



สรุปรายงานผลข้อมูลทางสถิติ

โครงการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

ขององค์การสะพานปลา

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

สารบัญ

หน้าที่

รายงานผลโครงการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าขององค์การสะพานปลา	๔
วัตถุประสงค์ของการศึกษาสำรวจ	๕
คำถามการวิจัยเชิงสำรวจ	๕
กรอบแนวคิดในการวิจัย	๕
ขอบเขตของการวิจัย	๖
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๖
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๘
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนประชากรโดยเฉลี่ยรายวันของผู้ประกอบการแพปลา (ผู้ขาย) และจำนวนผู้เข้าใช้บริการ (ผู้ซื้อ) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖	๙
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำแนกตามสะพานปลาและ ท่าเทียบเรือประมงที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา	๑๐
ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าใช้บริการ จำแนกตามสะพานปลาและ ท่าเทียบเรือประมงที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา	๑๑
ผลการสำรวจและวิจัย	๑๒
<u>ส่วนที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๒
ตารางที่ ๔ สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๒
สรุปผลการสำรวจจากตาราง	๑๓
แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการและผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	๑๓
แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการและผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ	๑๔
แผนภูมิที่ ๓ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการและผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	๑๔
แผนภูมิที่ ๔ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ผู้ประกอบการและผู้รับบริการ จำแนกตามประสบการณ์	๑๔

สารบัญ (ต่อ)

หน้าที่

ส่วนที่ ๒	
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา	๑๕
ตารางที่ ๕ สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา	๑๕
สรุปผลการสำรวจจากตาราง	๑๕
ส่วนที่ ๓	
ความคาดหวังต่อการให้บริการ เพื่อประเมินความคาดหวังของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา	๑๗
ตารางที่ ๖ ความคาดหวังต่อการให้บริการของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา	๑๗
สรุปผลการสำรวจจากตาราง	๑๗
การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	๑๙
ตารางที่ ๗ แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในคุณภาพการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา	๑๙
ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	๒๑
สรุปผลการศึกษาและแนวทางการดำเนินงาน	๒๒
ผลการสำรวจและวิจัย	๒๒
แนวทางการดำเนินงาน	๒๔
ภาคผนวก	๒๕

รายงานผล

โครงการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ขององค์การสะพานปลา

องค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบกิจการแพปลา พ.ศ. ๒๕๔๖ และจัดอยู่ในกลุ่มเกษตรกรรมและพาณิชยกรรม โดยมีวัตถุประสงค์ ให้บริการขนถ่ายและเป็นตลาดสินค้าสัตว์น้ำส่งเสริมอาชีพของชาวประมง รวมถึงส่งเสริมสหกรณ์หรือสมาคม การประมง โดยมีหน่วยงานสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงกระจายอยู่ชายฝั่งทะเลทั้งอ่าวไทยและอันดามัน รวม ๑๗ แห่ง ผลการดำเนินงานส่วนใหญ่มาจากรายได้ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และการจำหน่ายสินค้าสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์แปรรูป ดังนั้น ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงให้ถูกสุขอนามัยได้รับมาตรฐานสากล เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการแหล่งขนถ่ายและซื้อขายสินค้าสัตว์น้ำ ที่ถูกสุขอนามัยได้มาตรฐานสากล และเพื่อความมั่นคงทางอาชีพประมง จึงต้องพัฒนาการดำเนินงานขององค์การสะพานปลาให้มีประสิทธิภาพบนฐานความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกให้บรรลุเป้าหมายของวิสัยทัศน์ “องค์การสะพานปลาเป็นองค์กร ที่มีการบริหารจัดการแหล่งขนถ่าย และซื้อขายสัตว์น้ำที่ถูกสุขอนามัย และได้มาตรฐานสากล เพื่อความมั่นคง ทางอาชีพประมง”

การให้บริการขององค์การสะพานปลาทั้งในส่วนของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงเป็นไปในลักษณะเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่กิจการที่เกี่ยวกับการประมงในกลุ่มต่าง ๆ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการที่สามารถจำแนกได้เป็น ๒ กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการ ซึ่งหมายถึงผู้ที่ดำเนินธุรกิจ ลักษณะของเจ้าของแพปลา ชาวประมงที่นำสัตว์น้ำมาขาย โรงงานแปรรูปสัตว์น้ำ โรงน้ำแข็งและห้องเย็น อีกกลุ่มคือ กลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งหมายถึง ผู้มาซื้อสินค้าสัตว์น้ำ ทั้งที่นำไปเพื่อการขายปลีก หรือขายส่งให้โรงงานแปรรูป หรือให้ร้านอาหารเพื่อประกอบอาหาร ทั้งนี้ได้รวมถึงผู้ที่เข้ามาในบริเวณสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่อาจจะเป็นผู้รับบริการในอนาคต ดังนั้น ผู้ใช้บริการเหล่านี้ทั้งที่เป็นผู้ประกอบการและผู้รับบริการจะใช้สถานที่ขององค์การสะพานปลา อันได้แก่ สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงเพื่อเป็นศูนย์กลางการซื้อขายและขนถ่ายสินค้าสัตว์น้ำทั้งประเภทน้ำจืดและน้ำเค็ม

ศูนย์ปฏิบัติการตรวจสอบย้อนกลับสัตว์น้ำ ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การสะพานปลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยตระหนักว่าผู้มีส่วนได้เสียนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์การสะพานปลา ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้ผลการดำเนินงานมิใช่เป็นเพียงการบรรลุตามเป้าหมายเท่านั้น แต่ยังตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

วัตถุประสงค์ของการศึกษาสำรวจ

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา
๒. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา
๓. เพื่อนำผลสำรวจที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การสะพานปลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำถามการวิจัยเชิงสำรวจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลทางสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้บริการกับสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง ($n = ๔๕๔$)

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา แบบสอบถามมีจำนวน ๑๘ ข้อ โดยให้หน่วยตัวอย่างเลือกตอบแบบสอบถามที่เป็นแบบ Likert Scales มี ๕ ระดับ

ส่วนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคาดหวังต่อการให้บริการ เพื่อประเมินความคาดหวังของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา แบบสอบถามมีจำนวน ๑๕ ข้อ โดยให้หน่วยตัวอย่างเลือกตอบแบบสอบถามที่เป็นแบบ Likert Scales มี ๕ ระดับ

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

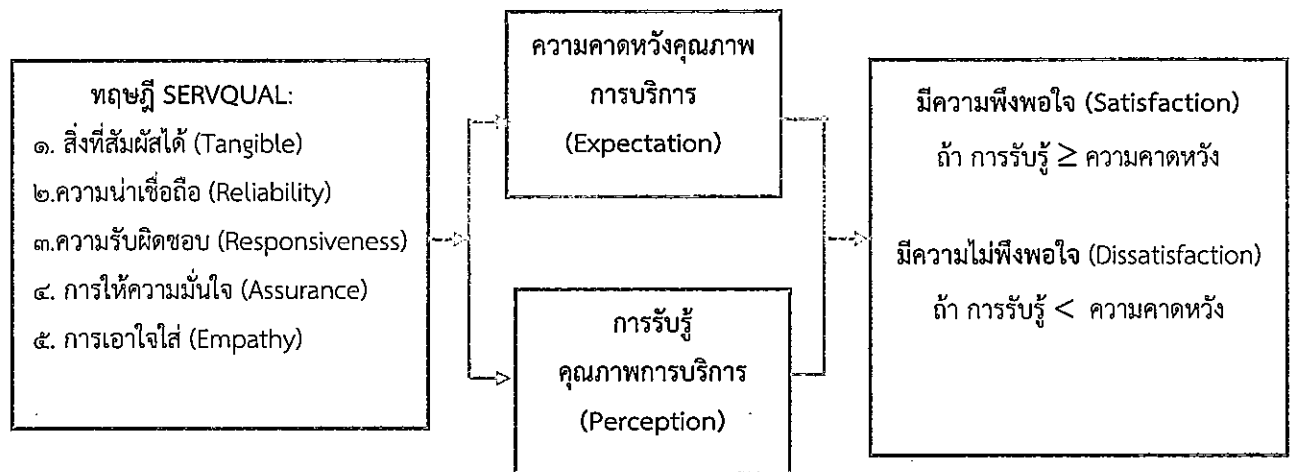
- ช่วงคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง อยู่ในระดับ น้อยที่สุด
- ช่วงคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง อยู่ในระดับ น้อย
- ช่วงคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง อยู่ในระดับ ปานกลาง
- ช่วงคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๐๐ หมายถึง อยู่ในระดับ มาก
- ช่วงคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง อยู่ในระดับ มากที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการและผู้รับบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา ทั้งด้านสุขอนามัยของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่และวิธีการต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการเข้ามาใช้บริการซื้อขายและการขนถ่ายสัตว์น้ำขององค์การสะพานปลาที่จะต้องปรับปรุง พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการรักษารฐานลูกค้า และสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่

การศึกษาแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (๑๙๘๘) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพงานบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ และการวิเคราะห์ Gap Analysis Model ซึ่ง

ได้มาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ดีกว่าหรือตรงกับความคาดหวังเกณฑ์ SERVQUAL ที่ Parasuraman และคณะ (๑๙๘๘) ได้สร้างขึ้นประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ ๕ ด้าน คือ สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) และได้นำมาเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ขอบเขตของการวิจัย

๑. การวิจัยนี้เป็นการสำรวจ/วิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามทฤษฎีที่กำหนด และใช้แบบสอบถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

๒. ระยะเวลาดำเนินงานวิจัย ๓ เดือน การทำงานเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนเมษายน ๒๕๖๗

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การสะพานปลาได้ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สะพานปลาและทำเทียบเรือประมงของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลทางวิชาการและเป็นผลการวิจัยที่มีการดำเนินการตามแนวคิดของทฤษฎีคุณภาพการบริการ ทำให้องค์การสะพานปลาได้ทราบถึงข้อมูลสำคัญที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาสะพานปลาที่จะส่งผลต่อผู้มาใช้บริการซื้อ/ขายและขนถ่ายสัตว์น้ำโดยตรง เป็นผลให้องค์การสะพานปลาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. คุณภาพการบริการตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (๑๙๘๕) ได้อธิบายว่า คุณภาพการบริการเป็น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพราะว่าบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการคุณภาพบริการตามแนวทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ (๑๙๘๕) เรียกว่า ทฤษฎี SERVQUAL ซึ่งได้รับการยอมรับ และเป็นที่ใช้กันแพร่หลายมากที่สุด คุณภาพบริการตามแนวทฤษฎีนี้คำว่า คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการ/ลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการ/ลูกค้าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนที่จะได้รับบริการ อาจจะเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อ ๆ กันมา อาจจะเป็นประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา หรืออาจเป็นความต้องการของผู้รับบริการเอง หรือจากข่าวสารที่ผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ไว้ ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการได้รับบริการ และการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง ถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพและมีความพึงพอใจเกิดขึ้น

ดังนั้น ความพึงพอใจในคุณภาพบริการ หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้ในมุมมองของผู้รับบริการ/ลูกค้า การเปรียบเทียบดังกล่าวจะเกิดผลลัพธ์ ๓ กรณี ได้แก่ ๑) หากบริการที่ได้รับรู้ยู่เหนือกว่าบริการที่คาดหวัง บริการนั้น ๆ จัดว่ามีคุณภาพดี ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ/ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ ๒) หากบริการที่ได้รับรู้ด้อยกว่าบริการที่คาดหวัง บริการนั้น ๆ จะจัดว่า มีคุณภาพที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ/ลูกค้าเกิด ความไม่พึงพอใจในบริการนั้น ๆ ๓) หากบริการที่ได้รับรู้ตรงกับบริการที่คาดหวัง บริการนั้น ๆ จัดว่ามีคุณภาพที่ยอมรับได้ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ/ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

๒. ตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (๑๙๘๘, ๑๙๘๕) ได้อธิบายถึง คุณภาพการบริการว่าเป็นผลลัพธ์ที่เป็นช่องว่าง (Gap) ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในมุมมองของผู้ใช้บริการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการที่ดี คือการปิดช่องว่าง หรือ ลดช่องว่างให้แคบที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ/ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎี SURQUAL ที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ มีองค์ประกอบ ดังนี้

(๑) สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) หมายถึง ความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการสะอาด สวยงาม ทันสมัย มีพนักงานให้บริการและมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจะเน้น ๒ ส่วน คือ ที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ และเน้นที่พนักงานผู้ให้บริการ

(๒) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับ บริการ/ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้บริการ ตรงตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้องและสม่ำเสมอ ตัวอย่างเช่น องค์กรมีพนักงานที่สามารถสื่อสารได้ถูกต้อง ตรงประเด็นทั้งในเรื่องการแก้ไขปัญหา

และการบริการตามที่ได้สัญญาไว้ เมื่อลูกค้ามีปัญหาองค์กรแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา นั้น ๆ อย่างรวดเร็ว

(๓) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการอย่างรวดเร็ว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของผู้ประกอบการของหน่วยงาน

(๔) การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยการที่พนักงานบริการต้องมีความรู้ ทักษะและความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้มาใช้บริการได้ถูกต้องและตรงประเด็น พนักงานมีความซื่อสัตย์ทำให้ผู้รับบริการ/ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

(๕) การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การให้ความสนใจ ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ซึ่งลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน องค์กรยึดหลักความต้องการและความสนใจที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้าในการให้บริการแก่ลูกค้า

การลดช่องว่างของคุณภาพบริการ (Gap Model of Service Quality Analysis)
เครื่องมือการประเมินคุณภาพการบริการตามทฤษฎี SERVQUAL นี้ จะแบ่งออก เป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ให้บริการ ส่วนที่ ๒ เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ (Perception) ของผู้ให้บริการ

๓. ทฤษฎีแนวคิดของ Quintana (๒๐๑๘) จะสอดคล้องกับแนวความคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman และคณะ Quintana อธิบายว่า กฎข้อแรกของการบริการลูกค้าและเก็บไว้เป็นความลับที่ดีที่สุด อยู่ในรูปของสมการ ดังนี้

$$\text{Satisfaction (ความพึงพอใจ)} = \text{Perception (การรับรู้)} - \text{Expectation (ความคาดหวัง)}$$

โดยค่าความพึงพอใจที่คำนวณได้จากสมการนี้ คือ

- มีค่าความพึงพอใจ ที่มากกว่า ๐ เมื่อการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง จะเกิดความพึงพอใจที่ดี

- มีค่าความพึงพอใจ ที่น้อยกว่า ๐ เมื่อการรับรู้น้อยกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ

- มีค่าความพึงพอใจ เท่ากับ ๐ เมื่อการรับรู้เท่ากับความคาดหวัง จะเกิดความพึงพอใจเล็กน้อย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร คือ ผู้ใช้บริการขององค์การสะพานปลาที่ประกอบด้วยผู้ประกอบการและผู้รับบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง จำนวน ๑๔ แห่ง ดังต่อไปนี้ ๑) สะพานปลากรุงเทพ ๒) สะพานปลาสมุทรปราการ ๓) สะพานปลาสมุทรสาคร ๔) ท่าเทียบเรือประมงอ่างศิลา ๕) ท่าเทียบเรือประมงชุมพร ๖) ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน ๗) ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี ๘) สะพานปลานครศรีธรรมราช ๙) ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี ๑๐) ท่าเทียบเรือประมงนราธิวาส ๑๑) ท่าเทียบเรือประมงระนอง ๑๒) ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต ๑๓) ท่าเทียบเรือประมงสตูล ๑๔) ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒ (ท่าสะพาน)

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนประชากรโดยเฉลี่ยรายวันของผู้ประกอบการแพปลา (ผู้ขาย) และจำนวนผู้เข้าใช้บริการ (ผู้ซื้อ) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ลำดับ	หน่วยงาน	ผู้ประกอบการแพปลา (ผู้ขาย) โดยเฉลี่ย/วัน	ผู้เข้าใช้บริการ (ผู้ซื้อ) โดยเฉลี่ย/วัน
๑	สะพานปลากรุงเทพ	๒๒	๓๕๐
๒	สะพานปลาสมุทรปราการ	๘	๑๐
๓	สะพานปลาสมุทรสาคร	๖	๒๕
๔	ท่าเทียบเรือประมงอ่างศิลา	๐	๐
๕	ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	๑๒	๑๕
๖	ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	๓	๑๓
๗	ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี	๒	๖
๘	สะพานปลานครศรีธรรมราช	๔	๑๐
๙	ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	๒๑	๑,๐๐๐
๑๐	ท่าเทียบเรือประมงนราธิวาส	๓	๕
๑๑	ท่าเทียบเรือประมงระนอง	๑๓	๑๒๐
๑๒	ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	๒๔	๔๐
๑๓	ท่าเทียบเรือประมงสตูล	๕	๑๕
๑๔	ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒ (ท่าสะพาน)	๓๐	๕๕
	รวม	๑๕๓	๑,๖๖๔

