

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่นในแต่ละอำเภอ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น โดยศึกษาจากเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขาย ณ ตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่นเดือนตุลาคม 2552 จำนวน 5,603 ราย มาเป็นเกณฑ์ในการคำนวณเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนประชากรด้วยวิธีคำนวณทางสถิติตามวิธีการคำนวณของทาโร่ ยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่าง 374 ราย โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ การศึกษา ภูมิลำเนา ในรอบปีที่ผ่านมาเคยนำข้าวเปลือกมาขายหรือไม่ และการทราบข่าวการรับซื้อข้าวเปลือกของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น ใน 4 ด้าน คือ ด้านการตรวจสอบคุณภาพข้าวเปลือก ด้านการซื้อขายข้าวเปลือก ด้านการชั่งน้ำหนัก และด้านการจ่ายเงินค่าซื้อขายข้าวเปลือก ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 374 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีการศึกษาชั้นประถมศึกษา ภูมิลำเนาอยู่อำเภอเมืองขอนแก่น 208 ราย บ้านฝาง 62 ราย มัญจาคีรี 45 ราย หนองเรือ 31 ราย ภูเวียง 10 ราย บ้านไผ่ กระนวนและน้ำพอง อำเภอละ 6 ราย ตามลำดับ ส่วนใหญ่เคยนำข้าวเปลือกมาขายทราบข่าวตลาดกลางรับซื้อข้าวเปลือกจากเพื่อนบ้านเป็นส่วนใหญ่

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น

ในการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจรายด้าน ในด้านการจ่ายเงินค่าซื้อขายข้าวเปลือกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ด้านการชั่งน้ำหนักข้าวเปลือก ด้านการซื้อขายข้าวเปลือกและด้านการตรวจสอบคุณภาพข้าวเปลือก

3. ผลการศึกษารเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอำเภอ

ในการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น พบว่า เกษตรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขาย ระหว่างอำเภอเมืองขอนแก่น อำเภอบ้านไผ่ อำเภอน้ำพอง อำเภอ มัญจาคีรี อำเภอภูเวียง อำเภอหนองเรือ อำเภอกระนวน และอำเภอบ้านฝาง ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น มีข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 การเก็บตัวอย่างข้าวเปลือกควรเก็บในปริมาณที่จำเป็นต้องใช้และเก็บไม่มากจุด

4.2 พนักงานเก็บตัวอย่างข้าวเปลือกต้องสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความ สะดวกรวดเร็ว

4.3 การวินิจฉัยคุณภาพข้าวเปลือกควรให้มีความชัดเจน

4.4 ห้องซื้อขายข้าวเปลือกควรจัดพื้นที่ให้เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ

4.5 ราคาที่ซื้อขายควรมากกว่าราคาตลาดทั่วไปมูลค่าพอสมควร

4.6 ควรมีผู้ซื้อจำนวนมากกว่าปัจจุบันจะทำให้ราคาซื้อเพิ่มขึ้น และควรให้ สกต.ขอนแก่นเข้าร่วมซื้อด้วย

4.7 ควรให้มีต่อรองราคาอีกครั้งกับผู้ที่ประมูลได้

4.8 หลังการซื้อขายแล้ว ไม่ควรให้มีข้าวผัดตัวอย่าง

4.9 ผู้ซื้อข้าวควรซื้อด้วยความเป็นธรรม

4.10 ควรจัดลำดับรถขึ้นตาชั่งน้ำหนักตามลำดับมาก่อน-หลัง และควร

จัดระบบบัตรคิว

4.11 ควรขยายพื้นที่การให้บริการและปรับปรุงพื้นลานตลาดให้สม่ำเสมอ

4.12 ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และมีจุดประชาสัมพันธ์

4.13 ควรมีน้ำดื่มไว้บริการอย่างเพียงพอ และมีหลายจุดบริการ

4.14 ควรให้บริการด้านความรู้การพัฒนาคุณภาพข้าวเปลือก

4.15 ควรจัดให้มีเครื่องชั่งจตุรัสของตลาดกลางทุกอำเภอ

4.16 ควรเปิดให้บริการรับซื้อข้าวทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

