

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อำเภอท่ายางตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดเพชรบุรี พื้นที่เป็นที่ราบลุ่มและที่ราบสูง เป็นพื้นที่ที่อุดมสมบูรณ์ด้วยแหล่งน้ำ ทั้งแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ชลประทาน และอ่างเก็บน้ำ ประชากรส่วนใหญ่จึงนิยมประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นหลัก ได้แก่ การทำนา ทำสวน และทำไร่ มีพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ คือ ข้าวเจ้า สับปะรด อ้อย ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ข้าวโพดฝักสด กัญชง ไข่ กัญชงหอมทอง กัญชงน้ำวัว มะพร้าว มะนาว และชมพู ซึ่งในแต่ละปีจะมีผลผลิตทางการเกษตรออกสู่ตลาดในปริมาณมาก ทำให้ผลผลิตล้นตลาด ราคาตกต่ำ เกษตรกรต้องขาดตลาดเพื่อขายผลผลิตที่ห่างไกลท้องถิ่น เนื่องจากตลาดในอำเภอท่ายางเป็นตลาดขนาดเล็กไม่สามารถรองรับปริมาณผลผลิตทางเกษตรที่มีปริมาณมากได้ทั้งหมด ตลอดจนสถานการณ์เศรษฐกิจของประเทศเริ่มถดถอยจึงส่งผลกระทบต่อเกษตรกรประชาชนทั่วไปได้รับความเดือดร้อนกันทั่วหน้า จังหวัดเพชรบุรี โดยนายคองศักดิ์ ลีวมโนมนต์ ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบุรี ในขณะนั้นได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงพยายามที่จะจัดตั้งตลาดกลางเพื่อให้เป็นแหล่งซื้อ-ขายของเกษตรกร และเห็นว่าสหกรณ์การเกษตรท่ายาง จำกัด เป็นสถาบันเกษตรกรที่มีความเหมาะสม และมีศักยภาพในการบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี จึงมอบให้สหกรณ์การเกษตรท่ายาง จำกัด เป็นผู้ดำเนินการจัดตั้งตลาดกลางพืชผลทางการเกษตร เพื่อเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนผลิตผลทางการเกษตรของสมาชิกและเกษตรกรทั่วไปในเขตอำเภอท่ายาง และพื้นที่ใกล้เคียง

สหกรณ์การเกษตรท่ายาง จำกัด ได้ดำเนินการติดต่อขอเช่าที่ราชพัสดุซึ่งอยู่ในความดูแลของกองทัพอากาศ บริเวณสนามบินหนองบัวแก้ว ตั้งอยู่ที่ หมู่ 7 ตำบลท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี เนื้อที่ 43/1/05 ไร่ โดยดำเนินการก่อสร้าง เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2542 จนแล้วเสร็จ และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2542 โดยใช้ชื่อว่า “ตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี” มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อรองรับผลผลิตทางการเกษตรของเกษตรกรในจังหวัดเพชรบุรีและพื้นที่ใกล้เคียงได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ ซึ่งนำมาสู่การสร้างรายได้และอาชีพที่มั่นคงให้เกษตรกรอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังช่วยพลิกฟื้นสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของเกษตรกรและอำเภอท่ายางให้ดีขึ้น

สหกรณ์ฯ ได้จัดเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการภายในตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านของอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และ

ที่สำคัญ คือ บุคลากรที่มีคุณภาพในการบริหารจัดการตลาดกลาง แต่ในการบริหารการตลาดมิได้ราบรื่น โดยตลอด มักพบปัญหาอุปสรรคให้แก่ไข้อยู่ตลอดเวลา เนื่องจากมีผู้ค้าให้ความสนใจเข้ามาทำการซื้อ-ขาย ในตลาดกลางเป็นจำนวนมาก ทำให้สินค้าทางการเกษตรมีปริมาณมากตามไปด้วย สหกรณ์จึงต้องพัฒนาการให้บริการในตลาดกลางอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการเตรียมอาคาร สิ่งปลูกสร้างต่างๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการ เช่น อาคารคัดแยก อาคารคัดเกรด อาคารผลไม้ อาคารแหว อาคารตลาดสด ที่จอดรถ ห้องแหว และห้องน้ำ-ห้องสุขา ตลอดจนการจัดการด้านจราจร ให้มีความคล่องตัวสะดวกในการสัญจรไม่ให้เกิดความแออัด มีป้ายจราจรบอกเส้นทางเพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุระหว่างการค้าซื้อ-ขาย ถึงแม้สหกรณ์จะพยายามพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ เนื่องจากปริมาณสินค้าและผู้เข้ามาทำการค้าขายในตลาดกลางที่มีการขยายตัวอยู่ตลอดเวลา ทำให้ต้องมีการจัดและกำหนด เวลาการค้าซื้อ-ขาย เป็น 2 ช่วงเวลา คือ ช่วงเช้า เวลา 09.00-11.00 น. และช่วงเย็น เวลา 16.00-20.00 น. โดยมีการจัดคิวรถส่งสินค้า กำหนดเวลาในการจอด พร้อมกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมดูแลแต่ละจุด และจัดบริการรถเข็นสินค้ามาบริการในตลาดให้เพียงพอ

ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในตลาดกลางมีทั้งที่เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรท่ายาง จำกัด และมีใช้สมาชิกของสหกรณ์ ทั้งที่อยู่ในพื้นที่อำเภอท่ายางและต่างพื้นที่ และมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ตลาดกลางประสบปัญหาอุปสรรคนานับประการอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากตลาดกลางยังไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริหารจัดการ ปัญหาที่ตลาดกลางประสบในปัจจุบัน ได้แก่

1. ปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่มีการซื้อขาย
2. ปัญหาขยะมูลฝอยที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างรวดเร็วและส่งกลิ่นเหม็น เนื่องจากผลผลิตทางการเกษตรมีปริมาณมาก
3. ปัญหาสินค้ามีมากแต่ไม่มีความหลากหลาย ทำให้ผู้ค้าทางภาคใต้ (รถทางภาคใต้) ไม่เข้ามาใช้บริการตลาดกลาง
4. ปัญหาที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง สำหรับอำนวยความสะดวกยังมีไม่เพียงพอ
5. ปัญหางบประมาณหรือเงินทุนของสหกรณ์มีจำนวนจำกัด จำเป็นต้องหางบประมาณสนับสนุนจากทางราชการเข้ามาช่วยเหลือ
6. ปัญหาอาคารที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากจังหวัดเพชรบุรี ไม่ได้มาตรฐานทำให้ไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้เท่าที่ควร ก่อให้เกิดความเดือดร้อนและความเสียหายแก่ผู้มาใช้บริการ

7. ปัญหาสินค้าในตลาดกลางสูญหายบ่อยครั้ง ถึงแม้จะได้ดำเนินการตามกฎหมายแล้ว

8. ปัญหาต้นทุนค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น เช่น ค่าเช่าที่ดินกองทัพอากาศ ค่าภาษี ค่ากระแสไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าเก็บขยะมูลฝอย และค่าก่อสร้างอาคารต่างๆ เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอ

ปัญหาต่างๆ ในตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำเป็นต้องดำเนินการแก้ไข เพื่อพัฒนาให้ตลาดกลางเป็นศูนย์จำหน่ายหรือแหล่งซื้อ-ขายผลผลิตทางการเกษตรของภาคตะวันตก ในอนาคตให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ซึ่งในระบบของตลาดกลางได้มีการปรับตัวตามสภาพความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพระดับหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นตลาดขายส่ง ตลาดขายปลีก หรือตลาดนัด มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นไปพร้อมๆ กับการขยายตัวของประชากร และผลผลิตทางการเกษตร ซึ่งสหกรณ์ต้องดำเนินการให้มีความสมบูรณ์ในทุกๆ ด้าน

จากสภาพปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าจำเป็นจะต้องศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อมุ่งหาคำตอบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในระดับใด โดยเฉพาะในด้านการให้บริการ ได้แก่ การวางระบบของตลาดกลาง กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการและบุคลากรผู้ให้บริการซึ่งจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการบริหารงาน ปรับปรุงและพัฒนาตลาดกลางให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ปัญหาของการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี เป็นอย่างไร
2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี เป็นอย่างไร
3. ความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี อะไรบ้าง
4. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี มีความแตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

3. เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัด เพชรบุรี

4. เพื่อต้องการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาเฉพาะความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

2. ศึกษาเฉพาะพื้นที่ตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

3. ระยะเวลาของการวิจัยอยู่ระหว่างเดือนมิถุนายน 2549 ถึงเดือนตุลาคม 2549

กรอบแนวคิด ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี มีตัวแปรในการศึกษา 2 กลุ่ม คือ

1. ตัวแปรต้น (independent variables)

ข้อมูลทั่วไปผู้ซื้อ/ผู้ขาย

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 ระดับการศึกษา

1.4 สถานภาพสมรส

1.5 รายได้

1.6 ระยะเวลาในการเข้ามาใช้บริการของตลาดกลาง

1.7 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

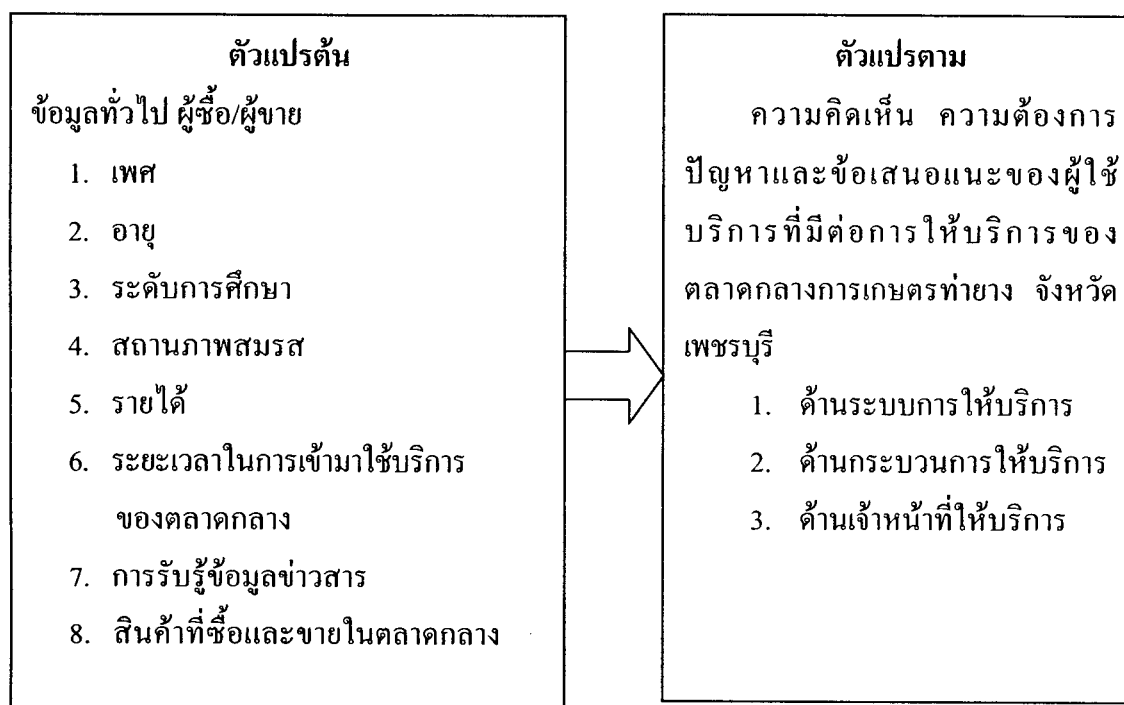
1.8 สินค้าที่ซื้อและขายในตลาดกลาง

2. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความคิดเห็น ความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

2.1 ด้านระบบการให้บริการ

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง ปฏิบัติการแสดงออกด้วยการพูด หรือเขียนถึงความคิดเห็น ความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการมีต่อการให้บริการของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ทั้งทางด้านระบบการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

