

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการ
ที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา



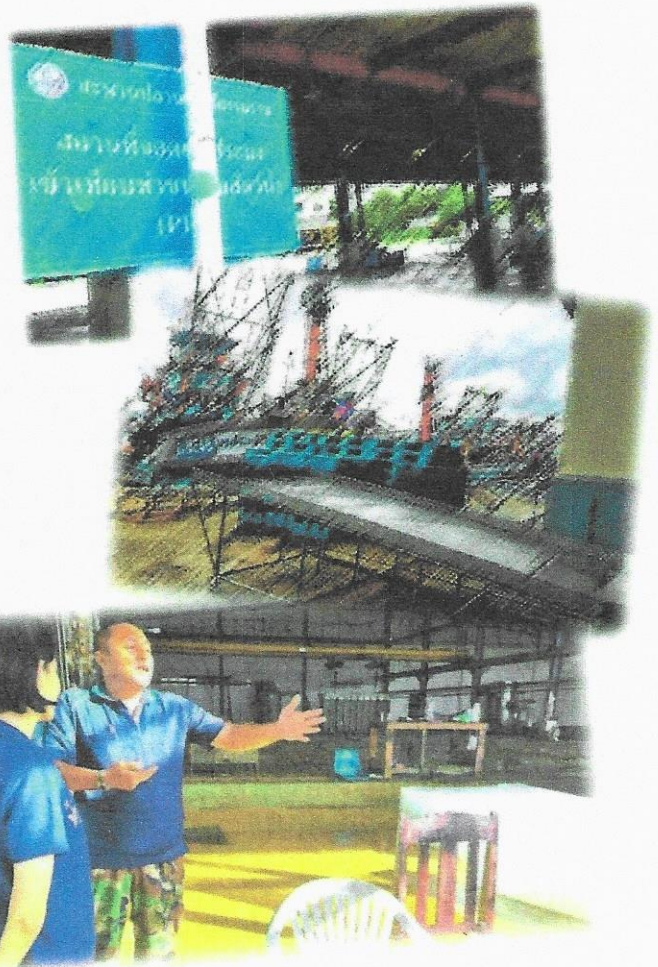
โดย
ภาควิชาการจัดการประมง
คณะประมง
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



เสนอ
องค์การสะพานปลา



กันยายน 2561



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำแนกประชากรในการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการ (ได้แก่ แพปลา ห้องเย็น โรงงานแปรรูป และโรงน้ำแข็ง) และผู้ใช้บริการ (ได้แก่ ชาวประมง และพ่อค้ารายย่อย) การได้มาซึ่งตัวแทนของผู้ใช้บริการ 2 กลุ่มจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิแบบง่าย (Stratified random sampling) ครอบคลุมพื้นที่ที่ได้รับการปรับปรุงสุขลักษณะ ได้แก่ สะพานปลานครศรีธรรมราช ท่าเทียบเรือประมงชุมพร ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต และท่าเทียบเรือประมงระนอง และพื้นที่ที่ไม่ได้รับการปรับปรุงสุขลักษณะ ได้แก่ สะพานปลากรุงเทพฯ สะพานปลาสมุทรสาคร ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี และท่าเทียบเรือประมงสงขลา และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ จำนวนตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ตัวแทนผู้ประกอบการจำนวน 75 ราย และตัวแทนผู้ใช้บริการจำนวน 104 ราย

