

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ ของตลาดน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐม

The Satisfaction Level of Tourists on the Services at Donwai Floating Market, Nakhornpathom

กัญญารัตน์ แห้วเพชร¹

สุทธิดา ถิตย์ไชย²

พิมพงา เพ็งนาเรนทร์³

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตลาดน้ำดอนหวาย 2) ปัญหาการให้บริการนักท่องเที่ยวของตลาดน้ำดอนหวาย 3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวของตลาดน้ำดอนหวาย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการร้านค้าในตลาดน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐม จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และใช้การสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวในตลาดน้ำดอนหวาย ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตลาดน้ำดอนหวายอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านค่าใช้จ่าย และด้านการให้บริการของผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย สภาพปัญหาการให้บริการนักท่องเที่ยวของตลาดน้ำดอนหวาย คือ 1) ทางเดินบริเวณภายในตลาดน้ำดอนหวายค่อนข้างแคบถ้าจะขยายหรือต่อเติมจะเป็นเรื่องยากเพราะถ้ามีการเริ่มทำโครงการผู้ประกอบการร้านค้าจะขาดรายได้ 2) ตลาดน้ำดอนหวายไม่มีศูนย์สำหรับบริการนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถสอบถามข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าได้ ส่วนแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวของตลาดน้ำดอนหวาย คือ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น เทศบาลตำบลบางกระพิก ควรอำนวยความสะดวกโดยจัดทำป้ายต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกทางและระยะทางไปสถานที่ท่องเที่ยว ป้ายเตือนทางโค้ง ทางชัน ที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำเพราะยังมีไม่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยวและควรให้ห้องน้ำมีความสะดวกและปลอดภัยสำหรับผู้ใช้บริการเช่น ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คณะกรรมการ

¹ นักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

² นักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

³ อาจารย์ประจำ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

e-mail : pimponga_poo@hotmail.com

ตลาดควรมีมาตรการดูแลสุขอนามัยของร้านอาหาร ควรอำนวยความสะดวกด้านที่พักอาศัยให้กับนักท่องเที่ยวที่อยากพักค้างแรม และควรจัดจุดสำหรับบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศให้กับนักท่องเที่ยว

คำสำคัญ : ตลาดน้ำดอนหวาย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

The Satisfaction Level of Tourists on the Services at Donwai Floating Market, Nakhornpathom

Kanyarat Haewpech

Sutthida Thitchai

Pimpanga Phangnaren

Abstract

This research aimed to study 1) tourists' satisfaction on Donwai floating market services 2) problems of tourist services at Donwai floating market and 3) how to enhance the efficiency of tourist services at Donwai floating market. The research population was 364 tourist representatives and entrepreneurs at Donwai floating market. The instruments of the study were a questionnaire which was used for collecting quantitative information from tourist representatives and the entrepreneurs and an interview which was used for qualitative information from tourists who visited the market. The results indicated that tourists' satisfaction towards Donwai floating market was at a high level. When considering each aspect, it showed that the satisfaction on location, expenses, and the service of sellers and service providers, were from the highest level to the lowest level respectively. The problems of tourist services at the market were 1) the walkway in the market was rather narrow and difficult to extend since the extension made the entrepreneurs lack of income 2) there was not a tourist information center to provide information or made a complain about the services of the entrepreneurs. In enhancing the efficiency of tourist services at Donwai floating market, the government agency, namely, Bangkratok municipality, should provide direction signs, distances, warning signs of curve or slope, both in Thai and in English, increase the number of convenient and safe toilets for service users such as elderly and disabled people. The market committee should set the measure for hygienic restaurants, facilitate for tourist accommodations and currency exchange.

Keywords : Donwai floating market, tourists, satisfaction

บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวได้กลายมาเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของโลกและเป็นที่ยอมรับกันอย่างมากเกือบจะทุกประเทศ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เติบโตจนกลายมาเป็นสินค้าหลักในระบบการค้าระหว่างประเทศอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันการท่องเที่ยวถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ก่อให้เกิดการขยายตัวทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาประเทศ การลงทุน การจ้างงาน การสร้างอาชีพ และการกระจายรายได้สู่ประชาชนในภูมิภาคและท้องถิ่น การท่องเที่ยวยังมีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศชาติและคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจหรือนันทนาการรูปแบบหนึ่งของมนุษย์ที่เกิดขึ้นระหว่างเวลาว่างมีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่ซึ่งถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว โดยไม่คำนึงว่าระยะทางนั้นจะใกล้หรือไกลและการเดินทางนั้นจะมีการพักผ่อนค้างคืนหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อการเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมเพื่อสนองความต้องการในการพักผ่อนคลายเครียดในชีวิตประจำวัน และตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นสร้างสมประสบการณ์และวิสัยทัศน์จากการเดินทางท่องเที่ยวได้อีกด้วย การท่องเที่ยวที่ถูกกำหนดว่าเป็นการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่สำคัญแหล่งหนึ่งคือ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในรูปแบบของตลาดน้ำ ซึ่งมีข้อมูลที่น่าสนใจจากหนังสือเรื่องวิถีคนไทยในสมัยโบราณของ ส.พลายน้อย (2538:7) ที่ได้เขียนไว้ว่าแต่เดิมในสมัยโบราณ ผู้คนอาศัยอยู่กันอย่างง่าย ๆ รูปแบบการดำรงชีวิตของแต่ละชุมชนเป็นลักษณะของการพึ่งพา ต่อมาเมื่อบ้านเมืองพัฒนามากขึ้น การดำรงชีวิตของมนุษย์ก็เปลี่ยนไปมีการแลกเปลี่ยนซื้อขายสิ่งของซึ่งกันและกันทั้งจากภายในและภายนอกชุมชนจากแหล่งชุมชนหนึ่งกับอีกแหล่งชุมชนหนึ่ง ทำให้เกิดสถานที่ที่เป็นแหล่งซื้อขายของชุมชนขึ้น กลายเป็นย่านเศรษฐกิจที่เราเรียกว่าตลาด ดังนั้นตลาดจึงเป็นสถานที่สำคัญที่จะขาดเสียมิได้โดยเฉพาะในชุมชนที่เป็นสังคมเมือง โดยทั่วไปแล้วตลาดจะประกอบด้วยร้านค้าและบ้านช่องที่อยู่อาศัยค้าขายสิ่งของต่าง ๆ เพื่อการบริโภคในชีวิตประจำวันตลาดที่ใกล้ชิดกับคนมากที่สุดน่าจะเป็นตลาดนัดซึ่งจะเปลี่ยนวัน เวลาสถานที่ในการติดตลาดไปเรื่อย ๆ ตามนัด พ่อค้าแม่ค้าจากหลายถิ่นมีโอกาสนำสินค้ามาหลายไปแลกเปลี่ยนซื้อขายกัน ชุมชนใดใช้การคมนาคมทางบกในการติดต่อไปมาหาสู่ตลาดอันเป็นแหล่งสำคัญในการแลกเปลี่ยนค้าขายก็จะเรียกว่าตลาดบก แต่ถ้าชุมชนไหนใช้การคมนาคมทางน้ำเป็นเส้นทางสัญจรเป็นส่วนใหญ่ก็จะเรียกตลาดที่เกิดขึ้นว่า “ตลาดน้ำ” ดังนั้น ตลาดน้ำ จึงหมายถึง ตลาดที่มีการค้าขายในน้ำ โดยอาศัยแพเป็นพาหนะบรรทุกสินค้า ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในชีวิต เช่น เสื้อผ้า อาหารมาขายตามแม่น้ำลำคลองที่มีผู้คนอาศัยอยู่

