

หัวข้อวิจัย	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำจังหวัดนนทบุรี
ผู้ดำเนินการวิจัย	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรณพ เรืองกัลปวงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สรารวรรณ เรืองกัลปวงศ์
ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิภา จัตูชัย
หน่วยงาน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2558

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำจังหวัดนนทบุรี 2) ศึกษาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวตลาดน้ำจังหวัดนนทบุรี 3) ศึกษาความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตลาดน้ำจังหวัดนนทบุรี และ 4) หาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการตลาดน้ำจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำ 3 แห่งในจังหวัดนนทบุรี (ตลาดน้ำวัดแสงสิริธรรม ตลาดน้ำไทรน้อย และตลาดน้ำวัดตะเคียน) ได้แก่ ผู้ประกอบการ คนในพื้นที่ และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 9 คน กลุ่มที่ 2 คือ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวตลาดน้ำทั้ง 3 แห่งในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับตามวิธีการของครอนบาค .959 และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1) ศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสะดวกในการเข้าถึง รองลงมา คือ ด้านความประทับใจ และด้านการบริการท่องเที่ยว

2) การบริหารจัดการท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก คือ ด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รองลงมา คือ ด้านกิจกรรมทางการท่องเที่ยว

3) ความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการตลาดน้ำจังหวัดนนทบุรี ควรดำเนินการดังนี้

1) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรจัดตั้งหน่วยงานความสะดวก และจัดงบประมาณสนับสนุนด้านต่างๆ ตลอดจนมีการประสานร่วมงานกันกับตลาดน้ำด้วยการเข้ามาดูแลช่วยเหลือสนับสนุนทำล้าคลองต่างๆ ให้สามารถเชื่อมโยงระหว่างตำบล และทำน้ำในล้าคลองให้สวย สะอาด สดใสเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถนั่งชมวิถีชีวิตทางเรือ

2) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมสื่อสารมวลชนมาจัดทำรายการการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวตลาดน้ำของจังหวัดนนทบุรี

3) ผู้ดูแลจัดการตลาดน้ำต้องสร้างความแตกต่างการบริการ และสร้างความเป็นอัตลักษณ์ของตน

- 4) ผู้ดูแลบริหารจัดการตลาดน้ำต้องดำเนินการสร้างเครือข่ายกับผู้ประกอบการประเภทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของตลาดน้ำ รวมทั้งการเพิ่มกิจกรรมต่างๆ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว
- 5) ผู้ดูแลบริหารจัดการตลาดน้ำ ต้องชี้แจงทำความเข้าใจและขอความร่วมมือกับผู้ประกอบการรายย่อยให้เข้าใจถึงหลักของการบริการ

Research Title	The Development of Tourism Service Quality in the Nonthaburi Floating Market.
Researchers	Assistant Professor Annop Ruangkalapawongse Assistant Professor Sarawan Ruangkalapawongse
Research Consultant	Assistant Professor Dr. Wanwipa Chatuchai
Organization	Faculty of Management Science, Suan Dusit University
Year	2015

This research aims to 1) study the tourism potential of the floating market in Nonthaburi, 2) study tourism management of the floating market in Nonthaburi, 3) study the satisfaction and quality of service at the floating market, Nonthaburi, and 4) to determine guidelines to improve the service at the floating market. Participant samples in this study consisted of two groups. The first group interviewed consisted of stakeholders involved with floating markets in three locations: Wat Seang Siritham Market, Sainoi Market, and Wat Takiean Market. The nine surveyed in this group consisted of entrepreneurs, local people, and members of the community administration organization. The second group consisted of 400 tourists who visited all three of these floating markets. Tools used to collect data had a Cronbach's Alpha value of 0.959; interviews were also used. Data were analyzed using percentage, mean, and standard deviation. The results demonstrated:

1) Overall the area has a high potential for tourism. Highly rated aspects of the area were ease of access, followed by impression and tourism and services.

2) Overall the management of tourism was highly rated. Highly rated aspects in this category were the natural environment, followed by tourism activity.

3) Overall satisfaction with the quality of service was highly rated. The currently existing services were highest rated, followed by client confidence and responses to clients.

Improving the quality of service of the floating market in Nonthaburi requires:

1) Relevant government agencies providing facilities budget support as well as providing and maintaining the infrastructure to provide easy access to the floating market. Specifically the government should link canals and beautify the existing canals to provide a pleasant experience for visitors.

2) Relevant government agencies providing encouragement to visit the floating market through publicity for tours.

3) Administrative management of the floating markets making a decision to provide unique services in order to establish a distinguished identity.

4) Care management of the floating market continuing to develop networks with other entrepreneurs as well as associating with the operation of the market including participation in activities designed to attract tourists.

5) Care management of the floating market meeting with operators to clarify understanding of business operations and develop cooperation among vendors.