2. **ตลาดกลาง** หมายถึง ตลาดที่มีการซื้อขายอันเป็นแหล่งรวมให้ผู้ซื้อผู้ขายมาพบปะซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้ากันในรูปการค้าส่ง ซึ่งอาจจะกระทำการซื้อขายโดยตรงหรือผ่านนายหน้า การดำเนินการซื้อขายเป็นไปโดยเปิดเผยด้วยวิธีการประมูลราคาหรือต่อรองราคา

3. **ตลาดกลางสินค้าเกษตร** หมายถึง แหล่งรวบรวมและซื้อขายสินค้าเกษตรที่มีผู้ซื้อผู้ขายจำนวนมากเข้ามาซื้อและจำหน่ายสินค้าโดยตรงในรูปการค้าส่ง ด้วยวิธีการตกลงราคาอย่างเปิดเผย ในการวิจัยครั้งนี้ ตลาดกลางสินค้าเกษตร คือ ตลาดกลางการเกษตรท่ายาง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 7 ตำบลท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

4. **เพศ** หมายถึง เพศชายหรือเพศหญิงซึ่งเป็นตัวแทนของผู้ใช้บริการในตลาดกลางการเกษตรท่ายาง

5. **อายุ** หมายถึง อายุจริงของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามปีเกิดจนถึงปัจจุบัน

6. ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุดที่ได้รับของผู้ใช้บริการ
7. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพของผู้ใช้บริการ ได้แก่ โสด สมรส หม้าย
8. รายได้ หมายถึง ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาในการเข้ามาใช้บริการ หมายถึง ระยะเวลาในการซื้อ-ขายผลผลิตทางการเกษตรในตลาดกลางการเกษตรทำยาง
9. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่ผู้ให้บริการได้รับความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงในการรับรู้ข้อเท็จจริงในการให้บริการของตลาดกลางการเกษตรทำยาง
10. สินค้าที่ขายในตลาดกลาง หมายถึง พืชไร่ ผัก ผลไม้ และสินค้าอุปโภคบริโภคที่ผู้ให้บริการนำมาจำหน่ายในตลาดกลางการเกษตรทำยาง
11. สินค้าที่ซื้อในตลาดกลาง หมายถึง พืชไร่ ผัก ผลไม้ และสินค้าอุปโภคบริโภคที่ผู้ให้บริการซื้อในตลาดกลางการเกษตรทำยาง
12. การให้บริการตลาดกลางการเกษตร หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมการตลาดที่ให้บริการแก่ผู้ซื้อและผู้ขาย แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่
 - 12.1 ระบบการให้บริการ หมายถึง องค์กรประกอบและโครงสร้างที่สัมพันธ์ของกิจกรรมบริการซึ่งในงานวิจัยนี้ หมายถึง สถานที่ให้บริการ และข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
 - 12.2 กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงานจนถึงขั้นสุดท้ายทางเดินของงาน
 - 12.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการ
13. สถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานที่ของตลาดกลางการเกษตรทำยาง จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ สถานที่ตั้ง บรรยากาศภายในตลาด ตลอดจนความสะอาดภายในบริเวณตลาดสด
14. ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ หมายถึง สมาชิกผู้ค้าที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากเอกสารเผยแพร่ และเจ้าหน้าที่ของตลาดกลางการเกษตร
15. ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลผู้ที่มาใช้บริการในตลาดกลางการเกษตรทำยาง จังหวัดเพชรบุรี มี 2 กลุ่ม คือ ผู้ซื้อและผู้ขาย
16. ผู้ซื้อ หมายถึง ผู้ที่เข้ามาซื้อสินค้าหรือเข้ามาใช้บริการในตลาดกลางการเกษตรทำยาง จังหวัดเพชรบุรี
17. ผู้ขาย หมายถึง ผู้ที่เข้ามาจำหน่ายสินค้าในตลาดกลางการเกษตรทำยาง จังหวัดเพชรบุรี
18. ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิก หมายถึง บุคคลที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของตลาดกลางการเกษตรทำยาง จังหวัดเพชรบุรี
19. ผู้ใช้บริการที่ไม่เป็นสมาชิก หมายถึง บุคคลทั่วไปที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของตลาดกลางการเกษตรทำยาง จังหวัดเพชรบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
2. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
4. เพื่อเป็นข้อมูลให้ทางตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป