T 128949

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความคิดเห็นของผู้ค้าต่อการให้บริการตลาดสดคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้เขียน : นางศรีรัตนา เชาวน์วุฒิเสถียร

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นของผู้ค้าต่อการให้บริการของตลาดสดคลองเตย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นของผู้ค้าของตลาดสดคลองเตยต่อการให้บริการของตลาดสดคลองเตย 3) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของตลาดสดคลองเตย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ค้าในตลาดสดคลองเตย เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ความแปรปรวนใช้ t-test และ F-test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี นับถือศาสนาพุทธมากกว่าศาสนาอื่น มีการศึกษาระดับประถมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ สถานภาพสมรสแล้ว มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท ระยะเวลาในการเป็น ผู้ค้ามากกว่า 10 ปี ภูมิลำเนาของผู้ค้า ส่วนใหญ่มาจากภาคอื่น ๆ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของตลาดอยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.03 และสำหรับระดับความคิดเห็นของผู้ค้าต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับเฉย ๆ 3 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.96 ด้านสถานที่บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.93 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.94 สำหรับระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับเห็นด้วย 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.17 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.13

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ค้าต่อการให้บริการของตลาดสดคลองเตย กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความแตกต่างของรายได้ การได้รับข้อมูลข่าวสาร การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ส่วนเพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาเป็นผู้ค้า ความแตกต่างของภูมิลำเนา ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ค้าต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ในการแสดงความคิดเห็นของผู้ค้าต่อการให้บริการของตลาดสด คลองเตย เมื่อพิจารณาใน 5 ด้าน กล่าวคือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ นั้น พบว่า ด้านสถานที่บริการ มีค่าเฉลี่ยของความเห็นน้อยที่สุด จึงควรที่จะต้องปรับปรุงในเรื่องสถานที่บริการเป็นสำคัญ โดยการให้คำแนะนำผู้ค้าให้ช่วยกันรักษาความสะอาด กำหนดให้ทิ้งขยะให้เป็นที่ จัดระบบจราจรเพื่อลดการติดขัด ซึ่งเกิดจากการลงของนาน ผู้ค้าหาบเร่ตามหน้าตลาดควรจัดให้ขายเป็นที่ไม่เกะกะทางสัญจรไปมา

ด้านความสามารถในการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็ว ผู้ค้ามีความเห็นด้วยน้อยที่สุด ดังนั้น ตลาดสดคลองเตยจะต้องปรับปรุงการให้บริการโดยการอบรมและพัฒนาศักยภาพของตลาดสด เพื่อให้มีความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ค้าได้อย่างรวดเร็ว โดยจะต้องนำเทคโนโลยีและระบบบริการที่ทันสมัยมาใช้กับตลาดเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ค้า

ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการเช่าแผง การจัดเก็บค่าธรรมเนียม การเช่าแผง เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดเก็บ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมเช่าแผงให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ค่าของตลาดสดคลองเตย

การประชาสัมพันธ์ ตลาดสดคลองเตยจะต้องเร่งปรับปรุงวิธีการและแนวทางในการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ค้าได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเต็มที่ ทั้งทางด้านเอกสาร แผ่นพับ หรือทางด้านสื่อเสียงตามสาย เพื่อให้ผู้ค้าได้รับทราบข้อมูลต่างๆ รวดเร็วและเพียงพอ

การอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความเต็มใจ ความตั้งใจ ในการให้บริการ และการให้บริการเท่าเทียมกัน การใช้กิริยาวาจาต่อผู้ค้าต้องกระทำอย่างสุภาพ นุ่มนวล และการวางตัวให้เหมาะสมกับการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรเพิ่มตัวแปรในการศึกษาให้ครอบคลุมถึงสภาพของผู้ค้าตลาดสดคลองเตย กรุงเทพมหานครเช่นการแยกประเภทของผู้ค้า รวมถึงสถานภาพของผู้ค้ากับตลาดสดคลองเตย

ควรแยกกลุ่มผู้ค้าหลักและผู้ค้าย่อย (รายวัน) ของผู้ค้าที่มาใช้บริการของตลาดสดคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ควรดำเนินการสำรวจความคิดเห็นเช่นนี้ทุกๆ 2 ปี เพื่อนำผลการศึกษามาปรับใช้ในการพัฒนาตลาดสดคลองเตยให้มีมาตรฐานระดับสากล

TE 128949

ABSTRACT

Title of Research Paper	:	Vendors' Opinion toward the Services of Klongtoey Fresh Market, Bangkok Metropolitan
Author	:	Mrs. Sriratana Chouvutisatien
Degree	:	Master of Arts (Social Development)
Year	:	2001

The three major objectives of the study were 1) to find out the vendors' opinions toward the services of Klongtoey Fresh Market, 2) to identify the factors related to their opinion, and 3) to use the research results as a guideline to improve services at Klongtoey Fresh Market.

The sample group included 200 vendors in Klongtoey Fresh Market in Bangkok Metropolitan. A questionnaire was employed to collect the data. Percentage, mean and standard deviation were used to describe the data and t-test and F test were employed to test the hypotheses at the 0.05 significant level.

Findings

1. General information. Most of the vendors in the study were Female, mainly 30-39 years old, believed in Buddhism, completed primary school, married, and earned 5,000-10,000 baht a month. They had been vendors for more than ten years, and came from the provinces in different parts of Thailand. They acknowledged related information about service at a moderate level. They participated in the market's activities at a moderate level.

2. The vendors found the services at Klongtoey Fresh Market to be satisfactory (X=3.03). Regarding their opinion toward the five dimensions of service, they were found to have moderate opinion toward the service system ($\overline{X}$=2.96), the service place (X=2.93) and information received from the service ($\overline{X}$=2.94), respectively. However, they were highly satisfied with 2 dimensions : the service procedure ($\overline{X}$ = 3.17) and service officers ($\overline{X}$=3.13)

(3) The factors found to affect the vendors' opinion toward services at Klongtoey Fresh Market were income, access to related information and participation in the market's activities. On the contrary, sex, age, religion, education, marital status,

TE128949

number of years in this occupation and hometown were found to have no impact on the vendors' opinion toward services at Klongtoey Fresh Market.

Recommendations :

To improve the services of the Klongtoey fresh market, the researcher made the following recommendations :

Opinion of the vendors about the services of the Klongtoey fresh Market The five aspects considered were the service system, the service process, the Service officers, the service place, and the data received from the service center. It was found that the service place received the lowest mean. Therefore, it is necessary to improve the service place. This may be done by asking for cooperation from the vendors in keeping the market clean and in throwing garbage in the dustbins. Also, the traffic system should be controlled to reduce traffic jams as a result of parking for a long time to unload goods. The hawkers in front of the market should be asked not to hinder the traffic.

Service speed The vendors thought the service speed was the least satisfactory. Therefore, the Klongtoey market must improve the service by having the service officers attend a training course and by developing the potential of the market to be able to provide service at a rapid speed. Modern technology should be introduced to make the service meet the vendors' demand.

Collection to the stand fee Collection of the stand fee is another important point that needs improvement. The fee collection system should be improved and the change should be fair to the vendors hiring the stands at the Klongtoey fresh market.

Public Relations The Klongtoey fresh market must improve its public relations word so that vendors will get access to related information. Other channel to disseminate information may be used such as brochures, leaflets or the on line sound system, so that the vendors can get the information quickly.

Training for service officers The services officers should be trained to upgrade their service skill. Particularly, they should serve people with willingness, enthusing and manners. In addition, they should treat service users equally.