4.17 ควรมีค่าบริการขนส่งสำหรับเจ้าของรถที่นำข้าวมาขาย

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่น ที่นำข้าวเปลือกมาขาย ต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นไปได้ว่าตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่นได้ให้ความสำคัญกับระบบการบริหารงาน ด้านการตลาดภายใต้ความร่วมมือของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ใน การบริหารจัดการในขั้นตอนของแต่ละด้านทั้งด้านการตรวจสอบคุณภาพข้าวเปลือก ด้านการ ซื้อขายข้าวเปลือก การชั่งน้ำหนักข้าวเปลือก และการจ่ายเงินค่าซื้อขายข้าวเปลือก ภายใต้ กฎระเบียบและข้อบังคับของธนาคาร รูปแบบการบริหารจัดการเป็นผู้ประสานความช่วยเหลือ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการซื้อขายผลิตภัณฑ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ธนาคารไม่ได้เข้าไป

เกี่ยวข้องกับฐานะผู้ซื้อและผู้ขายเสียเอง ส่งผลต่อความพึงพอใจของเกษตรกรรายด้าน ดังต่อไปนี้

การตรวจสอบคุณภาพข้าวเปลือก เมื่อเกษตรกรนำข้าวเปลือกมาขายมาถึงตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น จะมีพนักงาน ธ.ก.ส. หรือพนักงานการตลาด ให้ความสะดวกในการให้บริการตรวจสอบคุณภาพข้าวเปลือกด้วยการเก็บสุ่มตัวอย่างข้าวเปลือกตามจุดต่าง ๆ ที่วางอยู่บนรถบรรทุก นำไปลงทะเบียนการขายข้าวเปลือก ตรวจสอบชนิดของข้าวเปลือก ปริมาณข้าวเปลือก คุณภาพข้าวเปลือก โดยทำการสีข้าวตัวอย่างเป็นข้าวขัดขาว สีเป็นข้าวกล้อง และส่วนเป็นข้าวเปลือก บันทึกผลการตรวจสอบคุณภาพในใบลงทะเบียนโดยการวัดปริมาณเปอร์เซ็นต์ความชื้น เปอร์เซ็นต์ปริมาณแฉ่ง คุณลักษณะของข้าว ปริมาณปลายข้าว ประเภทของข้าวเปลือก สิ่งเจือปน ทำให้เกษตรกรเกิดความพึงพอใจมากที่สุดที่พนักงานตรวจสอบมีความรู้ข้าวเปลือกดี และมีความรวดเร็วในการตรวจสอบคุณภาพ สอดคล้องกับ สุทธิชาติ อำนวยรัตน์ (2543 : 79) ทำการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรในบริการการตลาดข้าวของตลาดกลางผลิตผลเกษตรประจำตำบล ในจังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจมากในการบริการตรวจสอบคุณภาพข้าวทั้ง 5 เรื่อง คือการเปิดโอกาสให้เกษตรกรได้มีส่วนร่วมรู้เห็นในการตรวจสอบคุณภาพข้าว การจัดลำดับเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการเข้ารับบริการตรวจสอบคุณภาพข้าว เวลาที่ใช้ในการตรวจสอบและกำหนดคุณภาพข้าว การใช้อุปกรณ์และวิธีการที่เชื่อถือได้ในมาตรฐานในการตรวจสอบคุณภาพข้าวและการใช้พนักงานที่มีประสบการณ์และมีความชำนาญในการตรวจสอบคุณภาพข้าว สอดคล้องกับ วีระศักดิ์ ทิพนนท์ (2545 : 95 - 96) ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตร จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ความมีมาตรฐานของตลาดกลางมีส่วนสนับสนุนให้เกษตรกรใช้บริการตลาดกลางในระดับมากทุกด้าน คือ การชั่งน้ำหนักข้าวของตลาดกลางมีความเที่ยงตรง การตรวจสอบและการคัดเกรดคุณภาพข้าวของตลาดกลางได้มาตรฐาน การหักสิ่งเจือปนในข้าวของตลาดกลางมีความยุติธรรมดี การหักอัตราความชื้นของตลาดกลางมีความยุติธรรม และราคาข้าวที่ได้รับมีความยุติธรรม

การซื้อขายข้าวเปลือกเป็นการซื้อขายด้วยวิธีการประมูลราคา พนักงาน ธ.ก.ส. จะเป็นประธานในการประมูลและควบคุมการประมูลเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมทั้งฝ่ายผู้ขายและผู้ซื้อ ผู้ซื้อข้าวเปลือกที่ประสงค์จะซื้อทุกรายจะตรวจสอบข้าวเปลือกจากตัวอย่างที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วเพื่อประมูลราคา เมื่อตรวจสอบเป็นที่พอใจ ผู้ซื้อจะเสนอราคาซื้อเป็น

แบบลับลงในกระดาษที่กำหนดส่งประธานเปิดราคาประมูล และประกาศผลการประมูล เฉพาะรายที่เสนอราคาสูงสุด กรณีเสนอราคาเท่ากันให้ตัดสินผู้ชนะการประมูลด้วยการจับฉลาก ทำให้ผู้ขายข้าวเปลือกมีความพึงพอใจมากกว่าราคาขายที่ตลาดกลางสูงกว่าตลาดทั่วไป และวิธีการซื้อขายตามคุณภาพ สอดคล้องกับ เกียรติพงศ์ เพ็ญพุ่ม (2547 : 80) ศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนขยายตลาดกลางและโรงสีข้าวของสหกรณ์การเกษตรคอนเจดีย์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความพอใจในการชั่งน้ำหนักข้าวเปลือกในระดับมาก มีความพอใจที่ตลาดกลางช่วยลดการเอาเปรียบจากพ่อค้าคนกลางในระดับมาก และเห็นด้วยที่ตลาดกลางควรมีพื้นที่ลานประมูลและลานตากข้าวเปลือกให้เพียงพอในระดับมาก

ผลการศึกษาครั้งนี้ขัดแย้งกับแอนก ทิพย์บรรจง (2544 : 89) ทำการศึกษาระบบการบริหารตลาดกลางสินค้าเกษตรที่มีผลต่อการใช้บริการของเกษตรกร กรณีข้าวในตลาดกลางสินค้าเกษตร ธ.ก.ส. ขอนแก่น พบว่า เกษตรกรพอใจเชิงลบในระบบการซื้อขายในส่วนผู้ซื้อที่จะตกลงกับเกษตรกร ตลาดกลางไม่มีอำนาจที่จะกำหนดราคาให้กลุ่มผู้ซื้อ ซื้อตามที่ต้องการได้ ส่งผลให้ราคาในตลาดกลางไม่มีเสถียรภาพ ความพอใจที่จะได้จากเกษตรกรน้อยลงด้วย โดยเฉพาะในขั้นตอนประมูลราคาที่แสดงถึงการแข่งขัน แต่ไม่พอใจถ้าจะต้องต่อรองราคากับพ่อค้าโดยตรง

การชั่งน้ำหนักข้าวเปลือก เมื่อผ่านการประมูลซื้อขายข้าวเปลือกแล้ว ผู้ขายข้าวเปลือกจะนำรถซึ่งบรรทุกเข้าเปลือกขึ้นชั่งน้ำหนักรถยนต์บรรทุกและน้ำหนักข้าวเปลือกทั้งการชั่งรถหนักและชั่งรถเบาพนักงานชั่งน้ำหนักซึ่งเป็นพนักงาน ธ.ก.ส. หรือพนักงานการตลาดของ ธ.ก.ส. บันทึกข้อมูลผู้ซื้อข้าวเปลือก ผู้ขายข้าวเปลือก ราคาซื้อที่ผู้ซื้อประมูลได้ หมายเลขทะเบียนรถ ปริมาณน้ำหนักที่ชั่งได้ในระบบคอมพิวเตอร์ตามโปรแกรมระบบชั่งน้ำหนัก พร้อมบันทึกปริมาณน้ำหนักในใบลงทะเบียนขายข้าวเปลือกมอบให้ผู้ขายนำข้าวเปลือกไปลงตามสถานที่ของผู้ซื้อข้าวเปลือก ทำให้ผู้ขายข้าวเปลือกมีความพึงพอใจมาก เครื่องชั่งน้ำหนักมีมาตรฐานและเที่ยงตรงและเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค สอดคล้องกับ ณรงค์ชัย ปุริโส (2542 : 87 - 88) วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของตลาดกลางผลิตผลเกษตร : ศึกษากรณีสหกรณ์การเกษตรเมืองสรวง จำกัด อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรขายผลผลิตที่ตลาดกลางจะไม่ถูกเอาเปรียบในเรื่องการชั่งน้ำหนักเพราะมีฝ่ายราชการดูแลอยู่ เป็นการเพิ่มทางเลือกให้การขายผลผลิตให้แก่เกษตรกรทำให้ได้รับราคาดีกว่าขายให้พ่อค้าคนกลาง สอดคล้องกับ สมชาย ลิ้มมณี (2545: 49) ศึกษาการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของตลาดกลางสินค้าเกษตรร้อยเอ็ด พ.ศ.2536 – 2543 ผล

การศึกษาพบว่า ผู้นำข้าวเปลือกมาขายในตลาดเป็นเกษตรกรรายย่อย ร้อยละ 95 เห็นว่าตลาดกลางไม่เอื้อเปรียบในเรื่องการชั่ง ตวง วัด และมีความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อทำธุรกิจกับตลาดกลาง รวมทั้งเห็นว่าตลาดกลางให้การปฏิบัติต่อผู้ขายทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถลดการเอาเปรียบของพ่อค้าคนกลางได้อีก

การจ่ายเงินค่าซื้อขายข้าวเปลือก จะเป็นพนักงานการเงินของ ธ.ก.ส. เมื่อได้รับรายงานสรุปผลการซื้อขายข้าวเปลือกจากซื้อ จะตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ความถูกต้องของการคำนวณเมื่อมีความถูกต้องจะจ่ายเงินสดค่าผลผลิตให้แก่ผู้ขายตามจำนวนที่คำนวณได้เป็นเงินสด ทำให้เกษตรกรมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ได้รับเงินค่าขายข้าวเปลือกเป็นเงินสดและการจ่ายเงินมีความถูกต้อง สอดคล้องกับ ทส.น. ประภาศรี (2545 : 104) ศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานของตลาดกลางข้าวและพืชไร่จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ระบบการซื้อขาย ผู้ขายมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องความยุติธรรมในการชั่งน้ำหนักและเรื่องการชำระเงินรวดเร็ว

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น ระหว่างอำเภอเมืองขอนแก่น อำเภอบ้านไผ่ อำเภอน้ำพอง อำเภอมัญจาคีรี อำเภอภูเวียง อำเภอหนองเรือ อำเภอกระนวน และอำเภอบ้านฝางไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจเกิดจากความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากอารมณ์ความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางบวกและอารมณ์ความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางลบที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการตัดสินใจในการกระทำกรอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้น การให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่นจึงสอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกรในการเพิ่มรายได้ให้กับผลิตผลทางการเกษตร ลดการเอาเปรียบของผู้ซื้อ ช่วยถ่วงดุลราคาผลผลิตให้มีความสมดุลกับราคาตลาดทั่วไป มีระบบการซื้อขายที่ก่อให้เกิดความเป็นธรรม เกษตรกรขายผลผลิตได้ราคาที่สูงกว่าราคาตลาดทั่วไป กระบวนการและขั้นตอนการซื้อขายไม่มาก และมีความรวดเร็วในการซื้อขาย

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น สอดคล้องกับวิระศักดิ์ ทิพนงษ์ (2545 : 74) ผลการเปรียบเทียบพบว่า เกษตรกรที่มีเนื้อที่ทำนาปีไม่เกิน 10 ไร่, 11 - 21 ไร่ และ 21 ไร่ ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่นไม่แตกต่างกัน

ขัดแย้งกับสิริภัทร หวังชูชอบ (2548 : 36) ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทางการตลาดข้าวเปลือกหอมมะลิของสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. สุรินทร์ จำกัด โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับประสิทธิ์ จูวัฒน์สำราญ (2550 : 42) ทำการศึกษาการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจรับซื้อข้าวเปลือกในเขตจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีขนาดของธุรกิจแตกต่างกันมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการผลิต/การดำเนินงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น ในการเก็บตัวอย่างข้าวเปลือกจะมีการสุ่มเก็บตัวอย่างข้าวเปลือกเพื่อนำไปตรวจสอบจะมีการนำอุปกรณ์ (ไม้หลาว) เสียบเข้าไปในกระสอบมากจุดทำให้กระสอบได้รับความเสียหาย พนักงานเก็บตัวอย่างข้าวเปลือกต้องให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว ตามลำดับที่ผู้นำข้าวเปลือกมาขายก่อน-หลัง และควรให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ห้องทำการซื้อขายยังมีความคับแคบไม่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เมื่อทำการซื้อขายแล้วเกษตรกรมีความต้องการที่จะให้มีการต่อรองราคากับผู้ที่ประมูลได้อีกครั้งเพื่อขอเพิ่มราคาจากที่ประมูลได้ ผู้ซื้อในปัจจุบันยังมีน้อยรายต้องการให้ตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่นติดต่อผู้ซื้อจากต่างจังหวัดให้มาร่วมประมูล ผู้ประมูลส่วนใหญ่จะเป็นพ่อค้าในพื้นที่ ทำให้ราคาซื้อขายไม่พอใจเท่าที่ควร หากช่วงที่มีพ่อค้าจากต่างจังหวัดมาร่วมซื้อทำให้ราคาซื้อขายเพิ่มขึ้น สร้างแรงจูงใจให้แก่เกษตรกร ราคาซื้อขายที่ตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่นควรซื้อขายที่สูงกว่าราคาตลาดทั่วไปเป็นมูลค่าพอสมควร ผู้ซื้อข้าวบางรายยังเอารัดเอาเปรียบเกษตรกรไม่ได้ให้ความเป็นธรรม เช่น กรณีข้าวชนิดตัวอย่างเมื่อมีการประมูลใหม่ผู้ประมูลได้ก็เป็นผู้ซื้อรายเดิมกดราคาการซื้อใหม่ต่ำมากแล้วก็นำไปลงรวมไว้กับกองข้าวที่ประมูลได้ครั้งแรก การจัดรถบรรทุกข้าวเปลือกขึ้นขังน้ำหนักไม่มีความเป็นระเบียบ ไม่จัดลำดับให้เกษตรกรมาก่อน-มาหลัง ในการชั่งน้ำหนักและไม่มีระบบบัตรคิวให้บริการ ไม่มีจุดให้บริการด้านความรู้ในการพัฒนาคุณภาพข้าวเปลือก เกษตรกรยังขาดความรู้ด้านการตรวจสอบคุณภาพข้าวเปลือก เช่น ข้าวผืนหนู ข้าวทองไข่ ปริมาณการใช้ปุ๋ยเคมี การใช้ยาเคมี หรือความรู้ด้านเกษตรอินทรีย์ มีน้ำดื่มไว้บริการไม่เพียงพอและมีจุดให้บริการน้อย หรือมีจุดบริการน้ำดื่มแต่ไม่มีน้ำดื่ม ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบเมื่อน้ำดื่มหมด ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการสำหรับผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการในขั้นตอนการซื้อขายและจุดบริการแต่ละจุด ไม่มี

การประชาสัมพันธ์หรือไม่มีจุดบริการประชาสัมพันธ์ ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ราคาซื้อขายแต่ช่วงเวลา พื้นที่ตลาดกลางเป็นหลุมเป็นบ่อไม่สะดวกในการเข้าออกและการให้บริการ ตลาดกลางไม่ให้บริการซื้อขายข้าวเปลือกในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น

ในการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลสารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายสูงสุดซึ่งจะนำเสนอผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบและจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายหรือการวางแผนกลยุทธ์การให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยภาพรวมความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่นอยู่ในระดับมาก ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูง ดังนั้น ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาราคาสินค้าเกษตรของเกษตรกรในภาคอีสาน ช่วยเหลือเกษตรกรสามารถขายผลผลิตให้กับผู้ซื้อที่ให้ราคาสูงที่สุดได้ตามนโยบายขององค์กร ดังนั้นธนาคารควรรักษาความพึงพอใจในระดับนี้ไว้ ข้อเสนอแนะของเกษตรกรที่นำข้าวเปลือกมาขายที่ควรพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่นควรปรับปรุง ดังนี้

