

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของตลาดกลางข้าวเปลือกบริษัท เจ้าพระยาท่าเรือ กำนันทรง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและปัญหาจากการใช้บริการตลาดกลางข้าวเปลือกตามหัวข้อการสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ซึ่งแต่ละส่วนจะทำการสรุปผลโดยแบ่งตามกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มคือ

- ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ขายข้าวเปลือก
- ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ซื้อข้าวเปลือก
- ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้เช่าคลังสินค้า

### สรุปผลการศึกษา

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ขายข้าวเปลือก ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 66.7 มีอายุระหว่าง 40-60 ปี ร้อยละ 46.0 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 33.3 มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดนครสวรรค์ ร้อยละ 31.3 ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก ร้อยละ 53.2 ไม่มีการประกอบอาชีพรอง ร้อยละ 40.7

2. ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ซื้อข้าวเปลือก ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.3 มีอายุระหว่าง 20-40 ปี และ 40-60 ปี ร้อยละ 43.3 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 40.0 มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดนครสวรรค์ ร้อยละ 60.0 ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก ร้อยละ 50.0 ประกอบอาชีพค้าส่งเป็นอาชีพรอง ร้อยละ 46.7 และประกอบอาชีพซื้อข้าวเปลือกมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี ร้อยละ 40.0

3. ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้เช่าคลังสินค้า เป็นเพศชาย อายุ 47 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร อาชีพรับราชการที่องค์การคลังสินค้าจังหวัดนครสวรรค์ ตำแหน่งพนักงานคลังสินค้าระดับ 4 โดยมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบคือ ดูแลการรับจำหน่ายข้าวสารและข้าวเปลือก

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการที่ตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ขายข้าวเปลือก ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยใช้บริการของตลาดกลางทำข้าวกำนันทรง ร้อยละ 88.0 และใช้บริการเป็นประจำทุกฤดูกาลเก็บเกี่ยว ร้อยละ 39.3 รู้จักตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงจากครอบครัวหรือญาติแนะนำ ร้อยละ 42.7 มีความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการขายข้าวเปลือกอยู่ในระดับดี ร้อยละ 44.7 มีวัตถุประสงค์เพื่อเข้ามาขายข้าวเปลือกเท่านั้น ร้อยละ 53.3 โดยเข้ามาขายข้าวเปลือกในฐานะของเกษตรกรร้อยละ 72.0 มีปริมาณข้าวเปลือกที่ผลิตได้ในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมาคือ 100–200 ตัน ร้อยละ 34.3 สำหรับผู้ที่เข้ามาขายข้าวเปลือกในฐานะของพ่อค้ารวบรวม ร้อยละ 28.0 สามารถรวบรวมปริมาณข้าวเปลือกมาขายภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมาคือ ต่ำกว่า 1,000 ตัน ร้อยละ 23.7 ผู้ขายข้าวเปลือกจะทำการขายข้าวเปลือกโดยขายผ่านช่องทางหลักคือ ตลาดกลางทำข้าวกำนันทรง ร้อยละ 47.3 เหตุผลที่เลือกขายข้าวผ่านตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงคือ ต้องการจัดปัญหาการเอาผิดเอาเปรียบจากพ่อค้าคนกลาง ร้อยละ 16.1 และนำข้าวเปลือกมาขายโดยบรรทุกใส่รถรับจ้าง ร้อยละ 61.3 จะใช้บริการขายข้าวเปลือกที่ตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงในครั้งต่อไปแน่นอน ร้อยละ 85.3 และจะแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการที่ตลาดกลางทำข้าวกำนันทรง ร้อยละ 67.3

2. ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ซื้อข้าวเปลือก ส่วนใหญ่เคยใช้บริการที่ตลาดกลางทำข้าวกำนันทรง ร้อยละ 96.7 โดยใช้บริการเป็นครั้งคราวขึ้นอยู่กับโอกาสและปริมาณของข้าวเปลือก ร้อยละ 36.7 ใช้เวลาในการซื้อข้าวเปลือกที่ตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงแต่ละครั้ง น้อยกว่า 5 วัน ร้อยละ 46.7 รู้จักตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงจากครอบครัวหรือญาติแนะนำ ร้อยละ 63.3 มีความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการซื้อข้าวเปลือกอยู่ในระดับดี ร้อยละ 56.7 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเข้ามาซื้อข้าวเปลือกเท่านั้น ร้อยละ 43.3 จะรับซื้อข้าวเปลือกจากเกษตรกร ร้อยละ 63.3 โดยรับซื้อจากตลาดกลางข้าวเปลือก ร้อยละ 70.0 สำหรับเหตุผลที่เลือกใช้บริการซื้อข้าวเปลือกที่ตลาดกลางทำข้าวกำนันทรง คือ มีปริมาณข้าวเปลือกมาก ร้อยละ 27.7 ปริมาณข้าวเปลือกที่รับซื้อภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมามีจำนวน 10,000–50,000 ตัน ร้อยละ 50.0 โดยปริมาณข้าวเปลือกที่ซื้อผ่านตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงมีมากกว่าร้อยละ 50 ของปริมาณข้าวที่ซื้อทั้งหมด ร้อยละ 46.7 เมื่อซื้อข้าวเปลือกเสร็จในแต่ละวันจะตักข้าวขึ้นรถแล้วนำไปขายต่อทันที ร้อยละ 46.7 โดยนำข้าวเปลือกไปขายให้กับโรงสีข้าว ร้อยละ 63.4 ซึ่งข้าวเปลือกนั้นจะนำไปใช้ประโยชน์ในส่วนของ การส่งออกต่างประเทศ และใช้บริโภคภายในประเทศด้วย ร้อยละ 60.0 จะใช้บริการซื้อข้าวเปลือกที่ตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงในครั้งต่อไปแน่นอน ร้อยละ 80.0 และจะแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการที่ตลาดกลางทำข้าวกำนันทรง ร้อยละ 43.3

3. ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้เช่าคลังสินค้า ผู้เช่าคลังสินค้าไม่เคยใช้บริการของตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงมาก่อน โดยระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี วัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อเช่าคลังสินค้าและใช้บริการอื่นๆของตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงด้วย เช่น ชั่งน้ำหนัก ขนถ่ายสินค้า และสำนักงานชั่วคราว สินค้าที่เก็บไว้ในคลังสินค้า คือ ข้าวสาร โดยมีปริมาณข้าวสารสูงสุดที่เก็บในคลังสินค้าคือ 190,000 ตันข้าวสาร และทำการเก็บข้าวสารเต็มคลังสินค้าตลอดระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา ซึ่งข้าวสารที่เก็บในคลังสินค้านั้นมาจากโครงการรับจำนำข้าวสารขององค์การคลังสินค้า มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงจำนวน 3 คน โดยไม่มีการพลัดเปลี่ยนการทำงาน ไม่มีหน่วยงานใดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเช่าคลังสินค้า เนื่องจากองค์การคลังสินค้าเป็นผู้ตัดสินใจเพียงหน่วยงานเดียว เหตุผลที่เลือกใช้บริการคลังสินค้าที่ตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงคือ การคมนาคมขนส่งทำได้โดยสะดวก และคลังสินค้ามีขนาดใหญ่สามารถเก็บสินค้าได้เป็นจำนวนมาก ระยะเวลาในการเก็บข้าวสารโดยเฉลี่ยมากกว่า 6 เดือน องค์การคลังสินค้าไม่มีคลังสินค้าของหน่วยงานเองตั้งอยู่ในจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งนอกจากจะใช้บริการคลังสินค้าของตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงแล้วยังใช้บริการคลังสินค้าของ บริษัท ธนพืชผลจำกัด โกดังธนผล โกดังเอกชัย โกดังไตรรัตน์ โกดังเจ้าพระยา และบริษัท ธารสุวรรณ จำกัด ไม่แน่ใจในการใช้บริการคลังสินค้าในครั้งต่อไป เนื่องจากขึ้นอยู่กับสัญญาการเช่าคลังสินค้า และนโยบายขององค์การคลังสินค้า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของตลาดกลางข้าวเปลือก บริษัท เจ้าพระยาท่าเรือกำนันทรง จำกัด

1. ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ขายข้าวเปลือก ความคิดเห็นของผู้ขายข้าวเปลือกในด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้งอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.06 โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งเป็นประตูเชื่อมระหว่างภาคเหนือและภาคกลางมาเป็นอันดับแรก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับพอใจปานกลาง รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพพื้นผิวของลานข้าวที่ใช้ในการซื้อขาย ค่าเฉลี่ย 3.13

ด้านคุณภาพและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในตลาดกลาง ผู้ขายข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.05 โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสมบูรณ์ และความชัดเจนในรายละเอียดของข้อมูลในแบบฟอร์มการซื้อขายข้าวมาเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ย 3.19 อยู่ในระดับพอใจปานกลาง รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความถูกต้องและครบถ้วนของการออกแบบฟอร์มมีค่าเฉลี่ย 3.16

ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ขายข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.99 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับความกว้างขวางเพียงพอของลานจอดรถมาเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับพอใจปานกลาง รองลงมาคือความคิดเห็นเกี่ยวกับความสว่างบริเวณตลาดกลางในช่วงเวลากลางคืน และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดให้มีบริการไฟส่องสว่างและไฟฉุกเฉินในกรณีไฟฟ้าดับ มีค่าเฉลี่ย 3.07

ด้านบุคลากร ผู้ขายข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความชำนาญของบุคลากรมาเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการเข้าช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.11

ด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการให้บริการ ผู้ขายข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.06 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในแต่ละขั้นตอนของการรับจ่ายแบบฟอร์มการซื้อขายข้าวมาเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในแต่ละขั้นตอนของการชั่งข้าว มีค่าเฉลี่ย 3.15

ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ผู้ขายข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาในการปิด-เปิดของตลาดกลาง ( เปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมง ) มาเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการติดต่อสอบถาม มีค่าเฉลี่ย 3.04

ด้านอัตราค่าบริการ ผู้ขายข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.98 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของค่าบริการชั่งน้ำหนัก มาเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับพอใจปานกลาง รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของค่าเช่าห้องพักของผู้ซื้อ มีค่าเฉลี่ย 3.04

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ ผู้ขายข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.04 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดให้มีบอร์ดความรู้ทางการเกษตรมาเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดให้มีตารางแสดงราคาซื้อขายข้าวเปลือกในแต่ละวัน และความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 3.06

ด้านคลังสินค้า ผู้ขายข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในคลังสินค้ามาเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ความแข็งแรงของโครงสร้างภายนอกคลังสินค้า และความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบป้องกันน้ำท่วม มีค่าเฉลี่ย 3.02

ด้านอื่นๆ ผู้ขายข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.03 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมโครงการต่างๆ ที่เอื้อประโยชน์แก่ลูกค้าตามนโยบายและมาตรการของรัฐ มีค่าเฉลี่ย 3.05 รองลงมาคือการแก้ไขปัญหาและแสดงความรับผิดชอบในความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของตลาดกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00

2. ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ซื้อข้าวเปลือก ความคิดเห็นของผู้ซื้อข้าวเปลือกต่อการให้บริการตลาดกลางข้าวเปลือกในด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้งอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งเป็นประตูเชื่อมระหว่างภาคเหนือและภาคกลาง มาเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 รองลงมาคือความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของตลาดกลางอยู่ใจกลางเมือง และความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพของพื้นผิวของลานข้าวที่ใช้ในการซื้อขาย มีค่าเฉลี่ย 2.87

ด้านคุณภาพและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในตลาดกลาง ผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.90 โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของเครื่องมือวัดคุณภาพข้าวมาเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับพอใจปานกลาง รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของเครื่องมือทดแทน/อุปกรณ์ซ่อมแซมในกรณีที่เครื่องมือนั้นเกิดความเสียหาย มีค่าเฉลี่ย 2.97

ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.74 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับความกว้างขวางเพียงพอของลานจอดรถมาเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับพอใจปานกลาง รองลงมาคือความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ เช่น ถังดับเพลิง และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดให้มีบริการร้านค้าต่างๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านปะยาง และปั้มน้ำมัน มีค่าเฉลี่ย 2.93

ด้านบุคลากร ผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการตอบข้อสงสัยและปัญหาเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละด้าน ค่าเฉลี่ย 2.80

ด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการให้บริการ ผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.78 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในแต่ละขั้นตอนของการรับจ่ายแบบฟอร์มการซื้อขายข้าวมาเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90

รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในแต่ละขั้นตอนของการขนถ่ายข้าวและความยากง่ายในการเป็นสมาชิกของตลาดกลางของผู้ซื้อ มีค่าเฉลี่ย 2.87

ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาในการปิด-เปิดของตลาดกลาง (เปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมง) มาเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ ติดต่อบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.83

ด้านอัตราค่าบริการ ผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.78 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของค่าจ้างกรรมกรขนข้าว และความเหมาะสมของค่าบริการโทรศัพท์และแฟกซ์ มาเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของค่าเช่าห้องพักของผู้ซื้อ มีค่าเฉลี่ย 2.80

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ ผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.81 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดให้มีตารางแสดงราคาซื้อขายข้าวเปลือกในแต่ละวันมาเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไป และความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลแนวโน้มปริมาณและราคาข้าวเปลือก มีค่าเฉลี่ย 2.81

ด้านคลังสินค้า ผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.75 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในคลังสินค้า ความถี่ในการตัดถ่ายข้าวเพื่อระบายอากาศ และสภาพโดยรวมของคลังสินค้ามาเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบป้องกันน้ำท่วม มีค่าเฉลี่ย 2.80

ด้านอื่นๆ ผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.80 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา และแสดงความรับผิดชอบในความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของตลาดกลาง อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมโครงการต่างๆ ที่เอื้อประโยชน์แก่ลูกค้าตามนโยบายและมาตรการของรัฐ มีค่าเฉลี่ย 2.77

3. ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้เช่าคลังสินค้า ความคิดเห็นของผู้เช่าคลังสินค้าต่อการให้บริการตลาดกลางข้าวเปลือก ในด้านของความเหมาะสมของสถานที่ตั้งส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ยกเว้นความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพของถนนหนทางที่เข้ามายังตลาดกลาง อยู่ในระดับที่

ควรปรับปรุงมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อยของตลาดกลาง อยู่ในระดับควรปรับปรุง

ด้านคุณภาพและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในตลาดกลาง ผู้เช่าคลังสินค้าไม่เคยใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะสภาพการใช้งานของเครื่องชั่ง ความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเครื่องชั่ง ความชัดเจนของหน้าจอแสดงน้ำหนัก ความพร้อมของเครื่องมือทดแทน/อุปกรณ์ซ่อมแซมในกรณีที่เครื่องมือที่เครื่องมือนั้นเกิดความเสียหาย อยู่ในระดับพอใจปานกลาง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพอเพียงของจำนวนเครื่องชั่ง อยู่ในระดับควรปรับปรุง

ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เช่าคลังสินค้ามีความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ยกเว้นความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดให้มีบริการทางด้าน โทรศัพท์และแฟกซ์ ความพอเพียงของห้องน้ำ ความสะดวกภายในห้องน้ำ การจัดให้มีบริการร้านค้าต่างๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านปะยาง ปั้มน้ำมัน และความพอเพียงของร้านค้าต่างๆ อยู่ในระดับควรปรับปรุง

ด้านบุคลากร ผู้เช่าคลังสินค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับทุกปัจจัย อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

ด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการให้บริการ ผู้เช่าคลังสินค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับทุกปัจจัย อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ผู้เช่าคลังสินค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับทุกปัจจัย อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

ด้านอัตราค่าบริการ ผู้เช่าคลังสินค้ามีความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ยกเว้นความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของค่าบริการ โทรศัพท์และแฟกซ์ อยู่ในระดับควรปรับปรุง

ด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้เช่าคลังสินค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับทุกปัจจัย อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

ด้านคลังสินค้า ผู้เช่าคลังสินค้ามีความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ยกเว้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับความแข็งแรงของโครงสร้างภายใน และภายนอกคลังสินค้า อยู่ในระดับพอใจมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบป้องกันการเข้าไปรบกวนของสัตว์ต่างๆ เช่น หนู และนก ที่เข้าไปกีดกินข้าวเปลือก อยู่ในระดับควรปรับปรุง

ด้านอื่นๆ ผู้เช่าคลังสินค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับทุกปัจจัย อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

**ส่วนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการของตลาดกลางข้าวเปลือก บริษัท เจ้าพระยาท่าเรือก้านทร่ง จำกัด

1. ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ขายข้าวเปลือก

ปัญหาด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง ผู้ขายข้าวเปลือกพบปัญหาถนนที่เข้ามายังตลาดกลางพังเสียหายและมีความขรุขระเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมาคือ ไม่พบปัญหาด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.9

ปัญหาด้านคุณภาพและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในตลาดกลาง ผู้ขายข้าวเปลือกไม่พบปัญหาทางด้านนี้เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาคือ เครื่องมือที่ใช้เก่าไม่มีคุณภาพ และขาดความทนทานในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 21.6

ปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ขายข้าวเปลือกไม่พบปัญหาทางด้านนี้เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือ ขาดความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 20.8

ปัญหาด้านบุคลากร ผู้ขายข้าวเปลือกไม่พบปัญหาทางด้านนี้เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมาคือ พนักงานพูดจาไม่สุภาพเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 13.8

ปัญหาด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการให้บริการ ผู้ขายข้าวเปลือกไม่พบปัญหาทางด้านนี้เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ เกิดความลำบากยุ่งยากในการออกเอกสารแทนกรณีที่เอกสารสูญหาย คิดเป็นร้อยละ 17.5

ปัญหาทางด้านระยะเวลาในการให้บริการ ผู้ขายข้าวเปลือกไม่พบปัญหาทางด้านนี้เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมาคือ ใช้เวลานานในการให้บริการแต่ละประเภท คิดเป็นร้อยละ 19.1

ปัญหาทางด้านอัตราค่าบริการ ผู้ขายข้าวเปลือกไม่พบปัญหาทางด้านนี้เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมาคือ การคิดค่าบริการสูงเกินไป คิดเป็นร้อยละ 24.5

ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ ผู้ขายข้าวเปลือกไม่พบปัญหาทางด้านนี้เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาคือ ปัญหาข้อมูลข่าวสารมีน้อยเกินไป และปัญหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไม่สมบูรณ์และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 10.2

ปัญหาด้านคลังสินค้า ผู้ขายข้าวเปลือกไม่พบปัญหาทางด้านนี้เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาคือ ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดวางเครื่องมือภายในโกดัง คิดเป็นร้อยละ 12.1



ปัญหาอื่นๆ ผู้ขายข้าวเปลือกไม่พบปัญหาทางด้านนี้เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาคือ ไม่มีบริการสำรองจ่ายเงินให้กับผู้ซื้อข้าวในกรณีที่ผู้ซื้อไม่มีเงินไม่พอจ่าย คิดเป็นร้อยละ 26.1

## 2. ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ซื้อข้าวเปลือก

ปัญหาด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง ผู้ซื้อข้าวเปลือกพบปัญหาสถานที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมาคือ ปัญหาถนนที่เข้ามายังตลาดกลางพังเสียหายและมีความขรุขระคิดเป็นร้อยละ 33.3

ปัญหาด้านคุณภาพและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในตลาดกลาง ผู้ซื้อข้าวเปลือก พบปัญหาเครื่องมือที่ใช้มีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมาคือ เครื่องมือที่ใช้ขาดความน่าเชื่อถือ เช่น เครื่องชั่งไม้ที่เที่ยงตรง คิดเป็นร้อยละ 19.0

ปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ซื้อข้าวเปลือกพบปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ ปัญหาขาดความสะดวกและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ค่าไม่มีคุณภาพและขาดความทนทานในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 15.6

ปัญหาด้านบุคลากร ผู้ซื้อข้าวเปลือกพบปัญหาพนักงานพูดจาไม่สุภาพเรียบร้อย และปัญหาพนักงานไม่เต็มใจในการให้บริการเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 22.7 รองลงมาคือ ปัญหาจำนวนพนักงานที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ และปัญหาพนักงานมีความลำเอียงในการให้บริการที่ไม่เหมือนกันกับผู้ให้บริการแต่ละกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 15.9

ปัญหาด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการให้บริการ ผู้ซื้อข้าวเปลือกพบปัญหาไม่มีการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาไม่มีความโปร่งใสในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 23.6

ปัญหาทางด้านระยะเวลาในการให้บริการ ผู้ซื้อข้าวเปลือกพบปัญหาใช้เวลานานในการให้บริการแต่ละประเภท เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ ปัญหามีการจำกัดเวลาเป็นช่วงๆ ในการให้บริการสำหรับบริการบางประเภท และผู้ตอบสอบถามไม่พบปัญหาทางด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 13.3

ปัญหาทางด้านอัตราค่าบริการ ผู้ซื้อข้าวเปลือกพบปัญหาการคิดค่าบริการสูงเกินไปเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ มีการคิดค่าบริการที่ซ้ำซ้อนคิดเป็นร้อยละ 42.4

ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ ผู้ซื้อข้าวเปลือกพบปัญหาข้อมูลข่าวสารมีน้อยเกินไปเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมาคือ ปัญหาไม่มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 23.2

ปัญหาด้านคลังสินค้า ผู้ซื้อข้าวเปลือกพบปัญหาโกดังสินค้าไม่สามารถป้องกันน้ำท่วมและสิ่งรบกวนอื่นๆ ได้ เช่น หนู และนก เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 23.4 รองลงมาคือ ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดวางเครื่องมือภายในโกดัง คิดเป็นร้อยละ 17.1

ปัญหาอื่นๆ ผู้ซื้อข้าวเปลือกพบปัญหาไม่มีบริการสำรองจ่ายเงินให้กับผู้ซื้อข้าวในกรณีที่ผู้ซื้อไม่มีเงินไม่พอจ่าย เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือ ขาดความรับผิดชอบและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของตลาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.3

### 3. ผู้ให้บริการที่เป็นผู้เช่าคลังสินค้า

ปัญหาด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง ผู้เช่าคลังสินค้าพบปัญหาถนนที่เข้ามายังตลาดกลางพังเสียหาย และมีความขรุขระ

ปัญหาด้านคุณภาพและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในตลาดกลาง ผู้เช่าคลังสินค้าพบปัญหาเครื่องมือที่ใช้มีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เช่าคลังสินค้าพบปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และปัญหาขาดความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ ผู้เช่าคลังสินค้าพบปัญหาการคิดค่าบริการสูงเกินไป

ปัญหาด้านคลังสินค้า ผู้เช่าคลังสินค้าพบปัญหาโกดังสินค้าไม่สามารถป้องกันน้ำท่วมและสิ่งรบกวนอื่นๆ ได้ เช่น หนู และนก

ผู้เช่าคลังสินค้าไม่พบปัญหาด้านบุคลากร ด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ

## อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของตลาดกลางข้าวเปลือกบริษัท เจ้าพระยาท่าเรือ กำนันทรงจำกั๊ด ได้อธิบายโดยใช้แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็น (Attitude/Opinion) โดยทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้บริโภคเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตแล้วใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิดและพฤติกรรม โดยในทางการตลาดทัศนคติของผู้บริโภคจะมีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และในทางกลับกันประสบการณ์จากการใช้บริการดังกล่าวจะมีผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคเช่นกัน จากโครงสร้างของทัศนคติ ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. ส่วนของความเข้าใจ ( Cognitive Component ) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้อ ความเข้าใจ และความเชื่อถือเกี่ยวกับตราสินค้า โดยปราศจากอารมณ์หรือความรู้สึก ซึ่งก็คือ ความรู้ และการรับรู้ที่ได้รับจากการผสมกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จากหลายแหล่งข้อมูล จากการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับแนวคิด โดยผู้ให้บริการทั้ง 3 กลุ่ม ทราบว่าตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงมีการให้บริการแยกตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ซึ่งผู้ขายและผู้ซื้อข้าวเปลือกจะทราบจากประสบการณ์ในการเข้ามาใช้บริการเอง และมีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ สำหรับผู้เช่าคลังสินค้าทราบข้อมูลจากรายละเอียดการประมูลให้เช่าคลังสินค้า
2. ส่วนของความรู้สึก ( Affective Component ) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า จากการศึกษาพบว่า ผู้ขายและผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงในด้านต่างๆ ทั้ง 10 ด้านนั้นอยู่ในระดับพอใจปานกลางทั้งหมด สำหรับผู้เช่าคลังสินค้า มีความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ยกเว้นด้านคุณภาพและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในตลาดกลางเท่านั้นที่ผู้เช่าคลังสินค้าไม่เคยใช้บริการ
3. ส่วนของพฤติกรรม ( Behavior Component ) หมายถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อหรือการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม จากการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับแนวคิดคือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกที่จะมาใช้บริการในครั้งต่อไปที่ตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงอีก โดยผู้ขายและผู้ซื้อข้าวเปลือกจะมาใช้บริการครั้งต่อไปแน่นอน ส่วนผู้เช่าคลังสินค้า ถึงแม้จะยังไม่แน่ใจในการใช้บริการครั้งต่อไป แต่ถ้าทางตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงต่อสัญญาให้เช่าคลังสินค้า ผู้เช่าคลังสินค้าก็จะใช้บริการครั้งต่อไปที่ตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงแน่นอน

เมื่อพิจารณาผลที่ได้จากการศึกษาเปรียบเทียบกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดและเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พบว่ามีปัจจัยที่สอดคล้องคือ

การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม ( Group Affiliation ) โดยทัศนคติบางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่างๆ ที่เขาเกี่ยวข้องกับอยู่ด้วยซึ่งพบว่า ผู้ขายข้าวเปลือกและผู้ซื้อข้าวเปลือกเลือกใช้บริการของตลาดกลางข้าวเปลือกบริษัท เจ้าพระยาท่าเรือก้านทร่ง จำกัด โดยรู้จักจากครอบครัวหรือญาติแนะนำ และจากการสอบถามพบว่าผู้เช่าคลังสินค้าเลือกใช้บริการ เพราะบริษัท เจ้าพระยาท่าเรือก้านทร่ง จำกัด ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินงานเป็นตลาดกลางข้าวเปลือก เสนอชื่อเข้าร่วมประมูลให้เช่าคลังสินค้ากับองค์การคลังสินค้า

ประสบการณ์ ( Experience ) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุดิบของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่างๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มานั้นจนกลายเป็นทัศนคติขึ้นมาได้ ซึ่งพบว่า ผู้ขายข้าวเปลือก และผู้ซื้อข้าวเปลือกส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยใช้บริการของตลาดกลางข้าวเปลือกบริษัท เจ้าพระยาท่าเรือก้านทร่ง จำกัด มาแล้ว และคาดว่าในการใช้บริการครั้งต่อไปก็จะมาใช้บริการของบริษัทอีก รวมถึงจะมีการแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการของบริษัทอีกด้วย

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ( Customer Satisfaction ) ซึ่งเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้า ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า และแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ( Criteria for Evaluating The Quality of Services ) ซึ่งใช้หลักเกณฑ์ 10 ประการ ในการพิจารณาถึงความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแต่ละด้าน โดยแบ่งตามประเภทผู้ใช้บริการ 3 กลุ่ม ดังนี้

#### ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ขายข้าวเปลือก

ความเชี่ยวชาญ ( Competence ) พบว่าผู้ขายข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความรู้และความชำนาญของบุคลากรเป็นอันดับแรก

ความเข้าใจลูกค้า ( Understanding of Customer ) พบว่าผู้ขายข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความสนใจต่อปัญหาและความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับที่สอง

ลักษณะของการบริการ ( Tangibles ) พบว่าผู้ขายข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับลักษณะและสภาพการใช้งานของเครื่องชั่งเป็นอันดับที่สาม

ความไว้วางใจ ( Reliability ) พบว่าผู้ขายข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเครื่องชั่งเป็นอันดับที่สี่

การเข้าถึงบริการ ( Access ) พบว่าผู้ขายข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความยากง่ายในการเข้ามาใช้บริการขายข้าวเป็นอันดับที่ห้า

การติดต่อสื่อสาร ( Communication ) พบว่าผู้ขายข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความสามารถในการตอบข้อสงสัยและปัญหาเป็นอันดับที่หก

ความปลอดภัย ( Security ) พบว่าผู้ขายข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความพร้อมของเครื่องที่ใช้ในการป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ เช่น ถังดับเพลิง เป็นอันดับที่เจ็ด

ความมีอัธยาศัยนอบน้อม ( Courtesy ) พบว่าผู้ขายข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับการใช้ถ้อยคำสุภาพเรียบร้อยในการสนทนาเป็นอันดับที่แปด

ความกระตือรือร้น ( Responsiveness ) พบว่าผู้ขายข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความกระตือรือร้นในการให้บริการกับลูกค้าเป็นอันดับที่เก้า

ความน่าเชื่อถือ ( Creditability ) พบว่าผู้ขายข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับการรับผิดชอบต่อหน้าที่ของบุคลากรเป็นอันดับสุดท้าย

#### ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ซื้อข้าวเปลือก

ลักษณะของการบริการ ( Tangibles ) พบว่าผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับลักษณะและสภาพการใช้งานของเครื่องซึ่งเป็น อันดับแรก

ความปลอดภัย ( Security ) พบว่าผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความพร้อมของเครื่องที่ใช้ในการป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ เช่น ถังดับเพลิง เป็นอันดับที่สอง

ความไว้วางใจ ( Reliability ) พบว่าผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเครื่องซึ่งเป็นอันดับที่สาม

การเข้าถึงบริการ ( Access ) พบว่าผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความยากง่ายในการเป็นสมาชิกของตลาดกลางของผู้ซื้อเป็น อันดับที่ดี

การติดต่อสื่อสาร ( Communication ) พบว่าผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความสามารถในการตอบข้อสงสัยและปัญหาเป็นอันดับที่ห้า

ความเชี่ยวชาญ ( Competence ) พบว่าผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความรู้และความชำนาญของบุคลากรเป็นอันดับที่หก

ความเข้าใจลูกค้า ( Understanding of Customer ) พบว่าผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความสนใจต่อปัญหาและความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับที่เจ็ด

ความน่าเชื่อถือ ( Creditability ) พบว่าผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับการรับผิดชอบต่อหน้าที่ของบุคลากรเป็นอันดับที่แปด

ความมีอัธยาศัยนอบน้อม ( Courtesy ) พบว่าผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลาง เกี่ยวกับการใช้ถ้อยคำสุภาพเรียบร้อยในการสนทนาเป็นอันดับที่เก้า

ความกระตือรือร้น ( Responsiveness ) พบว่าผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความพึงพอใจปานกลาง เกี่ยวกับความกระตือรือร้นในการให้บริการกับลูกค้าเป็นอันดับสุดท้าย

#### ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้เช่าคลังสินค้า

ลักษณะของการบริการ ( Tangibles ) พบว่าผู้เช่าคลังสินค้านี้มีความพึงพอใจปานกลาง เกี่ยวกับลักษณะและสภาพการใช้งานของเครื่องจักร

ความไว้วางใจ ( Reliability ) พบว่าผู้เช่าคลังสินค้านี้มีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับ ความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเครื่องจักร

ความกระตือรือร้น ( Responsiveness ) พบว่าผู้เช่าคลังสินค้านี้มีความพึงพอใจปานกลาง เกี่ยวกับความกระตือรือร้นในการให้บริการกับลูกค้า

ความเชี่ยวชาญ ( Competence ) พบว่าผู้เช่าคลังสินค้านี้มีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับ ความรู้และความชำนาญของบุคลากร

ความมีอัธยาศัยนอบน้อม ( Courtesy ) พบว่าผู้เช่าคลังสินค้านี้มีความพึงพอใจปานกลาง เกี่ยวกับการใช้ถ้อยคำสุภาพเรียบร้อยในการสนทนา

ความน่าเชื่อถือ ( Creditability ) พบว่าผู้เช่าคลังสินค้านี้มีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับ การรับผิดชอบต่อหน้าที่ของบุคลากร

ความปลอดภัย ( Security ) พบว่าผู้เช่าคลังสินค้านี้มีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความ พร้อมของเครื่องที่ใช้ในการป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ เช่น ถังดับเพลิง

การเข้าถึงบริการ ( Access ) พบว่าผู้เช่าคลังสินค้านี้มีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับความ ยากง่ายในการเข้ามาใช้บริการเช่าคลังสินค้า

การติดต่อสื่อสาร ( Communication ) พบว่าผู้เช่าคลังสินค้านี้มีความพึงพอใจปานกลาง เกี่ยวกับความสามารถในการตอบข้อสงสัยและปัญหา

ความเข้าใจลูกค้า ( Understanding of Customer ) พบว่าผู้เช่าคลังสินค้านี้มีความพึงพอใจ ปานกลางเกี่ยวกับความสนใจต่อปัญหาและความต้องการของลูกค้า

## ข้อค้นพบ

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของตลาดกลางข้าวเปลือกบริษัท เจ้าพระยาท่าเรือก้านทอง จำกัด สามารถอธิบายข้อค้นพบโดยแยกแต่ละประเภท ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไป

พบว่าผู้ขายและผู้ซื้อข้าวเปลือกส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดนครสวรรค์ ประกอบอาชีพหลัก คือ เกษตรกรรม ผู้ขายข้าวเปลือกไม่มีการประกอบอาชีพรอง แต่ผู้ซื้อข้าวเปลือกประกอบอาชีพค้าส่งเป็นอาชีพรอง สำหรับผู้เช่าคลังสินค้านั้นเป็นหน่วยงานของรัฐบาล คือ องค์การคลังสินค้าจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีหน้าที่ ดูแลการรับจำนำข้าวเปลือกและข้าวสาร

### 2. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

พบว่าผู้ขายและผู้ซื้อข้าวเปลือกที่ใช้บริการของตลาดกลางทำข้าวก้านทองนั้น มีทั้งผู้ใช้บริการที่เป็นรายเดิมและรายใหม่ ผู้เช่าคลังสินค้าเป็นผู้ใช้บริการรายใหม่ที่เข้ามาใช้บริการเป็นครั้งแรก โดยผู้ขายข้าวเปลือกที่เป็นผู้ใช้บริการรายเดิมจะใช้บริการเป็นประจำทุกฤดูการเก็บเกี่ยว และผู้ซื้อข้าวเปลือกที่เป็นผู้ใช้บริการรายเดิม จะใช้บริการเป็นครั้งคราวขึ้นอยู่กับโอกาสและปริมาณของข้าวเปลือก ผู้ขายและผู้ซื้อข้าวเปลือกรู้จักตลาดกลางทำข้าวก้านทองจากครอบครัวหรือญาติแนะนำ ผู้ขายข้าวเปลือกส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรที่นำข้าวเปลือกมาขายเอง และผู้ซื้อข้าวเปลือกส่วนใหญ่เป็นหยงหรือนายหน้าค้าข้าวของโรงสี ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของตลาดกลางทำข้าวก้านทองที่แตกต่างกันดังนี้คือ ผู้ขายข้าวเปลือกต้องการขจัดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้าคนกลาง ผู้ซื้อข้าวเปลือกใช้บริการ เนื่องจากมีปริมาณข้าวเปลือกมาก และผู้เช่าคลังสินค้าใช้บริการ เนื่องจากการคมนาคมขนส่งทำได้โดยสะดวกและคลังสินค้ามีขนาดใหญ่สามารถเก็บสินค้าได้เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกที่จะใช้บริการครั้งต่อไปที่ตลาดกลางทำข้าวก้านทอง

### 3. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของตลาดกลางทำข้าวก้านทอง

ผู้ขายและผู้ซื้อข้าวเปลือกมีความคิดเห็นพอใจปานกลางในบริการด้านต่างๆ ทั้ง 10 ด้านของตลาดกลางทำข้าวก้านทอง ได้แก่ ด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง ด้านคุณภาพและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในตลาดกลาง ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านบุคลากร ด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ ด้านคลังสินค้า และด้านอื่นๆ สำหรับผู้เช่าคลังสินค้านี้มีความคิดเห็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับด้านต่างๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ยกเว้นด้าน

คุณภาพและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในตลาดกลาง ที่ผู้เช่าคลังสินค้าไม่เคยใช้ บริการ

#### 4. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการของตลาดกลางท่าข้าวกำนันทรง

ปัญหาสำคัญเกี่ยวกับบริการที่ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มพบคือ ถนนที่เข้ามายังตลาดกลาง พังเสียหายและมีความขรุขระ สถานที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองซึ่งมีการจราจรติดขัด เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ขาดความสะอาดและ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และใช้เวลานานในการให้ บริการแต่ละประเภท

#### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และปัญหาการให้บริการของตลาดกลางท่าข้าวเปลือก บริษัท เจ้าพระยาท่าเรือกำนันทรง จำกัด พบว่าข้อเสนอแนะที่สำคัญมีดังนี้

##### 1. การรักษาผู้ใช้บริการเดิม

จากการพิจารณาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าบริษัทควร ปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการรักษาจำนวนผู้ใช้บริการเดิม ดังนี้

- ปรับปรุงสภาพของพื้นผิวถนนที่เข้ามายังตลาดกลาง ซึ่งอาจจะสร้างเป็นพื้น คอนกรีตหรือถนนลาดยาง ให้มีขนาดกว้างขวางและแข็งแรงทนทานพอที่จะรองรับน้ำหนักของรถ บรรทุกข้าวเปลือกได้
- จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ภายในตลาดกลางท่าข้าวกำนันทรงเพิ่มเติม เช่น เครื่องมือวัดคุณภาพข้าวเปลือก หรืออุปกรณ์ขนถ่ายข้าวเปลือก เป็นต้น
- เพิ่มจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ สถานที่นั่งพักสำหรับผู้ใช้บริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ และพัสดุ
- จัดหมวดหมู่ของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย โดยอาศัยกิจกรรม 5 ส คือ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย
- กำหนดมาตรฐานในการให้บริการของพนักงาน ทั้งในแง่ของระยะเวลาในการให้ บริการแต่ละประเภท การให้บริการที่เหมือนกันกับผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่ม และการใช้ถ้อยคำที่ สุภาพเรียบร้อยในการสนทนากับผู้ใช้บริการ



## 2. การแสวงหาผู้ใช้บริการใหม่

จากภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น การที่จะเพิ่มจำนวนของผู้ใช้บริการรายใหม่นั้นจะต้องอาศัยการสร้างควมแตกต่างของธุรกิจ โดยการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง และเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก และจากการโฆษณาของบริษัทเอง ซึ่งจากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการรู้จักตลาดกลางทำข้าวกำนันทรงจากครอบครัวหรือญาติแนะนำ และเมื่อใช้บริการที่ตลาดกลางฯ แล้วคาดว่าจะแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการด้วย ดังนั้นบริษัทจึงควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในทุกๆ ด้านให้ดีขึ้น จนผู้ใช้บริการเกิดความพอใจซึ่งจะนำไปสู่การพูดปากต่อปาก หรือการแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการ ผลที่ตามมาคือการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้ใช้บริการรายใหม่ นอกจากนี้บริษัทควรที่จะเข้าร่วมโครงการต่างๆ ของภาครัฐที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ เช่น โครงการรับจำนำข้าวเปลือก ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งจะช่วยโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้บริษัทเป็นที่รู้จักมากขึ้น และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทให้เกิดขึ้นในใจของผู้ใช้บริการด้วย