

รายงานฉบับสมบูรณ์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงของ
องค์การสะพานปลา

เสนอ

องค์การสะพานปลา

โดย

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กันยายน 2563



คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาฉบับสมบูรณ์นี้ ทำการสำรวจและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา เนื่องด้วยองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้จึงดำเนินการสำรวจทั้งในส่วนของผู้ประกอบการและผู้บริการโดยครอบคลุมประเด็นทั้งในด้านของการดำเนินงานตามมาตรฐานสุขอนามัยและคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการด้านกิจการประมงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทสรุปผู้บริหาร	i
บทนำ	1
วัตถุประสงค์	2
วิธีดำเนินการศึกษา	2
ผลการดำเนินงาน	7
ผลการศึกษาในส่วนของผู้ประกอบการ	8
ผลการศึกษาในส่วนของผู้ใช้บริการ	26
ข้อเสนอแนะ	45
เอกสารอ้างอิง	57
ภาคผนวก ก. ภาพประกอบ	a
ภาคผนวก ข. ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจรายข้อ	ก

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาโดยเฉลี่ยต่อวัน	2
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่ใช้บริการ	3
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาโดยเฉลี่ยต่อวัน	4
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ	6
ตารางที่ 5 แสดงการสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการ	6
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการตามเป้าหมาย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง	7
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตามเป้าหมาย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง	8
ตารางที่ 8 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ขององค์การสะพานปลา	11
ตารางที่ 9 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย	13
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย	19
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย	20
ตารางที่ 12 คาดหวังและความพึงพอใจรายประเด็นของผู้ประกอบการด้านมาตรฐานสุขอนามัย	21
ตารางที่ 13 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ	21
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านคุณภาพการให้บริการ	24
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านคุณภาพการให้บริการ	25
ตารางที่ 16 คาดหวังและความพึงพอใจรายประเด็นของผู้ประกอบการในด้านคุณภาพการให้บริการ	26
ตารางที่ 17 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ขององค์การสะพานปลา	28
ตารางที่ 18 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสะพานปลา	

และทำเทียบเรือประมงตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย	31
ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการในการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย	37
ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย	38
ตารางที่ 21 คาดหวังและความพึงพอใจรายประเด็นของผู้ใช้บริการด้านมาตรฐานสุขอนามัย	39
ตารางที่ 22 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพในการให้บริการ	39
ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ	42
ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ	43
ตารางที่ 25 คาดหวังและความพึงพอใจรายประเด็นของผู้ใช้บริการในด้านคุณภาพการให้บริการ	44
ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจทุกด้านของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ	44

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1	กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการตามเป้าหมายกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง	7
ภาพที่ 2	กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตามเป้าหมายกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง	8
ภาพที่ 3	เพศของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม	9
ภาพที่ 4	อายุของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม	9
ภาพที่ 5	ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม	10
ภาพที่ 6	ประเภทของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม	10
ภาพที่ 7	การรับทราบของผู้ประกอบการว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	12
ภาพที่ 8	การรับทราบบทบาทขององค์การสะพานปลา	12
ภาพที่ 9	บทบาทขององค์การสะพานปลาที่ผู้ประกอบการรับทราบ	13
ภาพที่ 10	การรับทราบของผู้ประกอบการว่าองค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย	13
ภาพที่ 11	เพศของผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม	27
ภาพที่ 12	อายุของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม	27
ภาพที่ 13	ระดับการศึกษาของผู้ใช้การที่ตอบแบบสอบถาม	28
ภาพที่ 14	ประเภทของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม	28
ภาพที่ 15	การรับทราบของผู้ใช้บริการว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	30
ภาพที่ 16	การรับทราบว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจของผู้ใช้บริการ	30
ภาพที่ 17	บทบาทขององค์การสะพานปลาที่ผู้ใช้บริการรับทราบ	31
ภาพที่ 18	การรับทราบว่าองค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของผู้ใช้บริการ	31

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือขององค์การสะพานปลา ได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการ (ผู้ประกอบการแพปลา ผู้ประกอบการโรงงานแปรรูป ผู้ประกอบการโรงน้ำแข็ง ผู้ประกอบการห้องเย็น เจ้าของเรือประมง) และกลุ่มผู้ใช้บริการ (ผู้ซื้อและผู้ขายสินค้าสัตว์น้ำรายย่อย) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างง่าย (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ครอบคลุมพื้นที่ที่ศึกษา ได้แก่ สะพานปลาสมุทรสาคร สะพานปลานครศรีธรรมราช ท่าเทียบเรือประมงชุมพร ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน) ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต ท่าเทียบเรือประมงระนอง ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี ดำเนินการศึกษาด้วยแบบสอบถาม จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษา ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ จำนวน 130 คน ผู้ใช้บริการจำนวน 411 คน

ตัวแทนผู้ประกอบการ พบว่า ตัวแทนที่เป็นผู้ประกอบการประกอบด้วยเพศชายและหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ เพศหญิง จำนวน 76 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 58.47 และเพศชายจำนวน 63 คน หรือร้อยละ 41.53 ด้านอายุนั้นพบว่าตัวแทนส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 ด้านระดับการศึกษาพบว่าตัวแทนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.15 ด้านประเภทของผู้ประกอบการ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่จำนวน 60 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 46.20 เป็นเจ้าของแพปลาขนาดเล็ก

สำหรับตัวแทนผู้ใช้บริการ พบว่า ตัวแทนที่เป็นผู้ใช้บริการประกอบด้วยเพศชายและหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ เพศหญิง จำนวน 229 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 55.70 และเพศชายจำนวน 182 คน หรือร้อยละ 44.30 ด้านอายุนั้นพบว่าตัวแทนส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 29.93 ด้านระดับการศึกษาพบว่าตัวแทนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 ประเภทของผู้ใช้บริการพบว่า จำนวน 218 คนหรือร้อยละ 53.00 เป็นผู้ซื้อ รองลงมาเป็นผู้ขาย คิดเป็นจำนวน 124 คน หรือร้อยละ 30.20 และเป็นทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80

การรับรู้บทบาทขององค์การสะพานปลาของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ร้อยละ 76.90 ทราบว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ประกอบการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 73.10 ทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา เมื่อพิจารณาเป็นรายบทบาทพบว่า บทบาทด้านการเป็นท่าเทียบเรือประมงเป็นข้อที่มีผู้ประกอบการทราบมากที่สุด รองลงมา คือ บทบาทด้านการทำหน้าที่เป็นตลาดกลาง และผู้ประกอบการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 90.70 ทราบว่าองค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

สำหรับการรับรู้บทบาทขององค์การสะพานปลาในส่วนของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 69.60 ทราบว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 66.90 ทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา เมื่อพิจารณาเป็นรายบทบาทพบว่า บทบาทด้านการทำหน้าที่

เป็นตลาดกลางเป็นข้อที่มีผู้ตอบมากที่สุด รองลงมา บทบาทด้านการเป็นท่าเทียบเรือประมง ขณะที่บทบาทด้านการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจประมง และการส่งเสริมการประมง ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการร้อยละ 84.20 ทราบว่าองค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านการดำเนินงานตามมาตรฐานสุขอนามัยทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่ ด้านสถานที่และโครงสร้าง ด้านการให้บริการวัสดุ/เครื่องมือ ด้านเจ้าหน้าที่ด้านการดูแลรักษาขนถ่ายสัตว์น้ำ ด้านสาธารณูปโภค จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ พบว่า

ด้านสถานที่และโครงสร้าง

ด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังในประเด็น มีการขนถ่ายขยะและของเสียออกไปจากบริเวณปฏิบัติงานทุกวันและไม่เกิดการปนเปื้อนในสัตว์น้ำ มากที่สุด (ร้อยละ 80.50) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีระบบควบคุม ป้องกัน กำจัดแมลง หนู และสัตว์อื่นๆ (ร้อยละ 91.60)

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้อยู่ในสภาพดีและสะอาด (ร้อยละ 78.10) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้มีผิวเรียบและออกแบบเหมาะกับการใช้งาน (ร้อยละ 94.60)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ไม่ถ่มน้ำลายน้ำหมากขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ 74.60) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่มีสุขภาพดีไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรงไม่มีแผลเปิด (ร้อยละ 97.40)

ด้านการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น ขนถ่ายและคัดแยกสัตว์น้ำอย่างถูกสุขลักษณะ ไม่ทำให้เสียหายและปนเปื้อน (ร้อยละ 85.80) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีการตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำก่อนจำหน่ายและจดบันทึกไว้ (ร้อยละ 92.50)

ด้านสาธารณูปโภค

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี มีกระดาดชำระและถังขยะ และมีการทำความสะอาดตามเวลาที่กำหนด (ร้อยละ 81.50) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีการแยกห้องสุขาระหว่างชายและหญิงอย่างชัดเจน (ร้อยละ 97.70)

ในภาพรวมผู้ประกอบการมีความคาดหวังการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.71 โดยผู้ประกอบการมีความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลาสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 (อยู่ในระดับมาก) เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่ พบว่า ท่าเทียบเรือประมงหลังสวนมีค่าเฉลี่ยด้านความคาดหวังการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 (อยู่ในระดับมาก) สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่ พบว่า ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.87 รองลงมา คือ ท่าเทียบเรือประมงชุมพร และท่าเทียบเรือประมงระนอง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.86 และ 4.85 ตามลำดับ

สำหรับการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาทั้ง 5 ประเด็น พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นมีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 70.10) สำหรับด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีป้าย/ข้อความที่ระบุขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน (ร้อยละ 94.40)

ด้านความมั่นใจในการบริการ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร (ร้อยละ 76.20) สำหรับด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็น สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน (ร้อยละ 95.40)

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่งเพียงพอกับความต้องการ (ร้อยละ 75.30) ด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีการประชาสัมพันธ์/วิธีการให้บริการ (ร้อยละ 94.80)

ด้านความใส่ใจ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่/คนงาน มีความพร้อมในการให้บริการ (ร้อยละ 76.90) ด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก (ร้อยละ 98.30)

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด (77.10) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 90.50)

ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.85 เมื่อพิจารณาด้านที่ผู้ประกอบการมีความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และหากพิจารณาเป็นรายพื้นที่ พบว่า ผู้ประกอบการในพื้นที่ท่าเทียบเรือประมงระนองมีความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 4.02 (อยู่ในระดับมาก) ส่วนในด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการในทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความใส่ใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.74 และเมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่ พบว่า ผู้ประกอบการในทุกพื้นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน โดยพื้นที่ที่

ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ทำเทียบเรือประมงภูเก็ตและทำเทียบเรือประมงระนองผู้ประกอบการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.77 เท่ากัน

ในส่วนของการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการดำเนินงานตามมาตรฐานสุขอนามัยทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่ ด้านสถานที่และโครงสร้าง ด้านการให้บริการวัสดุ/เครื่องมือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลรักษาขนถ่ายสัตว์น้ำ ด้านสาธารณสุขจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ พบว่า

ด้านสถานที่และโครงสร้าง

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีการขนถ่ายขยะและของเสียออกไปจากบริเวณปฏิบัติงานทุกวันและไม่เกิดการปนเปื้อนในสัตว์น้ำ (ร้อยละ 80.70) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีที่เก็บหรือกำจัดขยะแยกเป็นสัดส่วน ถูกสุขลักษณะ (ร้อยละ 94.70)

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นมีที่เก็บวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อการนำมาใช้งานและปลอดภัย (ร้อยละ 77.30) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีที่เก็บวัสดุ อุปกรณ์ ที่สะดวกต่อการนำมาใช้งานและปลอดภัย (ร้อยละ 96.80)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การสะพานปลาอย่างเคร่งครัด (ร้อยละ 79.20) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดสวมถุงมือที่สภาพดีพร้อมใช้งานขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ 94.40)

ด้านการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นมีการเก็บสัตว์น้ำแช่เยือกแข็งที่อุณหภูมิใกล้เคียง 18 องศาเซลเซียส (ร้อยละ 70.10) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีการป้องกันการปนเปื้อนจุลินทรีย์และสารเคมีต่างๆ (ร้อยละ 94.60)

ด้านสาธารณสุข

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นถึงเก็บน้ำปิดมิดชิด ทำความสะอาดง่าย (ร้อยละ 53.30) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการแยกห้องสุขาระหว่างชายและหญิงอย่างชัดเจน (ร้อยละ 94.50)

ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.21 โดยด้านที่มีความคาดหวังสูงที่สุด คือ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่ พบว่า ทำเทียบเรือประมงชุมพรเป็นพื้นที่ที่มีความคาดหวังสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 (อยู่ระดับมากที่สุด) สำหรับความพึงพอใจ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 หากพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ

ด้านบริการการดูแลรักษาการขนถ่ายสัตว์น้ำ ค่าเฉลี่ย 4.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่ พบว่าในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยพื้นที่ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ท่าเทียบเรือประมงระนอง มีค่าเฉลี่ย 4.78

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ว่า

ความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 12.90) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีป้าย/ข้อความที่ระบุขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน (ร้อยละ 92.30)

ความมั่นใจในการบริการ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่และคนงาน ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ (ร้อยละ 24.10) ด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจประเด็นสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน (ร้อยละ 93.30)

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่ง เพียงพอกับความต้องการ (ร้อยละ 14.10) ด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีการประชาสัมพันธ์/วิธีการให้บริการ (ร้อยละ 92.40)

ด้านความใส่ใจ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก (ร้อยละ 52.60) ด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่/คนงาน มีความพร้อมในการให้บริการ (ร้อยละ 87.60)

ด้านความรับผิดชอบ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด (ร้อยละ 10.50) ด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด (ร้อยละ 92.30)

สำหรับการศึกษาค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาทั้ง 5 ประเด็น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 โดยด้านที่มีความคาดหวังสูงที่สุด คือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 (อยู่ในระดับมากที่สุด) เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่ พบว่าพื้นที่ที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงที่สุด คือ สะพานปลาสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 (อยู่ในระดับมากที่สุด) ส่วนความพึงพอใจ พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีค่าเฉลี่ย 4.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่าทุกพื้นที่ที่มีความพึงพอใจ

ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในพื้นที่ท่าเทียบเรือประมงระนอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.83 (อยู่ในระดับมากที่สุด)

ผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจทุกด้านของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสะพานปลา และท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา พบว่า

ผู้ประกอบการมีความคาดหวังการใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 และผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการใช้บริการรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75

ผู้ให้บริการมีความคาดหวังการใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา รวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 และมีความพึงพอใจในการใช้บริการรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71

เมื่อพิจารณาความคาดหวังโดยรวมทุกด้านของทั้งผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ จะพบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 และมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านของ ทั้งผู้ประกอบการและผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73

สำหรับข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการมีความแตกต่างกันตามบริบทของแต่ละพื้นที่ โดยมีความครอบคลุมทั้งในประเด็นด้านสถานที่/โครงสร้าง ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ การดูแลรักษา ขนถ่ายสัตว์น้ำ ด้านสาธารณูปโภค รวมถึงคุณภาพ การให้บริการ โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญของแต่ละพื้นที่ได้ ดังนี้

สะพานปลาสมุทรสาคร มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนา คือ ในเรื่องของหลังคาอาคารมีบางจุด ที่ชำรุด ควรมีการปรับปรุง และในเรื่องของห้องน้ำ ผู้ใช้บริการอยากให้มีการเปิดให้บริการอย่างสม่ำเสมอและมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความสะอาดโดยเฉพาะ โดยอาจจะเก็บค่าบริการจากผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ในการดูแลรักษาความสะอาด

สะพานปลานครศรีธรรมราช มีข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ ปัญหาในเรื่องของยุ้ง ซึ่งมีจำนวนมากและรบกวน การทำงาน ที่ผ่านมามีความพยายามในการจะกำจัดแล้วแต่ยังไม่สำเร็จ ผู้ใช้บริการจึงอยากให้หาวิธีที่ได้ผลดี ในการกำจัดยุ้ง นอกจากนี้ยังอยากให้ปรับปรุงหลังคาที่รั่วบางจุด และติดตั้งหลอดไฟเพื่อให้มีความสว่างกว่าเดิมอีกด้วย

ท่าเทียบเรือประมงชุมพร มีข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ อยากให้ปรับปรุงถนนในพื้นที่ของ องค์การสะพานปลา เนื่องจากบางจุดไม่ได้เป็นคอนกรีต เวลาฝนตกจะทำให้มีน้ำขัง สัญจรไปมาลำบาก รวมทั้ง ติดตั้งไฟในบริเวณทางเดินเพิ่มขึ้น และอยากให้มีการปรับปรุงในเรื่องการจัดระบบเข้าจอดเรือ ไม่ให้เรือบางลำจอด แขนงกันเกินไป

ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน มีข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ ควรมีการปรับปรุงหลังคาอาคาร เพราะที่มีอยู่ในปัจจุบันมีขนาดสั้นไป เมื่อฝนตกทำให้ฝนสาดเข้ามาภายใน และควรมีการปรับเปลี่ยนถาดแยกปลาให้มีขนาดเล็ก ลง แต่เพิ่มจำนวนให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งาน

ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน) มีข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ ควรมีการรื้อถอนกำแพงที่อยู่ภายใน บริเวณท่าเทียบเรือ เพราะจะทำให้การขนถ่ายปลาและการทำงานไม่สะดวก นอกจากนี้ควรมีการติดตั้งอ่างล้างมือ

ให้ทั่วบริเวณ และตรวจสอบให้ใช้งานได้อยู่เสมอ และควรมีการจัดวางถังขยะโดยรอบพื้นที่ตามจุดต่างๆ เพราะมีคนมาใช้บริการเยอะจะได้ไม่มีปัญหาในเรื่องของการทิ้งขยะไม่ถูกที่

ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต มีข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ อยากให้จัดการเรื่องการเข้าจอดของเรือ เพราะปัจจุบันท่าจอดเรื่อน้อยทำให้ขึ้นสัตว์น้ำได้ล่าช้า และอยากให้ปรับปรุงในเรื่องของการเพิ่มขนาดล้อของแพปลา เพื่อให้ทำงานได้สะดวกมากขึ้น ปัญหาที่ควรเร่งแก้ไขโดยด่วน คือ การป้องกันไม่ให้สุนัขเข้ามาในบริเวณขนถ่ายและจำหน่ายปลา เพราะจะทำให้ไม่ถูกสุขลักษณะ นอกจากนี้อยากให้เร่งดำเนินการสร้างอาคารที่กำลังก่อสร้างให้แล้วเสร็จตามกำหนด

ท่าเทียบเรือประมงระนอง มีข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ กระเบื้องหลังคาบางจุดมีการชำรุด เมื่อฝนตกหรือลมแรงทำให้พัดตกลงมาซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้มาใช้บริการได้ อีกทั้งควรเพิ่มอ่างล้างมือพร้อมสบู่เหลวให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้มาใช้บริการสามารถใช้งานได้โดยง่าย และที่สำคัญควรมีการปรับปรุงระบบระบายน้ำเพราะบางครั้งยังระบายน้ำไม่ดี ทำให้มีน้ำขังและส่งกลิ่นรบกวน

ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี มีข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ อยากให้มีการปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการสามารถสัญจรไปมาได้สะดวก และอยากให้มีการปรับปรุงเรื่องของขยะ ควรมีการจัดการขยะที่ดีมากกว่าเดิม เพราะปัจจุบันมีขยะไปอุดตันในท่อน้ำ ส่งผลกระทบต่อเนื่องในเรื่องของการระบายน้ำ ทำให้เกิดน้ำเน่าเสียส่งกลิ่นเหม็นในบางครั้ง นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังอยากให้มีการจัดการหนูและแมลงต่างๆ ที่อาจเข้ามารบกวนการทำงานในระหว่างขนถ่ายและจำหน่ายสัตว์น้ำ

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการสะพานปลา และท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

บทนำ

องค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบกิจการแพปลา พ.ศ.2496 และจัดอยู่ในกลุ่มเกษตรกรรมและพาณิชยกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการในการเป็นตลาดสินค้าสัตว์น้ำ เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมประมง ดำเนินการควบคุมและอำนวยความสะดวกบริการกิจการแพปลา การขนส่ง รวมถึงกิจการอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับกิจการแพปลา ส่งเสริมฐานะอาชีพของชาวประมง บุรณะหมู่บ้านการประมง จากนั้นจึงได้มีก่อสร้างสะพานปลาขึ้นเพื่อเป็นตลาดกลางสำหรับสินค้าสัตว์น้ำและท่าเทียบเรือ ปัจจุบัน องค์การสะพานปลาเปิดให้บริการสะพานปลารวม 4 แห่ง และท่าเทียบเรือประมงอีก 14 แห่ง ตลอดแนวชายฝั่งทะเลทั้งฝั่งอ่าวไทย และฝั่งทะเลอันดามัน นอกจากนี้ยังได้มีการขยายบทบาทการดำเนินงานในด้านการส่งเสริมอาชีพและพัฒนาการประมงอีกหลายประการ ทั้งในด้านการให้สินเชื่อเพื่อจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์การประมง และให้ความช่วยเหลือแก่สถาบันประมง ชุมชนประมง เพื่อส่งเสริมฐานะและสวัสดิการของชาวประมง เป็นต้น

การให้บริการขององค์การสะพานปลาทั้งในส่วนของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงเป็นไปในลักษณะเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่กิจการที่เกี่ยวข้องกับการประมงในกลุ่มต่างๆ โดยสามารถจำแนกได้ 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการ ซึ่งหมายถึงผู้ที่ดำเนินธุรกิจลักษณะของแพปลา โรงงานแปรรูปสัตว์น้ำ โรงน้ำแข็ง ห้องเย็น อีกกลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้บริการ ซึ่งหมายถึง ผู้มาขายสินค้าสัตว์น้ำ อันอาจได้แก่ชาวประมงที่นำสัตว์น้ำมาขาย ผู้มาซื้อสินค้าสัตว์น้ำ ทั้งที่นำไปเพื่อการขายส่ง ขายปลีก ขายส่งให้ร้านอาหาร เพื่อประกอบอาหาร หรือเพื่อส่งโรงงานแปรรูป ทั้งผู้ประกอบการและผู้ให้บริการเหล่านี้จะใช้สถานที่ขององค์การสะพานปลา อันได้แก่ สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงเพื่อเป็นศูนย์กลางซื้อขายและขนถ่ายสินค้าทั้งสินค้าสัตว์น้ำทั้งประเภทน้ำจืดและน้ำเค็ม

ปัจจุบันนานาประเทศทั่วโลกได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยทางอาหาร (food safety) ซึ่งหมายถึงอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้บริโภคเมื่อได้รับประทานเข้าไป โดยพิจารณากระบวนการที่เกี่ยวข้องกับอาหารทั้งหมดเริ่มจากแหล่งที่มาของอาหาร กระบวนการผลิต การจัดเก็บ การแจกจ่าย และการปฏิบัติกับอาหารและส่วนผสมของอาหาร สำหรับในอุตสาหกรรมประมง ความปลอดภัยของอาหารจึงมีความเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายและหลายขั้นตอน ตั้งแต่กระบวนการได้มาซึ่งสัตว์น้ำของชาวประมง การขนถ่ายสัตว์น้ำจากชาวประมงไปสู่ห่วงโซ่อาหารเพื่อแจกจ่ายและนำไปผลิตอาหาร สะพานปลาและท่าเทียบเรือจึงมีบทบาทสำคัญอย่างมากที่จะช่วยในการดูแลอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่การเป็นตลาดกลางสินค้าสัตว์น้ำ เพื่อให้การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีประสิทธิภาพและเพื่อให้สินค้าสัตว์น้ำมีคุณภาพและความปลอดภัยสูงสุดสำหรับผู้บริโภค

