

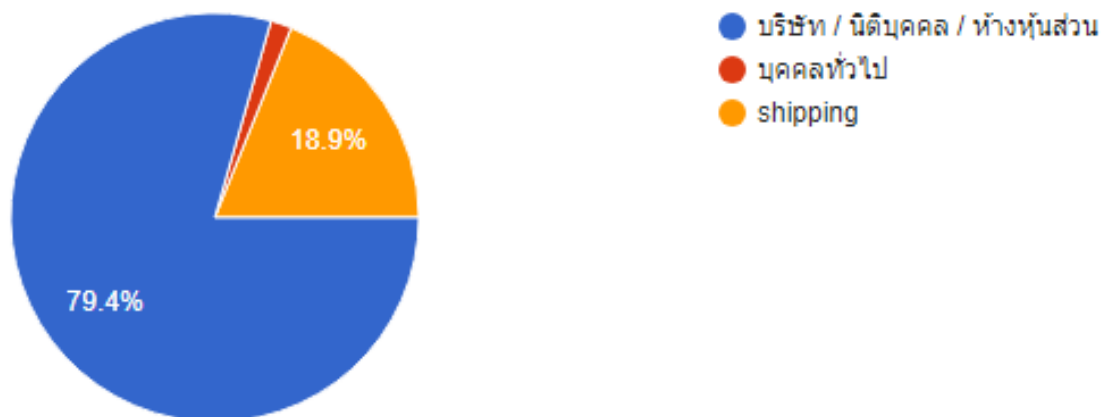
สรุปการสำรวจผลความพึงพอใจ การให้บริการออกหนังสือรับรองแหล่งผลิตแหล่งกำเนิดอาหารปลอดภัย (Pinkforms) ผ่านระบบ National Single Window (NSW) ประจำปี ๒๕๖๓

ด้วยกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ให้บริการออกหนังสือรับรอง แหล่งผลิตแหล่งกำเนิดอาหารปลอดภัย (Pinkforms) ให้กับผู้ประกอบการ ได้แก่ บริษัท ห้างหุ้นส่วน นิติบุคคล Shipping และบุคคลทั่วไป ซึ่งพื้นที่ ของแหล่งผลิตแหล่งกำเนิดสินค้าแต่ละชนิด ต้องไม่อยู่ในพื้นที่ ที่มีรายงานการพบเชื้ออหิวาตกโรคระบาด ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำร้องการขอหนังสือรับรองฯ ดังกล่าวผ่าน <https://pinkforms.ddc.moph.go.th/ddc-ui/zkloginDialog.zul> และผ่าน [http:// www.thainsw.net/](http://www.thainsw.net/) ระบบของ National Single Window (NSW) ประเทศไทย ซึ่งกลุ่มงานโครงการพระราชดำริ และโรคติดต่อทางอาหารและน้ำ รับผิดชอบการให้บริการออกหนังสือรับรองแหล่งผลิตแหล่งกำเนิดอาหารปลอดภัย (Pinkforms) ณ อาคาร 5 ชั้น 6 กรมควบคุมโรคโดยมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในการตรวจสอบการลงทะเบียนรายการข้อมูลสินค้าที่มีการขอหนังสือรับรองฯ และอนุมัติการออกหนังสือรับรองฯ

การสอบถามความพึงพอใจครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ และศึกษาปัญหาข้อเสนอนี้ และนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการออกหนังสือรับรองแหล่งผลิตแหล่งกำเนิดอาหารปลอดภัยต่อไป การสำรวจครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๘๐ บริษัท แบบ Online ผ่าน google forms การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ผลการสอบถามปรากฏดังนี้

