

**ความพึงพอใจของเกษตรกร สถาบันเกษตรกร และผู้ประกอบการค้ายาง  
ที่มีต่อการให้บริการตลาดกลางยางพารา**

อัญญาณี จันทร์ภักดี<sup>1</sup> อธิวัฒน์ แดงกนิษฐ<sup>1</sup> ศยามล แก้วบรรจง<sup>1</sup>  
 รัชชัย ดาวดวง<sup>2</sup> เพทาย กาญจนเกษร<sup>3</sup> นฤมล บุญกาญจนา<sup>3</sup>  
 รัตน์ติยา สืบสายบุญสูง<sup>4</sup> อนุสรณ์ แรมลี<sup>5</sup>

<sup>1</sup> สำนักงานตลาดกลางยางพารานครศรีธรรมราช สถาบันวิจัยยาง กรมวิชาการเกษตร

<sup>1</sup> สำนักงานตลาดกลางยางพาราสงขลา สถาบันวิจัยยาง กรมวิชาการเกษตร

<sup>2</sup> สำนักงานตลาดกลางยางพาราบุรีรัมย์ สถาบันวิจัยยาง กรมวิชาการเกษตร

<sup>3</sup> สำนักงานตลาดกลางยางพาราสุราษฎร์ธานี สถาบันวิจัยยาง กรมวิชาการเกษตร

<sup>4</sup> ศูนย์วิจัยพืชและพัฒนากาเกษตรบุรีรัมย์ สำนักวิจัยและพัฒนาการเกษตรเขตที่ 4 กรมวิชาการเกษตร

<sup>5</sup> สำนักงานตลาดกลางยางพาราบุรีรัมย์ สถาบันวิจัยยาง กรมวิชาการเกษตร

-----  
**บทคัดย่อ**

การศึกษาความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ อันได้แก่ เกษตรกร สถาบันเกษตรกร และผู้ประกอบการค้ายางในฐานะผู้ซื้อและผู้ขายยาง ที่มีต่อตลาดกลางยางพารา 5 แห่ง คือ ตลาดกลางยางพารานครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี สงขลา บุรีรัมย์ และหนองคาย จัดทำขึ้นเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการให้บริการของตลาดกลางยางพาราทั้ง 5 แห่ง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของผู้บริการขายและผู้บริการซื้ออยู่ในระดับพอใจมากและระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.2 และ 78.8 ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้บริการขายและผู้บริการซื้ออยู่ในระดับพอใจมากและพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.2 และ 80.8 ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้บริการขายและผู้บริการซื้ออยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 79.0 และ 73.6 ตามลำดับ และความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของผู้บริการขายและผู้บริการซื้ออยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 74.0 และ 75.8 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการตลาดกลางยางพาราในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร จึงควรทำควบคู่ไปกับสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อทั้งสองด้านสูงขึ้น ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการตรวจสอบจุดบกพร่องของการให้บริการ

ด้านดังกล่าวเป็นระยะ เพื่อสร้างมาตรฐานของการให้บริการและรักษาความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากต่อไป

### คำนำ

จากการเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบตลาดของประเทศ อันเป็นพื้นฐานของการพัฒนาอุตสาหกรรมยาง และสร้างอาชีพที่มั่นคงในการประกอบอาชีพทำสวนยางพารา กระทรวงเกษตรและสหกรณ์จึงจัดตั้งตลาดกลางยางพาราขึ้น ครั้งแรกจัดตั้งที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2534 และขยายเพิ่มอีก 4 แห่ง คือ ตลาดกลางยางพาราสุราษฎร์ธานี อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2542 ตลาดกลางยางพารานครศรีธรรมราช อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2544 ตลาดกลางยางพาราบุรีรัมย์ อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2553 และตลาดกลางยางพาราหนองคาย กิ่งอำเภอรันวาปี จังหวัดหนองคาย เมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2552 กิจกรรมหลักของตลาดกลางยางพารา คือ ให้บริการซื้อขายยาง โดยวิธีการประมูลแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร ด้วยระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อลดปัญหาระหว่างเกษตรกรชาวสวนยางและพ่อค้าบางกลุ่ม ให้ได้รับราคาที่เป็นธรรม จึงนับได้ว่าตลาดกลางยางพารามีส่วนช่วยเพิ่มช่องทางในการขายยางพาราเพิ่มขึ้น อีกทั้งสามารถใช้ราคาตลาดกลาง เป็นราคาชี้้นำตลาดท้องถิ่น ซึ่งเป็นการยกระดับราคาขายของชาวสวนยางให้สูงขึ้นด้วย การดำเนินกิจกรรมของตลาดนั้นเกี่ยวข้องกับทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ตลาดเป็นเพียงตัวกลางในการดำเนินกิจกรรมซื้อขายระหว่างผู้ขายซึ่งก็คือ เกษตรกร สถาบันเกษตรกร พ่อค้าคนกลาง และ ผู้รวบรวมยางกับผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่ทำการซื้อด้วยวิธีการประมูล ณ ตลาดกลางยางพารา ตลาดต้องอำนวยความสะดวกและสร้างความเป็นธรรมให้ทั้งแก่ผู้ซื้อและผู้ขาย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด ซึ่งความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการตลาดจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของตลาด ตลาดกลางยางพาราจึงต้องจัดทำงานวิจัยฉบับนี้ขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการให้บริการตลาดที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของตลาดกลางยางพารา รวมทั้งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการตลาดกลางต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้รวบรวมยาง พ่อค้าคนกลาง และผู้ประกอบการค้ายาง ที่มีต่อการให้บริการตลาดกลางยางพารา นครศรีธรรมราช ตลาดกลางยางพาราสุราษฎร์ธานี ตลาดกลางยางพาราสงขลา ตลาดกลางยางพาราหนองคาย และตลาดกลางยางพาราบุรีรัมย์
2. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการตลาด ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการตลาดกลางยางพารา

## ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาคั้งนี้เป็นการรวบรวมความพึงพอใจของเกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้รวบรวม ยาง พ่อค้าคนกลาง และผู้ประกอบการค้ายาง ที่ใช้ บริการซื้อขายยางของตลาดกลางยางพารา นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี สงขลา นนทบุรี และบุรีรัมย์ เริ่มดำเนินการวิจัยตั้งแต่ตุลาคม 2552 – กันยายน 2553 มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

**1. การกำหนดกลุ่มประชากรในการวิจัย** กำหนดจากรายชื่อเกษตรกร สถาบันเกษตรกร พ่อค้ายาง ผู้รวบรวมยาง ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการขายยางผ่านตลาดกลางฯ และผู้ประกอบการค้ายาง ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการซื้อขาย ด้วยวิธีการประมูลผ่านตลาดกลางฯ ในปีงบประมาณ 2552 ตลาดกลางยางพารา นครศรีธรรมราชประกอบด้วย ผู้ใช้บริการขายยาง 11 ราย ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ตามวิธีของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan ได้กลุ่ม ตัวอย่าง 169 ราย ผู้ใช้บริการซื้อขาย 18 ราย โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้ทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้ใช้บริการตลาดกลางยางพาราสุราษฎร์ธานีประกอบด้วย ผู้ใช้บริการขายยาง 16 ราย ทำการสุ่ม ตัวอย่างอย่างง่าย ตามวิธีของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง 140 ราย ผู้ใช้บริการซื้อขาย 19 ราย โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้ทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ตลาดกลางยางพาราสงขลา ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการขายยาง 431 ราย ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ตามวิธีของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง 200 ราย ผู้ใช้บริการซื้อขาย 15 ราย โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้ทั้งหมดเป็นกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาตลาดกลางยางพาราบุรีรัมย์ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการขายยาง 5 ราย ทำการสุ่ม ตัวอย่างอย่างง่าย ตามวิธีของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง 48 ราย ผู้ใช้บริการซื้อขาย 6 ราย โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้ทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ตลาดกลางยางพาราหนองคาย ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการขายยาง 57 ราย ทำการสุ่ม ตัวอย่างอย่างง่าย ตามวิธีของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง 49 ราย ผู้ใช้บริการซื้อขาย 8 ราย โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้ทั้งหมด เป็นกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

**2. การเก็บรวบรวมข้อมูล** ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยเก็บข้อมูล ทั่วไปของผู้รับบริการ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือ บุคคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ ตลาดมีไว้ให้บริการ และด้านการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร

**3. การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูล** ใช้หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลและการแปลผลดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นรายข้อคำถาม ใช้การแจกแจงความถี่ และการคิดค่าร้อยละ ซึ่งการแปลผลจะพิจารณาจากค่าร้อยละ และความต่างของค่าร้อยละในแต่ละข้อคำถาม
- 2) การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ เป็นการคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์ การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ไม่พอใจมาก	= 1 คะแนน	พอใจ	= 4 คะแนน
ไม่พอใจ	= 2 คะแนน	พอใจมาก	= 5 คะแนน
เฉยๆ	= 3 คะแนน		

- 3) การวิเคราะห์คะแนนหลังจากได้คะแนนของข้อคำตอบแต่ละข้อแล้ว โดยการรวมคะแนนรายข้อแล้วนำมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับด้านต่างๆ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง ดังนี้

ค่าคะแนน 1.00 - 1.80 = ไม่พอใจมาก	ค่าคะแนน 3.41 - 4.20 = พอใจ
ค่าคะแนน 1.81 - 2.60 = ไม่พอใจ	ค่าคะแนน 4.21 - 5.00 = พอใจมาก
ค่าคะแนน 2.61 - 3.40 = เฉยๆ	

