

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจ

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหารได้ทำการสำรวจความพึงพอใจรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทั้งสิ้น 3 กระบวนงาน ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (ภารกิจหลัก: แบบที่ 1), การตรวจรับรองอาหารปลอดภัย (ภารกิจหลัก: แบบที่ 1) และ การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์ อาหารและน้ำ (PT) (ภารกิจหลัก: แบบที่ 8)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจ (n = 297)

กระบวนงาน	Mean	S.D.	หมายเหตุ (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ตามรายละเอียดตัวชี้วัด)	
			น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
1.การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ (n = 119)	4.4473	0.6885	60	2.6683
2. การตรวจรับรองอาหารปลอดภัย (n = 12)	4.6071	0.5063	20	0.9214
3. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) (n = 166)	4.4458	0.6544	20	0.8897
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.5001	0.0968	100	4.4794
	(90.00)			(89.59)

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5001 เมื่อพิจารณากระบวนงานย่อย พบว่า ความพึงพอใจของกระบวนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การตรวจรับรองอาหารปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6071 รองลงมา ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ และการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์ อาหารและน้ำ (PT) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4473 และ 4.4458 ตามลำดับ

1. การตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 119 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 119)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	26	21.85
หน่วยงานเอกชน	85	71.43
บุคคลทั่วไป	7	6.14
อื่น ๆ	1	0.88
ไม่ตอบ	-	-
รวม	119	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 21.85, บุคคลทั่วไป ร้อยละ 6.14 และอื่นๆ ร้อยละ 0.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานที่ขอรับบริการ (n = 119)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
ตรวจอาหาร	81	68.07
ตรวจน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท, น้ำแข็ง	25	21.01
ตรวจเครื่องดื่ม	16	13.45
วัสดุสัมผัสอาหาร	9	8.40
ตรวจวัตถุกันเสีย	15	12.61
อื่นๆ	1	0.84
รวม	143	100

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่มารับบริการประเภทงานตรวจอาหาร คิดเป็นร้อยละ 68.07 รองลงมา ได้แก่ ตรวจน้ำในภาชนะบรรจุปิดสนิท, น้ำแข็ง ร้อยละ 21.01, ตรวจเครื่องดื่ม ร้อยละ 13.45 และขอรับบริการตรวจวัตถุกันเสีย, วัสดุสัมผัสอาหาร และ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 12.61, 8.40 และ 0.84 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 119)

ข้อความ	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์							4.5754	0.6335	มากที่สุด
2.1.1) รายงานผลการวิเคราะห์หน้าเชื้อธื้อ	103	15	1	-	-	4.8571	0.3747	มากที่สุด	
	(86.55)	(12.61)	(0.84)						
2.1.2) รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	99	17	2	1	-	4.7983	0.4971	มากที่สุด	
	(83.19)	(14.28)	(1.68)	(0.84)					
2.1.3) มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	96	22	1	-	-	4.7389	0.4235	มากที่สุด	
	(80.67)	(18.49)	(0.84)						
2.1.4) ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	47	45	17	8	2	4.0672	0.9806	มาก	
	(39.50)	(37.82)	(14.28)	(6.72)	(1.68)				
2.1.5) ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	65	38	9	4	2	4.3559	0.8918	มากที่สุด	
	(55.09)	(32.20)	(7.63)	(3.39)	(1.69)				
2.2 ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ							4.1271	0.8258	มาก
2.2.1) มีช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย	42	46	27	3	-	4.0763	0.8285	มาก	
	(35.60)	(38.98)	(22.88)	(2.54)					
2.2.2) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	49	44	22	3	-	4.1780	0.08231	มาก	
	(41.53)	(37.29)	(18.64)	(2.54)					
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.4473	0.6885	มากที่สุด
							(88.95)		

*เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการตรวจวิเคราะห์อาหารเพื่อควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4473 เมื่อพิจารณารายด้าน

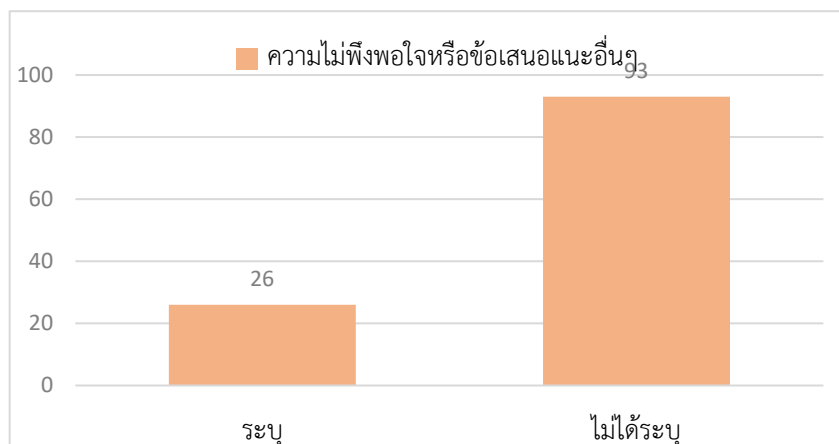
พบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5754 รองลงมา ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1271

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อรายงานผลการวิเคราะห์น้ำเชื้อถือ (ข้อ 1.1.1) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8571 รองลงมา ได้แก่ รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ข้อ 1.1.2) และมีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 1.1.3) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7983

สำหรับรายข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด (ข้อ 1.1.4) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0672

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

กราฟที่ 1 จำนวนของระดับความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 119)



จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 119 คน และมีผู้ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 26 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

➤ ระยะเวลาการให้บริการ

- เพิ่มความรวดเร็วในการรายงานผลการวิเคราะห์
- ใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และรายงานผลค่อนข้างนานกว่ากำหนด, รายงานผลวิเคราะห์มีข้อความผิดพลาดหลายฉบับ
- ผลวิเคราะห์ช้ากว่ากำหนด ควรมีการใช้ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประหยัดเวลาและพลังงานในการรับผลวิเคราะห์
- อยากให้ผลวิเคราะห์เร็วขึ้น
- ใช้เวลาในการตรวจนานกว่าแล็บเอกชน
- อยากให้ทำการตรวจน้ำภายใน 1 อาทิตย์หลังจากที่นำไปตรวจ
- ระยะเวลาการตรวจนานกว่าที่กำหนด ทำให้การขึ้นทะเบียนล่าช้ากว่าที่กำหนด
- อยากให้ใช้เวลาในการทดสอบเร็วขึ้นจาก 4 สัปดาห์ เหลือ 2 สัปดาห์
- อยากให้ระยะเวลาที่ใช้ในการวิเคราะห์ตัวอย่างเร็วขึ้น
- ระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์ใช้เวลานาน (รวมถึงเวลาในการแปลผล+จัดส่ง Cert.)

➤ การรับ-ส่งตัวอย่าง

- ผลทดสอบควรเพิ่มช่องทางรายงานทาง E-mail และถ่ายรูปสินค้าประกอบ

➤ การรายงานผลวิเคราะห์

- ควรเพิ่มช่องทางการออกไปรายงานผลวิเคราะห์ เพื่อความสะดวกและประหยัด
- ช่วง 1-2 เดือนที่ผ่านมา ใบบริบทัวอย่างและใบบริบทัวอย่างผลมีข้อมูลรายละเอียดตัวอย่างลดลง
- ทางบริษัทฯ พบปัญหาการระบุรายละเอียดในรายงานผิด คือ จากที่ต้องระบุว่าวัตถุเจือปนอาหารชนิดผสม พิมพ์ผิดเป็นชนิดเดี่ยว ซึ่งใช้เวลาการดำเนินการแก้ไขนานมาก กินเวลาถึง 1 เดือน ทำให้เสียเวลาในการต้องเข้าไปติดต่อเจ้าหน้าที่หลายครั้ง จึงอยากให้ปรับปรุงการตรวจสอบรายงานให้ถูกต้องก่อนส่งถึงผู้รับบริการด้วยนะค่ะ ด้วยความเคารพ
- ผลวิเคราะห์ออกแล้วแต่ไม่มีการโทรแจ้ง
- ติดตามผลหลายรอบมา บอกจะส่งทาง EMS ผ่านไป 3 วันก็ยังไม่ส่ง ตามแล้วตามอีก
- การออกรายงานผลการวิเคราะห์ช้ามาก เพราะเช็คทาง ilab plus ไม่ขึ้น เมื่อโทรถามถึงทำเรื่องออกผลให้
- เกิดข้อผิดพลาดการรายงานผลตรวจวิเคราะห์ โดยมีการรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ไม่ครบตามจำนวนตัวอย่างที่ส่งตรวจวิเคราะห์ ทำให้เกิดความล่าช้าในการรายงานผลให้ผู้ประกอบการทราบ

➤ การติดต่อสื่อสาร

- หาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้ อันนี้ดีค่ะแต่ก็อยากให้พัฒนาและอัปเดตเป็นระยะค่ะ
- โทรติดต่อสอบถามยาก สายไม่ว่าง ไม่มีคนรับสาย ต้องต่อสายหลายต่อกว่าจะถึงเจ้าหน้าที่
- การโทรสอบถามทางโทรศัพท์ ติดต่อได้ยาก โทรไม่ติดบ่อยครั้ง