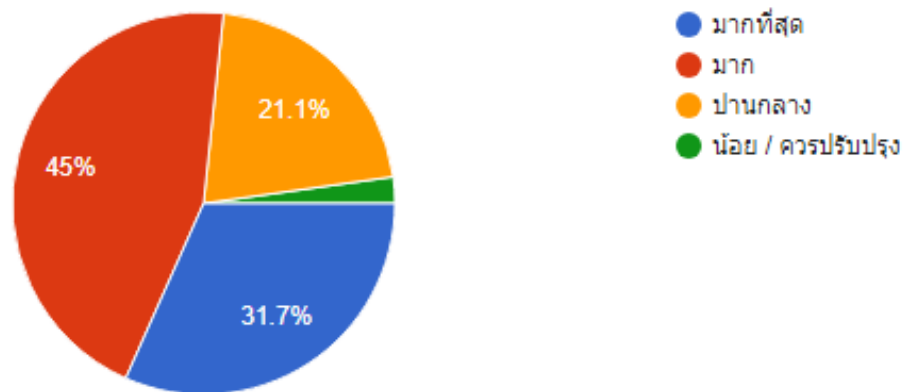
๑. ประเภทของผู้ใช้บริการ

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้ยื่นใบคำร้องขอใบรับรองแหล่งผลิตแหล่งกำเนิดอาหารปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๘๐ บริษัท ส่วนใหญ่เป็นบริษัท / นิติบุคคล / ห้างหุ้นส่วน จำนวน ๑๔๓ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔ บุคคลทั่วไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗ Shipping จำนวน ๓๔ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙ ดังรูป



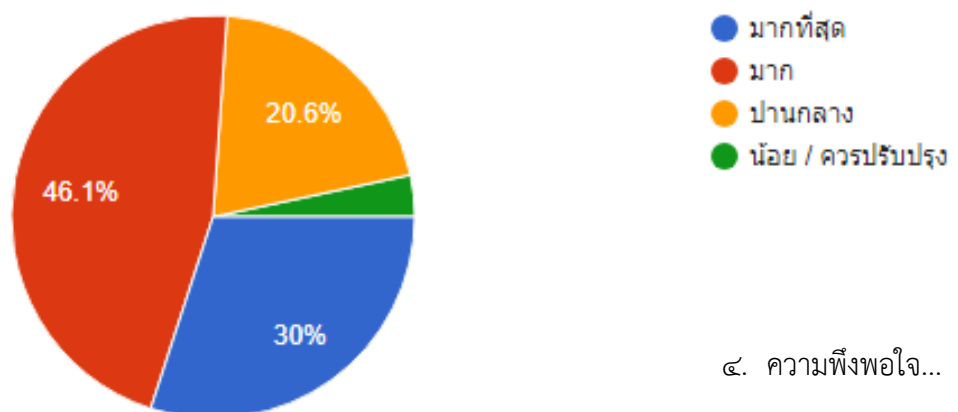
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ รวดเร็ว และให้บริการด้วยความเต็มใจ

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเอาใจใส่ รวดเร็ว และให้บริการด้วยความเต็มใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๘๑ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๔๕ รองลงมา ได้แก่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๕๗ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๓๘ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑ มีความพึงพอใจระดับน้อย / ควรปรับปรุง จำนวน ๔ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๒.๒ ดังรูป



๓. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถาม และปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบออกหนังสือรับรองฯ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการออกหนังสือรับรองฯ ได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน

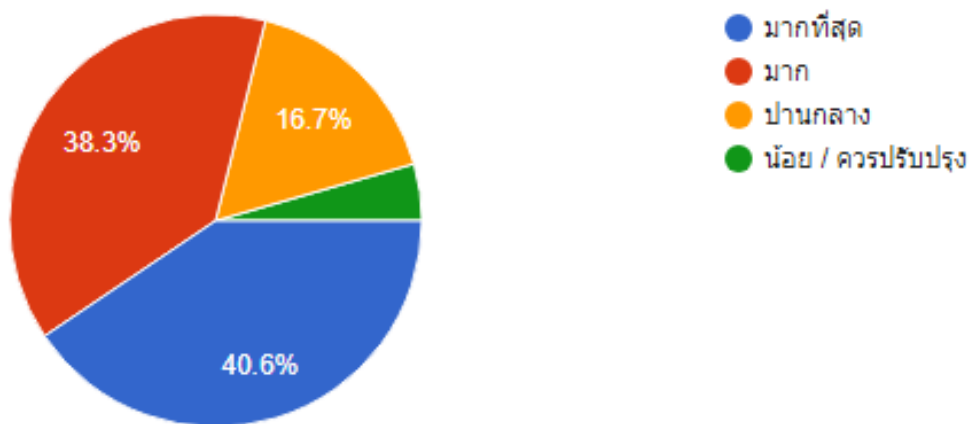
จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านสามารถตอบข้อซักถาม และปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบออกหนังสือรับรองฯ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการออกหนังสือรับรองฯ ได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๘๓ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑ รองลงมา ได้แก่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๕๔ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๓๐ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๓๗ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖ มีความพึงพอใจระดับน้อย / ควรปรับปรุง จำนวน ๖ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๓.๓ ดังรูป



๔. ความพึงพอใจ...

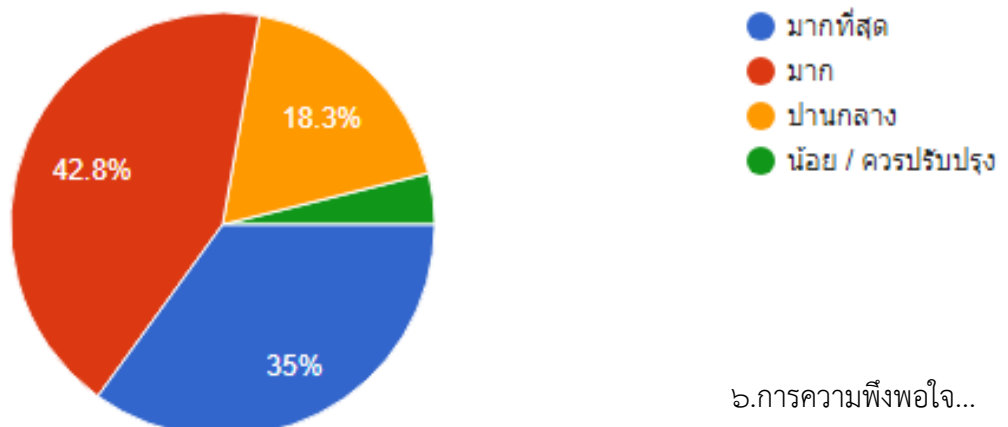
๔. ความพึงพอใจต่อระบบชำระค่าธรรมเนียมผ่านธนาคาร และบริการออกหนังสือรับรองแหล่งผลิตแหล่งกำเนิดอาหารปลอดภัย ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อระบบชำระค่าธรรมเนียมผ่านธนาคาร และบริการออกหนังสือรับรองแหล่งผลิตแหล่งกำเนิดอาหารปลอดภัย ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๗๓ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖ รองลงมา ได้แก่ มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๖๙ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๓๐ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗ มีความพึงพอใจระดับน้อย / ควรปรับปรุง จำนวน ๘ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๔.๔ ดังรูป



๕. ความง่ายในการใช้งานระบบออกหนังสือรับรองแหล่งผลิตแหล่งกำเนิดอาหารปลอดภัย

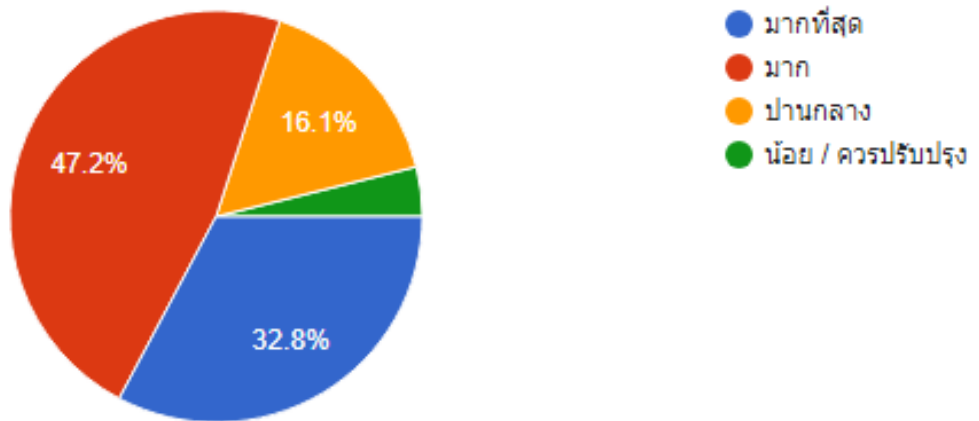
จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความง่ายในการใช้งานระบบออกหนังสือรับรองแหล่งผลิตแหล่งกำเนิดอาหารปลอดภัย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๗๗ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘ รองลงมา ได้แก่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๖๓ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๓๕ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๓๓ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓ มีความพึงพอใจระดับน้อย / ควรปรับปรุง จำนวน ๗ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๓.๙ ดังรูป



๖. การความพึงพอใจ...

๖. ความพึงพอใจโดยภาพรวมจากการให้บริการออกหนังสือรับรองแหล่งผลิตแหล่งกำเนิดอาหารปลอดภัย

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจโดยภาพรวมจากการให้บริการออกหนังสือรับรองแหล่งผลิตแหล่งกำเนิดอาหารปลอดภัย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๘๕ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒ รองลงมา ได้แก่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๕๙ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒๙ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑ มีความพึงพอใจระดับน้อย / ควรปรับปรุง จำนวน ๒๙ บริษัท คิดเป็นร้อยละ ๓.๙ ดังรูป



๗. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ต้องการให้เพิ่มเมนู ยกเลิก
2. การยื่นขอ pinkforms ระบบใหม่ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการออกฟอร์มมากขึ้น เนื่องจากต้องดำเนินการผ่าน shipping ควรมีบริการแบบเคาเตอร์เซอร์วิส ให้ผู้ประกอบการรายย่อย หรือสถานประกอบการที่ส่งออกน้อย ที่ไม่มีกำลังในการซื้อโปรแกรม จากเดิมเสียค่าใช้จ่ายสินค้าละ 200 บาท กลายเป็นทำผ่าน shipping ค่าใช้จ่ายครั้งละ 1,000 - 1,200 บาท
3. ต้องการให้ออกประกาศเรื่อง E-PINKFORMS ให้ชัดเจนที่หน้าเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ประกอบการ จะได้แจ้งให้ประเทศปลายทางทราบอย่างชัดเจนว่าจะเปลี่ยนรูปแบบการออกเอกสารเป็นแบบไม่มีกระดาษแล้ว
4. หลังจากชำระเงินแล้ว อยากให้สามารถรับหนังสือรับรองฯ ได้ทันทีโดยไม่ต้องรอจนถึงวันถัดไป
5. ต้องการให้มี QR Code ที่สแกนจ่ายเงินแล้ว ไม่สามารถสแกนซ้ำได้อีก
6. อยากให้มีการชำระเงินโดยตัดผ่านบัญชี แบบ E-Payment เพื่อช่วยให้การออกเอกสารง่ายและไวยิ่งขึ้น
7. อยากให้ขยายช่อง CONSIGNEE เพราะบางครั้งข้อมูลลูกค้าเยอะพิมพ์ไม่พอค่ะ
8. ต้องการให้นำใบแบบภาษาไทยออกเพราะหากเราไม่พิมพ์ออกมาจำนวนหน้าก็จะขาดไป
9. เนื่องจากบางประเทศยังไม่รองรับข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น UAE ทำให้ทางต้องส่งเอกสารไปรับรองที่กรมควบคุมโรคอีกครั้งทำให้ไม่สะดวกและเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จึงต้องการให้ทางกรมฯ หาแนวทางให้การลดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ที่จะต้องไปรับรองเอกสารอีกครั้ง