ด้านการตรวจสอบคุณภาพข้าวเปลือก ไม่ควรเก็บตัวอย่างข้าวเปลือกในปริมาณที่มากเกินไปจนทำให้การตรวจสอบ ซึ่งข้าวเปลือกที่ใช้ในการตรวจสอบประมาณ 300 กรัม แบ่งเป็นข้าวกล้อง 100 กรัม ข้าวสาร 100 กรัม และส่วนที่เป็นข้าวเปลือก 100 กรัม ที่ต้องนำไปให้ผู้ซื้อตรวจสอบก่อนการเสนอราคาประมูล การเก็บตัวอย่างข้าวเปลือกไม่ควรเก็บหลายจุดหรือหลายกระสอบเพราะการใช้อุปกรณ์ในการเก็บตัวอย่าง (ไม้หลาว) เหวงเข้าไปในการสอบทำให้กระสอบได้รับความเสียหาย พนักงานเก็บตัวอย่างข้าวเปลือกให้บริการเกษตรกรผู้นำข้าวเปลือกมาขายยังไม่มีความสุขภาพและมีความเต็มใจในการให้บริการ หุดจางไม่สุภาพ เกษตรกรไม่ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว การแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย การให้บริการไม่จัดลำดับผู้มาก่อน-หลัง

ด้านการซื้อขายข้าวเปลือก ห้องทำการซื้อขายข้าวเปลือก (ห้องประมูล) มีความคับแคบแออัด อากาศร้อนถ่ายเทไม่สะดวกความเย็นของแอร์ไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เก้าอี้นั่งรอหรือนั่งฟังการประมูลไม่เพียงพอ หลังการประมูลแล้วควรให้ผู้ประมูลได้กับผู้ขายมีโอกาสได้ต่อรองราคาอีกครั้งในการเพิ่มราคา ผู้ซื้อในปัจจุบันจะเป็นผู้ซื้อในห้องถื่น และเป็นผู้ซื้ออยู่ประจำตลาดกลาง ราคาที่ยื่นประมูลได้ยังไม่เป็นการประมูลแข่งขันอย่างแท้จริงยังมีการอ้วประมูล ควรที่จะติดต่อผู้ซื้อจากต่างจังหวัดให้มาร่วมซื้อให้มากกว่าจะทำให้การแข่งขันราคาที่แท้จริง และมีผู้ซื้อบางรายยังไม่ให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่ผู้ขายมีการเอารัดเอาเปรียบในการซื้อ

ด้านการชั่งน้ำหนัก ควรให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความสะดวกแก่รถบรรทุกในการนำรถขึ้นชั่งน้ำหนักอยู่ตลอดเวลา การนำรถขึ้นชั่งน้ำหนักไม่มีความเป็นระเบียบ มีการแย่งชิงเพื่อชั่งน้ำหนัก ไม่มีระบบบัตรคิวตามลำดับมาก่อน-หลัง

ด้านบริการทั่วไป ตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น ควรให้มีจุดให้บริการให้ความรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพข้าวเปลือก การตรวจสอบคุณภาพข้าวเปลือก การพัฒนาผลผลิต การใช้ปุ๋ยเคมี การใช้ยาเคมีหรือความรู้ด้านเกษตรอินทรีย์ ควรมีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการสำหรับผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการในขั้นตอนการซื้อขาย ให้มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายเป็นระยะ ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ราคาซื้อขายแต่ละช่วงเวลา

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

ในการศึกษาคั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่น ที่มีต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น ด้านการตรวจสอบคุณภาพข้าวเปลือก ด้านการซื้อขายข้าวเปลือก ด้านการชั่งน้ำหนักข้าวเปลือก และด้านการจ่ายเงินค่าผลิตผลข้าวเปลือก ในการศึกษาคั้งต่อไปควรทำการศึกษา

1. ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรระหว่างการนำข้าวเปลือกมาขายที่ตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่นกับตลาดกลางสินค้าเกษตรของเอกชนว่ามีการให้บริการแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2. ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดขอนแก่นที่นำข้าวเปลือกมาขายต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตรขอนแก่น ระหว่างกลุ่มอายุ กลุ่มระดับการศึกษา เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจที่มีหลากหลายของกลุ่มอายุและกลุ่มระดับการศึกษาว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร