



## รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ  
สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน  
(องค์การมหาชน)

ป ร ะ จ ำ ป ี 2 5 6 7



นำเสนอโดย

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด





## รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ  
การปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย  
อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน  
(องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

เสนอ

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ  
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

จัดทำโดย

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด

## คำนำ

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด ได้รับมอบหมายและดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ซึ่งผลการสำรวจที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ และใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป ทั้งนี้ รายงานการสำรวจโครงการฯ นี้มีเนื้อหาส่วนหลัก คือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. โดยจะครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สสปท. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ความเชื่อมั่น และความผูกพันต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. การสำรวจเชิงปริมาณจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อ สสปท. พร้อมทั้งข้อเสนอแนะจากบริษัทฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของ สสปท. ต่อไป

## สารบัญ

คำนำ .....	ข
สารบัญ .....	1
บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary).....	ก
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล .....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ .....	3
1.4 การจัดทำแผนการดำเนินงาน (Action Plan).....	3
1.5 คำนियามศัพท์ .....	6
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 กรอบทิศทางและอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.).....	8
2.2 แนวคิด ทฤษฎี และกรอบแนวคิดของการสำรวจ.....	10
2.2.1 กรอบแนวคิดการประเมินองค์การมหาชน.....	10
2.2.2 กรอบแนวคิดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	12
2.2.3 ทฤษฎีความพึงพอใจ ความผูกพัน และความไม่พึงพอใจของลูกค้า.....	15
2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่น.....	21
บทที่ 3 ระเบียบการวิจัย .....	22
3.1 กรอบแนวคิดการสำรวจ .....	22
3.2 ขั้นตอนการวิจัย .....	23
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26



3.3.1 ประชากรเป้าหมาย (Target Population).....	26
3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	26
3.4 วิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง .....	29
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	32
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	32
3.6.1 การศึกษาเชิงคุณภาพ .....	33
3.6.2 การศึกษาเชิงปริมาณ .....	34
3.7 การควบคุมคุณภาพ .....	35
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	35
3.8.1 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
3.8.2 สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	36
3.8.3 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
3.9 แผนการดำเนินงานและกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	39
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	41
4.1 ข้อมูลทั่วไป .....	41
4.2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสปท. ....	48
4.2.1 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสปท. ....	48
4.2.2 การรับรู้บทบาทหน้าที่ของ สสปท. ....	51
4.2.3 ความโดดเด่นในการปฏิบัติงานของ สสปท.....	55
4.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.....	57
4.3.1 ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ....	57
4.3.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ....	66
4.3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ สสปท. ....	76

---

4.3.4 ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ....	82
4.3.5 ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567 .....	86
4.3.6 การวิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดแข็งต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ....	92
4.4 ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ....	107
4.5 ความเชื่อมั่นต่อ สสปท. ....	110
4.6 ความผูกพันต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ....	113
4.6.1 ความผูกพันต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ....	113
4.6.2 Net Promoter Score (NPS) (แนวโน้มในการแนะนำ/บอกต่อ ให้ผู้อื่น มาเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท.) ....	117
4.7 ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม .....	118
4.7.1 ความต้องการต่อการบริการของ สสปท. เพิ่มเติม.....	118
4.7.2 การแนะนำช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถทำให้มีการเข้าถึงข้อมูลได้มากที่สุด .....	122
4.7.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้ สสปท. นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน .....	124
4.8 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก” .....	127
4.8.1 ความคิดเห็นที่มีต่อวิสัยทัศน์ของ สสปท. และแนวทางในการบรรลุตามวิสัยทัศน์ .....	127
4.8.2 ความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสปท. ....	129
4.8.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ สสปท. ....	133
4.8.4 ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงาน/ผลการปฏิบัติงาน .....	139
4.8.5 ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ....	141
4.8.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการพัฒนา และปรับปรุง การปฏิบัติงานของ สสปท. ....	147
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ .....	149
5.1 สรุปผล .....	149
5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อจัดทำแผนการพัฒนาการให้บริการจากคณะผู้วิจัย .....	154

---

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

---

5.3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาในปีต่อไป .....	161
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาในปีต่อไปเชิงนโยบาย .....	161
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาในปีต่อไปเชิงปฏิบัติ .....	162
บรรณานุกรม .....	163
ภาคผนวก .....	165
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามเชิงปริมาณ .....	166
ภาคผนวก ข. แบบสอบถามเชิงคุณภาพ .....	178
ภาคผนวก ค. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ .....	189
ภาคผนวก ง. Infographic .....	194

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง.....	13
ตารางที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงาน .....	24
ตารางที่ 3 ตารางการกำหนดสัดส่วนการเก็บข้อมูล.....	30
ตารางที่ 4 สัดส่วนการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.....	31
ตารางที่ 5 เกณฑ์ในการแปลผลคะแนนเฉลี่ย .....	37
ตารางที่ 6 การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย .....	38
ตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ.....	42
ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไป จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ .....	45
ตารางที่ 9 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ .....	49
ตารางที่ 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ.....	54
ตารางที่ 11 ความโดดเด่นในการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ .....	56
ตารางที่ 12 ความคาดหวังโดยรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ .....	57
ตารางที่ 13 ความคาดหวังโดยรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกด้านการให้บริการ .....	58
ตารางที่ 14 ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ.....	62
ตารางที่ 15 ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ.....	66
ตารางที่ 16 ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกด้านการให้บริการ.....	67
ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ.....	72
ตารางที่ 18 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ .....	78
ตารางที่ 19 ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ....	83
ตารางที่ 20 ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567 จำแนกตามด้านการให้บริการ.....	86
ตารางที่ 21 ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567 จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ.....	87

ตารางที่ 22 ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567 .....	89
ตารางที่ 23 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. ในภาพรวม .....	93
ตารางที่ 24 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (1) กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา.....	96
ตารางที่ 25 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (2) กลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ .....	98
ตารางที่ 26 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (3) กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ .....	101
ตารางที่ 27 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (4) กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป .....	103
ตารางที่ 28 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (5) กลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน .....	106
ตารางที่ 29 ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ.....	108
ตารางที่ 30 ความเชื่อมั่นต่อ สสปท. จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ.....	112
ตารางที่ 31 ความผูกพันต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ .....	115
ตารางที่ 32 Net Promoter Score (NPS) (แนวโน้มในการแนะนำ/บอกต่อ ให้ผู้อื่น มาเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท.).....	117
ตารางที่ 33 ความต้องการต่อการบริการของ สสปท. เพิ่มเติม จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ.....	119
ตารางที่ 34 การแนะนำช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถทำให้มีการเข้าถึงข้อมูลได้มากที่สุด จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ .....	123
ตารางที่ 35 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้ สสปท. นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน .....	124
ตารางที่ 36 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสปท.....	129
ตารางที่ 37 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ สสปท.....	133
ตารางที่ 38 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและการเปรียบเทียบระหว่าง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567 .....	150
ตารางที่ 39 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและการเปรียบเทียบระหว่าง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567.....	152

---

## สารบัญญภาพ

ภาพที่ 1 แผนการดำเนินงาน (Action Plan).....	6
ภาพที่ 2 กรอบการประเมินองค์การมหาชน หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย .....	13
ภาพที่ 3 ACSI Model: American Customer Satisfaction Index .....	16
ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการสำรวจ.....	23
ภาพที่ 5 Strategic Performance Matrix Analysis .....	38
ภาพที่ 6 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. ในภาพรวม .....	93
ภาพที่ 7 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (1) กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา .....	95
ภาพที่ 8 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (2) กลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ.....	98
ภาพที่ 9 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (3) กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ.....	100
ภาพที่ 10 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (4) กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป .....	103
ภาพที่ 11 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (5) กลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน .....	105



## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. (2) เพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ สสปท. (3) เพื่อนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. โดยกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ทั้งในกรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาค จำนวน 1,070 ราย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 30 ราย จำนวนทั้งสิ้น 1,100 ราย การสำรวจในครั้งนี้จะครอบคลุมเรื่องข้อมูลทั่วไป การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สสปท. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ความเชื่อมั่น ความผูกพันต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อ สสปท. การสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

### 1. กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา	420	39.25
งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ	110	10.28
งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ	210	19.63
งานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป	300	28.04
งานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน	30	2.80
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,070</b>	<b>100.00</b>

### 2. การรับรู้ข่าวสารของ สสปท.

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สสปท. พบว่า ส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสปท. ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสำนักงาน สสปท. มากที่สุด (จำนวน 637 ราย ร้อยละ 59.53) รองลงมา คือ สื่อออนไลน์ (Facebook YouTube Instagram TikTok และ X (Twitter)) (จำนวน 601 ราย ร้อยละ 56.17) และงานสัมมนา/นิทรรศการ (จำนวน 322 ราย ร้อยละ 30.09) ในขณะที่ช่องทางวิทยุส่งผลกระทบต่อรับรู้ข้อมูลที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับช่องทางอื่นๆ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีการรับรู้บทบาทหน้าที่ในประเด็นระดับการให้บริการวิชาการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมา คือ ปลูกจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย เชิงป้องกันในสังคมทุกระดับ (ค่าเฉลี่ย 4.67) และพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.63) ตามลำดับ

### 3. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามด้านการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ในภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวมเท่ากับ 4.69 โดยด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านผลการให้บริการ มีค่าความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70 เท่ากัน) รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 4.69) และด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.68) ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการของ สสปท. ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) โดยด้านผลการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.63) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 4.60) ด้านกระบวนการขั้นตอน และด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.59 เท่ากัน) ในขณะที่ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

ทั้งนี้ หากพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มงานวิจัยงานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมา คือ กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา (ค่าเฉลี่ย 4.63) กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และกลุ่มงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.59) ในขณะที่กลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสสปท. น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.57) ตามลำดับ แต่ทั้งนี้ ทุกกลุ่มยังคงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

#### 4. ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

##### ❖ ความต้องการต่อการบริการของ สสปท. เพิ่มเติม

ความต้องการต่อการบริการของ สสปท. เพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการให้ สสปท. เพิ่มหลักสูตร/หัวข้อการอบรมให้หลากหลายและทันต่อเหตุการณ์ เช่น ความปลอดภัยในการทำงาน/กฎหมาย ด้านความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ อยากให้การจัดสัมมนาตามภาคต่างๆ ให้ทั่วถึง, อยากให้ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ทั่วถึงและต่อเนื่อง, อยากให้เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากขึ้น เช่น IG/FB/Email, การจัดงานอบรมสัมมนา อยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น และมีเพียงพอ เช่น เครื่องดื่ม กาแฟ อาหาร เก้าอี้ ไมโครโฟน, อยากให้มีการจัดอบรมฟรี พร้อมใบเซอร์ อบรมออนไลน์ฟรี, อยากให้มีการจัด อบรม สัมมนา ให้บ่อยขึ้น และต่อเนื่อง เช่น 2-3 ครั้งต่อปี, อยากให้มีการแนะนำให้ความรู้เรื่องความปลอดภัย ตามสถานประกอบการต่างๆ และอยากให้ทำสื่อเกี่ยวกับด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการให้มากขึ้น และมีจำนวนที่เพียงพอ เช่น ทำวิดีโอ โปสเตอร์ ตามลำดับ

#### 5. ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

##### ❖ ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างที่ 6 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และภายนอกที่มีผลต่อการกำหนดนโยบาย จำนวน 30 ราย ประกอบด้วย (1) กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน จำนวน 15 ราย และ (2) กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จำนวน 15 ราย โดยสามารถสรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ได้ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก มีความคิดเห็นสอดคล้องกันเรื่อง สสปท. เป็นองค์กรหลัก ที่ช่วยเหลือด้านการส่งเสริมให้ความรู้ พัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัยฯ และเสริมสร้างงานวิจัยด้าน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการกำหนดวิสัยทัศน์เป็นเหมือนเป้าหมายและ จุดมุ่งหมายการดำเนินงานขององค์กรที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางกำหนดกรอบการดำเนินงานให้กับบุคลากรทั้งหมด ภายในองค์กร รวมทั้งภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการมุ่งไปยังเป้าหมายด้านการเป็นผู้นำด้านความปลอดภัยฯ ในระดับประเทศ มีการจัดทำมาตรฐานด้านวิชาการในงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ในการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดเป็นแนวทางในการปฏิบัติแก่กลุ่มอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไปสามารถ นำไปปฏิบัติใช้ทำให้สามารถลดอุบัติเหตุจากการทำงานลงได้

#### ❖ การดำเนินการของ สสปท. ที่ยังไม่เป็นตามความคาดหวัง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและนอกส่วนใหญ่คิดเห็นว่า สสปท. สามารถดำเนินงานได้เป็นอย่างดีภายใต้ข้อจำกัดเรื่องงบประมาณและจำนวนบุคลากร มีเพียงบางท่านคิดว่าการดำเนินงานของ สสปท. ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังในประเด็น สสปท. ยังไม่สามารถดำเนินงานได้ตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ อาจด้วยสาเหตุมาจาก สสปท. เป็นองค์กรขนาดเล็ก บุคลากรและงบประมาณมีจำนวนจำกัด อีกทั้งมีความคาดหวังว่า สสปท. ควรมีการดำเนินงานอยู่ในระดับ International และการดำเนินงานต่างๆ ไม่ควรทำเพื่อตอบสนองเฉพาะกลุ่ม SMEs เท่านั้น อีกทั้งผลงานวิจัยยังไม่มีผลงานที่ชัดเจน ผลงานวิจัยด้านความปลอดภัยฯ มีจำนวนน้อย ยังไม่สามารถนำไปประกอบการพิจารณา ร่างกฎหมายด้านความปลอดภัยฯ ได้

#### ❖ แนวทางพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานของ สสปท.

สสปท. ควรจะมุ่งเน้นการสร้างเครือข่าย แล้วผลักดันให้เครือข่ายเป็นหน่วยงานคอยช่วยเหลือสนับสนุน สสปท. ในการรณรงค์ ส่งเสริม และเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านความปลอดภัยฯ ให้กับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป พัฒนาและกำหนดมาตรฐานหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสนับสนุนในการร่างกฎหมายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพิ่มการประชาสัมพันธ์ และวางแผนด้านการประชาสัมพันธ์ให้มีความโดดเด่น นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้มากขึ้น ขยายการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และเพิ่มการบริการของ สสปท. ให้มีการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายสามารถรองรับกลุ่มผู้ใช้แรงงานชาวต่างชาติได้ นอกจากนี้ ควรมีการเสริมสร้างบทบาทของบุคลากร ให้มีความรู้และความสามารถ พร้อมทั้งจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญให้เพิ่มมากขึ้น

#### ❖ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการสำรวจเชิงคุณภาพ

สสปท. ควรทบทวนและจัดลำดับความสำคัญของสถานการณ์ด้านความปลอดภัยฯ ของประเทศ เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ แผนงาน ให้มีทิศทางที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่มีลำดับความสำคัญสูง ควรมีการกำหนดเป้าหมายผลงานที่มีความจำเพาะมากขึ้น และเสริมสร้างองค์ความรู้ และนวัตกรรมตลอดจนถอดบทเรียนให้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างระบบความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เกิดขึ้นอย่างแพร่หลายไปยังองค์กร หน่วยงาน และบุคคลทั่วไป

นอกจากนี้ สสปท. ควรดำเนินการด้านการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยฯ ให้มีผลสำเร็จ และสามารถนำไปสนับสนุนประกอบการร่างกฎหมายให้กับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ และควรขยายขอบเขตการดำเนินงานให้ครอบคลุมถึงประชาชนทั่วไป สถาบันทางการศึกษามากขึ้น อีกทั้งควรมีการขยายหน่วยงาน สสปท. ไปยังส่วนภูมิภาคต่างๆ ให้ทั่วถึง

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ  
สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน  
(องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

**บทที่ 1 บทนำ**

**1.1 หลักการและเหตุผล**

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 16 กรกฎาคม 2554 โดยมาตรา 52 บัญญัติให้กระทรวงแรงงานจัดตั้ง สสปท. ภายใน 1 ปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 มีผลบังคับใช้ โดยคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตั้งข้อสังเกตว่าเป็นองค์การมหาชนที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน มีหน้าที่ทางด้านวิชาการในการให้ความรู้ (1) ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) พัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานเพื่อส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (3) ดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมดำเนินงานกับหน่วยงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (4) จัดให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (5) พัฒนาและสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ (6) ให้บริการทางวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามความจำเป็นในการใช้งาน รวมทั้งการผลิตสื่อการเรียนรู้ดังกล่าวเพื่อใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

สสปท. มีความประสงค์ให้องค์กรมีการจัดการที่ดีและเป็นองค์กรหลักในด้านการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามวิสัยทัศน์ขององค์กร “เป็นองค์กรหลักที่มีความเป็นผู้นำในการส่งเสริม พัฒนามาตรฐาน งานวิจัย และให้บริการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภายในปี 2570” ดังนั้น สสปท. ได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ประเด็นการสำรวจประกอบด้วย ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ ให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจของสถาบันฯ

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) จึงเห็นควรให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อการกำหนดนโยบาย สสปท. เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ และใช้เป็นข้อมูลการพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของ สสปท. รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร พร้อมทั้งองค์ความรู้ นวัตกรรมของ สสปท. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. เพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)
- 2) เพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)
- 3) เพื่อนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)



### 1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ที่สามารถนำข้อมูลมาพัฒนาการปฏิบัติงานของ สสปท.

2) ได้ผลประเมินระดับการรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

3) ได้ทราบข้อเสนอแนะจากการประเมินเพื่อนำไปออกแบบยุทธศาสตร์ ทิศทางและเป้าหมายในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการของ สสปท. เพื่อยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ สสปท. ต่อไป

### 1.4 การจัดทำแผนการดำเนินงาน (Action Plan)

ทางบริษัทฯ ได้วางแผนการดำเนินงานในระดับภาพรวมตลอดการดำเนินงาน โดยกำหนดระยะการดำเนินงานหลักออกเป็น 3 ระยะ คือ 1) การประชุมหารือและพูดคุยกับผู้รับผิดชอบโครงการและคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง และการร่างและพัฒนาแบบสอบถาม 2) การเก็บข้อมูลภาคสนาม และ 3) การแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งการจัดทำรายงาน ดังแสดงในภาพที่ 1

1.4.1 การประชุมหารือและพูดคุยกับผู้รับผิดชอบโครงการและคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง และการร่างและพัฒนาแบบสอบถาม

1.4.1.1 การประชุมหารือกับคณะทำงาน เพื่อรับทราบและทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับบทบาทและรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องก่อนดำเนินการร่างแบบสอบถาม

บริษัทฯ จะเข้าร่วมการประชุมกลุ่ม (Group Discussion) กับคณะทำงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับ สสปท. เพื่อรับทราบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจที่สำคัญ รายละเอียดต่างๆ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการของ สสปท. รวมถึงการหารือในประเด็นอื่นๆ เบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยนี้ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการ พัฒนาแนวคำถามที่จะใช้ในการสำรวจข้อมูลต่อไป โดยบริษัทฯ จะจัดเตรียมแนวทางในการสำรวจ เพื่อเป็นการประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมของสสปท. โดยข้อมูลบางส่วนที่จะใช้ในการประเมินผลหรือใช้เป็นตัวชี้วัดนั้น จะนำมาพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสำรวจข้อมูลดังกล่าว ซึ่งการจัดทำแบบสอบถามนั้น บริษัทฯ จะคำนึงถึงประเด็นสำคัญๆ ดังนี้

- 1) จัดสร้างตามกรอบโครงสร้างการประเมินที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจ และการประเมินผลลัพธ์ที่ใช้ในการประเมิน ซึ่งจะทำให้ประเมินผลได้ครอบคลุมทุกประเด็น
- 2) ใช้ภาษาอย่างรัดกุมกระชับถูกต้องชัดเจนรอบคอบ เพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน และข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อต้องสามารถวัดผลตามที่กำหนดได้อย่างแท้จริง เพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพ ด้านความเที่ยงตรง
- 3) เป็นการถามเฉพาะประเด็นสำคัญมีประโยชน์สะท้อนถึงความเป็นไปของสิ่งที่ต้องการประเมิน โดยคำนึงถึงความถูกต้องตามหลักวิชาการในการตั้งคำถามและสามารถหาคำตอบที่ถูกต้องตามหลักวิชาได้เช่นกัน
- 4) เป็นการจัดทำแบบสอบถามควรคำนึงถึงความสะดวกในการใช้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เหมาะสมกับเวลาและกลุ่มเป้าหมายในการวัดและประเมินผล

เพื่อให้แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจมีประสิทธิภาพ ทางบริษัทฯ จะทำการทดสอบแบบสอบถาม ก่อนการดำเนินการสำรวจจริง (Pilot Test) เพื่อตรวจสอบความเป็นปรนัย ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยจะทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย

#### 1.4.2 การเก็บข้อมูลภาคสนาม

##### 1.4.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

บริษัทฯ จะดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ผ่านการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face to Face Interview) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) และการสัมภาษณ์ผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Survey) กับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ทั้งในกรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาค จำนวนทั้งสิ้น 1,100 ราย จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สสปท.

##### 1.4.2.2 การศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

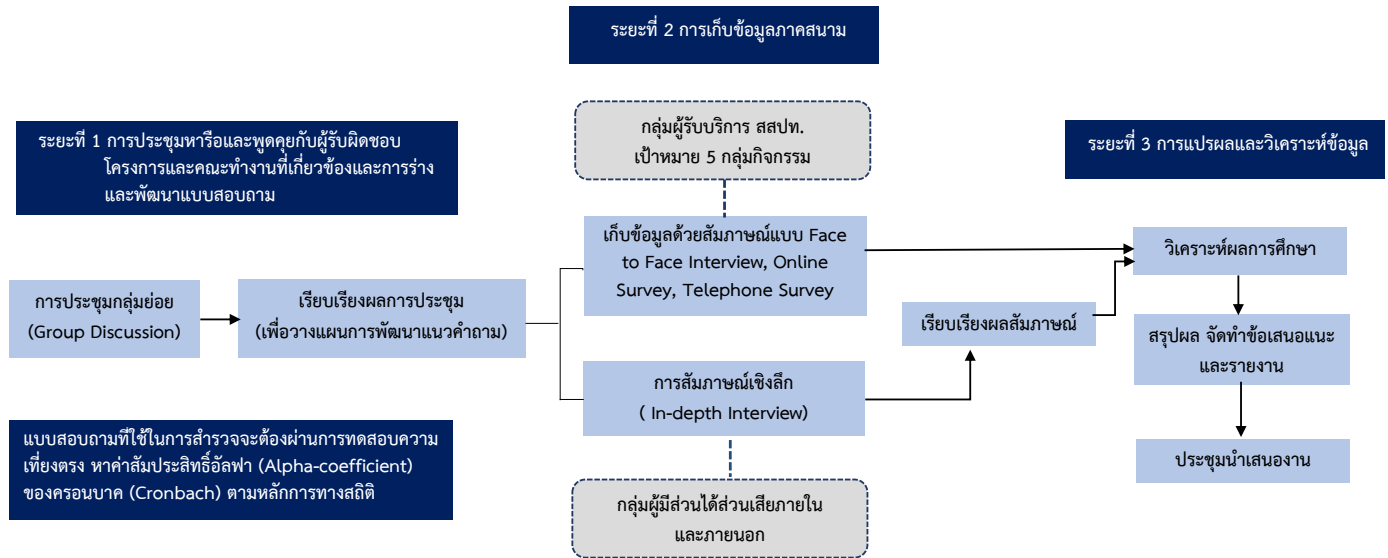
บริษัทฯ จะดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ทั้งในกรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาค จำนวน 30 ราย

#### 1.4.3 การแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการจัดทำรายงาน

บริษัทฯ จะใช้หลักการสถิติในการวิจัยสำหรับแปลผลการสำรวจด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการแปลผลและการสรุปภาพรวมทั้งหมดของงานวิจัย ซึ่งจะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (IBM SPSS Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจะนำเสนอในลักษณะการบรรยายข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) รวมถึงการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง เป็นต้น ทั้งนี้ ในงานวิจัยจะมีการนำเสนอในรูปแบบตารางกราฟ เป็นต้น เพื่อให้สามารถเห็นภาพรวมของการศึกษานี้ได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เสนอแผนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน (Action Plan) ข้างต้น ดังแสดงไว้ดังภาพที่ 1 โดยได้แจกแจงรายละเอียดของงานที่จะทำในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน การเริ่มต้นและการสิ้นสุดของแต่ละงาน เพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลา

## ภาพที่ 1 แผนการดำเนินงาน (Action Plan)



### 1.5 คำนิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ เป็นการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลในรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเกิดจากความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจจากประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่หากเมื่อได้สิ่งนั้นที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เกิดเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) และ Kotler (2003) ซึ่งความพึงพอใจในที่นี้ คือ ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความปรารถนาและความมุ่งหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความมั่นใจ ความเชื่อใจ ความไว้วางใจ และเชื่อถือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการทำงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

ผู้รับบริการ ของ สสปท. หมายถึง ผู้รับบริการของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ทั้งบุคคลทั่วไป สถานประกอบการ และหน่วยงานราชการ ในงาน (1) งานด้านงานบริการ ฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากร ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) ด้านงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ การเข้าร่วมกิจกรรม และการนำเสนอผลงานวิชาการ เพื่อส่งเสริมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างปลอดภัยจากอุบัติเหตุการเจ็บป่วยและโรคจากการทำงาน (3) ด้านงานบริการ ให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ กิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน งานสร้างและพัฒนาเครือข่ายและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการและส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป (4) ด้านงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป เพื่อปรับทัศนคติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ งานนิทรรศการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแห่งชาติ งานสัมมนาวิชาการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยภูมิภาค (ส่วนนิทรรศการ) และงานให้บริการจัดนิทรรศการอื่นๆ และ (5) ด้านงานบริการ ห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบการและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานพัฒนาและให้คำแนะนำแก่สถานประกอบการด้านสุขศาสตร์อุตสาหกรรม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกที่มีผลต่อการกำหนดนโยบาย เช่น คณะกรรมการ สสปท. คณะอนุกรรมการทุกคณะ คณะกรรมการดำเนินการในกิจกรรมตามภารกิจของ สสปท. คณะทำงานทุกคณะ และเครือข่ายด้านความปลอดภัยที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สมาคม ชมรม สถาบันการศึกษาที่มีการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัย วิศวกรรมสถาน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับการให้บริการ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

## บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2567 ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงาน 2) เพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน และ 3) เพื่อนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุงงานและคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น การสำรวจครั้งนี้จึงมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

### 2.1 กรอบทิศทางและอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.)

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สสปท.) ได้กำหนดกรอบวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์หลัก และค่านิยมองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมีการบริหารจัดการตามมาตรฐาน รวมถึงเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ และยุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน ดังนี้

#### 1) วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรหลักที่มีความเป็นผู้นำในการส่งเสริม พัฒนามาตรฐาน งานวิจัย และให้บริการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภายในปี 2570”

#### 2) พันธกิจ (Mission)

“ส่งเสริมและสนับสนุนความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน”



### 3) ภารกิจ

- (1) ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและระบบการจัดการ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (2) เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตอบสนองภาคอุตสาหกรรมทุกระดับ
- (3) ยกระดับการให้บริการวิชาการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน
- (4) ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (5) พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร

### 4) ค่านิยมองค์กร

- T – Teamwork การทำงานเป็นทีม
- O – Originality ความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม
- S – Service Mind การมีจิตบริการ  
SHE Awareness การมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย
- H – Honesty & Integrity ความเที่ยงธรรมและซื่อสัตย์

### 5) เป้าประสงค์หลัก

- (1) • มาตรฐานและผลงานทางวิชาการ ตอบสนองและเป็นประโยชน์แก่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
  - การให้บริการวิชาการเชิงรุกที่ทุกกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้
- (2) บุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีขีดสมรรถนะพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองอุตสาหกรรมเป้าหมายทุกระดับ
- (3) กลุ่มเป้าหมายทุกช่วงวัย ตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการป้องกันอันตรายก่อนเกิดเหตุนำไปสู่การมีพฤติกรรมความปลอดภัยในการดำรงชีวิตและการทำงาน
- (4) สสปท. มีความโดดเด่นในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน ทันสมัย และขับเคลื่อนการดำเนินกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล
- (5) • มีรายได้จากการบริการภายใต้ศักยภาพของ สสปท. โดยไม่แสวงหาผลกำไร
  - บริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอโดยยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้

## 6) อำนาจหน้าที่

- (1) ส่งเสริมและแก้ปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (2) พัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานเพื่อส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (3) ดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน และร่วมดำเนินงานกับหน่วยงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของภาครัฐและเอกชน
- (4) จัดให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งในด้านการพัฒนาบุคลากรและด้านวิชาการ
- (5) พัฒนาและสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (6) ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ในการทำงานตามความต้องการและความจำเป็นในการใช้งาน รวมทั้งการผลิตสื่อการเรียนรู้ ดังกล่าว เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

## 2.2 แนวคิด ทฤษฎี และกรอบแนวคิดของการสำรวจ

### 2.2.1 กรอบแนวคิดการประเมินองค์การมหาชน<sup>1</sup>

กรอบการประเมินองค์การมหาชน เน้นเรื่องการตอบสนองต่อประชาชนเป็นอย่างมาก โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากองค์การมหาชน ในวันที่ 6 ตุลาคม 2552 คณะรัฐมนตรีเห็นชอบกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ และแนวทางการนำกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานไปปฏิบัติ โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐฯ จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบการประเมินผลฯ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 โดยการจัดจ้างผู้ประเมินอิสระจากภายนอกและใช้งบประมาณของหน่วยงาน และให้ส่งสำเนารายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ในการประเมินผลองค์การมหาชนเป็นการประเมินความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าขององค์การมหาชน โดยมีสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้ประเมินผลงานขององค์การมหาชน และรายงานต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อวัดประสิทธิภาพในการทำงาน และการดำเนินงานให้มีความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐขององค์การมหาชน โดยมีหลักการประเมิน ดังนี้

---

<sup>1</sup> คู่มือการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2567)

1) มุ่งเน้นการประเมินผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งขององค์การมหาชนที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ การดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายสำคัญของรัฐบาล ดัชนีชี้วัดสากล (International KPIs) รวมทั้งเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ นโยบายสำคัญที่จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือหรือขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

2) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดในห่วงโซ่ผลการดำเนินงาน (Result Chain) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกิดจากการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าผ่านกระบวนการกิจกรรมการดำเนินงาน เพื่อให้การวัดผลการดำเนินงานเชื่อมโยงไปสู่เป้าหมายผลลัพธ์และผลกระทบที่องค์การมหาชนต้องการบรรลุเกิดการพัฒนาย่างมีทิศทาง และเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่เป้าหมายที่ถูกต้อง

3) ให้ความสำคัญต่อบทบาทของคณะกรรมการองค์การมหาชนในการกำกับดูแลและติดตามการบริหารของผู้อำนวยการองค์การมหาชนและองค์การมหาชนอย่างใกล้ชิดมากขึ้น ในการประเมินผลองค์กรและ ผู้อำนวยการองค์การมหาชน เพื่อสะท้อนหน้าที่ของคณะกรรมการองค์การมหาชนในการควบคุมดูแล ติดตามการทำงานขององค์การมหาชนอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเรื่องที่เป็นนโยบายเรื่องทางการบริหารให้อยู่ภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4) ให้ความสำคัญกับการประเมินในมิติของการพัฒนาศักยภาพองค์กรที่ยั่งยืน ได้แก่

4.1) การพัฒนาองค์กรสู่ดิจิทัล เพื่อส่งเสริมให้องค์การมหาชนปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน เพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน รวมทั้งการสร้างความเข้มแข็งให้หน่วยงานเพื่อผลักดันการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การพัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitize Data) เพื่อนำไปสู่การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) การเชื่อมโยงและแบ่งปันข้อมูล (Sharing Data) การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นกลไกหลักในการดำเนินงาน (Digitalize Process) การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ หรือการให้บริการ (e-Service) ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการปรับกระบวนการปฏิบัติงาน (Reprocess) โดยนำระบบดิจิทัลมาใช้ภายในองค์กร

4.2) การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) เป็นการวัดเพื่อประเมินความสามารถในการบริหารจัดการภายในหน่วยงานและความพยายามขององค์การมหาชนในการขับเคลื่อนงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืน โดยพิจารณาจากผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

## การประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีแนวทางในการประเมินฯ ดังนี้

1) องค์ประกอบที่ 1 การประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการดำเนินงาน (Performance Perspective) เป็นการวัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์การมหาชนโดยมุ่งเน้นการกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ นโยบาย และแผนระดับชาติวัตถุประสงค์การจัดตั้ง และตัวชี้วัดจากห่วงโซ่ผลการดำเนินงาน (Result Chain) เพื่อให้สามารถสะท้อนความคุ้มค่าขององค์การมหาชน

2) องค์ประกอบที่ 2 การประเมินศักยภาพการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย (Potential Perspective) กรอบการประเมิน ประกอบด้วย 3 เรื่อง

2.1) การพัฒนาองค์การสู่ดิจิทัล

2.2) การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

2.3) การวัดความสำเร็จของการควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการองค์การมหาชน



### 2.2.2 กรอบแนวคิดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<sup>2</sup>

จากกรอบการประเมินองค์การมหาชนตามเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดรายละเอียดตัวชี้วัด องค์ประกอบที่ 2 การประเมินศักยภาพการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย (Potential Perspective) ตัวชี้วัด การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการกำหนดเป้าหมายเพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชนส่งผลต่อความพึงพอใจสร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาพที่ 2)

---

<sup>2</sup> คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2567)

**ภาพที่ 2** กรอบการประเมินองค์การมหาชน หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
 <p>3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริหารและการเข้าถึง</p>	ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง	วิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังใหม่	ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อวางแผนเชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต
 <p>3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน</p>	การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาเชิงรุก	บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่นเพื่อการวางแผนและการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
 <p>3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม</p>	การปรับปรุงบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	ปรับปรุงกระบวนการและสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม	สร้างนวัตกรรมที่สามารถออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล
 <p>3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์</p>	กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบ ตอบสนองรวดเร็วทันการณ์	ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ

การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมามาใช้ประโยชน์ มีระดับการประเมิน 3 ระดับได้แก่

**ตารางที่ 1** การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมามาใช้ประโยชน์

ระดับการประเมิน	แนวทางดำเนินการ
<b>Basic</b>	
- การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการทันการณ์การสำรวจพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่างๆ เป็นต้น

**ตารางที่ 1** การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการ  
ประโยชน์ (ต่อ)

ระดับการประเมิน	แนวทางดำเนินการ
<b>Advance</b>	
- การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการ และแก้ปัญหาในเชิงรุก	นำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก
<b>Significance</b>	
- การบูรณาการข้อมูลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน กับฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อ - แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น - เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม

**ที่มา:** คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2567)

โดยทางบริษัทฯ จะใช้เกณฑ์การประเมินองค์การมหาชน หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการกำหนดให้ประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานในการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจโครงการความพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ 2567 ของ สสปท.



## 2.2.3 ทฤษฎีความพึงพอใจ ความผูกพัน และความไม่พึงพอใจของลูกค้า

### ● ความพึงพอใจ

จากเกณฑ์การประเมินองค์การมหาชนตามเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน บริษัทฯ จึงใช้เกณฑ์ดังกล่าวในการกำหนดกรอบทฤษฎีในการสำรวจ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

นกดล ร่มโพธิ์ (2551) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกผู้ใช้บริการว่ามีความประทับใจหรือไม่มีความประทับใจภายหลังจากการใช้สินค้าหรือบริการ โดยเกิดจากการเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อสินค้าหรือบริการนั้นๆ ซึ่งการวัดความพึงพอใจนั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินผลการตอบสนองต่อความต้องการว่าสิ่งนั้นตอบสนองต่อความต้องการเหนือกว่าความคาดหวัง จนก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นหรือไม่อย่างไร ซึ่งความหมายนี้สอดคล้องกับ Kotler (2003) ที่ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลในรูปแบบหนึ่ง โดยจะเกิดจากรู้สึกเอนเอียงของจิตใจจากประสบการณ์หรือจากการใช้บริการ และในแต่ละบุคคลนั้นอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ Vroom (1964) กล่าวว่าความพึงพอใจนั้นอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ถ้ามีสิ่งที่ทำให้ผิดหวังก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกในทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจในทางตรงกันข้ามหากสามารถตอบสนองความต้องการหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายได้นั้นก็จะก่อให้เกิดเป็นความพึงพอใจ นอกจากนี้ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการยังเป็นสิ่งความสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้งานหรือองค์กรสามารถประสบความสำเร็จ สุพัตราวดี สถานเดิม (2561) ได้ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้ที่ให้บริการหรือองค์กร ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดความสำเร็จของผู้ให้บริการหรือองค์กร เนื่องจากความพึงพอใจเป็นตัวแปรสำคัญที่บ่งชี้ผลการคุณภาพและความสำเร็จของการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการจะทำให้องค์กรสามารถให้บริการได้ตรงจุด ถ้าหากผู้ให้บริการหรือองค์กรให้ความสำคัญกับการเสนอการบริการที่ดีมีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ก็มีโอกาสกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้บริการ ทำให้มีแนวโน้มว่าจะมาใช้บริการอีกซ้ำ ๆ

2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่ผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี โดยการค้นหาปัจจัยที่จะกำหนดความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ใช้บริการ สำหรับการนำเสนอการบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าเพื่อสามารถแข่งขันและสามารถเกิดการและผู้รับบริการก็ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพซึ่งสามารถตอบสนองถึงความต้องการได้สูงสุดตามที่ผู้ใช้บริการนั้นคาดหวังจะได้รับ ทำให้ในการใช้ชีวิตที่ต้องพึ่งพาการใช้บริการนั้นๆ สามารถทำให้เกิดการพัฒนาในเรื่องคุณภาพของชีวิตที่ดีขึ้นด้วย

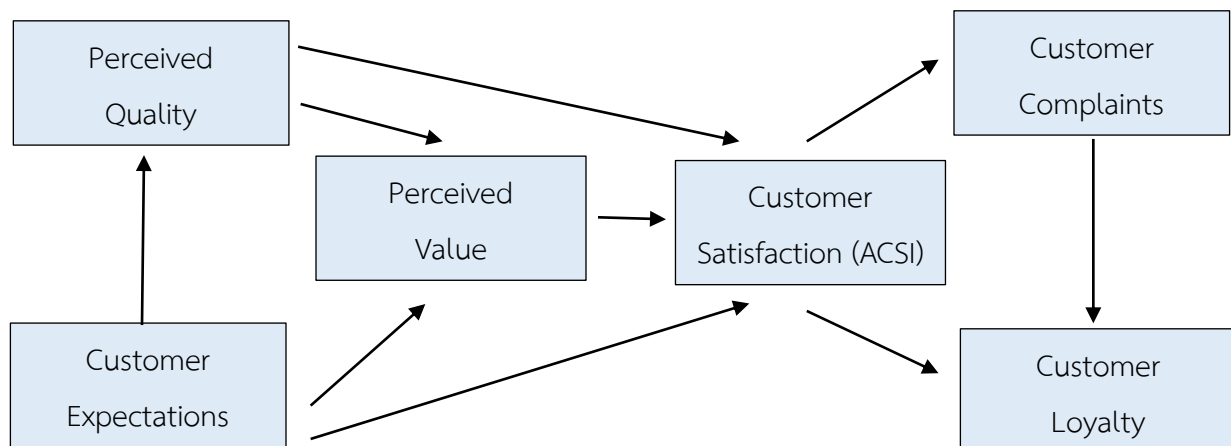
- แนวคิดในการวัดระดับความพึงพอใจ ACSI Model (American Customer Satisfaction Index)

ACSI เป็นบริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยใช้วัดผลคุณภาพของสินค้า และบริการที่เกิดขึ้นในสหรัฐ และถูกผลิตทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ

ACSI Model (American Customer Satisfaction Index Model) ไม่ได้เป็นมาตรฐานประเมินคุณภาพ เฉกเช่นเดียวกับมาตรฐาน ISO แต่เป็นแนวคิดและแบบจำลองที่ประเมินความพึงพอใจโดยการค้นหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและผลที่ได้รับ (Cause and Effect Model) ซึ่งลูกค้าในแต่ละกลุ่มจะให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยแตกต่างกันไป ภายใต้สเกล 100 (ปรับจากฐานสเกล 5 ที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล) โดยความพึงพอใจของลูกค้าเป็นค่าที่แสดงถึงคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Value: คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้และสัมผัสเมื่อเทียบกับต้นทุนต่างๆ ที่ลูกค้าจ่าย) ซึ่งเป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) กับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้สัมผัสจริง (Perceived Quality)

ภายหลังการสำรวจความคาดหวังของลูกค้า กับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้สัมผัสจริงจะได้ผลลัพธ์ออกมาเป็นคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่ทางลูกค้ารับรู้สัมผัสได้จริง (Perceived Value) จากนั้นทางลูกค้าจะทำการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นผ่านมาในรูปแบบของคำติชมผลิตภัณฑ์ (Customer Complaints) และความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) เช่น การเกิดการซื้อซ้ำ การบอกต่อถึงผลิตภัณฑ์ เป็นต้น (ภาพที่ 3)

ภาพที่ 3 ACSI Model: American Customer Satisfaction Index



ที่มา: Fornell, Johnson, Anderson, Cha & Bryant (1996)

**ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)** เป็นการวัดผลจากความคาดหวังลูกค้าในผลิตภัณฑ์/บริการของทางบริษัท โดยเป็นความคาดหวังของลูกค้าหลังจากการได้เห็นโฆษณา หรือการบอกต่อของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์/บริการต่อคนอื่นๆ ก่อนการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการดังกล่าว

**คุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Quality)** เป็นการวัดผลจากคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการของบริษัท โดยเรื่องของคุณภาพผลิตภัณฑ์วัดใน 2 รูปแบบคือ (1) การวัดผลจากการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และความน่าเชื่อถือของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์ และ (2) การวัดผลจากความผิดพลาดที่ลูกค้าพบจากผลิตภัณฑ์/บริการ