ที่มา : สำนักติดตามและประเมินผล ฝ่ายยุทธศาสตร์การพัฒนา องค์การสะพานปลา

กลุ่มตัวอย่าง ในการสำรวจครั้งนี้ ได้เลือกสุ่มจากผู้ประกอบการแพปลาและผู้เข้าใช้บริการ สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง จำนวน ๑๔ แห่ง ดังต่อไปนี้ ๑) สะพานปลากรุงเทพ ๒) สะพานปลาสมุทรปราการ ๓) สะพานปลาสมุทรสาคร ๔) ท่าเทียบเรือประมงอ่างศิลา ๕) ท่าเทียบเรือประมงชุมพร ๖) ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน ๗) ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี ๘) สะพานปลานครศรีธรรมราช ๙) ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี ๑๐) ท่าเทียบเรือประมงนราธิวาส ๑๑) ท่าเทียบเรือประมงระนอง ๑๒) ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต ๑๓) ท่าเทียบเรือประมงสตูล ๑๔) ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒ (ท่าสะพาน) โดยใช้ข้อมูลจำนวนประชากรโดยเฉลี่ยรายวันของผู้ประกอบการแพปลา (ผู้ขาย) และจำนวนผู้เข้าใช้บริการ (ผู้ซื้อ) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ของสำนักติดตามและประเมินผล ฝ่ายยุทธศาสตร์การพัฒนา องค์การสะพานปลามาคำนวณตามทฤษฎี Yamane's Simplified for Sample Size (Yamane, ๑๙๗๓) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น ๐.๐๕ (ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕)

๑. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง - กลุ่มผู้ประกอบการ

$$n = \frac{๑๕๓}{๑+๑๕๓ (๐.๐๕)^๒}$$

$$n = ๑๑๑$$

จากสูตรการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการขั้นต่ำ คือ ๑๑๑ คน ทั้งนี้ ได้เก็บสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการได้ ๑๒๖ คน

๒. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง - กลุ่มผู้รับบริการ

$$n = \frac{๑,๖๖๔}{๑+๑,๖๖๔ (๐.๐๕)^๒}$$

$$n = ๓๒๓$$

จากสูตรการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการขั้นต่ำ คือ ๓๒๓ คน ทั้งนี้ ได้เก็บสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการได้ ๓๒๘ คน

ดังนั้น ในการสำรวจครั้งนี้ได้ข้อมูลของขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการและกลุ่มผู้รับบริการ รวมทั้งหมดที่สามารถเก็บข้อมูลได้คือ ๔๕๔ คน ($n = ๔๕๔$)

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำแนกตามสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา

ลำดับ	หน่วยงาน	ผู้ประกอบการแพปลา (ผู้ขาย) โดยเฉลี่ย/วัน	
		จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑	สะพานปลากรุงเทพ	๒๒	๑๑
๒	สะพานปลาสมุทรปราการ	๘	๗
๓	สะพานปลาสมุทรสาคร	๖	๗
๔	ท่าเทียบเรือประมงอ่างศิลา	๐	๔
๕	ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	๑๒	๑๓
๖	ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	๓	๒
๗	ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี	๒	๓
๘	สะพานปลานครศรีธรรมราช	๔	๑๓
๙	ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	๒๑	๑๗
๑๐	ท่าเทียบเรือประมงนราธิวาส	๓	๑
๑๑	ท่าเทียบเรือประมงระนอง	๑๓	๗
๑๒	ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	๒๔	๑๘
๑๓	ท่าเทียบเรือประมงสตูล	๕	๔
๑๔	ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒ (ท่าสะพาน)	๓๐	๑๙
	รวม	๑๕๓	๑๒๖

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าใช้บริการ จำแนกตามสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง
ที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา

ลำดับ	หน่วยงาน	ผู้เข้าใช้บริการ (ผู้ซื้อ) โดยเฉลี่ย/วัน	
		จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑	สะพานปลากรุงเทพ	๓๕๐	๓๑
๒	สะพานปลาสมุทรปราการ	๑๐	๑๒
๓	สะพานปลาสมุทรสาคร	๒๕	๑๓
๔	ท่าเทียบเรือประมงอ่างศิลา	๐	๑๖
๕	ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	๑๕	๖
๖	ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	๑๓	๓
๗	ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี	๖	๕
๘	สะพานปลานครศรีธรรมราช	๑๐	๗
๙	ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	๑,๐๐๐	๑๔๘
๑๐	ท่าเทียบเรือประมงนราธิวาส	๕	๑
๑๑	ท่าเทียบเรือประมงระนอง	๑๒๐	๑๖
๑๒	ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	๔๐	๒๒
๑๓	ท่าเทียบเรือประมงสตูล	๑๕	๑๐
๑๔	ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒ (ท่าสะพาน)	๕๕	๓๘
	รวม	๑,๖๖๔	๓๒๘

ผลการสำรวจและวิจัย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = ๔๕๔)

ตารางที่ ๔ สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูล	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ร้อยละ (%)
๑	ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม		
	ผู้ประกอบการ	๑๒๖	๒๗.๗๕
	- ผู้ประกอบการกิจการแพปลา	๗๙	๑๗.๔๐
	- ชาวประมง	๔๗	๑๐.๓๕
	ผู้รับบริการ	๓๒๘	๗๒.๒๕
	- ลูกค้าผู้มารับบริการ	๒๖๑	๕๗.๔๙
	- ผู้เช่าทรัพยากร	๔๙	๑๐.๗๙
	- หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	๑๑	๒.๔๒
	- นักท่องเที่ยว	๗	๑.๕๔
๒	เพศ		
	ชาย	๑๖๑	๓๕.๔๖
	หญิง	๒๙๓	๖๔.๕๔
๓	อายุ		
	มีอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี	๓	๐.๖๖
	มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี	๔๙	๑๐.๗๙
	มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๗๔	๓๘.๓๓
	มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี	๙๔	๒๐.๗๐
	มีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๑๔	๒๕.๑๑
	มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี	๒๐	๔.๔๑
๔	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	๗๐	๑๕.๔๒
	มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๓๖	๒๙.๙๖
	อนุปริญญา/ปวส.	๕๓	๑๑.๖๗
	ปริญญาตรี	๑๙๓	๔๒.๕๑
	สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๐.๔๔
๕	เคยใช้บริการ/รู้จักสะพานปลา และ/หรือ ทำเทียบเรือประมงแห่งนี้เป็นระยะเวลา		
	๐ วัน (ยังไม่เคยใช้บริการและกำลังคิดจะใช้บริการ)	๕	๑.๑๐
	น้อยกว่า ๑ ปี	๒๘	๖.๑๗
	๑ - ๕ ปี	๑๔๑	๓๑.๐๘
	๖ - ๑๐ ปี	๑๖๓	๓๕.๙๐
	มากกว่า ๑๐ ปี	๑๑๗	๒๕.๗๗
รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		๔๕๔	๑๐๐

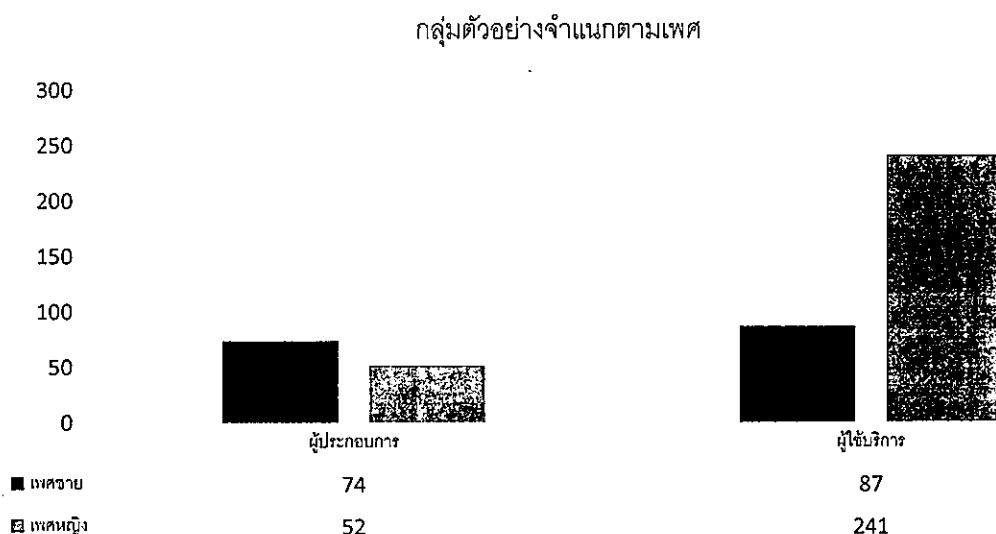
สรุปผลการสำรวจจากตารางที่ ๔ : แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๕๔ คน โดยประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นลูกค้าผู้มารับบริการ จำนวน ๒๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔๙ ผู้ประกอบกิจการแพปลา จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๐ ผู้เช่าทรัพย์สิน จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๙ ชาวประมง จำนวน ๔๗ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๐.๓๕ หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๒ นักท่องเที่ยว จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔ ตามลำดับ

ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๔ มากกว่าเพศชายที่มีจำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๖ และช่วงอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๓ มากกว่าช่วงอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี ที่มีจำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๑ ช่วงอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๐ ช่วงอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๙ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑ ช่วงอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๖ ตามลำดับ

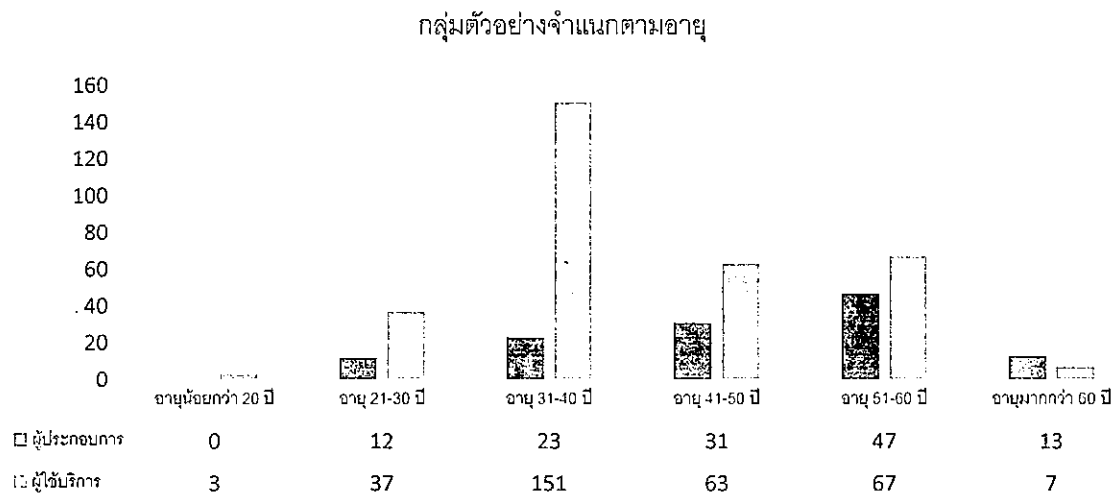
ในส่วนระดับการศึกษาพบว่าการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๑ มากกว่าระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ที่มีจำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๖ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๒ ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๗ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๔ ตามลำดับ

สำหรับประสบการณ์การใช้บริการ/รู้จักสะพานปลา และ/หรือ ท่าเทียบเรือประมงพบว่า ช่วงระยะเวลา ๖ - ๑๐ ปี จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๐ ช่วงระยะเวลา ๑ - ๕ ปี จำนวน ๑๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๘ ช่วงระยะเวลามากกว่า ๑๐ ปี จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๗ ระยะเวลาน้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๗ และยังไม่เคยใช้บริการและกำลังคิดจะใช้บริการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐ ตามลำดับ

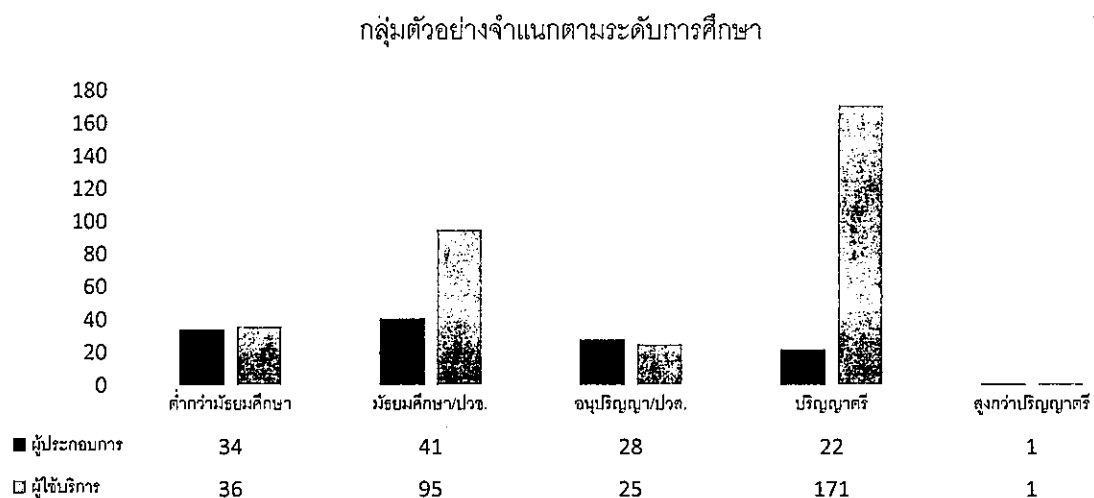
แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการและผู้รับบริการจำแนกตามเพศ



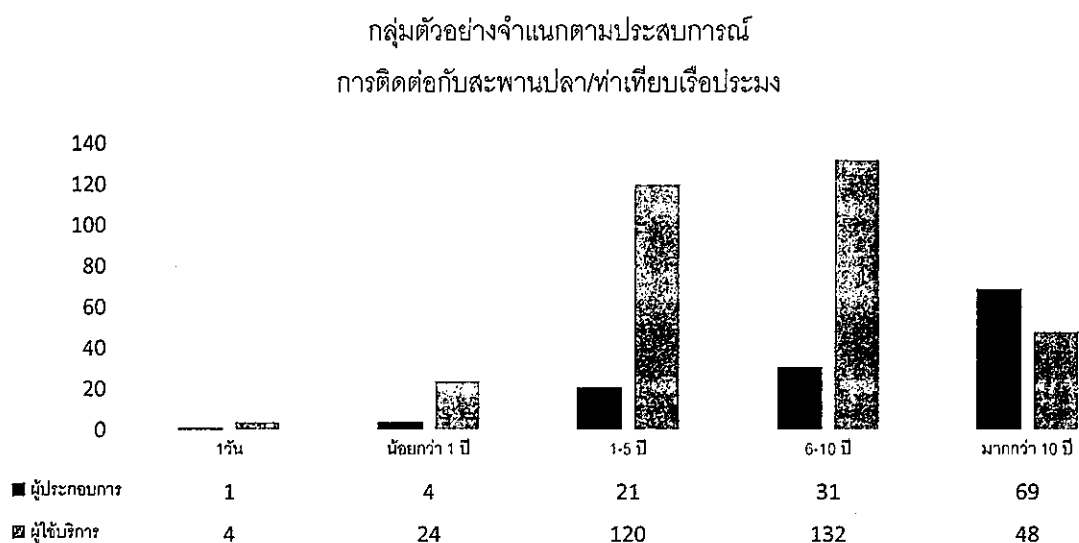
แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการและผู้รับบริการจำแนกตามอายุ



แผนภูมิที่ ๓ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ผู้ประกอบการและผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา



แผนภูมิที่ ๔ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ผู้ประกอบการและผู้รับบริการจำแนกตามประสบการณ์



ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการ สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา

ตารางที่ ๕ สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา (n= ๔๕๔)

ประเด็น/ด้าน วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
๑. โรงคลุมสำหรับขนถ่ายสินค้าสัตว์น้ำเป็นอาคารถาวร มีหลังคา กันแดด กันฝน	๓.๔๖	๐.๘๑	ปานกลาง
๒. พื้นที่โรงคลุมสำหรับคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำเป็นพื้นที่เรียบ ง่ายต่อการทำความสะอาด	๓.๕๐	๐.๖๙	ปานกลาง
๓. มีการจัดสรรพื้นที่แบ่งสัดส่วนการให้บริการขนถ่ายและคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำถูกสุขลักษณะ ไม่ทำให้สินค้าสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูป ปนเปื้อน และเสียหาย	๓.๓๗	๐.๖๘	ปานกลาง
๔. การซื้อขายสินค้าสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูป มีราคายุติธรรม	๓.๔๑	๐.๖๘	ปานกลาง
๕. สินค้าสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปมีคุณภาพ	๓.๕๔	๐.๖๙	มาก
๖. พื้นที่และบริเวณของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงมีความสะอาด และถูกสุขอนามัย	๓.๔๗	๐.๗๑	ปานกลาง
๗. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๓.๒๒	๐.๘๔	ปานกลาง
๘. มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๓.๔๓	๐.๖๙	ปานกลาง
๙. มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๓๖	๐.๘๗	ปานกลาง
๑๐. มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๔๕	๐.๗๔	ปานกลาง
๑๑. ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๒๗	๐.๗๓	ปานกลาง
๑๒. ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี และสะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน	๓.๒๔	๐.๗๐	ปานกลาง
๑๓. มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๓.๑๘	๐.๗๖	ปานกลาง
๑๔. เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยความเหมาะสม เต็มใจบริการ และให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๕๒	๐.๗๖	มาก
๑๕. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๖๕	๐.๗๒	มาก
๑๖. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์และสื่อออนไลน์ เป็นต้น	๓.๔๗	๐.๗๕	ปานกลาง
๑๗. มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย และมีระบบรักษาความปลอดภัย	๓.๔๑	๐.๗๔	ปานกลาง
๑๘. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับใด	๓.๔๐	๐.๗๘	ปานกลาง
ความพึงพอใจในภาพรวม	๓.๔๑	๐.๗๔	ปานกลาง

สรุปผลสำรวจจากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา มีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ ๐.๗๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ เป็นความพึงพอใจประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๕) ลำดับที่ ๒ สิ้นค้าสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๔) ลำดับที่ ๓ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยความเหมาะสม เต็มใจบริการ และให้บริการอย่างสุภาพ (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๒) ลำดับที่ ๔ พื้นที่โรงคลุมสำหรับคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำเป็นพื้นที่เรียบง่ายต่อการทำความสะอาด (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐) ลำดับที่ ๕ มี ๒ ประเด็น ได้แก่ ๑) พื้นที่และบริเวณของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงมีความสะอาด และถูกสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๗) และ ๒) มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์และสื่อออนไลน์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๗) ลำดับที่ ๖ โรงคลุมสำหรับขนถ่ายสินค้าสัตว์น้ำเป็นอาคารถาวร มีหลังคา กันแดด กันฝน (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๖) ลำดับที่ ๗ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๕) ลำดับที่ ๘ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๓) ลำดับที่ ๙ มี ๒ ประเด็น ได้แก่ ๑) การซื้อขายสินค้าสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูป มีราคายุติธรรม (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑) และ ๒) มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย และมีระบบรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑) ลำดับที่ ๑๐ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับใด (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๐) ลำดับที่ ๑๑ มีการจัดสรรพื้นที่แบ่งสัดส่วนการให้บริการขนถ่ายและคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำถูกสุขลักษณะ ไม่ทำให้สินค้าสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูป ปนเปื้อน และเสียหาย (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๗) ลำดับที่ ๑๒ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๖) ลำดับที่ ๑๓ ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๗) ลำดับที่ ๑๔ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี และสะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๔) ลำดับที่ ๑๕ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๒) ลำดับที่ ๑๖ เป็นลำดับสุดท้าย ได้แก่ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย ๓.๑๘)

หมายเหตุ ตั้งแต่ลำดับที่ ๑ - ลำดับที่ ๓ มีความพึงพอใจในระดับมาก

**ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังต่อการให้บริการ เพื่อประเมินความคาดหวังของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ
สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา**

ตารางที่ ๖ ความคาดหวังต่อการให้บริการของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสะพานปลาและท่าเทียบ
เรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา (n=๔๕๔)

ประเด็น/ด้าน วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
๑. มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวก ในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๓.๖๓	๐.๗๕	มาก
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓.๓๕	๐.๘๓	ปานกลาง
๓. มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูก สุขลักษณะ	๓.๕๓	๐.๗๕	มาก
๔. มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๓.๓๙	๐.๙๐	ปานกลาง
๕. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยก สินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๓.๔๑	๐.๗๙	ปานกลาง
๖. มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๓.๒๘	๐.๙๓	ปานกลาง
๗. มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๓๙	๐.๘๑	ปานกลาง
๘. มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๓.๑๖	๐.๘๐	ปานกลาง
๙. มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓.๒๒	๐.๘๐	ปานกลาง
๑๐. มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย เพิ่มเติมในการร้องเรียน	๓.๒๖	๐.๗๕	ปานกลาง
๑๑. มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทาง ออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๓.๒๔	๐.๘๗	ปานกลาง
๑๒. สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถ ตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๓.๕๑	๐.๘๓	ปานกลาง
๑๓. มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับ ทุกฝ่าย	๓.๔๐	๐.๙๑	ปานกลาง
๑๔. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ ประกาศไว้	๓.๖๒	๐.๗๖	มาก
๑๕. เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๓.๖๑	๐.๗๓	มาก
ความคาดหวังในภาพรวม	๓.๔๐	๐.๘๑	ปานกลาง

สรุปผลสำรวจจากตารางที่ ๖ พบว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการ เพื่อประเมินความคาดหวังของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา มีความคาดหวังในภาพรวมที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๐ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ ๐.๘๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ เป็นความคาดหวังประเด็นที่มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๓) ลำดับที่ ๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้ (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๒) ลำดับที่ ๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๑) ลำดับที่ ๔ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๓) ลำดับที่ ๕ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑) ลำดับที่ ๖ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑) ลำดับที่ ๗ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๐) ลำดับที่ ๘ มี ๒ ประเด็น ได้แก่ ๑) มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙) และ ๒) มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙) ลำดับที่ ๙ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๕) ลำดับที่ ๑๐ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๘) ลำดับที่ ๑๑ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๖) ลำดับที่ ๑๒ ช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๔) ลำดับที่ ๑๓ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๒) ลำดับที่ ๑๔ เป็นลำดับสุดท้าย ได้แก่ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย ๓.๑๖)

หมายเหตุ ตั้งแต่ลำดับที่ ๑ – ลำดับที่ ๔ มีความคาดหวังในระดับมาก

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การประเมินความพึงพอใจ (Satisfaction: S) ได้จากการหาค่าความแตกต่างของการรับรู้ (Perception : P) ของผู้ใช้บริการ และความคาดหวัง (Expectation: E) ของผู้ใช้บริการ เป็นการวัดที่เป็นรูปแบบจำลองช่องว่าง (Gap Analysis Model) ตามทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (๑๙๘๘)

$$\begin{aligned}\text{ความพึงพอใจ (Satisfaction)} &= \text{การรับรู้ (Perception)} - \text{ความคาดหวัง (Expectation)} \\ \text{หรือ ความพึงพอใจ (S)} &= P - E\end{aligned}$$

โดยกำหนดค่าเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย P - E	ระดับความพึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ย $S = P - E$ มีค่ามากกว่า ๑	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย $S = P - E$ มีค่าระหว่าง ๐.๐๑ ถึง ๐.๙	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย $S = P - E = ๐$	พึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ย $S = P - E$ มีค่าระหว่าง -๐.๙ ถึง -๐.๐๑	ไม่พึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ย $S = P - E$ มีค่าน้อยกว่า -๑	ไม่พึงพอใจมากที่สุด

จากแบบสอบถามสามารถจำแนกตามหัวข้อในองค์ประกอบของแบบสอบถามประเมินคุณภาพการบริการตามทฤษฎี SERVQUAL

ตารางที่ ๗ แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในคุณภาพการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ยการรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) $S = P - E$	การแปลผลความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)				
๑.๑	๑. มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวรอากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา		๓.๖๓		
๑.๒	๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด		๓.๓๕		
๑.๓	๓. มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ		๓.๕๓		
๑.๔	๔. มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ		๓.๓๔		
๑.๕	๕. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสดวันน้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสดวันน้ำ เป็นต้น		๓.๔๑		
๑.๖	๖. มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ		๓.๓๔		
๑.๗	๗. มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน		๓.๒๒		

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผล ความพึงพอใจ
๑.๘	๑. โรงคลุมสำหรับขนถ่ายสินค้าสัตว์น้ำเป็นอาคารถาวร มีหลังคากันแดด กันฝน	๓.๔๖			
๑.๙	๒. พื้นที่โรงคลุมสำหรับคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำเป็นพื้นที่เรียบ ง่ายต่อการทำความสะอาด	๓.๕๐			
๑.๑๐	๓. มีการจัดสรรพื้นที่แบ่งสัดส่วนการให้บริการขนถ่ายและคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำถูกสุขลักษณะ ไม่ทำให้สินค้าสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปปนเปื้อน และเสียหาย	๓.๓๗			
๑.๑๑	๗. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๓.๒๒			
๑.๑๒	๘. มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๓.๔๓			
๑.๑๓	๙. มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๓๖			
๑.๑๔	๑๐. มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๔๕			
๑.๑๕	๑๑. ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๒๗			
๑.๑๖	๑๒. ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี และสะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน	๓.๒๔			
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๓.๓๗	๓.๔๒	-๐.๐๕	ไม่พึงพอใจ
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
๒.๑	๘. มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชื่อ/รายชื่อชัดเจน		๓.๑๖		
๒.๒	๑๕. เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้		๓.๖๑		
๒.๓	๑๓. มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๓.๑๘			
๒.๔	๑๔. เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยความเหมาะสม เต็มใจบริการ และให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๕๒			
	ภาพรวมโดยเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๓.๓๕	๓.๓๔	-๐.๐๓	ไม่พึงพอใจ
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility)				
๓.๑	๖. มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด		๓.๒๘		
๓.๒	๑๐. มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน		๓.๒๖		
๓.๓	๑๔. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้		๓.๖๒		
๓.๔	๑๗. มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย และมีระบบรักษาความปลอดภัย	๓.๔๑			
	ภาพรวมโดยเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๓.๔๑	๓.๓๔	๐.๐๖	พึงพอใจมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance)				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) $S = P - E$	การแปลผล ความพึงพอใจ
๔.๑	๑๒. สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการ นำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิด กฎหมาย		๓.๕๑		
๔.๒	๑๓. มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูป ในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย		๓.๔๐		
๔.๓	๔. การซื้อขายสินค้าสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์ น้ำแปรรูป มีราคายุติธรรม	๓.๔๑			
๔.๔	๕. สินค้าสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปมี คุณภาพ	๓.๕๔			
๔.๕	๖. พื้นที่และบริเวณของสะพานปลาและท่าเทียบ เรือประมงมีความสะอาด และถูกสุขอนามัย	๓.๔๗			
๔.๖	๑๕. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	๓.๖๕			
๔.๗	๑๘. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับใด	๓.๔๐			
	ภาพรวมโดยเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๓.๔๙	๓.๔๖	๐.๐๔	พึงพอใจมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy)				
๕.๑	๑๑. มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อ ประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น		๓.๒๔		
๕.๒	๑๖. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์และสื่อออนไลน์ เป็นต้น	๓.๔๗			
	ภาพรวมเฉลี่ยด้านการเอาใจใส่	๓.๔๗	๓.๒๔	๐.๒๓	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยในทุกด้าน			๐.๐๔	พึงพอใจมาก

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า ภาพรวมเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๔๕๔ คน มีทิศทางไปในทางบวก คือ มีความพึงพอใจ มากกว่า ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา โดยมีค่า S ของภาพรวมในทุกด้าน เท่ากับ ๐.๐๔ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ถึง ๓ ด้าน คือ ด้านการเอาใจใส่ (ค่า $S = ๐.๒๓$) ด้านการให้ความมั่นใจ (ค่า $S = ๐.๐๔$) และด้านความรับผิดชอบ (ค่า $S = ๐.๐๒$) มีด้านที่ไม่พึงพอใจ อยู่ ๒ ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่า $S = -๐.๐๓$) และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (ค่า $S = -๐.๐๕$)

สรุปผลการศึกษาและแนวทางการดำเนินงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การสะพานปลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง รวม ๑๔ แห่ง ผลการวิเคราะห์พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดรวม ๔๕๔ คน มีสถานะเป็นผู้รับบริการ ๓๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๕ เป็นผู้ประกอบการ ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๕ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๔ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๓ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๑ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงอยู่ในช่วง ๖ - ๑๐ ปี จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๐

ผลการสำรวจและวิจัย

ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา มีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ ๐.๗๔ สำหรับความคาดหวังต่อการให้บริการ เพื่อประเมินความคาดหวังของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา มีความคาดหวังในภาพรวมที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๐ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ ๐.๘๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

๑. ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดติด ๕ อันดับแรก ได้แก่

ลำดับที่ ๑ ความพึงพอใจประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๕)

ลำดับที่ ๒ สินค้าสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๔)

ลำดับที่ ๓ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยความเหมาะสม เต็มใจบริการ และให้บริการอย่างสุภาพ (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๒)

ลำดับที่ ๔ พื้นที่โรงคลุมสำหรับคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำเป็นพื้นที่เรียบ ง่ายต่อการทำความสะอาด (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐)

ลำดับที่ ๕ มี ๒ ประเด็น ได้แก่

๑) พื้นที่และบริเวณของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง มีความสะอาด และถูกสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๗)

๒) มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์และสื่อออนไลน์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๗)

๒. ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็น ๕ ลำดับสุดท้าย ได้แก่

ลำดับที่ ๑ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย ๓.๑๘)

ลำดับที่ ๒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้า สัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๒)

ลำดับที่ ๓ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี และสะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๔)

ลำดับที่ ๔ ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๗)

ลำดับที่ ๕ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๖)

๓. ผลสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดติด ๕ อันดับแรก ได้แก่

ลำดับที่ ๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๓)

ลำดับที่ ๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้ (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๒)

ลำดับที่ ๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๑)

ลำดับที่ ๔ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๓)

ลำดับที่ ๕ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑)

๔. ผลสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็น ๕ ลำดับสุดท้าย ได้แก่

ลำดับที่ ๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย ๓.๑๖)

ลำดับที่ ๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๒)

ลำดับที่ ๓ ช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์สื่อสารประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๔)

ลำดับที่ ๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๖)

ลำดับที่ ๕ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๘)

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า ภาพรวมเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๔๕๔ คน มีทิศทางไปในทางบวก คือ มีความพึงพอใจ มากกว่า ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา โดยมีค่า S ของภาพรวมในทุกด้าน เท่ากับ ๐.๐๔ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ถึง ๓ ด้าน คือ ด้านการเอาใจใส่ (ค่า

$S = 0.23$) ด้านการให้ความมั่นใจ (ค่า $S = 0.04$) และด้านความรับผิดชอบ (ค่า $S = 0.02$) มีด้านที่ไม่พึงพอใจอยู่ ๒ ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่า $S = -0.03$) และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (ค่า $S = -0.05$)

แนวทางการดำเนินงาน

๑. จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา องค์การสะพานปลาควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมุ่งเน้นกับประเด็นในด้านผลการสำรวจความพึงพอใจในระดับที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรู้สึกถึงสิ่งที่มีอยู่ได้รับความพอใจน้อยที่สุด และด้านผลการสำรวจความคาดหวังในระดับที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เนื่องจากผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับมากที่สุดจึงควรต้องเร่งปรับปรุงและพัฒนา ทั้งนี้ เพื่อเป็นการรักษาสถานลูกค้าและสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

๒. จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การสะพานปลาควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความน่าเชื่อถือ เนื่องจากผู้ให้บริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

ภาคผนวก

โครงการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
ขององค์การสะพานปลา

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบกิจการแพปลา พ.ศ. ๒๕๔๖ และจัดอยู่ในกลุ่มเกษตรกรรมและพาณิชย์กรรม โดยมีวัตถุประสงค์ให้บริการขนถ่ายและเป็นตลาดสินค้าสัตว์น้ำส่งเสริมอาชีพของชาวประมง รวมถึงส่งเสริมสหกรณ์หรือสมาคมการประมง โดยมีหน่วยงานสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงกระจายอยู่ชายฝั่งทะเลทั้งอ่าวไทยและอันดามันรวม ๑๗ แห่ง เพื่อพัฒนาการดำเนินงานขององค์การสะพานปลาให้มีประสิทธิภาพบนฐานความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกให้บรรลุเป้าหมายของวิสัยทัศน์ “องค์การสะพานปลาเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการแหล่งขนถ่าย และซื้อขายสัตว์น้ำที่ถูกต้องเหมาะสม และได้มาตรฐานสากล เพื่อความมั่นคงทางอาชีพประมง”

องค์การสะพานปลาถือเป็นหน่วยงานของรัฐ ที่ให้บริการสถานที่ขนถ่ายสินค้าสัตว์น้ำเช่นเดียวกับสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงเอกชน และจากนโยบายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในการพัฒนาคุณภาพของตลาดสินค้าสัตว์น้ำในประเทศ จึงผลักดันให้องค์การสะพานปลาดำเนินงานโครงการนำร่องเป็นสะพานปลาต้นแบบที่ผ่านหลักเกณฑ์ข้อกำหนด และได้รับการรับรองขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการของกองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง ดังนั้นหากสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา สามารถผ่านเกณฑ์การตรวจวัดมาตรฐานสุขลักษณะการดูแลรักษาสัตว์น้ำ ณ สะพานปลา แพลลา และตลาดกลาง ของกองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมงจะช่วยยกระดับคุณภาพและมาตรฐานสินค้าสัตว์น้ำของประมงไทยให้เป็นที่น่าเชื่อถือ และได้การยอมรับจากต่างประเทศ นอกจากนี้ องค์การสะพานปลายังมีสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่สำคัญที่ใช้เป็นที่ขนถ่ายสินค้าสัตว์น้ำ และเป็นต้นแบบของการปรับปรุงและการได้รับมาตรฐานสุขอนามัยที่ได้รับการรับรองจากต่างประเทศ เช่น ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต ซึ่งเป็นตลาดสินค้าทูน่าที่มีมูลค่าส่งออกสูงของประเทศ รวมทั้งองค์การสะพานปลายังมีภารกิจในการช่วยเหลือชาวประมง ในเรื่องของการจัดหาอุปกรณ์การประมงผ่านการให้สินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ

ผู้มีส่วนได้เสียนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์การสะพานปลา ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้ผลการดำเนินงานดังกล่าวมีส่วนร่วม ซึ่งมีใช้เพียงการบรรลุตามเป้าหมายเท่านั้น แต่ยังคงตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การสะพานปลา จะเป็นข้อมูลที่สำคัญในการปรับปรุง พัฒนาและบริหารจัดการสะพานปลาและท่าเทียบเรือ (ตลาดสินค้าสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ) อย่างมีมาตรฐานสุขอนามัยที่เป็นธรรม และสนับสนุนองค์ความรู้ให้กับชาวประมง รวมถึงพัฒนาระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

/๒. วัดคุณภาพ...

- ดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร และสายงาน/ฝ่าย

- จัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาประกอบการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของประเด็น ตามเกณฑ์อิทธิพลและผลกระทบ

๒) สำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้า

- การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกหน่วยงานในสังกัดองค์การสะพานปลา

- กำหนดแผนการดำเนินงาน ระเบียบวิธีวิจัย และออกแบบเครื่องมือแบบสำรวจและแบบสัมภาษณ์ โดยผ่านการทำความเข้าใจตรงและความเชื่อมั่น (Validity and Reliability)

- ดำเนินการเก็บข้อมูล ทั้งลงพื้นที่และระบบออนไลน์

- ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล จัดทำรหัส และกรอกข้อมูล

- ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

- ดำเนินการจัดทำตารางข้อมูล เขียนรายงาน และสรุปผลการสำรวจ

๗.๓ สรุปนำเสนอผู้บริหาร

๘. ค่าใช้จ่าย และงบประมาณ

งบดำเนินการองค์การสะพานปลา

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ องค์การสะพานปลามีระบบการดำเนินงานที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า

๙.๒ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นกับ แบรินด์ “องค์การสะพานปลา (FMO)”

๑๐. หน่วยงานรับผิดชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการตรวจสอบย้อนกลับสัตว์น้ำ องค์การสะพานปลา

ฝ่ายสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง ๑ – ๒

๑๒. ความเสี่ยงของโครงการ

แผนงาน/ โครงการ	โครงการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ขององค์การสะพานปลา				วันที่ประเมิน :		๘ มิถุนายน ๒๕๖๗						
ฝ่าย :	ศูนย์ปฏิบัติการตรวจสอบย้อนกลับสัตว์น้ำ องค์การสะพานปลา				แผนก :		-						
ลำดับ	ประเด็นความเสี่ยงที่ทำให้ โครงการไม่บรรลุเป้าหมาย	ประเภท ความเสี่ยง SR/OR/ FR/CR	ก่อนการจัดการ			แผนการบริหารจัดการความเสี่ยง					ความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	หลังจากการจัดการความเสี่ยง	
			ผลกระทบ (Impact) ระดับ ๑ - ๕	โอกาส (Likelihood) ระดับ ๑ - ๕	ระดับความ เสี่ยง (สูงมาก, สูง, ปานกลาง, ต่ำ)	มาตรการ/แผนงานรองรับ ความเสี่ยง (กรณีที่มีความเสี่ยง สูง / สูงมาก)	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา และกำหนด เสร็จ	งบประมาณ	ระดับ ความเสี่ยง (สูงมาก, สูง, ปานกลาง, ต่ำ)		การจัดการ ความเสี่ยง (สี/พอใช้ /อ่อน)	ระดับความเสี่ยง ที่เหลืออยู่ (สูง,ค่อนข้างสูง, ปานกลาง, ค่อนข้างต่ำ,ต่ำ)
๑	ความล่าช้าในการจัดทำ โครงการ การเบิกจ่ายของ ผู้ปฏิบัติ และระบบ/ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	OR	๕	๓	สูง	- กำหนดทิศทางและจัดทำแผนการ จัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมกับ วัตถุประสงค์และงบประมาณที่ตั้งไว้ - ตรวจสอบความก้าวหน้าของ โครงการ/กิจกรรมตามระยะเวลา เพื่อติดตามและประเมินผล	สบตส./ทุก หน่วย	มี.ย. ๖๗	-	ต่ำ	อ่อน	ต่ำ	
๒	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ตอบตาม ความจริง	OR	๓	๓	ปานกลาง	ชี้แจง อธิบาย ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ และผู้ และลูกค้ามีความเข้าใจและทราบถึง วัตถุประสงค์ในการสำรวจ	สบตส./ทุก หน่วย	มี.ย. ๖๗	-	ต่ำ	อ่อน	ต่ำ	

ประเภทความเสี่ยง : ๑. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategy Risk : SR) ๒. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk : OR) ๓. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR)

๔. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่าง (Compliance Risk : CR)



บันทึกข้อความ

บท. ๔

ส่วนราชการ องค์การสะพานปลา โทร. ๐.๒๒๑๑.๗๓๐๐ ต่อ. ๕๓๒๐

ที่ กษ ๑๗๐๘/ ๖๖

วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ และผู้ประกอบการประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๗

หัวหน้าสำนักงานสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงทุกแห่ง

ด้วย องค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการสถานที่ขนถ่ายสินค้าสัตว์น้ำ เพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ และผู้ประกอบการ การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การสะพานปลา จึงเป็นข้อมูลที่สำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง ให้ตอบสนอง ต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ และผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าว สัมฤทธิ์ผลและได้ผลลัพธ์ตามที่องค์การสะพานปลา ต้องการนั้น จึงให้สำนักงานสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงทุกแห่ง นำแบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ และผู้ประกอบการประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ขององค์การสะพานปลา ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ไปสำรวจผู้มาใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง ขององค์การสะพานปลา และนำส่งให้กลุ่มงานสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง ภายในวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายปริดา ยังสุขสถาพร)

ผู้อำนวยการองค์การสะพานปลา

สำเนาฉบับ

ส่วนราชการ องค์การสะพานปลา โทร ๐ ๒๒๑๑ ๗๓๐๐ ต่อ ๕๓๒๐
ที่ กษ ๑๗๐๘/ ๖/๖ วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗
เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ และผู้ประกอบการประจําปีงบประมาณ
๒๕๖๗

หัวหน้าสำนักงานสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงทุกแห่ง

ด้วย องค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการสถานที่ขนถ่ายสินค้าสัตว์น้ำ เพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ และผู้ประกอบการ การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การสะพานปลา จึงเป็นข้อมูลที่สำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง ให้ตอบสนอง ต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ และผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าว สัมฤทธิ์ผลและได้ผลลัพธ์ตามที่องค์การสะพานปลา ต้องการนั้น จึงให้สำนักงานสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงทุกแห่ง นำแบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ และผู้ประกอบการประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ขององค์การสะพานปลา ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ไปสำรวจผู้มาใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง ขององค์การสะพานปลา และนำส่งให้กลุ่มงานสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง ภายในวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป

๑๕. ๑๑/๖

(นายปรีดา ยังสุขสถาพร)

ผู้อำนวยการองค์การสะพานปลา

ผู้อำนวยการฝ่าย ทพ.๒๒๑๑.๖๗ วันที่ ๗
เจ้าหน้าที่พิมพ์/ทพ. ๖๗ วันที่ ๗/๑/๖๗

แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ และผู้ประกอบการ
สะพานปลา/ท่าเทียบเรือประมง

องค์การสะพานปลาจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มาใช้บริการและผู้ประกอบการ
ประจำปีงบประมาณ 2567 เพื่อเป็นข้อมูลที่สำคัญในการปรับปรุงพัฒนา
และบริหารจัดการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ☐ ท่านเป็นผู้ประกอบกิจการแพปลา
☐ ท่านเป็นลูกค้าผู้มารับบริการ
☐ ท่านเป็นชาวประมง
☐ ท่านเป็นผู้เช่าทรัพย์สิน
☐ หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน
☐ นักท่องเที่ยว

2. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

3. อายุ

- ☐ น้อยกว่า 20 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ท่านเคยใช้บริการ/รู้จักสะพานปลาและ/หรือท่าเทียบเรือประมงแห่งนี้เป็นระยะเวลา

- ☐วัน (ยังไม่เคยใช้บริการ ☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1 - 5 ปี
และกำลังคิดจะใช้บริการ)
☐ 6 - 10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ตามความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับที่ มากที่สุด
 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับที่ มาก
 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ ปานกลาง
 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับที่ น้อย
 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับที่ น้อยที่สุด

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1. โรงคลุมสำหรับขนถ่ายสินค้าสัตว์น้ำเป็นอาคารถาวร มีหลังคา กันแดด กันฝน					
2. พื้นโรงคลุมสำหรับคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำเป็นพื้นเรียบ ง่ายต่อการทำความสะอาด					
3. มีการจัดสรรพื้นที่แบ่งสัดส่วนการให้บริการขนถ่ายและคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำถูกสุขลักษณะ ไม่ทำสินค้าสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูป ปนเปื้อน และเสียหาย					
4. การซื้อขายสินค้าสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูป มีราคายุติธรรม					
5. สินค้าสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปมีคุณภาพ					
6. พื้นที่และบริเวณของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงมีความสะอาด และถูกสุขอนามัย					
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น					
8. มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ					
9. มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอ กับผู้มาใช้บริการ					
10. มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ					
11. ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
12. ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี และสะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน					
13. มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน					
14. เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยความเหมาะสม เต็มใจบริการ และให้บริการอย่างสุภาพ					
15. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
16. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ และสื่อออนไลน์ เป็นต้น					
17. มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย และมีระบบรักษาความปลอดภัย					
18. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตามความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคาดหวังต่อการให้บริการในระดับที่ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคาดหวังต่อการให้บริการในระดับที่ มาก
- 3 หมายถึง มีความคาดหวังต่อการให้บริการในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคาดหวังต่อการให้บริการในระดับที่ น้อย
- 1 หมายถึง มีความคาดหวังต่อการให้บริการในระดับที่ น้อยที่สุด

ประเด็น/ด้าน	ความคาดหวัง				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1. มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด					
3. มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ					

ประเด็น/ด้าน	ความคาดหวัง				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
4. มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอ กับผู้มาใช้บริการ					
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้า สัตว์น้ำ เป็นต้น					
6. มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด					
7. มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ					
8. มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการ ที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลา ทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน					
9. มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน					
10. มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและ ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน					
11. มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อ ประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น facebook เป็นต้น					
12. สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมา จำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย					
13. มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูป ในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย					
14. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรง เวลาทำการที่ประกาศไว้					
15. เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไข ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้					

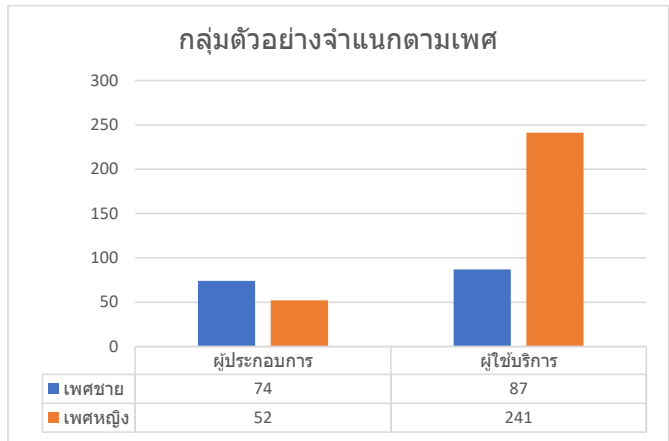
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อีกครั้งที่ได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่องค์การสะพานปลาในครั้งนี้

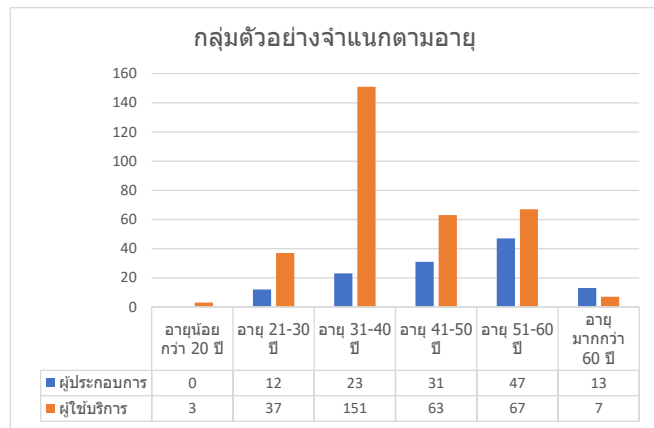
[illegible]

ความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
1	3	44	184	186	37	454.00	3.46	69.21	0.81	ปานกลาง
2	3	11	224	189	27	454.00	3.50	69.91	0.69	ปานกลาง
3	6	8	275	142	23	454.00	3.37	67.36	0.68	ปานกลาง
4	6	7	258	160	23	454.00	3.41	68.19	0.68	ปานกลาง
5	2	11	211	199	31	454.00	3.54	70.79	0.69	มาก
6	2	24	209	195	24	454.00	3.47	69.43	0.71	ปานกลาง
7	4	90	177	167	16	454.00	3.22	64.41	0.84	ปานกลาง
8	3	29	203	209	10	454.00	3.43	68.50	0.69	ปานกลาง
9	17	39	189	181	28	454.00	3.36	67.18	0.87	ปานกลาง
10	9	21	197	211	16	454.00	3.45	68.94	0.74	ปานกลาง
11	10	34	241	161	8	454.00	3.27	65.37	0.73	ปานกลาง
12	8	29	279	123	15	454.00	3.24	64.71	0.70	ปานกลาง
13	4	75	216	151	8	454.00	3.18	63.66	0.76	ปานกลาง
14	1	24	210	176	43	454.00	3.52	70.35	0.76	มาก
15	2	7	186	209	50	454.00	3.65	73.08	0.72	มาก
16	2	26	217	173	36	454.00	3.47	69.43	0.75	ปานกลาง
17	7	26	215	186	20	454.00	3.41	68.15	0.74	ปานกลาง
18	1	55	182	193	23	454.00	3.40	67.97	0.78	ปานกลาง
	90	560	3873	3211	438	454.00	3.41	68.15	0.74	ปานกลาง
ความคาดหวัง	1	2	3	4	5	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
1	4	12	178	214	46	454.00	3.63	72.56	0.75	มาก
2	7	55	186	181	25	454.00	3.35	67.09	0.83	ปานกลาง
3	6	18	190	207	33	454.00	3.53	70.66	0.75	มาก
4	15	43	183	175	38	454.00	3.39	67.80	0.90	ปานกลาง
5	6	42	189	194	23	454.00	3.41	68.15	0.79	ปานกลาง
6	28	27	225	137	37	454.00	3.28	65.59	0.93	ปานกลาง
7	11	29	212	173	29	454.00	3.39	67.89	0.81	ปานกลาง
8	6	74	232	123	19	454.00	3.16	63.26	0.80	ปานกลาง
9	12	43	256	119	24	454.00	3.22	64.36	0.80	ปานกลาง
10	9	31	267	124	23	454.00	3.26	65.29	0.75	ปานกลาง
11	7	78	197	143	29	454.00	3.24	64.76	0.87	ปานกลาง
12	3	45	168	194	44	454.00	3.51	70.13	0.83	ปานกลาง
13	4	77	143	191	39	454.00	3.40	68.06	0.91	ปานกลาง
14	4	15	176	211	48	454.00	3.62	72.47	0.76	มาก
15	5	14	168	231	36	454.00	3.61	72.25	0.73	มาก
	127	603	2970	2617	493	454.00	3.40	68.02	0.81	ปานกลาง

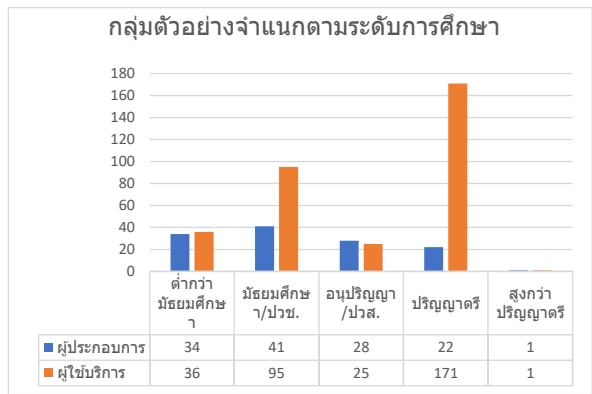
	ผู้ประกอบการ	ผู้ใช้บริการ	รวม
เพศชาย	74	87	161
เพศหญิง	52	241	293



	ผู้ประกอบการ	ผู้ใช้บริการ	รวม
อายุน้อยกว่า 20 ปี	0	3	3
อายุ 21-30 ปี	12	37	49
อายุ 31-40 ปี	23	151	174
อายุ 41-50 ปี	31	63	94
อายุ 51-60 ปี	47	67	114
อายุมากกว่า 60 ปี	13	7	20



	ผู้ประกอบการ	ผู้ใช้บริการ	รวม
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	34	36	70
มัธยมศึกษา/ปวช.	41	95	136
อนุปริญญา/ปวส.	28	25	53
ปริญญาตรี	22	171	193
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1	2



	ผู้ประกอบการ	ผู้ใช้บริการ	รวม
1วัน	1	4	5
น้อยกว่า 1 ปี	4	24	28
1-5 ปี	21	120	141
6-10 ปี	31	132	163
มากกว่า 10 ปี	69	48	117