ตัวแทนผู้ประกอบการที่สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นแพปลา รองลงมา คือ โรงน้ำแข็ง และประกอบกิจการประเภทอื่น ๆ ได้แก่ ส่งออกสัตว์น้ำไปขายยังต่างประเทศ และห้องเย็น ผู้ประกอบกิจการแพปลาส่วนใหญ่เป็นแพรับซื้อรายเล็ก พบแพปลาที่มีเรือประมงเป็นของตนเองคิดเป็นร้อยละ 37.9 ของผู้ประกอบการทั้งหมด ลักษณะเรือที่มีในครอบครองเป็นกลุ่มเรืออวนลาก อวนล้อมหรืออวนดำ อวนครอบปลากะตัก อวนครอบหมึก ประกอบการใช้แสงไฟล่อ และอวนติดตา ขนาดเรือตั้งแต่ 30-100 ตันกรอส โดยมีลูกค้าส่วนใหญ่เป็นพ่อค้าหรือแม่ค้ารายย่อยที่มาซื้อสัตว์น้ำเพื่อไปส่งขายต่อ ระยะเวลาในการมาใช้บริการสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมงอยู่ระหว่าง 1-60 ปี ค่าเฉลี่ย 20 ปี (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 14 ปี) เหตุผลหลักที่มาใช้บริการสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา คือ สถานที่ตั้งเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ และอัตราค่าบริการที่ไม่แพง

สำหรับตัวแทนผู้ใช้บริการที่สัมภาษณ์ส่วนมากเป็นผู้ซื้อสัตว์น้ำจากแพปลามากกว่าผู้ที่มาขายสัตว์น้ำ (ชาวประมง) ลักษณะการซื้อสัตว์น้ำส่วนมากเป็นการซื้อเพื่อไปขายปลีก สำหรับกลุ่มชาวประมงที่มาขายสัตว์น้ำส่วนใหญ่เป็นชาวประมงในพื้นที่ที่มาใช้บริการสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมงเพื่อขนถ่ายสัตว์น้ำ โดยเป็นกลุ่มเรืออวนลากคู่ อวนลากคานถ่าง อวนลากแผ่นตะเฆ่ อวนครอบปลากะตัก อวนครอบหมึก อวนดำ และอวนล้อมปั่นไฟ สินค้าสัตว์น้ำที่มีการซื้อหรือขายมากที่สุด คือ กลุ่มปลา กุ้ง และ หมึก ระยะเวลาในการมาใช้บริการสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมงอยู่ระหว่าง 0.08-44.00 ปี ค่ามัธยฐาน 10 ปี (ส่วนเบี่ยงเบนควอร์ไทล์ 8 ปี) เหตุผลหลักที่มาใช้บริการสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา คือ สถานที่ตั้งเหมาะสม และสะดวกในการเดินทาง

การรับรู้เกี่ยวกับบทบาทขององค์การสะพานปลา ผู้ประกอบการส่วนมากทราบว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 77.3) ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการน้อยกว่าครึ่งหนึ่งที่รับทราบว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 41.3) สำหรับการรับทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลาพบว่า กลุ่มผู้ประกอบการรับทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลาเป็นสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ (ร้อยละ 86.6 ของกลุ่มผู้ประกอบการ และร้อยละ 58.6 ของกลุ่มผู้ใช้บริการ) บทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลาที่ทั้งผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้มากที่สุด คือ เป็นสถานที่ให้บริการขนถ่ายและจำหน่ายสัตว์น้ำ (ร้อยละ 95.4 และร้อยละ 91.5) และเป็นท่าเทียบเรือประมง (ร้อยละ 80.0 และร้อยละ 59.0)

ความคิดเห็นต่อด้านมาตรฐานที่ถูกสุขลักษณะของสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมง กลุ่มผู้ให้บริการและผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมงที่ใช้บริการมีมาตรฐานที่ถูกสุขลักษณะ (ร้อยละ 86.5 และ ร้อยละ 80.3 ตามลำดับ) และมีค่ากลางของคะแนนประเมินด้านมาตรฐานของทั้งสองกลุ่มเท่ากัน (ค่ากลางของคะแนนประเมิน 70 คะแนน) สำหรับการปรับปรุงสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมงในรอบ 1-3 ปี ที่ผ่านมา ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการส่วนใหญ่ทราบว่ามีการปรับปรุง (ร้อยละ 84.0 และ ร้อยละ 72.1) และเห็นว่าเป็นการปรับปรุงที่เหมาะสม (ร้อยละ 86.2 และร้อยละ 84.5) แต่เกือบหนึ่งให้ห้าของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการยังเห็นว่าการปรับปรุงที่ผ่านมายังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร (ร้อยละ 13.8 และร้อยละ 15.5) เนื่องจากยังมีปัญหาเรื่องความไม่พร้อมหรือไม่สามารถใช้งานได้ตามที่ควรจะเป็น เช่น ในบางพื้นที่มีการสร้างห้องน้ำแต่ไม่สามารถใช้งานได้ มีจุดบริการล้างมือแต่น้ำไม่ไหลทำให้ไม่สามารถใช้งาน การจัดผังการใช้พื้นที่ไม่สะดวกต่อการทำงานจริง การจัดพื้นที่การขึ้น-ลงไม่สะดวกต่อการขนถ่ายสัตว์น้ำ บางพื้นที่ยังขาดการจัดการในภาพรวมทั้งระบบ เช่น การจัดการด้านการจราจร เส้นทางรถวิ่งเข้า-ออก และการควบคุมดูแลการจอดรถในพื้นที่จอด ต่อการใช้งานระบบการทำความสะอาด บางพื้นที่มีการจัดบริการอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่จำเป็นต่อการทำงานแต่ยังพบปัญหาไม่สะดวกต่อการทำงานจริง

สำหรับความต้องการให้องค์การสะพานปลาปรับบทบาทหน้าที่ในอนาคต มีผู้ประกอบการและผู้ให้บริการที่ต้องการและไม่ต้องการให้องค์การสะพานปลาปรับบทบาทหน้าที่นอกจากการเป็นแหล่งซื้อขายสัตว์น้ำเป็นสัดส่วนใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 49.3 และร้อยละ 50.7 ของผู้ประกอบการที่ต้องการและไม่ต้องการ และร้อยละ 58.7 และร้อยละ 41.3 ของผู้ให้บริการที่ต้องการและไม่ต้องการ ตามลำดับ) ลักษณะบทบาทที่ทั้งสองกลุ่มต้องการให้องค์การสะพานปลาดำเนินการมากที่สุด คือ การควบคุมดูแลคุณภาพสัตว์น้ำ (ร้อยละ 78.4 และร้อยละ 70.5) การให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการตลาดและสถิติประมง (ร้อยละ 51.4 และร้อยละ 49.2) รองลงมา คือ การเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลปริมาณการจับสัตว์น้ำ (ร้อยละ 43.2 และร้อยละ 31.1 ตามลำดับ) ด้านความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในเรื่องการให้เป็นธรรม และการมีสัมพันธภาพที่ดีกับกลุ่มผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ของทั้งสองกลุ่มเห็นด้วยและเห็นด้วยมากกว่าการมีสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมงในพื้นที่มีส่วนช่วยทำให้เกิดความเป็นธรรมแก่ชาวประมงผู้ประกอบการ และผู้บริโภค และการดำเนินงานขององค์การสะพานปลามีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ให้บริการและผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการที่มีต่อสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมงผ่านการประเมิน 8 ด้าน คือ สถานที่หรือโครงสร้าง การให้บริการวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือ สาธารณูปโภค บุคลากร กระบวนการหรือการให้บริการ การส่งเสริมแนะนำให้บริการ ผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ และราคาค่าบริการ พบว่า ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมงในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้ให้บริการและผู้ประกอบการ คือ 3.27 ± 0.57 คะแนน และ 3.25 ± 0.67 คะแนน ตามลำดับ) โดยภาพรวมด้านที่มีความโดดเด่นในมุมมองภาพรวมของผู้ประกอบการ คือ ด้านบุคลากรและด้านผลิตภัณฑ์ ขณะที่ผู้ให้บริการเห็นว่ามีความโดดเด่นในด้านสถานที่และโครงสร้าง ด้านบุคลากร และด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ เนื่องจากสถานที่ตั้งของสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมงมีความเหมาะสม การเดินทางสะดวก โครงสร้างรากฐานของสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมงมีความแข็งแรง บุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหารวมทั้งอธิบายและตอบข้อ

สงสัยในระดับค่อนข้างดี นอกจากนี้ สินค้าสัตว์น้ำที่ซื้อขายในสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมงตรงกับความต้องการของผู้ซื้อ มีความหลากหลาย และมีคุณภาพ

หากพิจารณาจำแนกตามพื้นที่ศึกษา พื้นที่ที่ได้รับการปรับปรุงสุขลักษณะและเป็นพื้นที่ที่ผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด คือ **ท่าเทียบเรือประมงชุมพร** (ภาพรวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.08 ± 0.70 คะแนน และ 4.44 ± 0.52 คะแนน) ด้านที่มีความโดดเด่นในมุมมองของทั้งผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด) คือ ด้านสถานที่และโครงสร้าง ด้านสาธารณูปโภค ด้านบุคลากร แต่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและการให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการสูงกว่าผู้ใช้บริการ (ผู้ประกอบการพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุดแต่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก) ส่วนสะพานปลา นครศรีธรรมราช และท่าเทียบเรือประมงภูเก็ตเป็นพื้นที่ที่ทั้งผู้ประกอบการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ภาพรวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.53 ± 0.33 คะแนน และ 4.07 ± 0.83 คะแนน และ 3.22 ± 0.64 คะแนน และ 3.42 ± 0.54 คะแนน ตามลำดับ) โดยสะพานปลา นครศรีธรรมราชมีความโดดเด่นในด้านสถานที่และโครงสร้าง ด้านสาธารณูปโภค ด้านบุคลากร และด้านราคาค่าบริการ (ผู้ประกอบการพึงพอใจระดับมากที่สุด ผู้ใช้บริการพึงพอใจระดับมาก หรือผู้ประกอบการพึงพอใจระดับมาก ผู้ใช้บริการพึงพอใจระดับมากที่สุด) แต่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่าผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการวัสดุ อุปกรณ์หรือเครื่องมือ (ผู้ประกอบการพึงพอใจระดับมาก แต่ผู้ใช้บริการพึงพอใจระดับน้อย) และด้านการส่งเสริมแนะนำการให้บริการ (ผู้ประกอบการพึงพอใจระดับมากที่สุดแต่ผู้ใช้บริการพึงพอใจระดับน้อย) ขณะที่ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ตมีความโดดเด่นในด้านบุคลากร และด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก) ด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่าผู้ประกอบการ คือ ด้านสถานที่และโครงสร้าง และด้านสาธารณูปโภค แต่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการวัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือสูงกว่าผู้ใช้บริการ สำหรับท่าเทียบเรือประมงระนอง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการจัดอยู่ในระดับปานกลาง (ภาพรวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 2.86 ± 0.68 คะแนน และ 3.03 ± 0.69 คะแนน) โดยมีความโดดเด่นในด้านบุคลากร และด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่และโครงสร้าง และด้านสาธารณูปโภค อยู่ในระดับที่สูงกว่ากลุ่มผู้ประกอบการ แต่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมแนะนำการให้บริการ และด้านราคาค่าบริการสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ

ในส่วนของพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงสุขลักษณะ พบว่า สะพานปลากรุงเทพฯเป็นพื้นที่ที่ทั้งผู้ประกอบการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ภาพรวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.19 ± 0.71 และ 3.26 ± 0.44 คะแนน) เช่นเดียวกับสะพานปลาสมุทรสาคร และท่าเทียบเรือประมงสงขลาเป็นพื้นที่ที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.08 ± 0.39 คะแนน และ 3.39 ± 0.47 คะแนน และ 3.15 ± 0.51 คะแนน และ 3.16 ± 0.57 คะแนน ตามลำดับ) สะพานปลากรุงเทพฯมีความโดดเด่นในมุมมองของผู้ประกอบการในด้านการส่งเสริมแนะนำการให้บริการและราคาค่าบริการ (คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก) แต่ผู้ใช้บริการเห็นว่าโดดเด่นในด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก) สำหรับสะพานปลาสมุทรสาคร ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการเห็นว่ามีคะแนนโดดเด่นในด้านบุคลากร (คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก) ด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่าผู้ประกอบการ คือ ด้านราคาค่าบริการ (ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากแต่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจระดับน้อย) ในส่วนของท่าเทียบเรือประมงสงขลา ผู้ใช้บริการเห็นมีความโดดเด่นในด้านสถานที่และโครงสร้าง

(ผู้ให้บริการพึงพอใจระดับมาก ผู้ประกอบการพึงพอใจระดับปานกลาง) แต่ผู้ประกอบการเห็นว่ามีความโดดเด่นในด้านการให้บริการวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือ (ผู้ให้บริการพึงพอใจระดับน้อย ผู้ประกอบการพึงพอใจระดับปานกลาง) สำหรับท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.79 ± 0.85 คะแนน และ 2.83 คะแนน) แต่หากพิจารณารายด้านจะพบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่าผู้ให้บริการในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ (ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับน้อย)

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการที่มีต่อสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา เมื่อพิจารณาผ่านคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแบบถ่วงน้ำหนัก พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ระดับ 3) คะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก 3.38 คะแนน พื้นที่ที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแบบถ่วงน้ำหนักอยู่ในระดับที่มากที่สุด (ระดับ 5) และยังเป็นพื้นที่ที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแบบถ่วงน้ำหนักสูงขึ้นเมื่อเทียบกับผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2557 คือ ท่าเทียบเรือประมงชุมพร มีคะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก 4.37 คะแนน สะพานปลานครศรีธรรมราช มีคะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนักอยู่ในระดับมาก (ระดับ 4) สำหรับท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต และท่าเทียบเรือประมงระนอง คะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนักอยู่ในระดับปานกลาง (ระดับ 3) เช่นเดิม สำหรับพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงสุขลักษณะ ได้แก่ สะพานปลากรุงเทพ สะพานปลาสมุทรสาคร ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี และท่าเทียบเรือประมงสงขลา พบว่า ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแบบถ่วงน้ำหนักอยู่ในระดับปานกลาง (ระดับ 3) อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแบบถ่วงน้ำหนักที่เคยได้สำรวจในรอบสองครั้งที่ผ่านมา (ปี พ.ศ. 2557 หรือ พ.ศ. 2559) พบว่า พื้นที่ที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแบบถ่วงน้ำหนักลดลงจากผลสำรวจในปีก่อน คือ ท่าเทียบเรือประมงระนอง สะพานปลากรุงเทพ และท่าเทียบเรือประมงสงขลา

ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการต่อสะพานปลาและท่าเทียบเรือ ประมงแต่ละแห่งมีความเฉพาะจงตามปัญหาของแต่ละพื้นที่ แต่ประเด็นหลักที่มีข้อเสนอแนะคล้ายคลึงกันในพื้นที่ส่วนใหญ่ คือ ด้านสถานที่และโครงสร้าง ได้แก่ การปรับปรุงพื้น หลังคา ความสะอาดของห้องน้ำ พื้นที่จอดรถและการจัดระบบการจราจรภายในสะพานปลาหรือท่าเทียบเรือประมง และด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ การปรับปรุงระบบน้ำใช้ระบบไฟฟ้าที่ปลอดภัย รางระบายน้ำ และการจัดการขยะ

สำหรับข้อเสนอแนะของแต่ละพื้นที่จากผลของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งในส่วนของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ มีดังนี้

