

รายงานสรุปผล
การประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)



เสนอ
สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
(องค์การมหาชน)



จัดทำโดย
สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต



บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจ ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (2) เพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) และ (3) เพื่อนําข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงาน ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในด้านต่าง ๆ จำนวน 528 ตัวอย่าง การสำรวจในครั้งนี้ครอบคลุมเรื่องการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สสปท. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยเก็บข้อมูลการสำรวจในเดือนตุลาคม 2564 ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนข้อมูลความคิดเห็นอื่น ๆ ในลักษณะเชิงคุณภาพใช้การสังเคราะห์เอกสารและการวิเคราะห์เนื้อหา จำแนกเป็น หมวดหมู่ของประเด็นต่าง ๆ และวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ใช้วิธีการจัดลำดับความสำคัญของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นแบบ Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุง (PNImodified) และในกรณีที่ค่า PNImodified เท่ากันจะพิจารณาจากค่า PNI ประกอบ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ อายุ 20-30 ปี และอายุ 41-50 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นหน่วยงานเอกชน/สถานประกอบการ มากที่สุด รองลงมาคือ หน่วยงานภาครัฐ และสถาบันอุดมศึกษา ใช้บริการ สสปท. ในงานบริการฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน มากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ และงานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน ตามลำดับ

การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สสปท.

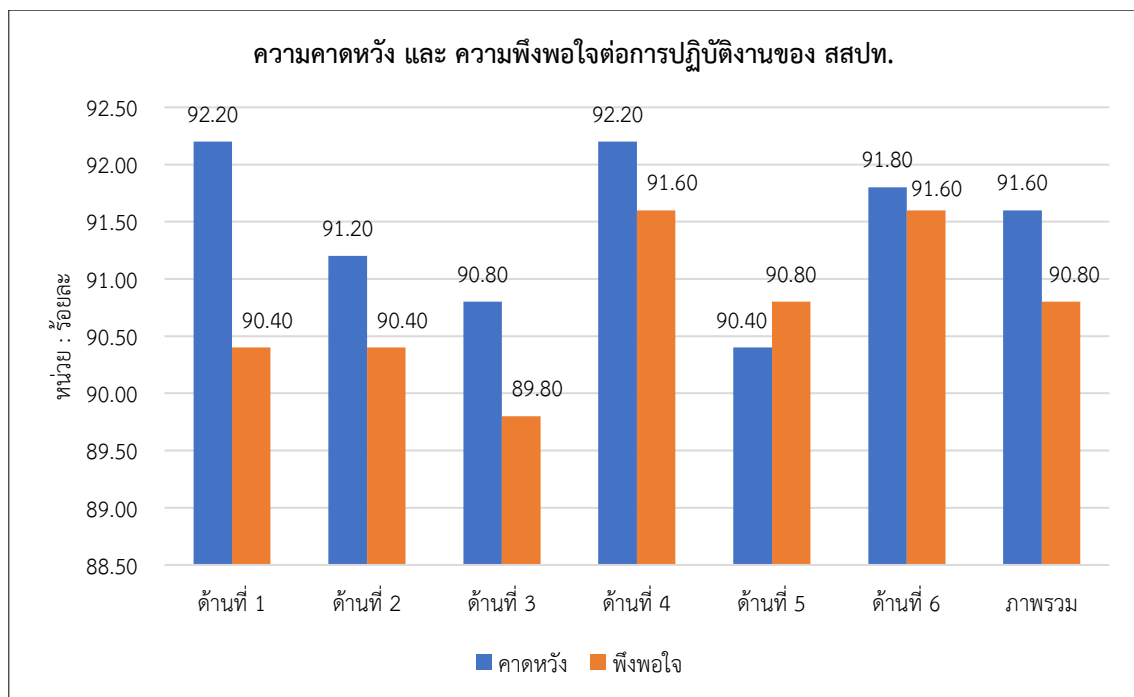
ผู้รับบริการส่วนใหญ่คิดว่า สสปท. มีบทบาทหน้าที่ในด้านการฝึกอบรม ถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ การพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน และการให้คำปรึกษา สนับสนุนด้านการทํารว้ยเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานกับสถานประกอบการ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสปท. ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้ ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ เช่น Facebook YouTube Twitter เป็นต้น มากที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์สำนักงาน สสปท. และงานสัมมนา/นิทรรศการ

ส่วนความโดดเด่นของ สสปท. ผู้รับบริการส่วนใหญ่คิดว่า สสปท. โดดเด่นในเรื่องการให้ความรู้ในด้านความปลอดภัย มากที่สุด รองลงมาคือ เป็นหน่วยงานที่ดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน และการมีข้อมูลทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ อ้างอิงได้

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

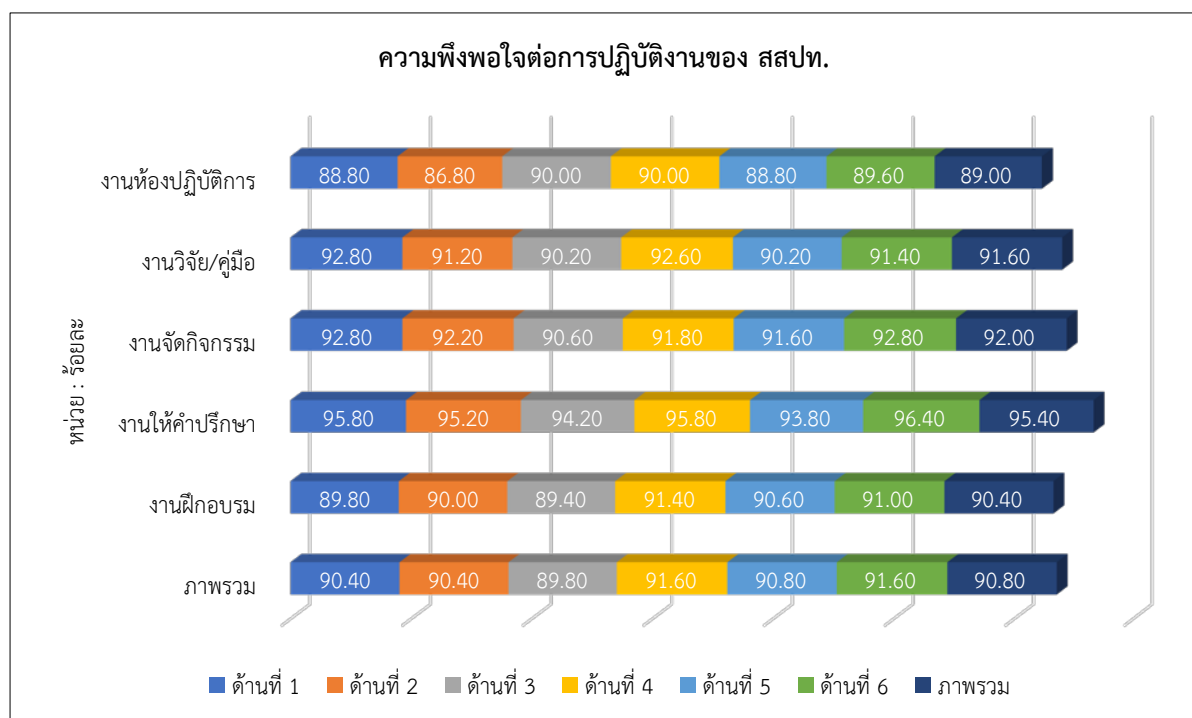


ผู้รับบริการมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) เมื่อพิจารณาความคาดหวังเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 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

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสพท. ระหว่างปีงบประมาณ 2562 - 2564

การปฏิบัติงานของ สสพท.	ปีงบประมาณ		
	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	86.40	89.80	90.40
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน	86.00	86.00	90.40
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	85.00	-	89.80
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	-	-	91.60
5. ด้านผลการให้บริการ	88.20	88.60	90.80
6. ด้านระบบสารสนเทศ	87.20	-	91.60
7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	87.20	-
ภาพรวม	86.60	88.00	90.80

หมายเหตุ ปีงบประมาณ 2564 ไม่ได้สำรวจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเนื่องจากอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สสพท. จึงปรับรูปแบบการให้บริการเป็นแบบออนไลน์ แทนการใช้บริการที่สำนักงาน

ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสพท.

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 สสพท. ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20) เมื่อพิจารณาตามการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสพท. 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

ความต้องการของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสพท.

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการให้ สสพท. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์มากที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์สำนักงาน สสพท. และงานสัมมนา/นิทรรศการ นอกจากนี้ ต้องการให้ สสพท. มีการให้บริการเพิ่มเติมในเรื่องการจัดอบรมให้มากขึ้นและพัฒนาหลักสูตรอบรมให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มหัวข้ออบรมให้ครอบคลุมทุกส่วน เพื่อให้ผู้อบรมนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ มากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้มีการมุ่งเน้นวิชาการและการปฏิบัติไปพร้อมกัน และต้องการให้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การตั้งกลุ่มไลน์

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินเชิงปริมาณ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เสนอแนะว่าข้อมูลข่าวสารที่นำมาประชาสัมพันธ์ ต้องมีความหลากหลาย เป็นปัจจุบัน ทันเหตุการณ์มากขึ้น มากที่สุด รองลงมาคือ การอบรมควรเพิ่มภาคปฏิบัติให้มากขึ้น เพื่อการนำไปใช้จริงในการปฏิบัติงาน และการจัดอบรมทางออนไลน์ ควรมีการจัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบอินเทอร์เน็ตให้ดี

ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสพท.

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ประกอบด้วย คณะกรรมการ สสพท. คณะอนุกรรมการ สสพท. ในแต่ละคณะ และคณะทำงานด้านวิชาการ จำนวน 17 คน และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ประกอบด้วย (1) สถานประกอบการที่ลงนาม MOU กับ สสพท. (2) ผู้ประสานงานหรือเจ้าหน้าที่ของกองความปลอดภัย กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่เคยทำงานร่วมกับ สสพท. (3) เครือข่ายชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานที่เคยทำงานร่วมกับ สสพท. และ (4) ผู้บริหารและผู้ประสานงานสมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย) จำนวน 9 คน สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ดังนี้

บทบาทที่เป็นจุดเด่นของ สสพท.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก มีความคิดเห็นด้านบทบาทที่เป็นจุดเด่นของ สสพท. สอดคล้องกัน โดยเห็นว่า สสพท. เป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาและส่งเสริมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานผ่านบริการต่าง ๆ ของ สสพท. และเป็นหน่วยงานที่ให้ความรู้ทางวิชาการด้านความปลอดภัย

นอกจากนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สสพท. เป็นองค์การมหาชนที่มีความคล่องตัวและความยืดหยุ่นในการทำงานมากกว่าหน่วยงานราชการ และเป็นหน่วยงานใหม่ที่แยกออกมาจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้การดำเนินงานยังไม่เด่นชัดเท่าที่ควร

การดำเนินงานของ สสปท. ที่ยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก มีความคิดเห็นด้านการดำเนินงานของ สสปท. ที่ยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง โดยเห็นว่า สสปท. มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน และสถานประกอบการยังไม่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงาน

นอกจากนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สสปท. มีวิสัยทัศน์ขององค์กรไม่ชัดเจน ทิศทางการดำเนินงานไม่ชัดเจน ไม่มีแผนปฏิบัติการหรือแผนแม่บทขององค์กร การจัดอบรมยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ และยังไม่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการและผู้ใช้แรงงาน งบประมาณไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ บุคลากรไม่ตรงกับสายงานและไม่มีความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย และเครือข่ายพันธมิตรด้านความปลอดภัยในการทำงานค่อนข้างน้อย และไม่หลากหลาย

ส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สสปท. ไม่มีอำนาจในการบังคับให้สถานประกอบการและผู้ใช้แรงงานปฏิบัติตาม การบริหารจัดการภายในของ สสปท. ยังไม่ดีเท่าที่ควร ผลงานวิจัยมีจำนวนน้อย และการจัดทำค่ามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับแรงงานไทย ควรมีการวิจัยเพื่อให้ได้ค่ามาตรฐานที่เหมาะสมกับบริบทและมีความปลอดภัยต่อแรงงานไทย ส่วนค่ามาตรฐานอื่น ๆ ควรพัฒนาจากมาตรฐานสากล

นโยบายและแนวทางในการดำเนินงานในอนาคตของ สสปท.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก มีความคิดเห็นด้านนโยบายและแนวทางในการดำเนินงานในอนาคต ของ สสปท. โดยเห็นว่า สสปท. ควรส่งเสริมให้ทุกคนตระหนักในเรื่องความปลอดภัย ผลักดันให้เกิด “วัฒนธรรมความปลอดภัย” ควรประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับ ควรสร้างความสัมพันธ์ ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ควรสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านความปลอดภัย ควรมีเครือข่ายและฐานข้อมูลผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา ควรปรับทัศนคติ และพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร ควรปรับรูปแบบการทำงานเป็นเชิงรุกมากขึ้น ควรพัฒนางานวิจัยและงานวิชาการให้สอดคล้องกับนโยบายของประเทศ และทิศทางของโลกอนาคต ควรสร้างมาตรฐานการดำเนินงานเปรียบเทียบกับหน่วยงานในต่างประเทศ ควรสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นองค์กรผู้นำด้านความปลอดภัย และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจน ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน และควรสามารถสร้างรายได้จากการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้

นอกจากนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สสปท. ควรมีห้องปฏิบัติการอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย ควรจัดทำแผนแม่บท (Master Plan) ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ชาติ ควรลดขั้นตอนการทำงานด้านเอกสารในรูปแบบราชการให้น้อยลง และควรสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร

ส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สสปท. ควรดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กร ควรรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับความปลอดภัย ควรมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน และผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานควรมีการบูรณาการการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินเชิงคุณภาพ

1. กลุ่มผู้รับบริการของ สสพ. ส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.) แต่ผู้ใช้แรงงานในระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่จะยังไม่รู้จัก สสพ. ทำให้การเข้าถึงข้อมูลด้านความปลอดภัยสำหรับผู้ใช้งานยังไม่ได้เท่าที่ควร รวมไปถึงเจ้าของสถานประกอบการบางแห่งยังไม่ตระหนักและยังไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ดังนั้น สสพ. ควรทำงานเชิงรุกให้มากขึ้น ควรประชาสัมพันธ์หน่วยงานประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ รวมไปถึงการสอดแทรกข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการส่งเสริมสนับสนุนด้านความปลอดภัยในการทำงานผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งสื่อหลักและสื่อออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้แรงงานรวมถึงประชาชนให้ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยที่เป็นประโยชน์มากที่สุด

2. เครือข่ายความร่วมมือ เครือข่ายการทำงาน หน่วยงานพันธมิตรของ สสพ. มีจำนวนน้อยไม่หลากหลายสาขา ดังนั้น สสพ. ควรพัฒนาเครือข่ายให้มีความเข้มแข็ง สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานด้านความปลอดภัยทั้งสถานประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน รวมไปถึงหน่วยงานภาคการศึกษา เพื่อส่งเสริมให้สถานประกอบการ ผู้ใช้แรงงาน ผ่านการทำกิจกรรมด้านความปลอดภัยร่วมกัน การจัดงานความปลอดภัยแห่งชาติ เพื่อให้สถานประกอบการเห็นความสำคัญในด้านความปลอดภัยในการทำงาน รวมไปถึงกระตุ้นให้ประชาชนตระหนักและเห็นความสำคัญของความปลอดภัยซึ่งควรได้รับการส่งเสริมให้เห็นความสำคัญตั้งแต่วัยเด็ก ควรสอดแทรกเรื่องความปลอดภัยเข้าไปในบทเรียนเพื่อสร้างจิตสำนึกและกระตุ้นให้มีความสำคัญของความปลอดภัย

3. การจัดสรรงบประมาณการดำเนินงานของ สสพ. ยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ทำให้การใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของ สสพ. มีข้อจำกัด ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ รวมไปถึง ไม่สามารถจ้างบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยในการทำงานได้ เนื่องจากค่าตอบแทนและความต้องการด้านสวัสดิการค่อนข้างสูง ดังนั้น หน่วยงานที่ดูแลเรื่องการจัดสรรงบประมาณของ สสพ. ควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณที่เพิ่มขึ้น หรือการเพิ่มโอกาสให้ สสพ. สามารถหารายได้จากการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น การจัดอบรมให้ความรู้ เพื่อให้ สสพ. มีงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน และสามารถจ้างบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยในการทำงานได้

4. บุคลากรของ สสพ. ยังมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการทำงาน และยังไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยเท่าที่ควร ดังนั้น สสพ. ควรกำหนดกรอบอัตรากำลังของหน่วยงานให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ และบุคลากรสามารถดำเนินงานในหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ศึกษาดูงานหน่วยงานด้านการส่งเสริมความปลอดภัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ และนอกเหนือจากด้านความรู้ความเชี่ยวชาญ สสพ. ควรปรับทัศนคติ วิธีการคิดของบุคลากรให้เป็นตามเป้าประสงค์ขององค์กร เน้นการทำงานเป็นทีม มีความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์ในการทำงาน

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ซ
1. ความเป็นมา	1
2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2
3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
4. นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	2
5. ขอบเขตการดำเนินงาน	3
5.1 รูปแบบการวิจัย	3
5.2 แนวคิดการสำรวจและการวิเคราะห์ผล	3
5.3 ขอบเขตด้านประเด็นเนื้อหา	12
5.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	12
5.5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	14
5.6 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	15
5.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	16
5.8 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	17
6. การประมวลผล	17
7. ระยะเวลาดำเนินการ	19
8. ตารางผลการสำรวจ	21
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	21
ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สสปท.	22
ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.	25
ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.	37
ส่วนที่ 5 ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	39
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในมุมมองของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน”	44
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในมุมมองของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก”	49
ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ สสปท.	52
ภาคผนวก	53
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	53

