

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
ประโยชน์ที่ได้รับ	6
บทที่ 2 หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	9
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	15
นิยามศัพท์	16
วิธีการศึกษา	17
การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้	18
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ขายข้าวเปลือก	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการของตลาดกลางข้าวเปลือกบริษัท เจ้าพระยาท่าเรือก้านทอง จำกัด	26
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของตลาดกลางข้าวเปลือก บริษัท เจ้าพระยาท่าเรือก้านทอง จำกัด	41
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการตลาดกลาง ข้าวเปลือกบริษัทเจ้าพระยาท่าเรือก้านทองจำกัด	61
ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ซื้อข้าวเปลือก	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการของตลาดกลางข้าวเปลือกบริษัท เจ้าพระยาท่าเรือก้านทอง จำกัด	77
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของตลาดกลางข้าวเปลือก บริษัท เจ้าพระยาท่าเรือก้านทอง จำกัด	94
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการตลาดกลาง ข้าวเปลือกบริษัทเจ้าพระยาท่าเรือก้านทองจำกัด	114
ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	124
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการของตลาดกลางข้าวเปลือกบริษัท เจ้าพระยาท่าเรือก้านทองจำกัด	125
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของตลาดกลางข้าวเปลือก บริษัทเจ้าพระยาท่าเรือก้านทองจำกัด	127
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการตลาดกลาง ข้าวเปลือกบริษัทเจ้าพระยาท่าเรือก้านทองจำกัด	138

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	140
อภิปรายผล	150
ข้อค้นพบ	154
ข้อเสนอแนะ	155
บรรณานุกรม	157
ภาคผนวก ก	160
ภาคผนวก ข	172
ประวัติผู้เขียน	204

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามเพศ	20
2 แสดงจำนวนและร้อยละของที่เป็นผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามอายุ	20
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามระดับการศึกษา	21
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามภูมิลำเนา	22
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามอาชีพหลัก	24
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามอาชีพรอง	25
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามการเคยใช้บริการ ขายข้าวเปลือกที่ตลาดกลางทำข้าวก้านั้นทรง	26
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ขายข้าวเปลือก	27
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก ตลาดกลางทำข้าวก้านั้นทรง	28
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามระดับความเข้าใจใน ขั้นตอนและวิธีการขายข้าวเปลือก	29
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	30
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามบทบาทในการเข้ามาขาย ข้าวเปลือก	31
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามปริมาณข้าวเปลือกที่ผลิตได้ โดยผู้บริการที่เป็นเกษตรกรในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา	32
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามปริมาณข้าวเปลือกที่รวบรวม มาขายโดยผู้บริการที่เป็นพ่อค้ารวบรวมในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา	33
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามช่องทางหลักในการ ขายข้าวเปลือก	34
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามเหตุผลในการขายข้าวเปลือก ผ่านตลาดกลางทำข้าวก้านั้นทรง	35
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามร้อยละของปริมาณ ข้าวเปลือกทั้งหมดที่ขายผ่านตลาดกลางทำข้าวก้านั้นทรงในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามวิธีการนำข้าวเปลือกมาขาย	38
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามการใช้บริการในครั้งต่อไป	39
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามการแนะนำให้คนรู้จัก มาใช้บริการที่ตลาดกลางท่าข้าวกำนันทรง	40
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ขายข้าวเปลือก ด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	41
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ขายข้าวเปลือก ด้านคุณภาพและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในตลาดกลาง	43
23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ขายข้าวเปลือก ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	45
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ขายข้าวเปลือกด้านบุคลากร	47
25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ขายข้าวเปลือก ด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการให้บริการ	49
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ขายข้าวเปลือก ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	51
27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ขายข้าวเปลือกด้านอัตราค่าบริการ	53
28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ขายข้าวเปลือก ด้านข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ	55
29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ขายข้าวเปลือกด้านคลังสินค้า	57
30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ขายข้าวเปลือกด้านอื่นๆ	59
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหา ทางด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	61
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหา ทางด้านคุณภาพและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในตลาดกลาง	62
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหา ทางด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	63
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหาทางด้านบุคลากร	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหาทางด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการให้บริการ	65
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหาทางด้านระยะเวลาในการให้บริการ	66
37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหาทางด้านอัตราค่าบริการ	67
38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหาทางด้านข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ	68
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหาทางด้านคลังสินค้า	69
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขายข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหาทางด้านอื่นๆ	70
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามเพศ	71
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามอายุ	71
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามระดับการศึกษา	72
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามภูมิภาค	73
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามอาชีพหลัก	74
46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามอาชีพรอง	75
47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามระยะเวลาที่ประกอบอาชีพซื้อข้าวเปลือก	76
48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามการเคยใช้บริการซื้อข้าวเปลือกที่ตลาดกลางทำข้าวก้านนทรวง	77
49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการซื้อข้าวเปลือก	78
50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ในการซื้อข้าวเปลือกแต่ละครั้ง	79
51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักตลาดกลางทำข้าวก้านนทรวง	80
52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามระดับความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการซื้อข้าวเปลือก	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	82
54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามกลุ่มผู้ขายข้าวเปลือกที่ผู้ซื้อข้าวเปลือกเป็นผู้รับซื้อ	83
55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามแหล่งรับซื้อข้าวเปลือก	84
56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามเหตุผลในการซื้อข้าวเปลือกผ่านตลาดกลางทำข้าวกำนันทรง	85
57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามปริมาณข้าวเปลือกที่ซื้อภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา	87
58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามปริมาณข้าวเปลือกทั้งหมดที่ซื้อผ่านตลาดกลางทำข้าวกำนันทรง	88
59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือก จำแนกตามวิธีการจัดการกับข้าวเปลือกที่ซื้อเสร็จในแต่ละวัน	89
60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามแหล่งที่นำข้าวเปลือกที่ซื้อจากตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงไปขาย	90
61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามการนำข้าวเปลือกไปใช้ประโยชน์	91
62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามการใช้บริการในครั้งต่อไป	92
63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามการแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการที่ตลาดกลางทำข้าวกำนันทรง	93
64 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ซื้อข้าวเปลือกด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	94
65 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ซื้อข้าวเปลือกด้านคุณภาพและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในตลาดกลาง	96
66 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ซื้อข้าวเปลือกด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
67 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ซื้อข้าวเปลือกด้านบุคลากร	100
68 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ซื้อข้าวเปลือก ด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการให้บริการ	102
69 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ซื้อข้าวเปลือก ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	104
70 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ซื้อข้าวเปลือกด้านอัตราค่าบริการ	106
71 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ซื้อข้าวเปลือก ด้านข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ	108
72 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ซื้อข้าวเปลือกด้านคลังสินค้า	110
73 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ซื้อข้าวเปลือกด้านอื่นๆ	112
74 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหา ทางด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	114
75 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหา ทางด้านคุณภาพและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในตลาดกลาง	115
76 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหา ทางด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	116
77 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหาทางด้านบุคลากร	117
78 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหา ทางด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการให้บริการ	118
79 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหา ทางด้านระยะเวลาในการให้บริการ	119
80 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหาทางด้านอัตราค่าบริการ	120
81 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหา ทางด้านข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ	121
82 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือกจำแนกตามปัญหาทางด้านคลังสินค้า	122
83 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ซื้อข้าวเปลือก จำแนกตามปัญหาทางด้านอื่นๆ	123

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
84 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้เช่าคลังสินค้า	124
85 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการคลังสินค้าที่ตลาดกลางท่าข้าวกำนันทรง ของผู้เช่าคลังสินค้า	125
86 แสดงความคิดเห็นของผู้เช่าคลังสินค้าด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	127
87 แสดงความคิดเห็นของผู้เช่าคลังสินค้าด้านคุณภาพและความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในตลาดกลาง	128
88 แสดงความคิดเห็นของผู้เช่าคลังสินค้าด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	130
89 แสดงความคิดเห็นของผู้เช่าคลังสินค้าด้านบุคลากร	131
90 แสดงความคิดเห็นของผู้เช่าคลังสินค้าด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการให้บริการ	132
91 แสดงความคิดเห็นของผู้เช่าคลังสินค้าด้านระยะเวลาในการให้บริการ	133
92 แสดงความคิดเห็นของผู้เช่าคลังสินค้าด้านอัตราค่าบริการ	134
93 แสดงความคิดเห็นของผู้เช่าคลังสินค้าด้านข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ	135
94 แสดงความคิดเห็นของผู้เช่าคลังสินค้าด้านคลังสินค้า	136
95 แสดงความคิดเห็นของผู้เช่าคลังสินค้าด้านอื่นๆ	137
96 แสดงปัญหาการใช้บริการในแต่ละด้านของผู้เช่าคลังสินค้า	138