**คุณค่าผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Value)** เป็นการวัดผลจากคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ เป็นการวัดคุณค่าของผลิตภัณฑ์/บริการ ด้วยเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายไปเพื่อผลิตภัณฑ์/บริการดังกล่าว โดยหากลูกค้าได้รับคุณค่าของผลิตภัณฑ์/บริการคุ้มค่าหรือไม่คุ้มค่ากับเงินที่ลูกค้าต้องเสีย จะส่งผลต่อการซื้อซ้ำ (Repeat Purchases)

**ความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction)** เป็นการคำนวณค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า กับประสบการณ์จริงที่ลูกค้าได้สัมผัส ประมวลผลออกมาเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์/บริการนั้น

**คำร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints)** เป็นตัวชี้วัดหนึ่งสำหรับการใช้วัดสัดส่วนของลูกค้าที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของทางบริษัทที่มีการร้องเรียนเข้ามาที่บริษัทโดยตรง ซึ่งหากมีข้อร้องเรียนมากแสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์/บริการของทางบริษัท ควรมีการพิจารณาและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการของบริษัทต่อไป เพื่อให้ลูกค้าที่มีข้อร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์/บริการของบริษัท และเกิดความภักดีในตัวผลิตภัณฑ์/บริการ

**ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)** ความภักดีของลูกค้าเป็นตัวชี้วัดที่วัดได้จากการพิจารณา 2 สิ่งประกอบกัน คือ (1) การเลือกซื้อ/ใช้ ผลิตภัณฑ์/บริการซ้ำ และ (2) การซื้อผลิตภัณฑ์/บริการ ในระดับราคาที่หลากหลาย โดยมีการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการโดยไม่ได้ดูเรื่องของราคาผลิตภัณฑ์ซึ่งความภักดีของลูกค้าถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับการทำกำไรของบริษัท

**ACSI Model** เป็นแบบจำลองที่นิยมใช้วัดระดับความพึงพอใจในระดับสากล โดยในแบบจำลองประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ โดยมีจุดเด่นของแบบจำลอง คือ มีความเป็นเหตุเป็นผลกัน (Cause - Effect) จะเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ 3 องค์ประกอบทางด้านซ้ายมือ ซึ่งประกอบด้วย ความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและการใช้บริการ (Customer Expectation) การรับรู้คุณภาพโดยรวมในความคิดของผู้บริโภค (Overall Perceived Quality) และคุณค่าในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Value) ในขณะที่เดียวกันก็มีปัจจัยอีก 2 ปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์จากความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ (Customer Loyalty) หากผลลัพธ์ คือ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการ จะมีแนวโน้มกลับมาซื้อซ้ำ มีความภักดี (Loyalty) หรือมีทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและบริการนั้นๆ ในทางตรงกันข้าม หากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ต่อสินค้าและบริการ ลูกค้าจะแสดงออกโดยการแสดงความไม่พึงพอใจ การร้องเรียน (Complaints)

จากความเห็นข้างต้นจะเห็นถึงจุดเด่นและความสำคัญของ ACSI Model ที่มีการแสดงผลลัพธ์ความพึงพอใจ ทั้งทางด้านบวกและด้านลบ พึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจของโครงการความพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่มีการสำรวจทั้งความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ

### ● วิธีการวัดความพึงพอใจ

เนื่องจากความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมภายในบางครั้งไม่ได้แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายนอกอย่างเดียวอาจมาจากพฤติกรรมภายในที่แตกต่างกัน เครื่องมือที่ใช้พฤติกรรมที่ดีสามารถล้วงพฤติกรรมภายในให้แสดงเป็นพฤติกรรมภายนอกได้บ้าง การวัดความพึงพอใจจึงอาจใช้การวัดได้ดังนี้ (Krathwohl *et al.* 1964: 130 – 132 อ้างถึงใน จารุวรรณ พุพะเนียด. 2542 : 26)

1) การให้เขาบอกเรื่องราวเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อ การปฏิบัติ และความพึงพอใจของตนเอง โดยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

1.1) แบบตรวจสอบรายการ ซึ่งประกอบด้วย ข้อความอธิบายเรื่องราว แล้วให้ผู้ตรวจสอบกับความคิด ความเชื่อ และการปฏิบัติของตนเอง

1.2) มาตราส่วนประเมินค่า ประกอบด้วยข้อความอธิบายเรื่องราวหรือคุณลักษณะที่ต้องการวัด ให้ผู้ตอบอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าตนเองมีความรู้สึกในระดับใด

1.3) แบบจับคู่โดยการให้ผู้ตอบเลือกคำคุณศัพท์จากรายการ 3-4 คำ เขียนบรรยายความรู้สึกเมื่อทำกิจกรรมร่วมกับรายการของคำคุณศัพท์ที่ต้องการบรรยายปฏิกิริยาทางอารมณ์ ทั้งทางบวกและทางลบ โดยคำคุณศัพท์ที่เลือกสามารถแสดงออกถึงความพึงพอใจ

1.4) โปรเจกทีฟเทคนิค (Projective techniques) สามารถใช้ประโยชน์ในการสำรวจการตอบสนองทางอารมณ์ได้เป็นอย่างดี มี 3 ส่วน คือ

1.4.1) ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามปากเปล่าเป็นรายบุคคลโดยให้ผู้ตอบพูดแสดงความรู้สึกหรือเรื่องที่ได้รับรู้โดยเร็วที่สุด ปฏิกริยาจากการตอบสนองที่ผู้ตอบพูดออกมาสามารถจะนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

1.4.2) ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามปากเปล่าเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้ตอบเล่าเรื่องจากภาพ บรรยายความรู้สึกนึกคิดอย่างอิสระแล้วนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

1.4.3) ส่วนที่ 3 เป็นการเขียนตอบโดยการเติมประโยคให้สมบูรณ์แล้วนำคำตอบไปวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

1.5) แบบสอบถามปลายเปิด เป็นการเขียนตอบบรรยายความรู้สึกนึกคิดอย่างอิสระแล้วนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

1.6) ซีเมนติก ดิฟเฟอเรนเชียล (Semantic differential) ประกอบด้วยคำหรือวลี หรือประโยคที่แทนสิ่งที่ต้องการประเมินแล้วตามด้วยคำคุณศัพท์หลายๆ คู่ ที่อธิบายความหมายหรือลักษณะของสิ่งที่ต้องการประเมินคู่ของคำคุณศัพท์แต่ละคู่จะประกอบด้วยคำคุณศัพท์ 2 คำ เช่น สนุกสนาน-น่าเบื่อ

1.7) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่สามารถสำรวจความรู้สึก และความคิดเห็นที่แท้จริงของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แต่ผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องมีประสบการณ์ อาจใช้การสัมภาษณ์เป็นกลุ่มหรือรายบุคคลและอาจใช้เวลาไม่น้อยแตกต่างกัน

1.8) การอภิปรายเป็นกลุ่ม

1.9) การเขียนบรรยายความรู้สึกหรือความคิดเห็น เป็นการให้ผู้ตอบเขียนบรรยายความรู้สึก ความคิดเห็นพร้อมเหตุผลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่กำหนดให้วิธีการเขียนบรรยายความรู้สึกเป็นวิธีการที่ดีมาก สามารถวัดความคิดเห็น และความรู้สึกต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

1.10) แบบเลือกตอบคงที่มีลักษณะคล้ายมาตราส่วนประเมินค่า คือ มีตัวเลือกหนึ่งชุดอาจประกอบไปด้วยตัวเลือก 4-5 ตัวเลือก แล้วมีคำถามหลายข้อไว้พิจารณา

1.11) แบบเลือกตอบ มีลักษณะคล้ายข้อสอบแบบเลือกตอบที่ใช้โดยทั่วไป

2) การวัดโดยการให้ผู้อื่นบอกเรื่องราวเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ต้องการวัด ดังนี้

2.1) สัมภาษณ์ผู้อื่น

2.2) การให้ผู้อื่นกรอกแบบสอบถาม

3) การสังเกตบุคคลที่ต้องการวัดในสถานการณ์เฉพาะ เป็นวิธีการตรงในการวัดความสนใจ ความอยากรู้ อยากรู้อยากเห็นแต่ต้องใช้เวลามาก การสังเกตพฤติกรรมอาจทำได้ 2 แบบ คือ

3.1) การสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปกติ เมื่อพบว่าผู้ตอบพฤติกรรมใดตรงตามรายการ ที่ทำการจัดบันทึกไว้

3.2) การสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่กำหนด สามารถสังเกตได้ครั้งละหลายๆ คน โดยการจัดสถานการณ์หรือกิจกรรมที่ต้องการสังเกตให้ปฏิบัติ โดยให้ผู้ปฏิบัติมีโอกาสเท่าๆ กับที่จะเลือกทำ กิจกรรมได้อย่างอิสระ

- **ความผูกพัน**

ในปัจจุบันบริษัท/องค์กรต่างๆ ได้ให้ความสำคัญในการตรวจวัดระดับความผูกพันเพื่อรักษา ความผูกพันอย่างยั่งยืนเป็นพฤติกรรมแสดงออกที่มีต่อองค์กรที่นอกเหนือจากการซื้อสินค้าโดยเป็นความรู้สึก ความผูกพัน ซึ่งเกิดจากอารมณ์ความรู้สึก (Emotionally Attachment) ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ/ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ เมื่อผู้บริโภคได้รับสิ่งเหล่านี้ก็จะมีระดับขั้นต่างๆ โดยประกอบไปด้วยความเชื่อมั่น (Confidence) ความภักดี (Integrity) ความภูมิใจ (Pride) และความหลงใหล (Passion) ซึ่งทั้งหมดเป็นความสัมพันธ์ที่ผู้บริโภค มีต่อตราสินค้าและองค์กรธุรกิจ (Harter, Asplund & Fleming, 2004) ความผูกพัน เป็นสถานะความเกี่ยวพัน อยู่กับตราสินค้าหรือองค์กรที่ผู้บริโภคมีความสนใจ เป็นผลจากแรงดึงดูดหรือแรงผลักดัน ซึ่งทำให้เกิดความผูกพัน ส่วนตัว และตราสินค้าหรือองค์กรดังกล่าวมีอิทธิพลทำให้ผู้บริโภครู้สึกมีคุณค่าเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ ความผูกพัน ของลูกค้าถูกกำหนดเสมือนพฤติกรรมที่นอกเหนือจากการทำธุรกรรม พฤติกรรมของลูกค้าที่พูดถึงตราสินค้าหรือ บริษัทจากการได้รับแรงผลักดัน นอกเหนือจากการซื้อขาย เกิดจากประสบการณ์การตอบโต้ของลูกค้าที่มี ต่อตราสินค้า โดยความผูกพันของลูกค้าอาจหมายถึงระดับสูงสุดของความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้า คือ ความผูกพันในระดับมากที่จะทำการซื้อซ้ำ หรือสนับสนุนสินค้าหรือบริการอีกในอนาคต และการแบบบอกต่อ (Word-of-mouth) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนหรือมากกว่า เช่น ระหว่างสมาชิก หรือระหว่าง ลูกค้ากับพนักงานขาย

## ● ความไม่พึงพอใจ

การศึกษาความไม่พึงพอใจจะใช้การเชื่อมโยงที่จับต้องได้ผ่านอารมณ์ ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อยซึ่งอารมณ์เหล่านี้เป็นปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจและส่งผลให้ลูกค้าเปลี่ยนผู้ให้บริการ (Switch), ความเหนียวหนำย (Inertia), เกิดข้อร้องเรียน (Complain) หรือเกิดการบอกต่อประสบการณ์ที่ไม่ดี (Word of Mouth: WoM) (Zeelenburg, Pieter, 2004)

### 2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นโดยทั่วไปแล้วจะมีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดของบุคคล โดยอาจจะเกี่ยวข้องถึงการตัดสินใจบางอย่างในภายภาคหน้าหรือในอนาคต และยังเกี่ยวกับความเข้าใจของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม สถาบัน องค์กร หรือ เหตุการณ์ต่างๆ อีกด้วย

Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นนั้น หมายถึงความสามารถที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นขึ้นแก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีศักยภาพที่สามารถบ่งชี้ว่ามีการให้บริการที่ดี ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล กิริยามารยาทงาม การสื่อสารมีความชัดเจน เพื่อตอกย้ำให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด ความหมายดังกล่าวสอดคล้องกับ Morgan & Hunt (1994) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคสามารถเกิดได้จากการประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการในแต่ละองค์กรมีโอกาสได้รับความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการแตกต่างกัน และจะเกิดการประเมินได้เมื่อเกิดการรับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยการรับบริการนั้นจะถูกเปรียบเสมือนกับการทำข้อตกลงก่อนการเข้ารับบริการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ หากผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือความต้องการแล้วนั้นความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้น นอกจากนี้ความเชื่อมั่นยังแสดงถึงความซื่อสัตย์ที่ถูกรักษาขึ้นต่อการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น การมีบริการที่ดี มีความจริงใจต่อการทำงาน มีความรับผิดชอบ ดังนั้น ความเชื่อมั่นจึงเป็นพลังหรืออำนาจอย่างหนึ่งที่สามารถเอาชนะความกังวลใจ และความไม่แน่นอนได้ที่ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่น 4 ประการ ดังนี้

- 1) ความเชื่อมั่นต่อองค์กร
- 2) ความเชื่อมั่นต่อสินค้าและบริการ
- 3) ความเชื่อมั่นของการเป็นเจ้าของ
- 4) ความเชื่อมั่นในด้านมนุษยสัมพันธ์

## บทที่ 3 ระเบียบการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประกอบไปด้วย 9 ขั้นตอนหลัก

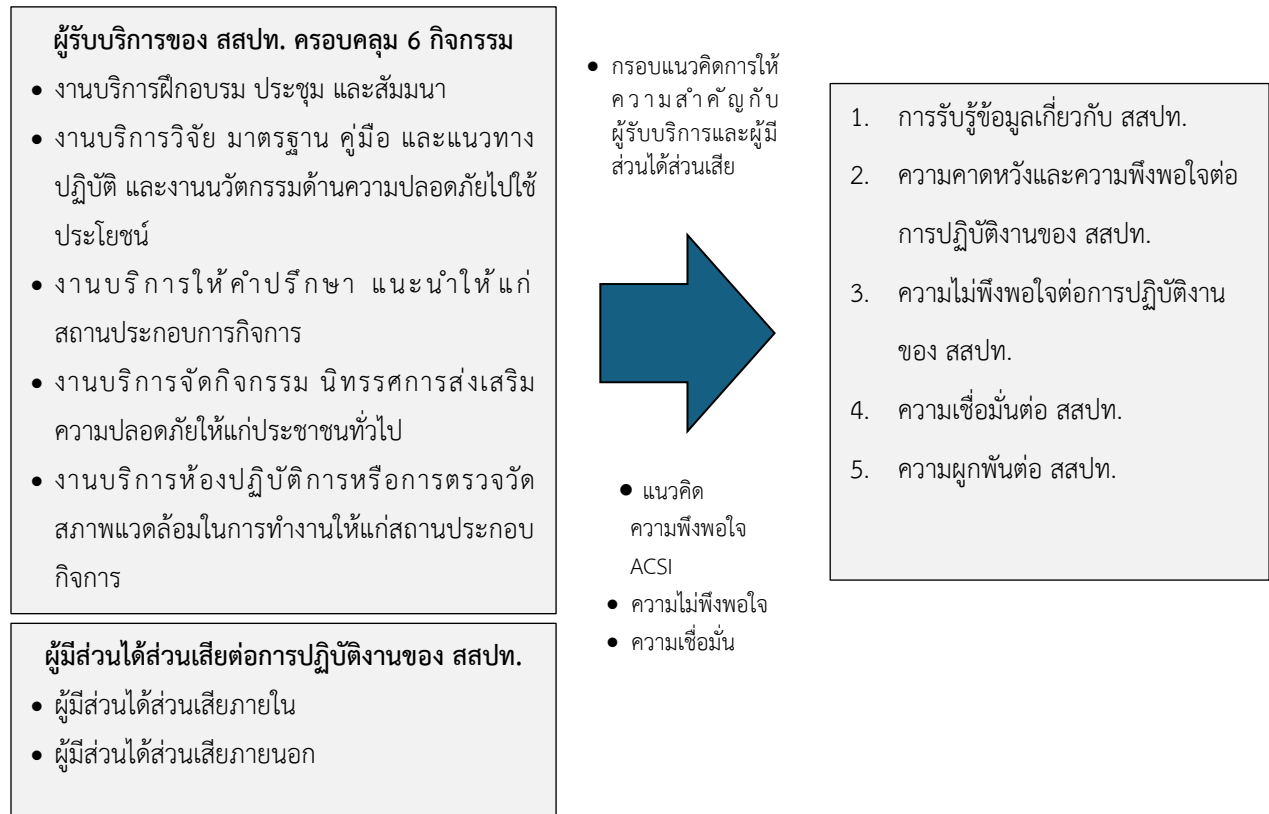
- ขั้นตอนที่ 1 กรอบแนวคิดการสำรวจ
- ขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนการวิจัย
- ขั้นตอนที่ 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ขั้นตอนที่ 4 วิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- ขั้นตอนที่ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- ขั้นตอนที่ 6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ขั้นตอนที่ 7 การควบคุมคุณภาพ
- ขั้นตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
- ขั้นตอนที่ 9 ระยะเวลาดำเนินงาน

### 3.1 กรอบแนวคิดการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีเป้าหมายเพื่อ ประเมินระดับความพึงพอใจ ระดับความเชื่อมั่น และเพื่อข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสปท. โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 4



#### ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการสำรวจ



### 3.2 ขั้นตอนการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 การศึกษาจะมีขั้นตอนการดำเนินการ 3 ขั้นตอนประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนการเตรียมการและวางแผน ขั้นตอนที่ 2 งานภาคสนาม และประมวลผลข้อมูล และขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล จัดทำรายงานสรุปผล โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ขั้นตอนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
<b>ขั้นตอนที่ 1 : ขั้นตอนการเตรียมการและวางแผน</b>	
<p><b>กิจกรรมที่ 1</b> เตรียมการและวางแผน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประชุมร่วมกับคณะทำงานของ สสปท. เพื่อกำหนดเป้าหมายขอบเขต แนวทางการสำรวจที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่ผลการศึกษาที่ต้องการ รวมถึงการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>• การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิและจัดเตรียมฐานข้อมูล โดยทำการรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการของ สสปท. ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีศักยภาพ</li> <li>• คณะทำงานของ สสปท. ส่งมอบข้อมูลรายชื่อกลุ่มผู้รับบริการของ สสปท. ทั้ง 6 กิจกรรม รวมถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยให้แก่บริษัทฯ</li> </ul>
<p><b>กิจกรรมที่ 2</b> การพัฒนาแบบสอบถาม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ร่วมกันพัฒนาแบบสอบถามให้มีเนื้อหาหลักสามารถนำไปตอบโต้ตามวัตถุประสงค์การสำรวจได้ ทั้งด้านความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ต่อการรับบริการ สสปท.</li> <li>• จัดพิมพ์แบบสอบถามและจัดเตรียมแบบสอบถามให้อยู่ใน platform โดยจัดทำเป็น Link Survey โดยใช้ Snap Servey Software ในกรณีที่ไม่สะดวกให้พนักงานสัมภาษณ์ทำการสัมภาษณ์โดยตรง</li> <li>• จัดทำจดหมายนำจาก สสปท. และ CSN รวมถึงแนวคำถามเพื่อชี้แจงให้กลุ่มเป้าหมายวัตถุประสงค์ เพื่อขอเข้านัดหมายสัมภาษณ์</li> </ul>
<p><b>กิจกรรมที่ 3</b> การทดสอบแบบสอบถาม (Pilot Test)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทดสอบแบบสอบถามและการแก้ไขแบบสอบถาม จำนวนขั้นต่ำ 30 ตัวอย่าง (จำนวนอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม)</li> </ul>

ตารางที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)

กิจกรรม		ผลที่คาดว่าจะได้รับ
<b>ขั้นตอนที่ 2 : งานภาคสนาม และประมวลผลข้อมูล</b>		
<b>กิจกรรมที่ 4</b> การเตรียมการเพื่อเก็บข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การจัดเตรียมพนักงานสัมภาษณ์</li> <li>• ดำเนินการโทรติดต่อขออนุญาตสัมภาษณ์ ควบคู่กับการส่งจดหมายหรืออีเมล รวมถึงแนวคำถาม และจดหมายนำจาก สสปท. และ CSN</li> <li>• การอบรมพนักงานสัมภาษณ์ให้เข้าใจลักษณะงาน เครื่องมือในการเก็บข้อมูล</li> <li>• กำหนดบุคคลหลักในการเป็น Contact Center และกำหนดตารางการเก็บข้อมูลและทีมงานรับผิดชอบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พนักงานสัมภาษณ์ ที่ได้รับการอบรมจนเข้าใจวัตถุประสงค์ของการศึกษาอย่างดี ทำการเก็บข้อมูล</li> </ul>
<b>กิจกรรมที่ 5</b> การเก็บข้อมูลภาคสนาม	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พนักงานสัมภาษณ์เก็บข้อมูลแบบ Face to Face /โทรศัพท์ สัมภาษณ์ หรือการส่งแบบสอบถามทาง Online</li> <li>• ผู้ควบคุมงานตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม (ความครบถ้วนในการตอบข้อมูล ความชัดเจนของข้อมูลที่ตอบ ความเป็นเหตุเป็นผล (logic) ของการตอบ)</li> <li>• ตรวจสอบความเพียงพอของอัตราการตอบแบบสอบถาม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พนักงานสัมภาษณ์ที่ได้รับการอบรมจนเข้าใจวัตถุประสงค์ของการศึกษาอย่างดี ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่างๆ</li> <li>• มีการติดต่อหน่วยตัวอย่าง แนะนำตัว แจ้งวัตถุประสงค์ ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ และจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง</li> </ul>
<b>กิจกรรมที่ 6</b> การควบคุมคุณภาพ และตรวจสอบความถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินการตรวจสอบอย่างน้อยร้อยละ 25 - 30 ของพนักงานสัมภาษณ์แต่ละคน ผ่านการตรวจสอบทางโทรศัพท์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การควบคุมคุณภาพ และความถูกต้องของข้อมูล เพื่อที่จะนำมาบันทึกข้อมูล</li> </ul>

## ตารางที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)

กิจกรรม		ผลที่คาดว่าจะได้รับ
<b>ขั้นตอนที่ 3: การวิเคราะห์ข้อมูล จัดทำรายงานสรุปผล</b>		
กิจกรรมที่ 7 การจัดฐานข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>บันทึกข้อมูลกลุ่มตัวอย่างลงในโปรแกรมทางสถิติ Excel หรือ SPSS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้ข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มผู้รับบริการในรูปแบบ Excel หรือ SPSS พร้อมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป</li> </ul>
กิจกรรมที่ 8 การจัดทำรายงานสรุปผล	<ul style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล และเขียนรายงาน พร้อมระบุข้อเสนอแนะ</li> <li>พิสูจน์อักษรโดยผู้เชี่ยวชาญก่อนส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์ให้ สสปท.</li> <li>จัดทำอินโฟกราฟิกสรุปผลการสำรวจ ปี 2567</li> <li>จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์รวมถึงภาพรวม ปี 2567</li> <li>จัดทำ Presentation ผลบทสรุปผู้บริหาร</li> <li>บรรยายนำเสนอผลบทสรุปผู้บริหาร พร้อมส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์ทั้งแบบรูปเล่มและ Soft file</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลการศึกษาภาพรวม รายงานที่ รวบรวม และข้อเสนอแนะเพื่อไปปรับปรุงการบริการของ สสปท.</li> </ul>

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.3.1 ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ประชากรเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

#### 3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

ทางบริษัทฯ จะดำเนินการสำรวจให้ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของ สสปท. ทุกช่องทางในรูปแบบออนไลน์ และ ออฟไลน์ ทั้งในกรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาค จำนวน 1,000 ราย เป็นไปตามหลักการทางสถิติ ดังนี้

ทั้งนี้ การดำเนินการจะจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 8 กลุ่ม ดังนี้

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

โดยการดำเนินการจะครอบคลุม กิจกรรมทั้ง 6 กลุ่ม ดังนี้

- **กิจกรรมกลุ่มที่ 1** กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการ ฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ งานสัมมนาทั่วไปและงานสัมมนาเชิงวิชาการเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั้งหมด ขนาดตัวอย่าง เป็นไปตามหลักการทางสถิติ
- **กิจกรรมกลุ่มที่ 2** กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ การเข้าร่วมกิจกรรมและการนำเสนอผลงานวิชาการ เพื่อส่งเสริมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างปลอดภัยจากอุบัติเหตุการเจ็บป่วยและโรคจากการทำงาน ได้แก่ งานสัมมนาด้านความปลอดภัย และอาชีวอนามัยระดับนานาชาติ OSH Avenue International Conference (OAIC) งานการนำมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ ผลงานนวัตกรรม และองค์ความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไปใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และงานพัฒนานวัตกรรมด้านความปลอดภัย และอาชีวอนามัย ขนาดตัวอย่างเป็นไปตามหลักการทางสถิติ

- **กิจกรรมกลุ่มที่ 3** กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการ ให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ กิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน งานสร้างและพัฒนาเครือข่ายและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการและส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป ได้แก่ งานพัฒนาสถานประกอบกิจการตามมาตรฐานระบบการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน งานพัฒนาบุคลากรที่ปรึกษา มาตรฐานระบบการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน กิจกรรมการรณรงค์ลดสถิติการประสบอันตรายจากการทำงานให้เป็นศูนย์ และงานสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ สสปท. ขนาดตัวอย่างเป็นไปตามหลักการทางสถิติ
- **กิจกรรมกลุ่มที่ 4** กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป เพื่อปรับทัศนคติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ งานนิทรรศการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย แห่งชาติ งานสัมมนาวิชาการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยภูมิภาค (ส่วนนิทรรศการ) และงาน ให้บริการจัดนิทรรศการอื่นๆ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคขนาดตัวอย่างเป็นไปตามหลักการทางสถิติ
- **กิจกรรมกลุ่มที่ 5** กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบกิจการและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานพัฒนาและให้คำแนะนำแก่สถานประกอบกิจการด้านสุขศาสตร์อุตสาหกรรม ทั้งส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาคขนาดตัวอย่างเป็นไปตามหลักการทางสถิติ
- **กิจกรรมกลุ่มที่ 6** กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกที่มีผลต่อการกำหนดนโยบาย เช่น คณะกรรมการ สสปท. คณะอนุกรรมการทุกคณะ คณะกรรมการดำเนินการในกิจกรรมตามภารกิจ ของ สสปท. คณะทำงานทุกคณะ และเครือข่ายด้านความปลอดภัยที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายด้าน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สมาคม ชมรม สถาบันการศึกษา ที่มีการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัย วิศวกรรมสถาน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับการให้บริการ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคขนาดตัวอย่างเป็นไปตามหลักการทาง สถิติ

ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับฐานข้อมูลประชากรและความยากง่ายในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง โดยได้มีการติดต่อกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูล โดยที่ทาง สสปท. ได้หารือร่วมกันเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสมที่สุดในการให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ โดยสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมร่วมกันได้

### 3.4 วิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

บริษัทฯ จะใช้การวิจัยเชิงปริมาณด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Methodology) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดของการศึกษาและใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กันไปในการพัฒนาเครื่องมือสำรวจ การทดสอบเครื่องมือ จากนั้น นำเข้าสู่ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลการตรวจสอบข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตามลำดับ

การกำหนดตัวอย่างสำหรับการจัดเก็บข้อมูลหรือการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ใช้บริการซึ่งมีจำนวนมากนั้น จะกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้หลักเกณฑ์ทางสถิติ โดยควบคุมค่าความคลาดเคลื่อนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้และสุ่มตัวอย่างให้ได้ตามจำนวนที่กำหนด บริษัทฯ จะใช้การคำนวณเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการประเมินแต่ละครั้ง โดยใช้สูตรของ Herbert Askın and Raymond R.Colton กล่าวคือ งานวิจัยนี้การสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) จำนวน 1,100 ราย โดยมีการเก็บกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ

- 1) กลุ่มผู้รับบริการจากสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) จำนวน 1,070 ราย

การกำหนดตัวอย่างสำหรับการจัดเก็บข้อมูลหรือการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล ได้มีการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3

### ตารางที่ 3 ตารางการกำหนดสัดส่วนการเก็บข้อมูล

กลุ่มกิจกรรม	จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยประมาณ (ราย)	เครื่องมือในการสำรวจ
กลุ่มที่ 1	420	แบบสอบถามเชิงปริมาณ
กลุ่มที่ 2	110	แบบสอบถามเชิงปริมาณ
กลุ่มที่ 3	210	แบบสอบถามเชิงปริมาณ
กลุ่มที่ 4	300	แบบสอบถามเชิงปริมาณ
กลุ่มที่ 5	30	แบบสอบถามเชิงปริมาณ
รวม	1,070	แบบสอบถามเชิงปริมาณ

หมายเหตุ: กำหนดส่วนต่างของสัดส่วนกลุ่มเป้าหมาย ไม่เกินร้อยละ 5( $\pm 5\%$ )

2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) มีผลต่อการกำหนดนโยบาย จำนวน 30 ราย

สำหรับการสำรวจเชิงคุณภาพ บริษัทฯ ขอเสนอการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก จำนวน 30 ราย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้มีความเข้าใจในเชิงลึกที่การวิจัยเชิงปริมาณไม่สามารถบอกได้ แต่ต้องอาศัยการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งจะช่วยขยายผลความเข้าใจที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ และเป็นการค้นหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป้าหมาย โดยพนักงานสัมภาษณ์อาวุโสจะเป็นผู้สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว เพื่อให้ได้ความต้องการ ความคาดหวังเชิงลึก (Insight) ที่ช่วยขยายผลความเข้าใจที่ได้รับจากการวิจัยเชิงปริมาณ

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจะสำรวจกลุ่มผู้รับบริการและมีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) จำนวน 6 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 1,100 ราย แบ่งเป็นการสำรวจ เชิงปริมาณ (Telephone Online Face to Face) จำนวน 1,070 ราย และการสำรวจการสำรวจเชิงคุณภาพ (In-depth Interview) จำนวน 30 ราย โดยได้กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างตามรายละเอียดที่กำหนดในข้อสัญญาทั้งวิธีการเก็บ และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รายละเอียดดังตารางที่ 3



**ตารางที่ 4** สัดส่วนการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การศึกษาเชิงปริมาณ					
กลุ่มที่	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยประมาณ (ราย)	เครื่องมือในการสำรวจ	วิธีการเก็บข้อมูล (ราย)	
				Telephone/Online	Face to Face
1	งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา	420	แบบสอบถาม	315	105
2	งานบริการวิจัย มาตรฐาน คู่มือ และแนวทางปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ประโยชน์	110	แบบสอบถาม	82	28
3	งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการกิจการ	210	แบบสอบถาม	157	53
4	งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป	300	แบบสอบถาม	225	75
5	งานบริการห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบการ	30	แบบสอบถาม	22	8
การศึกษาเชิงคุณภาพ					
กลุ่มที่	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยประมาณ (ราย)	เครื่องมือในการสำรวจ	วิธีการเก็บข้อมูล In-depth interview (ราย)	
6	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกที่มีผลต่อการกำหนดนโยบาย	30	แบบสอบถาม	30	
<b>รวม</b>		<b>1,100</b>	<b>ราย</b>		

**หมายเหตุ:** จำนวนตัวอย่างอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมวิธีการสัมภาษณ์อาจจะปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมและสถานการณ์ แต่จะหารือกับผู้ประสานงาน สสปท. ก่อนดำเนินการ

### 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อของ สสปท. บริษัทฯ จึงได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลของ สสปท. และศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้จัดทำเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย บริษัทฯ จึงได้พิจารณารายละเอียดของข้อมูลและสรุปประเด็นการศึกษาและหาร่วมกับคณะทำงานของ สสปท. ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวจะต้องได้รับการพิจารณาและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของ สสปท. ก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล โดยโครงสร้างของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สสปท.

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

ส่วนที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อ สสปท.

ส่วนที่ 6 ความผูกพันต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

ส่วนที่ 7 ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ทั้งนี้ การพัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจเชิงปริมาณให้ครอบคลุมทุกประเด็นการสำรวจ และเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มกิจกรรมทั้ง 5 กลุ่ม ตามความเหมาะสม โดยเนื้อหานั้นไม่น้อยกว่าที่ สสปท. กำหนดไว้ และแบบสอบถามดังกล่าวก่อนการนำไปใช้จะต้องผ่านการทดสอบความตรง (Validity) และ ความเที่ยง (Reliability) ตามหลักการทางสถิติ โดยทางบริษัทฯ แบบแบบสอบถาม แสดงดังภาคผนวก

### 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาจะใช้เทคนิค Quali-Quant Technique โดยการผสมผสานเทคนิคการศึกษาเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเข้าด้วยกัน เพื่อให้การศึกษามีสาระครอบคลุมประเด็นในแนวนราบ (Macro Aspect) ขณะเดียวกันก็มีรายละเอียดในแนวลึก (Micro Aspect) เพื่อให้เข้าใจวิธีการปฏิบัติที่จะนำไปสู่ความสำเร็จและเป้าหมายที่วางไว้ โดยการศึกษาวิจัยจะเริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อจะได้กำหนดกรอบประเด็นที่ต้องการศึกษา จากนั้นจะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อกำหนดน้ำหนักและความสัมพันธ์ของประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพอีกครั้งเพื่อขยายความรู้ความเข้าใจจากหลากหลายมิติของผู้เกี่ยวข้อง รายละเอียดดังต่อไปนี้

### 3.6.1 การศึกษาเชิงคุณภาพ

จะใช้วิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับกลุ่มตัวอย่างกิจกรรมกลุ่มที่ 6 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกที่มีผลต่อการกำหนดนโยบาย เช่น คณะกรรมการ สสปท. คณะอนุกรรมการทุกคณะ คณะกรรมการดำเนินการในกิจกรรมตามภารกิจของ สสปท. คณะทำงานทุกคณะและเครือข่ายด้านความปลอดภัยที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สมาคม ชมรม สถาบันการศึกษาที่มีการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัย วิศวกรรมสถาน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับการให้บริการ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีครบทุกมิติและสามารถนำไปวิเคราะห์ร่วมกับการศึกษาเชิงปริมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามในลักษณะ Open end เป็นหลัก โดยเน้นการซักรายละเอียดในเชิงลึกมากกว่าแบบสอบถามที่เป็นแบบโครงสร้าง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

#### 1) การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

จะทำการศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสปท. ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในกระบวนการสุ่มตัวอย่างและการพัฒนาแบบสำรวจในการวิจัยเชิงปริมาณต่อไป

#### 2) การประชุมร่วมกับคณะทำงาน สสปท. (Partnership Meeting)

ทางบริษัทฯ จะดำเนินการประชุมร่วมกับคณะทำงานของ สสปท. เพื่อกำหนดเป้าหมายขอบเขต แนวทางการสำรวจ เพื่อนำไปสู่ผลการศึกษาที่ต้องการ รวมถึงการกำหนดกลุ่มเป้าหมายสำหรับการสำรวจ

#### 3) การสัมภาษณ์แบบหยั่งลึกกับกลุ่มตัวอย่างกิจกรรมกลุ่มที่ 6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกที่มีผลต่อการกำหนดนโยบาย

เพื่อให้ได้ความต้องการ ความคาดหวังเชิงลึก (Insight) ที่ช่วยขยายผลความเข้าใจที่ได้รับจากการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการเริ่มจาก 1) Appointment Process: พนักงานสัมภาษณ์จะทำการติดต่อผ่านการส่งอีเมลล์หรือโทรศัพท์ พร้อมส่งจดหมายนำและแนวคำถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อนัดหมาย 2) In-depth Interview: ดำเนินการสัมภาษณ์โดยพนักงานสัมภาษณ์อาวุโส เพื่อให้ได้ความต้องการ ความคาดหวัง และรายละเอียดต่างๆ ในเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์จะใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง

### 3.6.2 การศึกษาเชิงปริมาณ

เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 8 กลุ่ม ดังนี้ 1. หน่วยงานภาครัฐ 2. สถานประกอบการกิจการ (นายจ้าง) 3. สมาคม/ชมรม/สภาองค์กรฯ/องค์กรอิสระ/มูลนิธิฯ 4. เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน 5. แรงงานในระบบ (ลูกจ้าง) 6. แรงงานนอกระบบ 7. สถาบันการศึกษา (อาจารย์ นักวิชาการ นักเรียน นักศึกษา และบุคลากรของสถาบันการศึกษา) และ 8. ประชาชนทั่วไป โดยการดำเนินงานจะครอบคลุม กิจกรรม 5 กลุ่ม และดำเนินการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่ทางบริษัทฯ พัฒนาร่วมกับคณะทำงานของ สสปท. ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างชัดเจน (Structured Questionnaire) ที่มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและผ่านการทดสอบ (Pre-test) มาแล้ว ซึ่งทางบริษัทฯ จะดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ผ่านวิธีการ 3 วิธี ดังต่อไปนี้

1) สัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face to Face Interview) สำหรับกลุ่มเป้าหมาย จะดำเนินการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า เพื่อจะได้ซักถามรายละเอียดได้มากกว่าการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์หรือการสอบถามทางออนไลน์

2) การสัมภาษณ์ผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Survey) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สะดวกในการให้สัมภาษณ์ บริษัทฯ จะจัดทำ Link Survey จะใช้การตอบแบบสอบถามทาง Online ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสามารถตอบแบบสำรวจตามเวลาที่สะดวก (วิธีนี้อาจจะไม่เหมาะกับกลุ่มประชาชนที่ไม่มีสมาร์ตโฟนหรือกลุ่มผู้สูงอายุ)

3) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สะดวกในการให้สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว หรือการทำ Link Survey ทางพนักงานจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กับกลุ่มเป้าหมาย (วิธีการนี้จะมีประโยชน์กับสถานการณ์โควิดในปัจจุบันมากที่สุด) หากทาง สสปท. มีฐานรายชื่อข้อมูลผู้รับบริการของ สสปท. ก็จะติดต่อขอสัมภาษณ์ได้สะดวก

ทั้งนี้ ทางบริษัทฯ จะกำหนดวิธีการสำรวจเป็น 3 รูปแบบ เพื่อเสนอให้ทาง สสปท. พิจารณา แต่ในการสำรวจแต่ละครั้งนั้นจะมีการสอบถามกลุ่มตัวอย่างว่าจะสะดวกให้ข้อมูลผ่านช่องทางใด ซึ่งจะสามารถจัดเครื่องมือได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างในการตอบข้อมูลการสำรวจได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### 3.7 การควบคุมคุณภาพ

บริษัทฯ มีศักยภาพในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ ตรวจสอบความถูกต้องข้อมูล (Quality Control) ลงบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ (Data processing) และนักวิเคราะห์-นักสถิติ (Analyst-Statistician) ได้อย่างครบวงจร มีทรัพยากรบุคคลที่เป็นพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราว (Part-Time) ตั้งแต่ระดับพนักงานสัมภาษณ์, ซุปเปอร์ไวเซอร์, ผู้จัดการงานภาคสนาม, ผู้จัดการประมวลผล จนถึงผู้จัดการโครงการฯ เป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน ดังนี้

1) การอบรมทีมงาน: เจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานต้องเข้าอบรมก่อนเริ่มดำเนินงาน เพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ เครื่องมือการวิจัย กระบวนการทำงาน การปฏิบัติตัวในงานภาคสนาม และการแก้ปัญหาเบื้องต้น

2) การเก็บข้อมูลภาคสนาม: เจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการโครงการ และ/หรือ ซุปเปอร์ไวเซอร์ คอยสังเกตการณ์อยู่ในพื้นที่ตลอดเวลา เพื่อคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และความเรียบร้อยของแบบสอบถาม พร้อมทั้งควบคุมการทำงานให้ได้มาตรฐาน

3) การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจบการสัมภาษณ์: เจ้าหน้าที่ระดับซุปเปอร์ไวเซอร์ จะทำการตรวจสอบคุณภาพ (Quality Control) แบบสอบถามทุกชุด เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และความสัมพันธ์ของคำตอบในเบื้องต้น ถ้าหากข้อมูลไม่สมบูรณ์ ซุปเปอร์ไวเซอร์จะเป็นผู้สอบถามเพิ่มเติมในช่วงที่อยู่ในพื้นที่สำรวจนั้น

4) การตรวจสอบจากทีมตรวจสอบคุณภาพ: เจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบคุณภาพ ทำการตรวจเช็คแบบสอบถามของพนักงานสัมภาษณ์ทุกคน และทำการสุ่มเพื่อตรวจสอบกลับไปยังกลุ่มตัวอย่างอีกครั้งไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่ถูกต้อง ก่อนจะนำส่งบันทึกข้อมูล

5) การบันทึกข้อมูล: ได้กำหนดการควบคุมเพื่อตรวจสอบคุณภาพตามขั้นตอนของ ISO9001:2016 โดยประมาณร้อยละ 30 ของข้อมูลจะถูกบันทึกอีกครั้ง เพื่อการตรวจสอบในลักษณะ Parallel Run ซึ่งหากพบว่ามีความผิดพลาดของการบันทึก จะต้องรีบจัดการแก้ไขทันที

### 3.8 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### 3.8.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คณะวิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่าง ความสัมพันธ์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) และเขียนรายงานสรุป โดยบริษัทฯ มีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบพิสูจน์อักษร

### 3.8.2 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 บริษัทฯ ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการสถิติพรรณนา (Descriptive statistics analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลระดับความพึงพอใจ

นอกจากนี้ การประเมินตามมาตรฐานสากลที่มักจะนิยมประเมินความพึงพอใจใน 5 ระดับ จะเป็นประโยชน์ในการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจในอดีตได้ในลักษณะของ Comparative Satisfaction Survey ที่จะสามารถนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการเปรียบเทียบกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ได้และการเข้าสู่มาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ที่มีหลักเกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตามช่วงคะแนน

#### 1) การวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

เป็นการวิเคราะห์ Content Analysis จากที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผลวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์นี้จะรวบรวมได้จากเทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในระหว่างการสนทนา เช่น Laddering Techniques, Projective Techniques ในการแปลผลจากเทคนิคดังกล่าวข้างต้น จะวิเคราะห์จากการแสดงออกของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ทั้งที่เป็นคำพูดและอาการกิริยา โดยจะสาวลึกไปถึงรากของปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภค

#### 2) การวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ สสปท. จะทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องมือสถิติพื้นฐานในการคำนวณและวิเคราะห์ผลการวิจัย เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลของตัวแปรที่น่าสนใจบางตัวว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร สถิติที่ใช้ได้แก่

- การแสดงผลด้วยตารางแจกแจงข้อมูล (Frequency Cross-tabulation Table)
- ค่าร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean/Standard Deviation)
- การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation / Multiple Regression)
- การทดสอบความแตกต่างด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ
- Mapping Analysis เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง/จุดอ่อน และสรุปปัญหาและความเร่งด่วนของลำดับ

หรือปัญหา

ในการประเมินความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความเชื่อมั่น และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และระดับความเชื่อมั่นต่อ สสปท. บริษัทฯ จะใช้เกณฑ์ประเมิน 5 ระดับ (5-point scale)

การประเมินของผู้รับบริการต่อ สสปท.เกี่ยวกับระดับความภาคภูมิใจและความผูกพันต่อ สสปท. จะพิจารณาจากทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อ สสปท. ดังนี้

- 1) ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อ สสปท.
- 2) การเข้ามาใช้บริการซ้ำในผลิตภัณฑ์/บริการของ สสปท.
- 3) การเชิญชวนให้ผู้อื่นมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สสปท.
- 4) การกล่าวถึงผลิตภัณฑ์/บริการของ สสปท. ในทางที่ดี

โดยจะมีการคำนวณค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถาม โดยนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามมาแปลผลกำหนดความพึงพอใจตาม Likert Scale ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์ในการให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผล และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางและรูปภาพประกอบความเรียง ดังนี้

#### ตารางที่ 5 เกณฑ์ในการแปลผลคะแนนเฉลี่ย

Rating Scale	ระดับคะแนน 5	ระดับคะแนน 4	ระดับคะแนน 3	ระดับคะแนน 2	ระดับคะแนน 1
Mean Score	4.21-5.00	3.41-4.20	2.61-3.40	1.81-2.60	1.00-1.80
ความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
ความคาดหวัง	คาดหวังมากที่สุด	คาดหวังมาก	ปานกลาง	คาดหวังน้อย	คาดหวังน้อยที่สุด
ความคิดเห็น	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วยที่สุด
ความไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่ค่อยพึงพอใจ	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจน้อยมาก

ที่มา: หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสถิติ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2562)

### 3.8.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

บริษัทฯ จะใช้หลักการสถิติในการวิจัยสำหรับแปลผลการสำรวจด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการแปลผลและการแสดงผลภาพรวมทั้งหมดของงานวิจัย โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (Statistical Software) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้นำเสนอในลักษณะการบรรยายข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น ทั้งนี้ ในงานวิจัยได้มีการนำเสนอในรูปแบบตาราง กราฟ เป็นต้น เพื่อให้สามารถเห็นภาพรวมของการศึกษานี้ได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

### (1) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของการรับบริการ บริษัทฯ ได้ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยแต่ละตัวมีการวัดข้อมูลในระดับอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยค่าความสัมพันธ์จะเป็นตัวชี้วัดอิทธิพลของความพึงพอใจในแต่ละด้านต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยจะมีการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของความสัมพันธ์ และแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย

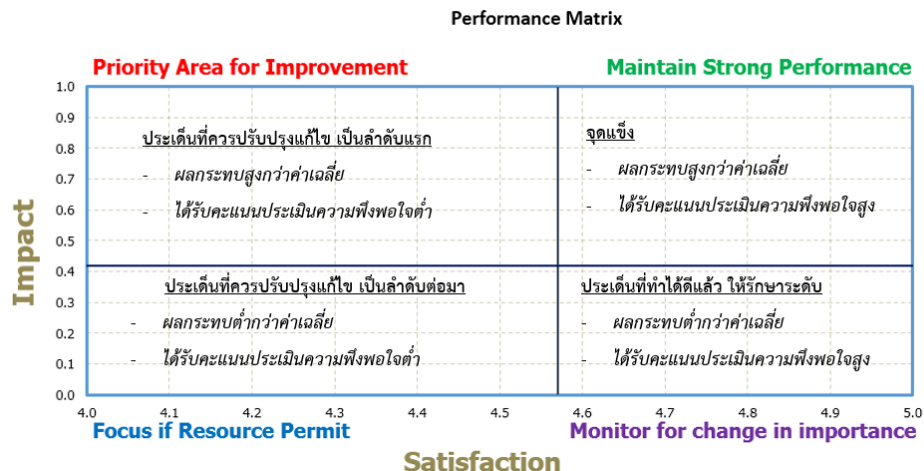
ค่าสัมประสิทธิ์	ระดับความสัมพันธ์
0.91 – 1.00	สูงมาก
0.71 – 0.90	สูง
0.31 – 0.70	ปานกลาง
0.01 – 0.30	ต่ำ

### (2) การวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact) ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม

(Strategic Performance Matrix Analysis)

Strategic Performance Matrix Analysis เป็นการวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact) ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยจะใช้ค่าผลกระทบ (Impact) และ คะแนนความพึงพอใจ (Satisfaction) มาแบ่งปัจจัยที่ประเมินลงใน ตาราง 4 ช่อง (Matrix) เพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่เป็นจุดแข็ง ประเด็นที่ควรรักษา ระดับไว้ และประเด็นที่เป็นปัญหา รวมถึงลำดับการแก้ไขโดยพิจารณาผลกระทบ (Impact) เป็นสำคัญ

ภาพที่ 5 Strategic Performance Matrix Analysis





### 3.9 แผนการดำเนินงานและกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาของการศึกษาวิจัยนี้ จะใช้เวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูลภายในระยะเวลา 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง (13 มิถุนายน 2567) ซึ่งรายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินงานสามารถอธิบายได้ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินงาน (สัปดาห์)																รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน
	มิ.ย. 67				ก.ค. 67				ส.ค. 67				ก.ย. 67				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>1. ศึกษาข้อมูล และวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย ในการสำรวจ</b>																	
1.1 การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิและจัดเตรียมฐานข้อมูล โดยทำการรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการของ สสปท. ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีศักยภาพ		↔															ดำเนินการแล้วเสร็จ
1.2 ประชุมร่วมกับ สสปท. เพื่อกำหนดแนวทางการสำรวจ เพื่อนำไปสู่ผลการศึกษาที่ต้องการ รวมถึงการกำหนดกลุ่มเป้าหมายสำหรับการสำรวจ		↔															ดำเนินการแล้วเสร็จ
1.3 วางแผน และจัดทำแผนการดำเนินงาน (Action Plan) และนำเสนอต่อต่อคณะกรรมการ สสปท.		↔															ดำเนินการแล้วเสร็จ
<b>2. พัฒนาเครื่องมือและทดสอบการใช้เครื่องมือ</b>		↔															ดำเนินการแล้วเสร็จ
<b>3. นำเสนอ แผนการดำเนินงานแบบการสำรวจการนำเครื่องมือและวิธีการทดสอบการใช้เครื่องมือ ต่อคณะกรรมการ สสปท.</b>			↔														ดำเนินการแล้วเสร็จ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

กิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินงาน (สัปดาห์)																รายงาน ความก้าวหน้าของ การดำเนินงาน	
	มิ.ย. 67				ก.ค. 67				ส.ค. 67				ก.ย. 67					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
4. ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือและทดสอบการใช้เครื่องมือ			↔															ดำเนินการแล้วเสร็จ
5. ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและความเชื่อมั่นในการดำเนินงานจากทุกกลุ่มเป้าหมาย																		ดำเนินการแล้วเสร็จ
6. วิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและความเชื่อมั่นในการดำเนินงานจากทุกกลุ่มเป้าหมาย																↔		ดำเนินการแล้วเสร็จ
7. จัดทำรายงานสรุปผลการศึกษา ประเมินระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และแผนพัฒนาการให้บริการของ สสปท. จากนั้นนำเสนอสรุปผลจากการศึกษาต่อคณะกรรมการ สสปท.																		- จัดส่งรายงานชั้นกลาง (Interim Report) ดำเนินการแล้วเสร็จ - จัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) 11 ต.ค. 67 - นำเสนอสรุปผลจากการศึกษาต่อคณะกรรมการ สสปท. 16 ต.ค. 67

**หมายเหตุ:** ขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละครั้งอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ก่อนการปรับเปลี่ยนจะมีการหารือกับ คณะทำงานของ สสปท.

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ทั้ง 3 ข้อ ทางบริษัทฯ จึงแบ่งการนำเสนอผลการศึกษากออกเป็น 7 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

**ส่วนที่ 2** การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สสปท.

**ส่วนที่ 3** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

**ส่วนที่ 4** ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

**ส่วนที่ 5** ความเชื่อมั่นต่อ สสปท.

**ส่วนที่ 6** ความผูกพันต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

**ส่วนที่ 7** ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### 4.1 ข้อมูลทั่วไป

การทำความเข้าใจข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ก่อนนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน สสปท. เป็นสิ่งสำคัญเพราะจะทำให้ทราบถึงเงื่อนไขด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่อาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจดังกล่าว โดยการนำเสนอจะนำเสนอข้อมูลทั้งหมดของผู้รับบริการทั้ง 5 กลุ่ม จำนวน 1,070 ราย ได้แก่ งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา (จำนวน 420 ราย ร้อยละ 39.25) งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ (จำนวน 110 ราย ร้อยละ 10.28) งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ (จำนวน 210 ราย ร้อยละ 19.63) งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป (จำนวน 300 ราย ร้อยละ 28.04) และงานบริการ ห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน (จำนวน 30 ราย ร้อยละ 2.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 7

**ตารางที่ 7** กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. งานบริการ ฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากร ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	420	39.25
2. งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ ประโยชน์ การเผยแพร่ การเข้าร่วมกิจกรรมและการนำเสนอผลงานวิชาการ	110	10.28
3. งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ กิจกรรมส่งเสริม การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	210	19.63
4. งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป	300	28.04
5. งานบริการ ห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่ สถานประกอบการและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	30	2.80
<b>ภาพรวม</b>	<b>1,070</b>	<b>100.00</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำปีงบประมาณ 2567 ในภาพรวม จำนวน 1,070 ราย พบว่า ผู้รับบริการในทุกกลุ่มส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 642 ราย ร้อยละ 60.00) เป็นเพศชาย (จำนวน 428 ราย ร้อยละ 40.00) ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด โดยมีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปีมากที่สุด (จำนวน 382 ราย ร้อยละ 35.70) รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี (จำนวน 360 ราย ร้อยละ 33.64) และอายุ 41-50 ปี (จำนวน 239 ราย ร้อยละ 22.34) และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ (จำนวน 781 ราย ร้อยละ 72.99) รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี (จำนวน 144 ราย ร้อยละ 13.46) และปริญญาโท (จำนวน 130 ราย ร้อยละ 12.15) ทั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จำนวน 522 ราย ร้อยละ 48.79) แรงงานในระบบ (ลูกจ้าง) (จำนวน 260 ราย ร้อยละ 24.30) สถานประกอบการ (นายจ้าง) และสถาบันการศึกษา (อาจารย์ นักวิชาการ นักเรียน นักศึกษา และบุคลากรของสถาบันการศึกษา) (จำนวน 92 ราย ร้อยละ 8.60 เท่ากัน) โดยมีระยะเวลาการใช้บริการ/ติดต่อประสานงานกับทาง สสปท. ประมาณ 1-2 ปี (จำนวน 289 ราย ร้อยละ 27.01) ไม่เคยติดต่อประสานงาน (จำนวน 284 ราย ร้อยละ 26.54) และมากกว่า 5 ปี (จำนวน 282 ราย ร้อยละ 26.36) มีจำนวนครั้งการเข้าร่วมกิจกรรม หรือชมนิทรรศการที่จัดโดย สสปท. 1-2 ครั้ง (จำนวน 305 ราย ร้อยละ 28.50) มากกว่า 5 ครั้ง (จำนวน 280 ราย ร้อยละ 26.17) และเข้าร่วมเป็นครั้งแรก (จำนวน 256 ราย ร้อยละ 23.93) ตามลำดับ (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 8)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปได้ดังนี้

**งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา** จำนวน 420 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 243 ราย ร้อยละ 57.86) มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี (จำนวน 158 ราย ร้อยละ 37.62) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (จำนวน 304 ราย ร้อยละ 72.38) เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จำนวน 172 ราย ร้อยละ 40.95) มีระยะเวลาการใช้บริการ/ติดต่อประสานงานกับทาง สสปท. ประมาณ 1-2 ปี (จำนวน 128 ราย ร้อยละ 30.48) และจำนวนครั้งการเข้าร่วมกิจกรรม หรือชมนิทรรศการที่จัดโดย สสปท. เป็นครั้งแรก (จำนวน 128 ราย ร้อยละ 30.48) ตามลำดับ

**งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ** จำนวน 110 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 68 ราย ร้อยละ 61.82) มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี (จำนวน 38 ราย ร้อยละ 34.55) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (จำนวน 78 ราย ร้อยละ 70.91) เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จำนวน 69 ราย ร้อยละ 62.73) มีระยะเวลาการใช้บริการ/ติดต่อประสานงานกับทาง สสปท. มากกว่า 5 ปี (จำนวน 38 ราย ร้อยละ 34.55) และมีจำนวนครั้งการเข้าร่วมกิจกรรม หรือชมนิทรรศการที่จัดโดย สสปท. มากกว่า 5 ครั้ง (จำนวน 38 ราย ร้อยละ 34.55) ตามลำดับ

**งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ** จำนวน 210 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 123 ร้อยละ 58.57) มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี (จำนวน 78 ราย ร้อยละ 37.14) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (จำนวน 164 ราย ร้อยละ 78.10) เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จำนวน 129 ราย ร้อยละ 61.43) มีระยะเวลาการใช้บริการ/ติดต่อประสานงานกับทาง สสปท. มากกว่า 5 ปี (จำนวน 76 ราย ร้อยละ 36.19) และมีจำนวนครั้งการเข้าร่วมกิจกรรม หรือชมนิทรรศการที่จัดโดย สสปท. มากกว่า 5 ครั้ง (จำนวน 74 ราย ร้อยละ 35.24) ตามลำดับ

**งานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป** จำนวน 300 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 187 ร้อยละ 62.33) มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี (จำนวน 107 ราย ร้อยละ 35.67) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (จำนวน 213 ราย ร้อยละ 71.00) เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จำนวน 128 ราย ร้อยละ 42.67) ไม่เคยติดต่อประสานงานระยะเวลาการใช้บริการ/ติดต่อประสานงานกับทาง สสปท. (จำนวน 122 ราย ร้อยละ 40.67) และมีจำนวนครั้งการเข้าร่วมกิจกรรม หรือชมนิทรรศการที่จัดโดย สสปท. ประมาณ 1-2 ครั้ง (จำนวน 112 ราย ร้อยละ 37.33) ตามลำดับ

งานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 30 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 21 ร้อยละ 70.00) มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี (จำนวน 13 ราย ร้อยละ 43.33) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (จำนวน 22 ราย ร้อยละ 73.33) เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จำนวน 24 ราย ร้อยละ 80.00) มีระยะเวลาการใช้บริการ/ติดต่อประสานงานกับทาง สสปท. มากกว่า 5 ปี (จำนวน 15 ราย ร้อยละ 50.00) และมีจำนวนครั้งการเข้าร่วมกิจกรรม หรือชมนิทรรศการที่จัด โดย สสปท. มากกว่า 5 ครั้ง (จำนวน 14 ราย ร้อยละ 46.67) ตามลำดับ

**ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไป จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ**

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ										
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถาน ประกอบกิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน		
			จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)
<b>1. เพศ</b>													
- ชาย	428	40.00	177	42.14	42	38.18	87	41.43	113	37.67	9	30.00	
- หญิง	642	60.00	243	57.86	68	61.82	123	58.57	187	62.33	21	70.00	
<b>2. อายุ</b>													
- ต่ำกว่า 20 ปี	11	1.03	2	0.48	2	1.82	5	2.38	2	0.67	-	-	
- อายุ 21-30 ปี	382	35.70	158	37.62	36	32.73	73	34.76	107	35.67	8	26.67	
- อายุ 31-40 ปี	360	33.64	132	31.43	38	34.55	78	37.14	99	33.00	13	43.33	
- อายุ 41-50 ปี	239	22.34	96	22.86	28	25.45	41	19.52	67	22.33	7	23.33	
- อายุ 51-60 ปี	70	6.54	29	6.90	5	4.55	12	5.71	22	7.33	2	6.67	
- มากกว่า 60 ปี	8	0.75	3	0.71	1	0.91	1	0.48	3	1.00	-	-	
- อายุเฉลี่ย	35 ปี		36 ปี		35 ปี		35 ปี		35 ปี		38 ปี		
<b>3. ระดับการศึกษา</b>													
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	144	13.46	57	13.57	11	10.00	27	12.86	45	15.00	4	13.33	
- ปริญญาตรี	781	72.99	304	72.38	78	70.91	164	78.10	213	71.00	22	73.33	
- ปริญญาโท	130	12.15	57	13.57	17	15.45	18	8.57	34	11.33	4	13.33	
- ปริญญาเอก	12	1.12	2	0.48	4	3.64	1	0.48	5	1.67	-	--	
- ไม่ระบุ	3	0.28	-	-	-	-	-	-	3	1.00	-	-	

**ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไป จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ (ต่อ)**

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และ งานนวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>4. ประเภทของกลุ่มผู้รับบริการ</b>												
- หน่วยงานภาครัฐ	90	8.41	36	8.57	7	6.36	23	10.95	23	7.67	1	3.33
- สถานประกอบกิจการ (นายจ้าง)	92	8.60	47	11.19	2	1.82	13	6.19	27	9.00	3	10.00
- สมาคม/ชมรม/สภาองค์กรฯ/องค์กรอิสระ/ มูลนิธิฯ	7	0.65	6	1.43	-	-	-	-	1	0.33	-	-
- เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน	522	48.79	172	40.95	69	62.73	129	61.43	128	42.67	24	80.00
- แรงงานในระบบ (ลูกจ้าง)	260	24.30	133	31.67	22	20.00	35	16.67	68	22.67	2	6.67
- แรงงานนอกระบบ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- สถาบันการศึกษา (อาจารย์ นักวิชาการ นักเรียน นักศึกษา และบุคลากรของ สถาบันการศึกษา)	92	8.60	21	5.00	10	9.09	10	4.76	51	17.00	-	-
- ประชาชนทั่วไป	7	0.65	5	1.19	-	-	-	-	2	0.67	-	-



**ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไป จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ (ต่อ)**

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และ งานนวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>5. ระยะเวลาการใช้บริการ/ติดต่อประสานงาน กับทาง สสปท.</b>												
- ไม่เคยติดต่อประสานงาน	284	26.54	95	22.62	18	16.36	43	20.48	122	40.67	6	20.00
- น้อยกว่า 1 ปี	48	4.49	33	7.86	1	0.91	6	2.86	8	2.67	-	-
- 1-2 ปี	289	27.01	128	30.48	36	32.73	45	21.43	74	24.67	6	20.00
- 3-4 ปี	167	15.61	71	16.90	17	15.45	40	19.05	36	12.00	3	10.00
- มากกว่า 5 ปี	282	26.36	93	22.14	38	34.55	76	36.19	60	20.00	15	50.00
<b>6. จำนวนครั้งการเข้าร่วมกิจกรรม หรือชมนิทรรศการ ที่จัดโดย สสปท.</b>												
- เข้าร่วมเป็นครั้งแรก	256	23.93	128	30.48	18	16.36	48	22.86	57	19.00	5	16.67
- 1-2 ครั้ง	305	28.50	103	24.52	28	25.45	54	25.71	112	37.33	8	26.67
- 3-4 ครั้ง	193	18.04	87	20.71	21	19.09	27	12.86	56	18.67	2	6.67
- 4-5 ครั้ง	36	3.36	15	3.57	5	4.55	7	3.33	8	2.67	1	3.33
- มากกว่า 5 ครั้ง	280	26.17	87	20.71	38	34.55	74	35.24	67	22.33	14	46.67
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,070</b>	<b>100.00</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: - หมายถึง ไม่มีผลการสำรวจ

## 4.2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสปท.

### 4.2.1 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสปท.

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสปท. ในภาพรวม จำนวน 1,070 ราย (ตารางที่ 8) พบว่า ผู้รับบริการในทุกกลุ่มส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสปท. ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสำนักงาน สสปท. มากที่สุด (จำนวน 637 ราย ร้อยละ 59.53) รองลงมา คือ สื่อออนไลน์ (Facebook YouTube Instagram TikTok และ X (Twitter)) (จำนวน 601 ราย ร้อยละ 56.17) และงานสัมมนา/นิทรรศการ (จำนวน 322 ราย ร้อยละ 30.09) ในขณะที่ช่องทางวิทยุส่งผลต่อรับรู้ที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับช่องทางอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ พบว่า (1) กลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ (2) กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ และ (3) กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป มีการรับรู้ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสำนักงาน สสปท. มากที่สุด (ร้อยละ 75.45 71.90 และ 56.67 ตามลำดับ) รองลงมา คือ สื่อออนไลน์ (Facebook YouTube Instagram TikTok และ X (Twitter)) (ร้อยละ 56.36 50.00 และ 55.00 ตามลำดับ) ในขณะที่กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา และกลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการรับรู้ผ่านสื่อออนไลน์มากที่สุด (ร้อยละ 59.05 และ 70.00 ตามลำดับ) รองลงมา คือ เว็บไซต์ของสำนักงาน สสปท. (ร้อยละ 50.95 และ 63.33 ตามลำดับ) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 9)

**ตารางที่ 9** ช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และ งานนวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เว็บไซต์ของสำนักงาน สสปท.	637	59.53	214	50.95	83	75.45	151	71.90	170	56.67	19	63.33
สื่อออนไลน์	601	56.17	248	59.05	62	56.36	105	50.00	165	55.00	21	70.00
งานสัมมนา/นิทรรศการ	322	30.09	60	14.29	49	44.55	89	42.38	116	38.67	8	26.67
Line OA สสปท.	190	17.76	91	21.67	22	20.00	37	17.62	34	11.33	6	20.00
เจ้าหน้าที่ สสปท.	106	9.91	20	4.76	12	10.91	45	21.43	27	9.00	2	6.67
สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ Infographic คู่มือ เป็นต้น	103	9.63	17	4.05	36	32.73	22	10.48	26	8.67	2	6.67
E – mail สสปท.	100	9.35	25	5.95	10	9.09	36	17.14	27	9.00	2	6.67
โทรศัพท์	38	3.55	13	3.10	1	0.91	6	2.86	18	6.00	-	-
วิทยุ	4	0.37	1	0.24	-	-	2	0.95	1	0.33	-	-
อื่นๆ ได้แก่ บริษัท เช่น หัวหน้า, อาจารย์, เพื่อนแนะนำ, กลุ่มไลน์ ศปช.7 และไลน์กลุ่ม จป.จังหวัด	17	1.59	6	1.43	1	0.91	-	-	10	3.33	-	-
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,070</b>	<b>100.00</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

- หมายถึง ไม่มีผลการสำรวจ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตารางที่ 9 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ (ต่อ)

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และ งานนวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
• สื่อออนไลน์ ได้แก่												
Facebook	586	97.50	241	97.18	62	100.00	102	97.14	160	96.97	21	100.00
YouTube	51	8.49	18	7.26	1	1.61	11	10.48	19	11.52	2	9.52
Instagram	21	3.49	9	3.63	-	-	4	3.81	7	4.24	1	4.76
TikTok	21	3.49	9	3.63	-	-	1	0.95	10	6.06	1	4.76
X (Twitter)	10	1.66	4	1.61	-	-			4	2.42	2	9.52
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>601</b>	<b>100.00</b>	<b>248</b>	<b>100.00</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>	<b>105</b>	<b>100.00</b>	<b>165</b>	<b>100.00</b>	<b>21</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

- หมายถึง ไม่มีผลการสำรวจ

#### 4.2.2 การรับรู้บทบาทหน้าที่ของ สสปท.

การรับรู้บทบาทหน้าที่ของ สสปท. ในภาพรวม จำนวน 1,070 ราย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ได้แก่ (1) งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา (2) งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ (3) งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ (4) งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป และ (5) งานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของ สสปท. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) จาก 6 ประเด็นที่ทำการประเมิน พบว่า ทุกประเด็นมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในแต่ละประเด็นมีค่าเฉลี่ยดังนี้ (1) ยกระดับการให้บริการวิชาการ ความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.56) (2) ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยเชิงป้องกันในสังคมทุกระดับ (ค่าเฉลี่ย 4.55) (3) เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตอบสนองภาคอุตสาหกรรมทุกระดับ (ค่าเฉลี่ย 4.53) (4) ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและระบบการจัดการ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ (5) พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.47) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้ (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 10)

**งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา** พบว่า มีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของ สสปท. ในประเด็นยกระดับการให้บริการวิชาการ ความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน และเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตอบสนองภาคอุตสาหกรรมทุกระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54 เท่ากัน) รองลงมา คือ ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยเชิงป้องกันในสังคมทุกระดับ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและระบบการจัดการ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.46) และสุดท้ายพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรมีการรับรู้บทบาทหน้าที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.41)

**งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ** พบว่า มีการรับรู้ บทบาทหน้าที่ของ สสปท. ในประเด็นยกระดับการให้บริการวิชาการ ความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา คือ เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตอบสนองภาคอุตสาหกรรมทุกระดับ (ค่าเฉลี่ย 4.62) ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยเชิงป้องกันในสังคมทุกระดับ ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและระบบการจัดการ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.61 เท่ากัน) และสุดท้ายพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร มีการรับรู้บทบาทหน้าที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.56)

**งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ** พบว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่ของ สสปท. ในประเด็นปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยเชิงป้องกันในสังคมทุกระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา คือ ยกระดับการให้บริการวิชาการ ความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.65) พัฒนาคู่มือการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.58) ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและระบบการจัดการ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.56) และสุดท้ายเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตอบสนองภาคอุตสาหกรรมทุกระดับ มีการรับรู้บทบาทหน้าที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

**งานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป** พบว่า การรับรู้ บทบาทหน้าที่ของ สสปท. ในประเด็นปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยเชิงป้องกันในสังคมทุกระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา คือ ยกระดับการให้บริการวิชาการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตอบสนองภาคอุตสาหกรรมทุกระดับ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและระบบการจัดการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.45) และสุดท้ายพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร มีการรับรู้บทบาทหน้าที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

**งานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน** พบว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่ของ สสปท. ในประเด็น ยกระดับการให้บริการวิชาการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมา คือ ปลูกจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย เชิงป้องกันในสังคมทุกระดับ (ค่าเฉลี่ย 4.67) พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.63) ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและระบบการจัดการ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.57) และสุดท้ายเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตอบสนองภาคอุตสาหกรรมทุกระดับ มีการรับรู้บทบาทหน้าที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

**ตารางที่ 10** ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ

ประเด็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ยกระดับการให้บริการวิชาการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน	4.56	91.21	4.54	90.71	4.65	92.91	4.65	93.05	4.48	89.60	4.77	95.33
2. ปฏิบัติงานด้านและความตระหนักรู้ด้าน ความปลอดภัย เฝ้าป้องกันในสังคม ทุกระดับ	4.55	90.95	4.50	90.05	4.61	92.18	4.66	93.24	4.50	89.93	4.67	93.33
3. เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้าน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมใน การทำงานตอบสนองภาคอุตสาหกรรมทุกระดับ	4.53	90.52	4.54	90.71	4.62	92.36	4.54	90.86	4.47	89.40	4.50	90.00
4. ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและระบบการ จัดการ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริม และปรับปรุงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.50	89.91	4.46	89.24	4.61	92.18	4.56	91.14	4.45	89.00	4.57	91.33
5. พัฒนาคู่มือการบริหารจัดการภาครัฐและ เสริมสร้างขีดความสามารถ ของบุคลากร	4.47	89.33	4.41	88.14	4.56	91.27	4.58	91.52	4.42	88.40	4.63	92.67
<b>การรับรู้โดยรวม</b>	<b>4.52</b>	<b>90.39</b>	<b>4.41</b>	<b>88.14</b>	<b>4.56</b>	<b>91.27</b>	<b>4.58</b>	<b>91.52</b>	<b>4.42</b>	<b>88.40</b>	<b>4.63</b>	<b>92.67</b>



#### 4.2.3 ความโดดเด่นในการปฏิบัติงานของ สสปท.

ความโดดเด่นในการปฏิบัติงานของ สสปท. ในภาพรวม จำนวน 1,070 ราย (ตารางที่ 10) พบว่า ผู้รับบริการในทุกกลุ่มส่วนใหญ่คิดว่า สสปท. โดดเด่นในเรื่องเป็นหน่วยงานส่งเสริมด้านความปลอดภัยในการทำงานมากที่สุด (จำนวน 505 ราย ร้อยละ 47.20) รองลงมา คือ มีการฝึกอบรมและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน (จำนวน 349 ราย ร้อยละ 32.62) มีข้อมูลทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ อ้างอิงได้ (จำนวน 126 ราย ร้อยละ 11.78) มีข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย (จำนวน 53 ราย ร้อยละ 4.95) มีงานวิจัยและนวัตกรรมในการให้บริการ (จำนวน 24 ราย ร้อยละ 2.24) ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน (จำนวน 7 ราย ร้อยละ 0.65) และมีการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ (จำนวน 6 ราย ร้อยละ 0.56) มีระดับน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ พบว่า กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ กิจกรรม กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป และกลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน คิดว่าเรื่องที่ สสปท. โดดเด่นที่สุด ได้แก่ เป็นหน่วยงานส่งเสริมด้านความปลอดภัยในการทำงาน (ร้อยละ 45.24 62.67 และ 50.00 ตามลำดับ) รองลงมา คือ มีการฝึกอบรมและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน ความปลอดภัยในการทำงาน (ร้อยละ 31.90 20.33 และ 26.67 ตามลำดับ) และมีข้อมูลทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ อ้างอิงได้ (ร้อยละ 10.95 9.33 และ 16.67 ตามลำดับ)

ในขณะที่กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา และกลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ คิดว่า สสปท. มีความโดดเด่นเรื่องมีการฝึกอบรมและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานมากที่สุด (ร้อยละ 40.48 และ 39.09 ตามลำดับ) รองลงมา คือ เป็นหน่วยงานส่งเสริมด้านความปลอดภัยในการทำงาน (ร้อยละ 40.24 และ 34.55 ตามลำดับ) และมีข้อมูลทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ อ้างอิงได้ (ร้อยละ 12.38 และ 16.36 ตามลำดับ) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 11)

**ตารางที่ 11** ความโดดเด่นในการปฏิบัติงานของ สสพท. จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ

ความโดดเด่นในการปฏิบัติงานของ สสพท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
			จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เป็นหน่วยงานส่งเสริมด้านความปลอดภัย ในการทำงาน	505	47.20	169	40.24	38	34.55	95	45.24	188	62.67	15	50.00
2. มีการฝึกอบรมและถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้าน ความปลอดภัยในการทำงาน	349	32.62	170	40.48	43	39.09	67	31.90	61	20.33	8	26.67
3. มีข้อมูลทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ อ้างอิงได้	126	11.78	52	12.38	18	16.36	23	10.95	28	9.33	5	16.67
4. มีข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย	53	4.95	17	4.05	7	6.36	18	8.57	9	3.00	2	6.67
5. มีงานวิจัยและนวัตกรรมในการให้บริการ	24	2.24	8	1.90	4	3.64	3	1.43	9	3.00	-	-
6. ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน	7	0.65	2	0.48	-	-	1	0.48	4	1.33	-	-
7. มีการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้	6	0.56	2	0.48	-	-	3	1.43	1	0.33	-	-
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,070</b>	<b>100.00</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: - หมายถึง ไม่มีผลการสำรวจ

#### 4.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

##### 4.3.1 ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

ความคาดหวังโดยรวมต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69) เมื่อจำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ พบว่า ทุกกลุ่มมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ มีค่าความคาดหวังเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมา คือ กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.68) กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา (ค่าเฉลี่ย 4.67) และกลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 12)

**ตารางที่ 12** ความคาดหวังโดยรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ

กลุ่มตัวอย่าง	ความคาดหวัง	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>ภาพรวม (จำนวน 1,070 ราย)</b>	<b>4.69</b>	<b>93.81</b>
1. งานบริการ ฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (จำนวน 420 ราย)	4.67	93.43
2. งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ การเข้าร่วมกิจกรรมและการนำเสนอผลงานวิชาการ (จำนวน 110 ราย)	4.79	95.82
3. งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ กิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (จำนวน 210 ราย)	4.70	94.00
4. งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป (จำนวน 300 ราย)	4.68	93.67
5. งานบริการ ห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบกิจการและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (จำนวน 30 ราย)	4.60	92.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านผลการให้บริการ มีความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70 เท่ากัน) รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 4.69) ด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.68) ด้านกระบวนการขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.66) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความคาดหวังน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 13)

**ตารางที่ 13** ความคาดหวังโดยรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกด้านการให้บริการ

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.70	93.93
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน	4.66	93.29
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.63	92.55
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.69	93.80
5. ด้านผลการให้บริการ	4.70	94.02
6. ด้านระบบสารสนเทศ	4.68	93.67
<b>ภาพรวม (1,070 ราย)</b>	<b>4.69</b>	<b>93.81</b>

**ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่** มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมา คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.73) ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.69 เท่ากัน) การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.66) และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.65) ตามลำดับ

**ด้านกระบวนการขั้นตอน** มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.64) และขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.63) ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร** มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย มีค่าความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา คือ ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่ายไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.64) ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.63) และสสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.59) ตามลำดับ

**ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร** มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ มีค่าความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.69) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.68 เท่ากัน) ตามลำดับ

**ด้านผลการให้บริการ** มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า การให้บริการตรงกับความต้องการ และองค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ มีค่าความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71 เท่ากัน) รองลงมา คือ การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.70) และการให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.69) ตามลำดับ

**ด้านระบบสารสนเทศ** มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีค่าความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70 เท่ากัน) รองลงมา คือ ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.69) ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.68) ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.67) และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.66) ตามลำดับ

สำหรับในมิติของลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประเด็นที่ทำการประเมินในกลุ่มผู้รับบริการมีความใกล้เคียงกันกับภาพรวม กล่าวคือ การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ มีค่าความคาดหวังสูงสุด (กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา กลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป และกลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน) (ค่าเฉลี่ย 4.76 4.87 4.73 และ 4.73 ตามลำดับ) ในขณะที่ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าความคาดหวังสูงสุด (กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) เมื่อพิจารณารายละเอียดตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังนี้ (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 14)

**งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา** มีค่าความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ มีความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมา คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.74 เท่ากัน) และการให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.71) ในขณะที่สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าความคาดหวังน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามลำดับ

**งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ** มีค่าความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ มีความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) รองลงมา คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.85 เท่ากัน) และข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.84) ในขณะที่ สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าความคาดหวังน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.72) ตามลำดับ

**งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ** มีค่าความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมา คือ การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ และขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย 4.78 เท่ากัน) ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.77 เท่ากัน) ในขณะที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าความคาดหวังน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

**งานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป** มีค่าความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ มีความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา คือ การให้บริการตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.69) ในขณะที่มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าความคาดหวังน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.57) ตามลำดับ

**งานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน** มีค่าความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมา คือ การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ และข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.73 เท่ากัน) องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ และข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.70 เท่ากัน) ในขณะที่ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าความคาดหวังน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ

**ตารางที่ 14** ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สสพท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ

ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สสพท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>ความคาดหวังโดยรวม</b>	4.69	93.81	4.67	93.43	4.79	95.82	4.70	94.00	4.68	93.67	4.60	92.00
<b>1.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่</b>	4.70	93.93	4.69	93.79	4.82	96.48	4.76	95.13	4.63	92.64	4.55	91.00
1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.73	94.64	4.74	94.71	4.85	97.09	4.80	95.90	4.67	93.33	4.43	88.67
1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.69	93.70	4.69	93.76	4.85	97.09	4.73	94.67	4.62	92.33	4.37	87.33
1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.69	93.70	4.67	93.33	4.82	96.36	4.77	95.33	4.61	92.20	4.63	92.67
1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไข ปัญหาของเจ้าหน้าที่	4.66	93.10	4.63	92.52	4.78	95.64	4.77	95.33	4.59	91.73	4.50	90.00
1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับ ประโยชน์ใดๆ	4.77	95.35	4.76	95.29	4.87	97.45	4.78	95.62	4.73	94.53	4.73	94.67
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.65	93.08	4.65	93.10	4.76	95.27	4.70	93.90	4.59	91.73	4.63	92.67



**ตารางที่ 14** ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ (ต่อ)

ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอน</b>	<b>4.66</b>	<b>93.29</b>	<b>4.63</b>	<b>92.69</b>	<b>4.79</b>	<b>95.86</b>	<b>4.74</b>	<b>94.74</b>	<b>4.62</b>	<b>92.33</b>	<b>4.58</b>	<b>91.67</b>
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.64	92.90	4.63	92.52	4.77	95.45	4.73	94.57	4.57	91.47	4.57	91.33
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.63	92.65	4.59	91.81	4.79	95.82	4.70	94.10	4.60	92.00	4.47	89.33
2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.71	94.21	4.70	93.90	4.79	95.82	4.78	95.62	4.66	93.13	4.67	93.33
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และ ระยะเวลาการให้บริการ	4.67	93.40	4.63	92.52	4.82	96.36	4.73	94.67	4.64	92.73	4.63	92.67
<b>3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	<b>4.63</b>	<b>92.55</b>	<b>4.58</b>	<b>91.51</b>	<b>4.76</b>	<b>95.23</b>	<b>4.71</b>	<b>94.19</b>	<b>4.60</b>	<b>91.98</b>	<b>4.58</b>	<b>91.50</b>
3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.64	92.75	4.59	91.86	4.78	95.64	4.70	93.90	4.61	92.20	4.60	92.00
3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.65	93.07	4.62	92.48	4.76	95.27	4.70	94.00	4.62	92.40	4.67	93.33
3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.63	92.52	4.57	91.38	4.78	95.64	4.72	94.48	4.59	91.80	4.53	90.67
3.4 สสปท. ติดต่อกลับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่าง รวดเร็ว	4.59	91.87	4.52	90.33	4.72	94.36	4.72	94.38	4.58	91.53	4.50	90.00

**ตารางที่ 14** ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ (ต่อ)

ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>4.69</b>	<b>93.80</b>	<b>4.68</b>	<b>93.50</b>	<b>4.81</b>	<b>96.27</b>	<b>4.74</b>	<b>94.74</b>	<b>4.64</b>	<b>92.83</b>	<b>4.61</b>	<b>92.17</b>
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	4.68	93.61	4.68	93.57	4.79	95.82	4.73	94.57	4.62	92.40	4.57	91.33
4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่หลากหลาย	4.68	93.59	4.65	93.10	4.80	96.00	4.74	94.86	4.63	92.67	4.60	92.00
4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความสะดวก เข้าถึงง่าย	4.69	93.78	4.68	93.67	4.82	96.36	4.73	94.67	4.63	92.53	4.60	92.00
4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์	4.71	94.24	4.68	93.67	4.85	96.91	4.74	94.86	4.69	93.73	4.67	93.33
<b>5. ด้านผลการให้บริการ</b>	<b>4.70</b>	<b>94.02</b>	<b>4.70</b>	<b>94.07</b>	<b>4.80</b>	<b>96.05</b>	<b>4.74</b>	<b>94.86</b>	<b>4.64</b>	<b>92.77</b>	<b>4.63</b>	<b>92.67</b>
5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.70	93.98	4.67	93.33	4.83	96.55	4.76	95.24	4.66	93.20	4.63	92.67
5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ	4.71	94.19	4.70	93.90	4.78	95.64	4.74	94.76	4.70	93.93	4.57	91.33
5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	4.69	93.70	4.71	94.19	4.80	96.00	4.72	94.38	4.59	91.80	4.63	92.67
5.4 องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในการปฏิบัติงานได้	4.71	94.22	4.74	94.86	4.80	96.00	4.75	95.05	4.61	92.13	4.70	94.00

**ตารางที่ 14** ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ (ต่อ)

ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
6.ด้านระบบสารสนเทศ	4.68	93.67	4.65	93.03	4.81	96.15	4.73	94.52	4.65	93.07	4.67	93.44
6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.66	93.18	4.60	92.00	4.82	96.36	4.70	94.00	4.64	92.87	4.77	95.33
6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน	4.68	93.64	4.65	93.10	4.79	95.82	4.74	94.76	4.65	92.93	4.63	92.67
6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	4.67	93.50	4.63	92.57	4.81	96.18	4.71	94.19	4.66	93.20	4.73	94.67
6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	4.70	93.91	4.68	93.57	4.84	96.73	4.73	94.67	4.64	92.80	4.70	94.00
6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	4.69	93.72	4.66	93.14	4.78	95.64	4.74	94.86	4.67	93.33	4.53	90.67
6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.70	94.06	4.69	93.81	4.81	96.18	4.73	94.67	4.66	93.27	4.67	93.33

#### 4.3.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) เมื่อจำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ พบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมา คือ กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา (ค่าเฉลี่ย 4.63) กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และกลุ่มงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.59) ในขณะที่กลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.57) ตามลำดับ (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 15)

**ตารางที่ 15** ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ

กลุ่มตัวอย่าง	ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>ภาพรวม (จำนวน 1,070 ราย)</b>	<b>4.62</b>	<b>92.49</b>
1. งานบริการ ฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (จำนวน 420 ราย)	4.63	92.52
2. งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ การเข้าร่วมกิจกรรมและการนำเสนอผลงานวิชาการ (จำนวน 110 ราย)	4.77	95.45
3. งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ กิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (จำนวน 210 ราย)	4.60	92.10
4. งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป (จำนวน 300 ราย)	4.59	91.73
5. งานบริการ ห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบกิจการและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (จำนวน 30 ราย)	4.57	91.33

หากทำการพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้านการให้บริการ พบว่า ด้านผลการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.63) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 4.60) ด้านกระบวนการขั้นตอน และด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.59 เท่ากัน) ในขณะที่ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 16)

