

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสะพานปลาและผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือ  
ขององค์การสะพานปลา ประจำปี ๒๕๖๔

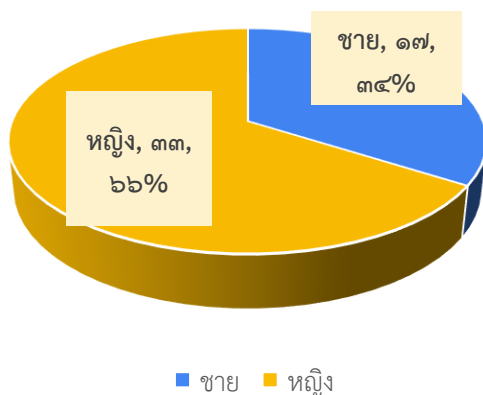
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสะพานปลา  
และผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและ  
ท่าเทียบเรือขององค์การสะพานปลา

จากการดำเนินการตามโครงการศึกษา  
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการที่  
ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงของ  
องค์การสะพานปลา โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๕๐  
คน หลังจากการสำรวมนำข้อมูลที่ได้มาทำการ  
วิเคราะห์เพื่อวางแผนในการดำเนินกิจกรรมทาง  
การตลาดต่อไป โดยข้อมูลที่ได้จากผลสำรวจมี  
ดังต่อไปนี้

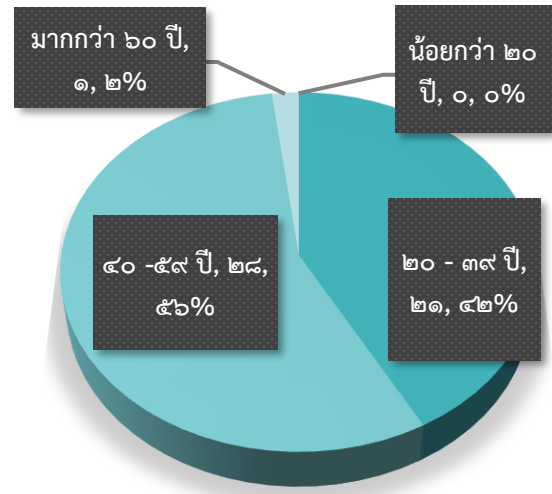
ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลทั่วไปผู้ทำแบบสำรวจ

๑. เพศ

จากผู้สำรวจทั้งหมด ๕๐ คน โดยแบ่ง  
ตามเพศสภาพออกเป็นสองกลุ่ม คือ ชายและหญิง  
จากผลสำรวจที่ได้พบว่าผู้ทำแบบสำรวจเป็น หญิง  
๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖ เปอร์เซ็นต์ และเป็น  
ชาย ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ เปอร์เซ็นต์



๒. อายุ

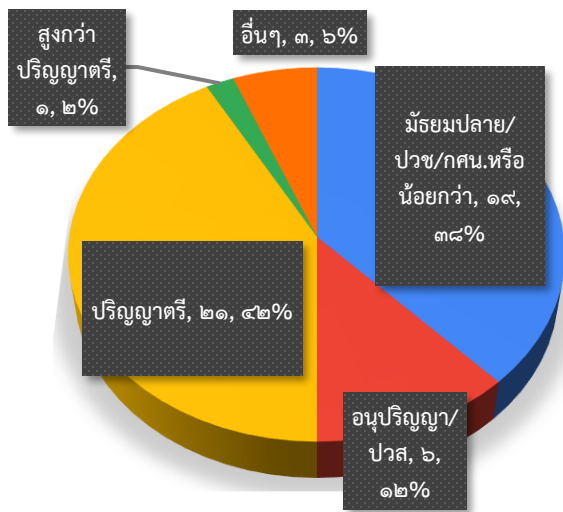


โดยแบ่งช่วงอายุเป็นทั้งหมด ๔ ช่วง  
ได้แก่ น้อยกว่า ๒๐ปี ,๒๐ - ๓๙ ปี,๔๐ - ๕๙ ปี  
และมากกว่า ๖๐ ปีเป็นลำดับสุดท้าย จากผล  
สำรวจจำนวนที่มากที่สุด คือ ช่วง ๔๐ - ๕๙ ปี เป็น  
จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ เปอร์เซ็นต์  
รองลงมา คือ ช่วง ๒๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๒๑ คน คิด  
เป็นร้อยละ ๔๒ เปอร์เซ็นต์ และน้อยที่สุดคือ  
มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒  
เปอร์เซ็นต์ และช่วงอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี ไม่มีผู้ทำ  
แบบสำรวจ

### ๓. ระดับการศึกษา

มีการแบ่งเป็น ๕ กลุ่ม โดยประกอบไปด้วย

- ๑.มัธยมปลาย/ปวช/กศน.หรือน้อยกว่า
๒. อนุปริญญา/ปวส.
๓. ปริญญาตรี
๔. สูงกว่าปริญญาตรี
๕. อื่นๆ



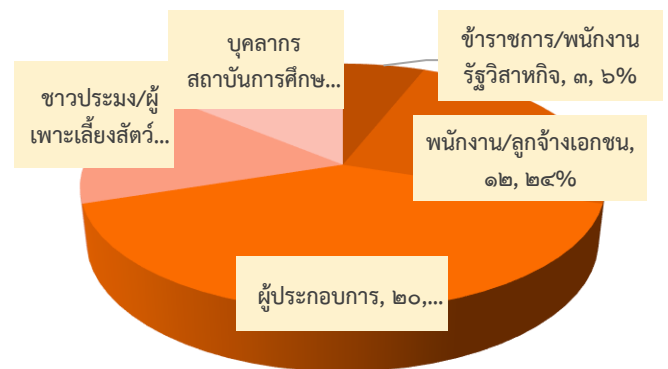
จากผลสำรวจที่ได้จำนวนผู้ทำแบบสำรวจมากที่สุดคือ ๒๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๒ เปอร์เซ็นต์ โดยมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ตามมาด้วยจำนวน ๑๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๘ เปอร์เซ็นต์ อยู่ในระดับ มัธยมปลาย/ปวช/กศน. และน้อยที่สุดเป็นสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒ เปอร์เซ็นต์

### ๔. อาชีพ

จากแบบสอบถามได้แบ่งเป็นทั้งหมด ๗ กลุ่มตัวอย่างประกอบไปด้วย

๑. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
๒. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
๓. ผู้ประกอบการ
๔. ชาวประมง/ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ
๕. บุคลากรสถาบันศึกษา
๖. นักเรียน/นักศึกษา

และอื่น ๆ จากผลสำรวจพบว่าจำนวนผู้ทำแบบสำรวจทั้งหมด ๕๐ คน โดย เป็นผู้ประกอบการจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ เปอร์เซ็นต์ รองลงมาเป็นพนักงานลูกจ้างเอกชน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ เปอร์เซ็นต์ ตามมาเป็นชาวประมงและผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ เปอร์เซ็นต์ บุคลากรสถาบันการศึกษา ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ เปอร์เซ็นต์ และน้อยที่สุด เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ เปอร์เซ็นต์

