



สรุปรายงานผลข้อมูลทางสถิติ

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังและความผูกพัน
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ขององค์การสะพานปลา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ครั้งที่ ๒)

สารบัญ

	หน้าที่
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๖
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษาสำรวจ	๗
๑.๓ คำถามการวิจัยเชิงสำรวจ	๗
๑.๔ นิยามคำศัพท์	๗
๑.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๘
๑.๖ ขอบเขตของการวิจัย	๙
๑.๗ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑๐
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎี	๑๑
๒.๒ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๓
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีการสำรวจ/วิจัย	
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๗
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ/วิจัย	๒๒
๓.๓ การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล	๒๓
บทที่ ๔ ผลการสำรวจและวิจัย	
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความคาดหวัง (Expectation: E) ของผู้ใช้บริการ	๒๕
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการรับรู้ (Perceived: P) ของผู้ใช้บริการ	๒๘
๔.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ใช้บริการ	๓๐
๔.๔ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้รับบริการ	๓๓
๔.๕ ทิศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๓๘
บทที่ ๕ สรุปผลการศึกษาและแนวทางการดำเนินงาน	
๕.๑ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสะพานปลา และทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา	๓๙
๕.๒ การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสะพานปลาและ ทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา	๓๙
๕.๓ ทิศทางของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของ สะพานปลาและทำเทียบเรือประมง	๓๙
๕.๔ ทิศทางของทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สะพานปลาและทำเทียบเรือประมง	๔๐
๕.๕ ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การสะพานปลา	๔๐

สารบัญ (ต่อ)

หน้าที่

ภาคผนวก

- แบบสอบถาม
- สรุปผลการเก็บข้อมูลและผลการประเมิน

สารบัญตาราง

		หน้าที่
ตารางที่ ๑	แสดงจำนวนประชากรโดยเฉลี่ยรายวันของผู้ประกอบการแพปลา (ผู้ขาย) และจำนวนผู้เข้าใช้บริการ (ผู้ซื้อ) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖	๑๗
ตารางที่ ๒	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำแนกตามสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา	๑๘
ตารางที่ ๓	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าใช้บริการ จำแนกตามสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา	๑๙
ตารางที่ ๔	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการ (ผู้ขาย) และผู้รับบริการ (ผู้ซื้อ) ที่สะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา	๒๐
ตารางที่ ๕	แสดงระดับความคาดหวัง (Expectation: E) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา	๒๖
ตารางที่ ๖	แสดงระดับการรับรู้ (Perceived: P) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา	๒๘
ตารางที่ ๗	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในคุณภาพการบริการของสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา	๓๐
ตารางที่ ๘	แสดงการเปรียบเทียบระดับของความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยการรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการ (ผู้ขาย) และผู้รับบริการ(ผู้ซื้อ)ในคุณภาพการบริการของสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา	๓๓
ตารางที่ ๙	แสดงทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา	๓๘
ตารางที่ ๑๐	แสดงการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ของระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา	๔๐

สารบัญแผนภูมิ

		หน้าที่
แผนภูมิที่ ๑	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการและผู้รับบริการจำแนกตามเพศ	๒๑
แผนภูมิที่ ๒	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการและผู้รับบริการจำแนกตามอายุ	๒๑
แผนภูมิที่ ๓	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการและผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา	๒๑
แผนภูมิที่ ๔	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการและผู้รับบริการจำแนกตามประสบการณ์	๒๒

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

องค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบกิจการแพปลา พ.ศ. ๒๔๙๖ และจัดอยู่ในกลุ่มเกษตรกรรมและพาณิชย์กรรม โดยมีวัตถุประสงค์ ให้บริการขนถ่ายและเป็นตลาดสินค้าสัตว์น้ำส่งเสริมอาชีพของชาวประมง รวมถึงส่งเสริมสหกรณ์หรือสมาคม การประมง โดยมีหน่วยงานสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงกระจายอยู่ชายฝั่งทะเลทั้งอ่าวไทยและอันดามัน รวม ๑๗ แห่ง ผลการดำเนินงานส่วนใหญ่มาจากรายได้ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และการจำหน่ายสินค้าสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์แปรรูป ดังนั้น ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงให้ถูกสุขอนามัยได้รับมาตรฐานสากล เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการแหล่งขนถ่ายและซื้อขายสินค้าสัตว์น้ำ ที่ถูกสุขอนามัยได้มาตรฐานสากล และเพื่อความมั่นคงทางอาชีพประมง จึงต้องพัฒนาการดำเนินงานขององค์การสะพานปลาให้มีประสิทธิภาพบนฐานความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกให้บรรลุเป้าหมายของวิสัยทัศน์ “องค์การสะพานปลาเป็นองค์กร ที่มีการบริหารจัดการแหล่งขนถ่าย และซื้อขายสัตว์น้ำที่ถูกสุขอนามัย และได้มาตรฐานสากล เพื่อความมั่นคง ทางอาชีพประมง”

การให้บริการขององค์การสะพานปลาทั้งในส่วนของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงเป็นไปในลักษณะเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่กิจการที่เกี่ยวข้องกับการประมงในกลุ่มต่าง ๆ ประกอบด้วยผู้ใช้บริการที่สามารถจำแนกได้เป็น ๒ กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการ ซึ่งหมายถึงผู้ที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะของเจ้าของแพปลา ชาวประมงที่นำสัตว์น้ำมาขาย โรงงานแปรรูปสัตว์น้ำ โรงน้ำแข็งและห้องเย็น อีกกลุ่มคือ กลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งหมายถึง ผู้มาซื้อสินค้าสัตว์น้ำ ทั้งที่นำไปเพื่อการขายปลีก หรือขายส่งให้โรงงานแปรรูป หรือให้ร้านอาหารเพื่อประกอบอาหาร ทั้งนี้ได้รวมถึงผู้ที่เข้ามาในบริเวณสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่อาจจะเป็นผู้รับบริการในอนาคต ดังนั้น ผู้ใช้บริการเหล่านี้ทั้งที่เป็นผู้ประกอบการและผู้รับบริการจะใช้สถานที่ขององค์การสะพานปลา อันได้แก่ สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงเพื่อเป็นศูนย์กลางการซื้อขายและขนถ่ายสินค้าสัตว์น้ำทั้งประเภทน้ำจืดและน้ำเค็ม

ศูนย์ปฏิบัติการตรวจสอบย้อนกลับสัตว์น้ำ ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง และความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การสะพานปลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ครั้งที่ ๒) โดยตระหนักว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์การสะพานปลา ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทางแผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้ผลการดำเนินงานมิใช่เป็นเพียงการบรรลุตามเป้าหมายเท่านั้น แต่ยังตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอีกด้วย

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษาสำรวจ

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา
๒. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา
๓. เพื่อสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง
๔. เพื่อนำผลสำรวจที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การสะพานปลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๓ คำถามการวิจัยเชิงสำรวจ

๑. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลามีทิศทางอย่างไร
๒. ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงมีทิศทางอย่างไร

๑.๔ นิยามคำศัพท์

๑. ความคาดหวังคุณภาพการบริการ (Customer Expectation) หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการและสิ่งที่คาดการณ์ไว้ก่อนการเข้ารับบริการ วัดได้จากความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy)
๒. การรับรู้คุณภาพการบริการ (Customer Perception) หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้า/ผู้เข้ารับบริการที่เกิดขึ้นเมื่อได้เข้ารับบริการ จากการตอบสนองความต้องการ วัดได้จากความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy)
๓. ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Customer Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ได้มาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ เมื่อได้รับการบริการที่ดีกว่าหรือตรงกับความคาดหวัง
๔. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ประกอบการ (ผู้ขาย) และผู้รับบริการ (ผู้ซื้อ) ที่มาใช้บริการที่สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง ทั้ง ๑๗ แห่งขององค์การสะพานปลา
๕. ผู้ประกอบการ หมายถึง เจ้าของกิจการแพปลา (ผู้ขาย) ชาวประมงและ/หรือเจ้าของเรือ ที่มาใช้บริการที่สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง

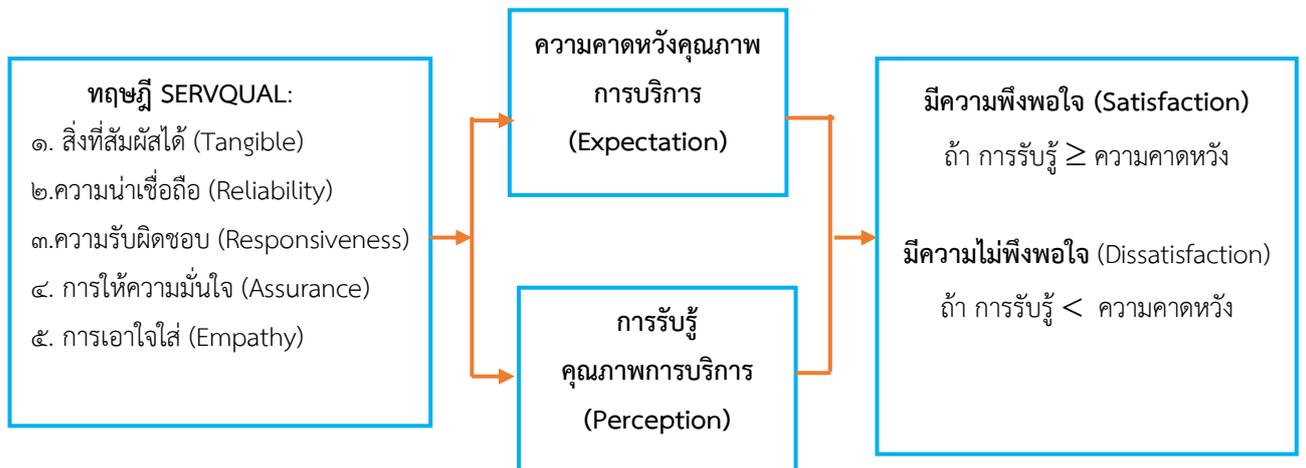
๖. ผู้รับบริการ หมายถึง ลูกค้า (ผู้ซื้อ) ผู้รับบริการที่มาใช้บริการในการติดต่อซื้อ/ขายปลาที่สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง

๗. ความผูกพัน หมายถึง การแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะช่วยรักษาชื่อเสียงองค์กร เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร รวมถึงมีความเชื่อมั่นในองค์กร

๑.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๑. การวิจัยเชิงสำรวจนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการและผู้รับบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา ทั้งด้านสุขอนามัยของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่และวิธีการต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการเข้ามาใช้บริการซื้อขายและการขนถ่ายสัตว์น้ำขององค์การสะพานปลาที่จะต้องปรับปรุง พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการรักษาฐานลูกค้า และสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่

การศึกษาแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (๑๙๘๘) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพงานบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ และการวิเคราะห์ Gap Analysis Model ซึ่งได้มาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ดีกว่าหรือตรงกับความคาดหวังเกณฑ์ SERVQUAL ที่ Parasuraman และคณะ (๑๙๘๘) ได้สร้างขึ้นประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ ๕ ด้าน คือ สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) และได้นำมาเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



๒. ความผูกพัน (Engagement) โดยปกติแล้วการศึกษาด้านความผูกพันจะเป็นการศึกษาภายในองค์กร ซึ่งจะแสดงผลเป็นความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร แต่ในการศึกษารุ่นนี้เป็นการศึกษาระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร ดังนั้น จึงต้องประยุกต์ใช้คำนิยามเพื่อให้เกิดความเหมาะสม โดยมีผู้ให้คำนิยามของความผูกพัน ดังนี้

Mowday, Steers and Porter (๑๙๘๒ : ๒๗) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติเพราะจะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนา และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (๒๕๔๑ : ๙๖) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การหรือความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organizational commitment) คือ ระดับความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์การตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถ และรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์การสูงคนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

Buchanan (๑๙๗๔, อ้างใน เอี่ยมพร แอมไรร, ๒๕๔๖) กล่าวว่า ความผูกพันขององค์กร หมายถึง

๑. การระบุตนเองเข้ากับองค์กร (Identification) ด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยถือเสมือนเป็นของตน

๒. การเข้ามามีส่วนเกี่ยวพันในองค์กร (Identification) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ

๓. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) รู้สึกผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จึงได้ประยุกต์ใช้ค่านิยมเกี่ยวกับความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร มาใช้กับความผูกพันระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร โดยได้กำหนดค่านิยมของความผูกพัน คือ การแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะช่วยรักษาชื่อเสียงองค์กร เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร รวมถึงมีความเชื่อมั่นในองค์กร

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จึงได้ประยุกต์ใช้ค่านิยมเกี่ยวกับความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร มาใช้กับความผูกพันระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร โดยได้กำหนดค่านิยมของความผูกพัน คือ การแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะช่วยรักษาชื่อเสียงองค์กร เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร รวมถึงมีความเชื่อมั่นในองค์กร

Hewitt Associates (๒๐๐๓) อธิบายว่า บุคคลที่เกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้น จะแสดงพฤติกรรมออกมา ๓ อย่าง ซึ่งสามารถนำมาวัดถึงระดับความผูกพันได้ ดังนี้ Say คือการพูดเกี่ยวกับองค์กรในทางบวก Stay คือความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรและ Strive คือ ความพยายามที่จะทำหน้าที่เพื่อสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร

ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำทฤษฎีด้านความผูกพันมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสำรวจ โดยใช้หลัก Say Stay และ Strive มาเป็นแนวทางในการตั้งคำถาม และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงความคิดเห็น เพื่อจะได้นำความคิดเห็นมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงองค์กร เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมให้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความผูกพันเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

๑.๖ ขอบเขตของการวิจัย

๑. การวิจัยนี้เป็นการสำรวจ/วิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่ม

ตัวอย่างและกลุ่มประชากร โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามทฤษฎีที่กำหนด และใช้แบบสอบถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

๒. การสำรวจนี้ ดำเนินการในช่วงไตรมาส ๔ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๗

๑.๗ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับให้องค์การสะพานปลาทราบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในประเด็นใดบ้าง เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

๒. เพื่อนำข้อมูลไปกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน กำหนดจุดมุ่งหมายหรือตั้งเป้าหมายตัวชี้วัดการดำเนินงานในอนาคต

๓. เพื่อให้ได้ข้อมูลด้านความต้องการและข้อเสนอแนะในการวางแผนจัดหาโครงการขององค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการให้ตรงจุดในอนาคต

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎี

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) หากบริการที่ได้รับรู้ดูเหมือนว่าบริการที่คาดหวัง บริการนั้น ๆ จัดว่ามีคุณภาพดี ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ/ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ ๒) หากบริการที่ได้รับรู้ด้อยกว่าบริการที่คาดหวัง บริการนั้น ๆ จะจัดว่า มีคุณภาพที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ/ลูกค้าเกิด ความไม่พึงพอใจในบริการนั้น ๆ ๓) หากบริการที่ได้รับรู้ตรงกับบริการที่คาดหวัง บริการนั้น ๆ จัดว่ามีคุณภาพที่ยอมรับได้ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ/ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

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 ที่แสดงให้ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจะเน้น ๒ ส่วน คือที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ และเน้นที่พนักงานผู้ให้บริการ

(๒) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ/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 จะแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ เป็นการประเมินคุณภาพการบริการตามความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ใช้บริการ ส่วนที่ ๒ เป็นการประเมินคุณภาพการบริการตามการรับรู้ (Perception) ของผู้ใช้บริการ

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

Satisfaction (ความพึงพอใจ) = Perception (การรับรู้) – Expectation (ความคาดหวัง)
โดยค่าความพึงพอใจที่คำนวณได้จากสมการนี้ คือ

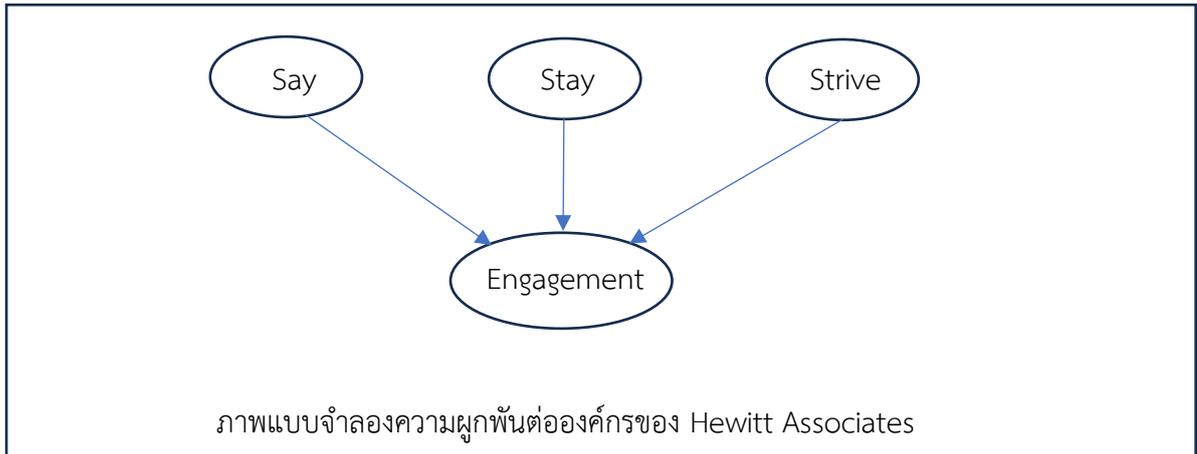
- มีค่าความพึงพอใจ ที่มากกว่า ๐ เมื่อการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง จะเกิดความพึงพอใจที่ดี
- มีค่าความพึงพอใจ ที่น้อยกว่า ๐ เมื่อการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ
- มีค่าความพึงพอใจ เท่ากับ ๐ เมื่อการรับรู้เท่ากับความคาดหวัง จะเกิดความพึงพอใจเล็กน้อย

๒. ความผูกพัน

The Institute for Employment Studies (๒๐๐๔) หรือ IES เป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาบุคลากร และงานวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในปี ค.ศ. ๒๐๐๔ โดยสำรวจบุคลากรจำนวนกว่า ๑๐,๐๐๐ คน ใน ๑๔ องค์กร ใน NHS (National Health Service) พบว่า ปัจจัยที่สำคัญทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นโดย

เครื่องมือที่ใช้ที่ใช้วิเคราะห์ความผูกพันขององค์กรจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความมีคุณค่า การเข้ามามีส่วนร่วม และจะมีผลต่อความผูกพันภายใน

Hewitt Associates (๒๐๐๓) อธิบายว่า บุคคลที่เกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้น จะแสดงพฤติกรรมออกมา ๓ อย่าง ซึ่งสามารถนำมาวัดถึงระดับความผูกพันได้ ดังนี้ Say คือการพูดเกี่ยวกับองค์กรในทางบวก Stay คือความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร และ Strive คือ ความพยายามที่จะทำหน้าที่เพื่อสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร



๒.๒ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความคาดหวัง และการรับรู้

นักวิชาการ นักศึกษาและนักวิจัยของหลายหน่วยงานในประเทศไทยและต่างประเทศ ได้ใช้การประเมินคุณภาพของการบริการ โดยใช้ทฤษฎี SERVQUAL รวมถึงการศึกษาสำรวจในเรื่องความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการกันอย่างกว้างขวางในหลายสาขา ตัวอย่างผลงานวิจัยศึกษาสำรวจ มีดังนี้

ญานิสรา แก้วดำ และ เจจิรา ราชตบตุร (๒๕๖๑) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพการให้บริการบุคลากรด้วยเครื่องมือคุณภาพ SERVQUAL กรณีศึกษา: ศึกษาด้านบุคลากรเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบช่องว่างคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการที่ด้านบุคลากรเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน ๙๐ คน ที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่ด้านบุคลากรเชียงใหม่ โดยใช้เครื่องมือคุณภาพ SERVQUAL ๕ มิติ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและสิ่งที่จับต้องได้ ด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ ด้านความเอาใจใส่ และด้านความไว้วางใจ การคำนวณหาช่องว่างคุณภาพบริการระหว่าง บริการที่คาดหวัง และ บริการที่รับรู้ในมุมมองของผู้ใช้บริการ มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS พบว่า คุณภาพในการบริการทั้ง ๕ ด้าน มีระดับการรับรู้เฉลี่ยต่อคุณภาพในการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยให้ระดับความคาดหวังเฉลี่ยในด้านความเอาใจใส่มากที่สุด รองลงมาได้แก่การตอบสนองของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้จัดทำโครงการนี้เล็งเห็นความสำคัญของช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่าง การให้บริการของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ผู้จัดทำโครงการจึงทำข้อเสนอแนะในแต่ละเรื่องของปัจจัยทั้ง ๕ ด้าน เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

วรัญญา เขยต้อย ชัญญานุช ทิวะสิงห์ และวลัยพร ราชคมนตรี (๒๕๖๑) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ ราย เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ ANOVA, t-test ร้อยละ และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการด้วยค่าสถิติ t-test ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

สุรัชย์ มูลสาร และ ดร.ปริยา รัตนกร (๒๕๖๓) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง และความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ บริษัทยู-เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ความคาดหวัง และความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบริษัทยู-เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือลูกค้าของบริษัทจำนวน ๔๒๐ คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ANOVA และ Pearson Correlation Coefficient ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าของบริษัทยู-เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด มีความคาดหวังในการใช้บริการด้านคุณภาพบริการมากที่สุด และพบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าบริษัทยู-เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด

พงษ์ศิริ ประสพสุข (๒๕๖๔) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ประกอบการนำเข้า ส่งออก ต่อการบริการของด่านตรวจประมง กรมประมง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการนำเข้าส่งออกที่มีต่อการให้บริการของด่านตรวจประมง ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการนำเข้าส่งออกที่มีต่อการให้บริการของด่านตรวจประมง และเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการนำเข้าส่งออกที่มีต่อการให้บริการของด่านตรวจประมง ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย t- test, One Way ANOVA และที่ระดับนัย ๐.๐๕ ผลการศึกษา พบว่า มีความคาดหวังด้านกระบวนการการขออนุญาตนำเข้าส่งออกสินค้าประมงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ อยู่ในระดับมาก การรับรู้ด้านกระบวนการขออนุญาตนำเข้าส่งออกสินค้าประมงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ อยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการนำเข้าส่งออกที่มีต่อการให้บริการของด่านตรวจประมงในภาพรวม พบว่า ระดับความคาดหวังน้อยกว่าระดับของการรับรู้ ซึ่งอาจวิเคราะห์ได้ว่า ผู้รับบริการนำเข้าส่งออก มีแนวโน้มไปสู่ความประทับใจในการให้บริการของด่านตรวจประมง

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (๒๕๖๓) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือขององค์การสะพานปลา ใช้วิธีการสุ่ม

ตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากสะพานปลาสมุทรสาคร, สะพานปลานครศรีธรรมราช, ท่าเทียบเรือประมงชุมพร, ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน, ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒ (ท่าสะพาน), ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต, ท่าเทียบเรือประมงระนอง และท่าเทียบเรือประมงปัตตานี กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด ๕๔๑ คน ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน คือ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลแบบบรรยายและมีรูปภาพประกอบรายงาน ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการมีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ผลการศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา พบว่า มีความคาดหวังโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๐๑ และมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านของทั้งผู้ประกอบการและผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๗๓ ผลจากการสำรวจพบว่า มีข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการและผู้ให้บริการมีความแตกต่างกันตามบริบทของแต่ละพื้นที่ เช่น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถานที่/โครงสร้าง ถนน ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ การขนถ่ายสัตว์น้ำ ด้านสาธารณสุขโรคเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานงานด้านบริการ และคุณภาพการให้บริการ

Juanzon, J.B. (๒๐๑๙) ได้ทำการวิจัย เรื่อง Expectations and Perceptions in Engineering Consulting Project Management Quality Services: A Gap Analysis Using AHP Method and SERVQUAL Model โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อระบุช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการ โดยใช้วิธี AHP Method and SERVQUAL Model มีกลุ่มตัวอย่าง คือ วิศวกรมืออาชีพของบริษัทวิศวกรรมในประเทศฟิลิปปินส์ ผลการวิจัยพบว่า จากการใช้ทฤษฎี SERVQUAL ประเมินคุณภาพการบริการการวิเคราะห์ช่องว่างของความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจ (assurance) มีช่องว่างที่มากที่สุด และมีการรับรู้ของคุณภาพบริการด้านกายภาพ (tangibles) และด้านการเอาใจใส่ (empathy) มีค่าน้อยกว่าความคาดหวัง

Thuijsman, T.H. (๒๐๑๗) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Bridging the gap between service expectations-and service perceptions of customers Conducting a gap-analysis at IVM using the SERVQUAL-method โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ทฤษฎี SERVQUAL ทั้ง ๕ มิติ ประกอบด้วย ด้านกายภาพ (tangible) ความน่าเชื่อถือ (reliable) ความรับผิดชอบ (responsible) การให้ความมั่นใจ (assurance) การเอาใจใส่ (empathy) และการวิเคราะห์ช่องว่าง (gap analysis) ที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท IVM (Instituut voor Veiligheid en Milieu) ประเทศเนเธอร์แลนด์ จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าจำนวน ๑๕๐ คน ผลการวิจัยพบว่า จากการวิเคราะห์ช่องว่างความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้มีค่าเป็นลบ ทั้ง ๕ ด้านของ ทฤษฎี SERVQUAL แสดงว่า ลูกค้ามีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ในด้านคุณภาพการบริการของบริษัท IVM ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางให้บริษัทIVM นำไปพัฒนาคุณภาพการบริการในทุกด้าน

Hafiz Yasir Ali, Hafiz Fawad Ali, and Muhammad Bilal Ahmad (๒๐๑๕) จาก University of the Punjab, Lahore, Pakistan ได้ทำวิจัย เรื่อง Difference between Expectations and

Perceptions of Students regarding Service Quality of Public Sector HEIs เพื่อศึกษาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัย Lahore, Pakistan ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน ๑๖๒ คน ใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ t-test เปรียบเทียบช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์สรุปว่า มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัยทั้ง ๕ ด้านตามทฤษฎี SERVQUAL ของ Parasuraman และคณะ (๑๙๘๘) ผลวิจัยพบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาในคุณภาพการบริการมีมากกว่าด้านการรับรู้ โดยเฉพาะด้านกายภาพ (Tangible) อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และวิธีสอนในมหาวิทยาลัย

Haemoon Oh (๑๙๙๙) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Value: A Holistic Perspective โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบรูปแบบบูรณาการของ 'คุณภาพการบริการคุณค่าของลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้า ใช้ตัวอย่างจากกลุ่มธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ผลการวิจัยพบว่า มีผลลัพธ์เบื้องต้นที่สนับสนุนแนวทางแบบองค์รวมในความพึงพอใจ กระบวนการตัดสินใจ หลังการเข้ารับบริการของลูกค้า รูปแบบจำลองดูเหมือนจะมีความถูกต้องในทางปฏิบัติเช่นเดียวกับความสามารถในการอธิบายมีการหารือถึงผลกระทบและการพัฒนาข้อเสนอแนะสำหรับทั้งนักการตลาดและนักวิจัย

๒. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติความผูกพันของลูกค้า

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) (๒๕๖๐) ได้สำรวจความพึงพอใจและภักดีต่อองค์กร โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจใน ๘ ด้านต่อไปนี้ ๑) ด้านคุณภาพน้ำประปา ๒) ด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหล ๓) ด้านการให้บริการของพนักงาน ๔) ด้านอาคารสถานที่ ๕) ด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ ๖) ด้านบริการหลังการขาย ๗) ด้านข้อมูล สารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ และ ๘) ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. โดยนำผลความพึงพอใจในบริการทุกด้านมาหาค่าเฉลี่ยความรู้สึกออกมาเป็น คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๐ กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม เท่ากับ ๔.๐๐๐ คะแนน อยู่ในเกณฑ์ "พึงพอใจมาก" ในส่วนของการสำรวจด้านความภักดีต่อองค์กรด้วยวิธีสอบถามทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. ผลการสำรวจพบว่าลูกค้ามีความจงรักภักดีไม่สูงมากนัก แต่มีความต้องการพัฒนาให้ กปภ. มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น และให้การยอมรับบทบาทหน้าที่และพร้อมมีส่วนร่วม หากเรื่องนั้นเป็นการรักษาผลประโยชน์ร่วมระหว่าง กปภ. กับลูกค้า

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) (๒๕๖๑) ได้สำรวจความพึงพอใจและภักดีต่อองค์กร โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจใน ๔ ด้านต่อไปนี้ ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านผลของบริการที่ได้รับ โดยนำผลความพึงพอใจในบริการทุกด้านมาหาค่าเฉลี่ยความรู้สึกออกมาเป็น คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กพร. มีดัชนีความพึงพอใจในภาพรวม เท่ากับ ๔.๐๙ หรือร้อยละ ๘๑.๘๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในส่วนของการสำรวจด้านความผูกพันด้วยวิธีสอบถามทัศนคติของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมร้อยละ ๙๘.๘๘ อยู่ในระดับผูกพันมากที่สุด

บทที่ ๓ ระเบียบวิธีการสำรวจ/วิจัย

วิธีการสำรวจ/วิจัยของโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง และความผูกพันของผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ ๑) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ๒) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ/วิจัย และ ๓) การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนประชากรโดยเฉลี่ยรายวันของผู้ประกอบการแพปลา (ผู้ชาย) และจำนวนผู้ใช้บริการ (ผู้ชาย) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

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

ที่มา : สำนักติดตามและประเมินผล ฝ่ายยุทธศาสตร์การพัฒนากองการสะพานปลา

กลุ่มตัวอย่าง ในการสำรวจครั้งนี้ ได้เลือกสุ่มจากผู้ประกอบการแพปลาและผู้เข้าใช้บริการ สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง จำนวน ๑๔ แห่ง ดังต่อไปนี้ ๑) สะพานปลากรุงเทพ ๒) สะพานปลาสมุทรปราการ ๓) สะพานปลาสมุทรสาคร ๔) ท่าเทียบเรือประมงตราด ๕) ท่าเทียบเรือประมงอ่างศิลา ๖) ท่าเทียบเรือประมงชุมพร ๗) ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน ๘) ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี ๙) สะพานปลานครศรีธรรมราช ๑๐) ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี 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

$$n = \frac{๑๕๓}{1+๑๕๓ (๐.๐๕)^2}$$

$$n = ๑๑๑$$

จากสูตรการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการขั้นต่ำ คือ ๑๑๑ คน ทั้งนี้ ได้เก็บสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการได้ ๒๐๒ คน

๒. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง - กลุ่มผู้รับบริการ

$$n = \frac{๑,๖๖๔}{1+๑,๖๖๔ (๐.๐๕)^2}$$

$$n = ๓๒๓$$

จากสูตรการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการขั้นต่ำ คือ ๓๒๓ คน ทั้งนี้ ได้เก็บสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการได้ ๔๒๑ คน