2. ด้านอื่นๆ

➤ การพัฒนาวิธีตรวจวิเคราะห์

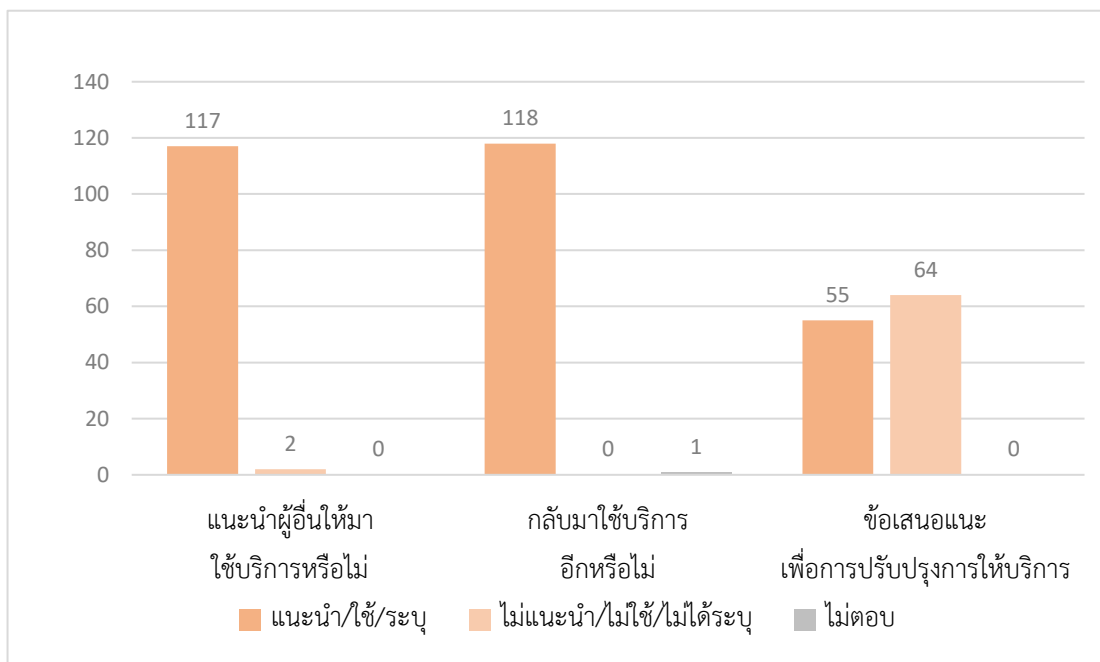
- ประสงค์ให้แล็บพัฒนาการตรวจวิเคราะห์สาร ปัจจัยการผลิตที่ใช้ในการเลี้ยง เช่น สีนํ้าเทียม สารเสริม ฯลฯ

➤ สถานที่

- ควรจะมีห้องปรับอากาศให้กับผู้มาใช้บริการ
- สถานที่ชั่วคราวคับแคบมากร้อน

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 119)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 117 คน (คิดเป็นร้อยละ 98.32) จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการและ จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.68) จะไม่แนะนำให้มาใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 118 คน (คิดเป็นร้อยละ 99.15) จะกลับมาใช้บริการอีก ไม่มีผู้ตอบจะไม่กลับมาใช้บริการอีกและมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 คน ((คิดเป็นร้อยละ 0.84) นอกจากนี้ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 64 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 55 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์

➤ ระยะเวลาการให้บริการ

- ระยะเวลาควรจะไม่นาน
- ความรวดเร็ว และเครื่องมือที่สามารถตรวจได้ครบมากขึ้น
- ขอผลวิเคราะห์เร็วขึ้น
- ควรมีการติดต่อที่ง่าย และส่งข้อมูลผลการวิเคราะห์ตรงตามเวลา
- อยากให้เร็วกว่านี้ค่ะ ไม่ต้องรอเป็นเดือน
- อยากให้ลดเวลาวิเคราะห์ตัวอย่างให้สั้นกว่านี้ค่ะ แต่การบริการดีมาก
- อยากให้ปรับการวิเคราะห์ให้ใช้เวลาสั้นลง
- ระยะเวลาการรอผลนานเกินไป รบกวนฝากไว้พิจารณา
- อยากให้ผลวิเคราะห์ออกไวกว่า 30 วัน
- อยากให้ผลวิเคราะห์สามารถออกผลได้เร็วกว่านี้
- เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
- การปรับปรุงระบบการออกผลให้เร็วขึ้น

- ระยะเวลาการทดสอบที่เร็วขึ้น
- การรับ-ส่งตัวอย่าง
 - ถ่ายรูปสินค้าประกอบ พร้อมส่งผลทางemailร่วม หากเกิดข้อผิดพลาดแก้ไข หรือข้อสงสัยยังดำเนินการได้ทัน ไม่เสียเวลา
 - การนำส่งตัวอย่างล่าช้าเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีเพียงคนเดียวไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการทำให้เกิดความล่าช้า ชำระเงินไม่ทันเวลาที่กำหนด
 - อยากให้เพิ่มช่องทางการส่งตัวอย่างทางไปรษณีย์
 - ควรมีช่องทางในการเช็คสถานะในการรับบริการที่ออฟเดท
 - ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่รับส่งตัวอย่าง
 - ควรส่งผลิตภัณฑ์ตรวจสอบทางช่องทางบัตรคิวส่งตรวจของ อย.
 - การส่งตัวอย่าง หากมีการล่าช้าต้องรีบแจ้งแก่หน่วยงานที่รอรับตัวอย่าง pt
 - อยากให้เพิ่มช่องทางการชำระเงินที่ไม่เสียค่าธรรมเนียมสะดวก,รวดเร็ว
- ระบบรับ-รับส่งตัวอย่าง Ilab Plus
 - ควรปรับปรุง ilab plus ให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น
 - อยากให้ใส่ข้อมูลให้ครบถ้วนกว่านี้ค่ะ เช่น ชื่อบริษัท เลขที่ใบอนุญาตหรือเลขรหัสเก็บตัวอย่าง ที่ควรใส่เพิ่มเติมเป็นอย่างยิ่ง เพื่อง่ายและสะดวกในการหาข้อมูลมากขึ้น
- การรายงานผลวิเคราะห์
 - ควรส่งใบรายงานผลทางอีเมล
 - อยากให้มีการส่งรายงานผล ทาง e-mail ก่อนส่งผลฉบับจริง
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากค่ะ แต่อาจติดต่อยากเนื่องจากต้องติดต่อเจ้าหน้าที่เฉพาะทาง ทำให้ต้องต่อเบอร์ภายในหลายครั้ง จนบางครั้งต้องโทรเจ้าศูนย์กลางเพราะไม่ทราบเบอร์ติดต่อภายในค่ะ อยากให้มีข้อมูลเบอร์ติดต่อเจ้าหน้าที่แต่ละภายในเว็บไซต์ด้วยจะได้ติดต่อได้สะดวกขึ้นค่ะ
 - เจ้าหน้าที่แนะนำดี ใจเย็นเป็นกันเอง อยากให้รักษาตรงนี้ได้
 - บริการดีอยู่แล้ว ในส่วนที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ประสานงานดีมาก
 - หน่วยงานของท่านให้บริการดี
 - เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย บริการดี
 - ไม่มี จนท.บริการให้ข้อมูลชัดเจน
 - การติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่ายขึ้น สะดวก
 - การพูดจากจากเจ้าหน้าที่รับตัวอย่างที่มีอายุแล้วพูดแตกตันมากบางครั้ง เหมือนไม่ชอบงานบริการ
 - เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน (OSSC) ควรมี service mind มากกว่านี้ ทั้งกิจกรรมยาที่เหวี่ยงใส่
- การทางติดต่อสื่อสาร
 - เพิ่มสายโทรศัพท์บางครั้งติดต่อยาก หากจะสอบถามเจ้าหน้าที่โดยตรง
 - การส่งต่อข้อมูลภายในองค์กร
 - เรื่องช่องทางการติดต่อ
 - เพิ่มการติดต่อสอบถามข้อมูลออนไลน์ เช่นการสอบถามทางไลน์ กรณีมีการส่งตัวอย่าง หรืออัตราค่าบริการ
 - ควรเพิ่มช่องทางการเข้าถึงให้หลากหลายขึ้นมากขึ้น

- ควรเพิ่มช่องทางในการตรวจสอบสถานะการวิเคราะห์ให้มีความเสถียรมากกว่านี้, ควรมีการตรวจสอบรายละเอียด (การสะกดคำ) ในใบรายงานผลการวิเคราะห์ให้ละเอียดรอบคอบ ก่อนส่งผลวิเคราะห์ให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อจะได้ไม่เสียเวลาในการแก้ไขแก่ผู้ประกอบการ, ควรใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์
 - การตอบข้อสอบถามทาง E-mail ค่อนข้างช้า
 - พวกแบบประเมินควรส่งมาในอีเมล
 - ควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่รวดเร็วกว่านี้
 - เพิ่มช่องทางติดต่อสอบถาม/การรายงานผล
 - การค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ไม่ค่อยอัปเดตเท่าที่ควร
 - เพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลายเข้าถึงง่าย
2. ด้านอื่นๆ
- อัตราค่าตรวจวิเคราะห์
 - ราคาค่าใช้จ่ายน่าจะลดลงกว่านี้
 - ควรมีโปรโมชั่นในการเลือกตรวจ หรือ ส่วนลดในการตรวจเพิ่มขึ้น
 - สถานที่
 - สถานที่ยังคับแคบ รอตึกใหม่
 - ควรมีที่นั่งเพียงพอต่อการเตรียมเอกสารและควรมีเครื่องปรับอากาศให้กับผู้ใช้บริการ เนื่องจากตอนที่ไปใช้บริการร้อนมากๆห้องตึกมีพัดลมก็เครื่องใหญ่พัดเอกสารกระจาย
 - สถานที่ชั่วคราวคับแคบมาก ไม่มีการเว้นระยะห่าง
 - ควรเพิ่ม ระยะเวลา ปีละ 2 ครั้ง
 - ชื่นชม
 - ดีแลครับ
 - ดียู่แล้ว
 - ดี
 - ทำให้ดีที่สุดค่ะ

2. การตรวจรับรองความปลอดภัย (Food safety)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 12 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 1)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 12)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานรัฐบาล	1	8.33
หน่วยงานเอกชน	11	91.67
รวม	12	100
1.2 ประเภทงานที่ขอรับบริการ		
ตรวจรับรองความปลอดภัย	12	100
รวม	12	100

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดเป็นหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 91.67 และหน่วยงานรัฐบาล คิดเป็นร้อยละ 8.33 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสำรวจที่มาขอรับบริการทั้งหมดมารับบริการตรวจรับรองความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (n = 12)

ข้อความ	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 คุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์						4.7000	0.4536	มากที่สุด	
2.1.1) รายงานผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ	12	9 (75.00)	3 (25.00)	-	-	4.8333	0.3892	มากที่สุด	
2.1.2) รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง	12	8 (66.67)	4 (33.33)	-	-	4.7500	0.4523	มากที่สุด	
2.1.3) มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	12	9 (75.00)	3 (25.00)	-	-	4.8333	0.3892	มากที่สุด	
2.1.4) ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด	12	6 (50.00)	6 (50.00)	-	-	4.5833	0.5149	มากที่สุด	
2.1.5) ช่องทางการส่งรายงานผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสม	12	5 (41.67)	7 (58.33)	-	-	4.5000	0.5222	มากที่สุด	

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.2 ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ						4.3750	0.6380	มากที่สุด	
2.2.1) มีช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย	12	4 (33.33)	5 (41.67)	3 (25.00)	-	-	4.2500	0.7538	มากที่สุด
2.2.2) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	12	6 (50.00)	6 (50.00)	-	-	-	4.5000	0.5222	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม						4.6071 (92.14)	0.5063	มากที่สุด	

**เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย*

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

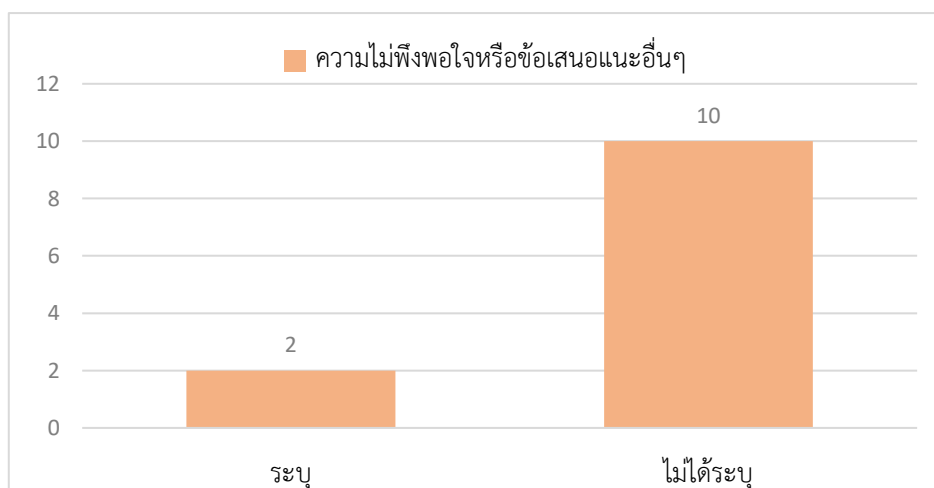
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการตรวจรับรองความปลอดภัย (Food safety) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6071 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7000 รองลงมา คือ เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3750

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อรายงานผลการวิเคราะห์น้ำเชื้อถือ (ข้อ 1.1.1) และมีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 1.1.3) มากที่สุด (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้ง 2 ข้อ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8333 รองลงมา ได้แก่ รายละเอียดในใบรายงานผลตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง (ข้อ 1.1.2) และระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์เป็นไปตามที่กำหนด (ข้อ 1.1.4) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6667 และ 4.5833 ตามลำดับ

สำหรับรายข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย (ข้อ 2.2.1) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0909

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

กราฟที่ 1 จำนวนของระดับความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 12)

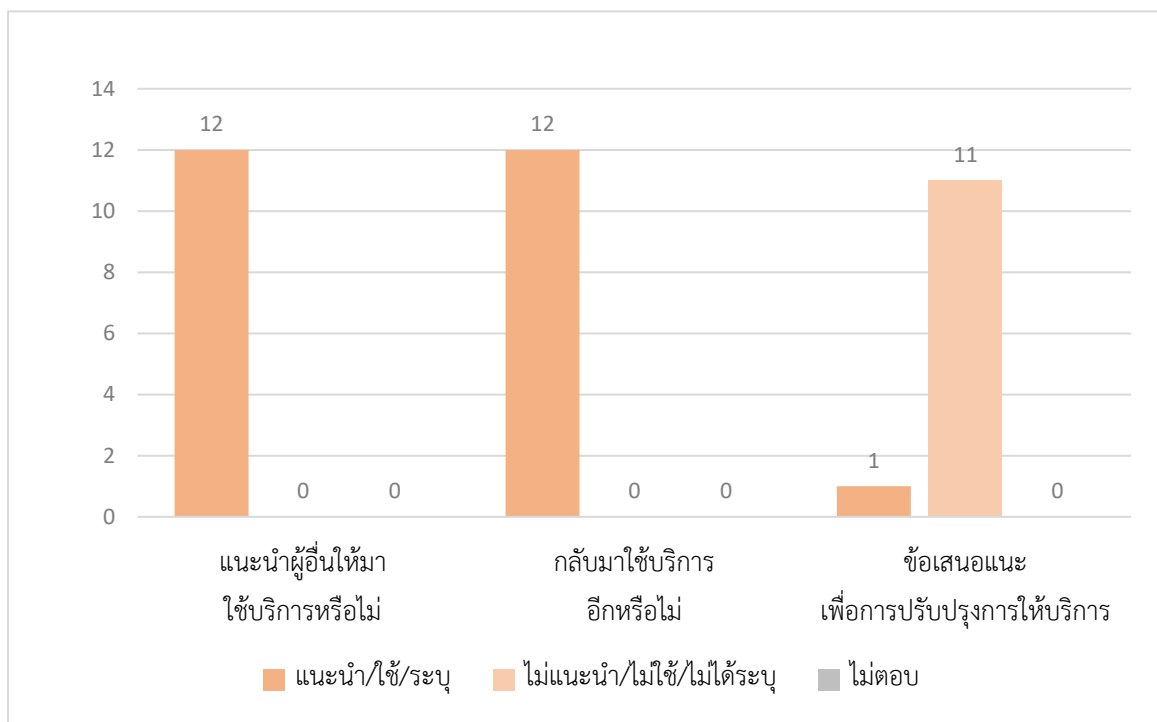


จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 10 คน และมีผู้ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพียง 2 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์
 - พอใจ
 - อยากให้มีการจัดอบรมให้แต่ละปี

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 12)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ให้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3. การทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการ ณ จุดให้บริการ 166 ชุด (ภารกิจหลัก : แบบที่ 8)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 166)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1.1 ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	44	26.50
หน่วยงานเอกชน	115	69.28
อื่น ๆ	7	4.22
รวม	166	100

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน, หน่วยงานภาครัฐ และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 69.28, 26.50 และ 4.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและค่าร้อยละประเภทงานทดสอบความเชี่ยวชาญที่ขอใช้บริการ (n = 166)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.2.1 งานทดสอบความเชี่ยวชาญที่ขอใช้บริการ		
ด้านเคมี	105	50.97
ด้านจุลชีววิทยา	98	47.57
ด้านอื่นๆ	3	1.46
รวม	206	100

1.2.2 ท่านเคยใช้บริการงานทดสอบความเชี่ยวชาญกับเรามาก่อนหรือไม่

เคย	153	92.17
ไม่เคยมาใช้บริการ	13	7.83
รวม	166	100

1.2.3 เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รวดเร็ว	65	16.41
ราคาถูก	65	16.41
มีแห่งเดียว	29	7.32
เพราะมั่นใจในบริการ (กรมวิทย์ได้รับการรับรองฯ)	145	36.62
ต้องการดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่	90	22.73
ท่านขอรับรอง		
อื่นๆ	2	0.51
รวม	396	100

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาใช้บริการงานทดสอบความชำนาญด้านเคมี คิดเป็นร้อยละ 50.97 ด้านจุลชีววิทยา คิดเป็นร้อยละ 47.57 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.46 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสำรวจเคยใช้บริการมาแล้วกว่าร้อยละ 92.17 โดยส่วนใหญ่เลือกเหตุผลที่มาใช้บริการ คือ เพราะมั่นใจในบริการ (กรมวิทย์ได้รับการรับรองฯ) คิดเป็นร้อยละ 36.62, ต้องการดำเนินการตามข้อกำหนดระบบคุณภาพที่ท่านขอรับรอง ร้อยละ 22.3 และราคาถูก คิดเป็นร้อยละ 22.73 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

(n = 166)

ข้อคำถาม	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 คุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญฯ						4.4458	0.6544	มากที่สุด	
2.1.1) ช่วงเวลาการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม	166	82 (49.40)	77 (46.39)	6 (3.61)	1 (0.60)	-	4.4458 0.5980	มากที่สุด	
2.1.2) ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	166	94 (56.62)	61 (36.75)	8 (4.82)	3 (1.81)	-	4.4819 0.6762	มากที่สุด	
2.1.3) แบบฟอร์ม/e-form ของงาน PT มีความเหมาะสม	166	79 (47.60)	68 (40.96)	18 (10.84)	1 (0.60)	-	4.3554 0.6964	มากที่สุด	
2.1.4) คู่มือการให้บริการเข้าใจง่ายและชัดเจน	166	85 (51.20)	68 (40.96)	9 (5.42)	4 (2.41)	-	4.4096 0.7056	มากที่สุด	
2.1.5) รายงานผลการทดสอบความชำนาญมีคุณภาพได้มาตรฐาน	166	122 (73.49)	47 (28.31)	4 (2.41)	3 (1.81)	-	4.6145 0.6292	มากที่สุด	
2.1.6) มีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์	166	121 (72.89)	42 (25.30)	2 (1.21)	1 (0.60)	-	4.7048 0.5195	มากที่สุด	
2.2 ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ						4.3333	0.6883	มากที่สุด	
2.2.1) ช่องทางการรับสมัคร/สื่อสารกับผู้รับบริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย (เช่น เว็บไซต์ คู่มือ หนังสือ ราชการ e-mail เป็นต้น)	166	73 (43.98)	75 (45.18)	17 (10.24)	1 (0.60)	-	4.3253 0.6806	มากที่สุด	
2.2.2) ช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย (การรับสมัครและการเผยแพร่ข้อมูล	166	72 (43.37)	77 (46.39)	15 (9.03)	2 (1.21)	-	4.3193 0.6879	มากที่สุด	

ข้อความ	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ*
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ผ่านช่องทางต่างๆ)									
2.2.3) ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	166	79 (47.60)	68 (40.96)	18 (10.84)	1 (0.60)	-	4.3554	0.6964	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.4458	0.6544	มากที่สุด
							(88.92)		

**เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย*

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

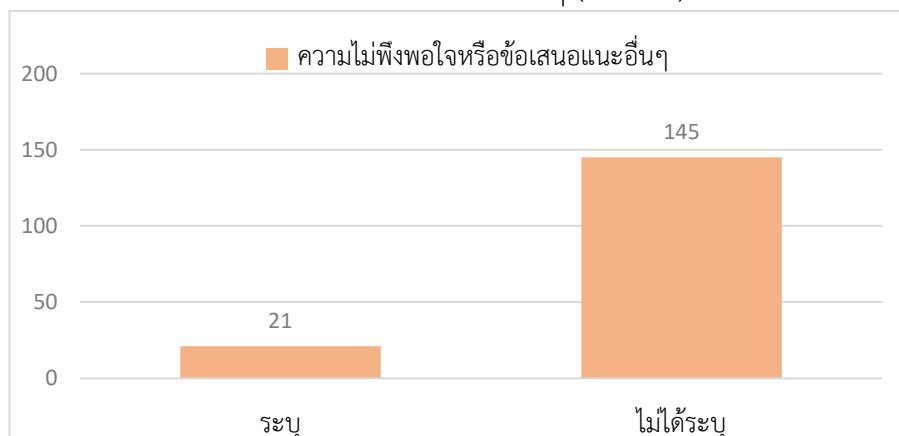
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของการทดสอบความชำนาญการตรวจวิเคราะห์อาหารและน้ำ (PT) มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4458 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการตรวจวิเคราะห์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5020 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Social Media โทรศัพท์ คู่มือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3333

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อมีความคุ้มค่าในการนำไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 1.1.6) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7048 รองลงมา ได้แก่ รายงานผลการทดสอบความชำนาญมีคุณภาพได้มาตรฐาน (ข้อ 1.1.5) และระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ข้อ 1.1.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6145 และ 4.4819 ตามลำดับ

สำหรับรายข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการเข้าถึงง่ายและหลากหลาย (การรับสมัครและการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ) (ข้อ 2.2.2) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3193

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

กราฟที่ 1 จำนวนของระดับความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ (n = 81)



จากกราฟที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 145 คน และมีผู้ที่ระบุความไม่พึงพอใจหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 21 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญฯ

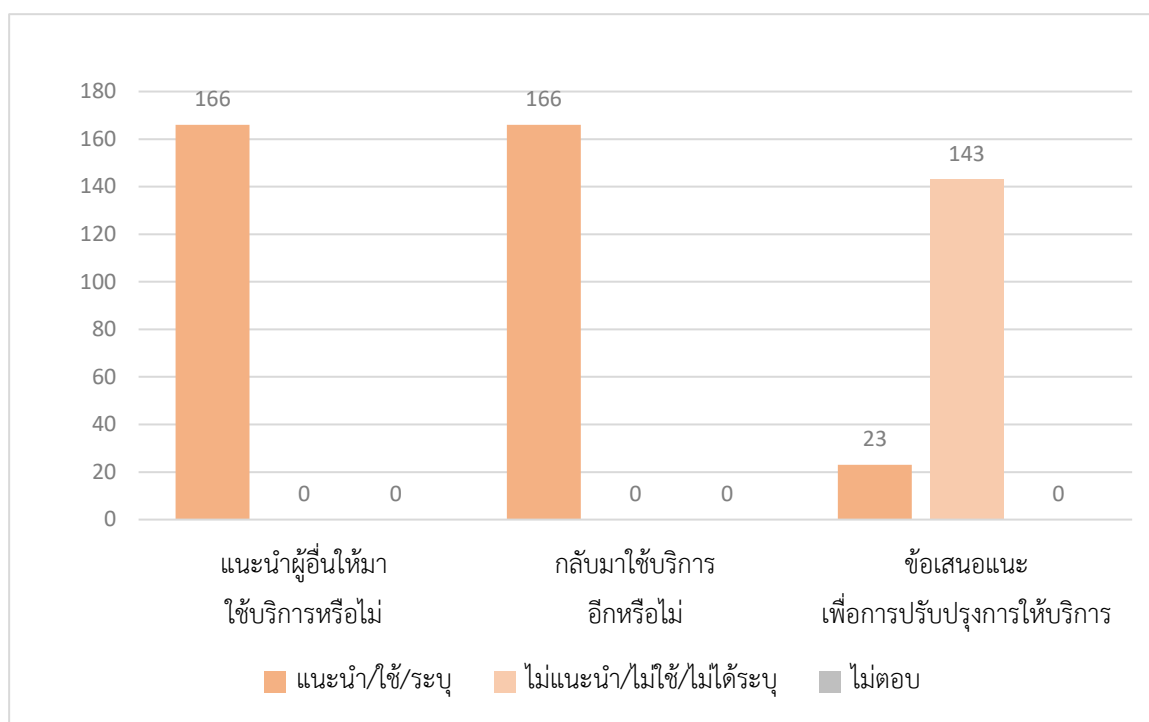
- การเป็นรายการทดสอบเพิ่มเติม
 - อยากให้ทำตัวอย่าง โดยใช้ metrix หลากหลาย เช่น ใน shrimp ใน dairy product เป็นต้น
 - อยากให้เพิ่มเติม ตัวอย่าง pt ที่วิเคราะห์ผลลากโภชนาการ
 - ควรเพิ่มรายการทดสอบให้มากขึ้น
 - อยากให้มีรายการทดสอบเพิ่มเติมขึ้น เช่น ทางเคมี ทางจุลชีววิทยา
 - อยากให้เพิ่มรายการทดสอบทางจุลชีววิทยา ในตัวอย่างน้ำให้มากขึ้น
 - อยากแต่ละรายการทดสอบ เปิดทดสอบมากกว่า 1 รอบ/ปี
- การรายงาน/รูปแบบรายงาน
 - การรายงานผลการทดสอบ ควรเป็นรูปแบบออนไลน์ เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บเอกสารลดทรัพยากรกระดาษ และเพื่อความรวดเร็วในการทราบผล
 - ขอเสนอแนะเรื่องของ web อยากให้มีการพัฒนาระบบ web ให้สามารถดูผลย้อนหลัง และแจ้งผลการวิเคราะห์ผ่าน user ของแต่ละลูกค้าแทนการส่ง email
 - ควรมีระบบส่งผลออนไลน์ และสามารถสืบค้นข้อมูลประวัติย้อนหลังได้
 - ควรมีช่องทางการประกาศว่ามีการทดสอบหลายช่องทาง
 - อยากให้เพิ่มการมองเห็นรายงานก่อนส่ง
 - การประเมินผลแบบเชิงปริมาณควรแสดงค่า z- score ด้วย
- ช่องทางติดต่อ/เข้าถึงข้อมูล
 - อยากให้มีการแจ้ง/ระบุการเข้าถึง form และ instruction ว่าเข้า web ไหน อย่างไร เนื่องจากไม่ได้รับข้อมูลใดๆนอกจากว่าตัวอย่างได้จัดส่งมาแล้วเท่านั้น และเมื่อไปที่ website หายากมากกว่าจะเลือก topic อะไร การเข้าถึงยากและต้องใช้เวลาานานมาก อยากให้แสดง website, login, สามารถดูข้อมูล PT from report, instruction, report, program, etc เพียงไม่กี่ click
 - เว็บไซต์อยากให้พัฒนาให้ผู้ใช้บริการสามารถดูผลการทดสอบผ่านเว็บไซต์ได้อย่างสะดวกแทนการส่ง E-mail จะดีมาก
 - ควรมี mail มาแจ้งเตือนทุกครั้ง เมื่อถึงระยะเวลาที่ต้องสมัคร ในแต่ละปี
 - ขั้นตอนการสมัครมีความยุ่งยากซับซ้อน

