



# เอกสาร ความปลอดภัย

แผนกนิรภัยการช่าง กองจัดการ อร.

ฉบับที่ ๒/๕๔

## การเสริมสร้างทัศนคติความปลอดภัย

การส่งเสริมความปลอดภัย เป็นกิจกรรมที่นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก ถึงแม้ว่าองค์กรนั้นจะมีการออกแบบระบบด้านความปลอดภัยเป็นอย่างดี ผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยบังคับใช้อย่างต่อเนื่องก็ตาม การส่งเสริมที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญยิ่ง เพราะการป้องกันอุบัติเหตุขึ้นอยู่กับความตั้งใจของผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความปลอดภัย ผู้ปฏิบัติงานต้องอาศัยความคิดของตนเองและต้องรักษาระเบียบวินัย เพื่อป้องกันตัวผู้ปฏิบัติงานเอง พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานสามารถถูกกระตุ้น หรือบังคับ ให้เกิดได้ด้วยการส่งเสริมความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ การเริ่มต้นการส่งเสริมความปลอดภัยนั้น ผู้นำควรจะ

๑. ชี้แจงพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ ซึ่งปรากฏอยู่อย่างเด่นชัด
๒. วางแผนและจัดระบบสำหรับกลยุทธ์ที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยแรงกระตุ้นเชิงบวก
๓. กำหนดระบบการติดตามเพื่อวิเคราะห์เมื่อพฤติกรรมได้เปลี่ยนแปลงแล้วว่าได้เปลี่ยนแปลงอย่างไรและจะมีลักษณะนิสัย (Habit) ใหม่อย่างไร
๔. วางแผนและจัดระบบสำหรับกลยุทธ์ที่จะนำมาใช้ในการส่งเสริมครั้งต่อ ๆ ไป

### การดำเนินการส่งเสริมความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ

การส่งเสริมความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพมีมากมายหลายแบบ การส่งเสริมโดยทั่วไปจะมีระดับดังนี้

๑. ความตระหนัก (Awareness) ความตระหนักจะเป็นการกระตุ้นความสนใจในโปรแกรมความปลอดภัยกระทำได้โดยการออกแบบให้บุคคลเกิดความสนใจต่อโปรแกรมความปลอดภัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคคลคิดและพูดถึงความปลอดภัย กิจกรรมที่ทำให้เกิดความตระหนักควรจะมุ่งเน้นไปที่ปัญหาที่มีอยู่ ทั้งนี้ การพิจารณารูปแบบ โดยทั่วไปแล้วจะขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กร ซึ่งควรเลือกการส่งเสริมที่ตรงกับปัญหาวิกฤต (Critical Problems) และตรงเป้าหมายของปัญหาเฉพาะของหน่วยงาน การส่งเสริมความตระหนักจะต้องเป็นกิจกรรม ที่ต่อเนื่อง

๒. การยอมรับ (Acceptance) การยอมรับเริ่มต้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีส่วนร่วมกับโปรแกรมความปลอดภัย และโปรแกรมนี้ส่งผลต่อตัวเองอย่างชัดเจน การส่งเสริมความปลอดภัยจะมีความน่าเชื่อถือ

ก็คือเมื่อผู้บริหารแสดงพันธะสัญญา (Commitment) ด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดี การแสดงพันธะสัญญา อาจกระทำด้วยนโยบาย ที่เด่นชัด โปรแกรมการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ทำ ตลอดจนการค้นหาสาเหตุของอุบัติเหตุ ซึ่งภาพที่ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นพันธะสัญญาของผู้บริหาร จะส่งผล กระทบต่อพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน

๓. **การปฏิบัติ (Application)** คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมต่อโปรแกรมความปลอดภัย ด้วยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของคณะกรรมการความปลอดภัย และการนำเสนอความคิดเห็นของเขาผ่านระบบ ข้อเสนอแนะ ซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Learn by doing) และได้รับประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ ในด้านความปลอดภัย ผู้เชี่ยวชาญความปลอดภัยมืออาชีพ เชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมในโปรแกรม ความปลอดภัยมีผลต่อสติความปลอดภัย ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude) และมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจวิธีการที่พวกเขาได้รับจากการมีสติด้านความปลอดภัย (Safety Conscious)

๔. **การรับไว้สำหรับนิสัยใหม่ (Assimilation of New habit)** การรับไว้หรือการยอมรับจะเกิดขึ้น ต่อเมื่อทัศนคติความปลอดภัยติดแน่นในความรู้สึกนึกคิดของบุคคล และเกิดการปฏิบัติ ซึ่งเป็นผลสะท้อน จากนิสัยของพฤติกรรมความปลอดภัย ในระดับนี้ถือว่างานส่งเสริมความปลอดภัยต่อการเปลี่ยนพฤติกรรม ประสบความสำเร็จ และถึงเวลาที่จะเปลี่ยนแปลงการส่งเสริมในเรื่องใหม่

#### แนวทางสำหรับการส่งเสริมความปลอดภัยให้ประสบความสำเร็จ

ในอุตสาหกรรมที่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีพบว่า กิจกรรมการส่งเสริมที่ประสบความสำเร็จ จะช่วยเพิ่มความตระหนัก (Awareness) ของเรื่องที่ต้องการและมีผลต่อทัศนคติซึ่งสามารถ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ กิจกรรมส่งเสริมด้านความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยมีรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มและเสริมให้เกิดการตระหนักด้านความปลอดภัย และปรับทัศนคติซึ่งจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แนวทางต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือตัวอย่างของความสำเร็จที่เคยปฏิบัติแล้ว และได้ผลดี เป็นอย่างมาก

๑. **ให้ความสำคัญกับข่าวสารด้านสาเหตุของอุบัติเหตุเฉพาะ (Specific accident causes)** และ การป้องกัน (preventive actions) เช่น การให้ข่าวสารทั่ว ๆ ไป ได้แก่ ต้องปลอดภัย (be safety) ขับรถ ให้ปลอดภัย (drive safety) หรือเพิ่มความระมัดระวัง อาจไม่ชัดเจน และมีประโยชน์ค่อนข้างน้อย แต่ข่าวสารเฉพาะ เช่น “ยกย่องเข้าเพื่อป้องกันหลังของคุณ” จะมีประโยชน์มากกว่า

๒. **เพิ่มความเข้มข้นด้วยความหลากหลาย** ใช้เครื่องมือในการส่งเสริมให้หลากหลาย การใช้บอร์ด ข่าวสาร เป็นวิธีการที่มักจะใช้ และมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมความปลอดภัยทั่วไป สถานที่ที่เหมาะสม ที่สุด คือ ในหรือใกล้ ๆ กับห้องเก็บของส่วนตัว (Locker room) ห้องอาหาร หรือจุดที่มีการพักระหว่างการ ทำงาน เนื่องจากสถานที่เหล่านี้จะอนุญาตให้ผู้ปฏิบัติงานพักผ่อนและใช้เวลาสั้น ๆ กับการอ่านข่าวสารบน บอร์ดข่าวสาร การใช้โปสเตอร์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความปลอดภัยในปัจจุบันจะสามารถช่วยให้ การส่งเสริมมีอิทธิพลมากขึ้น ผลความสำเร็จจะบรรลุได้ก็ต่อเมื่อโปสเตอร์มีความน่าสนใจ ซึ่งเฉพาะเจาะจงต่อ

ปัญหา และสามารถบอกผู้อ่านได้ว่าควรจะทำอะไร หลีกเลี่ยงอะไร จะป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างไร นอกจากนี้แล้ว สถิติอุบัติเหตุของหน่วยงาน สามารถนำมาใช้ในการส่งเสริมความสนใจในด้านความปลอดภัยได้ แต่อย่างไรก็ตามความสำเร็จต่างๆ จะบรรลุหรือไม่ต้องขึ้นกับการประกวด และการให้รางวัล เพื่อจะกระตุ้นบุคคลให้เรียนรู้ (Learn) และทำ (do) หรือจดจำ (remember) บางสิ่งเกี่ยวกับความปลอดภัย

๓. การรณรงค์ขององค์กรและโปรแกรมต่างๆ เป็นการเน้นที่สำคัญต่อปัญหาวิกฤติความปลอดภัย จะต้องยาวนานพอที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง ซึ่งอาจต้องใช้เวลาหลายเดือน ในการรณรงค์แต่ละเรื่อง จะต้องมีการที่รับผิดชอบ มีผู้บริหารระดับสูงมาร่วมให้ความคิดเห็น และมีสมาชิกของทีมรณรงค์มาจากหลายระดับขององค์กร ทีมงานนี้จะต้องออกแบบและเป็นผู้จัดการการรณรงค์ ซึ่งอาจใช้วิธีต่างๆ เช่น การสนทนาความปลอดภัย การส่งแผ่นพับ โปสเตอร์ป้ายโฆษณา นิทรรศการ การตรวจสอบหรือตรวจเยี่ยม การประกวดการแข่งขัน ภาพถ่าย สไลด์ ภาพยนตร์ และวิดีโอ การใช้แบบสอบถาม ข่าวสารความปลอดภัย วารสาร และจดหมายข่าว

๔. เน้นเชิงบวก (Accentuate the Positive) กิจกรรมการส่งเสริมที่เน้นให้ทำอะไร (what to do) จะทำให้ขบวนการด้านความปลอดภัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น กิจกรรมข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัย เป็นเครื่องมือ ที่ช่วยกระตุ้นในเชิงบวกได้เป็นอย่างดี ซึ่งสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาของตนเอง นอกจากนี้แล้ว การให้รางวัลและประกาศเกียรติคุณ สามารถส่งเสริมความสนใจในกระบวนการความปลอดภัยได้ กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ควรได้รับการยอมรับจากทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ โดยการให้รางวัล อาจขึ้นอยู่กับข้อเสนอแนะในโปรแกรมความปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับกฎความปลอดภัยด้านต่างๆ และ การเรียนรู้จากข่าวสารความปลอดภัย การให้รางวัลหรือประกาศเกียรติคุณ สำหรับผู้บริหาร ควรพิจารณาที่สมรรถนะ (performance) ต่อกิจกรรมด้านความปลอดภัย เช่น กิจกรรมการบริหารงานเพื่อความปลอดภัย และควรมีการจัดพิธีมอบรางวัล ซึ่งสามารถสื่อสารถึงความสำคัญของรางวัล เช่น ผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้มอบรางวัลให้ผู้รับด้วยตัวเองในพิธีการที่เหมาะสม รวมทั้งควรมีการถ่ายภาพ และประชาสัมพันธ์งานด้วย

๕. การส่งเสริมบริเวณที่ต้องการการควบคุมปัญหาเฉพาะจุด (Practice “point-of-control” Promotion) จากการศึกษาพบว่า การใช้โปสเตอร์จะมีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อติดที่จุดของปัญหา ตัวอย่างเช่น โปสเตอร์เตือนให้บุคคลจับราว (handrails) สำหรับบันไดควรติดตั้งในบริเวณที่บุคคลจะขึ้นหรือลงบันได และขั้นตอนปฏิบัติงานวิกฤต (Critical Task Checklist) ควรต้องติดบริเวณที่จะปฏิบัติงาน เป็นต้น

๖. ประเมินผลการส่งเสริม (Evaluate promotion results) เป็นการกระตุ้นให้เกิดการสะท้อนกลับ (Encourage feedback) ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าบุคคลให้ความสนใจกับอะไร, อะไรที่เขาจดจำได้ และเขาได้ประยุกต์ข่าวสารในการปฏิบัติอย่างไร ในการดำเนินการสามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น การติดต่อพูดคุยเป็นส่วนตัว (personal contact) การประชุมกลุ่ม (group discussions) การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม การสังเกตเฉพาะจุด การวิเคราะห์จากบันทึก การทดสอบ และสุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้สามารถได้ข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) และนำไปพิจารณาดำเนินการปรับเปลี่ยนกิจกรรมที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่มี

**ประสิทธิภาพ** และพยายามใช้เทคนิคที่เกิดประโยชน์สูงสุดให้บ่อยครั้ง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาที่ต่อเนื่อง

ในการประยุกต์ใช้วิธีการทั้ง ๖ วิธีข้างต้นนี้จะต้องหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่มากเกินไป ห้ามส่งเสริมในสิ่งที่ไม่เป็นความจริง และต้องจริงใจ (be honest) ในท้ายที่สุดพึงจดจำไว้เสมอว่าสองคำของการส่งเสริมที่มีประสิทธิภาพคือ **ง่ายๆ และซ้ำๆ (simplify and repeat) ง่ายๆ และซ้ำๆ ง่ายๆ และซ้ำๆ**

### **บทสรุป (Conclusion)**

การสร้างความตระหนักที่ตรงกับหัวข้อที่ต้องการและทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรม สามารถสร้างได้โดยกิจกรรมการส่งเสริมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มการควบคุมความสูญเสีย ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้วยการส่งเสริม จะขึ้นอยู่กับการใช้กิจกรรมที่หลากหลายอย่างเหมาะสม และเข้าใจกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างแท้จริง



**ด้วยความปรารถนาดีจาก แผนกนิรภัยการช่าง  
กองจัดการ กรมอุทกหารเรือ**