# ภาคผนวก

# ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**
**เรื่อง**
**แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำจังหวัดนนทบุรี**

.....

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการตลาดน้ำจังหวัดนนทบุรีโดยข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาพัฒนาคุณภาพการบริการของแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำจังหวัดนนทบุรีและข้อมูลที่ท่านตอบจะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่มีผลกระทบต่อตัวท่าน แต่อย่างใดซึ่งคณะผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ดังนั้นจึงขอความกรุณาขอให้ท่านตอบแบบสอบถามด้วยความตั้งใจ จริงใจ ครบถ้วน และกรุณาอย่าเขียนชื่อของท่านลงในแบบสอบถาม เพื่อให้ผลของการวิจัยถูกต้องสมบูรณ์ที่สุด ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 การบริหารจัดการท่องเที่ยว

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตลาดน้ำจังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือ

นายอรรนพ เรืองกัลปวงศ์
นางสราวรรณ์ เรืองกัลปวงศ์

**ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

**คำชี้แจง**: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 -50 ปี

☐ 51 -60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปวช.

☐ ปวส. /อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

5. อาชีพหลัก

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน / นักศึกษา

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 10,000 บาท ☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ 15,001 –20,000 บาท

☐ 20,001 – 25,000 บาท ☐ 25,001 – 30,000 บาท ☐ มากกว่า 30,000 บาท

7. ตลาดน้ำที่ท่านมาท่องเที่ยวในวันนี้

☐ ตลาดน้ำวัดแสงสิริธรรม ☐ ตลาดน้ำไทรน้อย ☐ ตลาดน้ำวัดตะเคียน

**ตอนที่ 2 ศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| ศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| **1.ด้านความน่าดึงดูดใจของสถานที่ (ตลาดน้ำแห่งนี้)** | | | | | |
| 1.1 ความสวยงาม/อุดมสมบูรณ์ของสภาพธรรมชาติบริเวณตลาดน้ำ | | | | | |
| 1.2 บรรยากาศร่มรื่นเย็นสบาย | | | | | |
| 1.3 ความสะอาดของแม่น้ำลำคลอง | | | | | |
| 1.4 การรักษาความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่ภายในตลาดน้ำและบริเวณใกล้เคียง | | | | | |
| 1.5 ความเป็นเอกลักษณ์ โดดเด่นของสภาพดั้งเดิมในบริเวณตลาดน้ำ | | | | | |
| 1.6 ความอุดมสมบูรณ์ของสัตว์น้ำ | | | | | |
| 1.7 ลักษณะสิ่งปลูกสร้างมีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม | | | | | |
| 1.8 บรรยากาศ/ทิวทัศน์เส้นทางสองฝั่งของการสัญจรทางเรือยังคงแสดงสภาพวิถีชีวิตชุมชน | | | | | |
| 1.9 การดูแลรักษาสภาพแวดล้อม ความเป็นธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว | | | | | |
| **2.ความสะดวกในการเข้าถึง** | | | | | |
| 2.1 สภาพถนนในการเดินทางเข้าสู่ตลาดน้ำ | | | | | |
| 2.2 มีรถโดยสารสาธารณะเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว | | | | | |
| 2.3 ความหลากหลายของเส้นทางการเข้าถึง (เส้นทางทางบก, เส้นทางทางน้ำ) | | | | | |
| 2.4 มีป้ายบอกทางเป็นระยะและชัดเจน | | | | | |
| 2.5 มีท่าเรือเพื่อสะดวกกับการคมนาคมทางน้ำที่สามารถเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นได้ | | | | | |
| 2.6 ความสะดวกสบายของที่จอดรถ | | | | | |
| 2.7 เส้นทางคมนาคมของแหล่งท่องเที่ยวหลักสามารถเชื่อมต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นได้โดยง่าย | | | | | |
| 2.8 ความปลอดภัยในการเดินทาง | | | | | |
| **3.ด้านความประทับใจ** | | | | | |
| 3.1 แหล่งท่องเที่ยวมีคุณค่า มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น | | | | | |
| 3.2 แหล่งท่องเที่ยวเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้วิถีชีวิตชุมชน | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 3.3 แหล่งท่องเที่ยวมีความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณีที่สืบค้นได้ | | | | | |
| 3.4 แหล่งท่องเที่ยวมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี | | | | | |
| 3.5 การต้อนรับของคนในท้องถิ่น | | | | | |
| **4. ด้านการบริการท่องเที่ยว** | | | | | |
| 4.1 ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวมีความชัดเจน | | | | | |
| 4.2 มีการประชาสัมพันธ์ตลาดน้ำให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายและต่อเนื่อง | | | | | |
| 4.3 มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยว | | | | | |
| 4.4 มีบริการมัคคุเทศก์ท้องถิ่นเพื่อการท่องเที่ยว | | | | | |
| 4.5 มีศูนย์บริการหรือมีการกำหนดพื้นที่เพื่อเป็นศูนย์บริการอย่างชัดเจนและมีเจ้าหน้าที่ประจำ | | | | | |
| 4.6 มีสื่อหลากหลายประเภทในการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวเช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ | | | | | |
| 4.7 มีจำนวนบุคลากรด้านการบริการเพียงพอต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว | | | | | |
| 4.8 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้พอสมควร | | | | | |
| 4.9 เจ้าหน้าที่หรือพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | | | | | |
| 4.10 เจ้าหน้าที่หรือพนักงานมีการให้บริการที่รวดเร็ว | | | | | |
| 4.11 เจ้าหน้าที่หรือพนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดี | | | | | |
| 4.12 เจ้าหน้าที่หรือพนักงานมีความรู้สามารถให้การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว | | | | | |
| 4.13 มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ | | | | | |
| 4.14 มีการจัดบุคลากรเพื่อให้บริการความรู้เกี่ยวกับตลาดน้ำของชุมชน | | | | | |
| 4.15 นักท่องเที่ยวจะได้รับบริการด้านข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆจากคนในพื้นที่เป็นหลัก | | | | | |

**ตอนที่ 3 การบริหารจัดการท่องเที่ยว**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| การบริหารจัดการท่องเที่ยว | ระดับของความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| **1. ด้านร้านอาหาร ร้านค้า และห้องน้ำ** | | | | | |
| 1.1 มีความเพียงพอของการบริการร้านอาหาร | | | | | |
| 1.2 มีความเพียงพอของการบริการร้านค้า | | | | | |
| 1.3 มีความเพียงพอของการบริการร้านเครื่องดื่ม | | | | | |
| 1.4 มีการปรับปรุงห้องน้ำห้องสุขาให้มีจำนวนเพียงพอต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาและมีการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำอยู่เสมอ | | | | | |
| 2. **ด้านกิจกรรมทางการท่องเที่ยว** | | | | | |
| 2.1 มีกิจกรรมนันทนาการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว | | | | | |
| 2.2 มีกิจกรรมที่เป็นเอกลักษณ์ เช่น ประเพณีแข่งเรือยาว ประเพณีลอยกระทง | | | | | |
| 2.3 รูปแบบของกิจกรรมสะท้อนวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น | | | | | |
| 2.4 มีการจัดกิจกรรมให้เลือกหลากหลายเช่นการล่องเรือชมทิวทัศน์สองริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา และชมวิถีชีวิตชุมชน เป็นต้น | | | | | |
| 2.5 มีการจัดกิจกรรมที่ให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เช่นกิจกรรมการล่องเรือเก็บขยะในแม่น้ำลำคลอง เป็นต้น | | | | | |
| 2.6 รูปแบบของกิจกรรมโดยรวมมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ | | | | | |
| 2.7 กิจกรรมการท่องเที่ยวไม่ทำให้แหล่งธรรมชาติเสื่อมโทรมและเป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติ | | | | | |
| 2.8 กิจกรรมการท่องเที่ยวเน้นความแปลกใหม่อยู่เสมอ | | | | | |
| 2.9 ความต่อเนื่องของแต่ละกิจกรรม | | | | | |
| 2.10 กิจกรรมการท่องเที่ยวมีความเชื่อมโยงกับชุมชนและท้องถิ่นบนพื้นฐานประเพณีและวัฒนธรรมรวมทั้งสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชน | | | | | |
| 2.11 การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาของตลาดน้ำแก่นักท่องเที่ยว | | | | | |
| 2.12 มีร้านขายของที่ระลึกให้นักท่องเที่ยวได้เยี่ยมชมและเลือกซื้อของฝาก | | | | | |
| 2.13 มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ทำร่วมกับชุมชน | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2.14 มีการใช้สื่อจากธรรมชาติแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้และอนุรักษ์ | | | | | |
| 2.15 แหล่งท่องเที่ยวได้รับการจัดการด้านภูมิทัศน์ที่สวยงามสอดคล้องกลมกลืนกับสภาพพื้นที่ส่งเสริมให้แหล่งท่องเที่ยวมีความโดดเด่นมากขึ้น | | | | | |
| **3. ด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** | | | | | |
| 3.1 มีการจัดการด้านภูมิทัศน์และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ | | | | | |
| 3.2 มีการดูแลสิ่งแวดล้อมโดยรักษาความเป็นทรัพยากรธรรมชาติให้คงไว้ | | | | | |
| 3.3 ความเพียงพอของถังขยะ | | | | | |
| 3.4 ถังขยะมีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม | | | | | |
| 3.5 มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยเป็นอย่างดีมีภาชนะรองรับอย่างเพียงพอและมีความสะอาดอยู่ตลอดเวลา | | | | | |
| 3.6 มีการจัดทำป้ายสื่อความหมายเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติและการอนุรักษ์ธรรมชาติ | | | | | |