จากเหตุผลดังกล่าว สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาซึ่งมีพันธกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับกิจการประมงจึงได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของสินค้าสัตว์น้ำ และดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของสะพานปลา ท่าเทียบเรือประมง กิจการแพปลา หรือตลาดกลางซื้อขายสัตว์น้ำของกรมประมง นอกจากนี้ยังมุ่งพัฒนาการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจทั้งในส่วนของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้เกี่ยวข้องโดยตรงทั้งในด้านของมาตรฐาน

สุขอนามัยและคุณภาพการให้บริการไปปรับปรุงพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการด้านการประมงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

วิธีดำเนินการศึกษา

โครงการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำแนกกลุ่มที่ต้องการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ ผู้ประกอบการ และผู้บริการ ดังนั้นวิธีการสุ่มตัวอย่างและขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะตามกลุ่มประชากร ดังนี้

1. ผู้ประกอบการ

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำนวน 8 แห่ง ได้แก่

- | | |
|--|-----------------------------|
| 1. สะพานปลาสมุทรสาคร | 2. สะพานปลานครศรีธรรมราช |
| 3. ท่าเทียบเรือประมงชุมพร | 4. ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน |
| 5. ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน) | 6. ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต |
| 7. ท่าเทียบเรือประมงระนอง | 8. ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี |

โดยมีรายละเอียดจำนวนผู้ประกอบการที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาโดยเฉลี่ยต่อวัน

สะพานปลา ท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา	จำนวนผู้ประกอบการเฉลี่ยต่อวัน
สะพานปลาสมุทรสาคร	12
สะพานปลานครศรีธรรมราช	3
ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	11
ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	1
ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน)	30
ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	25
ท่าเทียบเรือประมงระนอง	20
ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	17
รวม	119

ที่มา : รายงานประจำปี 2562

1.2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง หรือ ตัวแทนของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 99% และทำการคำนวณตามสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

เมื่อ n หมายถึง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N หมายถึง จำนวนผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาทั้ง 8 แห่ง

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ผู้ศึกษายอมรับได้ = 0.01

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } n &= \frac{119}{1+119 (0.01)^2} \\ &= \frac{119}{1+119 (0.0001)} \\ &= \frac{119}{1.01} \\ &= 117.82 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการคือ 117.82 คน ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับประชากรทั้งหมด ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จะเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการที่มาใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาจำนวนทั้งสิ้น 119 คน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำแนกตามสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา

สะพานปลา ท่าเทียบเรือประมง ขององค์การสะพานปลา	จำนวนผู้ประกอบการ เฉลี่ยต่อวัน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สะพานปลาสมุทรสาคร	12	12
สะพานปลานครศรีธรรมราช	3	3
ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	11	11
ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	1	1
ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน)	30	30
ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	25	25
ท่าเทียบเรือประมงระนอง	20	20
ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	17	17
รวม	119	119

2. ผู้ใช้บริการ

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำนวน 8 แห่ง ได้แก่

- | | |
|--|-----------------------------|
| 1. สะพานปลาสมุทรสาคร | 2. สะพานปลานครศรีธรรมราช |
| 3. ท่าเทียบเรือประมงชุมพร | 4. ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน |
| 5. ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน) | 6. ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต |
| 7. ท่าเทียบเรือประมงระนอง | 8. ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี |

โดยมีรายละเอียดจำนวนผู้ให้บริการที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ให้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาโดยเฉลี่ยต่อวัน

สะพานปลา ท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา	จำนวนผู้ให้บริการเฉลี่ยต่อวัน
สะพานปลาสมุทรสาคร	19
สะพานปลานครศรีธรรมราช	9
ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	20
ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	2
ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน)	40
ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	35
ท่าเทียบเรือประมงระนอง	75
ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	200
รวม	400

2.2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง หรือ ตัวแทนของผู้ให้บริการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 99% และทำการคำนวณตามสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

เมื่อ n หมายถึง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนผู้มาใช้บริการสะพานปลา และท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาทั้ง 8 แห่ง

$$\begin{aligned}
 \text{เมื่อ } e & \text{ หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ผู้ศึกษายอมรับได้} = 0.01 \\
 n & = \frac{400}{1 + 400 (0.01)^2} \\
 & = \frac{400}{1 + (400 \times 0.0001)} \\
 & = \frac{400}{1.04} \\
 & = 384.62
 \end{aligned}$$

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ จะเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการสะพานปลา และทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำนวนทั้งสิ้น 385 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 8 กลุ่มจาก 8 พื้นที่ ทำการคำนวณเพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามขนาดของจำนวนประชากรที่ใช้บริการแต่ละสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

$$n_i = \frac{N_i}{N/n}$$

โดยกำหนดให้

n_i = ขนาดตัวอย่างในชั้นภูมิที่ i

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N_i = ขนาดของประชากรในชั้นภูมิที่ i

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดในนี้คือ 400 ราย

โดยมีรายละเอียดจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา ดังตารางที่ 4 และ 5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำแนกตามสะพานปลา ท่าเทียบเรือประมงที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา

สะพานปลา ท่าเทียบเรือประมง ขององค์การสะพานปลา	จำนวนผู้ใช้บริการ เฉลี่ยต่อวัน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สะพานปลาสมุทรสาคร	19	18
สะพานปลานครศรีธรรมราช	9	9
ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	20	19
ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	2	2
ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน)	40	39
ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	35	34
ท่าเทียบเรือประมงระนอง	75	71
ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	200	193
รวม	400	385

ตารางที่ 5 แสดงการสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำแนกตามสะพานปลา ท่าเทียบเรือประมงที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา

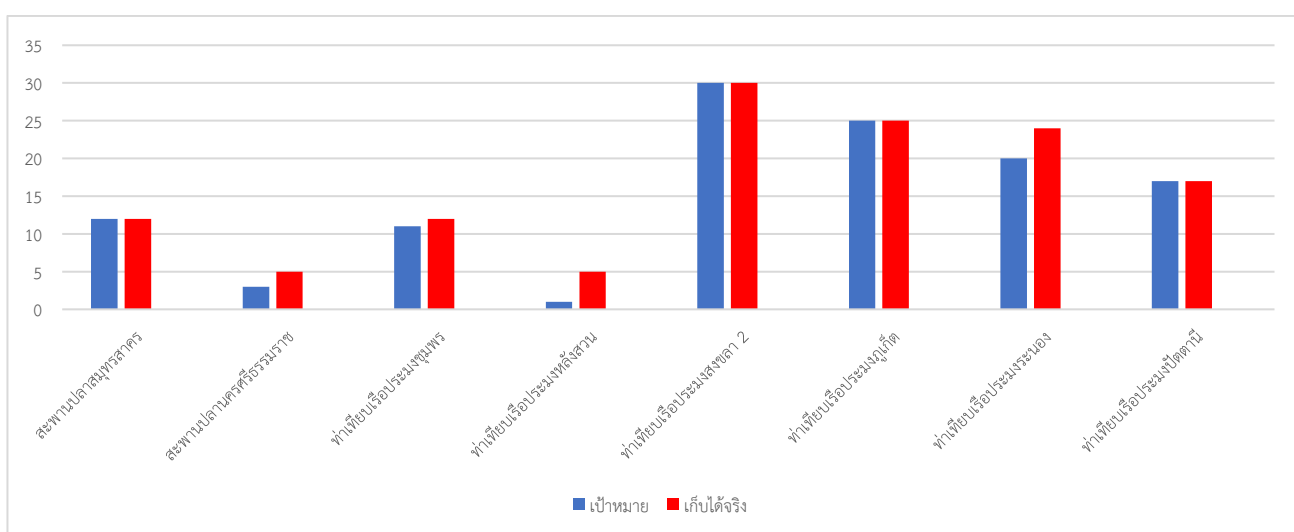
สะพานปลา ท่าเทียบเรือประมง ขององค์การสะพานปลา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ
สะพานปลาสมุทรสาคร	12	18
สะพานปลานครศรีธรรมราช	3	9
ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	11	19
ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	1	2
ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน)	30	39
ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	25	34
ท่าเทียบเรือประมงระนอง	20	71
ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	17	193
รวม	119	385

ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินการในการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามด้วยแบบสอบถาม ในส่วนของผู้ประกอบการสามารถเก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้เกินเป้าหมายในพื้นที่สะพานปลานครศรีธรรมราช ทำเทียบเรือประมงชุมพร ทำเทียบเรือประมงหลังสวน ทำเทียบเรือประมงระนอง สำหรับในส่วนของผู้ใช้บริการสามารถเก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้เกินเป้าหมายในพื้นที่สะพานปลาสมุทรสาคร ทำเทียบเรือประมงชุมพร ทำเทียบเรือประมงหลังสวน ทำเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน) ทำเทียบเรือประมงภูเก็ต และทำเทียบเรือประมงระนอง รายละเอียดจำนวนผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการที่เก็บได้จริง แสดงในตารางที่ 6 และ 7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการตามเป้าหมาย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง

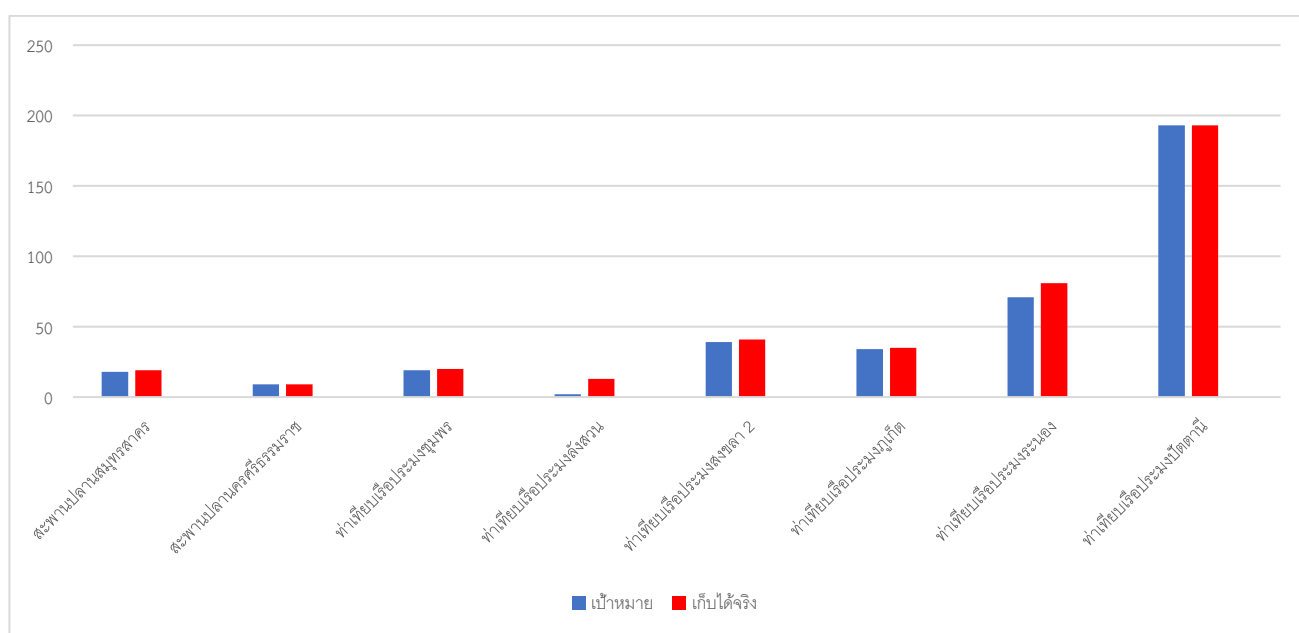
สะพานปลา ทำเทียบเรือประมง ขององค์การสะพานปลา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการตามเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการที่เก็บได้จริง
สะพานปลาสมุทรสาคร	12	12
สะพานปลานครศรีธรรมราช	3	5
ทำเทียบเรือประมงชุมพร	11	12
ทำเทียบเรือประมงหลังสวน	1	5
ทำเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน)	30	30
ทำเทียบเรือประมงภูเก็ต	25	25
ทำเทียบเรือประมงระนอง	20	24
ทำเทียบเรือประมงปัตตานี	17	17
รวม	119	130



ภาพที่ 1 เปรียบเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการตามเป้าหมายกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการตามเป้าหมาย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง

สะพานปลา ทำเทียบเรือประมง ขององค์การสะพานปลา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้บริการตามเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้บริการที่เก็บได้จริง
สะพานปลานสมุทรสาคร	18	19
สะพานปลานครศรีธรรมราช	9	9
ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	19	20
ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	2	13
ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน)	39	41
ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	34	35
ท่าเทียบเรือประมงระนอง	71	81
ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	193	193
รวม	385	411



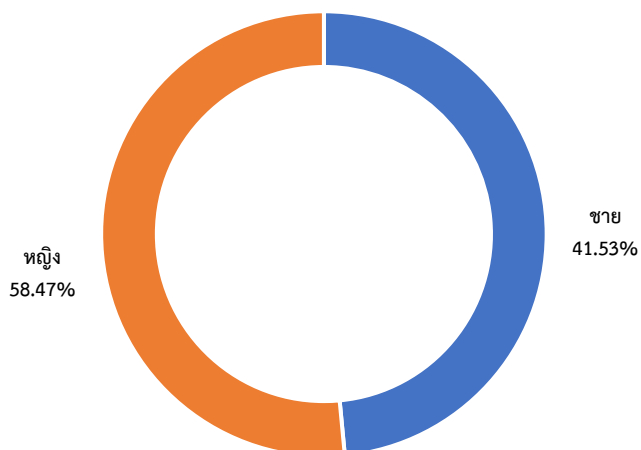
ภาพที่ 2 เปรียบเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการตามเป้าหมายกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง

1. ผลการศึกษาในส่วนของผู้ประกอบการ

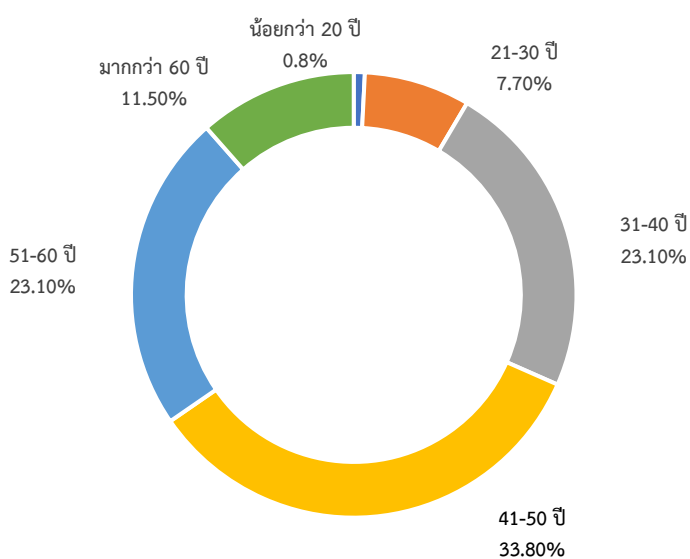
1.1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

ตัวแทนที่เป็นผู้ประกอบการประกอบด้วยเพศชายและหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ เพศหญิงจำนวน 76 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 58.47 และเพศชายจำนวน 54 คน หรือร้อยละ 41.53 (ภาพที่ 3) ด้านอายุนั้นพบว่าตัวแทนส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 รองลงมาคือ 31-40 ปี และ 51-60 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 และมากกว่า 60 ปี เป็นลำดับที่ 3 มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ถัดมา คือ 21-30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 และอายุน้อยกว่า 20 ปี เป็นลำดับสุดท้าย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 (ภาพที่ 4)

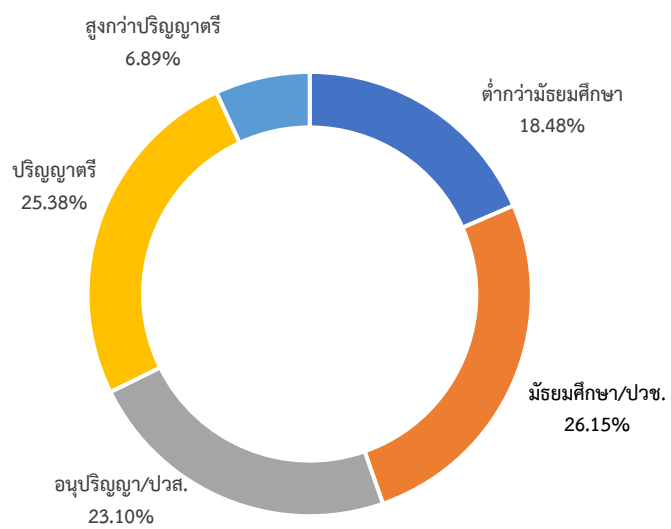
ด้านระดับการศึกษาพบว่าตัวแทนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.15 รองลงมาเป็นปริญญาตรี และอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นจำนวน 33 คน และ 30 คน หรือร้อยละ 25.38 และ 23.10 ตามลำดับ (ภาพที่ 5) ด้านประเภทของผู้ประกอบการ พบว่าตัวแทนส่วนใหญ่จำนวน 60 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 46.20 เป็นแพปลาขนาดเล็ก รองลงมาเป็นเจ้าของเรือ และแพปลาขนาดใหญ่จำนวน 26 และ 25 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20.00 และ 19.20 ตามลำดับ (ภาพที่ 6)



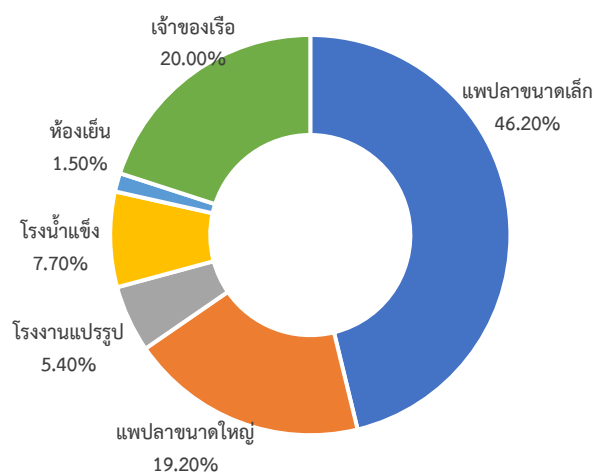
ภาพที่ 3 เพศของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 4 อายุของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 5 ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม



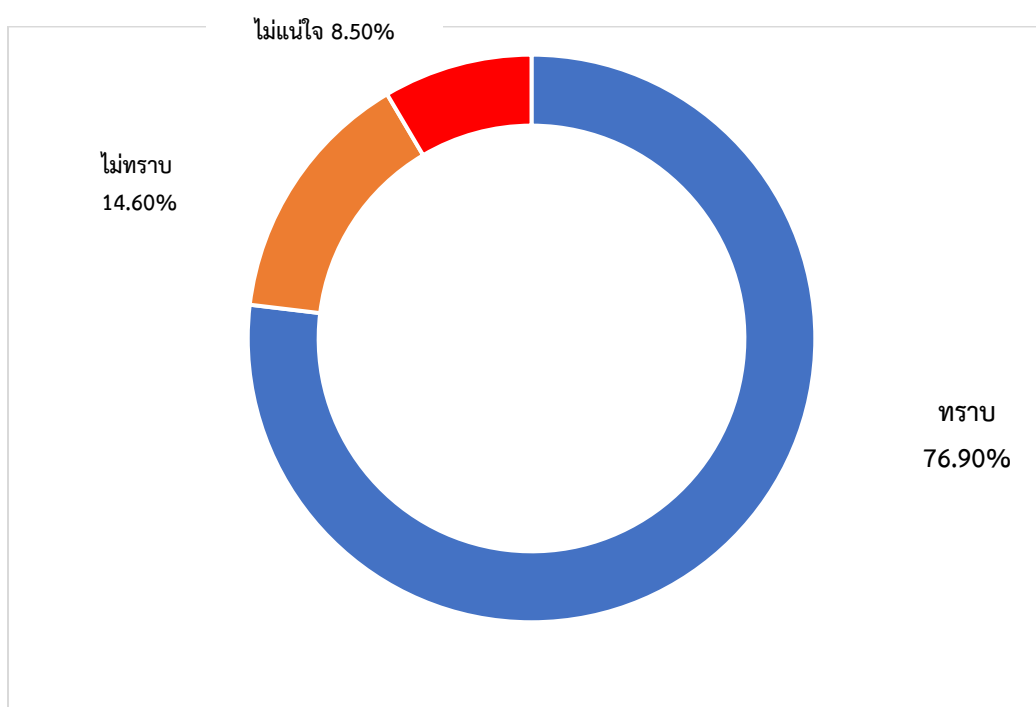
ภาพที่ 6 ประเภทของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม

1.2 บทบาทและหน้าที่ขององค์การสะพานปลา

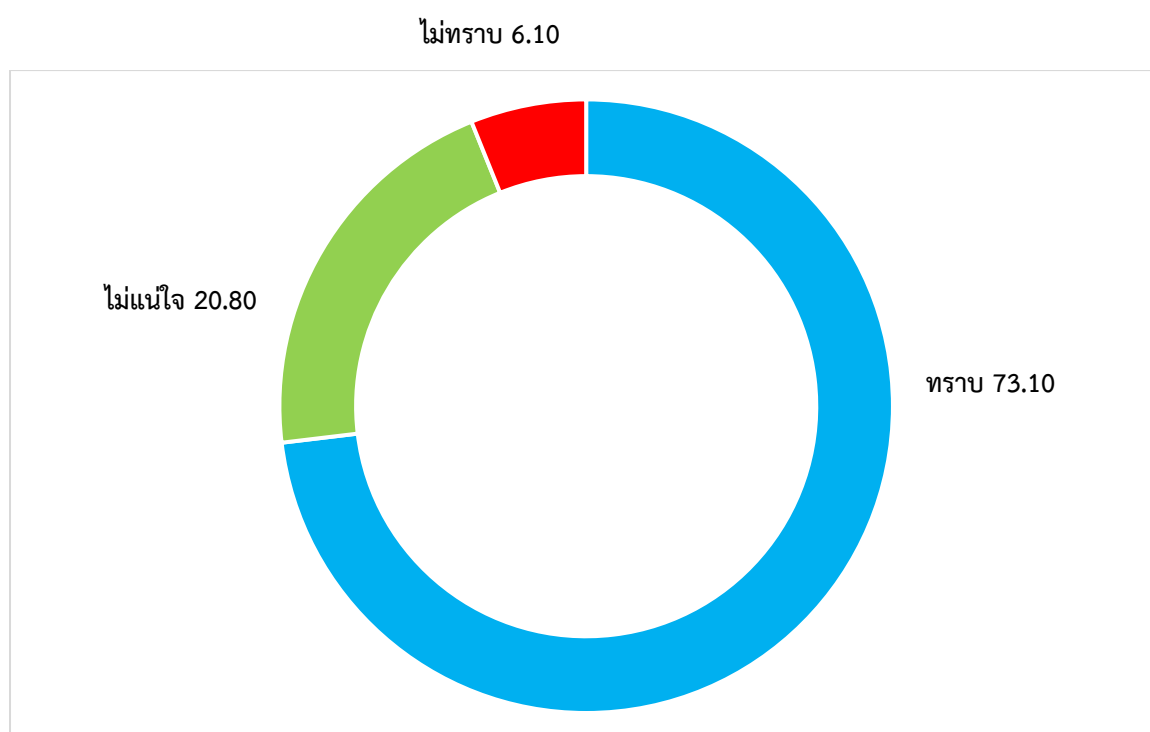
ด้านการรับรู้บทบาทขององค์การสะพานปลา พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ร้อยละ 76.90 ทราบว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ประกอบการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 73.10 ตอบว่า ตนทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา เมื่อพิจารณาเป็นรายบทบาท พบว่า บทบาทด้านการเป็นท่าเทียบเรือประมงเป็นข้อที่มีผู้ตอบมากที่สุด คือ 72 คน รองลงมา คือ บทบาทด้านการทำหน้าที่เป็นตลาดกลาง มีจำนวนผู้ตอบ 64 คน ขณะที่บทบาทด้านการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจประมงและบทบาทด้านการส่งเสริมการประมงเป็นบทบาทที่มีจำนวนผู้ตอบเท่ากัน คือ 49 คน และผู้ประกอบการจำนวน 118 คน ทราบว่าองค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ตารางที่ 8 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ขององค์การสะพานปลา

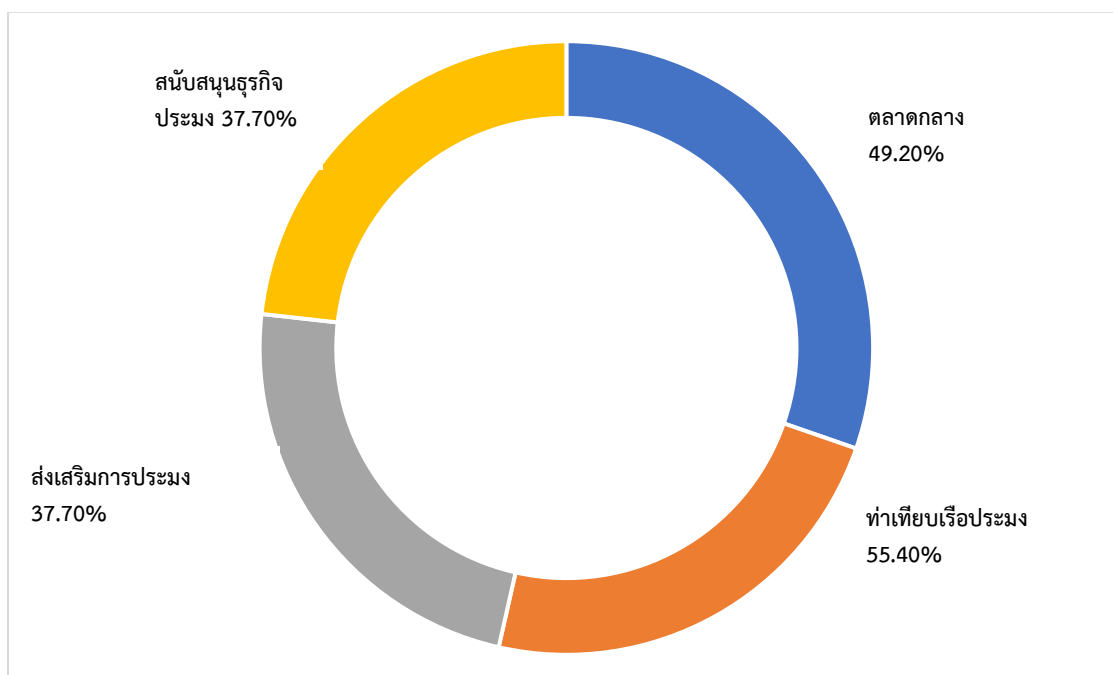
หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทราบว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ (n = 130)		
- ทราบ	100	76.90
- ไม่ทราบ	19	14.60
- ไม่แน่ใจ	11	8.50
2. ทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา (n=130)	95	73.10
- ทราบ	8	6.10
- ไม่ทราบ	27	20.80
- ไม่แน่ใจ		
2.1 บทบาทของสะพานปลาที่ทราบ (n = 95)		
- ทำหน้าที่เป็นตลาดกลาง	64	49.20
- เป็นท่าเทียบเรือประมง	72	55.40
- สนับสนุนการดำเนินธุรกิจประมง	49	37.70
- ส่งเสริมการประมง	49	37.70
3. ทราบว่าองค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย (n=130)		
- ทราบ	118	90.70
- ไม่ทราบ	4	3.10
- ไม่แน่ใจ	8	6.20



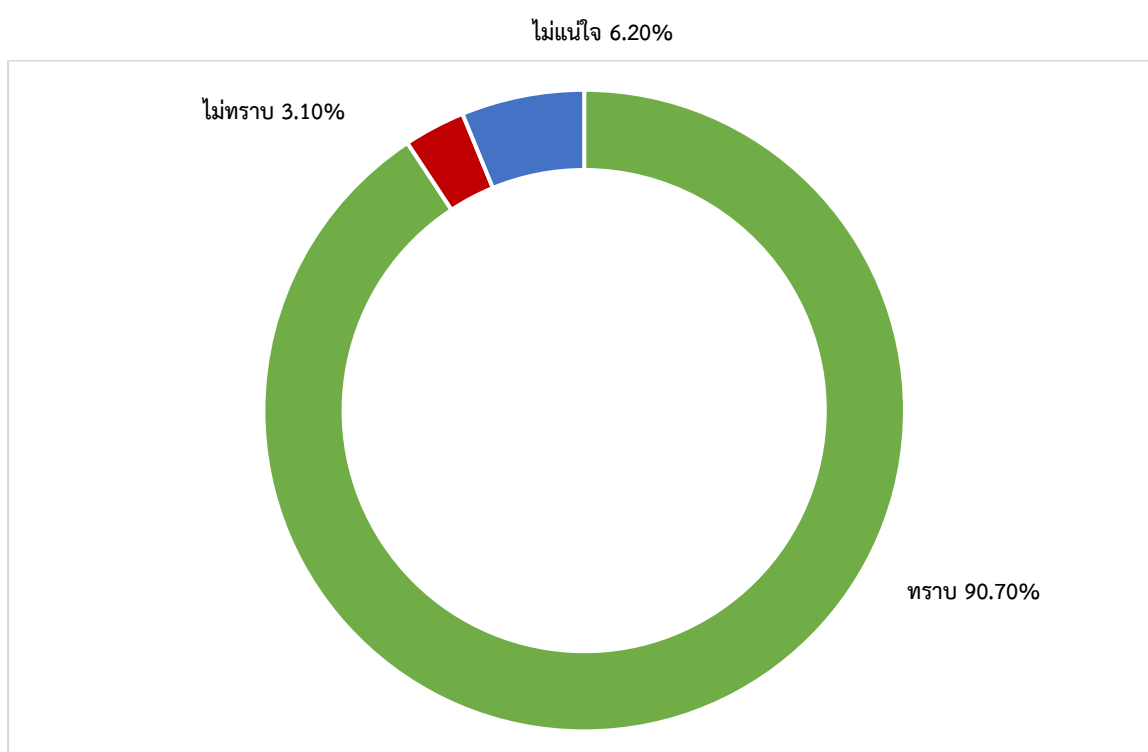
ภาพที่ 7 การรับทราบของผู้ประกอบการว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ



ภาพที่ 8 การรับทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา



ภาพที่ 9 บทบาทขององค์การสะพานปลาที่ผู้ประกอบการรับทราบ



ภาพที่ 10 การรับทราบของผู้ประกอบการว่าองค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

1.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของท่าเทียบเรือประมง สะพานปลา กิจกรรมแพปลา หรือตลาดกลางซื้อขายสัตว์น้ำ

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่ ด้านสถานที่และโครงสร้าง ด้านการให้บริการวัสดุ/เครื่องมือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลรักษาขนถ่ายสัตว์น้ำ ด้านสาธารณูปโภค พบรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 9 ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของท่าเทียบเรือประมง สะพานปลา กิจกรรมแพปลา หรือตลาดกลางซื้อขายสัตว์น้ำเป็นรายประเด็น

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา										
1.1 เป็นอาคารถาวรมีหลังคา กันแดดกันฝน	61.5	33.1	3.8	1.6	0.0	78.2	16.5	4.2	1.1	0.0
1.2 มีการแบ่งสัดส่วน บริเวณคัดแยกจัดเก็บหรือจำหน่ายอย่างถูกสุขลักษณะ	71.9	12.0	13.8	1.5	0.8	81.4	15.9	2.4	0.3	0.0
1.3 พื้นทำจากวัสดุแข็งแรง ไม่ลื่น ทำความสะอาดได้ง่าย	70.8	20.1	4.2	3.4	1.5	72.3	26.9	0.8	0.0	0.0
1.4 มีที่เก็บหรือกำจัดขยะแยก เป็นสัดส่วน ถูกสุขลักษณะ	71.7	18.1	6.3	2.3	1.6	88.5	9.5	2.0	0.0	0.0
1.5 มีอ่างล้างมือพร้อมก๊อกน้ำ ที่ไม่ใช้มือสัมผัส สบู่เหลว และผ้าเช็ดมือ	67.2	17.6	12.3	2.1	0.8	74.9	18.5	5.6	1.0	0.0
1.6 มีการระบายน้ำเสียที่ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อน	72.2	12.4	10.0	3.1	2.3	87.5	8.7	3.8	0.0	0.0
1.7 มีการติดตั้งหลอดไฟทุก ระยะ 3 เมตรเพื่อความสว่างในการปฏิบัติงาน	69.8	16.2	7.5	3.7	2.8	89.3	10.1	0.6	0.0	0.0
1.8 มีสถานที่เก็บขยะและของเสียแยกเป็นสัดส่วน จากการปฏิบัติงาน	73.7	18.2	6.5	1.0	0.6	76.4	19.7	3.9	0.0	0.0
1.9 มีการขนถ่ายขยะและของเสียออกไปจากบริเวณ	80.5	11.9	6.3	0.8	0.5	84.6	10.0	5.4	0.0	0.0

การดำเนินงานตามมาตรฐาน ด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปฏิบัติงานทุกวันและไม่เกิดการปนเปื้อนในสัตว์น้ำ										
1.10 มีระบบควบคุม ป้องกัน กำจัด แมลง หนู และสัตว์อื่นๆ และมีการตรวจสอบเสมอ	70.3	14.2	9.4	4.6	1.5	91.6	4.3	2.2	1.9	0.0
2. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ										
2.1 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ ใช้ อยู่ในสภาพดีและสะอาด	78.1	14.6	2.4	4.2	0.7	88.8	10.3	0.9	0.0	0.0
2.2 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ มีผิวเรียบและออกแบบ เหมาะกับการใช้งาน	70.0	14.7	8.8	4.1	2.4	94.6	5.2	0.2	0.0	0.0
2.3 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ใช้ไม่ดูดซับน้ำและไม่เป็นสนิม	70.4	10.7	15.8	2.3	0.8	89.5	7.9	2.1	0.5	0.0
2.4 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ ใช้ทำความสะอาดได้ง่าย	69.6	14.3	8.4	4.7	3.0	93.6	4.4	2.0	0.0	0.0
2.5 มีที่เก็บวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อการนำมาใช้งานและปลอดภัย	68.9	21.9	7.3	1.1	0.8	81.2	14.9	3.4	0.5	0.0
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา										
3.1 เจ้าหน้าที่ มี สุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่มีแผลเปิด	68.1	15.8	15.4	0.7	0.0	97.4	2.5	0.1	0.0	0.0
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการ ปฏิบัติงาน อย่าง ถูก สุขลักษณะ	73.1	11.2	15.0	0.7	0.0	95.5	2.8	1.7	0.0	0.0
3.3 เจ้าหน้าที่ล้างมือทั้งก่อน และหลังการปฏิบัติงาน	73.5	20.0	5.0	1.5	0.0	88.4	11.2	0.4	0.0	0.0
3.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สวมถุงมือที่สภาพดีพร้อม ใช้งานขณะปฏิบัติงาน	66.9	18.5	12.3	2.3	0.0	90.7	5.8	3.5	0.0	0.0
3.5 เจ้าหน้าที่ไม่รับประทาน อาหารและเครื่องดื่มขณะ ปฏิบัติงาน	68.7	14.6	13.5	2.4	0.8	92.4	5.5	2.1	0.0	0.0

การดำเนินงานตามมาตรฐาน ด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์การ สะพานปลาอย่างเคร่งครัด	70.6	16.3	8.5	3.8	0.8	86.6	7.4	3.0	2.1	0.9
3.7 เจ้าหน้าที่ไม่สูบบุหรี่ขณะ ปฏิบัติงาน	73.8	15.4	6.9	3.8	0.1	92.6	7.4	0.0	0.0	0.0
3.8 เจ้าหน้าที่ไม่ถ่มน้ำลาย หรือน้ำหมากขณะ ปฏิบัติงาน	74.6	19.3	3.8	1.5	0.8	97.1	2.8	0.1	0.0	0.0
4.ด้านการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ										
4.1 มีการตรวจสอบคุณภาพ สัตว์น้ำก่อนจำหน่ายและ จัดบันทึกไว้	76.5	17.8	3.8	1.9	0.0	92.5	5.1	1.7	0.6	0.1
4.2 มีการเก็บรักษาสัตว์น้ำสด ที่อุณหภูมิใกล้เคียง 0 องศาเซลเซียส	71.9	18.8	2.3	6.2	0.8	87.6	8.4	3.0	1.0	0.0
4.3 มีการเก็บสัตว์น้ำแช่เยือก แข็งที่อุณหภูมิใกล้เคียง18 องศาเซลเซียส	67.7	25.7	3.1	2.0	1.5	86.5	11.6	1.7	0.2	0.0
4.4 มีการแยกที่มาของสัตว์น้ำ และบันทึกรายละเอียด	73.1	17.4	6.2	2.3	1.0	89.4	5.6	3.2	1.1	0.7
4.5 มีการป้องกันการปนเปื้อน จุลินทรีย์และสารเคมีต่างๆ	71.3	15.0	7.5	6.2	0.0	92.3	6.1	1.6	0.0	0.0
4.6 ขนถ่ายและคัดแยกสัตว์น้ำ อย่างถูกสุขลักษณะ ไม่ทำ ให้เสียหายและปนเปื้อน	85.8	8.8	4.6	0.8	0.0	90.4	8.5	1.1	0.0	0.0
5. ด้านสาธารณูปโภค										
5.1 มีน้ำสะอาดที่ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อการใช้งาน	78.7	15.4	4.2	1.7	0.0	87.3	11.6	1.1	0.0	0.0
5.2 ถึงเก็บน้ำปิตมิดชิด ทำความสะอาดง่าย	66.9	28.6	2.7	1.0	0.8	94.2	5.6	0.2	0.0	0.0
5.3 ระบบท่อน้ำต้องมีการ ป้องกันการปนเปื้อน	61.9	24.6	13.5	0	0	91.1	6.3	2.3	0.3	0.0
5.4 น้ำแข็งที่ใช้ต้องผลิตจาก น้ำที่มีความสะอาด	72.0	15.5	11.0	1.5	0.0	84.5	13.1	1.9	0.5	0.0

การดำเนินงานตามมาตรฐาน ด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.5 การผลิต การเก็บ การขนถ่ายน้ำแข็ง ต้องไม่ มีการปนเปื้อน	69.2	17.4	6.5	5.4	1.5	87.6	4.6	4.2	3.6	0.0
5.6 ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ กับคนงานและแยกเป็น สัดส่วนจากบริเวณ ปฏิบัติงาน	70.3	17.4	4.7	3.8	3.8	81.2	14.6	3.2	1.0	0.0
5.7 มีการแยกห้องสุขาระหว่าง ชายและหญิงอย่างชัดเจน	74.6	14.6	6.9	3.1	0.8	97.7	2.2	0.1	0.0	0.0
5.8 ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี มีกระดาดชำระและถังขยะ และมีการทำความสะอาด ตามเวลาที่กำหนด	81.5	8.6	5.4	4.2	0.3	89.1	8.7	1.5	0.7	0.0
5.9 บริเวณหน้าห้องสุขามีอ่าง ล้างมือชนิดไม่ใช้มือสัมผัส และมีสบู่เหลว	70.8	19.4	5.2	3.8	0.8	90.0	7.9	2.1	0.0	0.0

จากตารางที่ 9 สามารถอธิบายแต่ละด้านได้ ดังนี้

ด้านสถานที่และโครงสร้าง

ด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังในประเด็น มีการขนถ่ายขยะและของเสียออกไปจากบริเวณปฏิบัติงานทุกวันและไม่เกิดการปนเปื้อนในสัตว์น้ำ มากที่สุด (ร้อยละ 80.50) รองลงมาคือ มีสถานที่เก็บขยะและของเสียแยกเป็นสัดส่วนจากการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 73.70) และมีการระบายน้ำเสียที่ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อน (ร้อยละ 72.20)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีระบบควบคุมป้องกัน กำจัด แมลง หนู และสัตว์อื่นๆ (ร้อยละ 91.60) รองลงมา คือ มีการติดตั้งหลอดไฟทุกระยะ 3 เมตรเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 89.30) และมีที่เก็บหรือกำจัดขยะแยกเป็นสัดส่วนถูกสุขลักษณะ (ร้อยละ 88.50)

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้อยู่ในสภาพดีและสะอาด (ร้อยละ 78.10) รองลงมา คือ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ไม่ดูดซับน้ำและไม่เป็นสนิม (ร้อยละ 70.40) และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้มีผิวเรียบและออกแบบเหมาะสมกับการใช้งาน (ร้อยละ 70.00)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้มีผิวเรียบและออกแบบเหมาะสมกับการใช้งาน (ร้อยละ 94.60) รองลงมา คือ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ทำความสะอาดได้ง่าย (ร้อยละ 93.60) และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ไม่ดูดซับน้ำและไม่เป็นสนิม (ร้อยละ 89.50)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ไม่ถ่มน้ำลาย น้ำหมากขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ 74.60) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ไม่สูบบุหรี่ขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ 73.80) และเจ้าหน้าที่ล้างมือทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 73.50)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่มีสุขภาพดีไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรงไม่มีแผลเปิด (ร้อยละ 97.40) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ไม่ถ่มน้ำลาย น้ำหมากขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ 97.10) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกสุขลักษณะ (ร้อยละ 95.50)

ด้านการดูแลสุขภาพ การขนถ่ายสัตว์น้ำ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น ขนถ่ายและคัดแยกสัตว์น้ำอย่างถูกสุขลักษณะ ไม่ทำให้เสียหายและปนเปื้อน (ร้อยละ 85.80) รองลงมา คือ มีการตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำก่อนจำหน่ายและจดบันทึกไว้ (ร้อยละ 76.50) และมีการแยกที่มาของสัตว์น้ำและบันทึกรายละเอียด (ร้อยละ 73.10)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีการตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำก่อนจำหน่ายและจดบันทึกไว้ (ร้อยละ 92.50) รองลงมา คือ มีการป้องกันการปนเปื้อน จุลินทรีย์และสารเคมีต่างๆ (ร้อยละ 92.30) และขนถ่ายและคัดแยกสัตว์น้ำอย่างถูกสุขลักษณะไม่ทำให้เสียหายและปนเปื้อน (ร้อยละ 90.40)

ด้านสาธารณูปโภค

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี มีกระดาษชำระและถังขยะ และมีการทำความสะอาดตามเวลาที่กำหนด (ร้อยละ 81.50) รองลงมาคือ มีน้ำสะอาดที่ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อการใช้งาน (ร้อยละ 78.70) และมีการแยกห้องสุขาระหว่างชายและหญิงอย่างชัดเจน (74.60) ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีการแยกห้องสุขาระหว่างชายและหญิงอย่างชัดเจน (ร้อยละ 97.70) รองลงมา คือ ถังเก็บน้ำปดมิติดชิดทำความสะอาดง่าย (ร้อยละ 94.20) และ ระบบท่อน้ำต้องมีการป้องกันการปนเปื้อน (ร้อยละ 91.10)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวังผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
1. ด้านสถานที่/ โครงสร้างของสถาน ประกอบการของ องค์การสะพานปลา	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)	3.35 (ปาน กลาง)	3.85 (มาก)	3.59 (มาก)	3.93 (มาก)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือของ สถานประกอบการ	3.42 (มาก)	3.46 (มาก)	3.34 (ปาน กลาง)	4.03 (มาก)	3.60 (มาก)	3.77 (มาก)	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานของ องค์การสะพานปลา	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)	4.35 (มาก ที่สุด)	3.85 (มาก)	4.05 (มาก)	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)
4. ด้านบริการการ ดูแลรักษาการขนถ่าย สัตว์น้ำ	3.67 (มาก)	3.52 (มาก)	3.29 (ปาน กลาง)	3.87 (มาก)	3.66 (มาก)	3.75 (มาก)	3.52 (มาก)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)
5. ด้านสาธารณูปโภค	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	3.39 (ปาน กลาง)	3.98 (มาก)	3.57 (มาก)	3.88 (มาก)	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)
ภาพรวม	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	3.46 (มาก)	4.02 (มาก)	3.65 (มาก)	3.88 (มาก)	3.66 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 10 พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการมีความคาดหวังการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.71 (อยู่ในระดับมาก) โดยผู้ประกอบการมีความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลาสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 (อยู่ในระดับมาก) เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่ พบว่า ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน มีค่าเฉลี่ยด้านความคาดหวังการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยสูงที่สุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 (อยู่ในระดับมาก)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้านสุขอนามัย	ความพึงพอใจผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพาน ปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
1. ด้านสถานที่ / โครงสร้างของสถาน ประกอบการของ องค์การสะพานปลา	4.64 (มาก ที่สุด)	4.72 (มาก ที่สุด)	4.85 (มาก ที่สุด)	4.57 (มาก ที่สุด)	4.55 (มาก ที่สุด)	4.91 (มาก ที่สุด)	4.89 (มาก ที่สุด)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.72 (มาก ที่สุด)
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์และ เครื่องมือของสถาน ประกอบการ	4.75 (มาก ที่สุด)	4.82 (มาก ที่สุด)	4.93 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.76 (มาก ที่สุด)	4.88 (มาก ที่สุด)	4.85 (มาก ที่สุด)	4.71 (มาก ที่สุด)	4.81 (มาก ที่สุด)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานขององค์การ สะพานปลา	4.91 (มาก ที่สุด)	4.85 (มาก ที่สุด)	4.82 (มาก ที่สุด)	4.85 (มาก ที่สุด)	4.71 (มาก ที่สุด)	4.93 (มาก ที่สุด)	4.95 (มาก ที่สุด)	4.87 (มาก ที่สุด)	4.86 (มาก ที่สุด)
4. ด้านบริการการดูแล รักษาการขนถ่ายสัตว์น้ำ	4.75 (มาก ที่สุด)	4.71 (มาก ที่สุด)	4.84 (มาก ที่สุด)	4.77 (มาก ที่สุด)	4.81 (มาก ที่สุด)	4.87 (มาก ที่สุด)	4.76 (มาก ที่สุด)	4.8 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)
5. ด้านสาธารณูปโภค	4.63 (มาก ที่สุด)	4.74 (มาก ที่สุด)	4.87 (มาก ที่สุด)	4.8 (มาก ที่สุด)	4.76 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.84 (มาก ที่สุด)	4.73 (มาก ที่สุด)	4.76 (มาก ที่สุด)
ภาพรวม	4.73 (มาก ที่สุด)	4.76 (มาก ที่สุด)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.75 (มาก ที่สุด)	4.71 (มาก ที่สุด)	4.87 (มาก ที่สุด)	4.85 (มาก ที่สุด)	4.75 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 (อยู่ในระดับมากที่สุด) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.86 (อยู่ในระดับมากที่สุด) เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่ พบว่า ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.87 (อยู่ในระดับมากที่สุด)

