

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่ นับเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทย เป็นเมืองที่สร้างขึ้นด้วยพื้นฐานมรดกทางขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยังลึกลงไปในประวัติศาสตร์ เป็นเมืองที่มีลักษณะเฉพาะทางด้านวัฒนธรรมของคนล้านนาที่งดงาม อัญมณีไม้ตรีจิตของคนเชียงใหม่ที่นุ่มนวลอ่อนโยน ความภาคภูมิใจในมรดกทางวัฒนธรรมของตนเองที่แสดงออกมาทางศิลปหัตถกรรมที่หลากหลายและสวยงาม ภาษา อาหาร คนตรี สถาปัตยกรรม ตลอดจนงานประเพณีต่าง ๆ ที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ของคนเชียงใหม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ช่วยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2551 (เดือนมกราคม – มิถุนายน) มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งสิ้น 1,562,628 คน และมีรายได้จากการท่องเที่ยวรวม 11,900 ล้านบาท (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่, 2552 : ออนไลน์) ซึ่งนับว่าการท่องเที่ยวมีความสำคัญยิ่งต่อเศรษฐกิจของเชียงใหม่ อย่างไรก็ตาม เชียงใหม่ยังต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการท่องเที่ยวในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งปัญหาข้อหนึ่ง คือ การขาดแหล่งท่องเที่ยวและเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ ๆ ซึ่งปัจจุบันผู้ที่เดินทางมาเที่ยวเชียงใหม่เป็นครั้งที่ 2 หรือที่ 3 มักไม่ค่อยมีสิ่งแปลกใหม่ให้นักท่องเที่ยวมากนัก ทำให้นักท่องเที่ยวเริ่มหันไปเที่ยวจังหวัดอื่น ๆ มากขึ้น ซึ่งการดึงดูดให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาแล้วกลับมาอีกครั้งนั้น จะต้องมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552: ออนไลน์)

ถนนคนเดิน ถือเป็นแหล่งกิจกรรมการท่องเที่ยวแห่งใหม่ของจังหวัดเชียงใหม่ ที่เริ่มมาจากการที่จังหวัดเชียงใหม่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ เพื่อดำเนินงานตามโครงการ “ปิดถนนเพื่อประหยัดพลังงาน ลดมลพิษ และส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่” ได้กำหนดจัดกิจกรรมขึ้นบนถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจัดขึ้นทุก ๆ วันอาทิตย์ เริ่มครั้งแรกตั้งแต่วันอาทิตย์ที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545 ถึงวันอาทิตย์ที่ 7 เมษายน พ.ศ. 2545 รวมทั้งสิ้น 10 ครั้ง โดยใช้ชื่อว่า “10 มหัศจรรย์ ล้านนาที่ท่าแพ” โดยเป็นการนำเอาขนบธรรมเนียมประเพณี และวิถีชีวิตงดงามของล้านนามาเป็นหัวใจในการนำเสนอรูปแบบกิจกรรมถนนคนเดิน พร้อมสอดแทรกการรณรงค์ใน

เรื่องการประหยัดพลังงาน การลดมลพิษ และการส่งเสริมการท่องเที่ยว (ความเป็นมาของถนนคนเดิน จังหวัดเชียงใหม่, 2552: ออนไลน์) ปัจจุบันเชียงใหม่ได้มีการจัดกิจกรรมถนนคนเดินขึ้น 3 แห่ง ดังนี้ แห่งที่หนึ่งคือถนนคนเดินบริเวณถนนราชดำเนินและบริเวณลานอนุสาวรีย์ สามกษัตริย์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากเดิมจัดขึ้นที่ถนนท่าแพในช่วง 2 ปีแรก แต่เนื่องจากเทศบาลนครเชียงใหม่ เห็นว่าถนนท่าแพไม่เหมาะสำหรับจัดกิจกรรมถนนคนเดินในระยะยาว เนื่องจากเป็นถนนสายหลักที่ใช้ในการระบายจราจรในตัวเมือง จึงได้มีการสำรวจและจัดการย้ายกิจกรรมถนนคนเดินไปที่ถนนราชดำเนินและบริเวณลานอนุสาวรีย์สามกษัตริย์ ตั้งแต่วันอาทิตย์ที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา โดยจัดขึ้นทุกวันอาทิตย์ เวลา 15.00 – 22.00 น.(วัชรวิวัฒน์ ศศิพลิน, 2549) แห่งที่สองคือถนนวัวลาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่มุ่งหวังจะพัฒนาถนนวัวลายให้กลายเป็นถนนสายวัฒนธรรมและเป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกแห่งหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ เริ่มจัดกิจกรรมถนนคนเดินครั้งแรกตั้งแต่วันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 (ประชาไท, 2548 : ออนไลน์) และแห่งที่สามคือถนนคนเดินอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเริ่มจัดขึ้นครั้งแรกตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา (เทศบาลตำบลสันกำแพง, 2548)

อำเภอสันกำแพง เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ห่างจากตัวเมืองเชียงใหม่ไปทางทิศตะวันออกประมาณ 15 กิโลเมตร (วิกิพีเดีย, 2552 : ออนไลน์) อำเภอสันกำแพงเป็นอำเภอที่ได้ชื่อว่าเป็นแหล่งผลิตสินค้าหัตถกรรมพื้นเมืองที่โดดเด่นและมีชื่อเสียงในด้านงานศิลปหัตถกรรมต่าง ๆ เช่น การทอผ้าฝ้ายและผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย การแกะสลัก เครื่องเงิน ของประดับตกแต่งที่ทำจากไม้มะม่วง เครื่องปั้นดินเผา การทำเทียนหอม เป็นต้น ซึ่งสินค้าหัตถกรรมพื้นเมืองที่มาจากอำเภอสันกำแพงจะเป็นสินค้าที่มีคุณภาพมาตรฐานจนได้รับรางวัล OTOP ในระดับต่างๆ ของประเทศ อีกทั้งยังมีราคาถูกลงเหมาะสำหรับเป็นของที่ระลึก นอกจากนี้ยังเป็นสินค้าส่งออกที่สร้างรายได้ให้แก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง ทางเทศบาลตำบลสันกำแพงได้ตระหนักถึงความสำคัญและเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของอำเภอสันกำแพงให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายและให้นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสมาเยี่ยมชมเพื่อเลือกซื้อสินค้าที่มีคุณภาพจากแหล่งผลิตโดยตรง ทำให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพและราคาเหมาะสม จึงได้ริเริ่มให้มีการจัดกิจกรรมถนนคนเดินอำเภอสันกำแพงขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา โดยจัดขึ้นเป็นประจำทุกวันเสาร์ตั้งแต่เวลา 15.00 – 22.00 น. ณ บริเวณถนนด้านหน้าว่าการอำเภอสันกำแพง (เดิม) ถึงสี่แยกสถานีอนามัยตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเทศบาลตำบลสันกำแพงเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินโครงการกิจกรรม ตลาดถนนคนเดินอำเภอสันกำแพงทั้งหมด โดยร่วมกับอำเภอสันกำแพง ชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดกิจกรรม ตลาดถนนคนเดินอำเภอสันกำแพง ทั้งนี้

ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากส่วนราชการ ส่วนท้องถิ่น และขอความร่วมมือจากภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมด้านการแสดง ตลอดจนให้ผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าหัตถกรรม พื้นบ้าน สินค้าพื้นเมือง สินค้า OTOP ของอำเภอสันกำแพงและในจังหวัดเชียงใหม่เข้ามาจำหน่าย

