

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการปฏิบัติงานของ สสพท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2565 มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสพท. (2) เพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ สสพท. (3) เพื่อนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสพท. โดยกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบัน ส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ทั้งในกรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาค จำนวนทั้งสิ้น 1,000 ราย การสำรวจจะครอบคลุมเรื่องข้อมูลทั่วไป การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสสพท. ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสสพท. ความเชื่อมั่น ความผูกพัน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อ สสพท. โดยสามารถสรุปผลการการสำรวจได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจแบ่งตามกลุ่มบริการที่ได้รับ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	250	25.00
งานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน	90	9.00
งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการกิจการ	280	28.00
งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป	330	33.00
งานบริการห้องปฏิบัติการ ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน	50	5.00
รวมทั้งสิ้น	1,000	100.00

กลุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการมีกลุ่มงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไปมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการกิจการ และงานบริการฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด รองลงมา อายุ 20-30 ปี และอายุ 41-50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโท เพียงเล็กน้อย โดยเป็นหน่วยงานเอกชน/สถานประกอบการมากที่สุด รองลงมาคือ สถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

การรับรู้ข่าวสารของ สสพท.

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สสพท. พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางสื่อออนไลน์ เช่น Facebook YouTube Twitter IG เป็นต้น เป็นหลัก รองลงมา เว็บไซต์ของสำนักงาน สสพท. และงานสัมมนา/นิทรรศการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีการรับรู้บทบาทหน้าที่ในประเด็นฝึกอบรม ถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ พัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน และจัดกิจกรรม นิทรรศการ ให้ความรู้ในด้านความปลอดภัยกับประชาชน

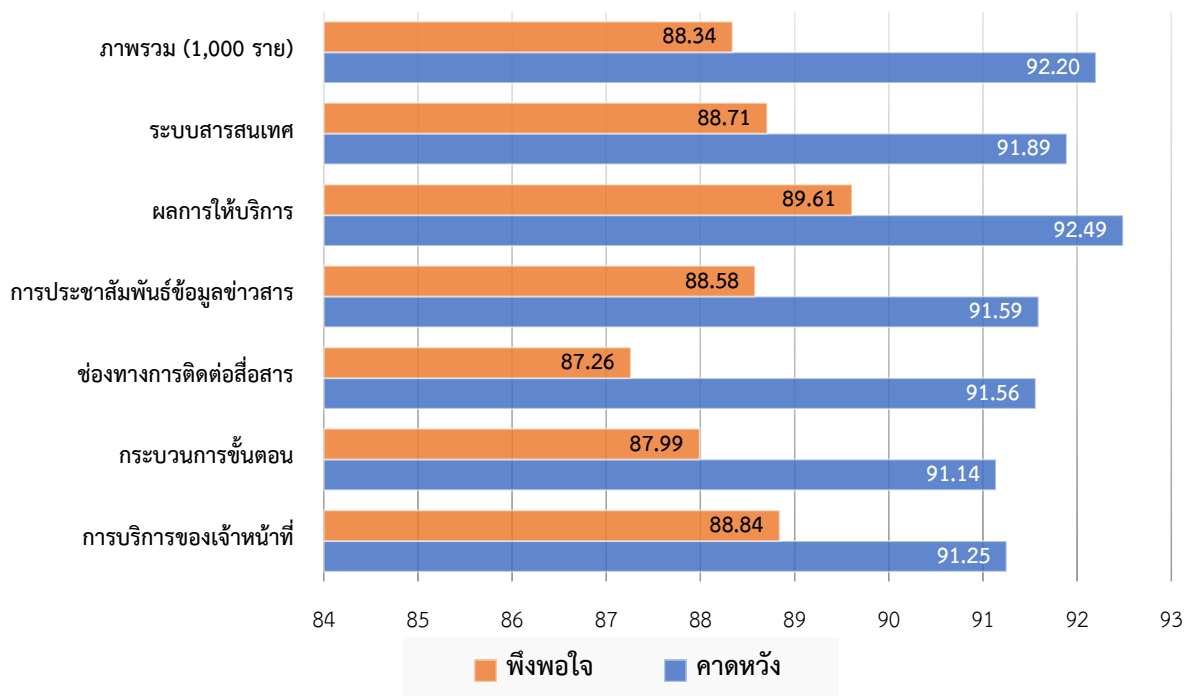
ความโดดเด่นของ สสปท.

ความโดดเด่นในการปฏิบัติงานของ สสปท. ผู้รับบริการส่วนใหญ่คิดว่า สสปท. โดดเด่นในเรื่องเป็นหน่วยงานที่ดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ มีการให้ความรู้ในด้านความปลอดภัย และมีข้อมูลทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ อ้างอิงได้

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามด้านการให้บริการ

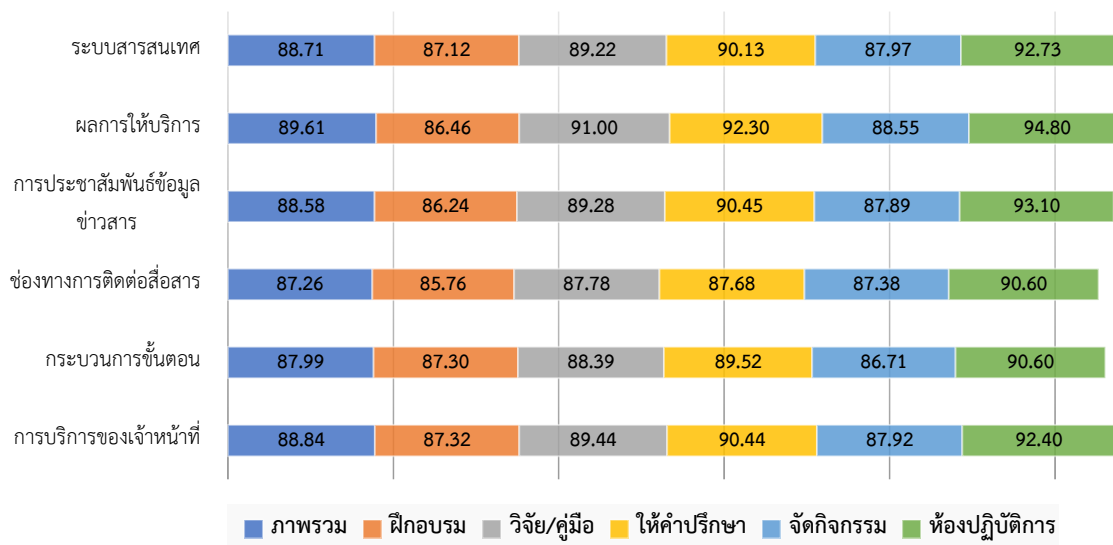
สำหรับผลการวิเคราะห์ความคาดหวังที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ในภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวมเท่ากับ 4.61 (ร้อยละ 92.20) โดยด้านผลการให้บริการมีค่าความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.49) รองลงมา ด้านระบบสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.58 เท่ากัน 91.89, 91.59 และ 91.56 ตามลำดับ)

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.



ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.34) โดยด้านผลการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.61) รองลงมา ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.44 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 88.84 และ 88.71 ตามลำดับ) และด้านกระบวนการขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.99)

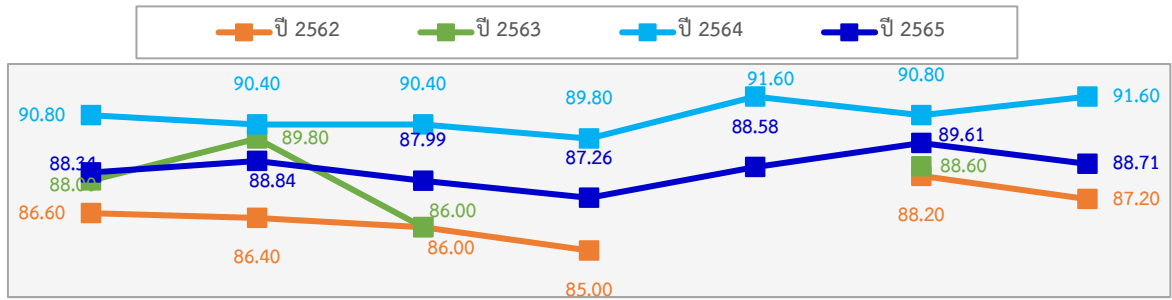
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.



สำหรับผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 4.42 (ร้อยละ 88.34) โดยกลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60) รองลงมา กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.79) และกลุ่มงานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.22) ซึ่งกลุ่มงานบริการฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไปมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.21) แต่ทั้งนี้ทุกกลุ่มยังคงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

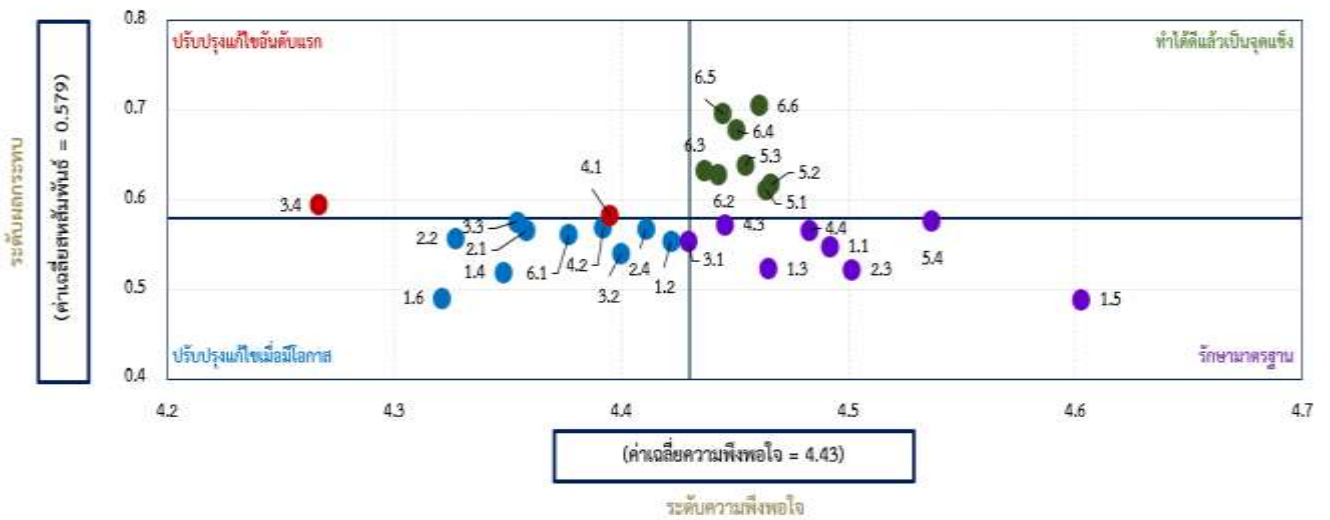
การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปีงบประมาณ 2562 – 2565

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ปีงบประมาณ			
	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	86.40	89.80	90.40	88.84
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน	86.00	86.00	90.40	87.99
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	85.00		89.80	87.26
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร			91.60	88.58
5. ด้านผลการให้บริการ	88.20	88.60	90.80	89.61
6. ด้านระบบสารสนเทศ	87.20		91.60	88.71
ภาพรวม (1,000 ราย)	86.60	88.00	90.80	88.34



หมายเหตุ: การสำรวจในแต่ละปีงบประมาณมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณไม่เท่ากัน โดยปี 2565 มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,000 ราย

การวิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดแข็งต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.



ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	ทำได้แล้วเป็นจุดแข็ง	รักษามาตรฐาน
3.4 สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่ติดปัญหาอย่างรุนแรง	1.2 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	1.1 ความถูกต้อง แม่นยำ แต่ไม่มีการให้บริการของเจ้าหน้าที่
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	1.4 การมีคำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ	1.3 ความรู้ความเข้าใจในกรณีให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	1.5 การให้บริการมีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกเก็บประโยชน์ใดๆ
	2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	6.2 ข้อมูลสารสนเทศทางภาษีเข้าถึงง่าย สะดวกในการใช้งาน	2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส สรรพประโยชน์
	2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก
	2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย
	3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้าถึงเอื้ออำนวย
	3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	5.4 องค์ความรู้ที่ให้กับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้
	4.2 มีช่องทางกรณร้องเรียนที่มีบุคลากรที่คอยช่วยเหลือ		
	6.1 มีการนำเทคโนโลยีไอทีมาใช้ในการปฏิบัติงาน		

ในภาพรวมการปฏิบัติงานของ สสปท. ที่สามารถทำได้ดีหรือเป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ ได้แก่ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง ตรงกับความต้องการ เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่ายสะดวกในการใช้งาน ตรงกับความต้องการและสามารถนำไปใช้ได้จริง ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ และมีความหลากหลาย เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นต้น

ในขณะเดียวกันสิ่งที่ สสปท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ สสปท. ควรติดต่อกลับผู้รับบริการ ที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำนวน 19 ราย พบว่า เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับล่าช้า/เจ้าหน้าที่ไม่ติดต่อกลับมีระดับความไม่พึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ การติดต่อยาก เข้าถึงยาก โทรติดต่อไม่มีบุคลากรรับสาย และการอบรมผ่านระบบชม ระบบสัญญาณ ตีตกๆ ไม่เสถียรทำให้การอบรมรับความรู้ได้ไม่ต่อเนื่อง

ความเชื่อมั่นต่อ สสปท.

ภาพรวมส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยประเด็นการส่งเสริมและขับเคลื่อนในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อคนทำงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ สสปท. มีงานวิชาการ งานมาตรฐาน/คู่มือ งานวิจัยและนวัตกรรมที่ส่งเสริมให้องค์กรมีความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.54) และสสปท. เป็นองค์กรที่ส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยและนวัตกรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ความผูกพันต่อ สสปท.

ภาพรวมส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) ในประเด็นในอนาคตจะยังคงเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. ต่อไปมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงคือ ฉันทินดีที่จะแนะนำ/บอกต่อให้ผู้อื่น มาเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. (ค่าเฉลี่ย 4.65) และสสปท. ปฏิบัติต่อฉันด้วยความเคารพและให้เกียรติ (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

○ การแนะนำช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถทำให้มีการเข้าถึงข้อมูลได้มากที่สุด

ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถทำให้มีการเข้าถึงข้อมูลได้มากที่สุด พบว่า เกินกว่าครึ่งแนะนำสื่อออนไลน์ เช่น Facebook YouTube Twitter IG เป็นต้น มากที่สุด รองลงมา เว็บไซต์สำนักงานของสสปท. และโทรศัพท์

○ ความต้องการต่อการบริการของ สสปท. เพิ่มเติม

ความต้องการต่อการบริการของ สสปท. เพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ความต้องการให้ สสปท. เพิ่มเติมการบริการในเรื่องต้องการคู่มือหรือการจัดอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยในระดับประชาชน ด้านการทำงาน, การดำรงชีวิต, กฎหมาย เป็นต้น มากที่สุด รองลงมา อยากให้มีการเข้ามาตรวจเยี่ยมสถานประกอบการ เพื่อให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ อยากให้จัดทำวารสารด้านความปลอดภัยในการทำงาน แจกจ่ายให้กับสถานประกอบการ และอยากให้มี Line official ของ สสปท.

ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน จำนวน 8 ราย ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหารของ สสปท. คณะอนุกรรมการทุกคณะ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จำนวน 11 ราย ประกอบด้วย คณะทำงานวิชาการ และเครือข่ายทางภาคใต้ สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกได้ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก มีความคิดเห็นสอดคล้องกันเรื่องสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) เป็นองค์กรหลักของประเทศในเรื่องการส่งเสริมด้านความปลอดภัยในการทำงาน พัฒนาให้มีนวัตกรรมใหม่ๆ ในด้านความปลอดภัยในการ

ทำงาน โดยใช้งานวิจัยเป็นพื้นฐาน และมีภารกิจหน้าที่หลักในด้านการส่งเสริมเป็นหลัก โดยบทบาทหน้าที่ที่เห็นได้ชัด ได้แก่ การฝึกอบรม ถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน และจัดกิจกรรมนิทรรศการ ให้ความรู้ในด้านความปลอดภัยกับประชาชน อีกทั้งยังมีการวิจัยคู่มือ มาตรฐานต่างๆ ที่เป็นสื่อหรือแหล่งการเรียนรู้ให้กับสถานประกอบการ ให้มีการนำไปปฏิบัติให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน

นอกจากนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในบางท่านให้ความคิดเห็นว่าเพิ่มเติมว่า สสปท. เป็นองค์การมหาชนที่แยกออกมาจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ควรมีการปรับปรุงแบบการบริหารงานและการให้บริการไปสู่หน่วยงานกึ่งเอกชนที่มีความคล่องตัว และดำเนินงานด้วยความรวดเร็วมากกว่าหน่วยงานราชการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบางท่านให้ความคิดเห็นว่าเพิ่มเติมว่า สสปท. ควรขยายความร่วมมือในด้านความปลอดภัยในการทำงานให้เพิ่มขึ้นทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถานประกอบการ และโดยเฉพาะสถานศึกษาที่ควรร่วมมือกันจัดทำหลักสูตรด้านความปลอดภัยในการทำงานเพื่อปลูกฝังและก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตั้งแต่เด็ก นอกจากนี้ควรเพิ่มสาขาการให้บริการให้หลากหลายทั่วทุกภูมิภาคหรือในส่วนที่มีนิคมอุตสาหกรรมกระจุกตัวอยู่

การดำเนินงานของ สสปท. ที่ยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับผลการดำเนินงานที่ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังในประเด็นกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการที่ไม่ครอบคลุมผู้ใช้แรงงานทั่วประเทศ โดยเฉพาะสถานประกอบการขนาดกลาง ขนาดเล็ก แรงงานนอกระบบ และแรงงานต่างด้าว นอกจากนี้ สสปท. มีจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน และการดำเนินงานด้านการทำวิจัย ผลงานที่เผยแพร่ออกมามีจำนวนน้อย อีกทั้งด้านการนำองค์ความรู้ไปใช้ สถานประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่ให้ความสำคัญและนำองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานไปปรับใช้

แนวทางการดำเนินงานของ สสปท. ในอนาคต

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก มีความคิดเห็นว่าจะ สสปท. ควรมีการกำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินงานให้มีความชัดเจน สร้างกลไกการส่งต่อองค์ความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน สูผู้รับบริการที่ครอบคลุมไปถึงสถานประกอบการขนาดกลาง ขนาดเล็ก แรงงานนอกระบบ และประชาชนทั่วไป ส่งเสริมให้ประเทศไทยตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงาน ผลักดันไปสู่สังคมด้านความปลอดภัยในการทำงาน สร้างภาพลักษณ์องค์กรในด้านเป็นผู้นำด้านความปลอดภัยในการทำงานพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งเสริมพัฒนางานวิจัยให้เข้ากับสถานการณ์ ในปัจจุบันของประเทศ และมีมาตรฐานเดียวกับสากล นอกจากนี้ ควรมีการจัดทำสถิติ ตัวเลขค่ามาตรฐานด้านความปลอดภัยต่าง ๆ ที่เผยแพร่ต่อประชาชน นั้นให้มีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักเป็นที่ยอมรับ พร้อมประชาสัมพันธ์กิจกรรมการฝึกอบรม นิทรรศการให้ทั่วถึง นอกจากนี้ มีบางท่านมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สสปท. เป็นองค์การมหาชน ควรปรับการบริหารจัดการและการให้บริการไปสู่หน่วยงานกึ่งเอกชนที่การดำเนินงานมีความคล่องตัวและความรวดเร็วมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

1. การให้ความสำคัญกับหน่วยงานด้านความปลอดภัยทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสถานศึกษา ยังคงเป็นสิ่งที่ดี สสปท. ต้องตระหนักอยู่เสมอ โดยอาจขยายความร่วมมือผ่านการจัดกิจกรรม จัดสัมมนา ฝึกอบรม วิจัยพัฒนาด้านความปลอดภัย ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ และยังเป็นการ

ยกระดับองค์ความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้น รวมถึงการร่วมมือเป็นเครือข่ายกับสถานศึกษา จัดตั้งหลักสูตรด้านความปลอดภัยในสาขาต่างๆ เพื่อไปกระตุ้นให้เกิดการตระหนักสร้างการรับรู้ (Awareness) และเห็นความสำคัญด้านความปลอดภัยตั้งแต่เด็ก นอกจากนี้ควรเพิ่มสาขาการให้บริการครอบคลุมทั้งประเทศจะเป็นการช่วยให้เข้าถึงผู้ใช้แรงงานในแต่ละภูมิภาค และเข้าใจถึงบทบาทการทำงานในแต่ละท้องที่และง่ายต่อผู้มารับบริการในการติดต่อสอบถามเพิ่มขึ้นด้วย

2. สสพท. มีบทบาทหน้าที่หลากหลายและสอดคล้องกับผู้รับบริการที่หลากหลาย สถานประกอบการจำนวนมากเช่นกัน ส่งผลให้มีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ การติดต่อประสานงาน การดำเนินการส่งเสริมจึงดำเนินไปได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ส่งเสริมไม่ได้ทั่วทุกพื้นที่ ซึ่ง สสพท. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการหรือเชิญผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาด้านความปลอดภัยในการทำงาน อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมาร่วมกันทำงาน หรือแม้แต่การใช้บริการ Outsource ภายนอก มาดำเนินการในส่วนที่ สสพท. ไม่สามารถดำเนินการได้ อีกทั้งบุคลากรของ สสพท. ควรให้บริการด้วยความเป็นมิตร พุดจาสุภาพอ่อนน้อม และควรปลูกฝังหรือส่งเสริมการให้ความรู้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นประโยชน์ในการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

3. ในสถานการณ์ปัจจุบันสถานประกอบการยังไม่ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของผู้ใช้แรงงานมากนัก อีกทั้งผู้รับบริการของ สสพท. ส่วนใหญ่ไม่ใช่ผู้ใช้แรงงานในระดับปฏิบัติการแต่เป็นเจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยในการทำงานของแต่ละสถานประกอบการ ส่งผลให้ผู้ใช้แรงงานจริงยังไม่ได้รับหรือเข้าถึงข้อมูลด้านความปลอดภัยได้มากนัก ดังนั้น สสพท. ควรให้ความสำคัญกับผู้ใช้แรงงานในระดับปฏิบัติการเพิ่มขึ้นรวมถึงแรงงานนอกระบบในสถานประกอบการ โดยการพัฒนากลไกการถ่ายทอดความรู้ให้มีประสิทธิภาพให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานไปสู่ผู้ใช้แรงงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพิ่มช่องการสื่อสารให้หลากหลายให้เกิดการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงกัน ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กรให้มากยิ่งขึ้น ทั้งบทบาทหน้าที่ผลการดำเนินงานให้เป็นที่รู้จัก และยอมรับในกลุ่มของผู้ใช้แรงงานในระดับปฏิบัติการรวมถึงสถานประกอบการต่าง ๆ สอดแทรกองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ด้านความปลอดภัยในการทำงานไปกับสื่อต่างๆ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ อาทิ ไลน์ (Line) หรือ อีเมล (E-mail) รวมถึงเพจอย่างเป็นทางการ (Facebook Page Official) แต่ทั้งนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ควบคู่ไปกับสื่อหลัก เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ ใบปลิว ฯลฯ ให้แก่ผู้ใช้แรงงานที่ไม่ได้ใช้สื่อออนไลน์ได้ทราบเช่นกัน

4. สสพท. ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน งบประมาณที่มีอย่างจำกัดทำให้การดำเนินการต่างๆ มีข้อจำกัด ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมไปถึงการให้ทุนด้านการวิจัยทางวิชาการด้านความปลอดภัยในการทำงาน ส่งผลให้มีงานวิจัยด้านความปลอดภัยออกมาในปริมาณน้อย นอกจากนี้ไม่สามารถจ้างบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านความปลอดภัยในการทำงานแต่ละสาขามาทำงานได้เนื่องจากมีค่าตอบแทนค่อนข้างสูง แต่ทั้งนี้อาจใช้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่างๆ ในการสร้าง Partner ให้อาจารย์ในมหาวิทยาลัยมาร่วมพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งในด้านความปลอดภัยในการทำงานให้เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะจากคณะวิจัยฯ

1. การเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มการบริการให้มีประสิทธิภาพ และลดระยะเวลาในการบริการ สสพท. ควรเพิ่มพนักงานในการให้บริการ หรือร่วมมือกับองค์กรด้านความปลอดภัยอื่นๆ เพื่อให้มีกิจกรรมที่หลากหลายและช่วยกันดำเนินงานด้านความปลอดภัย อีกทั้ง สสพท. ควรส่งเสริมการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยอาจมีการสอดแทรกเนื้อหาหรือองค์ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับฝ่ายต่างๆ และ

เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานเพื่อเป็นประโยชน์ในการตอบสนองข้อสงสัยของผู้รับบริการที่อาจติดต่อสอบถาม ขอความรู้ด้านต่างๆ

2. เพิ่มช่องทางการบริการติดต่อให้มีความหลากหลาย เพื่อเพิ่มการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและลดความผิดพลาดในการสื่อสารกับทาง สสพท. ดังนั้นควรมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อให้มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ เนื่องจากในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย

3. เน้นการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกให้ประชาชนเข้าใจ เพื่อให้เกิดความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน และการสื่อสารได้ตรงจุด เพิ่มช่องทาง New Media อย่างการใช้ Line official, Application, E-mail เข้ามามีบทบาท เพื่อเข้าถึงผู้รับบริการได้อย่างใกล้ชิด สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริง และเป็นประโยชน์ต่อการสร้างการรับรู้ให้เพิ่มมากขึ้น

4. ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน จัดอบรมหรือผลักดันให้เกิดความมือในการจัดทำโครงการใหม่ๆ เพื่อประสิทธิภาพในการเข้าใจเรื่องของความปลอดภัย และอาชีวอนามัย ให้ความสำคัญในการขยายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก อาทิ สถาบันทางการศึกษา หรือหน่วยงานด้านความปลอดภัยอื่น ๆ จัดกิจกรรม จัดสัมมนา หรือฝึกอบรมร่วมกัน ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนความรู้ สร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ และยกระดับด้านการส่งเสริมความปลอดภัยให้มากยิ่งขึ้น

5. พัฒนาระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของ สสพท. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการดำเนินการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น สสพท. ควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร เพื่อแก้ไขระบบขั้นตอนการทำงานให้มีความรวดเร็ว สะดวก และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งสามารถติดตามผลสถานะการติดต่อ การยื่นคำร้องได้สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งการพัฒนาในส่วนนี้จะช่วยยกระดับให้หน่วยงานภายนอก หรือกลุ่มผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและเข้าใจทาง สสพท. มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในการเป็นหน่วยงานยุคดิจิทัล

6. การสร้างความผูกพันของผู้รับบริการกับ สสพท. เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถปกป้องหรือช่วยแก้ไขภาพลักษณ์ขององค์กรได้

7. พัฒนาสื่อสารสนเทศ ประกอบการอบรม สัมมนา เพื่อสร้างการเรียนรู้ และเกิดความเข้าใจในสื่อที่ สสพท. นำเสนอ การพัฒนารูปแบบการนำเสนอสื่อให้มีความน่าสนใจ ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น สามารถช่วยสร้างการเรียนรู้และพัฒนาความเข้าใจได้ดี หากมีการจัดอบรม สัมมนา