ประเด็นที่ทำการประเมินที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา คือ องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.67) และความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.66) โดยที่ประเด็น สสปท. ติดต่อกลับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) ตามลำดับ หากพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 17)

**ตารางที่ 16** ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกด้านการให้บริการ

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.63	92.51
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน	4.59	91.77
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.50	90.03
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.60	92.07
5. ด้านผลการให้บริการ	4.64	92.83
6. ด้านระบบสารสนเทศ	4.59	91.88
<b>ภาพรวม (1,070 ราย)</b>	<b>4.62</b>	<b>92.49</b>

**ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่** มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ มีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.66) และ ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.63) ในขณะที่จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ตามลำดับ

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลที่ทำให้มีค่าความพึงพอใจน้อย พบว่า 1) เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยกระตือรือร้น/ไม่เอาใจใส่ในการบริการ 2) เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีความเชี่ยวชาญเรื่องอุปกรณ์ความปลอดภัย และ 3) เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เป็นต้น

**ด้านกระบวนการขั้นตอน** มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.56) ในขณะที่ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.55) ตามลำดับ

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลที่ทำให้มีค่าความพึงพอใจน้อย พบว่า เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าล่าช้า เป็นต้น

**ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร** มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย มีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา คือ ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่ายไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.52) และช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ในขณะที่สสปท. สสปท. ติดต่อกลับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลที่ทำให้มีค่าความพึงพอใจน้อย พบว่า 1) โทรติดต่อเจ้าหน้าที่ไม่ได้/โทรติดต่อยาก และ 2) เจ้าหน้าที่ไม่แก้ไขปัญหาให้/ไม่ได้รับคำตอบ เป็นต้น

**ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ มีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความสะดวก เข้าถึงง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.62) และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.59) ในขณะที่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.58) ตามลำดับ

**ด้านผลการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ มีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา คือ การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.65) และการให้บริการตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) ในขณะที่การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลที่ทำให้มีค่าความพึงพอใจน้อย พบว่า ข้อมูลที่ได้รับไม่ตรงกับที่ต้องการ เป็นต้น

**ด้านระบบสารสนเทศ** มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ มีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา คือ ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.61 เท่ากัน) และข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.60) ในขณะที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลที่ทำให้มีค่าความพึงพอใจน้อย พบว่า ข้อมูลสารสนเทศ ยังน้อยไป/ไม่หลากหลาย เป็นต้น

สำหรับในมิติของลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประเด็นที่ทำการประเมินในกลุ่มผู้รับบริการมีความใกล้เคียงกันกับภาพรวม กล่าวคือ การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ มีค่าความพึงพอใจสูงสุด (กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา กลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ และกลุ่มงานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป) (ค่าเฉลี่ย 4.75 4.82 4.76 และ 4.66) ในขณะที่ องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ มีค่าความพึงพอใจสูงสุด (กลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.70)) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังนี้ (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 17)

**กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา** มีค่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ มีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมา คือ องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.71) และ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.69) ในขณะที่ สสปท. ติดต่อกลับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ตามลำดับ

**กลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ** มีค่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) ผลการสำรวจรายประเด็น การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ มีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และองค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.81 เท่ากัน) และการให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.80) ในขณะที่ สสปท. ติดต่อกลับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ตามลำดับ



**กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ** มีค่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ มีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย 4.70) และการให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.67) ในขณะที่ สสปท. ติดต่อกลับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ตามลำดับ

**กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป** มีค่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ มีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา คือ ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ และการให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.59 เท่ากัน) ในขณะที่ สสปท. ติดต่อกลับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ

**กลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน** มีค่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) ผลการสำรวจรายประเด็น พบว่า องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ มีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา คือ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง และข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.63 เท่ากัน) ในขณะที่ ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ความพึงพอใจโดยรวม	4.62	92.49	4.63	92.52	4.77	95.45	4.60	92.10	4.59	91.73	4.57	91.33
1.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.63	92.51	4.65	93.03	4.72	94.36	4.64	92.79	4.56	91.21	4.47	89.33
1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.66	93.27	4.69	93.86	4.81	96.18	4.66	93.24	4.59	91.87	4.43	88.67
1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.63	92.62	4.63	92.67	4.75	94.91	4.65	93.05	4.60	91.93	4.37	87.33
1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.62	92.41	4.63	92.67	4.73	94.55	4.63	92.67	4.57	91.40	4.47	89.33
1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	4.56	91.29	4.59	91.81	4.60	92.00	4.61	92.19	4.49	89.80	4.50	90.00
1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ	4.73	94.56	4.75	95.10	4.82	96.36	4.76	95.14	4.66	93.13	4.53	90.67
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.54	90.90	4.60	92.10	4.61	92.18	4.52	90.48	4.46	89.13	4.50	90.00

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอน</b>	<b>4.59</b>	<b>91.77</b>	<b>4.60</b>	<b>91.98</b>	<b>4.69</b>	<b>93.82</b>	<b>4.61</b>	<b>92.24</b>	<b>4.53</b>	<b>90.53</b>	<b>4.52</b>	<b>90.33</b>
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.56	91.14	4.57	91.38	4.70	94.00	4.60	92.10	4.46	89.20	4.50	90.00
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.55	90.97	4.57	91.33	4.66	93.27	4.54	90.86	4.50	89.93	4.43	88.67
2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.65	93.01	4.66	93.24	4.72	94.36	4.70	93.90	4.59	91.80	4.53	90.67
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และ ระยะเวลาการให้บริการ	4.60	91.94	4.60	91.95	4.68	93.64	4.60	92.10	4.56	91.20	4.60	92.00
<b>3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	<b>4.50</b>	<b>90.03</b>	<b>4.51</b>	<b>90.25</b>	<b>4.58</b>	<b>91.64</b>	<b>4.54</b>	<b>90.74</b>	<b>4.44</b>	<b>88.73</b>	<b>4.45</b>	<b>89.00</b>
3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.52	90.47	4.54	90.86	4.64	92.73	4.57	91.33	4.44	88.73	4.40	88.00
3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.53	90.62	4.54	90.81	4.62	92.36	4.56	91.14	4.46	89.20	4.60	92.00
3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.50	90.09	4.51	90.29	4.59	91.82	4.53	90.67	4.45	89.00	4.40	88.00
3.4 สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่าง รวดเร็ว	4.45	88.93	4.45	89.05	4.48	89.64	4.49	89.81	4.40	88.00	4.40	88.00

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>4.60</b>	<b>92.07</b>	<b>4.64</b>	<b>92.74</b>	<b>4.66</b>	<b>93.23</b>	<b>4.62</b>	<b>92.31</b>	<b>4.54</b>	<b>90.78</b>	<b>4.49</b>	<b>89.83</b>
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	4.59	91.70	4.64	92.76	4.62	92.36	4.60	92.10	4.50	89.93	4.47	89.33
4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่หลากหลาย	4.58	91.51	4.62	92.33	4.65	93.09	4.58	91.52	4.51	90.13	4.40	88.00
4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความสะดวก เข้าถึงง่าย	4.62	92.37	4.64	92.76	4.70	94.00	4.63	92.67	4.56	91.20	4.53	90.67
4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์	4.64	92.71	4.65	93.10	4.67	93.45	4.65	92.95	4.59	91.87	4.57	91.33
<b>5. ด้านผลการให้บริการ</b>	<b>4.64</b>	<b>92.83</b>	<b>4.67</b>	<b>93.32</b>	<b>4.77</b>	<b>95.32</b>	<b>4.64</b>	<b>92.86</b>	<b>4.57</b>	<b>91.40</b>	<b>4.55</b>	<b>91.00</b>
5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.65	92.95	4.65	92.95	4.80	96.00	4.67	93.33	4.59	91.80	4.53	90.67
5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ	4.63	92.58	4.64	92.76	4.75	94.91	4.65	92.95	4.57	91.47	4.50	90.00
5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	4.62	92.47	4.67	93.38	4.71	94.18	4.61	92.19	4.55	91.07	4.47	89.33
5.4 องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในการปฏิบัติงานได้	4.67	93.33	4.71	94.19	4.81	96.18	4.65	92.95	4.56	91.27	4.70	94.00

**ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสพท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ (ต่อ)**

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสพท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนันทนาการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
6.ด้านระบบสารสนเทศ	4.59	91.88	4.60	91.99	4.72	94.30	4.59	91.83	4.55	90.91	4.58	91.67
6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.55	91.03	4.53	90.62	4.63	92.55	4.56	91.14	4.54	90.80	4.63	92.67
6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก ในการใช้งาน	4.59	91.72	4.59	91.86	4.67	93.45	4.60	92.10	4.53	90.67	4.57	91.33
6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และ สามารถนำไปใช้ได้จริง	4.60	91.91	4.63	92.67	4.69	93.82	4.57	91.43	4.52	90.40	4.63	92.67
6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	4.62	92.39	4.62	92.33	4.78	95.64	4.60	92.00	4.58	91.53	4.63	92.67
6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	4.61	92.13	4.61	92.29	4.76	95.27	4.61	92.29	4.55	90.93	4.47	89.33
6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ ปัจจุบัน	4.61	92.13	4.61	92.19	4.75	95.09	4.60	92.00	4.56	91.13	4.57	91.33

#### 4.3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ สสปท.

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. (ตารางที่ 17) ในด้านต่างๆ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน พบว่า ด้านระบบสารสนเทศ มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.713) และมีนัยสำคัญทางสถิติ รองลงมา คือ ด้านผลการให้บริการ (0.664) และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (0.643) และสุดท้ายด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (0.585) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

**ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่** พบว่า ประเด็นความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (0.549) รองลงมา คือ ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (0.540) และการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ (0.526) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. มากที่สุด

**ด้านกระบวนการขั้นตอน** พบว่า ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลา การให้บริการ (0.537) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว (0.532) และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (0.496) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. มากที่สุด

**ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร** พบว่า สสปท. ประเด็นสสปท. ติดต่อกลับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว (0.551) รองลงมา ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ (0.549) และช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก (0.527) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. มากที่สุด

**ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร** พบว่า ประเด็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความสะดวก เข้าถึงง่าย (0.540) รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง (0.516) และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ (0.499) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. มากที่สุด

**ด้านผลการให้บริการ** พบว่า ประเด็นการให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ (0.597) รองลงมา องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ (0.573) และการให้บริการตรงกับความต้องการ (0.570) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. มากที่สุด

**ด้านระบบสารสนเทศ** พบว่า ประเด็นระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน (0.675) รองลงมา ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย (0.626) และข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ (0.599) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. มากที่สุด

จากผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่า ประเด็นระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด (0.675) รองลงมา คือ ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย (0.626) และข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ (0.599) ในขณะที่ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (0.444)

เมื่อจำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ (ตารางที่ 17) พบว่า **กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา** ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันมีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.655) รองลงมา ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน (0.617) และองค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ (0.573) **กลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ** พบว่า มีการให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ (0.649) รองลงมา สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว (0.648) และข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ (0.626) **กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ** พบว่า ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย (0.710) รองลงมา การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ (0.650) และระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน (0.636) **กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป** พบว่า ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน (0.708) รองลงมา ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง (0.624) และความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (0.617) และ**กลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน** พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ (0.964) รองลงมา องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ (0.866) และระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน (0.863) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนว ปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความ ปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือ การตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
	ค่า สหสัมพันธ์	การ แปลผล	ค่า สหสัมพันธ์	การ แปลผล	ค่า สหสัมพันธ์	การ แปลผล	ค่า สหสัมพันธ์	การ แปลผล	ค่า สหสัมพันธ์	การ แปลผล	ค่า สหสัมพันธ์	การ แปลผล
1.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	0.643**	ปาน กลาง	0.562**	ปาน กลาง	0.615**	ปาน กลาง	0.675**	ปาน กลาง	0.696**	ปาน กลาง	0.835**	สูง
1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	0.549***	ปาน กลาง	0.443**	ปาน กลาง	0.586**	ปาน กลาง	0.545**	ปาน กลาง	0.617**	ปาน กลาง	0.785**	สูง
1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	0.513**	ปาน กลาง	0.484**	ปาน กลาง	0.622**	ปาน กลาง	0.495**	ปาน กลาง	0.498**	ปาน กลาง	0.672**	ปาน กลาง
1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	0.540**	ปาน กลาง	0.483**	ปาน กลาง	0.525**	ปาน กลาง	0.514**	ปาน กลาง	0.594**	ปาน กลาง	0.750**	สูง
1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและ แก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	0.526**	ปาน กลาง	0.484**	ปาน กลาง	0.427**	ปาน กลาง	0.534**	ปาน กลาง	0.564**	ปาน กลาง	0.799**	สูง
1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ	0.484**	ปาน กลาง	0.426**	ปาน กลาง	0.325**	ปาน กลาง	0.544**	ปาน กลาง	0.523**	ปาน กลาง	0.621**	ปาน กลาง
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	0.444**	ปาน กลาง	0.371**	ปาน กลาง	0.403**	ปาน กลาง	0.461**	ปาน กลาง	0.509**	ปาน กลาง	0.633**	ปาน กลาง

หมายเหตุ: \*, \*\* และ \*\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90, 95 และ 99 ตามลำดับ



ตารางที่ 18 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ (ต่อ)

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
	ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล	ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล	ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล	ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล	ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล	ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอน</b>	0.612**	ปานกลาง	0.579**	ปานกลาง	0.470**	ปานกลาง	0.703**	สูง	0.573**	ปานกลาง	0.935**	สูงมาก
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0.496**	ปานกลาง	0.489**	ปานกลาง	0.341**	ปานกลาง	0.526**	ปานกลาง	0.467**	ปานกลาง	0.799**	สูง
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	0.532**	ปานกลาง	0.529**	ปานกลาง	0.382**	ปานกลาง	0.621**	ปานกลาง	0.460**	ปานกลาง	0.812**	สูง
2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	0.491**	ปานกลาง	0.449**	ปานกลาง	0.426**	ปานกลาง	0.551**	ปานกลาง	0.481**	ปานกลาง	0.740**	สูง
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และ ระยะเวลาการให้บริการ	0.537**	ปานกลาง	0.492**	ปานกลาง	0.418**	ปานกลาง	0.614**	ปานกลาง	0.507**	ปานกลาง	0.964**	สูงมาก
<b>3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	0.614**	ปานกลาง	0.572**	ปานกลาง	0.656**	ปานกลาง	0.643**	ปานกลาง	0.606**	ปานกลาง	0.853**	สูง
3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก	0.527**	ปานกลาง	0.448**	ปานกลาง	0.570**	ปานกลาง	0.557**	ปานกลาง	0.556**	ปานกลาง	0.762**	สูง
3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	0.499**	ปานกลาง	0.452**	ปานกลาง	0.508**	ปานกลาง	0.536**	ปานกลาง	0.491**	ปานกลาง	0.813**	สูง
3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	0.549**	ปานกลาง	0.538**	ปานกลาง	0.571**	ปานกลาง	0.587**	ปานกลาง	0.499**	ปานกลาง	0.786**	สูง
3.4 สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่าง รวดเร็ว	0.551**	ปานกลาง	0.539**	ปานกลาง	0.648**	ปานกลาง	0.509**	ปานกลาง	0.552**	ปานกลาง	0.716**	สูง

หมายเหตุ: \*, \*\* และ \*\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90, 95 และ 99 ตามลำดับ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตารางที่ 18 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ (ต่อ)

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
			ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล	ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล	ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล	ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล	ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	0.585**	ปานกลาง	0.507**	ปานกลาง	0.612**	ปานกลาง	0.655**	ปานกลาง	0.602**	ปานกลาง	0.775**	สูง
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	0.516**	ปานกลาง	0.440**	ปานกลาง	0.484**	ปานกลาง	0.557**	ปานกลาง	0.551**	ปานกลาง	0.790**	สูง
4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	0.497**	ปานกลาง	0.433**	ปานกลาง	0.491**	ปานกลาง	0.532**	ปานกลาง	0.505**	ปานกลาง	0.805**	สูง
4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย	0.540**	ปานกลาง	0.501**	ปานกลาง	0.569**	ปานกลาง	0.615**	ปานกลาง	0.508**	ปานกลาง	0.691**	ปานกลาง
4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์	0.499**	ปานกลาง	0.418**	ปานกลาง	0.576**	ปานกลาง	0.552**	ปานกลาง	0.534**	ปานกลาง	0.598**	ปานกลาง
5. ด้านผลการให้บริการ	0.664**	ปานกลาง	0.639**	ปานกลาง	0.626**	ปานกลาง	0.672**	ปานกลาง	0.664**	ปานกลาง	0.848**	สูง
5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	0.547**	ปานกลาง	0.566**	ปานกลาง	0.468**	ปานกลาง	0.521**	ปานกลาง	0.534**	ปานกลาง	0.621**	ปานกลาง
5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ	0.570**	ปานกลาง	0.556**	ปานกลาง	0.467**	ปานกลาง	0.586**	ปานกลาง	0.559**	ปานกลาง	0.774**	สูง
5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	0.597**	ปานกลาง	0.533**	ปานกลาง	0.649**	ปานกลาง	0.650**	ปานกลาง	0.601**	ปานกลาง	0.750**	สูง
5.4 องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในการปฏิบัติงานได้	0.573**	ปานกลาง	0.573**	ปานกลาง	0.586**	ปานกลาง	0.555**	ปานกลาง	0.533**	ปานกลาง	0.866**	สูง

หมายเหตุ: \*, \*\* และ \*\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90, 95 และ 99 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ (ต่อ)

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
	ค่า สหสัมพันธ์	การ แปลผล	ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล	ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล	ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล	ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล	ค่า สหสัมพันธ์	การแปล ผล
6. ด้านระบบสารสนเทศ	0.713**	สูง	0.677**	ปาน กลาง	0.678**	ปาน กลาง	0.725**	สูง	0.724**	สูง	0.912**	สูงมาก
6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.548**	ปาน กลาง	0.535**	ปาน กลาง	0.497**	ปาน กลาง	0.559**	ปาน กลาง	0.555**	ปาน กลาง	0.701**	ปาน กลาง
6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกใน การใช้งาน	0.578**	ปาน กลาง	0.617**	ปาน กลาง	0.560**	ปาน กลาง	0.550**	ปาน กลาง	0.536**	ปาน กลาง	0.701**	ปาน กลาง
6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และ สามารถนำไปใช้ได้จริง	0.583**	ปาน กลาง	0.544**	ปาน กลาง	0.522**	ปาน กลาง	0.556**	ปาน กลาง	0.624**	ปาน กลาง	0.853**	สูง
6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	0.599**	ปาน กลาง	0.560**	ปาน กลาง	0.626**	ปาน กลาง	0.587**	ปาน กลาง	0.615**	ปาน กลาง	0.777**	สูง
6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	0.626**	ปาน กลาง	0.566**	ปาน กลาง	0.617**	ปาน กลาง	0.710**	สูง	0.613**	ปาน กลาง	0.813**	สูง
6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ ปัจจุบัน	0.675**	ปาน กลาง	0.655**	ปาน กลาง	0.598**	ปาน กลาง	0.636**	ปาน กลาง	0.708**	ปาน กลาง	0.863**	สูง

หมายเหตุ: \*, \*\* และ \*\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90, 95 และ 99 ตามลำดับ

#### 4.3.4 ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

จากผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า ในภาพรวมส่วนใหญ่มีความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.69) มากกว่าความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.62) เท่ากับ 0.07 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สอดคล้องกับภาพรวม ในทุกด้านมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจ โดยด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 0.13 (ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.63 และ 4.50) รองลงมา คือ ด้านระบบสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 0.09 (ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.68 และ 4.59) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 0.09 (ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.69 และ 4.60) ด้านกระบวนการขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 0.07 (ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.66 และ 4.59) และ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 0.07 (ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.70 และ 4.63) ตามลำดับ (รายละเอียดตารางที่ 19) ดังนี้

หากทำการพิจารณาตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ พบว่า ในทุกกลุ่มมีค่าความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจ โดยกลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการทำงาน มีค่าความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 0.10 (ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.70 และ 4.60) รองลงมา คือ งานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 0.09 (ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.68 และ 4.59) และกลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา ค่าเฉลี่ย 0.04 (ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.67 และ 4.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวมทั้งหมด			จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง														
				งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา			งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และ งานนวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ			งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ			งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป			งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน		
	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP
<b>ภาพรวม</b>	4.69	4.62	-0.07*	4.67	4.63	-0.04*	4.79	4.77	-0.02	4.70	4.60	-0.10*	4.68	4.59	-0.09*	4.60	4.57	-0.03
<b>1.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่</b>	4.70	4.63	-0.07*	4.69	4.65	-0.04	4.82	4.72	-0.10	4.76	4.64	-0.12	4.63	4.56	-0.07*	4.55	4.47	-0.08
1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.73	4.66	-0.07*	4.74	4.69	-0.05	4.85	4.81	-0.04	4.80	4.66	-0.14*	4.67	4.59	-0.08	4.43	4.43	0.00
1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.77	4.73	-0.04*	4.76	4.75	-0.01	4.87	4.82	-0.05*	4.78	4.76	-0.02*	4.73	4.66	-0.07	4.73	4.53	-0.20
1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.69	4.63	-0.06*	4.69	4.63	-0.06	4.85	4.75	-0.10	4.73	4.65	-0.08*	4.62	4.60	-0.02	4.37	4.37	0.00
1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	4.69	4.62	-0.07*	4.67	4.63	-0.04	4.82	4.73	-0.09	4.77	4.63	-0.14	4.61	4.57	-0.04	4.63	4.47	-0.16
1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ	4.66	4.56	-0.10*	4.63	4.59	-0.04	4.78	4.60	-0.18	4.77	4.61	-0.16*	4.59	4.49	-0.10	4.50	4.50	0.00
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.65	4.54	-0.11	4.65	4.60	-0.05	4.76	4.61	-0.15	4.70	4.52	-0.18	4.59	4.46	-0.13	4.63	4.50	-0.13
<b>2.ด้านกระบวนการขั้นตอน</b>	4.66	4.59	-0.07*	4.63	4.60	-0.03	4.79	4.69	-0.10*	4.74	4.61	-0.13*	4.62	4.53	-0.09	4.58	4.52	-0.06
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.71	4.65	-0.06*	4.70	4.66	-0.04	4.79	4.72	-0.07	4.78	4.70	-0.08*	4.66	4.59	-0.07*	4.67	4.53	-0.14
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.67	4.60	-0.07*	4.63	4.60	-0.03	4.82	4.68	-0.14	4.73	4.60	-0.13	4.64	4.56	-0.08	4.63	4.60	-0.03
2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.64	4.56	-0.08*	4.63	4.57	-0.06	4.77	4.70	-0.07*	4.73	4.60	-0.13*	4.57	4.46	-0.11*	4.57	4.50	-0.07
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	4.63	4.55	-0.08*	4.59	4.57	-0.02	4.79	4.66	-0.13	4.70	4.54	-0.16*	4.60	4.50	-0.10*	4.47	4.43	-0.04

หมายเหตุ: \* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

**ตารางที่ 19** ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. (ต่อ)

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวม			จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง														
				งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา			งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนว ปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความ ปลอดภัยฯ			งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ			งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้าน ความปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป			งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน		
	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP
<b>3.ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	4.63	4.50	-0.13*	4.58	4.51	-0.07	4.76	4.58	-0.18	4.71	4.54	-0.17*	4.60	4.44	-0.16*	4.58	4.45	-0.13
3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.65	4.53	-0.12*	4.62	4.54	-0.08	4.76	4.62	-0.14	4.70	4.56	-0.14*	4.62	4.46	-0.16*	4.67	4.60	-0.07
3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.64	4.52	-0.12*	4.59	4.54	-0.05	4.78	4.64	-0.14*	4.70	4.57	-0.13*	4.61	4.44	-0.17	4.60	4.40	-0.20
3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.63	4.50	-0.13*	4.57	4.51	-0.06*	4.78	4.59	-0.19	4.72	4.53	-0.19*	4.59	4.45	-0.14*	4.53	4.40	-0.13
3.4 สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.59	4.45	-0.14*	4.52	4.45	-0.07	4.72	4.48	-0.24*	4.72	4.49	-0.23*	4.58	4.40	-0.18*	4.50	4.40	-0.10
<b>4.ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร</b>	4.69	4.60	-0.09*	4.68	4.64	-0.04	4.81	4.66	-0.15*	4.74	4.62	-0.12*	4.64	4.54	-0.10*	4.61	4.49	-0.12
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	4.71	4.64	-0.07*	4.68	4.65	-0.03	4.85	4.67	-0.18	4.74	4.65	-0.09	4.69	4.59	-0.10	4.67	4.57	-0.10
4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	4.69	4.62	-0.07*	4.68	4.64	-0.04	4.82	4.70	-0.12	4.73	4.63	-0.10*	4.63	4.56	-0.07*	4.60	4.53	-0.07
4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย	4.68	4.59	-0.09*	4.68	4.64	-0.04	4.79	4.62	-0.17*	4.73	4.60	-0.13*	4.62	4.50	-0.12*	4.57	4.47	-0.10
4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์	4.68	4.58	-0.10*	4.65	4.62	-0.03	4.80	4.65	-0.15*	4.74	4.58	-0.16*	4.63	4.51	-0.12*	4.60	4.40	-0.20

หมายเหตุ: \* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 19 ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. (ต่อ)

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวมทั้งหมด			จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง														
				งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา			งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนว ปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความ ปลอดภัยฯ			งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ			งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป			งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน		
	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP	คาด หวัง	พึง พอใจ	GAP
<b>5.ด้านผลการให้บริการ</b>	4.70	4.64	-0.06*	4.70	4.67	-0.03	4.80	4.77	-0.03*	4.74	4.64	-0.10*	4.64	4.57	-0.07*	4.63	4.55	-0.08
5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.71	4.63	-0.08*	4.70	4.64	-0.06	4.78	4.75	-0.03	4.74	4.65	-0.09	4.70	4.57	-0.13	4.57	4.50	-0.07
5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ	4.71	4.67	-0.04*	4.74	4.71	-0.03	4.80	4.81	+0.01	4.75	4.65	-0.10*	4.61	4.56	-0.05	4.70	4.70	0.00
5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	4.70	4.65	-0.05*	4.67	4.65	-0.02	4.83	4.80	-0.03*	4.76	4.67	-0.09	4.66	4.59	-0.07*	4.63	4.53	-0.10
5.4 องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	4.69	4.62	-0.07*	4.71	4.67	-0.04	4.80	4.71	-0.09	4.72	4.61	-0.11	4.59	4.55	-0.04*	4.63	4.47	-0.16
<b>6.ด้านระบบสารสนเทศ</b>	4.68	4.59	-0.09*	4.65	4.60	-0.05	4.81	4.72	-0.09	4.73	4.59	-0.14*	4.65	4.55	-0.10	4.67	4.58	-0.09
6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.70	4.62	-0.08*	4.68	4.62	-0.06	4.84	4.78	-0.06	4.73	4.60	-0.13*	4.64	4.58	-0.06*	4.70	4.63	-0.07
6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน	4.70	4.61	-0.09*	4.69	4.61	-0.08	4.81	4.75	-0.06	4.73	4.60	-0.13*	4.66	4.56	-0.10*	4.67	4.57	-0.10
6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	4.69	4.61	-0.08*	4.66	4.61	-0.05	4.78	4.76	-0.02	4.74	4.61	-0.13*	4.67	4.55	-0.12	4.53	4.47	-0.06
6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	4.68	4.59	-0.09*	4.65	4.59	-0.06	4.79	4.67	-0.12*	4.74	4.60	-0.14*	4.65	4.53	-0.12*	4.63	4.57	-0.06
6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	4.67	4.60	-0.07*	4.63	4.63	0.00	4.81	4.69	-0.12	4.71	4.57	-0.14*	4.66	4.52	-0.14*	4.73	4.63	-0.10
6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.66	4.55	-0.11*	4.60	4.53	-0.07	4.82	4.63	-0.19	4.70	4.56	-0.14*	4.64	4.54	-0.10	4.77	4.63	-0.14

หมายเหตุ: \* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

#### 4.3.5 ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567

จากผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ในภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.62) มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สสปท. มากกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.12 โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า 3 อันดับที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีค่าความพึงพอใจปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.60) มากกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.49) เฉลี่ย 0.11 รองลงมา คือ ด้านระบบสารสนเทศ มีค่าความพึงพอใจปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.59) มากกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.48) เฉลี่ย 0.11 ด้านกระบวนการขั้นตอน มีค่าความพึงพอใจปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.59) มากกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.48) เฉลี่ย 0.11 และ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าความพึงพอใจปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.50) มากกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.40) เฉลี่ย 0.10 ตามลำดับ (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 20)

**ตารางที่ 20** ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567 จำแนกตามด้านการให้บริการ

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ปี งบประมาณ พ.ศ. 2566		ปี งบประมาณ พ.ศ. 2567		ส่วนต่าง	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.54	90.87	4.63	92.51	+0.09*	+1.64*
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน	4.48	89.63	4.59	91.77	+0.11*	+2.14*
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.40	87.99	4.50	90.03	+0.10*	+2.04*
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.49	89.72	4.60	92.07	+0.11*	+2.35*
5. ด้านผลการให้บริการ	4.54	90.85	4.64	92.83	+0.10*	+1.98*
6. ด้านระบบสารสนเทศ	4.48	89.55	4.59	91.88	+0.11*	+2.33*
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>89.91</b>	<b>4.62</b>	<b>92.49</b>	<b>+0.12*</b>	<b>+2.58*</b>

หมายเหตุ: \* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95



เมื่อพิจารณาตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ พบว่า กลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ มีค่าความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.77) เพิ่มขึ้นมากที่สุด มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.49) เฉลี่ย 0.28 รองลงมา กลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.57) มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.40) เฉลี่ย 0.17 กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป มีค่าความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.59) มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.46) เฉลี่ย 0.13 และ กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา มีค่าความพึงพอใจปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.63) มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.52) เฉลี่ย 0.11 ในขณะที่กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบกิจการ มีค่าความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.60) น้อยกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.51) เฉลี่ย 0.09 ตามลำดับ (รายละเอียด ในตารางที่ 21)

**ตารางที่ 21** ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567 จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ปี งบประมาณ พ.ศ. 2566		ปี งบประมาณ พ.ศ. 2567		ส่วนต่าง	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. งานบริการ ฝึกอบรม ประชุมและสัมมนา จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (จำนวน 420 ราย)	4.52	90.36	4.63	92.52	0.11*	2.16*
2. งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ การเข้าร่วมกิจกรรมและการนำเสนอ ผลงานวิชาการ (จำนวน 110 ราย)	4.49	89.80	4.77	95.45	0.28	5.65
3. งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ กิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (จำนวน 210 ราย)	4.51	90.30	4.60	92.10	0.09	1.8

**ตารางที่ 21** ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567 จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ (ต่อ)

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ปี งบประมาณ พ.ศ. 2566		ปี งบประมาณ พ.ศ. 2567		ส่วนต่าง	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
4. งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป (จำนวน 300 ราย)	4.46	89.20	4.59	91.73	0.13*	2.53*
5. งานบริการ ห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบการ กิจกรรมและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (จำนวน 30 ราย)	4.40	88.00	4.57	91.33	0.17	3.33
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>89.91</b>	<b>4.62</b>	<b>92.49</b>	<b>0.12*</b>	<b>2.58*</b>

หมายเหตุ: \* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ประเด็นที่ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567 ที่มีการเพิ่มขึ้น 3 อันดับแรก คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย มีค่าความพึงพอใจปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.62) มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.48) เฉลี่ย 0.14 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย มีค่าความพึงพอใจปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.61) มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.47) เฉลี่ย 0.14 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.60) มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.47) เฉลี่ย 0.13 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ มีค่าความพึงพอใจปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.64) มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.51) เฉลี่ย 0.13 และข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ มีค่าความพึงพอใจปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ค่าเฉลี่ย 4.62) มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.49) เฉลี่ย 0.13 ตามลำดับ (รายละเอียดตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวมทั้งหมด			จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง														
				งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา			งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนว ปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความ ปลอดภัยฯ			งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ			งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป			งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน		
	2567	2566	GAP	2567	2566	GAP	2567	2566	GAP	2567	2566	GAP	2567	2566	GAP	2567	2566	GAP
<b>ภาพรวม</b>	4.62	4.50	+0.12*	4.63	4.52	+0.11*	4.77	4.49	+0.28	4.60	4.51	+0.09	4.59	4.46	+0.13*	4.57	4.40	+0.17
<b>1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่</b>	4.63	4.54	+0.09*	4.65	4.55	+0.10*	4.72	4.55	+0.17*	4.64	4.57	+0.07	4.56	4.51	+0.05	4.47	4.58	-0.11
การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ	4.73	4.64	+0.09*	4.75	4.63	+0.12*	4.82	4.64	+0.18	4.76	4.69	+0.07	4.66	4.62	+0.04	4.53	4.67	-0.14
ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.66	4.59	+0.07*	4.69	4.60	+0.09*	4.81	4.55	+0.26	4.66	4.63	+0.03	4.59	4.53	+0.06	4.43	4.73	-0.30
ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.63	4.56	+0.07*	4.63	4.57	+0.06	4.75	4.58	+0.17	4.65	4.60	+0.05	4.60	4.51	+0.09	4.37	4.53	-0.16
ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.62	4.55	+0.07*	4.63	4.54	+0.09*	4.73	4.51	+0.22	4.63	4.59	+0.04	4.57	4.53	+0.04	4.47	4.57	-0.10
การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	4.56	4.48	+0.08*	4.59	4.46	+0.13*	4.60	4.56	+0.04	4.61	4.55	+0.06	4.49	4.44	+0.05	4.50	4.37	+0.13
จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.54	4.45	+0.09*	4.60	4.47	+0.13*	4.61	4.45	+0.16*	4.52	4.38	+0.14*	4.46	4.46	+0.00	4.50	4.63	-0.13
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอน</b>	4.59	4.48	+0.11*	4.60	4.48	+0.12*	4.69	4.49	+0.20*	4.61	4.53	+0.08	4.53	4.45	+0.08	4.52	4.43	+0.09
ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.65	4.56	+0.09*	4.66	4.55	+0.11*	4.72	4.56	+0.16	4.70	4.63	+0.07	4.59	4.53	+0.06	4.53	4.60	-0.07
มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลา การให้บริการ	4.60	4.47	+0.13*	4.60	4.47	+0.13*	4.68	4.46	+0.22	4.60	4.55	+0.05	4.56	4.42	+0.14*	4.60	4.37	+0.23
มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.56	4.45	+0.11*	4.57	4.47	+0.10*	4.70	4.44	+0.26*	4.60	4.46	+0.14*	4.46	4.42	+0.04	4.50	4.43	+0.07
ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.55	4.44	+0.11*	4.57	4.43	+0.14*	4.66	4.49	+0.17	4.54	4.49	+0.05	4.50	4.42	+0.08	4.43	4.33	+0.10

หมายเหตุ: \* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

**ตารางที่ 22** ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567 (ต่อ)

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวมทั้งหมด			จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง														
				งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา			งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนว ปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความ ปลอดภัยฯ			งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ			งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป			งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน		
	2567	2566	GAP	2567	2566	GAP	2567	2566	GAP	2567	2566	GAP	2567	2566	GAP	2567	2566	GAP
<b>3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	4.50	4.40	+0.10*	4.51	4.42	+0.09*	4.58	4.34	+0.24*	4.54	4.44	+0.10	4.44	4.37	+0.07*	4.45	4.24	+0.21
ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.53	4.41	+0.12*	4.54	4.45	+0.09*	4.62	4.33	+0.29*	4.56	4.40	+0.16*	4.46	4.42	+0.04	4.60	4.20	+0.40*
ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.52	4.42	+0.10*	4.54	4.44	+0.10*	4.64	4.32	+0.32	4.57	4.50	+0.07	4.44	4.39	+0.05	4.40	4.20	+0.20
ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.50	4.40	+0.10*	4.51	4.41	+0.10*	4.59	4.36	+0.23	4.53	4.48	+0.05	4.45	4.38	+0.07	4.40	4.20	+0.20
สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.45	4.36	+0.09*	4.45	4.39	+0.06	4.48	4.33	+0.15	4.49	4.41	+0.08	4.40	4.31	+0.09	4.40	4.37	+0.03
<b>4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร</b>	4.60	4.49	+0.11*	4.64	4.53*	+0.11*	4.66	4.46	+0.20*	4.62	4.51	+0.11*	4.54	4.42	+0.12*	4.49	4.49	-
ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับ สถานการณ์	4.64	4.51	+0.13*	4.65	4.53	+0.12*	4.67	4.50	+0.17	4.65	4.54	+0.11	4.59	4.46	+0.13*	4.57	4.47	+0.10
ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย	4.62	4.48	+0.14*	4.64	4.51	+0.13*	4.70	4.46	+0.24*	4.63	4.50	+0.13*	4.56	4.41	+0.15*	4.53	4.40	+0.13
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	4.59	4.48	+0.11*	4.64	4.54	+0.10*	4.62	4.45	+0.17	4.60	4.50	+0.10	4.50	4.40	+0.10	4.47	4.53	-0.06
มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	4.58	4.47	+0.11*	4.62	4.52	+0.10*	4.65	4.41	+0.24	4.58	4.48	+0.10	4.51	4.40	+0.11*	4.40	4.57	-0.17

หมายเหตุ: \* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 22 ผลต่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567 (ต่อ)

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวมทั้งหมด			จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง														
				งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา			งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนว ปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความ ปลอดภัยฯ			งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ			งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป			งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน		
	2567	2566	GAP	2567	2566	GAP	2567	2566	GAP	2567	2566	GAP	2567	2566	GAP	2567	2566	GAP
<b>5. ด้านผลการให้บริการ</b>	<b>4.64</b>	<b>4.54</b>	<b>+0.10*</b>	<b>4.67</b>	<b>4.54</b>	<b>+0.13*</b>	<b>4.77</b>	<b>4.53</b>	<b>+0.24*</b>	<b>4.64</b>	<b>4.58</b>	<b>+0.06</b>	<b>4.57</b>	<b>4.54</b>	<b>+0.03</b>	<b>4.55</b>	<b>4.48</b>	<b>+0.07</b>
องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	4.67	4.58	+0.09*	4.71	4.60	+0.11*	4.81	4.59	+0.22	4.65	4.59	+0.06	4.56	4.54	+0.02	4.70	4.53	+0.17
การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.65	4.53	+0.12*	4.65	4.51	+0.14*	4.80	4.52	+0.28	4.67	4.57	+0.10	4.59	4.55	+0.04	4.53	4.50	+0.03
การให้บริการตรงกับความต้องการ	4.63	4.53	+0.10*	4.64	4.51	+0.13*	4.75	4.54	+0.21	4.65	4.57	+0.08	4.57	4.54	+0.03	4.50	4.50	0.00
การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	4.62	4.53	+0.09*	4.67	4.53	+0.14*	4.71	4.49	+0.22	4.61	4.58	+0.03	4.55	4.52	+0.03	4.47	4.40	+0.07
<b>6. ด้านระบบสารสนเทศ</b>	<b>4.59</b>	<b>4.48</b>	<b>+0.11*</b>	<b>4.60</b>	<b>4.50</b>	<b>+0.10*</b>	<b>4.72</b>	<b>4.50</b>	<b>+0.22*</b>	<b>4.59</b>	<b>4.51</b>	<b>+0.08</b>	<b>4.55</b>	<b>4.42</b>	<b>+0.13*</b>	<b>4.58</b>	<b>4.40</b>	<b>+0.18</b>
ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	4.62	4.49	+0.13*	4.62	4.52	+0.10*	4.78	4.55	+0.23	4.60	4.53	+0.07	4.58	4.42	+0.16*	4.63	4.47	+0.16
ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	4.61	4.47	+0.14*	4.61	4.50	+0.11*	4.76	4.50	+0.26*	4.61	4.50	+0.11*	4.55	4.38	+0.17*	4.47	4.40	+0.07
ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.61	4.49	+0.12*	4.61	4.50	+0.11*	4.75	4.48	+0.27	4.60	4.57	+0.03	4.56	4.42	+0.14*	4.57	4.37	+0.20
ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	4.60	4.48	+0.12*	4.63	4.51	+0.12*	4.69	4.43	+0.26	4.57	4.52	+0.05	4.52	4.43	+0.09	4.63	4.43	+0.20
ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน	4.59	4.50	+0.09*	4.59	4.53	+0.06	4.67	4.51	+0.16*	4.60	4.49	+0.11*	4.53	4.46	+0.07	4.57	4.40	+0.17
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.55	4.44	+0.11*	4.53	4.43	+0.10*	4.63	4.53	+0.10	4.56	4.47	+0.09	4.54	4.41	+0.13*	4.63	4.33	+0.30

หมายเหตุ: \* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

#### 4.3.6 การวิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดแข็งต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการโดยใช้ Strategic Performance Matrix พบว่ามีรายละเอียดแต่ละกลุ่มดังนี้

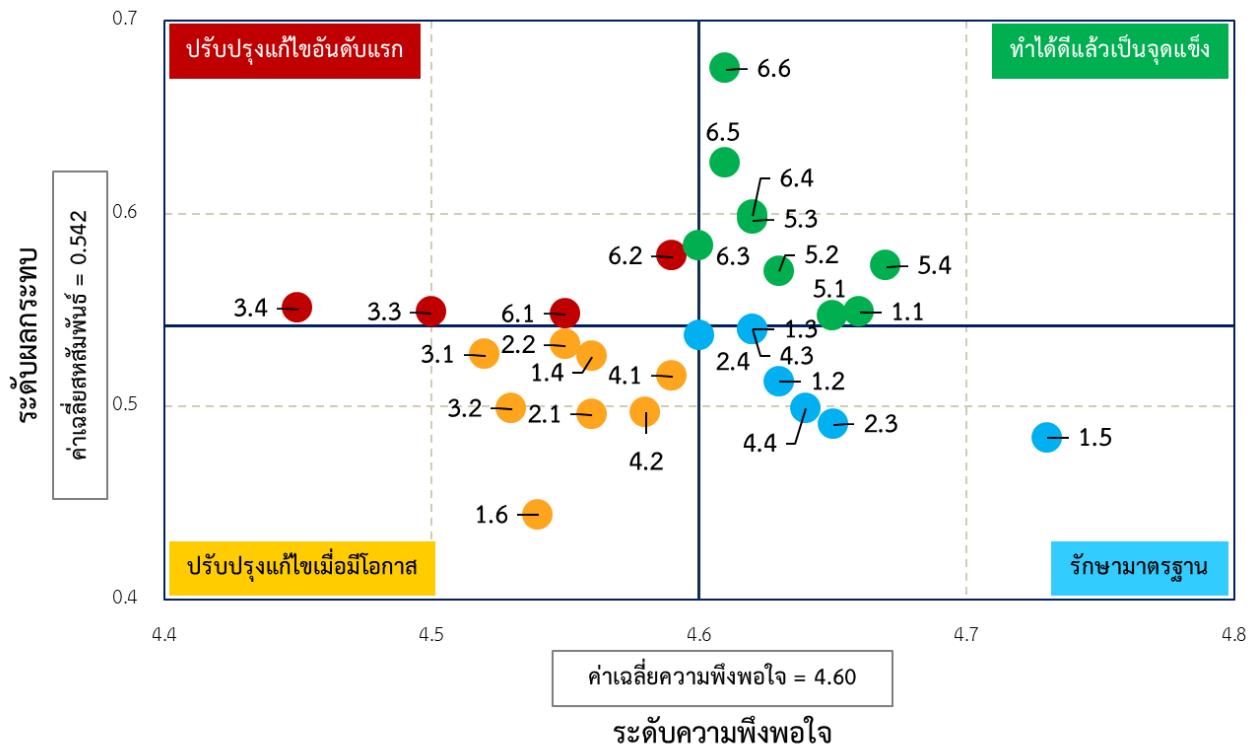
##### ❖ ในภาพรวม

การปฏิบัติงานของ สสปท. ในภาพรวมที่สามารถทำได้ดีแล้วหรือเป็นจุดแข็ง ได้แก่ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง การให้บริการตรงกับความต้องการ การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และควรรักษามาตรฐานไว้ ได้แก่ ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์

ในขณะเดียวกันสิ่งที่ สสปท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ สสปท. ติดต่อกลับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน และข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน

นอกจากนี้ทาง สสปท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในประเด็นการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เป็นต้น (รายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 6 และตารางที่ 23)

ภาพที่ 6 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. ในภาพรวม



ตารางที่ 23 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. ในภาพรวม

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
	3.4 สสปท. ติดต่อกลับผู้รับบริการที่เจอปัญหาอย่างรวดเร็ว
	6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน
	6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่
	1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ
	2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
	2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว
	3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก
	3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย
	4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
	4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย

**ตารางที่ 23** การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. ในภาพรวม (ต่อ)

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
รักษามาตรฐาน	1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ
	2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
	2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ
	4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์
	1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง
	5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ
	5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้
	5.4 องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้
	6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง
	6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์
	6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย
	6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

❖ **กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา**

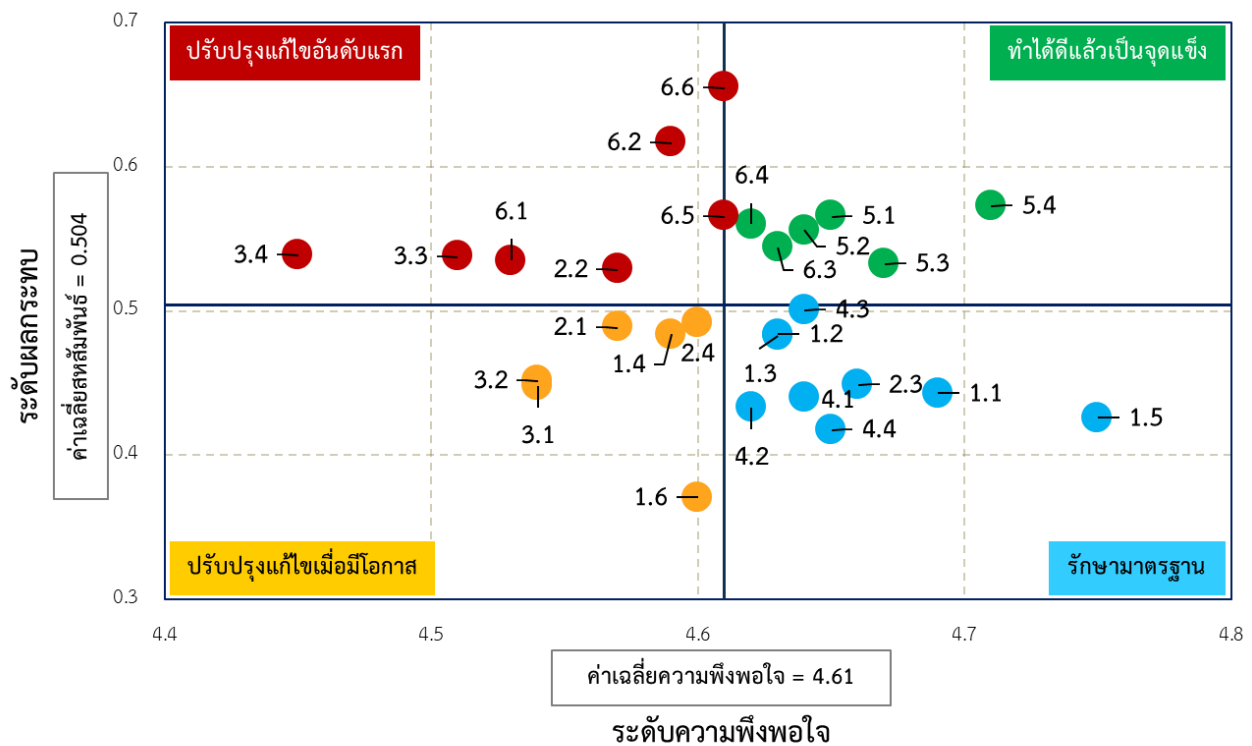
การปฏิบัติงานของ สสปท. ในมุมมองของกลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนาในภาพรวมที่สามารถทำได้ดีแล้วหรือเป็นจุดแข็ง ได้แก่ การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง การให้บริการตรงกับความต้องการ การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง และข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และควรรักษามาตรฐานไว้ ได้แก่ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์



ในขณะเดียวกันสิ่งที่ สสปท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย และระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

นอกจากนี้ทาง สสปท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในประเด็นการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก และช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย เป็นต้น (รายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 7 และตารางที่ 24)

ภาพที่ 7 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (1) กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา



**ตารางที่ 24** การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (1) กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว
	3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
	3.4 สสปท. ติดต่อกลับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว
	6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน
	6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน
	6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย
	6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่
	1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ
	2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
	2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ
	3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก
	3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย
	5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ
	5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้
	5.4 องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้
	6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง
	6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์
	1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
รักษามาตรฐาน	1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ
	2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
	4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
	4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย
	4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย
	4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์

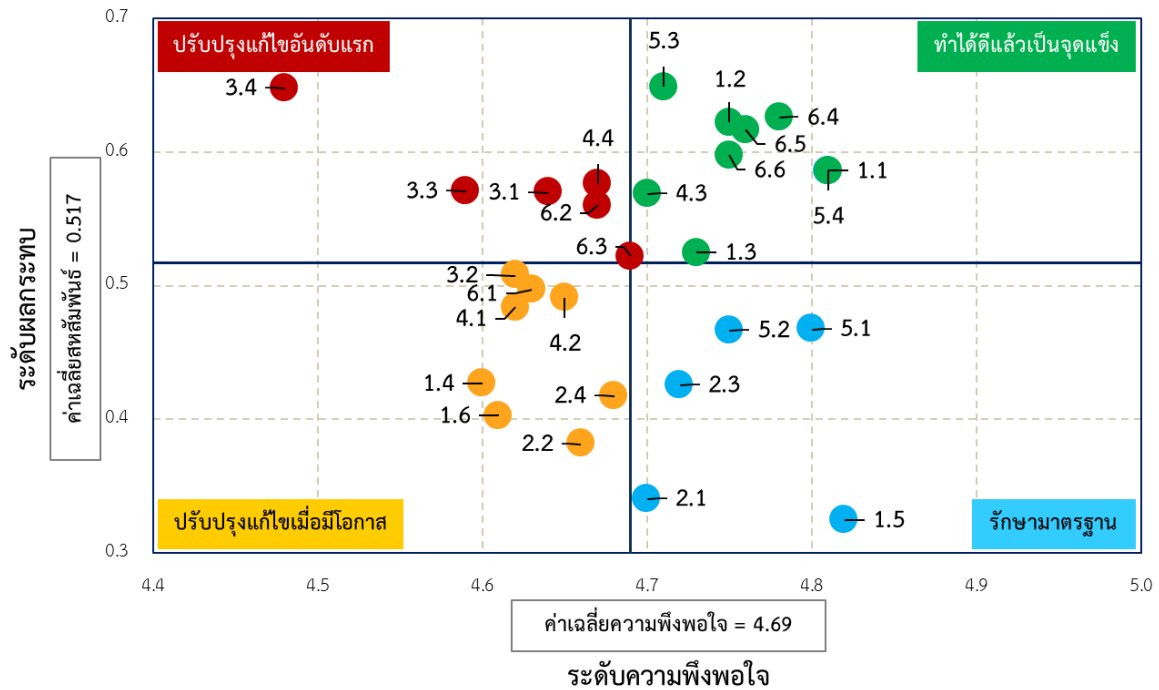
### ❖ กลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ

การปฏิบัติงานของ สสปท. ในมุมมองของกลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ ในภาพรวมที่สามารถทำได้ดีแล้วหรือเป็นจุดแข็ง ได้แก่ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเข้าใจ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ ข้อมูลสารสนเทศ มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย และระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และควรรักษามาตรฐานไว้ ได้แก่ การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และการให้บริการตรงกับความต้องการ

ในขณะเดียวกันสิ่งที่ สสปท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน และข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง

นอกจากนี้ทาง สสปท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในประเด็นการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น (รายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 8 และตารางที่ 25)

ภาพที่ 8 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (2) กลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ



ตารางที่ 25 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (2) กลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก
	3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
	3.4 สสปท. ติดต่อกลับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว
	4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์
	6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน
	6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่
	1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ
	2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว
	2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ
	3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย
	4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

**ตารางที่ 25** การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (2) กลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ (ต่อ)

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส (ต่อ)	4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย
	6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย
	5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้
	5.4 องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้
	6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์
	6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย
6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	
รักษามาตรฐาน	1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ
	2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
	2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
	5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง
	5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ

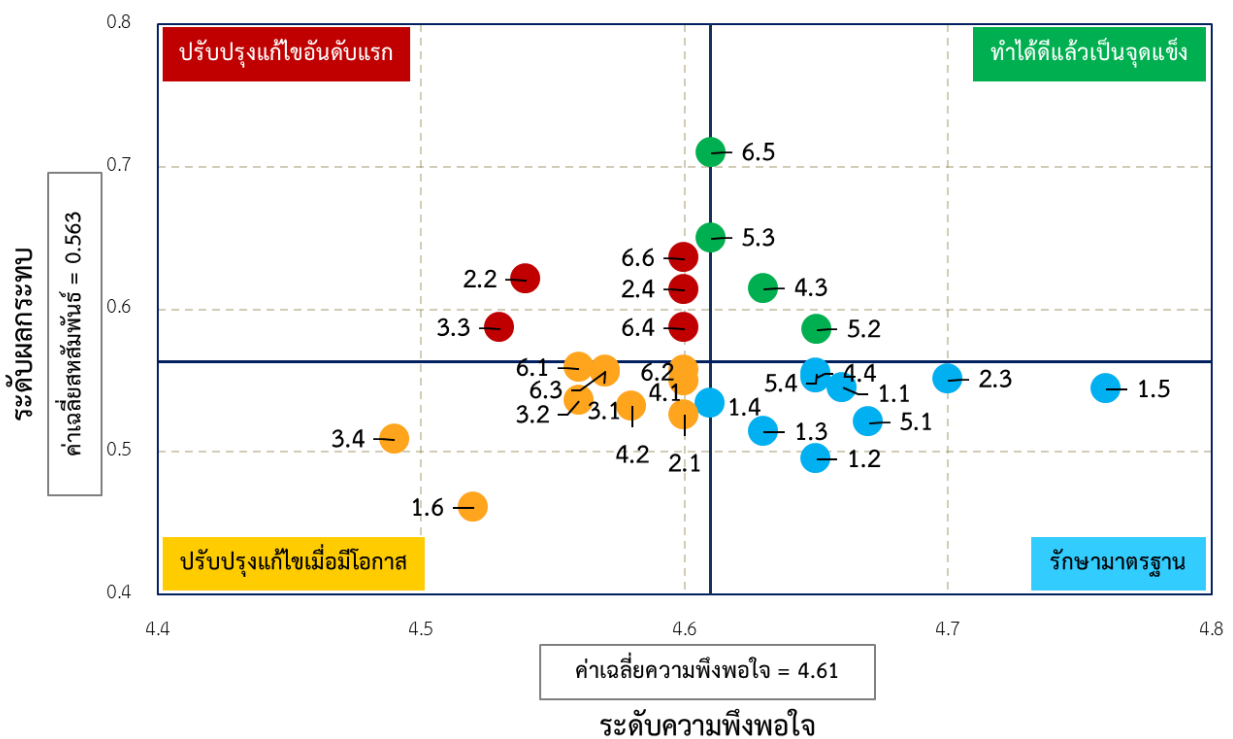
❖ **กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ**

การปฏิบัติงานของ สสปท. ในมุมมองของกลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ ในภาพรวมที่สามารถทำได้ดีแล้วหรือเป็นจุดแข็ง ได้แก่ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย การให้บริการตรงกับความต้องการ การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ และข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย และควรรักษามาตรฐานไว้ ได้แก่ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และองค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้

ในขณะเดียวกันสิ่งที่ สสปท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันท่วงทีเหตุการณ์ และระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

นอกจากนี้ทาง สสปท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในประเด็นจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน และข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง เป็นต้น (รายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 9 และ ตารางที่ 26)

ภาพที่ 9 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (3) กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบกิจการ



**ตารางที่ 26** การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (3) กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว
	2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ
	3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
	6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์
	6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ
	2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
	3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก
	3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย
	3.4 สสปท. ติดต่อกลับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว
	4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
	4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย
	6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน
	6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน
	6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย
	5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ
	5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้
	6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย
รักษามาตรฐาน	1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่
	1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ
	2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
	4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์
	5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง
	5.4 องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้

### ❖ กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป

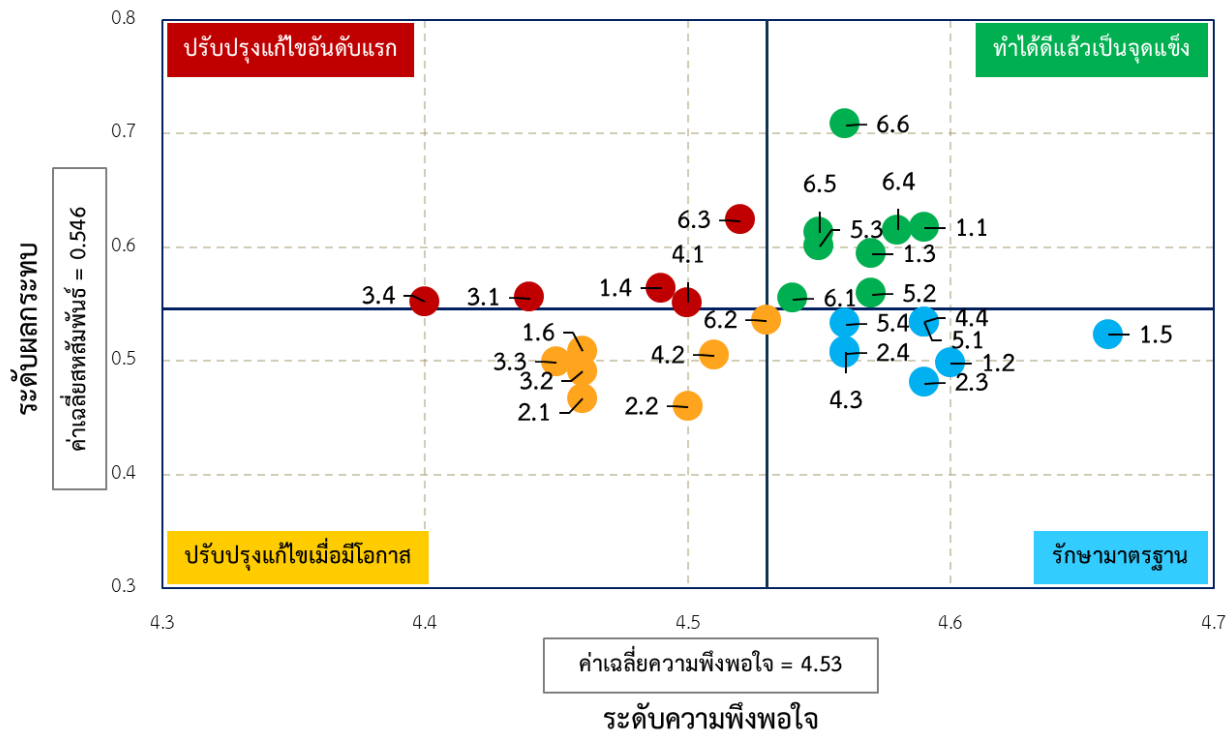
การปฏิบัติงานของ สสปท. ในมุมมองของกลุ่มงานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป ในภาพรวมที่สามารถทำได้ดีแล้วหรือเป็นจุดแข็ง ได้แก่ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการตรงกับความต้องการ การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย และระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และควรรักษามาตรฐานไว้ ได้แก่ ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และองค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้

ในขณะที่เดียวกันสิ่งที่ สสปท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง

นอกจากนี้ทาง สสปท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในประเด็นจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย และข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน เป็นต้น (รายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 10 และตารางที่ 27)



ภาพที่ 10 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (4) กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป



ตารางที่ 27 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (4) กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่
	3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก
	3.4 สสปท. ติดต่อกลับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว
	4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆอย่างต่อเนื่อง
	6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ
	2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
	2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว
	3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย
	3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

**ตารางที่ 27** การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (4) กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป (ต่อ)

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส (ต่อ)	4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย
	6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ
	5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้
	6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน
	6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์
รักษามาตรฐาน	6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย
	6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน
	1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ
	2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
	2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ
	4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย
	4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์
	5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง
	5.4 องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้

❖ **กลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน**

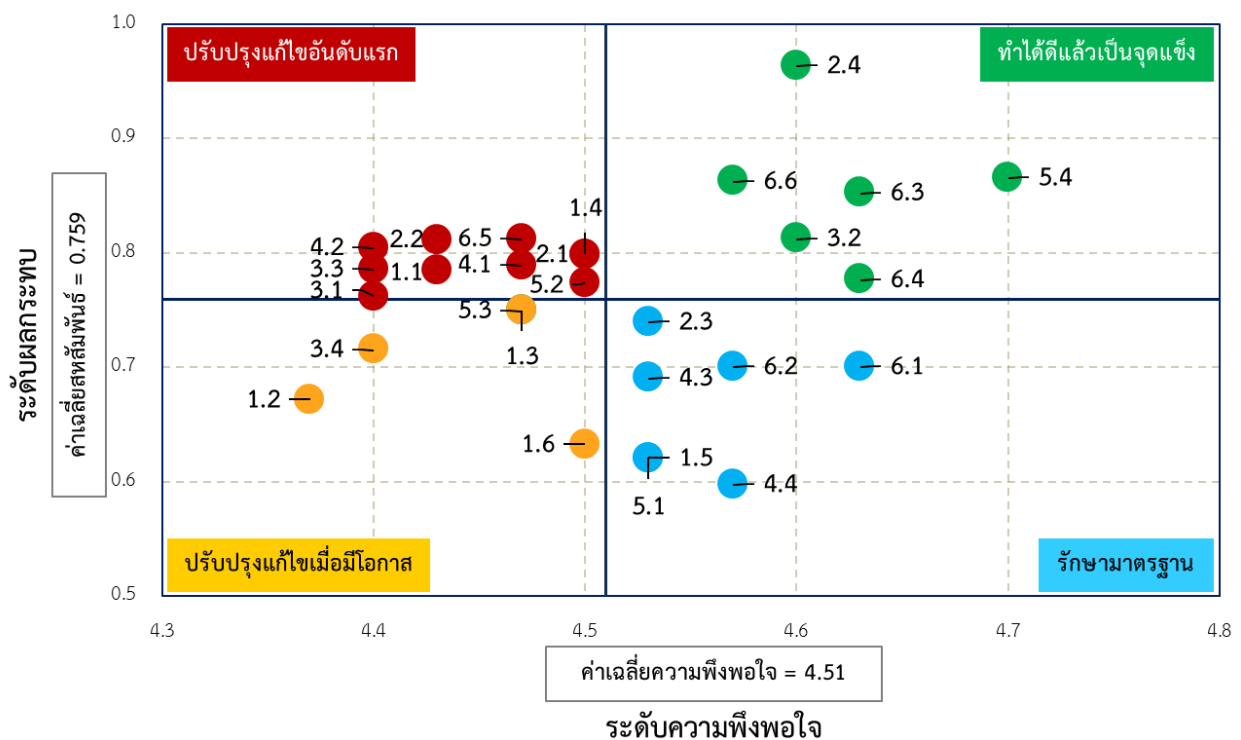
การปฏิบัติงานของ สสปท. ในมุมมองของกลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมที่สามารถทำได้ดีแล้วหรือเป็นจุดแข็ง ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และควรรักษามาตรฐานไว้ ได้แก่ การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ช่องทาง

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน และข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน

ในขณะเดียวกันสิ่งที่ สสปท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย การให้บริการตรงกับความต้องการ และข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย

นอกจากนี้ทาง สสปท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในประเด็นความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว และการให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ เป็นต้น (รายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 11 และตารางที่ 28)

**ภาพที่ 11** การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (5) กลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการหรือ การตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน



**ตารางที่ 28** การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของ สสปท. (5) กลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่
	2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
	2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว
	3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก
	3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
	4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
	4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย
	5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ
	6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ
	3.4 สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว
	5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ
	3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย
	5.4 องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้
	6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง
	6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์
	6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน
รักษามาตรฐาน	1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ
	2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
	4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย
	4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์
	5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง
	6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน
	6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน

#### 4.4 ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสพท.

ภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการจำนวน 18 ราย จากจำนวนทั้งหมด 1,070 ราย มีประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสพท. ในประเด็นการติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก เช่น โทรไม่มีคนรับสายมากที่สุด จำนวน 7 ราย (ค่าเฉลี่ย 3.43) รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดงานไม่ละเอียด ครบถ้วน ไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับล่าช้า/เจ้าหน้าที่ไม่ติดต่อกลับ จำนวน 2 ราย (ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน) ภายในงานจัดนิทรรศการไม่มีเจ้าหน้าที่คอยอธิบาย และแนะนำกำหนดการจัดงานที่ชัดเจน ศูนย์อาหารในงานนิทรรศการมีที่นั่งไม่เพียงพอ ค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียนอบรมแพงไป การประสานงานของเจ้าหน้าที่ไม่ดี/บริการไม่ดี ขั้นตอนการเข้าร่วมงานอบรม สัมมนา ยุ่งยากหลายขั้นตอน เช่น การลงทะเบียน อุปกรณ์ที่ใช้ในงานประชุมสัมมนา ไม่สะดวกในการใช้งาน เช่น จอชัดซึ้ง อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร สถานที่จัดงานสัมมนา/จัดกิจกรรมไกล เดินทางไม่สะดวก เว็บไซต์ของสำนักงาน สสพท. การ Update ข้อมูลยังล่าช้า และสถานที่จัดงานอบรม สัมมนา มีพื้นที่แคบเกินไป จำนวน 1 ราย เท่ากัน (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 29)

หากพิจารณาจำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับนั้นมีความสอดคล้องกับภาพรวม กล่าวคือ ในทุกกลุ่มผู้รับบริการ (1) งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา (2) งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ (3) งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ (4) งานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป และ (5) งานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า มีจำนวนความไม่พึงพอใจต่อประเด็นการติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก เช่น โทรไม่มีคนรับสายได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.00 4.00 4.00 3.00 และ 3.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 29** ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ

ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่</b>												
- การติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก เช่น โทรไม่มีคนรับสาย	7	3.43	1	2.00	1	4.00	3	4.00	1	3.00	1	3.00
- ภายในงานจัดนิทรรศการไม่มีเจ้าหน้าที่คอย อธิบายและแนะนำ กำหนดการจัดงานที่ชัดเจน	1	4.00	-	-	-	-	-	-	1	4.00	-	-
- การประสานงานของเจ้าหน้าที่ไม่ดี/บริการไม่ดี	1	2.00	-	-	-	-	-	-	1	2.00	-	-
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอน</b>												
- ขั้นตอนการเข้าร่วมงานอบรม สัมมนา ยุ่งยาก หลายขั้นตอน เช่น การลงทะเบียน	1	2.00	1	2.00	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>												
- เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับล่าช้า/เจ้าหน้าที่ไม่ติดต่อ กลับ	2	3.00	1	3.00	-	-	1	3.00	-	-	-	-
<b>4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร</b>												
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดงาน ไม่ละเอียด ครบถ้วน ไม่ทั่วถึง	2	3.00	1	3.00	-	-	-	-	1	3.00	-	-
- เว็บไซต์ของสำนักงาน สสปท. Update ข้อมูล ยังล่าช้า	1	3.00	-	-	-	-	-	-	1	3.00	-	-

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตารางที่ 29 ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ (ต่อ)

ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>5. ด้านอื่นๆ</b>												
- ศูนย์อาหารในงานนิทรรศการมีที่นั่งไม่เพียงพอ	1	3.00	-	-	-	-	-	-	1	3.00	-	-
- ค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียนอบรมแพงไป	1	2.00	1	2.00	-	-	-	-	-	-	-	-
- อุปกรณ์ที่ใช้ในงานประชุมสัมมนา ไม่สะดวก ในการใช้งาน เช่น จอชัดซ่อง อินเทอร์เน็ต ไม่เสถียร	1	3.00	1	3.00	-	-	-	-	-	-	-	-
- สถานที่จัดงานสัมมนา/จัดกิจกรรมไกล เดินทางไม่สะดวก	1	2.00	-	-	-	-	1	2.00	-	-	-	-
- สถานที่จัดงานอบรม สัมมนา มีพื้นที่แคบ เกินไป	1	3.00	-	-	-	-	-	-	1	3.00	-	-
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>18</b>	<b>3.00</b>	<b>5</b>	<b>2.50</b>	<b>1</b>	<b>4.00</b>	<b>5</b>	<b>3.40</b>	<b>6</b>	<b>3.00</b>	<b>1</b>	<b>3.00</b>

หมายเหตุ: - หมายถึง ไม่มีผลการสำรวจ

#### 4.5 ความเชื่อมั่นต่อ สสปท.

ความเชื่อมั่นต่อ สสปท. ในภาพรวม จำนวน 1,070 ราย พบว่า ผู้รับบริการในทุกกลุ่มส่วนใหญ่ มีความเชื่อมั่นต่อ สสปท. อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69) จาก 7 ประเด็นที่ทำการประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยประเด็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สสปท. เป็นองค์กรที่ส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยและนวัตกรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน สสปท. ส่งเสริมและขับเคลื่อนในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อคนทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.71 เท่ากัน) รองลงมา คือ สสปท. เป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.70) และเมื่อนึกถึงหน่วยงานหลักด้านการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ท่านนึกถึง สสปท. (ค่าเฉลี่ย 4.69) ในขณะที่ สสปท. สร้างความตระหนักรู้ในด้านการป้องกันอันตรายก่อนเกิดเหตุให้แก่คนทำงานและประชาชน และสสปท. มีการพัฒนาหลักสูตร การฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างเหมาะสมและน่าเชื่อถือ มีระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นความเชื่อมั่นอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากัน) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้ (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 30)

**กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา** พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อ สสปท. ในประเด็น สสปท. เป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน และสสปท. เป็นองค์กรที่ส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยและนวัตกรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72 เท่ากัน) รองลงมา คือ สสปท. มีงานวิชาการ งานมาตรฐาน/คู่มือ งานวิจัยและนวัตกรรมที่ส่งเสริมให้องค์กรมีความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สสปท. ส่งเสริมและขับเคลื่อนในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อคนทำงาน สสปท. มีการพัฒนาหลักสูตร การฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างเหมาะสมและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.70 เท่ากัน) และสสปท. สร้างความตระหนักรู้ในด้านการป้องกันอันตรายก่อนเกิดเหตุให้แก่คนทำงานและประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.69) ตามลำดับ



**กลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ** พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อ สสปท. ในประเด็น สสปท. ส่งเสริมและขับเคลื่อนในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อคนทำงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมา คือ สสปท. มีงานวิชาการ งานมาตรฐาน/คู่มือ งานวิจัยและนวัตกรรมที่ส่งเสริมให้องค์กรมีความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.82) สสปท. เป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน และสสปท. เป็นองค์กรที่ส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยและนวัตกรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.80 เท่ากัน) ตามลำดับ

**กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบกิจการ** พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อ สสปท. ในประเด็น สสปท. สสปท. เป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) รองลงมา เมื่อนึกถึงหน่วยงานหลักด้านการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ท่านนึกถึง สสปท. (ค่าเฉลี่ย 4.75) และสสปท. เป็นองค์กรที่ส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยและนวัตกรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.74) ตามลำดับ

**กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป** พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อ สสปท. ในประเด็น สสปท. ส่งเสริมและขับเคลื่อนในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อคนทำงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา คือ เมื่อนึกถึงหน่วยงานหลักด้านการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ท่านนึกถึง สสปท. (ค่าเฉลี่ย 4.65) และสสปท. เป็นองค์กรที่ส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยและนวัตกรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.63) ตามลำดับ

**กลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน** พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อ สสปท. ในประเด็นสสปท. เป็นองค์กรที่ส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยและนวัตกรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และสสปท. ส่งเสริมและขับเคลื่อนในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อคนทำงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77 เท่ากัน) รองลงมา คือ สสปท. สร้างความตระหนักรู้ในด้านการป้องกันอันตรายก่อนเกิดเหตุให้แก่คนทำงานและประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.70) สสปท. เป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน และสสปท. มีการพัฒนาหลักสูตร การฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างเหมาะสมและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากัน) ตามลำดับ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

**ตารางที่ 30** ความเชื่อมั่นต่อ สสปท. จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และ งานนวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริม ด้านความปลอดภัย ให้แก่ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการหรือการ ตรวจวัดสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. สสปท. เป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน	4.70	94.04	4.72	94.33	4.80	96.00	4.78	95.52	4.60	91.93	4.67	93.33
2. เมื่อนึกถึงหน่วยงานหลักด้านการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ท่านนึกถึง สสปท.	4.69	93.83	4.68	93.57	4.75	95.09	4.75	94.95	4.65	93.07	4.63	92.67
3. สสปท. เป็นองค์กรที่ส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยและนวัตกรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.71	94.15	4.72	94.38	4.80	96.00	4.74	94.76	4.63	92.60	4.77	95.33
4. สสปท. มีงานวิชาการ งานมาตรฐาน/คู่มือ งานวิจัย และนวัตกรรมที่ส่งเสริมให้องค์กรมีความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	4.68	93.63	4.70	93.95	4.82	96.36	4.68	93.52	4.62	92.40	4.60	92.00
5. สสปท. ส่งเสริมและขับเคลื่อนในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อคนทำงาน	4.71	94.21	4.70	94.00	4.85	97.09	4.72	94.48	4.66	93.13	4.77	95.33
6. สสปท. สร้างความตระหนักรู้ในด้านการป้องกันอันตรายก่อนเกิดเหตุ ให้แก่คนทำงานและประชาชน	4.67	93.40	4.69	93.81	4.78	95.64	4.70	94.00	4.58	91.53	4.70	94.00
7. สสปท. มีการพัฒนาหลักสูตร การฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างเหมาะสมและน่าเชื่อถือ	4.67	93.44	4.70	93.90	4.72	94.36	4.70	94.10	4.60	92.00	4.67	93.33
<b>ความเชื่อมั่นโดยรวม</b>	<b>4.69</b>	<b>93.81</b>	<b>4.70</b>	<b>93.99</b>	<b>4.79</b>	<b>95.79</b>	<b>4.72</b>	<b>94.48</b>	<b>4.62</b>	<b>92.38</b>	<b>4.69</b>	<b>93.71</b>

## 4.6 ความผูกพันต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

### 4.6.1 ความผูกพันต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

ความผูกพันต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ในภาพรวม จำนวน 1,070 ราย พบว่า ผู้รับบริการในทุกกลุ่มส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อ สสปท. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) จาก 12 ประเด็นที่ทำการประเมิน พบว่าทุกประเด็นมีความผูกพันต่อ สสปท. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ท่านยินดีที่จะแนะนำ/บอกต่อให้ผู้อื่นมาเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. (ค่าเฉลี่ย 4.78) รองลงมา คือ ในอนาคตจะยังคงเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. ต่อไป สสปท. ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเคารพและให้เกียรติ (ค่าเฉลี่ย 4.77 เท่ากัน) และท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมและการบริการจาก สสปท. (ค่าเฉลี่ย 4.76) ในขณะที่เมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการคำแนะนำท่านมั่นใจว่า สสปท. จะสามารถให้คำแนะนำและติดตามแก้ไขปัญหาได้ และหากมีข่าวเชิงลบที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ สสปท. ท่านยินดีช่วยอธิบายให้คนรู้จัก/ผู้อื่นเกิดความรู้สึกเชิงบวกมากขึ้น มีระดับความผูกพันน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นความผูกพันอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากัน) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มการบริการที่ได้รับสามารถแสดงผล การวิเคราะห์ได้ดังนี้ (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 31)

**กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา** พบว่า มีความผูกพันต่อ สสปท. ในประเด็นท่านยินดีที่จะแนะนำ/บอกต่อให้ผู้อื่นมาเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมา คือ ในอนาคตจะยังคงเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. ต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.81) และสสปท. ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเคารพและให้เกียรติ (ค่าเฉลี่ย 4.78) ตามลำดับ

**กลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ** พบว่า มีความผูกพันต่อสสปท. ในประเด็นในอนาคตจะยังคงเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. ต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมา สสปท. ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเคารพและให้เกียรติ (ค่าเฉลี่ย 4.87) สสปท. เป็นองค์กรที่บริหารจัดการ สนับสนุนข้อมูลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีที่สุดของฉันท (ค่าเฉลี่ย 4.86) ตามลำดับ

**กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ** พบว่า มีความผูกพันต่อ สสปท. ในประเด็นท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรม และการบริการจาก สสปท. (ค่าเฉลี่ย 4.84) รองลงมา คือ ท่านยินดีที่จะแนะนำ/บอกต่อให้ผู้อื่นมาเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. สสปท. ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเคารพและให้เกียรติ (ค่าเฉลี่ย 4.80 เท่ากัน) และในอนาคตจะยังคงเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. ต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.78) ตามลำดับ

**กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป** พบว่า มีความผูกพันต่อ สสปท. ในประเด็นใน สสปท. ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเคารพและให้เกียรติ (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมา คือ ในอนาคตจะยังคงเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. ต่อไป ท่านยินดีที่จะแนะนำ/บอกต่อให้ผู้อื่นมาเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้จาก สสปท. ไปใช้ประโยชน์ได้เสมอ สสปท. ปฏิบัติด้วยความจริงใจและซื่อสัตย์ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรม และการบริการจาก สสปท. และท่านยินดีที่จะให้การสนับสนุน สสปท. อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากัน) ตามลำดับ

**กลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน** พบว่า มีความผูกพันต่อ สสปท. ในประเด็นท่านยินดีที่จะแนะนำ/บอกต่อให้ผู้อื่นมาเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. และสสปท. ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเคารพและให้เกียรติ (ค่าเฉลี่ย 4.73 เท่ากัน) รองลงมา คือ ในอนาคตจะยังคงเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. ต่อไป ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้จาก สสปท. ไปใช้ประโยชน์ได้เสมอ สสปท. ปฏิบัติด้วยความจริงใจและซื่อสัตย์ และหากมีข่าวเชิงลบที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ สสปท. ท่านยินดีช่วยอธิบายให้คนรู้จัก/ผู้อื่นเกิดความรู้สึกเชิงบวกมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.70 เท่ากัน) ตามลำดับ

**ตารางที่ 31** ความผูกพันต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ

ประเด็นความผูกพันต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ในอนาคตจะยังคงเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. ต่อไป	4.77	95.40	4.81	96.14	4.90	98.00	4.79	95.71	4.67	93.33	4.70	94.00
2. ท่านยินดีที่จะแนะนำ/บอกต่อให้ผู้อื่น มาเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท.	4.78	95.57	4.83	96.62	4.85	97.09	4.80	96.00	4.67	93.33	4.73	94.67
3. ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้จาก สสปท. ไปใช้ประโยชน์ได้เสมอ	4.74	94.73	4.74	94.86	4.85	97.09	4.76	95.14	4.67	93.47	4.70	94.00
4. สสปท. สามารถทำได้จริงตามข้อความ ที่สื่อสารและประชาสัมพันธ์ออกมา	4.69	93.85	4.74	94.71	4.77	95.45	4.68	93.62	4.62	92.33	4.63	92.67
5. สสปท. ปฏิบัติด้วยความจริงใจและซื่อสัตย์	4.73	94.65	4.75	95.05	4.84	96.73	4.74	94.76	4.67	93.33	4.70	94.00
6. เมื่อเกิดปัญหา หรือต้องการคำแนะนำ ท่านมั่นใจว่า สสปท. จะสามารถให้ คำแนะนำและติดตามแก้ไขปัญหาได้	4.67	93.50	4.70	94.05	4.71	94.18	4.71	94.19	4.60	92.07	4.63	92.67
7. สสปท. ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเคารพ และให้เกียรติ	4.77	95.33	4.78	95.57	4.87	97.45	4.80	96.00	4.69	93.80	4.73	94.67

**ตารางที่ 31** ความผูกพันต่อสสปท. จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ (ต่อ)

ประเด็นความผูกพันต่อ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
8. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมและการบริการจาก สสปท.	4.76	95.23	4.77	95.43	4.85	97.09	4.84	96.76	4.67	93.40	4.67	93.33
9. สสปท. เป็นหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ตอบโจทย์ความต้องการของหน่วยงานฉัน	4.69	93.81	4.71	94.24	4.80	96.00	4.71	94.19	4.62	92.33	4.60	92.00
10. สสปท. เป็นองค์กรที่บริหารจัดการสนับสนุนข้อมูลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีที่สุดของฉัน	4.70	94.04	4.72	94.48	4.86	97.27	4.70	94.10	4.63	92.53	4.53	90.67
11. ท่านยินดีที่จะให้การสนับสนุน สสปท. อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้นและร่วมเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน	4.74	94.79	4.75	94.95	4.85	97.09	4.78	95.62	4.67	93.40	4.60	92.00
12. หากมีข่าวเชิงลบที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ สสปท. ท่านยินดีช่วยอธิบายให้คนรู้จัก/ผู้อื่นเกิดความรู้สึกเชิงบวกมากขึ้น	4.67	93.33	4.68	93.57	4.68	93.64	4.75	94.95	4.58	91.67	4.70	94.00
<b>ความผูกพัน (Engagement)</b>	<b>4.73</b>	<b>94.52</b>	<b>4.75</b>	<b>94.97</b>	<b>4.82</b>	<b>96.42</b>	<b>4.75</b>	<b>95.09</b>	<b>4.65</b>	<b>92.92</b>	<b>4.66</b>	<b>93.22</b>

#### 4.6.2 Net Promoter Score (NPS) (แนวโน้มในการแนะนำ/บอกต่อ ให้ผู้อื่น มาเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท.)

การคำนวณค่า NPS แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ Promoter (ผู้สนับสนุน) ใช้ระดับคะแนน 4-5 Passive (เป็นกลาง) ใช้ระดับคะแนน 3 และ Detractor (ผู้ไม่สนับสนุน) ใช้ระดับคะแนน 1-2 สามารถคำนวณ NPS ได้ดังนี้

$$NPS = \% \text{ Promoter (ผู้สนับสนุน หรือคะแนน 4-5)} - \% \text{ Detractor (ผู้ไม่สนับสนุน หรือคะแนน 1-2)}$$

ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการปี 2567 มีคะแนน NPS เท่ากับ 99.35% โดยกลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ และกลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ มีคะแนน NPS มากที่สุด เท่ากับ 100.00% รองลงมา กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา มีคะแนน NPS เท่ากับ 99.76% งานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป มีคะแนน NPS เท่ากับ 98.33% และกลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีคะแนน NPS เท่ากับ 96.67% และหากทำการเปรียบเทียบผลการสำรวจ Net Promoter Score (NPS) ระหว่าง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567 พบว่า แนวโน้มในการแนะนำ/บอกต่อ ให้ผู้อื่น มาเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สูงกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เฉลี่ย 4.87 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ร้อยละ 94.48 และ 99.35) ตามลำดับ (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 32)

**ตารางที่ 32** Net Promoter Score (NPS) (แนวโน้มในการแนะนำ/บอกต่อ ให้ผู้อื่น มาเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท.)

กลุ่มการบริการที่ได้รับ	% Net Promoter Score (NPS)		
	ปี งบประมาณ พ.ศ. 2566	ปี งบประมาณ พ.ศ. 2567	GAP
	(n= 1,025)	(n= 1,070)	
งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา	94.55	99.76	5.21
งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ	93.53	100.00	6.47
งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ	95.74	100.00	4.26
งานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป	93.91	98.33	4.42
งานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน	93.33	96.67	3.34
<b>รวม</b>	<b>94.48</b>	<b>99.35</b>	<b>4.87</b>

## 4.7 ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### 4.7.1 ความต้องการต่อการบริการของ สสปท. เพิ่มเติม

ภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการจำนวน 166 ราย จากจำนวนทั้งหมด 1,070 ราย มีประเด็นความต้องการการบริการของ สสปท. เพิ่มเติม 10 อันดับแรก ได้แก่ มีความต้องการให้ สสปท. เพิ่มหลักสูตร/หัวข้อการอบรมให้หลากหลายและทันต่อเหตุการณ์ เช่น ความปลอดภัยในการทำงาน/กฎหมาย ด้านความปลอดภัยมากที่สุด (จำนวน 29 ราย ร้อยละ 2.71) รองลงมาคือ อยากให้มีการจัดสัมมนาตามภาคต่างๆ ให้ทั่วถึง (จำนวน 27 ราย ร้อยละ 2.52) อยากให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ทั่วถึงและต่อเนื่อง (จำนวน 13 ราย ร้อยละ 1.21) อยากให้เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากขึ้น เช่น IG/FB/Email (จำนวน 12 ราย ร้อยละ 1.12) การจัดงานอบรมสัมมนา อยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น และมีเพียงพอ เช่น เครื่องดื่ม ชา กาแฟ อาหาร เก้าอี้ ไมโครโฟน (จำนวน 9 ราย ร้อยละ 0.84) อยากให้มีการจัดอบรมฟรี พร้อมใบเซอร์ อบรมออนไลน์ฟรี (จำนวน 8 ราย ร้อยละ 0.75) อยากให้มีการจัดอบรม สัมมนา ให้บ่อยขึ้น และต่อเนื่อง เช่น 2-3 ครั้งต่อปี (จำนวน 8 ราย ร้อยละ 0.75) เพิ่มจำนวนผู้เข้าอบรมให้มากกว่านี้ (จำนวน 6 ราย ร้อยละ 0.56) อยากให้มีการแนะนำให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยตามสถานประกอบการต่างๆ (จำนวน 6 ราย ร้อยละ 0.56) และอยากให้ทำสื่อเกี่ยวกับด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการให้มากขึ้นและมีจำนวนที่เพียงพอ เช่น ทำวิดีโอโปสเตอร์ (จำนวน 5 ราย ร้อยละ 0.47) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ พบว่าผลการสำรวจสอดคล้องกับการบริการของ สสปท. ที่ต้องการให้เพิ่มเติมโดยรวม (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 33)



**ตารางที่ 33** ความต้องการต่อการบริการของ สสปท. เพิ่มเติม จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ

การบริการของ สสปท. ที่ต้องการให้เพิ่มเติม	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการ ฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพิ่มหลักสูตร/หัวข้อการอบรมให้หลากหลายและทันต่อเหตุการณ์ เช่น ความปลอดภัยในการทำงาน/กฎหมายด้านความปลอดภัย	29	2.71	16	3.81	3	2.73	4	1.90	4	1.33	2	6.67
อยากให้การจัดสัมมนาตามภาคต่างๆ ให้ทั่วถึง	27	2.52	17	4.05	2	1.82	4	1.90	4	1.33	-	-
อยากให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ทั่วถึงและต่อเนื่อง	13	1.21	8	1.90	1	0.91	-	-	4	1.33	-	-
อยากให้เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากขึ้น เช่น IG/FB/Email	12	1.12	7	1.67	1	0.91	4	1.90			-	-
จัดงานอบรมสัมมนา อยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น และมีเพียงพอ เช่น เครื่องดื่ม ชา กาแฟ อาหาร เก้าอี้ ไมโครโฟน	9	0.84	1	0.24	3	2.73	1	0.48	4	1.33	-	-
อยากให้มีการจัดอบรมฟรี พร้อมใบเซอร์ อบรมออนไลน์ฟรี	8	0.75	2	0.48	-	-	3	1.43	2	0.67	1	3.33
อยากให้มีการจัดอบรม สัมมนา ให้บ่อยขึ้น และต่อเนื่อง เช่น 2-3 ครั้งต่อปี	8	0.75	4	0.95	-	-	3	1.43	1	0.33	-	-
เพิ่มจำนวนผู้เข้าอบรมให้มากกว่านี้	6	0.56	2	0.48	2	1.82	1	0.48	1	0.33	-	-
อยากให้มีการแนะนำให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยตามสถานประกอบกิจการต่างๆ	6	0.56	-	-	1	0.91	-	-	4	1.33	1	3.33

หมายเหตุ: การคำนวณร้อยละคิดมาจากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 1,070 ราย และหากมีจำนวนผู้ตอบน้อยกว่า 0.09% จะไม่แสดงผล

- หมายถึง ไม่มีผลการสำรวจ

**ตารางที่ 33** ความต้องการต่อการบริการของ สสปท. เพิ่มเติม จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ (ต่อ)

การบริการของ สสปท. ที่ต้องการให้เพิ่มเติม	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถาน ประกอบกิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อยากให้มีการอัปเดตข้อมูลทางกฎหมายตลอดเวลา	5	0.47	1	0.24	2	1.82	2	0.95	-	-	-	-
อยากให้ทำสื่อเกี่ยวกับด้านความปลอดภัยในสถานประกอบ กิจการให้มากขึ้นและมีจำนวนที่เพียงพอ เช่น ทำวิดีโอ โปสเตอร์	5	0.47	1	0.24	-	-	2	0.95	1	0.33	1	3.33
อยากให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่หลากหลายเข้าถึงง่าย	5	0.47	2	0.48	-	-	3	1.43	-	-	-	-
อยากให้เพิ่มบุคลากร/กิจกรรม ให้หลากหลาย เช่น ด้านเซฟตี้	4	0.37	-	-	-	-	1	0.48	3	1.00	-	-
ให้มีการมาตรฐานตรวจวัดเครื่องมือและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำปี	3	0.28	3	0.71	-	-	-	-	-	-	-	-
อยากให้มีการบันทึกการอบรมผ่านทางยูทูปของสสปท. ที่สามารถติดตามดูย้อนหลังได้	3	0.28	2	0.48	1	0.91	-	-	-	-	-	-
อยากให้มีการจัดนิทรรศการในมหาวิทยาลัย	3	0.28	-	-	-	-	-	-	3	1.00	-	-
อยากให้เจ้าหน้าที่บริการมีความกระตือรือร้น สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มากกว่านี้	3	0.28	1	0.24	-	-	-	-	1	0.33	1	3.33
อยากให้เพิ่มหรือขยายเวลาการจัดกิจกรรมนิทรรศการ ให้มากกว่านี้	3	0.28	-	-	-	-	3	1.43	-	-	-	-

หมายเหตุ: การคำนวณร้อยละคิดมาจากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 1,070 ราย และหากมีจำนวนผู้ตอบน้อยกว่า 0.09% จะไม่แสดงผล

- หมายถึง ไม่มีผลการสำรวจ

**ตารางที่ 33** ความต้องการต่อการบริการของ สสปท. เพิ่มเติม จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ (ต่อ)

การบริการของ สสปท. ที่ต้องการให้เพิ่มเติม	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และ งานนวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถาน ประกอบกิจการ		งานบริการจัด กิจกรรม นิทรรศการส่งเสริม ด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
			จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อยากให้มีการจัดทำคู่มือความปลอดภัย สายอาชีพต่างๆ เช่น รูปแบบของ E-book	2	0.19	1	0.24	-	-	1	0.48	-	-	-	-
อยากให้เพิ่มช่องทางออนไลน์ เพื่อเข้าถึงข้อมูลที่น่าสนใจ ด้านอาชีวอนามัย	2	0.19	2	0.48	-	-	-	-	-	-	-	-
อยากให้มึบริการของหน่วยงานโรงพยาบาล มาช่วยดูแล การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2	0.19	1	0.24	1	0.91	-	-	-	-	-	-
จัดทำคู่มือให้หลากหลายภาษา เช่น จีน/อังกฤษ	2	0.19	-	-	-	-	1	0.48	1	0.33	-	-
อยากให้มีสรุปรายงานการสัมมนาส่งให้กับผู้เข้าร่วม	2	0.19	-	-	-	-	-	-	2	0.67	-	-
สถานที่จัดกิจกรรมอยากให้จัดที่ไปเทศบางนา	2	0.19	1	0.24	1	0.91	-	-	-	-	-	-
ไม่มี/ไม่ระบุ	904	84.49	344	81.90	94	85.45	180	85.71	262	87.33	24	80.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,070</b>	<b>100.00</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**หมายเหตุ:** การคำนวณร้อยละคิดมาจากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 1,070 ราย และหากมีจำนวนผู้ตอบน้อยกว่า 0.09% จะไม่แสดงผล

- หมายถึง ไม่มีผลการสำรวจ

#### 4.7.2 การแนะนำช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถทำให้มีการเข้าถึงข้อมูลได้มากที่สุด

ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถทำให้มีการเข้าถึงข้อมูลได้มากที่สุด ในภาพรวมจำนวน 1,070 ราย (ตารางที่ 31) พบว่า ผู้รับบริการในทุกกลุ่มต้องการให้ สสปท. ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ ได้แก่ Facebook YouTube X (Twitter) Instagram และ TikTok มากที่สุด (จำนวน 475 ราย ร้อยละ 44.39) รองลงมา คือ เว็บไซต์ของสำนักงาน สสปท. (จำนวน 274 ราย ร้อยละ 25.61) และ Line OA สสปท. (จำนวน 127 ราย ร้อยละ 11.87) ในขณะที่ อื่นๆ ได้แก่ SMS (จำนวน 1 ราย ร้อยละ 0.09) เป็นช่องทางที่ต้องการให้ สสปท. ประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 34)

เมื่อจำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับมีความสอดคล้องกับภาพรวม กล่าวคือ ช่องทางสื่อออนไลน์ ได้แก่ Facebook YouTube X (Twitter) Instagram และ TikTok เป็นช่องทางหลักที่ต้องการให้ สสปท. ประชาสัมพันธ์มากที่สุด กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา (จำนวน 203 ราย ร้อยละ 48.33) กลุ่มงานวิจัยงานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ (จำนวน 42 ราย ร้อยละ 38.18) กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ (จำนวน 68 ราย ร้อยละ 32.38) กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป (จำนวน 148 ราย ร้อยละ 49.33) และกลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน (จำนวน 14 ราย ร้อยละ 46.67) ตามลำดับ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

**ตารางที่ 34** การแนะนำช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถทำให้มีการเข้าถึงข้อมูลได้มากที่สุด จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สสปท.	ภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มการบริการที่ได้รับ									
			งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา		งานวิจัย งาน มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงาน นวัตกรรมด้าน ความปลอดภัยฯ		งานบริการให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้แก่สถานประกอบ กิจการ		งานบริการจัด กิจกรรมนิทรรศการ ส่งเสริมด้านความ ปลอดภัยให้แก่ ประชาชนทั่วไป		งานบริการ ห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัด สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	
			จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. โทรทัศน์	26	2.43	10	2.38	2	1.82	7	3.33	6	2.00	1	3.33
2. วิทยุ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. เว็บไซต์ของสำนักงาน สสปท.	274	25.61	93	22.14	33	30.00	77	36.67	64	21.33	7	23.33
4. เจ้าหน้าที่ สสปท.	9	0.84	1	0.24	1	0.91	3	1.43	4	1.33	-	-
5. งานสัมมนา/นิทรรศการ	43	4.02	11	2.62	2	1.82	7	3.33	21	7.00	2	6.67
6. สื่อออนไลน์	475	44.39	203	48.33	42	38.18	68	32.38	148	49.33	14	46.67
6.1 Facebook	435	91.58	182	89.66	38	90.48	63	92.65	138	93.24	14	100.00
6.2 YouTube	71	14.95	26	12.81	7	16.67	14	20.59	20	13.51	4	28.57
6.3 X (Twitter)	33	6.95	14	6.90	1	2.38	3	4.41	13	8.78	2	14.29
6.4 Instagram	36	7.58	11	5.42	5	11.90	4	5.88	14	9.46	2	14.29
6.5 TikTok	76	16.00	30	14.78	7	16.67	9	13.24	26	17.57	4	28.57
7. Line OA สสปท.	127	11.87	57	13.57	15	13.64	22	10.48	28	9.33	5	16.67
8. E – mail สสปท.	103	9.63	38	9.05	13	11.82	25	11.90	26	8.67	1	3.33
9. สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ Infographic คู่มือ เป็นต้น	10	0.93	5	1.19	2	1.82	-	-	3	1.00	-	-
10. อื่นๆ ได้แก่ SMS	1	0.09	1	0.24	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,070</b>	<b>100.00</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: - หมายถึง ไม่มีผลการสำรวจ

#### 4.7.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้ สสปท. นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 143 ราย จากจำนวนทั้งหมด 1,070 ราย มีข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้ สสปท. นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน 10 อันดับแรก ได้แก่ อยากให้ สสปท. เพิ่มหลักสูตร/หัวข้อการอบรม ให้หลากหลายกว่านี้ และทันต่อเหตุการณ์ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์ ให้ทั่วถึงอยากให้การจัดสัมมนาตามภาคต่างๆ ให้ทั่วถึง เช่น พิษณุโลก นครราชสีมา สระบุรี อัญญา สงขลา (จำนวน 19 ราย ร้อยละ 1.78 เท่ากัน) รองลงมา คือ อยากให้เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากขึ้น เช่น Instagram Facebook เป็นต้น (จำนวน 8 ราย ร้อยละ 0.75) อยากรให้มีการจัดอบรม สัมมนา ให้บ่อยขึ้น และต่อเนื่อง เช่น 2-3 ครั้งต่อปี อยากรให้ศูนย์อาหาร มีร้านอาหารให้เลือกหลากหลาย ที่นั่งเพียงพอ และมีราคาเหมาะสม เช่น อาหารฮาลาล (จำนวน 7 ราย ร้อยละ 0.65 เท่ากัน) อยากรให้ทำสื่อเกี่ยวกับด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการให้มากขึ้นและมีจำนวนที่เพียงพอ เช่น ทำวิดีโอ โปสเตอร์ เป็นต้น อยากรให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่สะดวก และเข้าถึงง่าย (จำนวน 5 ราย ร้อยละ 0.47 เท่ากัน) อยากรให้ปรับปรุงระบบการจ่ายค่าอบรม ให้สะดวกมากขึ้น เช่น เลขบัญชีธนาคาร อยากรให้มีการจัดอบรมฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย อยากรให้เพิ่มเวลาในการอบรมสัมมนาแต่ละเรื่องให้นานกว่านี้ อยากรให้มีการจัดอบรมออนไลน์ และสถานที่จัดงาน อบรม สัมมนา อยากรให้มีพื้นที่เหมาะสม ไม่กว้างหรือแคบเกินไป (จำนวน 4 ราย ร้อยละ 0.37 เท่ากัน) ตามลำดับ (รายละเอียดดังตารางที่ 35)

ตารางที่ 35 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้ สสปท. นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	เพิ่มหลักสูตร/หัวข้อการอบรมให้หลากหลายกว่านี้ และทันต่อเหตุการณ์	19	1.78
2	อยากให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทันต่อเหตุการณ์ให้ทั่วถึง	19	1.78
3	อยากให้การจัดสัมมนาตามภาคต่างๆ ให้ทั่วถึง เช่น พิษณุโลก นครราชสีมา สระบุรี อัญญา สงขลา	19	1.78
4	อยากให้เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากขึ้น เช่น Instagram Facebook เป็นต้น	8	0.75
5	อยากรให้มีการจัดอบรม สัมมนา ให้บ่อยขึ้น และต่อเนื่อง เช่น 2-3 ครั้งต่อปี	7	0.65
6	อยากรให้ศูนย์อาหาร มีร้านอาหารให้เลือกหลากหลาย ที่นั่งเพียงพอ และมีราคาเหมาะสม เช่น อาหารฮาลาล	7	0.65

**ตารางที่ 35** ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้ สสปท. นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ลำดับ	ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7	อยากให้ทำสื่อเกี่ยวกับด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการให้มากขึ้นและมีจำนวนที่เพียงพอ เช่น ทำวิดีโอ โปสเตอร์ เป็นต้น	5	0.47
8	อยากให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่สะดวก และเข้าถึงง่าย	5	0.47
9	อยากให้ปรับปรุงระบบการจ่ายค่าอบรมให้สะดวกมากขึ้น เช่น เลขบัญชีธนาคาร	4	0.37
10	อยากให้มีการจัดอบรมฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย	4	0.37
11	อยากให้เพิ่มเวลาในการอบรมสัมมนาแต่ละเรื่องให้นานกว่านี้	4	0.37
12	อยากให้มีการจัดอบรมออนไลน์	4	0.37
13	สถานที่จัดงานอบรม สัมมนา อยากรู้อีกพื้นที่ที่เหมาะสม ไม่กว้างหรือแคบเกินไป	4	0.37
14	อยากให้มีการจัดทำคู่มือประกอบสัมมนาแจกเป็นรูปเล่ม	3	0.28
15	อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการบริการมากกว่านี้	3	0.28
16	ขั้นตอนการเข้าร่วมงานให้เป็นระเบียบ และรวดเร็ว	3	0.28
17	อยากให้เพิ่มบูธ/กิจกรรม ให้หลากหลาย	3	0.28
18	จัดงานอบรมสัมมนา อยากรู้อีกสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น และมีเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม เสียง	3	0.28
19	อยากให้มีการตั้งศูนย์ สสปท. ตามภูมิภาคต่างๆ เช่น ภาคเหนือ ภาคอีสาน ภาคกลาง ตอนล่าง	2	0.19
20	อยากให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ แนะนำข้อมูล มากกว่านี้	2	0.19
21	เพิ่มจำนวนรอบในการอบรมให้มากกว่านี้/เพิ่มวัน	2	0.19
22	จัดทำ Website ที่สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยที่ต้องการและ เข้าถึงง่าย	2	0.19
23	สถานที่จัดกิจกรรม สัมมนา ใกล้เคียงทางไม่สะดวก	2	0.19
24	อยากให้ปรับเนื้อหาสัมมนาให้กระชับขึ้น	1	0.09
25	อยากให้มีระบบฝากข้อความถามตอบปัญหาต่างๆ ในเว็บบอร์ด	1	0.09
26	อยากให้มีการเข้าไปฝึกอบรมการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการด้วย	1	0.09
27	ข้อมูลที่ใช้ในการสัมมนาวิชาการ อยากรู้อีกให้นำผลงานสามารถไปใช้ในงานวิจัยได้	1	0.09
28	อยากให้เจ้าหน้าที่บริการมีความกระตือรือร้น สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มากกว่านี้	1	0.09
29	อยากให้สามารถดาวน์โหลดข้อมูลไฟล์ pdf มาใช้งานได้เลย เช่น เกี่ยวกับกฎหมาย สื่อประชาสัมพันธ์ คลิปวิดีโอ ภาพโปสเตอร์	1	0.09
30	อยากให้ตรวจสอบสถานะการเข้าร่วมอบรมได้ง่ายกว่านี้/ทราบผลเร็วกว่านี้	1	0.09
31	อยากให้มีการอัปเดตข้อมูลทางกฎหมายตลอดเวลา	1	0.09

**ตารางที่ 35** ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้ สสปท. นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ลำดับ	ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
32	อยากให้ทาง สสปท. มีการจัดอบรมสำหรับภาคธุรกิจอื่นๆ ด้วย เช่น โรงแรม โรงพยาบาล	1	0.09
33	อยากให้ทาง สสปท. มีบริการยืมอุปกรณ์มาใช้ในการอบรมในหน่วยงาน	1	0.09
34	อยากให้มหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ จากภาคเอกชนมาอบรม	1	0.09
35	อยากให้ให้นำหลักสูตรที่เคยอบรม มาอบรมซ้ำอีกครั้ง	1	0.09
36	อยากให้ สสปท. เป็นหน่วยงานต้นแบบด้านความปลอดภัย ในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการช่วยดูแลสังคมแห่งความปลอดภัย	1	0.09
37	อยากให้ปรับปรุงโปรแกรมที่นำไปใช้งานให้มีความซับซ้อนน้อยลง	1	0.09
38	อยากให้ทาง สสปท. มีการปรับปรุงเรื่องข้อมูลในการนำเสนอให้กับหน่วยงานทุกปี	1	0.09
39	ต้องการให้มีพื้นที่พักผ่อนหรือจุดจอดรถประจำทางให้มากขึ้น	1	0.09
40	อยากให้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจออนไลน์ ลดการใช้กระดาษ	1	0.09
41	อยากให้จัดกิจกรรม ในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์	1	0.09
42	จัดทำคู่มือให้หลากหลายภาษา เช่น จีน อังกฤษ พม่า	1	0.09
43	ไม่มี/ไม่ระบุ	927	86.64



#### 4.8 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก”

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างที่ 6 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และภายนอกที่มีผลต่อการกำหนดนโยบาย จำนวน 30 ราย ประกอบด้วย (1) กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน เช่น ผู้บริหารของ สสปท. คณะกรรมการบริหารของ สสปท. และคณะกรรมการ สสปท. ในแต่ละคณะ จำนวน 15 ราย และ (2) กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เครือข่ายด้านความปลอดภัยที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สมาคม ชมรม สถาบันการศึกษาที่มีการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัย วิศวกรรมสถาน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 15 ราย โดยสามารถสรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ได้ดังนี้

##### 4.8.1 ความคิดเห็นที่มีต่อวิสัยทัศน์ของ สสปท. และแนวทางในการบรรลุตามวิสัยทัศน์

“เป็นองค์กรหลักที่มีความเป็นผู้นำในการส่งเสริม พัฒนามาตรฐาน งานวิจัย และให้บริการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภายในปี 2570”

##### ❖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่มีความเห็นตามวิสัยทัศน์ว่า สสปท. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ เป็นเหมือนเป้าหมายและจุดมุ่งหมายการดำเนินขององค์กรที่ชัดเจน และแนวทางกำหนดกรอบการดำเนินงาน ให้กับบุคลากรทั้งหมดภายในองค์กร รวมทั้งภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจะมุ่งไปยังเป้าหมายขององค์กร ในการจัดทำมาตรฐานด้านวิชาการในงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้มีแนวทางในการปฏิบัติแก่กลุ่มอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไปสามารถนำไปใช้ เพื่อทำให้ลดอุบัติเหตุ จากการทำงานได้

- สสปท. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ชัดเจนดีแล้ว แต่ผลการดำเนินงานยังไม่สามารถทำได้เต็มประสิทธิภาพ ในประเด็นการกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัย และการให้ความรู้ทางด้านความปลอดภัย อีกทั้งในด้านการจดจำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในบางท่านเสนอว่าวิสัยทัศน์ค่อนข้างยาวและยากที่จะจำ และมีการสื่อสารจำนวนน้อย ต้องปรับปรุงวิสัยทัศน์ทำให้กระชับและสื่อให้คนทั่วไปรวมถึงคนในองค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ อย่างทั่วถึงกันได้มากขึ้น

- ทั้งนี้ การดำเนินงานของ สสปท. ยังไม่เต็มประสิทธิภาพจากข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบรรลุตามวิสัยทัศน์ได้นั้น ควรมีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนองค์กรเพิ่มมากขึ้น และมีข้อเสนอแนะว่า สสปท. ควรมีการผลักดันให้เกิดการพัฒนาและส่งเสริมความปลอดภัยในระดับประเทศให้มากขึ้น สร้างแนวร่วมเครือข่ายด้านความปลอดภัยฯ ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ทำงานร่วมกันกับ สสปท. โดยเฉพาะร่วมกันผลิตงานวิจัยที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ สสปท. ควรพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการวิจัย รวมทั้งหาทุนในการทำวิจัยเพิ่มเติม

#### ❖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่มีความเห็นตามวิสัยทัศน์ว่า สสปท. เป็นองค์กรหลักที่มีความเป็นผู้นำในด้านการส่งเสริม พัฒนามาตรฐาน งานวิจัย และให้บริการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในปี 2570 เป็นวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มองเห็นภาพ มีกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน นำไปสู่การปฏิบัติได้จริง นอกจากนี้วิสัยทัศน์ของ สสปท. แสดงให้เห็นถึงหน้าที่ในการดำเนินงาน ได้แก่ ส่งเสริม สนับสนุน ศึกษาวิจัย แก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับหน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชน ให้สามารถดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีความคิดเห็นว่า สสปท. จะสามารถดำเนินการให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ได้โดยการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ รวมถึงการได้รับการรับรองตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และต้องเป็นองค์กรที่สามารถเชื่อมโยงความร่วมมือในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะกับมหาวิทยาลัย องค์กรทางการศึกษา เพื่อนำมาเสริมสร้างองค์ความรู้ ถ่ายทอดและทำให้มีแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างแพร่หลาย พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งควรมีการขยายหน่วยงาน สสปท. ไปยังส่วนภูมิภาคต่างๆ ให้ทั่วถึง รวมทั้งจัดทำคู่มือต่างๆ เพิ่มเติมให้บริการ เช่น การอบรม การตรวจวัด การส่งเสริมการทำตามมาตรฐาน เป็นต้น หากมีการดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เชื่อว่า ทาง สสปท. จะสามารถบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดได้

#### 4.8.2 ความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสปท.

การรับรู้โดยรวมต่อบทบาทหน้าที่ของ สสปท.อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 และพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 และความโดดเด่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากเช่นกัน ค่าเฉลี่ย 3.92 หากพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ทั้งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในและภายนอก มีความคิดเห็นว่าต่อ สสปท. อยู่ในระดับมาก ทั้งการรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่น (ดังตารางที่ 36)

ตารางที่ 36 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสปท.

บทบาทหน้าที่	ภาพรวมทั้งหมด				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก			
	(จำนวน 30 ราย)				(จำนวน 15 ราย)				(จำนวน 15 ราย)			
	ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย			
	การรับรู้	พฤติกรรมที่แสดงออก	ความโดดเด่น	ความเชื่อมั่น	การรับรู้	พฤติกรรมที่แสดงออก	ความโดดเด่น	ความเชื่อมั่น	การรับรู้	พฤติกรรมที่แสดงออก	ความโดดเด่น	ความเชื่อมั่น
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.14</b>	<b>4.00</b>	<b>3.74</b>	<b>3.92</b>	<b>4.03</b>	<b>3.71</b>	<b>3.37</b>	<b>3.63</b>	<b>4.25</b>	<b>4.27</b>	<b>4.09</b>	<b>4.19</b>
1. ดำเนินการวิจัยและพัฒนา มาตรฐานและระบบการ จัดการ สร้างองค์ความรู้และ นวัตกรรม เพื่อส่งเสริมและ ปรับปรุงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.17	4.03	3.55	3.83	4.14	3.79	3.41	3.79	4.20	4.27	3.80	3.87
2. เสริมสร้างขีด ความสามารถของบุคลากร ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตอบสนองภาคอุตสาหกรรม ทุกระดับ	4.10	3.93	3.72	3.86	3.86	3.64	3.43	3.64	4.33	4.20	4.00	4.07
3. ยกระดับการให้บริการ วิชาการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์การ เปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน	4.21	4.00	3.93	3.97	4.07	3.79	3.57	3.64	4.33	4.20	4.27	4.27

**ตารางที่ 36** ระดับความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ สสปท. (ต่อ)

บทบาทหน้าที่	ภาพรวมทั้งหมด				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก			
	(จำนวน 30 ราย)				(จำนวน 15 ราย)				(จำนวน 15 ราย)			
	ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย			
	การรับรู้	พฤติกรรมที่แสดงออก	ความโดดเด่น	ความเชื่อมั่น	การรับรู้	พฤติกรรมที่แสดงออก	ความโดดเด่น	ความเชื่อมั่น	การรับรู้	พฤติกรรมที่แสดงออก	ความโดดเด่น	ความเชื่อมั่น
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.14</b>	<b>4.00</b>	<b>3.74</b>	<b>3.92</b>	<b>4.03</b>	<b>3.71</b>	<b>3.37</b>	<b>3.63</b>	<b>4.25</b>	<b>4.27</b>	<b>4.09</b>	<b>4.19</b>
4. ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.31	4.17	3.93	4.10	4.21	3.79	3.43	3.64	4.40	4.53	4.40	4.53
5. พัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร	3.93	3.86	3.59	3.83	3.86	3.57	3.14	3.43	4.00	4.13	4.00	4.20

สำหรับบทบาทหน้าที่ข้อ 1 : ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและระบบการจัดการ สร้างองค์ความรู้ และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ดังตารางที่ 36) พบว่า ภาพรวมการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นของ สสปท. ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีพฤติกรรมที่แสดงออก และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 เท่ากัน มีการรับรู้บทบาทหน้าที่ และความโดดเด่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 และ 3.41 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.19 มีการรับรู้บทบาทหน้าที่ และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20, 3.80 และ 3.87 ตามลำดับ

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคิดเห็นว่า สสปท. ยังมีผลงานในด้านการกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยจำนวนน้อย จะเห็นในเรื่องการส่งเสริมและการให้ความรู้เท่านั้น ไม่มีความชัดเจนในการส่งเสริมและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- การดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและระบบการจัดการ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมยังอยู่ในระหว่างดำเนินการยังไม่โดดเด่นนัก ยังมีเรื่องกฎหมายใน พรบ. ที่จำกัด ทำให้การดำเนินการลำบาก

- ผลงานวิจัยของ สสปท. ยังไม่มีความโดดเด่น ยังไม่พบงานวิจัยที่หน่วยงานภายนอกสามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และงานวิจัยยังไม่มีที่น่าสนใจ

**สำหรับบทบาทหน้าที่ข้อ 2 : เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตอบสนองภาคอุตสาหกรรมทุกระดับ (ดังตารางที่ 36) พบว่า ภาพรวมการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นของ สสปท. ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86, 3.64, 3.43 และ 3.64 ตามลำดับ ในขณะที่ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีการรับรู้บทบาทหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 มีพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20, 4.00 และ 4.07 ตามลำดับ**

- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคิดเห็นว่าบุคลากรของ สสปท. มีความสามารถในระดับจำกัด ยังไม่โดดเด่นในแง่ประจักษ์ทางสังคม การประชาสัมพันธ์ และการพูดถึง**

**สำหรับบทบาทหน้าที่ข้อ 3 : ยกระดับการให้บริการวิชาการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน (ดังตารางที่ 36) พบว่า ภาพรวมการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นของ สสปท. ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.07, 3.79, 3.57 และ 3.64 ตามลำดับ ในขณะที่ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ และความโดดเด่น และความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33, 4.27 และ 4.27 และมีพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ**

**สำหรับบทบาทหน้าที่ข้อ 4 : plugged จิตสำนึกและความตระหนักรู้ ด้านความปลอดภัย เชิงป้องกันในสังคมทุกระดับ** (ดังตารางที่ 36) ภาพรวมการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นของ สสปท. ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีการรับรู้บทบาทหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 มีพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79, 3.43 และ 3.64 ตามลำดับ กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายนอกมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40, 4.53, 4.40 และ 4.53 ตามลำดับ

- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** มีความคิดเห็นว่าผลงานของ สสปท. ยังไม่เป็นรูปธรรม ยังไม่มีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่แน่นอน ควรมีการไปสอนหรือมีคู่มือมาตรฐานให้กับเด็กประถม เช่น ในการสนับสนุนการข้ามทางม้าลาย การขึ้นลงสะพานลอย เป็นต้น

**สำหรับบทบาทหน้าที่ข้อ 5 : พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร** (ดังตารางที่ 36) พบว่า ภาพรวมการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นของ สสปท. ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86, 3.57 และ 3.43 และมีความโดดเด่นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00, 4.13, 4.00 และ 4.20 ตามลำดับ

#### 4.8.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ สสปท.

การรับรู้โดยรวมต่อยุทธศาสตร์หน้าที่ของ สสปท.อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 และพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 และความโดดเด่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากเช่นกัน ค่าเฉลี่ย 3.84 หากพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ทั้งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก มีความคิดเห็นต่อ สสปท. อยู่ในระดับมากทั้งระดับการรับรู้ พฤติกรรมที่แสดงออก ความโดดเด่น และความเชื่อมั่น (ดังตารางที่ 37)

ตารางที่ 37 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ สสปท.

ยุทธศาสตร์	ภาพรวมทั้งหมด				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก			
	(จำนวน 30 ราย)				(จำนวน 15 ราย)				(จำนวน 15 ราย)			
	ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย			
	การรับรู้	พฤติกรรมที่แสดงออก	ความโดดเด่น	ความเชื่อมั่น	การรับรู้	พฤติกรรมที่แสดงออก	ความโดดเด่น	ความเชื่อมั่น	การรับรู้	พฤติกรรมที่แสดงออก	ความโดดเด่น	ความเชื่อมั่น
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.11</b>	<b>3.91</b>	<b>3.75</b>	<b>3.84</b>	<b>3.99</b>	<b>3.65</b>	<b>3.46</b>	<b>3.54</b>	<b>4.23</b>	<b>4.15</b>	<b>4.03</b>	<b>4.11</b>
1. ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐาน ระบบการจัดการและยกระดับการให้บริการวิชาการ สร้างองค์ความรู้ และนวัตกรรมส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัยในการทำงาน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน	4.18	3.93	3.79	3.89	4.00	3.62	3.46	3.54	4.33	4.20	4.07	4.20

**ตารางที่ 37** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ สสปท. (ต่อ)

ยุทธศาสตร์	ภาพรวมทั้งหมด				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก			
	(จำนวน 30 ราย)				(จำนวน 15 ราย)				(จำนวน 15 ราย)			
	ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย			
	การรับรู้	พฤติกรรมที่แสดงออก	ความโดดเด่น	ความเชื่อมั่น	การรับรู้	พฤติกรรมที่แสดงออก	ความโดดเด่น	ความเชื่อมั่น	การรับรู้	พฤติกรรมที่แสดงออก	ความโดดเด่น	ความเชื่อมั่น
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.11</b>	<b>3.91</b>	<b>3.75</b>	<b>3.84</b>	<b>3.99</b>	<b>3.65</b>	<b>3.46</b>	<b>3.54</b>	<b>4.23</b>	<b>4.15</b>	<b>4.03</b>	<b>4.11</b>
2. เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยฯ ตอบสนองภาคอุตสาหกรรม	4.25	3.89	3.71	3.82	4.23	3.69	3.46	3.62	4.27	4.07	3.93	4.00
3. สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงป้องกันในสังคมทุกระดับ	4.04	3.79	3.68	3.79	4.00	3.46	3.31	3.46	4.07	4.07	4.00	4.07
4. พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของการให้บริการ	4.04	3.93	3.75	3.82	3.86	3.71	3.50	3.57	4.21	4.14	4.00	4.07
5. การสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร	4.07	4.00	3.83	3.86	3.87	3.73	3.53	3.53	4.29	4.29	4.14	4.21



**สำหรับยุทธศาสตร์หน้าที่ข้อ 1 : ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐาน ระบบการจัดการและยกระดับการให้บริการวิชาการ สร้างองค์ความรู้ และนวัตกรรมส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัยในการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน (ดังตารางที่ 37) พบว่า ภาพรวมการรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นต่อยุทธศาสตร์ของ สสปท. ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีระดับการรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นทั้งหมดอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.62, 3.46 และ 3.54 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 มีพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20, 4.07 และ 4.20 ตามลำดับ**

**สำหรับยุทธศาสตร์หน้าที่ข้อ 2 : เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยฯ ตอบสนองภาคอุตสาหกรรม (ดังตารางที่ 37) พบว่า ภาพรวมการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นต่อยุทธศาสตร์ของ สสปท. อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.23 มีพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69, 3.46 และ 3.62 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 มีพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07, 3.93 และ 4.00 ตามลำดับ**

**สำหรับยุทธศาสตร์หน้าที่ข้อ 3 : สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงป้องกันในสังคมทุกระดับ (ดังตารางที่ 37) พบว่า ภาพรวมการรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นต่อยุทธศาสตร์ของ สสปท. ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีระดับการรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.46, 3.31 และ 3.46 ตามลำดับ เช่นเดียวกันกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีระดับการรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07, 4.07, 4.00 และ 4.07 ตามลำดับ**

**สำหรับยุทธศาสตร์หน้าที่ข้อ 4 : พัฒนาคุณภาพการบริการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของการให้บริการ** (ดังตารางที่ 37) พบว่า ภาพรวมการรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นต่อยุทธศาสตร์ของ สสปท. ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีระดับการรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86, 3.71, 3.50, และ 3.57 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 มีพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14, 4.00 และ 4.07 ตามลำดับ

**สำหรับยุทธศาสตร์หน้าที่ข้อ 5 : การสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร** (ดังตารางที่ 37) พบว่า ภาพรวมการรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นต่อยุทธศาสตร์ของ สสปท. ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีระดับการรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความโดดเด่น และความเชื่อมั่นทั้งหมดอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.87, 3.73, 3.53 และ 3.53 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีระดับการรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออก และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.29, 4.29 และ 4.21 และความโดดเด่นอยู่ในระดับมาก 4.14 ตามลำดับ

#### 4.8.4 การดำเนินการของ สสปท. ที่ยังไม่เป็นตามความคาดหวัง และแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงาน

##### ❖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าในการดำเนินของ สสปท. ยังไม่เป็นไปตามคาดหวังในประเด็นการดำเนินงานของ สสปท. ยังไม่เป็นไปตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ อาจด้วยสาเหตุมาจาก สสปท. เป็นองค์กรขนาดเล็ก บุคลากรและงบประมาณมีจำนวนจำกัด อีกทั้งมีความคาดหวังว่า สสปท. ควรมีการดำเนินงานอยู่ในระดับ International และการดำเนินงานต่างๆ ไม่ควรทำเพื่อตอบสนองเฉพาะกลุ่ม SMEs เท่านั้น แต่ควรเพิ่มเติมในระดับที่เป็นศูนย์รวมของ Occupational Safety & Health Best Practice มาจากทั่วโลก

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในบางส่วนมีความคิดเห็นว่า ด้านการประชาสัมพันธ์และการเข้าถึงของ สสปท. ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึง การเข้าถึงหน่วยงาน สสปท. ซึ่งเป็นหน่วยงานมหาชนมีความคล้ายคลึงกับหน่วยงานราชการ

- การดำเนินงานยังไม่มีกระจายอย่างทั่วถึงทั้งในเชิงปริมาณสถานประกอบการและเชิงคุณภาพ ด้านองค์ความรู้ต่างๆ โดยเกิดจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และเครือข่ายความร่วมมือมีจำนวนจำกัด
- ผลงานวิจัยยังไม่มีผลงานที่ชัดเจน โดย สสพท. มีหน้าที่หลักในการจัดทำวิจัยให้กับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และจะมีการนำไปประกอบการพิจารณากร่างกฎหมาย แต่ผลงานด้านการวิจัยนี้ของ สสพท. ยังไม่ค่อยเห็นความชัดเจน

**แนวทางพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานของ สสพท. เพื่อให้ตรงกับที่คาดหวังหรือมากกว่า ความคาดหวังไว้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน**

- สสพท. ควรสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยฯ ให้กับภาคอุตสาหกรรมและสถานประกอบการ นอกจากนี้ สสพท. เป็นองค์กรขนาดเล็กมีบุคลากรน้อย ดังนั้น สสพท. ควรจะมุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายด้านความปลอดภัย แล้วผลักดันให้เครือข่ายเป็นหน่วยงานช่วยสนับสนุน สสพท. ในการรณรงค์ ส่งเสริม และเผยแพร่ องค์ความรู้ทางด้านความปลอดภัยให้กับเครือข่ายภาคเอกชน ภาครัฐ และภาคประชาชน
- พัฒนาความร่วมมือกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ในแง่การสนับสนุนดูแลด้านวิชาการและงานวิจัยด้านความปลอดภัยฯ และสร้างเครือข่ายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในส่วนของภาครัฐให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น เพื่อร่วมกันพัฒนาไปสู่สังคมแห่งความปลอดภัยในการทำงาน
- การกำหนดมาตรฐานทางด้านความปลอดภัย ควรจัดตั้งมาตรฐานด้านความปลอดภัยต่างๆ ให้กับภาคอุตสาหกรรม ให้มีการเข้าถึงมาตรฐานด้านความปลอดภัยต่างๆ และมีการนำมาตรฐานด้านความปลอดภัยนั้นไปปรับใช้เพื่อลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น
- สสพท. ควรมีการเสริมสร้างบทบาทของบุคลากร ให้มีความสามารถและความรู้เกี่ยวกับด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยฯ ในเชิงรุก จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญให้เพิ่มมากขึ้น

### ❖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การดำเนินงานของ สสปท. ยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังในประเด็นเป้าหมายการดำเนินงานยังไม่ชัดเจน การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบางท่านคิดเห็นว่าในด้านความปลอดภัยจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล การดำเนินงานการเก็บข้อมูล ควรมีความต่อเนื่องไม่ควรเก็บข้อมูลหรือดำเนินงานภายในปีเดียว และมองว่าการจัดทำโครงการของ สสปท. มีการดำเนินงานตามเทรนด์ เมื่อมีเทรนด์ใหม่ๆ มาส่งผลให้โครงการเก่ามีการหยุดดำเนินงาน ดังนั้นจึงเสนอแนะว่าควรมีการต่อยอดโครงการ และเก็บข้อมูลทางสถิติอย่างต่อเนื่องทุกปี นอกจากนี้ควรรหาแนวร่วมเครือข่ายที่สามารถช่วยกันพัฒนา ริเริ่ม ให้เกิดโครงการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานออกสู่สังคมมากขึ้น

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบางท่านคิดเห็นว่า สสปท. ยังไม่สามารถบรรลุบทบาทหน้าที่ด้านการเป็นหน่วยงานที่วิจัยและพัฒนาเพื่อให้เกิดการส่งเสริมหรือยกระดับองค์ความรู้ การดำเนินการในแง่ความปลอดภัยให้กับสถานประกอบกิจการ เนื่องจากมีผลงานวิจัยจำนวนน้อย รายงานผลวิจัยยังไม่สามารถนำมาประกอบเพื่อการร่างกฎหมายได้ เช่น เรื่องสารเคมีอันตราย งานเส้นสะท้อนหรือความเย็นทางด้านกายศาสตร์ เป็นต้น

**แนวทางพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานของ สสปท. เพื่อให้ตรงกับที่คาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังไว้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก**

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า สสปท. ควรมีการพัฒนาและการกำหนดมาตรฐานหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสนับสนุนในการร่างกฎหมายของกองความปลอดภัยแรงงาน

- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ และวางแผนด้านการประชาสัมพันธ์ให้มีความโดดเด่น โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้มากขึ้น ขยายการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การบริการของ สสปท. ให้มีการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ให้สามารถรองรับกลุ่มผู้ใช้แรงงานชาวต่างชาติ เช่น การมีเอกสารอื่นเพิ่มเติมจากภาษาไทย, การอบรมที่เข้าถึงระดับผู้บริหารองค์กรชาวต่างชาติ เป็นต้น

#### 4.8.4 ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงาน/ผลการปฏิบัติงาน

##### 4.8.4.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สสปท. และแนวทางเพิ่มระดับความพึงพอใจ การดำเนินงาน

###### ❖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77 จาก 5 คะแนน) และมีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ในประเด็น สสปท. เป็นองค์กรขนาดเล็ก ควรจะต้องเน้นเรื่องของเครือข่ายและผลักดันให้เครือข่ายเป็นตัวแทนของ สสปท. เพื่อการสร้างสังคมด้านความปลอดภัย การดำเนินงานของ สสปท. หน่วยงานเดียวไม่สามารถขยายผลได้เป็นวงกว้าง ดังนั้นจึงควรจะมีเรื่องของการสร้างเครือข่ายที่ครอบคลุมทุกประเภทอุตสาหกรรม ครอบคลุมทุกพื้นที่ แล้วก็ผลักดันให้เครือข่ายนั้นมีส่วนช่วยการดำเนินงาน สสปท. ในการเสริมสร้างความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ควรหันมาให้ความสำคัญด้านบุคลากรต้องทำการเพิ่มจำนวนบุคลากรที่เชี่ยวชาญในองค์กร เพื่อผลักดันการสร้างความรู้และสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยๆ ให้กับสังคมมากขึ้น
- สสปท. ควรออกมาแสดงความคิดเห็นกับข่าวสารด้านกับความปลอดภัยที่ประชาชนทั่วไปให้ความสนใจ เช่น อุบัติเหตุไฟไหม้ที่เยาวราช น้ำท่วมเชียงราย เป็นต้น โดย สสปท. อาจมีการนำเสนอวิธีป้องกันหรือวิธีแก้ไขปัญหาในแนวทางของ สสปท. และทำการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงศักยภาพและความสนใจด้านความปลอดภัยของ สสปท.
- จัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม สร้างงานวิจัยที่มีคุณภาพมากขึ้น สร้างองค์กรให้เป็นที่ยอมรับและรู้จักต่อสังคมในวงกว้างมากขึ้น

### ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38 จาก 5 คะแนน) และมีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ในประเด็น สสปท. ควรมีการเผยแพร่องค์ความรู้และถอดบทเรียนจากเหตุการณ์ (Case Study) ที่เกิดขึ้นเผยแพร่ให้เป็นกรณีศึกษา เพื่อเป็นไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก ในด้านงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังว่าสสปท. จะมีโอกาสได้นำเทคโนโลยีการตรวจวัดใหม่ๆ ที่ทันสมัยและมีคุณภาพ ไปใช้ในงานตรวจวัด เพื่อให้งานตรวจวัดมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ นอกจากนี้ สสปท. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ให้เพิ่มมากขึ้นในทุกหน่วยงาน และในการจัดงานต่างๆ ระยะเวลาในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ควรจะมีการแจ้งล่วงหน้า ทำการแจ้งเตือนหลายๆ ครั้ง เวลาเชิญชวนค่อนข้างจะกระชั้นชิด ทำให้ผู้รับบริการเตรียมตัวไม่ทัน
- สสปท. ควรที่จะเน้นเรื่องของการวิจัยพัฒนาและทำงานร่วมกับส่วนภาคอุตสาหกรรมให้มากขึ้น
- ด้านกิจกรรมการส่งเสริมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรดำเนินงานให้ครอบคลุมถึงแรงงานนอกระบบ นอกจากนี้ควรพัฒนาสร้างนวัตกรรมความปลอดภัย และรวบรวมองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยที่เป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับสถานประกอบกิจการ นายจ้างต่อไป

#### 4.8.4.2 ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สสปท.

##### ❖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สสปท. โดยบางท่านที่มีประเด็นไม่พึงพอใจให้ความเห็นว่า สสปท. มีดำเนินการอิงกับนโยบายกระทรวงแรงงานอย่างเดียว ส่งผลให้ไม่เกิดพัฒนาด้านอื่นๆ และบุคลากรของ สสปท. ควรมีการเพิ่มขีดความสามารถและทำงานเป็นทีมเดียวกันให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

##### ❖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สสปท. โดยบางท่านที่มีประเด็นไม่พึงพอใจมีข้อเสนอแนะต่อ สสปท. ในประเด็นหน้าที่สสปท. ตามที่กำหนดในพรบ. ความปลอดภัยฯ พ.ศ. 2554 นั้นต้องการผู้บริหารที่มีความสามารถไม่ใช่เฉพาะที่จะประสานงานกับกระทรวงแรงงานได้เท่านั้น แต่ต้องรู้ในศาสตร์และศิลป์ของงานความปลอดภัยฯ ทั้งในด้านส่งเสริม พัฒนามาตรฐาน วิจัย

และบริการวิชาการ ดังนั้น การคัดเลือกผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กร ควรให้น้ำหนักกับผู้มีความสามารถที่จะสร้างสรรค์ผลงานตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่กำหนดไว้

#### 4.8.5 ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

จากการศึกษารวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก ได้ข้อสรุปความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล จำแนกตามด้านการให้บริการของ สสปท. คือ ด้านการบริหารของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านผลการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

##### ❖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

###### ○ ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

###### 1) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

- บุคลากรของ สสปท. ควรมีการวางกลยุทธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของ สสปท. และการทำงานร่วมกันเป็นทีม สร้างความสามัคคีในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้
- การดำเนินการบริหารควรทำให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ภายใต้งบประมาณที่ได้รับและมีประสิทธิภาพสูงสุด
- บุคลากรควรดำเนินการเชิงรุกมากขึ้นในเรื่องผลกระทบของสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในประเทศ ควรสร้างการตระหนักรู้ประเด็นสภาพแวดล้อมให้เพิ่มมากขึ้น

###### 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

- สสปท. ควรมีกระบวนการที่ทำการประสานงานร่วมมือกับองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ปรับลดกระบวนการขั้นตอนให้สั้นลง ขั้นตอนกระชับ สะดวกและรวดเร็ว เหมือนกับองค์กรเอกชน

###### 3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

- สสปท. ควรเพิ่มหมายเลขสายด่วนให้มีหลายหมายเลข
- ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สสปท. ปัจจุบันมีหลากหลายช่องทางแต่มีปัญหาด้านการตอบสนองที่ล่าช้า ควรมีการปรับปรุงให้ตอบผู้รับบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้
- สสปท. ควรพัฒนาด้านการติดต่อทางโทรศัพท์ ควรมี Operator ตอบรับอัตโนมัติ กรณีโอนไปแต่ละสำนัก ต้องมีผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีความรู้ในด้านนั้นๆ คอยตอบคำถามจากผู้สอบถาม

#### 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

- ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ควรทำการเจาะกลุ่มเป้าหมายหลักของ สสปท. เนื่องจากตอนนี้เป็นลักษณะการประชาสัมพันธ์แบบกระจาย บางเรื่องประชาชนทั่วไปอาจไม่จำเป็นต้องรับรู้ ดังนั้นควรดำเนินงานให้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น
- สสปท. ควรทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่าย เช่น เครือข่ายทางด้านความปลอดภัย เครือข่ายประชาสัมพันธ์ เครือข่ายทางด้านสื่อสารมวลชน เป็นต้น ซึ่ง สสปท. จะสามารถส่งผ่านและกระจายองค์ความรู้ต่างๆ ออกไปให้กับบุคคลภายนอกได้มากยิ่งขึ้น
- การส่งผ่าน เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมายควรทำให้ทันสถานการณ์ และต้องรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เช่น เกิดเหตุอุบัติเหตุขึ้นต้องมีการวิเคราะห์ แนะนำ แล้วนำเสนอไปยังผู้เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็วทันสถานการณ์ไม่ล่าช้า
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะผ่านสื่อ Social Media ที่มีการนิยมมากในปัจจุบัน
- สสปท. ควรตรวจสอบ คัดกรองเนื้อหาผ่านสื่อต่างๆ ที่จะนำเสนอออกมาก่อน ให้มีความละเอียดและถูกต้องตามหลักวิชาการก่อนที่จะออกไปสู่สาธารณะ

#### 5) ด้านผลการให้บริการ

- สสปท. ควรขยายการดำเนินงานไปสู่ภาคประชาชนมากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการของ สสปท. ในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นภาครัฐบาล
- การเข้าร่วมงานกับ สสปท. ควรมีการจัดทำใบ Certificate ให้กับหน่วยงานที่เข้าร่วม

#### 6) ด้านระบบสารสนเทศ

- ช่องทางการสื่อสารควรมีหลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะสื่อ Social Media
- พัฒนาระบบการให้บริการให้มีมาตรฐาน ลดการใช้กระดาษลง



○ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

1) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

- บุคลากรของ สสปท. ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ทันต่อเวลา และมีความโปร่งใส
- บุคลากรควรมีการพัฒนา และเพิ่มขีดความสามารถของตนเองอยู่เสมอ
- เพิ่มบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะทาง

2) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

- สสปท. ควรมีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีความเกี่ยวข้องกันให้มากยิ่งขึ้น
- ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO
- สสปท. ควรสร้างเครือข่ายและผลักดันเครือข่ายให้สามารถช่วยเหลือ สสปท. ในการกระจายองค์ความรู้ไปยังพื้นที่ต่างๆ และอุตสาหกรรมซึ่งยังไม่สามารถดำเนินได้อย่างทั่วถึง
- สสปท. ควรจัด Plan จำนวนการเยี่ยมชมสถานประกอบการจังหวัด

3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

- การติดต่อสื่อสารของ สสปท. ควรมีการติดต่อกลับผู้สอบถามได้อย่างรวดเร็ว
- เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อ สสปท. ให้เพิ่มมากขึ้น
- ในเว็บไซต์ของ สสปท. ควรมีบุคลากรคอยตอบคำถาม ให้ความรู้ ข้อมูลต่างๆ

4) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ที่สามารถเข้าถึงประชาชนทั่วไป เข้าถึงชีวิตประจำวัน เช่น จส. 100 หรือรายการวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

5) ด้านผลการให้บริการ

- ควรเพิ่มงานวิจัยที่สามารถตอบสนองกับปัญหาของสังคมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในปัจจุบันได้
- เพิ่มการให้บริการกับสถานประกอบการ ภาครัฐ ภาคเอกชน เพิ่มมากขึ้น

6) ด้านระบบสารสนเทศ

- ในเว็บไซต์ควรมีการเพิ่มลิงค์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาวิชาชีพ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นต้น

○ ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

1) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

- ความรู้ ความสามารถของบุคลากร ความเข้าใจในบริบทการทำงานด้านต่างๆ
- จำนวนบุคลากรมีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ บางตำแหน่งมีบุคลากรเพียง 1 คน
- บุคลากรบางท่านยังไม่มีความรู้ ความชำนาญในด้านความปลอดภัยในการทำงาน

2) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

- กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานมีหลายขั้นตอนคล้ายระบบงานของราชการ ควรปรับลดลง

3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

- บุคลากรมีจำนวนน้อย ไม่สามารถตอบกลับผู้รับบริการได้ภายใน 1-2 ชม.
- บุคลากรที่รับหน้าที่ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการอาจไม่มีความเชี่ยวชาญในการตอบคำถาม

4) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่สามารถสร้างการรับรู้ได้ทั่วถึง อาจเพราะมีช่องทางการสื่อสารไม่เพียงพอ

5) ด้านผลการให้บริการ

- การให้บริการของ สสปท. ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ มีการดำเนินงานเฉพาะบางสถานประกอบการ เนื่องจากมีงบประมาณที่จำกัด
- ผลงานด้านการวิจัยด้านความปลอดภัยฯ ยังไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงปฏิบัติได้

6) ด้านระบบสารสนเทศ

- การดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศ ควรมีการจัดจ้าง Outsource ภายนอกที่มีความรู้ ความสามารถมาช่วยพัฒนาระบบ เนื่องจากข้อจำกัดด้านบุคลากรของ สสปท.
- สสปท. ควรจัดทำสถิติข้อมูลระดับประเทศเผยแพร่ เช่น ข้อมูลด้านการขนส่ง อุบัติเหตุ สถานการณ์ความปลอดภัยเป็นแหล่งรวม Datacenter ให้กับหน่วยงานอื่นๆ

## ❖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

### ○ ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

#### 1) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

- บุคลากรของ สสปท. ควรมีองค์ความรู้ หรือมีระดับศึกษาค่อนข้างสูง แต่ในแง่ประสบการณ์ทำงาน วิธีการปฏิบัติงานของเชิงภาคสนามยังไม่เป็นมืออาชีพ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่มีความรู้ในเชิงวิชาการมากกว่า
- เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญด้านอาชีวอนามัยให้มากขึ้น

#### 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

- สสปท. ควรมีกระบวนการและขั้นตอนให้สอดคล้อง และตอบรับกับภารกิจของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน นั่นคือการส่งเสริมสนับสนุนความรู้ด้านวิชาการ แล้วนำองค์ความรู้ไปเสนอบังคับใช้เป็นกฎหมาย

#### 3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

- การประชาสัมพันธ์ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในช่องทางออนไลน์ และช่องทางออฟไลน์ เพื่อให้เข้าถึงแรงงานในทุกกลุ่มทุกบริบทของสังคมทั้งแรงงานในระบบ และแรงงานนอกระบบ
- สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ทุก Platform ของ Social Media

#### 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

- ส่วนใหญ่เป็นการประชาสัมพันธ์แบบกว้างๆ ควรมีช่องทางที่เจาะลึกลงไปให้ชัดเจน เช่น ในมหาวิทยาลัย นักเรียน นักศึกษา การสื่อสารของสสปท. บางที่ยังไปไม่ถึง แต่ในขณะที่บุคลากรในโรงงาน บริษัท อาจเข้าถึงได้มากกว่าเพราะต้องใช้บริการเหล่านี้
- มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานใหม่ๆ คอยอัปเดตตลอด

#### 5) ด้านผลการให้บริการ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น

#### 6) ด้านระบบสารสนเทศ

- เพิ่มการเผยแพร่ข้อมูล สถิติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

## ○ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

### 1) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

- การให้บริการที่ดี รวดเร็วให้ข้อมูลต่างๆ ได้ถูกต้องและชัดเจน
- บุคลากรของ สสปท. ต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

- ผลงานด้านวิชาการ ด้านงานวิจัยที่สามารถช่วยนำไปประกอบการร่างกฎหมายด้านความปลอดภัยฯ

### 3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

- ควรมีการสื่อสารให้หลากหลายช่องทาง และสามารถโต้ตอบกับผู้รับบริการได้ทันที

### 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ต่างๆ หลากหลายมากขึ้น เช่น กฎหมาย นวัตกรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- อัปเดตข้อมูลข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน

### 5) ด้านผลการให้บริการ

- การดำเนินงานของ สสปท. ควรมีมาตรฐานระดับสากล
- ผลการดำเนินงานของ สสปท. ควรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

### 6) ด้านระบบสารสนเทศ

- มีการใช้เทคโนโลยีในการช่วยอำนวยความสะดวกในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูล ลดการใช้เอกสารปรับเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีในการเผยแพร่ความรู้ด้านความปลอดภัยฯ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น
- มีการเผยแพร่ข้อมูลสถิติด้านความปลอดภัยฯ

○ ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

- 1) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
  - ในบางช่วง สสปท. มีการปรับเปลี่ยนบุคลากร อาจมีผลกระทบต่อเนื่องของการดำเนินงาน
- 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอน
  - ไม่มีการแสดงความคิดเห็น
- 3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร
  - ไม่มีการแสดงความคิดเห็น
- 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
  - การจัดกิจกรรมในพื้นที่ต่างจังหวัด เช่น การจัดอบรม ควรมีการชี้แจงตำแหน่งที่ชัดเจน และการจัดกิจกรรมควรมีการจัดให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
- 5) ด้านผลการให้บริการ
  - ไม่มีการแสดงความคิดเห็น
- 6) ด้านระบบสารสนเทศ
  - ไม่มีการแสดงความคิดเห็น

4.8.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการพัฒนา และปรับปรุง การปฏิบัติงานของ สสปท.

❖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่แนะนำว่า สสปท. ควรดำเนินการด้านการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยฯ ให้มีผลสำเร็จ และสามารถนำไปสนับสนุนประกอบการยกร่างกฎหมายให้กับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ ในปัจจุบันบทบาทด้านนี้ของ สสปท. ยังไม่มีผลงานที่โดดเด่น นอกจากนี้ สสปท. ควรขยายขอบเขตการดำเนินงานให้ครอบคลุมถึงประชาชนทั่วไป และสถาบันทางการศึกษามากขึ้น โดยต้องผลักดันเรื่องความปลอดภัยฯ เข้าสู่ภาครัฐและมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยรัฐ เนื่องจากยังไม่ค่อยมีความรู้เท่าเทียมมหาวิทยาลัยเอกชน เช่น อพยพหนิไฟ เป็นต้น สสปท. มีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยฯ ควรมีการสร้างตระหนักรู้และความรู้ให้กับประชาชน ดำเนินการในเชิงรุกเพื่อสร้างองค์ความรู้ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปไปรับรู้ด้านความปลอดภัยฯ ให้เพิ่มมากขึ้น

### ❖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่แนะนำ สสปท. ควรทบทวนและจัดลำดับความสำคัญของสถานการณ์ด้านความปลอดภัยฯ ของประเทศ เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ แผนงาน ให้มีทิศทางที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่มีลำดับความสำคัญสูง (ตามทรัพยากรที่มีจำกัด) และควรมีการกำหนดเป้าหมายผลงานที่มีความจำเพาะมากขึ้น (ไม่มีหลายเรื่องจมองไม่เห็นผลงานที่เป็นรูปธรรม) นอกจากนี้ควรมีการเสริมสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมตลอดจนถอดบทเรียนให้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างระบบความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เกิดขึ้นอย่างแพร่หลายไปยังองค์กร หน่วยงาน บุคลากรในเชิงรุก เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่นำไปสู่ความสูญเสีย

## บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุปผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ได้ทำการสำรวจเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ที่ทำการศึกษ จำนวนทั้งสิ้น 1,070 ราย จำแนกตามกลุ่มบริการที่ได้รับ คือ งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา (จำนวน 420 ราย ร้อยละ 39.25) งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ (จำนวน 110 ราย ร้อยละ 10.28) งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ (จำนวน 210 ราย ร้อยละ 19.63) งานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป (จำนวน 300 ราย ร้อยละ 28.04) และงานบริการ ห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน (จำนวน 30 ราย ร้อยละ 2.80) ซึ่งผลการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสปท. พบว่า เว็บไซต์ของสำนักงาน สสปท. เป็นช่องทางหลัก ที่ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลมากที่สุด (จำนวน 637 ราย ร้อยละ 59.53) รองลงมา คือ สื่อออนไลน์ (Facebook YouTube Instagram TikTok และ X (Twitter)) (จำนวน 601 ราย ร้อยละ 56.17) และงานสัมมนา/นิทรรศการ (จำนวน 322 ราย ร้อยละ 30.09) ในขณะเดียวกันช่องทางที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากที่สุดก็ยังเป็นสื่อออนไลน์ (Facebook YouTube Instagram TikTok และ X (Twitter)) เป็นหลัก (จำนวน 274 ราย ร้อยละ 25.61) ควบคู่กับเว็บไซต์ของสำนักงาน สสปท. (จำนวน 274 ราย ร้อยละ 25.61) และ Line OA สสปท. (จำนวน 127 ราย ร้อยละ 11.87) ทั้งนี้หากพิจารณาตามกลุ่มบริการที่ได้รับนั้นมีความสอดคล้องกับภาพรวมดังกล่าว

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวมเท่ากับ 4.69 ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบผลสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.56) พบว่า ระดับความคาดหวังเพิ่มขึ้น 0.13 โดยกลุ่มงานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ มีค่าความคาดหวังเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมา คือ กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) กลุ่มงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.68) กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา (ค่าเฉลี่ย 4.67) และกลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.60) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 38)

หากทำการตามรายด้าน พบว่า ด้านผลการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านผลการให้บริการ มีค่าความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70 เท่ากัน) รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 4.69) ด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.68) ด้านกระบวนการขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.66) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าความคาดหวังน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) ตามลำดับ

**ตารางที่ 38** สรุปค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและการเปรียบเทียบระหว่าง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567

ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.	ปีงบประมาณ					
	พ.ศ. 2666 (1,025 ราย)		พ.ศ. 2567 (1,070 ราย)		ส่วนต่าง	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.59	91.84	4.70	93.93	+0.11*	+2.09*
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน	4.55	91.08	4.66	93.29	+0.11*	+2.21*
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.50	90.05	4.63	92.55	+0.13*	+2.50*
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.57	91.31	4.69	93.80	+0.12*	+2.49*
5. ด้านผลการให้บริการ	4.61	92.24	4.70	94.02	+0.09*	+1.78*
6. ด้านระบบสารสนเทศ	4.57	91.38	4.68	93.67	+0.11*	+2.29*
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.56</b>	<b>91.26</b>	<b>4.69</b>	<b>93.81</b>	<b>+0.13*</b>	<b>+2.55*</b>

หมายเหตุ: \* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ประเด็นการให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมา คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.73) ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ การให้บริการตรงกับความต้องการ และองค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.71 เท่ากัน) ตามลำดับ



สำหรับผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 4.62 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยกลุ่มงานวิจัยงานมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยฯ (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมา คือ กลุ่มงานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา (ค่าเฉลี่ย 4.63) กลุ่มงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และกลุ่มงานบริการจัดกิจกรรม นิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.59) ในขณะที่กลุ่มงานบริการห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.57) ตามลำดับ แต่ทั้งนี้ทุกกลุ่มยังคงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

หากทำการพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้านการให้บริการ พบว่า ด้านผลการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.63) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 4.60) ด้านกระบวนการขั้นตอน และด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.59 เท่ากัน) ในขณะที่ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

ทั้งนี้ ผลการศึกษา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567 แสดงให้เห็นว่าในทุกด้านของการปฏิบัติงานของ สสปท. มีค่าความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โดยด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้นมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านผลการให้บริการ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ เกือบทุกด้านเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 39)

**ตารางที่ 39** สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและการเปรียบเทียบระหว่าง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2567

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสพท.	ปีงบประมาณ					
	พ.ศ. 2566 (1,025 ราย)		พ.ศ. 2567 (1,070 ราย)		ส่วนต่าง	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.54	90.87	4.63	92.51	+0.09*	+1.64*
2. ด้านกระบวนการขั้นตอน	4.48	89.63	4.59	91.77	+0.11*	+2.14*
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.40	87.99	4.50	90.03	+0.10*	+2.04*
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.49	89.72	4.60	92.07	+0.11*	+2.35*
5. ด้านผลการให้บริการ	4.54	90.85	4.64	92.83	+0.10*	+1.98*
6. ด้านระบบสารสนเทศ	4.48	89.55	4.59	91.88	+0.11*	+2.33*
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>89.91</b>	<b>4.62</b>	<b>92.49</b>	<b>+0.12*</b>	<b>+2.58*</b>

หมายเหตุ: \* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ประเด็นการให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ มีค่าความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา คือ องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.67) และความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.66) ส่วนในสสพท. ติดต่อกลับ ผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) ในขณะเดียวกันการวิเคราะห์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงและมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน (ค่าสหสัมพันธ์ 0.675) มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย (ค่าสหสัมพันธ์ 0.626) และข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันท่วงที (ค่าสหสัมพันธ์ 0.599) ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงจุดอ่อน จุดแข็ง การปฏิบัติงานของ สสปท. พบว่า การปฏิบัติงานของ สสปท. ในภาพรวมที่สามารถทำได้ดีแล้วหรือเป็นจุดแข็ง ได้แก่ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง การให้บริการตรงกับความต้องการ การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ องค์กรความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความ ต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และควรรักษามาตรฐานไว้ ได้แก่ ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความสะดวก เข้าถึงง่าย และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์

ในขณะเดียวกันสิ่งที่ สสปท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ สสปท. ติดต่อกลับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน และ ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน

นอกจากนี้ทาง สสปท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในประเด็นการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและ แก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เป็นต้น

ทั้งนี้ สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการที่ต้องการให้ สสปท. เพิ่มเติมในเรื่อง ต้องการให้ สสปท. เพิ่มหลักสูตร/หัวข้อการอบรมให้หลากหลายและทันต่อเหตุการณ์ เช่น ความปลอดภัยในการทำงาน/กฎหมาย ด้านความปลอดภัยมากที่สุด (ร้อยละ 2.71) รองลงมาคือ อยากให้มีการจัดสัมมนาตามภาคต่างๆ ให้ทั่วถึง (ร้อยละ 2.52) อยากให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ทั่วถึงและต่อเนื่อง (ร้อยละ 1.21) อยากให้เพิ่ม ช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากขึ้น เช่น Instagram Facebook Email (ละ 1.12) การจัดงาน อบรมสัมมนาอยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น และมีเพียงพอ เช่น เครื่องดื่ม ชา กาแฟ อาหาร แก้ว ไม้โครโฟน (ร้อยละ 0.84) ตามลำดับ

นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อให้ สสปท. นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในเรื่องอยากให้ สสปท. เพิ่มหลักสูตร/หัวข้อการอบรมให้หลากหลายกว่านี้ และทันต่อเหตุการณ์ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์ ให้ทั่วถึง อยากให้การจัดสัมมนาตามภาคต่างๆ ให้ทั่วถึง เช่น พิษณุโลก นครราชสีมา สระบุรี อยุธยา สงขลา (ร้อยละ 1.78 เท่ากัน) รองลงมา คือ อยากให้เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากขึ้น เช่น Instagram Facebook เป็นต้น (ร้อยละ 0.75) อยากให้มีการจัดอบรม สัมมนา ให้บ่อยขึ้น และต่อเนื่อง เช่น 2-3 ครั้งต่อปี อยากให้ศูนย์อาหาร มีร้านอาหารให้เลือกหลากหลาย ที่นั่งเพียงพอ และมีราคาเหมาะสม เช่น อาหารฮาลาล (ร้อยละ 0.65 เท่ากัน) อยากให้ทำสื่อเกี่ยวกับด้านความปลอดภัยใน สถานประกอบการให้มากขึ้นและมีจำนวนที่เพียงพอ เช่น ทำวิดีโอ โปสเตอร์ เป็นต้น อยากให้มีช่องทางการ ติดต่อสื่อสาร ที่สะดวก และเข้าถึงง่าย (ร้อยละ 0.47 เท่ากัน) อยากให้ปรับปรุงระบบการจ่ายค่าอบรม ให้สะดวก มากขึ้น เช่น เลขบัญชีธนาคาร อยากให้มีการจัดอบรมฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย อยากให้เพิ่มเวลาในการอบรมสัมมนาแต่ ละเรื่องให้นานกว่านี้ อยากให้มีการจัดอบรมออนไลน์ และสถานที่จัดงานอบรม สัมมนา อยากให้มีพื้นที่เหมาะสม ไม่กว้างหรือแคบเกินไป (ร้อยละ 0.37 เท่ากัน) ตามลำดับ

## 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อจัดทำแผนการพัฒนารับบริการจากคณะผู้วิจัย

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัย ได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อจัดทำแผน การพัฒนารับบริการของ สสปท. เพื่อยกระดับความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เพิ่ม มากขึ้น รายละเอียดดังต่อไปนี้

**แผนพัฒนาที่ 1 ทำการพัฒนากลยุทธ์ และมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อสร้างการรับรู้ด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงกัน**

ข้อเสนอแนะ	แผนการดำเนินงาน
1.1 วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายอย่างละเอียด	การประชาสัมพันธ์จะมีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ ควรแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็นหมวดหมู่ เช่น กลุ่มแรงงานในระบบและนอกระบบสถานประกอบกิจการ (นายจ้าง) เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน สถาบันการศึกษา และประชาชนทั่วไป เป็นต้น จากนั้นควรทำการวิเคราะห์ความต้องการ ความสนใจ และพฤติกรรมของกลุ่มเหล่านี้ เพื่อออกแบบข้อความและสื่อประชาสัมพันธ์ที่ตรงใจ
1.2 สร้างองค์กรให้เป็นที่รู้จักในด้านความปลอดภัยฯ	สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นมืออาชีพเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงานจะทำให้ประชาชนทั่วไป มีความเชื่อมั่นในหน่วยงาน ควรสร้างสโลแกน หรือแบรนด์ที่เน้นถึงความมุ่งมั่นในการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยที่ชัดเจน และการสื่อสารข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องควรมีความโปร่งใส และมีข้อมูลที่ชัดเจน โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับมาตรการความปลอดภัย ข้อกำหนดทางกฎหมาย และการปฏิบัติตามมาตรฐาน
1.3 นำเทคโนโลยีและสื่อดิจิทัลมาใช้ในการช่วยประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ	เว็บไซต์ จัดทำเว็บไซต์ที่ทันสมัย มีเนื้อหาที่ครอบคลุมเกี่ยวกับมาตรการและข้อกำหนดต่าง ๆ, สื่อโซเชียลมีเดีย ใช้ช่องทาง เช่น Facebook X (Twitter) YouTube เป็นต้น เพื่อเผยแพร่ข้อมูลและสร้างการตระหนักรู้, E-learning/วีดิทัศน์ การฝึกอบรม ผลิตเนื้อหาการฝึกอบรมออนไลน์ เพื่อสร้างความรู้ในเรื่องของความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานแก่พนักงานและผู้สนใจ
1.4 สร้างเนื้อหาที่มีคุณค่าและหลากหลาย	ควรจัดทำเนื้อหาหลายรูปแบบเพื่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น เช่น บทความทางวิชาการ, บล็อกโพสต์เกี่ยวกับเคล็ดลับการรักษาความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ตัวอย่าง Case Study ด้านความปลอดภัยในการทำงานฯ ที่มีประโยชน์และเป็นตัวอย่างในการป้องกันและรักษาด้านความปลอดภัยในการทำงานฯ, รายงานและงานวิจัยเกี่ยวกับการกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเพิ่มหัวข้อการจัดอบรม สัมมนาใหม่ๆ ให้เท่าทันสถานการณ์ด้านความปลอดภัยในปัจจุบัน

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

<b>1.5 ทำการจัดกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วม</b>	การจัดสัมมนา Workshops หรือกิจกรรมพิเศษที่เน้นเรื่อง ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้เชิงลึก เช่น การประชุมสัมมนา (การจัดประชุมวิชาการเชิงลึกเพื่อเผยแพร่มาตรการใหม่ๆ), การฝึกซ้อมสถานการณ์ฉุกเฉิน (ฝึกซ้อมการจัดการภัยพิบัติ หรือสถานการณ์ฉุกเฉินในที่ทำงาน) และการประกวดแข่งขัน (การจัดกิจกรรมประกวดแผนงานหรือการดำเนินงานด้านความปลอดภัยเพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วม)
<b>1.6 ทำการวัดผลและประเมินผล การประชาสัมพันธ์</b>	เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ ควรมีการติดตามและประเมินผลเป็นระยะ โดยใช้เครื่องมือเช่นการสำรวจความคิดเห็น การวัดปริมาณการเข้าถึงสื่อหรือการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากเว็บไซต์และโซเชียลมีเดีย

**แผนพัฒนาที่ 2 พัฒนาขีดความสามารถ ศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และการทำงานให้เพิ่มสูงขึ้น**

ข้อเสนอแนะ	แผนการดำเนินงาน
<p><b>2.1 การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง</b></p>	<p>การจัดโปรแกรมฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพเป็นวิธีการพื้นฐานในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถของบุคลากร เช่น การฝึกอบรมเฉพาะด้าน (เน้นที่ทักษะเฉพาะที่จำเป็นในการทำงานในแต่ละแผนก) ได้แก่ การบริหารจัดการความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ, การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ (ให้พนักงานได้ฝึกปฏิบัติงานจริงในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับงานที่ทำ เพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ) และการพัฒนาทักษะ Soft Skills (เน้นการพัฒนาทักษะที่สำคัญ เช่น การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ)</p>
<p><b>2.2 ทำการส่งเสริมการเรียนรู้แบบต่อเนื่อง</b></p>	<p>การเรียนรู้ไม่ควรจำกัดอยู่แค่การฝึกอบรม แต่ควรสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร ได้แก่ การจัดอบรมสั้นๆ หรือเวิร์กช็อป (Workshops) จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่กระตุ้นให้พนักงานมีการพัฒนาทักษะใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ หรือองค์ความรู้ นวัตกรรมใหม่ๆ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน</p>
<p><b>2.3 ทำการสนับสนุนการเข้าร่วมการอบรมภายนอกและงานสัมมนา</b></p>	<p>ส่งเสริมการเข้าร่วมงานสัมมนาหรือการประชุมวิชาการให้พนักงานได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มและนวัตกรรมใหม่ๆ ในสาขาด้านความปลอดภัยในการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสนับสนุนการศึกษาเพิ่มเติม อาจสนับสนุนการศึกษาในหลักสูตรระยะสั้นหรือการศึกษาดูงานต่างๆ</p>
<p><b>2.4 ควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งเสริมการเรียนรู้</b></p>	<p>สร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาในองค์กรสามารถทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เช่น การจัดวงเสวนาในองค์กร</p>
<p><b>2.5 ทำการประเมินผลการทำงานและการพัฒนาทักษะ</b></p>	<p>การประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้เห็นจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนาได้อย่างชัดเจน ได้แก่ ให้ฟีดแบ็คอย่างตรงไปตรงมาและสร้างสรรค์แก่พนักงานหลังการประเมิน เพื่อให้พนักงานรู้ถึงความสามารถที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม และทำการประเมินทักษะเฉพาะ เพื่อวิเคราะห์ทักษะที่ต้องการพัฒนาเพิ่มเติม เช่น ทักษะทางเทคนิค หรือทักษะการสื่อสาร</p>

**แผนพัฒนาที่ 3 สร้างแนวร่วม และขยายเครือข่ายระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งขยายศูนย์การให้บริการของ สสปท. ให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคในประเทศ**

ข้อเสนอแนะ	แผนการดำเนินงาน
<b>3.1 ขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อพัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัย</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ขยายความร่วมมือเพิ่มเติมกับ สถาบันการศึกษา สภาอุตสาหกรรมฯ และเครือข่าย ชมรม สมาคม องค์กรวิชาชีพด้านความปลอดภัยฯ เพื่อขยายการบริการให้ครอบคลุมอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li><li>• พัฒนาคือร่วมมือในโครงการหรือกิจกรรมเฉพาะด้าน หน่วยงานในเครือข่ายควรร่วมมือกันในการพัฒนาและดำเนินโครงการหรือกิจกรรมเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น โครงการลดอุบัติเหตุในที่ทำงาน การตรวจสอบสภาพแวดล้อมการ เป็นต้น และควรแบ่งปันทรัพยากรและความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เพื่อให้โครงการหรือกิจกรรมดังกล่าวประสบความสำเร็จ</li><li>• พัฒนามาตรฐานและแนวปฏิบัติร่วมกัน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำงานร่วมกันในการพัฒนามาตรฐานและแนวปฏิบัติในการทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นสากลและทันสมัย เพื่อให้ทุกฝ่ายมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและสอดคล้องกัน นอกจากนี้ การกำหนดมาตรฐาน ควรครอบคลุมทุกภาคอุตสาหกรรมและสามารถปรับใช้ได้กับองค์กรทุกขนาด เช่น มาตรฐานการป้องกันอุบัติเหตุในโรงงาน หรือมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานกับสารเคมี เป็นต้น</li></ul>
<b>3.2 สร้าง Knowledge Sharing</b>	ทำการแลกเปลี่ยนข้อมูลและองค์ความรู้ระหว่างกัน โดยการแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติที่ดี รวมถึงงานวิจัย ข้อมูลทางสถิติ และกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ข้อมูลสถิติอุบัติเหตุและการบาดเจ็บในที่ทำงาน ข้อมูลด้านสุขภาพของพนักงาน และข้อมูลการตรวจสอบสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นต้น



#### แผนพัฒนาที่ 4 พัฒนาระบบกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ให้สามารถบริการผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ	แผนการดำเนินงาน
4.1 จัดตั้งทีมรับผิดชอบเฉพาะด้าน	ควรมีทีมงานเฉพาะที่รับผิดชอบในการตอบกลับผู้สอบถามข้อมูล โดยทีมงานนี้ควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้เข้าใจข้อมูลและคำถามที่อาจถูกสอบถาม และกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจนเพื่อป้องกันการตกหล่นของคำถามที่เข้ามา และให้มีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน เช่น คนหนึ่งรับสายโทรศัพท์ คนหนึ่งดูแลการตอบอีเมล เป็นต้น
4.2 สร้างระบบตอบอัตโนมัติ	ติดตั้งระบบตอบอัตโนมัติทางอีเมลหรือข้อความเพื่อยืนยันว่าคำถามของผู้สอบถามได้รับการบันทึกไว้แล้ว และแจ้งให้ทราบว่าคำถามจะได้รับการตอบกลับภายใน 1-2 วัน การตอบอัตโนมัตินี้จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้สอบถามว่าคำถามของพวกเขาได้รับการรับรู้และกำลังถูกดำเนินการ นอกจากนี้ ใช้ Chatbot บนเว็บไซต์หรือ แอปพลิเคชันเพื่อให้ข้อมูลพื้นฐานแก่ผู้สอบถามในทันที ซึ่งสามารถช่วยลดภาระงานของทีมงานที่ต้องตอบคำถามพื้นฐานบ่อยๆ
4.3 พัฒนาค้นข้อมูลสำหรับการตอบคำถาม	สร้าง ฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base) ที่รวบรวมคำถามที่พบบ่อย (FAQs) และคำตอบที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้สอบถามสามารถค้นหาคำตอบได้ด้วยตนเองบนเว็บไซต์หรือในระบบอัตโนมัติ
4.4 กำหนดกระบวนการตอบกลับที่ชัดเจน	กำหนดกระบวนการทำงานที่ชัดเจนในการตอบกลับคำถาม เช่น ใครเป็นผู้รับผิดชอบแต่ละประเภทคำถาม ระยะเวลาที่ต้องตอบกลับ และวิธีการตอบที่เหมาะสม (เช่น โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อความ)
4.5 เพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย	โดยให้ผู้สอบถามสามารถเลือกช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น อีเมล โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย หรือแชทสดบนเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้สอบถามได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด และทีมงานสามารถจัดการคำถามได้ง่าย
4.6 การแบ่งลำดับความสำคัญของคำถาม	ควรกำหนดเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญของคำถาม เช่น คำถามจากลูกค้าสำคัญ หรือคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเร่งด่วน ควรได้รับการตอบกลับเป็นอันดับแรก ใช้ ระบบการแจ้งเตือนภายใน เพื่อให้ทีมงานรับทราบถึงคำถามที่มีความสำคัญหรือเร่งด่วนที่ต้องการการตอบกลับภายในเวลาที่กำหนด

### แผนพัฒนาที่ 5 พัฒนาต่อยอดเพิ่มงานวิจัยด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ	แผนการดำเนินงาน
5.1 พัฒนางานวิจัยให้ครอบคลุมทุกด้านเกี่ยวกับความปลอดภัยฯ	พัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรมด้านความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมไปถึงความเหมาะสม ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์ในแต่ละช่วงวัยของแรงงานและประชาชนทั่วไป
5.2 พัฒนาการวิจัยเพื่อพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยและสุขภาพอาชีวอนามัยระดับสากล	ศึกษาและพัฒนามาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สอดคล้องกับ มาตรฐานสากล เพื่อนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย วิจัยเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีในประเทศอื่น ๆ และศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับใช้กับสถานการณ์ในประเทศไทย เพื่อให้มาตรฐานการทำงานมีความเท่าเทียมกับมาตรฐานโลก
5.3 การวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์และนโยบายด้านความปลอดภัยในอุตสาหกรรมต่างๆ	ศึกษาแนวทางและกลยุทธ์การจัดการความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพใน อุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงสูง เช่น อุตสาหกรรมเหมืองแร่ โรงงานอุตสาหกรรมหนัก หรือการก่อสร้าง และการวิเคราะห์ผลกระทบของนโยบายด้านความปลอดภัยที่ใช้ในองค์กรต่างๆ ว่ามีผลต่อการลดอุบัติเหตุ และเพิ่มความปลอดภัยอย่างไร และหาแนวทางในการปรับปรุงนโยบายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาในปีต่อไป

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาในปีต่อไปเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเชิงนโยบายในปีต่อไป มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 1) การพัฒนาการศึกษาและการฝึกอบรม

- **ส่งเสริมการฝึกอบรมต่อเนื่อง:** พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้กับพนักงานทุกระดับในองค์กร รวมถึงการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในสาขาที่มีความเสี่ยง

- **สร้างทักษะที่ทันสมัย:** การฝึกอบรมต้องเน้นการสร้างทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ในการปรับปรุงความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

##### 2) การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน

- **ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูล:** สร้างแพลตฟอร์มที่เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและภาครัฐแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและแนวทางการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน

##### 3) การวิจัยและพัฒนาด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยฯ

- **การวิจัยและนวัตกรรม:** ส่งเสริมการวิจัยเพื่อค้นหานวัตกรรมใหม่ในการปรับปรุงความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน รวมถึงการศึกษาแนวโน้มและผลกระทบของการทำงานแบบใหม่ที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและสภาพสังคม

##### 4) การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการทำงาน

- **ปลูกฝังวัฒนธรรมความปลอดภัย:** ส่งเสริมให้องค์กรทุกขนาดให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน โดยทำให้เป็นเรื่องปกติในทุกกิจกรรมการทำงาน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาในปีต่อไปเชิงปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับการพัฒนาสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในปีต่อไป มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1) การพัฒนาหลักสูตรและการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

- **หลักสูตรการฝึกอบรมออนไลน์และในสถานที่ทำงาน:** จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแบบออนไลน์และออฟไลน์ที่สามารถนำไปปรับใช้ในสถานประกอบการได้จริง เพื่อให้พนักงานทุกระดับสามารถเข้าถึงการอบรมได้อย่างทั่วถึง

- **การฝึกซ้อมสถานการณ์จำลอง:** จัดให้มีการฝึกซ้อมในสถานการณ์จำลอง (Simulation) ที่เกี่ยวข้องกับการรับมือกับอุบัติเหตุในที่ทำงาน เช่น อัคคีภัย หรือการรั่วไหลของสารเคมี เพื่อเพิ่มทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับพนักงาน

#### 2) การรณรงค์และส่งเสริมการสร้างความตระหนัก

- **การรณรงค์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์:** จัดทำแคมเปญรณรงค์ความปลอดภัยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในกลุ่มแรงงานรุ่นใหม่

- **การส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร:** ส่งเสริมให้สถานประกอบการมีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความปลอดภัย โดยให้รางวัลและการยกย่องแก่พนักงานที่ทำตามมาตรการความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด

#### 3) การตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน

- **การติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง:** พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการต่าง ๆ ได้รับการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

- **การปรับปรุงและพัฒนาตามข้อมูลที่ได้รับ:** ใช้ข้อมูลจากการตรวจสอบและติดตามผลมาเป็นฐานในการปรับปรุงนโยบายและมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงในสถานประกอบการ

## บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2567). **คู่มือการประเมินองค์การมหาชน**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.** [https://psdg.anamai.moph.go.th/th/cms-of-59/download/?did=215822&id=115013&reload=&fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAAR1xVC MozdOQEvJSFM-yjUKTjvWuaB9PfdLkzdUWwZNhQlv67vpJi8\\_aem\\_hsUfPx-SMnhN26mQMosBqQ](https://psdg.anamai.moph.go.th/th/cms-of-59/download/?did=215822&id=115013&reload=&fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAAR1xVC MozdOQEvJSFM-yjUKTjvWuaB9PfdLkzdUWwZNhQlv67vpJi8_aem_hsUfPx-SMnhN26mQMosBqQ)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2567). **คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงาน ภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0.** <https://palad.mof.go.th/th/view/attachment/file>

จรรุวรรณ พุฒะเนียด.(2542). **ผลของการใช้เทคนิคการทบทวนหาความรู้เดิมแบบต่างๆ ที่มีต่อความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในการเรียน และผลสมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ตอนต้น.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษิต. สาขาการศึกษาวิทยาศาสตร์คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2565). **คู่มือการประเมินผลการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจตามระบบ ประเมินผลใหม่ State Enterprise Assessment Model: SE-AM: สำนักงานคณะกรรมการนโยบาย รัฐวิสาหกิจ.**

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2547). **คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิต แห่งชาติ.

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research** : January 1985Journal of Marketing 49:41-50.

Claes Fornell, Michael D. Johnson, Eugene W. Anderson, Jaesung Cha, and Barbara Everitt Bryant. (1996). **The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings** : Journal of Marketing Vol. 60 (October 1996), 7-18.

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

---

### บรรณานุกรม (ต่อ)

Harter, J. K., Asplund, J. W., and Fleming, J. H. (2004). **Human Sigma: A Meta-Analysis The Relationship Between Employee Engagement, Customer Engagement, and Financial Performance.**

Marcel, Z.. Rik, P. (2004).

Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). " **The commitment-trust theory of relationship marketing**".Journal of Marketing Research, 58(3): 20-38.

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

---

## ภาคผนวก

### แบบสอบถามเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567


---

### ภาคผนวก ก. แบบสอบถามเชิงปริมาณ

ผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย  
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)



**แบบสอบถามโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ  
สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2567**

	CSN Research Co., Ltd. 12A Fl. Sinn Sathorn Tower, Krung Thonburi, Bangkok Tel. (662) 840 4700 Fax. (662) 440 0179 Website: <a href="http://www.csnthailand.com">http://www.csnthailand.com</a>	หมายเลขแบบสอบถาม	
		วันที่สัมภาษณ์	
		เวลาเริ่มสัมภาษณ์	am./pm.
		เวลาสิ้นสุดการสัมภาษณ์	am./pm.
ซูเปอร์ไวเซอร์		วันที่ซูเปอร์ไวเซอร์ ตรวจ	
QC		วันที่QCตรวจ	
Editor		วันที่ Editorตรวจ	
ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อ-สกุล ..... โทร..... หน่วยงานที่สังกัด.....			

แบบสอบถามนี้ มีความประสงค์จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบคำถามนี้โดยทำเครื่องหมายวงกลม ในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ความคิดเห็นของท่านถือว่าเป็น ความลับ และจะนำไปประมวลผลเป็นภาพรวมเพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจของการปฏิบัติงานของ สสพท. ต่อไป

**แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย 7 ส่วนหลัก คือ**

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สสพท.
- ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสพท.
- ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสพท.
- ส่วนที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อ สสพท.
- ส่วนที่ 6 ความผูกพันต่อ สสพท.
- ส่วนที่ 7 ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ (คำตอบเดียว)

1. ชาย	2. หญิง	3. ไม่ระบุ
--------	---------	------------

2. อายุ ..... ปี (คำตอบเดียว)

1. ต่ำกว่า 20 ปี	2. อายุ 20-30 ปี	3. อายุ 31-40 ปี
4. อายุ 41-50 ปี	5. อายุ 51-60 ปี	6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา (คำตอบเดียว)

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	2. ปริญญาตรี	3. ปริญญาโท
4. ปริญญาเอก	5. ไม่ระบุ	

4. ประเภทของกลุ่มผู้รับบริการ (คำตอบเดียว)

1. หน่วยงานภาครัฐ	2. สถานประกอบการกิจการ (นายจ้าง)	3. สมาคม/ชมรม/สภาองค์กรฯ/องค์กรอิสระ/มูลนิธิฯ
4. เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน	5. แรงงานในระบบ (ลูกจ้าง)	6. แรงงานนอกระบบ
7. สถาบันการศึกษา (อาจารย์ นักวิชาการ นักเรียน นักศึกษา และบุคลากรของสถาบันการศึกษา)	8. ประชาชนทั่วไป	

5.1 ท่านเคยใช้บริการ/ติดต่อประสานงาน กับทาง สสปท. มาเป็นระยะเวลาานานเท่าใด (คำตอบเดียว)

1. ไม่เคยติดต่อประสานงาน	2. น้อยกว่า 1 ปี ระบุจำนวนเดือน.....เดือน	3. 1-2 ปี
4. 3-4 ปี	5. มากกว่า 5 ปี	

5.2 ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรม หรือชมนิทรรศการ ที่จัดโดย สสปท. มาแล้วกี่ครั้ง (คำตอบเดียว)

1. เข้าร่วมเป็นครั้งแรก	2. 1-2 ครั้ง	3. 3-4 ครั้ง
4. 4-5 ครั้ง	5. มากกว่า 5 ครั้ง	

6.1 การบริการที่ได้รับ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. งานบริการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2. งานวิจัย งานมาตรฐาน คู่มือ แนว ปฏิบัติ และงานนวัตกรรมด้านความปลอดภัยไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ การเข้าร่วมกิจกรรม และการนำเสนอผลงานวิชาการ
3. ปฏิบัติงานด้านงานบริการให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่สถานประกอบการ กิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4. งานบริการจัดกิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้แก่ประชาชนทั่วไป
5. งานบริการห้องปฏิบัติการหรือการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบการ	6. อื่นๆ ระบุ .....

6.2 การบริการที่ได้รับ จากข้อ 6.1 การบริการที่ใช้งานเป็นหลัก ได้แก่.....

**ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ สสปท.**

7. อยากทราบความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ สสปท. ในด้านการให้บริการในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้ ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่างๆ ดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด (โดยที่คะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด และ 1 น้อยที่สุด)

ประเด็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ สสปท.	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	—————>			น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและระบบการจัดการ สร้างองค์ความรู้ และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	5	4	3	2	1
2. เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตอบสนองภาคอุตสาหกรรมทุกระดับ	5	4	3	2	1
3. ยกกระดับการให้บริการวิชาการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน	5	4	3	2	1
4. ปลุกจิตสำนึกและความตระหนักรู้ ด้านความปลอดภัย เฝ้าป้องกันในสังคมทุกระดับ	5	4	3	2	1
5. พัฒนาคู่มือการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
6. อื่นๆ ระบุ.....	5	4	3	2	1

หมายเหตุ: ข้อมูลจากภารกิจของ สสปท. (<https://www.tosh.or.th/index.php/about-us/organization-overview/vision-mission>)

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

8. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สสปท. ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. โทรทัศน์	2. วิทยุ
3. เว็บไซต์ของสำนักงาน สสปท.	4. เจ้าหน้าที่ สสปท.
5. งานสัมมนา/นิทรรศการ	6. สื่อออนไลน์ <input type="checkbox"/> 6.1 Facebook <input type="checkbox"/> 6.2 YouTube <input type="checkbox"/> 6.3 X (Twitter) <input type="checkbox"/> 6.4 Instagram <input type="checkbox"/> 6.5 TikTok
7. Line OA สสปท.	8. E – mail สสปท.
9. สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ Infographic คู่มือ เป็นต้น	
10. อื่นๆ ระบุ.....	

9. ท่านคิดว่า สสปท. โดดเด่นในเรื่องใดมากที่สุด (คำตอบเดียว)

1. เป็นหน่วยงานส่งเสริมด้านความปลอดภัยในการทำงาน	2. มีงานวิจัยและนวัตกรรมในการให้บริการ
3. มีการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้	4. มีข้อมูลทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ อ้างอิงได้
5. มีการฝึกอบรมและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	6. มีข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย
7. ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน	8. อื่นๆ ระบุ.....

**ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.**

\*ระดับความคาดหวัง หมายถึง ระดับผลการปฏิบัติงานของ สสปท. ที่ท่านคาดหวังว่าจะได้รับ โดยระดับ 5 คือ คาดหวังมากที่สุด และระดับ 1 คือคาดหวังน้อยที่สุด\*

\*ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ระดับผลการปฏิบัติงานของ สสปท. ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน โดยระดับ 5 คือ พึงพอใจมากที่สุด และระดับ 1 คือพึงพอใจน้อยที่สุด\*

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1.ด้านบริการของเจ้าหน้าที่</b>										
1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</b>										

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.2 ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</b>										
1.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</b>										
1.4 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</b>										
1.5 การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</b>										
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</b>										
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอน</b>										
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</b>										
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</b>										
2.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</b>										
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</b>										

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>										
3.1 ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
3.2 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
3.3 ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
3.4 สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
<b>4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร</b>										
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
4.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
4.4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
<b>5. ด้านผลการให้บริการ</b>										
5.1 การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
5.2 การให้บริการตรงกับความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การปฏิบัติงานของ สสปท.	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>5.ด้านผลการให้บริการ (ต่อ)</b>										
5.3 การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
5.4 องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
<b>6.ด้านระบบสารสนเทศ</b>										
6.1 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
6.2 ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
6.3 ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
6.4 ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
6.5 ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
6.6 ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>										
<u>ความคาดหวังโดยรวม</u>	5	4	3	2	1					
<u>ความพึงพอใจโดยรวม</u>						5	4	3	2	1

#### ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.

10. ท่านมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. หรือไม่ (คำตอบเดียว)

1. มี  (ถามต่อข้อ 11.)	2. ไม่มี
------------------------	----------

11. เรื่องอะไรบ้างที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจมากน้อยเพียงใด

(ระดับความไม่พึงพอใจ 1=ไม่พอใจน้อยที่สุด จนถึง 5=ไม่พอใจมากที่สุด)

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด
1).....	1	2	3	4	5
2).....	1	2	3	4	5
3).....	1	2	3	4	5

#### ส่วนที่ 5 ความเชื่อมั่น ต่อสสปท.

ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่างๆ ดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด (โดย 5=เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1=ไม่เห็นด้วยเลย)

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อ สสปท.	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. สสปท. เป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ใช้หลักธรรมาภิบาล ในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
2. เมื่อนึกถึงหน่วยงานหลักด้านการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ท่านนึกถึง สสปท.	5	4	3	2	1
3. สสปท. เป็นองค์กรที่ส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยและนวัตกรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	5	4	3	2	1



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อ สสปท.	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. สสปท. มีงานวิชาการ งานมาตรฐาน/คู่มือ งานวิจัยและนวัตกรรมที่ส่งเสริมให้องค์กรมีความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	5	4	3	2	1
5. สสปท. ส่งเสริมและขับเคลื่อนในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อคนทำงาน	5	4	3	2	1
6. สสปท. สร้างความตระหนักรู้ในด้านการป้องกันอันตรายก่อนเกิดเหตุให้แก่คนทำงานและประชาชน	5	4	3	2	1
7. สสปท. มีการพัฒนาหลักสูตร การฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างเหมาะสมและน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1

**ส่วนที่ 6 ความผูกพันต่อ สสปท.**

ความผูกพันต่อ สสปท. ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่างๆ ดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด (โดย 5=เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1=ไม่เห็นด้วยเลย)

ประเด็นเรื่องความผูกพัน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วยเลย
1. ในอนาคตท่านจะยังคงเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท.ต่อไป	5	4	3	2	1
2. ท่านยินดีที่จะแนะนำ/บอกต่อให้ผู้อื่น มาเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท.	5	4	3	2	1
3. ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้จาก สสปท.ไปใช้ประโยชน์ได้เสมอ	5	4	3	2	1
4. สสปท. สามารถทำได้จริงตามข้อความที่สื่อสารและประชาสัมพันธ์ออกมา	5	4	3	2	1
5. สสปท. ปฏิบัติด้วยความจริงใจและซื่อสัตย์	5	4	3	2	1

ประเด็นเรื่องความผูกพัน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่เห็น ด้วยเลย
6. เมื่อเกิดปัญหา หรือต้องการคำแนะนำ ท่านมั่นใจว่า สสปท. จะสามารถให้คำแนะนำและติดตามแก้ไขปัญหาได้	5	4	3	2	1
7. สสปท.ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเคารพและให้เกียรติ	5	4	3	2	1
8. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรม และการบริการจาก สสปท.	5	4	3	2	1
9. สสปท. เป็นหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ตอบโจทย์ความต้องการของหน่วยงานฉัน	5	4	3	2	1
10. สสปท. เป็นองค์กรที่บริหารจัดการ สนับสนุนข้อมูลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีที่สุดของฉัน	5	4	3	2	1
11. ท่านยินดีที่จะให้การสนับสนุน สสปท. อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการพัฒนาที่ดีๆ ขึ้นและร่วมเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน	5	4	3	2	1
12. หากมีชาวเชิงลบที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ สสปท. ท่านยินดีช่วยอธิบายให้คนรู้จัก/ผู้อื่นเกิดความรู้สึกเชิงบวกมากขึ้น	5	4	3	2	1

### ส่วนที่ 7 ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

12. ท่านต้องการให้ สสปท. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางใดที่จะทำให้ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากที่สุด (คำตอบเดียว)

1. โทรทัศน์	2. วิทยู
3. เว็บไซต์ของสำนักงาน สสปท.	4. เจ้าหน้าที่ สสปท.
5. งานสัมมนา/นิทรรศการ	6. สื่อออนไลน์ <input type="checkbox"/> 6.1 Facebook <input type="checkbox"/> 6.2 YouTube <input type="checkbox"/> 6.3 X (Twitter) <input type="checkbox"/> 6.4 Instagram <input type="checkbox"/> 6.5 TikTok
7. Line OA สสปท.	8. E – mail สสปท.
9. สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ Infographic คู่มือ เป็นต้น	
10. อื่นๆ ระบุ.....	

13. ท่านต้องการให้ สสปท. มีการให้บริการเพิ่มเติมในเรื่องใด

.....

.....

.....

14. ท่านมีข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้ สสปท. นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างไร

.....

.....

.....

\*\*\*\*\* ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\*\*\*



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

---

ภาคผนวก ข. แบบสอบถามเชิงคุณภาพ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

## แบบสอบถามเชิงลึก กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

### โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

#### 1. แนะนำตัว

สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมชื่อ.....มาจากบริษัท CSN Research ซึ่งเป็นบริษัทวิจัยตลาด ขณะนี้บริษัทฯ ได้รับมอบหมายจากสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ให้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ซึ่งท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและได้รับคัดเลือกให้บริษัทฯ ทำการสัมภาษณ์ โดยเสียงสะท้อนของท่านมีความสำคัญยิ่งในการศึกษาวิจัยนี้ โดยข้อมูลจากท่านจะนำไปสรุปเป็นภาพรวม ไม่มีการอ้างอิงถึงตัวท่านเด็ดขาด จึงขอรบกวนเวลาของท่านค่ะ/ครับ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์		
ตำแหน่ง		
หน่วยงาน/ บริษัท		
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน	1. ผู้บริหารของ สสปท.	2. คณะกรรมการบริหารของ สสปท.
	2. คณะอนุกรรมการ สสปท. ในแต่ละคณะ	4. อื่นๆ ระบุ.....
วันที่สัมภาษณ์		

2. ตามวิสัยทัศน์ ของ สสปท. ที่ว่า “เป็นองค์กรหลักที่มีความเป็นผู้นำในการส่งเสริม พัฒนามาตรฐาน งานวิจัย และให้บริการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภายในปี 2570” วิสัยทัศน์ดังกล่าวสะท้อนการทำงานของตัวท่านและองค์กรอย่างไร และตัวท่านหรือหน่วยงานของท่านจะสามารถดำเนินการให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ได้อย่างไร

โปรดอธิบาย
------------

### 3. การรับรู้บทบาทหน้าที่ของ สสปท.

คำถาม: กรุณาให้ความเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของ สสปท. ในแต่ละด้านต่อไปนี้ พร้อมประเมินระดับคะแนน ใน ประสิทธิภาพของการดำเนินการของแต่ละบทบาท (5=มาก → 1=น้อย)

บทบาทหน้าที่	ระดับการรับรู้ (1-5)	ระดับพฤติกรรมที่แสดงออก (1-5)	ระดับความโดดเด่น (1-5)	ระดับความเชื่อมั่น (1-5)
1. ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและระบบการจัดการ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
2. เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตอบสนองภาคอุตสาหกรรมทุกระดับ				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
3. ยกระดับการให้บริการวิชาการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
4. plugged สำนึกและความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย เชิงป้องกันในสังคม ทุกระดับ				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
5. พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				

หมายเหตุ: ข้อมูลจากภารกิจของ สสปท. (<https://www.tosh.or.th/index.php/about-us/organization-overview/vision-mission>)

#### 4. บทบาทตามยุทธศาสตร์

คำถาม: กรุณาให้ความเห็นต่อบทบาทของ สสปท. ต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านต่อไปนี้ พร้อมประเมินระดับคะแนนในประสิทธิภาพของการดำเนินการในแต่ละยุทธศาสตร์ (ให้สอบถามเฉพาะยุทธศาสตร์ที่หน่วยงานเกี่ยวข้อง)

(5=มาก → 1=น้อย)

ยุทธศาสตร์	ระดับการรับรู้ (1-5)	ระดับพฤติกรรมที่แสดงออก (1-5)	ระดับความโดดเด่น (1-5)	ระดับความเชื่อมั่น (1-5)
1. ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐาน ระบบการจัดการและยกระดับการให้บริการวิชาการ สร้างองค์ความรู้ และนวัตกรรมส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัยในการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
2. เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยฯ ตอบสนองภาคอุตสาหกรรม				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
3. สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงป้องกันในสังคมทุกระดับ				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
4. พัฒนาคุณภาพการบริการบริหารจัดการภาครัฐ และเสริมสร้างขีดความสามารถของการให้บริการ				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
5. การสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				

หมายเหตุ: ข้อมูลจาก แผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี ของ สสปท. (พ.ศ. 2566 – 2570)

5. ท่านคิดว่า การดำเนินการของ สสพท. ในมุมมองของท่าน ในประเด็นใดบ้างที่ ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (สถานประกอบการ หน่วยงานของรัฐ ผู้ใช้บริการ) แล้วทาง สสพท. ควรพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานอย่างไรเพื่อให้ตรงกับที่คาดหวังหรือมากกว่าที่ท่านคาดหวังไว้

6.1 ท่านมี ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน/ผลการปฏิบัติงาน ที่ผ่านมาของ สสพท. ในระดับใด และมีแนวทางใดบ้างที่จะสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจการดำเนินการดังกล่าวให้เพิ่มมากขึ้น

6.2 ท่านมี ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงาน/ผลการปฏิบัติงาน ที่ผ่านมาของ สสพท. หรือไม่ และมีแนวทางใดบ้างที่จะสามารถลดระดับความไม่พึงพอใจการดำเนินการดังกล่าว

### 7. กรุณาระบุความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของท่าน ในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

ประเด็น	ความคาดหวัง	ความต้องการ	ความกังวล
การบริหารของเจ้าหน้าที่			
ด้านกระบวนการและขั้นตอน			
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร			
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร			
ด้านผลการให้บริการ			
ด้านระบบสารสนเทศ			

- ความต้องการ (Need) คือ สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงจะได้รับ (Basic)
- ความคาดหวัง (Expectation) คือ สิ่งที่ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังเพิ่มเติม (Extra) เมื่อได้รับการบริการ
- ความกังวล คือ ความรู้สึกที่เกรงว่าจะไม่ได้รับบริการที่ดี ส่วนใหญ่จะเป็นความคิดเห็นจะเป็นในเชิงลบเป็นหลัก



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

---

8. ข้อเสนอแนะเพื่อเติม เพื่อการพัฒนา และปรับปรุง การดำเนินงานของ สสปท.

.....

.....

.....

.....

**แบบสอบถามเชิงลึก กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก**

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ**

**สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)**

**1. แนะนำตัว**

สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมชื่อ.....มาจากบริษัท CSN Research ซึ่งเป็นบริษัทวิจัยตลาด ขณะนี้บริษัทฯ ได้รับมอบหมายจากสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ให้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของ สสปท. ซึ่งท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและได้รับคัดเลือกให้บริษัทฯ ทำการสัมภาษณ์ โดยเสียสละของท่านมีความสำคัญยิ่งในการศึกษาวิจัยนี้ โดยข้อมูลจากท่านจะนำไปสรุปเป็นภาพรวม ไม่มีการอ้างอิงถึงตัวท่านเด็ดขาด จึงขอรบกวนเวลาของท่านค่ะ/ครับ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์		
ตำแหน่ง		
หน่วยงาน/ บริษัท		
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ผู้แทนภาครัฐบาล	2. ผู้แทนภาคเอกชน
ภายนอก	3. ผู้แทนภาคประชาชน	4. อื่นๆ ระบุ.....
วันที่สัมภาษณ์		

**2. ตามวิสัยทัศน์ ของ สสปท. ที่ว่า “เป็นองค์กรหลักที่มีความเป็นผู้นำในการส่งเสริม พัฒนามาตรฐาน งานวิจัย และให้บริการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภายในปี 2570” โปรดอธิบายถึงความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์ดังกล่าว แล้วตัวท่านหรือหน่วยงานของท่านเห็นว่า สสปท. จะสามารถดำเนินการให้บรรลุ ตามวิสัยทัศน์ได้อย่างไร**

โปรดอธิบาย
------------

### 3. การรับรู้บทบาทหน้าที่ของ สสปท.

คำถาม: กรุณาให้ความเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของ สสปท. ในแต่ละด้านต่อไปนี้ พร้อมประเมินระดับคะแนน ในประสิทธิผลของการดำเนินการของแต่ละบทบาท (5=มาก → 1=น้อย)

บทบาทหน้าที่	ระดับการรับรู้ (1-5)	ระดับ พฤติกรรมที่ แสดงออก (1-5)	ระดับความ โดดเด่น (1-5)	ระดับความ เชื่อมั่น (1-5)
1. ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและระบบการจัดการ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
2. เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตอบสนองภาคอุตสาหกรรมทุกระดับ				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
3. ยกกระดับการให้บริการวิชาการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
4. ปลุกจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย เฝ้าป้องกันในสังคม ทุกระดับ				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
5. พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				

#### 4. บทบาทตามยุทธศาสตร์

**คำถาม:** กรุณาให้ความเห็นต่อบทบาทของ สสปท. ต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านต่อไปนี้ พร้อมประเมินระดับคะแนนในประสิทธิผลของการดำเนินการในแต่ละยุทธศาสตร์ (ให้สอบถามเฉพาะยุทธศาสตร์ที่หน่วยงานเกี่ยวข้อง) (5=มาก → 1=น้อย)

ยุทธศาสตร์	ระดับการรับรู้ (1-5)	ระดับ พฤติกรรมที่ แสดงออก (1-5)	ระดับ ความโดดเด่น (1-5)	ระดับความ เชื่อมั่น (1-5)
1. ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐาน ระบบการจัดการและยกระดับการให้บริการวิชาการ สร้างองค์ความรู้ และนวัตกรรมส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัยในการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
2. เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยฯ ตอบสนองภาคอุตสาหกรรม				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
3. สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงป้องกันในสังคมทุกระดับ				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
4. พัฒนาคุณภาพการบริการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของการให้บริการ				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				
5. การสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร				
<i>หากมีคะแนนน้อยกว่า 3 ให้สอบถามเหตุผล</i>				

**หมายเหตุ:** ข้อมูลจาก แผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี ของ สสปท. (พ.ศ. 2566 – 2570)

5. ท่านคิดว่า การดำเนินการของ สสปท. ในมุมมองของท่าน ในประเด็นใดบ้างที่ **ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวัง** ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (สถานประกอบการ หน่วยงานของรัฐ ผู้ใช้บริการ) แล้วทาง สสปท. ควรพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานอย่างไรเพื่อให้ตรงกับที่คาดหวังหรือมากกว่าที่ท่านคาดหวังไว้

6.1 ท่านมี **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน/ผลการปฏิบัติงาน** ที่ผ่านมาของ สสปท. ในระดับใด และมีแนวทางใดบ้างที่จะสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจการดำเนินงานดังกล่าวให้เพิ่มมากขึ้น

6.2 ท่านมี **ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงาน/ผลการปฏิบัติงาน** ที่ผ่านมาของ สสปท. หรือไม่ และมีแนวทางใดบ้างที่จะสามารถลดระดับความไม่พึงพอใจการดำเนินงานดังกล่าว

7. กรุณาระบุความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของท่าน ในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

ประเด็น	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความกังวล
การบริหารของเจ้าหน้าที่			
ด้านกระบวนการและขั้นตอน			
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร			
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร			
ด้านผลการให้บริการ			
ด้านระบบสารสนเทศ			

- ความต้องการ (Need) คือ สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงจะได้รับ (Basic)

- ความคาดหวัง (Expectation) คือ สิ่งที่ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังเพิ่มเติม (Extra)

- ความกังวล คือ ความรู้สึกที่เกรงว่าจะไม่ได้รับบริการที่ดี ส่วนใหญ่เป็นความคิดเห็นจะเป็นในเชิงลบเป็นหลัก

- 8.1 ท่านคิดว่าอะไรเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความผูกพันของ สสปท. ที่มีต่อท่านหรือหน่วยงานของท่าน
- 8.2 ท่านคิด สสปท. ควรดำเนินงานหรือปฏิบัติตัวอย่างไร เพื่อเพิ่มระดับความผูกพันกับท่านหรือหน่วยงานของท่าน ได้เพิ่มมากขึ้นในอนาคต
9. กรุณาระบุสิ่งที่ สสปท. ทำได้ดีเมื่อมีการประสานงานหรือทำงานร่วมกัน
10. กรุณาระบุปัญหา/อุปสรรคในการสร้างความสัมพันธ์หรือติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงานต่างๆ ภายใน สสปท. และข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง
11. ข้อเสนอแนะเพื่อเติม เพื่อการพัฒนา และปรับปรุง การดำเนินงานของ สสปท.

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

---

ภาคผนวก ค. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

## การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ภายหลังจากสร้างเครื่องมือในการสำรวจ และจัดทำร่างแบบสอบถามของแต่ละกลุ่มที่ผ่านการตรวจสอบ และเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างแล้ว ได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยมีจำนวนตัวอย่างที่ทำการทดสอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 30 ราย ในการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ในแง่ของความเที่ยงตรงมีการทดสอบการใช้ภาษาให้รัดกุม กระชับ ถูกต้อง ชัดเจน รอบคอบ เพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน และข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อต้องสามารถวัดผลตามที่กำหนดได้อย่างแท้จริง โดยในแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบโดยการสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตัวแทนของการสำรวจครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจเนื้อหาของแบบสอบถามอย่างดี และสามารถตอบคำถามได้ตรงตามการสื่อความหมาย

สำหรับการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) บริษัทฯ จะใช้วิธีทดสอบ Cronbach's Alpha ซึ่งค่าของระดับความเชื่อมั่นที่ได้จะต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 ในการทดสอบแบบสอบถามทุกชุดมีค่า Cronbach's Alpha อยู่ในเกณฑ์ผ่านเงื่อนไขในการทดสอบนี้ Drost (2011) โดยมีรายละเอียดของค่า Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามแต่ละชุด ดังนี้

### ตาราง ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธี Cronbach's Alpha

ชุดแบบสอบถาม	ค่า Cronbach's Alpha	แปลผล
ภาพรวมแบบสอบถาม	0.976	ดีมาก
<b>ประเด็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ สสปท.</b>		
1. ดำเนินการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและระบบการจัดการ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.975	ดีมาก
2. เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตอบสนองภาคอุตสาหกรรมทุกระดับ	0.975	ดีมาก
3. ยกระดับการให้บริการวิชาการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน	0.975	ดีมาก
4. ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย ด้านความปลอดภัย แข็งป้องกันในสังคม ทุกระดับ	0.975	ดีมาก
5. พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร	0.975	ดีมาก
6. ตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่สถานประกอบการ	0.975	ดีมาก



**ตาราง ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธี Cronbach's Alpha (ต่อ)**

ชุดแบบสอบถาม		ค่า Cronbach's Alpha	แปลผล
ภาพรวมแบบสอบถาม		0.976	ดีมาก
<b>ความคาดหวังและความกังวล</b>			
ด้านการ บริการของ เจ้าหน้าที่	1. ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0.975	ดีมาก
	2. ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0.976	ดีมาก
	3. ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0.976	ดีมาก
	4. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ติดตามและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	0.975	ดีมาก
	5. การให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับประโยชน์ใดๆ	0.975	ดีมาก
	6. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	0.976	ดีมาก
ด้าน กระบวนการ ขั้นตอน	7. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0.976	ดีมาก
	8. ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	0.976	ดีมาก
	9. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	0.975	ดีมาก
	10. มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	0.975	ดีมาก
ด้านช่องทาง การติดต่อ สื่อสาร	11. ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก	0.976	ดีมาก
	12. ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	0.975	ดีมาก
	13. ช่องทางการติดต่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	0.975	ดีมาก
	14. สสปท. ติดต่อกับผู้รับบริการที่เกิดปัญหาอย่างรวดเร็ว	0.976	ดีมาก
ด้านการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร	15. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	0.975	ดีมาก
	16. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	0.975	ดีมาก
	17. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก เข้าถึงง่าย	0.976	ดีมาก
	18. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เข้ากับสถานการณ์	0.976	ดีมาก
ด้านผล การให้บริการ	19. การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	0.975	ดีมาก
	20. การให้บริการตรงกับความต้องการ	0.975	ดีมาก
	21. การให้บริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้	0.975	ดีมาก
	22. องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	0.975	ดีมาก

**ตาราง ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธี Cronbach's Alpha (ต่อ)**

ชุดแบบสอบถาม		ค่า Cronbach's Alpha	แปลผล
<b>ภาพรวมแบบสอบถาม</b>		<b>0.976</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>	23. มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.975	ดีมาก
	24. ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้งาน	0.975	ดีมาก
	25. ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง	0.975	ดีมาก
	26. ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	0.975	ดีมาก
	27. ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	0.976	ดีมาก
	28. ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	0.975	ดีมาก
<b>ชุดแบบสอบถาม</b>		<b>ค่า Cronbach's Alpha</b>	<b>แปลผล</b>
<b>ความเชื่อมั่นต่อ สสปท.</b>			
1.	สสปท. เป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน	0.976	ดีมาก
2.	เมื่อนึกถึงหน่วยงานหลักด้านการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ท่านนึกถึง สสปท.	0.976	ดีมาก
3.	สสปท. เป็นองค์กรที่ ส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยและนวัตกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน	0.976	ดีมาก
4.	สสปท. มีงานวิชาการ งานมาตรฐาน/คู่มือ งานวิจัยและนวัตกรรมที่ส่งเสริมให้องค์กรมีความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	0.975	ดีมาก
5.	สสปท. ส่งเสริมและขับเคลื่อนในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อคนทำงาน	0.976	ดีมาก
6.	สสปท. สร้างความตระหนักรู้ในด้านการป้องกันอันตรายก่อนเกิดเหตุให้แก่คนทำงานและประชาชน	0.975	ดีมาก
7.	สสปท. มีการพัฒนาหลักสูตร การฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างเหมาะสมและน่าเชื่อถือ	0.976	ดีมาก
<b>ความผูกพันต่อการปฏิบัติงานของ สสปท.</b>			
1.	ในอนาคตท่านจะยังคงเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท. ต่อไป	0.976	ดีมาก
2.	ท่านยินดีที่จะแนะนำ/บอกต่อให้ผู้อื่น มาเข้าร่วมกิจกรรม สัมมนา ฝึกอบรม และใช้บริการกับ สสปท.	0.976	ดีมาก
3.	ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้จาก สสปท. ไปใช้ประโยชน์ได้เสมอ	0.976	ดีมาก
4.	สสปท. สามารถทำได้จริงตามข้อความที่สื่อสารและประชาสัมพันธ์ออกมา	0.976	ดีมาก
5.	สสปท. ปฏิบัติด้วยความจริงใจและซื่อสัตย์	0.976	ดีมาก

**ตาราง ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธี Cronbach's Alpha (ต่อ)**

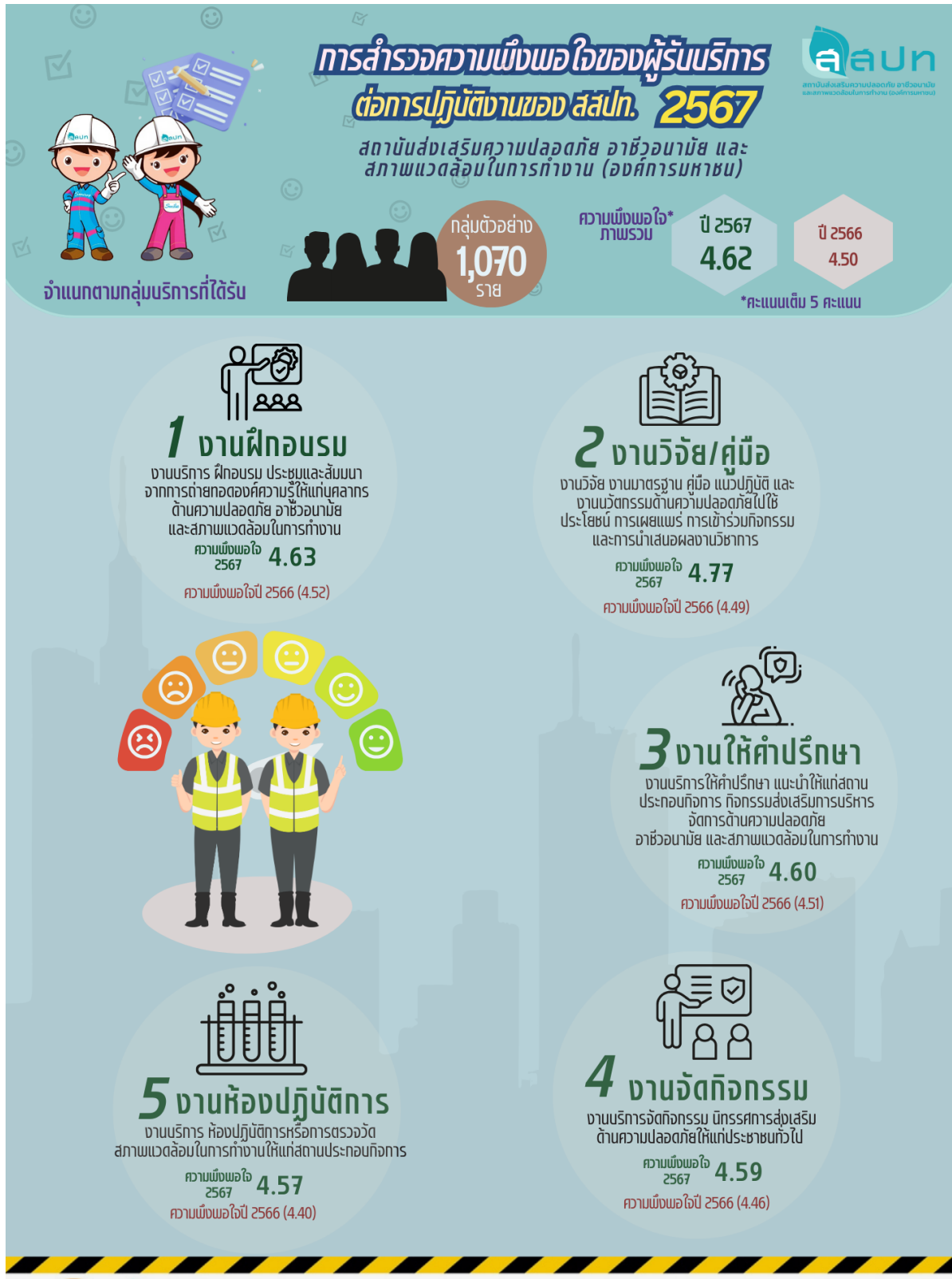
ชุดแบบสอบถาม	ค่า Cronbach's Alpha	แปลผล
<b>ภาพรวมแบบสอบถาม</b>	<b>0.976</b>	<b>ดีมาก</b>
6. เมื่อเกิดปัญหา หรือต้องการคำแนะนำ ท่านมั่นใจว่า สสปท. จะสามารถให้คำแนะนำ และติดตามแก้ไขปัญหาได้	0.976	ดีมาก
7. สสปท. ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเคารพและให้เกียรติ	0.976	ดีมาก
8. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรม และการบริการจาก สสปท.	0.975	ดีมาก
9. สสปท. เป็นหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ตอบโจทย์ความต้องการของหน่วยงานฉัน	0.975	ดีมาก
10. สสปท. เป็นองค์กรที่บริหารจัดการ สนับสนุนข้อมูลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีที่สุดของฉัน	0.976	ดีมาก
11. ท่านยินดีที่จะให้การสนับสนุน สสปท. อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการพัฒนา ที่ดียิ่งขึ้น และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน	0.976	ดีมาก
12. หากมีข่าวเชิงลบที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ สสปท. ท่านยินดีช่วยอธิบายให้คนรู้จัก/ผู้อื่นเกิดความรู้สึกเชิงบวกมากขึ้น	0.975	ดีมาก

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

---

## ภาคผนวก ง. Infographic



สสปท-TOSH



@TOSH



สสปท



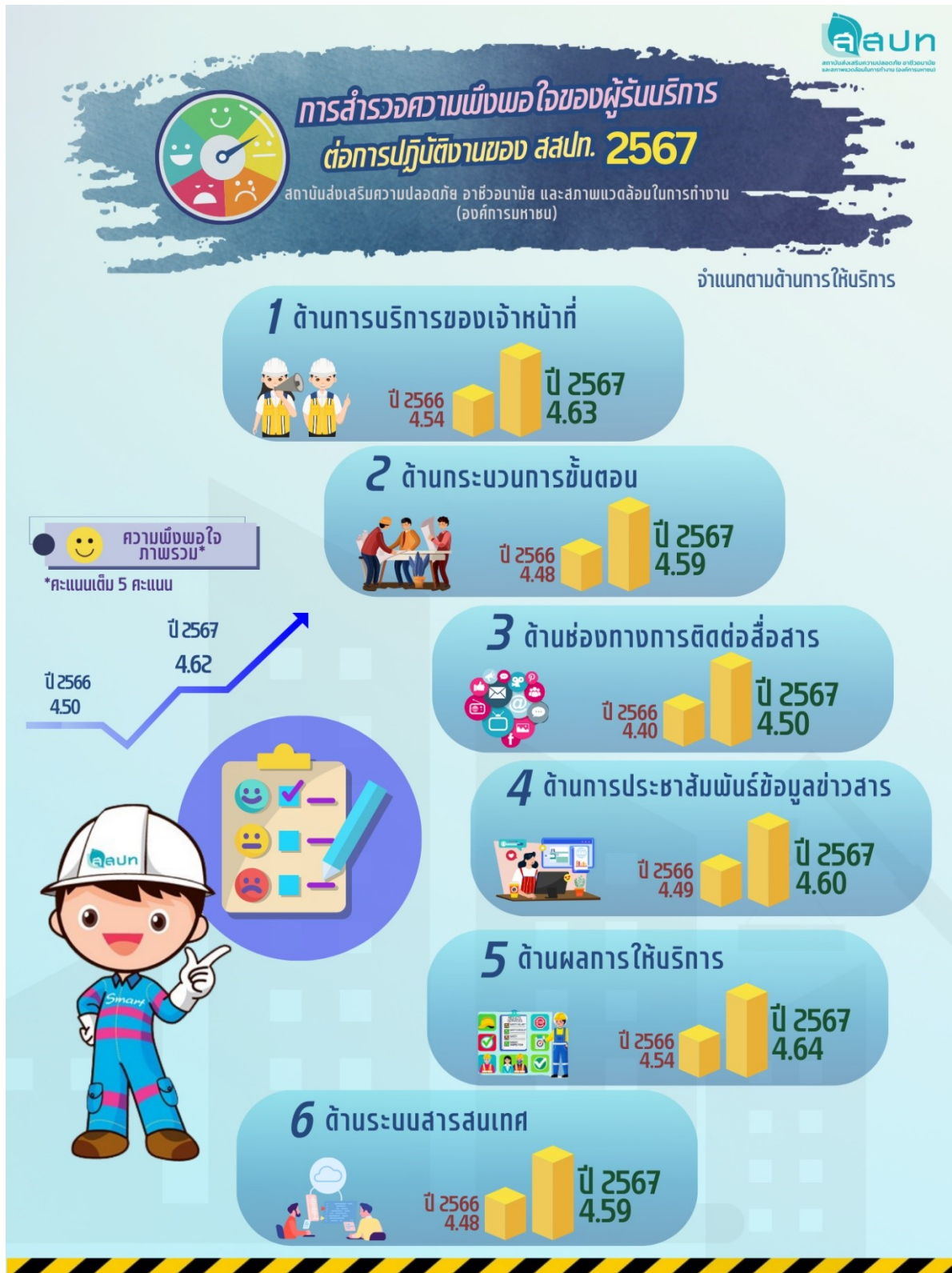
T-OSH



TOSHThailand



T-OSH



สสปท-TOSH



@TOSH



สสปท



T-OSH



TOSHThailand



T-OSH



บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด  
โทร: 02-840-4700 Fax: 02-440-0179

77/42 ถนนกรุงธนบุรี แขวงคลองตันใต้  
เขตคลองสาน กทม. 10600