ตารางที่ 12 คาคัดหวังและความพึงพอใจรายประเด็นของผู้ประกอบการ

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	สถิติ
1. ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการ	3.78±0.06	4.49±0.09	4.00**
2. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ	3.79±0.07	4.73±0.08	3.69**
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.07±0.06	4.84±0.07	-0.75
4. ด้านการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ	3.78±0.07	4.53±0.07	0.83
5. ด้านสาธารณสุขปโภค	3.79±0.06	4.62±0.07	6.53**

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในประเด็นด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ และด้านสาธารณสุขปโภคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังทุกด้าน

1.4 ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่ ความน่าเชื่อถือในการบริการ ความมั่นใจในการบริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความใส่ใจ ด้านความรับผิดชอบ พบรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 13 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ										
1.1 มีป้าย/ข้อความที่ระบุขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน	66.2	24.6	5.4	2.3	1.5	94.4	5.3	0.3	0.0	0.0
1.2 มีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	70.1	25.4	1.5	0.7	2.3	90.8	6.4	2.8	0.0	0.0
2. ความมั่นใจในการบริการ										
2.1 เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	76.2	17.6	5.4	0.8	0.0	91.3	5.7	1.8	1.2	0.0
2.2 เจ้าหน้าที่และคนงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์	62.3	20.4	14.2	3.1	0.0	83.2	11.4	5.1	0.3	0.0

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.3 สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน	74.6	18.5	5.4	1.5	0.0	95.4	3.6	1.0	0.0	0.0
2.4 มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย	74.3	20.0	2.3	2.6	0.8	87.4	12.1	0.5	0.0	0.0
3.ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้										
3.1 มีการใช้เครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่มีความเที่ยงตรงในการให้บริการ	58.0	20.8	17.7	3.0	0.5	79.0	8.6	12.4	0.0	0.0
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถเก้าอี้นั่ง พึ่งพอกับความต้องการ	75.3	10.0	8.5	4.7	1.5	92.6	3.1	4.3	0.0	0.0
3.3 มีการประชาสัมพันธ์/วิธีการให้บริการ	70.3	22.3	4.2	2.4	0.8	94.8	3.4	1.8	0.0	0.0
4. ด้านความใส่ใจ										
4.1 เจ้าหน้าที่/คนงาน มีความพร้อมในการให้บริการ	76.9	13.1	7.7	2.3	0.0	90.6	5.3	4.1	0.0	0.0
4.2 มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก	61.5	17.7	16.9	3.1	0.8	98.3	1.7	0.0	0.0	0.0
5. ด้านความรับผิดชอบ										
5.1 เจ้าหน้าที่/คนงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด	77.1	13.8	6.5	2.6	0.0	86.3	8.1	4.0	1.6	0.0
5.2 เมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความ	76.2	16.5	3.8	3.5	0.0	90.5	6.2	3.3	0.0	0.0

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา 1 ชั่วโมง										

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

ความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นมีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 70.10) รองลงมา คือ มีป้าย/ข้อความที่ระบุขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน (ร้อยละ 66.20)

สำหรับด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีป้าย/ข้อความที่ระบุขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน (ร้อยละ 94.40) รองลงมา คือ ประเด็นมีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 90.80)

ความมั่นใจในการบริการ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร (ร้อยละ 76.20) รองลงมา คือ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน (ร้อยละ 74.60)

สำหรับด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน (ร้อยละ 95.40) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร (ร้อยละ 91.30)

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่งเพียงพอกับความต้องการ (ร้อยละ 75.30) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์/วิธีการให้บริการ (ร้อยละ 70.30)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีการประชาสัมพันธ์/วิธีการให้บริการ (ร้อยละ 94.80) รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่งเพียงพอกับความต้องการ (ร้อยละ 92.60)

ด้านความใส่ใจ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่/คนงาน มีความพร้อมในการให้บริการ (ร้อยละ 76.90) รองลงมา คือ มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก (ร้อยละ 61.50)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก (ร้อยละ 98.30) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่/คนงานมีความพร้อมในการให้บริการ (ร้อยละ 90.60)

ด้านความรับผิดชอบ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด (ร้อยละ 77.10)

รองลงมา คือ เมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 76.20)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็น เมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 90.50) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด (ร้อยละ 86.30)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการ ให้บริการ	ความคาดหวังผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพาน ปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
1.ความน่าเชื่อถือใน การบริการ	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)	3.52 (มาก)	3.70 (มาก)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)
2.ด้านความมั่นใจใน การให้บริการ	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)	4.45 (มาก ที่สุด)	3.92 (มาก)	4.09 (มาก)	4.39 (มาก ที่สุด)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)
3.ด้านสิ่งที่สามารถ จับต้องได้	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)	3.31 (ปาน กลาง)	3.47 (มาก)	3.51 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.45 (มาก)	3.55 (มาก)
4.ด้านความใส่ใจ	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
5.ด้านความ รับผิดชอบ	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)
ภาพรวม	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)	3.65 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)	4.02 (มาก)	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 เมื่อพิจารณาจากผู้ประกอบการมีความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 (อยู่ในระดับมาก) และหากพิจารณาเป็นรายพื้นที่ พบว่า ผู้ประกอบการในพื้นที่ท่าเทียบเรือประมงระนอง มีความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 4.02 (อยู่ในระดับมาก)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพานปลาสมุทรสาคร	สะพานปลานครศรีธรรมราช	ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	ท่าเทียบเรือประมงสงขลา	ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	ท่าเทียบเรือประมงระนอง	ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	
1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ	4.64 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
2. ด้านความมั่นใจในการบริการ	4.84 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	4.74 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.45 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
4. ด้านความใส่ใจ	4.76 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
5. ด้านความรับผิดชอบ	4.81 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
ภาพรวม	4.76 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการในทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความใส่ใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.74 และเมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่ พบว่าผู้ประกอบการในทุกพื้นที่ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน โดยพื้นที่ที่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ตและท่าเทียบเรือประมงระนอง ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจสูงสุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.77 เท่ากัน

ตารางที่ 16 คาดหวังและความพึงพอใจรายประเด็นของผู้ประกอบการในด้านคุณภาพการให้บริการ

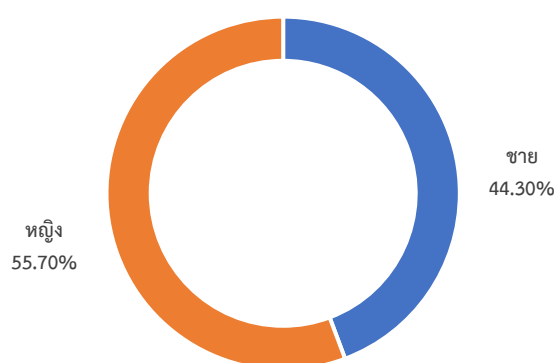
คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	สถิติ
1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ	3.77 ± 0.07	4.85 ± 0.07	1.22
2. ความมั่นใจในการบริการ	4.06 ± 0.06	4.79 ± 0.06	-0.35
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	3.55 ± 0.07	4.75 ± 0.07	3.60**
4. ด้านความใส่ใจ	3.95 ± 0.06	4.90 ± 0.08	0.60
5. ด้านความรับผิดชอบ	3.91 ± 0.06	4.83 ± 0.07	0.33

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่าระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าผู้ประกอบการมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน

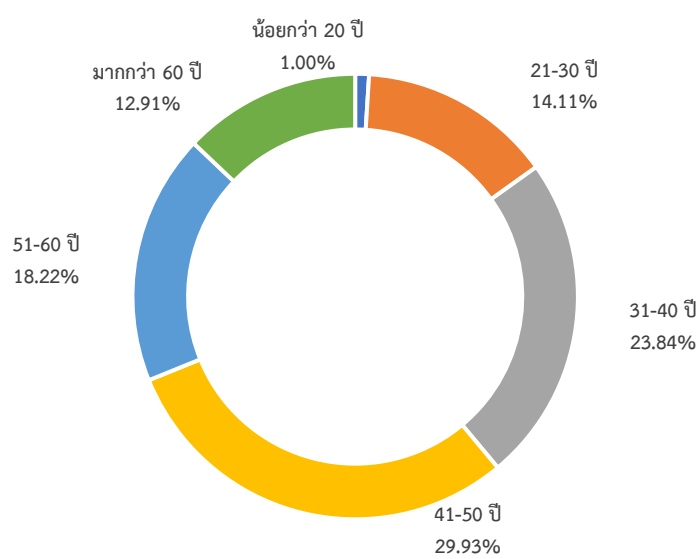
2. ผลการศึกษาในส่วนของผู้ใช้บริการ

2.1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

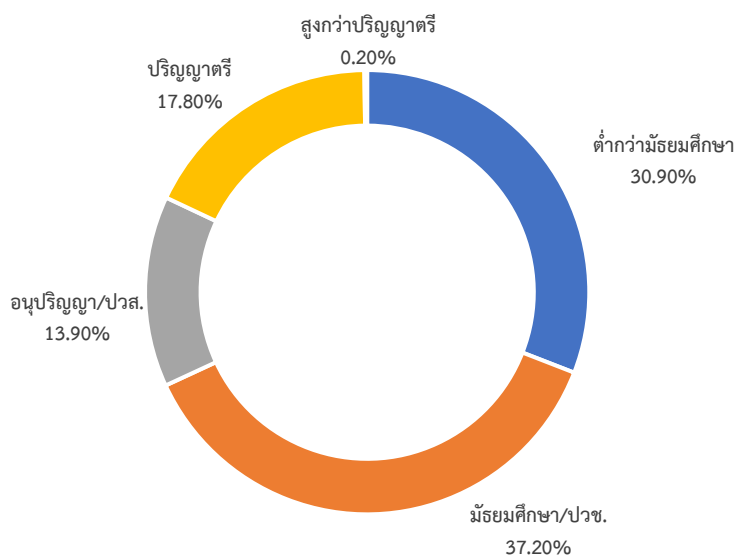
ตัวแทนที่เป็นผู้ให้บริการประกอบด้วยเพศชายและหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ เพศหญิงจำนวน 229 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 55.7 และเพศชายจำนวน 182 คน หรือร้อยละ 44.3 (ภาพที่ 11) ด้านอายุนั้นพบว่าตัวแทนส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 29.93 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 23.84 และ 51-60 ปี เป็นลำดับที่ 3 มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.22 ถัดมาคืออายุ 21-30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.11 ลำดับต่อมาก็คือมากกว่า 60 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 12.91 ลำดับสุดท้ายคืออายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 (ภาพที่ 12) ด้านระดับการศึกษาพบว่าตัวแทนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลง คือ ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 รองมาเป็นปริญญาตรี และอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นจำนวน 73 คน และ 57 คนหรือร้อยละ 17.80 และ 13.90 ตามลำดับ และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 (ภาพที่ 13) ประเภทของผู้ใช้บริการพบว่า จำนวน 218 คนหรือร้อยละ 53.00 เป็นผู้ซื้อ รองลงมาเป็นผู้ขาย คิดเป็นจำนวน 124 คน หรือร้อยละ 30.20 และเป็นทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 (ภาพที่ 14)



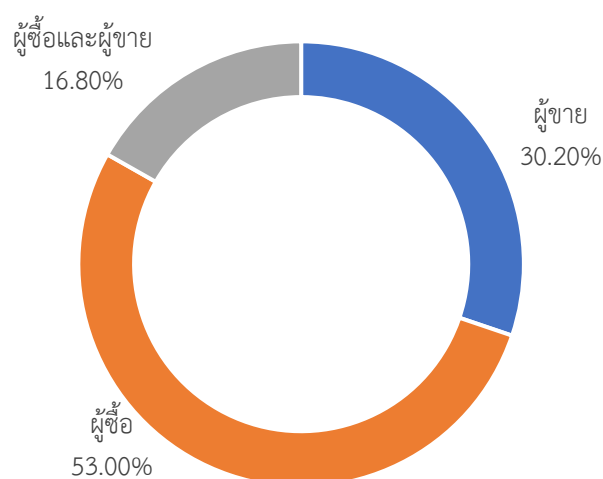
ภาพที่ 11 เพศของผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 12 อายุของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 13 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 14 ประเภทของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม

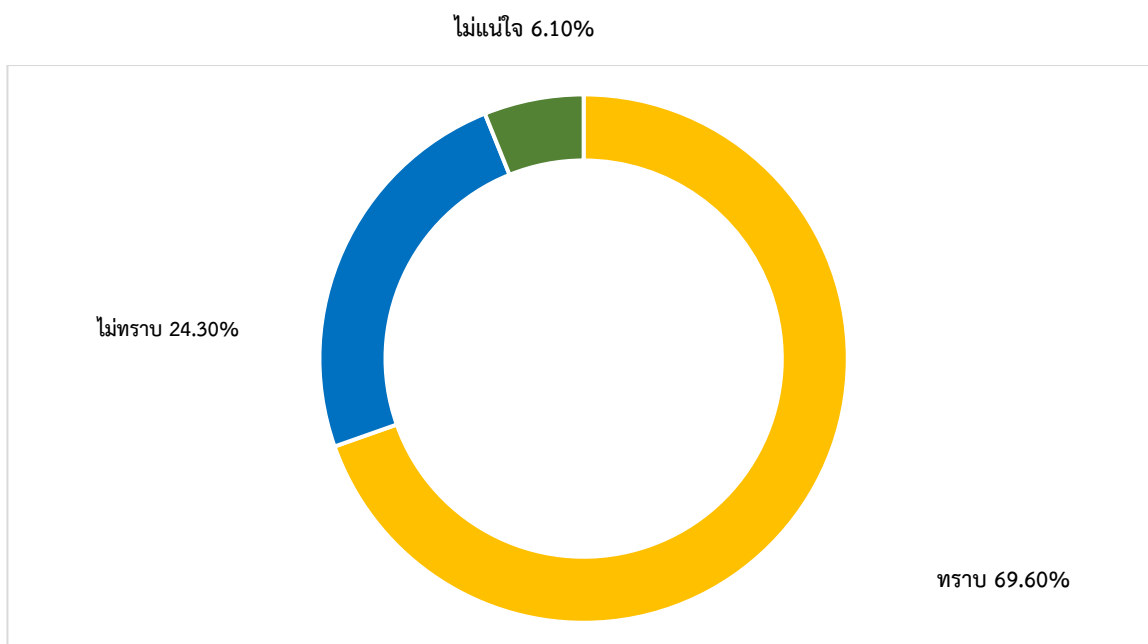
2.2 บทบาทและหน้าที่ขององค์การสะพานปลา

ด้านการรับรู้บทบาทขององค์การสะพานปลา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 69.60 ทราบว่า องค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 66.90 ทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา เมื่อพิจารณาเป็นรายบทบาทพบว่า บทบาทด้านการทำหน้าที่เป็นตลาดกลางเป็นข้อที่มีผู้ตอบมากที่สุด คือ 174 คน รองลงมา บทบาทด้านการเป็นท่าเทียบเรือประมง มีจำนวนผู้ตอบ 130 คน ขณะที่บทบาทด้านการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจประมง มีผู้ตอบ 78 คนและการส่งเสริมการประมงเป็นบทบาทที่มีจำนวนผู้ตอบ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30, 31.60, 19.00 และ

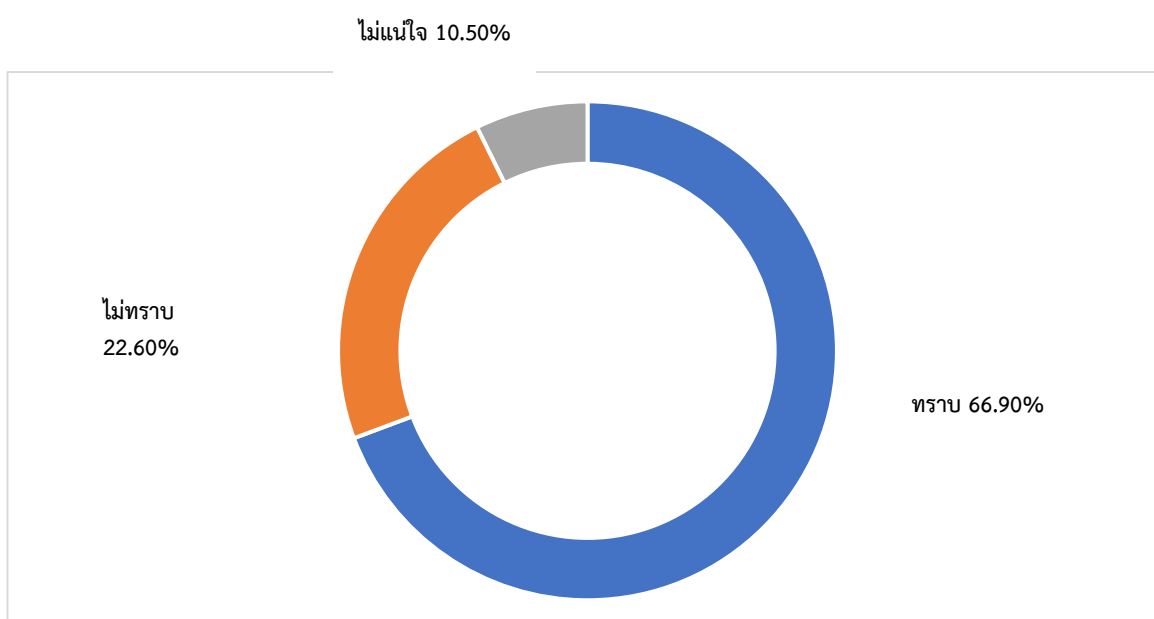
9.70 ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการร้อยละ 84.20 หรือคิดเป็นจำนวน 346 คน ระบุว่า องค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ตารางที่ 17 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ขององค์การสะพานปลา

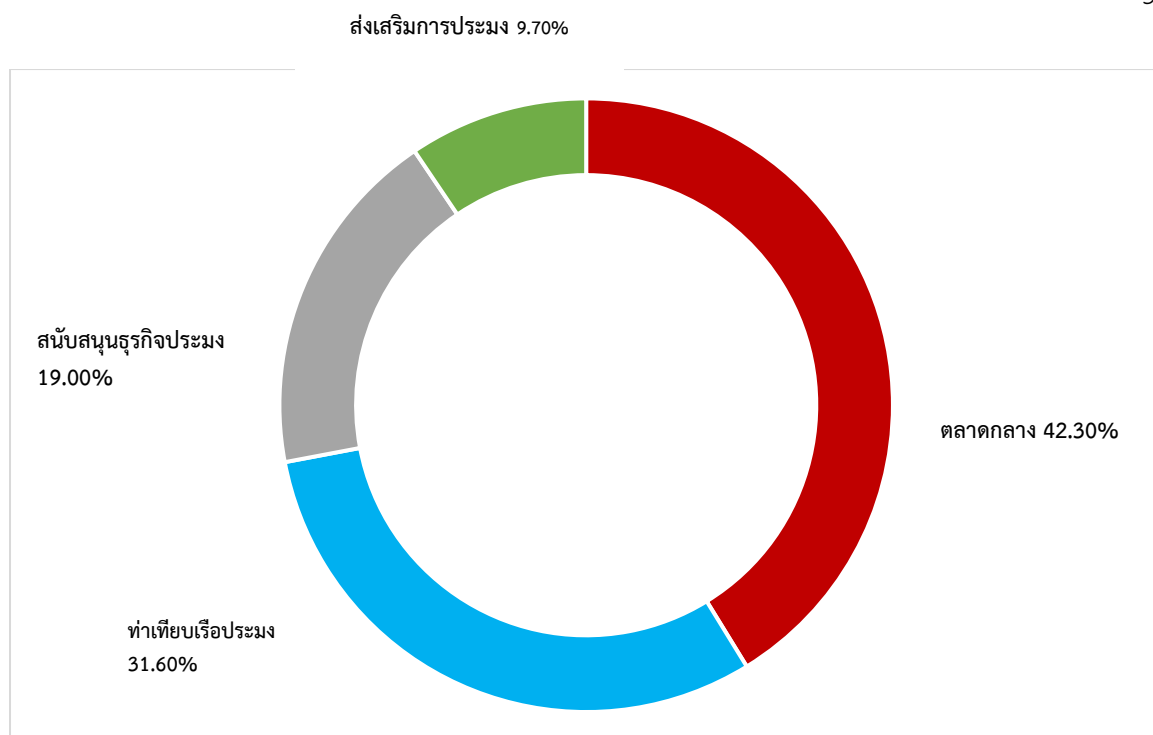
หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทราบว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ (n = 411)		
- ทราบ	286	69.60
- ไม่ทราบ	100	24.30
- ไม่แน่ใจ	25	6.10
2. ทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา (n=411)		
- ทราบ	275	66.90
- ไม่ทราบ	93	22.60
- ไม่แน่ใจ	43	10.50
2.1 บทบาทของสะพานปลาที่ทราบ (n = 275)		
- ทำหน้าที่เป็นตลาดกลาง	174	42.30
- เป็นท่าเทียบเรือประมง	130	31.60
- สนับสนุนการดำเนินธุรกิจประมง	78	19.00
- ส่งเสริมการประมง	40	9.70
3. ทราบว่าองค์การสะพานปลามีการดำเนินการตาม มาตรฐานด้านสุขอนามัย (n=411)		
- ทราบ	346	84.20
- ไม่ทราบ	46	11.20
- ไม่แน่ใจ	19	4.60



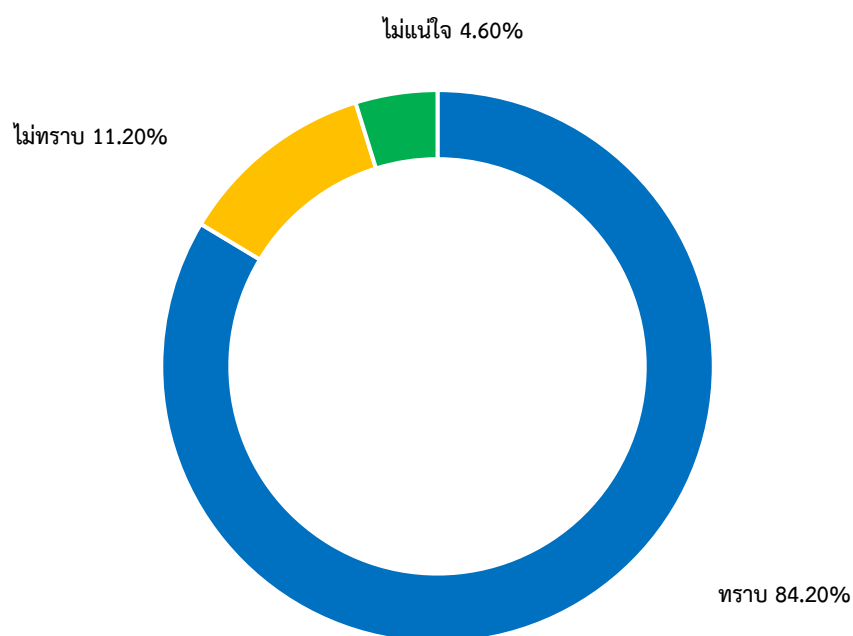
ภาพที่ 15 การรับทราบว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 16 การรับทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา



ภาพที่ 17 บทบาทขององค์การสะพานปลาที่ผู้ใช้บริการรับทราบ



ภาพที่ 18 การรับทราบว่าองค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของผู้ใช้บริการ

2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของท่าเทียบเรือประมง สะพานปลา กิจกรรมแพปลา หรือตลาดกลางซื้อขายสัตว์น้ำ

ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่ ด้านสถานที่และโครงสร้าง ด้านการให้บริการวัสดุ/เครื่องมือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลรักษาขนถ่ายสัตว์น้ำ ด้านสาธารณสุขโรค พบรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 18 ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของท่าเทียบเรือประมง สะพานปลา กิจกรรมแพปลา หรือตลาดกลางซื้อขายสัตว์น้ำเป็นรายประเด็น

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา										
1.1 เป็นอาคารถาวรมีหลังคากันแดดกันฝน	72.3	12.1	14.7	0.9	0	87.3	9.1	3.6	0.0	0.0
1.2 มีการแบ่งสัดส่วนบริเวณคัดแยก จัดเก็บหรือจำหน่ายอย่างถูกสุขลักษณะ	75.9	17.7	5.9	0.5	0.0	88.6	6.2	5.1	0.1	0.0
1.3 พื้นทำจากวัสดุแข็งแรงไม่ลื่น ทำความสะอาดได้ง่าย	71.7	22.1	4.1	1.5	0.6	91.2	7.5	1.3	0.0	0.0
1.4 มีที่เก็บหรือกำจัดขยะแยกเป็นสัดส่วน ถูกสุขลักษณะ	72.4	15.0	8.0	4.1	0.5	94.7	4.1	1.2	0.0	0.0
1.5 มีอ่างล้างมือพร้อมก๊อกน้ำที่ไม่ใช้มือสัมผัส สบู่เหลว และผ้าเช็ดมือ	76.7	13.1	9.6	0.4	0.2	89.3	7.6	3.1	0.0	0.0
1.6 มีการระบายน้ำเสียที่ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อน	80.5	8.9	9.4	0.5	0.7	91.3	6.2	2.5	0.0	0.0
1.7 มีการติดตั้งหลอดไฟทุกระยะ 3 เมตรเพื่อความสว่างในการปฏิบัติงาน	64.1	28.9	5.1	1.9	0.0	88.5	7.4	4.1	0.0	0.0

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.8 มีสถานที่เก็บขยะและของเสียแยกเป็นสัดส่วนจากการปฏิบัติงาน	73.9	18.3	6.4	1.4	0.0	88.4	6.3	3.2	2.1	0.0
1.9 มีการขนถ่ายขยะและของเสียออกไปจากบริเวณปฏิบัติงานทุกวันและไม่เกิดการปนเปื้อนในสัตว์น้ำ	80.7	8.1	9.7	1.5	0.0	94.6	2.0	3.4	0.0	0.0
1.10 มีระบบควบคุมป้องกันกำจัดแมลงหนู และสัตว์อื่นๆ และมีการตรวจสอบเสมอ	69.7	18.8	9.1	1.9	0.5	87.5	8.6	2.5	1.4	0.0
2. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ										
2.1 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ ใช้อยู่ในสภาพดีและสะอาด	67.8	21.8	6.7	2.7	1	91.3	5.4	3.3	0.0	0.0
2.2 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ ใช้อยู่มีผิวเรียบและออกแบบเหมาะสมกับการใช้งาน	64.9	17.6	14.8	2.2	0.5	96.5	2.1	1.4	0.0	0.0
2.3 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ไม่ดูดซับน้ำและไม่เป็นสนิม	68.3	17.0	12.3	1.9	0.5	90.3	4.6	3.2	1.9	0.0
2.4 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ทำความสะอาดได้ง่าย	66.1	20.0	11.5	1.9	0.5	95.8	3.4	0.8	0.0	0.0
2.5 มีที่เก็บวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อการนำมาใช้งานและปลอดภัย	77.3	18.9	2.3	1.0	0.5	96.8	3.1	0.1	0.0	0.0
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา										
3.1 เจ้าหน้าที่มีสุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่มีแผลเปิด	74.7	19.1	5.5	0.7	0.0	89.2	7.2	2.2	1.4	0.0

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ใน การปฏิบัติงานอย่าง ถูกสุขลักษณะ	77.5	17.4	4.6	0.5	0.0	91.4	4.5	2.3	1.8	0.0
3.3 เจ้าหน้าที่ล้างมือทั้ง ก่อนและหลังการ ปฏิบัติงาน	68.8	15.5	11.3	3.5	0.9	79.5	8.6	11.0	0.9	0.0
3.4 เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาดสวมถุงมือที่ สภาพดีพร้อมใช้งาน ขณะปฏิบัติงาน	65.3	19.4	15.3	0.0	0.0	94.4	4.3	1.3	0.0	0.0
3.5 เจ้าหน้าที่ไม่ รับประทานอาหาร และเครื่องดื่มขณะ ปฏิบัติงาน	65.6	17.6	16.8	0.0	0.0	92.6	3.4	3.0	1.0	0.0
3.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบของ องค์การสะพานปลา อย่างเคร่งครัด	79.2	13.3	7.5	0.0	0.0	87.6	10.4	2.0	0.0	0.0
3.7 เจ้าหน้าที่ไม่สูบบุหรี่ ขณะปฏิบัติงาน	78.5	11.1	10.0	0.4	0.0	91.1	4.9	4.0	0.0	0.0
3.8 เจ้าหน้าที่ไม่ถ่มน้ำลาย น้ำ หมา ก ข ณะ ปฏิบัติงาน	78.2	18.2	3.6	0.0	0.0	94.2	4.3	1.5	0.0	0.0
4. ด้านการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ										
4.1 มีการตรวจสอบ คุณภาพสัตว์น้ำก่อน จำหน่ายและจับบันทึก ไว้	68.4	21.1	8.2	2.3	0.0	89.8	7.0	3.2	0.0	0.0
4.2 มีการรักษาสัตว์น้ำสด ที่อุณหภูมิใกล้เคียง 0 องศาเซลเซียส	64.5	22.5	12.5	0.5	0.0	88.6	8.4	1.5	1.5	0.0
4.3 มีการเก็บรักษา สัตว์น้ำแช่เยือกแข็งที่ อุณหภูมิใกล้เคียง 18 องศาเซลเซียส	70.1	14.3	9.3	6.3	0.0	86.4	7.2	3.4	3	0.0

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.4 มีการแยกที่มาของ สัตว์น้ำ และบันทึก รายละเอียด	67.1	19.9	6.5	6.5	0.0	91.5	7.6	0.9	0.0	0.0
4.5 มีการป้องกันการ ปนเปื้อนจุลินทรีย์และ สารเคมีต่างๆ	63.9	22.3	8.4	5.4	0.0	94.6	5.3	0.1	0.0	0.0
4.6 ขนถ่ายและคัดแยก สัตว์น้ำอย่างถูก สุขลักษณะ ไม่ทำให้ เสียหายและปนเปื้อน	65.6	23.8	8.7	1.9	0.0	89.6	7.4	3	0.0	0.0
5. ด้านสาธารณูปโภค										
5.1 มีน้ำสะอาดที่ได้ มาตรฐานและเพียงพอ ต่อการใช้งาน	51.6	9.7	33.8	4.9	0.0	88.4	7.0	3.1	1.5	0.0
5.2 ถังเก็บน้ำปิดมิดชิด ทำความสะอาดง่าย	53.3	32.3	7.3	7.1	0.0	84.6	9.0	6.4	0.0	0.0
5.3 ระบบท่อน้ำต้องมีการ ป้องกันการปนเปื้อน	48.2	40.6	7.5	3.7	0.0	89.1	6.2	2.7	2.0	0.0
5.4 น้ำแข็งที่ใช้ต้องผลิต จาก น้ำที่มีความ สะอาด	46.7	42.4	7.5	3.4	0.0	88.4	7.7	3.9	0.0	0.0
5.5 การผลิต การเก็บ การขนถ่ายน้ำแข็ง ต้อง ไม่มีการปนเปื้อน	42.8	41.4	8.5	7.3	0.0	86.5	8.1	3.2	1.5	0.7
5.6 ห้องสุขามีจำนวน เพียงพอกับคนงานและ แยกเป็นสัดส่วนจาก บริเวณปฏิบัติงาน	21.4	48.7	21.7	7.2	1	87.6	8.3	3.5	0.6	0.0
5.7 มีการแยกห้องสุขา ระหว่างชายและหญิง อย่างชัดเจน	31.1	38.0	26.8	3.9	0.2	94.5	4.1	1.4	0.0	0.0
5.8 ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี มีกระดาษชำระและถัง ขยะ และมีการทำความสะอาด ตามเวลาที่ กำหนด	42.1	21.2	29.6	6.1	1	85.6	2.4	8.5	2.0	1.5

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.9 บริเวณหน้าห้องสุขามี อ่างล้างมือชนิดไม่ใช้มือ สัมผัสและมีสบู่เหลว	46.2	29.7	15.3	8.3	0.5	88.0	8.6	2.1	1.3	0.0

จากตาราง 18 สามารถอธิบายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านสถานที่และโครงสร้าง

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีการขนถ่ายขยะและของเสียออกไปจากบริเวณปฏิบัติงานทุกวันและไม่เกิดการปนเปื้อนในสัตว์น้ำ (ร้อยละ 80.70) รองลงมา คือ มีการระบายน้ำเสียที่ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อน (ร้อยละ 80.50) และมีอ่างล้างมือพร้อมก๊อกน้ำที่ไม่ใช้มือสัมผัส สบู่เหลว และผ้าเช็ดมือ (ร้อยละ 76.70)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีที่เก็บหรือกำจัดขยะแยกเป็นสัดส่วน ถูกสุขลักษณะ (ร้อยละ 94.70) รองลงมา คือ มีการขนถ่ายขยะและของเสียออกไปจากบริเวณปฏิบัติงานทุกวันและไม่เกิดการปนเปื้อนในสัตว์น้ำ (ร้อยละ 94.60) และมีการระบายน้ำเสียที่ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อน (ร้อยละ 91.30)

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีที่เก็บวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อการนำมาใช้งานและปลอดภัย (ร้อยละ 77.30) รองลงมา คือ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ไม่ดูดซับน้ำและไม่เป็นสนิม (ร้อยละ 68.30) และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่อยู่ในสภาพดีและสะอาด (ร้อยละ 67.80)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีที่เก็บวัสดุ อุปกรณ์ที่สะดวกต่อการนำมาใช้งานและปลอดภัย (ร้อยละ 96.80) รองลงมา คือ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้มีผิวเรียบและออกแบบเหมาะกับการใช้งาน (ร้อยละ 96.50) และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ทำความสะอาดได้ง่าย (ร้อยละ 95.80)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การสะพานปลาอย่างเคร่งครัด (ร้อยละ 79.20) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ไม่สูบบุหรี่ขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ 78.50) และ เจ้าหน้าที่ไม่ถ่มน้ำลาย น้ำมากขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ 78.20)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดสวมถุงมือที่สภาพดีพร้อมใช้งานขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ 94.40) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ไม่ถ่มน้ำลาย น้ำมากขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ 94.20) และเจ้าหน้าที่ไม่รับประทานอาหารและเครื่องดื่มขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ 92.60)

ด้านการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีการเก็บสัตว์น้ำแช่เยือกแข็งที่อุณหภูมิใกล้เคียง 18 องศาเซลเซียส (ร้อยละ 70.10) รองลงมา คือ การตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำก่อนจำหน่ายและจัดบันทึกไว้ (ร้อยละ 68.40) และการแยกที่มาของสัตว์น้ำและบันทึกรายละเอียด (ร้อยละ 67.10)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีการป้องกันการปนเปื้อนจุลินทรีย์และสารเคมีต่างๆ (ร้อยละ 94.60) รองลงมา คือ มีการแยกที่มาของสัตว์น้ำและบันทึกรายละเอียด (ร้อยละ 91.50) และมีการตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำก่อนจำหน่ายและจัดบันทึกไว้ (ร้อยละ 89.8)

ด้านสาธารณูปโภค

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น ถึงเก็บน้ำปิดมิดชิด ทำความสะอาดง่าย (ร้อยละ 53.30) รองลงมา คือ มีน้ำสะอาดที่ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อการใช้งาน (ร้อยละ 51.60) และระบบท่อน้ำต้องมีการป้องกันการปนเปื้อน (ร้อยละ 48.20)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น การแยกห้องสุขาระหว่างชายและหญิงอย่างชัดเจน (ร้อยละ 94.50) รองลงมา คือ ระบบท่อน้ำต้องมีการป้องกันการปนเปื้อน (ร้อยละ 89.10) และมีน้ำสะอาดที่ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อการใช้งาน และน้ำแข็งที่ใช้ต้องผลิตจากน้ำที่มีความสะอาด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน (ร้อยละ 88.40)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ให้บริการในการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวังผู้ให้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ทำเทียบ เรือประมง ชุมพร	ทำเทียบ เรือประมง หลังสวน	ทำเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ทำเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ทำเทียบ เรือประมง ระนอง	ทำเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
1. ด้านสถานที่/ โครงสร้างของสถาน ประกอบการของ องค์การสะพานปลา	4.11 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)	4.21 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)	4.21 (มากที่สุด)
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือของ สถานประกอบการ	4.25 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.34 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)	4.30 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.28 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานของ องค์การสะพานปลา	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)	4.27 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)	4.17 (มาก)	4.26 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวังผู้ให้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ทำเทียบ เรือประมง ชุมพร	ทำเทียบ เรือประมง หลังสวน	ทำเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ทำเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ทำเทียบ เรือประมง ระนอง	ทำเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
4. ด้านบริการการดูแล รักษาการขนถ่ายสัตว์ น้ำ	4.34 (มาก ที่สุด)	4.13 (มาก)	4.29 (มาก ที่สุด)	4.15 (มาก)	4.05 (มาก)	4.24 (มาก ที่สุด)	4.16 (มาก)	4.22 (มาก ที่สุด)	4.19 (มาก)
5. ด้านสาธารณูปโภค	4.41 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก ที่สุด)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก ที่สุด)	4.31 (มาก ที่สุด)	4.25 (มาก ที่สุด)	4.23 (มาก ที่สุด)	4.36 (มาก ที่สุด)	4.28 (มาก ที่สุด)
ภาพรวม	4.25 (มาก ที่สุด)	4.23 (มาก ที่สุด)	4.28 (มาก ที่สุด)	4.14 (มาก)	4.22 (มาก ที่สุด)	4.17 (มาก)	4.23 (มาก ที่สุด)	4.2 (มาก)	4.21 (มาก ที่สุด)

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.21 โดยด้านที่มีความคาดหวังสูงที่สุด คือ ด้านสาธารณูปโภค มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่ พบว่า ทำเทียบเรือประมงชุมพรเป็นพื้นที่ที่มีความคาดหวังสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความพึงพอใจผู้ให้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ทำเทียบ เรือประมง ชุมพร	ทำเทียบ เรือประมง หลังสวน	ทำเทียบ เรือประมง สงขลา	ทำเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ทำเทียบ เรือประมง ระนอง	ทำเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
1. ด้านสถานที่ / โครงสร้างของสถาน ประกอบการของ องค์การสะพานปลา	4.72 (มาก ที่สุด)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.75 (มาก ที่สุด)	4.63 (มาก ที่สุด)	4.46 (มาก ที่สุด)	4.80 (มาก ที่สุด)	4.65 (มาก ที่สุด)	4.77 (มาก ที่สุด)	4.68 (มาก ที่สุด)
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือของ สถานประกอบการ	4.45 (มาก ที่สุด)	4.72 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.71 (มาก ที่สุด)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.61 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.66 (มาก ที่สุด)	4.65 (มาก ที่สุด)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานของ องค์การสะพานปลา	4.70 (มาก ที่สุด)	4.73 (มาก ที่สุด)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.75 (มาก ที่สุด)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.84 (มาก ที่สุด)	4.87 (มาก ที่สุด)	4.47 (มาก ที่สุด)	4.70 (มาก ที่สุด)

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ทำเทียบ เรือประมง ชุมพร	ทำเทียบ เรือประมง หลังสวน	ทำเทียบ เรือประมง สงขลา	ทำเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ทำเทียบ เรือประมง ระนอง	ทำเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
4. ด้านบริการการดูแล รักษาการขนถ่ายสัตว์ น้ำ	4.74 (มาก ที่สุด)	4.83 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.81 (มาก ที่สุด)	4.70 (มาก ที่สุด)	4.87 (มาก ที่สุด)	4.80 (มาก ที่สุด)	4.71 (มาก ที่สุด)	4.76 (มาก ที่สุด)
5. ด้านสาธารณูปโภค	4.62 (มาก ที่สุด)	4.75 (มาก ที่สุด)	4.71 (มาก ที่สุด)	4.83 (มาก ที่สุด)	4.57 (มาก ที่สุด)	4.75 (มาก ที่สุด)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.71 (มาก ที่สุด)
ภาพรวม	4.64 (มาก ที่สุด)	4.74 (มาก ที่สุด)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.75 (มาก ที่สุด)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.77 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.70 (มาก ที่สุด)

จากตารางที่ 20 พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านบริการการดูแลรักษาการขนถ่ายสัตว์น้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่ พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยพื้นที่ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ทำเทียบเรือประมงระนอง มีค่าเฉลี่ย 4.78

ตารางที่ 21 คาดหวังและความพึงพอใจรายประเด็นของผู้ใช้บริการ

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	สถิติที่
1. ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถาน ประกอบการ	3.71±0.03	4.58±0.04	2.51**
2. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ	3.59±0.03	4.26±0.04	-3.84**
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.00±0.03	4.27±0.04	-7.85**
4. ด้านการดูแลรักษา การขนถ่าย สัตว์น้ำ	3.61±0.03	4.76±0.04	-3.88**
5. ด้านสาธารณูปโภค	3.70±0.03	4.21±0.04	8.57**

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่าระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในประเด็นด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ และด้านสาธารณูปโภคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังในทุกด้าน

2.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่ ความน่าเชื่อถือในการบริการ ความมั่นใจในการบริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความใส่ใจ ด้านความรับผิดชอบ พบรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 22 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ										
1.1 มีป้าย/ข้อความที่ระบุขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน	5.4	44.3	48.2	1.7	0.4	92.3	5.5	2.2	0.0	0.0
1.2 มีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	12.9	46.2	38.9	2	0.0	88.7	6.4	4.9	0.0	0.0
2. ความมั่นใจในการบริการ										
2.1 เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	23.6	51.8	23.6	1.0	0.0	90.1	6.3	2.4	1.2	0.0
2.2 เจ้าหน้าที่และคนงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์	24.1	50.3	24.6	1.0	0.0	85.2	11.3	3.5	0.0	0.0
2.3 สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน	15.6	58.4	24.1	1.9	0.0	93.3	6.4	0.3	0.0	0.0
2.4 มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย	15.1	58.4	25.5	1.0	0.0	88.6	7.7	2.6	1.1	0.0
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้										
3.1 มีการใช้เครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่มีความเที่ยงตรงในการให้บริการ	9.7	29.7	42.1	17.5	1	73.8	12.1	8.4	3.2	2.5
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ	14.1	31.6	39.9	13.1	1.3	84.6	11.4	2.0	2.0	0.0

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เก้าอี้นั่ง เพียงพอกับความต้องการ										
3.3 มีการประชาสัมพันธ์/วิธีการให้บริการ	5.8	38.7	49.9	5.6	0.0	92.4	5.8	1.8	0.0	0.0
4. ด้านความใส่ใจ										
4.1 เจ้าหน้าที่/คนงาน มีความพร้อมในการให้บริการ	48.2	35.8	13.1	2.9	0.0	87.6	8.0	2.6	1.8	0.0
4.2 มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก	52.6	42.3	5.1	0.0	0.0	87.5	6.3	3.4	2.8	0.0
5. ด้านความรับผิดชอบ										
5.1 เจ้าหน้าที่/คนงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด	10.5	48.4	40.4	0.7	0.0	92.3	5.5	2.2	0.0	0.0
5.2 เมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา 1 ชั่วโมง	8.5	51.1	39.7	0.7	0.0	85.5	8.1	3.7	2.0	0.7

จากตารางที่ 22 สามารถอธิบายความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ดังนี้

ความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 12.90) รองลงมา คือ มีป้าย/ข้อความที่ระบุขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน (ร้อยละ 5.40)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีป้าย/ข้อความที่ระบุขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน (ร้อยละ 92.30) รองลงมา คือ มีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 88.07)

ความมั่นใจในการบริการ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่และคนงาน ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ (ร้อยละ 24.10) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่/คนงาน ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร (ร้อยละ 23.60)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจประเด็นสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน (ร้อยละ 93.30) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่/คนงาน ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร (ร้อยละ 90.10)

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่ง เพียงพอกับความต้องการ (ร้อยละ 14.10) รองลงมา คือ มีการใช้เครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่มีความเที่ยงตรงในการให้บริการ (ร้อยละ 9.70)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีการประชาสัมพันธ์/วิธีการให้บริการ (ร้อยละ 92.40) รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่ง เพียงพอกับความต้องการ (ร้อยละ 84.60)

ด้านความใส่ใจ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก (ร้อยละ 52.60) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่/คนงาน มีความพร้อมในการให้บริการ (ร้อยละ 48.20)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่/คนงาน มีความพร้อมในการให้บริการ (ร้อยละ 87.60) รองลงมา คือ มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก (ร้อยละ 87.50)

ด้านความรับผิดชอบ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด (ร้อยละ 10.50) รองลงมา คือ เมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 8.50)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด (ร้อยละ 92.30) รองลงมา คือ เมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 85.50)

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวังผู้ใช้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลาสมุทรสาคร	สะพานปลานครศรีธรรมราช	ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	ท่าเทียบเรือประมงสงขลา	ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	ท่าเทียบเรือประมงระนอง	ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	
1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ	4.14 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)	4.41 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)	4.37 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)
2. ด้านความมั่นใจการบริการ	4.25 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	4.31 (มากที่สุด)	4.26 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	4.42 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	4.41 (มากที่สุด)	4.27 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)	4.29 (มากที่สุด)
4. ด้านความใส่ใจ	4.36 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	4.15 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)	4.34 (มากที่สุด)	3.93 (มาก)	4.15 (มาก)

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวังผู้ใช้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลาสมุทรสาคร	สะพานปลานครศรีธรรมราช	ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	ท่าเทียบเรือประมงสงขลา	ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	ท่าเทียบเรือประมงระนอง	ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	
5. ด้านความรับผิดชอบ	4.28 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)	3.85 (มาก)	4.26 (มากที่สุด)	3.90 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)
ภาพรวม	4.29 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	4.26 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)	4.27 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 โดยด้านที่มีความคาดหวังสูงที่สุด คือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 (อยู่ในระดับมากที่สุด) เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่ พบว่า พื้นที่ที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงที่สุด คือ สะพานปลาสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 (อยู่ในระดับมากที่สุด)

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลาสมุทรสาคร	สะพานปลานครศรีธรรมราช	ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	ท่าเทียบเรือประมงสงขลา	ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	ท่าเทียบเรือประมงระนอง	ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	
1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ	4.61 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
2. ด้านความมั่นใจในการบริการ	4.59 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	4.72 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
4. ด้านความใส่ใจ	4.71 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)
5. ด้านความรับผิดชอบ	4.60 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
ภาพรวม	4.63 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)

ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีค่าเฉลี่ย 4.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่ พบว่า ทุกพื้นที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในพื้นที่ท่าเทียบเรือประมงระนอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.83

ตารางที่ 25 คาดหวังและความพึงพอใจรายประเด็นของผู้ใช้บริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	สถิติ
1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ	3.61±0.03	4.67±0.04	-1.10**
2. ความมั่นใจในการบริการ	3.93±0.03	4.14±0.03	-5.66**
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	3.40±0.03	4.41±0.04	-0.30
4. ด้านความใส่ใจ	3.62±0.03	4.62±0.04	-4.85**
5. ด้านความรับผิดชอบ	3.66±0.03	4.51±0.04	-3.47**

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่าระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านความมั่นใจในการบริการ ด้านความใส่ใจ และด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน

3.ค่าเฉลี่ยรวมความคาดหวังและความพึงพอใจทุกด้านของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจทุกด้านของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกด้าน
ผู้ประกอบการ	3.78	4.75
ผู้ใช้บริการ	4.23	4.71
รวม	4.01	4.73

จากตารางที่ 26 สรุปผลการศึกษาได้ว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังการใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลารวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 และผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการใช้บริการรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75

สำหรับผู้ใช้บริการมีความคาดหวังการใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลารวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 และมีความพึงพอใจในการใช้บริการรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71

เมื่อพิจารณาความคาดหวังโดยรวมทุกด้านของทั้งผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการ จะพบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 และมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านของทั้งผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73

4. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการต่อการสะพานปลา

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือขององค์การสะพานปลา ยังได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการและผู้ให้บริการที่มาใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยตัวแทนผู้ประกอบการและผู้ให้บริการที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาด้านการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของท่าเทียบเรือประมง สะพานปลา กิจกรรมแพปลาหรือตลาดกลางซื้อขายสัตว์น้ำ

ด้านสถานที่/โครงสร้าง

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ด้านบริการ การดูแลรักษา ขนถ่ายสัตว์น้ำ

ด้านสาธารณูปโภค

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ

ด้านความมั่นใจในการบริการ

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ด้านความใส่ใจ

ด้านความรับผิดชอบ

4.1 ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ

สะพานปลาสมุทรสาคร (ผู้ประกอบการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- ต้องการให้ตรวจสอบหลังคาป้องกันปัญหาหลังคารั่วในบางจุด
- พื้นลื่นบ้างแค่บางจุด อยากให้ทำความสะอาดให้ดีขึ้นอีกนิด
- ปัจจุบันมีอ่างล้างมือแล้ว แต่อยากให้ติดตั้งเพิ่มเพื่อความสะดวกมากขึ้น

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ได้แก่

- อยากให้เพิ่มจำนวนถาดสำหรับแยกปลา

ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่

- อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- เวลาเรือเยอะจะไม่เป็นระบบ (สถานที่แคบไป) ควรจัดการจอดรถเรือให้ดีกว่าปัจจุบัน
- เจ้าหน้าที่ทำงานดี ให้ความช่วยเหลือดี แต่อยากให้เพิ่มความรวดเร็วอีกนิด

อื่นๆ ได้แก่

- ราคาปลาที่ขายในสะพานปลาสู้ราคาปลาข้างนอกไม่ได้ จึงอยากให้ทางสะพานปลาช่วยปรับลดราคาค่าขึ้นปลาให้ถูกลงเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน

สะพานปลานครศรีธรรมราช (ผู้ประกอบการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- อยากให้ช่วยปรับปรุงโครงสร้างอาคารให้ดูใหม่ขึ้น
- ควรมีการแยกประเภทขยะให้ชัดเจน
- บางครั้งอ่างล้างมือไม่มีสบู่เหลว
- ในบริเวณรอบนอกมีสุนัขเยอะและค่อนข้างดุ รวมทั้งมียุงเยอะ

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ได้แก่

- อุปกรณ์ที่ให้มาไม่เหมาะกับการใช้งาน เช่น ถาดคัดแยกปลา
- เครื่องชั่งดิจิทัลไม่เคยได้ใช้งาน เพราะใช้งานยาก ทำให้เสียเวลาเพิ่มขึ้น

ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่

- การหาซื้อน้ำแข็งค่อนข้างหาซื้อยาก

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- เวลาเกิดปัญหาอะไรเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลดี แต่จำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไป

ทำเทียบเรือประมงชุมพร (ผู้ประกอบการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- ควรมีการทำความสะอาดพื้นที่บริเวณโดยรอบในทุกๆวันไม่ควรปล่อยให้มีน้ำท่วมขัง
- ควรมีการเพิ่มไฟตามทางเดินให้ด้วยเนื่องจากไม่มีไฟตามทางเดินหรือตามถนน
- บางครั้งอ่างล้างมือไม่มีไหล หรือไหลช้า
- บริเวณรอบนอกทำเทียบเรือสุนัขค่อนข้างเยอะและเป็นสุนัขจรจัด กลัวว่าจะเกิดอันตราย
- การทำบ่อบำบัดน้ำเสียไว้ตรงกลางคืนที่ทำให้เสียพื้นที่ใช้สอยโดยเปล่าประโยชน์

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ได้แก่

- ถาดคัดแยกปลาไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
- เครื่องชั่งดิจิทัลไม่สะดวกต่อการใช้งาน

อื่นๆ ได้แก่

- ท่าจอดเรือไม่เพียงพอเนื่องจากมีบางลำจอดแช่ค้างนานเกินไป ควรมีการจัดระเบียบการเข้าออกของเรือ เพื่อให้เป็นระบบระเบียบมากขึ้น
- ควรทำท่าจอดเรือเพิ่มสำหรับการจอดเทียบท่าของเรือเพื่อให้เพียงพอต่อเจ้าของแพปลา
- ควรมีการขุดลอกแม่น้ำเพื่อให้เรือสามารถจอดเทียบท่าได้ทุกช่องไม่ติดหล่ม
- เศรษฐกิจในช่วงนี้ไม่ค่อยดีอยากให้ปรับลดราคาค่าขึ้นปลาลง

ทำเทียบเรือประมงหลังสวน (ผู้ประกอบการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- ความยาวของหลังคามีขนาดสั้นเกินไป ไม่สามารถกันฝนที่สาดเข้ามาในตัวอาคารได้ ควรปรับปรุงต่อขยายไปอีกประมาณ 1 เมตร
- หินที่ใช้เทบริเวณริมตลิ่งเป็นหินกรวด เมื่อเกิดปัญหาน้ำกัดเซาะตลิ่งส่งผลให้ตลิ่งอาจจะพังได้
- รถเข้ามาขนปลาได้ไม่ค่อยสะดวก ระยะทางระหว่างการขนปลาขึ้นรถยาวเกินไป

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ได้แก่

- ควรปรับปรุงภาคตัดแยกปลาให้มีขนาดเล็กลงและเพิ่มจำนวนให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการตัดแยก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

- ควรมีกฎให้หันหัวเรือเข้าท่าไม้ไผ่จอดเทียบเพื่อจะได้เพิ่มจำนวนการเข้าจอดเรือเพื่อขึ้นปลาได้มากขึ้น

ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่

- ควรมีจุดบริการสายยางสำหรับการล้างปลาให้มากขึ้น

อื่นๆ ได้แก่

- เวลาเรือเสียไม่มีที่ยกเรือไปซ่อมแซม ทำให้ต้องเรือจอดคาไว้

ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน) (ผู้ประกอบการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมอาคาร เพราะว่ามีหลังคารั่วในบางจุด
- ควรจะสร้างอาคารจอดรถที่มีหลังคาให้สำหรับผู้ที่มาซื้อปลาโดยเฉพาะเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเวลาขนปลา (ปลาโดนแดดแล้วจะทำให้ปลาไม่สด)
- อยากให้มีการดัดแปลงโครงสร้างอาคารท่าเทียบเรือควรจะเปิดโล่ง ไม่มีกำแพงแบบที่เป็นอยู่ซึ่งกำแพงตรงท่าเทียบเรือไม่ได้มาตรฐานเป็นสนิม ทำให้บริเวณโดยรอบดูเก่า รู้สึกไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่เสียไปและบางครั้งยัง อาจจะทำให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้ เพราะตัวกำแพงบังรถที่วิ่งสวนกันทำให้มองไม่เห็น
- อ่างล้างมือมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มให้มีหลายจุดมากขึ้น

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ได้แก่

- เครื่องชั่งดิจิทัลไม่สามารถใช้งานได้จริงตามหน่วยงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ควรดูแลเรื่องความปลอดภัยเพื่อป้องกันปัญหาต่างๆ เช่น การขโมยปลาที่อาจเกิดขึ้น
-

ด้านบริการการดูแลรักษา/การขนถ่ายสัตว์น้ำ ได้แก่

- ควรมีการควบคุมคนภายนอกไม่ให้เข้ามาวุ่นวายในพื้นที่ขนถ่ายสินค้าสัตว์น้ำ

ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่

- บางครั้งห้องน้ำไม่เปิดให้บริการทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้งาน

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- อยากให้ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ฟังรู้เรื่องและชัดเจนกว่าปัจจุบัน
- เจ้าหน้าที่ควรการจัดสรรระบบจอดของเรือ มีการกำหนดเวลาให้เรือเข้า-ออกอย่างชัดเจน
- ควรจัดระเบียบการจอดรถและเส้นทางการวิ่งรถเข้า-ออกในพื้นที่ให้เป็นระบบระเบียบมากกว่านี้

อื่นๆ ได้แก่

- สถานที่ละหมาดไม่เพียงพออยากให้จัดเพิ่มและแยกเป็นสัดส่วนมากขึ้น

ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต (ผู้ประกอบการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- โรงคลุมที่กำลังก่อสร้างยังไม่เสร็จตามที่แจ้งไว้
- ท่าจอดเรือน้อย
- อยากให้เพิ่มขนาดล๊อคให้กว้างกว่านี้ เพราะในช่วงที่คนเยอะค่อนข้างแออัด ทำงานลำบาก

ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่

- อยากให้เพิ่มจำนวนห้องน้ำให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- ควรจัดระเบียบการจอดรถและเส้นทางการวิ่งรถเข้า-ออกในพื้นที่ให้เป็นระบบมากกว่านี้

ท่าเทียบเรือประมงระนอง (ผู้ประกอบการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- หลังคาที่ถูกออกแบบมาค่อนข้างสูง และกันสาดยื่นออกไปไม่มาก ทำให้เวลาฝนตกหนักเกิดฝนสาดเข้ามาในบริเวณพื้นที่

- การจัดการเรื่องการกำจัดขยะค่อนข้างเป็นระบบดี แต่ควรเพิ่มจุดทิ้งขยะให้มากขึ้น โดยเพิ่มถังขยะในจุดที่เหมาะสมบริเวณรอบโรงคลุม
- ควรเพิ่มอ่างล้างมือตามจุดต่างๆ ให้มากกว่านี้

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ได้แก่

- อุปกรณ์ที่ช่วยในการขนปลา(กระบะ/พาเลซ) มีน้อย
- เครื่องชั่งน้ำหนักดิจิทัล ไม่เหมาะสมที่จะใช้ในสภาพการณ์จริง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ดูแลให้บริการดี เต็มใจในการบริการ

ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่

- ควรมีสายยางไว้บริการตามจุดที่ให้บริการน้ำสะอาด
- บางครั้งห้องน้ำไม่เปิดให้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- ควรจัดระเบียบการจอดรถและเส้นทางการวิ่งรถเข้า-ออกในพื้นที่ให้เป็นระบบระเบียบมากกว่านี้ โดยกำหนดให้เดินรถเส้นทางเดียว และไม่ให้จอดแช่นานเกินไป
- ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น เช่น เก้าอี้

ทำเทียบเรือประมงปัตตานี(ผู้ประกอบการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- บางครั้งพื้นลื่นเกิดอุบัติเหตุบ่อย
- อยากให้ปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมบ่อในบางจุด

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ได้แก่

- กล้องวงจรปิดควรใช้ได้ทุกตัว

ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่

- อยากให้ปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องน้ำและควรเพิ่มเวลาเปิดให้บริการในแต่ละวันเร็วขึ้น

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- อยากให้เจ้าหน้าที่คอยเดินตรวจเป็นประจำ เพื่อป้องกันปัญหา

อื่นๆ ได้แก่

- ที่สะอาดไม่ค่อยสะอาดและไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- อยากให้พัฒนาพื้นที่ว่างเพื่อสร้างรายได้ให้มากขึ้น(พื้นที่ข้างตลาดสัตว์น้ำในช่วงเช้า)
- อยากให้เจ้าหน้าที่จัดอบรมความรู้ในด้านต่างๆเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับผู้ประกอบการมากขึ้น

4.2 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

สะพานปลาสมุทรสาคร (ผู้ให้บริการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- ควรปรับปรุงเรื่องหลังคาเก่าและชำรุดบางจุด
- มีการทำความสะอาดพื้นทุกวัน แต่พื้นยังลื่นในบางจุด

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ได้แก่

- เพิ่มจำนวนถาดคัดแยกปลา

ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่

- ห้องน้ำสะอาดดี แต่ควรแยกห้องน้ำชายและหญิงให้ชัดเจน และควรให้ห้องน้ำหญิงอยู่ด้านหน้า เพื่อเวลาใช้บริการจะได้ไม่ต้องเดินผ่านห้องน้ำชาย
- ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- อยากให้เพิ่มเก้าอี้สำหรับผู้มาใช้บริการ จะได้สะดวกในการรอและซื้อสัตว์น้ำ
- เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยทำให้บางครั้งการบริการมีความล่าช้า

สะพานปลานครศรีธรรมราช (ผู้ให้บริการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- ควรขุดลอกท่อบ้าง เพื่อป้องกันปัญหาขยะอุดตัน

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ได้แก่

- เพิ่มจำนวนภาคตัดแยกปลาให้เพียงพอ

ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่

- ควรมีห้องน้ำให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- อยากให้เพิ่มเก้าอี้สำหรับผู้มาใช้บริการ จะได้สะดวกในการรอขณะมาซื้อสัตว์น้ำ
- อยากให้เจ้าหน้าที่บริการฉีดยุง เพราะยังเป็นปัญหาหลักสำหรับผู้มาใช้บริการ

ทำเทียบเรือประมงชุมพร (ผู้ใช้บริการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- อยากให้เพิ่มถังขยะให้มากกว่านี้
- บางวันพื้นลื่น แต่โดยรวมพื้นสะอาดมาก
- รอบๆ สุนัขเหอะและค่อนข้างดุ

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ได้แก่

- เพิ่มจำนวนภาคตัดแยกปลา

ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่

- ห้องน้ำสะอาด แต่ควรมีสบู่เหลว และกระดาษชำระบริการเสมอด้วย

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- อยากให้เพิ่มเก้าอี้สำหรับผู้มาใช้บริการ จะได้สะดวกในการรอและซื้อสัตว์น้ำ

ทำเทียบเรือประมงหลังสวน (ผู้ใช้บริการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- ควรปรับปรุงเรื่องหลังคา เพราะถ้าฝนตกหนักฝนสาด ทำให้ไม่สะดวกในการซื้อขาย
- ควรขัดพื้นให้สะอาดกว่านี้ เพื่อป้องกันกลิ่นเหม็น

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ได้แก่

- ควรดูแลภาคตัดแยกปลาให้สะอาดเสมอ

ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่

- ควรมีห้องน้ำให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- อยากให้เพิ่มเก้าอี้สำหรับผู้มาใช้บริการ จะได้สะดวกในการรอและซื้อสัตว์น้ำ

ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน) (ผู้ใช้บริการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- อยากให้ซ่อมแซมหลังคาให้ทนทาน และไม่มีรอยรั่ว เวลาฝนตกจะได้ไม่มีน้ำรั่วซึม
- กำแพงที่สร้างในโรงคลุมไม่มีประโยชน์และยังทำให้การนำรถเข้าไปขนปลาลำบากมากขึ้น
- อยากให้มีจุดให้บริการอ่างล้างมือ และสบู่มากขึ้น

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ได้แก่

- ซ่อมกล่องวงจรปิดให้ใช้งานได้อยู่เสมอ รวมถึงเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ใจดีมาก อยากให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎของสะพานปลาอย่างเคร่งครัดกว่านี้

ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่

- เพิ่มจุดบริการห้องน้ำให้มากขึ้น โดยแบ่งเป็นโซนตลาดกับท่าเรือ และรักษาห้องน้ำให้สะอาด โดยทำความสะอาดห้องน้ำให้เป็นเวลา และควรเปิดให้ใช้บริการตลอดเวลา

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- เพิ่มเวลาประกาศเสียงตามสายให้มากขึ้นไม่ควรประกาศตอนเช้ารอบเดียว
- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้คนเข้ามาซื้อปลาในตลาดของท่าเทียบเรือมากขึ้น

อื่นๆ ได้แก่

- ตั้งกฎให้ชัดเจนเรื่องเวลาเข้าของเรือ กำหนดเวลาเรือเข้า เช่น 00.00-16.00 น.
- อยากให้ทางองค์การสะพานปลาออกมาตรการช่วยเหลือหลังโควิด

ทำเทียบเรือประมงภูเก็ต (ผู้ใช้บริการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- ควรเร่งสร้างอาคารท่าจอดเรือให้เสร็จเพื่อขยายพื้นที่ซื้อขายปลา
- ควรมีการขุดลอกท่าจอดเรือ เพื่อไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็นของบ่อบำบัดน้ำเสีย
- ควรมีอ่างล้างมือให้บริการ และมีจำนวนถังขยะให้มากกว่าขึ้น

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ได้แก่

- รางแยกปลาเคลื่อนย้ายไม่สะดวก

ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่

- เพิ่มจุดบริการน้ำสะอาดเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่ต้องการล้างปลา
- อยากรให้มีการล้างห้องน้ำให้สะอาดเสมอเพื่อพร้อมใช้งาน
- ซ่อมห้องน้ำบางห้องไม่มีที่ล็อกประตู
- ห้องน้ำมีดไปหน่อย มีแรงงานต่างด้าวเยอะ ผู้หญิงไม่ค่อยกล้าเข้ากลัวอันตราย ดังนั้น ควรเพิ่มไฟมากขึ้น

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- ที่จอดรถไม่พอถ้าคนเยอะ ควรมีเจ้าหน้าที่มาจัดระเบียบ
- การบริการของเจ้าหน้าที่ค่อนข้างช้า อยากรให้เพิ่มจำนวนของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น

ทำเทียบเรือประมงระนอง (ผู้ใช้บริการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- สถานที่ควรก่อสร้างให้มีทางเดินเฉพาะคนมาดูปลา ไม่ให้ปะปนกับคนขายปลา
- บางจุดมีหลังคารั่ว เวลาลมแรงกระเบื้องหลังคาปลิว อาจเกิดอันตรายได้
- พื้นควรต้องปรับปรุงแก้ไข ขำรุดบ่อเพราะเทปูนบาง เวลาแตกก็จะเป็นแอ่งกะทะ ทำให้น้ำขัง ควรล้างพื้นด้วยคลอรีน นานๆครั้ง เพื่อฆ่าเชื้อ
- อยากรให้เพิ่มจุดทิ้งขยะให้มากขึ้น ควรมีการรณรงค์ให้ทิ้งขยะให้เป็นที่
- ในบางจุดไฟส่องสว่างไม่เพียงพอ

- จุดบริการล้างมือน้อยเกินไป บางจุดใช้งานไม่ได้ ควรดูแลให้มีสบู่เหลวทุกจุด

ด้านบริการการดูแลรักษา/การขนถ่ายสัตว์น้ำ ได้แก่

- อยากให้ทางสะพานปลาออกกฎอย่างเคร่งครัดไม่ให้วางปลากับพื้นโดยตรง
ควรมีวัสดุรองเพื่อความสะดวก

ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่

- บางครั้งห้องน้ำไม่เปิดให้ใช้บริการ เพราะเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดไม่พอ หรือไม่มีเจ้าหน้าที่
สำหรับทำความสะอาด อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ดูแลในเรื่องนี้โดยตรง

คุณภาพการให้บริการ

- ควรมีการจัดที่นั่งบริการให้กับคนที่มาซื้อปลาด้วย
- เจ้าหน้าที่หลายท่านให้บริการดี มีความเต็มใจบริการ
- การประชาสัมพันธ์ ระบบเสียงตามสายฟังไม่ค่อยชัดเจนควรแก้ไขปรับปรุง
- เจ้าหน้าที่ควรจัดการเรื่องที่จอดรถให้เป็นระบบมากขึ้นควรให้เดินรถทางเดียวเพื่อจะได้เป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น, จอดรถไม่ตรงวัตถุประสงค์

ทำเทียบเรือประมงปัตตานี (ผู้ใช้บริการ)

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ด้านสถานที่/โครงสร้าง ได้แก่

- บางจุดพื้นลื่นเกิดอุบัติเหตุบ่อย
- อยากให้ปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมบ่อ
- ควรควบคุมการทิ้งขยะมูลฝอยในทุกๆวันและอยากให้เพิ่มจุดทิ้งขยะให้มากขึ้น
- เมื่อเกิดฝนตกทำให้น้ำขังการระบายน้ำเสียทำได้ไม่ดีและส่งกลิ่นเหม็น
- ไฟส่องสว่างควรติดเพิ่มและมีช่วงเวลาเปิดปิด
- อ่างล้างมือไม่เพียงพออยากให้เพิ่มจุดล้างมือให้มากขึ้น

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ได้แก่

- กล้องวงจรปิดควรใช้ได้ทุกตัว เพราะว่าเวลามีปัญหาอะไรจะได้ตรวจสอบได้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แต่อยากให้เพิ่มความรวดเร็ว

ด้านบริการการดูแลรักษา/การขนถ่ายสัตว์น้ำ ได้แก่

- อยากให้มีการควบคุมปริมาณการใช้สารเคมีในการควบคุมคุณภาพ ความสดใหม่ของสัตว์น้ำ
- ควรอนุญาตให้ใช้สารเคมีโดยมีการชั่งเป็นอัตราส่วนที่ชัดเจน

ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่

- อยากให้เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านี้ เช่น สบู่เหลวล้างมือ แก้วน้ำ

คุณภาพการให้บริการ

- อยากให้เจ้าหน้าที่คอยสอบถามความต้องการความช่วยเหลือของผู้มาใช้บริการ
- อยากให้เจ้าหน้าที่จัดการเรื่องที่จอดรถให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น

อื่นๆ

- ก่อนปรับปรุงพื้นที่ควรสอบถามผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการก่อนควรมีการลงประชามติ
- ห้องละหมาดไม่ค่อยสะอาดและไม่เพียงพอต่อความต้องการ อยากให้เพิ่มจำนวนห้องละหมาด
- ควรให้ปรับปรุงพื้นที่โรงอาหาร

เอกสารอ้างอิง

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS. พิมพ์ครั้งที่7. กรุงเทพฯ

องค์การสะพานปลา. (2563). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นจาก

https://www.fishmarket.co.th/index.php?option=com_content&view=article&id=206&temid=465, 13 กรกฎาคม 2563.

Taro Yamane. (1973).Statistics: An Introductory Analysis.3rdEd.New York.Harper and Row Publications.

