

บทความโดย : สวินทร์ พงษ์เก๋ (sawin.p@egat.co.th)

นักวิทยาศาสตร์ระดับ 10 ฝ่ายพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัย

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การส่งเสริมความปลอดภัย เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากถึงแม้ว่าองค์กรนั้นจะมีการออกแบบด้านความปลอดภัยเป็นอย่างดี หรือผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง หรือขั้นตอนปฏิบัติงาน (Task Procedure) จะปลอดภัยและได้บังคับใช้อย่างต่อเนื่องก็ตาม การส่งเสริมที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญยิ่ง เพราะการป้องกันอุบัติเหตุขึ้นอยู่กับความตั้งใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความปลอดภัย ผู้ปฏิบัติงานต้องอาศัยความคิดของตัวเองและต้องรักษาระเบียบวินัย เพื่อป้องกันตัวผู้ปฏิบัติงานเอง พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานสามารถถูกกระตุ้นหรือบังคับให้เกิดได้ด้วยการส่งเสริมความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ

แรงจูงใจภายใต้การส่งเสริมที่มีประสิทธิภาพ คือแนวคิดที่ว่าพฤติกรรมสามารถและควรจะเปลี่ยนแปลงได้ การส่งเสริมความปลอดภัยไม่ควรจะดำเนินการแต่เพียงผิวเผินด้วยการให้รางวัลที่ไม่มีที่สิ้นสุดเท่านั้น แต่การส่งเสริมความปลอดภัยควรจะถูกจัดการและมุ่งหวังผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ต้องการให้ได้ ระบบการส่งเสริมที่มั่นคง เฉพาะเจาะจง เข้มข้น และได้วางแผนเป็นอย่างดี คือรากฐานภายใต้ความสำคัญที่ว่า

- จิตสำนึกใดที่ต้องใส่ใจ ต้องพิจารณา
(What the mind attends to, it considers)
- จิตสำนึกใดที่ไม่ต้องใส่ใจ, ให้ยกเลิกไป
(What the mind dose not attend to, it dismisses)
- จิตสำนึกใดที่ใส่ใจกระทำอยู่เสมอ มันเป็นความเชื่อ
(What the mind attends to regularly, it believes)
- จิตสำนึกใดที่เป็นความเชื่อ มันจะแสดงออกที่การกระทำ
(What the mind believes, it eventually does)
- จิตสำนึกใดที่กระทำอย่างสม่ำเสมอ มันจะกลายเป็นนิสัย
(What the mind does regularly becomes habitual)

การเริ่มต้นการส่งเสริมความปลอดภัยนั้น ผู้นำควรจะ

- ชี้บ่งพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ ซึ่งปรากฏอย่างเด่นชัด
- วางแผนและจัดระบบสำหรับกลยุทธ์ที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยแรงกระตุ้นเชิงบวก (Positive reinforcement)
- กำหนดระบบการติดตามเพื่อวิเคราะห์เมื่อพฤติกรรมได้เปลี่ยนแปลงแล้วว่าได้เปลี่ยนแปลงอย่างไรและจะมีลักษณะนิสัย (Habit) ใหม่อย่างไร
- วางแผนและจัดระบบสำหรับกลยุทธ์ที่จะนำมาใช้ในการส่งเสริมครั้งต่อไป

การดำเนินการส่งเสริมความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ

การส่งเสริมความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพมีมากมายหลายแบบ โปรแกรมการส่งเสริมโดยทั่วไปจะมีระดับดังนี้

- ความตระหนัก (Awareness)
- การยอมรับ (Acceptance)
- การปฏิบัติ (Application) และ
- การรับไว้ (Assimilation)

1. ความตระหนัก (Awareness)

การตระหนักจะเป็นการกระตุ้นความสนใจในโปรแกรมความปลอดภัยด้วยการออกแบบให้เกิดความสนใจของบุคคลต่อโปรแกรมความปลอดภัยว่า คิดอะไร และจะทำอะไร วัตถุประสงค์ของการตระหนักก็คือ การทำให้บุคคลจำนวนมากที่สุด คิดและพูดถึงความปลอดภัย