ตลาดน้ำดอนหวาย ตั้งอยู่ที่ตำบลบางระทิก อำเภอสามปราน จังหวัดนครปฐม ริมน้ำท่าจีนเดิมที่ตลาดแห่งนี้เป็นเพียงตลาดภายในชุมชนที่ไม่ได้ใหญ่โตหรือมีชื่อเสียงโด่งดังอะไร ในยุคที่การสัญจรและการค้าขายทางน้ำยังคับคั่ง ชาวบ้านจะพายเรือแจวมาซื้อหาข้าวปลาอาหารที่ตลาดดอน

หวายกันทุกวัน จนมาช่วงเวลาหนึ่ง การค้าขายของชุมชนก็จืดจางลงไป เนื่องจากการสร้างถนนวัดไร่จิงตัดผ่านหน้าชุมชน เป็นเหตุให้ชาวบ้านหันไปซื้อหาของจากนอกชุมชนแทน จนมาวันหนึ่ง เมื่อทีมงาน เทียวไป กินไป ได้เดินทางไปรับประทานเปิดพะโล้ที่ร้านนายหนับ และตีพิมพ์เรื่องราวเปิดพะโล้รสอร่อยของร้านนายหนับ และบรรยากาศตลาดดอนหวายสู่สาธารณชน ตั้งแต่นั้นตลาดน้ำดอนหวายได้เกิดใหม่อีกครั้ง ตลาดน้ำดอนหวายก็เต็มไปด้วยผู้คนนับร้อย ที่ต้องการมาพิสูจน์ความอร่อยของอาหารชนิดต่าง ๆ และชื่นชมบรรยากาศเก่า ๆ ชาวบ้านจึงร่วมมือร่วมใจกันในห้องถิ่นได้ฟื้นฟูตลาดน้ำดอนหวายขึ้นมาอีกครั้ง ต่างก็พร้อมใจกันกลับมาค้าขาย เพื่ออนุรักษ์ความเป็นอยู่ของชุมชนชาวตลาดน้ำดอนหวาย ปัจจุบันได้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวชมตลาดน้ำดอนหวายกันมากขึ้นทุกปี ทำให้ตลาดน้ำดอนหวายมีการเปลี่ยนแปลงการค้าไปจากเดิม ในอดีตตลาดน้ำดอนหวายเป็นเพียงตลาดภายในชุมชน ที่ไม่ได้มีชื่อเสียง แต่ในปัจจุบันนี้บริการเข้ามาเพื่อเป็นการรองรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชมและยังมีแนวโน้มที่จะเพิ่มจำนวนขึ้นทุกปี ซึ่งสร้างชื่อเสียงให้กับจังหวัดนครปฐม

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่า มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่สนใจและเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยวตลาดน้ำดอนหวาย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตลาดน้ำดอนหวาย เพื่อที่จะทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำดอนหวายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตลาดน้ำดอนหวาย
2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมตลาดน้ำดอนหวาย
3. ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวของตลาดน้ำดอนหวาย

วิธีดำเนินการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการร้านค้าในตลาดน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐม

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ สุ่มกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวในตลาดน้ำดอนหวาย เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จึงได้สุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Infinite

Population) โดยกำหนดความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจากการคำนวณ 364 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience หรือ Accidental Sampling) เป็นการเลือกแบบไม่มีกฎเกณฑ์อาศัยความสะดวกของ ผู้ศึกษาวิจัยเป็นหลัก กลุ่มตัวอย่างเป็นใครก็ได้ที่ให้ความร่วมมือกับผู้ศึกษาวิจัยในการให้ข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปแจกยังกลุ่มตัวอย่างและขอรับคืน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวจำนวน 5 คน และผู้ประกอบการร้านค้าจำนวน 5 คน รวมทั้งหมดจำนวน 10 คน

2. เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยประกอบด้วย

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตลาดน้ำดอนหวาย

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์ (Interview) การสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการร้านค้าเพื่อหาสภาพปัญหาการให้บริการของตลาดน้ำดอนหวายและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของตลาดดอนหวาย

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ในการจัดทำข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปแปลความหมายโดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดของ Best (1981, อ้างถึงใน นภาพร คงคาหลวง. 2548 : 79)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.3 การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลแนวคิดทฤษฎีและการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป็นกรอบและตัวแปรที่ต้องการใช้ในการศึกษา รูปแบบการจัดทำแบบสอบถามตามตัวแปรที่ต้องการทราบ และนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา (Content Validity) นำข้อแนะนำต่าง ๆ มาปรับปรุง และนำแบบสอบถามเชิงปริมาณที่ปรับปรุงตามข้อแนะนำไปทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่จะนำไปสอบถามประชาชนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่คล้ายกันจำนวน 30 ชุด นำผลที่ได้ไปหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธี คลอนบาร์ค ส่วนการทดสอบเครื่องมือเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Methodological Triangulation) ของ Denzin (1970) คือ การแสวงหาความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกัน คือ (สุรางค์ จันทวานิช. 2552 : 129-130)

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอโดยใช้สถิติอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 57.28 เป็นเพศชายจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 42.72 กลุ่มตัวอย่างมีระดับอายุมากที่สุด คือ อายุ 35-40 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเป็นส่วนใหญ่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท

2. การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำดอนหวาย โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.77) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำดอนหวายเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ ด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.98) รองลงมาคือด้านค่าใช้จ่ายมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.84) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการให้บริการของผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.63) โดยแต่ละด้านสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำดอนหวายเป็นรายข้อดังนี้

2.1 ด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำดอนหวายด้านสถานที่เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาเที่ยวตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเดินทางอยู่ในระดับมาก รองลงมานักท่องเที่ยวที่มาตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อการจัดวางสินค้ามีความเหมาะสมสะดวกในการเลือกซื้อสินค้าอยู่ในระดับมาก รองลงมานักท่องเที่ยวที่มาตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำอยู่ในระดับมาก รองลงมานักท่องเที่ยวที่มาตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ต่อการรับรองนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก รองลงมานักท่องเที่ยวที่มาตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่จอดรถอยู่ในระดับมาก รองลงมานักท่องเที่ยวที่มาตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อการรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบตลาดน้ำดอนหวายอยู่ในระดับมาก รองลงมานักท่องเที่ยวที่มาตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนป้ายบอกเส้นทางมายังตลาดน้ำดอนหวายอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือนักท่องเที่ยวที่มาตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่เพื่อใช้พักผ่อนหย่อนใจบริเวณตลาดน้ำดอนหวายอยู่ในระดับมากตามลำดับ

2.2 ด้านค่าใช้จ่ายมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำดอนหวายด้านค่าใช้จ่ายเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดคือนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาเที่ยวตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไปกับการใช้บริการห้องน้ำอยู่ในระดับมาก รองลงมานักท่องเที่ยวที่มาตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่ออาหารและเครื่องดื่มมีความหลากหลายอยู่ในระดับมาก รองลงมานักท่องเที่ยวที่มาตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของราคาสินค้าของฝากของที่ระลึก อยู่ในระดับมาก รองลงมานักท่องเที่ยวที่มาตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของราคาสถานที่จอดรถอยู่ในระดับมาก รองลงมานักท่องเที่ยวที่มาตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าในการมาเที่ยวตลาดน้ำดอนหวายอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือนักท่องเที่ยวที่มาตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อมีความชัดเจนของป้ายรายการและราคาสินค้าอยู่ในระดับมากตามลำดับ

2.3 ด้านการให้บริการของผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำดอนหวายด้านการให้บริการของผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาเที่ยวตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อพื้นที่ภายในร้านเอื้ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมานักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาเที่ยวตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่ออสังหาริมทรัพย์ ไม่ตรี การพูดจาของผู้ขายหรือเจ้าของร้านอยู่ในระดับมาก รองลงมานักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาเที่ยวตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ขายหรือเจ้าของร้านอยู่ในระดับมาก รองลงมานักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาเที่ยวตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อการกระจายเสียงประชาสัมพันธ์ภายในตลาดน้ำดอนหวายพื้นที่ภายในร้านเอื้ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมานักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาเที่ยวตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากและข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาเที่ยวตลาดน้ำดอนหวายมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ทางแผ่นพับหรือเอกสารต่างๆ ตามลำดับ