สะพานปลาสมุทรสาคร





สะพานปลานครศรีธรรมราช



d



ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน





ท่าเทียบเรือประมงชุมพร





ทำเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน)





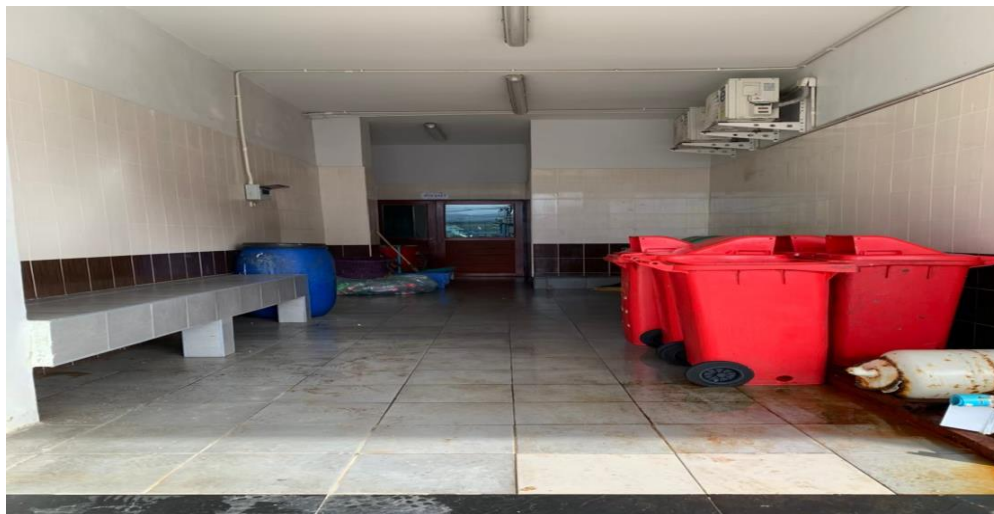
ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต





ท่าเทียบเรือประมงระนอง





ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี





ตาราง ก-1 ความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการของ
องค์การสะพานปลา

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวังผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพาน ปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
1. ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา									
1.1 เป็นอาคารถาวร มี หลังคากันแดดกันฝน	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)	3.00 (ปาน กลาง)	3.71 (มาก)
1.2 มีการแบ่งสัดส่วน บริเวณคัดแยก จัดเก็บ หรือจำหน่ายอย่างถูก สุขลักษณะ	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)
1.3 พื้นทำจากวัสดุ แข็งแรง ไม่ลื่น ทำความ สะอาดได้ง่าย	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	4.33 (มาก)	3.08 (มาก)	3.86 (มาก)
1.4 มีที่เก็บหรือกำจัด ขยะแยกเป็นสัดส่วน ถูก สุขลักษณะ	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)	3.84 (มาก)	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	3.80 (มาก)
1.5 มีอ่างล้างมือพร้อม ก๊อกน้ำที่ไม่ใช้มือสัมผัส สบู่เหลว และผ้าเช็ดมือ	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)	3.40 (ปาน กลาง)	3.88 (มาก)	4.08 (มาก)	3.33 (มาก)	3.75 (มาก)
1.6 มีการระบายน้ำเสีย ที่ไม่ก่อให้เกิดการ ปนเปื้อน	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)	4.20 (มาก)	3.53 (มาก)	3.92 (มาก)	3.57 (มาก)	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)
1.7 มีการติดตั้งหลอดไฟ ทุกระยะ 3 เมตรเพื่อ ความสว่างในการ ปฏิบัติงาน	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.28 (ปาน กลาง)	3.80 (มาก)
1.8 มีสถานที่เก็บขยะและ ของเสียแยกเป็นสัดส่วน จากการปฏิบัติงาน	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)	3.88 (มาก)	3.31 (ปาน กลาง)	3.45 (มาก)	3.74 (มาก)
1.9 มีการขนถ่ายขยะ และของเสียออกไปจาก บริเวณปฏิบัติงานทุกวัน และไม่เกิดการปนเปื้อน ในสัตว์น้ำ	3.65 (มาก)	3.44 (มาก)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)	3.26 (ปาน กลาง)	3.46 (มาก)	2.53 (ปาน กลาง)	3.45 (มาก)

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวังผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพาน ปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ทำเทียบ เรือประมง ชุมพร	ทำเทียบ เรือประมง หลังสวน	ทำเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ทำเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ทำเทียบ เรือประมง ระนอง	ทำเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
1.10 มีระบบควบคุม ป้องกัน กำจัด แผลง หนู และสัตว์อื่นๆ และมีการ ตรวจสอบเสมอ	3.14 (ปาน กลาง)	3.27 (ปาน กลาง)	3.21 (ปาน กลาง)	3.53 (มาก)	3.33 (ปาน กลาง)	3.18 (ปาน กลาง)	3.30 (ปาน กลาง)	4.27 (มาก ที่สุด)	3.40 (ปาน กลาง)

ตาราง ก-2 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการของ
องค์การสะพานปลา

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความพึงพอใจผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมงหลัก สวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
1. ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา									
1.1 เป็นอาคารถาวร มี หลังคา กันแดด กันฝน	4.93 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.97 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)
1.2 มีการแบ่งสัดส่วน บริเวณคัดแยก จัดเก็บ หรือจำหน่ายอย่างถูก สุขลักษณะ	4.75 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
1.3 พื้นทำจากวัสดุ แข็งแรง ไม่ลื่น ทำความ สะอาดได้ง่าย	4.80 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)
1.4 มีที่เก็บหรือกำจัด ขยะแยกเป็นสัดส่วน ถูก สุขลักษณะ	4.85 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)
1.5 มีอ่างล้างมือพร้อม ก๊อกน้ำที่ไม่ใช้มือสัมผัส สบู่เหลว และผ้าเช็ดมือ	4.78 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)
1.6 มีการระบายน้ำเสีย ที่ไม่ก่อให้เกิดการ ปนเปื้อน	4.73 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.29 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)
1.7 มีการติดตั้งหลอดไฟ ทุกระยะ 3 เมตรเพื่อ ความสว่างในการ ปฏิบัติงาน	4.61 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)
1.8 มีสถานที่เก็บขยะและ ของเสียแยกเป็นสัดส่วน จากการปฏิบัติงาน	4.81 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)
1.9 มีการขนถ่ายขยะ และของเสียออกไปจาก บริเวณปฏิบัติงานทุกวัน และไม่เกิดการปนเปื้อน ในสัตว์น้ำ	4.80 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความพึงพอใจผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ทำเทียบ เรือประมง ชุมพร	ทำเทียบ เรือประมงหลัก สวน	ทำเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ทำเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ทำเทียบ เรือประมง ระนอง	ทำเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
1.10 มี ระบบควบคุม ป้องกัน กำจัด แผลง หนู และสัตว์อื่นๆ และมีการ ตรวจสอบเสมอ	4.28 (มาก ที่สุด)	3.86 (มาก)	4.47 (มาก ที่สุด)	4.41 (มาก ที่สุด)	3.90 (มาก)	4.57 (มาก ที่สุด)	4.36 (มาก ที่สุด)	4.31 (มาก ที่สุด)	4.27 (มาก ที่สุด)

ตาราง ก-3 ความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวังผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ทำเทียบ เรือประมง ชุมพร	ทำเทียบ เรือประมง หลังสวน	ทำเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ทำเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ทำเทียบ เรือประมง ระนอง	ทำเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
2. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ									
2.1 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ อยู่ใน สภาพดีและสะอาด	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	3.58 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.88 (มาก)	4.25 (มาก ที่สุด)	3.27 (ปาน กลาง)	3.80 (มาก)
2.2 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ มีผิวเรียบ และออกแบบเหมาะสมกับ การใช้งาน	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	4.20 (มาก)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)	4.13 (มาก)	3.00 (ปาน กลาง)	3.76 (มาก)
2.3 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ไม่ดูดซับน้ำ และไม่เป็นสนิม	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	3.59 (มาก)	4.20 (มาก)	3.78 (มาก)
2.4 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ ทำความ สะอาดได้ง่าย	3.45 (มาก)	3.56 (มาก)	3.58 (มาก)	3.47 (มาก)	3.37 (ปาน กลาง)	3.63 (มาก)	3.15 (ปาน กลาง)	3.07 (ปาน กลาง)	3.41 (มาก)
2.5 มีที่เก็บวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อ การนำมาใช้งานและ ปลอดภัย	3.17 (มาก)	3.50 (มาก)	3.25 (มาก)	3.00 (มาก)	3.15 (มาก)	3.31 (มาก)	3.08 (มาก)	3.14 (มาก)	3.20 (มาก)

ตาราง ก-4 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความพึงพอใจผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
2. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ									
2.1 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ อยู่ใน สภาพดีและสะอาด	4.76 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)
2.2 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ มีผิวเรียบ และออกแบบเหมาะสมกับ การใช้งาน	4.97 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.97 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)
2.3 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ ไม่ดูดซับ น้ำและไม่เป็นสนิม	4.83 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
2.4 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ ทำความ สะอาดได้ง่าย	4.87 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.97 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)
2.5 มีที่เก็บวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อ การนำมาใช้งานและ ปลอดภัย	4.78 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)

ตาราง ก-5 ความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวังผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา									
3.1 เจ้าหน้าที่มีสุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่มีแผลเปิด	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)	3.47 (มาก)	3.51 (มาก ที่สุด)	3.38 (ปาน กลาง)	3.97 (มาก)	3.56 (มาก ที่สุด)	3.40 (มาก)	3.58 (มาก)
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ใน การปฏิบัติงานอย่างถูก สุลักษณะ	3.87 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	4.02 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	3.91 (มาก)
3.3 เจ้าหน้าที่ล้างมือทั้ง ก่อน และ หลัง การ ปฏิบัติงาน	3.75 (มาก)	4.20 (มาก)	3.92 (มาก)	4.4 (มาก ที่สุด)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)	3.95 (มาก)
3.4 เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาด สวมถุงมือที่ สภาพดีพร้อมใช้งาน ขณะปฏิบัติงาน	3.92 (มาก)	4.20 (มาก)	3.92 (มาก)	4.10 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
3.5 เจ้าหน้าที่ไม่ รับประทานอาหารและ เครื่องดื่มขณะปฏิบัติงาน	4.25 (มาก ที่สุด)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)	3.60 (มาก)	3.87 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	3.31 (มาก)	3.78 (มาก)
3.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์การ สะพานปลาอย่าง เคร่งครัด	4.17 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)	3.78 (มาก)	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)
3.7 เจ้าหน้าที่ไม่สูบบุหรี่ ขณะปฏิบัติงาน	4.42 (มาก ที่สุด)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.25 (มาก ที่สุด)	4.45 (มาก ที่สุด)	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)	4.25 (มาก)
3.8 เจ้าหน้าที่ไม่ถ่ม น้ำลาย น้ำหมาก ขณะ ปฏิบัติงาน	4.50 (มาก ที่สุด)	4.42 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก ที่สุด)	4.65 (มาก ที่สุด)	4.23 (มาก ที่สุด)	4.28 (มาก ที่สุด)	4.26 (มาก ที่สุด)	4.69 (มาก ที่สุด)	4.42 (มาก ที่สุด)

ตาราง ก-6 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความพึงพอใจผู้ประกอบการ								
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ทำเทียบ เรือประมง ชุมพร	ทำเทียบ เรือประมง หลังสวน	ทำเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ทำเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ทำเทียบ เรือประมง ระนอง	ทำเทียบ เรือประมง ปัตตานี	ภาพรวม
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา									
3.1 เจ้าหน้าที่มีสุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่มีแผลเปิด	4.71 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ใน การปฏิบัติงานอย่างถูก สุขลักษณะ	4.87 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)
3.3 เจ้าหน้าที่ล้างมือทั้ง ก่อน และ หลัง การ ปฏิบัติงาน	4.92 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)
3.4 เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาด สวมถุงมือที่ สภาพดีพร้อมใช้งาน ขณะปฏิบัติงาน	4.84 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)
3.5 เจ้าหน้าที่ไม่ รับประทานอาหารและ เครื่องดื่มขณะปฏิบัติงาน	4.82 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)
3.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์การ สะพานปลาอย่าง เคร่งครัด	4.90 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)
3.7 เจ้าหน้าที่ไม่สูบบุหรี่ ขณะปฏิบัติงาน	4.95 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.96 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.97 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)	4.97 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)
3.8 เจ้าหน้าที่ไม่ถ่ม น้ำลาย น้ำหมาก ขณะ ปฏิบัติงาน	4.90 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)	4.97 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)

ตาราง ก-7 ความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านด้านการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวังผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
4. ด้านบริการการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ									
4.1 มีการตรวจสอบ คุณภาพสัตว์น้ำก่อน จำหน่ายและจัดบันทึกไว้	3.47 (มาก)	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)	3.45 (มาก)	3.54 (มาก)	3.40 (มาก)	3.53 (มาก)
4.2 มีการเก็บรักษาสัตว์ น้ำสดที่อุณหภูมิใกล้เคียง 0 องศาเซลเซียส	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.42 (มาก)	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	3.44 (มาก)	3.70 (มาก)
4.3 มีการเก็บรักษาสัตว์ น้ำแช่เยือกแข็งที่ อุณหภูมิใกล้เคียง 18 องศาเซลเซียส	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.42 (มาก)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)	3.81 (มาก)	3.66 (มาก)	3.85 (มาก)	3.68 (มาก)
4.4 มีการแยกที่มาของ สัตว์น้ำ และบันทึก รายละเอียด	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)
4.5 มีการป้องกันการ ปนเปื้อนจุลินทรีย์ และ สารเคมีต่างๆ	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)	3.50 (มาก)	3.45 (มาก)	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)	3.47 (มาก)	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)
4.6 ขนถ่ายและคัดแยก สัตว์น้ำอย่างถูก สุขลักษณะ ไม่ทำให้ เสียหายและปนเปื้อน	3.41 (มาก)	3.63 (มาก)	3.53 (มาก)	3.45 (มาก)	3.57 (มาก)	3.43 (มาก)	3.48 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)

ตาราง ก-8 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านด้านการบริการการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความพึงพอใจผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
4. ด้านบริการการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ									
4.1 มีการตรวจสอบ คุณภาพสัตว์น้ำก่อน จำหน่ายและจัดบันทึกไว้	4.75 (มาก)	4.73 (มาก)	4.78 (มาก)	4.70 (มาก)	4.63 (มาก)	4.81 (มาก)	4.85 (มาก ที่สุด)	4.83	4.76 (มาก)
4.2 มีการเก็บรักษาสัตว์ น้ำสดที่อุณหภูมิใกล้เคียง 0 องศาเซลเซียส	4.65 (มาก)	4.71	4.68	4.71	4.64	4.82	4.90	4.33 (มาก)	4.68 (มาก)
4.3 มีการเก็บรักษาสัตว์ น้ำแช่เยือกแข็งที่ อุณหภูมิใกล้เคียง 18 องศาเซลเซียส	4.83 (มาก)	4.86	4.75	4.80	4.67 (มาก)	4.80 (มาก)	4.50 (มาก)	4.87	4.76 (มาก)
4.4 มีการแยกที่มาของ สัตว์น้ำ และบันทึก รายละเอียด	4.83 (มาก)	4.81 (มาก)	4.75 (มาก)	4.85 (มาก)	4.87 (มาก)	4.71 (มาก)	4.90 (มาก)	4.84 (มาก)	4.82 (มาก)
4.5 มีการป้องกันการ ปนเปื้อนจุลินทรีย์ และ สารเคมีต่างๆ	4.80 (มาก)	4.76 (มาก)	4.83 (มาก)	4.70 (มาก)	4.78 (มาก)	4.80 (มาก)	4.74 (มาก)	4.51 (ปาน กลาง)	4.74 (มาก)
4.6 ขนถ่ายและคัดแยก สัตว์น้ำอย่างถูก สุขลักษณะ ไม่ทำให้ เสียหายและปนเปื้อน	4.90 (มาก)	4.94 (มาก)	4.88 (มาก)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.92 (ปาน กลาง)	4.96 (ปาน กลาง)	4.94 (มาก)	4.96 (มาก)	4.92 (มาก)

ตาราง ก-9 ความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านสาธารณสุข

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวังผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพาน ปลา สมุทรสาคร	สะพาน ปลานครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
5. ด้านสาธารณสุข									
5.1 มีน้ำสะอาดที่ได้ มาตรฐานและเพียงพอ ต่อการใช้งาน	3.83 (มาก)	3.60 (มาก)	3.42 (มาก)	3.70 (มาก)	3.53 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.72 (มาก)
5.2 ถังเก็บน้ำปดมิดชิด ทำความสะอาดง่าย	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.42 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)	3.74 (มาก)
5.3 ระบบท่อน้ำต้องมี การป้องกันการปนเปื้อน	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.61 (มาก)	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)
5.4 น้ำแข็งที่ใช้ต้องผลิต จากน้ำที่มีความสะอาด	3.83 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.53 (มาก)
5.5 การผลิต การเก็บ การขนถ่ายน้ำแข็ง ต้อง ไม่มีการปนเปื้อน	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)	3.49 (มาก)	3.62 (มาก)
5.6 ห้องสุขามีจำนวน เพียงพอกับคนงานและ แยกเป็นสัดส่วนจาก บริเวณปฏิบัติงาน	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	4.40 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.47 (มาก)	3.55 (มาก)
5.7 มีการแยกห้องสุขา ระหว่างชายและหญิง อย่างชัดเจน	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)
5.8 ห้องสุขาอยู่ในสภาพ ดี มีกระดาษชำระและถัง ขยะ และมีการทำความสะอาด ตามเวลาที่ กำหนด	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)	3.74 (มาก)	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)
5.9 บริเวณหน้าห้องสุขา มีอ่างล้างมือชนิดไม่ใช่ มือสัมผัสและมีสบู่เหลว	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.88 (มาก)	3.44 (มาก)	3.65 (มาก)

ตาราง ก-10 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านสาธารณูปโภค

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความพึงพอใจผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพาน ปลา สมุทรสาคร	สะพาน ปลานครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
5. ด้านสาธารณูปโภค									
5.1 มีน้ำสะอาดที่ได้ มาตรฐานและเพียงพอ ต่อการใช้งาน	4.75 (มาก ที่สุด)	4.70 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.65 (มาก ที่สุด)	4.71 (มาก ที่สุด)	4.81 (มาก ที่สุด)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.72 (มาก ที่สุด)
5.2 ถังเก็บน้ำปิดมิดชิด ทำความสะอาดง่าย	4.73 (มาก ที่สุด)	4.81 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.80 (มาก ที่สุด)	4.75 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.79 (มาก ที่สุด)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.76 (มาก ที่สุด)
5.3 ระบบท่อน้ำต้องมี การป้องกันการปนเปื้อน	4.72 (มาก ที่สุด)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.72 (มาก ที่สุด)	4.74 (มาก ที่สุด)	4.55 (มาก ที่สุด)	4.81 (มาก ที่สุด)	4.84 (มาก ที่สุด)	4.74 (มาก ที่สุด)	4.72 (มาก ที่สุด)
5.4 น้ำแข็งที่ใช้ต้องผลิต จากน้ำที่มีความสะอาด	4.83 (มาก ที่สุด)	4.80 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.81 (มาก ที่สุด)	4.74 (มาก ที่สุด)	4.84 (มาก ที่สุด)	4.88 (มาก ที่สุด)	4.85 (มาก ที่สุด)	4.80 (มาก ที่สุด)
5.5 การผลิต การเก็บ การขนถ่ายน้ำแข็ง ต้อง ไม่มีการปนเปื้อน	4.67 (มาก ที่สุด)	4.82 (มาก ที่สุด)	4.65 (มาก ที่สุด)	4.80 (มาก ที่สุด)	4.76 (มาก ที่สุด)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.85 (มาก ที่สุด)	4.83 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)
5.6 ห้องสุขามีจำนวน เพียงพอกับคนงานและ แยกเป็นสัดส่วนจาก บริเวณปฏิบัติงาน	4.68 (มาก ที่สุด)	4.65 (มาก ที่สุด)	4.81 (มาก ที่สุด)	4.70 (มาก ที่สุด)	4.66 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.70 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.72 (มาก ที่สุด)
5.7 มีการแยกห้องสุขา ระหว่างชายและหญิง อย่างชัดเจน	4.80 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.74 (มาก ที่สุด)	4.70 (มาก ที่สุด)	4.94 (มาก ที่สุด)	4.82 (มาก ที่สุด)	4.92 (มาก ที่สุด)	4.82 (มาก ที่สุด)
5.8 ห้องสุขาอยู่ในสภาพ ดี มีกระดาษชำระและถัง ขยะ และมีการทำความสะอาด ตามเวลาที่ กำหนด	4.90 (มาก ที่สุด)	4.87 (มาก ที่สุด)	4.94 (มาก ที่สุด)	4.96 (มาก ที่สุด)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.96 (มาก ที่สุด)	4.94 (มาก ที่สุด)	4.93 (มาก ที่สุด)	4.92 (มาก ที่สุด)
5.9 บริเวณหน้าห้องสุขา มีอ่างล้างมือชนิดไม่ใช้ มือสัมผัสและมีสบู่เหลว	4.82 (มาก ที่สุด)	4.80 (มาก ที่สุด)	4.88 (มาก ที่สุด)	4.74 (มาก ที่สุด)	4.70 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.76 (มาก ที่สุด)	4.76 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)

ตาราง ก-11 ความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวังผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพานปลาสมุทรสาคร	สะพานปลานครศรีธรรมราช	ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2	ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	ท่าเทียบเรือประมงระนอง	ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	
1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ									
1.1 มีป้าย/ข้อความที่ระบุขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.67 (มาก)	3.8 (มาก)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	3.42 (มาก)	3.74 (มาก)	3.71 (มาก)
1.2 มีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.84 (มาก)	3.96 (มาก)	3.58 (มาก)	3.83 (มาก)
2. ด้านความมั่นใจการบริการ									
2.1 เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	4.38 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)	4.19 (มาก)
2.2 เจ้าหน้าที่ และคนงาน ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	3.77 (มาก)	4.04 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)
2.3 สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาด ปลอดภัยได้มาตรฐาน	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	4.20 (มาก)	3.83 (มาก)	3.96 (มาก)	4.21 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)
2.4 มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.58 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.46 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้									
3.1 มีการใช้เครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่มีความเที่ยงตรงในการให้บริการ	3.50 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (มาก)	3.51 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.45 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถเก้าอี้นั่ง เพียงพอกับความต้องการ	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	4.04 (มาก)	3.58 (มาก)	3.91 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล/วิธีการให้บริการ	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.48 (มาก)	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.94 (มาก)	3.70 (มาก)
4. ด้านความใส่ใจ									

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวังผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพานปลาสมุทรสาคร	สะพานปลานครศรีธรรมราช	ทำเทียบเรือประมงชุมพร	ทำเทียบเรือประมงหลังสวน	ทำเทียบเรือประมงสงขลา 2	ทำเทียบเรือประมงภูเก็ต	ทำเทียบเรือประมงระนอง	ทำเทียบเรือประมงปัตตานี	
4.1 เจ้าหน้าที่ /คนงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.05 (มาก)
4.2 มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	3.60 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)
5. ด้านความรับผิดชอบ									
5.1 เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	3.89 (มาก)
5.2 เมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา 1 ชั่วโมง	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)

ตาราง ก-12 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพานปลาสมุทรสาคร	สะพานปลานครศรีธรรมราช	ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2	ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	ท่าเทียบเรือประมงระนอง	ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	
1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ									
1.1 มีป้าย/ข้อความที่ระบุขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	4.74 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
1.2 มีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	4.78 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
2. ด้านความมั่นใจการบริการ									
2.1 เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.71 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)
2.2 เจ้าหน้าที่ และคนงาน ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์	4.72 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
2.3 สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาด ปลอดภัยได้มาตรฐาน	4.70 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
2.4 มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย	4.75 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้									
3.1 มีการใช้เครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่มีความเที่ยงตรงในการให้บริการ	4.42 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้ นั่ง เพียงพอกับความต้องการ	4.35 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล/วิธีการให้บริการ	4.67 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจผู้ประกอบการ								ภาพรวม
	สะพานปลาสมุทรสาคร	สะพานปลานครศรีธรรมราช	ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2	ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	ท่าเทียบเรือประมงระนอง	ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	
4. ด้านความใส่ใจ									
4.1 เจ้าหน้าที่ /คนงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.68 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
4.2 มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก	4.70 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
5. ด้านความรับผิดชอบ									
5.1 เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด	4.67 (มาก)	4.80 (มาก)	4.72	4.78	4.64	4.78	4.80	4.73	4.74 (มาก)
5.2 เมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา 1 ชั่วโมง	4.70 (มาก)	4.62	4.68	4.70	4.60	4.72	4.76	4.50	4.66 (มาก)

ตารางที่ ข-1 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวังผู้ให้บริการ								ภาพรวม
	สะพาน ปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
1. ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา									
1.1 เป็นอาคารถาวร มี หลังคา กันแดด กันฝน	4.23 (มาก ที่สุด)	4.18 (มาก)	4.41 (มาก ที่สุด)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)	4.27 (มาก ที่สุด)	4.63 (มาก ที่สุด)	4.57 (มาก ที่สุด)	4.32 (มาก ที่สุด)
1.2 มีการแบ่งสัดส่วน บริเวณคัดแยก จัดเก็บ หรือจำหน่ายอย่างถูก สุขลักษณะ	4.34 (มาก ที่สุด)	4.23 (มาก ที่สุด)	4.46 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก ที่สุด)	4.02 (มาก)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.81 (มาก ที่สุด)	4.41 (มาก ที่สุด)
1.3 พื้นทำจากวัสดุ แข็งแรง ไม่ลื่น ทำความ สะอาดได้ง่าย	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.35 (ปาน กลาง)	4.00 (มาก)	3.59 (มาก)	4.20 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	4.40 (มาก)
1.4 มีที่เก็บหรือกำจัด ขยะแยกเป็นสัดส่วน ถูก สุขลักษณะ	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)	3.20 (ปาน กลาง)	3.77 (มาก)	3.41 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)
1.5 มีอ่างล้างมือพร้อม ก๊อกน้ำที่ไม่ใช้มือสัมผัส สบู่เหลว และผ้าเช็ดมือ	3.74 (มาก)	3.89 (มาก)	3.25 (ปาน กลาง)	3.85 (มาก)	3.49 (มาก)	3.97 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)
1.6 มีการระบายน้ำเสีย ที่ไม่ ก่อให้เกิดการ ปนเปื้อน	3.74 (มาก)	3.44 (มาก)	3.35 (ปาน กลาง)	3.92 (มาก)	3.61 (มาก)	3.83 (มาก)	3.52 (มาก)	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)
1.7 มีการติดตั้งหลอดไฟ ทุกระยะ 3 เมตร เพื่อ ความสว่างในการ ปฏิบัติงาน	3.68 (มาก)	3.89 (มาก)	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)
1.8 มีสถานที่เก็บขยะและ ของเสียแยกเป็นสัดส่วน จากการปฏิบัติงาน	4.68 (มาก ที่สุด)	4.74 (มาก ที่สุด)	4.85 (มาก ที่สุด)	4.69 (มาก ที่สุด)	4.73 (มาก ที่สุด)	4.80 (มาก ที่สุด)	4.79 (มาก ที่สุด)	4.72 (มาก ที่สุด)	4.75 (มาก ที่สุด)
1.9 มีการขนถ่ายขยะ และของเสียออกไปจาก บริเวณปฏิบัติงานทุกวัน และไม่เกิดการปนเปื้อน ในสัตว์น้ำ	4.57 (มาก ที่สุด)	4.63 (มาก ที่สุด)	4.61 (มาก ที่สุด)	4.65 (มาก ที่สุด)	4.70 (มาก ที่สุด)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.75 (มาก ที่สุด)	4.36 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)
1.10 มีระบบควบคุม ป้องกัน กำจัด แมลง หนู	4.78	4.83	4.60	4.67	4.71	4.65	4.60	4.76	4.70

ตารางที่ ข-2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมงหลัก สวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
1. ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา									
1.1 เป็นอาคารถาวร มี หลังคา กันแดด กันฝน	4.84 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)
1.2 มีการแบ่งสัดส่วน บริเวณคัดแยก จัดเก็บ หรือจำหน่ายอย่างถูก สุขลักษณะ	4.80 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
1.3 พื้นทำจากวัสดุ แข็งแรง ไม่ลื่น ทำความ สะอาดได้ง่าย	4.61 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
1.4 มีที่เก็บหรือกำจัด ขยะแยกเป็นสัดส่วน ถูก สุขลักษณะ	4.51 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.47 (มากที่สุด)	4.41 (มากที่สุด)	4.29 (มากที่สุด)	4.49 (มากที่สุด)
1.5 มีอ่างล้างมือพร้อม ก๊อกน้ำที่ไม่ใช้มือสัมผัส สบู่เหลว และผ้าเช็ดมือ	4.50 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.40 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
1.6 มีการระบายน้ำเสีย ที่ไม่ก่อให้เกิดการ ปนเปื้อน	4.67 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
1.7 มีการติดตั้งหลอดไฟ ทุกระยะ 3 เมตรเพื่อ ความสว่างในการ ปฏิบัติงาน	4.79 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
1.8 มีสถานที่เก็บขยะและ ของเสียแยกเป็นสัดส่วน จากการปฏิบัติงาน	4.74 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
1.9 มีการขนถ่ายขยะ และของเสียออกไปจาก บริเวณปฏิบัติงานทุกวัน และไม่เกิดการปนเปื้อน ในสัตว์น้ำ	4.60 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
1.10 มีระบบควบคุม ป้องกัน กำจัด แมลง หนู	4.71	4.65	4.68	4.74	4.57	4.73	4.71	4.25	4.63

ตารางที่ ข-3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวังผู้ให้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือของสถานประกอบการ									
2.1 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้อยู่ใน สภาพดีและสะอาด	3.47 (มาก)	3.78 (มาก)	3.40 (ปาน กลาง)	3.84 (มาก)	3.54 (มาก)	3.8 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)
2.2 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้มีผิวเรียบ และออกแบบเหมาะสมกับ การใช้งาน	3.42 (มาก)	3.33 (ปาน กลาง)	3.35 (ปาน กลาง)	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.49 (มาก)	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)
2.3 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ทำความ สะอาดได้ง่าย	3.47 (มาก)	3.44 (มาก)	3.35 (ปาน กลาง)	4.00 (มาก)	3.61 (มาก)	3.86 (มาก)	3.53 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)
2.4 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ทำความ สะอาดได้ง่าย	3.42 (มาก)	3.33 (ปาน กลาง)	3.30 (ปาน กลาง)	4.08 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)	3.49 (มาก)	3.54 (มาก)	3.55 (มาก)
2.5 มีที่เก็บวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อ การนำมาใช้งานและ ปลอดภัย	3.32 (ปาน กลาง)	3.44 (มาก)	3.30 (ปาน กลาง)	4.08 (มาก)	3.63 (มาก)	3.80 (มาก)	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)

ตารางที่ ข- 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือของสถานประกอบการ

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือของสถานประกอบการ									
2.1 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้อยู่ใน สภาพดีและสะอาด	4.81 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)
2.2 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้มีผิวเรียบ และออกแบบเหมาะสมกับ การใช้งาน	4.41 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
2.3 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ไม่ดูดซับน้ำ และไม่เป็นสนิม	4.78 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
2.4 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ทำความสะอาด ได้ง่าย	4.56 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)
2.5 มีที่เก็บวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อ การนำมาใช้งานและ ปลอดภัย	4.60 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)

ตารางที่ ข- 5 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวังผู้ใช้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา									
3.1 เจ้าหน้าที่มีสุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่มีแผลเปิด	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	3.80 (มาก)	4.26 (มากที่สุด)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ใน การปฏิบัติงานอย่างถูก สุขลักษณะ	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	4.27 (มากที่สุด)	3.83 (มาก)	4.29 (มากที่สุด)	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)
3.3 เจ้าหน้าที่ล้างมือทั้ง ก่อน และ หลัง การ ปฏิบัติงาน	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	4.15 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)
3.4 เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาดสวมถุงมือที่สภาพ ดี พร้อมใช้งานขณะ ปฏิบัติงาน	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	3.9 (มาก)	3.9 (มาก)
3.5 เจ้าหน้าที่ไม่ รับประทานอาหารและ เครื่องดื่มขณะปฏิบัติงาน	3.89 (มาก)	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)	4.31 (มากที่สุด)	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)
3.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์การ สะพานปลาอย่าง เคร่งครัด	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	3.80 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)
3.7 เจ้าหน้าที่ไม่สูบบุหรี่ ขณะปฏิบัติงาน	3.95 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)	4.03 (มาก)	3.89 (มาก)	3.97 (มาก)	3.99 (มาก)
3.8 เจ้าหน้าที่ไม่ถ่ม น้ำลายน้ำหามากขณะ ปฏิบัติงาน	4.11 (มาก)	4.44 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.38 (ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)

ตารางที่ ข- 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา									
3.1 เจ้าหน้าที่มีสุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่มีแผลเปิด	4.75 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ใน การปฏิบัติงานอย่างถูก สุลักษณะ	4.71 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
3.3 เจ้าหน้าที่ล้างมือทั้ง ก่อน และ หลัง การ ปฏิบัติงาน	4.45 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.41 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
3.4 เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาดสวมถุงมือที่สภาพ ดี พร้อมใช้งานขณะ ปฏิบัติงาน	4.61 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)
3.5 เจ้าหน้าที่ไม่ รับประทานอาหารและ เครื่องดื่มขณะปฏิบัติงาน	4.35 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.41 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	4.47 (มากที่สุด)
3.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์การ สะพานปลาอย่าง เคร่งครัด	4.82 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
3.7 เจ้าหน้าที่ไม่สูบบุหรี่ ขณะปฏิบัติงาน	4.71 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
3.8 เจ้าหน้าที่ไม่ถ่ม น้ำลายน้ำหามากขณะ ปฏิบัติงาน	4.87 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)

ตารางที่ ข- 7 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านบริการการดูแลรักษาการขนถ่ายสัตว์น้ำ

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวังผู้ใช้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
4. ด้านบริการการดูแลรักษาการขนถ่ายสัตว์น้ำ									
4.1 มีการตรวจสอบ คุณภาพสัตว์น้ำก่อน จำหน่ายและจัดบันทึกไว้	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.25 (ปาน กลาง)	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)
4.2 มีการเก็บรักษาสัตว์ น้ำสดที่อุณหภูมิใกล้เคียง 0 องศาเซลเซียส	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)	3.30 (ปาน กลาง)	3.85 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)	3.51 (มาก)	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)
4.3 มีการเก็บรักษาสัตว์ น้ำแช่เยือกแข็งที่ อุณหภูมิใกล้เคียง 18 องศาเซลเซียส	3.47 (มาก)	3.44 (มาก)	3.15 (ปาน กลาง)	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)	3.4 (ปาน กลาง)	3.47 (มาก)	3.48 (มาก)
4.4 มีการแยกที่มาของ สัตว์น้ำและบันทึก รายละเอียด	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.25 (ปาน กลาง)	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.47 (มาก)	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)
4.5 มีการป้องกันการ ปนเปื้อนจุลินทรีย์และ สารเคมีต่างๆ	3.68 (มาก)	3.44 (มาก)	3.30 (ปาน กลาง)	4.15 (มาก)	3.66 (มาก)	3.86 (มาก)	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)
4.6 ขนถ่ายและคัดแยก สัตว์น้ำอย่างถูก สุขลักษณะไม่ทำให้ เสียหายและปนเปื้อน	3.84 (มาก)	3.33 (ปาน กลาง)	3.50 (มาก)	4.08 (มาก)	3.71 (มาก)	3.94 (มาก)	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)

ตารางที่ ข- 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการการดูแลรักษาการขนถ่ายสัตว์น้ำ

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลา สมุทรสาคร	สะพานปลา นครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
4. ด้านบริการการดูแลรักษาการขนถ่ายสัตว์น้ำ									
4.1 มีการตรวจสอบ คุณภาพสัตว์น้ำก่อน จำหน่ายและจัดบันทึกไว้	4.81 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)
4.2 มีการเก็บรักษาสัตว์ น้ำสดที่อุณหภูมิใกล้เคียง 0 องศาเซลเซียส	4.95 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)
4.3 มีการเก็บรักษาสัตว์ น้ำแช่เยือกแข็งที่ อุณหภูมิใกล้เคียง 18 องศาเซลเซียส	4.79 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
4.4 มีการแยกที่มาของ สัตว์น้ำและบันทึก รายละเอียด	4.76 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)
4.5 มีการป้องกันการ ปนเปื้อนจุลินทรีย์และ สารเคมีต่างๆ	4.74 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
4.6 ขนถ่ายและคัดแยก สัตว์น้ำอย่างถูก สุขลักษณะไม่ทำให้ เสียหายและปนเปื้อน	4.74 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)

ตารางที่ ข- 9 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านสาธารณูปโภค

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความคาดหวังผู้ให้บริการ								ภาพรวม
	สะพาน ปลา สมุทรสาคร	สะพาน ปลานครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
5. ด้านสาธารณูปโภค									
5.1 มีน้ำสะอาดที่ได้ มาตรฐานและเพียงพอ ต่อการใช้งาน	3.68 (มาก)	3.44 (มาก)	3.4 (ปาน กลาง)	4.00 (มาก)	3.63 (มาก)	3.94 (มาก)	3.58 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)
5.2 ถังเก็บน้ำปิดมิดชิด ทำความสะอาดง่าย	3.42 (มาก)	3.56 (มาก)	3.10 (ปาน กลาง)	3.77 (มาก)	3.49 (มาก)	3.57 (มาก)	3.3 (ปาน กลาง)	3.39 (ปาน กลาง)	3.40 (ปาน กลาง)
5.3 ระบบท่อน้ำต้องมี การป้องกันการปนเปื้อน	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.35 (ปาน กลาง)	3.77 (มาก)	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)	3.42 (มาก)	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)
5.4 น้ำแข็งที่ใช้ต้องผลิต จากน้ำที่มีความสะอาด	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)	3.35 (ปาน กลาง)	3.85 (มาก)	3.54 (มาก)	3.83 (มาก)	3.40 (ปาน กลาง)	3.56 (มาก)	3.54 (มาก)
5.5 การผลิตการเก็บการ ขนถ่ายน้ำแข็งต้องไม่มี การปนเปื้อน	3.79 (มาก)	3.56 (มาก)	3.40 (ปาน กลาง)	3.77 (มาก)	3.49 (มาก)	3.74 (มาก)	3.36 (ปาน กลาง)	3.53 (มาก)	3.51 (มาก)
5.6 ห้องสุขามีจำนวน เพียงพอกับคนงานและ แยกเป็นสัดส่วนจาก บริเวณปฏิบัติงาน	3.74 (มาก)	3.89 (มาก)	3.50 (มาก)	4.31 (มาก ที่สุด)	3.56 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)
5.7 มีการแยกห้องสุขา ระหว่างชายและหญิง อย่างชัดเจน	3.63 (มาก)	4.14 (มาก ที่สุด)	3.50 (มาก)	4.31 (มาก ที่สุด)	3.66 (มาก)	4.34 (มาก ที่สุด)	4.11 (มาก)	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)
5.8 ห้องสุขาอยู่ในสภาพ ดีมีกระดาษชำระและถัง ขยะและมีการทำความสะอาด สะอาดตามเวลาที่ กำหนด	3.58 (มาก)	3.44 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)
5.9 บริเวณหน้าห้องสุขา มีอ่างล้างมือชนิดไม่ใช่ มือสัมผัสและมีสบู่เหลว	3.58 (มาก)	3.44 (มาก)	3.45 (มาก)	4.00 (มาก)	3.49 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)

ตารางที่ ข- 10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสาธารณูปโภค

การดำเนินงานตาม มาตรฐานด้าน สุขอนามัย	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ								ภาพรวม
	สะพาน ปลา สมุทรสาคร	สะพาน ปลานครศรี ธรรมราช	ท่าเทียบ เรือประมง ชุมพร	ท่าเทียบ เรือประมง หลังสวน	ท่าเทียบ เรือประมง สงขลา 2	ท่าเทียบ เรือประมง ภูเก็ต	ท่าเทียบ เรือประมง ระนอง	ท่าเทียบ เรือประมง ปัตตานี	
5. ด้านสาธารณูปโภค									
5.1 มีน้ำสะอาดที่ได้ มาตรฐานและเพียงพอ ต่อการใช้งาน	4.75 (มาก ที่สุด)	4.63 (มาก ที่สุด)	4.75 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.69 (มาก ที่สุด)	4.76 (มาก ที่สุด)	4.63 (มาก ที่สุด)	4.69 (มาก ที่สุด)
5.2 ถังเก็บน้ำปิดมิดชิด ทำความสะอาดง่าย	4.67 (มาก ที่สุด)	4.70 (มาก ที่สุด)	4.75 (มาก ที่สุด)	4.69 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.71 (มาก ที่สุด)	4.76 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.73 (มาก ที่สุด)
5.3 ระบบท่อน้ำต้องมี การป้องกันการปนเปื้อน	4.79 (มาก ที่สุด)	3.56 (มาก ที่สุด)	4.70 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.77 (มาก ที่สุด)	4.72 (มาก ที่สุด)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)
5.4 น้ำแข็งที่ใช้ต้องผลิต จากน้ำที่มีความสะอาด	4.79 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.80 (มาก ที่สุด)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.71 (มาก ที่สุด)	4.79 (มาก ที่สุด)	4.69 (ปาน กลาง)	4.71 (มาก ที่สุด)	4.73 (มาก ที่สุด)
5.5 การผลิตการเก็บการ ขนถ่ายน้ำแข็งต้องไม่มี การปนเปื้อน	4.74 (มาก ที่สุด)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.81 (มาก ที่สุด)	4.74 (มาก ที่สุด)	4.76 (มาก ที่สุด)	4.85 (มาก ที่สุด)	4.84 (มาก ที่สุด)	4.76 (มาก ที่สุด)
5.6 ห้องสุขามีจำนวน เพียงพอกับคนงานและ แยกเป็นสัดส่วนจาก บริเวณปฏิบัติงาน	4.59 (มาก ที่สุด)	4.70 (มาก ที่สุด)	4.82 (มาก ที่สุด)	4.69 (มาก ที่สุด)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.74 (มาก ที่สุด)	4.65 (มาก ที่สุด)	4.74 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)
5.7 มีการแยกห้องสุขา ระหว่างชายและหญิง อย่างชัดเจน	4.76 (มาก ที่สุด)	4.72 (มาก ที่สุด)	4.85 (มาก ที่สุด)	4.61 (มาก ที่สุด)	4.69 (มาก ที่สุด)	4.74 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.72 (มาก ที่สุด)	4.72 (มาก ที่สุด)
5.8 ห้องสุขาอยู่ในสภาพ ดีมีกระดาษชำระและถัง ขยะและมีการทำความสะอาด ตามเวลาที่ กำหนด	4.47 (มาก ที่สุด)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.85 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.63 (มาก ที่สุด)	4.81 (มาก ที่สุด)	4.44 (มาก ที่สุด)	4.61 (มาก ที่สุด)	4.63 (มาก ที่สุด)
5.9 บริเวณหน้าห้องสุขา มีอ่างล้างมือชนิดไม่ใช้ มือสัมผัสและมีสบู่เหลว	4.63 (มาก ที่สุด)	4.74 (มาก ที่สุด)	4.86 (มาก ที่สุด)	4.77 (มาก ที่สุด)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.83 (มาก ที่สุด)	4.70 (มาก ที่สุด)	4.79 (มาก ที่สุด)	4.75 (มาก ที่สุด)

ตาราง ข-11 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวังผู้ใช้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลาสมุทรสาคร	สะพานปลานครศรีธรรมราช	ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2	ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	ท่าเทียบเรือประมงระนอง	ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	
1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ									
1.1 มีป้าย/ข้อความที่ระบุขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	4.30 (มากที่สุด)	4.19 (มากที่สุด)	4.17 (มากที่สุด)	4.27 (มากที่สุด)	4.15 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	4.00 (มากที่สุด)	4.20 (มากที่สุด)
1.2 มีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	4.42 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)	4.34 (มากที่สุด)	4.40 (มากที่สุด)	4.26 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)	4.36 (มากที่สุด)
2. ด้านความมั่นใจการบริการ									
2.1 เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.44 (มากที่สุด)	4.23 (มากที่สุด)	4.30 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)	4.40 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	4.30 (มากที่สุด)
2.2 เจ้าหน้าที่ และคนงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์	4.16 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.27 (มากที่สุด)	4.19 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)	3.93 (มากที่สุด)	4.20 (มากที่สุด)
2.3 สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายมีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน	4.24 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)	4.41 (มากที่สุด)	4.26 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.36 (มากที่สุด)
2.4 มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย	4.08 (มากที่สุด)	4.17 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)	4.13 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	4.06 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)	3.94 (มากที่สุด)	4.14 (มากที่สุด)
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้									
3.1 มีการใช้เครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่มีความเที่ยงตรงในการให้บริการ	3.87 (มากที่สุด)	3.96 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)	4.17 (มากที่สุด)	3.89 (มากที่สุด)	4.18 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)	4.11 (มากที่สุด)
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่จอดรถเก้าอี้นั่งเพียงพอกับความต้องการ	4.42 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)	4.00 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)	4.36 (มากที่สุด)
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล/วิธีการให้บริการ	4.53 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.49 (มากที่สุด)	4.10 (มากที่สุด)	4.40 (มากที่สุด)

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวังผู้ใช้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลาสมุทรสาคร	สะพานปลานครศรีธรรมราช	ทำเทียบเรือประมงชุมพร	ทำเทียบเรือประมงหลังสวน	ทำเทียบเรือประมงสงขลา 2	ทำเทียบเรือประมงภูเก็ต	ทำเทียบเรือประมงระนอง	ทำเทียบเรือประมงปัตตานี	
4. ด้านความใส่ใจ									
4.1 เจ้าหน้าที่ /คนงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.19 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)	4.40 (ปานกลาง)	4.23 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)	4.31 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)
4.2 มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก	4.23 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	3.78 (มาก)	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)
5. ด้านความรับผิดชอบ									
5.1 เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด	3.99 (มาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.23 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	3.90 (มาก)	4.40 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)
5.2 เมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา 1 ชั่วโมง	4.12 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	4.15 (มาก)	3.87 (มาก)	4.04 (มาก)

ตาราง ข-12 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลาสมุทรสาคร	สะพานปลานครศรีธรรมราช	ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2	ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	ท่าเทียบเรือประมงระนอง	ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	
1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ									
1.1 มีป้าย/ข้อความที่ระบุขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	4.75 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
1.2 มีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	4.61 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
2. ด้านความมั่นใจการบริการ									
2.1 เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.66 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
2.2 เจ้าหน้าที่ และคนงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์	4.32 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.45 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
2.3 สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายมีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน	4.81 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
2.4 มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย	4.89 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้									
3.1 มีการใช้เครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่มีความเที่ยงตรงในการให้บริการ	4.58 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.47 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่จอดรถเก้าอี้ นั่งเพียงพอกับความต้องการ	4.93 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล/วิธีการให้บริการ	4.96 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ								ภาพรวม
	สะพานปลาสมุทรสาคร	สะพานปลานครศรีธรรมราช	ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	ท่าเทียบเรือประมงสงขลา 2	ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	ท่าเทียบเรือประมงระนอง	ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	
4. ด้านความใส่ใจ									
4.1 เจ้าหน้าที่ /คนงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.81 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)
4.2 มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลายเช่นโทรศัพท์เว็บไซต์เฟสบุ๊ก	4.86 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
5. ด้านความรับผิดชอบ									
5.1 เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด	4.78 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
5.2 เมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา 1 ชั่วโมง	4.70 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)