กิจกรรมที่ให้เกิดการตระหนัก ควรจะมุ่งเน้นไปที่ปัญหาที่มีอยู่และการสัมผัส (Exposure) ของแต่ละองค์กร และของแต่ละประเภทการปฏิบัติการ (Type of Operation)

ทางเลือกของเครื่องมือและวิธีการในการส่งเสริมมีมากมายหลายแบบในราคาของการดำเนินการที่ต่ำ(ดูรูปที่1เป็นตัวอย่าง)การพิจารณารูปแบบจะขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัท การสัมผัสที่เฉพาะเจาะจง (Specific Exposure) ความสูญเสียที่เคยเกิดขึ้น และตัวผู้ปฏิบัติงาน เช่น ระดับความชำนาญ (Skill Level) พื้นฐานด้านเทคนิค และระยะเวลาของประสบการณ์ในงานนั้น องค์กรควรเลือกการส่งเสริมที่ตรงกับปัญหาวิกฤต (Critical Problems) และตรงเป้าหมายของปัญหาเฉพาะของหน่วยงาน

เป็นความเข้าใจผิดที่หน่วยงานมักคิดว่าการตระหนักคือโปรแกรมการส่งเสริมที่สำคัญที่สุด ความจริงแล้วการตระหนักเป็นเพียงจุดเริ่มต้นของห่วงโซ่ที่มีความยาว และต่อเนื่องกัน การส่งเสริมการตระหนักจะต้องเป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่อง โดยที่อาจมีเวลาที่ชัดเจนเมื่อการตระหนักได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอและมีกิจกรรมที่เกิดขึ้นจนเป็นปกติ

การเปลี่ยนแปลงความสนใจในความปลอดภัยไปสู่นิสัย (Habit) ของพฤติกรรมความปลอดภัยต้องการความพยายามอย่างต่อเนื่อง โดยที่มันจะเริ่มต้นจากการตระหนักจนกระทั่งบุคคลส่วนใหญ่พร้อมสำหรับระดับต่อไป คือการยอมรับ (Acceptance)

2. การยอมรับ (Acceptance)

การยอมรับเริ่มต้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีส่วนร่วมกับโปรแกรมความปลอดภัย และโปรแกรมนี้ส่งผลต่อตัวเองอย่างชัดเจน การชี้วัดผู้ปฏิบัติงานด้วยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโปรแกรมความปลอดภัย จะนำผู้ปฏิบัติงานไปสู่ระดับต่อไปของความปลอดภัย

การส่งเสริมความปลอดภัย จะมีความน่าเชื่อถือก็ต่อเมื่อผู้บริหารแสดงพันธะสัญญา (Commitment) ด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดี การแสดงพันธะสัญญาอาจกระทำด้วยนโยบายที่เด่นชัด โปรแกรมการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ทำ ตลอดจนการค้นหาสาเหตุของอุบัติเหตุ และหลักฐานอื่นๆ ที่ปรากฏอย่างเด่นชัด จากการอุทิศตนของผู้บริหาร ภาพที่ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นพันธะสัญญาของผู้บริหารจะมีผลเป็นอย่างสูงต่อพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน ต่องาน และความตั้งใจที่จะเรียนรู้จากการส่งเสริมความปลอดภัย กล่าวโดยสรุปก็คือ การสื่อสารว่าความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ การใช้เทคนิค การส่งเสริมที่ประสบความสำเร็จ จะขึ้นอยู่กับการยอมรับของผู้ปฏิบัติงานต่อความสนใจจริงและการมีส่วนร่วมต่อความปลอดภัยของผู้บริหาร

3. การปฏิบัติ (Application)

การปฏิบัติ คือ ระดับที่ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมต่อโปรแกรมความปลอดภัย ด้วยการมีกิจกรรมและมีส่วนร่วมในทีมและคณะกรรมการความปลอดภัย (Safety teams and committees) และการนำเสนอความคิดเห็นของเขาผ่านระบบข้อเสนอแนะ นี่คือระดับที่บุคคลเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Lean by doing) และได้รับประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ในด้านความปลอดภัย ผู้เชี่ยวชาญความปลอดภัยมืออาชีพเชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมในโปรแกรมความปลอดภัยมีผลต่อสติความปลอดภัย ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude) และมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจวิธีการที่พวกเขาได้จากการมีสติด้านความปลอดภัย (Safety Concious)

การประกวด (Contest) ที่ต้องการให้บุคคลเรียนรู้ กระทำ หรือจดจำบางสิ่งสำหรับความปลอดภัย สามารถเป็นเครื่องมือส่งเสริมที่มีประสิทธิภาพได้ การประกวดจะช่วยรักษาระดับความสนใจให้สูงตลอดเวลา และยังช่วยให้ทุกคนสนใจจริงต่อความวิกฤติ (Critical Areas) ช่วยกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา บทบาทของผู้นำสามารถกระทำได้หลายอย่างเพื่อให้การประกวดประสบความสำเร็จ เช่น

- ให้ข้อมูลที่ติดต่อลักษณะการประกวดและกฎที่เกี่ยวข้อง
 - ให้และเก็บข้อมูล หรือวัสดุที่ต้องการตรงตามเวลา
 - กระตุ้นบุคคลให้อ่านและมีส่วนร่วมต่อการประกวด
 - ป้องกันการบาดเจ็บและทรัพย์สินเสียหาย
 - สอบถามข้อเสนอแนะและความต้องการในการส่งเสริม
 - นำความคิดของกลุ่มมาใช้ในการประกวด

4. การรับไว้สำหรับนิสัยใหม่ (Assimilation of New habit)

การรับไว้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อทัศนคติความปลอดภัยติดแน่นในความรู้สึกนึกคิดของบุคคล มีคุณค่า และเกิดการปฏิบัติ ซึ่งเป็นผลสะท้อนจากนิสัยของพฤติกรรมความปลอดภัย ในระดับนี้ถือว่างานส่งเสริมความปลอดภัยต่อการเปลี่ยนพฤติกรรมประสบความสำเร็จและถึงเวลาที่จะเปลี่ยนแปลงการส่งเสริมในเรื่องใหม่

การมุ่งเน้นไปที่ระดับใดระดับหนึ่งแต่เพียงอย่างเดียวโดยละเลยอีกสามระดับที่เหลือ จะเป็นสาเหตุให้โปรแกรมการส่งเสริมล้มเหลวได้ ดังนั้นทั้งสี่ระดับจะต้องถูกพัฒนา ถึงแม้ว่าจะมีเพียงระดับเดียวที่ถูกเน้นให้เกิดในช่วงระยะเวลาใดก็ตาม ดังนั้นการส่งเสริมความปลอดภัยจึงเป็นกระบวนการปฏิรูปผสมผสานทั้ง 4 A ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน

แนวทางสำหรับการส่งเสริมความปลอดภัยให้ประสบความสำเร็จ

ในอุตสาหกรรมที่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ดีพบว่า กิจกรรมการส่งเสริมที่ประสบ

ความสำเร็จจะช่วยเพิ่มการตระหนักรู้ (Awareness) ของเรื่องที่ต้องการและมีผลต่อทัศนคติซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้

กิจกรรมส่งเสริมด้านความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยมีรูปแบบที่หลากหลาย และกว้างขวางมาก ถึงแม้ว่ารูปแบบและวิธีการอาจแตกต่างกัน

แต่ก็มีวัตถุประสงค์เดียวกันคือ เพื่อเพิ่มและเสริมให้เกิดการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย และปรับทัศนคติซึ่งจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แนวทางต่างๆ ต่อไปคือตัวอย่างของความสำเร็จที่เคยปฏิบัติแล้ว และได้ผลดีเป็นอย่างมาก คือ

1. การผสมผสานกิจกรรมการส่งเสริมทั่วไปเข้ากับองค์ประกอบของระบบการบริหารเพื่อควบคุมความสูญเสีย การติดโปสเตอร์ การประกวด และโปรแกรมการส่งเสริมที่เกี่ยวข้องกัน คือหนึ่งในองค์ประกอบของระบบบริหารความปลอดภัย กิจกรรมการนิเทศความปลอดภัย (Safety oriented activities) เพื่อสร้างการตระหนักรู้ให้มากขึ้น จะต้องกระทำควบคู่ไปกับองค์ประกอบของการควบคุมความสูญเสียอื่นๆ