3. ศึกษาปัญหาการให้บริการนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมตลาดน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐม จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการในตลาดน้ำดอนหวาย พบว่า 1) พื้นที่ในบริเวณตลาดมีหลายเจ้าของทำให้การบริหารจัดการของคณะกรรมการที่ดูแลตลาดทำงานค่อนข้างยาก 2) การที่ตลาดมีหลายเจ้าของจึงทำให้การประสานงานของแต่ละส่วนค่อนข้างยากและยังไม่มีมีความชัดเจนจึงเป็นสาเหตุให้ตลาดน้ำดอนหวายขาดการพัฒนาที่ยั่งยืน 3) ทางเดินบริเวณภายในตลาดน้ำดอนหวายค่อนข้างแคบ ถ้าจะขยายหรือต่อเติมจะเป็นเรื่องยากเพราะถ้ามีการเริ่มทำโครงการผู้ประกอบการร้านค้าจะขาดรายได้ 4) ไม่มีพิพิธภัณฑ์หรือที่จัดแสดงนิทรรศการที่เกี่ยวกับประวัติและความสำคัญของชุมชน 5) ตลาดน้ำดอนหวายไม่มีศูนย์สำหรับบริการนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถสอบถามข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าได้

4. แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวของตลาดน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐมคือ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น เทศบาลตำบลบางกระเจตควรอำนวยความสะดวกจัดให้มีป้ายต่างๆ เช่น ป้ายบอกทางและระยะทางไปสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำเพราะยังมีไม่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยวและควรให้ห้องน้ำมีความสะอาดและปลอดภัยสำหรับผู้ใช้บริการเช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ คณะกรรมการควรมีมาตรการดูแลสุขอนามัยของร้านอาหารควรมีป้ายเตือนทางโค้ง ทางชัน ควรอำนวยความสะดวกด้านที่พักอาศัยให้กับนักท่องเที่ยวที่อยากพักค้างแรม และควรจัดให้มีบริการการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศให้กับนักท่องเที่ยว

อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของตลาดน้ำดอนหวาย โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำดอนหวายเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ ด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านค่าใช้จ่ายมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการให้บริการของผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ปัญหาการให้บริการของตลาดน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐม พบว่าพื้นที่ในบริเวณตลาดมีหลายเจ้าของทำให้การบริหารจัดการของคณะกรรมการที่ดูแลตลาดทำงานค่อนข้างยาก การที่ตลาดมีหลายเจ้าของจึงทำให้การประสานงานของแต่ละส่วนค่อนข้างยากและยังไม่มีมติชัดเจนจึงเป็นสาเหตุให้ตลาดน้ำดอนหวายขาดการพัฒนาที่ยั่งยืน ทางเดินบริเวณภายในตลาดน้ำดอนหวายค่อนข้างแคบถ้าจะขยายหรือต่อเติมจะเป็นเรื่องยากเพราะถ้ามีการเริ่มทำโครงการผู้ประกอบการร้านค้าจะขาดรายได้ ไม่มีพิพิธภัณฑ์หรือที่จัดแสดงนิทรรศการที่เกี่ยวกับประวัติและความสำคัญของชุมชน ตลาดน้ำดอนหวายไม่มีศูนย์สำหรับบริการนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถสอบถามข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าได้ 3. แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวของตลาดน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐมจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการในตลาดน้ำดอนหวาย พบว่า หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น เทศบาลตำบลบางกระเจตควรอำนวยความสะดวกจัดให้มีป้ายต่างๆ เช่น ป้ายบอกทาง และระยะทางไปสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำเพราะยังมีไม่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยวและควรให้ห้องน้ำมีความสะอาดและปลอดภัยสำหรับผู้ใช้บริการเช่น ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คณะกรรมการควรมีมาตรการดูแลสุขอนามัยของร้านอาหาร ควรมีป้ายเตือนทางโค้ง ทางชัน ควรอำนวยความสะดวกด้านที่พักอาศัยให้กับนักท่องเที่ยวที่อยากพักค้างแรม และควรจัดให้มีบริการการแลกเปลี่ยนเงินตรา