ดังนั้น ในการสำรวจครั้งนี้ได้ข้อมูลของขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการและกลุ่มผู้รับบริการ รวมทั้งหมดที่สามารถเก็บข้อมูลได้คือ ๖๒๓ คน (n = ๖๒๓)

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำแนกตามสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง ที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา

ลำดับ	หน่วยงาน	ผู้ประกอบการแพปลา (ผู้ขาย) โดยเฉลี่ย/วัน	
		จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑	สะพานปลากรุงเทพ	๒๒	๑๕

ลำดับ	หน่วยงาน	ผู้ประกอบการแพปลา (ผู้ชาย) โดยเฉลี่ย/วัน	
		จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๒	สะพานปลาสมุทรปราการ	๘	๑๕
๓	สะพานปลาสมุทรสาคร	๖	๑๗
๔	ท่าเทียบเรือประมงตราด	๓	๑
๕	ท่าเทียบเรือประมงอ่างศิลา	๐	๔
๖	ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	๑๒	๑๔
๗	ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	๓	๓
๘	ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี	๒	๓
๙	สะพานปลานครศรีธรรมราช	๔	๑๕
๑๐	ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	๒๑	๒๔
๑๑	ท่าเทียบเรือประมงระนอง	๑๓	๑๑
๑๒	ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	๒๔	๒๔
๑๓	ท่าเทียบเรือประมงสตูล	๕	๘
๑๔	ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒ (ท่าสะพาน)	๓๐	๔๘
	รวม	๑๕๓	๒๐๒

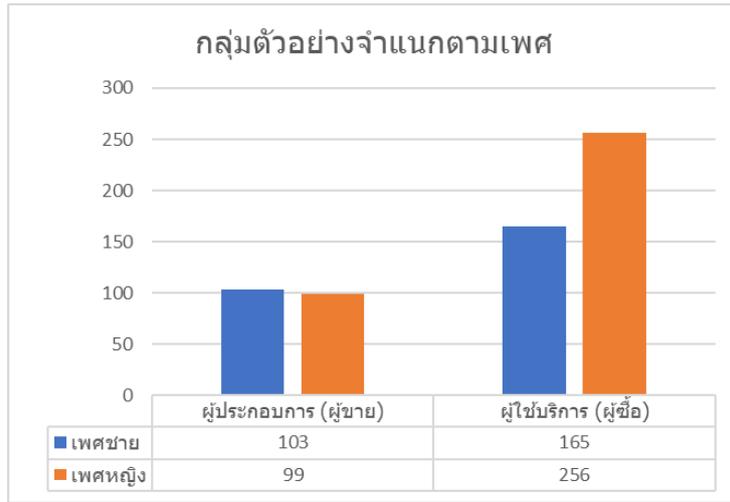
ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าใช้บริการ จำแนกตามสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา

ลำดับ	หน่วยงาน	ผู้เข้าใช้บริการ (ผู้ชาย) โดยเฉลี่ย/วัน	
		จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑	สะพานปลากรุงเทพ	๓๕๐	๔๒
๒	สะพานปลาสมุทรปราการ	๑๐	๒๗
๓	สะพานปลาสมุทรสาคร	๒๕	๑๕
๔	ท่าเทียบเรือประมงตราด	๕	๑
๕	ท่าเทียบเรือประมงอ่างศิลา	๐	๒๐
๖	ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	๑๕	๑๑
๗	ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	๑๓	๓
๘	ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี	๖	๗
๙	สะพานปลานครศรีธรรมราช	๑๐	๑๘
๑๐	ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	๑,๐๐๐	๑๗๕
๑๑	ท่าเทียบเรือประมงระนอง	๑๒๐	๒๔
๑๒	ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	๔๐	๒๗
๑๓	ท่าเทียบเรือประมงสตูล	๑๕	๑๑
๑๔	ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒ (ท่าสะพาน)	๕๕	๔๐
	รวม	๑,๖๖๔	๔๒๑

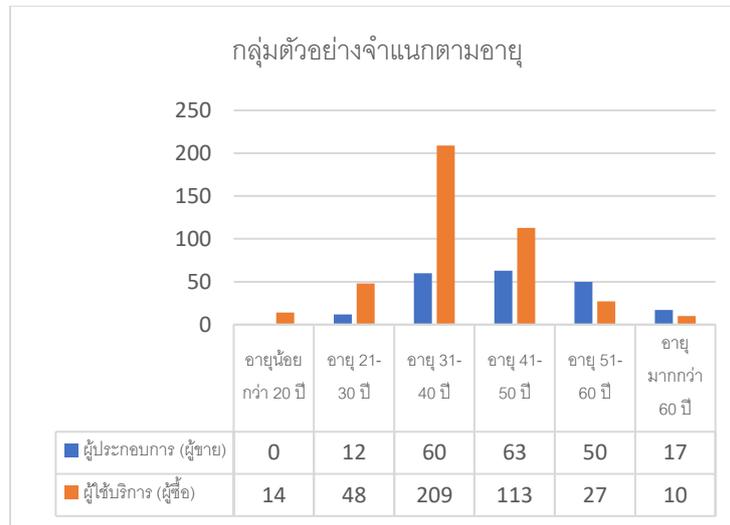
ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการ (ผู้ขาย) และ ผู้รับบริการ (ผู้ซื้อ) ที่สะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

	ข้อมูล	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ร้อยละ (%)
๑	ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม		
	ผู้ประกอบการ	๒๐๒	๓๒.๔๒
	- ผู้ประกอบการกิจการแพปลา	๑๔๓	๗๐.๗๙
	- ชาวประมง	๕๙	๒๙.๒๑
	ผู้รับบริการ	๔๒๑	๖๗.๕๘
	- ลูกค้าผู้มารับบริการ	๓๖๕	๘๖.๗๐
	- ผู้เช่าทรัพย์สิน	๕๖	๑๓.๓๐
๒	เพศ		
	ชาย	๒๖๘	๔๓.๐๒
	หญิง	๓๕๕	๕๖.๙๘
๓	อายุ		
	มีอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๒.๒๕
	มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี	๖๐	๙.๖๓
	มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๖๙	๔๓.๑๘
	มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๗๖	๒๘.๒๕
	มีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี	๗๗	๑๒.๓๖
	มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี	๒๗	๔.๓๓
๔	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	๕๒	๘.๓๕
	มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๖๓	๒๖.๑๖
	อนุปริญญา/ปวส.	๑๑๙	๑๙.๑๐
	ปริญญาตรี	๒๘๑	๔๕.๑๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๑.๒๘
๕	เคยใช้บริการ/รู้จักสะพานปลา และ/หรือ ทำเทียบเรือประมงแห่งนี้เป็นระยะเวลา		
	ยังไม่เคยใช้บริการและกำลังคิดจะใช้บริการ	๑	๐.๑๖
	น้อยกว่า ๑ ปี	๓๗	๕.๙๔
	๑ - ๕ ปี	๑๗๑	๒๗.๔๕
	๖ - ๑๐ ปี	๑๒๙	๒๐.๗๑
	มากกว่า ๑๐ ปี	๒๘๕	๔๕.๗๕
	รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	๖๒๓	๑๐๐.๐๐

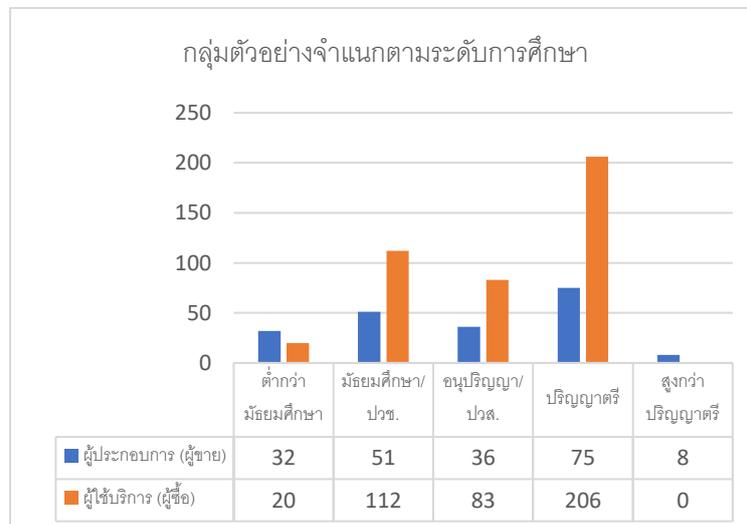
แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการและผู้รับบริการจำแนกตามเพศ



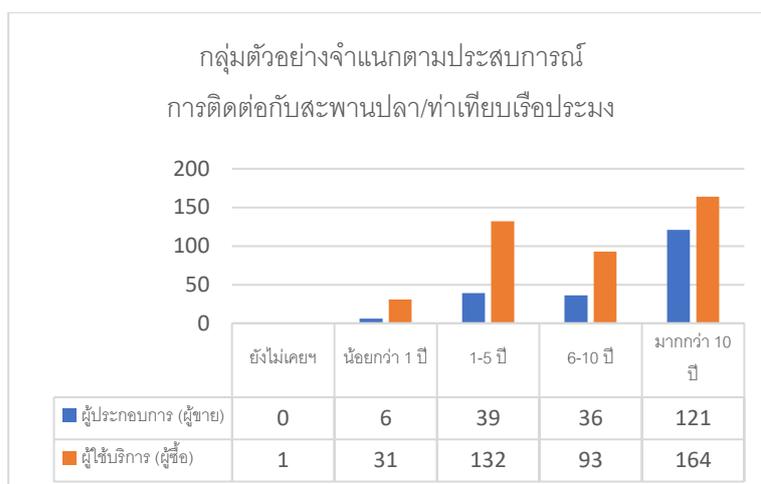
แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการและผู้รับบริการจำแนกตามอายุ



แผนภูมิที่ ๓ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการและผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา



แผนภูมิที่ ๔ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ผู้ประกอบการและผู้รับบริการจำแนกตามประสบการณ์



๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ/วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามเป็นการนำคำถามที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประเมินความเที่ยงตรง ถูกต้อง และครบถ้วนเชิงเนื้อหา เมื่อปีก่อน มาสำรวจใหม่ ประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลทางสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้บริการกับสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง (n = ๖๒๓)

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคาดหวังก่อนการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา โดยใช้แบบสอบถามตามทฤษฎี SERVQUAL and GAP Analysis Model (Parasuraman, Zeithaml & Berry, ๑๙๘๘) แบบสอบถามมีจำนวน ๒๔ ข้อ โดยให้หน่วยตัวอย่างเลือกตอบแบบสอบถามที่เป็นแบบ Likert Scales มี ๕ ระดับ ดังนี้

- เลข ๕ หมายถึง มีความคาดหวังต่อการให้บริการในระดับที่ มากที่สุด
- เลข ๔ หมายถึง มีความคาดหวังต่อการให้บริการในระดับที่ มาก
- เลข ๓ หมายถึง มีความคาดหวังต่อการให้บริการในระดับ ปานกลาง
- เลข ๒ หมายถึง มีความคาดหวังต่อการให้บริการในระดับที่ น้อย
- เลข ๑ หมายถึง มีความคาดหวังต่อการให้บริการในระดับที่ น้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับการรับรู้หลังได้รับบริการของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา โดยใช้แบบสอบถามตามทฤษฎี SERVQUAL and GAP Analysis Model (Parasuraman, Zeithaml & Berry, ๑๙๘๘) แบบสอบถามมีจำนวน ๒๔ ข้อ โดยให้หน่วยตัวอย่างเลือกตอบแบบสอบถามที่เป็นแบบ Likert Scales มี ๕ ระดับ ดังนี้

- เลข ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับที่ มากที่สุด
- เลข ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับที่ มาก
- เลข ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับที่ ปานกลาง

- เลข ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับที่ น้อย

- เลข ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับที่ น้อยที่สุด

ส่วนที่ ๔ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบบสอบถามมีจำนวน ๓ ข้อ โดยให้หน่วยตัวอย่างเลือกตอบแบบสอบถามที่เป็นแบบ Likert Scales มี ๒ ระดับ และให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๓.๓ การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว ได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมาประมวลผลและวิเคราะห์ผลเชิงสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น ๒ ส่วน คือ การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ดังนี้

๓.๓.๑. ข้อมูลเชิงคุณภาพ นำมาวิเคราะห์โดยแยกเป็นประเภท เช่น ด้านความคาดหวัง ด้านความพึงพอใจไม่พึงพอใจ ด้านทัศนคติความผูกพันและด้านข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๓.๓.๒. ข้อมูลเชิงปริมาณแบบกำหนดให้เลือก ประมวลผลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

๓.๓.๓. ข้อมูลเชิงปริมาณแบบมาตรวัด Likert Scale ประมวลผลจากระดับความพึงพอใจ และความคาดหวัง ๕ ระดับ จากนั้นนำคะแนนจากผู้ที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อมารวบรวม และหาค่าดัชนี จะได้คะแนนตามช่วงการประเมิน จึงนำมาแปลงกลับเป็นระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ

การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง/ระดับการรับรู้
ช่วงคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
ช่วงคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
ช่วงคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย
ช่วงคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด

ลักษณะของแบบสอบถามในส่วนที่ ๒ และส่วนที่ ๓ เกี่ยวกับความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการ ได้ออกแบบประยุกต์ใช้ตามทฤษฎี SERVQUAL เป็นแบบที่ใช้ประเมินคุณภาพการบริการ ที่ประกอบด้วย ๕ องค์ประกอบ คือ สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) โดยที่ทั้ง ๕ องค์ประกอบจะถูกประเมินเป็น ๒ ส่วน คือ

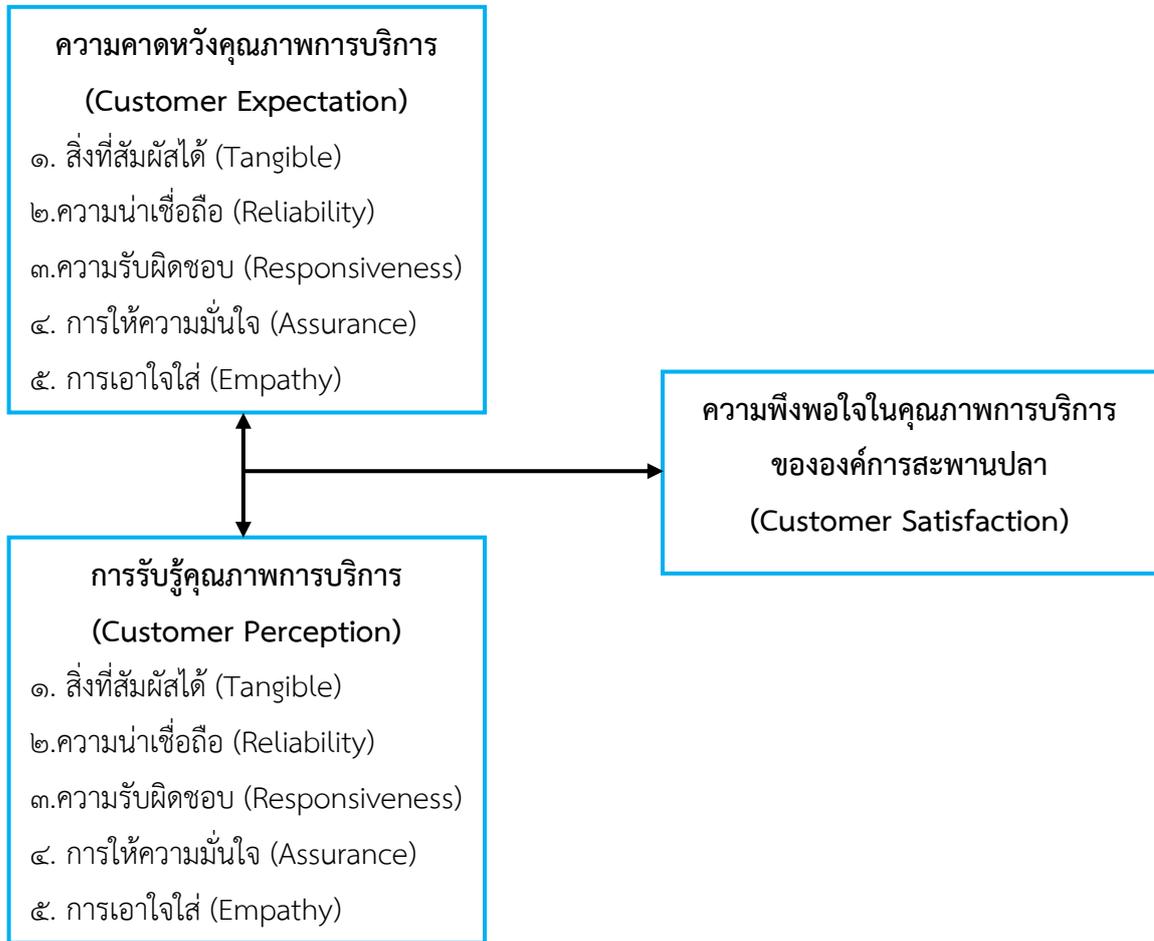
(๑) ส่วนที่เป็นการประเมินตามความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

(๒) ส่วนที่เป็นการประเมินตามความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจ (Satisfaction) จะได้จากการหาค่าความแตกต่างของ การรับรู้ (Perception) ของผู้ให้บริการ และความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ให้บริการ เป็นการวัดที่เป็นรูปแบบจำลองช่องว่าง (Gap Analysis Model)

ความพึงพอใจ (Satisfaction) = การรับรู้ (Perception) - ความคาดหวัง (Expectation)

กรอบการสร้างแบบสอบถาม



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

ความพึงพอใจ (Satisfaction) = การรับรู้ (Perception) - ความคาดหวัง (Expectation)
หรือ ความพึงพอใจ (S) = P - E

การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย

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 มีค่าเท่ากับ ๐	พึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ย S = P-E มีค่าระหว่าง -๐.๙ ถึง -๐.๐๑	ไม่พึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย $S = P - E$ มีค่าน้อยกว่า -๑	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
--	---------------------

บทที่ ๔

ผลการสำรวจและวิจัย

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา เพื่อที่องค์การสะพานปลาจะได้ทราบถึงข้อมูลสำคัญที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาสะพานปลาที่จะส่งผลต่อผู้มาใช้บริการซื้อ/ขายและขนถ่ายสัตว์น้ำ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณแบบวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา และเพื่อนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การสะพานปลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการสำรวจครั้งนี้ความคาดหวังคุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการและสิ่งที่คาดการณ์ไว้ก่อนการเข้ารับบริการ การรับรู้คุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้า/ผู้เข้ารับบริการที่เกิดขึ้นเมื่อได้เข้ารับบริการ จากการตอบสนองความต้องการ วัดได้จากความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) ส่วนความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ได้มาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ เมื่อได้รับการบริการที่ดีกว่าหรือตรงกับความคาดหวัง จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวจึงนำไปสู่คำถามการวิจัยเชิงสำรวจ ดังนี้

คำถามที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลามีทิศทางอย่างไร

คำถามที่ ๒ ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงมีทิศทางอย่างไร

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความคาดหวัง (Expectation: E) ของผู้ให้บริการ

จากแบบสอบถาม และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง ๑๔ แห่ง พบว่ามีค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา ดังแสดงในตารางที่ ๕ ดังนี้

ตารางที่ ๕ แสดงระดับความคาดหวัง (Expectation: E) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง (E) ของผู้ใช้บริการ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)			
๑.๑	มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๓.๘๗	๐.๙๘	มีความคาดหวังระดับมาก
๑.๒	มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓.๗๕	๑.๐๒	มีความคาดหวังระดับมาก
๑.๓	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๓.๘๒	๑.๐๐	มีความคาดหวังระดับมาก
๑.๔	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓.๖๑	๑.๑๒	มีความคาดหวังระดับมาก
๑.๕	มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๗๒	๑.๐๘	มีความคาดหวังระดับมาก
๑.๖	มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๓.๖๘	๑.๑๑	มีความคาดหวังระดับมาก
๑.๗	ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ	๓.๕๙	๑.๑๔	มีความคาดหวังระดับมาก
๑.๘	มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓.๖๗	๑.๑๐	มีความคาดหวังระดับมาก
๑.๙	มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ	๓.๗๐	๑.๑๒	มีความคาดหวังระดับมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยของสิ่งที่สัมผัสได้	๓.๗๑	๑.๐๗	มีความคาดหวังระดับมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)			
๒.๑	มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัด/ขายที่ชัดเจน	๓.๗๗	๑.๐๑	มีความคาดหวังระดับมาก
๒.๒	มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๓.๗๘	๑.๐๖	มีความคาดหวังระดับมาก
๒.๓	เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๓.๘๓	๑.๐๔	มีความคาดหวังระดับมาก
๒.๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตร และซื่อสัตย์	๓.๘๔	๑.๐๐	มีความคาดหวังระดับมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๓.๘๑	๑.๐๓	มีความคาดหวังระดับมาก
๓	ความรับผิดชอบ (Responsiveness)			

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง (E) ของผู้ใช้บริการ
๓.๑	เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๙๒	๐.๙๓	มีความคาดหวังระดับมาก
๓.๒	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๓.๘๘	๐.๙๕	มีความคาดหวังระดับมาก
๓.๓	มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๓.๖๕	๑.๐๗	มีความคาดหวังระดับมาก
๓.๔	มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๓.๗๓	๑.๐๐	มีความคาดหวังระดับมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๓.๘๐	๐.๙๙	มีความคาดหวังระดับมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance)			
๔.๑	สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย สามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๓.๘๓	๐.๙๘	มีความคาดหวังระดับมาก
๔.๒	มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๓.๘๒	๐.๙๓	มีความคาดหวังระดับมาก
๔.๓	เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๓.๘๐	๐.๙๕	มีความคาดหวังระดับมาก
๔.๔	เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๓.๘๒	๐.๙๖	มีความคาดหวังระดับมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๓.๘๒	๐.๙๖	มีความคาดหวังระดับมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy)			
๕.๑	มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๓.๗๔	๑.๐๔	มีความคาดหวังระดับมาก
๕.๒	เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ภายในเวลา 1 ชั่วโมง	๓.๘๑	๑.๐๔	มีความคาดหวังระดับมาก
๕.๓	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๓.๘๕	๐.๙๙	มีความคาดหวังระดับมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๓.๘๐	๑.๐๒	มีความคาดหวังระดับมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความคาดหวังคุณภาพการบริการ	๓.๗๘๖๖	๑.๐๑๔๑	มีความคาดหวังระดับมาก

จากข้อมูลที่ในแสดงตารางที่ ๕ เป็นระดับความคาดหวัง (Expectation: E) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ภาพรวมความคาดหวังคุณภาพการบริการจากกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งหมดจำนวน ๖๒๓ คนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘๖๖ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ ๑.๐๑๔๑ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับได้ ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒) ด้านความน่าเชื่อถือ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑) ด้านความรับผิดชอบและด้านการเอาใจใส่มีภาพรวมเฉลี่ยเท่ากัน (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๐) และลำดับสุดท้ายคือด้านสิ่งสัมผัสได้ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑)

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการรับรู้ (Perceived: P) ของผู้ใช้บริการ

จากแบบสอบถาม และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง ๑๔ แห่ง พบว่ามีค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา ดังแสดงในตารางที่ ๖ ดังนี้

ตารางที่ ๖ แสดงระดับการรับรู้ (Perceived: P) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการรับรู้ (P) ของผู้ใช้บริการ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)			
๑.๑	มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๔.๐๔	๐.๙๑	มีการรับรู้ระดับมาก
๑.๒	มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓.๙๖	๐.๙๒	มีการรับรู้ระดับมาก
๑.๓	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๓.๙๖	๐.๙๕	มีการรับรู้ระดับมาก
๑.๔	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓.๙๐	๑.๐๓	มีการรับรู้ระดับมาก
๑.๕	มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๐๐	๐.๙๕	มีการรับรู้ระดับมาก
๑.๖	มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๓.๙๖	๐.๙๙	มีการรับรู้ระดับมาก
๑.๗	ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๓.๙๓	๑.๐๓	มีการรับรู้ระดับมาก
๑.๘	มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓.๙๔	๑.๐๐	มีการรับรู้ระดับมาก
๑.๙	มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๓.๙๓	๑.๐๑	มีการรับรู้ระดับมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยของสิ่งที่สัมผัสได้	๓.๙๖	๐.๙๘	มีการรับรู้ระดับมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)			

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการรับรู้ (P) ของผู้ใช้บริการ
๒.๑	มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัด/ ขายที่ชัดเจน	๔.๐๔	๐.๙๐	มีการรับรู้ระดับมาก
๒.๒	มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๔.๐๓	๐.๙๔	มีการรับรู้ระดับมาก
๒.๓	เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๔.๐๘	๐.๙๐	มีการรับรู้ระดับมาก
๒.๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๔.๑๒	๐.๙๐	มีการรับรู้ระดับมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๐๗	๐.๙๑	มีการรับรู้ระดับมาก
๓	ความรับผิดชอบ (Responsiveness)			
๓.๑	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๑๑	๐.๘๔	มีการรับรู้ระดับมาก
๓.๒	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๔.๑๒	๐.๘๒	มีการรับรู้ระดับมาก
๓.๓	มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๓.๘๘	๐.๙๙	มีการรับรู้ระดับมาก
๓.๔	มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๔.๐๘	๐.๙๑	มีการรับรู้ระดับมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๔.๐๕	๐.๘๙	มีการรับรู้ระดับมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance)			
๔.๑	สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย สามารถตรวจสอบได้ ไม่มีผิดกฎหมาย	๔.๐๒	๐.๘๘	มีการรับรู้ระดับมาก
๔.๒	มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๔.๐๒	๐.๘๖	มีการรับรู้ระดับมาก
๔.๓	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๐๔	๐.๘๖	มีการรับรู้ระดับมาก
๔.๔	เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๐๔	๐.๘๘	มีการรับรู้ระดับมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔.๐๓	๐.๘๗	มีการรับรู้ระดับมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy)			
๕.๑	มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อ ประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๔.๐๐	๐.๙๒	มีการรับรู้ระดับมาก
๕.๒	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ภายในเวลา 1 ชั่วโมง	๔.๐๔	๐.๙๑	มีการรับรู้ระดับมาก
๕.๓	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔.๐๑	๐.๙๒	มีการรับรู้ระดับมาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการรับรู้ (P) ของผู้ใช้บริการ
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๔.๐๒	๐.๙๑	มีการรับรู้ระดับมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการ	๔.๐๒๒๔	๐.๙๑๒	มีการรับรู้ระดับมาก

จากข้อมูลทีในแสดงตารางที่ ๖ เป็นระดับการรับรู้ (Perceived: P) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ภาพรวมการรับรู้คุณภาพการบริการจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๖๒๓ คนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒๒๔ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ ๐.๙๑๒ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับได้ ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗) ด้านความรับผิดชอบ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕) ด้านการให้ความมั่นใจ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓) ด้านการเอาใจใส่ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒) และลำดับสุดท้ายคือด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๖)

๔.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ใช้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ภาพรวมเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๖๒๓ คน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกด้าน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ลำดับที่ ๑ เป็นภาพรวมของด้านความน่าเชื่อถือ (มีค่า S = ๐.๒๖) ลำดับที่ ๒ มี ๒ ด้าน ได้แก่ ๑) ภาพรวมของด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และ ๒) ภาพรวมของด้านความรับผิดชอบ (มีค่า S = ๐.๒๕) ลำดับที่ ๓ เป็นภาพรวมของด้านการเอาใจใส่ (มีค่า S = ๐.๒๒) และลำดับสุดท้ายเป็นภาพรวมของด้านการให้ความมั่นใจ (มีค่า S = ๐.๒๑) มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๗ ดังนี้

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในคุณภาพการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ยการรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผลความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)				
๑.๑	มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๔.๐๔	๓.๘๗	๐.๑๗	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๑.๒	มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓.๙๖	๓.๗๕	๐.๒๑	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๑.๓	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้า	๓.๙๖	๓.๘๒	๐.๑๔	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ยการรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผลความพึงพอใจ
	สัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น				
๑.๔	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพักทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓.๙๐	๓.๖๑	๐.๒๘	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๑.๕	มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๐๐	๓.๗๒	๐.๒๘	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๑.๖	มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๓.๙๖	๓.๖๘	๐.๒๘	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๑.๗	ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๓.๙๓	๓.๕๙	๐.๓๔	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๑.๘	มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓.๙๔	๓.๖๗	๐.๒๗	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๑.๙	มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๓.๙๓	๓.๗๐	๐.๒๓	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๓.๙๖	๓.๗๑	๐.๒๕	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
๒.๑	มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชื้อ/ขายที่ชัดเจน	๔.๐๔	๓.๗๗	๐.๒๖	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๒.๒	มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๔.๐๓	๓.๗๘	๐.๒๕	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๒.๓	เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะให้บริการได้	๔.๐๘	๓.๘๓	๐.๒๕	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผล ความพึงพอใจ
๒.๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๔.๑๒	๓.๘๔	๐.๒๗	ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจ มาก
	ภาพรวมโดยเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๐๗	๓.๘๑	๐.๒๖	ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจ มาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility)				
๓.๑	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการ อย่างสุภาพ	๔.๑๑	๓.๙๒	๐.๑๙	ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจ มาก
๓.๒	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๔.๑๒	๓.๘๘	๐.๒๔	ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจ มาก
๓.๓	มีระบบรักษาความปลอดภัย และมี กล้องวงจรปิด	๓.๘๘	๓.๖๕	๐.๒๓	ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจ มาก
๓.๔	มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่ เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมใน การร้องเรียน	๔.๐๘	๓.๗๓	๐.๓๕	ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจ มาก
	ภาพรวมโดยเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๔.๐๕	๓.๘๐	๐.๒๕	ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจ มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance)				
๔.๑	สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการ นำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ ผิดกฎหมาย	๔.๐๒	๓.๘๓	๐.๑๘	ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจ มาก
๔.๒	มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ แปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๔.๐๒	๓.๘๒	๐.๒๐	ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจ มาก
๔.๓	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการ ให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๐๔	๓.๘๐	๐.๒๔	ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจ มาก
๔.๔	เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๐๔	๓.๘๒	๐.๒๑	ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจ มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ยการรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผลความพึงพอใจ
	ภาพรวมโดยเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔.๐๓	๓.๘๒	๐.๒๑	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy)				
๕.๑	มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๔.๐๐	๓.๗๔	๐.๒๗	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๕.๒	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา 1 ชั่วโมง	๔.๐๔	๓.๘๑	๐.๒๓	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๕.๓	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔.๐๑	๓.๘๕	๐.๑๖	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยด้านการเอาใจใส่	๔.๐๒	๓.๘๐	๐.๒๒	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ข้อมูลจากตารางที่ ๗ แสดงถึงผลที่ได้การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คำถามวิจัยข้อที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลามีทิศทางที่เป็นบวก คือมีความพึงพอใจรวมทั้งหมด ๒๔ ข้อจาก ๒๔ ข้อ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลามีทิศทางที่เป็นไปในทางที่เป็นบวก คือมีความพึงพอใจมากกว่า ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา

๔.๔ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้รับบริการ

ตารางที่ ๘ แสดงการเปรียบเทียบระดับของความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยการรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ประกอบการ (ผู้ขาย) และผู้รับบริการ (ผู้ซื้อ) ในคุณภาพการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

ด้าน	คุณภาพการบริการ	ผู้ประกอบการ (n = ๒๐๒)				ผู้รับบริการ (n = ๔๒๑)			
		การรับรู้ (P)	ความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผล	การรับรู้ (P)	ความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผล
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)								
๑.๑	มีพื้นที่บริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศ	๔.๐๗	๓.๘๖	๐.๒๑	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๐๒	๓.๘๗	๐.๑๕	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ด้าน	คุณภาพการบริการ	ผู้ประกอบการ (n = ๒๐๒)				ผู้รับบริการ (n = ๔๒๑)			
		การรับรู้ (P)	ความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผล	การรับรู้ (P)	ความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผล
	ถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา								
๑.๒	มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรงและมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาด พร้อมใช้งาน	๓.๙๒	๓.๖๕	๐.๒๗	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก	๓.๙๘	๓.๘๐	๐.๑๘	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๑.๓	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๓.๙๗	๓.๘๐	๐.๑๖	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก	๓.๙๖	๓.๘๒	๐.๑๔	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๑.๔	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพักทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓.๘๕	๓.๖๐	๐.๒๕	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก	๓.๙๒	๓.๖๒	๐.๓๐	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๑.๕	มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๙๕	๓.๗๐	๐.๒๕	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๐๒	๓.๗๓	๐.๒๙	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๑.๖	มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๓.๘๙	๓.๗๔	๐.๑๕	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก	๓.๙๙	๓.๖๕	๐.๓๔	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๑.๗	ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๘๕	๓.๖๑	๐.๒๔	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก	๓.๙๗	๓.๕๗	๐.๓๙	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๑.๘	มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓.๘๙	๓.๗๑	๐.๑๗	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก	๓.๙๖	๓.๖๔	๐.๓๒	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
๑.๙	มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๙๕	๓.๗๙	๐.๑๖	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก	๓.๙๒	๓.๖๖	๐.๒๗	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๓.๙๒	๓.๗๒	๐.๒๑	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก	๓.๙๗	๓.๗๑	๐.๒๖	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ด้าน	คุณภาพการบริการ	ผู้ประกอบการ (n = ๒๐๒)				ผู้รับบริการ (n=๔๒๑)			
		การรับรู้ (P)	ความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผล	การรับรู้ (P)	ความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผล
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)								
๒.๑	มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการชัดเจน	๓.๙๘	๓.๘๒	๐.๑๖	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๐๖	๓.๗๕	๐.๓๑	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
๒.๒	มีป้ายสุขอนามียบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๓.๙๙	๓.๗๔	๐.๒๕	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๐๔	๓.๗๙	๐.๒๕	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
๒.๓	เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะให้บริการได้	๔.๑๓	๓.๘๗	๐.๒๖	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๐๕	๓.๘๑	๐.๒๕	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
๒.๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๔.๑๒	๓.๙๔	๐.๑๘	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๑๑	๓.๘๐	๐.๓๑	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
	ภาพรวมโดยเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๐๕	๓.๘๔	๐.๒๑	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๐๗	๓.๗๙	๐.๒๘	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility)								
๓.๑	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๑๓	๓.๙๖	๐.๑๗	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๐๙	๓.๙๐	๐.๑๙	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
๓.๒	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๔.๑๐	๓.๙๓	๐.๑๗	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๑๓	๓.๘๖	๐.๒๗	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
๓.๓	มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๓.๙๓	๓.๖๙	๐.๒๓	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๓.๘๖	๓.๖๓	๐.๒๓	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
๓.๔	มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๔.๑๑	๓.๘๐	๐.๓๑	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๐๕	๓.๗๐	๐.๓๕	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก

ด้าน	คุณภาพการบริการ	ผู้ประกอบการ (n = ๒๐๒)				ผู้รับบริการ (n=๔๒๑)			
		การรับรู้ (P)	ความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผล	การรับรู้ (P)	ความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผล
	ภาพรวมโดยเฉลี่ย ความรับผิดชอบ	๔.๐๗	๓.๘๔	๐.๒๒	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๐๓	๓.๗๗	๐.๒๖	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance)								
๔.๑	สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ไม่ผิดกฎหมาย	๔.๐๘	๓.๙๘	๐.๑๐	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๓.๙๘	๓.๗๖	๐.๒๒	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
๔.๒	มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๔.๐๙	๓.๙๒	๐.๑๗	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๓.๙๘	๓.๗๖	๐.๒๑	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
๔.๓	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๑๐	๓.๙๐	๐.๒๐	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๐๐	๓.๗๕	๐.๒๕	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
๔.๔	เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้องชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อยและได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๑๓	๓.๙๖	๐.๑๘	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๓.๙๙	๓.๗๖	๐.๒๓	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
	ภาพรวมโดยเฉลี่ย การให้ความมั่นใจ	๔.๑๐	๓.๙๔	๐.๑๖	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๓.๙๙	๓.๗๖	๐.๒๓	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy)								
๕.๑	มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๓.๙๖	๓.๘๒	๐.๑๓	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๐๒	๓.๖๙	๐.๓๓	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
๕.๒	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความ	๔.๐๔	๓.๘๖	๐.๑๘	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๐๓	๓.๗๙	๐.๒๕	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก

ด้าน	คุณภาพการบริการ	ผู้ประกอบการ (n = ๒๐๒)				ผู้รับบริการ (n = ๔๒๑)			
		การรับรู้ (P)	ความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผล	การรับรู้ (P)	ความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผล
	รวดเร็วภายในเวลา 1 ชั่วโมง								
๕.๓	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ แก่ลูกค้าที่สอบถาม ข้อมูลการซื้อ/ขาย ปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔.๐๓	๓.๘๘	๐.๑๖	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๐๐	๓.๘๔	๐.๑๖	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยด้านการเอาใจใส่	๔.๐๑	๓.๘๕	๐.๑๖	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก	๔.๐๒	๓.๗๗	๐.๒๕	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก

ด้าน	คุณภาพการบริการ	ผู้ประกอบการ (n = ๒๐๒)				ผู้รับบริการ (n = ๔๒๑)			
		การรับรู้ (P)	ความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผล	การรับรู้ (P)	ความคาดหวัง (E)	ความพึงพอใจ (S) S = P-E	การแปลผล
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)	๓.๙๒	๓.๗๒	๐.๒๑	พึงพอใจมาก	๓.๙๗	๓.๗๑	๐.๒๖	พึงพอใจมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	๔.๐๕	๓.๘๔	๐.๒๑	พึงพอใจมาก	๔.๐๗	๓.๗๙	๐.๒๘	พึงพอใจมาก
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility)	๔.๐๗	๓.๘๔	๐.๒๒	พึงพอใจมาก	๔.๐๓	๓.๗๗	๐.๒๖	พึงพอใจมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance)	๔.๑๐	๓.๙๔	๐.๑๖	พึงพอใจมาก	๓.๙๙	๓.๗๖	๐.๒๓	พึงพอใจมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy)	๔.๐๑	๓.๘๕	๐.๑๖	พึงพอใจมาก	๔.๐๒	๓.๗๗	๐.๒๕	พึงพอใจมาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ภาพรวมเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๒๐๒ คน ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง ๕ ด้าน คือ ลำดับที่ ๑ เป็นภาพรวมของด้านความรับผิดชอบ (มีค่า S = ๐.๒๒) ลำดับที่ ๒ มี ๒ ด้าน ได้แก่ ๑) ภาพรวมของด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และ ๒) ภาพรวมของด้านความน่าเชื่อถือ (มีค่า S = ๐.๒๑) ลำดับสุดท้ายมี ๒ ด้าน ได้แก่ ภาพรวมของด้านการเอาใจใส่ และภาพรวมของด้านการให้ความมั่นใจ (มีค่า S = ๐.๑๖)

ส่วนข้อมูลของผู้รับบริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีจำนวน ๔๒๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง ๕ ด้าน คือ ลำดับที่ ๑ เป็นภาพรวมของด้านความน่าเชื่อถือ (มีค่า S = ๐.๒๘) ลำดับที่ ๒ มี ๒ ด้าน ได้แก่ ๑) ภาพรวมของด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และ ๒) ภาพรวมของด้านความรับผิดชอบ (มีค่า S = ๐.๒๖) ลำดับที่ ๓ เป็นภาพรวมของด้านการเอาใจใส่ (มีค่า S = ๐.๒๕) และลำดับสุดท้ายภาพรวมของด้านการให้ความมั่นใจ (มีค่า S = ๐.๒๓)

๔.๕ ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำถามที่ ๒ ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงมีทิศทางอย่างไร

การสำรวจทศนคติและความผูกพันในครั้งนี้ ใช้ประเด็นคำถามด้านทศนคติ ๓ ประเด็น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา มีค่าเฉลี่ยทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมต่อองค์การสะพานปลา ร้อยละ ๙๘.๕๖ โดยสะท้อนจากทศนคติที่ยินดีเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาองค์กรในทางที่ดีขึ้น ช่วยเหลือองค์กรในการกระจายข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และพร้อมที่จะรักษาชื่อเสียงให้กับองค์กร มีรายละเอียดในประเด็นย่อย ดังแสดงในตารางที่ ๙ ดังนี้

ตารางที่ ๙ แสดงทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

คำถาม	ผูกพัน		ไม่ผูกพัน		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวนผู้ตอบ (ราย)	ร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (ราย)	ร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (ราย)	ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยทศนคติและความผูกพัน ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน ภาพรวม	๖๑๔	๙๘.๕๖	๙	๑.๔๔	๖๒๓	๑๐๐.๐๐
ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำ กิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้องค์การสะพานปลาเกิดการ พัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ ไม่ยินดี)	๖๐๔	๙๖.๙๕	๑๙	๓.๐๕	๖๒๓	๑๐๐.๐๐
หากองค์การสะพานปลาดำเนิน กิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ ท่านจะช่วยบอกกล่าว หรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบ หรือไม่ (บอก/ไม่บอก)	๖๒๒	๙๙.๘๔	๑	๐.๑๖	๖๒๓	๑๐๐.๐๐
ถ้าท่านพบเห็นว่ามี การ ประกอบการ หรือการกระทำที่ เกี่ยวเนื่องกับการประกอบการ ที่ ก่อให้เกิดความเสียหายกับชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม ท่านจะแจ้งให้ องค์การสะพานปลาทราบหรือไม่ (แจ้ง/ไม่แจ้ง)	๖๑๖	๙๘.๘๘	๗	๑.๑๒	๖๒๓	๑๐๐.๐๐

บทที่ ๕

สรุปผลการศึกษาและแนวทางการดำเนินงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การสะพานปลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ครั้งที่ ๒) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง รวม ๑๔ แห่ง ผลการวิเคราะห์พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดรวม ๖๒๓ คน มีสถานะเป็นผู้รับบริการ ๔๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๘ เป็นผู้ประกอบการ ๒๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๘ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๘ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๐ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงมากกว่า ๑๐ ปี จำนวน ๒๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๕

๕.๑ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

จากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมความคาดหวังคุณภาพการบริการจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๖๒๓ คนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘๖๖ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ ๑.๐๑๔๑ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับได้ ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒) ด้านความน่าเชื่อถือ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑) ด้านความรับผิดชอบและด้านการเอาใจใส่มีภาพรวมเฉลี่ยเท่ากัน (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๐) และลำดับสุดท้ายคือด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑)

๕.๒ การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

จากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมการรับรู้คุณภาพการบริการจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๖๒๓ คนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒๒๔ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ ๐.๙๑๒ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับได้ ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗) ด้านความรับผิดชอบ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕) ด้านการให้ความมั่นใจ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓) ด้านการเอาใจใส่ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒) และลำดับสุดท้ายคือด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๖)

๕.๓ ทิศทางของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลามีทิศทางที่เป็นบวก คือมีความพึงพอใจรวมทั้งหมด ๒๔ ข้อจาก ๒๔ ข้อ โดยภาพรวมเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและ

ทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๖๒๓ คน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกด้าน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ลำดับที่ ๑ เป็นภาพรวมของด้านความน่าเชื่อถือ (มีค่า $S = ๐.๒๖$) ลำดับที่ ๒ มี ๒ ด้าน ได้แก่ ๑) ภาพรวมของด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และ ๒) ภาพรวมของด้านความรับผิดชอบ (มีค่า $S = ๐.๒๕$) ลำดับที่ ๓ เป็นภาพรวมของด้านการเอาใจใส่ (มีค่า $S = ๐.๒๒$) และลำดับสุดท้ายเป็นภาพรวมของด้านการให้ความมั่นใจ (มีค่า $S = ๐.๒๑$)

สรุปได้ว่า จากแบบสอบถามคุณภาพการบริการขององค์การสะพานปลา ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา มีทิศทางที่เป็นบวก คือมีความพึงพอใจ มากกว่า ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การสะพานปลา

๕.๔ ทิศทางของทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสะพานปลาและทำเทียบเรือประมง

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันในครั้งนี้ ใช้ประเด็นคำถามด้านทัศนคติ ๓ ประเด็น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา มีค่าเฉลี่ยทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมต่อองค์การสะพานปลา ร้อยละ ๘๘.๕๖ โดยสะท้อนจากทัศนคติที่ยินดีเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาองค์กรในทางที่ดีขึ้น ช่วยเหลือองค์กรในการกระจายข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และพร้อมที่จะรักษาชื่อเสียงให้กับองค์กร

๕.๕ ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การสะพานปลา

จากการศึกษา การเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ของระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับที่มีความคาดหวังมากทุกข้อ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมากเช่นเดียวกัน ดังนั้น องค์การสะพานปลาจะต้องรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการไว้ และพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นมากกว่าเดิม

ตารางที่ ๑๐ แสดงการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ของระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวัง (E) ของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (S) ของผู้ใช้บริการ	แนวทางการดำเนินงานขององค์การสะพานปลา
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)			
๑.๑	มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวัง (E) ของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (S) ของผู้ใช้บริการ	แนวทางการดำเนินงานขององค์กรสะพานปลา
๑.๒	มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๑.๓	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๑.๔	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๑.๕	มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๑.๖	มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้าง ภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๑.๗	ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๑.๘	มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๑.๙	มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)			
๒.๑	มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชื้อ/ขายที่ชัดเจน	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๒.๒	มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๒.๓	เจ้าหน้าที่ขององค์กรสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะให้บริการได้	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๒.๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility)			
๓.๑	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๓.๒	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวัง (E) ของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (S) ของผู้ใช้บริการ	แนวทางการดำเนินงานขององค์การสะพานปลา
๓.๓	มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๓.๔	มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance)			
๔.๑	สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๔.๒	มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๔.๓	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๔.๔	เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๕	การเอาใจใส่ (Empathy)			
๕.๑	มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๕.๒	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา 1 ชั่วโมง	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ
๕.๓	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก	รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ และผู้ประกอบการสะพานปลา/ท่าเทียบเรือประมง

องค์การสะพานปลาจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มาใช้บริการและผู้ประกอบการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เพื่อเป็นข้อมูลที่สำคัญในการปรับปรุงพัฒนาและบริหารจัดการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1 ๑. ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ผู้ประกอบกิจการแพปลา
- ลูกค้ำผู้มารับบริการ
- ชาวประมง
- ผู้เช่าทรัพย์สิน

2 ๒. เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ชาย
- หญิง

3 **๓. อายุ ***

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- น้อยกว่า ๒๐ ปี
- ๒๑ - ๓๐ ปี
- ๓๑ - ๔๐ ปี
- ๔๑ - ๕๐ ปี
- ๕๑ - ๖๐ ปี
- มากกว่า ๖๐ ปี

4 **๔. ระดับการศึกษา ***

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

5 ๕. สะพานปลา/ทำเทียบเรือประมงที่ท่านใช้บริการ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- สะพานปลากรุงเทพ
- สะพานปลาสมุทรสาคร
- สะพานปลาสมุทรปราการ
- สะพานปลานครศรีธรรมราช
- ทำเทียบเรือประมงตราด
- ทำเทียบเรือประมงอ่างศิลา
- ทำเทียบเรือประมงหัวหิน
- ทำเทียบเรือประมงชุมพร
- ทำเทียบเรือประมงหลังสวน
- ทำเทียบเรือประมงระนอง
- ทำเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี
- ทำเทียบเรือประมงภูเก็ต
- ทำเทียบเรือประมงสงขลา
- ทำเทียบเรือประมงสงขลา ๒ (ท่าสะพาน)
- ทำเทียบเรือประมงสตูล
- ทำเทียบเรือประมงปัตตานี
- ทำเทียบเรือประมงนราธิวาส

6 ๖. ท่านเคยใช้บริการ/รู้จักสะพานปลาและ/หรือทำเทียบเรือประมงแห่งนี้เป็นระยะเวลา *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ยังไม่เคยใช้บริการและกำลังคิดจะใช้บริการ
- น้อยกว่า ๑ ปี
- ๑ - ๕ ปี
- ๖ - ๑๐ ปี
- มากกว่า ๑๐ ปี

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ

7 ๑. สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี: *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	น้อย ที่สุด(๑)	น้อย(๒)	ปาน กลาง(๓)	มาก(๔)	มาก ที่สุด(๕)
๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคาร ถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวก ในการเลือกซื้อ/ ขายปลา	<input type="radio"/>				
๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อม ใช้ งาน	<input type="radio"/>				
๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อ ความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	<input type="radio"/>				
๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดิน เท้า ห้องสุขาที่สะอาด	<input type="radio"/>				
๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้ บริการ	<input type="radio"/>				
๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้าง ภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	<input type="radio"/>				
๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสม แก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	<input type="radio"/>				
๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นส่วน และ มีการระบายน้ำเสียที่ถูกต้องลักษณะ	<input type="radio"/>				
๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับ ให้บริการจอด รถเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	<input type="radio"/>				

8 ๒. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	น้อยที่สุด(๑)	น้อย(๒)	ปานกลาง(๓)	มาก(๔)	มากที่สุด(๕)
๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัด/ขายที่ชัดเจน	<input type="radio"/>				
๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	<input type="radio"/>				
๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในขณะให้บริการได้	<input type="radio"/>				
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	<input type="radio"/>				

9 ๓. ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี : *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	น้อยที่สุด(๑)	น้อย(๒)	ปานกลาง(๓)	มาก(๔)	มากที่สุด(๕)
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	<input type="radio"/>				
๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	<input type="radio"/>				
๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	<input type="radio"/>				
๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ในการร้องเรียน	<input type="radio"/>				

10 ๔. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี : *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	น้อย ที่สุด(๑)	น้อย(๒)	ปาน กลาง(๓)	มาก(๔)	มาก ที่สุด(๕)
๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มี การนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ ผิดกฎหมาย	<input type="radio"/>				
๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ แปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	<input type="radio"/>				
๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	<input type="radio"/>				
๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และ ได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	<input type="radio"/>				

11 ๕. การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี : *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	น้อย ที่สุด(๑)	น้อย(๒)	ปาน กลาง(๓)	มาก(๔)	มาก ที่สุด(๕)
๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	<input type="radio"/>				
๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ในการให้บริการ ด้วยความรวดเร็วภายในเวลา 1 ชั่วโมง	<input type="radio"/>				
๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถาม ข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	<input type="radio"/>				

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้หลังได้รับบริการ

12 ๑. สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี: *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	น้อย ที่สุด(๑)	น้อย(๒)	ปาน กลาง(๓)	มาก(๔)	มาก ที่สุด(๕)
๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็น อาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวก ในการ เลือกซื้อ/ขายปลา	<input type="radio"/>				
๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อม ใช้ งาน	<input type="radio"/>				
๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อ ความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	<input type="radio"/>				
๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทาง เดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	<input type="radio"/>				
๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้ บริการ	<input type="radio"/>				
๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้าง ภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	<input type="radio"/>				
๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสม แก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	<input type="radio"/>				
๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และ มีการระบายน้ำเสียที่ถูกต้องลักษณะ	<input type="radio"/>				
๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับ ให้บริการจอด รถเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	<input type="radio"/>				

- 13 ๒. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	น้อยที่สุด(๑)	น้อย(๒)	ปานกลาง(๓)	มาก(๔)	มากที่สุด(๕)
๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัด/ชายที่ชัดเจน	<input type="radio"/>				
๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	<input type="radio"/>				
๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในขณะให้บริการได้	<input type="radio"/>				
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	<input type="radio"/>				

- 14 ๓. ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี : *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	น้อยที่สุด(๑)	น้อย(๒)	ปานกลาง(๓)	มาก(๔)	มากที่สุด(๕)
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	<input type="radio"/>				
๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	<input type="radio"/>				
๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	<input type="radio"/>				
๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	<input type="radio"/>				

15 ๔. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี : *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	น้อย ที่สุด(๑)	น้อย(๒)	ปาน กลาง(๓)	มาก(๔)	มาก ที่สุด(๕)
๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มี การนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ ผิดกฎหมาย	<input type="radio"/>				
๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ แปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	<input type="radio"/>				
๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	<input type="radio"/>				
๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และ ได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	<input type="radio"/>				

16 ๕. การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี : *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	น้อย ที่สุด(๑)	น้อย(๒)	ปาน กลาง(๓)	มาก(๔)	มาก ที่สุด(๕)
๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	<input type="radio"/>				
๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ในการให้บริการ ด้วยความรวดเร็วภายในเวลา 1 ชั่วโมง	<input type="radio"/>				
๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถาม ข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	<input type="radio"/>				

ส่วนที่ ๔ ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 17 ๔.๑ ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้ห้องค์การสะพานปลาเกิดการ พัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ยินดีมีส่วนร่วมทำกิจกรรม
- ไม่ยินดี

- 18 ๔.๒ จากข้อ ๔.๑ หากไม่ยินดี โปรดระบุเหตุผล *
-

- 19 ๔.๓ หากองค์การสะพานปลาดำเนินกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะช่วยบอกกล่าวหรือ กระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ช่วยกระจายข่าวกิจกรรม
- ไม่ช่วยกระจายข่าว

- 20 ๔.๔ จากข้อ ๔.๓ หากไม่ช่วยกระจายข่าว โปรดระบุเหตุผล *
-

- 21 ๔.๕ ถ้าท่านพบเห็นว่ามี การประกอบการ หรือการกระทำที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบการ ที่ก่อให้เกิด ความเสียหายกับชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม ท่านจะแจ้งให้ห้องค์การสะพานปลาทราบหรือไม่

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- แจ้งให้ทราบ
- ไม่แจ้งให้ทราบ

22 ๔.๖ จากข้อ ๔.๕ หากไม่แจ้งให้ทราบ โปรดระบุเหตุผล *

เนื้อหานี้มิได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรอง โดย Google