ในการจัดกิจกรรมถนนคนเดินอำเภอสันกำแพง ทางเทศบาลตำบลสันกำแพงจึงให้ความสำคัญกับการจัดสรรพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมถนนคนเดินอำเภอสันกำแพง ช่วงแรกที่จัดกิจกรรมถนนคนเดินอำเภอสันกำแพง จะมีการจำกัดประเภทของสินค้าที่จะนำเข้ามาจำหน่ายในบริเวณถนนคนเดินอย่างเข้มงวด โดยทางเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสันกำแพงจะเข้ามาดูแลการจัดจำหน่ายสินค้าทั้งหมดที่แต่ละร้านค้านำมาจำหน่ายให้ถูกต้องตามระเบียบ แต่ในปัจจุบันผู้ขายมีความต้องการเข้ามาจำหน่ายสินค้ามากขึ้น นักท่องเที่ยวก็มีจำนวนเพิ่มขึ้น ทำให้ประเภทสินค้ามีความหลากหลายขึ้น การจำกัดประเภทสินค้าก็มีการลดหย่อนลง โดยเริ่มอนุญาตให้มีการนำสินค้าจากโรงงานบางชนิดเข้ามาจำหน่าย ถนนคนเดินสันกำแพงในปัจจุบันจึงมีทั้งสินค้าประเภทหัตถกรรมพื้นบ้าน สินค้าพื้นเมือง สินค้าที่ระลึก สินค้าประดับตกแต่ง สินค้าสุขภาพ สินค้าประเภทบริการ สินค้าประเภทอาหารเครื่องดื่ม และสินค้าโรงงาน ปัจจุบันทางเทศบาลตำบลสันกำแพง จึงได้แบ่งพื้นที่ในการขายสินค้าออกเป็น 2 กลุ่มตามประเภทสินค้าที่นำมาขาย คือ พื้นที่การขายกลุ่มสินค้าหัตถกรรมและอาหาร ตั้งแต่บริเวณถนนด้านหน้าว่าการอำเภอสันกำแพง (เดิม) ถึงบริเวณหน้าตลาดสดสันกำแพง และพื้นที่การขายกลุ่มสินค้าโรงงาน ตั้งแต่บริเวณวงเวียนอำเภอสันกำแพง ไปจนถึงถึงสี่แยกสถานีอนามัยตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้ขายสินค้าต้องมาลงทะเบียนการจองพื้นที่ขายกับทางเทศบาลตำบลสันกำแพงและไม่มีค่าใช้จ่ายในการเช่าที่จำหน่ายสินค้าแต่อย่างใด มีเพียงค่าบริการไฟฟ้าซึ่งเก็บตลอดละ 20 บาท และค่าบริการเก็บขยะวันละ 5 บาท ทำให้การจำหน่ายสินค้าจึงไม่มีต้นทุนเพิ่มขึ้นและทำให้ผู้ขายได้รับรายได้อย่างเต็มที่ การจัดกิจกรรมถนนคนเดินอำเภอสันกำแพงจึงมีทั้งผู้ขายรายเก่าและผู้ที่ยอยากเข้ามาเป็นผู้ขายรายใหม่ให้ความสนใจที่จะมาเข้าร่วมกิจกรรมถนนคนเดินกันมากมาย (เทศบาลตำบลสันกำแพง, 2548)

ทั้งนี้ ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมถนนคนเดินอำเภอสันกำแพง ทางเทศบาลตำบลสันกำแพง ต้องอาศัยความร่วมมือกับผู้ขายสินค้า ซึ่งจัดว่าเป็นกลุ่มสำคัญที่จะต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมถนนคนเดินมากที่สุดเพราะรูปแบบการจัดกิจกรรมถนนคนเดินในปัจจุบันก็จะเป็นสิ่งที่ควบคุมขอบเขตของผู้ขายสินค้า และผู้ขายสินค้าที่เข้ามาจำหน่ายสินค้าก็จะเป็นตัวกำหนดรูปแบบของกิจกรรมถนนคนเดินเช่นกัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ขายสินค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของการดำเนินงานถนนคนเดินและเสนอถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกิจกรรมถนนคนเดินอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้มาเป็นข้อมูล สำหรับการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการบริหารงานให้

เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการสำหรับผู้ขายสินค้า และเพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องต่อความผู้เลือกชมสินค้าและซื้อสินค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ขายสินค้าที่มีต่อการดำเนินงานตลาดถนนคนเดินในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ขายสินค้าที่มีต่อการดำเนินงานตลาดถนนคนเดินในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานตลาดถนนคนเดินในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อการปรับปรุงเกี่ยวกับกิจกรรม ของตลาดถนนคนเดินอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ขายสินค้าบริเวณตลาดถนนคนเดิน ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในการจัดกิจกรรม ตลาดถนนคนเดินของเทศบาลตำบลสันกำแพง ซึ่งถ้าผู้ขายได้รับการให้บริการตามที่คาดหวังจะทำให้ผู้ขายเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ผู้ขายจะเกิดความไม่พึงพอใจ(ชนธรรณแสงสุวรรณ และคณะ, 2546)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ขายสินค้าใน ตลาดถนนคนเดินอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร

กระบวนการให้บริการ และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ขายสินค้า หมายถึง ผู้ที่นำสินค้ามาจำหน่ายบริเวณ ตลาด ถนนคนเดินในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้ลงทะเบียนการจองพื้นที่ขายกับทางเทศบาลตำบลสันกำแพงแล้ว โดยไม่มีค่าเช่าที่จำหน่ายสินค้า แต่ต้องจ่ายค่าไฟฟ้าหลอดละ 20 บาท และค่าบริการเก็บขยะ 5 บาท

ถนนคนเดิน หมายถึง การปิดถนนที่เคยใช้สัญจรในยามปกติ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เพื่อใช้เป็นสถานที่ในการพบปะ ชุมชน เป็นแหล่งที่เปิดโอกาสให้ประชาชน ได้แสดงออกทางด้านความคิด ศิลปะ ดนตรี กีฬา เพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ ลมดลพิษ และส่งเสริมการท่องเที่ยว (รัฐ กาญจนวัฒน์านนท์, 2547)

ตลาดถนนคนเดินในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง การปิดถนน บริเวณด้านหน้าที่ว่าการอำเภอสันกำแพง (เดิม) ถึงสี่แยกสถานีอนามัยตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ทุกวันเสาร์ตั้งแต่เวลา 15.00 – 22.00 น

โซนสินค้าหัตถกรรมและอาหาร หมายถึง ตลาดถนนคนเดินในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่บริเวณถนนด้านหน้าที่ว่าการอำเภอสันกำแพง (เดิม) ถึงบริเวณหน้าตลาดสดสันกำแพง

โซนสินค้าโรงงาน หมายถึง ตลาดถนนคนเดินในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่บริเวณ วงเวียนอำเภอสันกำแพงไปจนถึงสี่แยกสถานีอนามัยตำบลสันกำแพง อำเภอ สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ผ้า/ผลิตภัณฑ์จากผ้า หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่เป็นผ้าผืน ได้แก่ ผ้าทอและผ้าถักจากเส้นใยธรรมชาติ หรือเส้นใยธรรมชาติผสมเส้น ใยสังเคราะห์ เช่น ผ้าแพรวา ผ้าถักโครเชต์ เป็นต้น ผลิตภัณฑ์ประเภทเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย และผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ผ้าเป็นวัตถุดิบในการผลิต ซึ่งขายอยู่ในโซนสินค้าหัตถกรรมและอาหาร

เสื้อผ้าแฟชั่น/เครื่องแต่งกาย หมายถึง เสื้อผ้าที่มีลักษณะรูปแบบแฟชั่นที่เป็นที่ยอมรับ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง แต่อาจจะไม่ได้รับการยอมรับใน ช่วงเวลาอื่นๆ เช่น เสื้อยืด เสื้อเชิ้ต เสื้อกันหนาว กางเกงยีนส์ กางเกงสแลก กางเกงขาสั้น กระโปรง ชุดทำงาน ชุดเดรส ชุดนอน เป็นต้น รวมทั้งเครื่องแต่งกาย ได้แก่ รองเท้า กระเป๋า เข็มขัด หมวก ผ้าพันคอ เป็นต้น ซึ่งขายอยู่ในโซนสินค้าโรงงาน