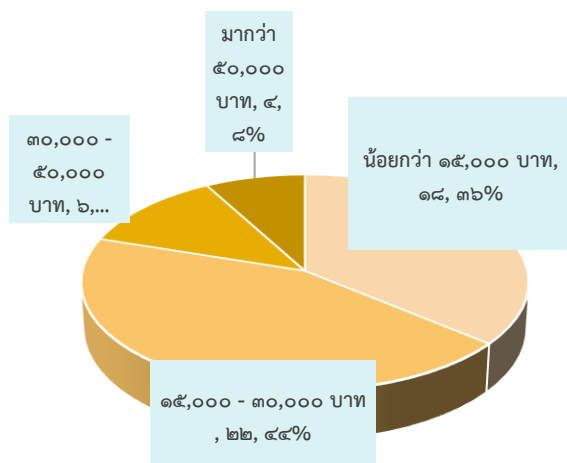


## ๕. รายได้

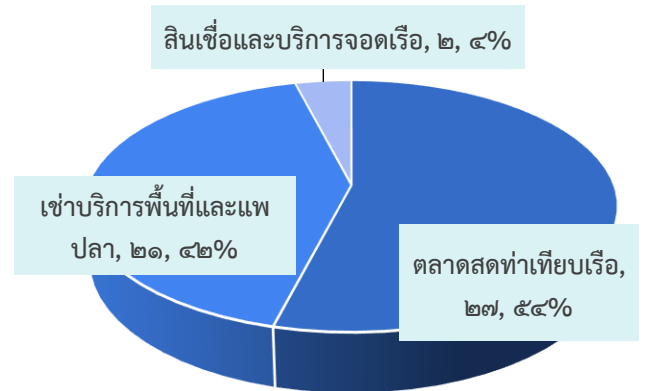
มีการแบ่งช่วงออกเป็น ๔ ช่วงโดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. น้อยกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท
๒. ๑๕,๐๐๐ - ๓๐,๐๐๐ บาท
๓. ๓๐,๐๐๐ - ๕๐,๐๐๐ บาท
๔. มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท

โดยการสำรวจพบว่า จากจำนวนผู้สำรวจ ๕๐ คน มีผู้มีรายได้ ช่วง ๑๕,๐๐๐ - ๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ เปอร์เซ็นต์ รองลงมาได้แก่ น้อยกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ เปอร์เซ็นต์ และ ๓๐,๐๐๐ - ๕๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๖ คน มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔ คน โดยคิดเป็น ร้อยละ ๑๒ และ ๘ เปอร์เซ็นต์ตามลำดับ



## ๖. การรับบริการ



จากแบบสำรวจโดยแบ่งตามชนิดการรับบริการจากองค์การสะพานปลา โดยแบ่งเป็น ๓ กลุ่มได้แก่

๑. ตลาดสดท่าเทียบเรือ
๒. เช่าบริการพื้นที่และแพปลา
๓. สินเชื่อและบริการจอดเรือ

โดยจากแบบสำรวจพบว่า ผู้ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใช้บริการตลาดสดท่าเทียบเรือ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ เปอร์เซ็นต์ ตามมาด้วย เช่าบริการพื้นที่และแพปลา จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ เปอร์เซ็นต์ และ ใช้บริการ ขอสินเชื่อ และจอดเรือประมง ๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔ เปอร์เซ็นต์

## ส่วนที่สอง หัวข้อในการสำรวจ

หัวข้อในการสำรวจแบ่งออกเป็นทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ความต้องการของผู้รับบริการ
๒. ความคาดหวังสำหรับการบริการ
๓. ความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ
๔. คุณภาพการให้บริการ
๕. ความผูกพันของผู้ใช้บริการ

โดยมีผลรวมเฉลี่ยทั้งหมดสูงที่สุดอยู่ที่ ๓.๖๒ โดยมีสองหัวข้อที่ได้คะแนนมากที่สุดเท่ากันคือ หัวข้อคุณภาพการให้บริการ และความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อ อสป. อยู่ในระดับปานกลางและสามารถพัฒนาไปถึงมากได้ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ ๓.๓๘ จากหัวข้อความคาดหวังสำหรับการบริการ โดยมีรายละเอียดข้างต้นดังนี้

### คุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการจากผลสำรวจดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๒ โดยมีรายละเอียดดังนี้

คุณภาพการให้บริการ	
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ และรวดเร็วตอบสนองต่อความต้องการ	๓.๖๐
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๓.๕๙
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	๓.๖๖
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>๓.๖๒</b>

โดยข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ที่ ผลการให้บริการในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๓.๖๖ ตามมาด้วย ข้อการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ รวดเร็วตอบสนองต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๐ และข้อสุดท้าย ข้อความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๙

### ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อ อสป.

ด้านความผูกพันของผู้ใช้บริการจากผลสำรวจได้คะแนนเฉลี่ย ๓.๖๒ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อ อสป.	
๑. ท่านมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ อสป. และพร้อมให้การสนับสนุนการดำเนินงานทั้ง ปัจจุบัน และในอนาคต	๓.๕๒
๒. หากมีโครงการพัฒนาความร่วมมือเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่านมีความสนใจระดับใด	๓.๖๒

๓. ถ้าในอนาคตทาง อสป. มีพัฒนาารูปแบบการจำหน่ายสินค้าและบริการใหม่ท่านมีความสนใจในระดับใด	๓.๗๒
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>๓.๖๒</b>

ข้อที่ได้มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ ๓.๗๒ จากข้อถ้าในอนาคตทาง อสป. มีการพัฒนาารูปแบบการจำหน่ายสินค้าและบริการใหม่ ตามมาด้วยข้อหากมีโครงการพัฒนาความร่วมมือเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๒ และสุดท้ายข้อท่านมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน พร้อมให้การสนับสนุนทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๒

### ความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ

ด้านความพึงพอใจ จากผลสำรวจในหัวข้อดังกล่าวได้ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๑ มีรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน	๓.๖๐
๒.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓.๖๑
๓. สถานที่สะอาด มีความสะดวกสบายสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๓.๔๐
๔. ขั้นตอนการให้บริการ รวดเร็ว เข้าใจง่าย สามารถหาข้อมูลจากสื่อต่างๆ ได้เช่น Facebook website สื่อประชาสัมพันธ์ของ อสป.	๓.๔๒
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>๓.๕๑</b>

โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ ๓.๖๑ ข้อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี รองมาเป็นข้อเจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ค่าเฉลี่ย ๓.๖๐ อีกสองข้อคือ ขั้นตอนการให้บริการ และความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๒ และ ๓.๔๐ ตามลำดับ

### ความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านความต้องการ จากผลสำรวจในหัวข้อดังกล่าวได้ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๙ รายละเอียดดังนี้

ความต้องการของผู้รับบริการ	
๑.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ และจุดบริการที่สามารถเห็นได้ชัดเจน	๓.๔๐
๒.ความพร้อมของของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ/คำร้อง ปากกา โต๊ะ	๓.๓๘
๓.การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ การให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น , แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเหตุที่ไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ	๓.๔๖

๔.ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม บัตรคิว ที่นั่งคอยรับบริการ บัตรคิว	๓.๓๐
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>๓.๓๙</b>

โดย ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ ๓.๔๖ จากข้อการเปิดรับฟังความคิดเห็น และแจ้งเรื่องร้องเรียน รองลงมาคือ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ และจุดบริการที่สามารถเห็นได้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๓.๔๐ และ ข้อความพร้อมของของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ/คำร้อง ปากกา โต๊ะ กับ ข้อความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม บัตรคิว ที่นั่งคอยรับบริการ บัตรคิว มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๘ และ ๓.๓๐ ตามลำดับ

### ความคาดหวังสำหรับการบริการ

ด้านความคาดหวัง จากผลสำรวจในหัวข้อดังกล่าวได้ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๘ รายละเอียดดังนี้

ความคาดหวังสำหรับการบริการ	
๑.การติดป้ายประเภทของสินค้า รูปแบบเดียวกับห้างสรรพสินค้าเพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงง่าย และกระตุ้นยอดขาย	๓.๒๔
๒. มาตรการการตรวจคัดกรองผู้เข้าใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือ อาทิเช่น การ ตรวจคัดกรองโควิด	๓.๖๐
๓. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำ ในการเข้ารับบริการ	๓.๓๔
๔. เพิ่มช่องทางในการให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น,แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเหตุที่ไม่ได้ รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ	๓.๓๓
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>๓.๓๘</b>

โดยข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ ๓.๖๐ ในข้อ มาตรการตรวจคัดกรองผู้เข้าใช้บริการ รองลงมาเป็นข้อจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๔ และอีกสองข้อคือ เพิ่มช่องทางในการแจ้งเหตุไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ และการติดป้ายประเภทสินค้า เพื่อเข้าถึงง่าย และกระตุ้นยอดขาย มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๓ และ ๓.๒๔ ตามลำดับ