Google ฟอรัม

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๙	๓๔	๑๘๖	๑๘๖	๑๙๘	๖๒๓	๓.๘๗	๗๗.๓๐	๐.๙๘	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๑๔	๓๗	๒๒๐	๑๖๙	๑๘๓	๖๒๓	๓.๗๕	๗๕.๐๖	๑.๐๒	มาก	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๙	๔๓	๑๙๒	๑๘๖	๑๙๓	๖๒๓	๓.๘๒	๗๖.๓๗	๑.๐๐	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๒๔	๗๑	๑๙๔	๑๖๕	๑๖๙	๖๒๓	๓.๖๑	๗๒.๓๐	๑.๑๒	มาก	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๒๐	๕๘	๑๗๘	๑๘๕	๑๘๒	๖๒๓	๓.๗๒	๗๔.๔๕	๑.๐๘	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๒๔	๕๗	๑๙๕	๑๖๓	๑๘๔	๖๒๓	๓.๖๘	๗๓.๖๔	๑.๑๑	มาก	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓๖	๖๐	๑๘๘	๑๗๙	๑๖๐	๖๒๓	๓.๕๙	๗๑.๗๕	๑.๑๔	มาก	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๒๗	๕๘	๑๗๒	๒๐๔	๑๖๒	๖๒๓	๓.๖๗	๗๓.๓๒	๑.๑๐	มาก	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓๓	๔๕	๑๗๔	๑๙๔	๑๗๗	๖๒๓	๓.๗๐	๗๔.๐๐	๑.๑๒	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๑๙๖	๔๖๓	๑๖๙๙	๑๖๔๑	๑๖๐๘	๖๒๓	๓.๗๑	๗๔.๒๔	๑.๐๗	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๑๐	๔๕	๒๐๕	๑๗๙	๑๘๔	๖๒๓	๓.๗๗	๗๕.๔๔	๑.๐๑	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๑๕	๕๕	๑๗๕	๑๘๖	๑๙๒	๖๒๓	๓.๗๘	๗๕.๕๔	๑.๐๖	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๑๖	๔๕	๑๖๕	๑๙๙	๑๙๘	๖๒๓	๓.๘๓	๗๖.๖๐	๑.๐๔	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๙	๔๐	๑๙๒	๑๗๙	๒๐๓	๖๒๓	๓.๘๔	๗๖.๘๙	๑.๐๐	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๕๐	๑๘๕	๗๓๗	๗๔๓	๗๗๗	๖๒๓	๓.๘๑	๗๖.๑๒	๑.๐๓	มาก	
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๑	๒๙	๑๙๗	๑๘๗	๒๐๙	๖๒๓	๓.๙๒	๗๘.๓๙	๐.๙๓	มาก	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
๓.๒	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๖	๓๐	๑๙๓	๑๙๖	๑๙๘	๖๒๓	๓.๘๘	๗๗.๖๒	๐.๙๕	มาก
๓.๓	มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๒๙	๓๘	๒๐๘	๑๙๒	๑๕๖	๖๒๓	๓.๖๕	๗๓.๐๗	๑.๐๗	มาก
๓.๔	มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๑๐	๕๘	๑๘๑	๒๑๒	๑๖๒	๖๒๓	๓.๗๓	๗๔.๖๗	๑.๐๐	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๔๖	๑๕๕	๗๗๙	๗๘๗	๗๒๕	๖๒๓	๓.๘๐	๗๕.๙๔	๐.๙๙	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
๔.๑	สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๑๑	๓๖	๑๘๑	๒๑๑	๑๘๔	๖๒๓	๓.๘๓	๗๖.๖๙	๐.๙๘	มาก
๔.๒	มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๖	๔๒	๑๗๓	๒๔๑	๑๖๑	๖๒๓	๓.๘๒	๗๖.๓๑	๐.๙๓	มาก
๔.๓	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๑๒	๓๒	๑๘๔	๒๓๔	๑๖๑	๖๒๓	๓.๘๐	๗๖.๐๒	๐.๙๕	มาก
๔.๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๑๒	๓๐	๑๘๗	๒๒๐	๑๗๔	๖๒๓	๓.๘๒	๗๖.๔๗	๐.๙๖	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔๑	๑๔๐	๗๒๕	๙๐๖	๖๘๐	๖๒๓	๓.๘๒	๗๖.๓๗	๐.๙๖	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
๕.๑	มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๑๙	๔๒	๒๐๐	๑๘๕	๑๗๗	๖๒๓	๓.๗๔	๗๔.๗๐	๑.๐๔	มาก
๕.๒	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๑๗	๓๕	๑๙๓	๑๘๑	๑๙๗	๖๒๓	๓.๘๑	๗๖.๒๑	๑.๐๔	มาก
๕.๓	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๙	๓๔	๑๙๕	๑๘๖	๑๙๙	๖๒๓	๓.๘๕	๗๗.๐๕	๐.๙๙	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๔๕	๑๑๑	๕๘๘	๕๕๒	๕๗๓	๖๒๓	๓.๘๐	๗๕.๙๙	๑.๐๒	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๗๖	๒๑๑	๙๐๖	๙๒๖	๘๗๓	๖๒๓	๓.๗๘๖๖	๗๕.๗๓๑	๑.๐๑๔๑	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๑๕	๑๔	๑๐๙	๒๗๙	๒๐๖	๖๒๓	๔.๐๔	๘๐.๗๔	๐.๙๑	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๑๑	๑๘	๑๕๔	๒๔๐	๒๐๐	๖๒๓	๓.๙๖	๗๙.๒๓	๐.๙๒	มาก	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๑๔	๑๗	๑๕๑	๒๓๖	๒๐๕	๖๒๓	๓.๙๖	๗๙.๒๖	๐.๙๕	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๒๙	๒๑	๑๒๗	๒๕๔	๑๙๒	๖๒๓	๓.๙๐	๗๗.๙๑	๑.๐๓	มาก	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๑๓	๒๖	๑๒๓	๒๔๖	๒๑๕	๖๒๓	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๙๕	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๑๗	๓๓	๑๑๓	๒๕๔	๒๐๖	๖๒๓	๓.๙๖	๗๙.๒๐	๐.๙๙	มาก	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๒๗	๒๖	๑๑๑	๒๕๘	๒๐๑	๖๒๓	๓.๙๓	๗๘.๕๙	๑.๐๓	มาก	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๒๔	๒๘	๙๘	๒๘๕	๑๘๘	๖๒๓	๓.๙๔	๗๘.๗๕	๑.๐๐	มาก	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๒๘	๑๔	๑๒๗	๒๕๗	๑๙๗	๖๒๓	๓.๙๓	๗๘.๖๒	๑.๐๑	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๑๗๘	๑๙๗	๑๑๑๓	๒๓๐๙	๑๘๑๐	๖๒๓	๓.๙๖	๗๙.๑๔	๐.๙๘	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๑๕	๖	๑๒๘	๒๖๕	๒๐๙	๖๒๓	๔.๐๔	๘๐.๗๔	๐.๙๐	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๑๕	๑๙	๑๑๕	๒๕๙	๒๑๕	๖๒๓	๔.๐๓	๘๐.๕๑	๐.๙๔	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๑๒	๘	๑๒๗	๒๔๖	๒๓๐	๖๒๓	๔.๐๘	๘๑.๖๑	๐.๙๐	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๑๓	๕	๑๒๐	๒๔๒	๒๔๓	๖๒๓	๔.๑๒	๘๒.๓๔	๐.๙๐	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๕๕	๓๘	๔๙๐	๑๐๑๒	๘๙๗	๖๒๓	๔.๐๗	๘๑.๓๐	๐.๙๑	มาก	
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๑๑	๑๒๓	๒๕๗	๒๒๗	๖๒๓	๔.๑๑	๘๒.๑๒	๐.๘๔	มาก	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
๓.๒	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๕	๘	๑๑๗	๒๖๙	๒๒๔	๖๒๓	๔.๑๒	๘๒.๔๑	๐.๘๒	มาก
๓.๓	มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๒๑	๑๙	๑๕๖	๒๔๒	๑๘๕	๖๒๓	๓.๘๘	๗๗.๖๖	๐.๙๙	มาก
๓.๔	มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๑๒	๑๗	๑๐๘	๒๖๐	๒๒๖	๖๒๓	๔.๐๘	๘๑.๕๑	๐.๙๑	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๔๓	๕๕	๕๐๔	๑๐๒๘	๘๖๒	๖๒๓	๔.๐๕	๘๐.๙๒	๐.๘๙	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
๔.๑	สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๑๑	๑๖	๑๑๙	๒๘๒	๑๙๕	๖๒๓	๔.๐๒	๘๐.๓๒	๐.๘๘	มาก
๔.๒	มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๑๑	๑๒	๑๒๐	๒๙๒	๑๘๘	๖๒๓	๔.๐๒	๘๐.๓๒	๐.๘๖	มาก
๔.๓	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๑๒	๖	๑๒๗	๒๗๘	๒๐๐	๖๒๓	๔.๐๔	๘๐.๗๗	๐.๘๖	มาก
๔.๔	เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๑๑	๑๒	๑๒๔	๒๗๒	๒๐๔	๖๒๓	๔.๐๔	๘๐.๗๑	๐.๘๘	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔๕	๔๖	๔๙๐	๑๑๒๔	๗๘๗	๖๒๓	๔.๐๓	๘๐.๕๓	๐.๘๗	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
๕.๑	มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๑๑	๒๒	๑๒๕	๒๖๑	๒๐๔	๖๒๓	๔.๐๐	๘๐.๐๓	๐.๙๒	มาก
๕.๒	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๑๑	๒๐	๑๑๕	๒๖๔	๒๑๓	๖๒๓	๔.๐๔	๘๐.๗๗	๐.๙๑	มาก
๕.๓	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๑๑	๒๑	๑๒๖	๒๕๖	๒๐๙	๖๒๓	๔.๐๑	๘๐.๒๒	๐.๙๒	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๓๓	๖๓	๓๖๖	๗๘๑	๖๒๖	๖๒๓	๔.๐๒	๘๐.๓๔	๐.๙๑	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๗๑	๘๐	๕๙๓	๑๒๕๑	๙๙๖	๖๒๓	๔.๐๒๒๔	๘๐.๔๔๘	๐.๙๑๒	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๔.๐๔	๓.๘๗	๐.๑๗	พึงพอใจมาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓.๙๖	๓.๗๕	๐.๒๑	พึงพอใจมาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๓.๙๖	๓.๘๒	๐.๑๔	พึงพอใจมาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓.๙๐	๓.๖๑	๐.๒๘	พึงพอใจมาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๐๐	๓.๗๒	๐.๒๘	พึงพอใจมาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๓.๙๖	๓.๖๘	๐.๒๘	พึงพอใจมาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๓.๙๓	๓.๕๙	๐.๓๔	พึงพอใจมาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓.๙๔	๓.๖๗	๐.๒๗	พึงพอใจมาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๙๓	๓.๗๐	๐.๒๓	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๓.๙๖	๓.๗๑	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๔.๐๔	๓.๗๗	๐.๒๖	พึงพอใจมาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๔.๐๓	๓.๗๘	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๔.๐๘	๓.๘๓	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๔.๑๒	๓.๘๔	๐.๒๗	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๐๗	๓.๘๑	๐.๒๖	พึงพอใจมาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๑๑	๓.๙๒	๐.๑๙	พึงพอใจมาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) $S = (P) - (E)$	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๔.๑๒	๓.๘๘	๐.๒๔	พึงพอใจมาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๓.๘๘	๓.๖๕	๐.๒๓	พึงพอใจมาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๔.๐๘	๓.๗๓	๐.๓๕	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๔.๐๕	๓.๘๐	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๔.๐๒	๓.๘๓	๐.๑๘	พึงพอใจมาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๔.๐๒	๓.๘๒	๐.๒๐	พึงพอใจมาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๐๔	๓.๘๐	๐.๒๔	พึงพอใจมาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๐๔	๓.๘๒	๐.๒๑	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔.๐๓	๓.๘๒	๐.๒๑	พึงพอใจมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๔.๐๐	๓.๗๔	๐.๒๗	พึงพอใจมาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๔.๐๔	๓.๘๑	๐.๒๓	พึงพอใจมาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔.๐๑	๓.๘๕	๐.๑๖	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๔.๐๒	๓.๘๐	๐.๒๒	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๕	๑๙	๑๓๑	๑๓๗	๑๒๙	๔๒๑	๓.๘๗	๗๗.๓๔	๐.๙๕	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๖	๑๘	๑๖๐	๑๐๗	๑๓๐	๔๒๑	๓.๘๐	๗๕.๙๖	๐.๙๘	มาก	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๕	๒๔	๑๓๖	๑๓๐	๑๒๖	๔๒๑	๓.๘๒	๗๖.๔๘	๐.๙๗	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๑๐	๕๑	๑๓๔	๑๑๙	๑๐๗	๔๒๑	๓.๖๒	๗๒.๔๐	๑.๐๗	มาก	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๑๐	๔๑	๑๒๕	๑๒๑	๑๒๔	๔๒๑	๓.๗๓	๗๔.๕๘	๑.๐๗	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๑๕	๓๙	๑๔๐	๑๐๙	๑๑๘	๔๒๑	๓.๖๕	๗๓.๐๖	๑.๑๐	มาก	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๒๓	๓๖	๑๓๖	๑๒๗	๙๙	๔๒๑	๓.๕๗	๗๑.๕๐	๑.๑๑	มาก	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๑๘	๓๔	๑๒๘	๑๔๑	๑๐๐	๔๒๑	๓.๖๔	๗๒.๘๓	๑.๐๗	มาก	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๒๓	๒๙	๑๒๗	๑๓๒	๑๑๐	๔๒๑	๓.๖๖	๗๓.๑๑	๑.๑๑	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๑๑๕	๒๙๑	๑๒๑๗	๑๑๒๓	๑๐๔๓	๔๒๑	๓.๗๑	๗๔.๑๔	๑.๐๕	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๑๐	๒๑	๑๕๓	๑๑๗	๑๒๐	๔๒๑	๓.๗๕	๗๔.๙๖	๑.๐๑	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๑๑	๓๖	๑๒๑	๑๑๔	๑๓๙	๔๒๑	๓.๗๙	๗๕.๘๒	๑.๐๘	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๑๑	๓๒	๑๑๖	๑๒๙	๑๓๓	๔๒๑	๓.๘๑	๗๖.๑๕	๑.๐๕	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๖	๒๙	๑๔๑	๑๑๓	๑๓๒	๔๒๑	๓.๘๐	๗๕.๙๑	๑.๐๑	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๓๘	๑๑๘	๕๓๑	๔๗๓	๕๒๔	๔๒๑	๓.๗๙	๗๕.๗๑	๑.๐๔	มาก	
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๑๔	๑๔๖	๑๒๘	๑๓๓	๔๒๑	๓.๙๐	๗๘.๐๐	๐.๙๐	มาก	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
๓.๒	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๕	๑๗	๑๔๒	๑๒๕	๑๓๒	๔๒๑	๓.๘๖	๗๗.๑๕	๐.๙๖	มาก
๓.๓	มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๒๔	๒๓	๑๔๐	๑๓๐	๑๐๔	๔๒๑	๓.๖๓	๗๒.๖๔	๑.๐๙	มาก
๓.๔	มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๖	๔๕	๑๒๕	๑๓๗	๑๐๘	๔๒๑	๓.๗๐	๗๔.๐๑	๑.๐๒	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๓๕	๙๙	๕๕๓	๕๒๐	๔๗๗	๔๒๑	๓.๗๗	๗๕.๔๕	๐.๙๙	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
๔.๑	สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๑๐	๒๒	๑๓๗	๑๔๐	๑๑๒	๔๒๑	๓.๗๖	๗๕.๒๕	๐.๙๙	มาก
๔.๒	มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๕	๓๐	๑๒๒	๑๖๕	๙๙	๔๒๑	๓.๗๖	๗๕.๓๐	๐.๙๔	มาก
๔.๓	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๑๐	๒๑	๑๓๐	๑๖๒	๙๘	๔๒๑	๓.๗๕	๗๕.๐๑	๐.๙๕	มาก
๔.๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๑๐	๒๐	๑๓๕	๑๕๒	๑๐๔	๔๒๑	๓.๗๖	๗๕.๑๕	๐.๙๗	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๓๕	๙๓	๕๒๔	๖๑๙	๔๑๓	๔๒๑	๓.๗๖	๗๕.๑๘	๐.๙๖	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
๕.๑	มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๑๕	๓๒	๑๓๙	๑๑๖	๑๑๙	๔๒๑	๓.๖๙	๗๓.๘๒	๑.๐๘	มาก
๕.๒	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๑๐	๒๗	๑๓๔	๑๒๑	๑๒๙	๔๒๑	๓.๗๙	๗๕.๗๒	๑.๐๓	มาก
๕.๓	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๕	๒๐	๑๔๓	๑๒๒	๑๓๑	๔๒๑	๓.๘๔	๗๖.๗๗	๐.๙๗	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๓๐	๗๙	๔๑๖	๓๕๙	๓๗๙	๔๒๑	๓.๗๗	๗๕.๔๔	๑.๐๓	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๕๑	๑๓๖	๖๔๘	๖๑๙	๕๖๗	๔๒๑	๓.๗๕๙๒	๗๕.๑๘๔	๑.๐๑๓๖	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๑๕	๖	๗๐	๑๙๔	๑๓๖	๔๒๑	๔.๐๒	๘๐.๓๘	๐.๙๔	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๕	๙	๑๑๒	๑๕๘	๑๓๗	๔๒๑	๓.๙๘	๗๙.๕๗	๐.๙๐	มาก	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๑๐	๖	๑๑๑	๑๕๗	๑๓๗	๔๒๑	๓.๙๖	๗๙.๑๙	๐.๙๔	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๒๐	๑	๙๘	๑๗๖	๑๒๖	๔๒๑	๓.๙๒	๗๘.๓๔	๐.๙๙	มาก	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๑๐	๙	๘๘	๑๖๘	๑๔๖	๔๒๑	๔.๐๒	๘๐.๔๓	๐.๙๓	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๑๐	๑๙	๘๐	๑๖๖	๑๔๖	๔๒๑	๓.๙๙	๗๙.๘๖	๐.๙๗	มาก	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๑๕	๑๐	๘๒	๑๘๐	๑๓๔	๔๒๑	๓.๙๗	๗๙.๓๓	๐.๙๗	มาก	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๑๕	๑๑	๗๑	๒๐๒	๑๒๒	๔๒๑	๓.๙๖	๗๙.๑๙	๐.๙๕	มาก	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๒๐	๑	๙๗	๑๗๖	๑๒๗	๔๒๑	๓.๙๒	๗๘.๔๓	๐.๙๙	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๑๒๐	๗๒	๘๐๙	๑๕๗๗	๑๒๑๑	๔๒๑	๓.๙๗	๗๙.๔๑	๐.๙๕	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๑๐	๑	๙๑	๑๖๙	๑๕๐	๔๒๑	๔.๐๖	๘๑.๒๔	๐.๙๐	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๑๐	๑๑	๘๒	๑๖๕	๑๕๓	๔๒๑	๔.๐๔	๘๐.๘๖	๐.๙๕	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๑๐	๑	๙๗	๑๖๐	๑๕๓	๔๒๑	๔.๐๕	๘๑.๐๙	๐.๙๑	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๑๐	๑	๘๔	๑๖๑	๑๖๕	๔๒๑	๔.๑๑	๘๒.๒๘	๐.๙๑	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔๐	๑๔	๓๕๔	๖๕๕	๖๒๑	๔๒๑	๔.๐๗	๘๑.๓๗	๐.๙๒	มาก	
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๖	๘๖	๑๗๑	๑๕๓	๔๒๑	๔.๐๙	๘๑.๘๕	๐.๘๖	มาก	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
๓.๒	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๕	๑	๘๐	๑๘๓	๑๕๒	๔๒๑	๔.๑๓	๘๒.๕๗	๐.๘๒	มาก
๓.๓	มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๑๕	๑๑	๑๑๑	๑๖๔	๑๒๐	๔๒๑	๓.๘๖	๗๗.๒๐	๐.๙๙	มาก
๓.๔	มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๑๐	๑๑	๗๔	๑๗๖	๑๕๐	๔๒๑	๔.๐๕	๘๑.๐๙	๐.๙๓	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๓๕	๒๙	๓๕๑	๖๙๔	๕๗๕	๔๒๑	๔.๐๓	๘๐.๖๘	๐.๙๐	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
๔.๑	สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๑๐	๙	๘๗	๑๘๖	๑๒๙	๔๒๑	๓.๙๘	๗๙.๖๗	๐.๙๑	มาก
๔.๒	มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๑๐	๖	๘๗	๑๙๗	๑๒๑	๔๒๑	๓.๙๘	๗๙.๕๗	๐.๘๙	มาก
๔.๓	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๑๐	๒	๙๔	๑๘๔	๑๓๑	๔๒๑	๔.๐๐	๘๐.๑๐	๐.๘๙	มาก
๔.๔	เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๑๐	๗	๙๑	๑๘๓	๑๓๐	๔๒๑	๓.๙๙	๗๙.๗๑	๐.๙๑	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔๐	๒๔	๓๕๙	๗๕๐	๕๑๑	๔๒๑	๓.๙๙	๗๙.๗๖	๐.๙๐	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
๕.๑	มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๑๐	๑๐	๘๐	๑๘๑	๑๔๐	๔๒๑	๔.๐๒	๘๐.๔๓	๐.๙๒	มาก
๕.๒	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๑๐	๑๐	๗๘	๑๘๐	๑๔๓	๔๒๑	๔.๐๓	๘๐.๖๗	๐.๙๒	มาก
๕.๓	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๑๐	๑๐	๘๗	๑๗๗	๑๓๗	๔๒๑	๔.๐๐	๗๙.๙๕	๐.๙๓	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๓๐	๓๐	๒๔๕	๕๓๘	๔๒๐	๔๒๑	๔.๐๒	๘๐.๓๕	๐.๙๒	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๕๓	๓๔	๔๒๔	๘๔๓	๖๖๘	๔๒๑	๔.๐๑๕๗	๘๐.๓๑๔	๐.๙๑๘๓	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๔.๐๒	๓.๘๗	๐.๑๕	พึงพอใจมาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓.๙๘	๓.๘๐	๐.๑๘	พึงพอใจมาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๓.๙๖	๓.๘๒	๐.๑๔	พึงพอใจมาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓.๙๒	๓.๖๒	๐.๓๐	พึงพอใจมาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๐๒	๓.๗๓	๐.๒๙	พึงพอใจมาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๓.๙๙	๓.๖๕	๐.๓๔	พึงพอใจมาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๙๗	๓.๕๗	๐.๓๙	พึงพอใจมาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓.๙๖	๓.๖๔	๐.๓๒	พึงพอใจมาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๙๒	๓.๖๖	๐.๒๖	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๓.๙๗	๓.๗๑	๐.๒๖	พึงพอใจมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๔.๐๖	๓.๗๕	๐.๓๑	พึงพอใจมาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๔.๐๔	๓.๗๙	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๔.๐๕	๓.๘๑	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๔.๑๑	๓.๘๐	๐.๓๒	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๐๗	๓.๗๙	๐.๒๘	พึงพอใจมาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๐๙	๓.๙๐	๐.๑๙	พึงพอใจมาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๔.๑๓	๓.๘๖	๐.๒๗	พึงพอใจมาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๓.๘๖	๓.๖๓	๐.๒๓	พึงพอใจมาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๔.๐๕	๓.๗๐	๐.๓๕	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๔.๐๓	๓.๗๗	๐.๒๖	พึงพอใจมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๓.๙๘	๓.๗๖	๐.๒๒	พึงพอใจมาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๓.๙๘	๓.๗๖	๐.๒๑	พึงพอใจมาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๐๐	๓.๗๕	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๓.๙๙	๓.๗๖	๐.๒๓	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๓.๙๙	๓.๗๖	๐.๒๓	พึงพอใจมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๔.๐๒	๓.๖๙	๐.๓๓	พึงพอใจมาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๔.๐๓	๓.๗๙	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔.๐๐	๓.๘๔	๐.๑๖	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๔.๐๒	๓.๗๗	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๔	๑๕	๕๕	๕๙	๖๙	๒๐๒	๓.๘๖	๗๗.๑๓	๑.๐๕	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๘	๑๙	๖๐	๖๒	๕๓	๒๐๒	๓.๖๕	๗๓.๐๗	๑.๑๐	มาก	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๔	๑๙	๕๖	๕๖	๖๗	๒๐๒	๓.๘๐	๗๖.๐๔	๑.๐๘	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๑๔	๒๐	๖๐	๔๖	๖๒	๒๐๒	๓.๖๐	๗๑.๙๘	๑.๒๓	มาก	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๑๐	๑๗	๕๓	๖๔	๕๘	๒๐๒	๓.๗๐	๗๔.๐๖	๑.๑๓	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๙	๑๘	๕๕	๕๔	๖๖	๒๐๒	๓.๗๔	๗๔.๗๕	๑.๑๕	มาก	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๑๓	๒๔	๕๒	๕๒	๖๑	๒๐๒	๓.๖๑	๗๒.๑๘	๑.๒๒	มาก	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๙	๒๔	๔๔	๖๓	๖๒	๒๐๒	๓.๗๑	๗๔.๒๖	๑.๑๗	มาก	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๑๐	๑๖	๔๗	๖๒	๖๗	๒๐๒	๓.๗๙	๗๕.๗๔	๑.๑๕	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๘๑	๑๗๒	๔๘๒	๕๑๘	๕๖๕	๒๐๒	๓.๗๒	๗๔.๓๖	๑.๑๔	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๒๔	๕๒	๖๒	๖๔	๒๐๒	๓.๘๒	๗๖.๓๔	๑.๐๓	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๔	๑๙	๕๔	๗๒	๕๓	๒๐๒	๓.๗๔	๗๔.๘๕	๑.๐๓	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๕	๑๓	๔๙	๗๐	๖๕	๒๐๒	๓.๘๗	๗๗.๔๓	๑.๐๓	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๓	๑๑	๕๑	๖๖	๗๑	๒๐๒	๓.๙๔	๗๘.๘๑	๑.๐๐	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๑๒	๖๗	๒๐๖	๒๗๐	๒๕๓	๒๐๒	๓.๘๔	๗๖.๘๖	๑.๐๒	มาก	
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๑	๑๕	๕๑	๕๙	๗๖	๒๐๒	๓.๙๖	๗๙.๑๑	๑.๐๐	มาก	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
๓.๒	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๑	๑๓	๕๑	๗๑	๖๖	๒๐๒	๓.๙๓	๗๘.๕๑	๐.๙๖	มาก
๓.๓	มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๕	๑๕	๖๘	๖๒	๕๒	๒๐๒	๓.๖๙	๗๓.๘๖	๑.๐๓	มาก
๓.๔	มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๔	๑๓	๕๖	๗๕	๕๔	๒๐๒	๓.๘๐	๗๕.๙๔	๐.๙๙	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๑๑	๕๖	๒๒๖	๒๖๗	๒๔๘	๒๐๒	๓.๘๔	๗๖.๘๖	๐.๙๙	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
๔.๑	สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๑	๑๔	๔๔	๗๑	๗๒	๒๐๒	๓.๙๘	๗๙.๖๐	๐.๙๗	มาก
๔.๒	มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๑	๑๒	๕๑	๗๖	๖๒	๒๐๒	๓.๙๒	๗๘.๓๒	๐.๙๓	มาก
๔.๓	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๒	๑๑	๕๔	๗๒	๖๓	๒๐๒	๓.๙๐	๗๘.๐๒	๐.๙๖	มาก
๔.๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๒	๑๐	๕๒	๖๘	๗๐	๒๐๒	๓.๙๖	๗๙.๑๑	๐.๙๖	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๖	๔๗	๒๐๑	๒๘๗	๒๖๗	๒๐๒	๓.๙๔	๗๘.๗๖	๐.๙๖	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
๕.๑	มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๔	๑๐	๖๑	๖๙	๕๘	๒๐๒	๓.๘๒	๗๖.๔๔	๐.๙๙	มาก
๕.๒	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๗	๘	๕๙	๖๐	๖๘	๒๐๒	๓.๘๖	๗๗.๑๓	๑.๐๖	มาก
๕.๓	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔	๑๔	๕๒	๖๔	๖๘	๒๐๒	๓.๘๘	๗๗.๕๒	๑.๐๔	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๑๕	๓๒	๑๗๒	๑๙๓	๑๙๔	๒๐๒	๓.๘๕	๗๗.๐๓	๑.๐๓	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๒๕	๗๕	๒๕๗	๓๐๗	๓๐๕	๒๐๒	๓.๘๓๘๖	๗๖.๗๗๒	๑.๐๒๘๒	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๘	๓๙	๘๕	๗๐	๒๐๒	๔.๐๗	๘๑.๓๙	๐.๘๖	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๖	๙	๔๒	๘๒	๖๓	๒๐๒	๓.๙๒	๗๘.๔๒	๑.๐๐	มาก	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๔	๑๑	๔๐	๗๙	๖๘	๒๐๒	๓.๙๗	๗๙.๓๑	๐.๙๘	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๙	๒๐	๒๙	๗๘	๖๖	๒๐๒	๓.๘๕	๗๖.๙๓	๑.๑๓	มาก	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๓	๑๗	๓๕	๗๘	๖๙	๒๐๒	๓.๙๕	๗๙.๐๑	๑.๐๑	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๗	๑๔	๓๓	๘๘	๖๐	๒๐๒	๓.๘๙	๗๗.๗๒	๑.๐๔	มาก	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๑๒	๑๖	๒๙	๗๘	๖๗	๒๐๒	๓.๘๕	๗๖.๙๓	๑.๑๖	มาก	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๙	๑๗	๒๗	๘๓	๖๖	๒๐๒	๓.๘๙	๗๗.๗๒	๑.๑๑	มาก	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๘	๑๓	๓๐	๘๑	๗๐	๒๐๒	๓.๙๕	๗๘.๙๑	๑.๐๗	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๕๘	๑๒๕	๓๐๔	๗๓๒	๕๙๙	๒๐๒	๓.๙๒	๗๘.๔๘	๑.๐๔	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๕	๕	๓๗	๙๖	๕๙	๒๐๒	๓.๙๘	๗๙.๖๐	๐.๙๑	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๕	๘	๓๓	๙๔	๖๒	๒๐๒	๓.๙๙	๗๙.๗๐	๐.๙๔	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๒	๗	๓๐	๘๖	๗๗	๒๐๒	๔.๑๓	๘๒.๕๗	๐.๘๘	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๓	๔	๓๖	๘๑	๗๘	๒๐๒	๔.๑๒	๘๒.๓๘	๐.๙๐	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๑๕	๒๔	๑๓๖	๓๕๗	๒๗๖	๒๐๒	๔.๐๕	๘๑.๐๖	๐.๙๑	มาก	
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๕	๓๗	๘๖	๗๔	๒๐๒	๔.๑๓	๘๒.๕๗	๐.๘๒	มาก	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
๓.๒	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๗	๓๗	๘๖	๗๒	๒๐๒	๔.๑๐	๘๑.๙๘	๐.๘๔	มาก
๓.๓	มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๖	๘	๔๕	๗๘	๖๕	๒๐๒	๓.๙๓	๗๘.๕๑	๑.๐๐	มาก
๓.๔	มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๒	๖	๓๔	๘๔	๗๖	๒๐๒	๔.๑๑	๘๒.๒๘	๐.๘๘	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๘	๒๖	๑๕๓	๓๓๔	๒๘๗	๒๐๒	๔.๐๗	๘๑.๓๔	๐.๘๙	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
๔.๑	สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๑	๗	๓๒	๙๖	๖๖	๒๐๒	๔.๐๘	๘๑.๕๘	๐.๘๔	มาก
๔.๒	มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๑	๖	๓๓	๙๕	๖๗	๒๐๒	๔.๐๙	๘๑.๗๘	๐.๘๓	มาก
๔.๓	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๒	๔	๓๓	๙๔	๖๙	๒๐๒	๔.๑๐	๘๒.๐๘	๐.๘๔	มาก
๔.๔	เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๑	๕	๓๓	๘๙	๗๔	๒๐๒	๔.๑๓	๘๒.๖๗	๐.๘๓	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๕	๒๒	๑๓๑	๓๗๔	๒๗๖	๒๐๒	๔.๑๐	๘๒.๐๓	๐.๘๓	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
๕.๑	มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๑	๑๒	๔๕	๘๐	๖๔	๒๐๒	๓.๙๖	๗๙.๑๑	๐.๙๓	มาก
๕.๒	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๑	๑๐	๓๗	๘๔	๗๐	๒๐๒	๔.๐๔	๘๐.๘๙	๐.๙๐	มาก
๕.๓	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๑	๑๑	๓๙	๗๙	๗๒	๒๐๒	๔.๐๓	๘๐.๖๙	๐.๙๒	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๓	๓๓	๑๒๑	๒๔๓	๒๐๖	๒๐๒	๔.๐๑	๘๐.๒๓	๐.๙๒	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๑๘	๔๖	๑๖๙	๔๐๘	๓๒๙	๒๐๒	๔.๐๓๑๔	๘๐.๖๒๙	๐.๙๑๗๔	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๔.๐๗	๓.๘๖	๐.๒๑	พึงพอใจมาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓.๙๒	๓.๖๕	๐.๒๗	พึงพอใจมาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๓.๙๗	๓.๘๐	๐.๑๖	พึงพอใจมาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓.๘๕	๓.๖๐	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๙๕	๓.๗๐	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๓.๘๙	๓.๗๔	๐.๑๕	พึงพอใจมาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๘๕	๓.๖๑	๐.๒๔	พึงพอใจมาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓.๘๙	๓.๗๑	๐.๑๗	พึงพอใจมาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๙๕	๓.๗๙	๐.๑๖	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๓.๙๒	๓.๗๒	๐.๒๑	พึงพอใจมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๓.๙๘	๓.๘๒	๐.๑๖	พึงพอใจมาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๓.๙๙	๓.๗๔	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๔.๑๓	๓.๘๗	๐.๒๖	พึงพอใจมาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๔.๑๒	๓.๙๔	๐.๑๘	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๐๕	๓.๘๔	๐.๒๑	พึงพอใจมาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๑๓	๓.๙๖	๐.๑๗	พึงพอใจมาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๔.๑๐	๓.๙๓	๐.๑๗	พึงพอใจมาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๓.๙๓	๓.๖๙	๐.๒๓	พึงพอใจมาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๔.๑๑	๓.๘๐	๐.๓๒	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๔.๐๗	๓.๘๔	๐.๒๒	พึงพอใจมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๔.๐๘	๓.๙๘	๐.๑๐	พึงพอใจมาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๔.๐๙	๓.๙๒	๐.๑๗	พึงพอใจมาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๑๐	๓.๙๐	๐.๒๐	พึงพอใจมาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๑๓	๓.๙๖	๐.๑๘	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔.๑๐	๓.๙๔	๐.๑๖	พึงพอใจมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๓.๙๖	๓.๘๒	๐.๑๓	พึงพอใจมาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๔.๐๔	๓.๘๖	๐.๑๘	พึงพอใจมาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔.๐๓	๓.๘๘	๐.๑๖	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๔.๐๑	๓.๘๕	๐.๑๖	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๑	๓	๑๗	๑๒	๒๔	๕๗	๓.๙๕	๗๘.๙๕	๑.๑๑	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๑	๒	๑๕	๒๓	๑๖	๕๗	๓.๘๘	๗๗.๕๔	๐.๙๘	มาก	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๔	๑๑	๒๑	๒๑	๕๗	๔.๐๒	๘๐.๓๕	๐.๙๙	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๒	๒	๑๔	๑๖	๒๓	๕๗	๓.๙๖	๗๙.๓๐	๑.๑๒	มาก	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๔	๑๔	๒๐	๑๙	๕๗	๓.๙๓	๗๘.๖๐	๑.๐๐	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๔	๑๒	๑๘	๒๓	๕๗	๔.๐๔	๘๐.๗๐	๑.๐๒	มาก	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๑	๔	๑๖	๑๗	๑๙	๕๗	๓.๘๔	๗๖.๘๔	๑.๐๘	มาก	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกต้องลักษณะ	๐	๔	๑๓	๑๙	๒๑	๕๗	๓.๙๘	๗๙.๖๕	๑.๐๑	มาก	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๑	๕	๑๕	๑๕	๒๑	๕๗	๓.๘๖	๗๗.๑๙	๑.๑๒	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๖	๓๒	๑๒๗	๑๖๑	๑๘๗	๕๗	๓.๙๔	๗๘.๗๙	๑.๐๕	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๐	๔	๑๑	๑๗	๒๕	๕๗	๔.๐๙	๘๑.๗๕	๑.๐๒	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๔	๑๒	๒๒	๑๙	๕๗	๓.๙๖	๗๙.๓๐	๐.๙๘	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๑	๕	๑๑	๑๘	๒๒	๕๗	๓.๙๕	๗๘.๙๕	๑.๑๑	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๒	๑๕	๑๗	๒๓	๕๗	๔.๐๕	๘๑.๐๕	๐.๙๗	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๑	๑๕	๔๙	๗๔	๘๙	๕๗	๔.๐๑	๘๐.๒๖	๑.๐๒	มาก	
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๑	๓	๑๓	๑๕	๒๕	๕๗	๔.๐๔	๘๐.๗๐	๑.๐๘	มาก	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๑	๓	๑๒	๑๘	๒๓	๕๗	๔.๐๒	๘๐.๓๕	๑.๐๖	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๔	๑๖	๑๓	๒๔	๕๗	๓.๙๘	๗๙.๖๕	๑.๐๖	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๑	๓	๑๕	๑๖	๒๒	๕๗	๓.๙๕	๗๘.๙๕	๑.๐๗	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๓	๑๓	๕๖	๖๒	๙๔	๕๗	๔.๐๐	๗๙.๙๑	๑.๐๗	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๑	๒	๑๓	๒๐	๒๑	๕๗	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๐๒	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่อยู่ธรรมกับทุกฝ่าย	๑	๒	๑๒	๒๒	๒๐	๕๗	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๐๐	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๑	๒	๑๐	๒๓	๒๑	๕๗	๔.๐๕	๘๑.๐๕	๐.๙๙	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๑	๒	๑๓	๒๐	๒๑	๕๗	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๐๒	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔	๘	๔๘	๘๕	๘๓	๕๗	๔.๐๑	๘๐.๒๖	๑.๐๑	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๓	๒๐	๑๒	๒๒	๕๗	๓.๙๑	๗๘.๒๕	๑.๐๔	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๑	๓	๑๙	๑๑	๒๓	๕๗	๓.๘๙	๗๗.๘๙	๑.๑๑	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๑	๓	๑๔	๑๖	๒๓	๕๗	๓.๙๘	๗๙.๖๕	๑.๐๘	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๒	๙	๕๓	๓๙	๖๘	๕๗	๓.๙๓	๗๘.๖๐	๑.๐๘	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๓.๒	๑๕	๖๗	๘๔	๑๐๔	๕๗	๓.๙๗๘๓	๗๙.๕๖๕	๑.๐๔๓๗	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๓	๑๖	๑๓	๒๕	๕๗	๔.๐๔	๘๐.๗๐	๑.๐๓	มาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๔	๑๕	๑๔	๒๔	๕๗	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๐๕	มาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๓	๑๖	๑๓	๒๕	๕๗	๔.๐๔	๘๐.๗๐	๑.๐๓	มาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๑	๓	๑๖	๑๒	๒๕	๕๗	๓.๙๘	๗๙.๖๕	๑.๑๑	มาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๔	๑๒	๑๙	๒๒	๕๗	๔.๐๒	๘๐.๓๕	๑.๐๑	มาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๓	๑๓	๒๐	๒๑	๕๗	๔.๐๒	๘๐.๓๕	๐.๙๗	มาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๒	๒	๙	๒๓	๒๑	๕๗	๔.๐๒	๘๐.๓๕	๑.๐๖	มาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๔	๑๐	๒๑	๒๒	๕๗	๔.๐๕	๘๑.๐๕	๐.๙๙	มาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๒	๒	๑๕	๑๖	๒๒	๕๗	๓.๙๓	๗๘.๖๐	๑.๑๑	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๕	๒๘	๑๒๒	๑๕๑	๒๐๗	๕๗	๔.๐๑	๘๐.๑๙	๑.๐๔	มาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :										
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๑	๓	๑๖	๑๔	๒๓	๕๗	๓.๙๕	๗๘.๙๕	๑.๐๙	มาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๑	๓	๑๓	๑๗	๒๓	๕๗	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๐๗	มาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๑	๒	๑๖	๑๒	๒๖	๕๗	๔.๐๔	๘๐.๗๐	๑.๐๘	มาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๓	๑๖	๑๔	๒๔	๕๗	๔.๐๒	๘๐.๓๕	๑.๐๓	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๓	๑๑	๖๑	๕๗	๙๖	๕๗	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๐๗	มาก
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๓	๑๖	๑๓	๒๕	๕๗	๔.๐๔	๘๐.๗๐	๑.๐๓	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๓	๑๗	๑๕	๒๒	๕๗	๓.๙๖	๗๙.๓๐	๑.๐๒	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๓	๑๕	๑๘	๒๑	๕๗	๓.๙๘	๗๙.๖๕	๐.๙๙	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๒	๑๘	๑๖	๒๑	๕๗	๓.๙๖	๗๙.๓๐	๐.๙๘	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๑๑	๖๖	๖๒	๘๙	๕๗	๓.๙๙	๗๙.๗๔	๑.๐๑	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๑	๓	๑๖	๑๑	๒๖	๕๗	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๑๒	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๑	๓	๑๒	๑๖	๒๕	๕๗	๔.๐๕	๘๑.๐๕	๑.๐๗	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๑	๓	๑๑	๑๘	๒๔	๕๗	๔.๐๕	๘๑.๐๕	๑.๐๖	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๑	๓	๑๓	๑๗	๒๓	๕๗	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๐๗	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔	๑๒	๕๒	๖๒	๙๘	๕๗	๔.๐๓	๘๐.๕๓	๑.๐๘	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๑	๓	๗	๒๗	๑๙	๕๗	๔.๐๔	๘๐.๗๐	๐.๙๘	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๑	๓	๑๐	๒๐	๒๓	๕๗	๔.๐๕	๘๑.๐๕	๑.๐๔	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๑	๓	๑๑	๒๑	๒๑	๕๗	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๐๓	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๓	๙	๒๘	๖๘	๖๓	๕๗	๔.๐๓	๘๐.๕๘	๑.๐๒	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๓	๑๔	๖๖	๘๐	๑๑๑	๕๗	๔.๐๑๐๔	๘๐.๒๐๙	๑.๐๔๒๖	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๔.๐๔	๓.๙๕	๐.๐๙	พึงพอใจมาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๔.๐๐	๓.๘๘	๐.๑๒	พึงพอใจมาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๔.๐๔	๔.๐๒	๐.๐๒	พึงพอใจมาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓.๙๘	๓.๙๖	๐.๐๒	พึงพอใจมาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๐๒	๓.๙๓	๐.๐๙	พึงพอใจมาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๔.๐๒	๔.๐๔	-๐.๐๒	ไม่พึงพอใจ
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๐๒	๓.๘๔	๐.๑๘	พึงพอใจมาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๔.๐๕	๓.๙๘	๐.๐๗	พึงพอใจมาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๙๓	๓.๘๖	๐.๐๗	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๔.๐๑	๓.๙๔	๐.๐๗	พึงพอใจมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๓.๙๕	๔.๐๙	-๐.๑๔	ไม่พึงพอใจ
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๔.๐๐	๓.๙๖	๐.๐๔	พึงพอใจมาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๔.๐๔	๓.๙๕	๐.๐๙	พึงพอใจมาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๔.๐๒	๔.๐๕	-๐.๐๔	ไม่พึงพอใจ
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๐๐	๔.๐๑	-๐.๐๑	ไม่พึงพอใจ
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๐๔	๔.๐๔	๐.๐๐	พึงพอใจ

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) $S = (P) - (E)$	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๓.๙๖	๔.๐๒	-๐.๐๕	ไม่พึงพอใจ
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๓.๙๘	๓.๙๘	๐.๐๐	พึงพอใจ
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๓.๙๖	๓.๙๕	๐.๐๒	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๓.๙๙	๔.๐๐	-๐.๐๑	ไม่พึงพอใจ
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๔.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๔.๐๕	๔.๐๐	๐.๐๕	พึงพอใจมาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๐๕	๔.๐๕	๐.๐๐	พึงพอใจ
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔.๐๓	๔.๐๑	๐.๐๑	พึงพอใจมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๔.๐๔	๓.๙๑	๐.๑๒	พึงพอใจมาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๔.๐๕	๓.๘๙	๐.๑๖	พึงพอใจมาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔.๐๐	๓.๙๘	๐.๐๒	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๔.๐๓	๓.๙๓	๐.๑๐	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๐	๑๖	๑๑	๑๕	๔๒	๓.๙๕	๗๙.๐๕	๐.๙๖	มาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๓	๑๑	๑๖	๑๒	๔๒	๓.๘๖	๗๗.๑๔	๑.๐๐	มาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๔	๑๐	๑๓	๑๕	๔๒	๓.๙๐	๗๘.๑๐	๑.๐๘	มาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๔	๑๒	๑๐	๑๖	๔๒	๓.๘๘	๗๗.๖๒	๑.๑๑	มาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๓	๑๒	๑๒	๑๕	๔๒	๓.๙๐	๗๘.๑๐	๑.๐๕	มาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๔	๑๑	๑๓	๑๔	๔๒	๓.๘๖	๗๗.๑๔	๑.๐๗	มาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๒	๑๑	๑๔	๑๕	๔๒	๓.๙๘	๗๙.๕๒	๑.๐๐	มาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๕	๙	๑๓	๑๕	๔๒	๓.๘๘	๗๗.๖๒	๑.๑๑	มาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๓	๑๓	๑๐	๑๖	๔๒	๓.๙๐	๗๘.๑๐	๑.๐๘	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๐	๒๘	๑๐๕	๑๑๒	๑๓๓	๔๒	๓.๙๐	๗๘.๐๔	๑.๐๕	มาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :										
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๐	๒	๑๓	๑๗	๑๐	๔๒	๓.๘๑	๗๖.๑๙	๐.๙๔	มาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๕	๙	๑๖	๑๒	๔๒	๓.๘๑	๗๖.๑๙	๑.๐๖	มาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๔	๑๑	๑๓	๑๔	๔๒	๓.๘๖	๗๗.๑๔	๑.๐๗	มาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๕	๑๐	๑๖	๑๑	๔๒	๓.๗๖	๗๕.๒๔	๑.๐๕	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๑๖	๔๓	๖๒	๔๗	๔๒	๓.๘๑	๗๖.๑๙	๑.๐๓	มาก
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๓	๑๒	๑๖	๑๑	๔๒	๓.๘๑	๗๖.๑๙	๐.๙๙	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๒	๑๓	๑๔	๑๓	๔๒	๓.๘๘	๗๗.๖๒	๐.๙๙	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๔	๑๐	๑๗	๑๑	๔๒	๓.๘๑	๗๖.๑๙	๑.๐๒	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๔	๑๑	๑๕	๑๒	๔๒	๓.๘๑	๗๖.๑๙	๑.๐๔	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๑๓	๔๖	๖๒	๔๗	๔๒	๓.๘๓	๗๖.๕๕	๑.๐๑	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๕	๑๐	๑๒	๑๕	๔๒	๓.๘๖	๗๗.๑๔	๑.๑๑	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่อยู่ธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๖	๙	๑๓	๑๔	๔๒	๓.๘๑	๗๖.๑๙	๑.๑๓	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๑	๑๔	๑๕	๑๒	๔๒	๓.๘๘	๗๗.๖๒	๐.๙๔	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๓	๑๒	๑๒	๑๕	๔๒	๓.๙๐	๗๘.๑๐	๑.๐๕	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๑๕	๔๕	๕๒	๕๖	๔๒	๓.๘๖	๗๗.๒๖	๑.๐๖	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๓	๑๒	๑๗	๑๐	๔๒	๓.๗๙	๗๕.๗๑	๐.๙๘	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๓	๑๒	๑๕	๑๒	๔๒	๓.๘๓	๗๖.๖๗	๑.๐๑	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๑	๑๔	๑๕	๑๒	๔๒	๓.๘๘	๗๗.๖๒	๐.๙๔	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๗	๓๘	๔๗	๓๔	๔๒	๓.๘๓	๗๖.๖๗	๐.๙๘	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐	๑๖	๕๕	๖๗	๖๓	๔๒	๓.๘๔๗๑	๗๖.๙๔๒	๑.๐๒๖๒	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๐	๐	๒๙	๑๓	๔๒	๔.๒๙	๘๕.๗๑	๐.๖๕	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๐	๐	๓๐	๑๒	๔๒	๔.๒๖	๘๕.๒๔	๐.๖๔	มาก	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๐	๑	๒๔	๑๗	๔๒	๔.๓๖	๘๗.๑๔	๐.๗๐	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๐	๐	๒๗	๑๕	๔๒	๔.๓๓	๘๖.๖๗	๐.๖๖	มาก	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๐	๑	๒๓	๑๘	๔๒	๔.๓๘	๘๗.๖๒	๐.๗๑	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๐	๐	๒๖	๑๖	๔๒	๔.๓๖	๘๗.๑๔	๐.๖๗	มาก	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๐	๒๑	๒๑	๔๒	๔.๔๘	๘๙.๕๒	๐.๖๘	มาก	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๐	๐	๒๔	๑๘	๔๒	๔.๔๐	๘๘.๑๐	๐.๖๗	มาก	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๐	๒๒	๒๐	๔๒	๔.๔๕	๘๙.๐๕	๐.๖๘	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๐	๐	๒	๒๒๖	๑๕๐	๔๒	๔.๓๗	๘๗.๓๕	๐.๖๗	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๐	๐	๒๓	๑๙	๔๒	๔.๔๓	๘๘.๕๗	๐.๖๘	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๐	๐	๑๙	๒๓	๔๒	๔.๕๒	๙๐.๔๘	๐.๖๘	มากที่สุด	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๐	๐	๒๔	๑๘	๔๒	๔.๔๐	๘๘.๑๐	๐.๖๗	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๐	๑	๒๒	๑๙	๔๒	๔.๔๐	๘๘.๑๐	๐.๗๑	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๐	๑	๘๘	๗๙	๔๒	๔.๔๔	๘๘.๘๑	๐.๖๙	มาก	
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๐	๒๖	๑๖	๔๒	๔.๓๖	๘๗.๑๔	๐.๖๗	มาก	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๐	๒๔	๑๘	๔๒	๔.๔๐	๘๘.๑๐	๐.๖๗	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๐	๑	๒๑	๒๐	๔๒	๔.๔๓	๘๘.๕๗	๐.๗๑	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๐	๐	๒๓	๑๙	๔๒	๔.๔๓	๘๘.๕๗	๐.๖๘	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๐	๑	๙๔	๗๓	๔๒	๔.๔๐	๘๘.๑๐	๐.๖๘	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๐	๐	๒๖	๑๖	๔๒	๔.๓๖	๘๗.๑๔	๐.๖๗	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๐	๑	๒๔	๑๗	๔๒	๔.๓๖	๘๗.๑๔	๐.๗๐	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๐	๐	๒๒	๒๐	๔๒	๔.๔๕	๘๙.๐๕	๐.๖๘	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๐	๐	๒๕	๑๗	๔๒	๔.๓๘	๘๗.๖๒	๐.๖๗	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๐	๑	๙๗	๗๐	๔๒	๔.๓๙	๘๗.๗๔	๐.๖๘	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๐	๑	๒๒	๑๙	๔๒	๔.๔๐	๘๘.๑๐	๐.๗๑	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๐	๐	๒๓	๑๙	๔๒	๔.๔๓	๘๘.๕๗	๐.๖๘	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๐	๐	๒๕	๑๗	๔๒	๔.๓๘	๘๗.๖๒	๐.๖๗	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๐	๑	๗๐	๕๕	๔๒	๔.๔๐	๘๘.๑๐	๐.๖๙	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐	๐	๑.๒	๑๑๕	๘๕	๔๒	๔.๔๐๐๙	๘๘.๐๑๙	๐.๖๘๑๓	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๔.๒๙	๓.๙๕	๐.๓๓	พึงพอใจมาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๔.๒๖	๓.๘๖	๐.๔๐	พึงพอใจมาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๔.๓๖	๓.๙๐	๐.๔๕	พึงพอใจมาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๔.๓๓	๓.๘๘	๐.๔๕	พึงพอใจมาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๓๘	๓.๙๐	๐.๔๘	พึงพอใจมาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๔.๓๖	๓.๘๖	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๔๘	๓.๙๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๔.๔๐	๓.๘๘	๐.๕๒	พึงพอใจมาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๔๕	๓.๙๐	๐.๕๕	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๔.๓๗	๓.๙๐	๐.๔๗	พึงพอใจมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๔.๔๓	๓.๘๑	๐.๖๒	พึงพอใจมาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๔.๕๒	๓.๘๑	๐.๗๑	พึงพอใจมาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๔.๔๐	๓.๘๖	๐.๕๕	พึงพอใจมาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๔.๔๐	๓.๗๖	๐.๖๔	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๔๔	๓.๘๑	๐.๖๓	พึงพอใจมาก
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๓๖	๓.๘๑	๐.๕๕	พึงพอใจมาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) $S = (P) - (E)$	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๔.๔๐	๓.๘๘	๐.๕๒	พึงพอใจมาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๔.๔๓	๓.๘๑	๐.๖๒	พึงพอใจมาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๔.๔๓	๓.๘๑	๐.๖๒	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๔.๔๐	๓.๘๓	๐.๕๘	พึงพอใจมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๔.๓๖	๓.๘๖	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๔.๓๖	๓.๘๑	๐.๕๕	พึงพอใจมาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๔๕	๓.๘๘	๐.๕๗	พึงพอใจมาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๓๘	๓.๙๐	๐.๔๘	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔.๓๙	๓.๘๖	๐.๕๒	พึงพอใจมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๔.๔๐	๓.๗๙	๐.๖๒	พึงพอใจมาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๔.๔๓	๓.๘๓	๐.๖๐	พึงพอใจมาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔.๓๘	๓.๘๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๔.๔๐	๓.๘๓	๐.๕๗	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ											
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน		
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :												
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๐	๐	๑๒	๒๐	๓๒	๔.๕๙	๙๑.๘๘	๐.๗๒			มากที่สุด
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๐	๔	๑๐	๑๘	๓๒	๔.๔๑	๘๘.๑๓	๐.๘๘			มาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๐	๔	๙	๑๙	๓๒	๔.๔๔	๘๘.๗๕	๐.๘๘			มาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๖	๖	๒	๑๘	๓๒	๓.๙๗	๗๙.๓๘	๑.๓๒			มาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๐	๖	๖	๒๐	๓๒	๔.๔๑	๘๘.๑๓	๐.๙๕			มาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๖	๐	๖	๒๐	๓๒	๔.๒๒	๘๔.๓๘	๑.๒๖			มาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๓	๓	๓	๓	๒๐	๓๒	๔.๐๓	๘๐.๖๓	๑.๔๘			มาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓	๓	๓	๓	๒๐	๓๒	๔.๐๓	๘๐.๖๓	๑.๔๘			มาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓	๐	๓	๖	๒๐	๓๒	๔.๒๒	๘๔.๓๘	๑.๓๓			มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๙	๑๘	๒๙	๕๗	๑๗๕	๓๒	๔.๒๖	๘๕.๑๔	๑.๑๔			มาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :												
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๓	๖	๔	๑๙	๓๒	๔.๑๙	๘๓.๗๕	๑.๑๗			มาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๐	๖	๘	๑๘	๓๒	๔.๓๔	๘๖.๘๘	๐.๙๔			มาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๐	๓	๑๑	๑๘	๓๒	๔.๔๔	๘๘.๗๕	๐.๘๕			มาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๐	๓	๑๑	๑๘	๓๒	๔.๔๔	๘๘.๗๕	๐.๘๕			มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๓	๑๘	๓๔	๗๓	๓๒	๔.๓๕	๘๗.๐๓	๐.๙๕			มาก
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :												
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๓	๑๔	๑๕	๓๒	๔.๓๔	๘๖.๘๘	๐.๘๓			มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๓	๑๑	๑๘	๓๒	๔.๔๔	๘๘.๗๕	๐.๘๕	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๓	๓	๓	๖	๑๗	๓๒	๓.๙๔	๗๘.๗๕	๑.๔๕	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๓	๓	๘	๑๘	๓๒	๔.๒๕	๘๕.๐๐	๑.๑๐	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๓	๖	๑๒	๓๙	๖๘	๓๒	๔.๒๔	๘๔.๘๔	๑.๐๖	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๓	๓	๗	๑๙	๓๒	๔.๒๘	๘๕.๖๓	๑.๑๑	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่อยู่ธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๐	๓	๑๐	๑๙	๓๒	๔.๔๗	๘๙.๓๘	๐.๘๕	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๐	๓	๑๑	๑๘	๓๒	๔.๔๔	๘๘.๗๕	๐.๘๕	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๓	๓	๖	๒๐	๓๒	๔.๓๑	๘๖.๒๕	๑.๑๒	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๖	๑๒	๓๔	๗๖	๓๒	๔.๓๘	๘๗.๕๐	๐.๙๘	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๓	๐	๗	๒๒	๓๒	๔.๔๗	๘๙.๓๘	๑.๐๕	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๓	๐	๖	๒๓	๓๒	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑.๐๕	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๐	๓	๖	๒๓	๓๒	๔.๕๙	๙๑.๘๘	๐.๘๔	มากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๖	๓	๑๙	๖๘	๓๒	๔.๕๒	๙๐.๔๒	๐.๙๘	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๒.๔	๗.๘	๑๕	๓๗	๙๒	๓๒	๔.๓๔๙๓	๘๖.๙๘๖	๑.๐๒๑๘	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๐	๐	๙	๒๓	๓๒	๔.๖๙	๙๓.๗๕	๐.๗๐	มากที่สุด	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๐	๐	๙	๒๓	๓๒	๔.๖๙	๙๓.๗๕	๐.๗๐	มากที่สุด	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๐	๓	๖	๒๓	๓๒	๔.๕๙	๙๑.๘๘	๐.๘๔	มากที่สุด	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๐	๓	๖	๒๓	๓๒	๔.๕๙	๙๑.๘๘	๐.๘๔	มากที่สุด	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๐	๐	๑๐	๒๒	๓๒	๔.๖๖	๙๓.๑๓	๐.๗๑	มากที่สุด	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๓	๐	๗	๒๒	๓๒	๔.๔๗	๘๙.๓๘	๑.๐๕	มาก	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๓	๓	๓	๒๓	๓๒	๔.๔๑	๘๘.๑๓	๑.๑๓	มาก	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกต้องลักษณะ	๐	๓	๐	๖	๒๓	๓๒	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑.๐๕	มาก	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๓	๖	๒๓	๓๒	๔.๕๙	๙๑.๘๘	๐.๘๔	มากที่สุด	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๐	๙	๑๒	๖๒	๒๐๕	๓๒	๔.๕๘	๙๑.๕๓	๐.๘๗	มากที่สุด	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๐	๖	๓	๒๓	๓๒	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๙๕	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๐	๖	๓	๒๓	๓๒	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๙๕	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๐	๖	๓	๒๓	๓๒	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๙๕	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๐	๓	๓	๒๖	๓๒	๔.๖๙	๙๓.๗๕	๐.๘๓	มากที่สุด	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๐	๒๑	๑๒	๙๕	๓๒	๔.๕๕	๙๐.๙๔	๐.๙๒	มากที่สุด	
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๓	๘	๒๑	๓๒	๔.๕๓	๙๐.๖๓	๐.๘๕	มากที่สุด	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๓	๗	๒๒	๓๒	๔.๕๖	๙๑.๒๕	๐.๘๕	มากที่สุด
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๓	๓	๗	๑๙	๓๒	๔.๒๘	๘๕.๖๓	๑.๑๑	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๐	๓	๗	๒๒	๓๒	๔.๕๖	๙๑.๒๕	๐.๘๕	มากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๓	๑๒	๒๙	๘๔	๓๒	๔.๔๘	๘๙.๖๙	๐.๙๑	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๓	๓	๖	๒๐	๓๒	๔.๓๑	๘๖.๒๕	๑.๑๒	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่อยู่ธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๐	๓	๙	๒๐	๓๒	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๘๕	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๐	๓	๖	๒๓	๓๒	๔.๕๙	๙๑.๘๘	๐.๘๔	มากที่สุด
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๐	๖	๓	๒๓	๓๒	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๙๕	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๓	๑๕	๒๔	๘๖	๓๒	๔.๔๘	๘๙.๕๓	๐.๙๔	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๓	๓	๑	๒๕	๓๒	๔.๔๗	๘๙.๓๘	๑.๑๓	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๓	๓	๑	๒๕	๓๒	๔.๔๗	๘๙.๓๘	๑.๑๓	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๓	๓	๑	๒๕	๓๒	๔.๔๗	๘๙.๓๘	๑.๑๓	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๙	๙	๓	๗๕	๓๒	๔.๔๗	๘๙.๓๘	๑.๑๓	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐	๔.๘	๑๔	๒๖	๑๐๙	๓๒	๔.๕๑๐๖	๙๐.๒๑๒	๐.๙๕๕๖	มากที่สุด

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๔.๖๙	๔.๕๙	๐.๐๙	พึงพอใจมาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๔.๖๙	๔.๔๑	๐.๒๘	พึงพอใจมาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๔.๕๙	๔.๔๔	๐.๑๖	พึงพอใจมาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๔.๕๙	๓.๙๗	๐.๖๓	พึงพอใจมาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๖	๔.๔๑	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๔.๔๗	๔.๒๒	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๔๑	๔.๐๓	๐.๓๘	พึงพอใจมาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๔.๕๐	๔.๐๓	๐.๔๗	พึงพอใจมาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๕๙	๔.๒๒	๐.๓๘	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๔.๕๘	๔.๒๖	๐.๓๒	พึงพอใจมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๔.๕๐	๔.๑๙	๐.๓๑	พึงพอใจมาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๔.๕๐	๔.๓๔	๐.๑๖	พึงพอใจมาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๔.๕๐	๔.๔๔	๐.๐๖	พึงพอใจมาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๔.๖๙	๔.๔๔	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๕๕	๔.๓๕	๐.๒๐	พึงพอใจมาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๕๓	๔.๓๔	๐.๑๙	พึงพอใจมาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) $S = (P) - (E)$	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๔.๕๖	๔.๔๔	๐.๑๓	พึงพอใจมาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๔.๒๘	๓.๙๔	๐.๓๔	พึงพอใจมาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๔.๕๖	๔.๒๕	๐.๓๑	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๔.๔๘	๔.๒๔	๐.๒๔	พึงพอใจมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๔.๓๑	๔.๒๘	๐.๐๓	พึงพอใจมาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๔.๕๐	๔.๔๗	๐.๐๓	พึงพอใจมาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๕๙	๔.๔๔	๐.๑๖	พึงพอใจมาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๕๐	๔.๓๑	๐.๑๙	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔.๔๘	๔.๓๘	๐.๑๐	พึงพอใจมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๔.๔๗	๔.๔๗	๐.๐๐	พึงพอใจ
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๔.๔๗	๔.๕๐	-๐.๐๓	ไม่พึงพอใจ
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔.๔๗	๔.๕๙	-๐.๑๓	ไม่พึงพอใจ
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๔.๔๗	๔.๕๒	-๐.๐๕	ไม่พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๑	๑	๐	๐	๒	๒.๐๐	๔๐.๐๐	๑.๕๘	น้อย	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๑	๑	๐	๐	๒	๒.๐๐	๔๐.๐๐	๑.๕๘	น้อย	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๑	๑	๐	๐	๒	๒.๐๐	๔๐.๐๐	๑.๕๘	น้อย	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๑	๑	๐	๐	๒	๒.๐๐	๔๐.๐๐	๑.๕๘	น้อย	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๑	๑	๐	๐	๒	๒.๐๐	๔๐.๐๐	๑.๕๘	น้อย	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๑	๑	๐	๐	๒	๒.๐๐	๔๐.๐๐	๑.๕๘	น้อย	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๑	๑	๐	๐	๒	๒.๐๐	๔๐.๐๐	๑.๕๘	น้อย	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๐	๗	๑๑	๐	๐	๒	๒.๑๑	๔๒.๒๒	๑.๖๐	น้อย	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๑	๑	๐	๐	๒	๒.๐๐	๔๐.๐๐	๑.๕๘	น้อย	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๑	๗	๐	๐	๒	๒.๓๘	๔๗.๕๐	๑.๖๔	น้อย	
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๐	๘	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๐	๘	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๐	๒	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๐	๖	๐	๐	๒	๒.๕๐	๕๐.๐๐	๑.๖๖	น้อย
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐	๑.๖	๘	๐	๐	๒	๒.๓๙๗๒	๔๗.๙๔๔๔	๑.๖๔๒๔	น้อย

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๐	๐	๐	๒	๒	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๒.๑๘	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๐	๐	๒	๐	๒	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๑.๙๔	ปานกลาง	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๐	๐	๐	๒	๒	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๒.๑๘	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๐	๐	๑	๑	๒	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๒.๑๒	มาก	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๐	๐	๐	๒	๒	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๒.๑๘	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๐	๐	๒	๐	๒	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๑.๙๔	ปานกลาง	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๐	๑	๑	๒	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๒.๑๒	มาก	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๐	๐	๒	๐	๒	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๑.๙๔	ปานกลาง	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๐	๐	๒	๒	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๒.๑๘	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๐	๐	๐	๘	๑๐	๒	๔.๐๖	๘๑.๑๑	๒.๐๙	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๐	๐	๑	๑	๒	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๒.๑๒	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๐	๐	๑	๑	๒	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๒.๑๒	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๐	๐	๑	๑	๒	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๒.๑๒	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๐	๐	๒	๐	๒	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๑.๙๔	ปานกลาง	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๐	๐	๕	๓	๒	๓.๘๘	๗๗.๕๐	๒.๐๘	มาก	
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๐	๒	๐	๒	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๑.๙๔	ปานกลาง	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๐	๑	๑	๒	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๒.๑๒	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๐	๐	๐	๒	๒	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๒.๑๘	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๐	๐	๑	๑	๒	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๒.๑๒	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๐	๐	๔	๔	๒	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๒.๐๙	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๐	๐	๑	๑	๒	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๒.๑๒	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่อยู่ธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๐	๐	๒	๐	๒	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๑.๙๔	ปานกลาง
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๐	๐	๒	๐	๒	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๑.๙๔	ปานกลาง
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๐	๐	๐	๒	๒	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๒.๑๘	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๐	๐	๕	๓	๒	๓.๘๘	๗๗.๕๐	๒.๐๔	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๐	๐	๒	๐	๒	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๑.๙๔	ปานกลาง
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๐	๐	๑	๑	๒	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๒.๑๒	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๐	๐	๑	๑	๒	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๒.๑๒	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๐	๐	๔	๒	๒	๓.๘๓	๗๖.๖๗	๒.๐๖	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐	๐	๐	๕.๒	๔.๔	๒	๓.๙๒๗๘	๗๘.๕๕๖	๒.๐๗๐๗	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๔.๕๐	๒.๐๐	๒.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓.๕๐	๒.๐๐	๑.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๔.๕๐	๒.๐๐	๒.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๔.๐๐	๒.๐๐	๒.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๐	๒.๐๐	๒.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๓.๕๐	๒.๐๐	๑.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๐๐	๒.๕๐	๑.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓.๕๐	๒.๕๐	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๕๐	๒.๐๐	๒.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๔.๐๖	๒.๑๑	๑.๙๕	พึงพอใจมากที่สุด
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๔.๐๐	๒.๕๐	๑.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๔.๐๐	๒.๐๐	๒.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๔.๐๐	๒.๕๐	๑.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๓.๕๐	๒.๕๐	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๓.๘๘	๒.๓๘	๑.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๕๐	๒.๕๐	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๔.๐๐	๒.๕๐	๑.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๔.๕๐	๒.๕๐	๒.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๔.๐๐	๒.๕๐	๑.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๔.๐๐	๒.๕๐	๑.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๔.๐๐	๒.๕๐	๑.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๓.๕๐	๒.๕๐	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๓.๕๐	๒.๕๐	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๕๐	๒.๕๐	๒.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๓.๘๘	๒.๕๐	๑.๓๘	พึงพอใจมากที่สุด
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๓.๕๐	๒.๕๐	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๔.๐๐	๒.๕๐	๑.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔.๐๐	๒.๕๐	๑.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๓.๘๓	๒.๕๐	๑.๓๓	พึงพอใจมากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๐	๙	๑๗๑	๓๖	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :										
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๔	๗๖	๑๖	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๔	๗๖	๑๖	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๔	๗๖	๑๖	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๑	๑๙	๔	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๓	๕๗	๑๒	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๗	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐	๔.๘	๙๑	๑๙	๐	๒๔	๓.๐๘๓๓	๖๑.๖๖๗	๐.๖๗๑๙	ปานกลาง

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๐	๙	๑๕	๐	๒๔	๓.๕๘	๗๑.๖๗	๐.๗๓	มาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๐	๒๑	๓	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๑	ปานกลาง
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๐	๒๑	๓	๐	๒๔	๓.๐๘	๖๑.๖๗	๐.๖๑	ปานกลาง
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๐	๙	๑๕	๐	๒๔	๓.๕๘	๗๑.๖๗	๐.๗๓	มาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๐	๙	๑๕	๐	๒๔	๓.๕๘	๗๑.๖๗	๐.๗๓	มาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๐	๙	๑๕	๐	๒๔	๓.๕๘	๗๑.๖๗	๐.๗๓	มาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๑๓	๑๑	๐	๒๔	๓.๔๒	๖๘.๓๓	๐.๗๓	ปานกลาง
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๐	๙	๑๕	๐	๒๔	๓.๕๘	๗๑.๖๗	๐.๗๓	มาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๙	๑๕	๐	๒๔	๓.๕๘	๗๑.๖๗	๐.๗๓	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๐	๐	๑๐๙	๑๐๗	๐	๒๔	๓.๔๕	๖๙.๐๗	๐.๗๐	ปานกลาง
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :										
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๐	๙	๑๕	๐	๒๔	๓.๕๘	๗๑.๖๗	๐.๗๓	มาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๐	๙	๑๕	๐	๒๔	๓.๕๘	๗๑.๖๗	๐.๗๓	มาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๐	๙	๑๕	๐	๒๔	๓.๕๘	๗๑.๖๗	๐.๗๓	มาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๐	๙	๑๕	๐	๒๔	๓.๕๘	๗๑.๖๗	๐.๗๓	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๐	๓๖	๖๐	๐	๒๔	๓.๕๘	๗๑.๖๗	๐.๗๓	มาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๑๑	๑๓	๐	๒๔	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๐.๗๔	ปานกลาง

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๑๑	๑๓	๐	๒๔	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๐.๗๔	ปานกลาง
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๐	๑๑	๑๓	๐	๒๔	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๐.๗๔	ปานกลาง
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๐	๑๑	๑๓	๐	๒๔	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๐.๗๔	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๐	๔๔	๕๒	๐	๒๔	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๐.๗๔	ปานกลาง
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๐	๑๕	๙	๐	๒๔	๓.๓๓	๖๖.๖๗	๐.๗๒	ปานกลาง
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๐	๑๑	๑๓	๐	๒๔	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๐.๗๔	ปานกลาง
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๐	๑๕	๙	๐	๒๔	๓.๓๓	๖๖.๖๗	๐.๗๒	ปานกลาง
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๐	๑๕	๙	๐	๒๔	๓.๓๓	๖๖.๖๗	๐.๗๒	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๐	๕๖	๔๐	๐	๒๔	๓.๓๘	๖๗.๕๐	๐.๗๒	ปานกลาง
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๐	๙	๑๕	๐	๒๔	๓.๕๘	๗๑.๖๗	๐.๗๓	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๐	๙	๑๕	๐	๒๔	๓.๕๘	๗๑.๖๗	๐.๗๓	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๐	๙	๑๕	๐	๒๔	๓.๕๘	๗๑.๖๗	๐.๗๓	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๐	๒๗	๔๕	๐	๒๔	๓.๕๘	๗๑.๖๗	๐.๗๓	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐	๐	๕๔	๖๑	๐	๒๔	๓.๔๙๙๑	๖๙.๙๘๑	๐.๗๒๔๗	ปานกลาง

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๓.๕๘	๓.๐๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓.๐๘	๓.๐๘	๐.๐๐	พึงพอใจ
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๓.๐๘	๓.๐๘	๐.๐๐	พึงพอใจ
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓.๕๘	๓.๐๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๕๘	๓.๐๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๓.๕๘	๓.๐๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๔๒	๓.๐๘	๐.๓๓	พึงพอใจมาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓.๕๘	๓.๐๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๕๘	๓.๐๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๓.๔๕	๓.๐๘	๐.๓๗	พึงพอใจมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๓.๕๘	๓.๐๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๓.๕๘	๓.๐๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๓.๕๘	๓.๐๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๓.๕๘	๓.๐๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๓.๕๘	๓.๐๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๕๐	๓.๐๘	๐.๔๒	พึงพอใจมาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) $S = (P) - (E)$	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๓.๕๐	๓.๐๘	๐.๔๒	พึงพอใจมาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๓.๕๐	๓.๐๘	๐.๔๒	พึงพอใจมาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๓.๕๐	๓.๐๘	๐.๔๒	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๓.๕๐	๓.๐๘	๐.๔๒	พึงพอใจมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๓.๓๓	๓.๐๘	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๓.๕๐	๓.๐๘	๐.๔๒	พึงพอใจมาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๓.๓๓	๓.๐๘	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๓.๓๓	๓.๐๘	๐.๒๕	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๓.๓๘	๓.๐๘	๐.๒๙	พึงพอใจมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๓.๕๘	๓.๐๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๓.๕๘	๓.๐๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๓.๕๘	๓.๐๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๓.๕๘	๓.๐๘	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๒	๑๒	๑๑	๐	๒๕	๓.๓๒	๖๖.๔๐	๐.๘๑	ปานกลาง
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๑	๑๓	๑๑	๐	๒๕	๓.๓๖	๖๗.๒๐	๐.๗๗	ปานกลาง
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๑	๑๔	๑๐	๐	๒๕	๓.๓๒	๖๖.๔๐	๐.๗๖	ปานกลาง
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๑	๑๓	๑๑	๐	๒๕	๓.๓๖	๖๗.๒๐	๐.๗๗	ปานกลาง
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๑	๑๓	๑๑	๐	๒๕	๓.๓๖	๖๗.๒๐	๐.๗๗	ปานกลาง
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๑	๑๓	๑๑	๐	๒๕	๓.๓๖	๖๗.๒๐	๐.๗๗	ปานกลาง
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๑	๑๓	๑๑	๐	๒๕	๓.๓๖	๖๗.๒๐	๐.๗๗	ปานกลาง
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๑	๑๓	๑๑	๐	๒๕	๓.๓๖	๖๗.๒๐	๐.๗๗	ปานกลาง
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๑	๑๔	๑๐	๐	๒๕	๓.๓๒	๖๖.๔๐	๐.๗๖	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๐	๑๐	๑๑๘	๙๗	๐	๒๕	๓.๓๕	๖๖.๙๓	๐.๗๗	ปานกลาง
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :										
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๐	๑๕	๑๐	๐	๒๕	๓.๓๖	๖๗.๒๐	๐.๗๑	ปานกลาง
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๒	๑๒	๑๑	๐	๒๕	๓.๓๒	๖๖.๔๐	๐.๘๑	ปานกลาง
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๑	๑๓	๑๑	๐	๒๕	๓.๓๖	๖๗.๒๐	๐.๗๗	ปานกลาง
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๐	๑๔	๑๑	๐	๒๕	๓.๔๐	๖๘.๐๐	๐.๗๒	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๓	๕๔	๔๓	๐	๒๕	๓.๓๖	๖๗.๒๐	๐.๗๕	ปานกลาง
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๑	๑๓	๑๑	๐	๒๕	๓.๓๖	๖๗.๒๐	๐.๗๗	ปานกลาง

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๑๔	๑๑	๐	๒๕	๓.๔๐	๖๘.๐๐	๐.๗๒	ปานกลาง
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๑	๑๔	๑๐	๐	๒๕	๓.๓๒	๖๖.๔๐	๐.๗๖	ปานกลาง
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๒	๑๓	๑๐	๐	๒๕	๓.๒๘	๖๕.๖๐	๐.๘๐	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๔	๕๔	๔๒	๐	๒๕	๓.๓๔	๖๖.๘๐	๐.๗๖	ปานกลาง
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๑	๑๓	๑๑	๐	๒๕	๓.๓๖	๖๗.๒๐	๐.๗๗	ปานกลาง
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๒	๑๒	๑๑	๐	๒๕	๓.๓๒	๖๖.๔๐	๐.๘๑	ปานกลาง
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๐	๑๔	๑๑	๐	๒๕	๓.๔๐	๖๘.๐๐	๐.๗๒	ปานกลาง
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๒	๑๒	๑๑	๐	๒๕	๓.๓๒	๖๖.๔๐	๐.๘๑	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๕	๕๑	๔๔	๐	๒๕	๓.๓๕	๖๗.๐๐	๐.๗๘	ปานกลาง
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๑	๑๔	๑๐	๐	๒๕	๓.๓๒	๖๖.๔๐	๐.๗๖	ปานกลาง
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๑	๑๓	๑๑	๐	๒๕	๓.๓๖	๖๗.๒๐	๐.๗๗	ปานกลาง
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๒	๑๒	๑๑	๐	๒๕	๓.๓๒	๖๖.๔๐	๐.๘๑	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๔	๓๙	๓๒	๐	๒๕	๓.๓๓	๖๖.๖๗	๐.๗๘	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐	๕.๒	๖๓	๕๒	๐	๒๕	๓.๓๔๖	๖๖.๙๒	๐.๗๖๙	ปานกลาง

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๐	๐	๒๒	๓	๒๕	๔.๐๘	๘๑.๖๐	๐.๖๖	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๐	๒	๒๑	๒	๒๕	๓.๙๖	๗๙.๒๐	๐.๖๙	มาก	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๑	๓	๑๙	๒	๒๕	๓.๘๔	๗๖.๘๐	๐.๘๑	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๐	๐	๒๕	๐	๒๕	๓.๙๖	๗๙.๒๐	๐.๕๖	มาก	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๐	๒	๒๒	๑	๒๕	๓.๙๒	๗๘.๔๐	๐.๖๖	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๐	๐	๒๔	๑	๒๕	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๖๐	มาก	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๐	๒๓	๒	๒๕	๔.๐๔	๘๐.๘๐	๐.๖๓	มาก	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๐	๐	๒๕	๐	๒๕	๓.๙๖	๗๙.๒๐	๐.๕๖	มาก	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๑	๒	๒๑	๑	๒๕	๓.๘๔	๗๖.๘๐	๐.๗๖	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๐	๒	๙	๒๐๒	๑๒	๒๕	๓.๙๖	๗๙.๑๑	๐.๖๖	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๐	๑	๒๑	๓	๒๕	๔.๐๔	๘๐.๘๐	๐.๖๙	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๐	๐	๒๒	๓	๒๕	๔.๐๘	๘๑.๖๐	๐.๖๖	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๐	๐	๒๒	๓	๒๕	๔.๐๘	๘๑.๖๐	๐.๖๖	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๐	๐	๒๓	๒	๒๕	๔.๐๔	๘๐.๘๐	๐.๖๓	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๐	๑	๘๘	๑๑	๒๕	๔.๐๖	๘๑.๒๐	๐.๖๖	มาก	
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๐	๒๓	๒	๒๕	๔.๐๔	๘๐.๘๐	๐.๖๓	มาก	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๐	๒๔	๑	๒๕	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๖๐	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๑	๓	๒๐	๑	๒๕	๓.๘๐	๗๖.๐๐	๐.๗๗	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๐	๒	๒๒	๑	๒๕	๓.๙๒	๗๘.๔๐	๐.๖๖	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๑	๕	๘๙	๕	๒๕	๓.๙๔	๗๘.๘๐	๐.๖๗	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๐	๐	๒๓	๒	๒๕	๔.๐๔	๘๐.๘๐	๐.๖๓	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่อยู่ธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๐	๐	๒๑	๔	๒๕	๔.๑๒	๘๒.๔๐	๐.๖๘	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๐	๐	๒๔	๑	๒๕	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๖๐	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๐	๐	๒๔	๑	๒๕	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๖๐	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๐	๐	๙๒	๘	๒๕	๔.๐๔	๘๐.๘๐	๐.๖๓	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๐	๔	๒๐	๑	๒๕	๓.๘๔	๗๖.๘๐	๐.๗๐	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๐	๒	๒๒	๑	๒๕	๓.๙๒	๗๘.๔๐	๐.๖๖	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๐	๓	๒๑	๑	๒๕	๓.๘๘	๗๗.๖๐	๐.๖๘	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๐	๙	๖๓	๓	๒๕	๓.๘๘	๗๗.๖๐	๐.๖๘	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐	๐.๖	๔.๘	๑๐๗	๗.๘	๒๕	๓.๙๗๕๑	๗๙.๕๐๒	๐.๖๕๙	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๔.๐๘	๓.๓๒	๐.๗๖	พึงพอใจมาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓.๙๖	๓.๓๖	๐.๖๐	พึงพอใจมาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๓.๘๔	๓.๓๒	๐.๕๒	พึงพอใจมาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓.๙๖	๓.๓๖	๐.๖๐	พึงพอใจมาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๙๒	๓.๓๖	๐.๕๖	พึงพอใจมาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๔.๐๐	๓.๓๖	๐.๖๔	พึงพอใจมาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๔.๐๔	๓.๓๖	๐.๖๘	พึงพอใจมาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓.๙๖	๓.๓๖	๐.๖๐	พึงพอใจมาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๘๔	๓.๓๒	๐.๕๒	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๓.๙๖	๓.๓๕	๐.๖๑	พึงพอใจมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๔.๐๔	๓.๓๖	๐.๖๘	พึงพอใจมาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๔.๐๘	๓.๓๒	๐.๗๖	พึงพอใจมาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๔.๐๘	๓.๓๖	๐.๗๒	พึงพอใจมาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๔.๐๔	๓.๔๐	๐.๖๔	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๐๖	๓.๓๖	๐.๗๐	พึงพอใจมาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๐๔	๓.๓๖	๐.๖๘	พึงพอใจมาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) $S = (P) - (E)$	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๔.๐๐	๓.๔๐	๐.๖๐	พึงพอใจมาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๓.๘๐	๓.๓๒	๐.๔๘	พึงพอใจมาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๓.๙๒	๓.๒๘	๐.๖๔	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๓.๙๔	๓.๓๔	๐.๖๐	พึงพอใจมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๔.๐๔	๓.๓๖	๐.๖๘	พึงพอใจมาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๔.๑๒	๓.๓๒	๐.๘๐	พึงพอใจมาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๐๐	๓.๔๐	๐.๖๐	พึงพอใจมาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๐๐	๓.๓๒	๐.๖๘	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔.๐๔	๓.๓๕	๐.๖๙	พึงพอใจมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๓.๘๔	๓.๓๒	๐.๕๒	พึงพอใจมาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๓.๙๒	๓.๓๖	๐.๕๖	พึงพอใจมาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๓.๘๘	๓.๓๒	๐.๕๖	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๓.๘๘	๓.๓๓	๐.๕๕	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๑	๓	๑	๑	๖	๓.๑๗	๖๓.๓๓	๑.๔๐		ปานกลาง
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๑	๓	๑	๑	๐	๖	๒.๑๗	๔๓.๓๓	๑.๒๘		น้อย
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๓	๒	๐	๑	๖	๒.๖๗	๕๓.๓๓	๑.๔๓		ปานกลาง
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๑	๒	๒	๑	๐	๖	๒.๓๓	๔๖.๖๗	๑.๓๑		น้อย
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๒	๒	๑	๑	๖	๓.๐๐	๖๐.๐๐	๑.๔๗		ปานกลาง
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๑	๔	๐	๑	๖	๓.๐๐	๖๐.๐๐	๑.๓๕		ปานกลาง
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๓	๒	๐	๑	๖	๒.๖๗	๕๓.๓๓	๑.๔๓		ปานกลาง
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๑	๓	๐	๒	๖	๓.๓๓	๖๖.๖๗	๑.๕๕		ปานกลาง
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๑	๓	๐	๒	๖	๓.๓๓	๖๖.๖๗	๑.๕๕		ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๒	๑๗	๒๒	๔	๙	๖	๒.๘๕	๕๗.๐๔	๑.๔๒		ปานกลาง
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๐	๒	๓	๑	๐	๖	๒.๖๗	๕๓.๓๓	๑.๑๘		ปานกลาง
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๒	๓	๑	๐	๖	๒.๖๗	๕๓.๓๓	๑.๑๘		ปานกลาง
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๒	๒	๐	๒	๖	๓.๑๗	๖๓.๓๓	๑.๖๒		ปานกลาง
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๑	๓	๐	๒	๖	๓.๓๓	๖๖.๖๗	๑.๕๕		ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๗	๑๑	๒	๔	๖	๒.๙๖	๕๙.๑๗	๑.๓๘		ปานกลาง
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๑	๓	๐	๒	๖	๓.๓๓	๖๖.๖๗	๑.๕๕		ปานกลาง

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๑	๓	๐	๒	๖	๓.๓๓	๖๖.๖๗	๑.๕๕	ปานกลาง
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๑	๒	๒	๑	๐	๖	๒.๓๓	๔๖.๖๗	๑.๓๑	น้อย
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๑	๓	๑	๑	๐	๖	๒.๑๗	๔๓.๓๓	๑.๒๘	น้อย
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๒	๗	๙	๒	๔	๖	๒.๗๙	๕๕.๘๓	๑.๔๒	ปานกลาง
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๒	๒	๑	๑	๖	๓.๐๐	๖๐.๐๐	๑.๔๗	ปานกลาง
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๒	๒	๑	๑	๖	๓.๐๐	๖๐.๐๐	๑.๔๗	ปานกลาง
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๑	๓	๑	๑	๖	๓.๑๗	๖๓.๓๓	๑.๔๐	ปานกลาง
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๒	๒	๑	๑	๖	๓.๐๐	๖๐.๐๐	๑.๔๗	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๗	๙	๔	๔	๖	๓.๐๔	๖๐.๘๓	๑.๔๖	ปานกลาง
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๓	๑	๑	๑	๖	๒.๘๓	๕๖.๖๗	๑.๕๒	ปานกลาง
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๑	๓	๑	๑	๖	๓.๑๗	๖๓.๓๓	๑.๔๐	ปานกลาง
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๒	๒	๑	๑	๖	๓.๐๐	๖๐.๐๐	๑.๔๗	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๖	๖	๓	๓	๖	๓.๐๐	๖๐.๐๐	๑.๔๖	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐.๘	๘.๘	๑๑	๓	๔.๘	๖	๒.๙๒๘๗	๕๘.๕๗๔	๑.๔๒๘๖	ปานกลาง

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ											
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน		
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :												
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๐	๐	๔	๒	๖	๔.๑๗	๘๓.๓๓	๑.๒๘			มาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๑	๐	๐	๓	๒	๖	๓.๖๗	๗๓.๓๓	๑.๗๕			มาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๑	๐	๐	๓	๒	๖	๓.๖๗	๗๓.๓๓	๑.๗๕			มาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๑	๐	๐	๑	๔	๖	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๘๗			มาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๐	๐	๕	๑	๖	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๒๒			มาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๐	๑	๒	๓	๖	๔.๑๗	๘๓.๓๓	๑.๔๐			มาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๑	๐	๐	๔	๑	๖	๓.๕๐	๗๐.๐๐	๑.๖๖			ปานกลาง
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๐	๑	๐	๕	๖	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑.๔๔			มาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๐	๔	๒	๖	๔.๑๗	๘๓.๓๓	๑.๒๘			มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๔	๐	๒	๒๖	๒๒	๖	๓.๙๘	๗๙.๖๓	๑.๕๒			มาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :												
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๐	๐	๔	๒	๖	๔.๑๗	๘๓.๓๓	๑.๒๘			มาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๐	๑	๔	๑	๖	๓.๘๓	๗๖.๖๗	๑.๒๘			มาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๐	๐	๓	๓	๖	๔.๓๓	๘๖.๖๗	๑.๓๑			มาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๐	๑	๔	๑	๖	๓.๘๓	๗๖.๖๗	๑.๒๘			มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๐	๒	๑๕	๗	๖	๔.๐๔	๘๐.๘๓	๑.๒๙			มาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :												
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๐	๓	๓	๖	๔.๓๓	๘๖.๖๗	๑.๓๑			มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๑	๕	๐	๖	๓.๖๗	๗๓.๓๓	๑.๑๘	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๑	๐	๐	๒	๓	๖	๓.๘๓	๗๖.๖๗	๑.๘๒	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๑	๐	๐	๕	๐	๖	๓.๓๓	๖๖.๖๗	๑.๕๕	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๒	๐	๑	๑๕	๖	๖	๓.๗๙	๗๕.๘๓	๑.๔๖	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๐	๑	๓	๒	๖	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๓๕	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่อยู่ธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๐	๒	๑	๓	๖	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๔๗	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๐	๐	๔	๒	๖	๔.๑๗	๘๓.๓๓	๑.๒๘	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๐	๐	๔	๒	๖	๔.๑๗	๘๓.๓๓	๑.๒๘	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๐	๓	๑๒	๙	๖	๔.๐๘	๘๑.๖๗	๑.๓๕	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๐	๒	๓	๑	๖	๓.๖๗	๗๓.๓๓	๑.๓๑	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๐	๑	๒	๓	๖	๔.๑๗	๘๓.๓๓	๑.๔๐	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๑	๐	๔	๑	๖	๓.๖๗	๗๓.๓๓	๑.๔๓	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๑	๓	๙	๕	๖	๓.๘๓	๗๖.๖๗	๑.๓๘	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๑.๒	๐.๒	๒.๒	๑๕	๙.๘	๖	๓.๙๔๖๓	๗๘.๙๒๖	๑.๓๙๙๙	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๔.๑๗	๓.๑๗	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓.๖๗	๒.๑๗	๑.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๓.๖๗	๒.๖๗	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๔.๐๐	๒.๓๓	๑.๖๗	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๐๐	๓.๐๐	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๔.๑๗	๓.๐๐	๑.๑๗	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๓.๕๐	๒.๖๗	๐.๘๓	พึงพอใจมาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๔.๕๐	๓.๓๓	๑.๑๗	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๑๗	๓.๓๓	๐.๘๓	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๓.๙๘	๒.๘๕	๑.๑๓	พึงพอใจมากที่สุด
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๔.๑๗	๒.๖๗	๑.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๓.๘๓	๒.๖๗	๑.๑๗	พึงพอใจมากที่สุด
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๔.๓๓	๓.๑๗	๑.๑๗	พึงพอใจมากที่สุด
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๓.๘๓	๓.๓๓	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๐๔	๒.๙๖	๑.๐๘	พึงพอใจมากที่สุด
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๓๓	๓.๓๓	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๓.๖๗	๓.๓๓	๐.๓๓	พึงพอใจมาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๓.๘๓	๒.๓๓	๑.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๓.๓๓	๒.๑๗	๑.๑๗	พึงพอใจมากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๓.๗๙	๒.๗๙	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๔.๐๐	๓.๐๐	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๔.๐๐	๓.๐๐	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๑๗	๓.๑๗	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๑๗	๓.๐๐	๑.๑๗	พึงพอใจมากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔.๐๘	๓.๐๔	๑.๐๔	พึงพอใจมากที่สุด
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๓.๖๗	๒.๘๓	๐.๘๓	พึงพอใจมาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๔.๑๗	๓.๑๗	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๓.๖๗	๓.๐๐	๐.๖๗	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๓.๘๓	๓.๐๐	๐.๘๓	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๐	๐	๔	๖	๑๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑.๐๗	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๐	๒	๖	๒	๑๐	๓.๙๐	๗๘.๐๐	๑.๐๙	มาก	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๐	๐	๖	๔	๑๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐	๑.๐๕	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๐	๐	๗	๓	๑๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐	๑.๐๓	มาก	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๐	๒	๖	๒	๑๐	๓.๙๐	๗๘.๐๐	๑.๐๙	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๐	๐	๗	๓	๑๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐	๑.๐๓	มาก	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๐	๖	๔	๑๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐	๑.๐๕	มาก	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๐	๐	๘	๒	๑๐	๔.๑๐	๘๒.๐๐	๐.๙๙	มาก	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๐	๗	๓	๑๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐	๑.๐๓	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๐	๐	๔	๕๗	๒๙	๑๐	๔.๑๘	๘๓.๕๖	๑.๐๕	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๑	๑	๕	๓	๑๐	๓.๙๐	๗๘.๐๐	๑.๒๖	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๑	๐	๒	๓	๔	๑๐	๓.๘๐	๗๖.๐๐	๑.๕๐	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๑	๐	๐	๔	๕	๑๐	๔.๑๐	๘๒.๐๐	๑.๔๘	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๑	๐	๐	๔	๕	๑๐	๔.๑๐	๘๒.๐๐	๑.๔๘	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๓	๑	๓	๑๖	๑๗	๑๐	๓.๙๘	๗๙.๕๐	๑.๔๓	มาก	
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๐	๓	๗	๑๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๑.๐๗	มากที่สุด	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๑	๒	๗	๑๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑.๑๖	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๐	๔	๔	๒	๑๐	๓.๗๐	๗๔.๐๐	๑.๑๔	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๐	๒	๓	๕	๑๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐	๑.๒๑	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๐	๗	๑๒	๒๑	๑๐	๔.๒๕	๘๕.๐๐	๑.๑๕	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๐	๑	๔	๕	๑๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐	๑.๑๔	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๐	๑	๔	๕	๑๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐	๑.๑๔	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๐	๑	๔	๕	๑๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐	๑.๑๔	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๐	๑	๓	๖	๑๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๑.๑๖	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๐	๔	๑๕	๒๑	๑๐	๔.๓๓	๘๖.๕๐	๑.๑๕	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๐	๔	๒	๔	๑๐	๓.๙๐	๗๘.๐๐	๑.๒๖	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๐	๑	๒	๗	๑๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑.๑๖	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๐	๑	๒	๗	๑๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑.๑๖	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๐	๖	๖	๑๘	๑๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐	๑.๑๙	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐.๖	๐.๒	๔.๘	๒๑	๒๑	๑๐	๔.๒๐๕๖	๘๔.๑๑๑	๑.๑๙๓๘	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๐	๑	๓	๖	๑๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๑.๑๖	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๐	๓	๓	๔	๑๐	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๒๒	มาก	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๐	๑	๒	๗	๑๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑.๑๖	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๐	๑	๒	๗	๑๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑.๑๖	มาก	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๐	๒	๒	๖	๑๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐	๑.๒๓	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๐	๐	๓	๗	๑๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๑.๐๗	มากที่สุด	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๐	๓	๗	๑๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๑.๐๗	มากที่สุด	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๐	๐	๔	๖	๑๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑.๐๗	มาก	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๐	๓	๗	๑๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๑.๐๗	มากที่สุด	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๐	๐	๘	๒๕	๕๗	๑๐	๔.๔๔	๘๘.๘๙	๑.๑๓	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๐	๐	๕	๕	๑๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๑.๐๗	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๐	๑	๓	๖	๑๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๑.๑๖	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๐	๐	๒	๘	๑๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๑.๐๕	มากที่สุด	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๐	๐	๒	๘	๑๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๑.๐๕	มากที่สุด	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๐	๑	๑๒	๒๗	๑๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๑.๐๘	มากที่สุด	
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๐	๓	๗	๑๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๑.๐๗	มากที่สุด	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๐	๓	๗	๑๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๑.๐๗	มากที่สุด
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๐	๑	๕	๔	๑๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐	๑.๑๒	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๐	๑	๔	๕	๑๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐	๑.๑๔	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๐	๒	๑๕	๒๓	๑๐	๔.๔๓	๘๘.๕๐	๑.๑๐	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๑	๐	๔	๕	๑๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐	๑.๒๙	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่อยู่ธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๑	๐	๓	๖	๑๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐	๑.๓๑	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๑	๐	๓	๖	๑๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐	๑.๓๑	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๑	๐	๓	๖	๑๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐	๑.๓๑	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๔	๐	๑๓	๒๓	๑๐	๔.๒๘	๘๕.๕๐	๑.๓๐	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๐	๒	๕	๓	๑๐	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๑๔	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๐	๐	๔	๖	๑๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑.๐๗	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๐	๐	๔	๖	๑๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑.๐๗	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๐	๒	๑๓	๑๕	๑๐	๔.๓๓	๘๖.๖๗	๑.๐๙	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐	๐.๘	๒.๖	๑๖	๒๙	๑๐	๔.๔๐๕๖	๘๘.๑๑๑	๑.๑๔๓๒	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๔.๔๐	๔.๕๐	-๐.๑๐	ไม่พึงพอใจ
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๔.๐๐	๓.๙๐	๐.๑๐	พึงพอใจมาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๔.๕๐	๔.๓๐	๐.๒๐	พึงพอใจมาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๔.๕๐	๔.๒๐	๐.๓๐	พึงพอใจมาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๓๐	๓.๙๐	๐.๔๐	พึงพอใจมาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๔.๖๐	๔.๒๐	๐.๔๐	พึงพอใจมาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๖๐	๔.๓๐	๐.๓๐	พึงพอใจมาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๔.๕๐	๔.๑๐	๐.๔๐	พึงพอใจมาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๖๐	๔.๒๐	๐.๔๐	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๔.๔๔	๔.๑๘	๐.๒๗	พึงพอใจมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๔.๔๐	๓.๙๐	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๔.๔๐	๓.๘๐	๐.๖๐	พึงพอใจมาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๔.๗๐	๔.๑๐	๐.๖๐	พึงพอใจมาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๔.๗๐	๔.๑๐	๐.๖๐	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๕๕	๓.๙๘	๐.๕๘	พึงพอใจมาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๖๐	๔.๖๐	๐.๐๐	พึงพอใจ

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๔.๖๐	๔.๕๐	๐.๑๐	พึงพอใจมาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๔.๒๐	๓.๗๐	๐.๕๐	พึงพอใจมาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๔.๓๐	๔.๒๐	๐.๑๐	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๔.๔๓	๔.๒๕	๐.๑๘	พึงพอใจมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๔.๒๐	๔.๓๐	-๐.๑๐	ไม่พึงพอใจ
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๔.๓๐	๔.๓๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๓๐	๔.๓๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๓๐	๔.๔๐	-๐.๑๐	ไม่พึงพอใจ
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔.๒๘	๔.๓๓	-๐.๐๕	ไม่พึงพอใจ
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๔.๐๐	๓.๙๐	๐.๑๐	พึงพอใจมาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๔.๕๐	๔.๕๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔.๕๐	๔.๕๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๔.๓๓	๔.๓๐	๐.๐๓	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๖	๔	๑๑	๑๒	๓๓	๓.๘๕	๗๖.๙๗	๑.๒๐	มาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓	๔	๖	๑๔	๖	๓๓	๓.๔๕	๖๙.๐๙	๑.๒๗	ปานกลาง
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๖	๔	๑๑	๑๒	๓๓	๓.๘๕	๗๖.๙๗	๑.๒๐	มาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๑๐	๐	๑๐	๑๓	๓๓	๓.๗๖	๗๕.๑๕	๑.๓๔	มาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๑๐	๐	๑๔	๙	๓๓	๓.๖๔	๗๒.๗๓	๑.๒๖	มาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๑๐	๐	๑๖	๗	๓๓	๓.๕๘	๗๑.๕๒	๑.๒๒	มาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๔	๖	๑๖	๗	๓๓	๓.๗๖	๗๕.๑๕	๑.๐๓	มาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกต้องลักษณะ	๐	๘	๒	๑๓	๑๐	๓๓	๓.๗๓	๗๔.๕๕	๑.๒๓	มาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๖	๔	๑๔	๙	๓๓	๓.๗๖	๗๕.๑๕	๑.๑๔	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๓	๖๔	๒๖	๑๑๙	๘๕	๓๓	๓.๗๑	๗๔.๑๔	๑.๒๑	มาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :										
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๖	๔	๑๑	๑๒	๓๓	๓.๘๕	๗๖.๙๗	๑.๒๐	มาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๘	๒	๑๔	๙	๓๓	๓.๗๐	๗๓.๙๔	๑.๒๑	มาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๘	๒	๑๓	๑๐	๓๓	๓.๗๓	๗๔.๕๕	๑.๒๓	มาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๑๐	๐	๑๑	๑๒	๓๓	๓.๗๓	๗๔.๕๕	๑.๓๒	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๓๒	๘	๔๙	๔๓	๓๓	๓.๗๕	๗๕.๐๐	๑.๒๔	มาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๔	๖	๘	๑๕	๓๓	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๑๗	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๘	๒	๑๖	๗	๓๓	๓.๖๔	๗๒.๗๓	๑.๑๖	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๖	๗	๑๑	๙	๓๓	๓.๖๗	๗๓.๓๓	๑.๑๖	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๘	๒	๑๖	๗	๓๓	๓.๖๔	๗๒.๗๓	๑.๑๖	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๒๖	๑๗	๕๑	๓๘	๓๓	๓.๗๓	๗๔.๗๐	๑.๑๖	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๖	๔	๑๑	๑๒	๓๓	๓.๘๕	๗๖.๙๗	๑.๒๐	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่อยู่ธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๔	๖	๑๔	๙	๓๓	๓.๘๒	๗๖.๓๖	๑.๐๗	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๖	๔	๑๓	๑๐	๓๓	๓.๗๙	๗๕.๗๖	๑.๑๖	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๖	๔	๑๔	๙	๓๓	๓.๗๖	๗๕.๑๕	๑.๑๔	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๒๒	๑๘	๕๒	๔๐	๓๓	๓.๘๐	๗๖.๐๖	๑.๑๔	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๖	๔	๑๑	๑๒	๓๓	๓.๘๕	๗๖.๙๗	๑.๒๐	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๔	๖	๑๔	๙	๓๓	๓.๘๒	๗๖.๓๖	๑.๐๗	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๖	๔	๑๓	๑๐	๓๓	๓.๗๙	๗๕.๗๖	๑.๑๖	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๑๖	๑๔	๓๘	๓๑	๓๓	๓.๘๒	๗๖.๓๖	๑.๑๔	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐.๖	๓๒	๑๗	๖๒	๔๗	๓๓	๓.๗๖๒๖	๗๕.๒๕๓	๑.๑๗๙๑	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๐	๐	๒๒	๑๑	๓๓	๔.๓๐	๘๖.๐๖	๐.๗๐	มาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๐	๐	๑๘	๑๕	๓๓	๔.๔๒	๘๘.๔๘	๐.๗๒	มาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๐	๒	๒๒	๙	๓๓	๔.๑๘	๘๓.๖๔	๐.๗๔	มาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๐	๒	๒๔	๗	๓๓	๔.๑๒	๘๒.๔๒	๐.๗๑	มาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๐	๐	๒๔	๙	๓๓	๔.๒๔	๘๔.๘๕	๐.๖๘	มาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๐	๐	๒๒	๑๑	๓๓	๔.๓๐	๘๖.๐๖	๐.๗๐	มาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๐	๒๔	๙	๓๓	๔.๒๔	๘๔.๘๕	๐.๖๘	มาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๐	๐	๒๔	๙	๓๓	๔.๒๔	๘๔.๘๕	๐.๖๘	มาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๐	๒๒	๑๑	๓๓	๔.๓๐	๘๖.๐๖	๐.๗๐	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๐	๐	๔	๒๐๒	๙๑	๓๓	๔.๒๖	๘๕.๒๕	๐.๗๐	มาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :										
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๐	๐	๒๓	๑๐	๓๓	๔.๒๗	๘๕.๔๕	๐.๖๙	มาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๐	๐	๑๘	๑๕	๓๓	๔.๔๒	๘๘.๔๘	๐.๗๒	มาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๐	๒	๒๐	๑๑	๓๓	๔.๒๔	๘๔.๘๕	๐.๗๖	มาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๐	๐	๑๘	๑๕	๓๓	๔.๔๒	๘๘.๔๘	๐.๗๒	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๐	๒	๗๙	๕๑	๓๓	๔.๓๔	๘๖.๘๒	๐.๗๒	มาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๐	๑๙	๑๔	๓๓	๔.๓๙	๘๗.๘๘	๐.๗๒	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๐	๑๕	๑๘	๓๓	๔.๕๒	๙๐.๓๐	๐.๗๒	มากที่สุด
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๐	๖	๒๐	๗	๓๓	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๘๐	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๐	๐	๑๘	๑๕	๓๓	๔.๔๒	๘๘.๔๘	๐.๗๒	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๐	๖	๗๒	๕๔	๓๓	๔.๓๓	๘๖.๖๗	๐.๗๔	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๐	๐	๒๒	๑๑	๓๓	๔.๓๐	๘๖.๐๖	๐.๗๐	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๐	๐	๒๒	๑๑	๓๓	๔.๓๐	๘๖.๐๖	๐.๗๐	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๐	๒	๒๐	๑๑	๓๓	๔.๒๔	๘๔.๘๕	๐.๗๖	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๐	๐	๒๒	๑๑	๓๓	๔.๓๐	๘๖.๐๖	๐.๗๐	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๐	๒	๘๖	๔๔	๓๓	๔.๒๙	๘๕.๗๖	๐.๗๑	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๐	๔	๒๔	๕	๓๓	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๗๒	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๐	๒	๒๔	๗	๓๓	๔.๑๒	๘๒.๔๒	๐.๗๑	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๐	๒	๒๘	๓	๓๓	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๖๓	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๐	๘	๗๖	๑๕	๓๓	๔.๐๔	๘๐.๘๑	๐.๖๘	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐	๐	๔.๔	๑๐๓	๕๑	๓๓	๔.๒๕๓	๘๕.๐๖๑	๐.๗๑๐๖	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๔.๓๐	๓.๘๕	๐.๔๕	พึงพอใจมาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๔.๔๒	๓.๔๕	๐.๙๗	พึงพอใจมาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๔.๑๘	๓.๘๕	๐.๓๓	พึงพอใจมาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๔.๑๒	๓.๗๖	๐.๓๖	พึงพอใจมาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๒๔	๓.๖๔	๐.๖๑	พึงพอใจมาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๔.๓๐	๓.๕๘	๐.๗๓	พึงพอใจมาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๒๔	๓.๗๖	๐.๔๘	พึงพอใจมาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๔.๒๔	๓.๗๓	๐.๕๒	พึงพอใจมาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๓๐	๓.๗๖	๐.๕๕	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๔.๒๖	๓.๗๑	๐.๕๖	พึงพอใจมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๔.๒๗	๓.๘๕	๐.๔๒	พึงพอใจมาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๔.๔๒	๓.๗๐	๐.๗๓	พึงพอใจมาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๔.๒๔	๓.๗๓	๐.๕๒	พึงพอใจมาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๔.๔๒	๓.๗๓	๐.๗๐	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๓๔	๓.๗๕	๐.๕๙	พึงพอใจมาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๓๙	๔.๐๐	๐.๓๙	พึงพอใจมาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) $S = (P) - (E)$	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๔.๕๒	๓.๖๔	๐.๘๘	พึงพอใจมาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๔.๐๐	๓.๖๗	๐.๓๓	พึงพอใจมาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๔.๔๒	๓.๖๔	๐.๗๘	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๔.๓๓	๓.๗๓	๐.๖๐	พึงพอใจมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๔.๓๐	๓.๘๕	๐.๔๕	พึงพอใจมาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๔.๓๐	๓.๘๒	๐.๔๘	พึงพอใจมาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๒๔	๓.๗๙	๐.๔๕	พึงพอใจมาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๓๐	๓.๗๖	๐.๕๕	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔.๒๙	๓.๘๐	๐.๔๘	พึงพอใจมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๔.๐๐	๓.๘๕	๐.๑๕	พึงพอใจมาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๔.๑๒	๓.๘๒	๐.๓๐	พึงพอใจมาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔.๐๐	๓.๗๙	๐.๒๑	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๔.๐๔	๓.๘๒	๐.๒๒	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๘	๘	๖๒	๗๖	๔๕	๑๙๙	๓.๗๑	๗๔.๑๗	๑.๐๑	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๘	๑๑	๗๙	๓๘	๖๓	๑๙๙	๓.๖๘	๗๓.๖๗	๑.๑๑	มาก	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๘	๘	๗๗	๔๘	๕๘	๑๙๙	๓.๗๐	๗๓.๙๗	๑.๐๗	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๑๖	๒๓	๖๗	๔๕	๔๘	๑๙๙	๓.๔๓	๖๘.๕๔	๑.๒๑	ปานกลาง	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๑๖	๑๘	๖๒	๔๕	๕๘	๑๙๙	๓.๕๕	๗๑.๐๖	๑.๒๔	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๒๑	๑๓	๘๒	๓๐	๕๓	๑๙๙	๓.๔๐	๖๘.๐๔	๑.๒๕	ปานกลาง	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๒๖	๒๑	๖๔	๔๐	๔๘	๑๙๙	๓.๓๑	๖๖.๒๓	๑.๓๑	ปานกลาง	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๒๑	๑๖	๕๖	๕๘	๔๘	๑๙๙	๓.๔๘	๖๙.๕๕	๑.๒๕	ปานกลาง	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๒๖	๑๖	๕๑	๖๓	๔๓	๑๙๙	๓.๔๐	๖๘.๐๔	๑.๒๙	ปานกลาง	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๑๕๐	๑๓๔	๖๐๐	๔๔๓	๔๖๔	๑๙๙	๓.๕๒	๗๐.๓๖	๑.๑๙	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๑๐	๑๗	๖๑	๕๘	๕๓	๑๙๙	๓.๖๓	๗๒.๖๖	๑.๑๓	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๑๓	๑๙	๕๖	๕๓	๕๘	๑๙๙	๓.๖๒	๗๒.๓๖	๑.๒๐	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๑๓	๑๖	๔๖	๖๖	๕๘	๑๙๙	๓.๗๐	๗๓.๙๗	๑.๑๘	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๘	๘	๗๒	๕๓	๕๘	๑๙๙	๓.๗๒	๗๔.๔๗	๑.๐๗	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔๔	๖๐	๒๓๕	๒๓๐	๒๒๗	๑๙๙	๓.๖๗	๗๓.๓๗	๑.๑๔	มาก	
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๑๑	๗๒	๖๓	๕๓	๑๙๙	๓.๗๙	๗๕.๗๘	๐.๙๒	มาก	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๕	๖	๗๒	๖๘	๔๘	๑๙๙	๓.๗๔	๗๔.๗๗	๐.๙๖	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๒๓	๘	๕๗	๖๘	๔๓	๑๙๙	๓.๕๐	๖๙.๙๕	๑.๒๒	ปานกลาง
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๕	๒๓	๕๒	๗๑	๔๘	๑๙๙	๓.๖๗	๗๓.๓๗	๑.๐๖	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๓๓	๔๘	๒๕๓	๒๗๐	๑๙๒	๑๙๙	๓.๖๗	๗๓.๔๗	๑.๐๔	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๑๐	๓	๖๙	๖๖	๕๑	๑๙๙	๓.๗๒	๗๔.๔๗	๑.๐๔	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๕	๓	๕๖	๙๒	๔๓	๑๙๙	๓.๘๒	๗๖.๔๘	๐.๘๙	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๑๐	๘	๖๔	๗๔	๔๓	๑๙๙	๓.๖๖	๗๓.๑๗	๑.๐๔	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๑๐	๓	๖๔	๗๙	๔๓	๑๙๙	๓.๗๑	๗๔.๑๗	๑.๐๐	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๓๕	๑๗	๒๕๓	๓๑๑	๑๘๐	๑๙๙	๓.๗๓	๗๔.๕๗	๐.๙๙	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๑๓	๑๐	๗๕	๕๘	๔๓	๑๙๙	๓.๕๔	๗๐.๗๕	๑.๑๐	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๑๖	๕	๖๗	๖๘	๔๓	๑๙๙	๓.๕๘	๗๑.๖๖	๑.๑๑	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๘	๘	๗๒	๖๓	๔๘	๑๙๙	๓.๖๗	๗๓.๔๗	๑.๐๓	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๓๗	๒๓	๒๑๔	๑๘๙	๑๓๔	๑๙๙	๓.๖๐	๗๑.๙๖	๑.๐๘	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๖๐	๕๖	๓๑๑	๒๘๙	๒๓๙	๑๙๙	๓.๖๓๗๓	๗๒.๗๔๖	๑.๐๘๙๙	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๑๕	๘	๕๐	๖๓	๖๓	๑๙๙	๓.๗๕	๗๕.๐๘	๑.๑๘	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๘	๘	๖๗	๕๓	๖๓	๑๙๙	๓.๗๗	๗๕.๔๘	๑.๐๘	มาก	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๑๓	๘	๖๒	๕๘	๕๘	๑๙๙	๓.๗๐	๗๓.๙๗	๑.๑๔	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๒๓	๙	๕๑	๕๘	๕๘	๑๙๙	๓.๕๙	๗๑.๘๖	๑.๒๘	มาก	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๑๐	๙	๖๔	๕๘	๕๘	๑๙๙	๓.๗๒	๗๔.๔๗	๑.๑๐	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๑๓	๒๑	๔๙	๕๘	๕๘	๑๙๙	๓.๖๓	๗๒.๖๖	๑.๒๑	มาก	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๑๘	๑๔	๕๑	๕๘	๕๘	๑๙๙	๓.๖๒	๗๒.๓๖	๑.๒๔	มาก	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๑๘	๑๔	๔๖	๖๓	๕๘	๑๙๙	๓.๖๔	๗๒.๘๖	๑.๒๔	มาก	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๒๓	๙	๕๖	๖๓	๔๘	๑๙๙	๓.๕๒	๗๐.๓๕	๑.๒๕	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๑๔๑	๑๐๐	๔๙๖	๕๓๒	๕๒๒	๑๙๙	๓.๖๖	๗๓.๒๓	๑.๑๙	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๑๓	๐	๖๕	๖๘	๕๓	๑๙๙	๓.๗๔	๗๔.๗๗	๑.๐๗	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๑๓	๑๐	๖๕	๕๘	๕๓	๑๙๙	๓.๖๔	๗๒.๗๖	๑.๑๔	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๑๐	๓	๗๐	๖๓	๕๓	๑๙๙	๓.๗๓	๗๔.๕๗	๑.๐๕	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๑๓	๐	๗๐	๖๓	๕๓	๑๙๙	๓.๗๑	๗๔.๒๗	๑.๐๘	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔๙	๑๓	๒๗๐	๒๕๒	๒๑๒	๑๙๙	๓.๗๐	๗๔.๑๐	๑.๐๘	มาก	
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๕	๗๓	๖๓	๕๓	๑๙๙	๓.๗๗	๗๕.๓๘	๐.๙๗	มาก	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๕	๓	๖๕	๗๓	๕๓	๑๙๙	๓.๘๓	๗๖.๕๘	๐.๙๔	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๑๘	๕	๖๕	๕๘	๕๓	๑๙๙	๓.๖๑	๗๒.๒๖	๑.๑๘	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๑๐	๑๐	๖๐	๖๖	๕๓	๑๙๙	๓.๗๑	๗๔.๑๗	๑.๐๘	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๓๘	๒๓	๒๖๓	๒๖๐	๒๑๒	๑๙๙	๓.๗๓	๗๔.๖๐	๑.๐๕	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๑๐	๓	๕๙	๗๔	๕๓	๑๙๙	๓.๗๘	๗๕.๖๘	๑.๐๓	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่อยู่ธรรมกับทุกฝ่าย	๑๐	๐	๕๙	๘๒	๔๘	๑๙๙	๓.๗๙	๗๕.๗๘	๐.๙๙	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๑๐	๐	๖๗	๗๔	๔๘	๑๙๙	๓.๗๕	๗๔.๙๗	๑.๐๐	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๑๐	๕	๖๒	๗๔	๔๘	๑๙๙	๓.๗๒	๗๔.๔๗	๑.๐๓	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔๐	๘	๒๔๗	๓๐๔	๑๙๗	๑๙๙	๓.๗๖	๗๕.๒๓	๑.๐๒	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๑๐	๑๑	๖๗	๗๓	๓๘	๑๙๙	๓.๕๙	๗๑.๗๖	๑.๐๔	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๑๐	๑๑	๕๔	๘๖	๓๘	๑๙๙	๓.๖๕	๗๓.๐๗	๑.๐๓	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๑๐	๑๑	๖๔	๗๖	๓๘	๑๙๙	๓.๖๐	๗๒.๐๖	๑.๐๓	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๓๐	๓๓	๑๘๕	๒๓๕	๑๑๔	๑๙๙	๓.๖๑	๗๒.๒๙	๑.๐๓	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๖๐	๓๕	๒๙๒	๓๑๗	๒๕๑	๑๙๙	๓.๖๙๔๕	๗๓.๘๘๙	๑.๐๗๓๖	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๓.๗๕	๓.๗๑	๐.๐๕	พึงพอใจมาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓.๗๗	๓.๖๘	๐.๐๙	พึงพอใจมาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๓.๗๐	๓.๗๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓.๕๙	๓.๔๓	๐.๑๖	พึงพอใจมาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๗๒	๓.๕๕	๐.๑๗	พึงพอใจมาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๓.๖๓	๓.๔๐	๐.๒๓	พึงพอใจมาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๖๒	๓.๓๑	๐.๓๑	พึงพอใจมาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓.๖๔	๓.๔๘	๐.๑๖	พึงพอใจมาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๕๒	๓.๔๐	๐.๑๒	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๓.๖๖	๓.๕๒	๐.๑๔	พึงพอใจมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๓.๗๔	๓.๖๓	๐.๑๑	พึงพอใจมาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๓.๖๔	๓.๖๒	๐.๐๒	พึงพอใจมาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๓.๗๓	๓.๗๐	๐.๐๓	พึงพอใจมาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๓.๗๑	๓.๗๒	-๐.๐๑	ไม่พึงพอใจ
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๓.๗๐	๓.๖๗	๐.๐๓	พึงพอใจมาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๗๗	๓.๗๙	-๐.๐๒	ไม่พึงพอใจ

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) $S = (P) - (E)$	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๓.๒	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๓.๘๓	๓.๗๔	๐.๐๙	พึงพอใจมาก
๓.๓	มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๓.๖๑	๓.๕๐	๐.๑๒	พึงพอใจมาก
๓.๔	มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๓.๗๑	๓.๖๗	๐.๐๔	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๓.๗๓	๓.๖๗	๐.๐๖	พึงพอใจมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
๔.๑	สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๓.๗๘	๓.๗๒	๐.๐๖	พึงพอใจมาก
๔.๒	มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๓.๗๙	๓.๘๒	-๐.๐๔	ไม่พึงพอใจ
๔.๓	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๓.๗๕	๓.๖๖	๐.๐๙	พึงพอใจมาก
๔.๔	เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๓.๗๒	๓.๗๑	๐.๐๒	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๓.๗๖	๓.๗๓	๐.๐๓	พึงพอใจมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
๕.๑	มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๓.๕๙	๓.๕๔	๐.๐๕	พึงพอใจมาก
๕.๒	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๓.๖๕	๓.๕๘	๐.๐๗	พึงพอใจมาก
๕.๓	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๓.๖๐	๓.๖๗	-๐.๐๗	ไม่พึงพอใจ
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๓.๖๑	๓.๖๐	๐.๐๒	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๐	๐	๑๑	๒๔	๓๕	๔.๖๖	๙๓.๑๔	๐.๖๙	มากที่สุด	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๐	๔	๗	๒๔	๓๕	๔.๕๔	๙๐.๘๖	๐.๘๖	มากที่สุด	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๐	๑	๘	๒๖	๓๕	๔.๖๙	๙๓.๗๑	๐.๗๓	มากที่สุด	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๐	๓	๗	๒๕	๓๕	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๐.๘๒	มากที่สุด	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๐	๖	๕	๒๔	๓๕	๔.๔๙	๘๙.๗๑	๐.๙๒	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๐	๔	๔	๒๗	๓๕	๔.๖๓	๙๒.๕๗	๐.๘๕	มากที่สุด	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๕	๓	๒๗	๓๕	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๐.๘๘	มากที่สุด	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๐	๓	๙	๒๓	๓๕	๔.๕๔	๙๐.๘๖	๐.๘๒	มากที่สุด	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๖	๔	๒๕	๓๕	๔.๕๑	๙๐.๒๙	๐.๙๒	มากที่สุด	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๐	๐	๓๒	๕๘	๒๒๕	๓๕	๔.๕๘	๙๑.๖๘	๐.๘๓	มากที่สุด	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๐	๐	๘	๒๗	๓๕	๔.๗๔	๙๔.๘๖	๐.๖๗	มากที่สุด	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๐	๐	๘	๒๗	๓๕	๔.๗๔	๙๔.๘๖	๐.๖๗	มากที่สุด	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๐	๐	๑๐	๒๕	๓๕	๔.๖๙	๙๓.๗๑	๐.๖๙	มากที่สุด	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๐	๐	๕	๓๐	๓๕	๔.๘๓	๙๖.๕๗	๐.๖๓	มากที่สุด	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๐	๐	๓๑	๑๐๙	๓๕	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๐.๖๖	มากที่สุด	
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๓	๕	๒๗	๓๕	๔.๖๖	๙๓.๑๔	๐.๘๑	มากที่สุด	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๑	๕	๒๙	๓๕	๔.๗๗	๙๕.๔๓	๐.๗๐	มากที่สุด
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๐	๑๐	๑	๒๔	๓๕	๔.๓๗	๘๗.๔๓	๑.๐๓	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๐	๖	๗	๒๒	๓๕	๔.๔๓	๘๘.๕๗	๐.๙๒	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๐	๒๐	๑๘	๑๐๒	๓๕	๔.๕๖	๙๑.๑๔	๐.๘๖	มากที่สุด
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๐	๔	๗	๒๔	๓๕	๔.๕๔	๙๐.๘๖	๐.๘๖	มากที่สุด
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๐	๓	๑๐	๒๒	๓๕	๔.๕๑	๙๐.๒๙	๐.๘๒	มากที่สุด
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๐	๔	๑๑	๒๐	๓๕	๔.๔๓	๘๘.๕๗	๐.๘๕	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๐	๕	๖	๒๔	๓๕	๔.๕๑	๙๐.๒๙	๐.๘๙	มากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๐	๑๖	๓๔	๙๐	๓๕	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๘๖	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๐	๐	๖	๒๙	๓๕	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๐.๖๕	มากที่สุด
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๐	๑	๖	๒๘	๓๕	๔.๗๔	๙๔.๘๖	๐.๗๑	มากที่สุด
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๐	๐	๗	๒๘	๓๕	๔.๗๗	๙๕.๔๓	๐.๖๖	มากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๐	๑	๑๙	๘๕	๓๕	๔.๗๗	๙๕.๔๓	๐.๖๗	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐	๐	๑๔	๓๒	๑๒๒	๓๕	๔.๖๓๒๕	๙๒.๖๕๑	๐.๗๗๘	มากที่สุด

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๐	๗	๒๒	๖	๓๕	๓.๙๔	๗๘.๘๖	๐.๗๗	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๑	๑๗	๑๑	๖	๓๕	๓.๖๐	๗๒.๐๐	๐.๙๒	มาก	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๐	๑๓	๑๕	๗	๓๕	๓.๘๐	๗๖.๐๐	๐.๘๗	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๐	๑๓	๑๗	๕	๓๕	๓.๗๔	๗๔.๘๖	๐.๘๒	มาก	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๘	๑๓	๖	๘	๓๕	๓.๓๗	๖๗.๔๓	๑.๑๖	ปานกลาง	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๐	๑๗	๑๑	๗	๓๕	๓.๖๙	๗๓.๗๑	๐.๙๐	มาก	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๑๐	๑๕	๑๐	๓๕	๓.๙๗	๗๙.๔๓	๐.๘๙	มาก	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๒	๑๐	๑๙	๔	๓๕	๓.๖๙	๗๓.๗๑	๐.๘๗	มาก	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๑๙	๑๓	๓	๓๕	๓.๕๑	๗๐.๒๙	๐.๗๙	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๐	๑๑	๑๑๙	๑๒๙	๕๖	๓๕	๓.๗๐	๗๔.๐๓	๐.๘๙	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๐	๗	๒๑	๗	๓๕	๓.๙๗	๗๙.๔๓	๐.๗๙	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๐	๓	๒๒	๑๐	๓๕	๔.๑๗	๘๓.๔๓	๐.๗๖	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๐	๒	๒๐	๑๓	๓๕	๔.๒๙	๘๕.๗๑	๐.๗๖	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๐	๐	๙	๒๖	๓๕	๔.๗๑	๙๔.๒๙	๐.๖๘	มากที่สุด	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๐	๑๒	๗๒	๕๖	๓๕	๔.๒๙	๘๕.๗๑	๐.๗๕	มาก	
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๐	๑๑	๒๔	๓๕	๔.๖๖	๙๓.๑๔	๐.๖๙	มากที่สุด	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๐	๑๔	๒๑	๓๕	๔.๕๗	๙๑.๔๓	๐.๗๑	มากที่สุด
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๒	๑๙	๖	๘	๓๕	๓.๕๔	๗๐.๘๖	๑.๐๑	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๐	๑	๑๒	๒๒	๓๕	๔.๕๗	๙๑.๔๓	๐.๗๕	มากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๒	๒๐	๔๓	๗๕	๓๕	๔.๓๔	๘๖.๗๑	๐.๗๙	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๐	๙	๒๐	๖	๓๕	๓.๘๙	๗๗.๗๑	๐.๘๐	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่อยู่ธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๐	๖	๒๕	๔	๓๕	๓.๙๑	๗๘.๒๙	๐.๗๑	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๐	๖	๑๖	๑๓	๓๕	๔.๑๗	๘๓.๔๓	๐.๘๖	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๐	๔	๑๘	๑๓	๓๕	๔.๒๓	๘๔.๕๗	๐.๘๑	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๐	๒๕	๗๙	๓๖	๓๕	๔.๐๕	๘๑.๐๐	๐.๘๐	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๐	๑	๕	๒๙	๓๕	๔.๗๗	๙๕.๔๓	๐.๗๐	มากที่สุด
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๐	๐	๙	๒๖	๓๕	๔.๗๑	๙๔.๒๙	๐.๖๘	มากที่สุด
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๐	๑	๔	๓๐	๓๕	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๐.๖๙	มากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๐	๒	๑๘	๘๕	๓๕	๔.๗๖	๙๕.๒๔	๐.๖๙	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐	๒.๖	๓๖	๖๘	๖๒	๓๕	๔.๒๒๗	๘๔.๕๔	๐.๗๘๒๕	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๓.๙๔	๔.๖๖	-๐.๗๑	ไม่พึงพอใจ
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓.๖๐	๔.๕๔	-๐.๙๔	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๓.๘๐	๔.๖๙	-๐.๘๙	ไม่พึงพอใจ
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓.๗๔	๔.๖๐	-๐.๘๖	ไม่พึงพอใจ
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๓๗	๔.๔๙	-๑.๑๑	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๓.๖๙	๔.๖๓	-๐.๙๔	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๙๗	๔.๖๐	-๐.๖๓	ไม่พึงพอใจ
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓.๖๙	๔.๕๔	-๐.๘๖	ไม่พึงพอใจ
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๕๑	๔.๕๑	-๑.๐๐	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๓.๗๐	๔.๕๘	-๐.๘๘	ไม่พึงพอใจ
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๓.๙๗	๔.๗๔	-๐.๗๗	ไม่พึงพอใจ
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๔.๑๗	๔.๗๔	-๐.๕๗	ไม่พึงพอใจ
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๔.๒๙	๔.๖๙	-๐.๔๐	ไม่พึงพอใจ
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๔.๗๑	๔.๘๓	-๐.๑๑	ไม่พึงพอใจ
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๒๙	๔.๗๕	-๐.๔๖	ไม่พึงพอใจ
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๖๖	๔.๖๖	๐.๐๐	พึงพอใจ

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) $S = (P) - (E)$	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๔.๕๗	๔.๗๗	-๐.๒๐	ไม่พึงพอใจ
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๓.๕๔	๔.๓๗	-๐.๘๓	ไม่พึงพอใจ
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๔.๕๗	๔.๔๓	๐.๑๔	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๔.๓๔	๔.๕๖	-๐.๒๒	ไม่พึงพอใจ
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๓.๘๙	๔.๕๔	-๐.๖๖	ไม่พึงพอใจ
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๓.๙๑	๔.๕๑	-๐.๖๐	ไม่พึงพอใจ
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๑๗	๔.๔๓	-๐.๒๖	ไม่พึงพอใจ
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๒๓	๔.๕๑	-๐.๒๘	ไม่พึงพอใจ
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔.๐๕	๔.๕๐	-๐.๔๕	ไม่พึงพอใจ
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๔.๗๗	๔.๘๐	-๐.๐๓	ไม่พึงพอใจ
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๔.๗๑	๔.๗๔	-๐.๐๓	ไม่พึงพอใจ
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔.๘๐	๔.๗๗	๐.๐๓	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๔.๗๖	๔.๗๗	-๐.๐๑	ไม่พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๖	๒๙	๑๑	๕	๕๑	๓.๒๗	๖๕.๔๙	๐.๘๘	ปานกลาง	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๔	๓๕	๙	๓	๕๑	๓.๒๐	๖๓.๙๒	๐.๗๕	ปานกลาง	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๗	๒๕	๑๕	๔	๕๑	๓.๒๙	๖๕.๘๘	๐.๘๘	ปานกลาง	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๑	๑๒	๓๐	๖	๒	๕๑	๒.๙๐	๕๘.๐๔	๐.๘๓	ปานกลาง	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๑	๑๓	๒๐	๑๔	๓	๕๑	๓.๐๘	๖๑.๕๗	๐.๙๘	ปานกลาง	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๑	๖	๒๘	๑๓	๓	๕๑	๓.๒๐	๖๓.๙๒	๐.๘๗	ปานกลาง	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๑	๑๐	๒๕	๑๓	๒	๕๑	๓.๐๘	๖๑.๕๗	๐.๘๙	ปานกลาง	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีกระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๗	๒๗	๑๔	๓	๕๑	๓.๒๔	๖๔.๗๑	๐.๘๔	ปานกลาง	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๑	๗	๒๓	๑๗	๓	๕๑	๓.๒๕	๖๕.๑๐	๐.๙๑	ปานกลาง	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๕	๗๒	๒๔๒	๑๑๒	๒๘	๕๑	๓.๑๗	๖๓.๓๖	๐.๘๗	ปานกลาง	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๐	๒	๓๒	๑๕	๒	๕๑	๓.๓๑	๖๖.๒๗	๐.๗๑	ปานกลาง	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๑	๖	๒๕	๑๗	๒	๕๑	๓.๒๔	๖๔.๗๑	๐.๘๗	ปานกลาง	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๓	๓๑	๑๔	๓	๕๑	๓.๓๑	๖๖.๒๗	๐.๗๗	ปานกลาง	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๘	๒๖	๑๔	๓	๕๑	๓.๒๒	๖๔.๓๑	๐.๘๖	ปานกลาง	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๑	๑๙	๑๑๔	๖๐	๑๐	๕๑	๓.๒๗	๖๕.๓๙	๐.๘๐	ปานกลาง	
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๑	๓๓	๑๓	๔	๕๑	๓.๓๗	๖๗.๔๕	๐.๗๕	ปานกลาง	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๔	๒๙	๑๕	๓	๕๑	๓.๓๑	๖๖.๒๗	๐.๗๙	ปานกลาง
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๑	๒	๓๕	๑๒	๑	๕๑	๓.๑๘	๖๓.๕๓	๐.๗๒	ปานกลาง
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๖	๓๐	๑๓	๒	๕๑	๓.๒๐	๖๓.๙๒	๐.๗๘	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๑	๑๓	๑๒๗	๕๓	๑๐	๕๑	๓.๒๖	๖๕.๒๙	๐.๗๖	ปานกลาง
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๗	๒๕	๑๕	๔	๕๑	๓.๒๙	๖๕.๘๘	๐.๘๘	ปานกลาง
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๑๐	๒๔	๑๓	๔	๕๑	๓.๒๐	๖๓.๙๒	๐.๙๒	ปานกลาง
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๘	๒๓	๑๗	๓	๕๑	๓.๒๗	๖๕.๔๙	๐.๘๘	ปานกลาง
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๕	๒๖	๑๖	๔	๕๑	๓.๓๕	๖๗.๐๖	๐.๘๕	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๓๐	๙๘	๖๑	๑๕	๕๑	๓.๒๘	๖๕.๕๙	๐.๘๘	ปานกลาง
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๑	๕	๒๙	๑๓	๓	๕๑	๓.๒๒	๖๔.๓๑	๐.๘๖	ปานกลาง
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๗	๓๒	๙	๓	๕๑	๓.๑๔	๖๒.๗๕	๐.๘๐	ปานกลาง
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๗	๓๑	๑๐	๓	๕๑	๓.๑๖	๖๓.๑๔	๐.๘๑	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๑	๑๙	๙๒	๓๒	๙	๕๑	๓.๑๗	๖๓.๔๐	๐.๘๓	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๑.๖	๓๑	๑๓๕	๖๔	๑๔	๕๑	๓.๒๓๐๓	๖๔.๖๐๖	๐.๘๒๘๒	ปานกลาง

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๐	๑๔	๒๖	๑๑	๕๑	๓.๙๒	๗๘.๔๓	๐.๘๐	มาก	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๑	๕	๔	๒๕	๑๖	๕๑	๓.๙๖	๗๙.๒๒	๑.๐๖	มาก	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๒	๑๐	๒๔	๑๕	๕๑	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๙๐	มาก	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๑	๓	๘	๑๘	๒๑	๕๑	๔.๐๖	๘๑.๑๘	๑.๐๖	มาก	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๑	๓	๗	๒๔	๑๖	๕๑	๓.๙๘	๗๙.๖๑	๑.๐๑	มาก	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๑	๒	๑๒	๑๖	๒๐	๕๑	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๐๖	มาก	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๑	๑	๑๑	๒๔	๑๔	๕๑	๓.๙๔	๗๘.๘๒	๐.๙๕	มาก	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๑	๓	๘	๒๑	๑๘	๕๑	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๐๔	มาก	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๑	๗	๒๖	๑๗	๕๑	๔.๑๔	๘๒.๗๕	๐.๘๓	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๖	๒๐	๘๑	๒๐๔	๑๔๘	๕๑	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๙๗	มาก	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๐	๘	๒๕	๑๘	๕๑	๔.๑๘	๘๓.๕๓	๐.๘๐	มาก	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๑	๔	๓๐	๑๖	๕๑	๔.๑๘	๘๓.๕๓	๐.๗๗	มาก	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๐	๑๒	๑๗	๒๒	๕๑	๔.๑๘	๘๓.๕๓	๐.๘๙	มาก	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๐	๕	๒๙	๑๗	๕๑	๔.๒๒	๘๔.๓๑	๐.๗๔	มาก	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๑	๒๙	๑๐๑	๗๓	๕๑	๔.๑๙	๘๓.๗๓	๐.๘๐	มาก	
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๕	๒๕	๒๑	๕๑	๔.๒๙	๘๕.๘๘	๐.๗๖	มาก	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๙	๒๖	๑๖	๕๑	๔.๑๒	๘๒.๓๕	๐.๘๐	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๑	๑	๙	๒๓	๑๗	๕๑	๔.๐๔	๘๐.๗๘	๐.๙๖	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๒	๓	๒๗	๑๙	๕๑	๔.๒๒	๘๔.๓๑	๐.๘๔	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๑	๓	๒๖	๑๐๑	๗๓	๕๑	๔.๑๗	๘๓.๓๓	๐.๘๔	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๑	๖	๒๑	๒๓	๕๑	๔.๒๗	๘๕.๔๙	๐.๘๕	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๐	๙	๒๕	๑๗	๕๑	๔.๑๔	๘๒.๗๕	๐.๘๐	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๐	๘	๓๐	๑๓	๕๑	๔.๐๘	๘๑.๕๗	๐.๗๕	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๐	๘	๒๘	๑๕	๕๑	๔.๑๒	๘๒.๓๕	๐.๗๗	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๑	๓๑	๑๐๔	๖๘	๕๑	๔.๑๕	๘๓.๐๔	๐.๗๙	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๑	๙	๒๒	๑๙	๕๑	๔.๑๔	๘๒.๗๕	๐.๘๗	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๐	๑๘	๑๖	๑๗	๕๑	๓.๙๖	๗๙.๒๒	๐.๙๒	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๐	๑๖	๑๗	๑๘	๕๑	๔.๐๒	๘๐.๓๙	๐.๙๑	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๑	๔๓	๕๕	๕๔	๕๑	๔.๐๔	๘๐.๗๘	๐.๙๐	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๑.๔	๕.๒	๔.๒	๑๑๓	๘๓	๕๑	๔.๑๐๘๘	๘๒.๑๗๖	๐.๘๕๙๗	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๓.๙๒	๓.๒๗	๐.๖๕	พึงพอใจมาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓.๙๖	๓.๒๐	๐.๗๖	พึงพอใจมาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๔.๐๐	๓.๒๙	๐.๗๑	พึงพอใจมาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๔.๐๖	๒.๙๐	๑.๑๖	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๙๘	๓.๐๘	๐.๙๐	พึงพอใจมาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๔.๐๐	๓.๒๐	๐.๘๐	พึงพอใจมาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๙๔	๓.๐๘	๐.๘๖	พึงพอใจมาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๔.๐๐	๓.๒๔	๐.๗๖	พึงพอใจมาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๑๔	๓.๒๕	๐.๘๘	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๔.๐๐	๓.๑๗	๐.๘๓	พึงพอใจมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๔.๑๘	๓.๓๑	๐.๘๖	พึงพอใจมาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๔.๑๘	๓.๒๔	๐.๙๔	พึงพอใจมาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๔.๑๘	๓.๓๑	๐.๘๖	พึงพอใจมาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๔.๒๒	๓.๒๒	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๑๙	๓.๒๗	๐.๙๒	พึงพอใจมาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๒๙	๓.๓๗	๐.๙๒	พึงพอใจมาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๔.๑๒	๓.๓๑	๐.๘๐	พึงพอใจมาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๔.๐๔	๓.๑๘	๐.๘๖	พึงพอใจมาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๔.๒๒	๓.๒๐	๑.๐๒	พึงพอใจมากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๔.๑๗	๓.๒๖	๐.๙๐	พึงพอใจมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๔.๒๗	๓.๒๙	๐.๙๘	พึงพอใจมาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๔.๑๔	๓.๒๐	๐.๙๔	พึงพอใจมาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๐๘	๓.๒๗	๐.๘๐	พึงพอใจมาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๑๒	๓.๓๕	๐.๗๖	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔.๑๕	๓.๒๘	๐.๘๗	พึงพอใจมาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๔.๑๔	๓.๒๒	๐.๙๒	พึงพอใจมาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๓.๙๖	๓.๑๔	๐.๘๒	พึงพอใจมาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔.๐๒	๓.๑๖	๐.๘๖	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๔.๐๔	๓.๑๗	๐.๘๗	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๔	๑๑	๔	๐	๑๙	๒.๙๕	๕๘.๙๕	๐.๘๖	ปานกลาง	
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๑	๔	๑๔	๐	๐	๑๙	๒.๖๓	๕๒.๖๓	๐.๗๘	ปานกลาง	
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๖	๑๑	๒	๐	๑๙	๒.๗๔	๕๔.๗๔	๐.๘๒	ปานกลาง	
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๕	๑๒	๒	๐	๑๙	๒.๗๙	๕๕.๗๙	๐.๘๐	ปานกลาง	
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๒	๑๔	๒	๑	๑๙	๓.๐๕	๖๑.๐๕	๐.๘๖	ปานกลาง	
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๗	๙	๒	๑	๑๙	๒.๗๙	๕๕.๗๙	๐.๙๘	ปานกลาง	
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๖	๑๒	๑	๐	๑๙	๒.๖๘	๕๓.๖๘	๐.๗๖	ปานกลาง	
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๗	๑๐	๒	๐	๑๙	๒.๖๘	๕๓.๖๘	๐.๘๓	ปานกลาง	
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๓	๑๓	๒	๑	๑๙	๓.๐๐	๖๐.๐๐	๐.๘๙	ปานกลาง	
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๑	๔๔	๑๐๖	๑๗	๓	๑๙	๒.๘๑	๕๖.๒๖	๐.๘๔	ปานกลาง	
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๐	๔	๑๓	๒	๐	๑๙	๒.๘๔	๕๖.๘๔	๐.๗๘	ปานกลาง	
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๕	๑๒	๑	๑	๑๙	๒.๘๔	๕๖.๘๔	๐.๙๐	ปานกลาง	
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๔	๑๓	๒	๐	๑๙	๒.๘๔	๕๖.๘๔	๐.๗๘	ปานกลาง	
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๓	๑๓	๓	๐	๑๙	๒.๙๕	๕๘.๙๕	๐.๗๙	ปานกลาง	
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๑๖	๕๑	๘	๑	๑๙	๒.๘๗	๕๗.๓๗	๐.๘๑	ปานกลาง	
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๒	๑๔	๓	๐	๑๙	๓.๐๐	๖๐.๐๐	๐.๗๖	ปานกลาง	

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๔	๑๑	๔	๐	๑๙	๒.๙๕	๕๘.๙๕	๐.๘๖	ปานกลาง
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๑	๓	๑๓	๒	๐	๑๙	๒.๗๙	๕๕.๗๙	๐.๘๖	ปานกลาง
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๑	๔	๑๓	๑	๐	๑๙	๒.๖๘	๕๓.๖๘	๐.๘๓	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๒	๑๓	๕๑	๑๐	๐	๑๙	๒.๘๖	๕๗.๑๑	๐.๘๓	ปานกลาง
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๖	๑๑	๑	๑	๑๙	๒.๗๙	๕๕.๗๙	๐.๙๒	ปานกลาง
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๔	๑๓	๒	๐	๑๙	๒.๘๔	๕๖.๘๔	๐.๗๘	ปานกลาง
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๔	๑๓	๒	๐	๑๙	๒.๘๔	๕๖.๘๔	๐.๗๘	ปานกลาง
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๒	๑๔	๓	๐	๑๙	๓.๐๐	๖๐.๐๐	๐.๗๖	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๑๖	๕๑	๘	๑	๑๙	๒.๘๗	๕๗.๓๗	๐.๘๑	ปานกลาง
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๕	๑๑	๓	๐	๑๙	๒.๘๔	๕๖.๘๔	๐.๘๔	ปานกลาง
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๒	๑๓	๔	๐	๑๙	๓.๐๕	๖๑.๐๕	๐.๗๙	ปานกลาง
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๒	๑๓	๔	๐	๑๙	๓.๐๕	๖๑.๐๕	๐.๗๙	ปานกลาง
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๙	๓๗	๑๑	๐	๑๙	๒.๙๘	๕๙.๖๕	๐.๘๑	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐.๖	๒๐	๕๙	๑๑	๑	๑๙	๒.๘๗๗๕	๕๗.๕๕	๐.๘๒๐๕	ปานกลาง

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ										
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน	
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๐	๕	๑๐	๔	๑๙	๓.๘๙	๗๗.๘๙	๐.๙๔		มาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๐	๗	๗	๕	๑๙	๓.๘๔	๗๖.๘๔	๑.๐๑		มาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๑	๖	๙	๓	๑๙	๓.๖๘	๗๓.๖๘	๑.๐๐		มาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๐	๑	๙	๕	๔	๑๙	๓.๕๘	๗๑.๕๘	๑.๐๗		มาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๐	๕	๘	๖	๑๙	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๐๐		มาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๐	๑	๔	๘	๖	๑๙	๓.๙๕	๗๘.๙๕	๑.๐๗		มาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๐	๒	๕	๗	๕	๑๙	๓.๗๔	๗๔.๗๔	๑.๑๔		มาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๐	๑	๖	๘	๔	๑๙	๓.๗๔	๗๔.๗๔	๑.๐๔		มาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๐	๐	๖	๖	๗	๑๙	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๐๕		มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๐	๖	๕๓	๖๘	๔๔	๑๙	๓.๘๒	๗๖.๔๙	๑.๐๔		มาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :											
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๐	๑	๕	๙	๔	๑๙	๓.๗๙	๗๕.๗๙	๑.๐๓		มาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๑	๓	๑๑	๔	๑๙	๓.๘๙	๗๗.๘๙	๐.๙๙		มาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๐	๑	๔	๘	๖	๑๙	๓.๙๕	๗๘.๙๕	๑.๐๗		มาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๐	๖	๙	๔	๑๙	๓.๘๔	๗๖.๘๔	๐.๙๖		มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๐	๓	๑๘	๓๗	๑๘	๑๙	๓.๘๗	๗๗.๓๗	๑.๐๑		มาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :											
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๔	๑๑	๔	๑๙	๓.๙๕	๗๘.๙๕	๐.๙๒		มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๐	๕	๑๐	๔	๑๙	๓.๘๙	๗๗.๘๙	๐.๙๔	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๑	๖	๙	๓	๑๙	๓.๖๘	๗๓.๖๘	๑.๐๐	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๐	๒	๔	๗	๖	๑๙	๓.๘๔	๗๖.๘๔	๑.๑๖	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๐	๓	๑๙	๓๗	๑๗	๑๙	๓.๘๔	๗๖.๘๔	๑.๐๐	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๐	๔	๑๑	๔	๑๙	๓.๙๕	๗๘.๙๕	๐.๙๒	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่อยู่ธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๑	๕	๑๑	๒	๑๙	๓.๖๘	๗๓.๖๘	๐.๙๕	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๐	๑	๔	๑๐	๔	๑๙	๓.๘๔	๗๖.๘๔	๑.๐๑	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๐	๖	๖	๗	๑๙	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๑.๐๕	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๐	๒	๑๙	๓๘	๑๗	๑๙	๓.๘๗	๗๗.๓๗	๐.๙๘	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๑	๖	๑๑	๑	๑๙	๓.๕๘	๗๑.๕๘	๐.๙๑	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๐	๗	๑๐	๒	๑๙	๓.๖๘	๗๓.๖๘	๐.๘๙	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๐	๗	๑๑	๑	๑๙	๓.๖๓	๗๒.๖๓	๐.๘๔	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๑	๒๐	๓๒	๔	๑๙	๓.๖๓	๗๒.๖๓	๐.๘๘	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๐	๓	๒๖	๔๒	๒๐	๑๙	๓.๘๐๗	๗๖.๑๔	๐.๙๘๓๗	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๓.๘๙	๒.๙๕	๐.๙๕	พึงพอใจมาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๓.๘๔	๒.๖๓	๑.๒๑	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๓.๖๘	๒.๗๔	๐.๙๕	พึงพอใจมาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓.๕๘	๒.๗๙	๐.๗๙	พึงพอใจมาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๐๐	๓.๐๕	๐.๙๕	พึงพอใจมาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๓.๙๕	๒.๗๙	๑.๑๖	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๓.๗๔	๒.๖๘	๑.๐๕	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓.๗๔	๒.๖๘	๑.๐๕	พึงพอใจมากที่สุด
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๐๐	๓.๐๐	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๓.๘๒	๒.๘๑	๑.๐๑	พึงพอใจมากที่สุด
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๓.๗๙	๒.๘๔	๐.๙๕	พึงพอใจมาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๓.๘๙	๒.๘๔	๑.๐๕	พึงพอใจมากที่สุด
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๓.๙๕	๒.๘๔	๑.๑๑	พึงพอใจมากที่สุด
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๓.๘๔	๒.๙๕	๐.๘๙	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๓.๘๗	๒.๘๗	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๙๕	๓.๐๐	๐.๙๕	พึงพอใจมาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๓.๘๙	๒.๙๕	๐.๙๕	พึงพอใจมาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๓.๖๘	๒.๗๙	๐.๘๙	พึงพอใจมาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๓.๘๔	๒.๖๘	๑.๑๖	พึงพอใจมากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๓.๘๔	๒.๘๖	๐.๙๙	พึงพอใจมาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๓.๙๕	๒.๗๙	๑.๑๖	พึงพอใจมากที่สุด
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๓.๖๘	๒.๘๔	๐.๘๔	พึงพอใจมาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๓.๘๔	๒.๘๔	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๐๐	๓.๐๐	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๓.๘๗	๒.๘๗	๑.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๓.๕๘	๒.๘๔	๐.๗๔	พึงพอใจมาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๓.๖๘	๓.๐๕	๐.๖๓	พึงพอใจมาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๓.๖๓	๓.๐๕	๐.๕๘	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๓.๖๓	๒.๙๘	๐.๖๕	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๒	๑๒	๒๘	๕๖	๘๘	๔.๓๓	๘๖.๕๙	๐.๘๖	มาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๐	๓	๑๖	๓๐	๓๙	๘๘	๔.๑๘	๘๓.๖๔	๐.๙๑	มาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๑	๒	๑๓	๓๙	๓๓	๘๘	๔.๑๔	๘๒.๗๓	๐.๘๙	มาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๔	๔	๑๕	๔๔	๒๑	๘๘	๓.๘๓	๗๖.๕๙	๑.๐๓	มาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๓	๓	๗	๔๕	๓๐	๘๘	๔.๐๘	๘๑.๕๙	๐.๙๗	มาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๒	๓	๑๒	๓๙	๓๒	๘๘	๔.๐๘	๘๑.๕๙	๐.๙๖	มาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๕	๕	๑๐	๕๑	๑๗	๘๘	๓.๗๘	๗๕.๖๘	๑.๐๔	มาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓	๕	๑๒	๕๐	๑๘	๘๘	๓.๘๔	๗๖.๘๒	๐.๙๗	มาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๒	๑	๙	๔๒	๓๔	๘๘	๔.๑๘	๘๓.๖๔	๐.๘๙	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๒๐	๒๘	๑๐๖	๓๖๘	๒๗๐	๘๘	๔.๐๕	๘๐.๙๘	๐.๙๕	มาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :										
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๐	๓	๒๕	๒๗	๓๓	๘๘	๔.๐๑	๘๐.๒๓	๐.๙๔	มาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๐	๒	๑๖	๒๘	๔๒	๘๘	๔.๒๔	๘๔.๗๗	๐.๘๙	มาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๑	๑	๑๒	๓๓	๔๑	๘๘	๔.๒๖	๘๕.๒๓	๐.๘๘	มาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๒	๑๕	๓๐	๔๑	๘๘	๔.๒๔	๘๔.๗๗	๐.๘๗	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๑	๘	๖๘	๑๑๘	๑๕๗	๘๘	๔.๑๙	๘๓.๗๕	๐.๘๙	มาก
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๒	๔	๓๒	๕๐	๘๘	๔.๔๗	๘๙.๓๒	๐.๗๖	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๑	๑๑	๒๘	๔๘	๘๘	๔.๓๙	๘๗.๗๓	๐.๘๑	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๐	๔	๑๖	๔๓	๒๕	๘๘	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๘๖	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๒	๑	๑๒	๔๗	๒๖	๘๘	๔.๐๖	๘๑.๑๔	๐.๘๘	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๒	๘	๔๓	๑๕๐	๑๔๙	๘๘	๔.๒๓	๘๔.๕๕	๐.๘๓	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๐	๕	๕๒	๓๑	๘๘	๔.๒๘	๘๕.๖๘	๐.๖๕	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่อยู่ธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๘	๑๑	๔๕	๒๔	๘๘	๓.๙๕	๗๙.๐๙	๐.๙๒	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๑	๑	๑๐	๔๘	๒๘	๘๘	๔.๑๔	๘๒.๗๓	๐.๘๑	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๑	๑	๑๐	๔๕	๓๑	๘๘	๔.๑๗	๘๓.๔๑	๐.๘๒	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๒	๑๐	๓๖	๑๙๐	๑๑๔	๘๘	๔.๑๔	๘๒.๗๓	๐.๘๐	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๕	๒	๙	๓๔	๓๘	๘๘	๔.๑๐	๘๒.๐๕	๑.๑๐	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๓	๗	๒๖	๕๒	๘๘	๔.๔๓	๘๘.๖๔	๐.๘๔	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๒	๘	๓๑	๔๗	๘๘	๔.๓๙	๘๗.๗๓	๐.๘๑	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๕	๗	๒๔	๙๑	๑๓๗	๘๘	๔.๓๑	๘๖.๑๔	๐.๙๒	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๖	๑๒	๕๕	๑๘๓	๑๖๕	๘๘	๔.๑๘๑๔	๘๓.๖๒๙	๐.๘๗๗๔	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๐	๓	๗	๔๑	๓๗	๘๘	๔.๒๖	๘๕.๒๓	๐.๘๑	มาก
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๑	๐	๑๘	๔๑	๒๘	๘๘	๔.๐๗	๘๑.๓๖	๐.๘๔	มาก
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๐	๒	๑๓	๓๘	๓๕	๘๘	๔.๑๙	๘๓.๘๖	๐.๘๓	มาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓	๕	๑๕	๔๓	๒๒	๘๘	๓.๘๕	๗๗.๐๕	๑.๐๑	มาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๒	๒	๘	๓๐	๔๖	๘๘	๔.๓๑	๘๖.๑๔	๐.๙๕	มาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๓	๓	๘	๔๐	๓๔	๘๘	๔.๑๑	๘๒.๒๗	๑.๐๐	มาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	๕	๔	๙	๔๑	๒๙	๘๘	๓.๙๕	๗๙.๐๙	๑.๑๐	มาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๕	๑	๘	๕๓	๒๑	๘๘	๓.๙๔	๗๘.๘๖	๐.๙๙	มาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓	๑	๑๐	๔๐	๓๔	๘๘	๔.๑๔	๘๒.๗๓	๐.๙๖	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๒๒	๒๑	๙๖	๓๖๗	๒๘๖	๘๘	๔.๐๙	๘๑.๘๔	๐.๙๔	มาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :										
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ซื้อ/ขายที่ชัดเจน	๑	๒	๑๑	๓๓	๔๑	๘๘	๔.๒๕	๘๕.๐๐	๐.๙๐	มาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๑	๔	๑๐	๓๖	๓๗	๘๘	๔.๑๗	๘๓.๔๑	๐.๙๔	มาก
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๑	๒	๖	๓๖	๔๓	๘๘	๔.๓๓	๘๖.๕๙	๐.๘๖	มาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๐	๒	๙	๒๙	๔๘	๘๘	๔.๓๙	๘๗.๗๓	๐.๘๒	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๓	๑๐	๓๖	๑๓๔	๑๖๙	๘๘	๔.๒๘	๘๕.๖๘	๐.๘๘	มาก
๓	ความรับผิดชอบ (Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๓	๑๑	๓๗	๓๗	๘๘	๔.๒๒	๘๔.๓๒	๐.๘๕	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้หลังเข้ารับบริการ									
		๑	๒	๓	๔	๕	sum	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๐	๒	๖	๓๙	๔๑	๘๘	๔.๓๔	๘๖.๘๒	๐.๗๗	มาก
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๑	๓	๑๗	๔๐	๒๗	๘๘	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๙๑	มาก
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๑	๑	๕	๓๙	๔๒	๘๘	๔.๓๕	๘๗.๐๕	๐.๘๑	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๒	๙	๓๙	๑๕๕	๑๔๗	๘๘	๔.๒๓	๘๔.๕๕	๐.๘๔	มาก
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๐	๕	๖	๕๑	๒๖	๘๘	๔.๑๐	๘๒.๐๕	๐.๘๒	มาก
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่อยู่ธรรมกับทุกฝ่าย	๐	๗	๑๒	๓๘	๓๑	๘๘	๔.๐๕	๘๐.๙๑	๐.๙๕	มาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๑	๑	๑๑	๔๐	๓๕	๘๘	๔.๒๐	๘๔.๐๙	๐.๘๕	มาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๐	๓	๑๐	๓๙	๓๖	๘๘	๔.๒๒	๘๔.๓๒	๐.๘๔	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๑	๑๖	๓๙	๑๖๘	๑๒๘	๘๘	๔.๑๔	๘๒.๘๔	๐.๘๖	มาก
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :										
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๐	๓	๑๐	๓๑	๔๔	๘๘	๔.๓๑	๘๖.๑๔	๐.๘๖	มาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๐	๓	๙	๓๑	๔๕	๘๘	๔.๓๓	๘๖.๕๙	๐.๘๖	มาก
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๐	๓	๑๐	๒๘	๔๗	๘๘	๔.๓๔	๘๖.๘๒	๐.๘๗	มาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๐	๙	๒๙	๙๐	๑๓๖	๘๘	๔.๓๓	๘๖.๕๒	๐.๘๖	มาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	๕.๖	๑๓	๔๘	๑๘๓	๑๗๓	๘๘	๔.๒๑๔๓	๘๔.๒๘๕	๐.๘๗๗๔	มาก

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
๑	สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๑.๑ มีพื้นที่การบริการที่กว้างขวาง เป็นอาคารถาวร อากาศถ่ายเทดี สะดวกในการเลือกซื้อ/ขายปลา	๔.๒๖	๔.๓๓	-๐.๐๗	ไม่พึงพอใจ
	๑.๒ มีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่เที่ยงตรง และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาดพร้อมใช้งาน	๔.๐๗	๔.๑๘	-๐.๑๑	ไม่พึงพอใจ
	๑.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะคัดแยกสินค้าสัตว์น้ำ ภาชนะบรรจุสินค้าสัตว์น้ำ เป็นต้น	๔.๑๙	๔.๑๔	๐.๐๖	พึงพอใจมาก
	๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งพัก ทางเดินเท้า ห้องสุขาที่สะอาด	๓.๘๕	๓.๘๓	๐.๐๒	พึงพอใจมาก
	๑.๕ มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๓๑	๔.๐๘	๐.๒๓	พึงพอใจมาก
	๑.๖ มีน้ำสะอาดไว้บริการสำหรับชำระล้างภาชนะที่ใช้บรรจุสินค้าสัตว์น้ำ	๔.๑๑	๔.๐๘	๐.๐๓	พึงพอใจมาก
	๑.๗ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี สะอาดเหมาะสมแก่การใช้งาน และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๙๕	๓.๗๘	๐.๑๗	พึงพอใจมาก
	๑.๘ มีที่เก็บขยะ แยกของเสียเป็นสัดส่วน และมีการระบายน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ	๓.๙๔	๓.๘๔	๐.๑๐	พึงพอใจมาก
	๑.๙ มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับให้บริการจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๑๔	๔.๑๘	-๐.๐๕	ไม่พึงพอใจ
	ภาพรวมเฉลี่ยสิ่งที่สัมผัสได้	๔.๐๙	๔.๐๕	๐.๐๔	พึงพอใจมาก
๒	ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในด้าน :				
	๒.๑ มีป้ายประกาศแนะนำขั้นตอนการติดต่อ ใช้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีประกาศเวลาทำการ ชัดเจน	๔.๒๕	๔.๐๑	๐.๒๔	พึงพอใจมาก
	๒.๒ มีป้ายสุขอนามัยบอกจุดบริการอย่างชัดเจน	๔.๑๗	๔.๒๔	-๐.๐๗	ไม่พึงพอใจ
	๒.๓ เจ้าหน้าที่ขององค์การสะพานปลาสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการได้	๔.๓๓	๔.๒๖	๐.๐๗	พึงพอใจมาก
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตรและซื่อสัตย์	๔.๓๙	๔.๒๔	๐.๑๕	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ	๔.๒๘	๔.๑๙	๐.๑๐	พึงพอใจมาก
๓	ความรับผิดชอบ(Responsibility) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๒๒	๔.๔๗	-๐.๒๕	ไม่พึงพอใจ

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ (P)	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง (E)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (S) (S) = (P) - (E)	การแปลผลระดับ ความพึงพอใจ
	๓.๒ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และตรงเวลาทำการที่ประกาศไว้	๔.๓๔	๔.๓๙	-๐.๐๕	ไม่พึงพอใจ
	๓.๓ มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีกล้องวงจรปิด	๔.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
	๓.๔ มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย ที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการร้องเรียน	๔.๓๕	๔.๐๖	๐.๓๐	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยความรับผิดชอบ	๔.๒๓	๔.๒๓	๐.๐๐	พึงพอใจ
๔	การให้ความมั่นใจ (Assurance) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๔.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายสามารถตรวจสอบได้ ไม่ผิดกฎหมาย	๔.๑๐	๔.๒๘	-๐.๑๘	ไม่พึงพอใจ
	๔.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย	๔.๐๕	๓.๙๕	๐.๐๙	พึงพอใจมาก
	๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	๔.๒๐	๔.๑๔	๐.๐๗	พึงพอใจมาก
	๔.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา และได้ผลตรงกันทุกจุดของการบริการ	๔.๒๒	๔.๑๗	๐.๐๕	พึงพอใจมาก
	ภาพรวมเฉลี่ยการให้ความมั่นใจ	๔.๑๔	๔.๑๔	๐.๐๑	ไม่พึงพอใจ
๕	การเอาใจใส่ (Empathy) ท่านคิดว่าองค์การสะพานปลาที่ท่านจะใช้บริการแห่งนี้มี :				
	๕.๑ มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย มีโทรศัพท์ สื่อประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น	๔.๓๑	๔.๑๐	๐.๒๐	พึงพอใจมาก
	๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๔.๓๓	๔.๔๓	-๐.๑๐	ไม่พึงพอใจ
	๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่สอบถามข้อมูลการซื้อ/ขายปลาได้ตลอดเวลาทำการ	๔.๓๔	๔.๓๙	-๐.๐๕	ไม่พึงพอใจ
	ภาพรวมเฉลี่ยการเอาใจใส่	๔.๓๓	๔.๓๑	๐.๐๒	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม				