บทนำ

1. ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 13 กรกฎาคม 2554 โดยมาตรา 52 บัญญัติให้กระทรวงแรงงานจัดตั้ง สสพท. ภายใน 1 ปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 มีผลบังคับใช้ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน โดยคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. ตั้งข้อสังเกตว่า โดยที่ สสพท. เป็นองค์การมหาชนที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ที่ทำหน้าที่ในด้านวิชาการ หาก สสพท. มีศักยภาพในการให้ความรู้ และการ จัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานตรวจความปลอดภัย กระทรวงแรงงานสมควรมอบหมายให้ สสพท. มีส่วนร่วม ในการพัฒนาบุคลากรด้วยและให้พิจารณาแต่งตั้งผู้อำนวยการ สสพท. เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ในคณะกรรมการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งในโอกาสแรกที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม ร่างพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. ให้กำหนด องค์ประกอบคณะกรรมการบริหารกองทุนความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยให้มีผู้อำนวยการ สสพท. เป็นกรรมการด้วย

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) เป็นองค์การมหาชนที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ในการ (1) ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) พัฒนา และสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานเพื่อส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (3) ดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมดำเนินงานกับหน่วยงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (4) จัดให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (5) พัฒนาและสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ (6) ให้บริการทางวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีเกี่ยวกับ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามความจำเป็นในการใช้งาน รวมทั้งการผลิต สื่อการเรียนรู้ดังกล่าวเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบัน ส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประเด็นการสำรวจประกอบด้วย ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความต้องการ/คาดหวัง ข้อเสนอแนะ ในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจของสถาบันฯ

จากความสำคัญที่ได้กล่าวมา สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) จึงเห็นความสำคัญและได้ดำเนินโครงการประเมินความ พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดกรอบการพัฒนา ปรับปรุงงานและ คุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่าง มีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

2.1 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

2.2 เพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

2.3 เพื่อนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงาน ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

3.2 ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงาน ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

3.3 ทำให้ทราบถึงข้อมูลที่สามารถนำมาจัดทำแผนการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงและความต้องการ จากข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในปีต่อไป

4. นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดีหรือความรู้สึกเชิงบวกของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านต่าง ๆ

ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความมุ่งหวัง ความปรารถนาของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในด้านต่าง ๆ

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความมั่นใจ ความแน่ใจ ความไว้วางใจ ความเชื่อใจ ความเชื่อถือของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในด้าน (1) งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ และแนวปฏิบัติไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ และการเข้าร่วมกิจกรรม (3) งานบริการให้คำปรึกษา

แนะนำให้แก่งานประกอบกิจการ รวมถึงงานสร้างและพัฒนาเครือข่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (4) งานบริการ จัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป และ (5) งานบริการ เช่น งานห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบการกิจการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง หน่วยงานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ทั้งในด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน จำแนกเป็น (1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่ คณะกรรมการบริหารสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน คณะอนุกรรมการทุกคณะของ สสปท. และ คณะทำงานด้านวิชาการของ สสปท. (2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ สถานประกอบการที่ลงนาม MOU กับ สสปท. เจ้าหน้าที่ของกองความปลอดภัย กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่เคยทำงานร่วมกับ สสปท. เครือข่ายชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน และสมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย)

5. ขอบเขตการดำเนินงาน

5.1 รูปแบบการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) โดยแบ่งเป็น

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กับกลุ่มผู้รับบริการจากสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในด้านต่าง ๆ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

5.2 แนวคิดการสำรวจและการวิเคราะห์ผล

การประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้เพื่อประกอบการศึกษา ดังนี้

5.2.1 คุณภาพการบริการ โดย Gronroos (อ้างอิงใน กนกพร สีสาทิพนธ์) ¹ ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ และ ปัญญาธ ฌมยาวิทย์ (2552) ได้อธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการ คือ คุณภาพการบริการซึ่งสามารถวัด

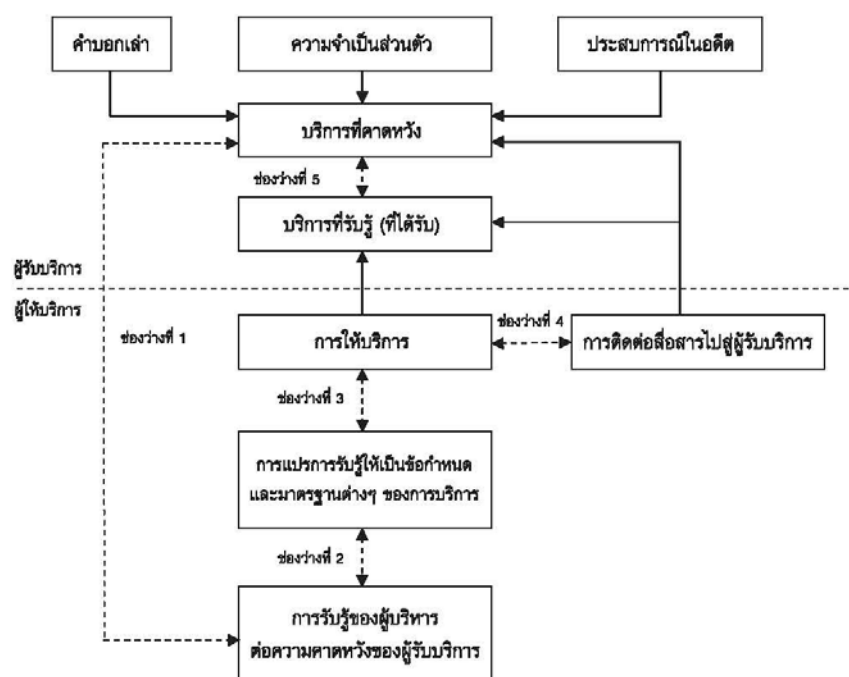
¹ กนกพร สีสาทิพนธ์ และคณะ. (2554). การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร. ปีที่ 34 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2554 หน้า 445-447.

คุณภาพการบริการนี้โดยใช้ Gap Model หรือ SERVQUAL โดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการที่ เรียกว่า “RATER” มีรายละเอียดดังนี้

- (1) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้
- (2) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการและตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการด้วย ความสุภาพมีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้ บริการที่ดีที่สุด
- (3) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือ เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้
- (4) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่าง ของผู้รับบริการในแต่ละคน
- (5) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความ สะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

เกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้านนี้ได้มีผู้นำมาใช้ในการวัดคุณภาพบริการ โดยวัดจาก การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งผลที่ได้แปรผัน ตรงกับคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ โดยสิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดบริการมีคุณภาพสูง ก็คือ การจัดบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ตรงตามความคาดหวัง ของผู้รับบริการ ต้องไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ และการจัดบริการ ให้มีคุณภาพนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน² ดังแสดงในรูปที่ 1

² Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., 1985, “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 1, pp. 41-50.



รูปที่ 1 แบบจำลองคุณภาพการบริการจากความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของการให้บริการของลูกค้า

ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ และความคาดหวังของการให้บริการของลูกค้า ซึ่งช่องว่าง (Gap) ที่เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ นั้นทำให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยช่องว่างเหล่านั้นประกอบด้วย 5 ช่อง ดังนี้

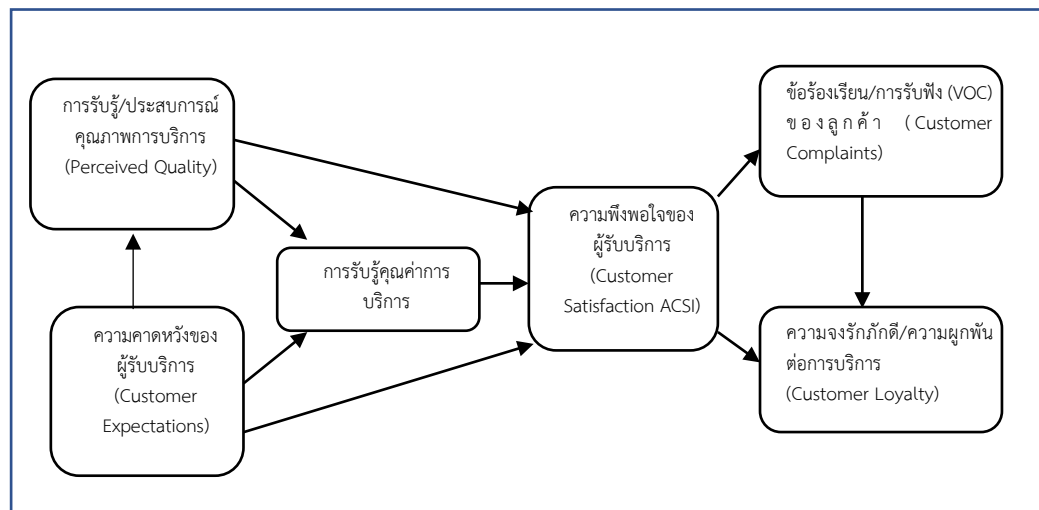
1. ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการที่ลูกค้าคาดหวังกับการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารภายในเรื่องความคาดหวังของลูกค้า
2. ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารภายในเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้ากับการแปลผลการรับรู้ไปยังคุณภาพบริการ
3. ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการแปลผลการรับรู้ไปยังคุณภาพบริการกับ บริการที่จัดส่งให้ลูกค้า
4. ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นจากบริการที่จัดส่งให้ลูกค้ากับการติดต่อสื่อสารจาก ภายนอกไปยังลูกค้า
5. ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) เป็นความแตกต่างระหว่างการบริการที่ลูกค้าคาดหวังกับการบริการที่รับรู้ช่องว่างเรื่องคุณภาพบริการจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ช่อง

5.2.2 แบบจำลองที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจของลูกค้า: The American Customer Satisfaction Index Model ACSI ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือ

- (1) คุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality)
- (2) คุณค่าของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value)
- (3) ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)

และอีก 2 ปัจจัยที่เป็นผลจากความพึงพอใจของลูกค้า คือ

- (1) การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints)
- (2) ความจงรักภักดีในสินค้าและบริการ (Customer Loyalty)



ที่มา <https://www.theacsi.org/about-acsi/the-science-of-customer-satisfaction>

แนวคิดของการประเมินความต้องการจำเป็น

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น (Needs) มีพัฒนาการมายาวนานกว่า 70 ปี นับตั้งแต่ Bode ได้เขียนบทความที่ชื่อว่า “The Concepts of Needs” และได้รับการตีพิมพ์ในหนังสือเรื่อง “Progressive Education at the Crossroads” ในปี ค.ศ. 1938 ซึ่งถือได้ว่าแนวคิดเรื่องความต้องการจำเป็นเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในโลก (อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2558) จากที่เคยเป็นแค่ “ความต้องการจำเป็นตามความรู้สึก (Felt needs)” ปัจจุบันการประเมินความต้องการจำเป็นมีกระบวนการที่เป็นระบบและมีระเบียบวิธีที่หลากหลายจนเรียกได้ว่าเป็นการวิจัยเชิงประเมินประเภทหนึ่ง

การประเมินความต้องการจำเป็นมีประโยชน์อย่างมากในการทำให้การวางแผนมีทิศทาง เป็นไปได้ และมีโอกาสเกิดสัมฤทธิ์ผลตามที่มุ่งหวัง นอกจากนี้ ยังเป็นข้อมูลที่ใช้เป็นหลักเทียบความสำเร็จของการดำเนินงาน ทำให้สามารถวางแผนการปฏิบัติภายใต้ทางเลือกที่เหมาะสม เป็นเทคนิคที่ช่วยให้เกิดการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และสามารถตรวจสอบได้ (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558)

สุวิมล ว่องวาณิช (2558) ได้อธิบายไว้ว่า พัฒนาการของการประเมินความต้องการจำเป็นแบ่งออกเป็น 3 ยุค ได้แก่ ยุคที่ 1 การประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อกำหนดเป้าหมายที่พึงประสงค์ (Needs

assessment for goal setting) อยู่ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1930-1960 นักวิชาการที่สำคัญ คือ Tyler และ Bode ยุคที่ 2 การประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อการวางแผนงาน (Needs assessment for planning) อยู่ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1961-1970 นักวิชาการที่สำคัญ คือ Stufflebeam (1968 อ้างถึงใน Worthen & Sanders, 1973) ซึ่งเสนอโมเดลการประเมินแบบ CIPP (Context-Input-Process Product) และ Alkin (1969) ที่ได้เสนอโมเดลการประเมินแบบ CSE (Center for the Study of Evaluation) และยุคที่ 3 การประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อการวางแผนและการนำไปสู่การปฏิบัติ (Needs assessment for planning and implementing) อยู่ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1971-ปัจจุบัน นักวิชาการที่สำคัญ คือ Kaufman (1972 อ้างถึงใน Kaufman & English, 1981) ซึ่งได้เสนอแนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่นำมาใช้เป็นโมเดลในการประเมิน

สำหรับนิยามของคำว่า “การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs assessment)” มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย Kaufman (1982 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2558) กล่าวว่า การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง การวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อแสดงความแตกต่างระหว่างผลที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา การจัดเรียงลำดับความสำคัญ และการเลือกความต้องการจำเป็นมาแก้ไข ส่วน Witkin (1984) กล่าวว่า การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบที่นำมาใช้เพื่อกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่กับสภาพที่มุ่งหวังโดยเน้นความแตกต่างของผลลัพธ์ (Outcome gaps) และนำมาจัดเรียงลำดับ และเลือกความต้องการจำเป็นมาแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับนิยามของ Kaufman, Rojas & Mayer (1993) ในขณะที่ Reviere, Berkowitz, Carter & Ferguson (1996) กล่าวว่า การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการที่ทำอย่างเป็นระบบเพื่อค้นหาสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจ นอกจากนี้ Witkin & Altschuld (1995) ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการประเมินความต้องการจำเป็นไว้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็นมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การวางแผนการดำเนินงาน (2) การสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดความต้องการจำเป็น และ (3) การใช้ประโยชน์จากความต้องการจำเป็น กล่าวโดยสรุปคือ การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการของการวิเคราะห์ช่องว่างหรือความแตกต่าง (Gap/discrepancy analysis) ระหว่างสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสภาพที่ควรจะเป็น และมีการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นว่า ความต้องการจำเป็นอะไรสำคัญก่อนหลัง เพื่อนำผลมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนการพัฒนาระบบในอนาคต โดยเทคนิคการประเมินความต้องการจำเป็นและการทำวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นนิยมนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงแผนการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กร และผลของการประเมินความต้องการจำเป็นยังให้ข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหาร และการกำหนดเป้าหมายของโครงการหรือกิจกรรม (Issac & Michael, 1985)

การประเมินความต้องการจำเป็น ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานที่จำแนกออกได้เป็น 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การศึกษาสิ่งที่มุ่งหวัง (what should be)
2. การศึกษาสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน (what is)
3. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่ได้จากข้อ (1) และข้อ (2) และจัดลำดับความสำคัญของผลที่เกิดขึ้น เพื่อกำหนดเป็นความต้องการจำเป็น

4. การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความแตกต่างในข้อ (3) และจัดลำดับความสำคัญของสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น

5. การศึกษาและกำหนดแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดจากสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นที่วิเคราะห์ได้จากข้อ 4

สำหรับการสำรวจในครั้งนี้ ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1-3 โดยในขั้นตอนที่ 1 เป็นการศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสพ. ในงานต่าง ๆ ขั้นตอนที่ 2 เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสพ. ในงานต่าง ๆ และขั้นตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 และ 2 และจัดลำดับความสำคัญของผลที่เกิดขึ้น เพื่อกำหนดเป็นความต้องการจำเป็น โดยการจัดลำดับความสำคัญมีวิธีการดำเนินงานหลายรูปแบบ โดยการสำรวจครั้งนี้ใช้หลักประเมินความแตกต่าง โดยมีรายละเอียดของแต่ละวิธีดังนี้