2. ให้ความสำคัญกับข่าวสารด้านสาเหตุของอุบัติเหตุเฉพาะ (Specific accident causes) และการป้องกัน (preventive actions) ข่าวสารต่างๆ ไป เช่น ต้องปลอดภัย (be safety) ขับรถให้ปลอดภัย (drive safety) หรือเพิ่มความระมัดระวัง อาจไม่ชัดเจน และมีประโยชน์ค่อนข้างน้อย แต่ข่าวสารเฉพาะ เช่น “ ยกย่องเขาเพื่อป้องกันหลังของคุณ” จะมีประโยชน์มากกว่า

3. กำหนดเป้าหมายการส่งเสริมที่เฉพาะเจาะจง มีการออกแบบกิจกรรมการส่งเสริมทั่วไป เพื่อ

3.1 สร้างการตระหนักรู้ให้สอดคล้องกับปัญหาความปลอดภัยของหน่วยงาน

3.2 เพิ่มการยอมรับให้สอดคล้องกับปัจจัยด้านความปลอดภัยที่เฉพาะเจาะจง

3.3 เพิ่มการปฏิบัติของพฤติกรรมที่ปลอดภัยที่เฉพาะเจาะจง และ

3.4 กระตุ้นการกลมกลืนสู่การปฏิบัติของนิสัยการทำงานที่ปลอดภัยที่เฉพาะเจาะจง

4. เพิ่มความเข้มข้นด้วยความหลากหลาย ใช้เครื่องมือในการส่งเสริมให้หลากหลาย

การใช้บอร์ดข่าวสารคือวิธีการที่มักจะใช้และมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมความปลอดภัยทั่วไป สถานที่ที่เหมาะสมที่สุด คือ ในหรือใกล้ๆ กับห้องเก็บของส่วนตัว (Locker room) ห้องอาหาร หรือจุดที่มีการพักระหว่างการทำงาน เนื่องจากสถานที่เหล่านี้จะอนุญาตให้ผู้ปฏิบัติงานพักผ่อนและใช้เวลาสั้นๆ

กับการอ่านข่าวสารบนบอร์ดข่าวสาร โอกาสในการอ่านข่าวสารจะลดลง ถ้าติดบอร์ดข่าวสารบริเวณทางออกของอาคาร

พื้นที่หลักของการทำงานควรจะมีบอร์ดข่าวสารเป็นของตัวเอง

การใช้โปสเตอร์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความปลอดภัยในปัจจุบันจะสามารถช่วยให้การส่งเสริมมีอิทธิพลมากขึ้น

ผลความสำเร็จจะบรรลุได้ก็ต่อเมื่อโปสเตอร์มีความน่าสนใจ ซึ่งเฉพาะเจาะจงต่อปัญหา และสามารถบอกผู้อ่านได้ว่าควรจะทำอะไร หลีกเลี่ยงอะไร จะป้องกันและแก้ในปัญหาได้อย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ข่าวสารบนบอร์ดจะต้องเปลี่ยนแปลงด้วยความถี่ที่สมเหตุสมผล

สถิติอุบัติเหตุของหน่วยงานหรือของบริษัท สามารถนำมาใช้ในการส่งเสริมความสนใจในโปรแกรมความปลอดภัย แต่อย่างไรก็ตามความสำเร็จต่างๆ จะบรรลุหรือไม่ต้องขึ้นกับการประกวด และการให้รางวัลเพื่อกระตุ้นบุคคลให้เรียนรู้ (Learn) และทำ (do) หรือจดจำ (remember)

บางสิ่งเกี่ยวกับความปลอดภัย ในขณะที่สถิติอุบัติเหตุของแต่ละกลุ่มงานสามารถนำมาใช้ในการกระตุ้นความสนใจในโปรแกรม

แต่การประกวดระหว่างหน่วยงานด้วยสถิติอุบัติเหตุแต่เพียงอย่างเดียวนั้น ไม่แนะนำให้กระทำ

ทั้งนี้เนื่องจากว่าระดับของอันตรายที่หน่วยงานสัมผัสอยู่จะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการเปรียบเทียบกันระหว่างหน่วยงานด้วยสถิติอุบัติเหตุ นั้น ไม่ยุติธรรม และอาจเกิดการต่อต้าน

การใช้สถิติอุบัติเหตุแต่เพียงอย่างเดียวอาจทำให้เกิดการไม่ยอมรับงานการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งจะส่งผลต่อการได้มาของข้อมูลด้านอุบัติเหตุที่ต้องการได้

เนื้อหาของส่งเสริมจะต้องมีผลโดยตรงต่อปัญหาเฉพาะเจาะจงที่กำลังเผชิญอยู่ เช่น การสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน การปฏิบัติตามกฎที่สำคัญ การหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุบางประเภท เป็นต้น เรื่องที่ระดมรงค์ ควรจะเปลี่ยนแปลงให้บ่อยครั้งในแต่ละปี และมีการเปลี่ยนแปลงที่ผู้บริหาร และประธานในการรณรงค์ในแต่ละเรื่อง

จดหมายข่าวของบริษัท (Company newsletters) ข่าวสาร (bulletins) วารสาร (magazines) และสิ่งพิมพ์อื่นๆ (other publications)

สามารถนำมาใช้ในการกระตุ้นความสนใจในโปรแกรมความปลอดภัยได้ และยังเป็น การเพิ่มความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน

ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับเหตุผลของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ปลอดภัย การส่งสิ่งพิมพ์เหล่านี้ไปยังบ้านของผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยกระตุ้นให้เกิดความปลอดภัยนอกงาน และภายในครอบครัว (off the job and family safety) ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ปลอดภัยวิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่ง โดยเกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพของครอบครัว

5. การรณรงค์ของบริษัทและโปรแกรมต่างๆ การเน้นที่สำคัญต่อปัญหาวิกฤติความปลอดภัย จะต้องยาวนานพอที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง ซึ่งอาจต้องใช้เวลาหลายเดือน ในการรณรงค์แต่ละเรื่อง จะต้องมีการทบทวนที่รับผิดชอบ มีผู้บริหารระดับที่สูงขึ้นไป มาร่วมให้ความคิดเห็น และมีสมาชิกของทีมรณรงค์มาจากหลายระดับขององค์กร ทีมงานนี้จะต้องออกแบบและเป็นผู้จัดการการรณรงค์ ซึ่งอาจใช้วิธีต่างๆ ดังต่อไปนี้

- การสนทนาความปลอดภัย (Safety talks)
- การส่งแผ่นพับ
- โปสเตอร์
- ป้ายโฆษณา (Banner buttons and badges)
- การสังเกตพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง
- นิทรรศการ
- การตรวจสอบหรือตรวจเยี่ยมพิเศษ
- การประกวด
- การแข่งขัน
- ภาพถ่าย สไลด์ ภาพยนตร์ และวีดีโอ
- การใช้แบบสอบถาม
- ข่าวสารความปลอดภัย วารสาร และจดหมายข่าว

การมีบุคคลจากหลากหลายรูปแบบในแต่ละทีม จะทำให้สมาชิกซึ่งเป็นผู้บริหาร

ทุกคนมีส่วนร่วมในระบบการบริหารความสูญเสีย การปฏิบัติเหล่านี้เปรียบเสมือนการที่ผู้บริหารแสดงให้เห็นถึงพันธะสัญญา (Commitment)

ด้านความปลอดภัยของเขาต่อผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด

6. เน้นเชิงบวก (Accentuate the Positive) กิจกรรมการส่งเสริมที่เน้นให้ทำอะไร (what to do) จะทำให้ขบวนการด้านความปลอดภัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กิจกรรมข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัย เป็นเครื่องมือที่ช่วยกระตุ้นในเชิงบวกได้เป็นอย่างดี ด้วยการวางแผน, การจัดองค์กร, การประชาสัมพันธ์ และการติดตามที่เหมาะสม โปรแกรมต่างๆ เหล่านี้สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาของเขา

วิธีการที่ปฏิบัติได้ในการควบคุมอันตรายสามารถเกิดขึ้นจากผู้ปฏิบัติงาน

และการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นไปสู่ทัศนคติในเชิงบวกต่อการรณรงค์ด้านความปลอดภัยต่อไป

การให้รางวัลและประกาศเกียรติคุณ สามารถส่งเสริมความสนใจในกระบวนการความปลอดภัยได้ กิจกรรมต่างๆ

เหล่านี้ควรได้รับการยอมรับจากทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยการให้รางวัลอาจขึ้นกับข้อเสนอแนะในโปรแกรมความปลอดภัย, ความรู้เกี่ยวกับกฎ, การเรียนรู้จากข่าวสารความปลอดภัย หรือความสะอาดเป็นระเบียบ รางวัลที่มีราคาไม่แพง สามารถกระตุ้นในเชิงบวกได้เท่ากับรางวัลที่มีราคาแพง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความจริงใจ ความพึงพอใจ และความยอมรับของทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ของขวัญที่มีราคาแพงจะส่งผลเสียต่อการส่งเสริมเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อให้ได้รางวัล และจะต่อต้านเมื่อไม่มีการให้รางวัล

การให้รางวัลหรือประกาศเกียรติคุณสำหรับผู้บริหาร ควรขึ้นกับสมรรถนะ (performance) ต่อกิจกรรมด้านความปลอดภัย เช่น

กิจกรรมการบริหารงานเพื่อความปลอดภัย

ควรจะมีการจัดพิธีมอบรางวัลที่สามารถสื่อสารถึงความสำคัญของรางวัล เช่น ผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้มอบรางวัลให้ผู้รับด้วยตัวเองในพิธีการที่เหมาะสม จะเป็นการดียิ่งถ้าจะเชิญครอบครัวของผู้ได้รับรางวัล หรือผู้ร่วมงานและผู้บริหารระดับสูงตลอดจนผู้นำชุมชนในบริเวณใกล้เคียงมาร่วมงานด้วย ควรจะมีการถ่ายภาพและประชาสัมพันธ์งานด้วย

องค์กรระหว่างประเทศหรือท้องถิ่นด้านความปลอดภัย บริษัทหรือบริษัทประกันส่วนใหญ่จะมีรางวัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่สามารถช่วยชีวิตผู้อื่น หรือเป็นผู้นำด้านโปรแกรมความปลอดภัย หรือใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เหมาะสม หรือปฏิบัติงานโดยไม่เกิดอุบัติเหตุในระยะเวลานาน รางวัลต่างๆ เหล่านี้มีอยู่แล้ว ดังนั้นการส่งผู้ปฏิบัติงานเข้าประกวด จะเป็นวิธีการที่ไม่แพงและง่ายมาก

การประกาศเกียรติคุณสำหรับกลุ่มงาน (แต่ละแผนก หรือฝ่าย)

ซึ่งปฏิบัติตามมาตรฐานของโปรแกรมจะเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะกระตุ้นโปรแกรมการควบคุมความปลอดภัย การส่งเสริมเหล่านี้จะมีประสิทธิภาพมากที่สุดเมื่อให้ความสำคัญกับสมรรถนะ (performance) ของการเรียนรู้, การกระทำและการจดจำมากกว่าการปฏิบัติงานโดยไม่เกิดอุบัติเหตุ

องค์กรอาจจัดให้มีการรณรงค์ส่งเสริมการส่งข้อเสนอแนะ, การสังเกตการทำงานเฉพาะจุด (Spot Observation), การใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล (PPE) ที่กำหนด, การจัดให้มีการสนทนาความปลอดภัย, การรายงานเหตุการณ์เกือบจะเกิดอุบัติเหตุ, การปฏิบัติตามกฎ, การตระหนักถึงกฎเฉพาะงานหรือดัชนีชี้วัดสมรรถนะอื่นๆ

7. การส่งเสริมบริเวณที่ต้องการการควบคุมปัญหาเฉพาะจุด (Practice “point-of-control” Promotion)

จากการศึกษาพบว่าการใช้โปสเตอร์จะมีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อติดที่จุดของปัญหา ตัวอย่างเช่น โปสเตอร์เตือนให้บุคคลจับราว (handrails) สำหรับบันไดควรติดบริเวณที่บุคคลจะขึ้นหรือลงบันได เหมือนกับอุปกรณ์ช่วยงาน (job aids) เช่น MSDS หรือแบบเช็คลิสต์งานวิกฤต (Critical Task Checklist) และขั้นตอนปฏิบัติงานวิกฤตที่ต้องติดบริเวณที่จะปฏิบัติงาน เป็นต้น