**ตอนที่ 4 ความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตลาดน้ำจังหวัดนนทบุรี**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

| ความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| **1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ** | | | | | |
| 1.1 มีจุดจอดเรือที่สะดวกปลอดภัย | | | | | |
| 1.2 ความเพียงพอของการบริการโทรศัพท์สาธารณะ | | | | | |
| 1.3 มีการบริการตู้กดเงินอัตโนมัติ (ATM) | | | | | |
| 1.4 ที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | | | | | |
| 1.5 สภาพแวดล้อมภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความสวยงามโดดเด่นเป็นธรรมชาติ | | | | | |
| 1.6 ป้ายแสดงตำแหน่งสถานที่ต่างๆในแผนที่แหล่งท่องเที่ยวมีความเหมาะสม | | | | | |
| **2.ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ** | | | | | |
| 2.1 ความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการท่องเที่ยว | | | | | |
| 2.2 การรักษาคำมั่น สัญญาตามที่โฆษณาไว้ | | | | | |
| 2.3 การให้บริการข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวและราคาตามสื่อต่างๆมีความถูกต้องแม่นยำ | | | | | |
| **3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ** | | | | | |
| 3.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ | | | | | |
| 3.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ | | | | | |
| 3.3 ความต่อเนื่องในการให้บริการ | | | | | |
| 3.4 ความเพียงพอของบุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| **4.ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ** | | | | | |
| 4.1 ความสามารถในการสื่อสารได้อย่างชัดเจน | | | | | |
| 4.2 ความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว | | | | | |
| 4.3 ความสุภาพต่อผู้มาใช้บริการ | | | | | |
| 4.4 การต้อนรับที่เหมาะสม | | | | | |
| **5.ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ** | | | | | |
| 5.1 ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| 5.2 ตำแหน่งจุดท่องเที่ยวตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว | | | | | |
| 5.3 ความสนใจดูแลเอาใจใส่ของพนักงานต่อนักท่องเที่ยว | | | | | |

**ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะทั่วไป**

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย**
**เรื่อง**
**แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำจังหวัดนนทบุรี**

1. ทัศนะเกี่ยวกับปัจจัยศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวความน่าดึงดูดใจของสถานที่ ความสะดวกในการเข้าถึง ด้านความประทับใจ ด้านการบริการท่องเที่ยว

2. ทัศนะเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการท่องเที่ยว ด้านร้านอาหาร ร้านค้า และห้องน้ำ ด้านกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3. ทัศนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจกับนักท่องเที่ยวได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

4. ทัศนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำ จังหวัดนนทบุรี

.....

# ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)