1. วิธี Mean Difference Method (MDF) เป็นวิธีการที่หาผลต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง (I) และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (D) วิธีการนี้มีข้อดีคือสามารถวิเคราะห์ได้ง่าย สามารถวิเคราะห์ด้วยมือเข้าใจง่าย แต่ข้อเสียของวิธีนี้คือ บางครั้งความต้องการจำเป็นหลายข้อมีคะแนนความแตกต่างเท่ากัน ทำให้มีการตีความว่าเป็นความต้องการจำเป็นที่มีความสำคัญเท่ากัน โดยไม่ได้ให้ความสนใจกับระดับความพึงพอใจกับความคาดหวังว่ามากหรือน้อย ซึ่งข้อคำถามหลายข้ออาจมีระดับความคาดหวังสูงมาก แต่ผลการวิเคราะห์อาจปรากฏว่าไม่ใช่ความต้องการจำเป็นในระดับต้น ๆ ถ้าหากว่าข้อคำถามนั้นมีระดับความพึงพอใจสูงด้วย ในขณะที่บางข้อคำถามมีระดับความคาดหวังไม่สูงมาก แต่มีความพึงพอใจน้อยทำให้ความต้องการจำเป็นสูงกว่า

$$MDF = I - D$$

2. วิธี Priority Needs Index (PNI) เป็นวิธีการเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นซึ่งดัดแปลงมาจากวิธีการเรียงตำแหน่งความต้องการจำเป็นจากความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง (I) และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (D) โดยการถ่วงน้ำหนักของผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง ความคาดหวัง (I) และความพึงพอใจ (D) ด้วยน้ำหนักความสำคัญของความคาดหวัง (I) เพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่จะเกิดขึ้นจากการคำนวณ

$$PNI = (I - D) \times I$$

3. วิธี Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุง เป็นสูตรที่ปรับปรุงจากสูตร PNI ดั้งเดิม โดยนงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวาณิช เป็นวิธีการที่หาผลต่างของ (I - D) แล้วหารด้วยค่า D เพื่อควบคุมขนาดของความต้องการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่ไม่มีช่องกว้างมากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับของความพึงพอใจเป็นฐานในการคำนวณค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่ความคาดหวังของกลุ่ม

$$PNI_{\text{modified}} = (I - D) / D$$

สำหรับการสำรวจครั้งนี้ ใช้วิธีการจัดลำดับความสำคัญของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นแบบ Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุง (PNI_{modified}) และในกรณีที่ค่า PNI_{modified} เท่ากันจะพิจารณาจากค่า PNI ประกอบ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ความหมายเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ลาเซลเลอร์และฮัสตัน (Larzelere&Huston, 1980) ลักษณะของความเชื่อมั่นของพนักงานนั้นมีความสำคัญอย่างสูงที่จะนำมาซึ่ง ความสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรมและความสามารถในการทำงาน

มิสชา (Mishra, 1996) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นไว้ว่าความเชื่อมั่นนั้นสามารถส่งผลดีต่อบุคลากรและองค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งจะทำให้บุคลากรนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

บูน และ โฮลเมส (Boon & Holmes, 1991) กล่าวถึงความเชื่อมั่นว่าเป็นสถานการณ์ที่รวมถึงความมั่นใจ และสิ่งที่คาดหวังในทางบวกเพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้บูน และ โฮลเมสยังได้กล่าวว่าความเชื่อมั่นนั้นสามารถเกิดจากนิสัยของตัวพนักงานเอง เกิดจากสถานการณ์ขององค์กร และเกิดจากความสัมพันธ์ขององค์กรที่มีต่อพนักงาน

สเตอร์น (Stern, 1997) ความเชื่อมั่น คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งองค์กรควรให้ความดูแลและข้อผูกมัดที่ดี การให้ความสะดวกสบาย การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง เป็นต้น

ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวเรา โดยจะทำหน้าที่ในการกำกับความคิดและความรู้สึกของเราในปัญหาต่าง ๆ และจะแสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมที่ปรากฏต่อบุคคลภายนอก ซึ่งก็คือสิ่งที่เรายกกันว่าบุคลิกภาพ

คนที่มีความเชื่อมั่นจะเป็นคนที่มีลักษณะมั่นคง ไม่ลังเลในการตัดสินใจ ไม่วิตกกังวลต่อสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็ไม่พุ่มพวยหรือกังวลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นไปแล้ว สามารถที่จะปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่และเมื่อประเมินว่าตัวเองไม่พร้อมก็กล้าและมั่นใจที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น นั่นก็คือความเชื่อมั่นไม่ได้จำกัดอยู่แต่ในตัวเอง แต่รวมถึงความเชื่อมั่นในผู้อื่นด้วย

คนที่ขาดความเชื่อมั่นก็จะมีลักษณะที่ตรงกันข้าม ในสถานการณ์ที่ปกติ เราจะเห็นว่าเขาเป็นคนที่ดูน่าคบหา อ่อนน้อม ไม่มีปากมีเสียงกับใคร ดูเป็นคนที่สามารถเข้ากับคนอื่นได้ดี แต่เมื่อต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย เราจะเห็นตัวตนที่แท้จริงของเขา เขาจะดูลังเลกระวนกระวายและวิตกกังวลในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้นไม่กล้าที่จะตัดสินใจพร้อมที่จะเป็นผู้ตามมากกว่าที่จะยอมรับบทบาทของความเป็นผู้นำที่จะต้องรับผิดชอบในการตัดสินใจ เขาอาจแสดงความยอมรับในผู้อื่นด้วยการให้ผู้อื่นตัดสินใจแทนและทำตามการตัดสินใจของคนอื่น ทั้ง ๆ ที่ตัวเองก็อาจจะไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจนั้น สิ่งที่มาตามก็คือความทุกข์ในการต้องทำในสิ่งที่ตนเองไม่เห็นด้วย แต่ก็ไม่กล้าขัดแย้งโดยเปิดเผย

ผลกระทบที่สำคัญที่สุดจากการขาดความเชื่อมั่นในตนเองก็คือ การหมด ความสุขในชีวิต ลองนึกถึงภาพของคนที่ต้องกระทำในสิ่งที่ตนเองไม่เห็นด้วย เขาต้องทำทั้ง ๆ ที่ตัวเองก็รู้ว่าผลเสียที่ตามมาจะเป็นเช่นไร

เขาต้องคอยกังวลอยู่ตลอดเวลาว่าเมื่อใดปัญหาที่เขาเห็น แต่คนอื่นไม่เห็นจะเกิดขึ้นและเมื่อปัญหานั้นเกิดขึ้น เขาก็ได้แต่โทษและตำหนิตัวเองว่าทำไมเมื่อครั้งนั้นเขาจึงไม่กล้าเสนอความคิดเห็นของตนเองออกไปในแง่มุมของการทำงาน คงเป็นเรื่องยากที่เขาจะสามารถรับผิดชอบงานหรือโครงการใหญ่ ๆ ในฐานะของผู้นำที่ต้องใช้อำนาจและความมั่นใจในการตัดสินใจ นั่นก็คือเขาเหมาะที่จะเป็นผู้ตามมากกว่าการเป็นผู้นำ

การสร้างเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่นล้วนแล้วแต่มีรากฐานมาจากประสบการณ์และพัฒนาการในวัยเด็ก เราจะสังเกตได้ว่าวัยเด็กของคนที่มีความเชื่อมั่นมักจะมีลักษณะที่คล้าย ๆ กัน คือ ได้รับการเลี้ยงดูในครอบครัวที่อบอุ่น ได้รับความรักอย่างสม่ำเสมอต้นเสมอปลาย (consistency) ได้รับความคาดหวังจากบุคคลที่อยู่รอบข้างในระดับที่เหมาะสมกับความสามารถในขณะนั้นของเขา (optimal expectancy) คนที่อยู่รอบเขาพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือในช่วงเวลาที่ตัวเขาไม่พร้อมที่จะเผชิญปัญหาแต่เพียงลำพัง ได้รับการสนับสนุนให้กล้าแสดงออกและไม่ถูกละเลยการวิพากษ์เมื่อกระทำการสิ่งที่ไม่ดีผลลัด สิ่งทีกล่าวนำทั้งหมดนี้จะทำให้เขาเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าที่จะตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ตนเอง เชื่อมั่นว่าถูกต้อง แม้ว่า จะต้องขัดแย้งกับเสียงส่วนใหญ่ก็ตาม ในขณะเดียวกันความเชื่อมั่นที่เขามีต่อผู้อื่นก็จะเป็นเสมือน กลไกที่จะคอยถ่วงดุลไม่ให้เขากลายเป็นคนที่ยึดมั่นในอัตตาของตนเอง สำหรับการสร้างความเชื่อมั่นในผู้ใหญ่ก็เช่นกัน เป็นเรื่องของ การสร้างและการพัฒนาประสบการณ์ ที่เกิดขึ้นจากการใช้ชีวิตให้กลายมาเป็น ส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพหลักคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ คือ

1. ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่ไม่มีใครมีติดตัวมาแต่กำเนิด แต่ต้องพัฒนาขึ้นมา
2. ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นมาได้ จะต้องมียากฐานมาจากความสำเร็จ
3. ไม่มีใครสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ในทุกเรื่อง และในเมื่อคุณกำลังต้องการความสำเร็จ คุณจึงควรเก็บเกี่ยวความสำเร็จจากสิ่งที่คุณสามารถที่จะทำได้ นั่นคือคุณต้องรู้จักการประมาณตน
4. ในบางครั้งการบางอย่างเกินความสามารถที่คุณจะจัดการด้วยตนเอง อย่ากระหายความสำเร็จมากจนลืมนึกที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อนสนิทหรือบุคคลที่พร้อมและยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือแก่คุณและอย่าลืมนึกให้เครดิตในสิ่งที่คุณทำให้กับตัวคุณ
5. รับฟังคำวิจารณ์และนำมาใคร่ครวญ สิ่งนี้จะช่วยในการลดอัตตาที่มากเกินไปและทำให้คนอื่นอยากที่จะช่วยเหลือคุณ
6. บางครั้งคำวิจารณ์จากคนที่ไม่เป็นมิตรก็อาจจะน่าฟังกว่าคนที่เป็เพื่อนเพราะเขามักจะเห็นคุณจากอีกแง่มุมหนึ่งที่คนอื่น รวมถึงเพื่อนสนิทของคุณมักจะมองข้ามไป
7. พยายามมองหาความสำเร็จจากงานหรือสิ่งที่ล้้มเหลวมากกว่าการมองหาความล้มเหลวจากสิ่งที่คุณกระทำได้สำเร็จ
8. ความสำเร็จในงานแต่ละชิ้นจะเป็น สิ่งทีสร้างความเชื่อมั่นให้คุณ ในขณะเดียวกันความล้มเหลวจะเป็นตัวชี้ให้คุณเห็นถึงข้อบกพร่องและสิ่งซึ่งคุณควรจะนำมาแก้ไข
9. ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีคนอื่นร่วมชื่นชมกับความสำเร็จของคุณ ดังนั้นจงอย่าล้เลใจที่จะให้คนอื่นร่วมชื่นชมด้วยเพราะมันเป็นสิทธิ์ที่คุณควรจะได้รับ

10. การมีเพื่อนสนิทและเชื่อมั่นในตัวเขา เปรียบเสมือนคุณมีขุมสมบัติอันล้ำค่าเขาย่อมพร้อมที่จะช่วยเหลือคุณ ทั้งในด้านกำลังใจ กำลังใจ และในด้านของสติปัญญา อย่าอายที่จะขอความช่วยเหลือหรือขอคำแนะนำจากเขา สำหรับคนที่เชื่อมั่นในตนเองมากเกินไป ว่าเป็นแล้วก็คืออีกด้านหนึ่งของคนที่ขาดความเชื่อมั่นคือเป็นคนที่ขาดความเชื่อมั่นในผู้อื่น คนพวกนี้จะไม่ค่อยยอมรับฟังความเห็นของผู้อื่น ไม่เห็นคุณค่าในตัวผู้อื่น มีอคติยึดถือความชอบและไม่ชอบของตนเองเป็นที่ตั้ง ผลที่ตามมาก็คือความผิดพลาดและความล้มเหลว มักจะเกิดขึ้นอยู่เนือง ๆ เนื่องจากการขาดการตรวจสอบจากบุคคลอื่น ปัญหาที่มักจะตามมาก็คือ ความริ้วฉานและความแตกแยกในหน่วยงานเพราะคนพวกนี้ถนัดที่จะโทษคนอื่นมากกว่าตนเอง

ประเภทของความเชื่อมั่น

1. ความเชื่อตามที่เป็นอยู่ เป็นการเชื่อในสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่า จริง-เท็จ ถูก-ผิด เช่น ความเชื่อว่าโลกกลม พระอาทิตย์ขึ้นทางตะวันออก เป็นต้น
2. ความเชื่อเชิงประเมินค่าเป็นความเชื่อที่แฝงความรู้สึก รวมทั้งมีการประเมินในขณะเดียวกัน เช่น เชื่อว่าบุหรีเป็นสิ่งที่อันตรายต่อสุขภาพ เป็นต้น
3. ความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำและควรห้าม เป็นความเชื่อที่ว่าสิ่งใดที่พึงปรารถนา ไม่พึงปรารถนา เช่น เชื่อว่าเด็กควรเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ เป็นต้น
4. ความเชื่อเกี่ยวกับสาเหตุ เป็นความเชื่อในสภาพที่ก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งตามมา เช่น เชื่อว่าการตัดไม้ทำลายป่าทำให้เกิดความแห้งแล้ง การสร้างเขื่อนเป็นการทำลายสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ เป็นต้น

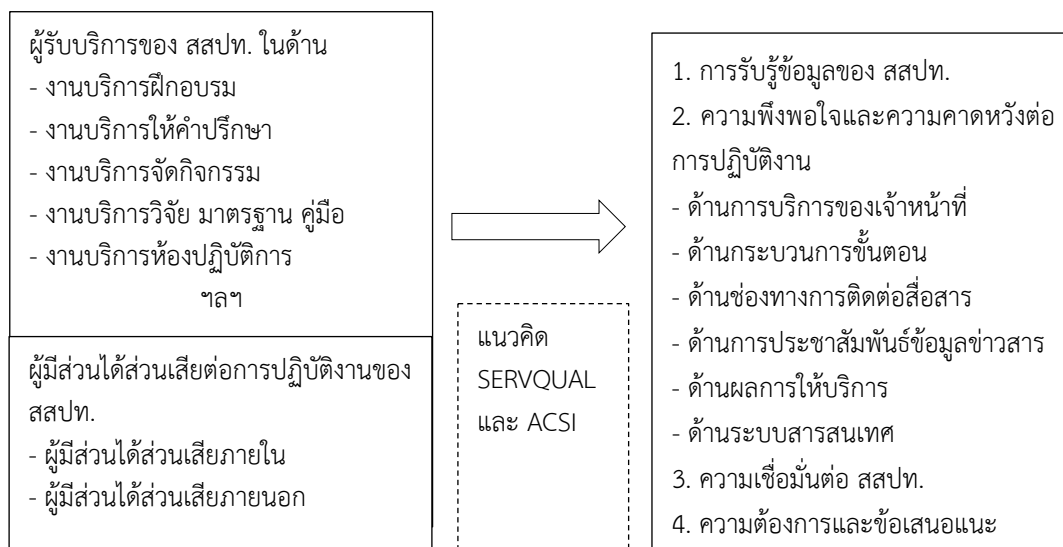
ประโยชน์ที่ได้รับจากความเชื่อมั่น

1. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินชีวิตมากยิ่งขึ้น เพราะมีสิ่งที่เชื่อถือเป็นสิ่งยึดเหนี่ยว
2. ทำให้เกิดกำลังใจและพลังที่จะต้องต่อสู้กับอุปสรรค หากรู้สึกว่าคุณเองมีสิ่งที่เชื่อถือคุ้มครอง
3. ทำให้เกิดความสุขใจหากได้ปฏิบัติตามความเชื่อที่มีอยู่

โทษที่จะได้รับการเชื่อมั่น

1. อาจทำให้หลงผิดและปฏิบัติตนไปในทางที่ผิดได้
2. อาจทำให้เสียโอกาสในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้
3. อาจทำให้เกิดความเชื่อมั่นมากเกินไปจนกลายเป็นความประมาทและทำให้เกิดความสูญเสียได้
4. อาจทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีหรือขาดการใช้เหตุผลในการกระทำสิ่งต่าง ๆ
5. อาจทำให้การแสดงออกต่าง ๆ ไม่เป็นที่ยอมรับ

5.2.3 กรอบแนวคิดการสำรวจ



5.3 ขอบเขตด้านประเด็นเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ครั้งนี้ โดยดำเนินการประเมินความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ได้แก่

- (1) การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สสปท.
- (2) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.
 - 2.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
 - 2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอน
 - 2.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร
 - 2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
 - 2.5 ด้านผลการให้บริการ
 - 2.6 ด้านระบบสารสนเทศ
- (3) ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.
- (4) ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยประเด็นคำถามข้างต้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ การดำเนินการตามลักษณะของการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงตามสภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดการวิจัยที่กำหนด

5.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) มีการกำหนดประชากรไว้ดังนี้

5.4.1 ประชากร ในการประเมินครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ผู้ที่ใช้บริการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ และแนวปฏิบัติไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ และการเข้าร่วมกิจกรรม
- งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการกิจการ รวมถึงงานสร้างและพัฒนาเครือข่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป
- งานบริการ เช่น งานห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบการกิจการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

(1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่

- คณะกรรมการบริหารของ สสปท.
- คณะอนุกรรมการทุกคณะของ สสปท.
- คณะทำงานด้านวิชาการของ สสปท.

(2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่

- สถานประกอบการที่ลงนาม MOU กับ สสปท.
- เจ้าหน้าที่ของกองความปลอดภัย กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่เคยทำงานร่วมกับ สสปท.
- เครือข่ายชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานที่เคยทำงานร่วมกับ สสปท.
- ผู้บริหารและผู้ประสานงานสมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย)

5.4.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ผู้ที่ใช้บริการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ที่อยู่ในกรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาค และเป็นผู้ใช้บริการ สสปท. ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (1) งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ และแนวปฏิบัติไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ และการเข้าร่วมกิจกรรม (3) งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการกิจการ รวมถึงงานสร้างและพัฒนาเครือข่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (4) งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป และ (5) งานบริการ เช่น งานห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัด

สภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบการกิจการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวนไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างสำหรับการสำรวจในครั้งนี้จะคำนึงถึงการเป็นตัวแทนที่เหมาะสมของประชากร โดยมีขนาดหรือจำนวนพอเหมาะ เกิดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด และมีความเชื่อถือได้มากที่สุด ทั้งนี้การสุ่มตัวอย่างต้องมีความยืดหยุ่นได้ เนื่องจากการเก็บรวบรวมข้อมูลบางครั้งอาจเกิดสถานการณ์ที่จำเป็นซึ่งไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบตามที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจลดหรือเพิ่มขนาดตัวอย่าง หรือหาตัวอย่างทดแทน ทั้งนี้จะต้องให้มีความสมดุลระหว่างประสิทธิภาพกับความเชื่อถือได้ เมื่อกำหนดขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมแล้วดำเนินการสุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

(1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่

- คณะกรรมการบริหารของ สสปท.
- คณะอนุกรรมการทุกคณะของ สสปท.
- คณะทำงานด้านวิชาการของ สสปท.

(2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่

- สถานประกอบการที่ลงนาม MOU กับ สสปท.
- เจ้าหน้าที่ของกองความปลอดภัย กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่เคยทำงานร่วมกับ สสปท.
- เครือข่ายชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานที่เคยทำงานร่วมกับ สสปท.
- ผู้บริหารและผู้ประสานงานสมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย)

5.5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย พิจารณารายละเอียดประเด็น และ/หรือหัวข้อกับคณะกรรมการฯ ซึ่งแบบสำรวจดังกล่าวได้รับการพิจารณา และได้รับความเห็นชอบจากทาง สสปท. ก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล โดยโครงสร้างของแบบสำรวจ อาจแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สสปท.

ตอนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

ตอนที่ 5 ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลักษณะของคำถามมีความหลากหลาย คือ เป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือกเพียง 2 คำตอบ (Dichotomous) คำถามที่สามารถเลือกคำตอบได้หลายคำตอบ (Check list) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Multiple Choice) แบบประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) เพื่อให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

** เนื่องจากระหว่างที่ดำเนินการสำรวจอยู่ในสถานการณ์ของโควิด-19 การสำรวจด้วยแบบสำรวจแบบกระดาษ (Paper) อาจจะไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ผู้วิจัยจึงทำแบบสำรวจออนไลน์ (Online/QR Code) โดยส่ง Link หรือ QR code ให้กับกลุ่มเป้าหมายโดยใช้การเก็บข้อมูลแบบกระดาษคู่ขนานไปด้วย เพื่อความสะดวก ปลอดภัย และรวดเร็วในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดโครงสร้างแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างโดยในแบบสัมภาษณ์จะกำหนดให้มีประเด็นเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงานของ สสปท. โดยมีประเด็นคำถามดังนี้

- บทบาทที่เป็นจุดเด่นของ สสปท.
- บทบาทที่เป็นอุปสรรคในการทำงานของ สสปท.
- นโยบายของ สสปท. ที่ควรมีการดำเนินการเพิ่มขึ้น
- การดำเนินงานของ สสปท. ที่ยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง
- ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน/ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา
- ระดับความเชื่อมั่นของ สสปท. ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ทิศทางการดำเนินงานของ สสปท. ในอนาคต
- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยการสัมภาษณ์ขอความร่วมมือในการบันทึกข้อมูลเสียง และได้รับความยินยอมในการบันทึก การให้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้สัมภาษณ์ปรากฏในงานวิจัยในลักษณะของการใช้ข้อความหรือสัญลักษณ์แทน

5.6 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือของการวิจัยเชิงปริมาณนั้นคณะวิจัยได้นำแบบสำรวจและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่สร้างขึ้นไปทดสอบความแม่นยำหรือเที่ยงตรง (Content Validity) โดยนำแบบสำรวจที่สร้างขึ้นร่วมกันกับทาง สสปท. ไปปรึกษาที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม จากนั้นนำแบบสำรวจที่ปรับปรุงครั้งที่ 1 ไปทดสอบความเที่ยงตรง โดยขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในงานวิจัยเรื่องนี้เพื่อตรวจสอบแก้ไขและดูความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์เนื้อหาว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ และตลอดจนคำวิจารณ์เสนอแนะและตัดสินใจในการเลือกใช้คำ จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสำรวจและประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึกที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบครั้งสุดท้าย

2. คณะผู้วิจัยนำเครื่องมือวิจัยที่ผ่านการตรวจจากที่ปรึกษาไปหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสำรวจ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในเครื่องมือมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจต้องมากกว่า 0.7 ขึ้นไป และจากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.979 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นสูงกว่า .700 ดังนั้นแบบสำรวจมีความเหมาะสมสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

3. ปรับปรุงประเด็นคำถามให้มีความถูกต้อง ตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะทำงาน จากนั้นนำแบบสำรวจและประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีการปรับแก้ไข ส่งให้ทางคณะกรรมการบริหาร สสพท. และคณะทำงานของ สสพท. พิจารณาให้ความเห็นชอบและอนุมัติก่อนนำแบบสำรวจไปใช้ในการเก็บข้อมูล

5.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.7.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยใช้แบบสำรวจในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมายและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมดังนี้

- (1) การโทรศัพท์สอบถามและตามแบบสำรวจ
- (2) การส่งแบบสำรวจทางออนไลน์ หรือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email)
- (3) เก็บข้อมูลแบบกระดาษคู่ขนาน

5.7.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง พร้อมทั้งขอบันทึกข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการสัมภาษณ์เชิงลึก และผ่านการอบรมทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานของ สสพท. ในภาพรวมก่อนเก็บข้อมูลจริง ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการติดต่อประสานงานกลุ่มเป้าหมาย ทำหนังสือขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 20-30 นาที ต่อราย ประเด็นการสัมภาษณ์ครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงานของ สสพท. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในลักษณะการสัมภาษณ์พูดคุยระหว่างการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมในหลายมิติ และสามารถนำมาสนับสนุนการวิจัยเชิงปริมาณจากแบบสำรวจให้มีความสมบูรณ์ และข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.8 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ผู้วิจัยใช้สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

(1) ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนข้อมูลความคิดเห็นอื่น ๆ ในลักษณะเชิงคุณภาพใช้การสังเคราะห์เอกสารและการวิเคราะห์เนื้อหาจำแนกเป็นหมวดหมู่ของประเด็นต่าง ๆ

(2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสพท. ในแต่ละงานบริการหลักของ สสพท. เพื่อวิเคราะห์ถึงการให้บริการที่ต้องการได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเรียงลำดับจากมากที่สุด – น้อยที่สุด โดยการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ใช้วิธีการจัดลำดับความสำคัญของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นแบบ Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุง (PNImodified) และในกรณีที่ค่า PNImodified เท่ากันจะพิจารณาจากค่า PNI ประกอบ

(3) การวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุง รวมทั้งการวิเคราะห์ผลเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความเชื่อมั่น ความต้องการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลจากการสำรวจเป็นปัจจัยในกระบวนการพิจารณาปรับปรุงนโยบายหรือแผนงานที่เกี่ยวกับการสร้างหรือยกระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสพท. ต่อไป

คะแนนความพึงพอใจมี 5 ระดับ และวิธีคิดค่าเฉลี่ย หาค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละประเด็นโดย ส่วนการแปลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจาก 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ค่าปกติ ดังนี้

ระดับคะแนน	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1	1.00 – 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด
2	1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
3	2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
4	3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
5	4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

6. การประมวลผล

คณะผู้วิจัย ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป QPS-MR (Questionnaire Processing System-Marketing Research) ที่สามารถ cross tab ตัวแปรได้มากกว่า 1 ตัวแปร โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ เพื่อคัดกรองแบบสำรวจที่จะนำไปใช้ในการลงรหัส โดยแบบสำรวจที่ได้รับกลับมาต้องมีความสมบูรณ์อย่างน้อยร้อยละ 90

2) ลงรหัสข้อมูลในประเด็นคำถามปลายเปิด

3) บันทึกข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป QPS-MR (Questionnaire Processing System-Marketing Research) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สามารถจำแนกข้อมูลได้มากกว่า 1 ตัวแปร ทำให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้รวดเร็วกว่าโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

4) ตรวจสอบขั้นตอนการบันทึกข้อมูล และความถูกต้องในการบันทึกข้อมูล

5) ประมวลผล เพื่อนำมาสรุปและนำเสนอผล

	GENDER		AGED							EDUCATION						AREA				
	Total	MALE	FE- MALE	BELOW 18	18-25	26-35	36-45	46-55	OVER 55	LOWER /PRI MARY	SECON DARY SCHL.	BACHE VOCALOR'S TIONAL DEG.	MAS TER'S DEG.	OVER MAS TER'S DEG.		BANG KOK	CEN TRAL	NORTH EAST	NORTH NORTH	SOUTH
Total	2110	1113	997	137	455	457	494	345	222	152	800	330	743	83	2	191	690	368	370	491
	100.00	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Q.8 ABOUT DRIVING TIME

BELOW 3 YEARS	158	61	97	62	60	18	11	6	1	7	94	12	44	1		19	46	22	36	35
	7.49	5.48	9.73	45.26	13.19	3.94	2.23	1.74	.45	4.61	11.75	3.64	5.92	1.20		9.95	6.67	5.98	9.73	7.13
3 - 5 YEARS	388	162	226	49	183	96	40	15	5	12	171	61	135	9		32	123	63	94	76
	18.39	14.56	22.67	35.77	40.22	21.01	8.10	4.35	2.25	7.89	21.38	18.48	18.17	10.84		16.75	17.83	17.12	25.41	15.48
6 - 10 YEARS	587	285	302	21	169	175	142	66	14	27	186	106	245	23		55	165	122	103	142
	27.82	25.61	30.29	15.33	37.14	38.29	28.74	19.13	6.31	17.76	23.25	32.12	32.97	27.71		28.80	23.91	33.15	27.84	28.92
OVER 10 YEARS	977	605	372	5	43	168	301	258	202	106	349	151	319	50	2	85	356	161	137	238
	46.30	54.36	37.31	3.65	9.45	36.76	60.93	74.78	90.99	69.74	43.63	45.76	42.93	60.24	100.0	44.50	51.59	43.75	37.03	48.47

P.641013PA SUAN DUSIT POLL - OPINION ABOUT PENALTIES FOR DRIVING DRUNK (February, 2564)
Table 2 (continuation)
PART I - Q.8 ABOUT DRIVING TIME
Base: ALL ANSWERS

	Total	OCCUPATION								MONTHLY INCOME						
		PUPIL STU- DENTS	2. GOV'T OFF.	BUSI NESS OWNER	PRI- VATE EMPL.	6. LABOU -RER	7.RE- LANCE	8. TIRE OTHERS	BELOW 15000	15001 35000	55001 75000	55001 75000	OVER 75000	NO IN COME		
		100.00	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		
Total	2110 100.00	349 100.0	382 100.0	399 100.0	340 100.0	421 100.0	151 100.0	38 100.0	30 100.0	865 100.0	856 100.0	159 100.0	45 100.0	15 100.0	170 100.0	
Q.8 ABOUT DRIVING TIME																
BELOW 3 YEARS		158 7.49	96 27.51	11 2.88	14 3.51	12 3.53	18 4.28	5 3.31		2 6.67	68 7.86	33 3.86	3 1.89	1 2.22	53 31.18	
3 - 5 YEARS		388 18.39	140 40.11	46 12.04	47 11.78	56 16.47	63 14.96	31 20.53		5 16.67	183 21.16	127 14.84	11 6.92	2 4.44	65 38.24	
6 - 10 YEARS		587 27.82	98 28.08	113 29.58	106 26.57	120 35.29	104 24.70	37 24.50	2 5.26	7 23.33	243 28.09	243 28.39	49 30.82	11 24.44	40 6.67	
OVER 10 YEARS		977 46.30	15 4.30	212 55.50	232 58.15	152 44.71	236 56.06	78 51.66	36 94.74	16 53.33	371 42.89	453 52.92	96 60.38	31 68.89	12 93.33	

7. ระยะเวลาดำเนินการ การประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) มีระยะเวลาดำเนินการ 90 วัน โดยมีรายละเอียดตามกิจกรรม ดังนี้

กิจกรรม	เดือน			
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.
1. ผู้รับจ้างศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของ สสพท. เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ การดำเนินงานของ สสพท. วิธีการวัดความพึงพอใจ เป็นต้น และวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ	→			
2. จัดทำร่างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล แผนการดำเนินงานในการสำรวจ	→			
3. ส่งมอบงานงวดที่ 1 พร้อมทั้งนำเสนอแผนการดำเนินงานและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลต่อคณะกรรมการ สสพท.		→		
4. ปรับแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและแผนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ สสพท.		→		
5. ทดสอบเครื่องมือการสำรวจ (Try out) กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ตัวอย่าง		→		
6. นำแบบสำรวจที่ไปทดลองใช้มาปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง		→		
7. นำเครื่องมือที่ผ่านการทดสอบแล้วไป ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ		→	→	
8. ผู้รับจ้างลงรหัส บันทึกและประมวลผล ข้อมูล สรุปและวิเคราะห์ผล/สรุปผลการสำรวจ แบบสำรวจที่ผ่านการตอบจากกลุ่มตัวอย่าง			→	
9. ส่งมอบงานงวดที่ 2 พร้อมทั้งนำเสนอรายงานความก้าวหน้าตามแผนการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ สสพท.			→	
10. เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง			→	
11. วิเคราะห์ผล สรุปผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)				→

กิจกรรม	เดือน			
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.
12. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final report) ส่งมอบงานงวดที่ 3 และนำเสนอสรุปผลจากการศึกษา ต่อคณะกรรมการสสพท.				→
13. เผยแพร่ผลการสำรวจไปยังสำนักข่าวต่าง ๆ ที่มีการประสานงานร่วมกับสวนดุสิตโพล				→

ตารางผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 528 คน

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	297	56.25
	หญิง	231	43.75
อายุ	20-30 ปี	158	29.92
	31-40 ปี	195	36.93
	41-50 ปี	127	24.05
	51-60 ปี	37	7.01
	มากกว่า 60 ปี	11	2.08
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	6.63
	ปริญญาตรี	435	82.39
	สูงกว่าปริญญาตรี	58	10.98
ประเภทของกลุ่มผู้รับบริการ	หน่วยงานภาครัฐ	30	5.68
	หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	1	0.19
	สถาบันอุดมศึกษา	14	2.65
	หน่วยงานเอกชน/สถานประกอบการ	482	91.29
	อื่น ๆ	1	0.19
การบริการที่ได้รับ	งานบริการฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	405	76.70
	งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ	18	3.41
	งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป	79	14.96
	งานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน	18	3.41
	งานบริการห้องปฏิบัติการ ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน	8	1.52

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 528 คน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.25 และ 43.75 มีอายุในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.93 รองลงมาคือ อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 29.92 และอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 24.05 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 82.39 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.98 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.63 เป็นหน่วยงานเอกชน/สถานประกอบการ มากที่สุด ร้อยละ 91.29 รองลงมาคือ หน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 5.68 และสถาบันอุดมศึกษา ร้อยละ 2.65 ใช้บริการ สสพ. ในงานบริการฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน มากที่สุด ร้อยละ 76.70 รองลงมาคือ งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป ร้อยละ 14.96 งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ และงานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน ร้อยละ 3.41 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สสพ.

ตารางที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ สสพ. จำแนกตามการบริการที่ได้รับ

อันดับ	บทบาทหน้าที่	ภาพรวม	การบริการที่ได้รับ				
			ฝึกอบรม	ให้คำปรึกษา	จัดกิจกรรม	วิจัย/คู่มือ	ห้องปฏิบัติการ
	จำนวนคำตอบ (n)	1,577	1,192	81	179	91	34
1	ฝึกอบรม ถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน	29.42	30.03	22.22	35.75	18.68	20.59
2	พัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน	24.35	25.76	19.75	20.67	19.78	17.65
3	ให้คำปรึกษา สนับสนุนด้านการทำวิจัยเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานกับสถานประกอบการ	12.37	13.00	20.99	0.56	18.68	14.71
4	จัดกิจกรรม นิทรรศการ ให้ความรู้ในด้านความปลอดภัยกับประชาชน	9.51	5.87	3.70	41.34	2.20	2.94
5	ออกกฎหมาย กำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการทำงาน	8.69	8.81	13.58	-	17.58	14.71
6	ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบการ	6.59	6.80	7.41	-	10.99	20.59
7	จัดทำสถิติ ฐานข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน	6.34	6.46	9.88	1.68	9.89	8.82
8	ขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (เจ้าหน้าที่ จป. วิชาชีพ)	2.73	3.27	2.47	-	2.20	-

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ สสปท. จำแนกตามการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่คิดว่า สสปท. มีบทบาทหน้าที่ในด้านการฝึกอบรม ถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน มากที่สุด ร้อยละ 29.42 รองลงมาคือ การพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน ร้อยละ 24.35 และการให้คำปรึกษา สนับสนุนด้านการทำวิจัยเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานกับสถานประกอบการ ร้อยละ 12.37 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการในทุกกลุ่ม ส่วนใหญ่คิดว่า สสปท. มีบทบาทหน้าที่ในด้านการฝึกอบรม ถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน มากที่สุด ยกเว้นผู้รับบริการงานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนใหญ่คิดว่า สสปท. มีบทบาทหน้าที่ในด้านการพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานมากที่สุด

ตารางที่ 3 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสปท. จำแนกตามการบริการที่ได้รับ

อันดับ	ช่องทาง	ภาพรวม	การบริการที่ได้รับ				
			ฝึกอบรม	ให้คำปรึกษา	จัดกิจกรรม	วิจัย/คู่มือ	ห้องปฏิบัติการ
	จำนวนคำตอบ (n)	1,135	901	35	149	34	16
1	สื่อออนไลน์ เช่น Facebook YouTube Twitter เป็นต้น	38.77	35.41	51.43	53.02	50.00	43.75
2	เว็บไซต์สำนักงาน สสปท.	34.54	32.85	48.57	36.91	47.06	50.00
3	งานสัมมนา/นิทรรศการ	12.78	14.87	-	6.71	2.94	-
4	เจ้าหน้าที่ สสปท.	12.60	15.54	-	1.34	-	6.25
5	สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ Infographic คู่มือ เป็นต้น	1.15	1.11	-	2.01	-	-
6	โทรทัศน์	0.18	0.22	-	-	-	-

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 3 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสปท. จำแนกตามการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสปท. ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ เช่น Facebook YouTube Twitter เป็นต้น มากที่สุด ร้อยละ 38.77 รองลงมาคือ เว็บไซต์สำนักงาน สสปท. ร้อยละ 34.54 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 12.78 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการในทุกกลุ่ม ส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสปท. ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ เช่น Facebook YouTube Twitter เป็นต้น มากที่สุด ยกเว้นผู้รับบริการงานบริการห้องปฏิบัติการ ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสปท. ผ่านช่องทางเว็บไซต์สำนักงาน สสปท. มากที่สุด

ตารางที่ 4 ความโดดเด่นของ สสพท. จำแนกตามการบริการที่ได้รับ

อันดับ	ความโดดเด่น	ภาพรวม	การบริการที่ได้รับ				
			ฝึกอบรม	ให้คำปรึกษา	จัดกิจกรรม	วิจัย/คู่มือ	ห้องปฏิบัติการ
	จำนวนคนตอบ (n)	528	405	18	79	18	8
1	มีการให้ความรู้ในด้านความปลอดภัย	57.01	55.56	5.56	93.67	-	12.50
2	เป็นหน่วยงานที่ดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน	31.25	38.27	44.44	2.53	-	-
3	มีข้อมูลทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ อ้างอิงได้	4.92	4.20	27.78	3.80	5.56	-
4	มีงานวิจัยและนวัตกรรมในการให้บริการ	4.73	0.99	22.22	-	94.44	-
5	ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1.33	-	-	-	-	87.50
6	มีการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้	0.38	0.49	-	-	-	-
7	มีข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย	0.38	0.49	-	-	-	-

จากตารางที่ 4 ความโดดเด่นของ สสพท. จำแนกตามการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่คิดว่า สสพท. โดดเด่นในเรื่องการให้ความรู้ในด้านความปลอดภัย มากที่สุด ร้อยละ 57.01 รองลงมาคือเป็นหน่วยงานที่ดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ร้อยละ 31.25 และการมีข้อมูลทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ อ้างอิงได้ ร้อยละ 4.92 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และผู้รับบริการงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่คิดว่า สสพท. โดดเด่นในเรื่องการให้ความรู้ในด้านความปลอดภัย มากที่สุด ส่วนผู้รับบริการงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ ส่วนใหญ่คิดว่า สสพท. โดดเด่นในเรื่องเป็นหน่วยงานที่ดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน มากที่สุด ผู้รับบริการงานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนใหญ่คิดว่า สสพท. โดดเด่นในเรื่องมีงานวิจัย และนวัตกรรมในการให้บริการ มากที่สุด และผู้รับบริการงานบริการห้องปฏิบัติการ ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนใหญ่คิดว่า สสพท. โดดเด่นในเรื่องการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

ตารางที่ 5 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. (ภาพรวม)

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		PNI _{mo}	PNI	ลำดับ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.61	92.20	4.52	90.40	0.02	0.41	1
1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.68	93.60	4.54	90.80	0.03	0.66	1
1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.56	91.20	4.48	89.60	0.02	0.36	4
1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.61	92.20	4.59	91.80	0.00	0.09	6
1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	4.60	92.00	4.55	91.00	0.01	0.23	5
1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใด ๆ	4.61	92.20	4.51	90.20	0.02	0.46	3
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.59	91.80	4.48	89.60	0.02	0.50	2
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน	4.56	91.20	4.52	90.40	0.01	0.18	3
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.55	91.00	4.47	89.40	0.02	0.36	1
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.50	90.00	4.50	90.00	0.00	0.00	4
2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.60	92.00	4.59	91.80	0.00	0.05	3
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	4.61	92.20	4.54	90.80	0.02	0.32	2
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.54	90.80	4.49	89.80	0.01	0.23	2
3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.44	88.80	4.37	87.40	0.02	0.31	1
3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.54	90.80	4.52	90.40	0.00	0.09	4
3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.60	92.00	4.55	91.00	0.01	0.23	2
3.4 สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.57	91.40	4.52	90.40	0.01	0.23	2
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.61	92.20	4.58	91.60	0.01	0.14	4
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	4.61	92.20	4.56	91.20	0.01	0.23	1
4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	4.56	91.20	4.51	90.20	0.01	0.23	1
4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย	4.63	92.60	4.63	92.60	0.00	0.00	4
4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์	4.65	93.00	4.60	92.00	0.01	0.23	1
5. ด้านผลการให้บริการ	4.52	90.40	4.54	90.80	0.00	-0.09	6
5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.42	88.40	4.45	89.00	-0.01	-0.13	4
5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ	4.49	89.80	4.51	90.20	0.00	-0.09	2
5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	4.62	92.40	4.60	92.00	0.00	0.09	1
5.4 องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	4.56	91.20	4.58	91.60	0.00	-0.09	2
6. ด้านระบบสารสนเทศ	4.59	91.80	4.58	91.60	0.00	0.05	5
6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.57	91.40	4.53	90.60	0.01	0.18	2
6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน	4.54	90.80	4.55	91.00	0.00	-0.05	5

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		PNI _{mo}	PNI	ลำดับ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	4.65	93.00	4.65	93.00	0.00	0.00	4
6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	4.65	93.00	4.62	92.40	0.01	0.14	3
6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	4.59	91.80	4.54	90.80	0.01	0.23	1
6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.55	91.00	4.56	91.20	0.00	-0.05	5
ภาพรวม	4.58	91.60	4.54	90.80	0.01	0.18	

จากตารางที่ 5 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. (ภาพรวม) พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) เมื่อจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (PNI_{modified} เท่ากับ 0.01)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นด้านที่ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเป็นอันดับแรก (PNI_{modified} เท่ากับ 0.02) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (PNI_{modified} เท่ากับ 0.01) และด้านกระบวนการขั้นตอน (PNI_{modified} เท่ากับ 0.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.
(งานบริการฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน)

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		PNI _{mo}	PNI	ลำดับ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.60	92.00	4.49	89.80	0.02	0.51	1
1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	93.40	4.52	90.40	0.03	0.70	1
1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.54	90.80	4.44	88.80	0.02	0.45	5
1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.62	92.40	4.56	91.20	0.01	0.28	6
1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	4.61	92.20	4.50	90.00	0.02	0.51	3
1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใด ๆ	4.58	91.60	4.48	89.60	0.02	0.46	4
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.57	91.40	4.42	88.40	0.03	0.69	2
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน	4.55	91.00	4.50	90.00	0.01	0.23	3
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.52	90.40	4.44	88.80	0.02	0.36	2
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.49	89.80	4.47	89.40	0.00	0.09	4
2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.60	92.00	4.57	91.40	0.01	0.14	3
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	4.59	91.80	4.51	90.20	0.02	0.37	1
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.53	90.60	4.47	89.40	0.01	0.27	2
3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.41	88.20	4.37	87.40	0.01	0.18	4
3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.53	90.60	4.46	89.20	0.02	0.32	1
3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.59	91.80	4.54	90.80	0.01	0.23	3
3.4 สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.57	91.40	4.51	90.20	0.01	0.27	2
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.59	91.80	4.57	91.40	0.00	0.09	4
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	4.58	91.60	4.53	90.60	0.01	0.23	1
4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	4.53	90.60	4.51	90.20	0.00	0.09	3
4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย	4.61	92.20	4.62	92.40	0.00	-0.05	4
4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์	4.65	93.00	4.61	92.20	0.01	0.19	2
5. ด้านผลการให้บริการ	4.51	90.20	4.53	90.60	0.00	-0.09	6
5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.42	88.40	4.46	89.20	-0.01	-0.18	4
5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ	4.47	89.40	4.49	89.80	0.00	-0.09	2
5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	4.61	92.20	4.57	91.40	0.01	0.18	1
5.4 องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	4.56	91.20	4.58	91.60	0.00	-0.09	2
6. ด้านระบบสารสนเทศ	4.57	91.40	4.55	91.00	0.00	0.09	4
6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.52	90.40	4.51	90.20	0.00	0.05	3
6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน	4.53	90.60	4.53	90.60	0.00	0.00	4

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		PNI _{mo}	PNI	ลำดับ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	4.62	92.40	4.64	92.80	0.00	-0.09	6
6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	4.66	93.20	4.59	91.80	0.02	0.33	1
6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	4.59	91.80	4.52	90.40	0.02	0.32	2
6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.53	90.60	4.53	90.60	0.00	0.00	4
ภาพรวม	4.56	91.20	4.52	90.40	0.01	0.18	

จากตารางที่ 6 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. (งานบริการฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน) พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) เมื่อจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (PNI_{modified} เท่ากับ 0.01)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นด้านที่ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเป็นอันดับแรก (PNI_{modified} เท่ากับ 0.02) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (PNI_{modified} เท่ากับ 0.01) และด้านกระบวนการขั้นตอน (PNI_{modified} เท่ากับ 0.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.
(งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ)

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		PNI _{mo}	PNI	ลำดับ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.64	92.80	4.79	95.80	-0.03	-0.70	5
1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.72	94.40	4.78	95.60	-0.01	-0.28	2
1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.61	92.20	4.72	94.40	-0.02	-0.51	3
1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.56	91.20	4.83	96.60	-0.06	-1.23	6
1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	4.61	92.20	4.83	96.60	-0.05	-1.01	4
1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใด ๆ	4.72	94.40	4.72	94.40	0.00	0.00	1
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.61	92.20	4.83	96.60	-0.05	-1.01	4
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน	4.63	92.60	4.76	95.20	-0.03	-0.60	4
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.67	93.40	4.78	95.60	-0.02	-0.51	1
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.44	88.80	4.67	93.40	-0.05	-1.02	4
2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.78	95.60	4.89	97.80	-0.02	-0.53	3
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	4.61	92.20	4.72	94.40	-0.02	-0.51	1
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.61	92.20	4.71	94.20	-0.02	-0.46	1
3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.44	88.80	4.56	91.20	-0.03	-0.53	3
3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.67	93.40	4.83	96.60	-0.03	-0.75	4
3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.67	93.40	4.72	94.40	-0.01	-0.23	1
3.4 สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.67	93.40	4.72	94.40	-0.01	-0.23	1
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.68	93.60	4.79	95.80	-0.02	-0.51	3
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	4.67	93.40	4.89	97.80	-0.04	-1.03	4
4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	4.67	93.40	4.78	95.60	-0.02	-0.51	3
4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย	4.72	94.40	4.78	95.60	-0.01	-0.28	2
4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์	4.67	93.40	4.72	94.40	-0.01	-0.23	1
5. ด้านผลการให้บริการ	4.58	91.60	4.69	93.80	-0.02	-0.50	2
5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.44	88.80	4.56	91.20	-0.03	-0.53	2
5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ	4.50	90.00	4.67	93.40	-0.04	-0.77	3
5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	4.78	95.60	4.72	94.40	0.01	0.29	1
5.4 องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	4.61	92.20	4.83	96.60	-0.05	-1.01	4
6. ด้านระบบสารสนเทศ	4.67	93.40	4.82	96.40	-0.03	-0.70	5
6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.72	94.40	4.89	97.80	-0.03	-0.80	4
6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน	4.61	92.20	4.89	97.80	-0.06	-1.29	5

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		PNI _{mo}	PNI	ลำดับ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	4.72	94.40	4.72	94.40	0.00	0.00	1
6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	4.56	91.20	4.89	97.80	-0.07	-1.50	6
6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	4.67	93.40	4.72	94.40	-0.01	-0.23	2
6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.72	94.40	4.83	96.60	-0.02	-0.52	3
ภาพรวม	4.64	92.80	4.77	95.40	-0.03	-0.60	

จากตารางที่ 7 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. (งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ) พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40) เมื่อจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวัง (PNI_{modified} เท่ากับ -0.03)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร เป็นด้านที่ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเป็นอันดับแรก (PNI_{modified} เท่ากับ -0.02) รองลงมาคือ ด้านผลการให้บริการ (PNI_{modified} เท่ากับ -0.02) และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (PNI_{modified} เท่ากับ -0.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.
(งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป)

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		PNI _{mo}	PNI	ลำดับ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.66	93.20	4.64	92.80	0.00	0.09	3
1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการขอเจ้าหน้าที่	4.70	94.00	4.61	92.20	0.02	0.42	1
1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการขอเจ้าหน้าที่	4.66	93.20	4.58	91.60	0.02	0.37	2
1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.61	92.20	4.65	93.00	-0.01	-0.18	5
1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	4.58	91.60	4.71	94.20	-0.03	-0.60	6
1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใด ๆ	4.68	93.60	4.65	93.00	0.01	0.14	4
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.73	94.60	4.66	93.20	0.02	0.33	3
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน	4.61	92.20	4.61	92.20	0.00	0.00	4
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.61	92.20	4.59	91.80	0.00	0.09	2
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.54	90.80	4.59	91.80	-0.01	-0.23	3
2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.59	91.80	4.65	93.00	-0.01	-0.28	4
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	4.68	93.60	4.62	92.40	0.01	0.28	1
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.57	91.40	4.53	90.60	0.01	0.18	2
3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.53	90.60	4.38	87.60	0.03	0.68	1
3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.54	90.80	4.66	93.20	-0.03	-0.54	4
3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.58	91.60	4.54	90.80	0.01	0.18	3
3.4 สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.62	92.40	4.56	91.20	0.01	0.28	2
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.67	93.40	4.59	91.80	0.02	0.37	1
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	4.72	94.40	4.67	93.40	0.01	0.24	3
4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	4.62	92.40	4.48	89.60	0.03	0.65	1
4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย	4.75	95.00	4.66	93.20	0.02	0.43	2
4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์	4.59	91.80	4.56	91.20	0.01	0.14	4
5. ด้านผลการให้บริการ	4.55	91.00	4.58	91.60	-0.01	-0.14	5
5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.38	87.60	4.42	88.40	-0.01	-0.18	3
5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ	4.58	91.60	4.59	91.80	0.00	-0.05	2
5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	4.65	93.00	4.72	94.40	-0.01	-0.33	4
5.4 องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	4.58	91.60	4.57	91.40	0.00	0.05	1
6. ด้านระบบสารสนเทศ	4.64	92.80	4.64	92.80	0.00	0.00	4
6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.70	94.00	4.52	90.40	0.04	0.85	1
6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน	4.53	90.60	4.59	91.80	-0.01	-0.27	5

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		PNI _{mo}	PNI	ลำดับ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	4.75	95.00	4.73	94.60	0.00	0.09	3
6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	4.62	92.40	4.70	94.00	-0.02	-0.37	6
6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	4.63	92.60	4.59	91.80	0.01	0.19	2
6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.62	92.40	4.67	93.40	-0.01	-0.23	4
ภาพรวม	4.62	92.40	4.60	92.00	0.00	0.09	

จากตารางที่ 8 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. (งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป) พบว่า ภาพรวม ผู้รับบริการงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00) เมื่อจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (PNI_{modified} เท่ากับ 0.00)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เป็นด้านที่ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเป็นอันดับแรก (PNI_{modified} เท่ากับ 0.02) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (PNI_{modified} เท่ากับ 0.01) และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (PNI_{modified} เท่ากับ 0.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.
(งานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน)

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		PNI _{mo}	PNI	ลำดับ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.59	91.80	4.64	92.80	-0.01	-0.23	6
1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.72	94.40	4.72	94.40	0.00	0.00	3
1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.33	86.60	4.56	91.20	-0.05	-1.00	6
1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.50	90.00	4.67	93.40	-0.04	-0.77	5
1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	4.61	92.20	4.56	91.20	0.01	0.23	2
1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใด ๆ	4.72	94.40	4.61	92.20	0.02	0.52	1
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.67	93.40	4.72	94.40	-0.01	-0.23	4
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน	4.65	93.00	4.56	91.20	0.02	0.42	1
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.78	95.60	4.50	90.00	0.06	1.34	1
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.56	91.20	4.56	91.20	0.00	0.00	3
2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.56	91.20	4.56	91.20	0.00	0.00	3
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	4.72	94.40	4.61	92.20	0.02	0.52	2
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.60	92.00	4.51	90.20	0.02	0.41	2
3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.61	92.20	4.28	85.60	0.08	1.52	1
3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.61	92.20	4.67	93.40	-0.01	-0.28	4
3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.78	95.60	4.67	93.40	0.02	0.53	2
3.4 สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.39	87.80	4.44	88.80	-0.01	-0.22	3
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.69	93.80	4.63	92.60	0.01	0.28	4
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	4.72	94.40	4.83	96.60	-0.02	-0.52	3
4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	4.89	97.80	4.44	88.80	0.10	2.20	1
4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย	4.39	87.80	4.72	94.40	-0.07	-1.45	4
4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์	4.78	95.60	4.50	90.00	0.06	1.34	2
5. ด้านผลการให้บริการ	4.57	91.40	4.51	90.20	0.01	0.27	5
5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.56	91.20	4.28	85.60	0.07	1.28	1
5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ	4.61	92.20	4.61	92.20	0.00	0.00	2
5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	4.72	94.40	4.72	94.40	0.00	0.00	2
5.4 องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	4.39	87.80	4.44	88.80	-0.01	-0.22	4
6. ด้านระบบสารสนเทศ	4.65	93.00	4.57	91.40	0.02	0.37	3
6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.67	93.40	4.72	94.40	-0.01	-0.23	5
6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน	4.78	95.60	4.67	93.40	0.02	0.53	2

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		PNI _{mo}	PNI	ลำดับ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	4.78	95.60	4.44	88.80	0.08	1.63	1
6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	4.61	92.20	4.67	93.40	-0.01	-0.28	6
6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	4.44	88.80	4.44	88.80	0.00	0.00	4
6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.61	92.20	4.50	90.00	0.02	0.51	3
ภาพรวม	4.63	92.60	4.58	91.60	0.01	0.23	

จากตารางที่ 9 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. (งานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน) พบว่า ภาพรวม ผู้รับบริการงานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60) เมื่อจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. พบว่า ค่าเฉลี่ย ความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (PNI_{modified} เท่ากับ 0.01)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอน เป็นด้านที่ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเป็นอันดับแรก (PNI_{modified} เท่ากับ 0.02) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (PNI_{modified} เท่ากับ 0.02) และด้านระบบสารสนเทศ (PNI_{modified} เท่ากับ 0.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.
(งานบริการห้องปฏิบัติการ ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน)

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		PNI _{mo}	PNI	ลำดับ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.58	91.60	4.44	88.80	0.03	0.64	3
1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.00	100.00	4.38	87.60	0.14	3.10	1
1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.75	95.00	4.50	90.00	0.06	1.19	3
1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.38	87.60	4.63	92.60	-0.05	-1.10	5
1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	4.50	90.00	4.75	95.00	-0.05	-1.13	6
1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใด ๆ	4.75	95.00	4.25	85.00	0.12	2.38	2
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.13	82.60	4.13	82.60	0.00	0.00	4
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน	4.59	91.80	4.34	86.80	0.06	1.15	1
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.50	90.00	4.25	85.00	0.06	1.13	3
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.50	90.00	4.38	87.60	0.03	0.54	4
2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.75	95.00	4.50	90.00	0.06	1.19	2
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	4.63	92.60	4.25	85.00	0.09	1.76	1
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.50	90.00	4.50	90.00	0.00	0.00	6
3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.38	87.60	4.13	82.60	0.06	1.10	1
3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.75	95.00	4.88	97.60	-0.03	-0.62	4
3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.63	92.60	4.63	92.60	0.00	0.00	2
3.4 สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.25	85.00	4.38	87.60	-0.03	-0.55	3
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.56	91.20	4.50	90.00	0.01	0.27	5
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	4.50	90.00	4.13	82.60	0.09	1.67	1
4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	4.63	92.60	4.50	90.00	0.03	0.60	2
4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย	4.50	90.00	4.63	92.60	-0.03	-0.59	4
4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์	4.63	92.60	4.75	95.00	-0.03	-0.56	3
5. ด้านผลการให้บริการ	4.53	90.60	4.44	88.80	0.02	0.41	4
5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.63	92.60	4.38	87.60	0.06	1.16	1
5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ	4.50	90.00	4.38	87.60	0.03	0.54	2
5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	4.50	90.00	4.63	92.60	-0.03	-0.59	4
5.4 องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	4.50	90.00	4.38	87.60	0.03	0.54	2
6. ด้านระบบสารสนเทศ	4.65	93.00	4.48	89.60	0.04	0.79	2
6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.88	97.60	4.50	90.00	0.08	1.85	1
6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน	4.63	92.60	4.38	87.60	0.06	1.16	2

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		PNI _{mo}	PNI	ลำดับ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	4.63	92.60	4.50	90.00	0.03	0.60	3
6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	4.63	92.60	4.50	90.00	0.03	0.60	3
6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	4.75	95.00	4.75	95.00	0.00	0.00	6
6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.38	87.60	4.25	85.00	0.03	0.57	5
ภาพรวม	4.58	91.60	4.45	89.00	0.03	0.60	

จากตารางที่ 10 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. (งานบริการห้องปฏิบัติการ ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน) พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการงานบริการห้องปฏิบัติการ ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60) และมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00) เมื่อจัดลำดับความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (PNI_{modified} เท่ากับ 0.03)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอน เป็นด้านที่ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเป็นอันดับแรก (PNI_{modified} เท่ากับ 0.06) รองลงมาคือ ด้านระบบสารสนเทศ (PNI_{modified} เท่ากับ 0.04) และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (PNI_{modified} เท่ากับ 0.03) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสพ.

ตารางที่ 11 ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสพ. จำแนกตามการบริการที่ได้รับ

ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสพ.	ภาพรวม		การบริการที่ได้รับ			
			ฝึกอบรม		ให้คำปรึกษา	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. สสพ. เป็นองค์กรที่ยึดหลักความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	4.43	88.60	4.36	87.20	4.67	93.40
2. สสพ. มีการดำเนินงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล	4.39	87.80	4.34	86.80	4.56	91.20
3. เมื่อนึกถึงหน่วยงานหลักด้านการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ท่านนึกถึง สสพ.	4.56	91.20	4.56	91.20	4.67	93.40
4. สสพ. เป็นองค์กรที่ส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยและนวัตกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.50	90.00	4.48	89.60	4.78	95.60
5. สสพ. มีงานวิชาการ งานมาตรฐาน/คู่มือ งานวิจัยและนวัตกรรมที่ส่งเสริมให้องค์กรมีความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	4.45	89.00	4.42	88.40	4.39	87.80
6. สสพ. ส่งเสริมและขับเคลื่อนในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อคนทำงาน	4.43	88.60	4.39	87.80	4.50	90.00
7. สสพ. สร้างความตระหนักรู้ในด้านการป้องกันอันตรายก่อนเกิดเหตุให้แก่คนทำงานและประชาชน	4.46	89.20	4.44	88.80	4.56	91.20
8. สสพ. มีการพัฒนาหลักสูตร การฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างเหมาะสมและน่าเชื่อถือ	4.47	89.40	4.45	89.00	4.67	93.40
ภาพรวม	4.46	89.20	4.43	88.60	4.60	92.00

ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.	การบริการที่ได้รับ					
	จัดกิจกรรม		วิจัย/คู่มือ		ห้องปฏิบัติการ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. สสปท. เป็นองค์กรที่ยึดหลักความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	4.70	94.00	4.67	93.40	4.38	87.60
2. สสปท. มีการดำเนินงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล	4.53	90.60	4.61	92.20	4.50	90.00
3. เมื่อนึกถึงหน่วยงานหลักด้านการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ท่านนึกถึง สสปท.	4.53	90.60	4.50	90.00	4.50	90.00
4. สสปท. เป็นองค์กรที่ส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยและนวัตกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.61	92.20	4.33	86.60	4.13	82.60
5. สสปท. มีงานวิชาการ งานมาตรฐาน/คู่มือ งานวิจัยและนวัตกรรมที่ส่งเสริมให้องค์กรมีความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	4.57	91.40	4.67	93.40	4.63	92.60
6. สสปท. ส่งเสริมและขับเคลื่อนในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อคนทำงาน	4.54	90.80	4.61	92.20	4.63	92.60
7. สสปท. สร้างความตระหนักรู้ในด้านการป้องกันอันตรายก่อนเกิดเหตุให้แก่คนทำงานและประชาชน	4.57	91.40	4.28	85.60	4.50	90.00
8. สสปท. มีการพัฒนาหลักสูตร การฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างเหมาะสมและน่าเชื่อถือ	4.57	91.40	4.44	88.80	4.13	82.60
ภาพรวม	4.58	91.60	4.51	90.20	4.42	88.40

จากตารางที่ 11 ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามการบริการที่ได้รับ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ในประเด็น เมื่อนึกถึงหน่วยงานหลักด้านการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ท่านนึกถึง สสปท. มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) รองลงมาคือ ประเด็น สสปท. เป็นองค์กรที่ส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยและนวัตกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00) และประเด็น สสปท. มีการพัฒนาหลักสูตร การฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างเหมาะสมและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40)

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

ส่วนที่ 5 ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 12 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างต้องการและกลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากที่สุด จำแนกตามการบริการที่ได้รับ

อันดับ	ช่องทาง	ภาพรวม	การบริการที่ได้รับ				
			ฝึกอบรม	ให้คำปรึกษา	จัดกิจกรรม	วิจัย/คู่มือ	ห้องปฏิบัติการ
	จำนวนคนตอบ (n)	528	405	18	79	18	8
1	สื่อออนไลน์	80.30	76.05	94.44	94.94	94.44	87.50
2	เว็บไซต์สำนักงาน สสพท.	15.91	19.51	5.56	3.80	-	12.50
3	งานสัมมนา/นิทรรศการ	2.84	3.21	-	1.27	5.56	-
4	เจ้าหน้าที่ สสพท.	0.76	0.99	-	-	-	-
5	ป้ายประชาสัมพันธ์	0.19	0.25	-	-	-	-

จากตารางที่ 12 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างต้องการและกลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากที่สุด จำแนกตามการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการให้ สสพท. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ มากที่สุด ร้อยละ 80.30 รองลงมาคือ เว็บไซต์สำนักงาน สสพท. ร้อยละ 15.91 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 2.84 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการในทุกกลุ่ม ส่วนใหญ่ต้องการให้ สสพท. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ มากที่สุด

ตารางที่ 13 ความต้องการต่อการให้บริการของ สสพท. เพิ่มเติม จำแนกตามการบริการที่ได้รับ

อันดับ	ความต้องการ	ภาพรวม	การบริการที่ได้รับ				
			ฝึกอบรม	ให้คำปรึกษา	จัดกิจกรรม	วิจัย/คู่มือ	ห้องปฏิบัติการ
	จำนวนคำตอบ (n)	321	243	10	50	12	6
1	จัดอบรมให้มากขึ้นและพัฒนาหลักสูตรอบรมให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มหัวข้ออบรมให้ครอบคลุมทุกส่วน เพื่อให้ผู้อบรมนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้	41.12	38.68	70.00	36.00	83.33	50.00
2	ต้องการให้มีการมุ่งเน้นวิชาการและการปฏิบัติไปพร้อมกัน	7.17	9.05	-	2.00	-	-
3	เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การตั้งกลุ่มไลน์	5.92	6.17	10.00	6.00	-	-
4	เนื้อหาในการอบรมและข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอควรครอบคลุมทุกส่วน ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	5.61	6.58	-	4.00	-	-
5	เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อออนไลน์ อีเมล ไลน์ ยูทูบ	4.98	5.35	-	6.00	-	-
6	จัดอบรมฟรี โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	2.80	2.88	-	-	8.33	16.67
6	วิทยากรควรมีการสับเปลี่ยนหรือเชิญวิทยากรที่มีชื่อเสียงในวงการมาให้ความรู้ วิทยากรมาจากหลายพื้นที่ เพิ่มจำนวนวิทยากร	2.80	3.70	-	-	-	-
8	ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเสถียรโดยเฉพาะด้านการอบรม เนื่องจากภาพแตก เสียหาย วิดีโอค้าง ทำให้การอบรมไม่ต่อเนื่อง	2.49	2.47	-	4.00	-	-
9	เพิ่มหลักวิชาการให้ครบ มุ่งเน้นทางด้านวิชาการและเรื่องมาตรฐานวิชาการทางวิศวกรรม	2.18	2.47	-	2.00	-	-
10	เพิ่มการประชาสัมพันธ์และความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับทราบ	1.87	1.23	-	6.00	-	-
10	เพิ่มเอกสารคู่มือการอบรม เอกสารให้ความรู้เพิ่มเติมให้มากขึ้น	1.87	2.47	-	-	-	-
12	จัดทำรูปแบบสื่ออบรม สื่อประชาสัมพันธ์ให้น่าสนใจมากขึ้น	1.25	1.23	-	2.00	-	-
12	เพิ่มช่องทางการอบรม นำเทคโนโลยีมาใช้ในการอบรมให้มากขึ้น	1.25	1.65	-	-	-	-
14	ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ออกมาให้ความรู้ในสถานที่ทำงาน	0.93	1.23	-	-	-	-

อันดับ	ความต้องการ	ภาพรวม	การบริการที่ได้รับ				
			ฝึกอบรม	ให้คำปรึกษา	จัดกิจกรรม	วิจัย/คู่มือ	ห้องปฏิบัติการ
	จำนวนคำตอบ (n)	321	243	10	50	12	6
15	เน้นพัฒนาด้านปฏิบัติการ เช่น เน้นการปฏิบัติงานในพื้นที่	0.62	0.82	-	-	-	-
15	วันและเวลาในการอบรมควรต่อเนื่องกัน และเพิ่มระยะเวลาในการอบรมทางออนไลน์ให้มากขึ้น	0.62	0.41	-	-	8.33	-
17	เน้นทางด้านการบริการให้ครบวงจร	0.31	0.41	-	-	-	-
17	พัฒนาองค์ความรู้ด้านการให้คำปรึกษาใหม่ ๆ กับบริษัท เพื่อความปลอดภัยที่ดีในงานอุตสาหกรรม	0.31	-	10.00	-	-	-
17	เพิ่มทักษะความรู้ใหม่ ๆ เพื่อความปลอดภัยในที่ทำงาน หรือคุณภาพของสภาพแวดล้อม	0.31	-	-	-	-	16.67
17	การรับรองสมาชิกในการจัดกิจกรรมอบรม	0.31	0.41	-	-	-	-
17	ต้องการให้เผยแพร่ด้านการวิจัยที่ทำร่วมกับองค์กรอื่น ๆ ให้มากขึ้น	0.31	0.41	-	-	-	-
17	แจกโปสเตอร์ แผ่นพับ สำหรับติดบอร์ดในองค์กรต่าง ๆ	0.31	0.41	-	-	-	-
*	เป็นหน่วยงานที่ดี มีการดำเนินการทุกเรื่องได้ดี มีมาตรฐานอยู่แล้ว	14.64	11.93	10.00	32.00	-	16.67

จากตารางที่ 13 ความต้องการต่อการให้บริการของ สสพท. เพิ่มเติม จำแนกตามการบริการที่ได้รับพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการให้ สสพท. มีการให้บริการเพิ่มเติมในเรื่องการจัดอบรมให้มากขึ้นและพัฒนาหลักสูตรอบรมให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มหัวข้ออบรมให้ครอบคลุมทุกส่วน เพื่อให้ผู้อบรมนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ มากที่สุด ร้อยละ 41.12 รองลงมาคือ ต้องการให้มีการมุ่งเน้นวิชาการและการปฏิบัติไปพร้อมกัน ร้อยละ 7.17 และต้องการให้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การตั้งกลุ่มไลน์ ร้อยละ 5.92 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการในทุกกลุ่ม ส่วนใหญ่ต้องการให้ สสพท. มีการให้บริการเพิ่มเติมในเรื่องการจัดอบรมให้มากขึ้นและพัฒนาหลักสูตรอบรมให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มหัวข้ออบรมให้ครอบคลุมทุกส่วน เพื่อให้ผู้อบรมนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ มากที่สุด

ตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้ สสพ. นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน จำแนกตามการบริการที่ได้รับ

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม	การบริการที่ได้รับ				
			ฝึกอบรม	ให้คำปรึกษา	จัดกิจกรรม	วิจัย/คู่มือ	ห้องปฏิบัติการ
	จำนวนคำตอบ (n)	234	203	1	22	5	3
1	ข้อมูลข่าวสารที่นำมาประชาสัมพันธ์ ต้องมีความหลากหลาย เป็นปัจจุบัน ทันเหตุการณ์มากขึ้น	17.09	17.24	100.00	13.64	20.00	-
2	การอบรมควรเพิ่มภาคปฏิบัติให้มากขึ้น เพื่อการนำไปใช้จริงในการปฏิบัติงาน	11.11	12.81	-	-	-	-
3	การจัดอบรมทางออนไลน์ ควรมีการ จัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตให้ดี	10.68	6.40	-	54.55	-	-
4	มีการจัดอบรมให้มากขึ้นและต่อเนื่อง	9.83	11.33	-	-	-	-
5	เนื้อหาในการอบรมควรมีความหลากหลาย และครอบคลุมทุกส่วน	8.12	8.37	-	4.55	-	33.33
6	วิทยากรควรมีการสับเปลี่ยนคนใหม่ ๆ ไม่เน้นแต่คนเดิม ๆ มีการเชิญมาจาก หลากหลายพื้นที่	5.56	5.42	-	-	40.00	-
7	เพิ่มช่องทางการติดต่อ สื่อสารกับ สสพ. ให้มากขึ้น	5.13	4.43	-	9.09	-	33.33
8	เพิ่มบุคลากรไว้คอยให้บริการอย่าง เพียงพอ	2.14	1.97	-	4.55	-	-
9	นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการ ดำเนินงานให้มากขึ้น	1.71	1.97	-	-	-	-
10	ต้องการให้มีการจัดอบรมฟรี ไม่คิด ค่าใช้จ่าย	0.85	0.49	-	-	-	33.33
10	จัดเตรียมเอกสารในการอบรมให้มากขึ้น	0.85	0.99	-	-	-	-
10	ต้องการให้มีการพัฒนามาตรฐานด้าน ความปลอดภัยเรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติม	0.85	0.99	-	-	-	-
10	มีการจัดอบรมในรูปแบบหลากหลายขึ้น รับกับสสพ.การปัจจุบัน เช่น เพิ่มช่อง ทางการอบรม	0.85	0.99	-	-	-	-
14	การประชุมควรกระชับมากขึ้น	0.43	0.49	-	-	-	-
14	ต้องการให้ทาง สสพ. ให้แนวทางความ มั่นใจในการทำงานที่มีความปลอดภัย	0.43	0.49	-	-	-	-
14	เพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น การติดต่อกลับแก้ไขปัญหาให้รวดเร็ว	0.43	0.49	-	-	-	-
*	มีการปฏิบัติงานที่ดีอยู่แล้ว	23.93	25.12	-	13.64	40.00	-

จากตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้ สสพท. นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน จำแนกตามการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เสนอแนะว่าข้อมูลข่าวสารที่นำมาประชาสัมพันธ์ ต้องมีความหลากหลาย เป็นปัจจุบัน ทันเหตุการณ์มากขึ้น มากที่สุด ร้อยละ 17.09 รองลงมาคือ การอบรมควรเพิ่มภาคปฏิบัติให้มากขึ้น เพื่อการนำไปใช้จริงในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 11.11 และการจัดอบรมทางออนไลน์ ควรมีการจัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตให้ดี ร้อยละ 10.68 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และผู้รับบริการงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ ส่วนใหญ่เสนอแนะว่าข้อมูลข่าวสารที่นำมาประชาสัมพันธ์ ต้องมีความหลากหลาย เป็นปัจจุบัน ทันเหตุการณ์มากขึ้น มากที่สุด ผู้รับบริการงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่เสนอแนะว่าการจัดอบรมทางออนไลน์ ควรมีการจัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตให้ดี มากที่สุด ผู้รับบริการงานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนใหญ่เสนอแนะว่าวิทยากรควรมีการสับเปลี่ยนคนใหม่ ๆ ไม่เน้นแต่คนเดิม ๆ มีการเชิญมาจากหลากหลายพื้นที่ มากที่สุด และผู้รับบริการงานบริการห้องปฏิบัติการ ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนใหญ่เสนอแนะว่าเนื้อหาในการอบรมควรมีความหลากหลายและครอบคลุมทุกส่วน ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ สื่อสารกับ สสพท. ให้มากขึ้น และต้องการให้มีการจัดอบรมฟรี ไม่คิดค่าใช้จ่ายมากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในมุมมองของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน”

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ประกอบด้วย คณะกรรมการ สสปท. คณะอนุกรรมการ สสปท. ในแต่ละคณะ และคณะทำงานด้านวิชาการ จำนวน 17 คน สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ดังนี้

บทบาทที่เป็นจุดเด่นของ สสปท.

♦ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่เห็นว่าสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) เป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาและส่งเสริมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผ่านบริการต่าง ๆ ของ สสปท. ทั้งในด้านการจัดทำคู่มือมาตรฐาน แนวปฏิบัติ เพื่อให้การทำงานตามกฎหมายความปลอดภัยทำได้ง่ายขึ้น ด้านการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัย การจัดงานความปลอดภัยแห่งชาติ เพื่อสร้างจิตสำนึก ความตระหนัก ความเชื่อ ทศนคติที่ดีในด้านความปลอดภัยในการทำงาน ลดอัตราการประสบอันตรายของผู้ใช้แรงงานในประเทศไทย ด้านการดำเนินการวิจัยเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของอุตสาหกรรม การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในกระบวนการผลิต ตามบริบทที่เปลี่ยนไปของธุรกิจ รวมไปถึงการเป็นหน่วยงานที่มีสื่อความรู้ คู่มือ เอกสารวิชาการ แนวปฏิบัติต่าง ๆ ด้านความปลอดภัยเพื่อใช้ในการเผยแพร่ให้ความรู้แก่สถานประกอบการ และผู้ใช้แรงงานได้มีแนวทางการปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน

♦ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเห็นว่า สสปท. เป็นองค์การมหาชนที่มีความคล่องตัวในการทำงานมากกว่าหน่วยงานราชการ รูปแบบการทำงานและขั้นตอนการทำงานสามารถกำหนดได้เองตามเป้าประสงค์ และผลสัมฤทธิ์ โดยบริหารงานผ่านคณะกรรมการบริหาร สสปท. ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วตามความต้องการ ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้ง สสปท. ทำให้เกิดความคล่องตัวและความยืดหยุ่นในการทำงาน รวมไปถึงด้านบุคลากรของ สสปท. ที่ส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่ มีความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ พัฒนาการดำเนินงานของ สสปท. ให้ดียิ่งขึ้น และการมีเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญความปลอดภัยในการทำงานในด้านต่าง ๆ ที่สามารถเป็นวิทยากรให้ความรู้ด้านความปลอดภัยได้

♦ แต่ในขณะเดียวกันมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในบางท่านมีความเห็นว่า สสปท. เป็นหน่วยงานใหม่ที่แยกออกมาจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้การดำเนินงานยังไม่มีเด่นชัดเท่าที่ควร

การดำเนินการของ สสปท. ที่ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวัง

♦ ปัญหาด้านวิสัยทัศน์ การดำเนินงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเห็นว่าการดำเนินงานของ สสปท. ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังในเรื่องวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ยังไม่ชัดเจน ทำให้ทิศทางการดำเนินงานยังไม่ชัดเจนเช่นกัน และยังไม่มีแผนปฏิบัติการหรือแผนแม่บท (Master Plan) ที่ชัดเจน ส่วนในด้านการจัดอบรม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเห็นว่าการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ด้านความปลอดภัยยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของสถานประกอบการ ควรจัดอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยให้ครอบคลุมทุกหัวข้อที่กฎหมายกำหนด ควรพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อลดโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานของผู้ใช้แรงงาน

♦ ปัญหาด้านงบประมาณ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเห็นว่าการดำเนินงานของ สสปท. ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังในเรื่องการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินงานของ สสปท. ยังไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ โดยเฉพาะงบประมาณด้านบุคลากรที่ไม่สามารถจ้างบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยได้เนื่องจากมีค่าตอบแทนที่สูง

♦ ปัญหาด้านบุคลากร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเห็นว่าการดำเนินงานของ สสปท. ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังในเรื่องบุคลากรของ สสปท. มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน บุคลากรส่วนใหญ่ของ สสปท. ไม่ได้จบจากสาขาอาชีวอนามัยและความปลอดภัยโดยตรง ซึ่งการจ้างบุคลากรที่จบในสาขาอาชีวอนามัยและความปลอดภัยโดยตรงมีข้อจำกัดเนื่องจากมีค่าตอบแทนที่สูง ทำให้ยังไม่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานเท่าที่ควร จึงควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้น ผ่านการอบรมศึกษาดูงานหน่วยงานด้านความปลอดภัยในการทำงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

♦ ปัญหาด้านเครือข่าย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเห็นว่าการดำเนินงานของ สสปท. ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังในเรื่องการมีเครือข่ายพันธมิตรด้านความปลอดภัยในการทำงาน ปัจจุบัน สสปท. มีเครือข่ายพันธมิตรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานค่อนข้างน้อย สสปท. ควรพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรที่มีเครือข่ายพันธมิตรด้านความปลอดภัยในการทำงานที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ

♦ ปัญหาด้านการนำไปใช้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเห็นว่าการดำเนินงานของ สสปท. ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังในเรื่องสถานประกอบการยังไม่ให้ความสำคัญในการนำคู่มือ มาตรฐาน แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยไปใช้ในการดำเนินงาน

นโยบาย ของ สสพ. ที่ควรมีการดำเนินการเพิ่มขึ้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่เห็นว่า สสพ. ควรมีนโยบายในการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ขององค์กรในด้านการเป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้านการส่งเสริม สนับสนุน บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานด้านความปลอดภัยทั้งภาครัฐ เอกชน และเครือข่ายพันธมิตร ในการผลักดันให้เกิด “วัฒนธรรมความปลอดภัย” ในสถานประกอบการ หากเป็นไปได้ เรื่องความปลอดภัยควรมีการส่งเสริมให้เห็นความสำคัญตั้งแต่วัยเด็ก ควรสอดแทรกเรื่องความปลอดภัยเข้าไปในบทเรียนเพื่อสร้างจิตสำนึกและกระตุ้นให้ความสำคัญของความปลอดภัย นอกจากนี้ สสพ. ควรเป็นองค์กรผู้นำด้านความปลอดภัย มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน สร้างมาตรฐานความปลอดภัย งานวิจัยและนวัตกรรมให้กับหน่วยงานต่าง ๆ รวมไปถึง ควรจัดทำแผนแม่บท (Master Plan) ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีความชัดเจนมากขึ้น

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน และแนวทางการเพิ่มระดับความพึงพอใจ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงพอใจมากที่สุด และเห็นว่า หาก สสพ. ต้องการเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ควรประชาสัมพันธ์หน่วยงานเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ การดำเนินงานของ สสพ. ให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับในกลุ่มผู้ใช้แรงงานระดับปฏิบัติการและหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนี้ ควรสร้างความสัมพันธ์ ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยบูรณาการการทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างองค์ความรู้และผลงานให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น ปรับเปลี่ยนแนวคิด และพฤติกรรมของสถานประกอบการและผู้ใช้แรงงาน ส่งเสริมให้สถานประกอบการการนำนโยบายหรือมาตรฐานด้านความปลอดภัยไปใช้ในการทำงาน ตระหนักและเห็นความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยมากขึ้น ส่วนการดำเนินงานภายในองค์กร ควรสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านความปลอดภัยให้เพียงพอ ควรปรับทัศนคติ พัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร รวมไปถึงการลดขั้นตอนการทำงานด้านเอกสารในรูปแบบราชการให้น้อยลง เพื่อความคล่องตัวที่มากขึ้น

ระดับความเชื่อมั่นต่อ สสพ. ของผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแนวทางการเพิ่มระดับความเชื่อมั่น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อ สสพ. ในระดับปานกลางถึงเชื่อมั่นมากที่สุด และเห็นว่าหาก สสพ. ต้องการเพิ่มระดับความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน ควรประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้หน่วยงานให้มากขึ้น ควรใช้โอกาสในการจัดงานความปลอดภัยในการทำงานแห่งชาติ ประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับมากขึ้น ควรปรับรูปแบบการทำงานเป็นเชิงรุกมากขึ้น มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ รวมถึงกระตุ้นให้สถานประกอบการเห็นความสำคัญในด้านความปลอดภัยในการทำงาน และนำผลงานของ สสพ. ไปใช้ในการพัฒนาองค์กร ควรพัฒนางานวิจัยและงานวิชาการให้สอดคล้องกับนโยบายของประเทศ และควรสร้างมาตรฐานการดำเนินงานของ สสพ. เปรียบเทียบกับหน่วยงานด้านความปลอดภัยในต่างประเทศ

ทิศทางการดำเนินการของ สสปท. ในอนาคต

♦ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่เห็นว่าควรพัฒนาการดำเนินการของ สสปท. ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการจัดการความปลอดภัยในการทำงานในอนาคตในด้านการทำความร่วมมือกับหน่วยงานด้านความปลอดภัยของในประเทศและต่างประเทศ เช่น NIOSH ของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ KOSHA ของประเทศเกาหลีใต้ สร้างเครือข่ายด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น บูรณาการการทำงานร่วมกัน สร้างองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนเห็นความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย

♦ สสปท. ควรสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร พัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการสร้างผลงานงานวิจัย มีการศึกษาแนวโน้มทิศทางการของโลกลอนาคต มีการจัดอบรมในหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการพัฒนาห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย รวมทั้งการดำเนินการด้านภารกิจอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย เช่น การรณรงค์ส่งเสริมการให้ความรู้ การเป็นที่ปรึกษา เพื่อให้เป็นหน่วยงานด้านความปลอดภัยที่ได้รับการยอมรับเช่นเดียวกับหน่วยงานในต่างประเทศ

♦ สสปท. ควรมีฐานข้อมูลรายชื่อผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยในแต่ละสาขา เพื่อให้การดำเนินงานด้านการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะของ สสปท. มีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์มากขึ้น ในขณะเดียวกันก็ควรพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปรับทัศนคติ วิธีการคิด เพื่อให้สามารถดำเนินงานภายใต้เป้าหมายขององค์กรได้ในขณะเดียวกันก็ควรสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของ สสปท.

♦ ปัจจัยด้านเครือข่าย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเห็นว่า สสปท. ควรมีเครือข่ายด้านความปลอดภัยที่หลากหลาย ทั้งสถานประกอบการ ภาคเอกชน ภาครัฐ ภาคการศึกษา ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ส่งเสริมให้ตระหนักและเห็นความสำคัญด้านความปลอดภัย และส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของ สสปท.

♦ ปัจจัยด้านนโยบาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเห็นว่า สสปท. ควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจน กำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่งเสริมให้สถานประกอบการ ผู้ใช้แรงงาน รวมไปถึงประชาชนตระหนัก และเห็นความสำคัญในด้านความปลอดภัย ส่วนด้านงบประมาณ สสปท. ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ไม่ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณเช่นเดียวกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ หรือควรสามารถสร้างรายได้จากการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ นอกจากนี้ สสปท. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นในการดำเนินงานขององค์กรมากขึ้น

♦ ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเห็นว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของ สสปท. ไม่ได้จบจากสาขาอาชีวอนามัยและความปลอดภัยโดยตรง ซึ่งการจ้างบุคลากรที่จบในสาขาอาชีวอนามัยและความปลอดภัยโดยตรงมีข้อจำกัดเนื่องจากมีค่าตอบแทนที่สูง ทำให้ยังไม่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานเท่าที่ควร จึงควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย

อาชีพอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้น ผ่านการอบรม ศึกษาดูงานหน่วยงานด้านความปลอดภัยในการทำงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนั้น บุคลากรควรปรับทัศนคติ วิธีการคิด โดยมุ่งเน้นด้านความปลอดภัยในการทำงานจนสามารถเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรและสอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กรที่มุ่งเน้นด้านการส่งเสริมความปลอดภัย และบุคลากรควรเน้นการทำงานเป็นทีม มีความเที่ยงธรรม และซื่อสัตย์ในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่เสนอแนะว่า หน่วยงานที่กำกับดูแลด้านการจัดสรรงบประมาณของ สสพท. ควรให้การสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอต่อการจ้างบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย รวมถึงจัดสรรงบประมาณสำหรับสวัสดิการของบุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน รวมไปถึงควรปรับปรุงแบบองค์กรใหม่ สร้างจุดเด่นหรืออัตลักษณ์ขององค์กร ปรับโครงสร้างใหม่ไม่ให้อยู่ในรูปแบบของราชการ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในมุมมองของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก”

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ประกอบด้วย (1) สถานประกอบการที่ลงนาม MOU กับ สสพท. (2) ผู้ประสานงานหรือเจ้าหน้าที่ของกองความปลอดภัย กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่เคยทำงานร่วมกับ สสพท. (3) เครือข่ายชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานที่เคยทำงานร่วมกับ สสพท. และ (4) ผู้บริหารและผู้ประสานงานสมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย) จำนวน 9 คน สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ดังนี้

บทบาทที่เป็นจุดเด่นของ สสพท.