2. ด้านอื่นๆ

- เจ้าหน้าที่บริการ แก้ปัญหาได้รวดเร็ว
- ควรเพิ่มช่องทางการชำระค่าธรรมเนียม เช่น Mobile Application เพื่อความสะดวกให้มากขึ้น
- ควรเพิ่มแบบฟอร์มใบเสร็จการชำระค่าบริการ หลังจากแจ้งการชำระเงินเสร็จ เพื่อจะได้นำไปใช้เป็นหลักฐานการเบิกจ่ายของหน่วยงานราชการ
- หากสมัครหลายๆรายการทดสอบ ควรจะให้มีการจ่ายเงินแบบครั้งเดียว
- จัดอบรมวิธีการใช้ชุดตรวจสอบสารพิษตกค้าง เช่น GT Test kit, TM kit, อื่นๆ ที่มีประโยชน์
- โดยรวมแล้วมีคุณภาพ เชื่อถือได้ ไว้วางใจเสมอมา

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

กราฟที่ 2 จำนวนของข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม (n = 81)



จากกราฟที่ 2 แสดงผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 166 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ในข้อที่สำรวจว่าผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 166 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) จะกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ได้มีการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงจำนวน 143 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำนวน 23 คน โดยรายละเอียด มีดังนี้

1. ด้านคุณภาพของการให้บริการงานทดสอบความชำนาญ

- การเป็นรายการทดสอบเพิ่มเติม
 - ควรขยายรายการทดสอบเพิ่มมากขึ้น
 - เพิ่มรายการทดสอบ เช่น sulfur dioxide โลหะหนักในอาหาร
 - ต้องการให้มี PT *Listeria* spp.
 - อยากให้เพิ่มรายการทดสอบทางจุลชีววิทยา ในตัวอย่างน้ำให้มากขึ้น
 - อยากให้มี PT ครอบคลุมทุกการทดสอบ
- การรายงาน/รูปแบบรายงาน
 - ระยะเวลาในการทำรูปเล่ม. สรุปผลทดสอบ ควรจะรวดเร็วกว่านี้
- ช่องทางติดต่อ/เข้าถึงข้อมูล
 - หน้า website ในการเข้าชมควรทำให้เข้าใช้งานได้ง่ายขึ้นและควรแสดงรายการที่ผู้รับบริการได้สมัครทั้งหมดในหน้าเดียวเพื่อให้ง่ายในการตรวจสอบข้อมูลรายการสมัครทั้งหมด
 - ควรปรับปรุงการสมัครหน้าเว็บให้ง่ายและสะดวกขึ้น

2. ด้านอื่นๆ

- บริการดี
- ใบแจ้งชำระเงินสามารถรวมออกใบเดียวได้เมื่อซื้อหลายรายการ
- ใบเสร็จชำระเงินตัวจริงสามารถส่งมาที่ผู้ใช้บริการได้เลยโดยไม่ต้องยื่นเรื่องอีกครั้ง (เมื่อมีการกรอกลงในระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว)
- ระบบชำระค่าเข้าร่วม ควรจะมีหลากหลายช่องทาง