ต่างประเทศให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ Mowfort (2003:107 อ้างถึงใน พิมพ์ชนก มูลมิตร, 2551:196) ได้กล่าวว่า ก่อนการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างสาธารณูปโภคต่าง ๆ ในพื้นที่ท่องเที่ยว ควรศึกษาความสามารถในการรองรับของพื้นที่ (Carrying Capacity: CC) รวมถึงการประเมินระดับของการเปลี่ยนแปลงที่ยอมรับได้ (Limits of Acceptable Change: LAC) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ยั่งยืน เพื่อป้องกันการทำลายคุณค่าของระบบนิเวศในธรรมชาติและให้ทรัพยากรธรรมชาติสามารถคงอยู่สืบต่อไปได้ในอนาคต แนวทางปรับปรุงคุณภาพที่พัก ร้านอาหาร ร้านของฝากของที่ระลึก ตลอดจนบริการต่าง ๆ เพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว หากนักท่องเที่ยวพึงพอใจจะส่งผลระยะยาวต่อการท่องเที่ยว คือ นักท่องเที่ยวจะกลับมาเที่ยวอีกครั้งและมีการบอกต่อและสอดคล้องกับศุภรัตน์ รัตนมุขย์ (2541: 51-52) ได้กล่าวว่าการดำเนินกิจกรรมทางการท่องเที่ยวในพื้นที่จะต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบเพื่อไม่ให้รบกวนสภาพแวดล้อมเดิม สภาพความเป็นอยู่ดั้งเดิมจะต้องได้รับการเคารพรวมทั้งผู้ประกอบการจะต้องมีความรับผิดชอบอย่างเป็นธรรมในการดูแลประชาชนในพื้นที่

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรพัฒนาตลาดน้ำดอนหวาย โดยปรับปรุงแนวทางการประชาสัมพันธ์ทางแผ่นพับหรือเอกสารต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน ปรับปรุงคุณภาพที่พัก ร้านอาหาร ร้านของฝากของที่ระลึก ตลอดจนบริการต่าง ๆ จัดทำป้ายบอกทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้ชัดเจนและดูแลบริการสาธารณสุขในพื้นที่ต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ
2. เผยแพร่ความรู้และประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว โดยเผยแพร่ความรู้และเน้นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแก่เยาวชนในท้องถิ่น จัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้มีความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นให้มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยวแก่ประชาชนในพื้นที่ จัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลและบุคคลระหว่างหน่วยงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวระดับจังหวัด
3. แบ่งพื้นที่การใช้ประโยชน์ในบริเวณที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้ชัดเจน และจัดระบบข้อมูลในการเดินทาง เพื่อควบคุมปริมาณนักท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับพื้นที่
4. ส่งเสริมการผลิตสินค้าในชุมชนท้องถิ่น เพื่อจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

- นภาพร คงคาหลวง.(2548). “การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน : กรณีศึกษา โรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดปทุมธานี”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา หลักสูตรและการนิเทศ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิมพ์ชนก มลุมิตร. (2551). การศึกษาทรัพยากรท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนของจังหวัดชุมพร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศุภรัตน์ รัตนมูขัย. (2541). อิโคทัวร์: การท่องเที่ยวเพื่อการอนุรักษ์และการศึกษา. จุลสารวิชาการ สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร. 6 (พฤศจิกายน 2540-มกราคม 2541): 46-53.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 9 : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ส. พลายน้อย (2538). เกร็ดโบราณคดีประเพณีไทย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- Denzin, N. K. (1970). *Sociological Methods: A source Book*. Chicago: Aldine.