- 4) การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการ โดยนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านมาหาค่าคะแนนเฉลี่ย สำหรับคิดคะแนนรวมทั้งหมด ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วงดังนี้

ค่าคะแนน 1.00 - 1.80 = ไม่พอใจมาก	ค่าคะแนน 3.41 - 4.20 = พอใจ
ค่าคะแนน 1.81 - 2.60 = ไม่พอใจ	ค่าคะแนน 4.21 - 5.00 = พอใจมาก
ค่าคะแนน 2.61 - 3.40 = เฉยๆ	

- 5) การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากที่ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแล้ว จะมีการแปลค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

5

### ระยะเวลาทำการทดลอง

ตุลาคม 2552 – กันยายน 2553

### สถานที่ดำเนินการ

สำนักตลาดกลางยางพาราสงขลา

สำนักตลาดกลางยางพารานครศรีธรรมราช

สำนักตลาดกลางยางพาราสุราษฎร์ธานี

สำนักตลาดกลางยางพาราหนองคาย

และสำนักตลาดกลางยางพาราบุรีรัมย์

### ผลการทดลองและวิจารณ์

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการตลาดกลางยางพารานครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี สงขลา บุรีรัมย์ และหนองคาย ของเกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้รวบรวมพ่อค้าคนกลาง และผู้ประกอบการค้ายาง ที่ใช้บริการซื้อขายยาง ด้วยวิธีการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น

3 ประเด็นคือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการซื้อขายยาง 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซื้อขายยาง 3) ความประทับใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของตลาดกลางยางพารา

## 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการซื้อขายยาง

ผู้รับบริการขายยาง ในภาพรวมเป็นเพศชายร้อยละ 56.24 เพศหญิงร้อยละ 40.65 (ตารางที่ 1) เป็นเกษตรกรมากที่สุด รองลงมาคือพ่อค้า คิดเป็นร้อยละ 57.66 และ 28.65 ตามลำดับ มีความถี่ในการใช้บริการมากที่สุด 1 ครั้ง/สัปดาห์ ยกเว้นตลาดกลางยางพาราบุรีรัมย์ผู้ขายส่วนใหญ่มีความถี่ในการขาย 1 ครั้ง/เดือน ติดตามประกาศราคาขายประจำวันผ่านทางโทรศัพท์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.53 โดยจะติดตามการประกาศราคาขายในทุกวันทำการ คิดเป็นร้อยละ 60.04 ต้องการรับข้อมูลข่าวสารด้านความเคลื่อนไหวของราคาขาย และราคาขายประจำวันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97 และ 32.77 ตามลำดับ

ผู้รับบริการซื้อขายยาง ในภาพรวมเป็นเพศชายร้อยละ 56.25 เพศหญิงร้อยละ 43.75 (ตารางที่ 2) ผลิตหรือจำหน่ายยางแผ่นรมควันมากที่สุด รองลงมาคือยาง แผ่นดิบ คิดเป็นร้อยละ 46.94 และ 30.61 ตามลำดับ ความถี่ในการประมวลยางของผู้รับบริการซื้อขายตลาดกลางยางพารานครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี และสงขลา อยู่ในช่วง 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ ตลาดกลางยางพาราบุรีรัมย์และหนองคายมีความถี่ในการประมวล 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ประมูลทาง โทรศัพท์มากที่สุด รองลงมาคือโปรแกรมประมวลยางผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 43.75 ตามลำดับ การประมวลยางผ่านโทรสารพบเฉพาะที่ตลาดกลางยางบุรีรัมย์ คิดเป็นร้อยละ 6.25 ติดตามประกาศราคาขายประจำวันผ่านทางอินเทอร์เน็ตโซเชียลมีเดีย และโทรศัพท์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.84 และ 44.19 ตามลำดับ ต้องการรับข้อมูลข่าวสารด้านราคาขายประจำวันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.62

## 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซื้อขายยาง

ผู้ให้บริการขายยาง พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการตลาดกลางยางพารานครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี และบุรีรัมย์ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 88.8 86.8 และ 89.6 ตามลำดับ(ตารางที่3) พึงพอใจต่อตลาดกลางยางพาราสงขลาและหนองคายในระดับพอใจ ร้อยละ 82.2 และ 82.6 ตามลำดับ ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการงานหรือขั้นตอนการให้บริการตลาดกลางยางพารานครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี และหนองคาย อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 87.2 85 และ 86.2 ตามลำดับ ตลาดกลางยางพาราสงขลาและบุรีรัมย์ในระดับพอใจ ร้อยละ 83.2 และ 71.4 ตามลำดับ ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการงานหรือขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.2 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของตลาดกลางยางพารานครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี สงขลา บุรีรัมย์ และหนองคาย อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 82.2 81 78.8 83 และ 70.6 ตามลำดับ ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 79 ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของตลาดกลางยางพารา

นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี สงขลา และบุรีรัมย์ อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 76.8 76.6 72.2 และ 80 ตามลำดับ ตลาดกลางยางพาราหนองคายในระดับเฉยๆ ร้อยละ 64.8 ภาพรวมด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารอยู่ใน ระดับพอใจ ร้อยละ 74 ซึ่งหากมองในภาพรวมของแต่ละตลาด คือ ตลาดกลางยางพารา นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี สงขลา บุรีรัมย์ และหนองคาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 83.3 82.4 79.4 81 และ 76 ตามลำดับ และภาพโดยรวมของทุกตลาดอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 81

ผู้ใช้บริการ ซึ่งพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการตลาดกลางยางพาราบุรีรัมย์ และหนองคาย อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.2 และ 88.4 ตามลำดับ (ตารางที่ 4) ตลาดกลางยางพารา สุราษฎร์ธานี สงขลา และนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 81.00 75.6 และ 74.6 ตามลำดับ ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 80.8 ความพึงพอใจต่อกระบวนการงานหรือขั้นตอนการให้บริการตลาดกลางยางพาราหนองคาย อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86.4 ตลาดกลางยางพาราบุรีรัมย์ สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช และสงขลา อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 84 81.6 79.2 และ 62.6 ตามลำดับ ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการงานหรือขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกตลาดกลางยางพาราหนองคายอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86 ตลาดกลางยางพาราบุรีรัมย์ สุราษฎร์ธานี และนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับพอใจ เป็นร้อยละ 6.4 74.6 และ 69.4 ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อตลาดกลางยางพาราสงขลาในระดับเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 61.2 ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 73.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารตลาดกลางยางพาราหนองคาย บุรีรัมย์ สุราษฎร์ธานี สงขลา และนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 78.8 76.6 71.8 และ 71.6 ตามลำดับ ภาพรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับพอใจ เป็นร้อยละ 75.8 ซึ่งในภาพรวมของแต่ละตลาด คือ ตลาดกลางยางพาราหนองคายมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.2 ตลาดกลางยางพาราบุรีรัมย์ สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช และสงขลา อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 83.8 78.4 73.8 และ 67.8 ตามลำดับ และภาพโดยรวมของทุกตลาดอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 72

### 3. ความประทับใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการมีต่อการให้บริการของตลาดกลางยางพารา

#### ผู้ใช้บริการชาย

ผู้ชายมีความประทับใจต่อการให้บริการตลาดกลางยางพารา นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี บุรีรัมย์ และหนองคาย คือราคาสูงและมีความยุติธรรมเหมาะสมกับคุณภาพของเจ้าหน้าที่บุคลากร มีความเป็นกันเอง ให้บริการอย่างสุภาพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ การคัดคุณภาพยางมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือระบบการชำระเงินมีความสะดวก สถานที่ตั้งเหมาะสม สะดวกต่อการมาใช้บริการเรื่องชั่งได้มาตรฐานน่าเชื่อถือ และการให้บริการทางวิชาการ

ตัวอย่างปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ขายเสนอต่อตลาดกลางฯ (ตารางที่ 5) ตลาดกลางยางพารา นครศรีธรรมราช จ่ายเงินค่ายางล่าช้าและควรเพิ่มวงเงินสำรองจ่ายค่ายาง เพิ่มห้องพัสดุพักรอรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม และการคัดคุณภาพยางเข้มงวดเกินไป ตลาดกลางยางพาราสุราษฎร์ธานี การคัดคุณภาพยางเข้มงวดเกินไป ควรเพิ่มจำนวนบริษัทประมูล ปรับปรุงราคาขายแผ่นดิบให้สูงใกล้เคียงตลาดกลางอื่นๆ เพิ่มการรับซื้อยางความชื้นและยางคุณภาพอื่นๆ และกาได้รับเงินค่ายางล่าช้า ตลาดกลางยางพาราบุรีรัมย์เพิ่มการรับซื้อยางความชื้น เพิ่มห้องพัก ที่นั่งรอรับบริการ เพิ่มป้ายบอกเส้นทางมาตลาด และปรับปรุงป้ายประกาศราคาขายให้เด่นชัด ตลาดกลางยางพาราหนองคาย เพิ่มการรับซื้อยางก้อนถ้วย ปรับปรุงป้ายประกาศราคาขายให้เด่นชัด เพิ่มห้องพัก จุดนั่งรอรับบริการ และเปิดรับซื้อยางมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง เป็นต้น

#### ผู้ใช้บริการซื้อยาง

มีความประทับใจต่อการใช้บริการตลาดกลางยางพารา นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี บุรีรัมย์และหนองคาย คือ คุณภาพยางมีความสม่ำเสมอ และเป็นไปตามมาตรฐานสากลจำหน่ายที่/บุคลากร ให้บริการอย่างสุภาพ กระบวนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ความเที่ยงตรงด้านเวลาของการประมูล เครื่องชั่งได้มาตรฐาน น้ำหนักยางเที่ยงตรง การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางระบบอินเตอร์เน็ต การส่งมอบยางสะดวกรวดเร็ว และตรงเวลา

ตัวอย่างปัญหาและข้อเสนอแนะที่ ผู้ประมูลเสนอต่อตลาดกลางฯ (ตารางที่ 6) กลางยางพารา นครศรีธรรมราช การประมูลผ่านระบบอินเตอร์เน็ตและระบบติดต่อสื่อสารเกิดการขัดข้องบ่อยครั้ง ตลาดกลางยางพาราสุราษฎร์ธานี เพิ่มการรับซื้อยางความชื้น เพิ่มปริมาณยางต่อครั้งการประมูล การประมูลผ่านระบบอินเตอร์เน็ตขัดข้องบ่อยครั้ง เพิ่มวงเงินสำรองจ่ายค่ายาง และเพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งน้ำหนักยางแก่ผู้ประมูล ตลาดกลางยางพาราบุรีรัมย์ เพิ่มปริมาณยางต่อครั้งการประมูล ประมูลยาง สัปดาห์ละ 1 ครั้ง การเลือกประมูลยางเครือข่าย ตลาดกลางยางพาราหนองคาย และเพิ่มปริมาณยางต่อครั้ง การประมูล เป็นต้น

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการขายยาง ณ ตลาดกลางยางพารานครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี สงขลา บุรีรัมย์ และหนองคาย

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการขายยาง	ตลาดกลางยางพารา นครศรีธรรมราช		ตลาดกลางยางพารา สุราษฎร์ธานี		ตลาดกลางยางพารา สงขลา		ตลาดกลางยางพารา บุรีรัมย์		ตลาดกลางยางพารา หนองคาย		เฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
	<b>เพศ</b>										
หญิง	23	14.94	22	28.57	14	14.00	20	40.00	6	33.33	40.65
ชาย	131	85.06	55	71.43	86	86.00	30	60.00	12	66.67	56.24
<b>สถานภาพการทำงาน</b>											
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	2.60	3	3.9	0	0	1	2.00	2	11.11	3.94
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	7	4.54	1	1.3	0	0	4	8.00	3	16.67	6.13
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	51	33.12	37	48.05	39	39.00	0	0	4	22.22	28.65
เกษตรกร	85	55.19	33	42.86	61	61.00	43	86.00	8	44.44	57.66
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	3	1.95	1	1.30	0	0	2	4.00	0	0	1.46
นักเรียน/นักศึกษา	1	0.65	0	0	0	0	0	0	0	0	0.13
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	3	1.95	2	2.59	0	0	0	0	1	5.55	2.03
<b>ความถี่ในการขาย</b>											
1 ครั้ง / สัปดาห์	41	27.33	13	16.88	62	62.00	0	0	4	22.22	25.69
2 ครั้ง / สัปดาห์	34	22.67	24	31.17	19	19.00	0	0	2	11.11	16.79
3 ครั้ง / สัปดาห์	19	12.67	17	22.08	7	7	0	0	0	0	8.35
4 ครั้ง / สัปดาห์	8	5.33	0	0	8	8	0	0	0	0	2.67
5 ครั้ง / สัปดาห์	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0.80
1 ครั้ง / เดือน	12	8.00	13	16.88	0	0	36	72.00	0	0	19.38
2 ครั้ง / เดือน	18	12.00	9	11.69	0	0	10	20.00	0	0	8.74
3 ครั้ง / เดือน	16	10.67	1	1.30	0	0	4	8.00	0	0	3.99
ไม่ตอบ	2	1.33	0	0	0	0	0	0	12	66.67	13.60







ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการขายยาง ณ ตลาดกลางยางพารานครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี สงขลา บุรีรัมย์ และหนองคาย

ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	ตลาดกลางยางพารา นครศรีธรรมราช			ตลาดกลางยางพารา สุราษฎร์ธานี			ตลาดกลางยางพารา สงขลา			ตลาดกลางยางพารา บุรีรัมย์			ตลาดกลางยางพารา หนองคาย			เฉลี่ย		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้านกระบวนการงาน ขั้นตอนการให้บริการ	4.36	0.60	พอใจมาก	4.25	0.74	พอใจมาก	4.16	0.76	พอใจ	3.57	0.35	พอใจ	4.31	0.55	พอใจมาก	4.26	1.22
ร้อยละ		87.2			85			83.2			71.4			86.2				85.2
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	4.44	0.58	พอใจมาก	4.34	0.69	พอใจมาก	4.16	0.74	พอใจ	4.48	0.54	พอใจมาก	4.13	0.68	พอใจ	4.31	1.26	พอใจมาก
ร้อยละ		88.8			86.8			83.2			89.6			82.6				86.2
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.11	0.69	พอใจ	4.05	0.91	พอใจ	3.94	0.73	พอใจ	4.15	0.46	พอใจ	3.53	1.03	พอใจ	3.95	1.31	พอใจ
ร้อยละ		82.2			81			78.8			83			70.6				79
การให้บริการข้อมูลข่าวสาร	3.84	0.8	พอใจ	3.83	0.87	พอใจ	3.61	0.76	พอใจ	4.00	0.59	พอใจ	3.24	1.18	เฉยๆ	3.70	1.32	พอใจ
ร้อยละ		76.8			76.6			72.2			80			64.8				74
ภาพรวมแต่ละตลาด	4.19	0.67	พอใจ	4.12	0.80	พอใจ	3.97	0.75	พอใจ	4.05	0.48	พอใจ	3.80	0.86	พอใจ	4.05	1.28	พอใจ
ร้อยละ		83.8			82.4			79.4			81			76				81

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้บริการซื้อยาง ณ ตลาดกลางยางพารานครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี สงขลา บุรีรัมย์ และหนองคาย

ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	ตลาดกลางยางพารา นครศรีธรรมราช			ตลาดกลางยางพารา สุราษฎร์ธานี			ตลาดกลางยางพารา สงขลา			ตลาดกลางยางพารา บุรีรัมย์			ตลาดกลางยางพารา หนองคาย			เฉลี่ย		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้านกระบวนการงาน/ ขั้นตอนการให้บริการ	3.96	0.78	พอใจ	4.08	0.51	พอใจ	3.13	0.95	เฉยๆ	4.20	0.41	พอใจ	4.32	0.38	พอใจมาก	3.94	0.61
ร้อยละ	79.2			81.6			62.6			84			86.4			78.8		
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	3.73	0.83	พอใจ	4.05	0.52	พอใจ	3.78	0.77	พอใจ	4.21	0.53	พอใจมาก	4.42	0.53	พอใจมาก	4.04	0.64	พอใจ
ร้อยละ	74.6			81			75.6			84.2			88.4			80.8		
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.47	1.16	พอใจ	3.73	0.57	พอใจ	3.06	0.86	เฉยๆ	3.82	0.5	พอใจ	4.30	0.40	พอใจมาก	3.68	0.70	พอใจ
ร้อยละ	69.4			74.6			61.2			76.4			86			73.6		
การให้บริการข้อมูล ข่าวสาร	3.58	0.76	พอใจ	3.83	0.63	พอใจ	3.59	0.84	พอใจ	3.94	0.32	พอใจ	4.00	0	พอใจ	3.79	0.51	พอใจ
ร้อยละ	71.6			76.6			71.8			78.8			80			75.8		
ภาพรวมแต่ละตลาด	3.69	0.87	พอใจ	3.92	0.56	พอใจ	3.39	0.84	พอใจ	4.04	0.44	พอใจ	4.26	0.33	พอใจมาก	3.86	0.61	พอใจ
ร้อยละ	73.8			78.4			67.8			80.8			85.2			77.2		

ตารางที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการขายยางต่อการให้บริการตลาดกลางยางพารา  
นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี บุรีรัมย์ และหนองคาย

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้เสนอแนะ
<b>การประกาศข้อมูลข่าวสาร</b>	
- ป้ายประกาศราคาขายไม่เด่นชัด	บุรีรัมย์ (3), หนองคาย (1)
- ควรประกาศราคาขายผ่านทางวิทยุ	บุรีรัมย์ (1)
- ควรมีบริการ โทรแจ้งราคาขายให้ผู้ขายทราบ	สุราษฎร์ธานี (1)
- ควรแจ้งราคาขายและข้อมูลสถานการณ์ผ่านระบบ SMS	นครศรีธรรมราช (2), สุราษฎร์ธานี (2)
- ควรเพิ่มข้อมูลข่าวสารเรื่องราคาขายย้อนหลัง ปัจจัยที่มีผลต่อความเคลื่อนไหวราคาขาย รวมถึงสถานการณ์ช่วงหน้าเดือน ไกล	นครศรีธรรมราช (1)
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
- ควรมีพนักงานยกยาง	บุรีรัมย์ (2)
- ควรเพิ่มป้ายบอกเส้นทางมาตลาด	บุรีรัมย์ (5), นครศรีธรรมราช (1)
- ควรจัดทำห้องพัก หรือเพิ่มจุดนั่งพักรอรับบริการ	บุรีรัมย์ (5), หนองคาย (1), นครศรีธรรมราช (12), สุราษฎร์ธานี (1)
- ควรจัดจุดบริการน้ำดื่มให้อยู่ใกล้แหล่งจุดส่งมอบยาง	นครศรีธรรมราช (6)
- ควรปรับปรุงถนนทางเข้าสำนักงาน และทางขึ้นตาชั่ง	สุราษฎร์ธานี (2)
- ควรสร้างหลังคาคลุมตาชั่ง	สุราษฎร์ธานี (2)
<b>การประมูล</b>	
- เปิดรับซื้อยางมากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	หนองคาย (1)
- ควรเปิดรับซื้อยางสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	บุรีรัมย์ (2)
- ควรเพิ่มจำนวนรายบริษัทประมูลยางเพื่อให้ราคาขายสูงใกล้เคียงกับตลาดอื่น	สุราษฎร์ธานี (10)
<b>เจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>	
- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่/บุคลากร	บุรีรัมย์ (2), หนองคาย (1)
<b>คุณภาพยาง</b>	
- ควรเพิ่มประเภทและเกณฑ์กำหนดคุณภาพยางที่รับซื้อให้หลากหลาย เช่น	
* เปิดรับซื้อยางความชื้น	บุรีรัมย์ (13), สุราษฎร์ธานี (6)
* เปิดรับซื้อยางก้อนถ้วย	หนองคาย (3)
* เปิดรับซื้อยางแผ่นรมควันคุณภาพหรือ 2 หรือ 3 ไม่ใช่คุณภาพคละ	นครศรีธรรมราช (1)
* เปิดรับซื้อยางทุกคุณภาพ	สุราษฎร์ธานี (5)
- ผู้ขายมีความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่คัดคุณภาพของตลาดกลางคัดเข้มงวดเกินไป อีกทั้งคุณภาพยางที่เจ้าหน้าที่คัด คัดเคลื่อนไปจากที่ตนตั้งไว้	นครศรีธรรมราช (7), สุราษฎร์ธานี (20)
<b>การรับเงินค้ำขาย</b>	
- ผู้ขายได้รับเงินล่าช้า และเสนอให้ตลาดเพิ่มวงเงินสำรองจ่าย	นครศรีธรรมราช (27), สุราษฎร์ธานี (6)
<b>อื่นๆ</b>	
- จัดประชุมสมาชิกอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้สามารถแจ้งปัญหาในการใช้บริการ	นครศรีธรรมราช (1)

ตารางที่ 6 ปัญหาและ ข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการซื้ออย่างมีต์ อการให้บริการของตลาดกลางยางพารา นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี นูริรัมย์ และหนองคาย

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้เสนอแนะ
<b>คุณภาพยาง</b>	
- พบยางคุณภาพไม่ดีปนอยู่กับยางคุณภาพดี	สุราษฎร์ธานี (2)
<b>ปริมาณยางเข้าตลาด</b>	
- เพิ่มปริมาณยางต่อครั้งการประมูล	นูริรัมย์ (1), หนองคาย (1), สุราษฎร์ธานี (1)
<b>การประมูล</b>	
- การประมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้ง	นครศรีธรรมราช (1), สุราษฎร์ธานี (1)
- ประมูลยางสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	นูริรัมย์ (1)
- ผู้ซื้อควรสามารถเลือกได้ว่าจะประมูลยางเครือข่ายหรือไม่ เพราะมีผลต่อค่าขนส่ง	นูริรัมย์ (1)
<b>ระบบติดต่อสื่อสาร</b>	
- ระบบติดต่อสื่อสารขัดข้องบ่อยครั้ง	นครศรีธรรมราช (1)
- เพิ่มคู่มือโทรศัพท์สำหรับสอบถามราคายาง	สุราษฎร์ธานี (1)
<b>วงเงินสำรองจ่าย</b>	
- ตลาดควรเพิ่มวงเงินสำรองจ่ายให้มากขึ้น	สุราษฎร์ธานี (2)
<b>การแจ้งน้ำหนักยาง</b>	
- ควรแจ้งน้ำหนักกรมจากจุดรับมอบยางแต่ละแห่งให้เร็วขึ้น	สุราษฎร์ธานี (1)

### อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการซื้อและขายมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการตลาดกลางยางพาราอยู่ในระดับพอใจ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการงานหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจต่อกระบวนการงานหรือขั้นตอนการให้บริการ แสดงให้เห็นถึงกระบวนการให้บริการของตลาดกลางฯ มีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ผู้ซื้อและผู้ขายได้รับบริการตรงตามความต้องการ อย่างคุ้มค่า ราคา มีความยุติธรรมตรงตามคุณภาพ แนวทางในการพัฒนาตลาดกลางฯ ด้านกระบวนการงานหรือขั้นตอนการให้บริการคือการปรับเปลี่ยนเกณฑ์กำหนดคุณภาพยางให้หลากหลายขึ้น เพื่อรองรับผลผลิตและความต้องการของผู้ซื้อและผู้ขาย และควรมีการฝึกอบรมเรื่องคุณภาพยางให้แก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจด้านคุณภาพยางที่ตรงกันระหว่างตลาดกลางฯ กับผู้มาใช้บริการ ในด้านการประมูล ตลาดที่มีปริมาณยางเข้าตลาดน้อยควรปรับจำนวนวันสำหรับการประมูลให้เหมาะสมกับปริมาณยาง และควรวางแผนหาปริมาณยางเข้าสู่ตลาดให้มากขึ้นเพื่อสร้างแรงจูงใจในการตั้งราคาให้แก่ผู้ซื้อและควรปรับปรุงระบบการประมูลผ่านอินเทอร์เน็ตให้เสถียรขึ้นเพื่อประโยชน์ในการประมูลของผู้ซื้อ และเนื่องจากผู้มาใช้บริการขายยางที่ตลาดส่วนมาก

เป็นผู้ขายรายย่อย มีเงินหมุนเวียนในการทำธุรกิจน้อยจึงต้องการให้ตลาดกลางฯ จ่ายเงินค่าง่ายเร็วขึ้น ตลาดกลางฯ ควรเพิ่มวงเงินสำรองจ่าย หรือวางแผนการจ่ายเงินค่าง่ายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ขายสามารถมีเงินไปหมุนเวียนประกอบธุรกิจต่อไป

ความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการให้บริการผู้รับบริการ ได้อย่างทั่วถึง มีบุคลิกภาพเหมาะสม มีความสุภาพและความเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถตอบคำถาม ข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แนวทางในการพัฒนาตลาดกลางฯ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ตลาดกลางฯ ควรรักษามาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้อยู่ในระดับพอใจมากดังเช่นในปัจจุบัน

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแสดงถึงความพร้อมในการให้บริการของตลาดกลางฯ ไม่ว่าจะเป็นความเพียงพอของจุดให้บริการ และอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องชั่ง รถยกยาง แพงเหล็กทรงยาง รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ และกล่องรับความคิดเห็น แต่อย่างไรก็ตามควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตามที่ผู้ให้บริการขายยางเสนอ คือ จุดบริการน้ำดื่มควรจะอยู่ใกล้จุดส่งมอบยาง ควรมีที่นั่งให้บริการในช่วงรอรับบริการลงยาง ควรปรับปรุงเส้นทางมาตลาดกลาง เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการแจ้งข้อมูลข่าวสารและเนื้อหาของข่าวสารนั้น ในการศึกษาครั้งนี้แม่ผู้ซื้อและผู้ขายจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารในระดับเดียวกัน แต่ความพร้อมของเทคโนโลยีในการรับข้อมูลข่าวสารของผู้ซื้อมีมากกว่าผู้ขาย กล่าวคือ ผู้ซื้อมีช่องทางเลือกในการรับข้อมูลข่าวสารได้มากกว่าผู้ขาย ผู้ขายโดยส่วนใหญ่จะติดตามราคาขายประจำวันผ่านโทรศัพท์ (โทรสอบถามสำนักงาน และใช้บริการ call center 1174) รองลงมาคือไป ายประกาศราคาขาย ซึ่งตลาดควรปรับปรุงป้ายให้มีความเด่นชัดยิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ในระยะไกล ส่วนผู้ซื้อจะติดตามการประกาศราคาขายผ่านทางอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือผ่านทางโทรศัพท์ ทำให้ข้อมูลด้านการวิเคราะห์สถานการณ์ขายประจำวัน ข้อมูลสถานการณ์ค่า ผลิตและการตลาด และข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ ของราคาขาย เข้าไม่ถึงกลุ่มผู้ขาย อีกทั้งการติดตามราคาขายประจำวันผ่านทางโทรศัพท์ มีข้อจำกัดคือ มีคู่สายไม่เพียงพอต่อความต้องการเนื่องจากมีผู้ต้องการใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีการเสนอจากผู้ขายให้จัดส่งข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ SMS เพื่อให้ตนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและง่ายขึ้น ข่าวสารอื่นๆ ที่ผู้ซื้อและผู้ขายต้องการได้รับเพิ่มเติม คือ ข้อมูลราคาขายย้อนหลัง ปัจจัยที่มีผลต่อความเคลื่อนไหวราคาขาย และสถานการณ์ขาล่วงหน้าเดือนไกล เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

- รณรงค์ พนธรา . 2550 . ความพึงพอใจของชาวไร่อ้อยต่อการบริการของฝ่ายไร่บริษัทน้ำตาลไทย เอกถักษ์ณ์ จำกัด จังหวัดอุตรดิตถ์ . วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต . มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์: อุตรดิตถ์.
- รุ่งทิพา เกษสุวรรณ . 2548 . ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ . 2549 . การสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549 จังหวัดนครศรีธรรมราช . มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. กรุงเทพฯ. 48 หน้า.