- **สะพานปลานครศรีธรรมราช** ประเด็นที่ควรดำเนินการในด้านโครงสร้างสถานที่ คือ ควรต่อเติมหลังคาหรือกันสาดในบริเวณโรงคลุมเพื่อให้ทำงานสะดวกขึ้น ด้านสาธารณูปโภค ควรมีการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อให้สะดวกต่อการทำงานในเวลากลางคืน ระบบบำบัดน้ำเสีย ประเด็นด้านอื่น ๆ ที่เห็นว่าควรดำเนินการเพื่อให้ผู้ให้บริการเข้ามาดำเนินกิจการที่สะพานปลา ได้แก่ การขุดลอกคลองเพราะมีปัญหาตื้นเขิน และเพื่อให้สะดวกในการวิ่งเรือเข้าออกจะช่วยให้มีเรือเข้ามาเทียบท่าที่สะพานปลาเพิ่มขึ้น รวมทั้งหาแนวทาง

จงใจให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเข้ามาดำเนินกิจการในพื้นที่ และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการแปรรูปสัตว์น้ำ

- **ท่าเทียบเรือประมงชุมพร** ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อทุกด้านอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่มีข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการอยากให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อรักษาระดับมาตรฐานของท่าเทียบเรือประมงและเพิ่มความสะอาดแก่ผู้ใช้บริการ คือ อยากให้จัดหาและเพิ่มจำนวนรางสำหรับขึ้นปลาเพื่อให้เกิดสะดวกในการขนถ่ายสัตว์น้ำเนื่องจากระดับความสูงของอาคารโรงคลุมอยู่ในระดับใกล้เคียงกับรถบรรทุกสัตว์น้ำ (ปลาเปิด) ทำให้บางครั้งไม่สามารถถอยรถไปเทียบได้ การขนถ่ายสัตว์น้ำจึงจำเป็นต้องใช้รางช่วยเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และเพียงพอต่อการใช้งานในช่วงที่มีเรือจำนวนมาก ด้านสาธารณูปโภค อยากให้หมั่นตรวจสอบดูแลระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์ปลั๊กไฟและเต้าเสียบเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน รวมทั้งระบบน้ำ จัดหาที่นั่งพักระหว่างรอเรือประมงเข้าเทียบท่า และอยากให้มีการขุดลอกคลองเพราะตื้นเขินเป็นปัญหาสำหรับการเขาคอของเรือ

- **ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต** ข้อเสนอแนะที่ควรมีการดำเนินการในด้านโครงสร้างและสถานที่ คือ ควรมีการปรับปรุงพื้นผิวของสะพานปลาไม่ให้มีน้ำขัง ต่อเติมหลังคาโรงคลุม 2 เพื่อให้สะดวกในการทำงาน แก้ไขและซ่อมแซมเหล็กที่ยื่นจากฐานของท่าเรือ และลูกยางเทียบเรือกันกระแทกเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในนำเรือจอดเทียบ ปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ เวลาเปิด-ปิดบริการของห้องน้ำ และเพิ่มระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย เช่น ติดตั้งกล้องวงจรปิด ด้านสาธารณูปโภค ควรปรับปรุงระบบน้ำให้มีน้ำพร้อมใช้ตลอด ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างไม่เพียงพอต่อการทำงานช่วงกลางคืน ดูแลตรวจสอบสภาพการใช้งานของหลอดไฟและปลั๊กเสียบเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อการใช้งาน ด้านการส่งเสริมแนะนำการให้บริการ ควรให้มีการให้ข้อมูลหรือให้คำแนะนำด้านการตลาดกับผู้ประกอบการ ด้านกระบวนการหรือการให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดที่ท่าเทียบเรือเพื่อให้ผู้มาติดต่อใช้บริการได้โดยไม่ต้องรอประสานกับเจ้าหน้าที่ที่สำนักงาน และด้านราคาค่าบริการ ควรมีการยืดหยุ่นในการคิดอัตราค่าธรรมเนียม หรือปรับลดหรือคงราคาค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อช่วยผู้ประกอบการและชาวประมงในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ

- **ท่าเทียบเรือประมงระนอง** ประเด็นสำคัญที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าควรมีการดำเนินการสำหรับด้านโครงสร้างและสถานที่ คือ ควรมีการปรับปรุงพื้นท่าเทียบเรือเนื่องจากแตกร้าวและลื่น ควรเพิ่มบันไดขึ้นลงอาคารโรงคลุมเพราะรูปแบบบันไดขึ้นลงเฉพาะฝั่งซ้ายและขวาของอาคารโรงคลุมทำให้ไม่สะดวกต่อการขนถ่ายสัตว์น้ำ ปรับปรุงเรื่องการทำความสะอาดห้องน้ำ จัดการระเบียบการจอดรถและเส้นทางรถวิ่งเข้า-ออกในพื้นที่ท่าเทียบเรือ ด้านการให้บริการวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือ ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่จำเป็นต่อการใช้งาน (เครน และก๊วบ) และหมั่นตรวจสอบสภาพของอุปกรณ์เครื่องมือและซ่อมแซมส่วนที่ชำรุด ด้านสาธารณูปโภค ควรปรับปรุงระบบน้ำให้มีน้ำใช้ตลอด ทำความสะอาดรางระบายน้ำเพื่อลดปัญหาเรื่องกลิ่น และปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างเพียงพอต่อการทำงาน ด้านกระบวนการหรือการให้บริการ ควรมีการจัดการลำดับการเข้าออกของเรือประมง และควรจัดให้มีถังขยะในจุดที่เหมาะสมในบริเวณโดยรอบอาคาร ด้านราคาค่าบริการ ควรคิดค่าบริการที่เหมาะสม ไม่ซ้ำซ้อน และยืดหยุ่นตามสถานะเศรษฐกิจ

- **สะพานปลากรุงเทพ** ประเด็นสำคัญที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าควรมีการดำเนินการสำหรับด้านโครงสร้างและสถานที่ คือ ควรมีการปรับปรุงพื้นอาคารโรงคลุมไม่ให้ลื่น จัดระเบียบพื้นที่การซื้อขายสัตว์น้ำ ปรับปรุงเรื่องการทำความสะอาดห้องน้ำ เพิ่มพื้นที่จอดรถและจัดระบบการคมนาคม (เส้นทางวิ่งรถเข้า-ออก) และปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ ด้านสาธารณูปโภค ควรปรับปรุงระบบน้ำ รางระบายน้ำ และ

ปรับปรุงระบบไฟฟ้าบริเวณที่จอดรถ ด้านกระบวนการหรือการให้บริการ เพิ่มจุดตั้งถังขยะในพื้นที่จอดรถ ปรับปรุงระบบการทำความสะอาดพื้นหลังการใช้งานให้มีการกวาดพื้นและเก็บขยะ ก่อนฉีดน้ำล้างทุกครั้ง ด้านราคาค่าบริการ ควรลดหย่อนราคาค่าบริการหรือยืดหยุ่นตามสถานะเศรษฐกิจ ด้านอื่น ๆ เช่น ควรหาวิธีจูงใจให้มีคนส่งของมาขายสินค้าที่สะพานปลาเพิ่มขึ้น ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในด้านการขนส่งสินค้าไม่ให้ติดเรื่องเวลาในการวิ่งรถบรรทุกสินค้าเข้ามาในพื้นที่ เพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อให้คนมาใช้บริการสะพานปลาเพิ่มขึ้น กำหนดแนวทางการพัฒนาสะพานปลาที่คงเอกลักษณ์เดิมแต่มีความทันสมัยจะส่งผลดีต่อผู้ประกอบการ รวมทั้งองค์การสะพานปลาควรเปิดรับความคิดเห็นและมุมมองจากผู้ประกอบการและผู้ให้บริการเพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาสะพานปลา

- **สะพานปลาสมุทรสาคร** ประเด็นสำคัญที่ผู้ให้บริการเห็นว่าควรมีการดำเนินการในด้านโครงสร้างและสถานที่ ควรมีการปรับพื้นที่อาคารให้เรียบเสมอกัน และปรับพื้นที่อาคารโรงคลุมและพื้นด้านหน้าอาคารให้สูงขึ้นเพื่อไม่ให้น้ำเอ่อท่วมในช่วงน้ำทะเลหนุน ควรต่อเติมแนวหลังคาเพื่อกันฝนสาดและซ่อมแซมหลังคากรณีที่ชำรุด ปรับปรุงการทำความสะอาดห้องน้ำ จุดล้างมือล้างเท้าให้สามารถใช้งานได้ทุกจุด ด้านสาธารณสุขปลอดภัย ควรหมั่นตรวจสอบสภาพหลอดไฟเพื่อให้สามารถใช้งานได้ครบ ด้านราคาค่าบริการ ควรลดค่าบริการ เช่น ค่าไฟ โดยควรเก็บในอัตรามาตรฐาน

- **ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี** ผู้ให้บริการเห็นว่าควรมีการดำเนินการในด้านบุคลากร คือ ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เป็นมิตรและช่วยเหลือผู้ให้บริการมากขึ้น สำหรับด้านราคาค่าบริการ ควรลดอัตราค่าบริการให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ การพัฒนาพื้นที่ของท่าเทียบเรือประมงไม่ควรจัดแบ่งเป็นพื้นที่สร้างเป็นภัตตาคาร เนื่องจากจะกระทบต่อรูปแบบและวิถีในการดำเนินกิจกรรมของผู้ให้บริการและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับด้านประมงที่เคยใช้บริการอยู่ นอกจากนี้ควรมีการขุดลอกคลองเนื่องจากมีปัญหาตื้นเขินเพื่อให้สะดวกในการวิ่งเรือเข้า-ออก ซึ่งอาจจะเป็นแรงจูงใจให้มีผู้มาใช้บริการท่าเทียบเรือประมงเพิ่มขึ้น

- **ท่าเทียบเรือประมงสงขลา** ผู้ให้บริการเห็นว่าควรมีการดำเนินการในด้านโครงสร้างและสถานที่ คือ ควรมีการปรับปรุงพื้นที่ท่าเทียบเรือให้เรียบ ซ่อมแซมหลังคาหรือกระเบื้องที่ชำรุด เพิ่มจำนวนห้องน้ำ เนื่องจากไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ การจัดพื้นที่จอดเรือแยกระหว่างเรือประมงขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ควบคุมดูแลให้มีการจอดรถในพื้นที่ที่ให้อจอด นอกจากนี้ ยังเห็นว่าการทำงานร่วมกันบริเวณอาคารโรงคลุมใหญ่ทำให้ไม่สะดวกต่อการขนถ่ายสัตว์น้ำ ด้านกระบวนการหรือการให้บริการ ควรมีการควบคุมดูแลและจัดลำดับการเข้าจอดเรือเพื่อให้เกิดความเสมอภาคในการใช้บริการ ปรับปรุงระบบการทำความสะอาดพื้นที่หลังใช้งานให้มีการกวาด เก็บขยะ ก่อนฉีดน้ำล้าง ควรมีการขุดลอกคูน้ำอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การระบายน้ำดีขึ้นโดยเฉพาะในช่วงฝนตกหนัก น้ำจะได้ระบายได้และไม่ท่วมขัง ในการจัดการขยะควรมีการแยกขยะ และควรปรับเวลาการเปิด-ปิดบริการท่าเทียบเรือเพื่อการขนถ่ายสัตว์น้ำให้สอดคล้องกับเวลาที่เรือประมงเข้าฝั่ง ด้านสาธารณสุขปลอดภัย ปรับปรุงระบบน้ำให้ไหลตลอดเวลา ปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อการขนถ่ายสัตว์น้ำในช่วงเวลากลางคืน ด้านราคาค่าบริการ ควรปรับระบบการคิดค่าบริการเป็นแบบเหมาจ่าย หรือปรับลดอัตราค่าธรรมเนียมให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน