

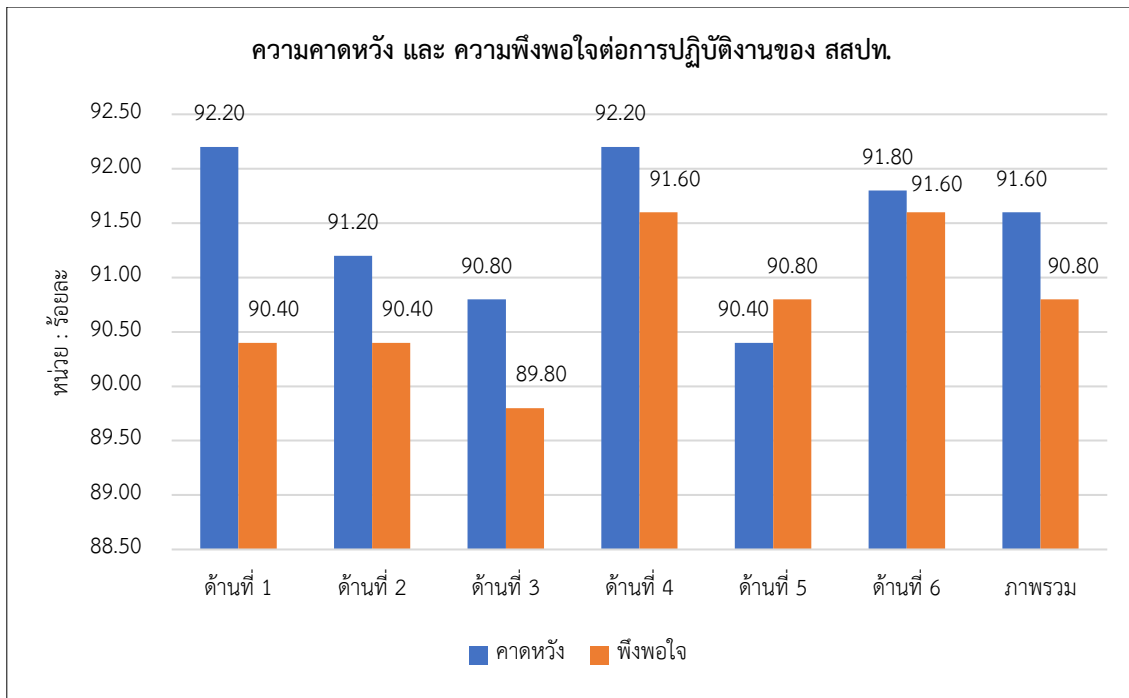
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) หรือ สสปท. มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. และ (2) เพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. โดยกลุ่มตัวอย่างการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการ สสปท. ในด้านต่าง ๆ จำนวน 528 ตัวอย่าง ครอบคลุมเรื่องการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สสปท. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยเก็บข้อมูลการสำรวจในเดือนตุลาคม 2564 ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนข้อมูลความคิดเห็นอื่น ๆ ในลักษณะเชิงคุณภาพใช้การสังเคราะห์เอกสารและการวิเคราะห์เนื้อหาจำแนกเป็น หมวดหมู่ของประเด็นต่าง ๆ และวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ใช้วิธีการจัดลำดับความสำคัญของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นแบบ Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุง (PNI modified) และในกรณีที่ค่า PNI modified เท่ากันจะพิจารณาจากค่า PNI ประกอบ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.61	0.497	92.20	4.52	0.593	90.40
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน	4.56	0.514	91.20	4.52	0.571	90.40
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.54	0.520	90.80	4.49	0.591	89.80
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.61	0.498	92.20	4.58	0.566	91.60
5. ด้านผลการให้บริการ	4.52	0.520	90.40	4.54	0.563	90.80
6. ด้านระบบสารสนเทศ	4.59	0.506	91.80	4.58	0.543	91.60
ภาพรวม	4.58	0.509	91.60	4.54	0.572	90.80

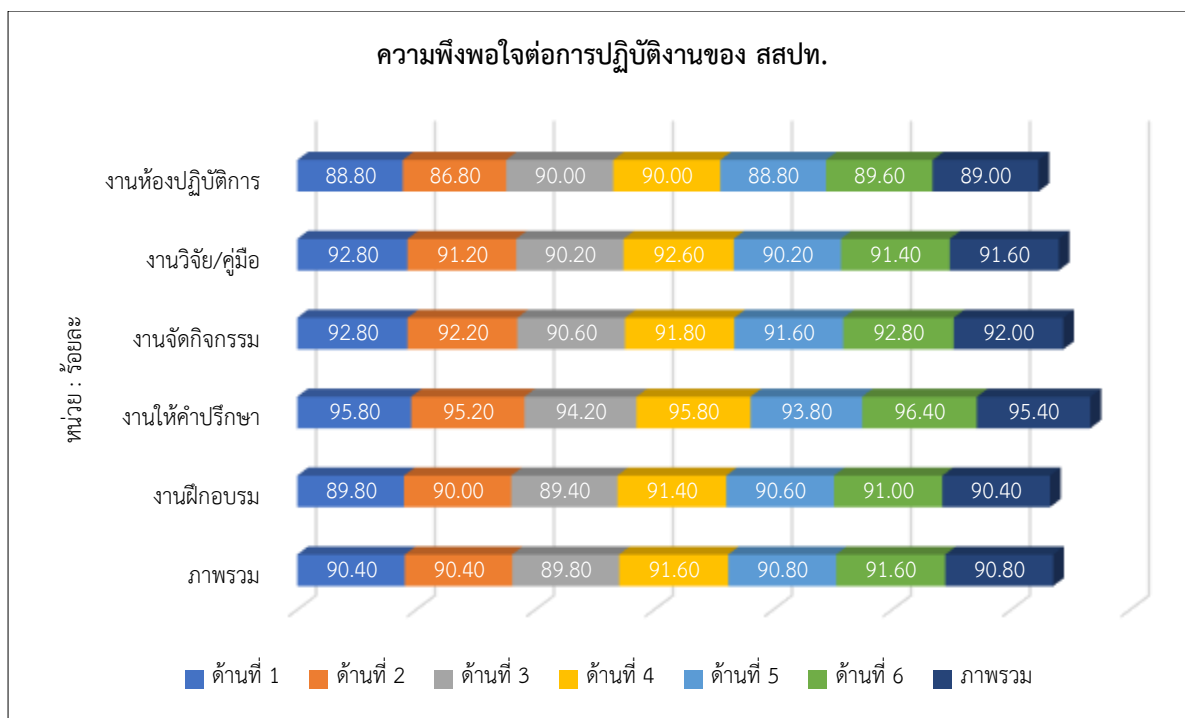


ผู้รับบริการมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) เมื่อพิจารณาความคาดหวังเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20) รองลงมาคือ ด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80) และด้านกระบวนการขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และด้านระบบสารสนเทศ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60) รองลงมาคือ ด้านผลการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) ตามลำดับ

ร้อยละความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามการบริการที่ได้รับ

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวม	การบริการที่ได้รับ				
		ฝึกอบรม	ให้คำปรึกษา	จัดกิจกรรม	วิจัย/คู่มือ	ห้องปฏิบัติการ
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	90.40	89.80	95.80	92.80	92.80	88.80
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน	90.40	90.00	95.20	92.20	91.20	86.80
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	89.80	89.40	94.20	90.60	90.20	90.00
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	91.60	91.40	95.80	91.80	92.60	90.00
5. ด้านผลการให้บริการ	90.80	90.60	93.80	91.60	90.20	88.80
6. ด้านระบบสารสนเทศ	91.60	91.00	96.40	92.80	91.40	89.60
ภาพรวม	90.80	90.40	95.40	92.00	91.60	89.00



ผู้รับบริการมีร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาตามการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ มีร้อยละความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ ผู้รับบริการงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป ร้อยละ 92.00 และผู้รับบริการงานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ร้อยละ 91.60 ตามลำดับ

ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

การบริการที่ได้รับ	ระดับความเชื่อมั่น	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
งานบริการฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.43	88.60
งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ	4.60	92.00
งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป	4.58	91.60
งานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.51	90.20
งานบริการห้องปฏิบัติการ ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.42	88.40
ภาพรวม	4.46	89.20

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20) เมื่อพิจารณาตามการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00) รองลงมาคือ ผู้รับบริการงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60) และผู้รับบริการงานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) ตามลำดับ