- ♦ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่เห็นว่า สสพท. เป็นหน่วยงานหลักในด้านการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีการศึกษาวิจัย มีองค์ความรู้ใหม่ ๆ มีสื่อที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับสถานประกอบการและผู้ใช้แรงงาน และในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สสพท. ได้มีการปรับปรุงแบบการให้บริการเป็นออนไลน์ ทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น

- ♦ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่เห็นว่า สสพท. เป็นหน่วยงานที่มีเครือข่ายการทำงาน มีวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ รวมถึงมีสำนักงานสาขาในพื้นที่ภาคใต้ ที่เข้าใจบริบทและปัญหาของพื้นที่ มีความใกล้ชิด ทำให้การดำเนินงานร่วมกันกับสถานประกอบการและผู้ใช้แรงงานประสบผลสำเร็จ

บทบาทที่เป็นอุปสรรคในการทำงานร่วมกับ สสพท.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่เห็นว่า สสพท. เป็นหน่วยงานใหม่ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในด้านการส่งเสริม ไม่มีอำนาจในการบังคับให้สถานประกอบการและผู้ใช้แรงงานปฏิบัติตาม และมีจำนวนบุคลากรในสำนักงานสาขาน้อย ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน

การดำเนินการของ สสพท. ที่ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวัง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่เห็นว่า สสพท. มีการบริหารจัดการภายในยังไม่ดีเท่าที่ควร มีจำนวนผลงานวิจัยน้อย นอกจากนี้ ในส่วนการจัดทำค่ามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับแรงงานไทย ควรมีการวิจัยเพื่อให้ได้ค่ามาตรฐานที่เหมาะสมกับบริบทและมีความปลอดภัยต่อของแรงงานไทย ส่วนค่ามาตรฐานอื่น ๆ ควรพัฒนาจากมาตรฐานสากล

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน และแนวทางการเพิ่มระดับความพึงพอใจ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก และเห็นว่าหาก สสพ. ต้องการเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน สสพ. ควรทำงานเชิงรุกมากขึ้น มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน และสอดคล้องกับกฎหมายด้านความปลอดภัยที่มีการบังคับใช้ในสถานประกอบการ นอกจากนี้ ควรมีการให้บริการอบรมเกี่ยวกับข้อกำหนดต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้สถานประกอบการและผู้ใช้แรงงานสามารถปฏิบัติตามกฎหมายต่าง ๆ ในด้านความปลอดภัยได้อย่างถูกต้อง

ระดับความเชื่อมั่นต่อ สสพ. ของผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแนวทางการเพิ่มระดับความเชื่อมั่น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อ สสพ. ในระดับมาก และเห็นว่าหาก สสพ. ต้องการเพิ่มระดับความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน สสพ. ควรดำเนินการตามภารกิจที่กฎหมายกำหนดให้ครบถ้วน มีการเพิ่มงานวิจัยทางด้านเทคนิควิชาการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ รวมไปถึง ควรประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น

ทิศทางการดำเนินการของ สสพ. ในอนาคต

♦ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่เห็นว่า สสพ. ควรเน้นการดำเนินงานด้านการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรจนเป็นที่ยอมรับ นอกจากนี้ ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการส่งเสริม สนับสนุน กระตุ้นให้สถานประกอบการ ผู้ใช้แรงงานเห็นความสำคัญด้านความปลอดภัย ผลักดันให้เกิด “วัฒนธรรมความปลอดภัย” หากเป็นไปได้ เรื่องความปลอดภัยควรมีการส่งเสริมให้เห็นความสำคัญตั้งแต่วัยเด็ก ควรสอดแทรกเรื่องความปลอดภัยเข้าไปในบทเรียนเพื่อสร้างจิตสำนึกและกระตุ้นให้ความสำคัญของความปลอดภัย

♦ สสพ. ควรมีฐานข้อมูล ซึ่งรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น จำนวนการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน จำนวนผู้ใช้แรงงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน และควรมีฐานข้อมูลรายชื่อผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยในแต่ละสาขา เพื่อให้การดำเนินงานด้านการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะของ สสพ. มีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์มากขึ้น

♦ สสพ. ควรมีการทำวิจัยด้านความปลอดภัยในการทำงานให้มากขึ้น โดยร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กระทรวงสาธารณสุข รวมถึงการสนับสนุน ส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการทำวิจัยด้านความปลอดภัยในการทำงาน

♦ สสพ. ควรประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ขององค์กรให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของ สสปท.

- ◆ ปัจจัยด้านบุคลากร สสปท. ควรมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ควรมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านความปลอดภัย มีความสามัคคี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีจิตสาธารณะ และบุคลากรควรได้รับโอกาสในการศึกษาดูงานหน่วยงานด้านความปลอดภัยทั้งในและต่างประเทศ
- ◆ ปัจจัยด้านงบประมาณ สสปท. ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน หรือสามารถหารายได้จากการให้บริการวิชาการ เพื่อให้มีงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงานโดยเฉพาะการจ้างบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย
- ◆ ปัจจัยด้านวิสัยทัศน์และการดำเนินงานภายในองค์กร สสปท. ควรกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย อำนาจหน้าที่ การดำเนินงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทำงานเชิงรุกมากขึ้น รวมไปถึงผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานควรมีการบูรณาการการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ◆ ปัจจัยด้านเครือข่าย สสปท. ควรมีเครือข่ายการทำงานที่เข้มแข็ง และหลากหลายทั้งภายในและต่างประเทศ
- ◆ ปัจจัยด้านองค์ความรู้และการประชาสัมพันธ์ สสปท. ควรพัฒนาองค์ความรู้ ศึกษา วิจัยด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น รวมไปถึงการพัฒนาสื่อ เทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือด้านความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่เสนอแนะว่า สสปท. ควรปรับปรุงวิสัยทัศน์ ตัวชี้วัดขององค์กร เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการวางแผนการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม มีการวางแผนกำหนดกรอบอัตรากำลังของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ สสปท. สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าประสงค์ขององค์กร

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ สสปท.

ประเด็นที่ยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง	ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน
1. วิสัยทัศน์ของ สสปท. ที่เผยแพร่หน้าเว็บไซต์ยังไม่ชัดเจน ค่อนข้างกว้างเกินไป ทำให้แนวทางการดำเนินงานอาจไม่ได้เป็นไปตามทิศทางเดียวกับวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ตั้งไว้ การดำเนินงานของ สสปท. จึงเป็นแบบระยะสั้นปีต่อปี 2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในบางท่านยังไม่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำ/การทบทวนแผนปฏิบัติการหรือแผนแม่บทของหน่วยงาน	<u>แนวทางการดำเนินงาน</u> - ประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ แผนการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในได้มากที่สุด ปีละ 1 ครั้ง - สร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน โดยการกำหนดให้มีการประชุมระหว่างคณะกรรมการ ประธานคณะกรรมการคณะต่าง ๆ เพื่อรับทราบและทบทวนข้อมูลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เช่น วิสัยทัศน์ แนวทางการดำเนินงานในอนาคต การจัดทำ/ทบทวนแผนปฏิบัติการ การจัดทำแผนแม่บทของหน่วยงาน เพื่อให้รับรู้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันในทิศทางเดียวกัน และให้นำข้อมูลเหล่านั้นไปแจ้งในที่ประชุมภายในของคณะกรรมการ รวมทั้งคณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบและดำเนินงานให้สอดคล้องกับแนวทางของคณะกรรมการ โดยดำเนินการประชุมเป็นรายไตรมาส หลังจากทีคณะกรรมการพิจารณาเห็นชอบแล้ว
3. การจัดอบรมยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ และยังไม่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการและผู้ใช้แรงงาน	<u>แนวทางการดำเนินงาน</u> - สำรวจหัวข้อการอบรมที่ต้องการของสถานประกอบการและผู้ใช้แรงงานในแต่ละพื้นที่ที่ต้องการ โดยสอบถามผ่านศูนย์ความปลอดภัยแรงงานพื้นที่(กสร.) และ ชมรม จป.ทุกจังหวัด - วิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการ และความจำเป็น เพื่อกำหนดแผนการจัดอบรมกลุ่มเป้าหมายในการอบรม พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการสร้างการรับรู้ การสื่อสารข้อมูลที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของการจัดอบรม และให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในได้รับทราบแผนการดำเนินงานดังกล่าวด้วย - นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการอบรมเพื่อให้สามารถเข้าถึงในแต่ละพื้นที่ แต่ละกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น
4. การจัดทำมาตรฐานควรมีการจัดทำบนพื้นฐานการวิจัย	<u>แนวทางการดำเนินงาน</u> การจัดทำมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของแรงงานไทย ควรมีการวิจัยเพื่อให้ได้มาตรฐานที่เหมาะสมกับบริบทของแรงงานไทย ส่วนการจัดทำมาตรฐานอื่น ๆ ควรพัฒนาจากมาตรฐานสากลซึ่งผ่านกระบวนการศึกษาวิจัยและเป็นที่ยอมรับแล้ว
5. วิสัยทัศน์ของผู้บริหารระดับสูงควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	<u>แนวทางการดำเนินงาน</u> ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานควรมีการบูรณาการการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานควรมีการบูรณาการการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)
การประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

สวนดุสิตโพล
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ
สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)**

แบบสอบถามนี้ มีความประสงค์จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ความคิดเห็นของท่านถือว่าเป็น **ความลับ** และจะนำไปประมวลผลเป็นภาพรวมเพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจของการปฏิบัติงานของ สสพท. ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี
☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51-60 ปี ☐ 6. มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษา ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประเภทของกลุ่มผู้รับบริการ
☐ 1. หน่วยงานภาครัฐ ☐ 2. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 3. สมาองค์กร/สมาคม/ชมรม
☐ 4. สถาบันอุดมศึกษา ☐ 5. หน่วยงานเอกชน/สถานประกอบการ
☐ 6. อื่น ๆ ระบุ.....
5. การบริการที่ได้รับ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1. งานบริการฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน
☐ 2. งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ
☐ 3. งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป
☐ 4. งานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน
☐ 5. งานบริการห้องปฏิบัติการ ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน
☐ 6. อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สสพท.

6. ท่านคิดว่า สสพท. มีบทบาทหน้าที่ในเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1. พัฒน่องค์ความรู้และนวัตกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน
☐ 2. ให้คำปรึกษา สนับสนุนด้านการทำวิจัยเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานกับสถานประกอบการ
☐ 3. ฝึกอบรม ถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน
☐ 4. ออกกฎหมาย กำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการทำงาน
☐ 5. จัดกิจกรรม นิทรรศการ ให้ความรู้ในด้านความปลอดภัยกับประชาชน
☐ 6. จัดทำสถิติ ฐานข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน
☐ 7. ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบการ
☐ 8. ขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (เจ้าหน้าที่ จป. วิชาชีพ)
☐ 9. อื่น ๆ ระบุ.....

7. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสพ. ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ☐ 1. โทรศัพท์
 - ☐ 2. วิทยุ
 - ☐ 3. หนังสือพิมพ์
 - ☐ 4. เว็บไซต์สำนักงาน สสพท.
 - ☐ 5. เจ้าหน้าที่ สสพท.
 - ☐ 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ
 - ☐ 7. สื่อออนไลน์ เช่น Facebook YouTube Twitter เป็นต้น
 - ☐ 8. สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ Infographic คู่มือ เป็นต้น
 - ☐ 9. ระบุ.....

8. ท่านคิดว่า สสพท. โดดเด่นในเรื่องใดมากที่สุด (ตอบได้เพียงคำตอบเดียว)

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. เป็นหน่วยงานที่ดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน | ☐ 2. มีงานวิจัยและนวัตกรรมในการให้บริการ |
| ☐ 3. มีการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ | ☐ 4. มีข้อมูลทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ อ้างอิงได้ |
| ☐ 5. มีการให้ความรู้ในด้านความปลอดภัย | ☐ 6. มีข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย |
| ☐ 7. ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน | ☐ 8. อื่น ๆ ระบุ..... |

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสพท.

* ระดับความคาดหวัง หมายถึง ระดับผลการปฏิบัติงานของ สสพท. ที่ท่านคาดหวังว่าจะได้รับ โดยระดับ 5 คือ คาดหวังมากที่สุด และระดับ 1 คือ คาดหวังน้อยที่สุด *

* ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ระดับผลการปฏิบัติงานของ สสพท. ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน โดยระดับ 5 คือ พึงพอใจมากที่สุด และระดับ 1 คือ พึงพอใจน้อยที่สุด *

การปฏิบัติงานของ สสพท.	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่										
1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่										
1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ										
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ										
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน										
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน										
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว										
2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้										
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ										
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก										
3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย										
3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ										
3.4 สสพท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว										
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร										
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง										
4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย										
4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย										
4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์										

การปฏิบัติงานของ สสพท.	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ด้านผลการให้บริการ										
5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง										
5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ										
5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้										
5.4 องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้										
6. ด้านระบบสารสนเทศ										
6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน										
6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน										
6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง										
6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์										
6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย										
6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน										

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสพท.

ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสพท.	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. สสพท. เป็นองค์กรที่ยึดหลักความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน					
2. สสพท. มีการดำเนินงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล					
3. เมื่อนึกถึงหน่วยงานหลักด้านการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ท่านนึกถึง สสพท.					
4. สสพท. เป็นองค์กรที่ส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยและนวัตกรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน					
5. สสพท. มีงานวิชาการ งานมาตรฐาน/คู่มือ งานวิจัยและนวัตกรรม ที่ส่งเสริมให้องค์กรมีความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี					
6. สสพท. ส่งเสริมและขับเคลื่อนในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อคนทำงาน					
7. สสพท. สร้างความตระหนักรู้ในด้านการป้องกันอันตรายก่อนเกิดเหตุให้แก่คนทำงานและประชาชน					
8. สสพท. มีการพัฒนาหลักสูตร การฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างเหมาะสมและน่าเชื่อถือ					

ส่วนที่ 5 ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

9. ท่านต้องการให้ สสพ. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางใดที่จะทำให้ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากที่สุด

☐ 1. โทรศัพท์

☐ 2. วิทยุ

☐ 3. หนังสือพิมพ์

☐ 4. เว็บไซต์สำนักงาน สสพ.

☐ 5. เจ้าหน้าที่ สสพ.

☐ 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ

☐ 7. สื่อออนไลน์

☐ 8. ป้ายประชาสัมพันธ์

☐ 9. पोสเตอร์

☐ 10. อื่น ๆ ระบุ.....

10. ท่านต้องการให้ สสพ. มีการให้บริการเพิ่มเติมในเรื่องใด

.....

.....

.....

11. ท่านมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้ สสพ. นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างไร

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม : สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กทม. 10300 โทร. 0-2244-5208



สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

* * * * *

- คณะกรรมการ สสพ.
- คณะอนุกรรมการ สสพ. ในแต่ละคณะ
- คณะทำงานด้านวิชาการ

- ท่านคิดว่า **บทบาทที่เป็นจุดเด่น** ของ สสพท. ต่อการพัฒนา ส่งเสริมงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศไทย คืออะไร
- ท่านคิดว่า การดำเนินการของ สสพท. ในมุมมองของท่าน ในประเด็นใดบ้างที่ **ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวัง** ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (สถานประกอบกิจการ หน่วยงานของรัฐ ผู้ใช้บริการ)
- ท่านคิดว่า **นโยบาย** ของ สสพท. ในเรื่องใด ที่ควรมีการดำเนินการเพิ่มขึ้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าประสงค์ขององค์กร
- ท่านมี **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน/ผลการปฏิบัติงาน** ที่ผ่านมาของ สสพท. ในระดับใด และมีแนวทางใดบ้างที่จะสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจการดำเนินการดังกล่าวให้เพิ่มมากขึ้น
- ท่านคิดว่า **ระดับความเชื่อมั่น** ของ สสพท. ต่อผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ในการให้ความรู้ด้านความปลอดภัย, การส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน, การสนับสนุนกลไกของภาครัฐ, รวมถึงการวิจัยและพัฒนางานด้านความปลอดภัย) อยู่ในระดับใด และท่านคิดว่ามีแนวทางใดบ้างที่จะเพิ่มระดับความเชื่อมั่นของ สสพท. ต่อผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ในการดำเนินการของ สสพท. ท่านคิดว่า **ในอนาคตควรจะเป็นไปในทิศทางใด** ทำอย่างไรที่จะเป็นการพัฒนาให้การดำเนินการของ สสพท. เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการจัดการความปลอดภัยในการทำงานของประเทศไทย ในอนาคต
- ท่านคิดว่า **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ** ในการดำเนินงานของ สสพท. คือเรื่องใดบ้าง (โปรดระบุ 3 อันดับ)
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม



ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)
การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ
สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

*_**_**_**_**_**_**_**_**_**_**_**_**_**_**_**_*

กลุ่มเป้าหมาย (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก)

- สถานประกอบการที่ลงนาม MOU กับ สสปท.
- ผู้ประสานงานหรือเจ้าหน้าที่ของกองความปลอดภัย กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่เคยทำงานร่วมกับ สสปท.
- เครือข่ายชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานที่เคยทำงานร่วมกับ สสปท.
- ผู้บริหารและผู้ประสานงานสมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย)

ประเด็นการสัมภาษณ์

- ท่านคิดว่า **บทบาทที่เป็นจุดเด่น** ของ สสปท. ต่อการพัฒนา ส่งเสริมงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศไทย คืออะไร
- ท่านคิดว่า **บทบาทที่เป็นอุปสรรคในการทำงานร่วมกับ สสปท.** คือเรื่องใด และมีแนวทางใดบ้างที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันได้
- ท่านคิดว่า การดำเนินการของ สสปท. ในมุมมองของท่าน ในประเด็นใดบ้างที่ **ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวัง** ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (สถานประกอบกิจการ หน่วยงานของรัฐ ผู้ใช้บริการ)
- ท่านมี **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน/ผลการปฏิบัติงาน** ที่ผ่านมาของ สสปท. ในระดับใด และมีแนวทางใดบ้างที่จะสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจการดำเนินการดังกล่าวให้เพิ่มมากขึ้น
- ท่านคิดว่า **ระดับความเชื่อมั่น** ของ สสปท. ต่อผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ในการให้ความรู้ด้านความปลอดภัย, การส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน, การสนับสนุนกลไกของภาครัฐ, รวมถึงการวิจัยและพัฒนางานด้านความปลอดภัย) อยู่ในระดับใด และท่านคิดว่ามีแนวทางใดบ้างที่จะเพิ่มระดับความเชื่อมั่นของ สสปท. ต่อผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ในการดำเนินการของ สสปท. ท่านคิดว่า **ในอนาคตควรจะเป็นไปในทิศทางใด** ทำอย่างไรที่จะเป็นการพัฒนาให้การดำเนินการของ สสปท. เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการจัดการความปลอดภัยในการทำงานของประเทศไทย ในอนาคต
- ท่านคิดว่า **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ** ในการดำเนินงานของ สสปท. คือเรื่องใดบ้าง (โปรดระบุ 3 อันดับ)
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ : 02-244-5210-3

แฟกซ์ : 02-244-5600-1

อีเมล : suandusitpoll@dusit.ac.th

เว็บไซต์ : www.suandusitpoll.dusit.ac.th

[www.facebook/suandusitpoll](https://www.facebook.com/suandusitpoll)