8. การยึดหลักการส่งเสริมที่มีประสิทธิภาพบนหลักการของการป้องกัน (Use proven principle for effective promotion) ซึ่งจะมี 5 ข้อ ดังนี้

- หลักการของการให้ข้อมูลข่าวสาร (Principle of Information) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเพิ่มการสนใจ
- หลักการของการมีส่วนร่วม (Principle of Involvement) การมีส่วนร่วมอย่างมีความหมายจะเพิ่มการสนใจและการสนับสนุน
- หลักการของการตอบสนองซึ่งกันและกัน (Principles of Mutual Interest) โปรแกรม โครงการ ความคิดต่างๆ จะเป็นจุดขายที่ดีถ้าเป็นสิ่งที่เชื่อมความพึงพอใจของทั้งองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน
- หลักการของการเสริมพฤติกรรม (Principles of Behavior Reinforcement) พฤติกรรมเชิงบวกมีแนวโน้มที่จะต่อเนื่องหรือเพิ่มขึ้นเมื่อได้รับการส่งเสริมอยู่เรื่อยๆ
- หลักการของการกระทำซ้ำๆ (Principle of Repetition) ยิ่งให้ได้รับข้อมูลบ่อยเท่าไร ยิ่งทำให้เกิดความจดจำได้มากขึ้นเท่านั้น

9. การมุ่งเน้นที่ปัญหาวิกฤต (Focus on critical Problem) การออกแบบกิจกรรมและการเลือกวิธีการในการส่งเสริม

ต้องเฉพาะเจาะจงต่อปัญหาวิกฤตเฉพาะของหน่วยงาน ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของประวัติหรือศักยภาพของความสูญเสียหลัก (Potential of major loss) การรณรงค์ควรจะบ่งชี้ปัญหาให้ชัดเจน และเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหานั้นที่ตรงประเด็น ความพยายามในการส่งเสริมควรจะสอดคล้องตรงกับปัญหาที่มีโอกาสอย่างมากในการเพิ่มการตระหนักและปรับปรุงพฤติกรรมในการป้องกันแบบเดียวกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก

10. ประเมินผลการส่งเสริม (Evaluate promotion results) กระตุ้นให้เกิดการสะท้อนกลับ (Encourage feedback) คนให้พบว่าบุคคลให้ความสนใจกับอะไร,

อะไรที่เขาจดจำได้ และเขาได้ประยุกต์ข่าวสารในการปฏิบัติอย่างไร การติดต่อเป็นส่วนตัว (personal contact) การประชุมกลุ่ม (group discussions) การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม การสังเกตเฉพาะจุด การวิเคราะห์จากบันทึก การทดสอบ การคิดค้นทัศนคติ (attitude inventories) และสุ่มตัวอย่างสามารถได้ข้อมูลสะท้อนกลับได้ (Feedback) หยุดหรือเปลี่ยนกิจกรรมที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่มีประสิทธิภาพ และใช้เทคนิคที่เกิดประโยชน์สูงสุดให้บ่อยเท่าที่ต้องการ กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาที่ต่อเนื่อง

ในการประยุกต์ใช้วิธีการทั้ง 10 วิธีข้างต้นนี้จะต้องหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่มากเกินไป ห้ามส่งเสริมในสิ่งที่ไม่เป็นความจริง และต้องจริงใจ (be honest) ในท้ายที่สุดพึงจดจำไว้เสมอว่าสองคำของการส่งเสริมที่มีประสิทธิภาพคือ ง่ายๆ และซ้ำๆ (simplify and repeat) ง่ายๆ และซ้ำๆ ง่ายๆ และซ้ำๆ

บทสรุป (Conclusion)

การสร้างความตระหนักที่ตรงกับหัวข้อที่ต้องการและทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรม สามารถสร้างได้โดยกิจกรรมการส่งเสริมที่มีประสิทธิภาพ ถึงแม้จะมีวิธีการที่หลากหลาย แต่วัตถุประสงค์จะต้องชัดเจนเหมือนเดิม คือ เพื่อเพิ่มการควบคุมความปลอดภัย

ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้วยการส่งเสริมจะขึ้นอยู่กับการใช้กิจกรรมที่หลากหลายอย่างเหมาะสม และเข้าใจกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างแท้จริง

