

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ในสายตาของประชาชนในจังหวัดจันทบุรี อาจถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีชื่อไม่คุ้นหูนัก แต่เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ก็มีประวัติศาสตร์ความเป็นมาเช่นเดียวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น กล่าวคือ เริ่มต้นจากการจัดตั้งเป็นองค์การบริหาร ส่วนตำบลมะขาม ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีพื้นที่ 50.75 ตารางกิโลเมตร จำนวน 10 หมู่บ้าน ประชากร 5,783 คน รายได้จริงไม่รวมเงินอุดหนุน จำนวน 10.27 ล้านบาท รายจ่ายประจำ จำนวน 5.27 ล้านบาท ต่อมาสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามที่ดำรงตำแหน่ง จะครบวาระในวันที่ 24 กรกฎาคม 2551 ได้ดำเนินการขยับระดับจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเป็นเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตั้งแต่วันที่ 25 กรกฎาคม 2551 โดยได้รับความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และผ่านความเห็นชอบของประชาชนในเขตพื้นที่ รวมถึงนายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะผู้กำกับดูแลแล้วตามลำดับ

ในระหว่างการดำเนินงานดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามได้จัดทำแผนที่แนวเขตโดยยึดแนวเขตการปกครองตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี และนำเสนอเหตุผลในการขอเปลี่ยนชื่อเป็น “มะขามเมืองใหม่” เนื่องจากหากได้รับจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบล จะมีชื่อซ้ำกับเทศบาลตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ทำสวนผลไม้) ที่ผ่านมาสภาพปัญหาหลักของประชาชนในท้องถิ่นประการหนึ่ง ได้แก่ เกษตรกรประสบปัญหาด้านราคาผลผลิตทางเกษตรตกต่ำประจำทุกปี นอกจากนี้ประชาชนยังมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการยังชีพเนื่องจากขาดโอกาสและการสนับสนุนในการสร้างอาชีพเพื่อหารายได้

จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ พยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยอาศัยการพัฒนาท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบล อาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาลอนุมาตรา (9) เทศพาณิชย์ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2546 : 68)

นอกจากนี้เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ยังอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา (1), (6), (7) เพิ่มเติมคือ

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (6) การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน

จากการดำเนินการบริหารจัดการ โครงการสาธารณะของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ที่ผ่านมามีปัญหาในการบริการและพัฒนาด้านเศรษฐกิจอีกหลายประการ ปัญหาหนึ่งก็คือ ปัญหาการบริหารจัดการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่

วิวัฒนาการการเกิดตลาดนัดในอดีตที่เป็นลักษณะของวิถีชุมชนจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน สังคมชีวิตของคนไทยส่วนใหญ่จะเกี่ยวพันอยู่กับตลาดค่อนข้างมาก เพราะตลาดเป็นแหล่งซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้า นอกจากนั้นตลาดในอดีตยังเป็นศูนย์กลางการพบปะของคนในกลุ่มสังคมเดียวกัน หรือจากต่างกลุ่มสังคม หรือต่างถิ่นฐานกันด้วย แม้กระทั่งทุกวันนี้ที่สังคมได้วิวัฒนาการมาสู่ยุคของข่าวสารก็ตาม ตลาดก็ยังเป็นศูนย์กลางข่าวสารอยู่นั่นเอง และในช่วงปัจจุบันตลาดนัดเข้ามามีบทบาทกับสังคมมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากธุรกิจตลาดนัดเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่น่าจับตามอง ด้วยสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ตลาดนัดเกิดขึ้นในหลายพื้นที่ที่มีชุมชน มีคนพลุกพล่านความสำเร็จของตลาดนัด คือ การเข้าถึงผู้บริโภค ทำให้เข้าใจความต้องการของผู้บริโภคและตอบสนองได้อย่างสูงสุด ตลาดนัดมีความสำคัญกับสังคมไทยมากขึ้นทุกวัน ทำให้เกิดความหลากหลายทางด้านอาชีพ การกระจายรายได้ ซึ่งเป็นวัฏจักรระบบเศรษฐกิจของชุมชนในปัจจุบัน

ตลาดนัดเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ก็เช่นกัน เป็นอีกหนึ่งตลาดนัดที่เกิดระบบเศรษฐกิจที่สำคัญขึ้นในชุมชน เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ จึงได้จัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมอาชีพให้เกษตรกรได้มีอาชีพอย่างต่อเนื่อง และการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจในท้องถิ่นควบคู่กันไป โครงการที่สำคัญ ได้แก่ โครงการจัดสร้างตลาดกลางสินค้าเพื่อการเกษตร โครงการจัดตั้งตลาดนัดและลานค้าชุมชน โครงการจัดตั้งศูนย์ประสานการตลาดและแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ตำบล (OTOP) ซึ่งสอดคล้องยุทธศาสตร์ของจังหวัดจันทบุรี ด้านการพัฒนาสินค้าเกษตรคุณภาพ เพื่อให้เป็นศูนย์กลางการค้าขายและระบายผลผลิตทางการเกษตรออกสู่ตลาดนอกแหล่งผลิต นอกจากนี้ เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ได้จัดหาภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดตลาดนัดชุมชนในตลาดกลางของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่เป็นประจำ สัปดาห์ละ 3 วัน คือ วันอังคาร วันพฤหัสบดี และวันเสาร์ ตลอดทั้งปี จากการดำเนินโครงการดังกล่าวสามารถทำให้ประชาชนได้มีโอกาสในการสร้างอาชีพค้าขายเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม สร้างรายได้ให้แก่ตนเองและ

