



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการจ้างที่ปรึกษาประเมินความพึงพอใจ ต่อการบริการของ สสพท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

โดย
บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด

SUPER POLL



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)
โครงการจ้างที่ปรึกษาประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของ สสปท.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

เสนอ

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)
เลขที่ 18 ถนนบรมราชชนนี แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170
โทรศัพท์หมายเลข 02-448-9111 หรือ ทาง E-mail tosh@tosh.or.th

โดย

บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด
8/27 หมู่ที่ 6 ตำบลคลองสาม อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
โทร 02-051-5928 หรือ โทร 02-064-5928
www.superpoll.co.th

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) โดยอาศัยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณประกอบด้วยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,514 คน จากหน่วยงานรัฐ เอกชน แรงงานทั้งในและนอกระบบ ภาคการศึกษา และประชาชนทั่วไป ในขณะที่กลุ่มข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลากหลายภาคส่วน ผลการสำรวจค้นพบดังนี้

1. การรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 82.83) รองลงมาคือเว็บไซต์ของสถาบัน (ร้อยละ 57.33) แสดงถึงความสำคัญของช่องทางดิจิทัลในยุคปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ช่องทางดั้งเดิม เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือราชการ และเจ้าหน้าที่ ยังมีบทบาทเฉพาะกลุ่ม ซึ่งควรคงไว้ควบคู่กับการพัฒนาช่องทางสมัยใหม่

2. ความพึงพอใจต่อข้อมูลและนวัตกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” ในทุกตัวชี้วัด โดยเฉพาะด้านความสามารถของข้อมูลในการนำไปใช้ได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.56 จาก 5.00) ความน่าเชื่อถือ และความทันสมัยของข้อมูลสะท้อนถึงการออกแบบเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการเชิงปฏิบัติ

3. ความเชื่อมั่นต่อ สสปท.

ระดับความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53 หรือร้อยละ 90.60) โดยเฉพาะในด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน นโยบายที่ชัดเจน ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และภาพลักษณ์องค์กร ข้อมูลดังกล่าวชี้ถึงการรับรู้เชิงบวกต่อบทบาทและภารกิจของสถาบันจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. ความคาดหวังและความพึงพอใจ

การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูงกว่าความคาดหวังในทุกมิติ โดยความพึงพอใจรวมอยู่ที่ร้อยละ 92.20 เทียบกับความคาดหวังที่ร้อยละ 88.60 และค่าคะแนนเฉลี่ยเต็มสิบที่ 9.09 แสดงถึงความสามารถขององค์กรในการดำเนินการได้เกินความคาดหมายในหลายด้าน โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากร การให้บริการด้วยความสุภาพ และความสะอาดของขั้นตอนบริการ

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สสปท. ระหว่างปี 2567 และ 2568

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และ พ.ศ. 2568 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง โดยมีระดับเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.62 ในปี 2567 และ 4.61 ในปี 2568 (จากคะแนนเต็ม 5.00) สะท้อนถึงคุณภาพในการให้บริการที่มีเสถียรภาพและได้รับความเชื่อมั่นจากกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละประเภทของบริการ พบประเด็นเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ ที่ควรให้ความสำคัญ ดังนี้:

- **ด้านงานวิจัย มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรม:** มีค่าความพึงพอใจลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจาก 4.77 เหลือ 4.60 สะท้อนความจำเป็นในการพัฒนาเนื้อหาให้มีความทันสมัย เข้าถึงง่าย และตอบโจทย์การใช้งานจริงมากยิ่งขึ้น
- **ด้านการให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานในสถานประกอบการ:** มีค่าความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก 4.60 เป็น 4.69 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงถึงพัฒนาการที่เป็นรูปธรรมในด้านการให้บริการเชิงรุก และการสร้างความไว้วางใจของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการสนับสนุนเชิงวิชาการ
- **ด้านการจัดฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา:** มีค่าความพึงพอใจลดลงเล็กน้อยจาก 4.63 เหลือ 4.56 แม้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่สะท้อนข้อเสนอแนะที่ควรพิจารณาการเพิ่มรอบ การกระจายพื้นที่ และการพัฒนาหลักสูตรให้มีความเฉพาะทางมากขึ้น
- **ด้านการจัดกิจกรรมรณรงค์ นิทรรศการ และกิจกรรมสื่อสารสาธารณะด้านความปลอดภัย:** ค่าความพึงพอใจคงที่ที่ 4.59 ทั้งสองปี บ่งชี้ถึงความมีเสถียรภาพของกระบวนการดำเนินงาน และความต่อเนื่องของกิจกรรมที่สามารถรักษามาตรฐานได้ดี
- **ด้านบริการห้องปฏิบัติการ และการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน:** มีค่าความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก 4.57 เป็น 4.68 สะท้อนถึงความก้าวหน้าในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในเชิงวิชาการ ความแม่นยำ และความรวดเร็ว

จากผลการประเมินดังกล่าว สสปท. ควรพิจารณาดำเนินการเชิงกลยุทธ์ใน 2 แนวทางสำคัญ ได้แก่

1. การ **รักษาคุณภาพ และ ขยายผล** ในบริการที่ได้รับการตอบรับดี เช่น การให้คำปรึกษาเชิงลึก และบริการห้องปฏิบัติการ
2. การ **ทบทวนและปรับปรุง** ในด้านที่ค่าความพึงพอใจลดลง โดยเฉพาะงานด้านวิชาการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของผู้รับบริการในยุคดิจิทัล

การกำหนดแนวทางพัฒนาต่อไปควรมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์จากผลการประเมินดังกล่าวเป็นฐานในการวางแผนยุทธศาสตร์ พัฒนาระบบคุณภาพบริการ และยกระดับบทบาทของ สสพท. ในการเป็นองค์กรนำด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศอย่างยั่งยืน

6. ข้อเสนอแนะจากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพ

ข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์สะท้อนประเด็นสำคัญหลายด้าน ได้แก่

- **ด้านการอบรม:** ควรเพิ่มความหลากหลายของหลักสูตรและกระจายการจัดอบรมสู่ภูมิภาค
- **ด้านการสื่อสาร:** ควรปรับปรุงและขยายช่องทางสื่อสาร ทั้งดิจิทัลและแบบดั้งเดิมให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย
- **ด้านระบบบริการ:** มีข้อเสนอให้พัฒนาระบบบริการแบบ One Stop Service ที่สะดวก รวดเร็ว และตรวจสอบได้
- **ด้านบุคลากร:** ควรสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะเชิงวิชาชีพ และทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง
- **ด้านวิจัยและนวัตกรรม:** ผู้ให้ข้อมูลต้องการเห็นการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์จริง และเสนอให้จัดทำองค์ความรู้ในรูปแบบที่นำไปใช้ได้ง่าย
- **ด้านการเข้าถึง:** ยังพบข้อจำกัดในบางพื้นที่ จึงมีข้อเสนอให้เพิ่มการบริการในระดับภูมิภาคและขยายเครือข่ายระดับท้องถิ่น

7. ข้อเสนอเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด สามารถสังเคราะห์ข้อเสนอเพื่อการพัฒนาในระดับนโยบายและการบริหารจัดการ ดังนี้

- พัฒนาช่องทางการสื่อสารที่ตอบโจทย์พฤติกรรมผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่ม
- ยกระดับคุณภาพขององค์ความรู้ที่เผยแพร่ให้สามารถใช้งานได้จริง
- พัฒนาระบบบริการแบบดิจิทัลครบวงจร
- กระจายบริการและการอบรมไปยังภูมิภาค โดยใช้แนวทาง hybrid training
- เสริมสร้างศักยภาพบุคลากรทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการบริการ
- ส่งเสริมการวิจัยเชิงบูรณาการกับภาคปฏิบัติ
- เพิ่มการมีส่วนร่วมของเครือข่ายในระดับพื้นที่

กล่าวโดยสรุป

การประเมินในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าสถาบันส่งเสริมความปลอดภัยฯ มีความสามารถในการดำเนินงานตามพันธกิจหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในระดับสูง อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างในประเด็นการกระจายบริการ การสื่อสารเชิงรุก และการใช้เทคโนโลยีที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อยกระดับสถาบันให้ตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างครอบคลุมและยั่งยืนในระยะยาว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	ก
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 หลักการและเหตุผล	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 คำนียามศัพท์	2
1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
1.4.1 ด้านเนื้อหา	3
1.4.2 ด้านวิธีการศึกษา	3
1.4.3 กลุ่มเป้าหมาย	4
1.5 ผลลัพธ์ (Outcome)	6
1.6 ขอบเขตด้านระยะเวลา	6
1.7 แผนกิจกรรมการดำเนินงาน	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	10
2.4 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้คุณภาพบริการ	13
2.5 แนวคิดและทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร	14
2.5.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร	14
2.5.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร	14
2.5.3 แบบจำลองการสื่อสาร	15
2.6. แนวคิดและทฤษฎีการประชาสัมพันธ์	19
2.6.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ์	19
2.6.2 วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์	20
2.6.3 หลักสำคัญของการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผล	21

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
2.6.4 กลุ่มเป้าหมายของการประชาสัมพันธ์	22
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย (Research Conceptual Framework)	25
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	26
3.1 ระเบียบวิธีในการศึกษาวิจัย	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	27
3.3 การทดสอบเครื่องมือ	28
3.3.1 การทดสอบความตรง (Validity)	28
3.3.2 การทดสอบความเที่ยง (Reliability)	29
3.3.3 การทดสอบทางพุทธิปัญญาของผู้ตอบ (Cognitive test)	29
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.4.1 วิธีการสำรวจ/การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	30
3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น	30
3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	31
3.5.3 การวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ	32
3.5.4 การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ที่เป็นประโยชน์ของ สสพท.	33
3.6 การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview)	33
3.7 กรรมสิทธิ์ในข้อมูล เอกสาร รายงาน และการปกปิดข้อมูล	35
3.8 กลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการข้อมูลหลังการสำรวจ	35
บทที่ 4 ผลการสำรวจ	37
4.1 ผลการสำรวจภาพรวม	37
4.2 ผลการสำรวจ กลุ่มที่ 1 งานบริการฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากร ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	57
4.3 ผลการสำรวจ กลุ่มที่ 2 งานวิจัยงานมาตรฐาน คู่มือปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัย ไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ การเข้าร่วมกิจกรรม และผลงานวิชาการ	70

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
4.4 ผลการสำรวจ กลุ่มที่ 3 งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ กิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน งานสร้างและพัฒนาเครือข่ายและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	83
4.6 ผลการสำรวจ กลุ่มที่ 5 งานบริการห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้แก่สถานประกอบกิจการ และ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	111
4.7 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มที่ 6 การกำหนดนโยบาย	124
บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาปรับปรุงงาน คุณภาพการให้บริการ	202
5.1 สรุปผลการสำรวจเชิงปริมาณ	202
5.2 สรุปผลการสำรวจคุณภาพ	205
5.3 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาปรับปรุงงาน คุณภาพการให้บริการ	206
5.4 แผนพัฒนาการให้บริการของ สสปท. ในปีถัดไป	209
ภาคผนวก	215
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	216
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์	225
ภาคผนวก ค ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม	228
ภาคผนวก ง อินโฟกราฟิก (Infographic)	247

สารบัญตาราง

เรื่อง	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม	37
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ของ สสปท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ในภาพรวม	40
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ สสปท. ในภาพรวม	41
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับ ภารกิจหลักของ สสปท. ในภาพรวม	43
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ในภาพรวม	47
ตารางที่ 4. 6 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ในภาพรวม	49
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม	52
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มที่ 1	57
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ของ สสปท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ของกลุ่มที่ 1	60
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ สสปท. ของกลุ่มที่ 1	61
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญ กับภารกิจหลักของ สสปท. ของกลุ่มที่ 1	63
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ของกลุ่มที่ 1	67
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม ของกลุ่มที่ 1	69
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มที่ 2	70
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ของ สสปท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ของกลุ่มที่ 2	73
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ สสปท. ของกลุ่มที่ 2	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญ กับภารกิจหลักของ สสปท. ของกลุ่มที่ 2	76
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ของกลุ่มที่ 2	80
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม ของกลุ่มที่ 2	82
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มที่ 3	83
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ของ สสปท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ของกลุ่มที่ 3	86
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ สสปท. ของกลุ่มที่ 3	87
ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญ กับภารกิจหลักของ สสปท. ของกลุ่มที่ 3	89
ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ของกลุ่มที่ 3	94
ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม ของกลุ่มที่ 3	96
ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มที่ 4	97
ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ของ สสปท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ของกลุ่มที่ 4	100
ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ สสปท. ของกลุ่มที่ 4	101
ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญ กับภารกิจหลักของ สสปท. ของกลุ่มที่ 4	103
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ของกลุ่มที่ 4	108
ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม ของกลุ่มที่ 4	110
ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มที่ 5	111
ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ของ สสปท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ของกลุ่มที่ 5	113

สารบัญตาราง (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ สสปท. ของกลุ่มที่ 5	115
ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญ กับภารกิจหลักของ สสปท. ของกลุ่มที่ 5	116
ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ของกลุ่มที่ 5	121
ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม ของกลุ่มที่ 5	123

บทที่ 1

หลักการและเหตุผล

1.1 หลักการและเหตุผล

ตามที่สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือ “สสพท.” ได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสพท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดกรอบการพัฒนาปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประเด็นหลักในการสำรวจประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความต้องการ/คาดหวัง ข้อเสนอแนะในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจของ สสพท. นั้น

บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบกิจการให้บริการด้านการวิจัย การทำฐานข้อมูล การออกแบบยุทธศาสตร์และนโยบายการให้คำแนะนำ **ปรึกษากลยุทธ์ในการบริหาร การตลาด แผนงานธุรกิจและการพัฒนาสินค้าและบริการ** ในการนี้ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด นำโดย ผศ.ดร.นพดล กรรณิกา กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการโครงการ สำเร็จการศึกษา **ระดับปริญญาเอกวิศวกรรมศาสตร์ด้านบริหารจัดการคอมพิวเตอร์ และปริญญาโทด้านระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ** รวมทั้ง ได้วุฒิบัตรหลักสูตรด้านการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ จากหลายสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2563 บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ได้ขึ้นทะเบียนที่ปรึกษา ประเภทนิติบุคคล หมายเลข 4299 ระดับ 1 สาขาวิจัยและประเมินผล สาขาการศึกษา สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สาขาบริหารและการพัฒนาองค์กร สาขาประชาสัมพันธ์ กับทางศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาสำนักบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง โดยผลงานที่ผ่านมาของบริษัทฯ เป็นที่ยอมรับ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง **บริษัทฯ มีประสบการณ์ด้านการสำรวจเพื่อประเมินผลความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้แก่หน่วยงานภาครัฐ** ที่แสดงถึง ประสิทธิภาพและผลงานของบริษัทฯ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจ้างตามโครงการฯ นี้ อาทิ งานจ้างดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) โครงการเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน) โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม การสำรวจและติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับการคัดเลือกให้ดำเนินโครงการให้กับ สสพท. อาทิ โครงการจ้างที่ปรึกษาประเมินความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เป็นต้น

ประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมาของบริษัทฯ ดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น แสดงถึงความพร้อมทั้งด้านความคิดและความเข้าใจในการสำรวจเพื่อประเมินผลความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์รอบด้าน และเมื่อผนวกกับประสบการณ์ด้านการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลของบริษัทฯ และคณะที่ปรึกษา จึงเชื่อมั่นได้ว่าจะสามารถวางรูปแบบการพัฒนา วิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ โดยงบประมาณที่ได้รับจะถูกนำไปใช้อย่างคุ้มค่าก่อเกิดประโยชน์ต่อ สสปท. และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนโดยภาพรวมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.
- 1.2.2 เพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ สสปท.
- 1.2.3 เพื่อนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

1.3 คำนิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นได้ เป็นความรู้สึกที่เป็นสุข เกิดจากได้รับการตอบสนองความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวังของบุคคล นำมาสู่การกำหนดพฤติกรรมในการแสดงออก และการประเมินของบุคคลต่อการปฏิบัติในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง¹

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความเต็มใจที่จะมอบความไว้วางใจด้วยความเชื่อมั่น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ กล่าวคือ การรับรู้ของประชาชนหรือผู้รับบริการต้องมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรด้วยความสนใจอย่างที่สุด ซึ่งในขณะที่ใช้บริการอยู่นั้น ความเชื่อมั่นจะปรากฏเมื่อประชาชนพิจารณาองค์กรหรือผู้ให้บริการ โดยจะเกิดขึ้นได้จากหลักสำคัญ 2 ประการ คือ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ขององค์กรนั่นเอง²

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ กล่าวคือ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานด้านบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการนำงานวิจัยงานมาตรฐานและคู่มือไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ และการเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อส่งเสริมในการป้องกันและแก้ไขปัญหา

¹ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน

² Moorman, Deshpande & Zaltman, (1992)

ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างปลอดภัยจากอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยและโรคจากการทำงาน กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการ ให้คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบกิจการ เพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น กิจกรรมการรณรงค์ลดสถิติอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ ประจำปี 2563 งานสร้างและพัฒนาเครือข่ายและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงาน ด้านงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป เพื่อปรับทัศนคติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

คณะวิจัย ได้กำหนดขอบเขตลักษณะการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่ครอบคลุมถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้

1.4.1 ด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความต้องการ/คาดหวัง ข้อเสนอแนะ โดยการสำรวจให้ครอบคลุมถึงข้อมูลทั่วไป การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สสปท. ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ความเชื่อมั่น ความผูกพัน และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. โดยอย่างน้อยจะครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ ประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าจากการเข้าร่วมกิจกรรม ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานและผลงาน ช่องทางการเผยแพร่ผลงานและประโยชน์ที่ได้รับจากเอกสารเผยแพร่ของ สสปท. ในภาพรวม และการนำข้อมูลผลการศึกษามา เปรียบเทียบเชิงสถิติของระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปีงบประมาณ 2564 – 2568

1.4.2 ด้านวิธีการศึกษา

1.4.2.1 ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยและหลักการทางสถิติที่กำหนด ทั้งการกำหนดวิธีการ สุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดตัวอย่าง วิธีการสำรวจ การออกแบบและสร้างเครื่องมือในการสำรวจ การตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือในการสำรวจ การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ตามหลักการทางสถิติ และสามารถเปรียบเทียบผลการศึกษากับปีที่ผ่านมาและวิเคราะห์ทำให้เห็นถึงความแตกต่าง ตามหลักสถิติวิจัยที่เชื่อถือได้

1.4.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจที่รวบรวมได้ คณะวิจัยจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา อาทิ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อสรุปลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนใช้เป็นตัวแทนสำหรับอธิบายลักษณะของประชากรทั้งหมด และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากคำถามปลายเปิด โดยจำแนกตามประเด็นต่าง ๆ อาทิ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

1.4.2.3 นำผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการของ สสพท. ในปีถัดไป โดยแผนพัฒนาฯ ดังกล่าวนี จะประกอบด้วยข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ประเด็นที่ต้องพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการ ในภาพรวมของ สสพท. กิจกรรมย่อย ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ จำแนกตามสำนัก/ศูนย์ฯ

1.4.2.4 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ จะมีการอภิปรายผลและสรุปประเด็นสำคัญ พร้อมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินงานของ สสพท. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.2.5 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสพท. ครอบคลุมทุกประเด็นในการสำรวจ ประกอบด้วย

- จัดทำอินโฟกราฟิก จำนวนไม่น้อยกว่า 5 ชิ้นงาน
- วิดีโอ จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ชิ้น ความยาวไม่เกิน 3 นาที
- การนำเสนอ (Presentation) สำหรับนำเสนอ จำนวน 1 ชิ้นงาน (PPT, PDF)

1.4.3 กลุ่มเป้าหมาย

คณะวิจัยจะได้ดำเนินการสำรวจให้ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของ สสพท. ทุกช่องทางในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ ทั้งในกรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาค ไม่น้อยกว่า 1,500 ราย ทั้งนี้ คณะวิจัยจะดำเนินการจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น 8 กลุ่ม ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐ
2. สถานประกอบการกิจการ (นายจ้าง)
3. สมาคม/ชมรม/สภาองค์กรฯ/องค์กรอิสระ/มูลนิธิฯ
4. เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานทุกระดับ
5. แรงงานในระบบ (ลูกจ้าง)
6. แรงงานนอกระบบ
7. สถาบันการศึกษา (อาจารย์ นักวิชาการ นักเรียน นักศึกษา และบุคลากรของสถาบันการศึกษา)

8. ประชาชนทั่วไป

โดยจะดำเนินการให้ครอบคลุมกิจกรรมทั้ง 6 กลุ่ม ดังนี้

กิจกรรมกลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่

งานสัมมนาทั่วไปและงานสัมมนาเชิงวิชาการเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั้งหมด ขนาดตัวอย่างเป็นไปตามหลักการทางสถิติ

กิจกรรมกลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการนำงานวิจัยงานมาตรฐานคู่มือปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ การเข้าร่วมกิจกรรม และผลงานวิชาการเพื่อส่งเสริมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถทำงานได้อย่างปลอดภัยจากอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยและโรคจากการทำงาน ได้แก่ งานสัมมนาด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยระดับนานาชาติ OSH Avenue International Conference (OAI) งานการนำมาตรฐานคู่มือแนวปฏิบัติ ผลงานนวัตกรรม และองค์ความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานไปใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และงานพัฒนานวัตกรรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยขนาดตัวอย่างเป็นไปตามหลักการทางสถิติ

กิจกรรมกลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ กิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน งานสร้างและพัฒนาเครือข่ายและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการและส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป ได้แก่ งานพัฒนาสถานประกอบการตามมาตรฐานระบบการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน งานพัฒนาบุคลากรที่ปรึกษามาตรฐานระบบการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน กิจกรรมการรณรงค์ลดสถิติการประสบอันตรายจากการทำงานให้เป็นศูนย์ และงานสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ สสพท. ขนาดตัวอย่างเป็นไปตามหลักการทางสถิติ

กิจกรรมกลุ่มที่ 4 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อปรับทัศนคติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ งานนิทรรศการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแห่งชาติ งานสัมมนาวิชาการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยภูมิภาค (ส่วนนิทรรศการ) และงานให้บริการจัดนิทรรศการอื่น ๆ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ขนาดตัวอย่างเป็นไปตามหลักการทางสถิติ

กิจกรรมกลุ่มที่ 5 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบการ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานพัฒนาและให้คำแนะนำแก่สถานประกอบการด้านสุขศาสตร์อุตสาหกรรม ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ขนาดตัวอย่างเป็นไปตามหลักการทางสถิติ

กิจกรรมกลุ่มที่ 6 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกที่มีผลต่อการกำหนดนโยบาย เช่น คณะกรรมการ สสพท. คณะอนุกรรมการทุกคณะ คณะกรรมการดำเนินการในกิจกรรมตามภารกิจของ สสพท. คณะทำงานทุกคณะและเครือข่ายด้านความปลอดภัยที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย

และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สมาคม ชมรม สถาบันการศึกษาที่มีการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับอาชีพอนามัย วิศวกรรมสถาน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับการให้บริการ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ขนาดตัวอย่างเป็นไปตามหลักการทางสถิติ

1.5 ผลลัพธ์ (Outcome)

- 1.5.1 สสพท. ทราบระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 1.5.2 สสพท. สามารถนำข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ
- 1.5.3 สสพท. สามารถจัดทำแผนการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริง และความต้องการจากข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานในปีต่อไป

1.6 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ภายใน 150 วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา

1.7 แผนกิจกรรมการดำเนินงาน

คณะวิจัยของบริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ได้กำหนดแผนการดำเนินงาน ตามกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน ที่กำหนดไว้ ดังตาราง ต่อไปนี้

ลำดับ	กิจกรรม	ปี 2568				
		พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1	ศึกษาข้อมูล และวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ	←→				
2	พัฒนาเครื่องมือและทดสอบการใช้เครื่องมือ	←→				
3	นำเสนอ แผนการดำเนินงาน แบบการสำรวจ การนำเครื่องมือ และวิธีการทดสอบการใช้เครื่องมือ ต่อคณะกรรมการ สสพท.	←→				
4	การปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือและทดสอบการใช้เครื่องมือ	←→				
5	ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน จากทุกกลุ่มเป้าหมาย		←→→→			

ลำดับ	กิจกรรม	ปี 2568				
		พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
6	การวิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและความเชื่อมั่นในการดำเนินงานจากทุกกลุ่มเป้าหมาย				←→	
7	จัดทำรายงานสรุปผลการศึกษา ประเมิน ระดับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และแผนพัฒนาการให้บริการของ สสปท. จากนั้นนำเสนอสรุปผลจากการศึกษาต่อคณะกรรมการ สสปท.					←→

หมายเหตุ แผนการดำเนินงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 กำหนดวัตถุประสงค์สำคัญไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงาน 2) เพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน และ 3) เพื่อนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น การสำรวจครั้งนี้จึงเกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ อันประกอบไปด้วย

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้คุณภาพบริการ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีการประชาสัมพันธ์
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า

Kotler (2000) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าคือ ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า

Kotler & Armstrong (2014) ได้นิยามความหมาย ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ขอบเขตการรับรู้ถึงประสิทธิภาพของสินค้าที่ซื้อ ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า โดยปัจจัยทางด้านการตลาดมีความหมายที่หลากหลายแต่สิ่งสำคัญลำดับสุดท้ายที่จะเกิดต่อลูกค้า คือ ความพึงพอใจส่งผลให้ธุรกิจจำเป็นต้องมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายขององค์กรให้มีความชัดเจนและเหมาะสมต่อการดำเนินงานของธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในที่สุด (Songsom, 2014) (Adel, 2015)

การศึกษาด้านความพึงพอใจของลูกค้าเริ่มต้นเมื่อปี ค.ศ. 1960 และต่อมาในปี ค.ศ. 1980 งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจได้รับความสนใจในการศึกษามากขึ้น โดย Oliver (1981) กล่าวถึงความพึงพอใจเป็นข้อสรุปทางจิตวิทยาที่เกิดจากอารมณ์ที่มีต่อความคาดหวังของลูกค้าที่ไม่สอดคล้องกับประสบการณ์ที่ได้รับจริงจากการบริโภค ส่วน Crompton และ MacKay (1989) เห็นว่า ความพึงพอใจ เป็นผลลัพธ์ทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งต่อมา Oliver (1997) ได้ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ

ว่าคุณภาพเกิดจากการรับรู้ข้อดีในด้านต่างๆ โดยจะใช้ข้อมูลที่มีเหตุผลประกอบการพิจารณา ส่วนความพึงพอใจของลูกค้าตัดสินโดยภาพรวมโดยใช้อารมณ์และความต้องการของตนเป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจ Cronin และ Taylor (1992) ได้นำเสนอว่า ผู้บริหารต้องมุ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้ามากกว่าที่จะมุ่งไปที่กลยุทธ์คุณภาพการบริการเพียงอย่างเดียว เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำมากกว่าคุณภาพการบริการ

นอกจากนี้ Ziethaml และคณะ (2009) ระบุว่าความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย ปัจจัย 5 ประการ คือ (1) คุณภาพการบริการ (2) คุณภาพสินค้า (3) ราคา (4) ปัจจัยตามสถานการณ์ เช่น สภาพดินฟ้าอากาศ (5) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อารมณ์ เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลสำคัญยิ่งต่อการรับรู้ของผู้บริโภคถึงสิ่งที่ตนได้รับจริงจากองค์กรและจะกลายเป็นตัววัดความคาดหวัง ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้คือระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในที่สุด ทั้งนี้สามารถอธิบายปัจจัยทั้ง 5 ประกอบด้วย

1. คุณภาพบริการ หมายถึง ผลของการบริการที่ส่งมอบไปยังผู้รับบริการ จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลลูกค้าโดยตรง เช่น ร้านตัดผม ธนาคาร โรงภาพยนตร์ เป็นต้น
2. คุณภาพสินค้า หมายถึง ตัวผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า อันเกิดจากผลของการบริโภคของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เช่น ร้านอาหาร ร้านซ่อมรถยนต์ เป็นต้น
3. ราคา หมายถึง ค่าใช้จ่ายหรือมูลค่าที่ลูกค้าต้องจ่ายชำระเพื่อแลกกับความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้ ทั้งนี้ อาจมีคำศัพท์ที่เรียกแตกต่างกัน เช่น ค่าเช่า ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม เป็นต้น
4. ปัจจัยตามสถานการณ์ หมายถึง สภาพแวดล้อมขณะส่งมอบบริการ ไม่ว่าจะเป็นช่วงเวลา สถานการณ์ หรือแม้แต่สิ่งอำนวยความสะดวกรอบข้าง เช่น อากาศบริเวณสถานบริการ ปริมาณลูกค้าขณะให้บริการ เป็นต้น
5. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง พฤติกรรมของผู้รับบริการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคน ไม่ว่าจะเป็น การรับรู้ การเรียนรู้ การจูงใจ ทศนคติ ความเชื่อ เป็นต้น

Bateson & Hoffman (2011) ได้กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของบุคคล เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสินค้าหรือผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการกับความคาดหวังของตนเอง หรือได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด โดยความสำเร็จของธุรกิจที่สำคัญ คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าคู่แข่งขึ้น เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจในระยะยาว รวมถึงการมีสินค้าหรือบริการที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถส่งมอบสิ่งที่ดีกว่าคู่แข่งส่งไปยังลูกค้าให้มากที่สุด สิ่งเหล่านี้เป็นจุดเริ่มต้นของความพึงพอใจที่เกิดขึ้นกับลูกค้า

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

ปัจจัยการบริการ (Service) หมายถึง เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการ มีแนวศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ ที่เรียกว่า SERVQUAL และได้กล่าวกันว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับการเป็นเลิศของการบริการ (Wisher & Corney, 2001) และหมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า เป็นทางหนึ่งในการกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกซื้อบริการ ได้มีนักวิชาการได้พัฒนาเครื่องมือชี้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ใน 5 มิติ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) ได้แก่ 1) การตอบสนองต่อลูกค้า / ความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Responsiveness) 2) ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 3) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) 4) ภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Tangibles) 5) ความน่าเชื่อถือของธุรกิจ (Reliability) โดยมีลักษณะที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. การตอบสนองต่อลูกค้า โดยเกี่ยวข้องกับการตอบสนองอันรวดเร็วของความคาดหวังในลูกค้า หากมีการร้องขอ เช่น ลูกค้าต้องการห้องพักแบบเตียงเดี่ยวชนิดไม่สูบบุหรี่ ลูกค้าต้องการฟังเพลงลูกทุ่ง ขณะนั่งรถโดยสารส่วนบุคคล ซึ่งผู้ให้บริการอาจต้องพิจารณาสนองความต้องการอย่างเหมาะสม
2. ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หรืออาจเรียกได้ว่าการให้บริการที่รับประกันได้ โดยลูกค้าจะมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการให้บริการต้องสามารถรับประกันความสำเร็จของการดำเนินงานในขั้นตอนสุดท้ายได้
3. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นการให้บริการด้วยความตั้งใจในแต่ละกระบวนการ โดยไม่ให้เกิดความผิดพลาด รวมไปถึงการใส่ใจต่อรายละเอียดเล็กๆ ที่ลูกค้าคาดหวัง
4. ภาพลักษณ์ของธุรกิจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับสิ่งที่จับต้องได้ของธุรกิจ ในที่นี้หมายถึงคุณค่าในการรับรู้ของลูกค้าที่ถือเป็นจุดเด่นของสถานประกอบการ โดยภาพลักษณ์ที่ดีจะทำให้ลูกค้าจดจำธุรกิจได้
5. ความน่าเชื่อถือของธุรกิจ เป็นการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและเชื่อได้ว่าธุรกิจจะสามารถดำเนินการให้สำเร็จในสิ่งที่เป็นการความต้องการของลูกค้า

2.3 แนวคิดและทฤษฎีส่วประสมการตลาดบริการ

Kotler & Keller (2012) ได้กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาด ว่าหมายถึง การผสมผสานกลยุทธ์ด้านการตลาด โดยรวม เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางแผนไว้ เช่น การส่งเสริมการตลาด ช่องทางการจัดจำหน่าย การกำหนดราคา การเลือกสถานที่ พนักงานผู้ให้บริการกระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ โดยแนวคิดของ Lamb, Hair & McDaniel (2000) ได้กล่าวเช่นเดียวกันว่า ส่วนประสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่องค์กรใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยผสมผสานระหว่าง กลยุทธ์หรือเครื่องมือการตลาดที่หลากหลายขององค์กรแล้วนำมาใช้กับสถานการณ์ ประกอบด้วย 7 ประการสำคัญ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านกายภาพ สำหรับในมุมมองลูกค้า โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ ประกอบไปด้วยผลิตภัณฑ์หลัก ผลิตภัณฑ์ควบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับตราผลิตภัณฑ์ คุณภาพผลิตภัณฑ์ สายและรายการผลิตภัณฑ์ ที่ต้องมีความสอดคล้องกัน โดยผลิตภัณฑ์จะมีความเกี่ยวข้องกับการรับประกัน และอาจรวมถึงการติดตั้งอีกด้วย

2. ราคา ประกอบไปด้วย มูลค่าที่ลูกค้าต้องชำระ โดยต้องพิจารณาจากคุณค่าที่เปรียบเทียบกับจำนวนเงิน ที่จ่ายชำระ ทั้งนี้ ราคายังรวมไปถึงส่วนลด และส่วนที่ยอมให้ (Allowance) ของผู้ประกอบการด้วย โดยส่วนลด อาจหมายถึงส่วนลดปริมาณ ส่วนลดการค้า หรือแม้แต่ส่วนลดตามฤดูกาล เป็นต้น

3. สถานที่ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of Distribution) อันเกี่ยวข้องกับ ผู้ค้าส่ง ผู้ค้าปลีก ระดับชั้นของการส่งมอบสินค้าและบริการ ทั้งที่ เป็นการจัดจำหน่ายทางตรง หรือ การจัดจำหน่ายทางอ้อมก็ตาม โดยผู้ประกอบการต้องพิจารณาถึงกลยุทธ์หลักหรือกลยุทธ์ ดิ่ง ในการบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า

4. การส่งเสริมการตลาด ประกอบไปด้วย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การตลาดทางตรง การส่งเสริมการขาย และการขายโดยพนักงานขาย ทั้งนี้ ธุรกิจที่ดำเนินงานส่วนใหญ่อาจใช้คำว่า “การสื่อสารการตลาด” ซึ่งต้องอาศัยสื่อและสารเพื่อการให้สารสนเทศไปยังลูกค้าหรือผู้บริโภค โดยมีเจตนาเพื่อกระตุ้นให้เกิดการซื้อในที่สุด

5. บุคคล เกี่ยวข้องการบุคลากรที่ให้บริการในสถานประกอบการ ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะ และทัศนคติ โดยมีความเชื่อมโยงไปยังจิตวิทยาการให้บริการ ทั้งนี้ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มีต่อบุคลากรของหน่วยงานอีกด้วย

6. กระบวนการ อันหมายถึง ขั้นตอนการทำงานหรือกระบวนการทางธุรกิจสำหรับให้บริการ ที่มีความรวดเร็ว คล่องตัว หรือแม้แต่ให้ บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยต้องอาศัย ความเป็นมืออาชีพของบุคลากรอย่างมาก ทั้งนี้ การลดขั้นตอนการทำงาน การแก้ไขปัญหาระบบ งานหลักและกระบวนการย่อย ถือเป็น การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอีกประการหนึ่ง

7. กายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมของแหล่งที่ให้บริการลูกค้า เช่น เคาน์เตอร์ให้บริการ อาคารสถานที่ บรรยากาศในสถานประกอบการ เป็นต้น โดยสิ่งกระตุ้นสำหรับการบริการมีความสำคัญต่อการพึงพอใจของลูกค้า และการรับรู้ถึงความคุ้มค่าของการรับบริการในแต่ละครั้ง

Sareerat, Luksitanon & Sareerat (2009) ได้ให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอยู่ 7 ประการ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ธุรกิจบริการได้นำมาปรับใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าตามความต้องการมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย (1) คุณค่าที่ลูกค้าได้รับ (2) ต้นทุนของลูกค้าในการรับบริการ (3) ความสะดวกที่ลูกค้าได้รับ (4) การติดต่อสื่อสารถึงลูกค้าที่รับบริการ (5) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (6) ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ แก่ลูกค้า และ (7) ความสบายที่ลูกค้าได้รับ โดยปัจจัยดังกล่าวมีผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อความพึงพอใจ ของลูกค้า ความเชื่อมั่น และความภักดีของลูกค้า (Zhicheng, 2012) (Thitvaom, 2015) โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้ง 7 ประการ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. คุณค่าที่ลูกค้าได้รับ เปรียบเสมือนผลผลิตที่เป็นความอึดอึ้งใจของลูกค้ำที่รับรู้จากสิ่งกระตุ้นในการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับทรัพยากรที่ลูกค้ำต้องเสียไป
2. ต้นทุนของลูกค้ำในการรับบริการ เป็นค้ำใช้จ่ายที่มองเห็นและมองไม่เห็น หรือแม้แต้ค้ำเสียโอกาสที่ลูกค้ำพึงรับรู้ เมื่อชำระค้ำบริการเพื่อแลกกับคุณภาพการให้บริการ
3. ความสะดวกที่ลูกค้ำได้รับ หมายถึงความง่ายต่อการเข้าถึงบริการ ความคล่องตัวและรวดเร็วเมื่อได้รับบริการ หรือแม้แต้ความสามารถในการเข้าถึงบริการแต่ละรูปแบบ เช่น สามารถจองคิวรับบริการล่วงหน้า การจัดเตรียมที่จอดรถเพื่อให้บริการ เป็นต้น
4. การติดต่อสื่อสารถึงลูกค้ำที่รับบริการ มีความหมายเกี่ยวข้องกับศักยภาพในการสื่อสารแต่ละมิติที่ผู้ให้บริการสื่อสารไปยังลูกค้ำ เช่น การโทรศัพท์ การพูดคุยอย่างเป็นกันเอง กิริยามารยาทขณะให้บริการ การสื่อสารด้วยจดหมายหรือข้อความสั้นผ่านสมาร์ทโฟน เป็นต้น
5. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้ำ หมายถึงการปรนนิบัติเก็บรายละเอียดและใส่ใจต่อความพึงพอใจของลูกค้ำแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ ด้วยความละเอียดอ่อน ทะนุถนอม ค้ำนึ่งถึงความยากลำบากของลูกค้ำในทุกขั้นตอนของการให้บริการ
6. ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้ำ ถือเป็นผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ กล่าวคือหากกระบวนการในการให้บริการเป็นไปด้วยความพึงพอใจ แต่กลับให้บริการไม่สำเร็จก็ไม่สามารถบรรลุความต้องการของลูกค้ำได้ เช่น โรงพยาบาลไม่สามารถรักษาโรคให้หายได้ บริการด้านสินเชื่อกองธนาคารแต่ไม่สามารถอนุมัติสินเชื่อกให้ลูกค้ำได้ เป็นต้น
7. ความสบายที่ลูกค้ำได้รับ อันเป็นความอึดอึ้งใจต่อการรับรู้ที่ผ่านผัสสะทุกด้าน เช่น กลิ่นหอม อุณหภูมิเหมาะสม การสัมผัสร่างกายด้วยเก้าอี้นุ่ม เสียงเพลงเบาๆ ขับกล่อมระหว่างบริการ เป็นต้น

Lovelock และ Wirtz (2011) ได้อธิบายว่า ลักษณะเด่นของธุรกิจบริการ คือ บริการไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ บริการมีความไม่แน่นอน และไม่สามารถเก็บไว้ได้ ทำให้ต้องรวมองค์ประกอบทางด้าน กลยุทธ์อื่นๆ เข้าไว้ด้วยในกลยุทธ์การตลาดบริการ นั่นคือ มีการใช้ 7P's ประกอบด้วย (1) องค์ประกอบผลิตภัณฑ์ (Product Elements) (2) ราคา (Price and other User Outlays) (3) สถานที่และเวลา (Place and Time) (4) การส่งเสริมการตลาดและการให้การศึกษาลูกค้ำ (Promotion and Education) (5) บุคคล (People) (6) กระบวนการ (Process) และ (7) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ดังนั้น ในการบริหารการตลาดบริการแบบผสมผสาน หรือ บูรณาการ โดยกลยุทธ์การตลาดบริการทั้ง 7 ตัว เป็นปัจจัยสำคัญในการเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคและการสร้างกำไรทางธุรกิจและความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Kotler และ Keller (2012) อธิบายว่าส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 องค์ประกอบ เป็นตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งผู้ประกอบการหรือบริษัทสามารถนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกัน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายได้ นอกจากนี้ Lovelock และ Wirtz (2007) ได้กำหนดความพึงพอใจต่อบริการ

คุณภาพและการสร้างคุณค่าของบริการ Productivity and Quality (ผลิตภาพและคุณภาพ) รวมเป็น 8P's และมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือไม่ นอกจากนี้ Arabsaka (2014) ได้กล่าวถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ประกอบการเกิดขึ้นภายใต้การสนับสนุนของหน่วยงานรัฐบาลที่มีหน้าที่กำกับดูแลระบบตลาดอีกด้วย

2.4 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้คุณภาพบริการ

Gronroos (1990) มองว่าคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับ 2 องค์ประกอบ คือ ความคาดหวังจากบริการและการรับรู้หรือประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) กล่าวถึงคุณภาพบริการเกิดจากประสบการณ์ที่คล้ายกันทั้งสมหวังและผิดหวังของผู้มารับบริการในทุกๆ กลุ่ม พบว่าไม่ว่ารูปแบบคุณภาพบริการจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือไม่ ซึ่งคุณภาพบริการมีองค์ประกอบดังนี้ (1) ลักษณะทางกายภาพ (2) ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ (3) การเต็มใจช่วยเหลือและให้บริการในทันที (4) ความรู้และทักษะในการบริการ และ (5) การดูแลเอาใจใส่ ดังนั้น คุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้มารับบริการขึ้นอยู่กับความคุ้มค่าที่เสียไป ดังนั้น การที่รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญของคำจำกัดความของการรับรู้คุณค่า ในขณะที่มูลค่าทางการตลาดไม่ได้ครอบคลุมเพียงแค่คุณภาพและราคา แต่จะครอบคลุมมูลค่าด้านอารมณ์สังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย เป็นผลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่เกิดจากการใช้งานหรือคุณภาพการบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ต่อมา Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1990) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการ จนพบว่าคุณภาพบริการประกอบไปด้วยส่วนประกอบ คือ (1) การรับรู้คุณภาพการบริการ (2) ความคาดหวังการบริการ นั่นคือการประเมินนั้นไม่ได้วัดเฉพาะผลของการบริการเท่านั้น แต่ยังต้องประเมินผลถึงขั้นตอนการส่งมอบการบริการอีกด้วย นอกจากนี้ Kotler (2000) ได้กล่าวถึง การบริการ เป็นการกระทำหรือกิจกรรมใดที่จากฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งแต่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถส่งมอบกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้ให้บริการ ในขณะที่มูลค่าทางการตลาดไม่ได้ครอบคลุมเพียงแค่คุณภาพและราคา แต่จะครอบคลุมมูลค่าด้านอารมณ์สังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยได้ โดยสินค้าประเภทการบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าโดยทั่วไป ดังนี้

(1) จับต้องไม่ได้ เนื่องจากการบริการเป็นเรื่องของนามธรรม ทำให้การกำหนดตัวแปรและการวัดค่าประสิทธิภาพของการให้บริการไม่สามารถทำได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้

(2) การบริการไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์ให้กันได้

(3) การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน เนื่องจากการบริการต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ดังนั้นจะเปรียบหรือประเมินคุณค่าก่อนซื้อบริการได้ยาก

(4) ผลลัพธ์การบริการไม่คงที่ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสภาพทางจิตใจของผู้รับบริการ สถานที่ให้บริการ และสภาพแวดล้อม (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2009)

จากรายละเอียดทั้ง 4 ประการ จะสามารถแสดงให้เห็นได้ว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับลูกค้าแต่ละคน รวมไปถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งทางด้านผู้ให้บริการ (Demand) และผู้รับบริการ (Supply)

2.5 แนวคิดและทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร

2.5.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร มาจากภาษาอังกฤษว่า “Communication” ซึ่งถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งที่สำคัญมากสำหรับมนุษย์ เพราะการติดต่อสื่อสารคือการโยนโยนความคิดจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง โดยผ่านช่องทางแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคำพูด ท่าทาง ให้คนที่รับสารเข้าใจถึงความคิดของผู้ส่งสาร ดังนั้นความหมายของการติดต่อสื่อสารก็ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายแง่มุม ตามมุมมองของแต่ละท่าน ดังนี้

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2557 หน้า 32) ให้ความหมายว่า คือ การถ่ายทอดสารจากคนส่งสารไปสู่คนที่รับสาร โดยผ่านสื่อ หรือช่องทางต่าง ๆ อาทิ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สตรีมมิ่ง จดหมาย กริยาที่แสดงออกมา หรือท่าทางต่าง ๆ เป็นต้น และคนที่รับสารต้องตีความหมายให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

นฤมล มณีสว่างวงศ์ (2556 หน้า 79) ให้ความหมายว่า คือ กระบวนการถ่ายทอดสารไปยังทุกระดับชั้น ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริหาร ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายสนับสนุน ให้รับรู้ และปฏิบัติไปในทางเดียวกัน ซึ่งจะสัมพันธ์ กับแนวคิดที่เป็นอยู่ในองค์กร ซึ่งปรับเปลี่ยนไปตามเหตุผล รวมถึงสถานการณ์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2558 32) เขียนว่า การสื่อสาร คือ วิธีการนำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ เป็นต้น จากบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรืออีกสถานที่หนึ่ง

โบวีและทิว (Bovée and Thill, 2007) ได้ให้ความหมายว่า คือ กระบวนการถ่ายโอนข้อมูลระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น การเขียน การพูด การใช้สัญลักษณ์ เป็นต้น

ซีฟแมนและคานุก (Schiffman and Kanuk, 2014) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งผ่านข่าวสารจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร โดยวิธีการ หรือช่องทางใดวิธีการหนึ่ง

อาจสรุปได้ว่า “การติดต่อสื่อสาร” คือการถ่ายทอดสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการส่งสารด้วยคำพูด การแสดงกริยา ท่าทาง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างผู้ส่งและผู้รับ เพื่อรับรู้ถึงความหมายที่สื่อระหว่างกัน

2.5.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร

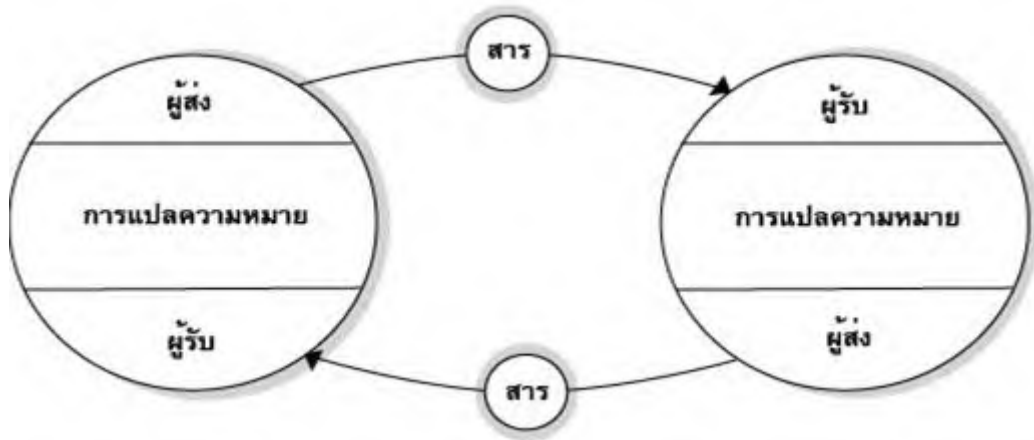
การติดต่อสื่อสารประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ หลากหลายส่วนและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ตามที่ นางลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์ (2556 74) สรุปไว้ว่า มี 6 ส่วน ดังนี้

1. ผู้ส่ง ผู้สื่อสาร หรือต้นแหล่งของการส่ง (Sender, Communicator or Source) เป็นแหล่งหรือผู้ที่นำข่าวสารเรื่องราว แนวความคิด ความรู้ ตลอดจนเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อส่งไปยังผู้รับซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มชนก็ได้ ผู้ส่งนี้จะเป็นบุคคลเพียงคนเดียว กลุ่มบุคคลหรือสถาบัน โดยอยู่ในลักษณะต่าง ๆ ได้หลายอย่าง
2. เนื้อหาเรื่องราว (Message) ได้แก่ เนื้อหาของสารหรือเรื่องราวที่ส่งออกมา เช่น ความรู้ ความคิด ข่าวสาร บทเพลง ข้อเขียน ภาพ ฯลฯ เพื่อให้ผู้รับรับข้อมูลเหล่านี้
3. สื่อหรือช่องทางในการนำสาร (Media or Channel) หมายถึง ตัวกลางที่ช่วยถ่ายทอดแนวความคิด เหตุการณ์ เรื่องราวต่าง ๆ ที่ผู้ส่งต้องการให้ไปถึงผู้รับ
4. ผู้รับหรือกลุ่มเป้าหมาย (Receiver or Target Audience) ได้แก่ ผู้รับเนื้อหาเรื่องราวจากแหล่งหรือที่ผู้ส่งส่งมา ผู้รับนี้อาจเป็นบุคคล กลุ่มชน หรือสถาบันก็ได้
5. ผล (Effect) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ส่งส่งเรื่องราวไปยังผู้รับ ผลที่เกิดขึ้นคือ การที่ผู้รับอาจมีความเข้าใจหรือไม่รู้เรื่อง ยอมรับหรือปฏิเสธ พอใจหรือโกรธ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นผลของการสื่อสาร และจะเป็นผลสืบเนื่องต่อไปว่าการสื่อสารนั้นจะสามารถบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายหรือไม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้รับสื่อที่ใช้และสถานการณ์ในการสื่อสารเป็นสำคัญด้วย
6. ปฏิกริยาสนองกลับ (Feedback) เป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องจากผลซึ่งผู้รับส่งกลับมายังผู้ส่งโดยผู้รับอาจแสดงอาการให้เห็น เช่น ง่วงนอน ประหม่อ ยิ้ม พยักหน้า การพูดโต้ตอบ หรือการแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ส่งทราบว่า ผู้รับมีความพอใจหรือมีความเข้าใจในความหมายที่ส่งไป หรือไม่ปฏิกริยาสนองกลับนี้คือข้อมูลย้อนกลับอันเกิดจากการตอบสนองของผู้รับที่ส่งกลับไปยังผู้ส่งนั่นเอง

2.5.3 แบบจำลองการสื่อสาร

เมื่อก้าวถึงองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร จะทำให้เห็นถึงส่วนต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นมาเป็นรูปแบบหรือแบบจำลองเพื่อแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ในกระบวนการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้ นักวิชาการต่าง ๆ ได้กำหนดแบบจำลองไว้แตกต่างกันโดยมีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

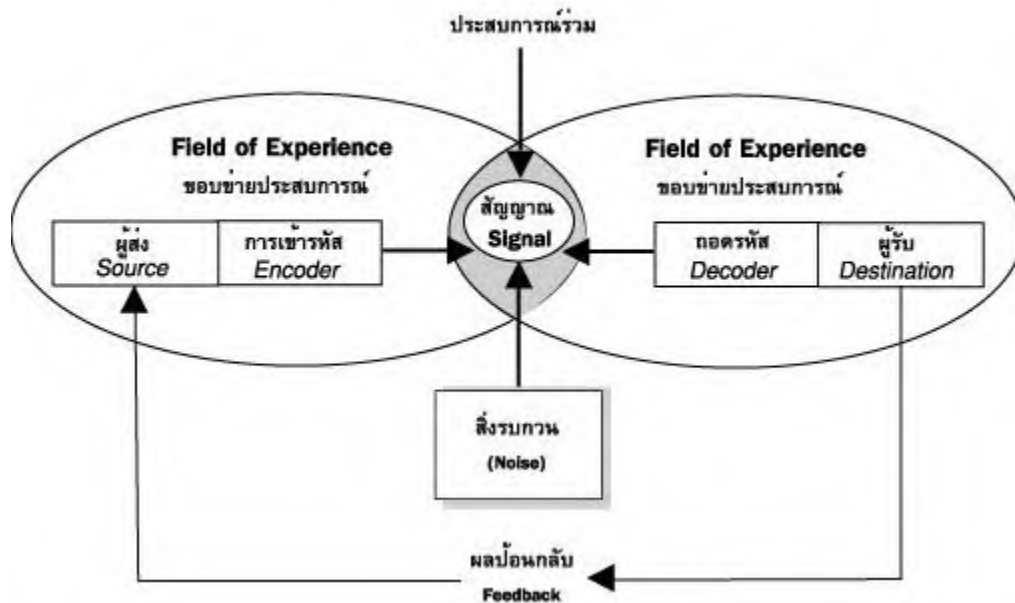
1. ปี 1954 C.E. Osgood และ Wilber schramm ได้สร้าง Model รูปแบบจำลองเชิงวงกลม การสื่อสารเป็นรูปแบบของการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication)



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองวงกลมการสื่อสารสองทาง

ที่มา Osgood and schramm Berlo, 1954, p.38

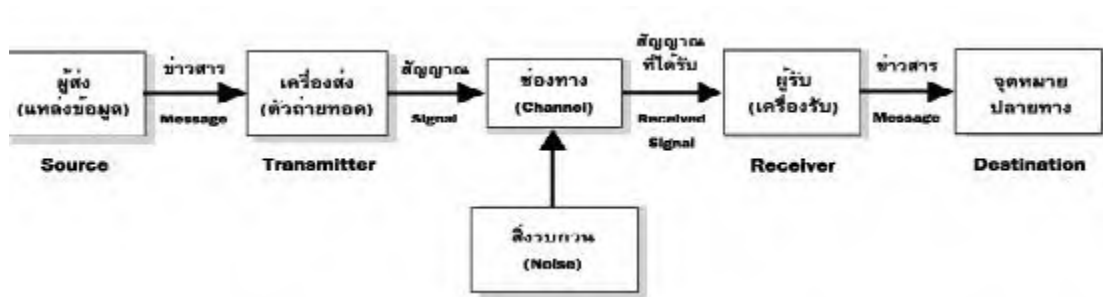
ทั้งนี้ นอกจากออสกูดและชแรมม์ จะอธิบายวงกลมการสื่อสารสองทางแล้ว ยังได้เสนอให้การติดต่อสื่อสารต้องมีขอบข่ายของประสบการณ์ร่วมกัน และมีลักษณะเป็นตัวแทนที่แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารดังแผนภาพนี้



ภาพที่ 2.2 ตัวแบบการสื่อสารโดยมีประสบการณ์ร่วม

ที่มา Osgood and schramm Berlo, 1954, p.56

2. แบบจำลองของแชนนอนและวีเวอร์ (Shannon and Weaver p.124) จะมองถึงองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสารคล้ายกับนักวิชาการหลายคน แล้วยังให้ความสำคัญกับ "สิ่งรบกวน" (Noise) ด้วยเพราะในการสื่อสารหากมีสิ่งรบกวนเกิดขึ้นก็จะหมายถึงการเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ แสดงดังภาพนี้



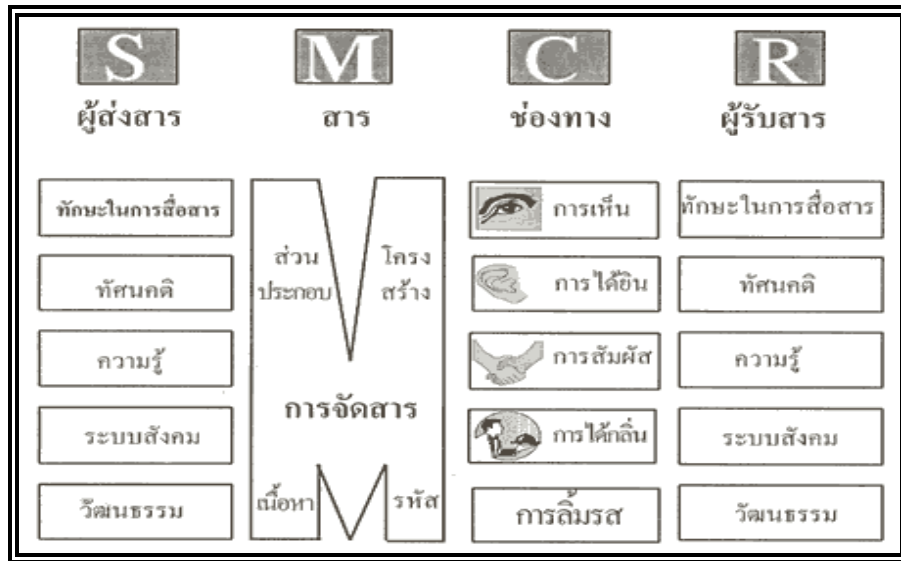
ภาพที่ 2.3 แบบจำลองกระบวนการติดต่อสื่อสาร
ที่มา Shannon and Weaver, 1962, p.41

3. แบบจำลองของเบอร์โล (Berlo 1960) ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับสิ่งต่างๆ ตามแนวคิด S-M-C-R คือ

- 1) ผู้ส่งสาร (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถเข้ารหัส(Encode) เนื้อหาข่าวสารได้มีความรู้
อย่างดีในข้อมูลที่จะส่งสามารถปรับระดับให้เหมาะสมสอดคล้องกับผู้รับ
 - 2) ข่าวสาร (Message) คือเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่ง
 - 3) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ให้ผู้รับได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5
 - 4) ผู้รับสาร (Receiver) ผู้ที่มีความสามารถในการถอดรหัส (Decode) สารที่รับมาได้อย่างถูกต้อง
- แบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล จะให้ความสำคัญในปัจจุบันต่าง ๆ ที่มีผลทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ ได้แก่
ทักษะในการสื่อสาร ทักษะการคิด ระดับความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งผู้รับและผู้ส่งต้องมีตรงกันเสมอ

ทั้งนี้ David K. Berlo จบการศึกษาระดับปริญญาเอกทางด้านการสื่อสารจากมหาวิทยาลัย
อิลลินอยส์ ปีค.ศ.1955 โดยเบอร์โลเป็นนักศึกษาของ Wilbur Schramm นักสังคมวิทยา ที่ต่อมาได้รับการยกย่องว่า
เป็นนักวิชาการสื่อสารมวลชนที่สำคัญที่สุดคนหนึ่งของโลก (Rogers, 2001)

ในปี ค.ศ.1960 เบอร์โล (Berlo, 1960) พิมพ์เผยแพร่หนังสือชื่อ “The process of communication”
เพื่อใช้อธิบายถึงทฤษฎีว่าด้วยกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ และนำเสนอ แบบจำลององค์ประกอบของการสื่อสาร
ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร (communication source) สาร (message)
ช่องสาร (channel) และผู้รับสาร (receiver) ดังนั้นแบบจำลองกระบวนการสื่อสารนี้จึงมีชื่อเรียกอีกชื่อว่า
SMCR Model องค์ประกอบทั้ง 4 ประการดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันดังที่ปรากฏในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองกระบวนการสื่อสารของเบอร์โล (The Berlo model/The SMCR model)
 ที่มา Berlo, 1960, p.72

เดวิด เค. เบอร์โล ได้อธิบายองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารคือรูปแบบ SMCR Model ไว้ดังนี้

- 1) ผู้ส่งสาร (source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถใน “การเข้ารหัส” (encode) เนื้อหาข่าวสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้ที่ดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรจะสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและถ่ายทอดระดับความรู้ของผู้รับตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย
- 2) ข้อมูลข่าวสาร (message) เกี่ยวข้องด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร
- 3) ช่องทางในการส่ง (channel) หมายถึง การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสารข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น
- 4) ผู้รับ (receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถใน “การถอดรหัส” (decode) สาร เป็นผู้ที่มีทัศนคติ ระดับความ และพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรม เช่นเดียวหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่ง จึงจะทำให้การสื่อสารความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผล ดังนั้น ในการติดต่อสื่อสารของบุคคลต่างชาติต่างภาษา จะต้องมีการศึกษาถึงกฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนาด้วย

2.6. แนวคิดและทฤษฎีการประชาสัมพันธ์

2.6.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์เป็นงานที่มุ่งสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อหน่วยงาน หรือระหว่างองค์การกับสังคมภายนอก และระหว่างสมาชิกภายในองค์การนั้น ๆ เอง เพื่อให้ประชาชนเกิดจินตภาพที่ดีต่อองค์การ องค์การนั้นก็จะเป็นงานของตนในกรอบแห่งสังคมได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม คำว่า “การประชาสัมพันธ์” เป็นคำที่คนเข้าใจผิดกันมากคำหนึ่ง คือ เข้าใจสับสน ไขว้เขว ไปทั้งในทางบวกและลบ ในทางลบที่หนักที่สุดก็เห็นจะเป็นเข้าใจว่าการประชาสัมพันธ์คือการโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda) หรือ ล้างสมอง (Indoctrination) แต่ที่เบาลงหน่อยก็คือเข้าใจว่าเป็นการโฆษณา (Advertising) คล้ายกับคำว่า ไฮโค (Psycho) ซึ่งเป็นคำที่ความหมายค่อนข้างหนักไปทางลบในปัจจุบัน

การเข้าใจว่าการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) กับการโฆษณา (Advertising) คือสิ่งเดียวกัน มีวิธีการวางแผนและดำเนินการอย่างเดียวกันนั้นเป็นความคิดที่ผิด เพราะแท้จริงแล้วการขายบริการของการประชาสัมพันธ์กับการโฆษณาเพื่อขายสินค้าของฝ่ายการโฆษณานั้นเป็นคนละเรื่องกันโดยสิ้นเชิง

พนม คลีฉายา (2561) อธิบายว่า แก่นของการประชาสัมพันธ์ มาจากคำ 2 คำหลัก คือ “ประชา” ซึ่งหมายถึง สาธารณชนอันถือเป็นกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร และคำว่า “สัมพันธ์” หมายถึงความสัมพันธ์ที่ดี ดังนั้น การประชาสัมพันธ์จึงเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับสาธารณชน นั่นเอง

เสรี วงษ์มณฑา (2553) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการดำเนินงานอย่างมีระเบียบแบบแผน และมีการกระทำอย่างต่อเนื่องไปมา เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสาธารณชนกับหน่วยงานขององค์การ ด้วยวิธีการที่ประชาชนยอมรับและมีการติดต่อไปมาทั้งสองฝ่าย ซึ่งการประชาสัมพันธ์จะเป็นการกระทำ คำพูด หรือสถานการณ์ใด ๆ ที่มีอิทธิพลในการชักจูงให้ประชาชนเห็นด้วย ช่วยเหลือ สนับสนุน ยิ่งไปกว่านั้น การประชาสัมพันธ์ยังเป็นการสำรวจประชามติว่าประชาชนมีทัศนคติต่อองค์การอย่างไร ถ้าเห็นด้วยก็จะทำให้ดียิ่งขึ้น หรือถ้าไม่เห็นด้วยก็ควรมีการแก้ไขปรับปรุงแผนงานต่อไป

John E. Merston (2007) นิยามคำว่าประชาสัมพันธ์ ไว้ในหนังสือ The Nature of Public Relations โดยกำหนดว่า การประชาสัมพันธ์คือ ภาระหน้าที่ของฝ่ายจัดการในอันที่จะประเมินทัศนคติของกลุ่มสาธารณชน กำหนดนโยบายและวิธีดำเนินปฏิบัติขององค์การตนให้สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับผลประโยชน์ของประชาชน และวางแผนโครงการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและยอมรับนับถือ

Edward L. Bernays (2012) อธิบายไว้ว่า การประชาสัมพันธ์มีความหมายครอบคลุม 3 ประการ คือ

- เผยแพร่ข่าวสารความรู้ให้ประชาชนทราบ
- ชักชวนให้ประชาชนมีส่วนสนับสนุนและเห็นชอบกับความมุ่งหมาย และการดำเนินการของสถาบัน

- ช่วยดำเนินการปรับแนวคิดของประชาชนและสถาบันให้มีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกันและเกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง

กล่าวโดยสรุป การประชาสัมพันธ์ คือการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การหรือสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อมุ่งหวังผลในความร่วมมือจากประชาชน รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนเข้าใจถึงนโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยการเผยแพร่กระจายข้อมูลผ่านทางเครื่องมือสื่อสารต่างๆ ซึ่งต้องมีการวางแผนที่ดี และมีการกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเพื่อสร้างสรรค์และรักษาไว้ซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับองค์การนั้นๆ

2.6.2 วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์ (2556) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ในยุคปัจจุบัน สถาบันหรือองค์กรต่าง ๆ อาจมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

- 1) เพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้น โดยไม่ทำอะไรรวมเครือ เพื่อให้เกิดความระแวงสงสัย พยายามหาสาเหตุของความเข้าใจผิดแล้วดำเนินการแก้ไข ซึ่งความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้น อาจเป็นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม
- 2) เพื่อรักษาชื่อเสียงของหน่วยงานหรือองค์กร พึงระวังการยุแหยใส่ร้ายจากฝ่ายคู่แข่ง ซึ่งอาจมีการควบคุมสื่อมวลชนที่ฝ่ายตรงข้ามนำมาไว้ใช้โจมตี
- 3) เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจอันดี ต้องมีการบอกกล่าวเผยแพร่อธิบายความรู้และความจริงให้ประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายทราบด้วยวิธีการส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
- 4) เพื่อให้ประชาชนทราบความประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กร ควรทราบความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนก่อน ซึ่งจะต้องมีการสื่อสารแบบสองช่องทาง เพื่อให้เข้าใจที่ตรงกัน
- 5) เพื่อสร้างศรัทธาและความเชื่อมั่นตลอดไป ซึ่งควรยึดตามหลักการแห่งความจริงอันมีความน่าเชื่อถือ และมีหลักฐานในเชิงประจักษ์
- 6) เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานรวมถึงบุคลากรที่ร่วมงานเข้าใจการประชาสัมพันธ์ทุกครั้ง ที่ทำการประชาสัมพันธ์
- 7) เพื่อให้ข่าวหรือเรื่องราวแก่สื่อมวลชนอย่างตรงไปตรงมาและมีความชัดเจน

พรชาติ สาครมณีรัตน์ (2555) สรุปวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ ไว้ในรายงานผลการวิจัยระดับมหาบัณฑิต อันประกอบไปด้วย 3 ประการ ดังนี้

- 1) เพื่อสร้างค่านิยม (Goodwill) อันถือเป็นสัมพันธ์อันดีกับประชาชนให้ชมชอบการเผยแพร่ข่าวสารที่ดี ให้รับรู้และเข้าใจ ส่งผลต่อความเลื่อมใสศรัทธาของประชาชน

2) เพื่อป้องกันชื่อเสียงมิให้เสื่อมเสีย (Reputation) อันเป็นการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรม ระเบียบ และวิธีการปฏิบัติต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดความไม่พอใจหรือความไม่สะดวกใจแก่ประชาชน หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้ประชาชนนิยมชมชอบนั่นเอง

3) เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องบนพื้นฐานของความจริง และชอบธรรม และก่อให้เกิดความร่วมมือสนับสนุนที่เกิดจากการดำเนินงานประชาสัมพันธ์อันเป็นความเข้าใจที่ถูกต้อง มิใช่เกิดขึ้นเพื่อการฉ้อฉลหรือหลอกลวง ดังนั้น จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์มีวัตถุประสงค์ 10 ประการ ได้แก่

- 1) เพื่ออธิบายชี้แจงให้ประชาชนทราบเรื่องราวหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้น
- 2) เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องที่ประชาชนยังคงเคลือบแคลงสงสัยหรือขาดความรู้ความเข้าใจเป็นการบอกกล่าวเล่าเรื่องราวความเป็นไปให้กับประชาชนได้รับทราบ
- 3) เพื่อช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และสร้างค่านิยมให้กับหน่วยงานได้อย่างดีขึ้น
- 4) เพื่อเผยแพร่ ประกาศหรือเชิญชวนประชาชนให้สนับสนุนการดำเนินงาน
- 5) เพื่อให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายบริหารกับบุคคลที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงานด้วยการให้ข่าวสาร ข้อเท็จจริงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน
- 6) เพื่อช่วยส่งเสริมการขายและการตลาด เป็นการสร้างความนิยมและความเข้าใจอันดีให้เกิดกับหน่วยงาน
- 7) เพื่อปกป้องรักษาชื่อเสียงของหน่วยงาน มีการพัฒนาปรับปรุงนำหน่วยงานให้รู้ดหน้ารวมทั้งการผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมายอยู่เสมอ
- 8) เพื่อป้องกันแก้ไขความเข้าใจผิด อารงรักษาความเชื่อถือของประชาชนไว้
- 9) เพื่อให้ประชาชนเกิดความเลื่อมใสศรัทธากับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมุมมองด้านจริยธรรม ศีลธรรมและความถูกต้อง
- 10) เพื่อให้หน่วยงานตระหนักในภาระหน้าที่การให้บริการที่ถูกต้องแก่สังคมและเหมาะสมตามจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานตามความต้องการของประชาชนและสังคมโดยรวม

โดยความสำคัญของการประชาสัมพันธ์นั้น จะถือได้ว่า การประชาสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งหรือภารกิจหนึ่ง ขององค์กร ในฐานะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานภายใต้ระบบใหญ่ขององค์กรนั่นเอง (Grunig and Hunt, 1984)

2.6.3 หลักสำคัญของการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผล

Cutlip and Center (1978) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญของการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผลไว้ 7 ประการ ดังนี้

- 1) Credibility คือ ความน่าเชื่อถือของข่าวสาร ซึ่งขึ้นอยู่กับวิธีการส่งข่าวสารที่จะทำให้ผู้รับสาร มีความเชื่อมั่นในข่าวสารที่ได้รับ

2) Context คือ ถ้อยคำหรือกิริยาเป็นนอร์ธอธิบายของการติดต่อเผยแพร่ ควรจะต้องเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมเป็นกันเอง และเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้มีส่วนร่วมด้วย

3) Content คือ เนื้อหาของสารต้องสามารถสื่อความหมายให้แก่ผู้รับสารเข้าใจได้ดี

4) Clarity คือ ความชัดเจนของข่าวสาร ต้องมีการจัดทำข่าวสารให้ง่ายต่อความเข้าใจ ซึ่งอาจทำเป็นหัวข้อโฆษณา (Themes) สัญลักษณ์ (Symbol) หรือคำขวัญเตือน (Slogan) แต่ต้องมีความหมายเข้าใจได้ง่าย

5) Continuity คือ การต่อเนื่องและมีเรื่องที่แน่นอน โดยต้องไม่ขัดแย้งกัน และมีการทำซ้ำอยู่เสมอเพื่อครองใจคน

6) Channels คือ ช่องทางข่าวสาร ซึ่งผู้รับมีความคุ้นเคยและเชื่อมั่น โดยช่องทางของข่าวสารมีหลายชนิด แต่ละชนิดย่อมมีลักษณะในความสะดวกสำหรับการใช้ที่แตกต่างกัน

7) Capability of Audience คือ ความสามารถของผู้รับสาร โดยต้องคำนึงถึงผู้รับสารว่าจะสามารถรับข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด รวมถึงลักษณะในการรับข่าวสารที่รับได้ง่าย นิสัย และพื้นฐานความรู้ความเข้าใจของผู้รับอีกด้วย

2.6.4 กลุ่มเป้าหมายของการประชาสัมพันธ์

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ได้แบ่งกลุ่มผู้เกี่ยวข้องในฐานะเป้าหมายของการประชาสัมพันธ์เป็น 2 กลุ่มด้วยกัน คือ

1. กลุ่มประชาสัมพันธ์ภายในสถาบัน หมายถึง บรรดามวลชนที่ทำงานอยู่ภายใต้ของสถาบันหรือสมาชิกในองค์กร เช่น ข้าราชการและพนักงานในกระทรวง ทหารในกองทัพ ครูอาจารย์หรือนักศึกษาในสถานศึกษา ประชาชนในประเทศ หรือแม่แต่พ่อแม่พี่น้องในครอบครัวเดียว เป็นต้น

การประชาสัมพันธ์กับมวลชนภายในสถาบัน คือ การสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่หรือพนักงานภายในสถาบันด้วยตนเอง และกับสถาบันที่มวลชนเหล่านั้นได้ทำงานอยู่ เพื่อจูงใจให้ผู้ที่ทำงานรักงานรักสถานที่ รักฝ่ายบริหาร ตลอดจนรักใคร่ผู้ร่วมงานทุกคน

การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มมวลชนภายในกับสถาบัน คือ การชี้แจงเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในนโยบาย ท่าทีการดำเนินงานของสถาบัน และการสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง โดยนักประชาสัมพันธ์จะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญก็คือ งานประชาสัมพันธ์ภายในต้องให้ดีเสียก่อน ความสัมพันธ์ภายนอกจึงจะบังเกิดผลดีได้

กิจกรรมด้านการประชาสัมพันธ์ภายใน หมายถึง กิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถาบันกับกลุ่มมวลชนภายในสถาบันนั้น ๆ ซึ่งมีลักษณะโดยสังเขป ดังนี้

- กำหนดแผนงานประชาสัมพันธ์
- ตั้งที่ติดต่อสอบถาม (Information Desk) ซึ่งเป็นบริการด้านแรกของสถาบัน
- ตั้งแผงปิดประกาศ บอร์ด โปสเตอร์ หรือ เสียงตามสาย

- ออกวารสารข่าวภายใน เช่น วารสารพนักงาน รายงานประจำปี ประวัติความเป็นมาขององค์การ โดยนักประชาสัมพันธ์ต้องมีหน้าที่เป็นบรรณาธิการของสิ่งพิมพ์ด้วย
- จัดงานพิเศษที่เกี่ยวข้องกับคนในสถาบัน เช่น จัดให้รางวัลดีเด่นแก่คนงาน จัดแข่งขันกีฬาภายใน จัดงานพบปะสังสรรค์
- มีการให้หยุดพักผ่อน ให้ประกันสุขภาพ ให้ทุนการศึกษาแก่บุตรของพนักงาน
- ส่งบัตรอวยพร จดหมายแสดงความยินดีหรือเสียใจในโอกาสอันควร
- ตัดข่าวเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ (Press Clipping) เก็บรักษาเอกสารที่สำคัญเข้าแฟ้มไว้เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร
- ให้คำปรึกษาแนะนำฝ่ายบริหาร เช่น ให้ข่าวสารข้อมูลด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองหรือข่าวสารทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับองค์การ
- รับฟังความคิดเห็นของพนักงานและเสนอแนะปรับปรุงการทำงาน เช่น จัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2. กลุ่มประชาชนภายนอกสถาบัน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1) กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยตรง หมายถึง กลุ่มชนภายนอกที่สถาบันจะต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยโดยตรง ซึ่งย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องผลประโยชน์กับนโยบาย หรือกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งของสถาบันดังกล่าว

2.2) กลุ่มประชาชนในท้องถิ่น หมายถึง มวลชนที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นเดียวกันกับสถาบันหรือองค์การที่ดำเนินงานอยู่ โดยมีสภาพทั่วไปคล้ายกับหน่วยงานข้างเคียงหรือเพื่อนบ้าน ซึ่งจะมีขอบเขตเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับสถานที่ตั้งดำเนินการ ตลอดจนรัศมีแห่งความสัมพันธ์ที่มีไปโดยรอบ

2.3) กลุ่มประชาชนทั่วไป หมายถึง กลุ่มประชาชนหรือพลเมืองกลุ่มอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น เป็นกลุ่มประชาชนที่อยู่ภายนอกองค์การ ซึ่งทางองค์การจะต้องเกี่ยวข้องสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

กิจกรรมด้านการประชาสัมพันธ์ภายนอก หมายถึง กิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถาบันกับมวลชนภายนอกองค์การนั้น ๆ ซึ่งมีสาระสังเขป ดังนี้

- ออกหนังสือพิมพ์ วารสาร จุลสาร และเอกสารข่าวอื่น ๆ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารขององค์การ
- เขียนข่าวและบทความ จัดรายการเพื่อเผยแพร่องค์การโดยเสนอผ่านทางสื่อมวลชน ทั้งสื่อเก่าและสื่อใหม่
- จัดประชุมผู้สื่อข่าว พาผู้สื่อข่าวชมองค์การ และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้สื่อข่าว เช่น จัดงานขอบคุณสื่อมวลชน เป็นต้น

- จัดงานพิเศษที่เกี่ยวข้องกับประชาชนภายนอกสถาบัน รวมไปถึงนิทรรศการ จัดบรรยายพิเศษ หรือปาฐกถา อีกด้วย
- บริการให้ประชาชนเข้าเยี่ยมชมหน่วยงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ
- รับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเพื่อปรับปรุงองค์การ ตลอดจนส่งเจ้าหน้าที่ไปบรรยาย ให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ
- ให้ความร่วมมือกับมวลชนท้องถิ่นและเยี่ยมเยียนอย่างเป็นกันเอง
- ให้บริการพิเศษแก่ชุมชนท้องถิ่น เช่น บริการน้ำ ไฟฟ้า รับตรวจสุขภาพอนามัย บริการสินค้า ราคาถูก ซ่อมแซมอุปกรณ์ เป็นต้น
- ให้คำปรึกษาแนะนำกับฝ่ายบริหาร
- ถ่ายภาพ สไลด์ ทำภาพโปสเตอร์ และจัดทำภาพยนตร์หรือหนังสือออกเผยแพร่

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสพท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้มีการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่หลากหลาย โดยมีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

บูเดียนโต (Budianto, 2019) ศึกษาความภักดีของลูกค้า คุณภาพการให้บริการ โดยวิจัยถึงอิทธิพล ของคุณภาพบริการที่มีต่อความภักดีของลูกค้าสำหรับผู้บริโภคยุคใหม่ ทั้งนี้ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบไปด้วย การรับรู้คุณภาพของลูกค้าที่เป็นคุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพตามหน้าที่ (Functional Quality) โดยที่การรับรู้ในคุณภาพของลูกค้าสำหรับการวิเคราะห์ประกอบไปด้วย 1) ความเป็นมืออาชีพและทักษะบุคลากร 2) ทักษะคิดและพฤติกรรมของบุคลากร 3) การเข้าถึงได้และความยืดหยุ่นในการให้บริการ 4) ความเชื่อถือได้และความไว้วางใจได้ 5) การพบเจอคุณภาพของลูกค้า และ 6) การมีชื่อเสียงขององค์การธุรกิจ สำหรับตัวแปรที่ใช้ ในการวัดความภักดีของลูกค้าก็คือ การซื้อซ้ำและการบอกต่อของลูกค้า ในการวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน อันเป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามและเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและสถิติอ้างอิง โดยผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 38.30 %

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย (Research Conceptual Framework)

จากการศึกษาแนวคิด SERVQUAL Model และกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปี 2568 และตัวชี้วัดของ สสปท. ปี 2568 ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อนำไปสู่การกำหนดองค์ประกอบของโครงสร้างเครื่องมือวิจัยสำหรับโครงการประเมินความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ดังแผนภาพต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบมา
4. สถานะองค์กรหรือสถานะของท่าน
5. ประสบการณ์มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ
6. จำนวนปีของประสบการณ์ร่วมกับ สสปท.
7. บทบาทหน้าที่ของท่านในกิจกรรมต่างๆด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
8. ประเภทกลุ่มกิจกรรมหลัก
9. การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ของ สสปท.
10. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารองค์กรความรู้และนวัตกรรมของ สสปท.



ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของ สสปท.

- ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ
 - ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
 - ด้านคุณภาพของการให้บริการ
- ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท.
 - ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน
 - ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน
 - ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส
 - ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร
 - ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์
 - ความเชื่อมั่นในภาพรวม

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ระเบียบวิธีในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะวิจัยจะใช้การวิจัยเชิงปริมาณด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Methodology) ในการสำรวจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดของการศึกษาและใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และคุณภาพควบคู่กันไปในการพัฒนาเครื่องมือสำรวจ การทดสอบเครื่องมือ จากนั้นเข้าสู่ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตามลำดับ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะวิจัยได้มีระเบียบวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง โดยพิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งพบว่า ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมกับโครงการสำรวจครั้งนี้ จะเป็นการกำหนดตัวอย่างที่สอดคล้องกับการเลือกตัวอย่างโดยคำนึงถึงค่าผลกระทบจากการเลือกตัวอย่าง ที่มากกว่า 1 ชั้น ตามสมการที่ปรากฏนี้

$$n' = \frac{Z_{\alpha/2}^2 (P \cdot Q)}{d^2}$$
$$n_{srs} = \frac{N \cdot n'}{N + n'}$$
$$n_{design} = n_{srs} \cdot deff$$
$$n_{opt} = \frac{n_{srs} \cdot deff}{response \quad rate}$$

รูปที่ 1 สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง

จากสูตรกำหนดขนาดตัวอย่างข้างต้น เมื่อนำช่วงของความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนบวกลบ ร้อยละ 5 เข้าร่วมคำนวณประกอบกับอัตราการตอบของโครงการสำรวจที่ใกล้เคียงกัน การคำนวณด้วยสูตรสำหรับ

การเลือกตัวอย่างชั้นเดียว คือ การหาค่า n_{srs} จากนั้นนำไปคูณกับค่า d_{eff} สำหรับโครงการสำรวจที่ใช้การสุ่มตัวอย่างหลายชั้น (Multi-stage sampling) จะใช้ค่าขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมกับการออกแบบคือ n_{design} นำไปหารด้วยอัตราการตอบจากโครงการที่มีลักษณะใกล้เคียงกันในอัตราร้อยละ 80 จึงได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม n_{opt} ด้วยขนาดของประชากรเกินกว่า 100,000 ตัวอย่าง ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ที่ ถูกศึกษาครั้งนี้ ไม่น้อยกว่า 1,500 ตัวอย่าง

กลุ่มกิจกรรม	จำนวนขนาดตัวอย่างโดยประมาณ	เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
กลุ่มที่ 1	ไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง	แบบสอบถาม
กลุ่มที่ 2	ไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง	แบบสอบถาม
กลุ่มที่ 3	ไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง	แบบสอบถาม
กลุ่มที่ 4	ไม่น้อยกว่า 440 ตัวอย่าง	แบบสอบถาม
กลุ่มที่ 5	ไม่น้อยกว่า 30 ตัวอย่าง	แบบสอบถาม
กลุ่มที่ 6	ไม่น้อยกว่า 30 ตัวอย่าง	แบบสัมภาษณ์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

คณะวิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่คณะวิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

3.2.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในงานวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตาม งานบริการหลักต่าง ๆ ของ สถาบันฯ

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อ สถาบันฯ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ทั้งนี้ การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาให้ครอบคลุมข้อมูลที่ ต้องการศึกษาและสอดคล้องกับ กลุ่มเป้าหมายทั้ง 6 กลุ่มตามความเหมาะสม โดยไม่น้อยกว่าที่สถาบันฯ กำหนดไว้ และเครื่องมือต้องดำเนินงานทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยมีการทดสอบความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ตามหลักการทางสถิติ โดยทางบริษัทร่างแบบสอบถามเบื้องต้น ดังภาคผนวก

3.3 การทดสอบเครื่องมือ

คณะวิจัยมีการดำเนินงานตอบโจทยวัตถุประสงคในการสำรวจครั้งนี้ ในการออกแบบสอบถามหรือเครื่องมือในการสำรวจเป็นการดำเนินงานภายใต้ความร่วมมือระหว่างคณะวิจัยที่ผ่านการตรวจสอบและเห็นชอบจากคณะทำงาน สสพ. และนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านการวิจัยเชิงสำรวจมากกว่า 20 ปี จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นต้น

นอกจากนี้ คณะวิจัยจะทำการทดสอบเครื่องมือแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยได้กำหนดกระบวนการในการทดสอบเครื่องมือ 3 กระบวนการ ได้แก่

1) กระบวนการทดสอบความเที่ยง (Reliability) และความตรง (Validity) โดยทำการทดสอบเครื่องมือวัดความพึงพอใจกับกลุ่มตัวอย่างและทดสอบเครื่องมือโครงการจ้างที่ปรึกษาประเมินความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 กับกลุ่มประชากรเป้าหมาย

2) การทดสอบเชิงพุทธิปัญญาของผู้ตอบหรือที่เรียกว่า Cognitive Test ในตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับประชากรเป้าหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถนำไปใช้ในการวัดสอบตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้อย่างแท้จริง

3.3.1 การทดสอบความตรง (Validity)

คณะวิจัย นำเครื่องมือแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องทำการพิจารณาเนื้อหาให้มีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่ต้องการวัดและกลุ่มเป้าหมาย

เกณฑ์การให้คะแนน IOC

ให้ 1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ให้ -1 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC)

$$\text{สูตร } IOC = \sum R/N$$

เมื่อ	IOC	คือ	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
	R	คือ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
	$\sum R$	คือ	ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การประเมินค่า IOC ถ้ามีค่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามนั้นวัดได้ตามวัตถุประสงค์ หรือตรงตามเนื้อหานั้น หมายความว่า ข้อคำถามนั้นใช้ได้

3.3.2 การทดสอบความเที่ยง (Reliability)

คณะวิจัยได้ทำการวัดความเที่ยงหรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) นำแบบสอบถามที่ได้จากการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ไปลงพื้นที่ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 30 ตัวอย่าง ดังต่อไปนี้³

สูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ α คือ ค่าความเที่ยง S_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 n คือ จำนวนข้อ S_x^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ความหมายของผลลัพธ์ Cronbach's Alpha

Scale Mean if Item Deleted	ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทุกข้อคำถามที่เหลือหลังจากลบข้อคำถามนั้นออก
Scale Variance if Item Deleted	ค่าความแปรปรวนรวมทุกข้อคำถามที่เหลือหลังจากลบข้อคำถามนั้นออก
Corrected Item-Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมทุกข้อคำถามกับคะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อ
Cronbach's Alpha if Item Deleted	ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เหลือหลังจากข้อคำถามนั้นถูกตัดออก

3.3.3 การทดสอบทางพุทธิปัญญาของผู้ตอบ (Cognitive test)

คือ การทดสอบใน 4 กระบวนการ ได้แก่

- (1) กระบวนการรับรู้และเข้าใจถ้อยคำที่ใช้ใน แบบสอบถาม
- (2) กระบวนการรื้อฟื้นข้อมูลออกมาจากความทรงจำ
- (3) กระบวนการตัดสินใจ
- (4) กระบวนการจับคู่ข้อมูลในความคิดกับตัวเลือกหรือคำตอบในแบบสอบถาม

³ ลัดดาวัลย์ เพชรไพโรจน์และอังฉรา ชำนิประศาสน์.(2545) ระเบียบวิธีการวิจัย= Research Methodology.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยพะเยา

โดยผลที่ได้รับจากการใช้นวัตกรรมการทดสอบเครื่องมือนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 วิธีการสำรวจ/การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะวิจัย บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล (Mode of Data Collection) ทั้งในรูปแบบของการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถามเองในบางประเด็นที่เป็นเรื่องละเอียดอ่อนหรือที่อาจจะกระทบต่อผู้ถูกศึกษา นอกจากนี้ การเก็บข้อมูลจะเป็นการเก็บข้อมูลด้วยหลากหลายวิธีเพื่อลดความเสี่ยงของความคลาดเคลื่อนจากการไม่ตอบ (Non-response error) เช่น การเก็บข้อมูลแบบพบปะตัวต่อตัว (Face-to-Face Interview) การกรอกเอง (Self-Administered Questionnaire) การโทรสัมภาษณ์ออนไลน์ และการตอบแบบสอบถามผ่านอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Gmail หรือการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ เป็นต้น

ตารางสรุปวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล หน่วยเป็น %

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	กลุ่มกิจกรรม					
		กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	กลุ่มที่ 5	กลุ่มที่ 6
ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	แบบสอบถาม	75	75	75	75	75	-
ไปรษณีย์	แบบสอบถาม						
การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	แบบสอบถาม						
การลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูล	แบบสอบถาม						
การสัมภาษณ์รูปแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face)	แบบสอบถาม	25	25	25	25	25	-
การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)	แบบสัมภาษณ์	-	-	-	-	-	100

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยการแจกแจงความถี่ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ในรูปค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์คุณภาพของการให้บริการ (SERVQUAL) ผ่านกระบวนการวัดระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ ด้วยการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ผ่านค่ากลางมาตรฐาน คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับความเชื่อมั่น และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในแต่ละตัวชี้วัดของการให้บริการของ สสพท. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธีนี้คือ การแบ่งพื้นที่ของการประเมินออกเป็น 4 พื้นที่ ได้แก่

- (1) พื้นที่จุดเน้นหนักที่ต้องพัฒนาแก้ไขปรับปรุง (Quadrant I)
- (2) พื้นที่ที่ทำให้เห็นถึงจุดแข็งของการให้บริการทั้งหมดของ สสพท. ที่ควรรักษาไว้ทำต่อไป (Quadrant II)
- (3) พื้นที่ที่อาจจะให้ความสำคัญลำดับรอง ๆ หรือเป็นจุดอ่อนที่ไม่สำคัญ (Quadrant III)
- (4) พื้นที่ที่อาจจะหยุดการให้บริการนั้น ๆ ไป หรือหากรักษาไว้ก็ควรลดการลงทุนในการบริการนั้น

(Quadrant IV)

Quadrant	ความหมาย	แนวทางปรับปรุง
Q1 High Expectation - High Satisfaction (จุดแข็ง)	ผู้รับบริการคาดหวังสูง และพึงพอใจสูง	ควรรักษามาตรฐานและพัฒนาต่อ
Q2 High Expectation - Low Satisfaction (ต้องปรับปรุงเร่งด่วน)	ผู้รับบริการคาดหวังสูง แต่พึงพอใจต่ำ	ควรเร่งปรับปรุงเพื่อให้บริการตรงตามความคาดหวัง
Q3 Low Expectation - High Satisfaction (เกินคาด)	ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังมาก แต่พึงพอใจสูง	อาจพิจารณาปรับทรัพยากรไปใช้กับจุดที่สำคัญกว่า
Q4 Low Expectation - Low Satisfaction (ไม่ต้องให้ความสำคัญมาก)	ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวัง และพึงพอใจต่ำ	ไม่ต้องลงทุนมาก หรือพิจารณาตัดออก

นอกจากนี้ ถ้าหากการประเมินของมาตรฐานสากลที่มักจะนิยมประเมินความพึงพอใจใน 5 ระดับ ก็จะเป็นประโยชน์ในการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจในอดีตได้อีกด้วยในลักษณะของ Comparative Satisfaction Survey ที่ จะสามารถนำไปเป็น ส่วนหนึ่งของการเปรียบเทียบกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ได้ และการเข้าสู่มาตรฐานการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ สสพท. ที่มีหลักเกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตามช่วงคะแนน โดยในการพิจารณาระดับความพึงพอใจได้ถูกจัดแบ่งตามสูตรการจัดอันดับภาคขึ้น ออกเป็นค่าความพึงพอใจเฉลี่ย เป็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ความหมายความพึงพอใจ
1.00-1.80	20.0-36.0	น้อยที่สุด
1.81-2.60	36.1-52.0	น้อย
2.61-3.40	52.1-68.0	ปานกลาง
3.41-4.20	68.1-84.0	มาก
4.21-5.00	84.1-100.0	มากที่สุด

3.5.3 การวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ

สำหรับการวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจจะครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสปท.
2. วิเคราะห์หาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสปท. ที่มีต่อประเภทการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามหลักการวิเคราะห์ Gap Analysis ในภาพรวม สสปท.
3. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ ของ สสปท. ทั้งภาพรวม
4. วิเคราะห์ผลการรับรู้และทัศนคติของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสปท. ที่มีต่อคุณภาพการบริการและกระบวนการให้บริการ รวมทั้งช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของ สสปท. ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันและในอนาคต
5. วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ จากวิธีการสำรวจทั้งเชิงปริมาณ พร้อมทั้งเสนอแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการในภาพรวม สสปท.

3.5.4 การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ที่เป็นประโยชน์ของ สสพท.

ผลจากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) คณะวิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึกจนสามารถสร้างโมเดลของการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดที่สามารถตอบโจทย์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสพท. ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติถดถอย (Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาปัจจัยที่สำคัญที่สุดและรอง ๆ ลงไปที่มีผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสพท. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ที่เป็นประโยชน์ของ สสพท. และแผนการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาปรับปรุงยกระดับคุณภาพการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

3.6 การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview)

โดยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก (Purposeful Selection) ประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกที่มีผลต่อการกำหนดนโยบาย เช่น คณะกรรมการ สสพท. คณะอนุกรรมการทุกคณะ คณะกรรมการดำเนินการในกิจกรรมตามภารกิจของ สสพท. คณะทำงานทุกคณะ และเครือข่ายด้านความปลอดภัยที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สมาคม ชมรม สถาบันการศึกษาที่มีการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับชีวอนามัย วิศวกรรมสถาน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับการให้บริการ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 30 ราย และใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) ทำการสัมภาษณ์พร้อมกัน กับ การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และเพื่อให้ได้ กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติภายใต้กรอบของการศึกษาครั้งนี้ คณะวิจัยจึงได้มีการพิจารณาคุณสมบัติในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (กลุ่มผู้ให้ข้อมูล)

การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) คือ การสัมภาษณ์ที่ผสมผสานกันระหว่าง ข้อคำถามที่คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ และกรอบการดำเนินการเก็บข้อมูลประกอบด้วย ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ ความคิดเห็นต่อบทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสพท. มุมมองต่อบทบาทการดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท. และความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

ขั้นตอนในการดำเนินการเก็บข้อมูล

- 1) กำหนดขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการให้ครอบคลุมตามกรอบการศึกษา

2) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่อคณะกรรมการที่พิจารณาข้อเสนอโครงการเพื่อพิจารณาประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมถึงความถูกต้องเหมาะสม และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการ

3) อบรมพนักงานเก็บข้อมูลภาคสนาม เนื่องจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพนั้น เครื่องมือสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ผู้เก็บข้อมูล ดังนั้นทางคณะวิจัยจึงต้องมีการอบรมพนักงานเก็บข้อมูลให้มีความรู้ความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ และวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล อย่างมีศักยภาพเพียงพอในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อให้การเก็บข้อมูลได้มาอย่างละเอียดครบถ้วนทุกประเด็นที่ต้องการจะเก็บ

4) ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล เพื่อให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทราบเกี่ยวกับรายละเอียด วัตถุประสงค์ ในการสัมภาษณ์ ข้อตกลงในการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล

5) ทำการนัด วัน เวลา และสถานที่กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

6) เริ่มการสัมภาษณ์โดยการคุยเรื่องทั่วไปเพื่อสร้างสัมพันธภาพในระหว่างการสัมภาษณ์แล้วจึงโยนคำถามเบื้องต้น จากนั้นทำการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแนวข้อคำถามที่ผู้วิจัยได้เตรียมไว้ มีการวิเคราะห์ และสรุปด้วยตัวผู้วิจัยเอง เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ทบทวนคำถามคำตอบไปพร้อม ๆ กับผู้ถูกสัมภาษณ์เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้มีโอกาสยืนยันและตรวจสอบความถูกต้องในสิ่งที่ตนได้ให้การสัมภาษณ์

7) หลังสัมภาษณ์แล้วนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบอีกครั้งเพื่อดูว่ามีการตกหล่นในประเด็นใดที่ยังไม่สัมภาษณ์บ้าง เพื่อที่จะขออนุญาตกลุ่มผู้ให้ข้อมูลตอบคำถามในประเด็นที่ตกหล่นไปอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ คณะวิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมกับในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล และหลังจากเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและการตกหล่นของข้อมูลและสร้างสมมติฐานชั่วคราว ผู้วิจัยจึงมีแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ใช้สกัดและจัดกลุ่มข้อมูลที่ได้จากคำตอบของผู้ตอบ เพื่อระบุความคิดเห็นหรือแนวโน้มที่ไม่สามารถจับได้จากแบบสอบถามปิด ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเข้าใจความรู้สึกหรือประสบการณ์ที่แท้จริงของผู้รับบริการ และเปิดโอกาสในการค้นพบข้อมูลใหม่ๆ ที่อาจไม่คาดคิดมาก่อน ซึ่งมีประโยชน์ในการปรับปรุงบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

3.7 กรรมสิทธิ์ในข้อมูล เอกสาร รายงาน และการปกปิดข้อมูล

คณะวิจัยบริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด (SUPER POLL) ถือเป็นจริยธรรมวิชาชีพความรับผิดชอบสูงสุดในการปกปิดข้อมูลขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ โดยเป็นหลักปฏิบัติอย่างเคร่งครัดมาช้านานของบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง กับโครงการศึกษาครั้งนี้ ทั้งนี้ งานหรือผลการศึกษาที่ผ่านการดำเนินงานของโครงการทุกชิ้น รวมทั้งที่ส่งมอบงาน และยังไม่ส่งมอบงานให้ถือเป็นสิทธิของ สสปท. ที่ถูกต้องตามกฎหมาย การจะนำบางส่วนหรือทั้งหมดของชิ้นงาน ด้วยตนเองหรือมอบให้ผู้อื่นนำไปผลิต เผยแพร่ หรือทำซ้ำ ไม่สามารถกระทำได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจาก สสปท. แล้วเท่านั้น

3.8 กลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการข้อมูลหลังการสำรวจ

ภายหลังจากการประเมินผลสำรวจ คณะวิจัย บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด จะทำการบริหารจัดการข้อมูลที่ค้นพบ หลังการประเมินเพื่อนำมาจัดทำแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของ สสปท. ให้สอดคล้อง และตอบสนองกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการออกผลสำรวจโพลแก่สื่อมวลชน จำนวน 1 ครั้ง

นอกจากนี้ ข้อมูลใดที่ดีเป็นประโยชน์ต่อภาพลักษณ์ของการ สสปท. คณะวิจัย จะดำเนินการในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ออกสื่อต่าง ๆ ในรูปแบบของ Infographic สกู๊ปข่าว เนื้อหาข่าวและข้อมูลเชิงสารสนเทศผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งที่เป็น สื่อมวลชน และสื่อออนไลน์ทั่วไป ทั้งนี้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ที่ดีของ สสปท. ให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ทั่วถึงกว้างขวางมากยิ่งขึ้น



ภาพ แสดงตัวอย่าง Infographic

บทที่ 4

ผลการสำรวจ

4.1 ผลการสำรวจภาพรวม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม

n = 1,514

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	599	39.56
หญิง	878	57.99
เพศทางเลือก (LGBTQ+)	37	2.44
2. อายุ		
20 - 24 ปี	131	8.65
25 - 34 ปี	676	44.65
35 - 44 ปี	497	32.83
45 - 54 ปี	174	11.49
55 ปีขึ้นไป	36	2.38
3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบมา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	207	13.67
ปริญญาตรี	992	65.52
ปริญญาโท	308	20.34
สูงกว่าปริญญาโท	7	0.46
4. สถานะองค์กรหรือสถานะของท่าน		
หน่วยงานนโยบาย/หน่วยงานกำกับ	4	0.26
สถาบันการศึกษา/หน่วยวิจัย	194	12.81
องค์กรภาคเอกชน	524	34.61
หน่วยงานความร่วมมือ	85	5.61
หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง	22	1.45

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ลูกจ้างและพนักงาน	562	37.12
สถานประกอบการและนายจ้าง	113	7.46
อื่น ๆ	10	0.66
5. ประสบการณ์มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ		
ไม่เคยมีประสบการณ์	466	30.78
เคยมีประสบการณ์	1,048	69.22
6. จำนวนปีของประสบการณ์ร่วมกับ สสปท.		
น้อยกว่า 1 ปี	345	22.79
1-2 ปี	477	31.51
3-4 ปี	316	20.87
5 ปีขึ้นไป	376	24.83
7. ประเภทกลุ่มกิจกรรมหลักที่ท่านได้รับ		
งานบริการฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากร ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	414	27.34
งานวิจัยงานมาตรฐาน คู่มือปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ การเข้าร่วมกิจกรรม และผลงานวิชาการ	212	14.00
งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ กิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน งานสร้างและพัฒนาเครือข่าย และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	404	26.68
งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป	448	29.59
งานบริการห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้แก่สถานประกอบกิจการ และ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	36	2.38

จากการพิจารณาดังที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 878 คน คิดเป็นร้อยละ 57.99 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 599 คน คิดเป็นร้อยละ 39.56 และเพศทางเลือก (LGBTQ+) จำนวน 37 คน หรือร้อยละ 2.44 สะท้อนให้

เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายทางเพศ โดยมีเพศหญิงเป็นกลุ่มหลักอย่างชัดเจน ด้านอายุ พบว่ากลุ่มอายุ 25-34 ปีมีสัดส่วนสูงสุด จำนวน 676 คน คิดเป็นร้อยละ 44.65 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 35-44 ปี จำนวน 497 คน หรือร้อยละ 32.83 ส่วนกลุ่มอายุ 20-24 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 8.65 และกลุ่มอายุ 45-54 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 11.49 ขณะที่กลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไปมีเพียง 36 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นวัยทำงานตอนต้นถึงตอนกลาง

ในด้านระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 992 คน คิดเป็นร้อยละ 65.52 รองลงมาคือปริญญาโท จำนวน 308 คน หรือร้อยละ 20.34 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 13.67 ขณะที่กลุ่มที่จบสูงกว่าปริญญาโทมีเพียง 7 คน หรือร้อยละ 0.46 เมื่อพิจารณาสถานะองค์กร พบว่าลูกจ้างและพนักงานมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 562 คน คิดเป็นร้อยละ 37.12 รองลงมาคือองค์กรภาคเอกชน จำนวน 524 คน หรือร้อยละ 34.61 ขณะที่สถาบันการศึกษา/หน่วยวิจัยมีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 12.81 และสถานประกอบการหรือนายจ้างจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 7.46 ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีสัดส่วนไม่ถึงร้อยละ 5

สำหรับประสบการณ์การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ จำนวน 1,048 คน คิดเป็นร้อยละ 69.22 ขณะที่กลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์มีจำนวน 466 คน หรือร้อยละ 30.78 เมื่อพิจารณาจำนวนปีที่ร่วมงานกับ สสปท. พบว่ามีการกระจายค่อนข้างสมดุล โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-2 ปีมีสัดส่วนสูงสุด จำนวน 477 คน หรือร้อยละ 31.51 รองลงมาคือ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 376 คน หรือร้อยละ 24.83 น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 345 คน หรือร้อยละ 22.79 และ 3-4 ปี จำนวน 316 คน หรือร้อยละ 20.87 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อ สสปท. ในระยะเวลาต่อเนื่องพอสมควร

ในด้านประเภทกลุ่มกิจกรรมหลักที่ได้รับ พบว่ามีการเข้าร่วมงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไปมากที่สุด จำนวน 448 คน หรือร้อยละ 29.59 รองลงมาคืองานบริการฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา จำนวน 414 คน หรือร้อยละ 27.34 และงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำสถานประกอบการ จำนวน 404 คน หรือร้อยละ 26.68 ส่วนงานวิจัย มาตรฐาน และนวัตกรรมอยู่ที่ 212 คน หรือร้อยละ 14.00 และงานบริการห้องปฏิบัติการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานมีสัดส่วนต่ำสุด จำนวน 36 คน หรือร้อยละ 2.38

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ของ สสปท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ในภาพรวม

n = 1,514

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ของ สสปท.	จำนวน	ร้อยละ
1) เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.tosh.or.th)	868	57.33
2) โทรศัพท์	2	0.13
3) งานสัมมนา/นิทรรศการ	306	20.21
4) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ	109	7.20
5) ติดต่อโดยตรงจากสำนักงาน ฯ	56	3.70
6) หนังสือราชการ	65	4.29
7) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, โปสเตอร์, แผ่นพับ, อินโฟกราฟิก (Infographic))	199	13.14
8) สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, LINE, X, Instagram, YouTube, TikTok)	1,254	82.83
9) อื่น ๆ เช่น กลุ่ม LINE จปว.	62	4.10

จากการพิจารณาตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และ องค์กรความรู้ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, LINE, X, Instagram, YouTube, TikTok) มากที่สุด จำนวน 1,254 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.83 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของสื่อดิจิทัลในฐานะเครื่องมือหลักในการกระจายองค์ความรู้และข่าวสารของสถาบัน รองลงมาคือการรับรู้ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.tosh.or.th) จำนวน 868 คน หรือร้อยละ 57.33 แสดงให้เห็นว่ายังคงมีการเข้าถึงช่องทางทางการที่เป็นเว็บไซต์หลักของหน่วยงานในระดับสูงพอสมควร

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 306 คน หรือร้อยละ 20.21 ระบุว่าสามารถรับรู้ข้อมูลผ่านงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของกิจกรรมเชิงปฏิบัติการในการสร้างการรับรู้โดยตรง ขณะที่การรับรู้ผ่านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีจำนวน 109 คน หรือร้อยละ 7.20 และการติดต่อโดยตรงจากสำนักงานฯ อยู่ที่ 56 คน หรือร้อยละ 3.70 รวมทั้งการรับรู้ผ่านหนังสือราชการ จำนวน 65 คน หรือร้อยละ 4.29 ซึ่งแม้จะมีสัดส่วนไม่สูงนัก แต่ยังคงมีความสำคัญในฐานะช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ

ด้านการรับรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร โปสเตอร์ แผ่นพับ และอินโฟกราฟิก พบว่ามีผู้ตอบจำนวน 199 คน หรือร้อยละ 13.14 แสดงถึงความต่อเนื่องของการสื่อสารแบบดั้งเดิมที่ยังคงมีบทบาทควบคู่ไปกับสื่อสมัยใหม่ ขณะที่ช่องทางอื่น ๆ เช่น กลุ่ม LINE ของเครือข่ายเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย

(จบว.) มีผู้ตอบจำนวน 62 คน หรือร้อยละ 4.10 สะท้อนถึงบทบาทของเครือข่ายไม่เป็นทางการที่ช่วยขยายการรับรู้ในระดับกลุ่มวิชาชีพ

โดยสรุป ผลการวิเคราะห์จากตารางนี้สะท้อนให้เห็นถึงพลังของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลในยุคปัจจุบันที่สื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทสูงสุดอย่างท่วมท้น ขณะที่เว็บไซต์ของหน่วยงานและกิจกรรมเชิงสัมมนายังคงมีความสำคัญรองลงมา ส่วนช่องทางดั้งเดิม เช่น หนังสือราชการหรือสื่อสิ่งพิมพ์ แม้จะมีสัดส่วนไม่สูง แต่ก็ยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยเสริมการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเฉพาะได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ สสปท. ในภาพรวม

n = 1,514

ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ สสปท.	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล	4.54	0.61	90.80	มากที่สุด
2. ความหลากหลายของช่องทางที่เผยแพร่	4.51	0.63	90.20	มากที่สุด
3. ข้อมูลเผยแพร่ได้อย่างต่อเนื่อง	4.50	0.63	90.00	มากที่สุด
4. มีข้อมูลมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.52	0.62	90.40	มากที่สุด
5. ข้อมูลข่าวสารตรงตามความสนใจ	4.53	0.63	90.60	มากที่สุด
6. ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร	4.55	0.62	91.00	มากที่สุด
7. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	4.56	0.62	91.20	มากที่สุด
8. ความรวดเร็วทันเวลาต่อการนำไปใช้	4.55	0.64	91.00	มากที่สุด
9. ข้อมูลมีแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสม	4.54	0.64	90.80	มากที่สุด
10. ข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.56	0.63	91.20	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อทุกด้านอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเริ่มจากด้านความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละ 90.80 แสดงถึงการเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี ขณะที่ความหลากหลายของช่องทางที่เผยแพร่มีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละ

ละ 90.20 สะท้อนว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงความพยายามของสถาบันในการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง

ในประเด็นความต่อเนื่องของข้อมูลที่เผยแพร่ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และร้อยละ 90.00 สะท้อนให้เห็นถึงความสม่ำเสมอในการถ่ายทอดข้อมูลที่มีคุณค่าอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ด้านความเข้าใจง่ายของเนื้อหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 และร้อยละ 90.40 บ่งชี้ว่าข้อมูลมีลักษณะที่ชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ

สำหรับความตรงตามความสนใจของข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และร้อยละ 90.60 สะท้อนถึงความเหมาะสมของเนื้อหากับความต้องการของผู้รับสาร ส่วนด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 และร้อยละ 91.00 ซึ่งเป็นหนึ่งในค่าที่สูงที่สุด แสดงถึงการยอมรับต่อความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่สถาบันเผยแพร่

ด้านความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 และร้อยละ 91.20 เป็นค่าที่สูงที่สุดรวม แสดงถึงความสามารถของสถาบันในการนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับสถานการณ์ ด้านความรวดเร็วและความทันเวลาของการนำไปใช้ก็อยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และร้อยละ 91.00 บ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพในการสื่อสารที่ตอบสนองต่อความจำเป็นในการใช้งาน

ในส่วนของความเหมาะสมของการอ้างอิงข้อมูล ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และร้อยละ 90.80 แสดงให้เห็นถึงมาตรฐานทางวิชาการของเนื้อหาที่นำเสนอ และสุดท้ายด้านความสามารถของข้อมูลในการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร คือ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และร้อยละ 91.20 สะท้อนว่าข้อมูลที่เผยแพร่สามารถนำไปปรับใช้ในทางปฏิบัติและเกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม

โดยสรุป ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมชี้ชัดว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของ สสพท. ในทุกด้านอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเฉพาะด้านความทันสมัยและการนำไปใช้ประโยชน์ที่ได้คะแนนสูงสุด แสดงถึงศักยภาพของสถาบันในการสร้างการสื่อสารเชิงวิชาการที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับความต้องการของสังคมร่วมสมัย

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท.

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท. ในภาพรวม

n = 1,514

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวม	4.53	0.60	90.60	มากที่สุด
ประเด็นที่ 1 ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน	4.52	0.60	90.40	มากที่สุด
1. นโยบายและการปฏิบัติของ สสปท. ในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมีความชัดเจนแน่นอน และต่อเนื่อง	4.50	0.59	90.00	มากที่สุด
2. สสปท. ดำเนินงานด้านการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพด้วยความรับผิดชอบ	4.50	0.60	90.00	มากที่สุด
3. นโยบายและแนวทางการส่งเสริมของ สสปท. คำนึงถึงประโยชน์ สูงสุดของผู้รับบริการ	4.52	0.61	90.40	มากที่สุด
4. ท่านให้ความไว้วางใจ สสปท. ในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ	4.54	0.60	90.80	มากที่สุด
5. ท่านเห็นว่า สสปท. เป็นหน่วยงานสำคัญในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ	4.53	0.60	90.60	มากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
6. สสปท. ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ	4.52	0.62	90.40	มากที่สุด
7. สสปท. เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของ ผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท.	4.52	0.60	90.40	มากที่สุด
8. สสปท. จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ	4.50	0.62	90.00	มากที่สุด
9. สสปท. ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการผลักดันนโยบาย การปฏิบัติ หรือให้บริการต่างๆ	4.51	0.60	90.20	มากที่สุด
10. สสปท. สามารถจัดการกับนโยบายที่ซับซ้อนการเปลี่ยนแปลงที่เร็ว หรือเรื่องที่มีความท้าทายที่ส่งผลต่อการส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.51	0.60	90.20	มากที่สุด
11. สสปท. ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถด้านการส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.53	0.60	90.60	มากที่สุด
12. ท่านเห็นว่า สสปท. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการขับเคลื่อนภารกิจงาน	4.53	0.60	90.60	มากที่สุด
ประเด็นที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.55	0.59	91.00	มากที่สุด
13. การดำเนินงานที่ผ่านมาของ สสปท. สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศและสถานการณ์การส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.53	0.59	90.60	มากที่สุด
14. การดำเนินงานของ สสปท. สมองความต้องการและความคาดหวังของท่าน	4.55	0.59	91.00	มากที่สุด
15. การดำเนินงานของ สสปท. เกิดประโยชน์สร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาประเทศ	4.56	0.60	91.20	มากที่สุด
ประเด็นที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	4.53	0.60	90.60	มากที่สุด
16. สสปท. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนา	4.51	0.61	90.20	มากที่สุด
17. ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ สสปท. มีความโปร่งใส	4.53	0.61	90.60	มากที่สุด
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)	4.55	0.60	91.00	มากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ประเด็นที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	4.50	0.61	90.00	มากที่สุด
19. เจ้าหน้าที่ของ สสปท. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.49	0.61	89.80	มากที่สุด
20. สสปท. มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการ และการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	4.51	0.61	90.20	มากที่สุด
ประเด็นที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์	4.54	0.60	90.80	มากที่สุด
21. ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง สสปท. ในทางที่ดี และเห็นว่า สสปท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	4.54	0.60	90.80	มากที่สุด
ประเด็นที่ 6 ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.55	0.59	91.00	มากที่สุด
22. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สสปท. และเห็นว่า การดำเนินงานของ สสปท. มีความคุ้มค่า	4.55	0.60	91.00	มากที่สุด
23. ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ สสปท.	4.55	0.59	91.00	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,514 คน มีระดับความเชื่อมั่นต่อสถาบันอยู่ในระดับ “มากที่สุด” แทบทุกมิติ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละ 90.60 สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไว้วางใจและเชื่อมั่นในบทบาท ภารกิจ และการดำเนินงานของสถาบันในทุกด้านอย่างเข้มแข็ง

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดตามแต่ละประเด็น พบว่า ในด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรวม 4.52 ร้อยละ 90.40 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นย่อยแสดงผลสอดคล้องกัน เช่น นโยบายและการปฏิบัติของสถาบันที่มีความชัดเจนและต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.50 ร้อยละ 90.00 เช่นเดียวกับการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบที่ได้ค่าเฉลี่ย 4.50 ร้อยละ 90.00 ทั้งนี้ผู้ตอบให้ความเชื่อมั่นว่านโยบายค่านึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 ร้อยละ 90.40 และยังให้ความไว้วางใจในบทบาทของสถาบันในการสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานและเผยแพร่ความรู้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 ร้อยละ 90.80 ซึ่งเป็นค่าที่สูงที่สุดในกลุ่มนี้ สอดคล้องกับการรับรู้ว่าคุณภาพเป็นหน่วยงานสำคัญในด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 4.53 ร้อยละ 90.60 และให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง ค่าเฉลี่ย 4.52 ร้อยละ 90.40 อีกทั้งยังตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการด้วยค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน 4.52 ร้อยละ 90.40 ขณะเดียวกันการดำเนินงานด้วยความรวดเร็วได้ค่าเฉลี่ย 4.50 ร้อยละ 90.00 ส่วนการให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติอยู่ที่ 4.51 ร้อยละ 90.20 และการจัดการกับนโยบายที่

ซับซ้อนหรือท้าทายก็อยู่ในระดับเดียวกันที่ 4.51 ร้อยละ 90.20 ตลอดจนความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ และการได้รับความร่วมมือจากภายนอกก็อยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 ร้อยละ 90.60 เท่ากัน

ในส่วนของความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้ตอบสะท้อนความเชื่อมั่นในระดับสูงมากที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.55 ร้อยละ 91.00 สูงกว่าค่าภาพรวม โดยเฉพาะการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ร้อยละ 90.60 การสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอยู่ที่ 4.55 ร้อยละ 91.00 และการดำเนินงานที่เกิดประโยชน์สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อการพัฒนาประเทศมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในกลุ่มนี้ คือ 4.56 ร้อยละ 91.20

ในด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยรวม 4.53 ร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบรับรู้ว่าสถาบันเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและทิศทางการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.51 ร้อยละ 90.20 และเห็นว่าการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ค่าเฉลี่ย 4.53 ร้อยละ 90.60 อีกทั้งยังสะท้อนว่าบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.55 ร้อยละ 91.00

ในด้านศักยภาพบุคลากร ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.50 ร้อยละ 90.00 โดยการประเมินว่าบุคลากรมีความรู้และความเชี่ยวชาญเพียงพอที่จะให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น อยู่ที่ 4.49 ร้อยละ 89.80 ขณะที่การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพได้ค่าเฉลี่ย 4.51 ร้อยละ 90.20 ทั้งสองตัวชี้วัดสะท้อนว่าผู้ตอบมีความมั่นใจต่อคุณภาพและศักยภาพของบุคลากรสถาบันในระดับสูง

ในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.54 ร้อยละ 90.80 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการที่ผู้ตอบเคยได้รับรู้และรับฟังการกล่าวถึงสถาบันในทางบวก และเห็นว่าสถาบันเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จของสถาบันในการสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกต่อสังคม

สุดท้าย ความเชื่อมั่นในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.55 ร้อยละ 91.00 โดยเฉพาะการที่ผู้ตอบเห็นว่าการดำเนินภารกิจของสถาบันมีความคุ้มค่า และมีความเต็มใจที่จะร่วมมือในการทำงานกับสถาบัน ค่าเฉลี่ยทั้งสองอยู่ที่ 4.55 ร้อยละ 91.00 เท่ากัน ซึ่งตอกย้ำถึงการยอมรับและความพร้อมในการสนับสนุนบทบาทของสถาบันอย่างต่อเนื่อง

โดยสรุป ข้อมูลจากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อสถาบันในทุกมิติ ทั้งด้านนโยบาย ผลสัมฤทธิ์ ความโปร่งใส ศักยภาพบุคลากร และภาพลักษณ์ โดยทุกตัวชี้วัดอยู่ในระดับ “มากที่สุด” และหลายประเด็นมีค่าเฉลี่ยเกิน 91% สะท้อนให้เห็นถึงความไว้วางใจและความมั่นใจในบทบาทของสถาบันว่าเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ในภาพรวม

n = 1,514

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวม	4.43	88.60	มากที่สุด	4.61	92.20	มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.42	88.40	มากที่สุด	4.59	91.80	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนที่ชัดเจน	4.44	88.80	มากที่สุด	4.57	91.40	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความง่าย ไม่ซับซ้อน	4.46	89.20	มากที่สุด	4.61	92.20	มากที่สุด
3. ระยะเวลามีความเหมาะสม	4.39	87.80	มากที่สุด	4.60	92.00	มากที่สุด
4. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.40	88.00	มากที่สุด	4.58	91.60	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.41	88.20	มากที่สุด	4.61	92.20	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ	4.42	88.40	มากที่สุด	4.62	92.40	มากที่สุด
1. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ	4.44	88.80	มากที่สุด	4.61	92.20	มากที่สุด
2. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	4.45	89.00	มากที่สุด	4.63	92.60	มากที่สุด
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.42	88.40	มากที่สุด	4.63	92.60	มากที่สุด
4. ให้คำปรึกษา แนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.39	87.80	มากที่สุด	4.61	92.20	มากที่สุด
5. ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.42	88.40	มากที่สุด	4.61	92.20	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.43	88.60	มากที่สุด	4.63	92.60	มากที่สุด
1. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.47	89.40	มากที่สุด	4.63	92.60	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.43	88.60	มากที่สุด	4.63	92.60	มากที่สุด
3. มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสม	4.40	88.00	มากที่สุด	4.63	92.60	มากที่สุด
4. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.42	88.40	มากที่สุด	4.64	92.80	มากที่สุด
5. ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้จริง	4.45	89.00	มากที่สุด	4.60	92.00	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่าง ๆ ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,514 คน มีทั้งระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ “มากที่สุด” ทุกด้าน โดยในภาพรวม

ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า อยู่ที่ 4.61 หรือร้อยละ 92.20 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของสถาบันสามารถตอบสนองได้ดีกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังในหลายมิติ

เมื่อพิจารณาในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย 4.42 ร้อยละ 88.40 ขณะที่ความพึงพอใจสูงกว่าที่ 4.59 ร้อยละ 91.80 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการรับรู้ถึงความพยายามของสถาบันในการทำให้กระบวนการบริการมีความชัดเจน โปร่งใส และง่ายต่อการปฏิบัติ โดยในรายละเอียด ประเด็นการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนที่ชัดเจน ความคาดหวังอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.44 ร้อยละ 88.80 ส่วนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.57 ร้อยละ 91.40 แสดงว่าผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงความชัดเจนที่ใกล้เคียงกับความคาดหวัง สำหรับขั้นตอนการให้บริการที่ง่ายและไม่ซับซ้อน ความคาดหวังอยู่ที่ 4.46 ร้อยละ 89.20 ขณะที่ความพึงพอใจสูงกว่า อยู่ที่ 4.61 ร้อยละ 92.20 ในขณะที่ระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ มีความคาดหวัง 4.39 ร้อยละ 87.80 แต่ความพึงพอใจอยู่ที่ 4.60 ร้อยละ 92.00 สะท้อนว่าผู้รับบริการมีประสบการณ์ที่ดีกว่าความคาดหวังเดิม ส่วนด้านความสะดวกและความรวดเร็ว ความคาดหวังอยู่ที่ 4.40 ร้อยละ 88.00 แต่ความพึงพอใจสูงขึ้นไปเป็น 4.58 ร้อยละ 91.60 ขณะที่การให้บริการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ก็มีความคาดหวังที่ 4.41 ร้อยละ 88.20 แต่ความพึงพอใจสูงถึง 4.61 ร้อยละ 92.20

ในด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ ความคาดหวังอยู่ที่ 4.42 ร้อยละ 88.40 ส่วนความพึงพอใจสูงกว่า อยู่ที่ 4.62 ร้อยละ 92.40 แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นต่อศักยภาพและคุณภาพของบุคลากร โดยเฉพาะความรู้และความเชี่ยวชาญ ความคาดหวัง 4.44 ร้อยละ 88.80 แต่ความพึงพอใจ 4.61 ร้อยละ 92.20 ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ความคาดหวัง 4.45 ร้อยละ 89.00 และความพึงพอใจสูงขึ้นไปเป็น 4.63 ร้อยละ 92.60 การดูแลเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการก็มีแนวโน้มเดียวกัน ความคาดหวัง 4.42 ร้อยละ 88.40 ส่วนความพึงพอใจสูงกว่า 4.63 ร้อยละ 92.60 ขณะที่การให้คำปรึกษาและแนะนำตรงประเด็น ความคาดหวังอยู่ที่ 4.39 ร้อยละ 87.80 ส่วนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.61 ร้อยละ 92.20 เช่นเดียวกับการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ที่มีความคาดหวัง 4.42 ร้อยละ 88.40 แต่ความพึงพอใจสูงขึ้นไปเป็น 4.61 ร้อยละ 92.20

ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่าความคาดหวังอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.43 ร้อยละ 88.60 แต่ความพึงพอใจอยู่ที่ 4.63 ร้อยละ 92.60 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวัง โดยรายละเอียด แสดงให้เห็นว่าการให้บริการเป็นไปตามกระบวนการหรือขั้นตอนที่กำหนด ความคาดหวังอยู่ที่ 4.47 ร้อยละ 89.40 แต่ความพึงพอใจสูงถึง 4.63 ร้อยละ 92.60 การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง มีความคาดหวัง 4.43 ร้อยละ 88.60 แต่ความพึงพอใจสูงกว่า 4.63 ร้อยละ 92.60 ขณะที่การมีคู่มือแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม ความคาดหวังอยู่ที่ 4.40 ร้อยละ 88.00 แต่ความพึงพอใจอยู่ที่ 4.63 ร้อยละ 92.60 การได้รับบริการที่คุ้มค่าและคุ้มค่าประโยชน์ ความคาดหวัง 4.42 ร้อยละ 88.40 แต่ความพึงพอใจสูงขึ้นไปเป็น 4.64 ร้อยละ 92.80 ซึ่งเป็นค่าที่สูงที่สุดในหมวดนี้ และการได้รับความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ความคาดหวัง 4.45 ร้อยละ 89.00 และความพึงพอใจ 4.60 ร้อยละ 92.00

โดยสรุป ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 ชี้ให้เห็นว่า ในทุกมิติ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ สะท้อนถึงคุณภาพการดำเนินงานของสถาบันทั้งในด้านกระบวนการ ขั้นตอน คุณภาพของบุคลากร และคุณภาพของบริการโดยรวม ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกประเด็น และยืนยันได้ว่าสถาบันสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกินกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 4. 6 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ในภาพรวม

n = 1,514

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ช่องว่าง GAP	p-value
ภาพรวม	4.43	4.61	0.18	0.00
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.42	4.59	0.17	0.00
1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนที่ชัดเจน	4.44	4.57	0.13	0.00
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความง่าย ไม่ซับซ้อน	4.46	4.61	0.15	0.00
3. ระยะเวลามีความเหมาะสม	4.39	4.60	0.21	0.00
4. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.40	4.58	0.18	0.00
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.41	4.61	0.20	0.00
ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ	4.42	4.62	0.20	0.00
1. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ	4.44	4.61	0.17	0.00
2. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	4.45	4.63	0.18	0.00
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.42	4.63	0.21	0.00
4. ให้คำปรึกษา แนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.39	4.61	0.22	0.00
5. ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.42	4.61	0.19	0.00
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.43	4.63	0.20	0.00
1. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.47	4.63	0.16	0.00
2. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.43	4.63	0.20	0.00
3. มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสม	4.40	4.63	0.23	0.00
4. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.42	4.64	0.22	0.00
5. ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้จริง	4.45	4.60	0.15	0.00

*

จากการพิจารณารายที่ 4.6 ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่าง ๆ ของสถาบัน สสปท. ($n = 1,514$) พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) และมีความพึงพอใจในระดับสูงมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.61) โดยมีค่าช่องว่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ที่ 0.18 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ความพึงพอใจที่ได้รับนั้นสูงกว่าค่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 โดยมีช่องว่างเท่ากับ 0.17 และค่า p-value เท่ากับ 0.00 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการรับรู้ถึงประสิทธิภาพของกระบวนการที่สูงกว่าความคาดหวังเดิมอย่างชัดเจน ในรายละเอียดพบว่า การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.44 และความพึงพอใจ 4.57 ช่องว่าง 0.13 ส่วนขั้นตอนที่ง่ายและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.46 และความพึงพอใจ 4.61 ช่องว่าง 0.15 ประเด็นเรื่องระยะเวลาที่เหมาะสม มีความคาดหวัง 4.39 และความพึงพอใจ 4.60 ช่องว่าง 0.21 ขณะที่ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ มีความคาดหวัง 4.40 และความพึงพอใจ 4.58 ช่องว่าง 0.18 ส่วนความโปร่งใสและความสามารถในการตรวจสอบได้ของขั้นตอน มีความคาดหวัง 4.41 และความพึงพอใจ 4.61 ช่องว่าง 0.20 ซึ่งทั้งหมดมีค่า p-value เท่ากับ 0.00 ทุกตัว

ในด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ พบว่าค่าความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 และค่าความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 ช่องว่างเท่ากับ 0.20 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งเป็นอีกด้านหนึ่งที่ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในทุกประเด็นย่อย โดยเฉพาะความรู้และความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.44 และความพึงพอใจ 4.61 ช่องว่าง 0.17 การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และอัธยาศัยดี มีความคาดหวัง 4.45 ความพึงพอใจ 4.63 ช่องว่าง 0.18 การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความคาดหวัง 4.42 ความพึงพอใจ 4.63 ช่องว่าง 0.21 การให้คำปรึกษาและตอบคำถามได้ตรงประเด็น มีความคาดหวัง 4.39 ความพึงพอใจ 4.61 ช่องว่าง 0.22 และการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความคาดหวัง 4.42 ความพึงพอใจ 4.61 ช่องว่าง 0.19 ซึ่งทุกตัวชี้วัดมีค่า p-value เท่ากับ 0.00 บ่งบอกถึงความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ย 4.43 และความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 ช่องว่าง 0.20 และค่า p-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งเป็นด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม โดยการให้บริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนด มีความคาดหวัง 4.47 ความพึงพอใจ 4.63 ช่องว่าง 0.16 การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง มีความคาดหวัง 4.43 ความพึงพอใจ 4.63 ช่องว่าง 0.20 ส่วนการมีคู่มือแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสม มีความคาดหวัง 4.40 ความพึงพอใจ 4.63 ช่องว่าง 0.23 ซึ่งเป็นช่องว่างที่สูงที่สุดในกลุ่มนี้ ขณะที่การได้รับบริการที่คุ้มค่าและเกิดประโยชน์จากการเข้า

ร่วมกิจกรรม มีความคาดหวัง 4.42 ความพึงพอใจ 4.64 ช่องว่าง 0.22 ส่วนการได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานจริง มีความคาดหวัง 4.45 ความพึงพอใจ 4.60 ช่องว่าง 0.15 ซึ่งทุกตัวชี้วัดมีค่า p-value เท่ากับ 0.00

กล่าวโดยสรุป ผลการศึกษาครั้งนี้สะท้อนอย่างชัดเจนว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความคาดหวังในทุกด้านของการดำเนินงานอยู่ในระดับสูงมาก และความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมากเช่นเดียวกัน โดยทุกประเด็นมีค่าความพึงพอใจสูงกว่าค่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในด้านกระบวนการ ขั้นตอน ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งบ่งชี้ถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการกระบวนการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความประทับใจได้เกินกว่าที่คาดหวังในทุกมิติของการให้บริการ ทั้งนี้ ช่องว่าง (GAP) ในแต่ละด้านถือเป็นตัวชี้วัดเชิงบวกที่สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของสถาบัน สสพท. ในการยกระดับคุณภาพบริการให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผลสูงสุด

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม

	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม	9.09	1.00	90.90	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 9.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 และคิดเป็นร้อยละ 90.90 ซึ่งเป็นค่าที่สะท้อนถึงการรับรู้เชิงบวกของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.)

ค่าร้อยละที่สูงกว่า 90% ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการไม่เพียงแต่พึงพอใจในด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น แต่ยังรับรู้ถึงคุณค่าของการให้บริการโดยรวม ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการ ขั้นตอน ความรวดเร็ว ความโปร่งใส ตลอดจนคุณภาพของบุคลากรที่ให้บริการ ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยที่สูงควบคู่กับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ไม่มากนัก ยังสะท้อนถึงความเป็นเอกภาพในความคิดเห็นของผู้ตอบส่วนใหญ่ที่มีทิศทางสอดคล้องกันว่าบริการของสถาบันอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจอย่างยิ่ง

กล่าวโดยสรุป ตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจโดยรวมที่โดดเด่นและเกินกว่ามาตรฐานขั้นต่ำที่คาดหวังไว้ สะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบันในการเป็นองค์กรสาธารณะที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ยืนยันว่าการดำเนินงานของสถาบันสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัยฯ จากคำถามปลายเปิด ได้ 6 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. ด้านการจัดอบรมและหลักสูตร

- เพิ่มจำนวนรอบการอบรมและจำนวนผู้เข้าอบรม ไม่จำกัดผู้เข้าร่วม
- เพิ่มความหลากหลายของหลักสูตร ครอบคลุมหลายวิชาชีพ และเน้นเนื้อหาที่ทันสมัย ตรงประเด็น สามารถนำไปใช้ได้จริง
- จัดอบรมในหัวข้อกฎหมายใหม่ เนื้อหาใหม่ หรือเนื้อหาซับซ้อน ให้มีเวลาเพียงพอ (เช่น 2 วัน)
- จัดอบรมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม มาบตาพุด
- จัดอบรมในสถานการณ์เฉพาะ เช่น ภัยธรรมชาติ ภาวะฉุกเฉิน ความปลอดภัยไฟฟ้า การใช้รถยก
- จัดอบรมนวัตกรรมใหม่ ๆ และสนับสนุนงานวิจัยเพื่อต่อยอดองค์ความรู้
- มีหลักสูตรระยะยาวและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสม่ำเสมอของการเรียนรู้

- พิจารณาคัดเลือกวิทยากรให้มีความหลากหลาย และมีความรู้ถ่ายทอดได้ชัดเจน
2. ด้านสถานที่และการกระจายการจัดอบรม
- กระจายการอบรมออกไปยังภูมิภาคต่าง ๆ โดยเฉพาะภาคตะวันออกและจังหวัดระยอง
 - จัดอบรมใกล้พื้นที่ผู้ประกอบการ/สถานประกอบการเพื่อลดค่าใช้จ่ายและความไม่สะดวก
 - เลือกสถานที่จัดอบรมที่สะดวกต่อการเดินทางและมีที่จอดรถ เช่น โรงแรม
 - จัดอบรมในนิคมอุตสาหกรรมและพื้นที่ชานเมืองให้มากขึ้น
3. ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางสื่อสาร
- แจ้งวัน เวลา และสถานที่อบรมล่วงหน้าอย่างชัดเจนตั้งแต่เปิดรับสมัคร
 - แจ้งรายละเอียดสถานที่จัดอบรมให้ครบถ้วน เพื่อป้องกันความสับสน
 - ใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น อีเมล เพจบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์ และทีวี
 - แจ้งข่าวสารการอบรมแก่ผู้ที่เคยเข้าร่วมแล้วทางอีเมล
 - ปรับปรุงคุณภาพข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัย รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และเข้าถึงง่าย
 - เพิ่มสื่อสิ่งพิมพ์ โปสเตอร์ แผ่นพับ และวารสาร แจกจ่ายในหน่วยงานต่าง ๆ ให้ครอบคลุม
 - ประสานงานกับเครือข่ายภาคีในการเผยแพร่ข้อมูล
4. ด้านการอบรมออนไลน์
- เพิ่มเนื้อหาและคุณภาพการอบรมออนไลน์ให้มากขึ้นและทันสมัย
 - เปิดโอกาสให้สมัครและเข้าระบบผ่านมือถือได้สะดวก
 - จัดอบรมออนไลน์แบบต่อเนื่องและระยะยาว
5. ด้านการให้บริการและการบริหารจัดการ
- ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนในการให้บริการและการสมัครอบรม
 - ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ตอบคำถามตรงประเด็น รวดเร็ว และเป็นมิตร
 - เร่งการออกใบประกาศ/ใบเซอร์ให้เร็วขึ้นหลังอบรม
 - พัฒนาการทำงานให้คล่องตัวมากขึ้น ไม่ยึดติดระบบราชการ
 - อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมอบรม เช่น การติดตามผลการอบรม การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหน้างาน
6. ด้านการสนับสนุนงานวิจัยและองค์ความรู้
- สนับสนุนทุนวิจัยและนวัตกรรมใหม่ ๆ เหมือนต่างประเทศ
 - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ใช้ได้จริง และทันสมัย
 - สร้างโปรแกรมหรือเครื่องมือช่วยประเมินความเสี่ยงให้ผู้ใช้งานสามารถปรับเนื้อหาได้เอง

แผนภาพที่ 4.1 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปี 2567 และปี 2568 (จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ)

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. (จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ)

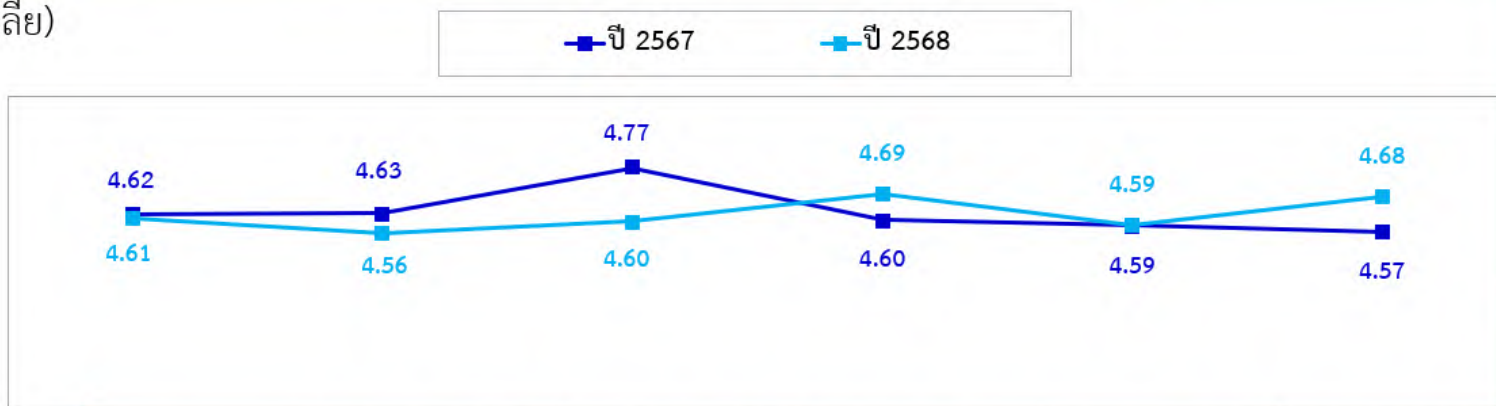


เปรียบเทียบความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่าง ปี 2567 และ ปี 2568 (จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ)

(ค่าเฉลี่ย)

5.00

4.00



	ภาพรวมทั้งหมด	งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา	งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรม ด้านความปลอดภัย	งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบการ	งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป	งานบริการห้องปฏิบัติการ หรือ การตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ข้อมูลปี 2568	4.61	4.56	4.60	4.69	4.59	4.68
ข้อมูลปี 2567	4.62	4.63	4.77	4.60	4.59	4.57
ส่วนต่าง	↓ -0.01	↓ -0.07	↓ -0.17*	↑ 0.09*	0.00	↑ 0.11



หมายเหตุ: * หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยการทดสอบ t-test

จากแผนภาพที่ 4.1 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปี 2567 และปี 2568 (จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ) พบว่า จากผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ระหว่างปี พ.ศ. 2567 และ พ.ศ. 2568 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งสองปี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.62 ในปี 2567 และ 4.61 ในปี 2568 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีเสถียรภาพสูง และยังคงรักษามาตรฐานด้านคุณภาพการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

เมื่อจำแนกตามประเภทของบริการที่ได้รับ พบว่า:

1. ด้านงานวิจัย มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัย

มีระดับความพึงพอใจลดลงจาก 4.77 ในปี 2567 เหลือ 4.60 ในปี 2568 ซึ่งเป็นการลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการทบทวนและปรับปรุงเนื้อหา ความทันสมัย และช่องทางการเข้าถึงองค์ความรู้ดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังที่เพิ่มสูงขึ้นของผู้ใช้บริการ

2. ด้านงานให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานในสถานประกอบการ

พบว่ามีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจาก 4.60 ในปี 2567 เป็น 4.69 ในปี 2568 แสดงถึงพัฒนาการเชิงบวกของหน่วยงานในการให้บริการแบบเชิงรุก ตอบสนองต่อความต้องการ และสร้างความไว้วางใจในกระบวนการให้คำแนะนำของบุคลากร

3. ด้านงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา

มีระดับความพึงพอใจลดลงเล็กน้อยจาก 4.63 เหลือ 4.56 (ลดลง 0.07) แม้ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่สะท้อนถึงข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างที่คาดหวังการเพิ่มรอบ การกระจายพื้นที่ และเนื้อหาหลักสูตรที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น

4. ด้านงานจัดกิจกรรมรณรงค์ นิทรรศการ และงานส่งเสริมความปลอดภัยในประชาชนทั่วไป

มีระดับความพึงพอใจคงที่อยู่ที่ 4.59 ในทั้งสองปี แสดงถึงความต่อเนื่องและประสิทธิภาพในการจัดกิจกรรมที่ยังคงรักษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมได้อย่างดี

5. ด้านงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พบว่ามี การเพิ่มขึ้นของระดับความพึงพอใจจาก 4.57 เป็น 4.68 ซึ่งอาจสะท้อนถึงการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ และการอ้างอิงผลในเชิงวิชาการที่ดีขึ้น

สรุปเชิงวิเคราะห์

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่า สสปท. ยังคงได้รับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการในระดับสูงในทุกมิติ อย่างไรก็ตาม การลดลงของระดับความพึงพอใจในด้านงานวิชาการบางประเภท เป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการทบทวนเพื่อยกระดับคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของกลุ่มเป้าหมายในยุคดิจิทัล ขณะที่จุดแข็งในด้านการให้คำปรึกษาและบริการตรวจวัด ควรถูกส่งเสริมและขยายผลต่อเนื่อง เพื่อสร้างความยั่งยืนด้านคุณภาพการให้บริการของสถาบันต่อไป

4.2 ผลการสำรวจ กลุ่มที่ 1 งานบริการฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากร ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มที่ 1

n = 414

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มที่ 1	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	158	38.16
หญิง	242	58.45
เพศทางเลือก (LGBTQ+)	14	3.38
2. อายุ		
20 - 24 ปี	35	8.45
25 - 34 ปี	204	49.28
35 - 44 ปี	132	31.88
45 - 54 ปี	38	9.18
55 ปีขึ้นไป	5	1.21
3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบมา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	12.08
ปริญญาตรี	288	69.57
ปริญญาโท	76	18.36
สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
4. สถานะองค์กรหรือสถานะของท่าน		
หน่วยนโยบาย/หน่วยงานกำกับ	0	0.00
สถาบันการศึกษา/หน่วยวิจัย	44	10.63
องค์กรภาคเอกชน	121	29.23
หน่วยงานความร่วมมือ	25	6.04
หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง	3	0.72
ลูกจ้างและพนักงาน	191	46.14
สถานประกอบการและนายจ้าง	29	7.00
อื่น ๆ	1	0.24

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มที่ 1	จำนวน	ร้อยละ
5. ประสบการณ์มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ		
ไม่เคยมีประสบการณ์	117	28.26
เคยมีประสบการณ์	297	71.74
6. จำนวนปีของประสบการณ์ร่วมกับ สสปท.		
น้อยกว่า 1 ปี	82	19.81
1-2 ปี	132	31.88
3-4 ปี	87	21.01
5 ปีขึ้นไป	113	27.29

จากการพิจารณาตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่ 1 งานบริการฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 414 คน มีลักษณะข้อมูลทั่วไปที่สะท้อนถึงความหลากหลายทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะองค์กร โดยในด้านเพศพบว่ามีความหลากหลายมากที่สุด จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 58.45 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 38.16 และเพศทางเลือก (LGBTQ+) จำนวน 14 คน หรือร้อยละ 3.38 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมมีความหลากหลายทางเพศ แม้เพศหญิงจะเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุด

ในด้านอายุ พบว่ากลุ่มอายุ 25-34 ปีมีจำนวนสูงสุด 204 คน หรือร้อยละ 49.28 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 35-44 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 31.88 ส่วนกลุ่มอายุ 20-24 ปีมีจำนวน 35 คน หรือร้อยละ 8.45 ขณะที่กลุ่มอายุ 45-54 ปีอยู่ที่ 38 คน หรือร้อยละ 9.18 และกลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไปมีเพียง 5 คน หรือร้อยละ 1.21 สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่เป็นวัยทำงานตอนต้นถึงวัยกลาง ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีบทบาทสำคัญในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านความปลอดภัย

สำหรับระดับการศึกษาสูงสุด พบว่ามีผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 288 คน หรือร้อยละ 69.57 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 76 คน หรือร้อยละ 18.36 และผู้ที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน หรือร้อยละ 12.08 ขณะที่ไม่มีผู้ตอบที่จบสูงกว่าปริญญาโทเลย สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มเป้าหมายหลักของการฝึกอบรมและสัมมนาอยู่ในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่

เมื่อพิจารณาสถานะองค์กรหรือสถานะของผู้ตอบ พบว่ามีจำนวนลูกจ้างและพนักงานมากที่สุด จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 46.14 รองลงมาคือองค์กรภาคเอกชน 121 คน หรือร้อยละ 29.23 ส่วนผู้ที่มาจากสถาบันการศึกษา/หน่วยวิจัยมีจำนวน 44 คน หรือร้อยละ 10.63 และสถานประกอบการหรือนายจ้าง 29 คน

หรือร้อยละ 7.00 ขณะที่ผู้ที่มีมาจากหน่วยงานความร่วมมือมี 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.04 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง 3 คน หรือร้อยละ 0.72 และกลุ่มอื่น ๆ เพียง 1 คน หรือร้อยละ 0.24 โดยไม่มีผู้ตอบจากหน่วยงานนโยบายหรือหน่วยงานกำกับเลย แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่เป็นบุคลากรปฏิบัติการและผู้ที่อยู่ในภาคเอกชนเป็นหลัก มากกว่ากลุ่มผู้กำหนดนโยบายโดยตรง

ในส่วนประสบการณ์การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์มาก่อน จำนวน 297 คน หรือร้อยละ 71.74 ในขณะที่กลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์มีเพียง 117 คน หรือร้อยละ 28.26 สะท้อนถึงการเข้ามามีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านนี้

สุดท้าย จำนวนปีของประสบการณ์ร่วมกับ สสปท. พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ 1-2 ปีมีจำนวนมากที่สุด 132 คน หรือร้อยละ 31.88 รองลงมาคือผู้ที่มีประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 113 คน หรือร้อยละ 27.29 กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-4 ปีมีจำนวน 87 คน หรือร้อยละ 21.01 และผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปีมีจำนวน 82 คน หรือร้อยละ 19.81 สะท้อนว่าผู้เข้าร่วมมีการกระจายตัวของประสบการณ์ที่หลากหลาย ทั้งกลุ่มที่เพิ่งเข้าร่วมใหม่และกลุ่มที่มีประสบการณ์ยาวนาน ซึ่งสะท้อนถึงความต่อเนื่องของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถาบัน

โดยสรุป ตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มที่ 1 มีลักษณะทั่วไปที่เด่นชัดคือเป็นเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุวัยทำงานตอนต้นถึงกลาง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนมากเป็นลูกจ้างหรือพนักงานในภาคเอกชน ขณะเดียวกันผู้ตอบส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมด้านความปลอดภัยมาก่อน และมีความต่อเนื่องในการร่วมมือกับ สสปท. ในระยะเวลาแตกต่างกัน ซึ่งสะท้อนถึงฐานผู้เข้าร่วมที่มีทั้งกลุ่มใหม่และกลุ่มเก่าที่เป็นกำลังหลักของกิจกรรมฝึกอบรมและสัมมนา

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ของ สสปท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ของกลุ่มที่ 1

n = 414

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ของ สสปท.	จำนวน	ร้อยละ
1) เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.tosh.or.th)	219	52.90
2) โทรทัศน์	0	0.00
3) งานสัมมนา/นิทรรศการ	57	13.77
4) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ	37	8.94
5) ติดต่อโดยตรงจากสำนักงาน ฯ	14	3.38
6) หนังสือราชการ	17	4.11
7) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, โปสเตอร์, แผ่นพับ, อินโฟกราฟิก (Infographic))	62	14.98
8) สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, LINE, X, Instagram, YouTube, TikTok)	326	78.74
9) อื่น ๆ	10	2.42

จากการพิจารณาตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ของกลุ่มที่ 1 งานบริการฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 414 คน ส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, LINE, X, Instagram, YouTube, TikTok) มากที่สุด จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 78.74 ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทที่โดดเด่นของสื่อดิจิทัลในการเผยแพร่ข้อมูลและองค์ความรู้ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว รองลงมาคือการรับรู้ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.tosh.or.th) จำนวน 219 คน หรือร้อยละ 52.90 แสดงให้เห็นว่ายังคงมีการเข้าถึงช่องทางทางการของหน่วยงานในสัดส่วนสูง

ในขณะเดียวกัน การรับรู้ผ่านงานสัมมนาหรือนิทรรศการมีจำนวน 57 คน หรือร้อยละ 13.77 และผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร โปสเตอร์ แผ่นพับ และอินโฟกราฟิก มีจำนวน 62 คน หรือร้อยละ 14.98 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าสื่อและกิจกรรมแบบดั้งเดิมยังคงมีบทบาท แม้จะไม่สูงเท่าช่องทางออนไลน์ ด้านการรับรู้ผ่านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานมีจำนวน 37 คน หรือร้อยละ 8.94 และการติดต่อโดยตรงจากสำนักงานฯ อยู่ที่ 14 คน หรือร้อยละ 3.38 ขณะที่การรับรู้ผ่านหนังสือราชการอยู่ที่ 17 คน หรือร้อยละ 4.11 สะท้อนถึงการใช้ช่องทางสื่อสารแบบทางการที่ยังคงเป็นกลไกเสริมสำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ

นอกจากนี้ ยังมีการรับรู้ผ่านช่องทางอื่น ๆ จำนวน 10 คน หรือร้อยละ 2.42 แม้จะมีสัดส่วนน้อย แต่ก็แสดงให้เห็นถึงการกระจายของการรับรู้ที่ไม่จำกัดอยู่เพียงช่องทางที่สถาบันกำหนดโดยตรง ทั้งนี้ ที่น่าสังเกตคือไม่

มีผู้ตอบแบบสอบถามรายใดที่ระบุว่ารับรู้ข้อมูลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (0 คน หรือร้อยละ 0.00) สะท้อนให้เห็นถึงการลดบทบาทของสื่อกระแสหลักประเภทนี้ในกลุ่มผู้เข้าร่วมงานฝึกอบรมและสัมมนา

โดยสรุป ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.9 สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนาของ สสปท. มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์และเว็บไซต์ของหน่วยงานเป็นหลัก ขณะที่สื่อสิ่งพิมพ์และกิจกรรมเชิงสัมมนายังคงทำหน้าที่เป็นช่องทางเสริม และสื่อแบบดั้งเดิมอย่างโทรทัศน์แทบไม่มีบทบาทเลยในกลุ่มนี้ ทั้งนี้ แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการเปลี่ยนผ่านสู่การสื่อสารดิจิทัลอย่างชัดเจนของกลุ่มผู้รับบริการรุ่นใหม่

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ สสปท. ของกลุ่มที่ 1

n = 414

ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ สสปท.	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล	4.77	0.52	95.40	มากที่สุด
2. ความหลากหลายของช่องทางที่เผยแพร่	4.71	0.57	94.20	มากที่สุด
3. ข้อมูลเผยแพร่ได้อย่างต่อเนื่อง	4.64	0.64	92.80	มากที่สุด
4. มีข้อมูลมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.65	0.62	93.00	มากที่สุด
5. ข้อมูลข่าวสารตรงตามความสนใจ	4.63	0.63	92.60	มากที่สุด
6. ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร	4.63	0.63	92.60	มากที่สุด
7. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	4.67	0.62	93.40	มากที่สุด
8. ความรวดเร็วทันเวลาต่อการนำไปใช้	4.68	0.61	93.60	มากที่สุด
9. ข้อมูลมีแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสม	4.67	0.64	93.40	มากที่สุด
10. ข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.69	0.62	93.80	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ของกลุ่มที่ 1 งานบริการฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 414 คน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกประเด็น โดยมีค่าเฉลี่ยและร้อยละสูงกว่า 90% แทบทั้งหมด ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมั่นของผู้เข้าร่วมต่อคุณภาพของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และองค์ความรู้ที่สถาบันดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ในรายละเอียด พบว่า ด้านความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละ 95.40 แสดงถึงประสิทธิภาพของสถาบันในการทำให้ข้อมูลเข้าถึงง่ายและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล ส่วนด้านความหลากหลายของช่องทางที่เผยแพร่ก็มีค่าเฉลี่ยสูงเช่นกันที่ 4.71 ร้อยละ 94.20 ซึ่งชี้ว่าผู้เข้ารับบริการตระหนักถึงการใช้องค์ความรู้ที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือสื่อรูปแบบอื่น ๆ

ข้อมูลที่เผยแพร่อย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย 4.64 ร้อยละ 92.80 สะท้อนถึงการรักษาความสม่ำเสมอของสถาบันในการสื่อสาร ขณะที่ความเข้าใจง่ายของเนื้อหาที่มีค่าเฉลี่ย 4.65 ร้อยละ 93.00 บ่งชี้ว่าข้อมูลถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเรียนรู้และเข้าถึงผู้รับสารได้อย่างชัดเจน ด้านความตรงตามความสนใจและความน่าเชื่อถือของข้อมูลมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.63 ร้อยละ 92.60 ซึ่งแสดงว่าผู้ตอบมีความพึงพอใจทั้งในแง่ความเหมาะสมกับความต้องการและความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูล

นอกจากนี้ ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารได้ค่าเฉลี่ย 4.67 ร้อยละ 93.40 สะท้อนว่าสถาบันสามารถนำเสนอข้อมูลที่อัปเดตสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างทันทั่วถึง ขณะที่ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาในการนำไปใช้ประโยชน์มีค่าเฉลี่ย 4.68 ร้อยละ 93.60 ซึ่งตอกย้ำความพร้อมของข้อมูลในการนำไปประยุกต์ใช้จริง ด้านแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสมก็ได้ค่าเฉลี่ย 4.67 ร้อยละ 93.40 บ่งบอกถึงมาตรฐานเชิงวิชาการของข้อมูลที่เผยแพร่ และสุดท้าย ความสามารถของข้อมูลในการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงมีค่าเฉลี่ย 4.69 ร้อยละ 93.80 อยู่ในระดับสูงมาก สะท้อนว่าผู้เข้าร่วมเห็นคุณค่าของข้อมูลที่สามารถนำไปปรับใช้ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป ตารางที่ 4.10 ชี้ให้เห็นว่า กลุ่มผู้เข้ารับบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของ สสปท. อย่างสูงสุดในทุกมิติ โดยเฉพาะด้านความสะดวกในการเข้าถึง ความหลากหลายของช่องทาง และความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง ซึ่งทั้งหมดนี้สะท้อนถึงศักยภาพของสถาบันในการเป็นแหล่งข้อมูลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับการกิจหลักของ สสปท.

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับการกิจหลักของ สสปท. ของกลุ่มที่ 1

n = 414

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวม	4.28	0.72	85.60	มากที่สุด
ประเด็นที่ 1 ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน	4.26	0.72	85.20	มากที่สุด
1. นโยบายและการปฏิบัติของ สสปท. ในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมีความชัดเจนแน่นอน และต่อเนื่อง	4.25	0.70	85.00	มากที่สุด
2. สสปท. ดำเนินงานด้านการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพด้วยความรับผิดชอบ	4.26	0.71	85.20	มากที่สุด
3. นโยบายและแนวทางการส่งเสริมของ สสปท. คำนึงถึงประโยชน์ สูงสุดของผู้รับบริการ	4.24	0.74	84.80	มากที่สุด
4. ท่านให้ความไว้วางใจ สสปท. ในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ	4.31	0.72	86.20	มากที่สุด
5. ท่านเห็นว่า สสปท. เป็นหน่วยงานสำคัญในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจใน	4.30	0.74	86.00	มากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
การทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ				
6. สสปท. ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ	4.23	0.74	84.60	มากที่สุด
7. สสปท. เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท.	4.25	0.71	85.00	มากที่สุด
8. สสปท. จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ	4.20	0.73	84.00	มากที่สุด
9. สสปท. ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการผลักดันนโยบาย การปฏิบัติ หรือให้บริการต่างๆ	4.25	0.72	85.00	มากที่สุด
10. สสปท. สามารถจัดการกับนโยบายที่ซับซ้อนการเปลี่ยนแปลงที่เร็ว หรือเรื่องที่มีความท้าทายที่ส่งผลกระทบต่อส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.26	0.71	85.20	มากที่สุด
11. สสปท. ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถด้านการส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.28	0.71	85.60	มากที่สุด
12. ท่านเห็นว่า สสปท. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการขับเคลื่อนภารกิจงาน	4.27	0.72	85.40	มากที่สุด
ประเด็นที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.31	0.72	86.20	มากที่สุด
13. การดำเนินงานที่ผ่านมาของ สสปท. สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศและสถานการณ์การส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.33	0.71	86.60	มากที่สุด
14. การดำเนินงานของ สสปท. สมองความต้องการและความคาดหวังของท่าน	4.30	0.71	86.00	มากที่สุด
15. การดำเนินงานของ สสปท. เกิดประโยชน์สร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาประเทศ	4.29	0.73	85.80	มากที่สุด
ประเด็นที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	4.28	0.72	85.60	มากที่สุด
16. สสปท. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนา	4.27	0.71	85.40	มากที่สุด
17. ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ สสปท. มีความโปร่งใส	4.25	0.73	85.00	มากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)	4.32	0.71	86.40	มากที่สุด
ประเด็นที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	4.23	0.72	84.60	มากที่สุด
19. เจ้าหน้าที่ของ สสปท. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.22	0.70	84.40	มากที่สุด
20. สสปท. มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการ และการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	4.24	0.73	84.80	มากที่สุด
ประเด็นที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์	4.29	0.73	85.80	มากที่สุด
21. ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง สสปท. ในทางที่ดี และเห็นว่า สสปท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	4.29	0.73	85.80	มากที่สุด
ประเด็นที่ 6 ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.29	0.72	85.80	มากที่สุด
22. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจงานของ สสปท. และเห็นว่าการดำเนินงานของ สสปท. มีความคุ้มค่า	4.29	0.73	85.80	มากที่สุด
23. ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ สสปท.	4.28	0.71	85.60	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ของกลุ่มที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 414 คน มีระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 คิดเป็นร้อยละ 85.60 จัดอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งสะท้อนว่าผู้เข้าร่วมกลุ่มเป้าหมายมีความไว้วางใจต่อการดำเนินภารกิจหลักของสถาบันอย่างเข้มแข็ง แม้จะมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมต่ำกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์สูงอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อวิเคราะห์เชิงรายประเด็น พบว่า ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.26 ร้อยละ 85.20 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในรายละเอียด นโยบายและการปฏิบัติของสถาบันที่มีความชัดเจน และต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย 4.25 ร้อยละ 85.00 สอดคล้องกับการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อที่มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน 4.26 ร้อยละ 85.20 ขณะเดียวกัน ผู้ตอบมองว่านโยบายของสถาบันคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24 ร้อยละ 84.80) และแสดงความไว้วางใจต่อสถาบันในการพัฒนาและสนับสนุนมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้วยค่าเฉลี่ยสูงขึ้นเล็กน้อยที่ 4.31 ร้อยละ 86.20 อีกทั้งยังเห็นว่าสถาบันเป็นหน่วยงานสำคัญในการพัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัยและการเผยแพร่ความรู้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ร้อยละ 86.00 นอกจากนี้ยังมีการให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะและการนำไปปรับปรุง ค่าเฉลี่ย 4.23 ร้อยละ 84.60 ตลอดจนการตอบสนองต่อ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 ร้อยละ 85.00 และการดำเนินงานด้วยความรวดเร็วที่ค่าเฉลี่ย 4.20 ร้อยละ 84.00 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำสุดในกลุ่มย่อยนี้ อย่างไรก็ตาม การให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.25 ร้อยละ 85.00 และความสามารถในการจัดการนโยบายที่ซับซ้อนหรือมีความท้าทาย ค่าเฉลี่ย 4.26 ร้อยละ 85.20 ขณะที่การร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้รับความเฉลี่ย 4.28 ร้อยละ 85.60 และการได้รับความร่วมมือจากภายนอกอยู่ที่ 4.27 ร้อยละ 85.40

ในด้านความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงกว่าภาพรวมเล็กน้อย คือ 4.31 ร้อยละ 86.20 โดยเฉพาะการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศ ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดในหมวดนี้ที่ 4.33 ร้อยละ 86.60 การสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอยู่ที่ 4.30 ร้อยละ 86.00 และการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อการพัฒนาประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.29 ร้อยละ 85.80

สำหรับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 ร้อยละ 85.60 โดยผู้ตอบรับรู้ว่าสถาบันเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ย 4.27 ร้อยละ 85.40) มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.25 ร้อยละ 85.00) และบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ขัดต่อจริยธรรมและปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในหมวดนี้คือ 4.32 ร้อยละ 86.40

ในด้านศักยภาพของบุคลากร ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 ร้อยละ 84.60 โดยการมีความรู้และความเชี่ยวชาญสามารถให้คำปรึกษาได้ตรงประเด็นมีค่าเฉลี่ย 4.22 ร้อยละ 84.40 และการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพมีค่าเฉลี่ย 4.24 ร้อยละ 84.80 สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมเชื่อมั่นในความสามารถของบุคลากรในระดับที่สูง แต่ยังเป็นหมวดที่มีค่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่น ๆ

ด้านความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์อยู่ในเกณฑ์สูงเช่นกัน ค่าเฉลี่ย 4.29 ร้อยละ 85.80 โดยผู้ตอบเห็นว่าสถาบันเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีและได้รับการกล่าวถึงในทางบวก (ค่าเฉลี่ย 4.29 ร้อยละ 85.80) ขณะที่ความเชื่อมั่นในภาพรวมก็อยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.29 ร้อยละ 85.80 โดยเฉพาะการเห็นว่าการดำเนินงานของสถาบันมีความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 4.29 ร้อยละ 85.80) และความเต็มใจที่จะร่วมมือทำงานกับสถาบัน (ค่าเฉลี่ย 4.28 ร้อยละ 85.60)

โดยสรุป ตารางที่ 4.11 สะท้อนว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนาในระดับความเชื่อมั่นต่อสถาบันในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกประเด็น แม้ค่าบางตัวชี้วัด เช่น ความรวดเร็วและศักยภาพบุคลากร จะมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นเล็กน้อย แต่โดยรวมยังคงอยู่ในระดับสูง แสดงถึงการยอมรับและไว้วางใจในบทบาทของสถาบันในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ของกลุ่มที่ 1

n = 414

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวม	4.62	92.40	มากที่สุด	4.56	91.20	มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.62	92.40	มากที่สุด	4.56	91.20	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนที่ชัดเจน	4.68	93.60	มากที่สุด	4.56	91.20	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความง่าย ไม่ซับซ้อน	4.68	93.60	มากที่สุด	4.59	91.80	มากที่สุด
3. ระยะเวลามีความเหมาะสม	4.57	91.40	มากที่สุด	4.54	90.80	มากที่สุด
4. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.57	91.40	มากที่สุด	4.53	90.60	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.62	92.40	มากที่สุด	4.58	91.60	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ	4.61	92.20	มากที่สุด	4.55	91.00	มากที่สุด
1. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ	4.64	92.80	มากที่สุด	4.53	90.60	มากที่สุด
2. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	4.62	92.40	มากที่สุด	4.60	92.00	มากที่สุด
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.61	92.20	มากที่สุด	4.57	91.40	มากที่สุด
4. ให้คำปรึกษา แนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.56	91.20	มากที่สุด	4.52	90.40	มากที่สุด
5. ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	92.60	มากที่สุด	4.53	90.60	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.62	92.40	มากที่สุด	4.58	91.60	มากที่สุด
1. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.69	93.80	มากที่สุด	4.55	91.00	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.64	92.80	มากที่สุด	4.59	91.80	มากที่สุด
3. มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสม	4.55	91.00	มากที่สุด	4.59	91.80	มากที่สุด
4. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.58	91.60	มากที่สุด	4.59	91.80	มากที่สุด
5. ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้จริง	4.66	93.20	มากที่สุด	4.57	91.40	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่าง ๆ ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ของกลุ่มที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน

414 คน มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ “มากที่สุด” โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันที่ 4.56 ร้อยละ 91.20 แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมไม่เพียงแต่มีความคาดหวังสูงต่อการให้บริการของสถาบันเท่านั้น แต่ยังรับรู้ว่าการดำเนินงานจริงอยู่ในระดับที่ตอบสนองความคาดหวังได้อย่างเหมาะสม

ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงทั้งคู่ โดยความคาดหวังเฉลี่ย 4.62 ร้อยละ 92.40 และความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ร้อยละ 91.20 โดยในรายละเอียด การประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนได้รับค่าความคาดหวังสูงถึง 4.68 ร้อยละ 93.60 ขณะที่ความพึงพอใจอยู่ที่ 4.56 ร้อยละ 91.20 ส่วนขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย ไม่ซับซ้อนได้ค่าความคาดหวังเท่ากันคือ 4.68 ร้อยละ 93.60 และความพึงพอใจสูงขึ้นเล็กน้อยที่ 4.59 ร้อยละ 91.80 ในขณะที่ระยะเวลาที่เหมาะสมและความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการมีความคาดหวัง 4.57 ร้อยละ 91.40 แต่ความพึงพอใจอยู่ที่ 4.54-4.53 ร้อยละ 90.80-90.60 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมรับรู้ว่าการดำเนินงานยังคงสอดคล้องกับความคาดหวังในระดับสูง ด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้ก็อยู่ในระดับดีมาก โดยมีความคาดหวัง 4.62 ร้อยละ 92.40 และความพึงพอใจ 4.58 ร้อยละ 91.60

เมื่อพิจารณาคุณภาพของผู้ให้บริการ พบว่าความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย 4.61 ร้อยละ 92.20 และความพึงพอใจอยู่ที่ 4.55 ร้อยละ 91.00 โดยประเด็นความรู้ความเชี่ยวชาญได้รับความคาดหวังสูงที่ 4.64 ร้อยละ 92.80 ขณะที่ความพึงพอใจอยู่ที่ 4.53 ร้อยละ 90.60 ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรได้รับความพึงพอใจสูงสุดในหมวดนี้ที่ 4.60 ร้อยละ 92.00 สอดคล้องกับค่าความคาดหวังที่สูงถึง 4.62 ร้อยละ 92.40 การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการมีค่าความคาดหวัง 4.61 ร้อยละ 92.20 และความพึงพอใจ 4.57 ร้อยละ 91.40 ด้านการให้คำปรึกษาที่ตรงประเด็นอยู่ที่ความคาดหวัง 4.56 ร้อยละ 91.20 และความพึงพอใจ 4.52 ร้อยละ 90.40 ขณะที่การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่มีอคติและไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าความคาดหวังสูงถึง 4.63 ร้อยละ 92.60 และความพึงพอใจ 4.53 ร้อยละ 90.60

ในด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่าผู้เข้าร่วมมีความคาดหวังเฉลี่ย 4.62 ร้อยละ 92.40 และความพึงพอใจ 4.58 ร้อยละ 91.60 โดยในรายละเอียด การให้บริการที่เป็นไปตามกระบวนการหรือขั้นตอนที่กำหนดมีค่าความคาดหวังสูงที่สุดในหมวดนี้ที่ 4.69 ร้อยละ 93.80 แต่ความพึงพอใจอยู่ที่ 4.55 ร้อยละ 91.00 ส่วนการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง ได้ค่าความคาดหวัง 4.64 ร้อยละ 92.80 และความพึงพอใจ 4.59 ร้อยละ 91.80 ด้านการมีคู่มือแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสมมีค่าความคาดหวัง 4.55 ร้อยละ 91.00 และความพึงพอใจสูงขึ้นเล็กน้อยที่ 4.59 ร้อยละ 91.80 เช่นเดียวกับการได้รับบริการที่คุ้มค่าและคุ้มค่าประโยชน์ ซึ่งมีค่าความคาดหวัง 4.58 ร้อยละ 91.60 และความพึงพอใจ 4.59 ร้อยละ 91.80 ขณะที่การได้รับความรู้ที่นำไปใช้ประโยชน์ได้จริงได้รับค่าความคาดหวังสูงถึง 4.66 ร้อยละ 93.20 และความพึงพอใจ 4.57 ร้อยละ 91.40

โดยสรุป ตารางที่ 4.12 ชี้ให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมกลุ่มที่ 1 มีทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” ทุกด้าน ทั้งด้านกระบวนการ ขั้นตอน คุณภาพบุคลากร และคุณภาพของการให้บริการ โดยค่าความ

คาดหวังโดยรวมสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย แต่อยู่ในเกณฑ์ที่ใกล้เคียงกันมาก สะท้อนถึงความสอดคล้องระหว่างความต้องการกับการรับรู้ผลการดำเนินงานจริงของสถาบัน อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและการยอมรับในศักยภาพของสถาบันในการให้บริการที่มีมาตรฐาน โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม ของกลุ่มที่ 1

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม	414	8.92	1.20	89.20	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวมของกลุ่มที่ 1 งานบริการฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 414 คน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 8.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.20 และคิดเป็นร้อยละ 89.20 ซึ่งเป็นระดับที่สูง แสดงถึงการยอมรับอย่างกว้างขวางต่อคุณภาพของการดำเนินงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสพท.) ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่จัดให้บริการฝึกอบรมและการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพ

ค่าความพึงพอใจในระดับเกือบร้อยละ 90 บ่งชี้ว่าผู้รับบริการรับรู้ว่าการให้บริการของสถาบันไม่เพียงแต่ครอบคลุมในเชิงเนื้อหา แต่ยังตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าร่วมได้จริง ทั้งในด้านคุณภาพของการจัดกิจกรรม การสื่อสาร ความสะดวกในกระบวนการเข้าร่วม และบรรยากาศโดยรวมของการให้บริการที่สร้างประสบการณ์เชิงบวกให้แก่ผู้เข้าร่วม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่อยู่ในระดับ 1.20 ยังสะท้อนว่าความคิดเห็นของผู้ตอบส่วนใหญ่มีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน โดยไม่มีความแตกต่างมากนักในระดับการประเมิน ทำให้สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมมีลักษณะเป็นเอกภาพ

โดยสรุป ตารางที่ 4.13 ชี้ให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมกลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนาที่สถาบันจัดขึ้นอยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ตอกย้ำถึงคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของสถาบัน ทั้งยังสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของสถาบันในการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง

4.3 ผลการสำรวจ กลุ่มที่ 2 งานวิจัยงานมาตรฐาน คู่มือปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ การเข้าร่วมกิจกรรม และผลงานวิชาการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มที่ 2

n = 212

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	61	28.77
หญิง	146	68.87
เพศทางเลือก (LGBTQ+)	5	2.36
2. อายุ		
20 - 24 ปี	21	9.91
25 - 34 ปี	101	47.64
35 - 44 ปี	64	30.19
45 - 54 ปี	18	8.49
55 ปีขึ้นไป	8	3.77
3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบมา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	44	20.75
ปริญญาตรี	131	61.79
ปริญญาโท	33	15.57
สูงกว่าปริญญาโท	4	1.89
4. สถานะองค์กรหรือสถานะของท่าน		
หน่วยนโยบาย/หน่วยงานกำกับ	4	1.89
สถาบันการศึกษา/หน่วยวิจัย	84	39.62
องค์กรภาคเอกชน	61	28.77
หน่วยงานความร่วมมือ	56	26.42
หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง	7	3.30

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
5. ประสบการณ์มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัย อาชีพอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ		
ไม่เคยมีประสบการณ์	60	28.30
เคยมีประสบการณ์	152	71.70
6. จำนวนปีของประสบการณ์ร่วมกับ สสปท.		
น้อยกว่า 1 ปี	42	19.81
1-2 ปี	68	32.08
3-4 ปี	41	19.34
5 ปีขึ้นไป	61	28.77

จากการพิจารณาตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่ 2 งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ การเข้าร่วมกิจกรรม และผลงานวิชาการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 212 คน มีลักษณะข้อมูลที่สะท้อนถึงความหลากหลายทั้งด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะองค์กร ตลอดจนประสบการณ์การเข้าร่วมกับสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.)

ในด้านเพศ พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 68.87 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 61 คน หรือร้อยละ 28.77 และเพศทางเลือก (LGBTQ+) จำนวน 5 คน หรือร้อยละ 2.36 แสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมที่เปิดกว้างและครอบคลุมความหลากหลายทางเพศ แม้เพศหญิงจะเป็นสัดส่วนหลักของกลุ่มตัวอย่างนี้

ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงานตอนต้น คืออายุ 25-34 ปี จำนวน 101 คน หรือร้อยละ 47.64 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 35-44 ปี จำนวน 64 คน หรือร้อยละ 30.19 และกลุ่มอายุ 20-24 ปี จำนวน 21 คน หรือร้อยละ 9.91 ส่วนกลุ่มอายุ 45-54 ปี มีจำนวน 18 คน หรือร้อยละ 8.49 และกลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน หรือร้อยละ 3.77 ข้อมูลนี้สะท้อนว่าโครงสร้างอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรวัยทำงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการนำองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ประโยชน์จริง

เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 131 คน หรือร้อยละ 61.79 รองลงมาคือผู้ที่มิวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน หรือร้อยละ 20.75 ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทมีจำนวน 33 คน หรือร้อยละ 15.57 และกลุ่มที่จบสูงกว่าปริญญาโทมีจำนวน 4 คน หรือร้อยละ 1.89 สะท้อนว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มีพื้นฐานการศึกษาสูงและมีศักยภาพในการทำงานเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ

ด้านสถานะองค์กรหรือสถานะของผู้ตอบ พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาจากสถาบันการศึกษา/หน่วยวิจัย จำนวน 84 คน หรือร้อยละ 39.62 รองลงมาคือองค์กรภาคเอกชน จำนวน 61 คน หรือร้อยละ 28.77 และหน่วยงานความร่วมมือ จำนวน 56 คน หรือร้อยละ 26.42 ขณะที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีจำนวน 7 คน หรือร้อยละ 3.30 และหน่วยนโยบายหรือหน่วยงานกำกับมีเพียง 4 คน หรือร้อยละ 1.89 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาองค์ความรู้และมาตรฐาน ทั้งในเชิงวิจัยและการนำไปใช้ในภาคเอกชนและความร่วมมือเชิงเครือข่าย

สำหรับประสบการณ์การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ จำนวน 152 คน หรือร้อยละ 71.70 ขณะที่กลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์มีจำนวน 60 คน หรือร้อยละ 28.30 ซึ่งสะท้อนถึงการมีฐานผู้เข้าร่วมที่มีความต่อเนื่องและมีส่วนร่วมจริงในกิจกรรมของสถาบัน

สุดท้าย ในด้านจำนวนปีของประสบการณ์ร่วมกับ สสปท. พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ 1-2 ปีมีจำนวนมากที่สุด คือ 68 คน หรือร้อยละ 32.08 รองลงมาคือผู้ที่มีประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน หรือร้อยละ 28.77 ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปีมีจำนวน 42 คน หรือร้อยละ 19.81 และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-4 ปีอยู่ที่ 41 คน หรือร้อยละ 19.34 ข้อมูลนี้สะท้อนถึงการกระจายตัวของผู้ตอบที่มีทั้งผู้เข้าร่วมใหม่และผู้ที่มีประสบการณ์ร่วมกับสถาบันในระยะยาว ทำให้เกิดความต่อเนื่องและความยั่งยืนของการมีส่วนร่วม

โดยสรุป ตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 2 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง วัยทำงาน ตอนต้นถึงกลาง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสังกัดในสถาบันการศึกษา หน่วยวิจัย และองค์กรภาคเอกชนเป็นหลัก ขณะเดียวกันยังมีประสบการณ์ร่วมกับ สสปท. ในสัดส่วนสูง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ ความเข้าใจ และมีบทบาทสำคัญในการผลักดันงานวิจัย มาตรฐาน คู่มือปฏิบัติ และนวัตกรรมด้านความปลอดภัยให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ของ สสปท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ของกลุ่มที่ 2

n = 212

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ของ สสปท.	จำนวน	ร้อยละ
1) เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.tosh.or.th)	116	54.72
2) โทรทัศน์	0	0.00
3) งานสัมมนา/นิทรรศการ	73	34.43
4) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ	21	9.91
5) ติดต่อโดยตรงจากสำนักงาน ฯ	15	7.08
6) หนังสือราชการ	23	10.85
7) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, ไปสเตอร์, แผ่นพับ, อินโฟกราฟิก (Infographic))	48	22.64
8) สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, LINE, X, Instagram, YouTube, TikTok)	188	88.68
9) อื่น ๆ เช่น กลุ่ม LINE จปว.	2	0.94

จากการพิจารณาตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ของกลุ่มที่ 2 งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ การเข้าร่วมกิจกรรม และผลงานวิชาการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 212 คน ส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 88.68 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของสื่อดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือหลักในการเผยแพร่ข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมายอย่างรวดเร็วและครอบคลุม รองลงมาคือการเข้าถึงผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.tosh.or.th) จำนวน 116 คน หรือร้อยละ 54.72 สะท้อนถึงการใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางทางการที่ผู้รับบริการยังคงให้ความสำคัญในระดับสูง

นอกจากนี้ ยังมีผู้ตอบที่รับรู้ข้อมูลจากงานสัมมนาหรือนิทรรศการ จำนวน 73 คน หรือร้อยละ 34.43 ซึ่งบ่งบอกถึงความสำคัญของกิจกรรมเชิงปฏิบัติการที่เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้โดยตรง ขณะที่การรับรู้ผ่านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานมีจำนวน 21 คน หรือร้อยละ 9.91 และการติดต่อโดยตรงกับสำนักงานฯ อยู่ที่ 15 คน หรือร้อยละ 7.08 ซึ่งแม้จะไม่สูงมาก แต่ก็ยังเป็นช่องทางที่สะท้อนถึงความเชื่อมั่นในปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับหน่วยงาน ขณะที่การรับรู้ผ่านหนังสือราชการมีจำนวน 23 คน หรือร้อยละ 10.85 สะท้อนให้เห็นถึงความต่อเนื่องของการสื่อสารเชิงทางการที่ยังคงมีบทบาทในกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ

ในส่วนของสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร โปสเตอร์ แผ่นพับ และอินโฟกราฟิก มีผู้ตอบจำนวน 48 คน หรือร้อยละ 22.64 แสดงให้เห็นว่าสื่อสิ่งพิมพ์ยังมีบทบาทในการสร้างการรับรู้ แม้จะอยู่ในสัดส่วนที่รองลงมาจากสื่อดิจิทัลและกิจกรรมสัมมนา สำหรับช่องทางอื่น ๆ เช่น กลุ่ม LINE ของเครือข่าย จปว. มีเพียง 2 คน หรือร้อยละ 0.94 เท่านั้น สะท้อนว่าช่องทางลักษณะเฉพาะกลุ่มยังไม่เป็นที่แพร่หลายในวงกว้าง

ที่น่าสังเกตคือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามรายใดระบุว่ารับรู้ข้อมูลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (0 คน หรือร้อยละ 0.00) ซึ่งแสดงถึงการลดบทบาทของสื่อกระแสหลักประเภทนี้ในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย มาตรฐาน และนวัตกรรมด้านความปลอดภัย

โดยสรุป ตารางที่ 4.15 ชี้ให้เห็นว่าช่องทางการรับรู้ข้อมูลของกลุ่มที่ 2 พึ่งพิงสื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์ของสำนักงานฯ เป็นหลัก ขณะที่กิจกรรมสัมมนาและสื่อสิ่งพิมพ์ยังคงมีบทบาทในฐานะช่องทางเสริมส่วนการสื่อสารเชิงทางการ เช่น หนังสือราชการ และการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ แม้จะมีสัดส่วนน้อย แต่ยังสะท้อนถึงความเชื่อมั่นในความเป็นทางการของสถาบัน ข้อมูลนี้แสดงถึงแนวโน้มการเปลี่ยนผ่านจากสื่อดั้งเดิมไปสู่สื่อดิจิทัลอย่างชัดเจนในกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการและนวัตกรรมด้านความปลอดภัย

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ สสปท. ของกลุ่มที่ 2

n = 212

ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ของ สสปท.	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล	4.29	0.65	85.80	มากที่สุด
2. ความหลากหลายของช่องทางที่เผยแพร่	4.29	0.66	85.80	มากที่สุด
3. ข้อมูลเผยแพร่ได้อย่างต่อเนื่อง	4.30	0.68	86.00	มากที่สุด
4. มีข้อมูลมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.34	0.68	86.80	มากที่สุด
5. ข้อมูลข่าวสารตรงตามความสนใจ	4.35	0.71	87.00	มากที่สุด
6. ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร	4.38	0.68	87.60	มากที่สุด
7. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	4.39	0.69	87.80	มากที่สุด
8. ความรวดเร็วทันเวลาต่อการนำไปใช้	4.38	0.70	87.60	มากที่สุด
9. ข้อมูลมีแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสม	4.37	0.71	87.40	มากที่สุด
10. ข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.40	0.68	88.00	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ของกลุ่มที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 212 คน มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของสถาบันในทุกด้านอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.29 ถึง 4.40 คิดเป็นร้อยละระหว่าง 85.80 ถึง 88.00 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการในกลุ่มนี้ให้การยอมรับในคุณภาพและมาตรฐานของข้อมูลที่สถาบันเผยแพร่อย่างชัดเจน

ในรายละเอียด พบว่าความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลและความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ได้รับค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65–0.66 คิดเป็นร้อยละ 85.80 ซึ่งสะท้อนถึงการเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและครอบคลุมหลายช่องทาง แม้จะเป็นค่าที่ต่ำสุดในตาราง แต่ก็ยังอยู่ในเกณฑ์สูงมาก ด้านความต่อเนื่องของการเผยแพร่ข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 4.30 ร้อยละ 86.00 แสดงถึงความสม่ำเสมอในการเผยแพร่เนื้อหาอย่างต่อเนื่อง

ด้านความเข้าใจง่ายของข้อมูลได้ค่าเฉลี่ย 4.34 ร้อยละ 86.80 สะท้อนถึงการออกแบบเนื้อหาให้อ่านและเข้าใจได้ไม่ซับซ้อน ส่วนความตรงตามความสนใจของผู้รับสารได้ค่าเฉลี่ย 4.35 ร้อยละ 87.00 และความน่าเชื่อถือของข้อมูลอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.38 ร้อยละ 87.60 ทั้งสองประเด็นนี้บ่งบอกถึงการสร้างเนื้อหาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและยังคงรักษาความน่าเชื่อถือในระดับสูง

นอกจากนี้ ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารได้รับค่าเฉลี่ย 4.39 ร้อยละ 87.80 ซึ่งเป็นค่าที่สูงที่สุด รองลงมา สะท้อนถึงความสามารถของสถาบันในการนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและเหมาะสมกับบริบท ขณะที่ความรวดเร็วและทันเวลาต่อการนำไปใช้ก็อยู่ในเกณฑ์สูงเช่นกันที่ค่าเฉลี่ย 4.38 ร้อยละ 87.60 แสดงถึงประสิทธิภาพในการส่งต่อข้อมูลที่ใช้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันต่อสถานการณ์

ด้านความเหมาะสมของแหล่งอ้างอิงมีค่าเฉลี่ย 4.37 ร้อยละ 87.40 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าข้อมูลที่เผยแพร่มีมาตรฐานทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ และสุดท้าย ความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริงได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดในตารางที่ 4.40 ร้อยละ 88.00 สะท้อนว่าข้อมูลของสถาบันไม่ได้เป็นเพียงเนื้อหาที่มีคุณภาพ แต่ยังมีคุณค่าต่อการประยุกต์ใช้เชิงปฏิบัติในงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม

โดยสรุป ตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือปฏิบัติ และนวัตกรรม มีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่เผยแพร่ของสถาบันในทุกมิติ ตั้งแต่ความสะดวกในการเข้าถึง ความหลากหลาย ความต่อเนื่อง ความเข้าใจง่าย ตรงตามความสนใจ มีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย รวดเร็ว มีแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสม และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับ “มากที่สุด” สะท้อนถึงศักยภาพของ สสปท. ในการเป็นองค์กรที่สามารถสร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่มีคุณภาพและมีคุณค่าต่อการปฏิบัติจริง

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท.

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท. ของกลุ่มที่ 2

n = 212

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวม	4.66	0.50	93.20	มากที่สุด
ประเด็นที่ 1 ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน	4.66	0.51	93.20	มากที่สุด
1. นโยบายและการปฏิบัติของ สสปท. ในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมีความชัดเจนแน่นอน และต่อเนื่อง	4.65	0.51	93.00	มากที่สุด
2. สสปท. ดำเนินงานด้านการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพด้วยความรับผิดชอบ	4.55	0.53	91.00	มากที่สุด
3. นโยบายและแนวทางการส่งเสริมของ สสปท. คำนึงถึงประโยชน์ สูงสุดของผู้รับบริการ	4.65	0.51	93.00	มากที่สุด
4. ท่านให้ความไว้วางใจ สสปท. ในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ	4.68	0.48	93.60	มากที่สุด
5. ท่านเห็นว่า สสปท. เป็นหน่วยงานสำคัญในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจใน	4.68	0.50	93.60	มากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
การทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ				
6. สสปท. ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ	4.67	0.52	93.40	มากที่สุด
7. สสปท. เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท.	4.65	0.50	93.00	มากที่สุด
8. สสปท. จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ	4.73	0.49	94.60	มากที่สุด
9. สสปท. ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการผลักดันนโยบาย การปฏิบัติ หรือให้บริการต่างๆ	4.63	0.50	92.60	มากที่สุด
10. สสปท. สามารถจัดการกับนโยบายที่ซับซ้อนการเปลี่ยนแปลงที่เร็ว หรือเรื่องที่มีความท้าทายที่ส่งผลต่อการส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.66	0.51	93.20	มากที่สุด
11. สสปท. ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถด้านการส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.66	0.51	93.20	มากที่สุด
12. ท่านเห็นว่า สสปท. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการขับเคลื่อนภารกิจงาน	4.68	0.50	93.60	มากที่สุด
ประเด็นที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.66	0.50	93.20	มากที่สุด
13. การดำเนินงานที่ผ่านมาของ สสปท. สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศและสถานการณ์การส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.62	0.53	92.40	มากที่สุด
14. การดำเนินงานของ สสปท. สนองความต้องการและความคาดหวังของท่าน	4.64	0.50	92.80	มากที่สุด
15. การดำเนินงานของ สสปท. เกิดประโยชน์สร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาประเทศ	4.70	0.47	94.00	มากที่สุด
ประเด็นที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	4.67	0.49	93.40	มากที่สุด
16. สสปท. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนา	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
17. ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ สสปท. มีความโปร่งใส	4.68	0.48	93.60	มากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)	4.68	0.51	93.60	มากที่สุด
ประเด็นที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	4.68	0.50	93.60	มากที่สุด
19. เจ้าหน้าที่ของ สสปท. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.65	0.51	93.00	มากที่สุด
20. สสปท. มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการ และการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	4.72	0.49	94.40	มากที่สุด
ประเด็นที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์	4.61	0.50	92.20	มากที่สุด
21. ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง สสปท. ในทางที่ดี และเห็นว่า สสปท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	4.61	0.50	92.20	มากที่สุด
ประเด็นที่ 6 ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.68	0.51	93.60	มากที่สุด
22. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สสปท. และเห็นว่าการดำเนินงานของ สสปท. มีความคุ้มค่า	4.66	0.52	93.20	มากที่สุด
23. ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ สสปท.	4.70	0.50	94.00	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ของกลุ่มที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 212 คน มีระดับความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละ 93.20 จัดอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งสะท้อนว่ากลุ่มเป้าหมายมีความไว้วางใจและศรัทธาในการดำเนินงานของสถาบันอย่างเข้มแข็ง ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านนโยบาย ผลสัมฤทธิ์ ความโปร่งใส ศักยภาพบุคลากร และภาพลักษณ์องค์กร

ในประเด็นที่ 1 ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.66 ร้อยละ 93.20 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบเห็นว่านโยบายและการปฏิบัติของสถาบันมีความชัดเจนและต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.65 ร้อยละ 93.00) และดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบ (4.55 ร้อยละ 91.00) แม้จะเป็นค่าที่ต่ำที่สุดในหมวดนี้ แต่ยังคงอยู่ในระดับสูง ขณะเดียวกันมีความเชื่อมั่นว่านโยบายคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ (4.65 ร้อยละ 93.00) และให้ความไว้วางใจต่อสถาบันในบทบาทการกำหนดมาตรฐานและเผยแพร่ความรู้ (4.68 ร้อยละ 93.60) รวมทั้งเห็นว่าสถาบันเป็นหน่วยงานสำคัญต่อการสนับสนุนมาตรฐานความปลอดภัย (4.68 ร้อยละ 93.60) ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะและการปรับปรุง (4.67 ร้อยละ 93.40) ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (4.65 ร้อยละ 93.00) และสามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว (4.73 ร้อยละ 94.60) ซึ่งเป็นค่าที่สูงที่สุดในหมวดนี้

ขณะเดียวกันยังมีการให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (4.63 ร้อยละ 92.60) และมีศักยภาพในการจัดการกับนโยบายที่ซับซ้อนหรือมีความท้าทาย (4.66 ร้อยละ 93.20) ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานต่าง ๆ (4.66 ร้อยละ 93.20) และได้รับความร่วมมือจากภายนอกในระดับสูง (4.68 ร้อยละ 93.60)

สำหรับประเด็นที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.66 ร้อยละ 93.20 โดยการดำเนินงานที่ผ่านมามองว่าสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศ (4.62 ร้อยละ 92.40) สนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (4.64 ร้อยละ 92.80) และสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อประเทศได้อย่างชัดเจน (4.70 ร้อยละ 94.00)

ในประเด็นที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยรวม 4.67 ร้อยละ 93.40 โดยผู้ตอบเห็นว่าสถาบันเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในเชิงนโยบาย (4.66 ร้อยละ 93.20) เชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส (4.68 ร้อยละ 93.60) และเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตของบุคลากรที่ปราศจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (4.68 ร้อยละ 93.60)

ประเด็นที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.68 ร้อยละ 93.60 โดยบุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง (4.65 ร้อยละ 93.00) และมีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการและการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4.72 ร้อยละ 94.40) ซึ่งเป็นค่าที่สูงที่สุดในหมวดนี้

ในประเด็นที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.61 ร้อยละ 92.20 โดยผู้ตอบส่วนใหญ่เคยได้ยินหรือรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบัน (4.61 ร้อยละ 92.20) แม้จะเป็นค่าที่ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่น แต่ยังอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

สุดท้าย ประเด็นที่ 6 ความเชื่อมั่นในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงที่ 4.68 ร้อยละ 93.60 โดยผู้ตอบเห็นว่าการทำงานของสถาบันมีความคุ้มค่า (4.66 ร้อยละ 93.20) และยังยินดีร่วมมือกับสถาบันในการทำงาน (4.70 ร้อยละ 94.00) ซึ่งเป็นหนึ่งในค่าที่สูงที่สุดในภาพรวมทั้งหมด

โดยสรุป ตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 2 มีความเชื่อมั่นในสถาบันในระดับ “มากที่สุด” ครอบคลุมทุกประเด็น ทั้งในด้านนโยบาย ผลสัมฤทธิ์ ความโปร่งใส ศักยภาพบุคลากร และภาพลักษณ์องค์กร โดยเฉพาะในเรื่องความรวดเร็วในการดำเนินงาน ความเป็นมืออาชีพของบุคลากร การสร้างผลกระทบเชิงบวก และความเต็มใจร่วมมือกับสถาบัน ซึ่งล้วนสะท้อนถึงศักยภาพและความน่าเชื่อถือของสถาบันในการขับเคลื่อนภารกิจด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับประเทศ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ของกลุ่มที่ 2

n = 212

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวม	4.11	82.20	มากที่สุด	4.60	92.00	มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.14	82.80	มากที่สุด	4.59	91.80	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนที่ชัดเจน	4.18	83.60	มากที่สุด	4.55	91.00	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความง่าย ไม่ซับซ้อน	4.15	83.00	มากที่สุด	4.57	91.40	มากที่สุด
3. ระยะเวลามีความเหมาะสม	4.10	82.00	มากที่สุด	4.59	91.80	มากที่สุด
4. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.15	83.00	มากที่สุด	4.60	92.00	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.11	82.20	มากที่สุด	4.63	92.60	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ	4.09	81.80	มากที่สุด	4.64	92.80	มากที่สุด
1. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ	4.11	82.20	มากที่สุด	4.60	92.00	มากที่สุด
2. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	4.09	81.80	มากที่สุด	4.60	92.00	มากที่สุด
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.05	81.00	มากที่สุด	4.66	93.20	มากที่สุด
4. ให้คำปรึกษา แนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.07	81.40	มากที่สุด	4.67	93.40	มากที่สุด
5. ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.14	82.80	มากที่สุด	4.65	93.00	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.09	81.80	มากที่สุด	4.57	91.40	มากที่สุด
1. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.15	83.00	มากที่สุด	4.61	92.20	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.08	81.60	มากที่สุด	4.58	91.60	มากที่สุด
3. มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสม	4.06	81.20	มากที่สุด	4.56	91.20	มากที่สุด
4. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.06	81.20	มากที่สุด	4.62	92.40	มากที่สุด
5. ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้จริง	4.09	81.80	มากที่สุด	4.50	90.00	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่าง ๆ ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ของกลุ่มที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 212 คน มีทั้งระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ “มากที่สุด” โดยความคาดหวังมี

ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 ขณะที่ความพึงพอใจสูงกว่าเล็กน้อยที่ค่าเฉลี่ย 4.60 ร้อยละ 92.00 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างเชิงบวก กล่าวคือ ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าประสบการณ์จริงในการได้รับการมีคุณภาพสูงกว่าที่ตนคาดหวังไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความคาดหวังเฉลี่ย 4.14 ร้อยละ 82.80 และความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 ร้อยละ 91.80 อยู่ในระดับมากที่สุดทุกตัวชี้วัด โดยการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนที่ชัดเจนมีความคาดหวังเฉลี่ย 4.18 ร้อยละ 83.60 และความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ร้อยละ 91.00 ส่วนขั้นตอนการให้บริการที่ง่ายและไม่ซับซ้อนมีค่าความคาดหวัง 4.15 ร้อยละ 83.00 และความพึงพอใจ 4.57 ร้อยละ 91.40 เช่นเดียวกับด้านระยะเวลาที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 4.10 ร้อยละ 82.00 และความพึงพอใจสูงขึ้นไป 4.59 ร้อยละ 91.80 ขณะที่ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการมีความคาดหวังเฉลี่ย 4.15 ร้อยละ 83.00 และความพึงพอใจสูงถึง 4.60 ร้อยละ 92.00 และสุดท้ายในหมวดนี้ ความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ของกระบวนการให้บริการมีความคาดหวัง 4.11 ร้อยละ 82.20 และความพึงพอใจสูงถึง 4.63 ร้อยละ 92.60 ซึ่งเป็นหนึ่งในค่าที่สูงที่สุด

ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.09 ร้อยละ 81.80 และความพึงพอใจสูงกว่าอย่างชัดเจนที่ 4.64 ร้อยละ 92.80 โดยผู้ตอบเห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.11 ร้อยละ 82.20 ความพึงพอใจ 4.60 ร้อยละ 92.00) และยังคงรักษาความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.09 ร้อยละ 81.80 ความพึงพอใจ 4.60 ร้อยละ 92.00) ขณะเดียวกันการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการแม้ความคาดหวังเฉลี่ยค่อนข้างต่ำสุดในกลุ่มนี้ที่ 4.05 ร้อยละ 81.00 แต่กลับมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่มนี้ที่ 4.66 ร้อยละ 93.20 การให้คำปรึกษาที่ตรงประเด็นมีค่าความคาดหวัง 4.07 ร้อยละ 81.40 และความพึงพอใจสูงถึง 4.67 ร้อยละ 93.40 ขณะที่การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและไม่เลือกปฏิบัติอยู่ที่ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.14 ร้อยละ 82.80 และความพึงพอใจสูงที่ 4.65 ร้อยละ 93.00

สำหรับด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่าความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 ร้อยละ 81.80 และความพึงพอใจสูงกว่าอย่างชัดเจนที่ 4.57 ร้อยละ 91.40 โดยการให้บริการที่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดได้รับค่าความคาดหวังสูงที่สุดในกลุ่มนี้ที่ 4.15 ร้อยละ 83.00 และความพึงพอใจ 4.61 ร้อยละ 92.20 ส่วนการได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.08 ร้อยละ 81.60 และความพึงพอใจ 4.58 ร้อยละ 91.60 เช่นเดียวกับการมีคู่มือแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสมซึ่งมีความคาดหวัง 4.06 ร้อยละ 81.20 และความพึงพอใจ 4.56 ร้อยละ 91.20 ขณะที่การได้รับการที่คุ้มค่าและคุ้มค่าประโยชน์มีความคาดหวัง 4.06 ร้อยละ 81.20 แต่มีความพึงพอใจสูงขึ้นไป 4.62 ร้อยละ 92.40 ส่วนการได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานจริงมีความคาดหวังเฉลี่ย 4.09 ร้อยละ 81.80 และความพึงพอใจ 4.50 ร้อยละ 90.00 ซึ่งแม้จะเป็นค่าที่ต่ำสุดในกลุ่ม แต่ยังอยู่ในระดับสูงมาก

โดยสรุป ตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างเชิงบวกระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ กล่าวคือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง แต่การรับรู้ผลจริงของการให้บริการกลับสูงยิ่งกว่าในทุกด้าน ทั้งกระบวนการ ขั้นตอน คุณภาพของผู้ให้บริการ และคุณภาพของการให้บริการ ข้อมูลนี้สะท้อนถึงประสิทธิภาพและศักยภาพของ สสปท. ในการให้บริการที่ไม่เพียงตอบโจทย์ความต้องการ แต่ยังสร้างความประทับใจและความไว้วางใจได้เหนือความคาดหมายของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม ของกลุ่มที่ 2

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม	212	8.99	1.08	89.90	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวมของกลุ่มที่ 2 งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ การเข้าร่วมกิจกรรม และผลงานวิชาการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 212 คน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 8.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08 คิดเป็นร้อยละ 89.90 ซึ่งแสดงถึงการรับรู้เชิงบวกของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เห็นว่าการดำเนินงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) มีคุณภาพสูงและตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ค่าความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกับร้อยละ 90 สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการของสถาบันไม่ได้เป็นเพียงการดำเนินงานเชิงเทคนิคหรือเชิงวิชาการเท่านั้น แต่ยังสร้างความประทับใจในเชิงประสบการณ์แก่ผู้เข้าร่วม ไม่ว่าจะเป็นความครบถ้วนของเนื้อหา ความเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อยอดในทางปฏิบัติ หรือความเหมาะสมของกระบวนการให้บริการที่เอื้อต่อการเข้าถึงองค์ความรู้และนวัตกรรมได้อย่างราบรื่น ขณะเดียวกัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่อยู่ในระดับ 1.08 บ่งบอกถึงการประเมินที่มีทิศทางสอดคล้องกันในกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่พบความแตกต่างของความคิดเห็นในระดับที่สูงมากนัก

โดยสรุป ตารางที่ 4.19 สะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของ สสปท. อยู่ในระดับสูงมาก แสดงถึงศักยภาพของสถาบันในการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฐานะที่เป็นองค์กรที่สามารถถ่ายทอดงานวิจัย มาตรฐาน คู่มือปฏิบัติ และนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปสู่การใช้ประโยชน์ได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4.4 ผลการสำรวจ กลุ่มที่ 3 งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ กิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน งานสร้างและพัฒนาเครือข่ายและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มที่ 3

n = 404

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	194	48.02
หญิง	200	49.50
เพศทางเลือก (LGBTQ+)	10	2.48
2. อายุ		
20 - 24 ปี	12	2.97
25 - 34 ปี	153	37.87
35 - 44 ปี	155	38.37
45 - 54 ปี	64	15.84
55 ปีขึ้นไป	20	4.95
3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบมา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	2.72
ปริญญาตรี	256	63.37
ปริญญาโท	135	33.42
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.50
4. สถานะองค์กรหรือสถานะของท่าน		
หน่วยนโยบาย/หน่วยงานกำกับ	0	
สถาบันการศึกษา/หน่วยวิจัย	11	2.72
องค์กรภาคเอกชน	255	63.12
หน่วยงานความร่วมมือ	1	0.25
หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง	5	1.24
ลูกจ้างและพนักงาน	51	12.62
สถานประกอบการและนายจ้าง	73	18.07

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อื่น ๆ	8	1.98
5. ประสบการณ์มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ		
ไม่เคยมีประสบการณ์	100	24.75
เคยมีประสบการณ์	304	75.25
6. จำนวนปีของประสบการณ์ร่วมกับ สสปท.		
น้อยกว่า 1 ปี	68	16.83
1-2 ปี	127	31.44
3-4 ปี	101	25.00
5 ปีขึ้นไป	108	26.73

จากการพิจารณาดังกล่าวที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่ 3 งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำแก่สถานประกอบกิจการ กิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน งานสร้างและพัฒนาเครือข่ายและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 404 คน มีลักษณะข้อมูลทั่วไปที่สะท้อนถึงความหลากหลายทั้งในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะขององค์กร ตลอดจนประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสปท.

ในด้านเพศ พบว่าผู้ตอบแบ่งออกเป็นเพศหญิงจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 และเพศชายจำนวน 194 คน หรือร้อยละ 48.02 มีจำนวนใกล้เคียงกันมาก ขณะที่เพศทางเลือก (LGBTQ+) มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.48 สะท้อนถึงความหลากหลายทางเพศของกลุ่มผู้ตอบที่ได้รับการสำรวจ

เมื่อพิจารณาด้านอายุ พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในกลุ่มวัยทำงานตอนต้นถึงกลาง โดยกลุ่มอายุ 35-44 ปี มีจำนวนมากที่สุด 155 คน หรือร้อยละ 38.37 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 25-34 ปี จำนวน 153 คน หรือร้อยละ 37.87 ขณะที่กลุ่มอายุ 45-54 ปี มีจำนวน 64 คน หรือร้อยละ 15.84 ส่วนอายุ 55 ปีขึ้นไปมีจำนวน 20 คน หรือร้อยละ 4.95 และกลุ่มอายุน้อยที่สุดคือ 20-24 ปี มีเพียง 12 คน หรือร้อยละ 2.97 สะท้อนว่าผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นวัยทำงานที่มีศักยภาพสูงต่อการนำความรู้ด้านความปลอดภัยและการบริหารจัดการไปใช้จริง

ด้านระดับการศึกษาพบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 256 คน หรือร้อยละ 63.37 รองลงมาคือผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 135 คน หรือร้อยละ 33.42 ขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีเพียง 11 คน หรือร้อยละ 2.72 และมีผู้ที่จบสูงกว่าปริญญาโทเพียง 2 คน หรือร้อยละ 0.50 แสดงถึงโครงสร้างของกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นหลัก

สถานะขององค์กรหรือผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มาจากองค์กรภาคเอกชน จำนวน 255 คน หรือร้อยละ 63.12 รองลงมาคือสถานประกอบการและนายจ้าง จำนวน 73 คน หรือร้อยละ 18.07 ขณะที่กลุ่มลูกจ้างและพนักงานมีจำนวน 51 คน หรือร้อยละ 12.62 นอกจากนี้ยังมีสถาบันการศึกษาและหน่วยวิจัย 11 คน หรือร้อยละ 2.72 กลุ่มอื่น ๆ 8 คน หรือร้อยละ 1.98 และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง 5 คน หรือร้อยละ 1.24 โดยหน่วยงานความร่วมมือมีเพียง 1 คน หรือร้อยละ 0.25 และไม่มีผู้ตอบจากหน่วยงานนโยบายหรือหน่วยงานกำกับเลย แสดงถึงการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและสถานประกอบการเป็นกลุ่มหลักในการเข้ารับบริการของ สสปท.

ในด้านประสบการณ์การมีส่วนร่วม พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมกับหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 304 คน หรือร้อยละ 75.25 ขณะที่ผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์มีจำนวน 100 คน หรือร้อยละ 24.75 ซึ่งสะท้อนว่ากลุ่มผู้ตอบส่วนมากมีการมีส่วนร่วมเชิงปฏิบัติการมาแล้วในระดับสูง

สุดท้าย เมื่อพิจารณาจำนวนปีของประสบการณ์ร่วมกับ สสปท. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความหลากหลาย โดยผู้ที่มีประสบการณ์ 1-2 ปีมีจำนวนมากที่สุด 127 คน หรือร้อยละ 31.44 รองลงมาคือผู้ที่มีประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 108 คน หรือร้อยละ 26.73 และผู้ที่มีประสบการณ์ 3-4 ปี จำนวน 101 คน หรือร้อยละ 25.00 ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปีมีจำนวน 68 คน หรือร้อยละ 16.83 ข้อมูลนี้แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยทั้งผู้เข้าร่วมใหม่และผู้ที่มีความต่อเนื่องยาวนานกับสถาบัน ทำให้สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่าง สสปท. กับภาคเอกชนและสถานประกอบการในเชิงลึกและต่อเนื่อง

โดยสรุป ตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 3 ส่วนใหญ่เป็นเพศชายและหญิงในสัดส่วนเกือบเท่ากัน อยู่ในวัยทำงานตอนต้นถึงกลาง มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและโทเป็นหลัก และมีสถานะเป็นบุคลากรจากองค์กรภาคเอกชนและสถานประกอบการเป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งยังมีประสบการณ์ร่วมกับ สสปท. อย่างต่อเนื่องในระดับสูง ซึ่งข้อมูลทั้งหมดนี้สะท้อนถึงโครงสร้างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญของสถาบันในการผลักดันการให้คำปรึกษา การบริหารจัดการความปลอดภัย และการสร้างเครือข่ายเชิงวิชาชีพอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ของ สสปท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ของกลุ่มที่ 3

n = 404

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ของ สสปท.	จำนวน	ร้อยละ
1) เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.tosh.or.th)	255	63.12
2) โทรศัพท์	2	0.50
3) งานสัมมนา/นิทรรศการ	69	17.08
4) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ	37	9.16
5) ติดต่อโดยตรงจากสำนักงาน ฯ	13	3.22
6) หนังสือราชการ	19	4.70
7) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, โปสเตอร์, แผ่นพับ, อินโฟกราฟิก (Infographic))	29	7.18
8) สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, LINE, X, Instagram, YouTube, TikTok)	343	84.90
9) อื่น ๆ	32	7.92

จากการพิจารณาตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ของกลุ่มที่ 3 งานบริการให้คำปรึกษา กิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงงานสร้างและพัฒนาเครือข่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 404 คน ใช้ช่องทางหลากหลายในการเข้าถึงข้อมูลของสถาบัน โดยช่องทางหลักคือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, LINE, X, Instagram, YouTube และ TikTok มีผู้ตอบถึง 343 คน คิดเป็นร้อยละ 84.90 ซึ่งเป็นสัดส่วนสูงสุด สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของสื่อดิจิทัลในฐานะช่องทางหลักในการกระจายข่าวสารและองค์ความรู้ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้กว้างขวางและรวดเร็ว รองลงมาคือ เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.tosh.or.th) มีผู้ตอบ 255 คน หรือร้อยละ 63.12 แสดงให้เห็นว่าช่องทางทางการของสถาบันยังคงมีบทบาทสำคัญควบคู่ไปกับสื่อสังคมออนไลน์

สำหรับ งานสัมมนาและนิทรรศการ มีผู้ตอบ 69 คน หรือร้อยละ 17.08 แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ผ่านกิจกรรมภาคสนามและการแลกเปลี่ยนเชิงปฏิบัติการที่ยังคงมีความสำคัญในบางกลุ่มเป้าหมาย ส่วนการรับรู้ผ่านเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน อยู่ที่ 37 คน หรือร้อยละ 9.16 และการติดต่อโดยตรงจากสำนักงานฯ มีจำนวน 13 คน หรือร้อยละ 3.22 ซึ่งแม้จะเป็นช่องทางที่มีผู้เข้าถึงไม่มากนัก แต่ก็ยังเป็นช่องทางที่สร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์เชิงตรงกับหน่วยงานได้อย่างใกล้ชิด

การรับรู้ข้อมูลผ่าน หนังสือราชการ มีผู้ตอบ 19 คน หรือร้อยละ 4.70 สะท้อนถึงบทบาทของการสื่อสารเชิงทางการที่ยังมีความจำเป็นในบางบริบท เช่น หน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรที่ต้องใช้หลักฐานอ้างอิง ส่วน

สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร โปสเตอร์ แผ่นพับ หรืออินโฟกราฟิก มีผู้ตอบ 29 คน หรือร้อยละ 7.18 แสดงให้เห็นว่าสื่อแบบดั้งเดิมยังคงมีบทบาทในการสร้างการรับรู้ แม้ว่าจะลดความสำคัญลงเมื่อเทียบกับสื่อออนไลน์ ขณะที่ช่องทาง อื่น ๆ เช่น กลุ่มเครือข่ายหรือกลุ่มไลน์ มีผู้ตอบ 32 คน หรือร้อยละ 7.92 ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกลไกสำคัญในการสื่อสารแบบเฉพาะกลุ่มที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพการกระจายข้อมูล

น่าสังเกตว่า โทรทัศน์ มีผู้ตอบเพียง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 เท่านั้น แสดงถึงการลดบทบาทของสื่อกระแสหลักประเภทนี้ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เน้นการทำงานเชิงเครือข่ายและการเข้าถึงองค์ความรู้ด้านความปลอดภัย

โดยสรุป ตารางที่ 4.21 สะท้อนว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 3 มีแนวโน้มพึ่งพิงสื่อดิจิทัลเป็นหลัก ทั้งสื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์ทางการของสถาบัน ขณะเดียวกันยังมีการรับรู้ผ่านกิจกรรมสัมมนา สื่อสิ่งพิมพ์ และช่องทางเฉพาะกลุ่มในสัดส่วนรองลงมา ซึ่งข้อมูลนี้ชี้ถึงการเปลี่ยนผ่านทางพฤติกรรมการสื่อสารจากสื่อดั้งเดิมไปสู่สื่อออนไลน์อย่างเด่นชัด และตอกย้ำถึงความสำคัญของการออกแบบกลยุทธ์การสื่อสารที่ผสมผสานทั้งช่องทางออนไลน์และกิจกรรมภาคสนามเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างครอบคลุม

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ สสปท. ของกลุ่มที่ 3

n = 404

ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ สสปท.	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล	4.64	0.52	92.80	มากที่สุด
2. ความหลากหลายของช่องทางที่เผยแพร่	4.61	0.53	92.20	มากที่สุด
3. ข้อมูลเผยแพร่ได้อย่างต่อเนื่อง	4.61	0.53	92.20	มากที่สุด
4. มีข้อมูลมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.62	0.52	92.40	มากที่สุด
5. ข้อมูลข่าวสารตรงตามความสนใจ	4.64	0.52	92.80	มากที่สุด
6. ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร	4.65	0.51	93.00	มากที่สุด
7. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	4.64	0.53	92.80	มากที่สุด
8. ความรวดเร็วทันเวลาต่อการนำไปใช้	4.64	0.54	92.80	มากที่สุด
9. ข้อมูลมีแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสม	4.65	0.52	93.00	มากที่สุด
10. ข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.66	0.51	93.20	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ของกลุ่มที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 404 คน มีระดับความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกประเด็น โดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.61 ถึง 4.66 คิดเป็นร้อยละระหว่าง 92.20 ถึง 93.20 ซึ่งสะท้อนว่ากลุ่มเป้าหมายมีการรับรู้เชิงบวกอย่างต่อเนื่องและมั่นคงต่อคุณภาพของการเผยแพร่ข้อมูลและนวัตกรรมที่ สสปท. ผลิตและนำเสนอ

ในรายละเอียด พบว่าความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับสูงมาก แสดงให้เห็นว่าการจัดระบบข้อมูลของสถาบันเอื้อต่อผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน ด้านความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่และความต่อเนื่องในการนำเสนอข้อมูลได้รับค่าเฉลี่ย 4.61 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.20 ซึ่งแม้จะเป็นค่าที่ต่ำที่สุดในตาราง แต่ยังคงอยู่ในระดับ “มากที่สุด” แสดงว่าผู้ตอบมองว่าช่องทางการสื่อสารมีความครอบคลุมและมีการเผยแพร่อย่างสม่ำเสมอ

ด้านความเข้าใจง่ายของเนื้อหาอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.62 ร้อยละ 92.40 สะท้อนถึงความสามารถของสถาบันในการออกแบบสารที่ชัดเจนและเข้าถึงง่าย ส่วนความตรงตามความสนใจของผู้รับสารมีค่าเฉลี่ยสูงที่ 4.64 ร้อยละ 92.80 ซึ่งสะท้อนว่าข้อมูลที่นำเสนอมีความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

ในด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารและความเหมาะสมของแหล่งอ้างอิง ได้ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.65 ร้อยละ 93.00 เท่ากัน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลของสถาบันมีความมั่นคงทางวิชาการและได้รับการยอมรับว่าเป็นข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้และเชื่อถือได้ ขณะที่ความทันสมัยของข้อมูล ความรวดเร็วทันเวลาในการนำไปใช้และความสามารถในการประยุกต์ใช้ในเชิงปฏิบัติ ก็อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยค่าความทันสมัยอยู่ที่ 4.64 ร้อยละ 92.80 ความรวดเร็วทันเวลาที่ 4.64 ร้อยละ 92.80 และการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงอยู่ที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดของตารางคือ 4.66 ร้อยละ 93.20

โดยสรุป ตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 3 มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและนวัตกรรมของ สสปท. ในระดับสูงมากทุกมิติ ทั้งความสะดวก ความหลากหลาย ความต่อเนื่อง ความเข้าใจง่าย ความตรงตามความสนใจ ความน่าเชื่อถือ ความทันสมัย ความรวดเร็ว การมีแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสม และการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ซึ่งผลดังกล่าวตอกย้ำถึงศักยภาพของสถาบันในการสื่อสารองค์ความรู้และนวัตกรรมที่มีคุณภาพต่อกลุ่มเป้าหมายในภาคธุรกิจ สถานประกอบการ และเครือข่ายวิชาชีพด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับการกิจหลักของ สสปท.

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับการกิจหลักของ สสปท. ของกลุ่มที่ 3

n = 404

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวม	4.64	0.50	92.80	มากที่สุด
ประเด็นที่ 1 ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน	4.63	0.50	92.60	มากที่สุด
1. นโยบายและการปฏิบัติของ สสปท. ในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมีความชัดเจนแน่นอน และต่อเนื่อง	4.61	0.50	92.20	มากที่สุด
2. สสปท. ดำเนินงานด้านการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพด้วยความรับผิดชอบ	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
3. นโยบายและแนวทางการส่งเสริมของ สสปท. คำนึงถึงประโยชน์ สูงสุดของผู้รับบริการ	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
4. ท่านให้ความไว้วางใจ สสปท. ในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อ	4.65	0.50	93.00	มากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ				
5. ท่านเห็นว่า สสปท. เป็นหน่วยงานสำคัญในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
6. สสปท. ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ	4.66	0.50	93.20	มากที่สุด
7. สสปท. เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของ ผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท.	4.62	0.51	92.40	มากที่สุด
8. สสปท. จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ	4.60	0.52	92.00	มากที่สุด
9. สสปท. ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการผลักดันนโยบาย การปฏิบัติ หรือให้บริการต่างๆ	4.63	0.50	92.60	มากที่สุด
10. สสปท. สามารถจัดการกับนโยบายที่ซับซ้อนการเปลี่ยนแปลงที่เร็ว หรือเรื่องที่มีความท้าทายที่ส่งผลต่อการส่งเสริม สนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.62	0.51	92.40	มากที่สุด
11. สสปท. ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถด้านการส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.65	0.51	93.00	มากที่สุด
12. ท่านเห็นว่า สสปท. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการขับเคลื่อนภารกิจงาน	4.64	0.52	92.80	มากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ประเด็นที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.67	0.49	93.40	มากที่สุด
13. การดำเนินงานที่ผ่านมาของ สสพท. สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศและสถานการณ์การส่งเสริม สนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.64	0.51	92.80	มากที่สุด
14. การดำเนินงานของ สสพท. สนองความต้องการและความคาดหวังของท่าน	4.68	0.48	93.60	มากที่สุด
15. การดำเนินงานของ สสพท. เกิดประโยชน์สร้างผลกระทบต่อกับการพัฒนาประเทศ	4.69	0.49	93.80	มากที่สุด
ประเด็นที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	4.63	0.52	92.60	มากที่สุด
16. สสพท. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนา	4.61	0.54	92.20	มากที่สุด
17. ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ สสพท. มีความโปร่งใส	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)	4.65	0.50	93.00	มากที่สุด
ประเด็นที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	4.58	0.53	91.60	มากที่สุด
19. เจ้าหน้าที่ของ สสพท. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
20. สสพท. มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการ และการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	4.59	0.52	91.80	มากที่สุด
ประเด็นที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์	4.67	0.50	93.40	มากที่สุด
21. ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง สสพท. ในทางที่ดี และเห็นว่า สสพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	4.67	0.50	93.40	มากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ประเด็นที่ 6 ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.68	0.48	93.60	มากที่สุด
22. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจงานของ สสพท. และเห็นว่าการทำงานของ สสพท. มีความคุ้มค่า	4.67	0.50	93.40	มากที่สุด
23. ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ สสพท.	4.69	0.47	93.80	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสพท.) ของกลุ่มที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 404 คน มีความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละ 92.80 แสดงถึงการยอมรับและไว้วางใจในบทบาทของสถาบันอย่างสูง ทั้งในด้านนโยบาย ผลสัมฤทธิ์ ความโปร่งใส ศักยภาพบุคลากร ภาพลักษณ์องค์กร และการดำเนินงานโดยรวม

เมื่อพิจารณาใน ประเด็นที่ 1 ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวม 4.63 ร้อยละ 92.60 อยู่ในระดับสูง โดยผู้ตอบเห็นว่านโยบายและการปฏิบัติของสถาบันมีความชัดเจนและต่อเนื่อง (4.61 ร้อยละ 92.20) และดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบ (4.62 ร้อยละ 92.40) ขณะเดียวกันผู้ตอบเชื่อมั่นว่านโยบายคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ (4.63 ร้อยละ 92.60) มีความไว้วางใจในการดำเนินงาน (4.65 ร้อยละ 93.00) และมองว่าสถาบันเป็นหน่วยงานสำคัญในการสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย (4.65 ร้อยละ 93.00) อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะและการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (4.66 ร้อยละ 93.20) ตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (4.62 ร้อยละ 92.40) และสามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว (4.60 ร้อยละ 92.00) รวมทั้งมีการให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (4.63 ร้อยละ 92.60) สามารถจัดการกับนโยบายที่ซับซ้อน (4.62 ร้อยละ 92.40) และแสดงถึงความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นอย่างดี (4.65 ร้อยละ 93.00) รวมถึงได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก (4.64 ร้อยละ 92.80)

ประเด็นที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในตารางที่ 4.67 ร้อยละ 93.40 โดยผู้ตอบเห็นว่าการทำงานของสถาบันสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศ (4.64 ร้อยละ 92.80) สนองตอบความต้องการและความคาดหวังได้อย่างชัดเจน (4.68 ร้อยละ 93.60) และสร้างประโยชน์และผลกระทบเชิงบวกต่อประเทศ (4.69 ร้อยละ 93.80)

ใน ประเด็นที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.63 ร้อยละ 92.60 โดยผู้ตอบเห็นว่าสถาบันเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในเชิงนโยบาย (4.61 ร้อยละ 92.20)

การดำเนินงานมีความโปร่งใส (4.63 ร้อยละ 92.60) และบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปราศจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (4.65 ร้อยละ 93.00)

ประเด็นที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.58 ร้อยละ 91.60 แม้จะเป็นค่าที่ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยผู้ตอบเห็นว่าบุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญ (4.58 ร้อยละ 91.60) และมีความเป็นมืออาชีพในการทำงานและการบริหารจัดการ (4.59 ร้อยละ 91.80)

ประเด็นที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ ได้ค่าเฉลี่ย 4.67 ร้อยละ 93.40 โดยผู้ตอบเห็นว่าภาพลักษณ์ของสถาบันเป็นที่ยอมรับและได้รับการกล่าวถึงในทางบวก (4.67 ร้อยละ 93.40)

สุดท้าย ประเด็นที่ 6 ความเชื่อมั่นในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูง 4.68 ร้อยละ 93.60 โดยผู้ตอบเชื่อมั่นว่าการดำเนินงานของสถาบันมีความคุ้มค่า (4.67 ร้อยละ 93.40) และยินดีร่วมมือกับสถาบันในการทำงาน (4.69 ร้อยละ 93.80) ซึ่งเป็นหนึ่งในค่าที่สูงที่สุดของตาราง

โดยสรุป ตารางที่ 4.23 ชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการกลุ่มที่ 3 มีความเชื่อมั่นในสถาบันในทุกมิติอยู่ในระดับสูงมาก โดยเฉพาะด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน การสื่อสารและภาพลักษณ์ รวมถึงความคุ้มค่าและการร่วมมือกับสถาบัน ขณะที่ประเด็นด้านศักยภาพบุคลากรแม้มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับ “มากที่สุด” สะท้อนว่าภาพรวมของสถาบันได้รับการยอมรับและไว้วางใจอย่างมั่นคงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ของกลุ่มที่ 3

n = 404

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวม	4.60	92.00	มากที่สุด	4.69	93.80	มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.57	91.40	มากที่สุด	4.66	93.20	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนที่ชัดเจน	4.56	91.20	มากที่สุด	4.64	92.80	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความง่าย ไม่ซับซ้อน	4.61	92.20	มากที่สุด	4.67	93.40	มากที่สุด
3. ระยะเวลามีความเหมาะสม	4.54	90.80	มากที่สุด	4.66	93.20	มากที่สุด
4. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.55	91.00	มากที่สุด	4.67	93.40	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.57	91.40	มากที่สุด	4.67	93.40	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ	4.61	92.20	มากที่สุด	4.69	93.80	มากที่สุด
1. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ	4.64	92.80	มากที่สุด	4.69	93.80	มากที่สุด
2. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	4.65	93.00	มากที่สุด	4.70	94.00	มากที่สุด
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.61	92.20	มากที่สุด	4.70	94.00	มากที่สุด
4. ให้คำปรึกษา แนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.57	91.40	มากที่สุด	4.67	93.40	มากที่สุด
5. ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	91.80	มากที่สุด	4.68	93.60	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.63	92.60	มากที่สุด	4.72	94.40	มากที่สุด
1. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.63	92.60	มากที่สุด	4.72	94.40	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.62	92.40	มากที่สุด	4.71	94.20	มากที่สุด
3. มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสม	4.62	92.40	มากที่สุด	4.73	94.60	มากที่สุด
4. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.63	92.60	มากที่สุด	4.74	94.80	มากที่สุด
5. ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้จริง	4.66	93.20	มากที่สุด	4.73	94.60	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่าง ๆ ของสถาบันส่งเสริมความ

ปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ของกลุ่มที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 404 คน มีทั้งระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกมิติ โดยภาพรวมความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย 4.60 ร้อยละ 92.00 ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเล็กน้อยที่ 4.69 ร้อยละ 93.80 แสดงถึงการตอบสนองที่เกินกว่าหรือสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในภาพรวม

เมื่อพิจารณา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความคาดหวังอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.57 ร้อยละ 91.40 และความพึงพอใจอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.66 ร้อยละ 93.20 สะท้อนถึงการรับรู้ว่าการให้บริการของสถาบันมีความเหมาะสมและโปร่งใส ตัวอย่างเช่น การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนที่ชัดเจน (คาดหวัง 4.56 ร้อยละ 91.20 และพึงพอใจ 4.64 ร้อยละ 92.80) ขั้นตอนที่ย่าง ไม่ซับซ้อน (คาดหวัง 4.61 ร้อยละ 92.20 และพึงพอใจ 4.67 ร้อยละ 93.40) รวมถึงการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้ทั้งหมดอยู่ในระดับสูง ซึ่งบ่งชี้ว่าผู้รับบริการเห็นว่าสถาบันสามารถจัดการบริการที่เป็นมาตรฐานและเชื่อถือได้

สำหรับ ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ ความคาดหวังอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.61 ร้อยละ 92.20 ขณะที่ความพึงพอใจสูงกว่าเล็กน้อยที่ 4.69 ร้อยละ 93.80 ผู้ตอบมองว่าบุคลากรของสถาบันมีความรู้และเชี่ยวชาญ (คาดหวัง 4.64 ร้อยละ 92.80 และพึงพอใจ 4.69 ร้อยละ 93.80) ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดี (คาดหวัง 4.65 ร้อยละ 93.00 และพึงพอใจ 4.70 ร้อยละ 94.00) รวมถึงการดูแลเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ (คาดหวัง 4.61 ร้อยละ 92.20 และพึงพอใจ 4.70 ร้อยละ 94.00) อีกทั้งยังสามารถให้คำปรึกษาที่ตรงประเด็นและปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งทั้งหมดสะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพและการสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพของบุคลากร

ในส่วนของ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ความคาดหวังอยู่ในระดับสูงมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.63 ร้อยละ 92.60 และความพึงพอใจสูงขึ้นไปอีกที่ 4.72 ร้อยละ 94.40 รายละเอียดแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการรับรู้ว่าการให้บริการสอดคล้องกับกระบวนการที่กำหนด (คาดหวัง 4.63 ร้อยละ 92.60 และพึงพอใจ 4.72 ร้อยละ 94.40) ตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง (คาดหวัง 4.62 ร้อยละ 92.40 และพึงพอใจ 4.71 ร้อยละ 94.20) และมีคู่มือปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม (คาดหวัง 4.62 ร้อยละ 92.40 และพึงพอใจ 4.73 ร้อยละ 94.60) อีกทั้งยังได้รับบริการที่คุ้มค่า (คาดหวัง 4.63 ร้อยละ 92.60 และพึงพอใจ 4.74 ร้อยละ 94.80) และมีองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการทำงานได้จริง (คาดหวัง 4.66 ร้อยละ 93.20 และพึงพอใจ 4.73 ร้อยละ 94.60)

โดยสรุป ตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นว่าทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มที่ 3 ต่อการดำเนินงานของสถาบันอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยเฉพาะด้านคุณภาพของการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของสถาบันไม่เพียงแต่ตอบสนองความคาดหวัง แต่ยังสร้างความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่า ทั้งในด้านขั้นตอนการบริการ คุณภาพของผู้ให้บริการ และคุณภาพของการให้บริการโดยรวม ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จของสถาบันในการสร้างคุณค่าและความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม ของกลุ่มที่ 3

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม	404	9.27	0.85	92.70	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.25 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวมของกลุ่มที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 404 คน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 9.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 คิดเป็นร้อยละ 92.70 ซึ่งสะท้อนว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการในระดับสูง

ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการยอมรับอย่างกว้างขวางจากผู้ให้บริการในกลุ่มที่ 3 ซึ่งประกอบด้วยผู้ที่เข้าร่วมในงานบริการให้คำปรึกษา การส่งเสริมการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงกิจกรรมการสร้างและพัฒนาเครือข่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยคะแนนความพึงพอใจที่สูงและมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ต่ำกว่าหนึ่ง แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกันของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม สะท้อนถึงความเป็นเอกภาพในการประเมินเชิงบวกต่อการดำเนินงานของสถาบัน

โดยสรุป ตารางที่ 4.25 แสดงถึงความพึงพอใจโดยรวมที่สูงมากของผู้รับบริการกลุ่มที่ 3 ซึ่งตอกย้ำถึงศักยภาพของสถาบันในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการบริการที่เป็นมาตรฐาน ความเหมาะสมของกระบวนการ และการสร้างคุณค่าที่แท้จริงต่อผู้ให้บริการ อันเป็นปัจจัยสำคัญที่เสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อบทบาทของสถาบันในฐานะหน่วยงานกลางด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงานของประเทศ

4.5 ผลการสำรวจ กลุ่มที่ 4 งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชน
ทั่วไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มที่ 4

n = 448

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	171	38.17
หญิง	269	60.04
เพศทางเลือก (LGBTQ+)	8	1.79
2. อายุ		
20 - 24 ปี	57	12.72
25 - 34 ปี	208	46.43
35 - 44 ปี	128	28.57
45 - 54 ปี	52	11.61
55 ปีขึ้นไป	3	0.67
3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบมา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	93	20.76
ปริญญาตรี	295	65.85
ปริญญาโท	59	13.17
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.22
4. สถานะองค์กรหรือสถานะของท่าน		
หน่วยงานนโยบาย/หน่วยงานกำกับ	0	
สถาบันการศึกษา/หน่วยวิจัย	48	10.71
องค์กรภาคเอกชน	75	16.74
หน่วยงานความร่วมมือ	3	0.67
หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง	6	1.34
ลูกจ้างและพนักงาน	308	68.75
สถานประกอบการและนายจ้าง	7	1.56
อื่น ๆ	1	0.22

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
5. ประสบการณ์มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัย		
อาชีพอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ		
ไม่เคยมีประสบการณ์	176	39.29
เคยมีประสบการณ์	272	60.71
6. จำนวนปีของประสบการณ์ร่วมกับ สสพ.		
น้อยกว่า 1 ปี	143	31.92
1-2 ปี	138	30.80
3-4 ปี	77	17.19
5 ปีขึ้นไป	90	20.09

จากการพิจารณาตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่ 4 งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 448 คน มีลักษณะข้อมูลทั่วไปที่สะท้อนถึงโครงสร้างประชากรที่เข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างหลากหลาย โดยในด้านเพศ พบว่ามีผู้หญิงเป็นสัดส่วนมากที่สุด จำนวน 269 คน หรือร้อยละ 60.04 รองลงมาคือเพศชาย 171 คน คิดเป็นร้อยละ 38.17 และเพศทางเลือก (LGBTQ+) 8 คน หรือร้อยละ 1.79 แสดงให้เห็นถึงความเปิดกว้างและความครอบคลุมของการมีส่วนร่วม

ในด้านอายุ พบว่ากลุ่มอายุ 25-34 ปี มีจำนวนมากที่สุด 208 คน หรือร้อยละ 46.43 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 35-44 ปี จำนวน 128 คน หรือร้อยละ 28.57 ขณะที่กลุ่มอายุ 20-24 ปี มี 57 คน คิดเป็นร้อยละ 12.72 ส่วนกลุ่มอายุ 45-54 ปี มีจำนวน 52 คน หรือร้อยละ 11.61 และกลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไป มีเพียง 3 คน หรือร้อยละ 0.67 ข้อมูลนี้สะท้อนว่าผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่เป็นวัยทำงานตอนต้นถึงกลาง ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในสถานประกอบการและชุมชน

ในด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 295 คน หรือร้อยละ 65.85 รองลงมาคือผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 93 คน หรือร้อยละ 20.76 และผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 59 คน หรือร้อยละ 13.17 ขณะที่ มีเพียง 1 คน หรือร้อยละ 0.22 ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท แสดงถึงการมีผู้เข้าร่วมที่มีภูมิหลังการศึกษาที่ค่อนข้างหลากหลายและเน้นไปที่ระดับปริญญาตรีเป็นหลัก

ในส่วนของสถานะองค์กรหรือสถานะของผู้ตอบ พบว่ากลุ่มลูกจ้างและพนักงานมีจำนวนมากที่สุด 308 คน หรือร้อยละ 68.75 รองลงมาคือกลุ่มองค์กรภาคเอกชน จำนวน 75 คน หรือร้อยละ 16.74 และกลุ่มสถาบันการศึกษา/หน่วยวิจัย 48 คน หรือร้อยละ 10.71 ส่วนสถานประกอบการและนายจ้างมีจำนวน 7 คน หรือ

ร้อยละ 1.56 ขณะที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมี 6 คน หรือร้อยละ 1.34 และหน่วยงานความร่วมมือ 3 คน หรือร้อยละ 0.67 รวมถึงกลุ่มอื่น ๆ จำนวน 1 คน หรือร้อยละ 0.22 ข้อมูลนี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่เป็นแรงงานและพนักงานในระบบ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายโดยตรงของการส่งเสริมด้านความปลอดภัย

เมื่อพิจารณาประสบการณ์การมีส่วนร่วม พบว่าผู้ที่ตอบที่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมกับหน่วยงานอื่น ๆ มีจำนวนมากถึง 272 คน หรือร้อยละ 60.71 ขณะที่ผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์มี 176 คน หรือร้อยละ 39.29 แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่มีพื้นฐานการมีส่วนร่วมอยู่แล้ว แต่ก็ยังมีกลุ่มใหม่ที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์เข้าร่วมซึ่งอาจเป็นฐานในการพัฒนาเครือข่ายในอนาคต

สุดท้าย ด้านจำนวนปีของประสบการณ์ร่วมกับ สสปท. พบว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนมากที่สุด 143 คน หรือร้อยละ 31.92 รองลงมาคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-2 ปี จำนวน 138 คน หรือร้อยละ 30.80 ขณะที่ผู้ที่มีประสบการณ์ 3-4 ปี มีจำนวน 77 คน หรือร้อยละ 17.19 และกลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี มีจำนวน 90 คน หรือร้อยละ 20.09 ซึ่งสะท้อนถึงการกระจายตัวทั้งกลุ่มผู้เข้าร่วมใหม่และกลุ่มที่มีความต่อเนื่องในการทำงานกับสถาบัน

โดยสรุป ตารางที่ 4.26 ชี้ให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ 4 มีความหลากหลายทั้งเพศ วัย ระดับการศึกษา และสถานะองค์กร โดยเฉพาะการมีแรงงานและพนักงานเป็นกลุ่มใหญ่ ขณะเดียวกันยังสะท้อนถึงบทบาทสำคัญของวัยทำงานและการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เป็นกลุ่มหลัก รวมถึงการผสมผสานระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์และผู้เพิ่งเข้าร่วมใหม่ ซึ่งมีความสำคัญต่อการสร้างความต่อเนื่องและขยายเครือข่ายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ของ สสปท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ของกลุ่มที่ 4

n = 448

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ของ สสปท.	จำนวน	ร้อยละ
1) เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.tosh.or.th)	256	57.14
2) โทรศัพท์	0	0.00
3) งานสัมมนา/นิทรรศการ	100	22.32
4) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ	13	2.90
5) ติดต่อโดยตรงจากสำนักงาน ฯ	13	2.90
6) หนังสือราชการ	6	1.34
7) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, โปสเตอร์, แผ่นพับ, อินโฟกราฟิก (Infographic))	56	12.50
8) สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, LINE, X, Instagram, YouTube, TikTok)	372	83.04
9) อื่น ๆ	17	3.79

จากการพิจารณาตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ของกลุ่มที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 448 คน มีการรับรู้ข้อมูลผ่านหลากหลายช่องทาง โดยช่องทางที่มีการเข้าถึงมากที่สุด คือสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, LINE, X, Instagram, YouTube และ TikTok จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 83.04 สะท้อนถึงบทบาทสำคัญของสื่อออนไลน์ที่เป็นช่องทางหลักในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และองค์กรความรู้สู่ประชาชนในยุคดิจิทัล รองลงมาคือเว็บไซต์ของสำนักงาน (www.tosh.or.th) จำนวน 256 คน หรือร้อยละ 57.14 ซึ่งยังคงมีความสำคัญในฐานะเป็นแหล่งข้อมูลทางการขององค์กร

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้รับรู้ข้อมูลจากงานสัมมนาหรือกิจกรรมเผยแพร่ เช่น นิทรรศการ จำนวน 100 คน หรือร้อยละ 22.32 ขณะที่สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร โปสเตอร์ แผ่นพับ หรืออินโฟกราฟิก มีผู้เข้าถึงจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 แสดงถึงบทบาทที่ยังคงมีความสำคัญแม้จะลดลงเมื่อเทียบกับสื่อดิจิทัล

ในส่วนของการรับรู้ผ่านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ และการติดต่อโดยตรงกับสำนักงานฯ พบว่ามีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 13 คน หรือร้อยละ 2.90 ทั้งสองช่องทาง แสดงให้เห็นถึงการมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงในระดับหนึ่ง ขณะที่การรับรู้ผ่านหนังสือราชการมีเพียง 6 คน หรือร้อยละ 1.34 และช่องทางอื่น ๆ เช่น กลุ่มเครือข่ายเฉพาะกิจ หรือช่องทางไม่เป็นทางการ มีจำนวน 17 คน หรือร้อยละ 3.79

โดยสรุป ตารางที่ 4.27 สะท้อนให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของการสื่อสารที่เน้นไปทางสื่อสังคมออนไลน์เป็นหลัก ซึ่งได้รับความนิยมสูงสุดจากกลุ่มเป้าหมาย รองลงมาคือเว็บไซต์ทางการของสถาบัน และกิจกรรมเผยแพร่เชิงสัมมนาหรือสื่อสิ่งพิมพ์ ขณะที่ช่องทางแบบดั้งเดิม เช่น หนังสือราชการหรือการติดต่อโดยตรง มีสัดส่วนค่อนข้างต่ำ ข้อมูลนี้จึงชี้ให้เห็นถึงทิศทางการสื่อสารของสถาบันที่ควรให้ความสำคัญกับการใช้สื่อออนไลน์เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ สสปท. ของกลุ่มที่ 4

n = 448

ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ สสปท.	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล	4.35	0.65	87.00	มากที่สุด
2. ความหลากหลายของช่องทางที่เผยแพร่	4.34	0.66	86.80	มากที่สุด
3. ข้อมูลเผยแพร่ได้อย่างต่อเนื่อง	4.37	0.62	87.40	มากที่สุด
4. มีข้อมูลมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.40	0.64	88.00	มากที่สุด
5. ข้อมูลข่าวสารตรงตามความสนใจ	4.41	0.65	88.20	มากที่สุด
6. ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร	4.45	0.62	89.00	มากที่สุด
7. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	4.45	0.63	89.00	มากที่สุด
8. ความรวดเร็วทันเวลาต่อการนำไปใช้	4.40	0.67	88.00	มากที่สุด
9. ข้อมูลมีแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสม	4.40	0.68	88.00	มากที่สุด
10. ข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.43	0.66	88.60	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ของกลุ่มที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 448 คน มีระดับความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกประเด็น โดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.34 ถึง 4.45 คิดเป็นร้อยละระหว่าง 86.80 ถึง 89.00 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่เข้าร่วมกิจกรรมหรือกิจกรรมการมีทัศนคติในเชิงบวกและยอมรับต่อคุณภาพของข้อมูลที่สถาบันเผยแพร่

ในรายละเอียด พบว่าความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละ 87.00 สะท้อนว่าการออกแบบระบบการเข้าถึงข้อมูลมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความ

ต้องการของผู้ใช้ได้ในระดับสูง ขณะที่ความหลากหลายของช่องทางเผยแพร่มีค่าเฉลี่ย 4.34 ร้อยละ 86.80 ซึ่งแม้จะเป็นค่าต่ำที่สุดในตาราง แต่ยังคงอยู่ในระดับสูงมาก แสดงให้เห็นว่าสถาบันสามารถจัดหาและพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงผู้คนได้อย่างกว้างขวาง

ด้านความต่อเนื่องของการเผยแพร่ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.37 ร้อยละ 87.40 แสดงถึงการให้ข้อมูลที่สม่ำเสมอและไม่ขาดตอน เนื้อหาที่เผยแพร่มีความเข้าใจง่ายโดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ร้อยละ 88.00 และตรงตามความสนใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ค่าเฉลี่ย 4.41 ร้อยละ 88.20 ซึ่งสะท้อนถึงการออกแบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับสาร

ในด้านความน่าเชื่อถือและความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร ได้คะแนนสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.45 ร้อยละ 89.00 ซึ่งบ่งชี้ถึงความมั่นใจของผู้ต่อคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูล รวมทั้งการปรับปรุงเนื้อหาให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ขณะที่ความรวดเร็วทันเวลาต่อการนำไปใช้มีค่าเฉลี่ย 4.40 ร้อยละ 88.00 สะท้อนถึงความเหมาะสมของช่วงเวลาการเผยแพร่ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง

ในส่วนของกรณีแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.40 ร้อยละ 88.00 ซึ่งเป็นการยืนยันถึงการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ และข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงก็มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.43 ร้อยละ 88.60 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนถึงการใช้อำนาจของสถาบันเพื่อเสริมสร้างความรู้และพัฒนาการทำงานในทางปฏิบัติ

โดยสรุป ตารางที่ 4.28 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่เข้าร่วมกิจกรรมหรือนิทรรศการของ สสพท. มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ในทุกมิติ ทั้งด้านความสะดวก ความหลากหลาย ความต่อเนื่อง ความเข้าใจง่าย ความตรงตามความสนใจ ความน่าเชื่อถือ ความทันสมัย ความรวดเร็ว ความเหมาะสมของแหล่งอ้างอิง และการนำไปใช้ประโยชน์จริง ซึ่งผลดังกล่าวตอกย้ำถึงศักยภาพของสถาบันในการสื่อสารสารสนเทศที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุม

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท.

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท. ของกลุ่มที่ 4

n = 448

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวม	4.60	0.54	92.00	มากที่สุด
ประเด็นที่ 1 ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด
1. นโยบายและการปฏิบัติของ สสปท. ในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมีความชัดเจนแน่นอน และต่อเนื่อง	4.57	0.53	91.40	มากที่สุด
2. สสปท. ดำเนินงานด้านการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพด้วยความรับผิดชอบ	4.60	0.53	92.00	มากที่สุด
3. นโยบายและแนวทางการส่งเสริมของ สสปท. คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ	4.61	0.52	92.20	มากที่สุด
4. ท่านให้ความไว้วางใจ สสปท. ในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อ	4.58	0.55	91.60	มากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ				
5. ท่านเห็นว่า สสปท. เป็นหน่วยงานสำคัญในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ	4.56	0.54	91.20	มากที่สุด
6. สสปท. ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด
7. สสปท. เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของ ผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท.	4.62	0.52	92.40	มากที่สุด
8. สสปท. จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ	4.59	0.56	91.80	มากที่สุด
9. สสปท. ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการผลักดันนโยบาย การปฏิบัติ หรือให้บริการต่างๆ	4.60	0.53	92.00	มากที่สุด
10. สสปท. สามารถจัดการกับนโยบายที่ซับซ้อนการเปลี่ยนแปลงที่เร็ว หรือเรื่องที่มีความท้าทายที่ส่งผลต่อการส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.57	0.54	91.40	มากที่สุด
11. สสปท. ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถด้านการส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.59	0.53	91.80	มากที่สุด
12. ท่านเห็นว่า สสปท. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการขับเคลื่อนภารกิจงาน	4.60	0.53	92.00	มากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ประเด็นที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.61	0.53	92.20	มากที่สุด
13. การดำเนินงานที่ผ่านมาของ สสพท. สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศและสถานการณ์การส่งเสริม สนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.59	0.53	91.80	มากที่สุด
14. การดำเนินงานของ สสพท. สนองความต้องการและความคาดหวังของท่าน	4.61	0.53	92.20	มากที่สุด
15. การดำเนินงานของ สสพท. เกิดประโยชน์สร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาประเทศ	4.63	0.53	92.60	มากที่สุด
ประเด็นที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	4.59	0.55	91.80	มากที่สุด
16. สสพท. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนา	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
17. ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ สสพท. มีความโปร่งใส	4.60	0.55	92.00	มากที่สุด
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)	4.61	0.54	92.20	มากที่สุด
ประเด็นที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด
19. เจ้าหน้าที่ของ สสพท. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
20. สสพท. มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการ และการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด
ประเด็นที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์	4.60	0.54	92.00	มากที่สุด
21. ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง สสพท. ในทางที่ดี และเห็นว่า สสพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	4.60	0.54	92.00	มากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ประเด็นที่ 6 ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.62	0.52	92.40	มากที่สุด
22. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สสพท. และเห็นว่าการทำงาน of สสพท. มีความคุ้มค่า	4.62	0.52	92.40	มากที่สุด
23. ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ สสพท.	4.61	0.52	92.20	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสพท.) ของกลุ่มที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 448 คน มีระดับความเชื่อมั่นต่อสถาบันอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ในทุกประเด็น โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ซึ่งสะท้อนว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้านความปลอดภัยของประชาชนทั่วไปมีทัศนคติในเชิงบวกและให้ความไว้วางใจต่อการดำเนินงานของสถาบันในทุกด้านอย่างมั่นคง

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 4.59 ร้อยละ 91.80 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยนโยบายและการปฏิบัติที่ชัดเจนและต่อเนื่องได้ค่าเฉลี่ย 4.57 ร้อยละ 91.40 ส่วนการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ย 4.60 ร้อยละ 92.00 และการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการอยู่ที่ 4.61 ร้อยละ 92.20 ขณะที่ความไว้วางใจต่อบทบาทของสถาบันอยู่ที่ 4.58 ร้อยละ 91.60 และการมองว่าสถาบันเป็นหน่วยงานสำคัญในการพัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัยได้ค่าเฉลี่ย 4.56 ร้อยละ 91.20 นอกจากนี้ การให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาอยู่ที่ 4.59 ร้อยละ 91.80 และการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการสูงถึง 4.62 ร้อยละ 92.40 รวมถึงการดำเนินงานด้วยความรวดเร็วและความเท่าเทียมก็มีค่าเฉลี่ย 4.59 และ 4.60 ร้อยละ 91.80 และ 92.00 ตามลำดับ แสดงถึงการจัดการที่มีคุณภาพ ขณะที่ความสามารถในการรับมือกับนโยบายที่ซับซ้อนและการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นอยู่ในระดับสูงเช่นกันที่ 4.57-4.60 หรือร้อยละกว่า 91.40-92.00

สำหรับความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.61 ร้อยละ 92.20 ซึ่งสอดคล้องกับการที่ประชาชนเห็นว่าสถาบันสามารถดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศได้ 4.59 ร้อยละ 91.80 สนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ 4.61 ร้อยละ 92.20 และสร้างประโยชน์เชิงบวกต่อการพัฒนาประเทศ 4.63 ร้อยละ 92.60 ซึ่งล้วนอยู่ในระดับสูงมาก

ในด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.59 ร้อยละ 91.80 โดยการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมอยู่ที่ 4.57 ร้อยละ 91.40 ความโปร่งใสของการปฏิบัติงานอยู่

ที่ 4.60 ร้อยละ 92.00 และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่อยู่ที่ 4.61 ร้อยละ 92.20 ซึ่งตอกย้ำความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของสถาบัน

ในประเด็นความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59 ร้อยละ 91.80 โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญอยู่ที่ 4.58 ร้อยละ 91.60 และความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการอยู่ที่ 4.59 ร้อยละ 91.80 สะท้อนถึงคุณภาพของทรัพยากรบุคคลที่ได้รับการยอมรับสูง ขณะที่ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ก็อยู่ในระดับสูงมากเช่นกันที่ 4.60 ร้อยละ 92.00 โดยประชาชนมองว่าสถาบันเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี

สุดท้าย ในด้านความเชื่อมั่นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 4.62 ร้อยละ 92.40 โดยผู้ตอบเห็นว่าการดำเนินงานของสถาบันมีความคุ้มค่า และยังแสดงความเต็มใจที่จะร่วมมือทำงานกับสถาบันในอนาคตที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.61-4.62 ร้อยละกว่า 92.20-92.40 ซึ่งสะท้อนถึงความไว้วางใจและการยอมรับในบทบาทของสถาบันอย่างกว้างขวาง

โดยสรุป ตารางที่ 4.29 สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการกลุ่มประชาชนทั่วไปที่เข้าร่วมกิจกรรมของ สสปท. มีความเชื่อมั่นต่อสถาบันในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านนโยบาย ผลสัมฤทธิ์ ความโปร่งใส ศักยภาพบุคลากร ภาพลักษณ์ ตลอดจนความคุ้มค่าของการดำเนินงาน ทั้งหมดอยู่ในระดับ “มากที่สุด” แสดงถึงความมั่นใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการหลักของสถาบันในการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิผล

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ของกลุ่มที่ 4

n = 448

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวม	4.22	84.40	มากที่สุด	4.59	91.80	มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.22	84.40	มากที่สุด	4.56	91.20	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนที่ชัดเจน	4.22	84.40	มากที่สุด	4.54	90.80	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความง่าย ไม่ซับซ้อน	4.27	85.40	มากที่สุด	4.58	91.60	มากที่สุด
3. ระยะเวลามีความเหมาะสม	4.21	84.20	มากที่สุด	4.61	92.20	มากที่สุด
4. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.19	83.80	มากที่สุด	4.54	90.80	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.20	84.00	มากที่สุด	4.56	91.20	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ	4.22	84.40	มากที่สุด	4.61	92.20	มากที่สุด
1. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ	4.23	84.60	มากที่สุด	4.61	92.20	มากที่สุด
2. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	4.25	85.00	มากที่สุด	4.62	92.40	มากที่สุด
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.25	85.00	มากที่สุด	4.59	91.80	มากที่สุด
4. ให้คำปรึกษา แนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.19	83.80	มากที่สุด	4.60	92.00	มากที่สุด
5. ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.20	84.00	มากที่สุด	4.61	92.20	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.22	84.40	มากที่สุด	4.60	92.00	มากที่สุด
1. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.24	84.80	มากที่สุด	4.61	92.20	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.21	84.20	มากที่สุด	4.61	92.20	มากที่สุด
3. มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสม	4.20	84.00	มากที่สุด	4.59	91.80	มากที่สุด
4. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.22	84.40	มากที่สุด	4.61	92.20	มากที่สุด
5. ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้จริง	4.23	84.60	มากที่สุด	4.56	91.20	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ของกลุ่มที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 448 คน มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในระดับที่สะท้อนความคงที่ และคิดเป็นร้อยละ 84.40 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “มากที่สุด” ขณะที่ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ซึ่งจัดอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นกัน แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมในกลุ่มนี้ไม่เพียงแต่มีความคาดหวังสูง แต่ยังรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินงานของสถาบันในระดับสูงมากอีกด้วย

เมื่อพิจารณาในมิติด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.22 ร้อยละ 84.40 และความพึงพอใจอยู่ที่ 4.56 ร้อยละ 91.20 โดยแต่ละตัวชี้วัดอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด อาทิ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนได้ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.22 ร้อยละ 84.40 และความพึงพอใจ 4.54 ร้อยละ 90.80 ส่วนความง่าย ไม่ซับซ้อนของขั้นตอนบริการอยู่ที่ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.27 ร้อยละ 85.40 และความพึงพอใจ 4.58 ร้อยละ 91.60 ขณะที่ความเหมาะสมของระยะเวลาอยู่ที่ 4.21 และ 4.61 หรือร้อยละ 84.20 และ 92.20 ตามลำดับ และด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการอยู่ที่ 4.19 และ 4.54 หรือร้อยละ 83.80 และ 90.80 รวมถึงความโปร่งใสและตรวจสอบได้อยู่ที่ 4.20 และ 4.56 หรือร้อยละ 84.00 และ 91.20 ซึ่งสะท้อนว่ากระบวนการบริการตอบสนองได้ทั้งต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในทิศทางที่สอดคล้องกัน

ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.22 ร้อยละ 84.40 และความพึงพอใจ 4.61 ร้อยละ 92.20 โดยตัวชี้วัดย่อยแสดงผลในเชิงบวกทั้งหมด เช่น ความรู้และความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.23 และ 4.61 หรือร้อยละ 84.60 และ 92.20 ตามลำดับ การให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดีอยู่ที่ 4.25 และ 4.62 หรือร้อยละ 85.00 และ 92.40 การดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการอยู่ที่ 4.25 และ 4.59 หรือร้อยละ 85.00 และ 91.80 การให้คำปรึกษาที่ตรงประเด็นอยู่ที่ 4.19 และ 4.60 หรือร้อยละ 83.80 และ 92.00 และความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติอยู่ที่ 4.20 และ 4.61 หรือร้อยละ 84.00 และ 92.20 ซึ่งตอกย้ำถึงความพึงพอใจที่สูงกว่าความคาดหวังในทุกประเด็น

ในด้านคุณภาพของการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 4.22 ร้อยละ 84.40 และความพึงพอใจอยู่ที่ 4.60 ร้อยละ 92.00 โดยรายละเอียดสะท้อนการได้รับบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน เช่น การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดอยู่ที่ 4.24 และ 4.61 หรือร้อยละ 84.80 และ 92.20 การได้รับบริการครบถ้วน ถูกต้องอยู่ที่ 4.21 และ 4.61 หรือร้อยละ 84.20 และ 92.20 การมีคู่มือแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องอยู่ที่ 4.20 และ 4.59 หรือร้อยละ 84.00 และ 91.80 การได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์อยู่ที่ 4.22 และ 4.61 หรือร้อยละ 84.40 และ 92.20 และการได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้จริงอยู่ที่ 4.23 และ 4.56 หรือร้อยละ 84.60 และ 91.20 ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของบริการที่เกินกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

โดยสรุป ตารางที่ 4.30 ซึ่งให้เห็นว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มที่ 4 มีความคาดหวังในระดับสูงมาก (มากที่สุด) ต่อการดำเนินงานของสถาบัน และเมื่อเทียบกับระดับความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในทุกด้าน ทั้งด้านกระบวนการบริการ คุณภาพผู้ให้บริการ และคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งทั้งหมดล้วนต่อยอดจากบทบาทของสถาบันในการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับในงานบริการหลักที่มีคุณภาพ และตอบโต้ผู้รับบริการในเชิงประจักษ์

ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม ของกลุ่มที่ 4

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม	448	9.13	0.85	91.30	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.31 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม ของกลุ่มที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 448 คน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม อยู่ในเกณฑ์ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 9.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 คิดเป็นร้อยละ 91.30 ซึ่งสะท้อนถึงการรับรู้เชิงบวกอย่างชัดเจนต่อคุณภาพของการให้บริการที่สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) มอบให้

ผลการสำรวจดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในกลุ่มนี้ไม่เพียงแต่มีความพึงพอใจในระดับสูง แต่ยังสะท้อนถึงความสม่ำเสมอในการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในระดับต่ำ (0.85) ซึ่งให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่มีความใกล้เคียงกัน และไม่มี ความแตกต่างอย่างมากในแง่ของการรับรู้ต่อการให้บริการ การที่คะแนนร้อยละเฉลี่ยอยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 90 ยืนยันได้ว่า สถาบันสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างครอบคลุมและตรงจุด

โดยสรุป ตารางที่ 4.31 สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของสถาบันในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของสถาบัน ในการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากผู้รับบริการในวงกว้าง อันจะเป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนภารกิจหลักด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในระดับประเทศต่อไป

4.6 ผลการสำรวจ กลุ่มที่ 5 งานบริการห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบกิจการ และ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มที่ 5

n = 36

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	15	41.67
หญิง	21	58.33
เพศทางเลือก (LGBTQ+)	0	41.67
2. อายุ		
20 - 24 ปี	6	16.67
25 - 34 ปี	10	27.78
35 - 44 ปี	18	50.00
45 - 54 ปี	2	5.56
55 ปีขึ้นไป	0	0.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบมา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	25.00
ปริญญาตรี	22	61.11
ปริญญาโท	5	13.89
สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
4. สถานะองค์กรหรือสถานะของท่าน		
หน่วยงานนโยบาย/หน่วยงานกำกับ	0	0.00
สถาบันการศึกษา/หน่วยวิจัย	7	19.44
องค์กรภาคเอกชน	12	33.33
หน่วยงานความร่วมมือ	0	0.00
หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง	1	2.78
ลูกจ้างและพนักงาน	12	33.33
สถานประกอบการและนายจ้าง	4	11.11
อื่น ๆ	0	0.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
5. ประสบการณ์มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัย		
อาชีพอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ		
ไม่เคยมีประสบการณ์	13	36.11
เคยมีประสบการณ์	23	63.89
6. จำนวนปีของประสบการณ์ร่วมกับ สสพ.		
น้อยกว่า 1 ปี	10	27.78
1-2 ปี	12	33.33
3-4 ปี	10	27.78
5 ปีขึ้นไป	4	11.11

จากการพิจารณาตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 36 คน โดยมีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชายอย่างชัดเจน คือ เพศหญิงร้อยละ 58.33 และเพศชายร้อยละ 41.67 ขณะที่เพศทางเลือก (LGBTQ+) ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มนี้เลย แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างเชิงเพศที่ยังอยู่ในกรอบดั้งเดิมของแรงงานในภาคการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบริการห้องปฏิบัติการ

เมื่อพิจารณาในด้านอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 35 – 44 ปี สูงถึงร้อยละ 50.00 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 25 – 34 ปี ร้อยละ 27.78 ขณะที่กลุ่มอายุ 20 – 24 ปี มีร้อยละ 16.67 และกลุ่มอายุ 45 – 54 ปี มีเพียงร้อยละ 5.56 ส่วนกลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไปไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามเลย ข้อมูลนี้สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่อยู่ในวัยทำงานหลักและวัยกลางคน ซึ่งมีประสบการณ์ทำงานและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในระดับสูง

ด้านระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดถึงร้อยละ 61.11 รองลงมาคือกลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 25.00 และปริญญาโท ร้อยละ 13.89 ส่วนกลุ่มสูงกว่าปริญญาโทไม่มีเลย ข้อมูลนี้สะท้อนว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับพื้นฐาน และอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยหรือการบริหารจัดการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในส่วนของสถานะองค์กรหรือสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ องค์กรภาคเอกชน และลูกจ้างพนักงาน เท่ากันที่ร้อยละ 33.33 รองลงมาคือสถาบันการศึกษา/หน่วยวิจัย ร้อยละ 19.44 และสถานประกอบการและนายจ้าง ร้อยละ 11.11 ส่วนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีเพียงร้อยละ 2.78 และไม่มีผู้ตอบจากหน่วยงานความร่วมมือหรือหมวดอื่น ๆ เลย ซึ่งสะท้อนว่าโครงสร้างผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่ยังคงมาจากภาคปฏิบัติจริงในสถานประกอบการและภาคเอกชนเป็นหลัก

เมื่อพิจารณาประสบการณ์ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์มาก่อน ร้อยละ 63.89 ขณะที่กลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์อยู่ที่ร้อยละ 36.11 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยและมีประสบการณ์ร่วมในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยมาก่อนหน้านี้แล้ว

สุดท้ายในด้านจำนวนปีของประสบการณ์ร่วมกับ สสพ. พบว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-2 ปี มีมากที่สุด ร้อยละ 33.33 รองลงมาคือกลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี และ 3-4 ปี เท่ากันที่ร้อยละ 27.78 ขณะที่กลุ่มที่มีประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไปมีร้อยละ 11.11 ข้อมูลนี้สะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระยะกลางกับสถาบัน โดยมีทั้งผู้เข้ามาใหม่และผู้ที่มีประสบการณ์ต่อเนื่องในระดับที่พอเหมาะ

โดยสรุป ตารางที่ 4.32 แสดงให้เห็นถึงโครงสร้างประชากรตัวอย่างในกลุ่มที่ 5 ที่มีลักษณะเด่นคือเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่ อายุอยู่ในวัยทำงานตอนกลาง ระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นหลัก มาจากภาคเอกชนและถูกจ้างพนักงานเป็นสัดส่วนสูง มีประสบการณ์ด้านความปลอดภัยมาก่อน และมีความสัมพันธ์กับ สสพ. ในช่วง 1-2 ปีมากที่สุด ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทของสถาบันที่สามารถเข้าถึงกลุ่มบุคลากรในภาคเอกชนและแรงงานได้อย่างแท้จริง

ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ของ สสพ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ของกลุ่มที่ 5

n = 36

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ของ สสพ.	จำนวน	ร้อยละ
1) เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.tosh.or.th)	22	61.11
2) โทรทัศน์	0	0.00
3) งานสัมมนา/นิทรรศการ	7	19.44
4) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ	1	2.78
5) ติดต่อโดยตรงจากสำนักงาน ฯ	1	2.78
6) หนังสือราชการ	0	0.00
7) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, โปสเตอร์, แผ่นพับ, อินโฟกราฟิก (Infographic))	4	11.11
8) สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, LINE, X, Instagram, YouTube, TikTok)	25	69.44
9) อื่น ๆ	1	2.78

จากการพิจารณาตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ของ สสพ. ของกลุ่มที่ 5 พบว่า ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 36 คน ใช้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร

มากที่สุดคือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, LINE, X, Instagram, YouTube และ TikTok มีจำนวนผู้เลือก 25 คน คิดเป็นร้อยละ 69.44 สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของสื่อดิจิทัลและแพลตฟอร์มออนไลน์ที่กลายเป็นช่องทางหลักในการเข้าถึงข้อมูลของ สสพ. ในกลุ่มนี้ ซึ่งเป็นไปตามกระแสการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมดิจิทัลที่ประชาชนคุ้นเคยและเข้าถึงได้ง่าย

รองลงมาคือ เว็บไซต์ของสำนักงาน (www.tosh.or.th) ซึ่งมีผู้ตอบ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 61.11 แสดงถึงความสำคัญของเว็บไซต์ทางการในฐานะแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและสามารถเข้าถึงได้โดยตรง แม้ว่าจะไม่ได้สูงเท่ากับสื่อสังคมออนไลน์ แต่ก็ยังคงเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมมากพอสมควร ขณะที่ งานสัมมนา/นิทรรศการ มีผู้ตอบ 7 คน หรือร้อยละ 19.44 บ่งบอกถึงการรับรู้ผ่านกิจกรรมที่มีลักษณะเผชิญหน้าโดยตรง ซึ่งยังคงมีบทบาทในการสร้างการเรียนรู้และการรับข้อมูลเชิงวิชาการ

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ตอบที่รับรู้ข้อมูลผ่าน สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร โปสเตอร์ แผ่นพับ หรืออินโฟกราฟิก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 สะท้อนว่าถึงแม้สื่อสิ่งพิมพ์จะมีบทบาทลดลงในยุคดิจิทัล แต่ก็ยังเป็นสื่อที่มีส่วนช่วยเสริมในการเผยแพร่ข้อมูลอยู่บ้าง ขณะที่ช่องทางอื่น ๆ เช่น การติดต่อโดยตรงกับสำนักงานฯ และการสื่อสารผ่านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 เท่ากัน แสดงให้เห็นถึงบทบาทที่มีน้อยลงของการติดต่อโดยตรง ส่วนช่องทางอื่น ๆ ที่ผู้ตอบระบุเองก็มี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78

ในทางตรงกันข้าม โทรทัศน์และหนังสือราชการ ปรากฏว่าไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเลย แสดงถึงการลดบทบาทของสื่อดั้งเดิมเหล่านี้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะโทรทัศน์ที่เคยเป็นสื่อหลักในอดีต แต่ในปัจจุบันกลับไม่ใช่ช่องทางที่ผู้เข้าร่วมการสำรวจกลุ่มนี้ใช้ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสพ. อีกต่อไป

โดยสรุป ตารางที่ 4.33 สะท้อนให้เห็นว่า สื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์ของสำนักงานเป็นช่องทางหลักที่ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 5 ใช้เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ สสพ. ขณะที่ช่องทางดั้งเดิมอย่างโทรทัศน์และหนังสือราชการมีบทบาทลดลงเกือบหมด ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมการสื่อสารของคนรุ่นใหม่ที่เน้นการเข้าถึงข้อมูลแบบรวดเร็วและสะดวกผ่านระบบดิจิทัล

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ สสปท. ของกลุ่มที่ 5

n = 36

ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ สสปท.	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล	4.58	0.69	91.60	มากที่สุด
2. ความหลากหลายของช่องทางที่เผยแพร่	4.55	0.73	91.00	มากที่สุด
3. ข้อมูลเผยแพร่ได้อย่างต่อเนื่อง	4.44	0.77	88.80	มากที่สุด
4. มีข้อมูลมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.52	0.74	90.40	มากที่สุด
5. ข้อมูลข่าวสารตรงตามความสนใจ	4.63	0.68	92.60	มากที่สุด
6. ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร	4.61	0.69	92.20	มากที่สุด
7. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	4.63	0.64	92.60	มากที่สุด
8. ความรวดเร็วทันเวลาต่อการนำไปใช้	4.69	0.58	93.80	มากที่สุด
9. ข้อมูลมีแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสม	4.69	0.58	93.80	มากที่สุด
10. ข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.61	0.64	92.20	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ สสปท. ของกลุ่มที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 36 คน มีระดับความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลในทุกประเด็นอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.44–4.69 และมีค่าร้อยละตั้งแต่ 88.80 ถึง 93.80 ซึ่งสะท้อนถึงการรับรู้เชิงบวกในระดับสูงอย่างทั่วถึง

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ ความรวดเร็วทันเวลาต่อการนำไปใช้ และ ข้อมูลมีแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และมีค่าร้อยละ 93.80 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการที่ข้อมูลจาก สสปท. สามารถเข้าถึงและนำไปใช้ได้ อย่างทันต่อความต้องการ และยังมีการอ้างอิงที่น่าเชื่อถือ ช่วยเสริมความมั่นใจและคุณภาพในการใช้ประโยชน์ของข้อมูล

นอกจากนี้ยังพบว่า ข้อมูลข่าวสารตรงตามความสนใจ และ ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงเท่ากันที่ 4.63 โดยมีค่าร้อยละ 92.60 แสดงถึงความสอดคล้องระหว่างความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลกับเนื้อหาที่น่าเสนอ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ส่วน ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร และ ความสามารถในการนำไปใช้ประโยชน์ได้ ก็ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงที่ 4.61 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.20 ยืนยันถึงคุณภาพและความมั่นใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อข้อมูลดังกล่าว

สำหรับ ความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.58 ร้อยละ 91.60 และ ความหลากหลายของช่องทางที่เผยแพร่ ได้ค่าเฉลี่ย 4.55 ร้อยละ 91.00 ทั้งสองปัจจัยสะท้อนว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงการจัดการเผยแพร่ที่ครอบคลุมและเข้าถึงง่าย ขณะที่ มีข้อมูลที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.52 ร้อยละ 90.40 ยืนยันว่าการนำเสนอข้อมูลสามารถเข้าถึงได้แม้กับผู้ที่ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญ

ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำที่สุดแม้จะยังอยู่ในระดับ “มากที่สุด” คือ ข้อมูลเผยแพร่ได้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.44 ร้อยละ 88.80 แสดงว่าผู้ตอบยังคงคาดหวังให้การเผยแพร่มีความต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น แม้โดยรวมยังอยู่ในระดับสูง

โดยสรุป ตารางที่ 4.34 ชี้ให้เห็นว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 5 มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของ สสพท. ในทุกมิติ โดยเฉพาะด้านความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ และความตรงประเด็นของข้อมูล ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง ขณะเดียวกันยังสะท้อนถึงข้อเสนอเชิงพัฒนาในเรื่องการเผยแพร่อย่างต่อเนื่องที่ควรได้รับการเสริมสร้างให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับการกิจหลักของ สสพท.

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับการกิจหลักของ สสพท. ของกลุ่มที่ 5

n = 36

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวม	4.53	0.51	90.60	มากที่สุด
ประเด็นที่ 1 ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน	4.48	0.51	89.60	มากที่สุด
1. นโยบายและการปฏิบัติของ สสพท. ในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมีความชัดเจนแน่นอน และต่อเนื่อง	4.44	0.50	88.80	มากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
2. สสปท. ดำเนินงานด้านการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพด้วยความรับผิดชอบ	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
3. นโยบายและแนวทางการส่งเสริมของ สสปท. คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ	4.52	0.51	90.40	มากที่สุด
4. ท่านให้ความไว้วางใจ สสปท. ในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ	4.47	0.56	89.40	มากที่สุด
5. ท่านเห็นว่า สสปท. เป็นหน่วยงานสำคัญในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ	4.38	0.49	87.60	มากที่สุด
6. สสปท. ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ	4.52	0.51	90.40	มากที่สุด
7. สสปท. เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของ ผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท.	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด
8. สสปท. จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
9. สสปท. ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการผลักดันนโยบาย การปฏิบัติ หรือให้บริการต่างๆ	4.47	0.51	89.40	มากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
10. สสพท. สามารถจัดการกับนโยบายที่ซับซ้อนการเปลี่ยนแปลงที่เร็ว หรือเรื่องที่มีความท้าทายที่ส่งผลกระทบต่อการส่งเสริม สนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.47	0.51	89.40	มากที่สุด
11. สสพท. ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถด้านการส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.44	0.50	88.80	มากที่สุด
12. ท่านเห็นว่า สสพท. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการขับเคลื่อนภารกิจงาน	4.44	0.50	88.80	มากที่สุด
ประเด็นที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.45	0.52	89.00	มากที่สุด
13. การดำเนินงานที่ผ่านมาของ สสพท. สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศและสถานการณ์การส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.44	0.50	88.80	มากที่สุด
14. การดำเนินงานของ สสพท. สสนองความต้องการและความคาดหวังของท่าน	4.47	0.51	89.40	มากที่สุด
15. การดำเนินงานของ สสพท. เกิดประโยชน์สร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาประเทศ	4.44	0.56	88.80	มากที่สุด
ประเด็นที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	4.53	0.54	90.60	มากที่สุด
16. สสพท. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนา	4.52	0.51	90.40	มากที่สุด
17. ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ สสพท. มีความโปร่งใส	4.58	0.55	91.60	มากที่สุด
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)	4.50	0.56	90.00	มากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ประเด็นที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
19. เจ้าหน้าที่ของ สสปท. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
20. สสปท. มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการ และการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
ประเด็นที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
21. ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง สสปท. ในทางที่ดี และเห็นว่า สสปท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
ประเด็นที่ 6 ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.60	0.50	91.90	มากที่สุด
22. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สสปท. และเห็นว่าการดำเนินงานของ สสปท. มีความคุ้มค่า	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
23. ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ สสปท.	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท. ของกลุ่มที่ 5 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 และค่าร้อยละ 90.60 ซึ่งสะท้อนว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการประเมินที่เป็นไปในทิศทางบวกต่อบทบาทและภารกิจหลักของ สสปท.

เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่าในส่วนของ ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรวม 4.48 ร้อยละ 89.60 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยรายละเอียดแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมองว่านโยบายและการดำเนินงานของ สสปท. มีความชัดเจนและต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.44 ร้อยละ 88.80) ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.55 ร้อยละ 91.00) และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52 ร้อยละ 90.40) อีกทั้งยังได้รับความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.47 ร้อยละ 89.40) และถูกมองว่าเป็นหน่วยงานสำคัญที่มีบทบาทหลักในการขับเคลื่อนมาตรฐานด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.38 ร้อยละ 87.60) พร้อมทั้งยังมีการรับฟังข้อเสนอแนะและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.52 ร้อยละ 90.40) ตลอดจนการตอบสนองต่อความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.50 ร้อยละ 90.00) รวมถึงการทำงานด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.55 ร้อยละ 91.00) และการให้บริการที่เท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.47 ร้อยละ 89.40) อีกทั้งยังสามารถจัดการกับนโยบายที่ซับซ้อนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.47 ร้อยละ 89.40) และทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นได้อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.44 ร้อยละ 88.80) รวมทั้งได้รับความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.44 ร้อยละ 88.80)

สำหรับ ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน มีค่าเฉลี่ย 4.45 ร้อยละ 89.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเฉพาะการดำเนินงานที่สนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47 ร้อยละ 89.40) และการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.44 ร้อยละ 88.80) รวมถึงการสร้างประโยชน์เชิงบวกที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.44 ร้อยละ 88.80)

ในประเด็น ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ได้ค่าเฉลี่ย 4.53 ร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ย 4.52 ร้อยละ 90.40) มีการดำเนินงานโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 4.58 ร้อยละ 91.60) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบสุจริต (ค่าเฉลี่ย 4.50 ร้อยละ 90.00)

ด้าน ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.56 ร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าบุคลากรของ สสปท. มีความรู้และความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.58 ร้อยละ 91.60) และมีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการ (ค่าเฉลี่ย 4.55 ร้อยละ 91.00)

สำหรับ ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.55 ร้อยละ 91.00 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ถึงภาพลักษณ์ที่ดีของ สสปท. ผ่านการสื่อสารต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.55 ร้อยละ 91.00)

สุดท้ายในด้าน ความเชื่อมั่นในภาพรวม ได้ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.60 ร้อยละ 91.90 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีการยืนยันว่าผู้ตอบเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สสปท. เห็นว่าการทำงานมีความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 4.58 ร้อยละ 91.60) และยังยินดีที่จะร่วมมือในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.61 ร้อยละ 92.20)

โดยสรุป ตารางที่ 4.35 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 5 มีความเชื่อมั่นต่อ สสปท. ในทุกมิติ ทั้งด้านนโยบาย ผลสัมฤทธิ์ การดำเนินงานที่โปร่งใส บุคลากร และภาพลักษณ์ ซึ่งล้วนได้รับการประเมินให้อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และมีทิศทางที่สะท้อนถึงความไว้วางใจและความพร้อมที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กรอย่างชัดเจน

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ของกลุ่มที่ 5

n = 36

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวม	4.67	93.40	มากที่สุด	4.68	93.60	มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.67	93.40	มากที่สุด	4.65	93.00	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนที่ชัดเจน	4.69	93.80	มากที่สุด	4.61	92.20	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความง่าย ไม่ซับซ้อน	4.69	93.80	มากที่สุด	4.58	91.60	มากที่สุด
3. ระยะเวลามีความเหมาะสม	4.66	93.20	มากที่สุด	4.72	94.40	มากที่สุด
4. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.66	93.20	มากที่สุด	4.69	93.80	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.63	92.60	มากที่สุด	4.63	92.60	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ	4.66	93.20	มากที่สุด	4.67	93.40	มากที่สุด
1. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ	4.61	92.20	มากที่สุด	4.72	94.40	มากที่สุด
2. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	4.66	93.20	มากที่สุด	4.66	93.20	มากที่สุด
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.69	93.80	มากที่สุด	4.69	93.80	มากที่สุด
4. ให้คำปรึกษา แนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.66	93.20	มากที่สุด	4.66	93.20	มากที่สุด
5. ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	93.80	มากที่สุด	4.63	92.60	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.67	93.40	มากที่สุด	4.73	94.60	มากที่สุด
1. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.75	95.00	มากที่สุด	4.72	94.40	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.63	92.60	มากที่สุด	4.66	93.20	มากที่สุด
3. มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสม	4.63	92.60	มากที่สุด	4.75	95.00	มากที่สุด
4. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.66	93.20	มากที่สุด	4.75	95.00	มากที่สุด
5. ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้จริง	4.69	93.80	มากที่สุด	4.80	96.00	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ของกลุ่มที่ 5 พบว่า ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย

4.67 ร้อยละ 93.40 และด้านความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 4.68 ร้อยละ 93.60 ซึ่งสะท้อนว่าผู้รับบริการในกลุ่มนี้มีทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจสูงต่อการดำเนินงานของสถาบันอย่างสอดคล้องกัน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยด้านความคาดหวัง 4.67 ร้อยละ 93.40 และความพึงพอใจ 4.65 ร้อยละ 93.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.69 ร้อยละ 93.80 และความพึงพอใจ 4.61 ร้อยละ 92.20 ขณะที่ขั้นตอนการให้บริการที่ง่ายและไม่ซับซ้อนก็ได้รับการประเมินอยู่ในระดับสูงเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.69 ร้อยละ 93.80 และความพึงพอใจ 4.58 ร้อยละ 91.60) ด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงถึง 4.72 ร้อยละ 94.40) ขณะที่ความสะดวกและความรวดเร็วก็มีการประเมินที่สอดคล้องกับผลการให้บริการเชิงบวก (ค่าเฉลี่ย 4.69 ร้อยละ 93.80) และขั้นตอนการให้บริการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ก็อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งด้านความคาดหวังและความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.63 ร้อยละ 92.60 เท่ากัน)

ด้าน คุณภาพของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.66 ร้อยละ 93.20 และความพึงพอใจ 4.67 ร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยบุคลากรได้รับการประเมินว่ามีความรู้และความเชี่ยวชาญอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.72 ร้อยละ 94.40) การให้บริการด้วยความสุภาพและอัธยาศัยดีอยู่ในเกณฑ์สูง (ค่าเฉลี่ย 4.66 ร้อยละ 93.20) รวมถึงการดูแลเอาใจใส่อย่างกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการซึ่งมีค่าการประเมินสูงสุดที่ 4.69 ร้อยละ 93.80 ทั้งด้านความคาดหวังและความพึงพอใจ ขณะเดียวกันการให้คำปรึกษาแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นก็ได้รับการตอบรับอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.66 ร้อยละ 93.20) และการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่อคติ และไม่เลือกปฏิบัติก็มีการประเมินในระดับสูงเช่นกัน (ความคาดหวัง 4.69 ร้อยละ 93.80 และความพึงพอใจ 4.63 ร้อยละ 92.60)

ในด้าน คุณภาพของการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.67 ร้อยละ 93.40 และความพึงพอใจสูงถึง 4.73 ร้อยละ 94.60 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยพบว่าการให้บริการตามกระบวนการหรือขั้นตอนที่กำหนดได้รับการประเมินสูงสุดด้านความคาดหวังที่ 4.75 ร้อยละ 95.00 และความพึงพอใจ 4.72 ร้อยละ 94.40 การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ครบถ้วน และถูกต้องก็อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.66 ร้อยละ 93.20) ขณะที่การมีคู่มือแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสมได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดที่ 4.75 ร้อยละ 95.00 การได้รับบริการที่คุ้มค่าและคุ้มค่าประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมก็สะท้อนผลการประเมินในเชิงบวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.75 ร้อยละ 95.00) และที่สำคัญที่สุดคือการได้รับความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานจริง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงถึง 4.80 ร้อยละ 96.00 นับเป็นค่าที่สูงที่สุดในตารางนี้

โดยสรุป ตารางที่ 4.36 สะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มที่ 5 มีทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สสพท. อยู่ในระดับสูงทุกประเด็น ทั้งด้านกระบวนการ ขั้นตอน คุณภาพของ

ผู้ให้บริการ และคุณภาพของการให้บริการ โดยเฉพาะความรู้ที่ได้รับซึ่งนำไปใช้ได้จริง และความคุ้มค่าของการเข้าร่วมกิจกรรมที่ได้รับการประเมินสูงสุด แสดงถึงศักยภาพของสถาบันที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการได้อย่างรอบด้าน

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม ของกลุ่มที่ 5

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม	36	9.11	0.82	91.10	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ 4.37 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวม ของกลุ่มที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 36 คน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสถาบันอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 9.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 และคิดเป็นร้อยละ 91.10 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ในระดับสูงอย่างต่อเนื่องและมีเสถียรภาพ

ผลดังกล่าวบ่งชี้ว่าผู้ให้บริการในกลุ่มที่ 5 ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานบริการห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการประเมินที่เป็นไปในทิศทางเชิงบวกทุกมิติ ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และความคุ้มค่าในการใช้บริการ ขณะที่ค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่สะท้อนจากค่า S.D. ที่ต่ำ (0.82) ยังแสดงถึงความสม่ำเสมอของความเห็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยไม่มีความแตกต่างอย่างมากในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละราย

โดยสรุป ตารางที่ 4.37 แสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานของสถาบันสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในกลุ่มที่ 5 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนได้รับการประเมินว่ามีความพึงพอใจในระดับสูงที่สุด อันเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สะท้อนศักยภาพและความน่าเชื่อถือของสถาบันในบทบาทการให้บริการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4.7 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มที่ 6 การกำหนดนโยบาย

การกำหนดนโยบาย เช่น คณะกรรมการ สสปท. คณะอนุกรรมการทุกคณะ คณะกรรมการดำเนินการในกิจกรรมตามภารกิจของ สสปท. คณะทำงานทุกคณะ และเครือข่ายด้านความปลอดภัยที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4.7.1 คุณสุดธิตา กรุงไกรวงศ์ นักวิชาการแรงงานเชี่ยวชาญ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณสุดธิตา กรุงไกรวงศ์

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ตำแหน่งหน้าที่ นักวิชาการแรงงานเชี่ยวชาญ

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 50 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 8 สิงหาคม 2568 เวลา 9.30-10.10 น.

จากการสัมภาษณ์ คุณสุดธิตา กรุงไกรวงศ์ นักวิชาการแรงงานเชี่ยวชาญจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งมีประสบการณ์ยาวนานถึง 50 ปีในด้านนโยบายความปลอดภัย สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมกับ สสปท.

จากการสัมภาษณ์ คุณสุดธิตา กรุงไกรวงศ์ พบว่าท่านมีบทบาทสำคัญและหลากหลายในการมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ สสปท. โดยท่านเคยเป็นคณะกรรมการ สสปท., คณะอนุกรรมการวิชาการ, และปัจจุบันเป็นอนุกรรมการติดตามและประเมินผลองค์กร ท่านยังมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการจัดทำมาตรฐานและคู่มือเรื่องการยกวัตถุด้วยแรงกายตามหลักการยศาสตร์ นอกจากนี้ ท่านยังคงมองว่าการสร้างความน่าเชื่อถือด้วยการมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นสิ่งสำคัญ ดังที่เคยเกิดขึ้นในช่วงแรกของการจัดตั้ง สสปท.

บทบาทของท่านกับ สสปท. คุณสุดธิตา กรุงไกรวงศ์ เคยเป็นคณะกรรมการ สสปท., คณะอนุกรรมการวิชาการ, และปัจจุบันเป็นอนุกรรมการติดตามและประเมินผลองค์กร ท่านยังมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการจัดทำมาตรฐานและคู่มือเรื่องการยกวัตถุด้วยแรงกายตามหลักการยศาสตร์

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ สสปท. จากประสบการณ์ของท่าน ท่านได้ยอมนำถึง สสปท. ในสมัยแรกที่มีการจัดสรรบุคลากรตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Expertise) ท่านยังคงมองว่าการสร้างความน่าเชื่อถือด้วยการมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นสิ่งสำคัญ

ส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมุมมองต่อบทบาท

จากการสัมภาษณ์ คุณสุดธิตา กรุงไกรวงศ์ พบว่าท่านมีมุมมองที่น่าสนใจต่อการดำเนินงานของ สสปท. โดยท่านให้คะแนนการดำเนินงานของ สสปท. เพียง 5 เต็ม 10 ในเรื่องการตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย เนื่องจาก "ยังไม่สามารถทำให้สถานประกอบการรู้จัก จดจำ และนึกถึงได้ในกรณีที่เกิดปัญหาด้าน

ความปลอดภัย" ซึ่งเป็นการสะท้อนว่าแม้องค์กรจะมีงานวิชาการที่ดี แต่ยังขาดการเข้าถึงและการสร้างการรับรู้ในวงกว้าง

การมีส่วนร่วม ท่านไม่ทราบว่ากระบวนการกำหนดนโยบายของ สสพ. เป็นอย่างไร แต่โดยปกติแล้วท่านมองว่ากระบวนการมีความเปิดกว้าง

การดำเนินงาน ท่านให้คะแนนการดำเนินงานของ สสพ. เพียง 5 เต็ม 10 ในเรื่องการตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย เนื่องจาก "ยังไม่สามารถทำให้สถานประกอบการรู้จัก จดจำ และนึกถึงได้ในกรณีที่เกิดปัญหาด้านความปลอดภัย"

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

ในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา สสพ. ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น คุณสุดธิดา กรุงไกรวงศ์กรุงไกรวงศ์ ได้กล่าวถึงประเด็นสำคัญที่ท่านอยากเห็นการเปลี่ยนแปลงก่อนเป็นอันดับแรกคือ การจัดคนให้เป็น "ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Expertise) ที่เหมาะกับโรงงานอุตสาหกรรม ว่า How to เช่น เรื่องสารเคมี เป็นต้น" นอกจากนี้ ท่านยังชี้ให้เห็นถึงปัญหาด้านอัตรากำลังและงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลให้ "มาตรฐาน หรืองานวิจัยหลายอย่างมาก ไม่ได้ถูกเผยแพร่อย่างกว้างขวางเท่าที่ควร" และท่านคาดหวังให้ สสพ. มีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง เพื่อให้เป็นหน่วยงานแรกที่ภาคอุตสาหกรรมนึกถึงเมื่อมีปัญหาด้านความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร ท่านอยากเห็นการจัดบุคลากรให้เป็น "Expertise เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ที่เหมาะกับโรงงานอุตสาหกรรม ว่า How to เช่น เรื่องสารเคมี เป็นต้น"

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ท่านมองว่าปัญหาเรื่องอัตรากำลังและงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทำให้งานวิจัยและมาตรฐานหลายอย่างไม่ถูกเผยแพร่อย่างกว้างขวางเท่าที่ควร

ความคาดหวัง ท่านคาดหวังให้ สสพ. มีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง เพื่อให้เป็นหน่วยงานแรกที่ภาคอุตสาหกรรมนึกถึงเมื่อมีปัญหาด้านความปลอดภัย

สรุปผลการสัมภาษณ์ในมุมมองของคุณสุดธิดา กรุงไกรวงศ์กรุงไกรวงศ์ ซึ่งมีประสบการณ์ยาวนานในวงการความปลอดภัยถึง 50 ปี และเคยดำรงตำแหน่งสำคัญทั้งในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานและ สสพ. สะท้อนให้เห็นถึงประเด็นสำคัญที่น่าพิจารณาหลายประการ ดังนี้

ประเด็นด้านผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คำแนะนำของท่านที่เน้นให้ สสพ. มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Expertise) สอดคล้องกับแนวคิดของ ดร.ประยุทธ์ อดิตผู้อำนวยการ สพท. คนแรก ที่เน้นการจัดสรรคนตามความเชี่ยวชาญและส่งไปศึกษาดูงานต่างประเทศ นี่แสดงให้เห็นว่าการสร้างบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะทางอย่างลึกซึ้งเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือและความสามารถในการแก้ปัญหาที่แท้จริงให้กับสถานประกอบการ

ประเด็นด้านการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย การที่ท่านให้คะแนนการดำเนินงานของ สสพ. เพียงครึ่งหนึ่ง (5/10) ในเรื่องการตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย และระบุว่าคนยังไม่รู้จัก สสพ. เป็นข้อบ่งชี้ที่ชัดเจนว่า แม้จะมีงานวิชาการและมาตรฐานที่ดี แต่การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ยังคงเป็นจุดอ่อนที่ต้องเร่งแก้ไข

ประเด็นด้านการบริหารจัดการ การชี้ให้เห็นถึงปัญหาด้าน อัตรากำลังและงบประมาณที่ไม่เพียงพอ สะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการเผยแพร่องค์ความรู้และงานวิจัยที่สำคัญ

ประเด็นด้านความน่าเชื่อถือ ความคาดหวังของท่านที่ต้องการให้ สสพ. เป็นหน่วยงาน ที่โรงงานนึกถึงเป็นอันดับแรกเมื่อเกิดปัญหาด้านความปลอดภัย แสดงให้เห็นว่าท่านมองเห็นถึงความสำคัญของการสร้างความเชื่อมั่น ซึ่งการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากจากการให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ถือเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพอย่างยิ่งในการสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ

โดยสรุปแล้ว มุมมองของท่านเน้นย้ำว่า สสพ. ไม่เพียงแต่ต้องมีองค์ความรู้ที่แข็งแกร่งเท่านั้น แต่ยังต้องสามารถสื่อสารและส่งต่อองค์ความรู้เหล่านั้นผ่านบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาของภาคอุตสาหกรรมได้อย่างเป็นรูปธรรม และก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำด้านความปลอดภัยที่ได้รับการยอมรับอย่างแท้จริง



4.7.2 รศ.ดร.วันทนี พันธุ์ประสิทธิ์ อดีตเจ้าหน้าที่กองอนามัยและความปลอดภัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล รศ.ดร.วันทนี พันธุ์ประสิทธิ์

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตำแหน่งหน้าที่ อดีตเจ้าหน้าที่กองอนามัยและความปลอดภัย กระทรวงสาธารณสุข, อาจารย์

คณะสาธารณสุขศาสตร์ และอนุกรรมการหลายวาระ กระทรวงแรงงาน

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 35 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 8 สิงหาคม 2568 เวลา 10.35-12.10 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมกับ สสพท.

จากการสัมภาษณ์ รศ.ดร.วันทนี พันธุ์ประสิทธิ์ พบว่าท่านมีส่วนร่วมกับ สสพท. โดยเคยทำวิจัยโดยใช้ทุนจาก สสพท. และเป็นอนุกรรมการวิชาการของ สสพท. ท่านยังเคยเสนอเรื่องเกี่ยวกับความร้อน แสง เสียง และการประเมินความเสี่ยงในโรงงานผ่านกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รวมถึงได้นำเสนอเรื่องแนวปฏิบัติในการตรวจสอบสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงในฐานะประธานอนุกรรมการวิชาการ สสพท.

รศ.ดร.วันทนี เคยทำวิจัยโดยใช้ทุนจาก สสพท. และเป็นอนุกรรมการวิชาการของ สสพท.

ท่านเคยเสนอเรื่องเกี่ยวกับความร้อน แสง เสียง และการประเมินความเสี่ยงในโรงงานผ่านกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รวมถึงได้นำเสนอเรื่องแนวปฏิบัติในการตรวจสอบสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงในฐานะประธานอนุกรรมการวิชาการ สสพท.

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อการดำเนินงานของ สสพท.

จากการสัมภาษณ์ รศ.ดร.วันทนี พันธุ์ประสิทธิ์ พบว่าท่านมองว่า สสพท. มีบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายความปลอดภัยที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานประกาศใช้ อย่างไรก็ตาม ท่านให้คะแนนการดำเนินงานของ สสพท. เพียง 5 เต็ม 10 ในเรื่องการตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย เนื่องจาก "ยังไม่สามารถทำให้โรงงานรู้จัก จดจำ และนึกถึง สสพท. ได้เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัย"

บทบาท ท่านมองว่า สสพท. มีบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายความปลอดภัยที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานประกาศใช้

ประสิทธิภาพ ท่านให้คะแนนการดำเนินงานของ สสพท. เพียง 5 เต็ม 10 ในเรื่องการตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย เนื่องจาก "ยังไม่สามารถทำให้โรงงานรู้จัก จดจำ และนึกถึง สสพท. ได้เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัย"

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

จากการสัมภาษณ์ รศ.ดร.วันที พันธุ์ประสิทธิ์ พบว่าท่านอยากให้มีการจัดบุคลากรให้เป็น "ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Expertise) ที่เหมาะกับโรงงานอุตสาหกรรม ว่า How to เช่น เรื่องสารเคมี เป็นต้น" ท่านยังมองว่าปัญหาเรื่องอัตรากำลังและงบประมาณที่ไม่เพียงพอเป็นอุปสรรคสำคัญในการเผยแพร่งานวิจัย โดยระบุว่า "ปัญหาเรื่องอัตรากำลัง / งบประมาณ อาจไม่พอเพียง ทำให้มาตรฐาน หรืองานวิจัยหลายอย่างมาก ไม่ได้ถูกเผยแพร่อย่างกว้างขวางเท่าที่ควร" และท่านคาดหวังให้ สสพท. "ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในอุตสาหกรรม" เพื่อให้เป็นหน่วยงานแรกที่ภาคอุตสาหกรรมนึกถึงเมื่อเกิดปัญหาด้านความปลอดภัย

สิ่งที่อยากเห็นการเปลี่ยนแปลงเป็นอันดับแรก ท่านอยากให้มีการจัดบุคลากรให้เป็น "ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Expertise) ที่เหมาะกับโรงงานอุตสาหกรรม ว่า How to เช่น เรื่องสารเคมี เป็นต้น"

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ท่านมองว่าปัญหาเรื่องอัตรากำลังและงบประมาณที่ไม่เพียงพอเป็นอุปสรรคสำคัญในการเผยแพร่งานวิจัย โดยระบุว่า "ปัญหาเรื่องอัตรากำลัง / งบประมาณ อาจไม่พอเพียง ทำให้มาตรฐาน หรืองานวิจัยหลายอย่างมาก ไม่ได้ถูกเผยแพร่อย่างกว้างขวางเท่าที่ควร"

บทบาทและทิศทางในอนาคต ท่านคาดหวังให้ สสพท. "ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในอุตสาหกรรม" เพื่อให้เป็นหน่วยงานแรกที่ภาคอุตสาหกรรมนึกถึงเมื่อเกิดปัญหาด้านความปลอดภัย

สรุป จากการสัมภาษณ์ ในมุมมองของ รศ.ดร.วันที พันธุ์ประสิทธิ์ ในฐานะนักวิชาการผู้มีประสบการณ์สูงจากภาคการศึกษา แสดงให้เห็นถึงประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างการผลิต การศึกษา, และการปฏิบัติงานจริงในภาคอุตสาหกรรม ดังนี้

ประเด็นด้านผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ข้อเสนอให้ สสพท. มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน บ่งชี้ว่าท่านมองเห็นถึงความจำเป็นในการยกระดับองค์กรให้มีขีดความสามารถที่ลึกซึ้งและเฉพาะทางมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อนของภาคอุตสาหกรรม

ประเด็นด้านการบริหารจัดการ การที่ท่านชี้ให้เห็นถึงปัญหาด้าน อัตรากำลังและงบประมาณ สะท้อนให้เห็นว่าปัญหาเชิงโครงสร้างภายในยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญในการขยายบทบาทของ สสพท. ให้กว้างขวาง การที่ท่านเสนอให้มีการจัดฝึกอบรมให้อาจารย์มหาวิทยาลัยก็เป็นการมองเห็นถึง การสร้างพันธมิตรในเชิงระบบ ซึ่งจะช่วยให้ สสพท. สามารถกระจายความรู้ไปสู่ภาคส่วนต่างๆ ได้อย่างยั่งยืน โดยไม่ต้องเพิ่มภาระบุคลากรของตนเองมากนัก

ประเด็นด้านภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ความคาดหวังให้ สสพท. เป็นที่รู้จักและเป็นที่พึ่งพิงอันดับแรกเมื่อเกิดเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการสร้าง ความน่าเชื่อถือและการรับรู้ในเชิงบวก ให้กับองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจในอนาคต



4.7.3 ผศ.ดร.อภิรดี ศรีโอภาส อาจารย์ และคณะอนุวิชาการ สสพท.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล ผศ.ดร.อภิรดี ศรีโอภาส

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตำแหน่งหน้าที่ อาจารย์ และคณะอนุวิชาการ สสพท.

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 5 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 8 สิงหาคม 2568 เวลา 10.35-12.10 น.

สรุปจากการสัมภาษณ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรดี ศรีโอภาส อาจารย์และคณะอนุวิชาการ สสพท. ซึ่งมีประสบการณ์ 5 ปีในด้านนโยบายความปลอดภัย สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสพท.

บทบาทของท่านกับ สสพท. ผศ.ดร.อภิรดี ศรีโอภาสมีส่วนร่วม กับ สสพท. ในฐานะ อนุกรรมการ วิชาการ โดยมีบทบาทในการพิจารณาแผนการดำเนินงานวิชาการและงานวิจัยที่สอดคล้องกับนโยบาย รวมถึงการจัดทำคู่มือมาตรฐานต่าง ๆ

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ สสพท. ท่านมองว่า สสพท. เป็นองค์กรมหาชนที่ทำงานได้เร็วกว่าและตรงเป้าหมายมากกว่าหน่วยงานราชการ

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

การดำเนินงานของ สสพท. ท่านมองว่าบทบาทและภารกิจของ สสพท. ในการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานนั้น "ตรงกับเป้าหมายมาก"

การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ท่านเห็นว่ากระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายมีความชัดเจน โปร่งใส และ "เปิดกว้างมากขึ้น" เนื่องจากมีภาคีเครือข่ายจากหลายภาคส่วนเข้ามาร่วมในงานวิจัยและการจัดทำคู่มือมาตรฐาน รวมถึงมีช่องทางการสะท้อนความเห็นที่มีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

ข้อเสนอแนะ ผศ.ดร.อภิรดี ศรีโอภาสอยากเห็น สสพท. มีบทบาทใน "เชิงรุก" มากขึ้น โดยเฉพาะในสถานการณ์ฉุกเฉินเกี่ยวกับความปลอดภัยในประเทศ

ความคาดหวัง ท่านเชื่อว่าการปรับปรุงเชิงรุกจะทำให้ สสพท. ได้รับความน่าเชื่อถือจากโรงงานและผู้ประกอบการ จนเกิดการบอกต่อและแนะนำให้ผู้อื่นมาติดต่อกับ สสพท.

มุมมองของ ผศ.ดร.อภิรดี ศรีโอภาสแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในศักยภาพของ สสพท. ในฐานะองค์กรมหาชนที่สามารถทำงานได้อย่างยืดหยุ่นและรวดเร็วกว่าหน่วยงานราชการ ท่านมองว่า สสพท. ประสบความสำเร็จในการขับเคลื่อนภารกิจด้านวิชาการและการวิจัยที่สำคัญ อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอแนะเรื่องการทำงานใน "เชิงรุก" โดยเฉพาะในเหตุการณ์ฉุกเฉิน เป็นการชี้ให้เห็นว่าแม้ สสพท. จะทำได้ดีในด้านวิชาการแล้ว แต่

การจะสร้างความน่าเชื่อถือและเป็นที่รู้จักในวงกว้างได้อย่างแท้จริง อาจต้องอาศัยการเข้าไปมีบทบาทในสถานการณ์ที่ประชาชนให้ความสนใจ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นหน่วยงานที่ "ช่วยแก้ปัญหาช่วยป้องกัน" ได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น



4.7.4 คุณภาพ ภาสัทธิธา ที่ปริภักษาภักุหมาย กองทุนพื้ฟูและพัฒนาเกษตรกร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณภักส ภักสัทธิธา

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด กองทุนพื้ฟูและพัฒนาเกษตรกร

ตำแหน่งหน้าที่ ที่ปริภักษาภักุหมาย กองทุนพื้ฟูและพัฒนาเกษตรกร,

คณะกรรรมการตรวจสอบสสปท.

ประสพภักรณัที่เก็ยวข้องกับการกำหนคนโยบายด้านความปลอดภัย 8 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 8 สิงหาคม 2568 เวลา 14.30-15.10 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสพภักรณัในการมีส่วนร่วม กับ สสปท.

คุณภักส ภักสัทธิธามีบทบาทเป็น คณะกรรรมการตรวจสอบ สสปท. โดยมีหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงบประมาณ การเงิน และพัสดุ ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนค, เสนอแนะ และตรวจสอบการใช้งบประมาณและแผนงานต่างๆ ของ สสปท. คุณภักส ภักสัทธิธาเห็นว่าภักกรภักจของ สสปท. ในการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานเป็นเรื่งสำคัญในการให้คำปริภักษาและแนวทางแก่บุคลากรในภักคเอกชน อย่างไรก็ตาม ท่านมองว่าการดำเนินงานยังคงอยู่ในวงจำกัดเนื่องจาก สสปท. เป็นองค์กรมหาชนชนคเล็กแต่ต้องดูแลภักครุภักจขนาดใหญ แม้จะมีการจัดอบรม แต่ก็ครอบคลุมเพียงไม่กี่แห่งในภักคตะวันออกและภักคใต้ และมีผู้เข้าร่วมจำนวนน้อยคุณภักส ภักสัทธิธาประเมินว่าการทำงานของ สสปท. ประสพความสำเร็จในระดับดีมาก คิดเป็น 90-95% เมื่อพิจารณาจากข้อจำกัดด้านบุคลากรและงบประมาณ

บทบาทและมีส่วนร่วม กับ สสปท. "เป็นคณะกรรรมการตรวจสอบ สสปท. ในเรื่งของงบประมาณ ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงิน การคลัง และพัสดุ แก่ผู้อำนวยการ สสปท."

ประสพภักรณัการกำหนคนโยบายความปลอดภัย "กำหนคและ/หรือ เสนอแนะ รวมถึงการตรวจสอบการใช้งบประมาณโครงการและแผน รวมถึงการพัสดุของ สสปท."

ความเห็นต่อบทบาทของ สสปท. "เห็นว่าเป็นเรื่งสำคัญในการให้คำแนะนำให้คำปริภักษาตลอดจนแนวทางการทำงานของบุคลากร เพื่อให้ปลอดภัยและส่งเสริมการคุ้มครองด้านสุขภาพอาชีพะอนามัยของลูกจ้างในหน่วยงานภักคเอกชน"

การตอบโจทยักลุ่มเป้าหมาย "เนื่องจาก สสปท. เป็นองค์กรมหาชนชนคเล็กทำให้การทำงานค่อนข้างจะมีกรอบอยู่ในวงจำกัด ส่วนใหญ่ครอบคลุมแค่ภักคตะวันออกกับภักคใต้ และปริมาณของผู้ที่เข้าร่วมยังมีน้อย" และ "ถือว่า เป็น การทำงานที่ถือว่า มีประสพความสำเร็จได้ระดับหนึ่งถ้าจะคิดเป็นเปอร์เซ็นต์คิดว่ากับศักยภาพหรือผลกำลังขององค์กร คิดว่าประมาณ 90 ถึง 95% พูดย่าง ถือว่าอยู่ในเกณฑ์เยะภักยใต้ที่มีขีดจำกัดในภักวะจำกัดในเรื่งของบุคลากร และงบประมาณ"

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

คุณภาส ภาสสัทธา มีความเห็นว่ากระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายมีความชัดเจนและโปร่งใสพอสมควร เนื่องจาก สสพท. เป็นองค์กรขนาดเล็ก จึงทำให้ภาคีสามารถสะท้อนความเห็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่านชี้ให้เห็นว่า สสพท. ยังคงต้องพึ่งพากระทรวงแรงงานเป็นหลัก และหากมีการขยายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ มากขึ้น จะทำให้กระบวนการมีส่วนร่วมเปิดกว้างยิ่งขึ้น ในส่วนของนโยบาย ท่านกล่าวว่านโยบายต่างๆ เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ ดังนี้

กระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย "ความโปร่งใสก็มีมาก พอสมควรเท่าที่อยู่ในฐานะ ของด้านตรวจสอบ มีมากพอสมควรภายใต้กรอบของรัฐ ก็ถือว่ามีความโปร่งใสชัดเจน" และ "เนื่องจากเป็นองค์กรมหาชนขนาดเล็ก ทำให้ภาคีเครือข่าย สามารถสะท้อนความเห็นสู่ สสพท. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ" คุณภาส ภาสสัทธายังเสนอว่า "หากมีการมีส่วนร่วมขยายมากขึ้น รวมถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรภาครัฐอื่นๆ มากขึ้น ก็จะทำให้กระบวนการมีส่วนร่วมเปิดกว้างยิ่งขึ้น"

ผลกระทบของนโยบายต่อการปฏิบัติงาน "นโยบายแนวทาง สสพท. จริงๆ แล้วก็ เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายนั้นก็เกิดขึ้นตามกฎหมายระเบียบที่มัน เป็นไปตามที่กระทรวงการคลังวางไว้"

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

คุณภาส ภาสสัทธาเสนอว่าหากสามารถออกแบบการให้บริการใหม่ได้ อยากเห็นการทำงานในเชิงรุกเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะการหาพันธมิตรและเครือข่ายทางธุรกิจให้กว้างขวางขึ้น ท่านเสนอแนะให้มีการขยายขอบเขตการให้บริการไปยังภาคเหนือ ภาคอีสาน และภาคอื่นๆ การขยายนี้ไม่จำเป็นต้องเพิ่มบุคลากร แต่สามารถใช้พันธมิตรหรือภาคีเครือข่าย อื่น ๆ เช่น นักศึกษาชั้นปีที่ 4-5 ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายและทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น คุณภาส ภาสสัทธาคาดหวังให้ สสพท. มีบทบาทที่เชิงรุกในอนาคต โดยขยายเครือข่ายและภาคีเครือข่าย ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ และมีการแยกการดูแลระหว่างแรงงานต่างด้าวและแรงงานไทย

สิ่งที่อยากเห็นการเปลี่ยนแปลงเป็นอันดับแรก "ถ้าออกแบบได้ อยากเห็นอะไรเป็นอันดับแรกครับจริงๆ แล้ว. ถ้าสมมุติ ส่วนตัวได้มีการทำงานในเชิงรุก และในเชิงรุกนะ การให้บริการในเชิงรุกก็คือเรื่องของการหาพันธมิตร หรือหาเครือข่ายภาคธุรกิจให้กว้างขึ้น ตอนนี้เท่าที่ทราบเราจะมีภูมิภาคอยู่ภาคตะวันออกกับภาคใต้ 2 เท่านั้น เราอยากเห็นภาคเหนือ ภาคอีสาน และภาคอื่นๆ ด้วย"

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ "การขยายขอบเขตการบริการ ไม่จำเป็นต้องเพิ่มจำนวนบุคลากรเสมอไป อาจใช้พันธมิตร หรือ ภาคีเครือข่าย อาทิ นักศึกษา ปี 4 ปี5 ถือว่ามีความพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงาน ช่วยลดเรื่องค่าใช้จ่าย และลดบุคลากรได้"

บทบาทและทิศทางในอนาคต "อยากให้มีการทำงานเชิงรุก ขยายพันธมิตร เครือข่าย ภาคีเครือข่าย ให้ครอบคลุมภาคอื่นๆ ทั่วประเทศ โดยแยกแรงงานต่างด้าว แรงงานไทย"

สรุป จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์คุณภาส ภาสสัตธา พบว่า คุณภาส ภาสสัตธา เป็นที่ปรึกษากฎหมายของกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และเป็นคณะกรรมการตรวจสอบของ สสพท. ซึ่งท่านมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยมากกว่า 8 ปี

ในฐานะคณะกรรมการตรวจสอบ คุณภาส ภาสสัตธามีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับงบประมาณและการดำเนินงานของ สสพท. ท่านเห็นว่า สสพท. มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน แม้ว่าการดำเนินงานยังคงมีข้อจำกัดด้านบุคลากรและงบประมาณ ทำให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้เพียงบางส่วน แต่ท่านประเมินว่าการทำงานของ สสพท. นั้นมีประสิทธิภาพสูงถึง 90-95% เมื่อเทียบกับทรัพยากรที่มีอยู่

คุณภาส ภาสสัตธานี้ยังมีความเห็นว่ากระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายมีความโปร่งใสและชัดเจนพอสมควร และหากมีการขยายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ จะช่วยเปิดกว้างมากขึ้น

สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ คุณภาส ภาสสัตธานี้เห็นว่า สสพท. ควรทำงานใน ****เชิงรุก**** โดยขยายเครือข่ายและพันธมิตรให้ครอบคลุมทั่วประเทศ และสามารถใช้ประโยชน์จากนักศึกษาที่มีความพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงานเพื่อช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพได้ นอกจากนี้ ท่านยังคาดหวังให้มีการแยกการดูแลระหว่างแรงงานต่างด้าวและแรงงานไทยในอนาคต



4.7.5 คุณจุฑาพนิต บุญดีกุล อดีตที่ปรึกษาบอร์ด อนุกรรมการประเมินและติดตาม สสพท.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณจุฑาพนิต บุญดีกุล

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด ข้าราชการเกษียณ

ตำแหน่งหน้าที่ อดีตที่ปรึกษาบอร์ด, อนุกรรมการประเมินและติดตาม สสพท.

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 12 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 9 สิงหาคม 2568 เวลา 10.00-10.30 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสพท.

จากการสัมภาษณ์ คุณจุฑาพนิต บุญดีกุลได้เล่าถึงบทบาทและประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับ สสพท. ดังนี้

บทบาทและส่วนร่วมกับ สสพท. คุณจุฑาพนิต บุญดีกุลเป็นหนึ่งในผู้ก่อตั้งสถาบันฯ โดยเคยดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการและประธานกรรมการก่อตั้ง

ประสบการณ์การกำหนดนโยบายความปลอดภัย ในฐานะรองผู้อำนวยการ ท่านได้กำหนดนโยบายการทำงานโดยเน้น 3 เรื่องหลัก คือ

การกำหนดมาตรฐานและคู่มือเพื่อให้ผู้ใช้แรงงานดูแลตนเองได้

การลดปัญหาการบาดเจ็บจากการทำงานก่อสร้าง

การส่งเสริมสุขภาพอาชีพะอนามัยที่ถูกต้องในที่ทำงาน

ความคิดเห็นต่อบทบาทและภารกิจของ สสพท. ท่านเห็นว่า “ทุกคนก็อยากเห็นความเป็นนักวิชาการของ สสพท. เป็นคนที่ช่วยให้เขารอบรู้เรื่องเรื่องความปลอดภัยหน่อยช่วยแก้ปัญหาช่วยป้องกัน”

การตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย ท่านกล่าวว่า สสพท. ยังไม่ตอบโจทย์ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งและยอมรับว่า “Failed” ในช่วงแรกเรื่องแรงงานก่อสร้างเพราะเป็นงานส่งเสริม

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

จากการสัมภาษณ์คุณจุฑาพนิต บุญดีกุล พบว่าท่านมีมุมมองต่อการดำเนินงานและกลไกนโยบายของ สสพท. ดังนี้

กระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ท่านมองว่าวิธีการทำงานของกรมฯ คือ การสร้างโครงสร้างและเครือข่ายความปลอดภัยโดยอาศัย “บาร์มี”

ช่องทางในการสะท้อนความเห็น เมื่อเกิดเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัย สถาบันควรขอความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย และพันธมิตรเพื่อช่วยกันส่งต่อให้เป็นกรณีศึกษา เพื่อป้องกันไม่ให้ เกิดเหตุซ้ำ

ผลกระทบของนโยบายต่อการปฏิบัติงาน ท่านระบุว่า “องค์การมหาชน ห้ามแข่งการให้บริการกับภาคเอกชน จึงเน้นเรื่องวิชาการ การส่งเสริม การจัดอบรม ฯลฯ แทน” ท่านยังกล่าวว่า “นโยบายหรือแนวทาง

ของ สสปท. จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านอย่างไร ถอดทฤษฎีการจัดตั้ง เรื่องการส่งเสริมของ สสปท. โดยการดำเนินการด้านวิชาการ การทำคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดใด ที่ระบียบใดที่ระบุว่าต้องทำ เราจะต่อยอดเป็นการปฏิบัติว่าทำอย่างไร”

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสปท.

จากการสัมภาษณ์คุณจุฑาพนิต บุญดีกุล พบว่าท่านมีความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสปท. ดังนี้

สิ่งที่อยากเห็นการเปลี่ยนแปลงเป็นอันดับแรก ท่านอยากเห็นการให้บริการที่มากขึ้น ไม่ใช่แค่การทำเอง ท่านเสนอว่า “ไม่ควร ยึดตัวเองว่า เป็นผู้ปฏิบัติงานต้องทำ”

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ คุณจุฑาพนิต บุญดีกุลมองว่า สสปท. ควรขอเงินจากกองทุนความปลอดภัยได้โดยตรงในรูปแบบของแผนงาน ไม่ใช่โครงการย่อย เหมือนที่องค์กรอื่นต้องทำ ท่านกล่าวว่า “ในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งแผนงานได้ระบุแหล่งที่มาของงบประมาณไว้อย่างชัดเจน โดยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา งบประมาณของ สสปท. มักมาจากกองทุนบำบัดและกองทุนอื่น ๆ ทั้งที่ตามกฎหมายได้กำหนดไว้ชัดเจนว่ากองทุนปรองดองต้องจัดสรรงบประมาณให้แก่ สสปท. อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันกลับมีการปฏิบัติต่อ สสปท. เสมือนเป็นหน่วยงานภายนอกทั่วไป ที่ต้องจัดทำโครงการย่อยเสนอขอรับงบประมาณภายใต้หมวดงบประมาณของผู้บริโภค ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าแนวทางดังกล่าวไม่เหมาะสมและไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของกฎหมายที่กำหนดไว้”

ผู้ให้สัมภาษณ์คาดหวังว่า สสปท. จะดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในการจัดตั้ง และชี้ให้เห็นว่างานตามภารกิจปัจจุบันยังไม่สามารถดำเนินการได้เต็มประสิทธิภาพ

สรุปจากการสัมภาษณ์คุณจุฑาพนิต บุญดีกุล ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ก่อตั้งสถาบันฯ มีประสบการณ์ในการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยมากกว่า 12 ปี ท่านมองว่า สสปท. ควรทำหน้าที่เป็นนักวิชาการเพื่อช่วยแก้ปัญหาและป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงาน แต่ก็ยอมรับว่าการดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง โดยเฉพาะในเรื่องแรงงานก่อสร้าง ท่านเสนอว่า สสปท. ควรสามารถขอเงินจากกองทุนความปลอดภัยได้โดยตรงในรูปแบบของแผนงาน แทนที่จะต้องเขียนโครงการย่อยเหมือนองค์กรทั่วไป และควรให้ความสำคัญกับการให้บริการมากขึ้น แทนที่จะเน้นการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว



4.7.6 คุณปฎิญา เหลืองทองคำ ที่ปรึกษาบอร์ดด้าน บริหารงานบุคคล และ ด้านกฎหมาย สสปท.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณปฎิญา เหลืองทองคำ

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด ข้าราชการเกษียณ

ตำแหน่งหน้าที่ ที่ปรึกษาบอร์ดด้าน บริหารงานบุคคล และ ด้านกฎหมาย สสปท.

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 14 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 9 สิงหาคม 2568 เวลา 13.30-14.20 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสปท.

จากการสัมภาษณ์ คุณปฎิญา เหลืองทองคำได้เล่าถึงบทบาทและประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับ สสปท. ดังนี้

บทบาทและส่วนร่วมกับ สสปท. คุณปฎิญา เหลืองทองคำมีบทบาทในฐานะอนุกรรมการเกี่ยวกับการคัดเลือกคนและมีส่วนร่วมในการทำยุทธศาสตร์ของ สสปท.

ประสบการณ์การกำหนดนโยบายความปลอดภัย ท่านระบุว่าตนเองไม่มีองค์ความรู้ด้านวิชาการจึงไม่มีส่วนร่วมโดยตรงในการกำหนดหรือเสนอแนะนโยบายด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสปท.

จากการสัมภาษณ์ คุณปฎิญา เหลืองทองคำมีมุมมองต่อการดำเนินงานและกลไกนโยบายของ สสปท. ดังนี้

บทบาทและภารกิจของ สสปท. คุณปฎิญา เหลืองทองคำมองว่า สสปท. ควรจะทำหน้าที่ได้มากกว่าที่ทำอยู่ และปัญหาหลักคือการทำงานที่จำกัดตัวเอง นอกจากนี้ ท่านยังชี้ให้เห็นว่า สสปท. ยังใหม่ในเรื่องของการส่งเสริมมาตรฐานความปลอดภัยที่ต้องส่งต่อให้ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นผู้ประกาศใช้ การดำเนินงานที่ผ่านมาเน้นการอบรมเป็นหลัก (ประมาณ 99%) ซึ่งยังไม่ตอบโจทย์ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์กรอย่างเต็มที่ กระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ท่านมองว่า สสปท. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นอยู่แล้ว แต่ภาคีเครือข่ายอาจมีจำนวนน้อยเกินไป และช่องทางการสื่อสารเหล่านั้นยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอ โดยมีการเปิดรับฟังเฉพาะช่วงที่จำเป็นต้องทบทวนยุทธศาสตร์ ท่านเสนอว่าควรมีช่องทางที่เปิดรับความเห็นได้ตลอดทั้งปีความร่วมมือระหว่างองค์กร คุณปฎิญา เหลืองทองคำระบุว่าความร่วมมือระหว่าง สสปท. กับหน่วยงานอื่นๆ เป็นแบบความร่วมมือในระดับบุคคล ควรเปลี่ยนให้เป็นความร่วมมือระดับองค์กรโดยเร็ว ไม่ว่าจะเป็น พันธมิตรด้านแรงงาน ภาคอุตสาหกรรม ภาคบริการ ภาคการศึกษา และอื่น ๆ

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

คุณปฎิญา เหลืองทองคำมีความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท. ดังนี้

สิ่งที่อยากเห็นการเปลี่ยนแปลงเป็นอันดับแรก คุณปฎิญา เหลืองทองคำเสนอแนะว่า สสพท. ควรเปลี่ยนจากการทำงานเชิงปฏิบัติ (ทำทุกอย่างด้วยตัวเอง) ไปสู่การเป็นผู้บริหารงานหรือกำกับดูแล ผ่านภาคี เครือข่ายหรือผู้ประกอบการ และควรใช้เงินทุนในการจ้างเหมางานวิจัยหรือแผนงานวิจัยจากภายนอก ซึ่งจะทำให้ได้ผลงานจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ท่านยังเสนอแนะ ให้ สสพท. มีการประสานงานกับกองทุนความปลอดภัย เพื่อให้ได้งบประมาณเป็นโปรแกรมแทนที่จะเป็นโครงการย่อย ๆ และควรมีการสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อต่อยอดงานวิจัยที่มีอยู่

บทบาทและทิศทางในอนาคต โดยรวมแล้ว ท่านอยากเห็น สสพท. ให้บริการที่เข้าถึงได้มากขึ้น และเป็นที่ยึดใจในวงกว้าง อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายทาง ทั้งการจัดอบรม สัมมนา Safety Week, Safe @Work, OAIC และด้านโซเชียลมีเดียในเชิงรุก

สรุปผล จากการสัมภาษณ์ คุณปฎิญา เหลืองทองคำ อดีตที่ปรึกษาบอร์ดด้านบริหารงานบุคคล และด้านกฎหมาย สสพท. มีประสบการณ์กว่า 14 ปี ในการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

บทบาทและการดำเนินงานของ สสพท. คุณปฎิญา เหลืองทองคำมองว่า สสพท. ยังทำหน้าที่ได้ไม่เต็มศักยภาพ และปัญหาหลักเกิดจากการที่องค์กรจำกัดขอบเขตการทำงานของตนเองมากเกินไป โดยเน้นการอบรมเป็นหลัก (ประมาณ 99%) ซึ่งยังไม่ตอบโจทย์ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์กรอย่างครบถ้วน

กลไกนโยบายและภาคีเครือข่าย ท่านระบุว่า สสพท. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากภาคีเครือข่ายอยู่แล้ว แต่ยังไม่มีความมีประสิทธิภาพและเป็นไปในลักษณะการเปิดรับฟังเฉพาะช่วงที่จำเป็นเท่านั้น

ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ คุณปฎิญา เหลืองทองคำเสนอแนะให้ สสพท. เปลี่ยนบทบาทจากผู้ปฏิบัติงานไปเป็น ผู้บริหารงานหรือกำกับดูแล โดยใช้เงินทุนในการจ้างเหมางานวิจัยจากภายนอกเพื่อให้ได้ผลงานจำนวนมาก ท่านยังเสนอให้ประสานงานกับกองทุนความปลอดภัยเพื่อขอรับงบประมาณในรูปแบบของแผนงาน และสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อต่อยอดงานวิจัย

มุมมองของคุณปฎิญา เหลืองทองคำต่อกำลังความจำเป็นที่ สสพท. ต้อง ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน จากการเป็นผู้ลงมือทำทุกอย่างด้วยตนเองไปสู่การเป็น ผู้กำกับดูแลและผู้ประสานงาน ผ่านภาคี เครือข่าย หรือ ผู้ประกอบการโดยตรง การที่ สสพท. ยังคงทำงานในลักษณะเชิงปฏิบัติ (ทำทุกอย่างด้วยตัวเอง) ทำให้ไม่สามารถขยายขอบเขตการให้บริการได้อย่างกว้างขวาง และส่งผลให้งานวิชาการที่ได้มีจำนวนจำกัดและอาจไม่ครอบคลุมปัญหาทั้งหมดได้เท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะที่ให้นางงานวิจัยไปจ้างเหมาภายนอกนั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่าท่านมองเห็นถึงศักยภาพของ สสปท. ในการเป็น แหล่งทุนและผู้จัดการองค์ความรู้ มากกว่าที่จะเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอเรื่องการประสานงานกับกองทุนความปลอดภัยเพื่อรองรับปริมาณในรูปแบบของแผนงาน แทนที่จะเป็นโครงการย่อย

นอกจากนี้ การที่ท่านมองว่าช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากภาคีเครือข่ายยังไม่เพียงพอ สะท้อนให้เห็นว่าการสร้าง กลไกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเปิดกว้างตลอดทั้งปีเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ตอบสนองต่อความต้องการของภาคีเครือข่าย และสังคมได้อย่างแท้จริง



4.7.7 คุณอำนวย ภูระหงษ์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ในคณะกรรมการ สสพท.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณอำนวย ภูระหงษ์

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด ข้าราชการเกษียณ

ตำแหน่งหน้าที่ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ในคณะกรรมการ สสพท.

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 25-30 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 9 สิงหาคม 2568 เวลา 16.30-17.10 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสพท.

จากการสัมภาษณ์ คุณอำนวย ภูระหงษ์ ได้เล่าถึงบทบาทและประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับ สสพท. ดังนี้

บทบาทและส่วนร่วมกับ สสพท. ในฐานะที่ท่านเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ในคณะกรรมการ สสพท. เข้าร่วมเป็นบอร์ดเมื่อปี 2562 และได้ช่วยขับเคลื่อนแผนงานโครงการ ต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งของ สสพท. รับทราบการดำเนินการโครงการต่างๆ และมีข้อคิดเห็นก็เสนอแนะไปว่าควรทำอย่างไร

ประสบการณ์การกำหนดนโยบายความปลอดภัย คุณอำนวย ภูระหงษ์ ท่านเสนอแนะมาตลอดว่า สสพท. ต้องแก้ปัญหาในส่วนที่เป็นปัญหาของลูกจ้างในเรื่องอุบัติเหตุในการทำงาน เพราะ สสพท. ตั้งขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาความปลอดภัย ในทุกช่วงเวลากการดำเนินงานของ สสพท. ต่างมีการกำหนดตัวชี้วัดด้านการลดอุบัติเหตุไว้เป็นประเด็นสำคัญ และจำเป็นต้องดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ภารกิจและบุคลากร ท่านกล่าวต่อว่า สสพท. ตั้งขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาความปลอดภัยในการทำงาน แต่ที่ผ่านมายังไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร เนื่องจากขาดบุคลากร ขาดงบประมาณ กรณีที่เครือข่ายหรือ ผู้ใช้แรงงานต้องการทราบข้อมูลอะไร เข้ามาในเว็บไซต์ของ สสพท. ก็ได้คำตอบในระดับหนึ่งเท่านั้น ยังต้องพัฒนาอย่างเข้มข้น ต้องทันสมัย ทันเหตุการณ์ และต้องถูกต้องตามหลักวิชาการ

สสพท. เป็นองค์การมหาชน เพียงแห่งเดียวในประเทศ ที่ทำหน้าที่ส่งเสริมความปลอดภัย ควรต้องมีข้อมูลที่ทุกคนควรรู้ และเป็นมาตรฐานทางวิชาการ รวมถึงคู่มือการปฏิบัติในแต่ละเรื่อง ที่สำคัญควรเผยแพร่ หรือ ถอดบทเรียนเหตุการณ์ หรือ อุบัติเหตุ/อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในการทำงานทั้งในอดีต และปัจจุบัน เพื่อเป็นการระวังป้องกัน ไม่ให้เกิดซ้ำ หรือ เกิดน้อยลง เรื่องนี้สำคัญมาก และต้องมีการดำเนินงานอย่างจริงจัง

การกำหนดเป้าหมาย กับข้อคำถามที่ว่า ท่านคิดว่า สสพท. เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มาก/น้อยอย่างไร ท่านอำนวยตอบว่า กลุ่มเป้าหมายมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ในแง่ผลลัพธ์คือ การลดอุบัติเหตุ คือไม่ลดมาก แต่ก็ไม่ควรเพิ่มมากขึ้น ตั้งทำอย่างเข้มข้นมากขึ้น ทั้งกำกับ ตรวจสอบ และการส่งเสริม ฉะนั้นต้องมีการกำหนดนโยบายหรือแผนงานหลัก และแผนงานรอง อาทิ การลดปัญหาความ

ไม่ปลอดภัย ลดด้วยวิธีใด ต้องวิเคราะห์และกำหนดแนวทางว่า แผนงานหลักอย่างไรที่ต้องเข้มข้น และต่อเนื่อง ส่วนแผนรองคือการพัฒนาแผนรูปแบบของต่างๆ ต้องดำเนินการต่อเนื่องต่อไป

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

บทบาทและภารกิจของ สสพท. คุณอำนวย ภูระหงษ์ ให้ความเห็นว่า ในฐานะบอร์ด โอกาสรับรู้ เรื่องต่างๆ เหล่านี้น้อยมาก อาจจะได้ทราบขบวนการหรือขั้นตอนที่ชัดเจน เป็นกระบวนการทำงานของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

ในด้านกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย

ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า สสพท. ได้พยายามสร้างระบบเครือข่ายเพื่อเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วม โดยไม่ยึดติดกับบุคคลหรือกลุ่มใดเป็นการเฉพาะ และไม่เลือกปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม ท่านเห็นว่าการพัฒนา “ระบบเครือข่าย” ควรมีความชัดเจนมากขึ้น ทั้งในด้านกลไกและรูปแบบการดำเนินงาน เช่น การจัดตั้งเครือข่ายในระดับภูมิภาค การแต่งตั้งคณะทำงานเครือข่ายในพื้นที่ หรือการใช้สื่อออนไลน์ เช่น เพจหรือช่องทางสื่อสารอื่น ๆ เพื่อให้แต่ละภูมิภาคหรือจังหวัดมีตัวแทนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ ท่านยังสะท้อนว่า ทั้งกระทรวงแรงงานและ สสพท. เองต่างมีเครือข่ายอยู่แล้วจำนวนมาก แต่ลักษณะการดำเนินงานของเครือข่ายเหล่านี้ยังเป็นไปอย่างหลวม ไม่มีกลไกขับเคลื่อนที่ชัดเจน แม้จะมีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ร่วมกันในบางโอกาส แต่ผลที่เกิดขึ้นยังไม่ปรากฏอย่างเป็นรูปธรรมเท่าที่ควร

ความร่วมมือระหว่างองค์กร ท่านมองว่า ความร่วมมือที่ผ่านมาไม่ได้เป็นความร่วมมือระดับองค์กร หรือหน่วยงาน เป็นความร่วมมือระดับบุคคล เป็นความสัมพันธ์ส่วนตัวของผู้บริหารหรือกรรมการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเมื่อหมดวาระ ความร่วมมือก็ไม่ปะติดปะต่อ ท่านจึงเห็นว่าการจัดการช่องทางเชิงองค์กรกับองค์กร จึงควรทำให้เกิดขึ้น และบังคับเรื่องความร่วมมือต่างๆ ให้ต่อเนื่องแม้เปลี่ยนผู้บริหาร โดยเฉพาะในส่วนของมหาวิทยาลัยต่างๆ ท่านกล่าวเสริมว่า การทำให้เกิดมรรคผล ของภาคีเครือข่าย ที่มี MOU แล้ว หากทำได้ มีการประเมินผล และปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่องจะเกิดความยั่งยืนมากขึ้นครับ

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

สิ่งที่อยากเห็นการเปลี่ยนแปลงเป็นอันดับแรก คุณอำนวย ภูระหงษ์ ให้ความเห็นว่า อยากให้ทำการพัฒนาสื่อ/บทความ/มาตรฐาน/คู่มือ/การถอดบทเรียนต่างๆ ที่มีอยู่และเผยแพร่ให้เป็นปัจจุบันให้มากที่สุด ทั้งในแง่เนื้อหาสาระ อาทิ คลิปวิดีโอ Podcast วิธีการต่างๆ เช่น และแม้แต่ platform ที่ใช้ ไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ Facebook, YouTube, TikTok ฯลฯ

ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการ คุณอำนวย ภูระหงษ์ ให้ความเห็นว่า อยากเห็นการสร้างฐานข้อมูลในด้านการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อให้ AI ทำงานประกอบการวิเคราะห์ อยากให้

สสพท.เป็นคลังความรู้ คลังข้อมูล งานวิจัย และบทความการถอดบทเรียนเกี่ยวกับความปลอดภัย และมีการเผยแพร่อย่างเข้มข้น

ท่านกล่าวเสริมว่า สุดท้ายอยากเห็น สสพท.เป็นองค์การมหาชน ที่เป็นแหล่งข้อมูลด้านความปลอดภัย ทัดเทียมกับประเทศอุตสาหกรรมอื่นๆ ในโลก เช่น ญี่ปุ่น เกาหลี ไต้หวัน เป็นต้น



4.7.8 คุณนิตยา อัยราวงศ์ คณะอนุกรรมการกลั่นกรองกฎหมายของ สสพท.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณนิตยา อัยราวงศ์

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด ข้าราชการบำนาญ

ตำแหน่งหน้าที่ คณะอนุกรรมการกลั่นกรองกฎหมายของ สสพท.

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย ประมาณ 6 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 11 สิงหาคม 2568 เวลา 10.00-10.35 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมกับ สสพท.

คุณนิตยา อัยราวงศ์มีบทบาทในฐานะ คณะอนุกรรมการกลั่นกรองกฎหมาย โดยมีหน้าที่ดูแลด้านกฎระเบียบและข้อสัญญาต่างๆ ท่านระบุว่ามีส่วนร่วมในการกลั่นกรองวาระระเบียบที่ สสพท. ต้องการใช้ขัดต่อกฎหมายหรือไม่ ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเรื่องการเงิน การเบิกจ่าย และการจัดหาบุคลากร ท่านระบุว่ามีส่วนร่วมในการเสนอแนะนโยบายเพียงเล็กน้อยในกรณีที่คุณพบว่ามีความขัดข้องทางกฎหมาย

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

ข้อจำกัด ท่านมองว่า สสพท. เป็น "องค์กรขนาดเล็ก" ที่มีข้อจำกัดด้านกฎหมาย ทำให้ไม่สามารถแสวงหารายได้ได้มากนัก และไม่สามารถออกใบรับรองในบางกรณีได้เนื่องจากติดขัด พ.ร.บ. ความปลอดภัย

การดำเนินงาน แม้จะมีการจัดฝึกอบรมและโครงการต่างๆ แต่ท่านเห็นว่าการทำงานยัง "ไม่เต็มรูปแบบ" และยังคงมีข้อจำกัดทางกฎหมายที่ทำให้การทำงานซับซ้อนและหนักกว่าการเป็นส่วนราชการเสียอีก

การตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย ท่านไม่แน่ใจว่า สสพท. ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายได้มากนักน้อยเพียงใด แต่ในเชิงของการจัดฝึกอบรมนั้นถือว่าทำได้ดีในระดับหนึ่ง

กระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย จากมุมมองของท่านในฐานะคณะอนุกรรมการ เห็นว่า สสพท. มีการแต่งตั้งกรรมการในทุกด้าน แต่ท่านไม่สามารถประเมินได้ว่ากรรมการเหล่านั้นสามารถแสดงศักยภาพได้มากนักน้อยเพียงใด

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

การทำงานที่ครบวงจร คุณนิตยาคาดหวังให้ สสพท. มีบทบาทในทิศทางที่สามารถทำภารกิจได้ "ครบวงจร" ทั้งในด้านการอบรมและการตรวจรับรอง

การแก้ไขกฎหมาย เสนอแนะให้มีการแก้ไข พ.ร.บ. ความปลอดภัย เพื่อให้ สสพท. สามารถออกใบรับรองที่น่าเชื่อถือได้ และเพื่อให้ผู้อำนวยการ สสพท. สามารถเข้าไปเป็นคณะกรรมการความปลอดภัยระดับใหญ่ได้ ซึ่งเป็นข้อสังเกตจากรัฐสภา แต่ภาครัฐยังไม่ดำเนินการแก้ไข"อยากให้มีการปรับแก้กฎหมายความปลอดภัย ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอว่า การพัฒนา สสพท. ให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องมี "ผู้มีอำนาจในการกำหนด

นโยบาย” ที่มีความจริงจังและลงมาตรวจสอบ ติดตามการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การดำเนินงานของ สสพท. มีความครบวงจรและมีประสิทธิภาพในทุกมิติ

ท่านยังสะท้อนถึงอุปสรรคในเชิงโครงสร้างว่า ปัจจุบัน สสพท. ยังไม่ได้รับสิทธิในการมีส่วนร่วม เป็นกรรมการใน “คณะกรรมการความปลอดภัยแห่งชาติ” ทั้งที่ในสมัยการพิจารณาพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง สภาผู้แทนราษฎรได้ตั้งข้อสังเกตไว้แล้วว่า เมื่อกฎหมายฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย เพื่อให้ผู้อำนวยการ สสพท. ได้เข้าร่วมเป็นกรรมการในคณะกรรมการชุดดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ภาครัฐยังไม่ได้ ดำเนินการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งส่งผลให้ สสพท. ยังไม่สามารถมีส่วนร่วมโดยตรงในระดับนโยบายด้านความปลอดภัยได้อย่างเต็มที่

จากการสัมภาษณ์ คุณนิตยา อัยราวงศ์ คณะอนุกรรมการกลั่นกรองกฎหมายของ สสพท. ซึ่งมีประสบการณ์ในตำแหน่งดังกล่าวมาประมาณ 6 ปี สามารถอภิปรายมุมมองของท่านต่อ สสพท. ได้ดังนี้

คุณนิตยามองว่า สสพท. เป็น "องค์กรขนาดเล็ก" ที่มีข้อจำกัดด้านกฎหมายหลายประการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ท่านชี้ให้เห็นว่า สสพท. ไม่สามารถแสวงหารายได้ ได้มากนัก และไม่สามารถออกใบรับรองที่น่าเชื่อถือได้ เนื่องจากติดขัดข้อกฎหมายใน พ.ร.บ. ความปลอดภัย แม้ว่า สสพท. จะมีการจัดฝึกอบรมและโครงการต่างๆ แต่ท่านเห็นว่าการดำเนินงานยัง "ไม่เต็มรูปแบบ" และยังมีขั้นตอนทางกฎหมายที่ทำให้การทำงานซับซ้อนกว่าการเป็นส่วนราชการเสียอีก

ในด้านความคาดหวัง คุณนิตยา อัยราวงศ์เสนอแนะให้มีการแก้ไข พ.ร.บ. ความปลอดภัย เพื่อให้ สสพท. สามารถทำภารกิจได้อย่าง "ครบวงจร" ทั้งในด้านการอบรมและการตรวจรับรอง และเพื่อให้ผู้อำนวยการ สสพท. สามารถเข้าไปเป็นคณะกรรมการความปลอดภัยในระดับใหญ่ได้ ซึ่งเป็นข้อสังเกตที่ทางรัฐสภาเคยเสนอไว้ แต่ยังไม่ได้รับการดำเนินการจากภาครัฐ มุมมองของท่านสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการปฏิรูปกฎหมายเพื่อ ปลดล็อกศักยภาพของ สสพท. และเพิ่มบทบาทขององค์กรให้มีความน่าเชื่อถือและมีอำนาจในการปฏิบัติงานมากขึ้นในอนาคต



4.7.9 ดร.กำธร ชีพชัยอิสสระ ประธานคณะกรรมการ สสปท.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อ-สกุล ดร.กำธร ชีพชัยอิสสระ

สังกัด/ตำแหน่ง ประธานคณะกรรมการ สสปท.

ตำแหน่งใน สสปท. ประธานคณะกรรมการ สสปท.

ประสบการณ์ มีประสบการณ์ทำงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยมานานกว่า 30 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 13 สิงหาคม 2568 เวลา 13.30-14.10 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมกับ สสปท.

ดร.กำธร ชีพชัยอิสสระ มีประสบการณ์ทำงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยมากกว่า 30 ปี เริ่มต้นตั้งแต่สมัยเป็นพนักงานในบริษัทออกแบบและผลิตรถยนต์ ซึ่งเคยได้รับการอบรมจากหน่วยงาน OSHA (Occupational Safety and Health Administration)

ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่า แรงบันดาลใจในการทำงานด้านนี้มาจากความเชื่อที่ว่าความปลอดภัยในประเทศไทยยังมีช่องว่างอยู่มาก โดยเฉพาะการที่ผู้บริหารระดับนโยบายยังไม่เชื่อมโยง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับความปลอดภัย นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นว่า ในประเทศที่พัฒนาแล้ว ความปลอดภัยมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลผลิตและรายได้ของแรงงาน ซึ่งเป็นแนวทางที่ประเทศไทยควรพัฒนาและปรับปรุง

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสปท.

ดร.กำธร ชีพชัยอิสสระ มองว่าความท้าทายหลักอยู่ที่ช่องว่างระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยหน่วยงานรัฐมักจะมองที่การบังคับใช้กฎหมายเป็นหลัก ในขณะที่ภาคเอกชนมองเรื่องผลกำไรเป็นหลัก ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างไม่ต่อเนื่อง นอกจากนี้ สสปท. ในฐานะองค์กรอิสระ แต่ก็ยัง "ไม่ได้ให้อำนาจหน้าที่ที่พอเพียง" หากเทียบกับ OSHA ทำให้การสร้างผลงานที่แท้จริงเป็นความท้าทายที่ต้องปรับปรุงอีกหลายด้าน ดร.กำธร ได้เสนอแนวทาง 5 ประการเพื่อยกระดับงานด้านความปลอดภัยในประเทศไทย ดังนี้

การมีตัวชี้วัดร่วม (KPIs) ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดร่วมกันของทุกหน่วยงานในกระทรวง เช่น อัตราการเกิดอุบัติเหตุที่ต้องหยุดงานเกิน 3 วัน และสัดส่วนการเสียชีวิต เป็นต้น การทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง 5 กรมและ สสปท. ควรมีการติดตามความคืบหน้าร่วมกัน "ในลักษณะของทุก ๆ ไตรมาส" มากกว่าแค่ปีละครั้ง

การมี Dashboard ร่วม ควรมีการพัฒนาระบบ Dashboard หรือ "ลูกแก้ว" ที่ให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถตรวจสอบข้อมูลความปลอดภัยในแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้สามารถทำงานในเชิงรุก (proactive) มากกว่าเชิงรับ (reactive)

การลงทุนด้านความปลอดภัย ต้องเปลี่ยนความคิด (mindset) ว่าความปลอดภัยไม่ได้มาฟรี ดร.กำธร ชีพชัยอิสสระ เสนอให้รวมค่าใช้จ่ายด้านความปลอดภัยไว้ใน BoQ (Bill of Quantities) ของโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่ (mega project) ซึ่งจะช่วยลดอุบัติเหตุและลดค่าใช้จ่ายในการเยียวยาได้

การสร้างแรงดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ การมีมาตรฐานความปลอดภัยสูงจะกลายเป็น "แม่เหล็ก" ที่ช่วยดึงดูดการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) เพราะบริษัทระดับโลกจะพิจารณามิติของแรงงานและความปลอดภัยร่วมด้วยในการตัดสินใจลงทุน

ดร.กำธร ชีพชัยอิสสระ มองว่าคู่แข่งสำคัญของไทยคือเวียดนาม แม้ว่าค่าแรงต่อชั่วโมงของไทยจะสูงกว่า แต่ Productivity per unit ของไทยยังสูงกว่าเวียดนามเช่นกัน ดร.กำธร ชีพชัยอิสสระ เสนอว่าเราควรเน้นจุดแข็งเรื่องประสิทธิภาพ (efficiency) และเชื่อมโยงไปถึงการลงทุนด้านความปลอดภัย เพื่อสร้างความแตกต่างและดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศในระยะยาว

บทสรุปผล

ดร.กำธร ชีพชัยอิสสระ มีมุมมองว่าการทำงานด้านความปลอดภัยในประเทศไทยยังคงมีช่องว่างที่ต้องปรับปรุง โดยเฉพาะการเชื่อมโยงความปลอดภัยเข้ากับประสิทธิภาพการผลิตและรายได้ของแรงงาน ท่านชี้ให้เห็นความท้าทายที่สำคัญคือความไม่สอดคล้องกันระหว่างมุมมองของภาครัฐที่เน้นการบังคับใช้กฎหมายและภาคเอกชนที่เน้นผลกำไร เพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านี้ ท่านได้เสนอแนวทางเชิงรุก 5 ประการ เช่น การกำหนดตัวชี้วัดร่วม, การติดตามความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง, การใช้ Dashboard, การสร้างความเข้าใจว่าความปลอดภัยมีต้นทุน และการใช้มาตรฐานความปลอดภัยเป็นเครื่องมือในการดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ



4.7.10 คุณเสนอ สุธล้า พนักงานบริษัทฯ แผนกวิศวกรรมหน้าราง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณเสนอ สุธล้า

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด สภาองค์การลูกจ้างแรงงานแห่งประเทศไทย

ตำแหน่งหน้าที่ พนักงานบริษัทฯ แผนกวิศวกรรมหน้าราง

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 2 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 12 สิงหาคม 2568 เวลา 13.30-14.10 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสปท.

บทบาทและส่วนร่วมกับ สสปท. คุณเสนอ สุธล้ามีบทบาทหรือมีส่วนร่วมอย่างไรกับการดำเนินงานของ สสปท. เป็นประธานอนุประเมิณผลองค์กร ประเมิณผลผู้อำนวยการ ประเมิณการใช้จ่ายงบประมาณ พิจารณาร่วมกับเจ้าหน้าที่ในส่วนผลงานที่จะเสนอ กพร.

ประสบการณ์การกำหนดนโยบายความปลอดภัย ท่านให้ความเห็นว่า เคยเสนอและสนับสนุนนโยบายเกี่ยวกับขยายเครือข่าย และการจัดกิจกรรมต่าง ของ สสปท. อาทิ สมุทรสาครโมเดล ซึ่งเป็นการตั้งเป้าหมายลดอุบัติเหตุ ทั้งแรงงานไทยและแรงงานต่างด้าว เป็นต้น

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ สสปท ท่านเสนอเห็นว่า สสปท. เป็นองค์การมหาชนขนาดเล็ก แต่บทบาทและภารกิจใหญ่หลวงมาก อาทิ ด้านการส่งเสริม แนะนำ เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน แก่หน่วยงาน หรือพนักงาน ผู้ใช้แรงงานโดยเฉพาะพนักงานใหม่ ของหน่วยงาน อาทิ สปก. SME ซึ่งมีผลต่อสถานประกอบการ และผู้ใช้แรงงานจำนวนมาก จึงครอบคลุมได้มากขึ้นเรื่อยๆ

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสปท.

บทบาทและภารกิจของ สสปท. คุณเสนอเห็นว่า สิ่งที่ สสปท. ดำเนินการอยู่ก็ได้อยู่แล้ว และควรมีการ walk-in ให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสถานประกอบการรายย่อย รายกลาง หรือ รายใหญ่ โดยในส่วนของ สถานประกอบการขนาดใหญ่ สามารถทำ MOU ความร่วมมือและ สสปท.สามารถส่งเสริมและสนับสนุนได้มากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน และในฐานะที่ท่านเป็นกรรมการในองค์การสภาลูกจ้างแรงงานแห่งประเทศไทย มีเครือข่ายลูกจ้างจำนวนมาก จึงได้นำเสนอ สสปท.ให้เป็นที่รู้จักของลูกจ้าง / สถานประกอบการมากขึ้นมาตามลำดับ

กระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย มีกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับภาคีเครือข่าย อาทิ Oaic ความปลอดภัยระดับอาเซียน หรือ Save @work โดยมีเป้าหมายเพิ่มจำนวน สถานประกอบการ 3-4,000 แห่ง ต่อปี และมีการกำหนดเป้าหมายการเกิดอุบัติเหตุ ไม่ให้เกิน 1 คน ต่อแรงงาน 100,000 คน

ความเชื่อมโยงระหว่าง สสปท. กับ องค์กร คุณเสนอเห็นว่า มี Facebook ของ สสปท. มีทีม IT คอยแจ้งข่าวสาร พร้อมเบอร์โทร สายด่วน สสปท. และมีผู้มีความร่วมคอยตอบคำถามทางโทรศัพท์ อยากรู้ให้

สสพ.จัดกิจกรรมออกบูท บ่อยขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้แรงงานได้มีส่วนร่วม อาทิตที่ทำอยู่ปัจจุบันคือ วันแรงงาน เป็นต้น
ควรรนำเสนอเชิงรุกเข้าหา สถานประกอบการให้มากขึ้น

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพ.

สิ่งที่อยากเห็นการเปลี่ยนแปลงเป็นอันดับแรก ท่านเสนอห่มองว่า ถ้าออกแบบได้ จะจัดให้มี
สถานที่ทำงานของ สสพ.เอง โดยไม่ต้องเช่าสำนักเขต หรือ คุ้มครองแรงงาน สร้างแบรนด์ของ สสพ. ทำให้เป็น
ที่รู้จักได้ง่ายขึ้น สามารถถอดบทเรียนที่เกิดขึ้นจริงได้ง่ายขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ท่านเสนอแนะ 2ข้อ; 1) การ Walk-in สำคัญ 2) ให้ จปอ. มี
ความรู้โดยทำการจัดอบรม นโยบายส่งเสริม

บทบาทและทิศทางในอนาคต ท่านเสนอเสริมว่า อยากให้ สสพ. ออกแบบไว้รับรอง เช่น บริษัท
กขค. จำกัด ได้เข้าร่วมการส่งเสริมกับ สสพ. และให้ทาง สปก.สามารถนำไปประกาศมีส่วนร่วม และได้รับการ
สนับสนุนในด้านต่าง ๆ



4.7.11 คุณกิตติกร กิจวิจิตร อนุกรรมการวิชาการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ คุณกิตติกร กิจวิจิตร

สังกัด/ตำแหน่ง อดีตพนักงานบริษัท CUEL ปัจจุบันเกษียณแล้ว

ประสบการณ์ มีประสบการณ์ด้านนโยบายความปลอดภัยมากกว่า 32 ปี

ตำแหน่งใน สสปท. อนุกรรมการวิชาการ และดำรงตำแหน่งนี้มาประมาณ 3 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 14 สิงหาคม 2568 เวลา 10.30-11.15 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสปท.

คุณกิตติกร กิจวิจิตรมีส่วนร่วม กับ สสปท. ในฐานะอนุกรรมการวิชาการ โดยมีบทบาทในการเข้าร่วมประชุมและพิจารณาวาระต่างๆ อย่างไรก็ตาม ท่านชี้แจงว่าหน้าที่ของอนุกรรมการวิชาการไม่ได้เกี่ยวข้องกับการนำเสนอหรือกำหนดนโยบายโดยตรง การตัดสินใจนโยบายเป็นเรื่องของ คณะกรรมการ (บอร์ด) ของ สสปท.

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสปท.

จากบทสนทนากับคุณกิตติกร กิจวิจิตร กิจวิจิตร อนุกรรมการวิชาการของ สสปท. ซึ่งมีประสบการณ์ด้านนโยบายความปลอดภัยมากกว่า 32 ปี มีมุมมองที่น่าสนใจเกี่ยวกับบทบาทการดำเนินงาน และกลไกนโยบายขององค์กรดังนี้

บทบาทและภารกิจของ สสปท. คุณกิตติกร กิจวิจิตรตั้งคำถามถึงวิสัยทัศน์ของ สสปท. ว่ามีความชัดเจนหรือไม่ และยังคงทำงานในลักษณะที่เป็นราชการมากเกินไป ทั้งที่ควรจะเป็นองค์กรมหาชนเพื่อหลีกเลี่ยงระบบดังกล่าว (จากบทสนทนา “ท่านเห็นว่า สสปท. ยังคงทำงานในลักษณะที่เป็นราชการมากเกินไป ทั้งที่ถูกตั้งขึ้นมาในฐานะองค์กรมหาชนเพื่อหลีกเลี่ยง ระบบราชการ”)

ความร่วมมือระหว่างองค์กร จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าภาคเอกชน โดยเฉพาะบริษัทขนาดใหญ่ มักมีระบบมาตรฐานด้านความปลอดภัยที่เข้มงวดและมีประสิทธิภาพสูงอยู่แล้ว จึงไม่เห็นความจำเป็นในการพึ่งพาหรือร่วมมือกับ สสปท. มากนัก เนื่องจากมองว่าองค์กรสามารถดำเนินการด้านความปลอดภัยได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ ยังสะท้อนให้เห็นว่า สสปท. ยังขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในบางอุตสาหกรรม ทำให้การเข้าไปมีส่วนร่วมของ สสปท. อาจกลายเป็นภาระต่อภาคเอกชนมากกว่าจะเกิดประโยชน์ร่วมกัน

อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอแนะสะท้อนถึงโอกาสในการพัฒนาเชิงนโยบายของ สสปท. ที่ควรมุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเฉพาะด้านมากขึ้น รวมถึงปรับบทบาทให้เป็น “ผู้สนับสนุนและสร้างมาตรฐานกลาง” เพื่อเชื่อมโยงความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสปท.

คุณกิตติกร กิจวิจิตรเสนอแนะว่า สสปท. ควรกลับไปทบทวนวิสัยทัศน์ของตนเอง ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และควรพิจารณาบทบาทที่ชัดเจนระหว่างการออก "มาตรฐาน" กับ "แนวปฏิบัติ" ซึ่งควรเป็นคู่มือที่เข้าใจง่ายสำหรับคนทำงาน ไม่ใช่ภาษากฎหมายที่ยุ่งยาก

นอกจากนี้ ท่านยังมองว่า สสปท. ควรเปลี่ยนบทบาทจากการแข่งขันกับภาคเอกชน ไปเป็นการเป็น "พี่เลี้ยง" เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็กที่ยังไม่มีความพร้อมด้านความปลอดภัย และควรสร้างเครือข่ายพันธมิตรที่แข็งแกร่ง



4.7.12 คุณวรินทร์ ตันติวันรัตน์ กรรมการฝ่ายนายจ้าง สสปท.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณวรินทร์ ตันติวันรัตน์

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด กรรมการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม
ตำแหน่งหน้าที่ กรรมการฝ่ายนายจ้าง สสปท.

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 30 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 14 สิงหาคม 2568 เวลา 10.00-10.30 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมกับ สสปท.

คุณวรินทร์ ตันติวันรัตน์ มองว่า บทบาทและภารกิจของสสปท. ในการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน เป็นความพยายามในการสร้างเกราะป้องกันเพื่อลดความเสี่ยงและอันตรายที่เกิดขึ้นจากการทำงาน รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในสังคม การอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันโดยคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุด เพื่อลดการสูญเสียทั้งด้านบุคลากรและทรัพย์สิน

สสปท. ในปัจจุบันในภาพรวม ปัจจุบันพบว่า มีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น เป็นที่รู้จักและยอมรับมากขึ้นในกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการ หากแต่ สสปท. เป็นองค์กรมหาชนที่มุ่งเน้นการบริการ การช่วยเหลือ การอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างมาตรฐานความปลอดภัยในที่ทำงาน โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ ซึ่งมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ การฝึกอบรมแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ประเด็นเรื่องค่าใช้จ่ายจึงเป็นต้นทุนของเจ้าของสถานประกอบการเป็นหลัก ในขณะที่สถานประกอบการขนาดเล็ก ขนาดย่อม ประเภท SME และ สถานประกอบการขนาดใหญ่มีความพร้อมในการดำเนินการที่แตกต่างกัน ถือเป็นข้อจำกัด

เคยเสนอให้มุ่งเน้นความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการบาดเจ็บ การสูญเสียจำนวนมาก เช่น อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากโครงการก่อสร้างขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ อุบัติเหตุทางรถยนต์หรืออค์คภัย เป็นต้น

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสปท.

คุณวรินทร์ ตันติวันรัตน์ ได้เสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของ สสปท. ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดังนี้;

ด้านงบประมาณ งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานของ สสปท. ยังไม่เพียงพอสำหรับการขับเคลื่อนกิจกรรมการฝึกอบรม การเข้าพื้นที่กรณีตรวจเยี่ยม และกรณีเกิดเหตุ

ด้านบุคลากร ศูนย์ให้บริการและบุคลากรมีจำนวนจำกัดเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแรงงาน ทั้งในระบบและนอกระบบ ซึ่งปัจจุบันพบว่า มีศูนย์อยู่ 3 แห่งและบุคลากร ประมาณ 40 คน

กิจการด้านการส่งเสริม ควรกำหนดหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการกำหนดแนวปฏิบัติ เพื่อการจัดฝึกอบรมตามประเภทและขนาดของสถานประกอบการ ทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่

การประชาสัมพันธ์ ควรมุ่งเน้นการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบการมีความเชื่อมั่นและใช้ สสปท. เพื่อศูนย์ฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทเอกชน ที่มีบริการในรูปแบบเดียวกัน

การจัดฝึกอบรม สสปท. ควรพัฒนาหลักสูตรที่มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และให้การฝึกอบรมในหลักสูตรที่มีความเชี่ยวชาญและได้รับการรับรองจากกรมสวัสดิการ กระทรวงแรงงาน พร้อมสามารถออกหนังสือรับรองได้

กรอบการดำเนินงาน สสปท. ควรทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น ในการกำหนดกรอบและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน สถานที่ก่อสร้าง หรืออื่น ๆ กำหนดช่วงระยะเวลาในการเข้าตรวจสอบ ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ เพื่อให้ทั้งผู้ประกอบการและแรงงาน มีความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัย และผลกระทบที่อาจเกิดจากอุบัติเหตุ จากความไม่ปลอดภัยในที่ทำงานด้วย

มุมมองต่อการมีส่วนร่วมของภาคภาคีเครือข่าย คุณวรพจน์ ตันติวันรัตน์ ให้ความเห็นเกี่ยวกับกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายว่า ปัจจุบันมีความชัดเจนมากขึ้น แต่ยังมีช่องว่างที่สามารถปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้ เช่น การลงพื้นที่ที่มีปัญหา การเข้าถึงข้อมูลของเครือข่ายและ การสื่อสารข้อมูลด้านนโยบายที่เกี่ยวข้องของ สสปท. สู่สาธารณะเพื่อสร้างการรับรู้ และเข้าใจบทบาทหน้าที่และพันธกิจของ สสปท. ให้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่า มีการเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ การหารือร่วมกันกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ และองค์กรที่เกี่ยวข้อง การทำแบบสำรวจแบบสอบถามให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อนำมาพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสปท.

คุณวรพจน์ ตันติวันรัตน์ ให้ความเห็นถึงความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสปท. ไว้ดังนี้;

- 1) ขยายช่องทางการบริการแบบครบจบในที่เดียว (one stop service) การฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะและออกใบรับรองที่สามารถนำไปใช้ในสถานประกอบการได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย
- 2) ขยายช่องทางออนไลน์ให้คำปรึกษาและให้ข้อมูลผ่านทางแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการบริการที่ยุ่งยากและค่าใช้จ่ายสูง
- 3) เพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนทั้งผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป เพิ่มความปลอดภัยในการใช้ชีวิต สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของ สสปท. เพิ่มมากยิ่งขึ้น



4.7.13 คุณอนันต์ชัย อุทัยพัฒนาชีพ คณะอนุกรรมการกฎหมาย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณอนันต์ชัย อุทัยพัฒนาชีพ

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) สสพท.

ตำแหน่งหน้าที่ คณะอนุกรรมการกฎหมาย

วันที่สัมภาษณ์ 14 สิงหาคม 2568 เวลา 13.00-13.40น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมกับ สสพท.

คุณอนันต์ชัย อุทัยพัฒนาชีพให้ความเห็นถึงบทบาทหน้าที่ของท่านต่อการดำเนินงานของ สสพท. ว่า ท่านเป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) สสพท. ปัจจุบัน สสพท. มีบทบาทหลักด้านการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ใช่บังคับใช้กฎหมาย ดังนั้น ภารกิจหลักของ สสพท. คือ การส่งเสริมความปลอดภัยในสถานที่ทำงานที่มีขอบข่ายกินพื้นที่ทั่วประเทศครอบคลุมทั้ง 76 จังหวัด และแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ ทั้งนี้ จากฐานข้อมูลพบว่า ปัจจุบันมีแรงงานในระบบประมาณ 12 ล้านคน และแรงงานนอกระบบมากกว่า 20 ล้านคน ในขณะที่ บุคลากรของ สสพท. มีอยู่ 40 คน มีศูนย์บริการ 3 ศูนย์ (ส่วนกลาง 1 ศูนย์ ชลบุรี 1 ศูนย์ และหาดใหญ่ 1 ศูนย์) ซึ่งเมื่อพิจารณาจากสัดส่วนแล้ว ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้วยข้อจำกัดด้านศูนย์บริการ และจำนวนบุคลากรแล้ว เป็นความเป็นไปได้ยากมากที่ สสพท. จะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจที่ตั้งเป้าหมายไว้

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

คุณอนันต์ชัย อุทัยพัฒนาชีพให้ความเห็นด้านการดำเนินงานด้านการส่งเสริม ปัจจุบันมุ่งเน้นในเรื่องของการฝึกอบรม ให้ความรู้ เพื่อขอหนังสือรับรอง หากแต่กฎหมายไม่ได้บังคับให้สถานประกอบการจัดฝึกอบรมกับ สสพท. เพียงอย่างเดียว การฝึกอบรมความปลอดภัยเป็นทางเลือก เป็นความสมัครใจ ซึ่งเป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นของสถานประกอบการ ขณะเดียวกัน การอบรมหลักสูตรความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง ได้เปิดโอกาสให้บริษัทเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการแข่งขันทางการตลาด ซึ่งแน่นอนว่า บริษัทเอกชนจะมีศักยภาพและความพร้อมมากกว่า สสพท. ที่มีข้อจำกัดในด้านองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญ

ทั้งนี้ หาก สสพท. ต้องการแข่งขันในช่องทางนี้ ที่เป็นช่องทางในการสร้างรายได้ให้กับ สสพท. เองแล้ว คุณอนันต์ชัยได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านการจัดฝึกอบรม สสพท. ควรเข้าหาเครือข่ายสถาบันการศึกษา เพื่อสำรวจความต้องการของสถานประกอบการ เพื่อออกแบบและสร้างหลักสูตรที่เป็นมาตรฐานเทียบเท่าสากล เป็นเจ้าของหลักสูตรเองแล้วเสนอต่อกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อพิจารณาและออกกฎหมายเพื่อรับรองหลักสูตรโดยกำหนดให้สถานประกอบการต้องเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรดังกล่าวกับ สสพท. ที่เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์เท่านั้น และ/หรือผู้

ที่ได้รับอนุญาตจาก สสพ. เท่านั้น ทั้งนี้ การร่วมเป็นภาคีเครือข่ายกับสถาบันการศึกษา ควรกำหนดแนวปฏิบัติความร่วมมือกันให้ชัดเจนในทุกประเด็น

ด้านงบประมาณ พบว่า สสพ. ได้รับงบประมาณอยู่ที่ประมาณ 40 ล้านบาทต่อปี ซึ่งไม่เพียงพอในการขับเคลื่อนงาน การขยายงาน และการพัฒนาบุคลากรและการเปิดศูนย์บริการเพิ่มให้ครอบคลุมทั่วประเทศ หากแต่ในฐานะองค์กรมหาชน ที่สามารถหารายได้ได้และไม่จำเป็นต้องส่งรายได้ให้รัฐ ซึ่งรายได้หลักในปัจจุบันมาจาก 2 ช่องทางคือ 1) การจัดฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ที่ต้องแข่งขันกันเอกชน ในขณะที่ กฎหมายไม่ได้บังคับว่าต้องอบรมกับ สสพ. เท่านั้น ที่ต้องพิจารณาคือ ศักยภาพ ความพร้อม องค์กรความรู้และความเชี่ยวชาญของบุคลากรของ สสพ. มีมากเพียงพอที่จะแข่งขันกันในเชิงธุรกิจมากน้อยเพียงใด 2) Save at Work กิจกรรมออกบูธ เก็บเงินค่าเช่าและค่าเช่างาน ซึ่งแน่นอนว่ารายได้ยังไม่เพียงพอแน่นอน และที่ต้องพิจารณาคือ เงินค่าเข้าร่วมงาน Save at Work นี้ ส่วนหนึ่งได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานประกันสังคม จ่ายค่าอบรมลูกจ้างที่เข้าร่วมงาน และอีกส่วนหนึ่งมาจากนายจ้าง และเมื่อต้องพิจารณาแหล่งที่มาของรายได้ของ สสพ. แล้ว พบว่า ไม่เพียงพอการที่จะขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ข้อเสนอแนะ สสพ. ควรต้องหาช่องทางที่จะสร้างรายได้เพิ่มขึ้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพ.

สสพ. ควรเพิ่มช่องทางการสร้างรายได้จากการออกมาตรฐานอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย ในผลิตภัณฑ์ด้านความปลอดภัย เช่นเดียวกับมาตรฐาน มอก. และพัฒนาให้เกิดการยอมรับและเชื่อถือได้ รวมถึงกำหนดประเภทของอุปกรณ์ชนิด วัสดุ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรมีการศึกษาแนวทาง ความเป็นไปได้ และนำเสนอต่อกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อพิจารณา อนุมัติและออกกฎหมายรับรองต่อไป

คุณอนันต์ชัย อุทัยพัฒนาชีพยังให้ข้อเสนอแนะประเด็นอื่นๆเพิ่มเติม ดังนี้

1) สสพ. ควรต้องมีบุคลากรที่มีองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญเป็นที่ยอมรับได้
2) แสวงหาเครือข่ายสถาบันการศึกษาที่มีการเรียนการสอนในหลักสูตรหรือร่วมสร้างหลักสูตรที่เป็นหลักสูตรเฉพาะของ สสพ. เอง และเสนอต่อกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อรับรองและออกกฎหมายรับรอง

3) ภาคีเครือข่ายสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัย และวิศวกรรม จะช่วยให้การทำงานด้านหลักสูตรมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น ที่สำคัญคือ อาจพิจารณาหลักสูตรที่บริษัทเอกชนยังมีข้อจำกัดอยู่ ซึ่งจะเพิ่มโอกาสให้ สสพ. ในการแข่งขันได้เพิ่มมากขึ้น

4) สสพ. ควรต้องทำงานเชิงรุกเพิ่มมากขึ้น ทั้งในการสร้างช่องทางเพิ่มรายได้ การขยายงาน การขยายเครือข่ายวิชาการควบคู่กับการทำ MOU กับสถาบันการศึกษา เป็นต้น



4.7.14 คุณธนาคม มาลัย ชูเปอร์โรวีเซอร์ บริษัท PTTGC

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อ คุณธนาคม มาลัย

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด บริษัท PTTGC

ตำแหน่งหน้าที่ ชูเปอร์โรวีเซอร์

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 10 ปี

(ในระดับผู้บริหารระดับกลาง)

ประสบการณ์ทำงานกับ สสปท. เพิ่งเริ่มร่วมงานครั้งแรกในปี

วันที่สัมภาษณ์ 14 สิงหาคม 2568 เวลา 16.10-16.41น.

ส่วนที่ 2. บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสปท.

คุณธนาคม มาลัย มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ สสปท. ในฐานะคณะกรรมการร่างคู่มือสำหรับงานที่ต้องดำเนินการในพื้นที่อับอากาศ โดยระบุว่าปีนี้เป็นครั้งแรกที่ได้ร่วมงานกับ สสปท. และยังไม่เคยมีส่วนร่วมในการกำหนดหรือเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานของ สสปท. มาก่อน

การเข้าร่วมคณะกรรมการดังกล่าวเกิดขึ้นจากการพิจารณาของ คุณกิตติกร ประธานคณะกรรมการ ซึ่งเห็นว่าทีมงานยังขาดบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานในภาคสนามจริง เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในทางปฏิบัติและให้ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการแก่ทีมงานได้อย่างเหมาะสม

ส่วนที่ 3. มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสปท.

บทบาทและภารกิจของ สสปท. คุณธนาคม มาลัยมีความเห็นว่า สสปท. เป็นองค์กรที่ไม่ได้ขึ้นกับรัฐบาลโดยตรง จึงน่าจะมีการเข้าใจผู้ประกอบการและภาคเอกชนมากกว่า บทบาทของ สสปท. ควรจะเป็นตัวกลางในการสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงานราชการกับผู้ประกอบการ เพราะผู้ประกอบการที่ทำงานหน้างานจริงอาจไม่ได้เข้าใจข้อกำหนดต่างๆ อย่างถ่องแท้ การร่างคู่มือต่างๆ ของ สสปท. จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างเข้าใจ

ในมุมมองของ คุณธนาคม มาลัย กระบวนการเปิดรับฟังความคิดเห็นของ สสปท. มีความชัดเจนตรงไปตรงมา และเปิดกว้าง อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่าสิ่งที่ร่างในคณะกรรมการอาจยังไม่สะท้อนถึงนโยบายของ สสปท. โดยตรง

สำหรับช่องทางการสะท้อนความคิดเห็น ปัจจุบันผู้ให้สัมภาษณ์ใช้ช่องทางผ่าน คุณกิตติกร ประธานคณะกรรมการเป็นหลัก แต่ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าควรมี ช่องทางเพิ่มเติม เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์ หรือระบบอื่น ๆ ที่เปิดให้บุคคลทั่วไปหรือผู้ประกอบการในภาคสนามสามารถสะท้อนความคิดเห็นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 4. ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสปท.

การพัฒนาการให้บริการ คุณธนาคม มาลัยเสนอแนะว่า สสปท. ควรมีมาตรการเชิงรุกมากขึ้น นอกเหนือจากการเขียนคู่มือ มาตรการเชิงรุกที่เสนอได้แก่

การประชาสัมพันธ์ เพิ่มการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เพื่อให้คนทั่วไป โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน ทราบว่ามีหน่วยงาน สสปท. และทำอะไรบ้าง รวมถึงสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างไร

การสร้างความร่วมมือ ควรจัดแคมเปญร่วมกับบริษัทที่มีความรู้และประสบการณ์ เพื่อแบ่งปัน ความรู้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยที่อาจมีมาตรฐานไม่สูงเท่า การมีกิจกรรมเชิงรุกเช่นการสัมมนาหรือการให้ คำแนะนำ จะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนมุมมองและได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานจริง

ช่องทางการสื่อสารสองทาง ควรมีแพลตฟอร์ม เช่น แอปพลิเคชัน, แชนบอท หรือเว็บบอร์ด เพื่อให้ผู้ใช้งานคู่มือสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือแจ้งปัญหาที่พบได้อย่างทันสมัย

บทบาทและทิศทางเพิ่มเติม คุณธนาคม มาลัยเห็นว่าบทบาทของ สสปท. ในปัจจุบันคือการเป็นผู้ ร้างคู่มือ แต่หากต้องการต่อยอด ควรเพิ่มบทบาทเชิงรุก เช่น การพยายามเชิญบริษัทต่างๆ เข้ามาร่วมมือกัน และ สื่อสารให้มากขึ้นเพื่อให้คนรู้จักหน่วยงานนี้มากขึ้น การขยายการรับรู้จะช่วยขยายวงการทำงานของ สสปท. ได้ อย่างมาก

สรุป

คุณธนาคม มาลัย จากบริษัท PTTGC ในตำแหน่ง Supervisor ให้ข้อมูลว่ามีประสบการณ์ในการ กำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยมานานกว่า 10 ปี และได้ร่วมงานกับ สสปท. เป็นครั้งแรกในปีนี้เป็นฐานะ คณะทำงานร่างคู่มือสำหรับงานในพื้นที่อับอากาศ

ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า สสปท. ควรทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานราชการ และผู้ประกอบการ เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีความเข้าใจภาคเอกชนและสามารถสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ปฏิบัติตามกฎหมายด้านความปลอดภัยได้อย่างเข้าใจและถูกต้อง

กระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายมีความชัดเจนและเปิดกว้างสำหรับการแสดงความคิดเห็น อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่าความคิดเห็นที่ให้ไปอาจยังไม่ถูกนำไปสะท้อนในนโยบายของ สสปท. โดยตรง

สำหรับช่องทางการสื่อสาร ปัจจุบันผู้ให้สัมภาษณ์มีโอกาสแสดงความคิดเห็นผ่านประธาน คณะทำงาน และเห็นว่าควรมีแพลตฟอร์มหรือช่องทางเพิ่มเติมที่เปิดให้บุคคลทั่วไปสามารถสะท้อนความคิดเห็นได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในด้านความร่วมมือระหว่างองค์กร PTTGC และ สสปท. มีการประสานงานที่ดี โดยบริษัทให้การ สนับสนุนอย่างเต็มที่เมื่อ สสปท. ขอให้บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วม อย่างไรก็ตาม ไม่มีการทำบันทึกข้อตกลง (MOU) อย่างเป็นทางการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการให้บริการของ สสปท. ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอให้ สสปท. ดำเนินงานในเชิงรุก โดยเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ในวงกว้าง และสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อจัดแคมเปญให้ความรู้แก่ผู้เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ควรมีช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง เช่น แอปพลิเคชัน แชทบอท หรือเว็บบอร์ด เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถสะท้อนความคิดเห็นและให้ข้อมูลย้อนกลับได้

ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า หาก สสปท. สามารถดำเนินการในเชิงรุกตามแนวทางดังกล่าว จะเป็นการต่อยอดบทบาทขององค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ



4.7.15 ผศ.ดร.ณัฐกรณ์ ชูช่วย อาจารย์ประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อ ผศ.ดร.ณัฐกรณ์ ชูช่วย

สังกัด/ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง
นอกจากนี้ยังดำรงตำแหน่งเป็นผู้ช่วยอธิการบดีที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ศูนย์ลำปาง

ประสบการณ์ มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยประมาณ 4 ปี
ตำแหน่งใน สสพท. เป็นผู้เชี่ยวชาญหลักสูตรโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม
วันที่สัมภาษณ์ 16 สิงหาคม 2568 เวลา 9.00 – 9.33 น.

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ ผศ.ดร.ณัฐกรณ์ ชูช่วย ผู้เชี่ยวชาญด้านโรคจากการประกอบอาชีพ
และสิ่งแวดล้อม และอาจารย์ประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำให้สามารถวิเคราะห์
และอภิปรายผลเกี่ยวกับบทบาทและความสัมพันธ์ของผู้ให้สัมภาษณ์กับ สสพท. ได้ดังนี้

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสพท.

ผศ.ดร.ณัฐกรณ์ ชูช่วย มีบทบาทหลักในฐานะผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรโรคจากการประกอบอาชีพ
และสิ่งแวดล้อมของ สสพท. โดยมีส่วนร่วมในการพัฒนาและจัดอบรมหลักสูตรรุ่นที่ 1 สำหรับภาคเหนือ
นอกจากนี้ ในฐานะกรรมการความปลอดภัยฯ ของมหาวิทยาลัย ผู้ให้สัมภาษณ์มีโอกาสให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ
ความปลอดภัยในระดับองค์กร

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

ผศ.ดร.ณัฐกรณ์ ชูช่วย ให้สัมภาษณ์ว่า สสพท. ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนและ
ส่งเสริมงานด้านความปลอดภัยได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งชื่นชมว่า มาตรฐานและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ สสพท.
พัฒนาขึ้นนั้น มีประโยชน์ต่อวงการอาชีวอนามัยโดยรวมอย่างมาก และสามารถนำไปใช้ในการเรียนการสอนได้
อย่างเป็นรูปธรรม

ในด้านความโปร่งใส ผศ.ดร.ณัฐกรณ์ ชูช่วย มองว่า สสพท. มีความเปิดกว้างพอสมควร เพราะ
"ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญได้ค่อนข้างดี" อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มการครอบคลุมกลุ่มภาค
บริการ เช่น โรงแรม, โรงพยาบาล หรือห้างสรรพสินค้า ซึ่งยังเป็นกลุ่มแรงงานขนาดใหญ่ของประเทศ

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

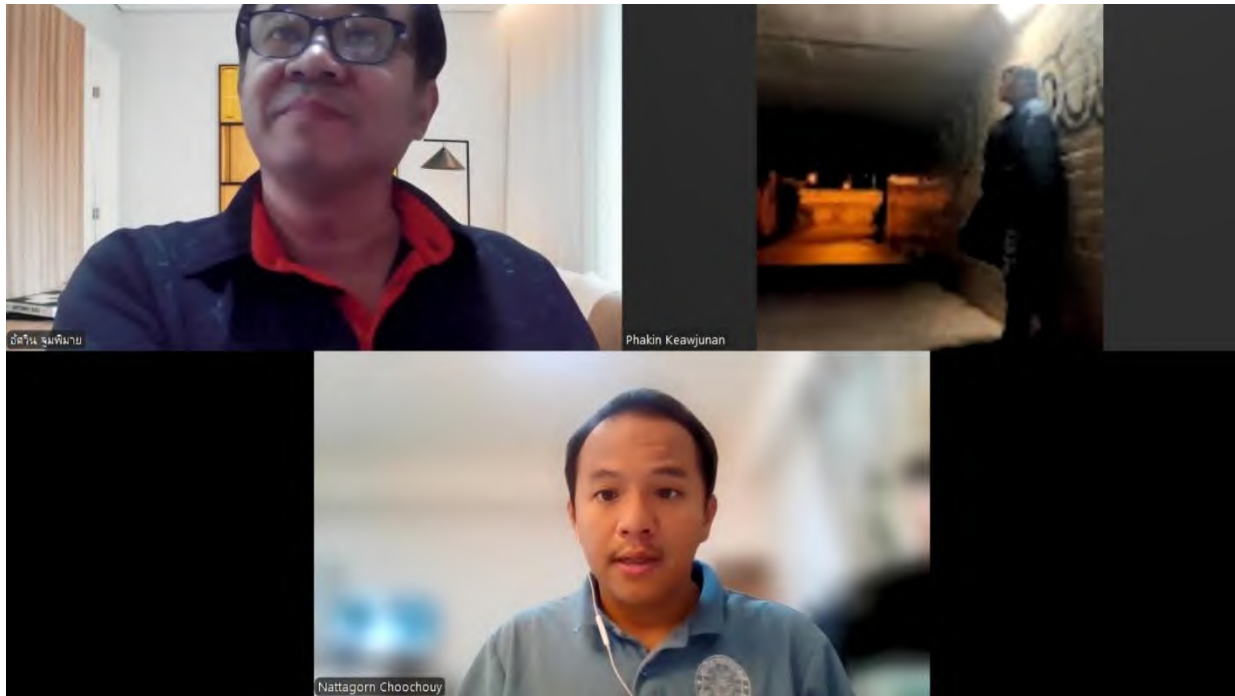
ผศ.ดร.ณัฐกรณ์ ชูช่วย มีความเห็นว่าความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และ สสพท.
มีความแน่นแฟ้นอยู่แล้ว โดย สสพท. ได้ให้การสนับสนุนทุนวิจัยแก่อาจารย์ในคณะ สำหรับการพัฒนาในอนาคต
ผศ.ดร.ณัฐกรณ์ ชูช่วย ได้ให้ข้อเสนอแนะสำคัญหลายประการ ดังนี้

การกระจายอำนาจสู่ภูมิภาค ควรมีการจัดตั้งสำนักงานเครือข่ายของ สสปท. ในภูมิภาคต่าง ๆ โดยเฉพาะภาคเหนือ เพื่อให้การประสานงานและการสะท้อนความเห็นในระดับภูมิภาคสามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การปรับปรุงระบบการทำงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ชี้ให้เห็นถึงลักษณะของ ความเป็นราชการ ที่อาจทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการทำงาน พร้อมเสนอให้มีการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ เพื่อเพิ่มความคล่องตัว และ รวดเร็ว

การทำงานเชิงรุก ควรเพิ่มบทบาทเชิงรุกในการเข้าถึงกลุ่มแรงงานนอกระบบ เช่น เกษตรกร ซึ่งเป็นแรงงานกลุ่มใหญ่ของประเทศแต่ยังเข้าถึงข้อมูลได้น้อย

การพัฒนาบุคลากร ดร.ชื่นชมทีมงานรุ่นใหม่ของ สสปท. ว่า "มีไฟแรง"และ"ทำงานค่อนข้างคล่องตัว" แต่เสนอให้มีการทำงานประสานกันระหว่างคนต่างช่วงวัย เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างรวดเร็วในภาพรวม ผศ.ดร.ณัฐกรณ์ ชูช่วยประเมินผลการทำงานของ สสปท. ให้คะแนนอยู่ที่ประมาณ 6.5 จาก 10 โดยให้เหตุผลว่าหากมีการปรับปรุงในเรื่องกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นจะสามารถเพิ่มคะแนนให้สูงขึ้นได้



4.7.16 ดร.กัลยา หาญพิชชาญชัย อาจารย์ที่คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ ดร.กัลยา หาญพิชชาญชัย

สังกัด/ตำแหน่ง เป็นอาจารย์ที่คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปัจจุบันเป็น
ประธานหลักสูตร วทบ. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และเป็นผู้ช่วยคณบดี
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐาน นอกจากนี้ยังเป็นอาจารย์พิเศษ
และผู้ทรงคุณวุฒิด้านอาชีวเวชศาสตร์ให้กับ สสพท.

ประสบการณ์ มีประสบการณ์การสอนประมาณ 11 ปี แต่มีส่วนร่วม 6 ปี กับ สสพท.

วันที่สัมภาษณ์ 16 สิงหาคม 2568 เวลา 10.00-10.41 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสพท.

ดร.กัลยา หาญพิชชาญชัย ให้ความเห็นว่า การมีส่วนร่วมที่ชัดเจนและเปิดกว้างของ สสพท. และ
ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย แต่ก็ยังสามารถปรับปรุงได้ การมีส่วนร่วมและการสื่อสารระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วน
เสียกับสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือ
สสพท. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้แก่ "เข้าร่วมประชุม" "เสนอแนะนโยบาย" "กระบวนการชัดเจน" และ "เปิดกว้าง" โดย
ดร.กัลยา หาญพิชชาญชัย มองว่ากระบวนการมีส่วนร่วมของ สสพท. มีความชัดเจนและเปิดกว้าง มีช่องทางที่
หลากหลายทั้งแบบพบปะและออนไลน์

บทบาท/ส่วนร่วม ดร.กัลยา หาญพิชชาญชัย มีส่วนร่วมโดยการเข้าร่วมประชุมวิชาการหลายงาน
ของ สสพท. พานิสิตเข้าร่วมนำเสนองาน และร่วมจัดประชุมเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรม ด้านความปลอดภัย
นอกจากนี้ยังเป็นวิทยากรเกี่ยวกับโรคจากการประกอบอาชีพ

ประสบการณ์กำหนดนโยบาย ยังไม่มีส่วนร่วมโดยตรงในเรื่องนโยบายสภาพแวดล้อม แต่มีส่วน
ร่วมในการให้ทิศทาง การพัฒนานวัตกรรมและจัดการเรียนการสอนร่วมกับ สสพท. รวมถึงการพัฒนาหลักสูตร

ความคิดเห็นต่อบทบาท สสพท. มองว่าการตลาดของ สสพท. ดีมาก มีความหลากหลายและ
น่าสนใจ ภารกิจของ สสพท. ยังช่วยผลักดันให้ทางมหาวิทยาลัยพัฒนาหลักสูตรและสนับสนุนให้ต่าง ๆ
นอกจากนี้ยังมีการนำมาตรฐานของ สสพท. มาใช้ในการเรียนการสอนด้วย เพราะผู้พัฒนามาตรฐานค่อนข้างมี
ชื่อเสียงและสามารถใช้ได้จริง

ความโปร่งใสและเปิดกว้างในการมีส่วนร่วม กระบวนการของ สสพท. มีความชัดเจน โปร่งใส
และเปิดกว้าง มีการเชิญประชุมอยู่เรื่อย ๆ และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมจากหลากหลายมุมมอง

ช่องทางการสะท้อนความเห็น มีช่องทางออนไลน์ที่ใช้สื่อสารกับอาจารย์จากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ
เช่น กลุ่มไลน์ นอกจากนี้ยังสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของ สสพท. ได้โดยตรง ซึ่งหากเรื่องนั้นไม่ได้อยู่ในความ
รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ก็จะช่วยประสานงานให้

ความร่วมมือระหว่างองค์กร การที่ สสพ. จัดเวทีที่นำผู้ประกอบการและนักวิชาการมาเจอกัน ช่วยให้เห็นสถานการณ์และความต้องการที่แท้จริง ซึ่งทำให้สามารถนำมาปรับปรุงการเรียนการสอนได้

ช่องทางเสริมสร้างความร่วมมือ ควรเพิ่มโอกาสให้นักวิชาการและนักศึกษาได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของ สสพ. เช่น เป็นวิทยากร หรือการทำโครงการกับสถานประกอบการ

ส่วนที่ 3. มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพ.

บทบาทของ สสพ. ที่โดดเด่นและเป็นแรงบันดาลใจให้สถาบันการศึกษา แม้ว่าจะมีบางแง่มุมที่สามารถขยายให้ครอบคลุมได้มากขึ้น. ความคิดเห็นและมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบทบาทและภารกิจของ สสพ. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้แก่ "บทบาทดี" "บทบาทไม่ชัดเจน" "ภารกิจกว้างไป" และ "ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย" ดร.กัลยา หาญพิชชาญชัย มีความเห็นว่าบทบาทของ สสพ. และการ "ตลาด" นั้นดีมาก มีความหลากหลายและน่าสนใจ อีกทั้งมาตรฐานของ สสพ. ยังทันสมัยและนำไปใช้ในการเรียนการสอนได้จริง

การบูรณาการในสถาบันการศึกษา มีการบูรณาการเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเข้าสู่หลักสูตรและการสอน โดยใช้มาตรฐานของ สสพ. มาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้จริงในคณะ

ส่วนที่ 4. ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพ.

ผู้ให้ข้อมูลให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงบริการและทิศทางในอนาคตของ สสพ. ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ "ปรับปรุงบริการ" "การสื่อสาร" "เพิ่มประสิทธิภาพ" และ "บทบาทผู้นำ ดร.กัลยา หาญพิชชาญชัย เสนอว่าแม้การจัดอบรมในแต่ละภูมิภาคเป็นสิ่งที่ดีอยู่แล้ว แต่การประสานงานและการตอบรับโครงการยังคงค่อนข้างช้า นอกจากนี้ยังเสนอให้ สสพ. มีบทบาทผู้นำมากขึ้นในการยกระดับวิชาชีพด้านความปลอดภัย และเสนอโจทย์วิจัยใหม่ๆ ให้กับภาควิชาการ ดังนี้

ออกแบบบริการใหม่ มองว่าการจัดอบรมตามภูมิภาคต่างๆ ของ สสพ. เป็นสิ่งที่ดีอยู่แล้ว เพราะช่วยให้คนในพื้นที่เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การประสานงานและการตอบรับโครงการต่างๆ ยังคงค่อนข้างช้า ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการวางแผนงานและงบประมาณของมหาวิทยาลัย

บทบาท/ทิศทางในอนาคต คาดหวังให้ สสพ. มีบทบาทในการผลักดันวิชาชีพด้านอาชีวอนามัยให้เข้มแข็งมากขึ้น และอยากให้มีโอกาสทำใหม่ๆ หรือโครงการวิจัย เพื่อเปิดโอกาสให้อาจารย์ จากมหาวิทยาลัยต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วม และชื่นชมที่ สสพ. ให้อาจารย์จากหลายสถาบัน ไม่ได้จำกัดเฉพาะมหาวิทยาลัยใหญ่ๆ

บทสรุปการอภิปรายผล

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ ดร. กัลยา หาญพิชชาญชัย ซึ่งเป็นอาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ทั้งด้านการศึกษาและวิชาชีพ ทำให้สามารถสรุปประเด็นหลักที่สำคัญได้ดังนี้

1. ความร่วมมือและการมีส่วนร่วม

ดร.กัลยา หาญพิชชาญชัย มีส่วนร่วมที่หลากหลายกับ สสปท. ทั้งในฐานะวิทยากร, ผู้จัดการ, และผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความร่วมมือที่ระหว่างสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ การจัดเวทีที่เชื่อมโยงระหว่างภาควิชาการและภาคอุตสาหกรรมถือเป็นจุดแข็งของ สสปท. เพราะช่วยให้สามารถแลกเปลี่ยนความรู้และปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการได้

2. มุมมองและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ดร.กัลยา หาญพิชชาญชัย มีมุมมองเชิงบวกต่อบทบาทของ สสปท. โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมและขับเคลื่อนงานด้านความปลอดภัยให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง รวมถึงการนำมาตรฐานที่ทันสมัยมาใช้ในวงการการศึกษา อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ สสปท. ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการประสานงานและการสื่อสารให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานของภาคีเครือข่าย

3. การขับเคลื่อนบทบาทในอนาคต

ดร.กัลยา หาญพิชชาญชัย คาดหวังว่า สสปท. จะมีบทบาทนำในการยกระดับวิชาชีพด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น และควรมีการริเริ่ม "โจทย์ท้าทาย" หรือโครงการวิจัยใหม่ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้นักวิชาการจากมหาวิทยาลัยต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมและสร้างสรรค์นวัตกรรมร่วมกันโดยไม่จำกัดเฉพาะสถาบันการศึกษาขนาดใหญ่เท่านั้น



4.7.17 คุณยุทธภูมิศักดิ์ กุลทิมา ผู้จัดการส่วนความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณยุทธภูมิศักดิ์ กุลทิมา

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด บริษัท PTT Global Chemical

ตำแหน่งหน้าที่ ผู้จัดการส่วนความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย ประมาณ 20 กว่าปี

วันที่สัมภาษณ์ 17 สิงหาคม 2568 เวลา 17.00-17.40 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมกับ สสพท.

คุณยุทธภูมิศักดิ์ กุลทิมา มีส่วนร่วมกับ สสพท. ในฐานะคณะทำงานวิจัยและพัฒนาหลักสูตร 4 เพื่อช่วยยกระดับความสามารถของผู้ประกอบวิชาชีพให้สูงกว่าที่กฎหมายกำหนด 5 นอกจากนี้ยังเคยได้รับเชิญเป็นวิทยากรบรรยายในหัวข้อการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในโรงงาน และบรรยายในงานสัปดาห์ความปลอดภัยแห่งชาติ

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

คุณยุทธภูมิศักดิ์ กุลทิมา มีความเห็นว่า สสพท. ทำได้ดีใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ การสื่อสารและองค์ความรู้ โดยเว็บไซต์ของ สสพท. มีเนื้อหาและไกด์ไลน์ต่างๆ ที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์อย่างมาก

การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ผ่านการจัดอบรมสัมมนาในส่วนภูมิภาคมากขึ้น ซึ่งช่วยให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงได้สะดวกและหลักสูตรยังสามารถนำไปนับเป็นชั่วโมงการอบรมตามกฎหมายได้

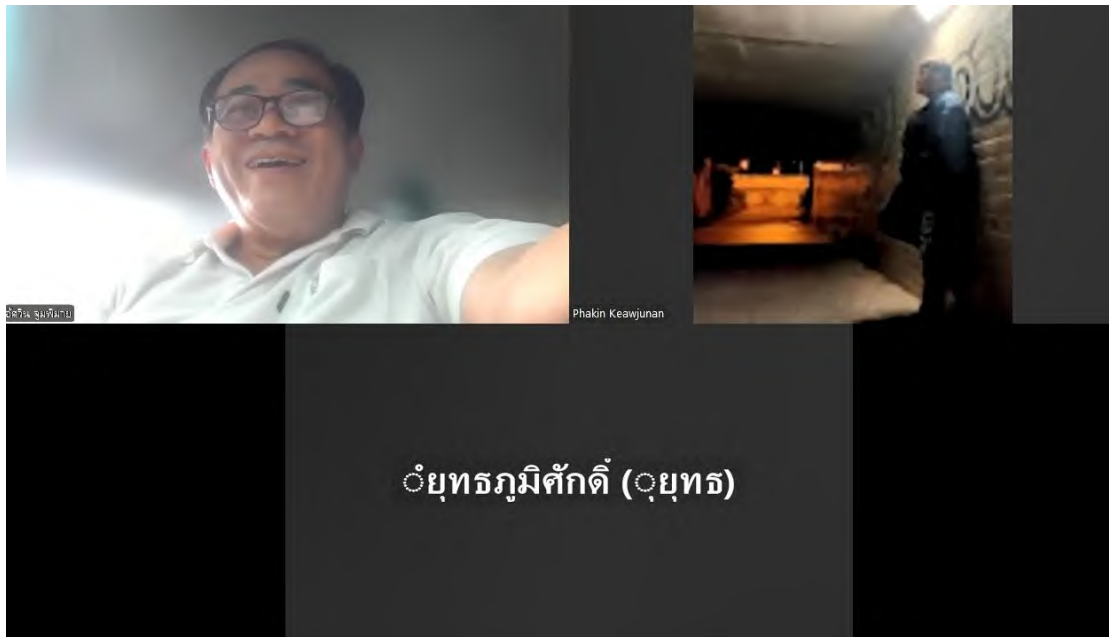
อย่างไรก็ตาม คุณยุทธภูมิศักดิ์ กุลทิมา มองว่าการดำเนินงานในปัจจุบันยังมุ่งเน้นไปที่การให้ความรู้แก่กลุ่มเป้าหมายเป็นหลัก แต่ยังไม่ถึงขั้นที่จะส่งผลกระทบต่อพัฒนาศักยภาพขององค์กรโดยตรง ในส่วนของการกำหนดนโยบาย ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่ายังขาดความชัดเจนในการตั้งศักยภาพหรือความคิดเห็นจากภาคีเครือข่ายมาใช้เป็นข้อมูลนำเข้า และยังไม่เห็นภาพที่ชัดเจนว่าข้อมูลจากเครือข่ายถูกนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายอย่างไร

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

คุณยุทธภูมิศักดิ์ กุลทิมา เสนอว่า สสพท. ควรปรับปรุงการบริหารจัดการภายในให้มีความคล่องตัวเหมือนองค์กรเอกชน 13 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนงาน นอกจากนี้ ควรมีช่องทางและกิจกรรมที่ชัดเจนให้ภาคีเครือข่ายสามารถสะท้อนความคิดเห็นได้ และเมื่อได้รับข้อมูลแล้ว ควรมีการสื่อสารผลลัพธ์ที่นำไปสู่การกำหนดนโยบายให้เห็นเป็นรูปธรรม โดยความคาดหวังสูงสุดคืออยากให้ สสพท. สามารถทำให้สิ่งที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. และโครงสร้างองค์กรเกิดขึ้นจริงในทางปฏิบัติได้

สรุปจากการสัมภาษณ์คุณยุทธ ภูมิศักดิ์ พบว่า สสพท. มีการดำเนินงานที่ดีขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของการสร้างแหล่งข้อมูลบนเว็บไซต์ที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์ รวมถึงการจัดอบรมสัมมนาในส่วนภูมิภาคที่ช่วย

ให้คนเข้าถึงได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายยังมีช่องว่าง โดยคุณยุทธภูมิศักดิ์ กุลทิมา ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีช่องทางที่ชัดเจนให้ภาคีเครือข่ายได้สะท้อนความคิดเห็น และเมื่อได้รับข้อมูลแล้วควรมีการนำไปใช้เพื่อกำหนดนโยบายที่จับต้องได้ นอกจากนี้ยังคาดหวังให้ สสปท. มี การบริหารจัดการภายในที่คล่องตัวเหมือนองค์กรเอกชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้สิ่งที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. เกิดขึ้นจริงในทางปฏิบัติ



4.7.18 คุณนัทท์หทัย สงบพันธ์ คณะทำงานจัดทำมาตรฐานการยกและเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยร่างกาย

สสพท.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณนัทท์หทัย สงบพันธ์

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สำนักงานการมาตรฐานแห่งชาติ

ตำแหน่งหน้าที่ คณะทำงานจัดทำมาตรฐานการยกและเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยร่างกาย สสพท.

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 4 ปี (3 ปีกับ สสพท.)

วันที่สัมภาษณ์ 18 สิงหาคม 2568 เวลา 15.00-15.37 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมกับ สสพท.

เป็นองค์ประกอบในคณะทำงาน ร่วมให้ข้อคิดเห็นและร่างมาตรฐานที่ สสพท. ร่างขึ้นมา ไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แต่เป็นการร่างมาตรฐาน อาทิ มาตรฐานการยกและเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยร่างกาย ปี 2568

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

ในแง่ของบทบาทหน้าที่ การดำเนินงานของ สสพท. คุณนัทท์หทัย สงบพันธ์ให้ความเห็นว่า อาจจะไม่สามารถตอบได้ทั้งหมด เนื่องจากได้ถูกเชิญเข้าร่วมเป็นคณะทำงานด้านมาตรฐานเท่านั้น ไม่มีส่วนโดยตรงกับการดำเนินงานของ สสพท. ที่เคยให้ข้อคิดเห็นไว้คือ บทบาทการเข้าร่วมทำงานในการกำหนดมาตรฐานร่วมกับ สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (สมอ.) ซึ่งส่วนใหญ่มาตรฐานที่ประกาศโดย สมอ. จะเป็นมาตรฐาน นานาชาติ อาทิ ISO แล้วประกาศเป็นมาตรฐานแห่งชาติหลากหลายมาตรฐาน เล็งเห็นว่า สสพท. มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านหลายท่าน จึงอยากให้มีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน

ประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ท่านประเมินว่าการทำงานของ สสพท. มีประสิทธิภาพสูงถึง 90-95% เมื่อเทียบกับทรัพยากรที่มีอยู่

การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ในส่วนของการกำหนดการร่างมาตรฐาน คุณนัทท์หทัย สงบพันธ์ เห็นว่ากระบวนการให้มีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายถือว่าเปิดกว้าง และความโปร่งใส อย่างไรก็ตามไม่ได้มีส่วนร่วมในคณะทำงานจัดทำมาตรฐานคณะอื่นๆ จึงไม่ทราบกระบวนการทั้งหมด แต่มองว่าสุดท้ายก่อนจะสรุปและประกาศใช้ร่างมาตรฐานใดๆ จะมีการประชาสัมพันธ์ และมีการกระบวนการรับฟังความเห็นสาธารณะ หรือ ประชาธิปไตยอยู่แล้ว

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

คุณนัทท์หทัย สงบพันธ์ในฐานะคณะทำงานของ สสพท. ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์กร ดังนี้

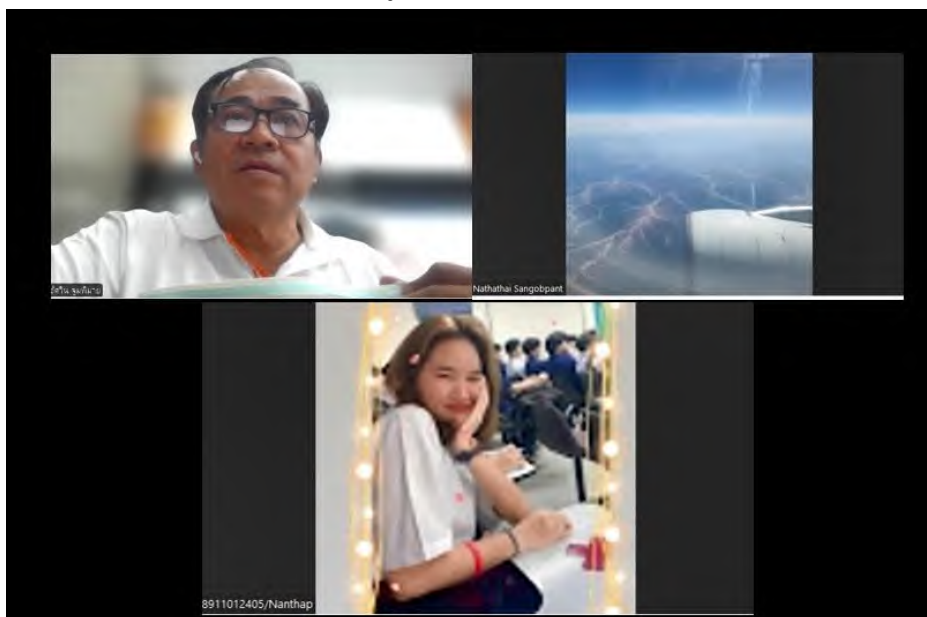
การขยายความร่วมมือ ท่านเสนอแนะให้มีการขยายความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานด้านความปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับ สมอ. ซึ่งเป็นผู้ออกประกาศมาตรฐานอยู่แล้ว ซึ่งหากมีการทำงานร่วมกัน จะทำให้การประกาศมาตรฐานชาติหลายๆ อย่างถูกบูรณาการให้ดีขึ้นได้ พันธมิตรที่ครอบคลุมอยากให้มีการทำความร่วมมือระหว่างองค์กรให้มากขึ้น การทำงานเชิงรุก อยากให้มีการทำงานเชิงรุกมากขึ้น และขยายพันธมิตรเครือข่ายให้ครอบคลุมภาคอื่นๆ ทั่วประเทศ โดยแยกการดูแล แรงงานต่างด้าว และ แรงงานไทย ให้ชัดเจน

บทบาทและมุมมองต่อการดำเนินงาน

คุณนัทธัย สงบพันธ์มองว่า สสปท. มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาก อยากให้มีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ส่วนกรณีการร่างมาตรฐานเรื่องการยศาสตร์ คุณคุณนัทธัย มองว่าในประเทศไทยมีสมาคมการยศาสตร์ซึ่งทำหน้าที่ส่งเสริมและให้ความรู้ด้านการยศาสตร์มาตลอด แต่เห็นว่าการจะกำหนดเป็นมาตรฐานอาจต้องใช้เวลาสักระยะ

ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

คุณนัทธัย สงบพันธ์เสนอแนะอยากให้ สสปท. มีบทบาทเกี่ยวกับมาตรฐานของประเทศด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และการยศาสตร์ และหากสามารถประชาสัมพันธ์หรือการเผยแพร่ ควรมีการจัดฝึกอบรมในเชิงลึกให้กับองค์กรต่างๆ มากขึ้น และยกระดับการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงผู้คนในวงกว้าง โดยอาจมีการออกบูธ ในงานต่างๆ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในประเด็นความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ การยศาสตร์



4.7.19 ผศ.ดร.เด่นศักดิ์ ยกยอน อนุกรรมการด้านวิชาการ สสพท.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล ผศ.ดร.เด่นศักดิ์ ยกยอน

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด อาจารย์ประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตำแหน่งหน้าที่ อนุกรรมการด้านวิชาการ สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย

และสภาพแวดล้อมในการทำงาน(องค์การมหาชน) สสพท.

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 30 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 18 สิงหาคม 2568 เวลา 11.00-11.38 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมกับ สสพท.

ผศ.ดร.เด่นศักดิ์ ยกยอน ให้ความเห็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของท่านต่อการทำงานของ สสพท. ว่าท่านเป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) สสพท. ในปัจจุบัน พบว่า การดำเนินงานของ สสพท. ยังคงมุ่งสนองตอบต่อกระทรวง แรงงานเป็นหลัก ทำงานภายใต้กรอบรูปแบบราชการ ซึ่งเป็นที่สังเกตได้ว่าบุคลากรส่วนใหญ่เคยเป็นข้าราชการของ กระทรวงแรงงาน มีความรู้ในเรื่องข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่งผลทำให้การดำเนินงานของ สสพท. ในฐานะที่เป็นองค์การมหาชนนั้น ยังไม่สามารถตอบสนองเจตนารมณ์ของ สสพท. เอง

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

กิจการด้านการส่งเสริม ผศ.ดร.เด่นศักดิ์ ยกยอน ให้มุมมองว่า สสพท. ควรเข้าใจบทบาทหน้าที่ และควรมีขอบเขตการดำเนินงานที่ครอบคลุมกับแรงงานทุกกลุ่มทุกสาขาอาชีพ ทั้งในภาคการเกษตรกลุ่มแรงงาน นอกระบบ กลุ่มขับรถส่งของ กลุ่มผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง และอื่น ๆ ที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิต ของตนเอง ของผู้ร่วมทาง และประชาชนทั่วไป ให้มากยิ่งขึ้น

การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ผศ.ดร.เด่นศักดิ์ ยกยอน กล่าวว่า การกำหนดขนาดสถานประกอบการ ควรต้องให้ครอบคลุมทุกกลุ่มสถานประกอบการ ทั้งในสถานประกอบการที่เป็นลักษณะครอบครัวมีคนจำนวนน้อย ที่ควรจะต้องมีเจ้าหน้าที่ จป. เข้าไปแนะนำให้ความรู้ กฎหมายควรต้องเอื้อถึงกลุ่มบุคคลเหล่านี้ด้วยเช่นกัน

ด้านบุคลากร ผศ.ดร.เด่นศักดิ์ ยกยอน แจ้งว่า อนุกรรมการของ สสพท. เป็นผู้ที่มีความรู้ใน หลากหลายสาขาอาชีพ หากแต่ สสพท. ยังขาดกลไกในการขับเคลื่อนให้เข้าถึงบทบาทหน้าที่ที่ สสพท. ควรจะเป็น เพื่อให้ สสพท. มีตัวตน มีความชัดเจนในการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น

ด้านงบประมาณ งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานของ สสพท. ยังไม่เพียงพอสำหรับการ ขับเคลื่อนกิจกรรมการฝึกอบรม การเข้าพื้นที่กรณีตรวจเยี่ยม และกรณีเกิดเหตุ

มุมมองต่อการมีส่วนร่วมของภาคภาคีเครือข่าย ผศ.ดร.เด่นศักดิ์ ยกยอน กล่าวถึงกรณีการ มีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายว่า สสพท. ควรหาช่องทางขับเคลื่อนงานผ่านด้วยการเชื่อมโยงเครือข่ายระดับ

กระทรวงต่าง ๆ เช่น กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงมหาดไทย หน่วยงานองค์การบริหาร
ตำบล เพื่อขับเคลื่อนงานด้านความปลอดภัยสู่ระดับชุมชน ระดับตำบล เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ จป. ประจำตำบล
เป็นต้น

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสปท.

ผศ.ดร.เด่นศักดิ์ ยุกยอน ให้ความเห็นถึงความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการ
ให้บริการของ สสปท. ไว้ดังนี้;

1) สสปท. ในฐานะองค์การมหาชน ควรทำงานเชิงรุกให้มากขึ้น ทำงานนอกกรอบนอกแบบแผน
ราชการ เพื่อแสวงหาแนวทาง หรือกลไกในการสร้างศักยภาพและจุดยืนให้กับ สสปท. ให้มากขึ้น ด้วยการเชื่อมโยง
เครือข่ายกับหน่วยงาน องค์กร สถาบันการศึกษา กรม กระทรวงต่าง ๆ ผู้เชี่ยวชาญในหลากหลายสาขาอาชีพ และ
ภาคเอกชน เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างแท้จริง ทั้งในกระบวนการทำงานและการสนับสนุนด้าน
งบประมาณ

2) ด้านการสรรหาบุคลากร หรือผู้อำนวยการ สสปท. ควรกำหนดคุณสมบัติของผู้อำนวยการ
ผู้บริหาร คณะกรรมการ ที่มีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านความปลอดภัยจากหลากหลายสาขาอาชีพ ทั้งด้าน
วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สาธารณสุข เคมี และการบริหารธุรกิจ เข้ามาเพื่อพัฒนาระดับการดำเนินงาน
ของ สสปท. ให้สามารถขยายการให้บริการไปได้ทั่วประเทศ ตามแผนยุทธศาสตร์ของ สสปท. เอง

3) สสปท. ควรแสวงหาช่องทางเพื่อสร้างรายได้สำหรับ สสปท. เอง มากกว่าการรองบประมาณ
เพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ ในฐานะองค์การเอกชน สสปท. สามารถสร้างรายได้ได้ หากแต่ไม่ใช่จากการฝึกอบรม
เพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ เนื่องจาก สสปท. พึ่งต้องทบทวนถึงศักยภาพ ความรู้ความเชี่ยวชาญในหลักสูตรและสาขาที่
จะจัดฝึกอบรมว่า สามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่น หรือบริษัทเอกชน ได้มากน้อยเพียงใด และสสปท. มีหลักสูตรที่
เป็น license or brand ของตัวเองหรือไม่ ที่สำคัญ ผู้ประกอบการเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นต้อง
ฝึกอบรมกับ สสปท. หรือไม่ เป็นต้น

4) ในการจัดงาน safety week สสปท. ควรสร้างเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานอื่นที่มีกิจกรรมใน
ลักษณะเดียวกัน เพื่อเปิดโอกาสให้ได้นำเสนอบทบาทหน้าที่และพันธกิจของ สสปท. ให้เป็นที่รับรู้เกิดการยอมรับ
และเชื่อมั่นต่อ สสปท. ในฐานะองค์การมหาชน เป็นต้น



4.7.20 คุณบุษกร แสนสุข คณะอนุกรรมการวิชาการ สสพท.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณบุษกร แสนสุข

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด เลขาธิการ และประธานสาขาวิศวกรรมอค์ศึภัย วิศวกรรมสถานแห่ง
ประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (วสท.)

ตำแหน่งหน้าที่ คณะอนุกรรมการวิชาการ สสพท.

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 28 ปี (5 ปี กับ สสพท.)

วันที่สัมภาษณ์ 18 สิงหาคม 2568 เวลา 11.50-12.29 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสพท.

ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่ามีส่วนร่วม กับ สสพท. มามากกว่า 5 ปี ในฐานะ อนุกรรมการวิชาการ โดยมีหน้าที่หลักคือ "พิจารณา" แผนและนโยบายที่ สสพท. เสนอมา ช่วยในส่วนจัดฝึกอบรมและสัมมนา เคยเป็นวิทยากรในหลักสูตรด้านความปลอดภัยและอค์ศึภัย

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

การดำเนินงาน คุณบุษกร แสนสุขมองว่า สสพท.เป็นองค์การมหาชน มีภารกิจในการทำมาตรฐาน และส่งเสริมในเชิงลึก เผยแพร่และอบรม

การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย คุณบุษกร แสนสุขเห็นว่า สสพท. ควรให้เลือกรูปแบบเป้าหมายตามความเสี่ยง เฉพาะเจาะจง และทำคู่มือปฏิบัติให้ผู้ใช้งาน

การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย มองว่าการร่วมมือกับเครือข่ายอื่นๆ เช่น วสท. มีความโปร่งใส และเปิดกว้าง แต่ยังขาดการมีส่วนร่วมจาก "กลุ่มมหาวิทยาลัย" ที่มีศักยภาพอีกหลายแห่ง

ความร่วมมือกับ วสท. มีความร่วมมือกันอยู่แล้ว แต่สามารถเพิ่มได้อีก โดยเฉพาะการทำ MOU เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจนมากขึ้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือสาธารณภัย และมองว่า สสพท. มีข้อได้เปรียบด้านงบประมาณ ที่ วสท. ไม่มี

การขึ้นทะเบียนผู้เชี่ยวชาญ คุณบุษกร แสนสุขขอเสนอให้ สสพท. เป็นหน่วยงานที่ "ขึ้นทะเบียนผู้เชี่ยวชาญ" ในแต่ละด้าน เพื่อให้เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น จะสามารถหาตัวจริงที่เข้าพื้นที่และ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องได้ทันที

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

สร้างบริการใหม่ คุณบุษกร แสนสุขให้ความเห็นว่า ควรสร้างบริการที่ "เฉพาะเจาะจง" และ "ลงเชิงลึก" ในแต่ละด้านของความเสี่ยง เช่น ความปลอดภัยในภาคเกษตรกรรม, ภาคบริการ และงานที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไป เช่น Work from Home

ยกระดับการประชาสัมพันธ์ ควรเน้นการประชาสัมพันธ์มากขึ้น เพื่อนำข้อมูลและมาตรฐานที่จัดทำขึ้นไปสู่ผู้ใช้และผู้บังคับใช้

จากการสัมภาษณ์ คุณบุษกร แสนสุข (คณะอนุกรรมการวิชาการ สสพท.) สามารถสรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับ สสพท. ได้ดังนี้

ในมุมมองของคุณบุษกร แสนสุข สสพท. มีภารกิจหลักในการสร้างมาตรฐาน และคู่มือปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ในประเทศไทย แต่ยังคงเผชิญความท้าทายในด้านบุคลากร เป็นองค์การมหาชนขนาดเล็ก แต่ภารกิจใหญ่หลวงครอบคลุมทุกภาคส่วนในประเทศ แต่ขาดเรื่องการประชาสัมพันธ์ อีกทั้งในบางเรื่องเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น ท่านจึงเสนอแนะให้ สสพท. ยกระดับตัวเองเป็น "ศูนย์กลางข้อมูลด้านความปลอดภัย" พร้อมทั้ง "ขึ้นทะเบียนผู้เชี่ยวชาญ" ทั่วประเทศ โดยทำงานเชิงรุกมากขึ้น ด้วยการลงพื้นที่ และพัฒนาบุคลากรให้เป็น "โค้ช" เพื่อให้คำแนะนำเชิงป้องกันแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมในอนาคต



4.7.21 คุณวุฒินันท์ ปัทมวิสุทธิ ผู้เชี่ยวชาญประจำหลักสูตร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณวุฒินันท์ ปัทมวิสุทธิ

องค์กรที่สังกัด สสพท. (ในฐานะผู้เชี่ยวชาญประจำหลักสูตร) และ วสท. (ประธานสาขาวิศวกรเครื่องกล) ประสบการณ์ด้านความปลอดภัย ประมาณ 10 ปี

ระยะเวลาที่ร่วมงานกับ สสพท. ประมาณ 3 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 18 สิงหาคม 2568 เวลา 13.00-14.00 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสพท.

บทบาทและประสบการณ์ของ คุณวุฒินันท์ ปัทมวิสุทธิ กับสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสพท.) สามารถสรุปได้ดังนี้

บทบาท คุณวุฒินันท์ ปัทมวิสุทธิ มีส่วนร่วมในฐานะวิทยากรและอนุกรรมการในการพัฒนาหลักสูตรของ สสพท.

การมีส่วนร่วม ท่านเคยให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแก่ผู้บริหารของ สสพท. เกี่ยวกับวิธีการพัฒนาหลักสูตรและการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านความปลอดภัยให้แก่สังคม

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

จากการสัมภาษณ์ คุณวุฒินันท์ ปัทมวิสุทธิ ปัทมวิสุทธิ พบว่าท่านมีมุมมองที่น่าสนใจเกี่ยวกับบทบาทและการดำเนินงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสพท.) โดยสรุปได้ดังนี้

ความน่าเชื่อถือและการรับรู้ของสังคม คุณวุฒินันท์ ปัทมวิสุทธิ มองว่า สสพท. มีความน่าเชื่อถือสูงในสายตาของคนทั่วไป เนื่องจากถูกมองว่าเป็น "องค์กรภาครัฐ" ซึ่งทำให้คำแนะนำ, หลักสูตร, หรือคู่มือมาตรฐานที่เผยแพร่ออกมามีความน่าเชื่อถือมากกว่าเอกสารจากองค์กรภาคเอกชน

การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่า สสพท. มีการเปิดกว้างให้ภาคีเครือข่ายได้แสดงความคิดเห็นในหลายเวที อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของ

ช่องทางที่ชัดเจนและต่อเนื่อง ในการดึงข้อมูลจากเครือข่าย โดยได้เปรียบเทียบกับกรมสวัสดิการฯ ที่มีการจัดตั้งชมรมและเครือข่ายในระดับจังหวัดเพื่อดูแลในส่วนนี้โดยเฉพาะ

การเผยแพร่ข้อมูล สสพท. ทำได้ดีในเรื่องเอกสารและโปสเตอร์เผยแพร่ข้อมูล แต่ควรเพิ่มความรวดเร็วและช่องทางในการกระจายข้อมูลให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรงมากขึ้น โดยเฉพาะการใช้เครือข่ายชมรมความปลอดภัย ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลกระจายไปอย่างรวดเร็วและตรงกลุ่มเป้าหมาย

ความร่วมมือกับองค์กรอื่น คุณวุฒินันท์ ปัทมวิสุทธิ เสนอให้ สสพท. เพิ่มความร่วมมือกับ วสท. (วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์) ในการจัดทำคู่มือและมาตรฐานต่างๆ เนื่องจาก วสท.

มีประสบการณ์และได้รับการยอมรับมาอย่างยาวนาน 9 ทำให้มาตรฐานที่จัดทำร่วมกันจะกลายเป็น "มาตรฐานชาติ" ในระยะยาวได้

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ คุณวุฒินันท์ ปัทมวิสุทธิ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ สสพท. ทำให้ได้ข้อเสนอแนะที่ครอบคลุมและเป็นรูปธรรมในการยกระดับองค์กร โดยสามารถจำแนกประเด็นสำคัญได้ดังนี้

การบริหารจัดการภายใน ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอให้ สสพท. มีการบริหารจัดการที่คล่องตัวเหมือนองค์กรเอกชนมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ใน พ.ร.บ. ให้เกิดขึ้นได้จริงในทางปฏิบัติ

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ มีการเสนอให้ สสพท. พัฒนาบริการใหม่ๆ โดยการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการสร้างฐานข้อมูลความรู้ด้านกฎหมายและความปลอดภัย และพัฒนาเป็นแชทบอทเพื่อตอบคำถาม ซึ่งจะช่วยลดภาระงานและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว

การให้บริการแบบใหม่ เสนอให้มีการจัดตั้ง "คลินิกออนไลน์" โดยมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางมาให้บริการเชิงลึกในแต่ละสัปดาห์ ซึ่งจะเป็ประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ที่ต้องการคำแนะนำในประเด็นที่ซับซ้อน

การสร้างหลักสูตรเฉพาะทาง คุณวุฒินันท์ ปัทมวิสุทธิ มองว่า สสพท. ควรเน้นการทำในสิ่งที่องค์กรอื่นไม่ทำ เช่น การสร้างหลักสูตรเฉพาะทาง หรือการอบรมในระดับหัวหน้างาน เพื่อให้ความรู้กระจายต่อในวงกว้างได้อย่างดี

สรุปจากการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์เชิงคุณภาพที่ผ่านมา สามารถสรุปประเด็นหลักที่ได้รับจากคุณวุฒินันท์ ปัทมวิสุทธิ ได้ดังนี้

คุณวุฒินันท์ ปัทมวิสุทธิ มองว่า สสพท. มีความน่าเชื่อถือสูงในสายตาของคนทั่วไปเนื่องจากถูกมองว่าเป็นองค์กรภาครัฐ ซึ่งส่งผลดีต่อการเผยแพร่คำแนะนำและมาตรฐานต่างๆ อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของ สสพท. ยังมีประเด็นที่ต้องพัฒนา โดยเฉพาะการขาดช่องทางที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการดึงข้อมูลจากภาคีเครือข่าย นอกจากนี้ ยังควรเพิ่มความรวดเร็วและช่องทางในการกระจายข้อมูลให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรงมากขึ้น

สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนา คุณวุฒินันท์ ปัทมวิสุทธิ ระบุว่า สสพท. ควรปรับปรุงการบริหารจัดการภายในให้คล่องตัวเหมือนองค์กรเอกชน และควรมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาสร้างฐานข้อมูลความรู้และแชทบอทเพื่อตอบคำถาม นอกจากนี้ยังได้เสนอให้จัดตั้ง "คลินิกออนไลน์" เพื่อให้คำปรึกษาเชิงลึก และเน้นการสร้างหลักสูตรเฉพาะทางที่องค์กรอื่นไม่ทำ เพื่อให้ความรู้กระจายต่อในวงกว้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ



4.7.22 คุณกฤษฎา ชัยกุล กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ สสพท.

ส่วนที่ 1. ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อ คุณกฤษฎา ชัยกุล

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด บริษัท Chevron

ตำแหน่งหน้าที่ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ สสพท.

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 35 ปี (6 ปีกับ สสพท.)

ประสบการณ์ทำงานกับ สสพท. กรรมการบอร์ด ผู้ทรงคุณวุฒิ, ประธานอนุกรรมการวิชาการ

วันที่สัมภาษณ์ 19 สิงหาคม 2568 เวลา 11.20-12.08 น.

ส่วนที่ 2. บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสพท.

คุณกฤษฎา ชัยกุล มีส่วนร่วมในการทำงานกับ สสพท. ในฐานะประธานอนุกรรมการวิชาการ ยกร่างมาตรฐาน คู่มือ กลั่นกรอง Guiding Principles ในหัวข้อต่างๆ ตามนโยบาย/ภารกิจในแต่ละปี ในปีนี้ อาทิ มาตรการความปลอดภัยในสถานประกอบการ สู่ความปลอดภัยทางถนน (จุดเสี่ยง) เป็นต้น มีความเห็นว่า สสพท. ควรกำหนดและทราบถึงความชัดเจนในภารกิจในวัตถุประสงค์จัดตั้ง แต่ สสพท. ยังไม่มีกลยุทธ์/เป้าหมายที่ชัดเจน

ส่วนที่ 3. มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

บทบาทและภารกิจของ สสพท. คุณกฤษฎา ชัยกุลมีความเห็นว่า สสพท. มีบทบาทในการดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนเพื่อสร้างอาชีพในอนาคตของผู้ใช้แรงงานโดยการสร้างความเข้าใจให้ผู้ประกอบการ พร้อมทั้งสร้างสื่อ/มาตรฐาน และคู่มือการปฏิบัติเพื่อลดอุบัติเหตุในที่ทำงาน แต่ที่ผ่านมาขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้ไม่เป็นที่รู้จักในภาพกว้างเท่าที่ควร

กระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย กับคำถามว่า สสพท. มีกระบวนการเปิดกว้างให้ภาคีเครือข่าย สะท้อนความเห็นต่อการกำหนดนโยบายแค่ไหน คุณกฤษฎา ชัยกุลเห็นว่า ไม่ค่อยมีกิจกรรมร่วมกับภาคีเครือข่าย หรือ Stakeholder และควรมีการทำ workshop โดยเชิญภาคีเครือข่าย เข้ามามีส่วนร่วมสะท้อนความเห็น

ช่องทางการสะท้อนความคิดเห็น คุณกฤษฎา ชัยกุลเห็นว่า ในกระบวนการคัดเลือกประธาน หรือผู้อำนวยการ สสพท. ควรสรรหาผู้ที่มีความเข้าใจในภาพกว้างของภารกิจด้านความปลอดภัยของประเทศ แทนการรับข้าราชการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจไม่เข้าใจบริบท และข้อเท็จจริงเท่าภาคเอกชน ต่อข้อซักถามว่ามีช่องทางในการเสริมสร้างความร่วมมือให้แน่นแฟ้น ยิ่งขึ้นหรือไม่ คุณกฤษฎา ชัยกุลตอบว่า ต้อง Engage และขอความร่วมมือจากสมาคม และ/หรือภาคีภาคธุรกิจต่างๆ ให้เหนียวแน่นจะสร้างความเข้มแข็งในบทบาทและการดำเนินการมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 4. ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสปท.

การพัฒนาการให้บริการ คุณกฤษฎา ชัยกุลเสนอแนะว่า อยากให้ สสปท.เป็นองค์กรกลาง ด้าน Safety โดยความร่วมมือกับเครือข่ายในการจัดทำ Guiding Principles ที่เป็นที่ยอมรับจาก ทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะจากกระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน ฯลฯ แล้วทำเป็นวิธีการดำเนินงานด้าน Safety และมีข้อเสนอแนะในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการทำคู่มือ Guiding Principles แล้ว ได้แก่

การสนับสนุนจากภาครัฐ ให้รัฐบาลโดยกระทรวงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านความปลอดภัย ทราบว่าเรามีหน่วยงานด้านความปลอดภัยของประเทศ ไม่ว่าจะเกิดเหตุอุบัติเหตุในการทำงานด้านต่างๆ อาทิ ด้านการก่อสร้าง ด้านสาธารณสุข เป็นต้น สสปท.เป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่วิเคราะห์ วางแผนด้านความปลอดภัยของประเทศ จึงควรต้องได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากภาครัฐ

การลดภารกิจที่ไม่เกี่ยวข้องและการใช้เครือข่าย ควรลดภารกิจที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับ สสปท. และมุ่งเน้นการใช้เครือข่ายในการขับเคลื่อนงาน เช่น การจัดฝึกอบรม ควรดำเนินการในระดับนโยบายหรือกลยุทธ์ โดยอาศัยความร่วมมือจากเครือข่ายในการสร้างกลไกสนับสนุนแทน

เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ กระทรวงที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการบังคับใช้กฎหมาย ออกใบอนุญาต และสั่งปิด/เปิด รวมถึงให้โทษแก่สถานประกอบการโดยตรง ซึ่งทำหน้าที่เชิงปฏิบัติ ขณะที่ สสปท. ควรมุ่งเน้นบทบาทด้านกลยุทธ์ และการส่งเสริม ทำหน้าที่สนับสนุนเชิงวิชาการและการเผยแพร่ความรู้

การจัดอบรมเพื่อเผยแพร่งานวิจัย มาตรฐาน หรือคู่มือ ควรเป็นส่วนหนึ่งของบทบาทเชิงกลยุทธ์ของ สสปท. เพื่อให้สามารถสนับสนุนภารกิจของเครือข่ายและผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้การดำเนินงาน มีประสิทธิภาพมากขึ้น คุณกฤษฎา ชัยกุลเสนอแนะว่า ให้รัฐบาลสร้างความตระหนักถึง สสปท. ซึ่งเป็นองค์กรมหาชนแห่งเดียวของกระทรวงแรงงาน เมื่อมีการกล่าวเกี่ยวกับ โดยพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้ สสปท.เป็นหน่วยงานกลางด้านอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นที่รู้จักของผู้ประกอบการ ภาคีเครือข่าย และรวมถึงผู้ใช้แรงงาน ได้ตระหนักว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดๆ ให้นึกถึง สสปท. ควรลดบทบาทด้านการจัดฝึกอบรม โดยหันมาให้การสนับสนุนและทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาคอุตสาหกรรม การบริการ และทุกภาคส่วนแทน

สรุป

คุณกฤษฎา ชัยกุล จากบริษัท SHELL/Chevron ให้ข้อมูลว่ามีประสบการณ์ในการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยมานานกว่า 35 ปี และเข้าร่วมงานกับ สสปท. มากกว่า 6 ปี ในฐานะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและประธานอนุกรรมการวิชาการ

ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า สสปท. ควรทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการส่งเสริมและสนับสนุนด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้ประกอบการและผู้ใช้งาน เพื่อสร้างความตระหนักรู้และสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างปลอดภัย

ในด้านความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย คุณกฤษฎา ชัยกุลเห็นว่า ไม่ค่อยมีกิจกรรมร่วมกับภาคีเครือข่าย หรือ Stakeholder เท่าที่ควร และควรมีการทำ workshop โดยเชิญภาคีเครือข่าย เข้ามามีส่วนร่วมสะท้อนความเห็น

ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการให้บริการของ สสปท. คือ ควรงดภารกิจที่ไม่ถนัดเช่น การจัดฝึกอบรม แต่ควรสนับสนุนและส่งเสริมการจัดฝึกอบรมร่วมกับภาคีเครือข่ายและสมาคม หรือองค์กรภาคอุตสาหกรรม ที่เข้าถึงสถานประกอบการและผู้ใช้งานดำเนินการแทน จะมีประสิทธิภาพและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

สุดท้าย คุณกฤษฎา ชัยกุลเสนอแนะว่า รัฐบาลควรตระหนักและสนับสนุนการดำเนินงานของ สสปท. ทั้งในด้านงบประมาณ และในด้านการประชาสัมพันธ์ ว่า สสปท.เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรทางวิชาการด้านความปลอดภัยจำนวนมาก สามารถช่วยส่งเสริมสนับสนุนช่วยเหลือสถานประกอบการและผู้ใช้งานให้มากขึ้น จะทำให้ สสปท.เข้มแข็งและเป็นศูนย์กลางด้าน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ของประเทศได้ในอนาคต



4.7.23 คุณสุมาลี ชนะจารย์ ที่ปรึกษาของศูนย์เทคโนโลยีความปลอดภัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณสุมาลี ชนะจารย์

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย)
ในพระราชูปถัมภ์ (SHAWPAT)

ตำแหน่งหน้าที่ ที่ปรึกษาของศูนย์เทคโนโลยีความปลอดภัย

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย เริ่มต้นทำงานด้านความปลอดภัยมาตั้งแต่ พ.ศ. 2521

วันที่สัมภาษณ์ 21 สิงหาคม 2568 เวลา 13.00 -13.36 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสพท.

ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่ามีส่วนร่วม กับ สสพท. ค่อนข้างจำกัด โดยเคยร่วมงานในฐานะวิชาการเพียงครั้งเดียวในงาน Safe @Work และไม่เคยมีส่วนในการกำหนดหรือเสนอแนะนโยบายของ สสพท.

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

คุณสุมาลี ชนะจารย์ ตั้งข้อสังเกตและวิพากษ์วิจารณ์การดำเนินงานของ สสพท. ในประเด็นสำคัญดังนี้

ภารกิจหลักตามกฎหมาย ท่านตั้งคำถามว่า สสพท. ได้ทำตามภารกิจหลักตาม พ.ร.บ. อย่างครบถ้วนหรือไม่ โดยเฉพาะภารกิจสำคัญอย่างการจัดทำมาตรฐานความปลอดภัยสำหรับความเสี่ยงใหม่ๆ เช่น ความสั่นสะเทือน, ความกดดันบรรยากาศ หรือคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า ซึ่งในต่างประเทศมีมาตรฐานแล้ว

การวิจัยและพัฒนา มองว่าภารกิจหลักของ สสพท. ควรเป็นการ "วิจัย" เพื่อกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของสารเคมีหรือปัจจัยเสี่ยงที่ใช้ในประเทศไทย แต่ยังไม่เคยเห็นผลงานวิจัยที่ชัดเจนในด้านนี้

การทำงานที่ซ้ำซ้อน เห็นว่า สสพท. ไม่ควรเข้ามาทำภารกิจที่ภาคเอกชนทำอยู่แล้ว เช่น การจัดอบรมตามกฎหมาย และการตรวจวัดสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณ ของรัฐ

การจัดการงบประมาณ มีการใช้จ่ายที่สิ้นเปลืองงบประมาณ และมองว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มาจากกรมหรือกระทรวงแรงงาน ซึ่งอาจทำให้การทำงานขาดความเป็นอิสระ

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

คุณสุมาลี ชนะจารย์ ที่ปรึกษาสมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย) ในพระราชูปถัมภ์ ได้เสนอแนะและมีความคาดหวังต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท. ไว้ดังนี้

บทบาทที่ชัดเจน คุณสุมาลี ชนะจารย์คาดหวังให้ สสพท. ดำเนินงานตามเจตนารมณ์ในการจัดตั้ง โดยมีบทบาทคล้ายกับ NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health) ในสหรัฐอเมริกา นั่นคือการเป็นหน่วยงานวิจัยที่ทำหน้าที่ศึกษาและให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการออกกฎหมายความปลอดภัย

สร้างงานวิจัย ควบคู่ศึกษาและวิจัยเพื่อสร้างมาตรฐานที่จำเป็นแต่ยังไม่มีในประเทศไทย เพื่อนำมาใช้เป็นกฎหมาย

บุคลากร ตั้งข้อสังเกตว่าบุคลากรของ สสพท. อาจมีประสบการณ์ด้านความปลอดภัยไม่มากพอ และอัตราการลาออกค่อนข้างสูง ซึ่งทำให้งานขาดความต่อเนื่อง

สรุป จากการสัมภาษณ์ คุณสุมาลี ชนะจารย์ ซึ่งเป็นที่ปรึกษาของสมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย) และมีประสบการณ์ในวงการความปลอดภัยมาอย่างยาวนาน คุณสุมาลี ชนะจารย์ได้แสดงมุมมองที่สำคัญหลายประการต่อ สสพท. โดยท่านตั้งคำถามถึงการทำตามภารกิจหลักตาม พ.ร.บ. อย่างครบถ้วน และวิพากษ์วิจารณ์ว่า สสพท. ยังขาดการดำเนินงานในด้านการ "วิจัยและพัฒนา" เพื่อกำหนดมาตรฐานสำหรับความเสี่ยงใหม่ๆ เช่น ความสั่นสะเทือนหรือคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า ซึ่งเป็นภารกิจที่จำเป็นในต่างประเทศแต่ยังไม่ปรากฏผลงานในประเทศไทยอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ท่านยังมองว่าการที่ สสพท. เข้ามาทำภารกิจที่ซ้ำซ้อนกับภาคเอกชน เช่น การจัดอบรมหรือการตรวจวัดสิ่งแวดล้อม เป็นการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐอย่างสิ้นเปลืองสำหรับทิศทางในอนาคต คุณสุมาลี ชนะจารย์ ได้ให้ข้อเสนอแนะที่ชัดเจน โดยคาดหวังให้ สสพท. เปลี่ยนบทบาทไปสู่การเป็น หน่วยงานวิจัยที่ทำหน้าที่ศึกษาและให้ข้อมูลเพื่อ "สนับสนุนการออกกฎหมาย" ด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นบทบาทที่คล้ายกับ NIOSH ในสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้เพื่อสร้างมาตรฐานที่จำเป็นแต่ยังไม่มีในประเทศไทย นอกจากนี้ยังตั้งข้อสังเกตว่า สสพท. ควรพิจารณาถึงความต่อเนื่องของบุคลากรเนื่องจากมีการลาออก ค่อนข้างสูง ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานในระยะยาว



4.7.24 ผศ.ดร. ชลฤทธิ์ เหลืองจินดา อาจารย์ประจำ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล ผศ.ดร. ชลฤทธิ์ เหลืองจินดา

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด คณะวิทยาลัยอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ และที่ปรึกษา/ผู้เชี่ยวชาญ
ภายนอกของ สสพท.

ตำแหน่งหน้าที่ อาจารย์ประจำ

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย ประมาณ 4 ปี

(โดยเคยดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการและนักวิจัยที่ สสพท. มาก่อน)

วันที่สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม 2568 เวลา 13.00 -13.36 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมกับ สสพท.

บทบาท มีส่วนร่วมในการร่างนโยบายเพื่อปรับโครงสร้างองค์กรให้ทันสมัย และนำเทคโนโลยีกับนวัตกรรมเข้ามาใช้ รวมถึงการพัฒนางานวิจัยร่วมกับเครือข่ายนักวิจัย

มุมมองต่อการดำเนินงานของ สสพท. (ปัจจุบัน) มองว่า สสพท. ทำงานประสานงานได้กว้างขึ้น และหลากหลายการดำเนินงานปัจจุบันสอดคล้องกับพฤติกรรมสมัยใหม่การมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่ายมีความเปิดกว้างและโปร่งใสเป็นที่ยอมรับ โดยมีการติดต่อกับภาคีเครือข่าย 3 กลุ่มหลัก คือ ภาครัฐ, ภาคอุตสาหกรรม และ NGO

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า การดำเนินงานของ สสพท. ในปัจจุบันมีความหลากหลายและสอดคล้องกับพฤติกรรมสมัยใหม่ โดยมีการประสานงานกับภาคีเครือข่ายอย่างเปิดกว้างและโปร่งใส อย่างไรก็ตามผู้ให้สัมภาษณ์ยังเห็นว่า ปัญหาหลักของ สสพท. คือเรื่องงบประมาณ ซึ่งเป็นตัวกำหนดทิศทางของการทำงาน

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

ผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการของ สสพท. ดังนี้

การบูรณาการความปลอดภัยกับสถาบันการศึกษา เสนอให้มีการจัดกิจกรรม เช่น Open House เพื่อให้นักศึกษาได้รู้จักและเข้ามามีส่วนร่วมกับ สสพท. มากขึ้น

การขยายขอบเขตงาน ควรขยายกิจกรรมให้ครอบคลุมถึงกลุ่มคนทำงานในมิติอื่น นอกเหนือจากภาคอุตสาหกรรม เช่น พนักงานออฟฟิศ หรือแรงงานผู้สูงอายุและแรงงานเด็ก

งานวิจัยเชิงรุก ควรทำงานวิจัยที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของสังคม (Out-in) และขยายประเด็นวิจัยให้ครอบคลุมถึงเรื่อง สิทธิ (Right) นอกเหนือจาก ความปลอดภัย (Safety)

การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ สสพท. ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ให้เป็นองค์กรแรกที่คนจะนึกถึงเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความไม่มั่นคงในชีวิต

สรุปผลการสัมภาษณ์ ผศ.ดร. ชลฤทธิ์ เหลืองจินดา ผู้ซึ่งเคยดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการและนักวิจัยที่ สสปท. และปัจจุบันเป็นที่ปรึกษาภายนอก มีมุมมองว่า สสปท. มีการดำเนินงานที่เปิดกว้างและหลากหลายมากขึ้น แต่ยังมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ

ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ การขยายขอบเขตงานให้ครอบคลุมแรงงานในภาคส่วนอื่นๆ นอกเหนือจากภาคอุตสาหกรรม เช่น พนักงานออฟฟิศ รวมถึงการนำ งานวิจัยเชิงรุก และการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มาใช้เพื่อสร้างการรับรู้



4.7.25 ดร.ภาณุวิชญ์ อิสลาม ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้บริหาร สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล ดร.ภาณุวิชญ์ อิสลาม

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ตำแหน่งหน้าที่ ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้บริหาร

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 10 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 21 สิงหาคม 2568 เวลา 11.00-11.31 น.

ผู้ให้สัมภาษณ์มีประสบการณ์ในการกำหนดนโยบายความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ (เครือฟูราม่า 10 โรงแรม) ครอบคลุมทั้งความปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อ รวมถึงการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น การรีไซเคิลขยะ เพิ่งเข้ามามีส่วนร่วมในฐานะผู้เชี่ยวชาญของ สสปท. ได้เพียงหนึ่งเดือน แต่ได้ลงพื้นที่ด้วยตัวเองและเข้าประชุมกับภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างจริงจัง

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมกับ สสปท.

ดร.ภาณุวิชญ์ อิสลาม เพิ่งเข้ามามีส่วนร่วมกับ สสปท. (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน) ได้เพียงหนึ่งเดือนในฐานะผู้เชี่ยวชาญ แม้จะเพิ่งเริ่ม แต่ท่านได้ลงพื้นที่ด้วยตนเองและเข้าร่วมประชุมกับภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างเข้มข้น เพื่อเก็บข้อมูลและความต้องการที่แท้จริงจากผู้ประกอบการ

ภารกิจและบุคลากร ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าภารกิจของ สสปท. ดีและบุคลากรมีคุณภาพ แต่ปัญหาใหญ่คือ การขาดการประชาสัมพันธ์ (PR) ทำให้คนไม่รู้จัก แม้กระทั่งผู้ว่าราชการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือก็ยังไม่รู้จัก สสปท.

การดำเนินงาน ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าการทำงานยังไม่ตรงตามเป้าหมายเท่าที่ควร โดยเปรียบเทียบว่า สสปท. มีผลงานที่ดีเหมือน "บ้านจัดสรรที่ขายได้" แต่ไม่มีใครมาซื้อ เพราะขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

ปัญหาเชิงโครงสร้าง ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า สสปท. เป็นเหมือน "เสือตัวที่ 6" ของกระทรวงแรงงานที่ยังทำงาน "เขย่ง" หรือทับซ้อนกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานอยู่ ทำให้ สสปท. เป็นเหมือน "ลูกหลง" ที่ไม่ได้รับการยอมรับในวงกว้าง และยังทำงานแบบระบบราชการ ทั้งที่เป็นองค์การมหาชน เช่น การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายที่ยุงยาก

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสปท.

ดร.ภาณุวิชญ์ อิสลาม มองว่าภารกิจและบุคลากรของ สสปท. (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน) มีคุณภาพและเป็นไปในทิศทางที่ดี แต่ปัญหาสำคัญที่สุดคือ

การขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ทำให้ประชาชนและผู้บริหารระดับสูงอย่างผู้ว่าราชการจังหวัดไม่รู้จัก ส่งผลให้การดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

นอกจากนี้ ดร.ภาณุวิชญ์ อิสลามยังให้ความเห็นว่า สสปท. ซึ่งเป็นองค์การมหาชน ยังคงทำงานในรูปแบบของระบบราชการและทำงาน "เขย่ง" กับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานอยู่ ทำให้บทบาทของ สสปท. ไม่เด่นชัดนัก

ดร.ภาณุวิชญ์ อิสลามมีข้อเสนอแนะหลักคือ สสปท. ต้อง เพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างจริงจัง และ เน้นกลุ่มเป้าหมายในธุรกิจบริการมากขึ้น โดยมีแนวทางดังนี้

มุมมองต่อภารกิจ ดร.ภาณุวิชญ์ อิสลามเห็นว่า ภารกิจของ สสปท. ดีและบุคลากรมีคุณภาพ แต่ขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างมาก

ปัญหาหลัก ดร.ภาณุวิชญ์ อิสลามมองว่าการดำเนินงานยังไม่ตรงเป้าหมาย เพราะ คนไม่รู้จัก สสปท. แม้แต่ผู้ว่าราชการจังหวัดก็ยังไม่ทราบว่า สสปท. คืออะไร โดยเปรียบเทียบว่า สสปท. มีผลงานดีเหมือน "บ้านจัดสรรที่ขายได้" แต่ไม่มีคนซื้อ

สถานะทางองค์กร ดร.ภาณุวิชญ์ อิสลามชี้ให้เห็นว่า สสปท. เป็นเหมือน "เสื้อตัวที่ 6" ของกระทรวงแรงงาน ที่ยังทำงานทับซ้อนกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และมีระบบการทำงาน แบบราชการ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการทำงานในฐานะองค์การมหาชน

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสปท.

ข้อเสนอแนะหลัก สสปท. ต้อง เพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างจริงจัง โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจบริการแนวทางการทำงานเชิงรุก

การลงพื้นที่ ควรจัดงานอีเวนต์หรือลงพื้นที่เพื่อร่วมงานกับภาคีเครือข่ายโดยตรง และไปพบปะผู้บริหารระดับสูง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อสร้างความสัมพันธ์และให้เป็นที่รู้จัก

การใช้เทคโนโลยี ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์และบูรณาการการดำเนินงาน ความคาดหวังในอนาคต สสปท. ต้องตระหนักในบทบาทของตนเองในฐานะ "องค์กรส่งเสริม" และควรเน้นการสร้างเครือข่ายและการสนับสนุน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถต่อยอดความรู้และความปลอดภัยได้ด้วยตัวเอง จากการถอดเทปสัมภาษณ์ ดร.ภาณุวิชญ์ อิสลาม สามารถอภิปรายประเด็นสำคัญเกี่ยวกับ สสปท. (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน) ได้ดังนี้

บทบาทและการดำเนินงานของ สสปท. ในมุมมองผู้เชี่ยวชาญ

ดร.ภาณุวิชญ์ อิสลามชี้ให้เห็นว่า สสปท. มีภารกิจที่ดีและบุคลากรมีคุณภาพ แต่กลับมีจุดอ่อนสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย นั่นคือ การขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และ การไม่เป็นที่รู้จักในวงกว้าง แม้กระทั่งในกลุ่มผู้ว่าราชการจังหวัดหรือภาคธุรกิจบริการอย่างโรงแรม ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความต้องการสูงแต่เข้าไม่ถึงข้อมูลปัญหาดังกล่าวนำไปสู่การเปรียบเทียบเชิงวิพากษ์ว่า สสปท. เหมือนกับ "บ้านจัดสรรที่สร้างเสร็จ

แล้ว แต่ไม่มีใครมาซื้อ" สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรมีทรัพยากรและความสามารถ แต่ ขาดกลไกในการเชื่อมโยงกับ
กลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างกับหน่วยงานภาครัฐ

ดร.ภาณุวิชญ์ อิสลามมองว่า สสปท. ซึ่งเป็นองค์การมหาชน ยังคงทำงานในรูปแบบของระบบ
ราชการและมีบทบาทที่ไม่ชัดเจนเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นในกระทรวงแรงงาน โดยเฉพาะกรมสวัสดิการและ
คุ้มครองแรงงาน ท่านให้ความเห็นว่า สสปท. เป็นเหมือน "เสือตัวที่ 6" ที่ทำงาน "เขย่ง" กันอยู่ทำให้ ไม่สามารถ
แสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่



4.7.26 ดร.ลิขเรศ ศิริกาพันธ์ คณะทำงานฝ่ายสื่อสารประชาสัมพันธ์ของ สสพท.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล ดร.ลิขเรศ ศิริกาพันธ์

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน(องค์การมหาชน)สสพท.

ตำแหน่งหน้าที่ คณะทำงานฝ่ายสื่อสารประชาสัมพันธ์ของ สสพท.

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย ประมาณ 10 ปี
(ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร)

วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 20 เวลา 14:25 - 14:58 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมกับ สสพท.

ผู้ให้สัมภาษณ์มีบทบาทเป็น คณะทำงานที่ให้คำปรึกษาด้านการสื่อสาร กับ สสพท. โดยได้แนะนำเรื่องการสร้างภาพลักษณ์องค์กรและการจัดทำโครงการรณรงค์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และได้มีส่วนร่วมโดยตรงในการให้คำปรึกษาด้านการสื่อสารกับผู้บริหารของ สสพท. ซึ่งรวมถึงการสร้างภาพลักษณ์องค์กร แนะนำแนวทางการสร้างแบรนด์และการรับรู้ของ สสพท. ให้กับสาธารณะการออกแบบโครงการรณรงค์ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการรณรงค์ต่างๆ เพื่อส่งเสริมความเข้าใจในเรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า บทบาทและภารกิจของ สสพท. มีความสำคัญมาก และถือเป็น "หมุดหมายที่สำคัญของประเทศ" ในการส่งเสริมความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม ยังเห็นว่าการดำเนินงานต้องปรับปรุงให้ทันสมัยขึ้น และในแง่ของความโปร่งใส ผู้ให้สัมภาษณ์เชื่อว่าการดำเนินงานมีความโปร่งใสสูง เนื่องจากมีการตรวจสอบจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

ผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการของ สสพท. ดังนี้

พัฒนาสู่องค์กรที่ทันสมัย (Modernization) สสพท. ควรปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจโลก โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี เช่น AI ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อภาคอุตสาหกรรมและแรงงาน

การพัฒนาบุคลากร ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ และเตรียมความพร้อมรับมือกับความท้าทายในอนาคต

การเข้าถึงกลุ่มแรงงานใหม่ สสพท. ควรขยายขอบเขตการทำงานเพื่อเข้าถึงและให้ความรู้ด้านความปลอดภัยแก่แรงงานกลุ่มใหม่ๆ ที่อยู่นอกระบบหรือในอุตสาหกรรมนวัตกรรม ซึ่งอาจยังไม่ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง

การสร้างเชื่อมั่น สสพท. ควรมีบทบาทในการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชนว่าการไปใช้บริการในสถานที่ต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้าหรือสนามบิน จะมีความปลอดภัยและสุขอนามัยที่ดี เนื่องจากพนักงานได้รับการส่งเสริมให้ทำงานอย่างปลอดภัย

บทสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่าแม้ สสพท. จะมีภารกิจที่ดีและบุคลากรที่มีคุณภาพ แต่ความท้าทายที่สำคัญที่สุดคือการเชื่อมโยงตัวเองเข้ากับสังคมในวงกว้าง ผู้ให้สัมภาษณ์เน้นย้ำว่า ความปลอดภัยไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในพื้นที่ทำงาน แต่ครอบคลุมถึงชีวิตประจำวันของทุกคนในสังคม ดังนั้น สสพท. ควรปรับบทบาทจากการเป็นองค์กรที่เน้นกฎเกณฑ์ไปสู่การเป็น ผู้นำด้านการส่งเสริมและสร้างเชื่อมั่นในความปลอดภัย ให้แก่ทั้งผู้ใช้แรงงานและประชาชนทั่วไป ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในอนาคต



4.7.27 ท่านนิคม เกษมปุระ อดีตเจ้าหน้าที่กองอนามัยและความปลอดภัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล ท่านนิคม เกษมปุระ

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน(องค์การมหาชน)สสพท.

ตำแหน่งหน้าที่ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ สสพท.

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย ไม่ได้ระบุจำนวนปีที่แน่นอน แต่เป็นผู้มีประสบการณ์ด้านการกำหนดนโยบาย และเป็นประธานอนุกรรมการบริหารงานบุคคลของ สสพท.

วันที่สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม 2568 เวลา 15.00-15.34 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสพท.

บทบาท ในฐานะบอร์ด ท่านมีหน้าที่ดูในเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้ผู้บริหาร สสพท. ไปดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยให้คำแนะนำจากการนำเสนอของผู้บริหาร ท่านยังเป็นประธานอนุกรรมการบริหารงานบุคคล เพื่อช่วยพัฒนาบุคลากรของ สสพท.

ประสบการณ์ ท่านได้เสนอแนะนโยบายหลายเรื่อง เช่น การให้ สสพท. เข้าไปสัมผัสและสอบสวนในพื้นที่เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ร้ายแรง เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง และให้ สสพท. เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการที่จะให้คำแนะนำแก่หน่วยงานที่กำลังดูแลกฎหมายด้านความปลอดภัย ท่านยังได้ให้แนวทางในการยกระดับ สสพท. ให้เป็น "หน่วยงานหลัก" หรือ "หน่วยงานกลาง" ด้านความรู้ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของประเทศ

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

การดำเนินงาน ท่านมองว่า สสพท. ควรยกระดับตัวเองขึ้นมา ไม่ใช่เพียงแค่จัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยอย่างเดียว แต่ต้องทำให้ทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องเห็นว่า สสพท. เป็นหลักในเรื่องพวกนี้ อย่างไรก็ตาม ยังเห็นว่าการพัฒนาในเรื่องนี้ต้องใช้เวลา

ความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย ท่านมองว่าภาคีเครือข่ายของ สสพท. มี 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ ภาครัฐ , ภาคอุตสาหกรรม และกลุ่ม NGO แต่ยอมรับว่ายังมีข้อติดขัดในบางกลุ่ม เช่น ภาครัฐที่ยังมีการ "แย่งงาน" หรือทับซ้อนกับบทบาทของ สสพท. ส่วนภาคอุตสาหกรรมและ NGO ก็ยังไม่ครอบคลุมและไม่แน่นแฟ้นเท่าที่ควร

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสปท.

ความคาดหวัง สิ่งที่ท่านอยากเห็นเป็นอันดับแรกคือ การยกระดับ สสปท. ให้เป็น "Safety Information Center" ของประเทศ หรือเป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านความปลอดภัยที่ถูกต้องและมีคุณภาพ เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถอ้างอิงข้อมูลชุดเดียวกันได้

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์กร (Unity) และเปลี่ยน mindset ของบุคลากรให้เป็น "โค้ช" จากเดิมที่ทำงานแบบ routine ทำงานเชิงรุก เจ้าหน้าที่ควรเปลี่ยนวิธีคิดจากการรอรับเรื่องเป็นการลงพื้นที่เพื่อดูสาเหตุที่แท้จริงของอุบัติเหตุและหาโอกาสในการป้องกัน เป็นผู้นำ สสปท. ต้องเป็น "เสาหลัก" และเป็น "ผู้ขับเคลื่อน (Driver)" ในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้กับประเทศ

ทิศทางในอนาคต ท่านคาดหวังให้ สสปท. มีบทบาทที่แข็งแกร่งขึ้นเพื่อเป็น "คนขับเคลื่อน" ไม่ใช่แค่ "คนสนับสนุน" โดยต้องสร้างความแข็งแกร่งของตัวเองเพื่อไม่ได้รับผลกระทบจากนโยบายทางการเมืองที่เปลี่ยนแปลงบ่อย

จากการสัมภาษณ์ท่านนิคม เกษมปุระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิของ สสปท. สรุปได้ว่า ภารกิจของ สสปท. นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง แต่ต้องยกระดับองค์กรให้แข็งแกร่งขึ้น โดยไม่ใช่แค่ทำหน้าที่จัดอบรม แต่ต้องเป็น "ศูนย์กลางข้อมูลด้านความปลอดภัย" ของประเทศ ท่านได้เสนอแนะให้ สสปท. เปลี่ยนแนวคิดจากการรอรับเรื่องเป็นการ "ทำงานเชิงรุก" เพื่อเข้าไปแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ และพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพื่อเป็น "ผู้ขับเคลื่อน" หลักในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้กับสังคมไทยในอนาคต



4.7.28 คุณชาญวิทย์ เลิศฤทธิ์ กรรมการสาขาวิศวกรรมความปลอดภัยของ วสท.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณชาญวิทย์ เลิศฤทธิ์

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด บริษัทเอกชนและกรรมการสาขาวิศวกรรมความปลอดภัยของ วสท.

(วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์)

ตำแหน่งหน้าที่ กรรมการสาขาวิศวกรรมความปลอดภัยของ วสท.

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 18 ปี

วันที่สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม 2568 เวลา 19.00-19.32 น.

คุณชาญวิทย์ เลิศฤทธิ์ ปัจจุบันทำงานที่บริษัทเอกชนและเป็นกรรมการสาขาวิศวกรรมความปลอดภัยของวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ (วสท.) มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยประมาณ 18 ปี และได้ร่วมงานกับ สสพท. อย่างเป็นทางการในฐานะคณะทำงานได้ประมาณ 1 ปี

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสพท.

คุณชาญวิทย์ เลิศฤทธิ์มีบทบาทในฐานะคณะทำงานของ สสพท. ในการจัดทำมาตรฐานเรื่องอากาศ และเป็นวิทยากรบรรยายตามที่ได้รับเชิญ เคยมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกฎหมาย เช่น กฎหมายเกี่ยวกับบันจันและหมอน้ำร่วมกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และเคยร่างมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพด้านอาชีพอนามัยร่วมกับมหาวิทยาลัยมหิดล โดยปัจจุบันได้ร่วมปรับปรุงหนังสือวิชาเทคโนโลยีความปลอดภัยกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

คุณชาญวิทย์ เลิศฤทธิ์มีความเห็นว่าบทบาทของ สสพท. ชัดเจนขึ้นในช่วงปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะการเข้าไปลงพื้นที่ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งแตกต่างจากช่วง 3-4 ปีก่อนหน้าที่บทบาทยังน้อย การดำเนินงานของ สสพท. ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายในระดับหนึ่ง เห็นได้จากการจัดคอร์สฟรีบ่อยขึ้น เช่น คอร์สอบรมนั่งร้าน แต่ก็ยังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนกลุ่มเป้าหมาย และประเมินความพึงพอใจว่าอยู่ในระดับ 6.5 จาก 10 กระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายต่อโครงการต่างๆ ของ สสพท. ค่อนข้างเปิดกว้างและโปร่งใส แต่ยังคงมองว่าขาดช่องทางการสื่อสารแบบเรียลไทม์ เช่น กรู๊ปไลน์ ซึ่งจะช่วยให้ได้รับข้อเสนอแนะที่ดีขึ้น ในแง่ความร่วมมือระหว่าง วสท. กับ สสพท. ดีขึ้น แต่ความร่วมมือกับภาคเอกชนทั่วไปยังน้อย โดยเฉพาะหน่วยงานที่ไม่เคยมีการติดต่อ คุณชาญวิทย์ เลิศฤทธิ์แนะนำให้มีการจัดคอร์สอบรมเพื่อสร้างเครือข่ายที่แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น และควรคัดเลือกผู้เข้าร่วมที่มีศักยภาพจากหลากหลายอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพ.

นโยบายหรือแนวทางของ สสพ. ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อองค์กรเอกชน เนื่องจากไม่ใช่กฎหมายบังคับ ผู้ประกอบการอาจเลือกนำแนวทางที่ดีไปปรับใช้ได้ แต่ไม่ได้รู้สึกว่าต้องทำตาม

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพ.

คุณชาญวิทย์ เลิศฤทธิ์ เสนอว่าบริการใหม่ที่ยอยากเห็นเป็นอันดับแรกคือการเข้าไปให้คำแนะนำ และช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดเล็ก (SMEs) ที่ยังเข้าไม่ถึงเรื่องความปลอดภัย นอกจากนี้ยังเสนอให้มีบริการให้เยี่ยมอุปกรณ์ตรวจวัดสภาพแวดล้อม หรืออุปกรณ์สำหรับจัดงาน Safety Week ในราคาถูก โดยมีความคาดหวังว่าในอนาคต สสพ. จะมีบทบาทเชิงรุกในการร่วมมือกับหน่วยงานรัฐอื่น ๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการดำเนินการด้านความปลอดภัยในพื้นที่สาธารณะ

จากบทสัมภาษณ์ คุณชาญวิทย์ เลิศฤทธิ์ ได้ให้มุมมองที่น่าสนใจเกี่ยวกับ สสพ. โดยสรุปได้ดังนี้ บทบาทและการดำเนินงาน คุณชาญวิทย์ เลิศฤทธิ์ มองว่าบทบาทของ สสพ. ชัดเจนขึ้นในช่วงปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะในการเข้าไปมีส่วนร่วมในกรณีอุบัติเหตุ และเห็นว่ามีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ที่เป็นคอร์สฟรีมากขึ้น แต่ยังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนกลุ่มเป้าหมาย โดยให้คะแนนความพึงพอใจในระดับ 6.5 จาก 10

การมีส่วนร่วมและความเชื่อมโยง กระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในโครงการต่างๆ ค่อนข้างเปิดกว้างและโปร่งใส อย่างไรก็ตาม ยังขาดช่องทางการสื่อสารแบบเรียลไทม์ เช่น กรู๊ปไลน์ ซึ่งจะช่วยให้รับฟังความคิดเห็นได้ดีขึ้น ในด้านความร่วมมือกับภาคเอกชนทั่วไปยังน้อย โดยเฉพาะหน่วยงานที่ไม่เคยมีการติดต่อ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา คุณชาญวิทย์ เลิศฤทธิ์ เสนอให้ สสพ. มีบริการเชิงรุกมากขึ้น โดยเฉพาะการเข้าไปให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดเล็ก (SMEs) และควรมีบริการให้เยี่ยมอุปกรณ์ตรวจวัดสภาพแวดล้อมหรืออุปกรณ์สำหรับจัดงาน นอกจากนี้ ยังคาดหวังให้ สสพ. เป็นหน่วยงานกลางที่เข้าไปกระตุ้นให้หน่วยงานรัฐอื่นๆ ที่รับผิดชอบในพื้นที่สาธารณะทำงานเชิงรุกด้านความปลอดภัยมากขึ้น



4.7.29 ดร.จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะ ผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย และผู้กำกับการของศูนย์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะ

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด ศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (ศปอ.)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตำแหน่งหน้าที่ ผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย และผู้กำกับการของศูนย์

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย ประมาณ 9 ปี

(จากการร่วมงานกับ สสปท. มาโดยตลอด)

วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 21 เวลา 10:30 - 11:03 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมกับ สสปท.

ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะเคยเข้าร่วมโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของ สสปท. ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความร่วมมือที่แข็งขันระหว่างศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (ศปอ.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กับ สสปท.

เครือข่ายงานวิชาการและวิจัย เคยเข้าร่วมโครงการเครือข่ายเพื่อระดมความคิดเห็นด้านงานวิจัย และได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายเชิงวิชาการแก่ สสปท. โดยตรง

การจัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัย ศปอ. จุฬาฯ ได้ร่วมงานกับ สสปท. อย่างสม่ำเสมอในงานสำคัญต่างๆ เช่น งานจุฬาเซฟตี้ และงาน OAC (อาชีวอนามัยและความปลอดภัย) ซึ่งทางศูนย์ฯ ได้ไปร่วมออกบูธเป็นประจำตั้งแต่ครั้งแรกที่มีการจัดงาน

การนำเสนอแนวทางเชิงนโยบาย ผู้อำนวยการของศูนย์ฯ เคยนำเสนอแนวคิดและเทคนิคในการปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้แก่กลุ่มคนรุ่นใหม่ ซึ่งต่อมา สสปท. ได้นำแนวคิดบางส่วนไปประยุกต์ใช้เป็นกลยุทธ์ขององค์กรด้วย

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสปท.

จากการสัมภาษณ์ ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะ ได้ให้มุมมองต่อบทบาทและการดำเนินงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือ สสปท. ดังนี้

มุมมองต่อบทบาทของ สสปท. ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะ มองว่า สสปท. มีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ด้านความปลอดภัยที่หลากหลายและน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสถานการณ์ที่คาดไม่ถึง เช่น กรณีแผ่นดินไหว สสปท. สามารถเผยแพร่ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนสามารถนำไปใช้ได้อย่างมั่นใจ

มุมมองต่อการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย สสพท. พยายามเข้าถึงกลุ่มสถานศึกษา แต่การดำเนินงานยังไม่ตอบโจทย์เท่าที่ควร เนื่องจากกิจกรรมที่จัดขึ้นมีไม่มากนัก ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะเสนอว่าหากต้องการเข้าถึงกลุ่มเยาวชนมากขึ้น การจัดกิจกรรมเพียงปีละครั้งอาจไม่เพียงพอ และควรมีโครงการรณรงค์ระยะยาวร่วมกัน

มุมมองต่อกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย กระบวนการมีส่วนร่วมในงานวิจัยมีความชัดเจนและโปร่งใส นักวิชาการจากหลายภาคส่วนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดกว้าง อย่างไรก็ตาม ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะเห็นว่าควรมีการจัดกลุ่มย่อยตามความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (เช่น เคมี, ก่อสร้าง, ไฟฟ้า) เพื่อให้การประชุมได้ประเด็นที่ชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้ง่ายขึ้น

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะ ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มุ่งเน้นการพัฒนาความร่วมมือและปรับปรุงการให้บริการของ สสพท. ดังนี้

1. การเสริมสร้างความร่วมมือ

ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะเห็นว่าความร่วมมือที่มีอยู่ระหว่าง ศปอ. จุฬาฯ และ สสพท. ค่อนข้างชัดเจนอยู่แล้ว แต่สามารถเพิ่มความแน่นแฟ้นได้ด้วยการจัดทำ แคมเปญรณรงค์ระยะยาวร่วมกัน เพื่อสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ยังแนะนำให้ สสพท. พิจารณาเรื่องการจัดหา ทุนสนับสนุนขนาดเล็ก (Seed Fund) เพื่อมอบให้กับสถาบันการศึกษาสำหรับงานวิชาการหรือนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ซึ่งจะเป็นการสร้างกำลังใจและกระตุ้นให้นักวิชาการเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

2. การพัฒนาการให้บริการ ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะเสนอให้ สสพท. พัฒนาการให้บริการในสองด้านหลักการสื่อสารในเครือข่ายควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่ เช่น กลุ่มไลน์สำหรับนักวิชาการ ให้มีกิจกรรมที่ "active" มากขึ้น ไม่ใช่แค่การสื่อสารแบบส่วนบุคคล ซึ่งอาจทำให้เข้าไม่ถึงผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่ต้องการได้ อย่างทั่วถึง การผลิตสื่อ แม้ สสพท. จะมีสื่อและช่องทาง TikTok อยู่แล้ว แต่คอนเทนต์ที่เผยแพร่ออกมาส่วนใหญ่ยังเป็นเรื่องของงานอีเวนต์ ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะแนะนำให้หาความรู้เชิงวิชาการมา "ย่อย" ให้สั้นและกระชับเป็นวิดีโอคลิปความยาวไม่เกิน 30 วินาที เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเยาวชนและคนรุ่นใหม่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะเสนอให้จัดประชุมระดมความคิดเห็นให้กับนักวิชาการจากภาครัฐและภาคเอกชน โดย แบ่งกลุ่มย่อยตามความเชี่ยวชาญ (เช่น กลุ่มก่อสร้าง, เคมี) เพื่อให้การพูดคุยมีประสิทธิภาพและตรงประเด็นมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาและกำหนดแนวทางโครงการในอนาคตได้อย่างถูกต้อง

บทความนี้เป็นผลสรุปมุมมองและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสัมภาษณ์ ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะ ผู้เชี่ยวชาญจากศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (ศปอ.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือ สสพท.

บทบาทสำคัญและโอกาสในการพัฒนาของ สสพท.

ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะได้สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทอันทรงคุณค่าของ สสพท. ในฐานะองค์กรที่เผยแพร่ข้อมูลความรู้ด้านความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ โดยเฉพาะในยามวิกฤตที่ต้องอาศัยข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ อย่างไรก็ตาม สสพท. ยังมีโอกาสพัฒนาในเรื่องการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะ ในภาคการศึกษา เนื่องจากกิจกรรมที่จัดขึ้นมีจำนวนน้อยและขาดความต่อเนื่อง ทำให้การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในกลุ่มเยาวชนยังไม่เป็นไปอย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการดำเนินงาน

จากการสัมภาษณ์ ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะได้นำเสนอแนวทางเชิงรุกที่น่าสนใจเพื่อพัฒนา สสพท. ในหลายมิติ ได้แก่ การเสริมสร้างความร่วมมือที่ยั่งยืน ความร่วมมือที่มีอยู่ระหว่าง ศปอ. จุฬาฯ และ สสพท. สามารถยกระดับได้ด้วยการจัด แคมเปญรณรงค์ระยะยาว ร่วมกัน เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัย ในสังคม นอกจากนี้ การพิจารณาจัดสรร ทุนสนับสนุนขนาดเล็ก (Seed Fund) ให้กับสถาบันการศึกษาจะเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้นักวิชาการเข้ามามีส่วนร่วมในงานวิจัยและนวัตกรรมด้านความปลอดภัยมากขึ้น

ปรับปรุงการสื่อสารและการผลิตสื่อให้ตรงจุด ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะเสนอให้ปรับปรุงการสื่อสารในเครือข่ายให้มีลักษณะ 'Active' มากขึ้น โดยใช้ช่องทางที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น กลุ่มไลน์สำหรับนักวิชาการ เพื่อให้การสื่อสารเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว สำหรับการผลิตสื่อในช่องทางโซเชียลมีเดีย ควร 'ย่อย' เนื้อหาเชิงวิชาการที่ซับซ้อนให้กลายเป็นคลิปวิดีโอสั้นๆ ที่เข้าใจง่ายและความยาวไม่เกิน 30 วินาที เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นคนรุ่นใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อให้การประชุมระดมความคิดเห็นได้ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม ควรมีการ แบ่งกลุ่มย่อยตามความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น กลุ่มก่อสร้าง, เคมี หรือไฟฟ้าการทำเช่นนี้จะทำให้การอภิปรายตรงประเด็นและสามารถกำหนดแนวทางโครงการที่ตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างแท้จริง

โดยสรุปแล้ว ข้อคิดเห็นของ ดร. จุฑาสิริ โลหิตร์ตนะชี้ให้เห็นว่า สสพท. มีศักยภาพในการเป็นแกนนำด้านความปลอดภัย แต่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการสื่อสารและการมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่าย เพื่อให้สามารถเข้าถึงและสร้างแรงบันดาลใจให้กับคนรุ่นใหม่ได้อย่างแท้จริง ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยที่ยั่งยืนในสังคมไทยในอนาคต



4.7.30 คุณทวิสิทธิ์ บุญธรรม กองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล คุณทวิสิทธิ์ บุญธรรม

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด กองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ตำแหน่งหน้าที่ (ไม่ระบุในบทสัมภาษณ์)

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย 25 ปี

วันที่สัมภาษณ์ วันที่ 21 เวลา 13:00 - 13.34 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสปท.

คุณทวิสิทธิ์ บุญธรรมมองว่า สสปท. มีบทบาทหลักในการ "ศึกษาวิจัยและส่งเสริม" งานด้านความปลอดภัย ในขณะที่กองความปลอดภัยแรงงานมีหน้าที่เป็น "regulator" หรือผู้กำกับดูแล ท่านเคยร่วมงานกับ สสปท. ในอดีตตั้งแต่สมัยที่ยังเป็น สปท. โดยมีการทำงานร่วมกันในด้านการวิจัยเพื่อสนับสนุนการออกกฎหมายความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสปท.

ตามมุมมองของคุณทวิสิทธิ์ บุญธรรม มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสปท. สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลักดังนี้

บทบาทและภารกิจ

คุณทวิสิทธิ์ บุญธรรมมองว่า สสปท. มีบทบาทหลักในการ "ศึกษาวิจัยและส่งเสริม" งานด้านความปลอดภัย ซึ่งแตกต่างจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่มีบทบาทเป็น "ผู้กำกับดูแล" (regulator) การแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจนนี้ทำให้แต่ละองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ทับซ้อนกัน 2) การวิเคราะห์และมุมมองต่อการดำเนินงาน

การทำงานที่ซ้ำซ้อน คุณทวิสิทธิ์ บุญธรรมเน้นย้ำว่า สสปท. ไม่ควรไปแย่งเอกชนทำ ในภารกิจที่กฎหมายเปิดให้ภาคเอกชนดำเนินการได้อยู่แล้ว เช่น การจัดอบรมหรือการตรวจวัดสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการใช้งบประมาณที่ไม่คุ้มค่า

การทำงานเชิงรุก สสปท. ควรเข้าไปเติมเต็มในส่วนที่ "ประเทศขาด" หรือในส่วนที่ สสปท. มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ (expert) เช่น การจัดตั้งห้องปฏิบัติการเพื่อรับรองมาตรฐานความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะช่วยลดการพึ่งพาการทดสอบในต่างประเทศ

การตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย ควรปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เข้ากับ "แรงงานยุคใหม่" โดยใช้สื่อที่ทันสมัย เช่น การสร้างแอปพลิเคชันที่ช่วยให้การประเมินความเสี่ยงทำได้ง่ายขึ้น

3) ข้อเสนอแนะและความคาดหวังในอนาคต

มุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ สสพท. ควรวิเคราะห์ สาเหตุหลัก (root cause) ของการประสพอันตราย และพัฒนาบริการที่ตอบโจทย์ปัญหานั้นโดยตรง โดยไม่ควรจำกัดการทำงานอยู่แค่อุตสาหกรรมขนาดใหญ่

สร้างความร่วมมือที่ยั่งยืน ควรมีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับบุคลากรทั้งรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ เพื่อให้ความร่วมมือระหว่างองค์กรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

พัฒนามาตรฐานของไทยเอง คาดหวังให้ สสพท. พัฒนา มาตรฐานความปลอดภัยของไทย (Thailand Standard) ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล เพื่อลดการพึ่งพามาตรฐานจากต่างประเทศ

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

คุณทวีสิทธิ์ บุญธรรม จากกองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้ให้ข้อเสนอแนะและมีความคาดหวังต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท. ไว้ดังนี้

สร้างความร่วมมือที่ยั่งยืน ความร่วมมือระหว่างองค์กรกับ สสพท. เริ่มห่างออกไป เนื่องจากบุคลากรรุ่นเก่าเริ่มลาออกและขาดการสร้างความสัมพันธ์กับเด็กรุ่นใหม่

พัฒนามาตรฐานของไทยเอง คาดหวังให้ สสพท. พัฒนามาตรฐานความปลอดภัยของไทย (Thailand Standard) ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล เพื่อลดการพึ่งพามาตรฐานจากต่างประเทศ

มุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ คุณทวีสิทธิ์ บุญธรรมแนะนำให้ สสพท. วิเคราะห์ปัญหาการประสพอันตรายที่เป็นปัญหาหลัก (root cause) และพัฒนาบริการที่ตอบโจทย์ปัญหานั้นโดยตรง โดยไม่ควรมุ่งแต่อุตสาหกรรมขนาดใหญ่

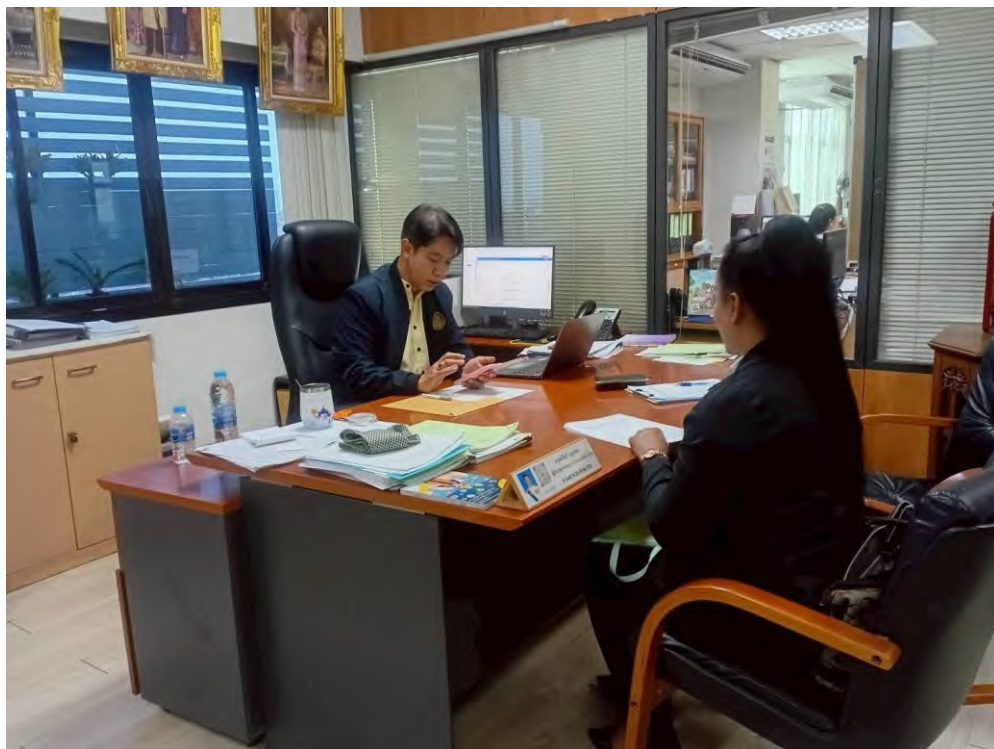
จากการสัมภาษณ์คุณทวีสิทธิ์ บุญธรรม จากกองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการสรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับ สสพท. โดยมองว่า สสพท. มีบทบาทหลักในการ "ศึกษาวิจัยและส่งเสริม" งานด้านความปลอดภัย ซึ่งแตกต่างจากหน่วยงานของคุณทวีสิทธิ์ บุญธรรมที่มีหน้าที่เป็น "regulator" หรือผู้กำกับดูแล การแบ่งบทบาทที่ชัดเจนนี้ช่วยให้แต่ละหน่วยงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ทับซ้อนกัน การวิเคราะห์และมุมมองต่อการดำเนินงาน ดังนี้

การทำงานที่ซ้ำซ้อน คุณทวีสิทธิ์ บุญธรรมเน้นย้ำว่า สสพท. ไม่ควรไปแย่งเอกชนทำ ในภารกิจที่กฎหมายเปิดให้ภาคเอกชนดำเนินการได้แล้ว เช่น การจัดอบรมหรือการตรวจวัดสิ่งแวดล้อม เนื่องจากเป็นการใช้จ่ายงบประมาณที่ไม่คุ้มค่า

การทำงานเชิงรุก ควรให้ สสพท. เข้าไปเติมเต็มในส่วนที่ "ประเทศขาด" หรือในจุดที่ สสพท. มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ เช่น การจัดตั้งห้องทดลองเพื่อรับรองมาตรฐานความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะช่วยลดการพึ่งพาการทดสอบในต่างประเทศ

การตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย สสปท. ควรปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เข้ากับ "แรงงานยุคใหม่" โดยใช้สื่อที่ทันสมัย เช่น การสร้างแอปพลิเคชันเพื่อประเมินความเสี่ยงได้ง่ายๆ

คุณทวีสิทธิ์ บุญธรรมแนะนำว่า สสปท. ควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์และระบุ สาเหตุหลักของการเกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายในการทำงาน เพื่อพัฒนาบริการหรือมาตรการที่แก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างตรงจุด โดยไม่ควรจำกัดการทำงานอยู่แค่ในอุตสาหกรรมขนาดใหญ่เท่านั้น แต่ควรมองไปถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริงกับแรงงานในทุกระดับ ความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกับ สสปท. เริ่มลดลง เนื่องจากบุคลากรรุ่นเก่าที่เคยมีความสัมพันธ์กันได้ลาออกไป และยังไม่มีการสร้างความสัมพันธ์กับคนรุ่นใหม่คุณทวีสิทธิ์ บุญธรรมจึงเสนอให้ สสปท. ควรสร้าง เครือข่ายความร่วมมือ ที่เข้มแข็งและยั่งยืนกับบุคลากรในทุกช่วงวัย เพื่อให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงพัฒนาและผลักดันมาตรฐานความปลอดภัยของไทย (Thailand Standard) ให้ได้รับการยอมรับในระดับสากล ซึ่งจะช่วยลดการพึ่งพามาตรฐานจากต่างประเทศ และยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพของประเทศไทยเองในด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย



4.7.31 คุณสรารุช สุธรรมอาสา ประธานคณะกรรมการจัดทำไคต์ไลน์

ส่วนที่ 1. ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อ-นามสกุล คุณสรารุช สุธรรมอาสา

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด ข้าราชการบำนาญ

ตำแหน่งหน้าที่ ประธานคณะกรรมการจัดทำไคต์ไลน์ (เช่น กิจการขนส่งทางบก, รถขนส่งสาธารณะ), วิทยากร และเคยเป็นอนุกรรมการวิชาการของ สสพท.

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย ทำงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยมาตลอดชีวิต

วันที่สัมภาษณ์ 21 สิงหาคม 2568 เวลา 14.30-14.55 น.

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมกับ สสพท.

ผู้ให้สัมภาษณ์มีบทบาทเป็น ประธานคณะกรรมการ ในการจัดทำไคต์ไลน์ต่างๆ เช่น "ไคต์ไลน์กิจการขนส่งทางบก" และ "ไคต์ไลน์ชุดปรับอากาศ" นอกจากนี้ยังเป็น วิทยากร และเคยเป็น อนุกรรมการวิชาการของ สสพท. ซึ่งในช่วงที่เป็นอนุกรรมการนั้น ได้เคยเสนอให้ สสพท. กำหนด ลำดับความสำคัญ (Priority) ของปัญหาความปลอดภัยของประเทศ

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสพท.

ผู้ให้สัมภาษณ์มีบทบาทสำคัญในการมีส่วนร่วมกับ สสพท. ในฐานะ ประธานและคณะกรรมการ ในการจัดทำไคต์ไลน์ต่างๆ เช่น "ไคต์ไลน์กิจการขนส่งทางบก" และ "ไคต์ไลน์ชุดปรับอากาศ" นอกจากนี้ยังเป็น วิทยากร ในหลักสูตรอบรมต่างๆ และเคยเป็น อนุกรรมการวิชาการ ของ สสพท. ซึ่งในช่วงที่เป็นอนุกรรมการนั้น ได้เคยเสนอให้องค์กรมีการกำหนด ลำดับความสำคัญ (Priority) ของปัญหาความปลอดภัยของประเทศ

การดำเนินงาน มองว่างานที่ สสพท. ทำนั้น "มันก็ใช้ทั้งนั้น" และ "ตรงประเด็น" แต่ยั้งตั้งคำถามว่างานเหล่านั้น "เข้าถึง" กลุ่มเป้าหมายอย่าง SME และองค์กรท้องถิ่นได้จริงมากน้อยแค่ไหน

ความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย มองว่าการมีส่วนร่วมในเชิงนโยบายยังไม่เปิดกว้าง เท่าที่ควร แต่ความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกับคณะทำงานต่างๆ ถือว่า ดีมาก ทุกฝ่ายเต็มใจให้ความช่วยเหลือ

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท.

อาจารย์สรารุช สุธรรมอาสา ได้เสนอแนะและมีความคาดหวังต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสพท. ไว้ดังนี้

แยกบทบาทให้ชัดเจน สสพท. ควรทำหน้าที่ฝ่ายวิชาการ (ฝ่ายผู้) ในขณะที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานควรเป็นฝ่ายบังคับใช้กฎหมาย (ฝ่ายผู้) เพื่อลดความซ้ำซ้อนของงานและงบประมาณ

กำหนดลำดับความสำคัญ (Set Priority) สสปท. ต้องวิเคราะห์อย่างจริงจังว่าปัญหา ด้านความปลอดภัยที่สำคัญที่สุดของประเทศไทยคืออะไร เพื่อทุ่มทรัพยากรไปในประเด็นนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ

เจาะกลุ่ม SME ควรเน้นสร้างสรรคงานที่เข้าถึงและเป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม SME เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากและขาดองค์ความรู้ด้านความปลอดภัย

สร้างความเป็นอิสระ ควรพิจารณาเรื่องความเป็นอิสระขององค์กร เพื่อให้สามารถดึงดูดผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานได้อย่างคล่องตัว

ทิศทางในอนาคต คาดหวังให้ สสปท. มีบทบาทสูงขึ้นในฐานะ "ผู้ให้คำตอบ" เชิงวิชาการกับประเทศ และเป็นหน่วยงานที่มีงานวิจัยรองรับเหมือนกับสถาบันวิจัยชั้นนำของต่างประเทศ เช่น NIOSH ของสหรัฐฯ

จากการสัมภาษณ์ สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้ คุณสรราช สุธรรมอาสา ซึ่งเป็นข้าราชการบำนาญและมีบทบาทเป็นคณะทำงานของ สสปท. มองว่างานที่ สสปท. ทำนั้น ตรงประเด็น แต่ยังมีข้อสงสัยเรื่องการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่ม SME และองค์กรท้องถิ่น นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องความซ้ำซ้อนของบทบาท กับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน คุณสรราช สุธรรมอาสาได้เสนอแนะว่า สสปท. ควร กำหนดลำดับความสำคัญ ของปัญหาความปลอดภัยในประเทศไทยอย่างชัดเจน และเจาะกลุ่ม SME เป็นพิเศษเพื่อสร้างผลกระทบในวงกว้าง โดยในอนาคตคาดหวังว่า สสปท. จะมีบทบาทเป็นผู้ให้คำตอบเชิงวิชาการ กับประเทศ โดยต้องสร้างความเป็นอิสระและมีความแข็งแกร่งด้านงานวิจัยเหมือนกับสถาบันชั้นนำในต่างประเทศ



บทที่ 5

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาปรับปรุงงาน คุณภาพการให้บริการ

5.1 สรุปผลการสำรวจเชิงปริมาณ

1. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, LINE, X, Instagram, YouTube และ Tok-tok มากที่สุด (ร้อยละ 82.83) สะท้อนถึงบทบาทสำคัญของสื่อดิจิทัลในฐานะช่องทางหลักในการเผยแพร่ข้อมูลและองค์ความรู้ของสถาบัน รองลงมาคือ เว็บไซต์ของหน่วยงาน (www.tosh.or.th) (ร้อยละ 57.33) ซึ่งยังคงเป็นช่องทางทางการที่มีผู้เข้าถึงในระดับสูง ส่วนช่องทางการรับรู้ผ่าน งานสัมมนา/นิทรรศการ (ร้อยละ 20.21) ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของกิจกรรมภาคปฏิบัติในการสื่อสารโดยตรง

ขณะที่การรับรู้ผ่าน เจ้าหน้าที่สำนักงานฯ (ร้อยละ 7.20) และ การติดต่อโดยตรงหรือหนังสือราชการ (ร้อยละ 3.70 และ 4.29 ตามลำดับ) แม้มีสัดส่วนไม่สูง แต่ยังคงมีบทบาทในฐานะช่องทางที่เป็นทางการ นอกจากนี้ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ และโปสเตอร์ (ร้อยละ 13.14) รวมถึงกลุ่ม LINE ของเครือข่าย จปว. (ร้อยละ 4.10) แสดงให้เห็นว่าสื่อแบบดั้งเดิมและเครือข่ายวิชาชีพยังคงมีบทบาทเสริมในยุคสื่อดิจิทัล โดยสรุป สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางหลักที่ผู้รับบริการใช้รับรู้ข้อมูลของสถาบัน ขณะที่เว็บไซต์หลักและกิจกรรมเชิงสัมมนายังคงมีความสำคัญรองลงมา ส่วนสื่อสิ่งพิมพ์และช่องทางดั้งเดิมยังเป็นกลไกสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลในกลุ่มเฉพาะได้อย่างเหมาะสม

2. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” ทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมสูงกว่า 4.50 ขึ้นไปในทุกมิติ ด้านที่ได้คะแนนสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร และความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.56 ร้อยละ 91.20) สะท้อนถึงศักยภาพของสถาบันในการนำเสนอเนื้อหาที่เป็นปัจจุบันและมีประโยชน์ในเชิงปฏิบัติ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.55 ร้อยละ 91.00) และ ความรวดเร็วทันเวลาในการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.55 ร้อยละ 91.00) ด้านอื่น ๆ เช่น ความเข้าใจง่ายของเนื้อหา ความต่อเนื่อง ความหลากหลายของช่องทาง และความเหมาะสมของการอ้างอิงข้อมูล อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกตัวชี้วัด

โดยสรุป ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสถาบันในระดับสูงมาก โดยเฉพาะในด้านความทันสมัยและการนำไปใช้ประโยชน์ แสดงถึงคุณภาพและความน่าเชื่อถือของการสื่อสารเชิงวิชาการของสถาบัน

3. ความเชื่อมั่นต่อ สสปท.

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสถาบันพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ยรวม 4.53 ร้อยละ 90.60) แสดงถึงความไว้วางใจในบทบาทและภารกิจของสถาบันในทุกด้าน โดยในรายละเอียด พบว่า

- ด้าน นโยบายและการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.52 (ร้อยละ 90.40)
- ด้าน ผลสัมฤทธิ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.55 (ร้อยละ 91.00)
- ด้าน ความโปร่งใสและเปิดเผย มีค่าเฉลี่ย 4.53 (ร้อยละ 90.60)
- ด้าน ศักยภาพบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.50 (ร้อยละ 90.00)
- ด้าน ภาพลักษณ์องค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.54 (ร้อยละ 90.80)
- ความเชื่อมั่นในภาพรวมสูงสุดอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 (ร้อยละ 91.00)

โดยเฉพาะในประเด็นการดำเนินงานที่คุ้มค่าและความเต็มใจของผู้ตอบในการร่วมมือกับสถาบัน สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อสถาบันในทุกมิติ ทั้งด้านนโยบาย ความโปร่งใส บุคลากร และภาพลักษณ์ สะท้อนถึงศักยภาพของสถาบันในการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานและได้รับการยอมรับจากสาธารณชน

4. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สสปท.

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ทั้งสองด้านอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังในทุกมิติ โดยภาพรวม ความคาดหวังเฉลี่ย 4.43 (ร้อยละ 88.60) ส่วน ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 (ร้อยละ 92.20) แสดงถึงความสามารถของสถาบันในการตอบสนองได้ดีกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง ในด้านกระบวนการบริการ ความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังทุกตัวชี้วัด โดยเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และ ความสะดวก รวดเร็ว ด้านคุณภาพของบุคลากร และการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (4.62 – 4.63 ร้อยละ 92.40 – 92.60) โดยเฉพาะการให้บริการ ด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และให้คำปรึกษาอย่างมืออาชีพในส่วนของคุณภาพบริการโดยรวม ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 (ร้อยละ 92.60) สูงกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญ

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการดำเนินงานของสถาบันในทุกมิติ ทั้งด้านกระบวนการ ขั้นตอน คุณภาพของบุคลากร และบริการโดยรวม ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” และสูงกว่าความคาดหวังในทุกประเด็น

5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 9.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 และคิดเป็นร้อยละ 90.90 ค่าร้อยละที่สูงกว่า 90% สะท้อนถึงความพึงพอใจโดยรวมในทุกด้าน ทั้งด้านกระบวนการ ขั้นตอน ความรวดเร็ว โปร่งใส และคุณภาพของ

บุคลากรค่าเฉลี่ยที่สูงควบคู่กับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ไม่มาก แสดงถึงความเห็นที่สอดคล้องกันของผู้ตอบส่วนใหญ่ ซึ่งยืนยันถึงคุณภาพการดำเนินงานของสถาบันในระดับสูงและเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง

6. สรุปผลจากความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้เป็น 6 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. **ด้านการจัดอบรมและหลักสูตร** – ควรเพิ่มรอบการอบรม ความหลากหลายของหลักสูตร และจัดหลักสูตรที่ทันสมัย ตรงประเด็น เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งพิจารณาจัดอบรมระยะยาวและต่อเนื่อง
2. **ด้านสถานที่และการกระจายการจัดอบรม** – ควรกระจายการอบรมไปยังภูมิภาคต่าง ๆ โดยเฉพาะภาคตะวันออก เช่น จังหวัดระยอง และเลือกสถานที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง
3. **ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางสื่อสาร** – ควรปรับปรุงการแจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน ล่วงหน้า และใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล เฟซบุ๊ก ไลน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ พร้อมทั้งเพิ่มความทันสมัยและการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็ว
4. **ด้านการพัฒนาบุคลากรและวิทยากร** – ควรคัดเลือกวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ ถ่ายทอดได้อย่างชัดเจน และพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้เชิงลึกในสาขาที่เกี่ยวข้อง
5. **ด้านการให้บริการ** – ควรปรับปรุงความรวดเร็ว ความต่อเนื่องของการติดต่อ การอำนวยความสะดวก และความโปร่งใสในการดำเนินงาน
6. **ด้านนวัตกรรมและการวิจัย** – ส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างองค์ความรู้และพัฒนามาตรฐานในระดับประเทศ

5.2 สรุปผลการสำรวจคุณภาพ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล พบประเด็นสำคัญที่สะท้อนถึงมุมมอง ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. ภาพรวมการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของ สสปท.

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของสถาบันว่าเป็นองค์กรหลักด้านความปลอดภัยในการทำงานของประเทศ และเห็นว่าสถาบันมีบทบาทสำคัญในการสร้างมาตรฐาน ส่งเสริมความรู้ และเป็นศูนย์กลางข้อมูลทางวิชาการด้านความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อเสนอให้สถาบันเผยแพร่ข้อมูลเชิงรุกมากขึ้น โดยเฉพาะผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการในภาคแรงงานและสถานประกอบการขนาดเล็กได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการ โดยเฉพาะความรวดเร็ว ความชัดเจนของข้อมูล และการตอบสนองที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการบางส่วนเสนอให้พัฒนา “ช่องทางบริการแบบดิจิทัลครบวงจร (One Stop Service)” เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อและติดตามผลการดำเนินงาน

3. ความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ส่วนใหญ่เชื่อมั่นว่าข้อมูลและองค์ความรู้จากสถาบันมีความถูกต้องและเป็นกลาง มีการอ้างอิงเชิงวิชาการที่ชัดเจน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในสถานประกอบการ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลบางรายเสนอให้มีการอัปเดตฐานข้อมูลและงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อสะท้อนสภาพปัญหาปัจจุบันและแนวโน้มด้านความปลอดภัยในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

ปัญหาหลักที่พบคือการเข้าถึงข้อมูลและบริการบางประเภทที่ยังไม่สะดวกสำหรับผู้ใช้งานในต่างจังหวัด รวมทั้งข้อจำกัดด้านบุคลากรและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายบางส่วนยังไม่ทราบถึงบทบาทและบริการของสถาบันอย่างทั่วถึง

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ผู้ให้ข้อมูลเสนอให้สถาบันพัฒนาระบบสารสนเทศกลางเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลด้านความปลอดภัยจากหน่วยงานต่าง ๆ ส่งเสริมการวิจัยร่วมกับภาคอุตสาหกรรม เพิ่มการอบรมเชิงปฏิบัติการแก่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ และใช้สื่อออนไลน์เพื่อสร้างการรับรู้เชิงบวกและเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน

โดยสรุป การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนให้เห็นว่า สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยฯ มีจุดแข็งในด้านความน่าเชื่อถือและคุณภาพของข้อมูล รวมทั้งความพึงพอใจในบริการที่อยู่ในระดับสูง ขณะที่ประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม คือ การขยายช่องทางการสื่อสาร การปรับปรุงระบบบริการให้สะดวกและทันสมัยมากขึ้น ตลอดจนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างการรับรู้ในวงกว้าง ซึ่งจะช่วยเสริมศักยภาพของสถาบันให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

5.3 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาปรับปรุงงาน คุณภาพการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสพท.) พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันในระดับสูง โดยเฉพาะด้านคุณภาพข้อมูลการให้บริการ และศักยภาพบุคลากร อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก พบประเด็นที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการของสถาบันในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุม มีประสิทธิภาพ และยั่งยืนยิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ สำหรับการปรับปรุงงานและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ สสพท. โดยพิจารณาจากประเด็นที่ผู้รับบริการสะท้อนอย่างชัดเจนทั้งในมุมมองความคาดหวัง ความพึงพอใจ ช่องทางการสื่อสาร รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่ยังคงมีอยู่ในปัจจุบัน

1. พัฒนาและขยายช่องทางการสื่อสารให้หลากหลายและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลจากการสำรวจพบว่า สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางหลักที่ประชาชนรับรู้ข้อมูลจากสถาบัน (ร้อยละ 82.83) ขณะที่ช่องทางดั้งเดิม เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ และหนังสือราชการ มีบทบาทลดลง แต่ยังคงจำเป็นสำหรับบางกลุ่มเป้าหมาย ควรดำเนินการดังนี้

- ขยายและพัฒนาช่องทางการสื่อสารในรูปแบบ ดิจิทัลที่เข้าถึงง่าย เช่น การใช้ LINE Official Account, Facebook Page, TikTok และ YouTube อย่างมีระบบ
- จัดทำ อินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอสั้น และเนื้อหาที่เหมาะสมกับลักษณะของผู้รับสารแต่ละกลุ่ม
- พัฒนา ระบบแจ้งข่าวสารอัตโนมัติ และปรับเว็บไซต์ให้เป็น Mobile-friendly พร้อมระบบค้นหาที่สะดวก

2. พัฒนาคุณภาพและความทันสมัยขององค์ความรู้ที่เผยแพร่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดต่อด้านความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.56) สะท้อนถึงความสำคัญของการนำเสนอเนื้อหาที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในเชิงปฏิบัติ ดังนั้น ควรดำเนินการดังนี้

- จัดระบบ อัปเดตฐานความรู้และคลังข้อมูลดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ
- พัฒนา หลักสูตร e-Learning และเนื้อหาในรูปแบบ Micro Learning ให้เหมาะสมกับแรงงานและผู้ประกอบการ
- จัดทำชุดความรู้ที่เข้าใจง่าย พร้อมสรุปประเด็นสำคัญ เช่น “สรุปสำหรับผู้บริหาร” หรือ “Checklist สำหรับโรงงาน”

3. พัฒนาระบบ One Stop Service ด้านบริการข้อมูลและการติดต่อ

ข้อเสนอแนะจำนวนมากจากผู้ใช้บริการชี้ให้เห็นถึงความต้องการ บริการแบบเบ็ดเสร็จ ที่สามารถติดต่อติดตาม และเข้าถึงข้อมูลได้ในระบบเดียว เพื่อความสะดวกและลดภาระ ควรดำเนินการดังนี้

- พัฒนา ศูนย์บริการข้อมูลออนไลน์แบบครบวงจร (Digital One Stop Service Portal)
- เชื่อมโยงบริการต่าง ๆ ของสถาบันไว้ในระบบเดียว เช่น ลงทะเบียนอบรม ติดตามสถานะคำร้อง คำนวณโหลดไปรับรอง ฯลฯ
- จัดให้มี ระบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) และระบบติดตามผลบริการ (Tracking)

4. ยกกระดับการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะกลุ่ม

จากข้อเสนอแนะด้านการจัดอบรม พบว่าผู้บริการต้องการให้สถาบันจัดอบรมที่มีความหลากหลาย และกระจายไปยังภูมิภาคมากขึ้น ควรดำเนินการดังนี้

- จัด หลักสูตรอบรมที่ตรงประเด็น สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น SME, โรงงานขนาดเล็ก, กลุ่มแรงงานนอกระบบ
- เพิ่มการอบรมในพื้นที่ภูมิภาค โดยเฉพาะภาคตะวันออก และพิจารณาใช้ Hybrid Training ผสมระหว่างออนไลน์และลงพื้นที่
- คัดเลือกวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญสูง และมีระบบประเมินคุณภาพหลังอบรมอย่างเป็นระบบ

5. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้รับบริการต้องการให้กระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองได้รวดเร็ว ควรดำเนินการดังนี้

- จัดทำ คู่มือบริการที่ชัดเจน พร้อมแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน
- พัฒนา ระบบติดตามงานและประเมินผลบริการออนไลน์ (Service Feedback System)

- เปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย พร้อมระบบจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ

6. ส่งเสริมศักยภาพบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

เนื่องจาก “คุณภาพบุคลากร” เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความพึงพอใจและเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ควรดำเนินการดังนี้

- จัดอบรมบุคลากรด้าน ทักษะดิจิทัล (Digital Skills), การใช้ข้อมูล (Data Literacy), และบริการที่เป็นมิตร
- ส่งเสริมให้เกิด วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)
- พัฒนา ระบบ Digital Learning Platform ภายในองค์กร เพื่อให้การพัฒนาไม่หยุดนิ่ง

7. พัฒนาระบบวิจัยและนวัตกรรมเพื่อเสริมการเรียนรู้และสร้างมาตรฐานใหม่

ข้อเสนอจากผู้รับบริการเชิงลึกชี้ให้เห็นถึงความต้องการให้นำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง ควรดำเนินการดังนี้

- สนับสนุนการทำวิจัย ร่วมกับภาคอุตสาหกรรม เพื่อตอบโจทย์ปัญหาในสถานประกอบการ
- จัดทำ คลังงานวิจัยที่เข้าถึงได้ง่าย พร้อมแปลผลในรูปแบบที่นำไปใช้ได้จริง เช่น คู่มือ, Checklists, Guideline สั้น ๆ
- ผลักดันให้งานวิจัยกลายเป็น ข้อเสนอเชิงนโยบายหรือมาตรฐาน ในระดับประเทศ

8. เพิ่มความครอบคลุมของบริการสู่ระดับพื้นที่

เพื่อให้การบริการของสถาบันเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น ควรดำเนินการดังนี้

- ขยายเครือข่าย จป. วิชาชีพ / เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในพื้นที่ ให้เป็นตัวแทนเผยแพร่องค์ความรู้ในท้องถิ่น
- พัฒนา ระบบสนับสนุนหน่วยงานในภูมิภาค เช่น ศูนย์ข้อมูลย่อย หรือ Mobile Service Units
- สื่อสารแบบมีเป้าหมายเฉพาะพื้นที่ โดยใช้ข้อมูลจากการวิจัยมาวิเคราะห์ความต้องการรายภาค

5.4 แผนพัฒนาการให้บริการของ สสปท. ในปีถัดไป

จากผลการสำรวจความคิดเห็นเชิงปริมาณและการวิเคราะห์เชิงคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีบางประเด็นที่สะท้อนถึงความต้องการในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ อาทิ การสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง การยกระดับระบบบริการข้อมูลและองค์ความรู้ให้มีความเป็นดิจิทัลและใช้งานง่าย การเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามผลการดำเนินงานภายใน ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและรูปแบบการทำงานยุคใหม่

เพื่อให้ สสปท.สามารถขับเคลื่อนภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อยุทธศาสตร์องค์กรในระยะต่อไป แผนพัฒนาการให้บริการฉบับนี้จึงจัดทำขึ้น เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสถาบันในมิติสำคัญต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์หลักของ สสปท. ได้แก่

1. การส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในทุกภาคส่วน
2. การพัฒนาองค์ความรู้ วิจัย และนวัตกรรมด้านความปลอดภัย
3. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการสื่อสารสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ และ
4. การพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูงและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ แผนพัฒนาฯ ได้กำหนด ประเด็นการพัฒนา/ปรับปรุงหลัก, แนวทางดำเนินงานในปีถัดไป, ระยะเวลา, ตัวชี้วัดผลสำเร็จ, และ หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก โดยอ้างอิงข้อมูลจากผลการสำรวจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการของสถาบันในอนาคตอย่างเป็นระบบ

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน" (สสปท.) เป็นองค์การมหาชนที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนระบบความปลอดภัยในการทำงานของประเทศไทย ท่ามกลางบริบทที่สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุในสถานประกอบการยังคงอยู่ในระดับสูง และความต้องการบริการด้านความปลอดภัยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์กรจึงจำเป็นต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนและแผนการพัฒนาในระยะยาว เพื่อยกระดับบทบาทจากหน่วยบริการเฉพาะด้าน ไปสู่การเป็น “ศูนย์กลางความรู้ มาตรฐาน และการตอบสนองเหตุด้านความปลอดภัย” ในระดับประเทศ

การกำหนดยุทธศาสตร์เริ่มต้นด้วยการประเมินสถานการณ์และความพร้อมขององค์กรผ่านการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งพบว่า สสปท. มีจุดแข็งสำคัญคือความน่าเชื่อถือ การเป็นองค์กรเดียวที่มีภารกิจหลักด้านความปลอดภัย แรงงานของประเทศ และมีเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญที่เข้มแข็ง ตลอดจนมีความคล่องตัวมากกว่าส่วนราชการทั่วไป ขณะเดียวกันก็มีจุดอ่อน เช่น การรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายที่ยังไม่แพร่หลาย ข้อจำกัดด้านบุคลากรและงบประมาณ บริการที่ยังไม่ครบวงจร และข้อจำกัดด้านกฎหมาย นอกจากนี้ โอกาสสำคัญที่สามารถใช้เป็นแรงขับเคลื่อน ได้แก่

เทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระดับภูมิภาค และการปรับรูปแบบงบประมาณให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ในขณะที่ภัยคุกคามมาจากข้อจำกัดด้านขนาดองค์กรที่ไม่สอดคล้องกับภารกิจ ความต้องการบริการที่เพิ่มขึ้น และอัตราการเกิดอุบัติเหตุที่ยังไม่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

จากการวิเคราะห์ดังกล่าว นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์เชิงรุกและเชิงรับที่ชัดเจนภายใต้กรอบ TOWS Matrix โดยเน้นการใช้จุดแข็งและโอกาสเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงในระดับระบบ ผ่านการตั้งคณะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การพัฒนาฐานข้อมูลและแดชบอร์ดความปลอดภัยแห่งชาติ การสร้างระบบความร่วมมือระดับองค์กร และการผลักดันการปรับปรุงกฎหมายเพื่อเปิดโอกาสให้ สสพ. มีความสามารถในการออกใบรับรองและหารายได้เองอย่างยั่งยืน ควบคู่ไปกับการแก้ไขจุดอ่อน เช่น การปรับงบประมาณเป็นแบบ Program-based การพัฒนาบุคลากรสายอาชีพผู้เชี่ยวชาญ และการสร้างระบบ co-creation ระหว่างภาครัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษา

Roadmap การพัฒนาองค์กรในระยะเวลา 3 ปีถูกออกแบบให้มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เริ่มจากระยะ Quick Wins ภายใน 6 เดือนแรก เป็นการวางรากฐานที่สำคัญ โดยเปิดศูนย์ตอบสนองเหตุฉุกเฉินด้านความปลอดภัย (OSHE Rapid Response) เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยเฉพาะกิจรับแจ้งเหตุและประสานความร่วมมือในการตอบสนองเหตุด้านความปลอดภัยแบบทันที 24 ชั่วโมง รองรับสถานการณ์ เช่น เหตุไฟไหม้ การรั่วไหลของสารเคมี หรืออุบัติเหตุแรงงานขนาดใหญ่ พร้อมให้คำปรึกษาเชิงเทคนิคแก่สถานประกอบการอย่างเร่งด่วน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สังคมและภาคอุตสาหกรรม นอกจากนี้ ยังมีการปรับรูปแบบบริการหลักขององค์กรให้เป็นแพ็คเกจแบบครบวงจร ตั้งแต่การอบรม จัดนิทรรศการ ไปจนถึงให้คำปรึกษาเฉพาะกรณี เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ

การประชาสัมพันธ์ก็เป็นอีกหนึ่งภารกิจสำคัญ โดยมีการวางแผนสื่อสารเชิงรุกผ่านหลายช่องทาง ทั้งสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ อีเมล และกิจกรรมภาคสนาม พร้อมการจัดโรดโชว์เคลื่อนที่ไปยังภูมิภาค เพื่อเพิ่มการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายและตอกย้ำบทบาทของ สสพ. ในฐานะองค์กรหลักด้านความปลอดภัยของประเทศ ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบรับฟังความคิดเห็นภาคีแบบต่อเนื่อง (Always-on Feedback) ที่สามารถรวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะ และเสียงสะท้อนจากผู้ใช้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการได้แบบเรียลไทม์ ตัวอย่างของการปรับปรุงบริการในลักษณะนี้ เช่น การลดขั้นตอนลงทะเบียนขอคำปรึกษา การปรับหลักสูตรอบรมให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละอุตสาหกรรม การเพิ่มช่องทางสื่อสารใหม่อย่าง LINE Official Account หรือ Chatbot ตลอดจนการพัฒนา Dashboard สำหรับเข้าถึงคลังความรู้ย้อนหลัง กระบวนการลักษณะนี้ช่วยให้การพัฒนาบริการมีความต่อเนื่องและยืดหยุ่นมากขึ้น

ระยะที่ 1: Quick Wins (6 เดือนแรก เริ่มดำเนินการในปี 2569)

- เปิด “ศูนย์ตอบสนองเหตุฉุกเฉินด้านความปลอดภัย” (OSHE Rapid Response)
- เร่งประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มโรงงานและผู้ประกอบการรับรู้บทบาทของ สสพ.
- ปรับรูปแบบบริการอบรม-ให้คำปรึกษา-นิทรรศการให้เป็นแพ็คเกจครบวงจร

- เริ่มปรับปรุงระบบรับฟังเสียงภาคีเป็นแบบ “ตลอดปี” (always-on feedback loop)

เมื่อรากฐานเริ่มแข็งแรงแล้ว ระยะ Strategic Growth ในช่วง 6-18 เดือนจะเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญจากการวางรากฐานสู่การยกระดับขีดความสามารถขององค์กรให้สามารถขับเคลื่อนภารกิจได้อย่างเป็นระบบและยั่งยืน โดยในช่วงเวลานี้ สสพท. จะเน้นการสร้างกลไกกลางที่ช่วยเพิ่มความเข้มแข็งทางยุทธศาสตร์และเชื่อมโยงภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อขยายผลของโครงการที่ริเริ่มในระยะ Quick Wins ให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจนและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

ระยะที่ 2: Strategic Growth (6-18 เดือน เริ่มดำเนินการในปี 2569)

- ตั้งคณะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Expert Council) เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์เชิงรุก
- พัฒนา Dashboard + AI วิเคราะห์อุบัติเหตุและมาตรฐาน (Single Source of Truth)
- จัดตั้งระบบ MOU ระดับองค์กร (ไม่ผูกกับบุคคล) + ระบบประเมินผลรายปี
- เริ่มขยายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและภาคอุตสาหกรรม

หัวใจสำคัญประการแรก คือการจัดตั้ง “คณะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน” (Expert Council) ซึ่งเป็นการรวบรวมผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีประสบการณ์จากหลากหลายสาขา ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และสมาคมวิชาชีพ มาทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์เชิงรุกด้านความปลอดภัยแรงงานของประเทศ โดยคณะนี้จะมีหน้าที่ทั้งในด้านการวางกรอบมาตรฐาน การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ในสาขาเสี่ยงสูง การพัฒนาแนวปฏิบัติและคู่มือ (Guideline & How-to) รวมถึงการเป็นที่ปรึกษาทางวิชาการให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง บทบาทของ Expert Council จะทำให้ สสพท. มีฐานความรู้และมาตรฐานที่เข้มแข็งขึ้น และสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้กับการปฏิบัติจริงในภาคอุตสาหกรรมได้ดียิ่งขึ้น

ถัดมาคือการพัฒนา Dashboard และระบบ AI สำหรับการวิเคราะห์อุบัติเหตุและมาตรฐานความปลอดภัย ซึ่งจะทำหน้าที่เป็น Single Source of Truth ของประเทศด้านความปลอดภัยแรงงาน ระบบนี้จะรวบรวมและเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ เอกชน และสถานประกอบการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และตรวจสอบได้ การพัฒนา AI จะช่วยเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์เชิงลึก เช่น การคาดการณ์ความเสี่ยง (Predictive Analysis) การระบุสาเหตุหลักของอุบัติเหตุ และการสร้าง Dashboard ที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การมีระบบข้อมูลแบบรวมศูนย์นี้จะช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

อีกประเด็นสำคัญในระยะนี้ คือการจัดตั้งระบบความร่วมมือแบบ MOU ในระดับองค์กร ซึ่งแตกต่างจากความร่วมมือในอดีตที่มักผูกติดกับบุคคลหรือเครือข่ายส่วนบุคคล ระบบใหม่จะเป็นความร่วมมือเชิงสถาบัน (Institutional Partnership) โดยมีข้อตกลงที่ชัดเจน มีเป้าหมายร่วม และมีกลไกประเมินผลรายปีเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและประสิทธิผลสูงสุด นอกจากนี้ยังช่วยลดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงบุคลากร ทำให้องค์กรสามารถรักษาความร่วมมือและความเชื่อมั่นกับภาคีได้ในระยะยาว

ควบคู่กันนั้น สสพท. จะเริ่มขยายความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและภาคอุตสาหกรรมอย่างเป็นระบบมากขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาความรู้ เทคโนโลยี และบุคลากร เช่น การทำงานร่วมกับมหาวิทยาลัยเพื่อจัดตั้งศูนย์ความรู้ด้านความปลอดภัย (Safety Knowledge Hub) การพัฒนาหลักสูตรและโปรแกรมอบรมร่วม การทำวิจัยเชิงประยุกต์ และการสร้างเครือข่ายนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญในระดับภูมิภาค ขณะเดียวกัน การร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรมจะมุ่งเน้นที่การนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้จริงในสถานประกอบการ สร้างนวัตกรรมด้านความปลอดภัย และขยายผลในระดับพื้นที่

ทั้งหมดนี้จะช่วยยกระดับขีดความสามารถขององค์กรจากการทำงานเชิงปฏิบัติแบบจุดต่อจุด ไปสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนเชิงระบบ มีศักยภาพในการกำหนดยุทธศาสตร์ระดับประเทศ และเป็นแกนกลางของความร่วมมือด้านความปลอดภัยแรงงานในทุกภาคส่วนเฉพาะด้าน พัฒนา Dashboard และระบบ AI สำหรับวิเคราะห์อุบัติเหตุและมาตรฐานความปลอดภัย จัดตั้งระบบความร่วมมือ (MOU) ในระดับองค์กร และขยายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและภาคอุตสาหกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความครอบคลุมของภารกิจ

สุดท้าย ระยะ Transformation ในช่วง 18–36 เดือน เป็นช่วงของการเปลี่ยนผ่านองค์กรอย่างเป็นระบบ ผลักดันการแก้ไขกฎหมายเพื่อให้ สสพท. สามารถออกใบรับรองและหารายได้เองได้ ปรับโครงสร้างงบประมาณให้เป็นแบบ Program-based ผสมกับการจ้างเหมาโครงการภายนอกเพื่อขยายขีดความสามารถในการดำเนินงานพัฒนาโครงการ Train-the-Trainer และระบบรับรองผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยในระดับประเทศ และเสริมสร้างแผนสื่อสารแบบ Omni-channel ให้เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย

ระยะที่ 3: Transformation (18–36 เดือน เริ่มดำเนินการในปี 2569)

- ผลักดันการปรับปรุงกฎหมายเพื่อเปิดทางให้ สสพท. ออกใบรับรองและหารายได้
- เปลี่ยนโครงสร้างงบประมาณเป็น Program-based + จ้างเหมาผลงานภายนอก
- พัฒนาโครงการ Train-the-Trainer ระดับชาติ และสร้างระบบรับรองผู้เชี่ยวชาญ
- สื่อสารและประชาสัมพันธ์แบบบูรณาการ (Omni-channel)

หากดำเนินการตามแผนนี้ได้อย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้บทบาทของ สสพท. ยกระดับจากองค์กรผู้ให้บริการไปสู่การเป็น National OSH Authority อย่างเต็มรูปแบบ มีระบบข้อมูลและโครงสร้างกฎหมายที่เอื้อต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีความสามารถในการสร้างรายได้จากบริการที่เป็นประโยชน์ต่อภาคอุตสาหกรรม และได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชนและภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน ผลลัพธ์สำคัญที่คาดว่าจะเกิดขึ้นคือระดับการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 80% ภายใน 3 ปี อัตราการเกิดอุบัติเหตุแรงงานลดลงอย่างน้อย 15% และมีรายได้จากบริการและการรับรองไม่น้อยกว่า 30% ของงบประมาณรวม นอกจากนี้ ประเทศไทยจะมีฐานข้อมูลความปลอดภัยแห่งชาติที่สมบูรณ์และระบบ Dashboard ที่สนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการรับรอง Train-the-Trainer อย่างน้อย 500 คน

เอกสารเชิงนโยบายฉบับนี้จึงไม่ใช่เพียงแผนงานเชิงบริหาร แต่เป็นกรอบยุทธศาสตร์ที่ชี้ให้เห็นเส้นทางการพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นศูนย์กลางด้านความปลอดภัยของประเทศอย่างยั่งยืน เป็นการขยับจากการทำงานแบบ “หน่วยบริการ” ไปสู่การเป็น “ผู้นำเชิงระบบ” ที่สามารถสร้างผลกระทบเชิงโครงสร้าง (Systemic Impact) ต่อทั้งภาครัฐ เอกชน และสังคมไทยในระยะยาว

โครงสร้างตารางแผนพัฒนาการให้บริการของ สสปท. ในปีถัดไป

ประเด็นที่ต้องพัฒนา / ปรับปรุง	ภารกิจหลัก	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลา
1. การสื่อสารและการเข้าถึงให้ทั่วถึง	สื่อสารเชิงรุกผ่านสื่อดิจิทัลและภาคสนาม	สำนักสื่อสารองค์กร	การรับรู้ $\geq 80\%$ Engagement เพิ่มขึ้น $30\%^4$	ม.ค. - ธ.ค. 2569
2. ดิจิทัล และการจัดการข้อมูล ทำระบบข้อมูลให้ครบวงจร	พัฒนา Dashboard + AI วิเคราะห์ความเสี่ยง	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	Dashboard ใช้งานจริง ผู้ใช้ $\geq 5,000$ ราย ⁵	เม.ย. - ธ.ค. 2569
3. การบริการและการตอบสนอง เชิงระบบ ฉบับใด ถูกต้องครบถ้วน	เปิดศูนย์ OSHE Rapid Response / บริการครบวงจร	สำนักยุทธศาสตร์ + ฝึกอบรม	ความพึงพอใจ $\geq 85\%$ การตอบสนองทันเวลา ⁶	ม.ค. - ธ.ค. 2569
4. ความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ กระจายและยั่งยืน	ตั้ง Expert Council / ทำ MOU เชิงสถาบัน / ร่วมมือมหาวิทยาลัย-อุตสาหกรรม	สำนักยุทธศาสตร์ + เครือข่าย	MOU ≥ 10 ฉบับ Expert Council 1 คณะ ⁷	ก.ค. - ธ.ค. 2569
5. สมรรถนะองค์กรและความยั่งยืน มีโครงสร้างงบประมาณ และ กฎหมายที่เอื้อต่อผลสัมฤทธิ์ตาม เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของ สสปท.	ผลักดันปรับกฎหมาย / Program-based / Train-the-Trainer	ฝ่ายนโยบาย-บริหารกลาง	กฎหมาย/ข้อเสนอ 1 ฉบับ ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ ≥ 500 คน สู่การเป็น National OSH Authority อย่างเต็มรูปแบบ ⁸	ม.ค. - ธ.ค. 2569

⁴ Public Health England. Stoptober Campaign Evaluation Report 2017. Official Government Report, 2017.

⁵ Centers for Medicare & Medicaid Services. Enterprise Business Intelligence Tools Comparison. U.S. Department of Health & Human Services, n.d.

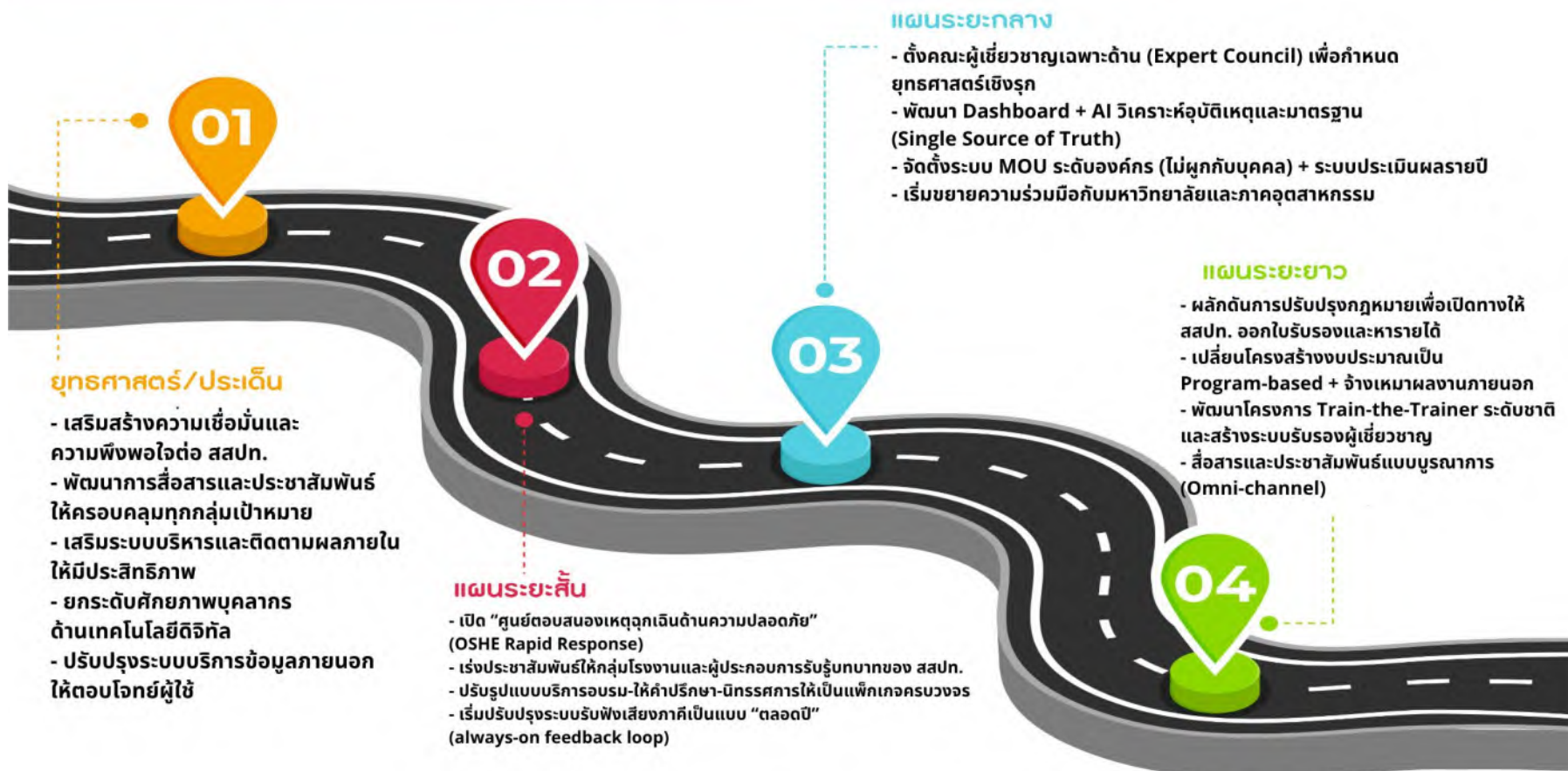
⁶ กรมสุขภาพจิต. คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการดำเนินงาน ภายใต้แผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570). 2565

⁷ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). คู่มือการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ของส่วนราชการ. 2564.

⁸ International Labour Organization (ILO). National Occupational Safety and Health Systems: A Guide for Improvement. Geneva: ILO, 2019.

แผนปฏิบัติการ Roadmap สรุปรูปแผนพัฒนาการให้บริการของ สสปท. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

แผนปฏิบัติการ Roadmap สรุปรูปแผนพัฒนาการให้บริการของ สสปท. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.)

สสปท. ได้ว่าจ้างบริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ดำเนินการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการจากระดับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ สสปท. นำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยสำรวจข้อมูลถึงวันที่ พ.ศ.2568

ทั้งนี้ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ได้ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลส่วนบุคคล โดยจะเก็บรวบรวมใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ท่านสามารถแจ้งความจำนงเพิกถอนความยินยอมนี้เมื่อใดก็ได้โดยการกรอกแบบฟอร์มเพิกถอนความยินยอม และสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด เลขที่ 8/27 หมู่ที่ 6 ตำบลคลองสาม อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เบอร์โทรศัพท์ 02-0645928 หรือจัดส่งทางอีเมล superpoll.thailand@gmail.com

บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด จะนำข้อมูลที่ท่านได้แสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น และเพื่อทราบถึงความคิดเห็น ทักสนคติ ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงงาน และคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

การยินยอมการประมวลผลข้อมูลที่ให้ไว้ในการสำรวจและเผยแพร่ข้อมูล (กรุณาให้ความยินยอม)

ข้าพเจ้าตกลงยินยอมให้ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด จัดเก็บและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ข้าพเจ้าได้ให้ไว้ในการสำรวจ ทั้งนี้ ข้อมูลของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นไปในลักษณะของภาพรวม

คำชี้แจง สสปท. ขอความร่วมมือประชาชนผู้รับบริการ หน่วยงานภาครัฐ สถานประกอบการกิจการ (นายจ้าง) สมาคม/ชมรม/สภาองค์กรฯ/องค์กรอิสระ/มูลนิธิฯ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานทุกระดับ แรงงานในระบบ (ลูกจ้าง) แรงงานนอกระบบ สถาบันการศึกษา (อาจารย์ นักวิชาการ นักเรียน นักศึกษา และบุคลากรของสถาบันการศึกษา) ได้กรุณาตอบสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ที่ ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่นำมาปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่าง ๆ ของสถาบัน ฯ

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่าง ๆ ของสถาบัน ฯ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง 3) เพศทางเลือก
2. อายุ..... ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบมา
 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) ปริญญาโท
 4) สูงกว่าปริญญาโท
4. สถานะองค์กรหรือสถานะของท่าน
 1) หน่วยงานนโยบาย/หน่วยงานกำกับ 2) สถาบันการศึกษา/หน่วยวิจัย 3) องค์กรภาคเอกชน
 4) หน่วยงานความร่วมมือ 5) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (ระบุ)
 6) ลูกจ้างและพนักงาน 7) สถานประกอบการและนายจ้าง
 8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. ประสบการณ์มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ
 1) ไม่เคยมีประสบการณ์ 2) เคยมีประสบการณ์กับ (ระบุหน่วยงาน)
6. จำนวนปีของประสบการณ์ร่วมกับ สสปท.
 1) น้อยกว่า 1 ปี 2) 1-2 ปี 3) 3-4 ปี
 4) 5 ปีขึ้นไป
7. บทบาทหน้าที่ของท่านในกิจกรรมต่างๆ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ระบุ).....

8. ประเภทกลุ่มกิจกรรมหลักที่ท่านได้รับ

- 1) งานบริการฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากร ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2) งานวิจัยงานมาตรฐาน คู่มือปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ การเข้าร่วมกิจกรรม และผลงานวิชาการ
- 3) งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ กิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน งานสร้างและพัฒนาเครือข่าย และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 4) งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป
- 5) งานบริการห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบการ กิจการ และ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 6) การกำหนดนโยบาย เช่น คณะกรรมการ สสพท. คณะอนุกรรมการทุกคณะ คณะกรรมการ ดำเนินการในกิจกรรมตามภารกิจของ สสพท. คณะทำงานทุกคณะ และเครือข่ายด้านความปลอดภัยที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

9. ท่านรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ของ สสพท. ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.tosh.or.th)
- 2) โทรศัพท์
- 3) งานสัมมนา/นิทรรศการ
- 4) เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ฯ
- 5) ติดต่อโดยตรงจากสำนักงาน ฯ
- 6) หนังสือราชการ
- 7) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, โปสเตอร์, แผ่นพับ, อินโฟกราฟิก (Infographic))
- 8) สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, X, Instagram, YouTube, TikTok)
- 9) อื่น ๆ (ระบุ)

10. ท่านมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ สสพท. มากน้อยเพียงใด

ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ สสพท.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล					
2. ความหลากหลายของช่องทางที่เผยแพร่					
3. ข้อมูลเผยแพร่ได้อย่างต่อเนื่อง					
4. มีข้อมูลมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย					

ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ สสพท.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ข้อมูลข่าวสารตรงตามความสนใจ					
6. ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร					
7. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร					
8. ความรวดเร็วทันเวลาต่อการนำไปใช้					
9. ข้อมูลมีแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสม					
10. ข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสพท.

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	เชื่อมั่น มากที่สุด (5)	เชื่อมั่น มาก (4)	เชื่อมั่น (3)	เชื่อมั่น น้อย (2)	ไม่เชื่อมั่น เลย (1)	
ประเด็นที่ 1 ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน						
1. นโยบายและการปฏิบัติของ สสพท. ในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมีความชัดเจนแน่นอน และต่อเนื่อง						
2. สสพท. ดำเนินงานด้านการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพด้วยความรับผิดชอบ						
3. นโยบายและแนวทางการส่งเสริมของ สสพท. คำนึงถึงประโยชน์ สูงสุดของผู้รับบริการ						
4. ท่านให้ความไว้วางใจ สสพท. ในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้เพื่อ						

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	เชื่อมั่น มากที่สุด (5)	เชื่อมั่น มาก (4)	เชื่อมั่น (3)	เชื่อมั่น น้อย (2)	ไม่เชื่อมั่น เลย (1)	
เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ						
5. ท่านเห็นว่า สสปท. เป็นหน่วยงานสำคัญในการพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และการผลิตสื่อการเรียนรู้ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ						
6. สสปท. ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ						
7. สสปท. เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท.						
8. สสปท. จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ						
9. สสปท. ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการผลักดันนโยบาย การปฏิบัติ หรือให้บริการต่างๆ						
10. สสปท. สามารถจัดการกับนโยบายที่ซับซ้อนการเปลี่ยนแปลงที่เร็ว หรือเรื่องที่มีความท้าทายที่ส่งต่อการส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
11. สสปท. ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถด้านการส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
12. ท่านเห็นว่า สสปท. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นๆ เป็นอย่างดีในการขับเคลื่อนภารกิจงาน						
ประเด็นที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน						
13. การดำเนินงานที่ผ่านมาของ สสปท. สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศ และสถานการณ์การส่งเสริม สนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
14. การดำเนินงานของ สสปท. สนองความต้องการและความคาดหวังของท่าน						
15. การดำเนินงานของ สสปท. เกิดประโยชน์สร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาประเทศ						

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	เชื่อมั่น มากที่สุด (5)	เชื่อมั่น มาก (4)	เชื่อมั่น (3)	เชื่อมั่น น้อย (2)	ไม่เชื่อมั่น เลย (1)	
ประเด็นที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส						
16. สสปท. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนา						
17. ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ สสปท. มีความโปร่งใส						
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)						
ประเด็นที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร						
19. เจ้าหน้าที่ของ สสปท. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน						
20. สสปท. มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการ และการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย						
ประเด็นที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์						
21. ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง สสปท. ในทางที่ดี และเห็นว่า สสปท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี						
ประเด็นที่ 6 ความเชื่อมั่นในภาพรวม						
22. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจงานของ สสปท. และเห็นว่าการดำเนินงานของ สสปท. มีความคุ้มค่า						
23. ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ สสปท.						

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานตามงานบริการหลักต่างๆ ของ สสปท.

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

โปรดให้คะแนนระดับ “ความคาดหวัง” (โดย 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

และโปรดให้คะแนนระดับ “ความพึงพอใจ” (โดย 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ										
1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนที่ชัดเจน										
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความง่าย ไม่ซับซ้อน										
3. ระยะเวลามีความเหมาะสม										
4. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว										
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้										
ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ										
1. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ										
2. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี										
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ										
4. ให้คำปรึกษา แนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น										
5. ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ										
ด้านคุณภาพของการให้บริการ										
1. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด										
2. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง										
3. มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสม										
4. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม										
5. ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้จริง										

2. เมื่อนึกถึงภาพรวมของการให้บริการท่านให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมนี้กี่คะแนน

(โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)

ไม่พอใจเลย				พอใจปานกลาง				พอใจมากที่สุด		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัยฯ

1.....

2.....

3.....

***** ขอขอบคุณที่ร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้*****

ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์

ร่าง แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Guide)

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก เช่น คณะกรรมการ สสปท., คณะอนุกรรมการ, คณะทำงาน, เครือข่ายความปลอดภัย, สมาคม ชมรม สถาบันการศึกษา หน่วยงานรัฐ/เอกชน ฯลฯ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล

หน่วยงาน/องค์กรที่สังกัด

ตำแหน่งหน้าที่

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย ปี

ส่วนที่ 2 บทบาทและประสบการณ์ในการมีส่วนร่วม กับ สสปท.

1. บทบาทของท่านกับ สสปท.

1.1 ท่านมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมอย่างไรกับการดำเนินงานของ สสปท.

.....

1.2 ท่านเคยมีส่วนในการกำหนดหรือเสนอแนะนโยบายใดเกี่ยวกับความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือไม่ โปรดเล่าประสบการณ์

.....

2. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ สสปท.

2.1 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับบทบาทและภารกิจของ สสปท. ในการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน

.....

2.2 การดำเนินงานของ สสปท. ในปัจจุบันตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายมากน้อยเพียงใด

.....

3. การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

3.1 ท่านมองว่ากระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายต่อการกำหนดนโยบายของ สสปท. มีความชัดเจน โปร่งใส และเปิดกว้างเพียงใด

.....

3.2 มีช่องทางหรือลักษณะใดที่ทำให้ภาคีสามารถสะท้อนความเห็นสู่ สสปท. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

.....

4. การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและ สสปท.

4.1 ในมุมมองของท่าน ความร่วมมือระหว่างองค์กรของท่านกับ สสปท. เป็นอย่างไร

.....

4.2 ท่านเห็นช่องทางใดในการเสริมสร้างความร่วมมือให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

.....

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อบทบาท การดำเนินงาน และกลไกนโยบายของ สสปท.

(เลือกใช้ตามประเภทของผู้ให้สัมภาษณ์ เช่น ภาคการศึกษา, สมาคมวิชาชีพ, หน่วยงานรัฐ ฯลฯ)

3.1 สำหรับหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน ท่านเห็นว่านโยบายหรือแนวทางของ สสปท. ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านอย่างไร

.....

3.2 สำหรับสถาบันการศึกษา ท่านมีแนวทางอย่างไรในการบูรณาการเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเข้าสู่หลักสูตร

.....

3.3 สำหรับสมาคม/ชมรม ท่านเห็นบทบาทของเครือข่ายด้านความปลอดภัยในการสนับสนุนภารกิจของ สสปท. อย่างไร

.....

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของ สสปท.

4.1 หากท่านสามารถออกแบบแนวทางการให้บริการใหม่ของ สสปท. ท่านอยากเห็นอะไรเปลี่ยนแปลงก่อนเป็นอันดับแรก

.....

4.2 ท่านมีข้อเสนอแนะอะไรบ้างเพื่อให้การดำเนินงานของ สสปท. มีประสิทธิภาพมากขึ้น

.....

4.3 ท่านคาดหวังให้ สสปท. มีบทบาทหรือทิศทางใดเพิ่มเติมในอนาคต

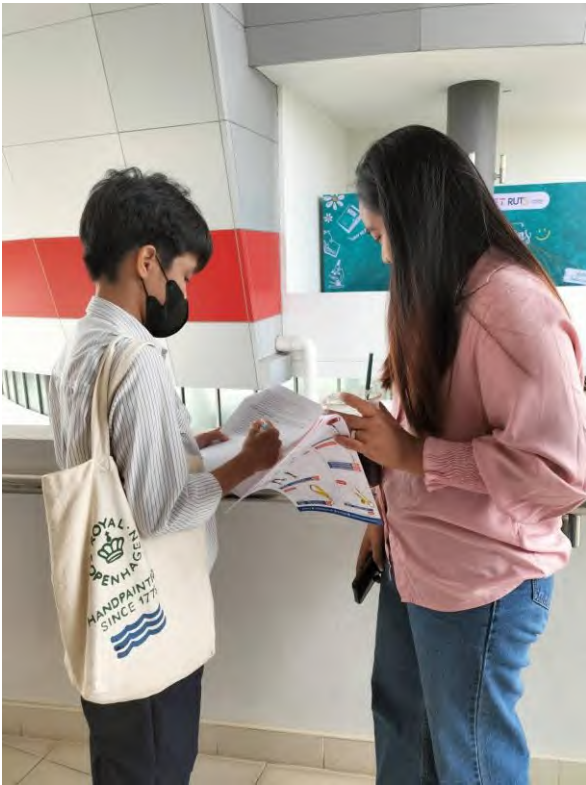
.....

ภาคผนวก ค
ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม





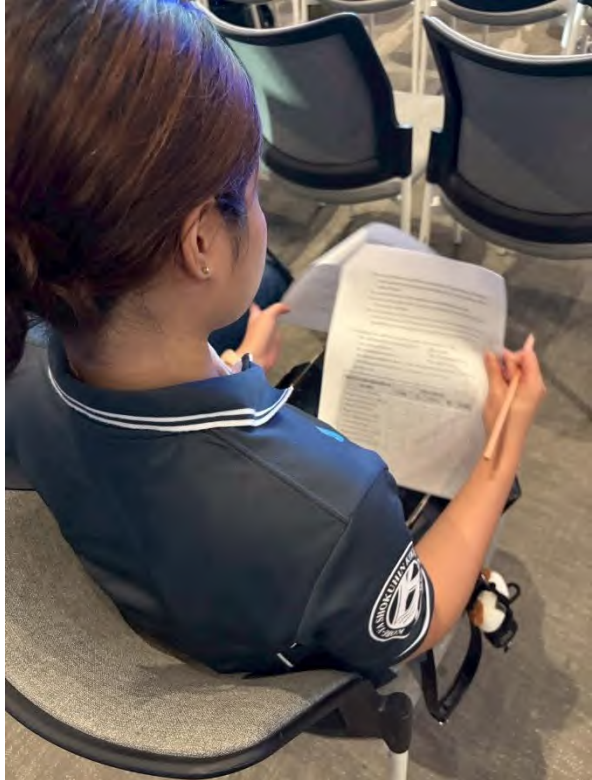
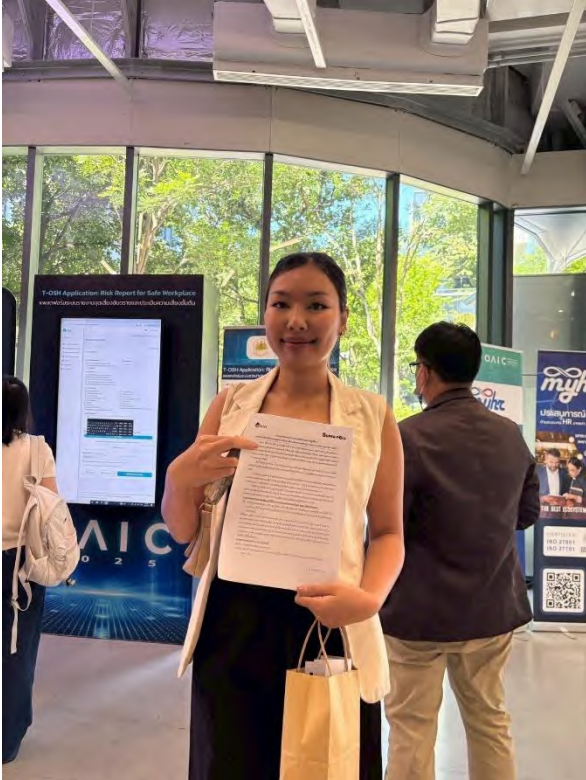
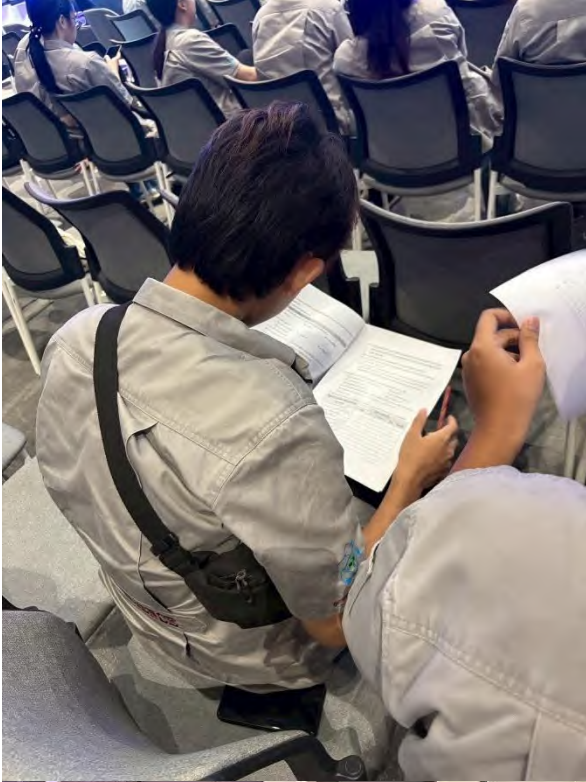




การลงพื้นที่สัมภาษณ์ Face-to-Face งาน OAIC ทูรู ดิจิทัล พาร์ค



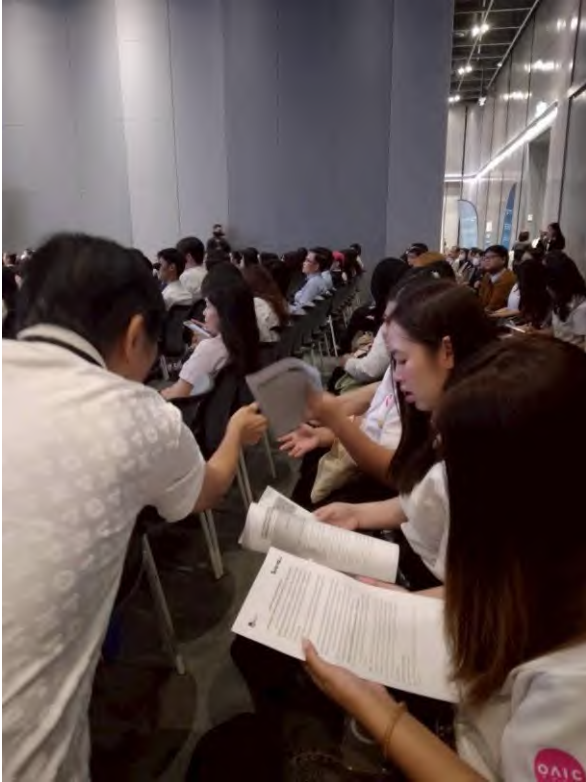
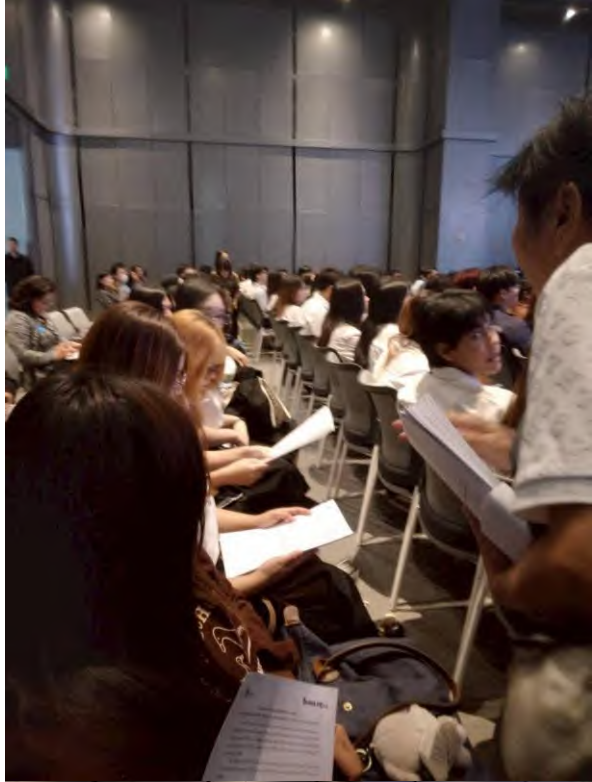
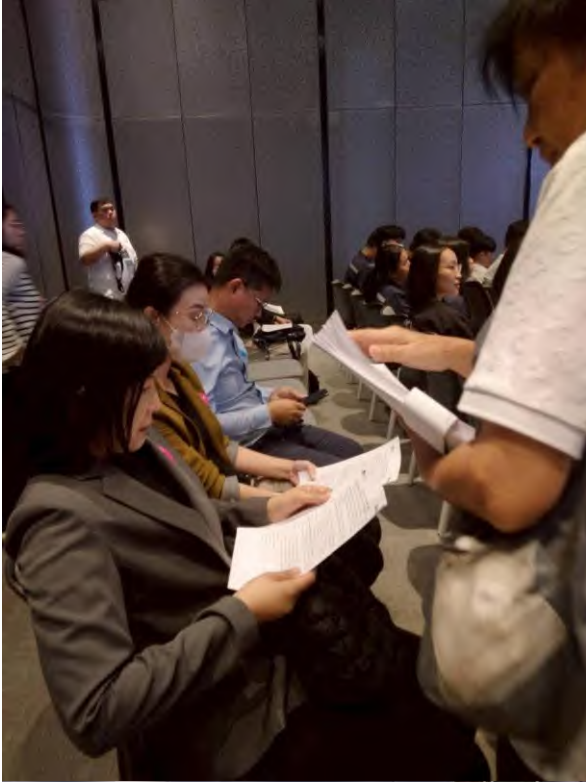


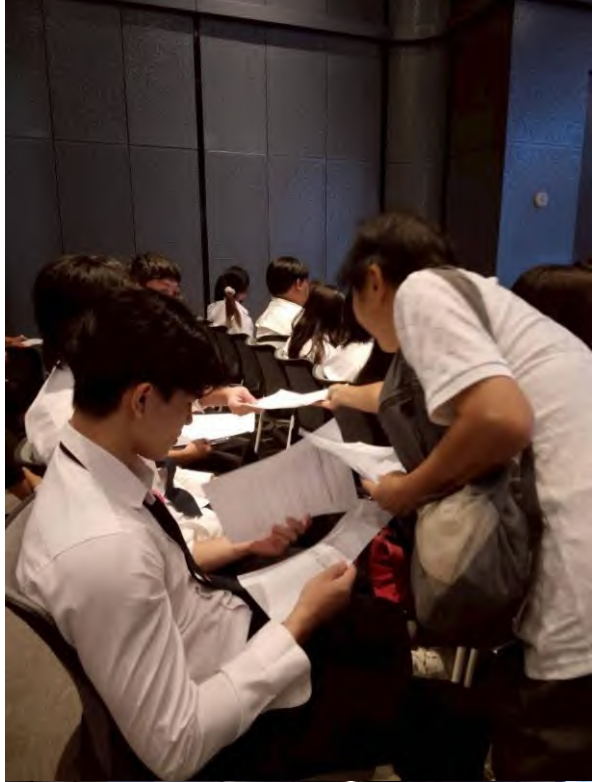
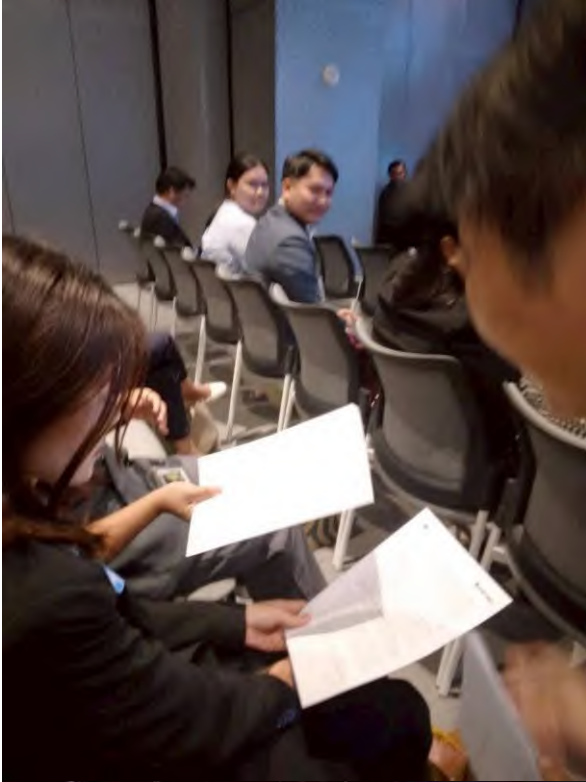




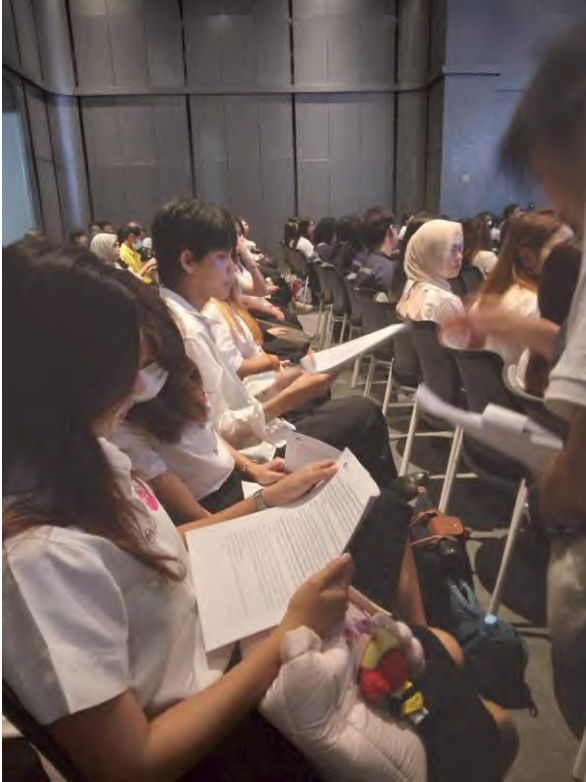


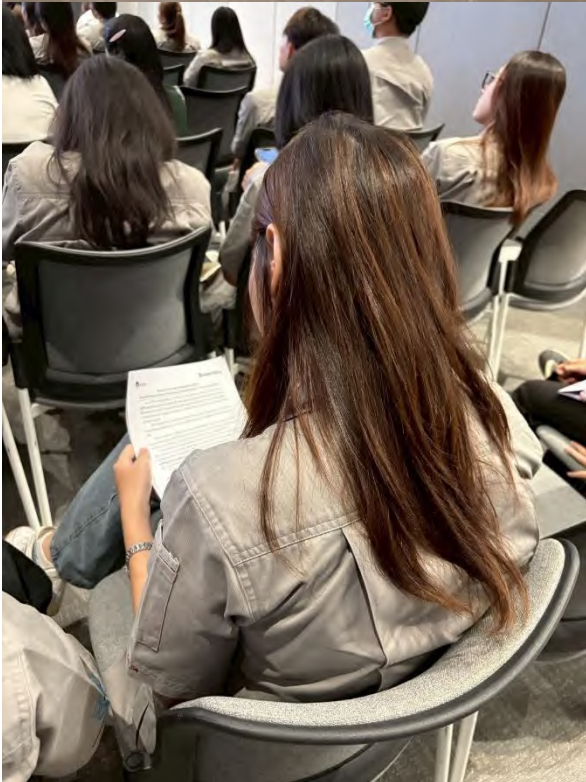


















ภาคผนวก ง อินโฟกราฟิก (Infographic)



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของ สสพท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ของ สสพท.



เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ
(www.tosh.or.th)
ร้อยละ 57.33



โทรทัศน์
ร้อยละ 0.13



งานสัมมนา/นิทรรศการ
ร้อยละ 20.21



เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ฯ
ร้อยละ 7.20



ติดต่อโดยตรง
จากสำนักงาน ฯ
ร้อยละ 3.70



หนังสือราชการ
ร้อยละ 4.29



สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์,
นิตยสาร, วารสาร, โปสเตอร์,
แผ่นพับ, อินโฟกราฟฟิก
(Infographic))
ร้อยละ 13.14



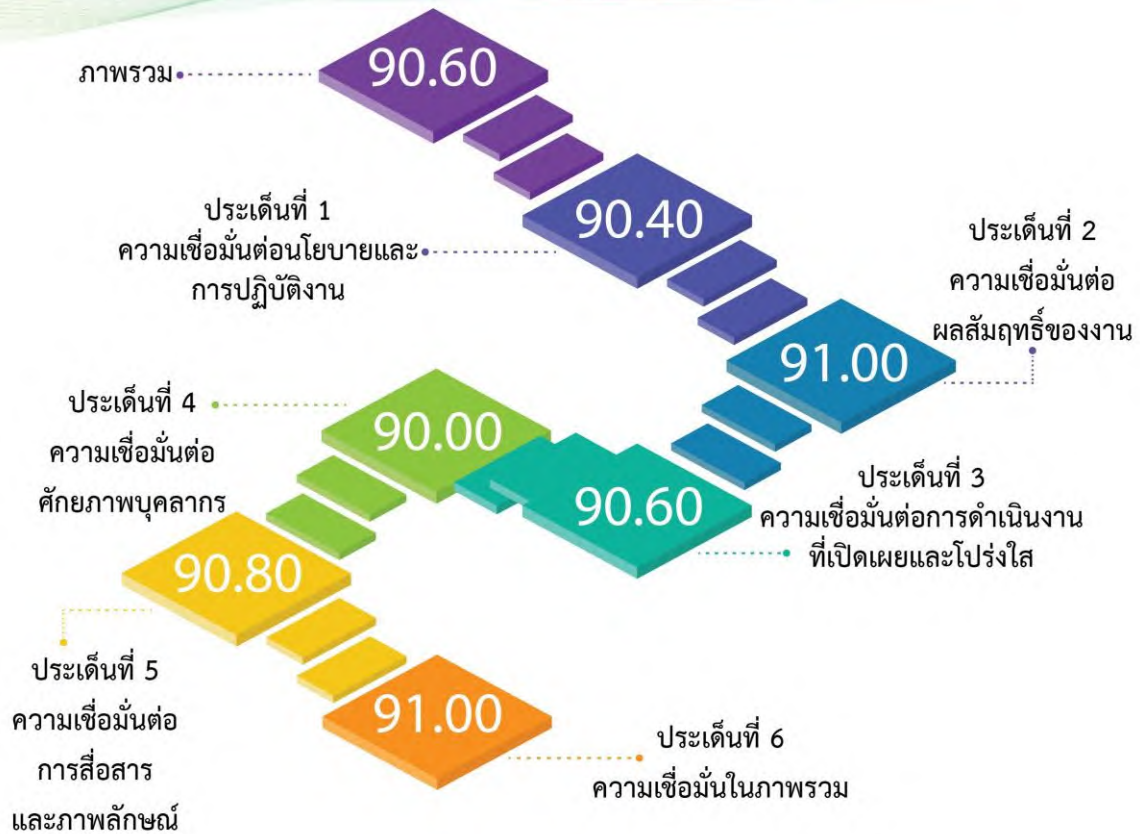
สื่อสังคมออนไลน์
(Facebook, LINE, X,
Instagram, YouTube,
TikTok)
ร้อยละ 82.83



กลุ่ม LINE จปว.

อื่น ๆ เช่น กลุ่ม LINE จปว.
ร้อยละ 4.10

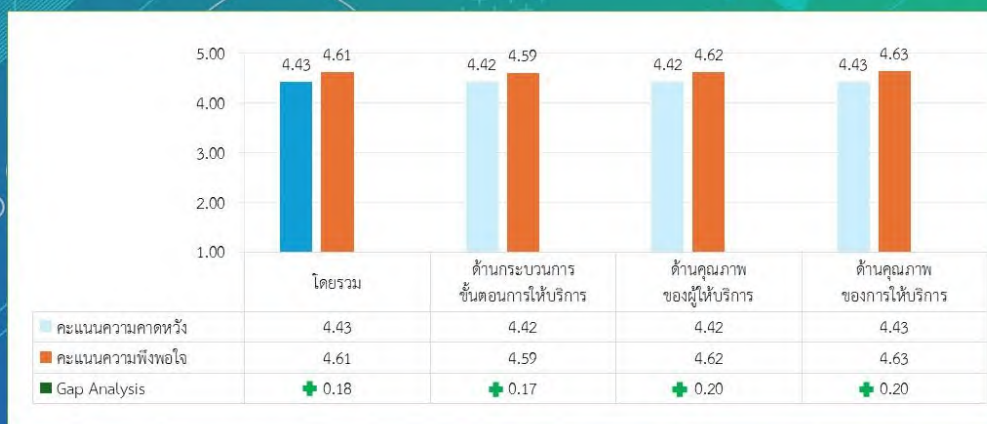
ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่สำคัญกับภารกิจหลักของ สสปท. ในภาพรวม



ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการมีต่อการดำเนินงาน
ตามงานบริการหลักต่างๆ ของสถาบัน ฯ ในภาพรวม

92.20	ภาพรวม
91.80	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
92.40	ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ
92.60	ด้านคุณภาพของการให้บริการ

เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ

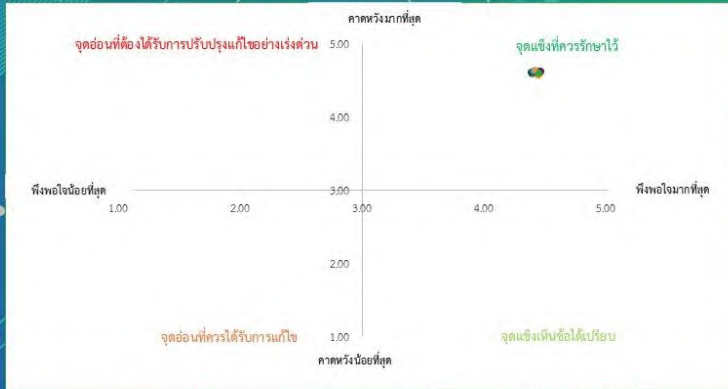


ทุกคนที่ใช้บริการกับ สสพท. ไม่ใช่แค่ “พอใจ” แต่รู้สึก ดีกว่าที่คาดไว้ในทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และ
นวัตกรรมของ สสพท. ในภาพรวม



ผลการวิเคราะห์ Quadrant Analysis



ค่าความคาดหวังและความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการ ตกอยู่ใน Quadrant
ที่ชื่อว่า “ดีอยู่แล้ว รักษาไว้”
(Keep up the good work)

ความหมายก็คือ... ไม่ใช่แค่ตอบโจทย์
แต่ “ทำได้ดีกว่าที่คาด”



The logo for 'SUPER POLL' is centered within a white, rounded rectangular box. The word 'SUPER' is written in a bold, dark blue, sans-serif font. The word 'POLL' is also in a bold, sans-serif font, but the letter 'O' is replaced by a circular icon divided into four colored segments: red, yellow, green, and blue. The background of the entire page is white, with large, overlapping, curved shapes in shades of green and blue on the left and bottom edges, creating a dynamic, modern feel.

SUPER POLL