

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความคิดเห็นของผู้ค้าต่อการให้บริการตลาดสดคลองเตย
กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน : นางศรีรัตนา เซาว์นวุฒิสถียร
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2544

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

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ 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

ในการแสดงความคิดเห็นของผู้ค้าต่อการให้บริการของตลาดสดคลองเตย เมื่อพิจารณาใน 5 ด้าน กล่าวคือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ นั้นพบว่า ด้านสถานที่บริการ มีค่าเฉลี่ยของความเห็นน้อยที่สุด จึงควรที่จะต้องปรับปรุงในเรื่องสถานที่บริการเป็นสำคัญ โดยการให้คำแนะนำผู้ค้าให้ช่วยกันรักษาความสะอาด กำหนดให้ทิ้งขยะให้เป็นที่ จัดระบบจราจรเพื่อลดการติดขัด ซึ่งเกิดจากการลงของนาน ผู้ค้าหาบเร่ตามหน้าตลาดควรจัดให้ขายเป็นที่ไม่เกะกะทางสัญจรไปมา

ด้านความสามารถในการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็ว ผู้ค้ามีความเห็นด้วยน้อยที่สุด ดังนั้น ตลาดสดคลองเตยจะต้องปรับปรุงการให้บริการโดยการอบรมและพัฒนาศักยภาพของตลาดสด เพื่อให้มีความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ค้าได้อย่างรวดเร็ว โดยจะต้องนำเทคโนโลยีและระบบบริการที่ทันสมัยมาใช้กับตลาดเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ค้า

ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการเช่าแผง การจัดเก็บค่าธรรมเนียม การเช่าแผง เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดเก็บ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมเช่าแผงให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ค้าของตลาดสดคลองเตย

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