ครอบครัว นอกจากนี้เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ สามารถบริหารจัดการโดยการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ โดยการจัดเก็บรายได้จากการให้เช่าทรัพย์สินและค่าธรรมเนียม ได้เพิ่มเติมจากรายได้ที่จัดเก็บตามกฎหมาย เพื่อนำรายได้มาพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

เมื่อปี พ.ศ. 2554 สราวุธ อินทะพันธุ์ (2554 : ก) ได้มีทำวิจัยการประเมินผลการบริหารจัดการตลาดนัดของเทศบาล โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลสมาชิกสภาเทศบาลและคณะกรรมการพบว่า ในการบริหารจัดการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ มีปัญหาที่ยังดำรงอยู่ คือ

1. นโยบายผู้บริหาร มีการกำหนดนโยบายกว้าง โดยไม่มีการเน้นนโยบายให้บุคคลภายนอกรับรู้ กรรมการบริหารตลาดนัดไม่ยึดนโยบายเป็นหลัก

1.1 ด้านการบริหารจัดการ ขาดบุคลากรที่สามารถบริหารจัดการตลาดนัดในเชิงพาณิชย์งบประมาณเทศบาลมีจำกัด

1.2 คณะกรรมการบริหารตลาดนัดไม่มีงบประมาณเป็นของตนเอง การไม่มีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริหารจัดการตลาดเฉพาะสาธารณูปโภคได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการมีโครงสร้างคณะกรรมการไม่ครอบคลุมทุกภาคส่วน

1.3 ด้านการประสานงานและมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ยังไม่ชัดเจน ไม่มีส่วนรวมในการบริหารจัดการตั้งแต่ต้น ขาดความร่วมมือและขาดหลักเกณฑ์ในการประสานความร่วมมือ

1.4 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ถนนทางเข้าแคบไม่สะดวกในการใช้เส้นทางเข้าออกตลาดนัด ไม่มีสัญญาณไฟจราจร สภาพแวดล้อมไม่ดี เต็มไปด้วยเศษขยะอยู่กระจัดกระจาย ระบบระบายน้ำและการกำจัดวัชพืชไม่ดี ขาดเวรยามที่รับผิดชอบดูแลรักษาความปลอดภัยโดยตรง

1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ไม่มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ สื่อที่ใช้ก็ไม่น่าสนใจ ขาดงบประมาณและขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ด้านการประชาสัมพันธ์

แต่การศึกษาวิจัยประเมินผลการบริหารจัดการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ดังกล่าว ยังมีจุดอ่อน คือ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาล และคณะกรรมการที่รับผิดชอบการบริหารจัดการตลาด แต่สิ่งที่สำคัญมากกว่าของการประเมินผลการให้บริการสาธารณะก็คือ การประเมินจากผู้รับบริการ อันได้แก่ ประชาชน ดังนั้นในงานวิจัยนี้ จึงเน้นการศึกษาประชาชนผู้ใช้บริการตลาดนัดว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการอย่างไร และควรมีบทบาทปรับปรุงตลาดนัดอย่างไร ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสินค้าในตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการบริการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลวิจัยที่ได้ นำเสนอต่อผู้บริหารเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ เพื่อใช้ในการปรับปรุงการบริการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. ผลการวิจัยจะเป็น โครงการตัวอย่างส่งตรงต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อใช้ประเมินผลการบริการตลาดนัดของแต่ละแห่ง

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในแง่กรอบช่วงเวลา จะพิจารณาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2551 ซึ่งเน้นปีที่เริ่มมีการบริการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จนถึงเดือนมีนาคม 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึก (Feeling) ที่มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)
2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ หรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด
3. ตลาดนัด หมายถึง สถานที่ที่มีการแลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้า มีผู้ซื้อและผู้ขายจำนวนมากเข้ามาทำการซื้อขายโดยตรง
4. ความเป็นธรรมในบริการ หมายถึง การกระทำที่ชอบด้วยเหตุผล เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกคนทุกแห่ง
5. ความเพียงพอในบริการ (Availability) หมายถึง ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ

6. **ความรวดเร็วในบริการ** หมายถึง การติดต่อที่พึงประสงค์ ไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่าในช่วงระยะเวลาสั้น สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้เพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

7. **ความมีอัธยาศัยในบริการ** หมายถึง การต้อนรับพุดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจาความคิด ความรู้สึกและส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ความเป็นธรรมในบริการ
ความพึงพอใจในบริการ
ความรวดเร็วในบริการ
ความมีอัธยาศัยในบริการ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการบริการตลาดนัด
ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย