

ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน)
ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
Public Expectation and Satisfaction Toward Wat Boath (North)
Floating Market Development

ชัยรัตน์ สุริยะอาภา

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Abstract

The purposes of this study were to determine the level of public expectation, satisfaction, and the comparison between public expectation and satisfaction toward Wat Boath (North) Floating Market development in Tumbol Bang Kuvien, Umphor Bang Gruay, Nonthaburi Province. This study was a quantitative research using questionnaire as a tool to collect the data from 400 people who visited Wat Boath (North) floating market and analyzed for both descriptive and inferential statistics namely percentage, mean, standard deviation, and Independent Sample T-test were reported.

The results of the study revealed that the overall picture of the opinions on the level of public expectation and satisfaction toward Wat Boath (North) Floating Market development in Tumbol Bang Kuvien, Nonthaburi were at a high level on every aspect, especially on price of products and place of distributions.

The comparison results between public expectation and satisfaction toward Wat Boath (North) Floating Market development in Tumbol Bang Kuvien, Umphor Bang Gruay, Nonthaburi Province were different at statistically significant .05 level.

Keywords : expectation, satisfaction

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของประชาชนชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ ประชาชนที่มาท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) จำนวน 400 คน เป็นผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent Sample T-test) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยให้ความสำคัญในด้านราคาและร้านจำหน่ายสินค้ามากที่สุด ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญกับความพึงพอใจต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยให้ความสำคัญในด้านราคาและร้านจำหน่ายสินค้ามากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องความเพียงพอและความหลากหลายของร้านจำหน่ายสินค้า และการบริการและอัธยาศัยไมตรีจิตของผู้จำหน่ายสินค้า

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ในภาพรวมทั้งหมดแตกต่างกับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ความคาดหวัง ความพึงพอใจ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมของมนุษย์ที่มีมาตั้งแต่โบราณ เพื่อการพักผ่อน นันทนาการ การศึกษาหาความรู้ หรือเพื่อการทำธุรกิจ เมื่อมีความก้าวหน้าด้านการสื่อสาร และการคมนาคมขนส่ง การเดินทางท่องเที่ยวก็ขยายวงกว้างออกไป ในปัจจุบันเศรษฐกิจในเมืองไทยเกิดการแข่งขันกันมากขึ้น จึงทำให้ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต้องมีความทันสมัยตามไปด้วย ชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบันเป็นชีวิตที่มีความเป็นอยู่แบบเร่งรีบ กลายเป็นสิ่งที่ต้องแสวงหาความใกล้ชิดกับธรรมชาติ การท่องเที่ยวกลายเป็นกิจกรรมที่จำเป็นในปัจจุบันและมีความต้องการเพิ่มขึ้น ในอนาคตธุรกิจการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการนำรายได้เข้าสู่ประเทศและต้องถึนรวมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักท่องเที่ยวและคนในชุมชนอีกด้วย

เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีทรัพยากรที่อุดมสมบูรณ์ทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม แต่สภาพทางสังคมในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมทำให้เกิดภาวะตึงเครียดจึงต้องแสวงหาทางออก เพื่อสร้างความสุขทางกายและใจหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจึงเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจทั้งชาวไทยและต่างชาติ มีการเดินทางมาท่องเที่ยวในหมู่บ้านชนบทหรือชุมชนที่มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น ทั้งนี้เพื่อความเพลิดเพลิน ความสนุกสนาน อีกทั้งได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่น บนพื้นฐานการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ มีจิตสำนึกต่อการรักษาวัฒนธรรมท้องถิ่น ทั้งนี้แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป แหล่งท่องเที่ยวนั้นจัดออกเป็นหลายประเภท ซึ่งในปัจจุบันการท่องเที่ยวชุมชนก็จัดเป็นการท่องเที่ยวที่กำลังเป็นที่สนใจอย่างยิ่ง การท่องเที่ยวตลาดน้ำเป็นแหล่งท่องเที่ยวชุมชนเป็นอีกประเภทหนึ่งที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างชุมชนและนักท่องเที่ยวสามารถเลือกการท่องเที่ยวเพื่อผ่อนคลาย ได้ตามความต้องการ ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบหนึ่งในนั้นคือรูปแบบการท่องเที่ยวแบบตลาดน้ำ (เสรี วงษ์มณฑา 2545 : 40)

ในปัจจุบัน ตลาดน้ำลดความคึกคักจางลงไป เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมและการคมนาคมทางบกที่สะดวกและรวดเร็วว่าการคมนาคมทางน้ำ จึงทำให้เกิดการถดถอยเพื่อ

สร้างถนน อันมีผลให้วิถีชีวิตการทำมาหากินของคนในชุมชนเปลี่ยนแปลงไปด้วย อย่างไรก็ตามการค้าขายในรูปแบบของตลาดน้ำยังคงได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานระดับท้องถิ่นตามนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ราษฎรที่มีบ้านเรือนหรือมีสวนไร่นาตามริมแม่น้ำลำคลองได้นำผลผลิตทางการเกษตร ตลอดจนงานหัตถกรรมพื้นบ้านออกมาจำหน่ายเป็นการช่วยเพิ่มพูนรายได้ให้แก่ราษฎรอีกทางหนึ่ง (ชูสิทธิ์ ชูชาติ 2547 : 49)

ตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) เป็นตลาดที่ตั้งอยู่ริมคลองบางกอกน้อย ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี เป็นชุมชนเก่าแก่สร้างมาตั้งแต่สมัยอยุธยาตอนปลายปัจจุบันยังอนุรักษ์โบราณสถานไว้ ทั้งนี้ยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวและแหล่งจำหน่ายสินค้าชุมชน สินค้าการเกษตร และสินค้า OTOP ที่สร้างอาชีพและรายได้แก่ประชาชนในพื้นที่ ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้มีแหล่งจำหน่ายสินค้า ไม่ผ่านพ่อค้าคนกลางและแก้ปัญหาการค้าของประชาชน นโยบายด้านเศรษฐกิจชุมชนและการท่องเที่ยวจะช่วยส่งเสริมอาชีพ สร้างรายได้ สร้างกลุ่มชุมชนการอบรมส่งเสริมอาชีพเป็นกิจกรรมที่ได้รับความสนใจจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง ตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาทำให้ผู้ประกอบการกลุ่มอาชีพต่างๆ ในชุมชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้นจากเดิม และยังใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ อีกทั้งเทศบาลได้ให้การสนับสนุนจากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ การปรับปรุงรูปแบบและบรรยากาศและการเปิดโอกาสให้ผู้ผลิตเข้าร่วมจัดแสดงและจำหน่ายสินค้าในโอกาสต่างๆ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความตั้งใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลวิชาการที่ได้จากการวิเคราะห์และนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของผู้ประกอบการในตลาดน้ำวัดโบสถ์ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและสามารถทำรายได้ให้แก่ชาวบ้านท้องถิ่นและจังหวัดนนทบุรีให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

แนวคิดทฤษฎี

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ให้คำจำกัดความขององค์ประกอบในการท่องเที่ยวไว้ดังนี้ องค์ประกอบของการท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้แก่ องค์ประกอบต่างๆ 7 ประการ ดังนี้

1. การคมนาคม (หมายถึงทั้งการคมนาคมขนส่งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ)
 2. ร้านอาหารและภัตตาคาร
 3. บริการนำเที่ยว
 4. สิ่งดึงดูดใจให้เกิดการท่องเที่ยว
 5. ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง
 6. ความปลอดภัย
 7. การเผยแพร่และโฆษณา
- (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2547 : 7)

ส่วนในรายงานการดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบนิเวศ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการท่องเที่ยวไว้ในอีกทัศนะหนึ่ง ว่าการท่องเที่ยวเป็นกระบวนการทางสังคมและเศรษฐกิจ ที่มีองค์ประกอบ 3 หลัก คือ ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว (Tourism Resource) บริการท่องเที่ยว (Tourism Service) และตลาดท่องเที่ยว (Tourism Market or Tourist) แต่ละองค์ประกอบมีองค์ประกอบย่อยๆ ที่มีความสัมพันธ์กันเป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน องค์ประกอบย่อย เช่น สภาพกายภาพและระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อม โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจและการลงทุนสังคมและวัฒนธรรม องค์กรและกฎหมาย เป็นต้น ความแตกต่างของแต่ละรูปแบบการท่องเที่ยวจึงอยู่ที่ความแตกต่างในองค์ประกอบย่อย และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น โดยความสัมพันธ์ระหว่างระบบย่อยทั้ง 3 เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวไปใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการท่องเที่ยว เพื่อสันทนการ เพื่อทัศนศึกษา ซึ่งอาจเป็นการใช้ประโยชน์โดยตรงและจากการบริการที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

จากการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวัง มีผู้ศึกษาที่แสดงถึงทัศนคติที่แตกต่างกัน สรุปได้ดังนี้

รัตนา สุขะนินทร์ (2547) ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ทัศนคติที่เกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการนั้นๆ

ลูแทนส์ (Luthans, 1992) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวังมีกำเนิดมาจากแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังในสาขาจิตวิทยาของลาวิน (Lawin) และทอลแมน (Tolman) จากแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมทางเลือก และผลประโยชน์จากทฤษฎีด้านเศรษฐศาสตร์ โดยวรูม (Vroom) เป็นผู้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1964 วรูมได้นำแนวคิดดังกล่าวนี้มาตั้งเป็นทฤษฎีความคาดหวังเพื่ออธิบายถึงการจูงใจในการทำงานโดยตรง และต่อมาทฤษฎีของวรูมก็ได้รับความนิยมในการนำมาศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจในการวิจัยเป็นอันมาก

มันดี (Mondy, 1990) ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยกำหนดความคาดหวัง ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่าความคาดหวังเป็นความรู้สึกความคิดเห็นเป็นประจักษ์ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลจะเป็นไปเพื่อการได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้

จากแนวคิด ความคาดหวัง หมายถึง การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของตนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้นๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเอง เป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็รูปธรรมหรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้นๆ

สรุปได้ว่าความคาดหวังของบุคคลเกิดจากลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่งระดับของความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล ซึ่งนำไปใช้ในการพิจารณากรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาตลาดน้ำวัดโบสถ์(บน)ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ อันเป็นผลมาจากประสบการณ์ และความเชื่อ ซึ่งจะขอกกล่าวถึง ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 77) กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดย อาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ

มุซซัฟเฟอร์ อูยซัล และจอห์น เอ วิลเลียม (Muzaffer Uysal and John A Williams 2004 : 16) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุ จุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้ความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิด ความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่บุคคลนั้นได้รับตาม ความมุ่งหวัง หรือคาดหวังไว้ ดังนั้น ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ย่อมเป็นความรู้สึกในทางที่ดีที่ชื่นชอบพอใจหรือประทับใจที่ นักท่องเที่ยวได้รับจากการไปสัมผัสจริงด้วยตนเองกับแหล่ง ท่องเที่ยว ซึ่งเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ และความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวแต่ละบุคคลต่อการจัดการสภาพแวดล้อมของแหล่ง ท่องเที่ยวก็ย่อมแตกต่างกันออกไปทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวัง ที่มีต่อเรื่องนั้นว่ามีมากน้อยเพียงใด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาท่องเที่ยวในตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) และกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มา

ท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) เนื่องจากไม่ทราบ จำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่ม ตามแนวทางของ Taro Yamane 1973 ประสพชัย (2553 : 41) ตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน และเพิ่มการสำรองตัวอย่างอีก 4% คือ 15 คน รวมจำนวน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ตนเองต่อเดือน วัตถุประสงค์หลักของการมาท่องเที่ยวตลาดน้ำ ผู้ร่วมเดินทางที่ท่าน สะดวกเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำ วิธีการเดินทางมาท่องเที่ยว ตลาดน้ำ ช่วงเวลาใดที่ท่านสะดวกเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยว

2.2 ตัวแปรตามด้านความคาดหวังทั้ง 7 ด้าน ขององค์ประกอบของการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย ด้านการ ประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการคมนาคม ด้านความปลอดภัย ด้านราคาและ ร้านจำหน่ายสินค้า และด้านสถานที่จำหน่ายสินค้าที่ระลึก

2.3 ตัวแปรตามด้านความพึงพอใจทั้ง 7 ด้าน ขององค์ประกอบของการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย ด้านการ ประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการคมนาคม ด้านความปลอดภัย ด้านราคาและ ร้านจำหน่ายสินค้า และด้านสถานที่จำหน่ายสินค้าที่ระลึก

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ ตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัด นนทบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาของการวิจัยครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2560-มีนาคม 2561 รวมระยะเวลา 8 เดือน

วิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกระบวนการศึกษาหาความรู้จากข้อมูล เอกสารต่างๆ ประกอบด้วยลักษณะคำถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) และตอนที่ 3 แบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวัดระดับโดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ตำบล บางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ค่าที (Independent Sample T-test) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 221 คน มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 156 คน การศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 188 คน มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 167 คน มีรายได้ตนเองต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 135 คน มีวัตถุประสงค์หลักของการมาท่องเที่ยวตลาดน้ำ เพื่อพักผ่อน หย่อนใจ จำนวน 176 คน มีผู้ร่วมเดินทางที่เดินทางมาท่องเที่ยว กับเพื่อน จำนวน 192 คน เดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำโดยรถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 250 คน สะดวกเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำช่วงวัน อาทิตย์ จำนวน 274 คน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยว 1,001-1,500 บาท จำนวน 225 คน

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาตลาดน้ำ วัดโบสถ์ (บน)

ผลจากการวิจัยในภาพรวม พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญ กับความคาดหวังต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งหมด 7 ด้าน โดยให้ ความสำคัญมากที่สุดในด้านราคาและร้านจำหน่ายสินค้า รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการคมนาคม ด้านการ ประชาสัมพันธ์และด้านสถานที่จำหน่ายสินค้าที่ระลึก ด้านการ บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความปลอดภัย

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาตลาดน้ำ วัดโบสถ์ (บน)

ผลจากการวิจัยในภาพรวม พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญ กับความพึงพอใจต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งหมด 7 ด้าน โดยให้ ความสำคัญมากที่สุดในด้านราคาและร้านจำหน่ายสินค้า รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่จำหน่ายสินค้าที่ระลึก ด้านการคมนาคม ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ และด้านความปลอดภัย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) พบว่า ระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ในภาพ รวมทั้งหมดแตกต่างไปตามความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า แตกต่างกันระหว่างความ คาดหวังและความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า แตกต่างกันระหว่าง ความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า แตกต่างกันระหว่างความ คาดหวังและความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) จำแนกตาม

ด้านการคมนาคม พบว่า แตกต่างกันระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย พบว่า แตกต่างกันระหว่างความ คาดหวังและความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านราคาและร้านจำหน่ายสินค้า พบว่า แตกต่างกัน ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ด้านสถานที่จำหน่ายสินค้าที่ระลึก พบว่า แตกต่างกัน ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนา ตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัด นนทบุรี มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาตลาดน้ำ วัดโบสถ์ (บน)

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนา ตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้านแล้วพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งหมด 7 ด้าน โดยให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านราคาและร้านจำหน่ายสินค้า รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการคมนาคม ด้าน การประชาสัมพันธ์และด้านสถานที่จำหน่ายสินค้าที่ระลึก ด้านการ บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงาน วิจัยของกรรวิกันเงิน (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ด้านระยะทาง ด้านที่พัก ด้านความปลอดภัย ด้านร้านอาหาร และด้านสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของณริษา นิลแสง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง

โดยรวมอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด 7 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในด้านสิ่งดึงดูดใจให้เกิดการท่องเที่ยวและด้านร้านอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการด้านราคา ด้านสถานที่ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบุคลากร นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามด้านการส่งเสริมการตลาดนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับปานกลาง การบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จึงควรเน้นให้ความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุด เพราะเป็นจุดอ่อนของบริการโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เนื่องจากพบว่าเกิดช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังในปัจจุบันดังกล่าวมากที่สุด จึงควรปรับปรุงในประเด็นการมีเว็บไซต์แนะนำที่พักและบริการ รวมถึงการติดต่อจองห้องพักผ่านอินเทอร์เน็ตได้เป็นลำดับสำคัญ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญกับความพึงพอใจต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด 7 ด้าน โดยให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านราคาและร้านอาหารสินค้า รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่จำหน่ายสินค้าที่

ระลึก ด้านการคมนาคม ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณริษา นิลแสง (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำบางน้ำผึ้งโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด 7 ด้าน โดยให้ความสำคัญในด้านร้านอาหารและเครื่องดื่มและด้านสิ่งดึงดูดใจให้เกิดการท่องเที่ยวมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมธุวรรณ พลวัน (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการด้านการท่องเที่ยวกรณีศึกษาตลาดน้ำท่าคา ตำบลท่าคา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากต่อการจัดการการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ เช่น การล่องเรือขายสินค้าผลผลิตจากการเกษตรวิถีชีวิตที่ผูกพันกับสายน้ำ และพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทิวทัศน์และบรรยากาศของตลาดน้ำและชุมชนริมน้ำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรวิ กั้นเงิน (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ด้านระยะทาง ด้านที่พัก ด้านความปลอดภัย ด้านร้านอาหาร และด้านสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิดา จินะวัฒน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อผลการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณชายหาดพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ต่อผลการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณชายหาดพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านปรากฏว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณชายหาดพัทยาทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสวยงามบริเวณชายหาดและถนน ความสะอาดของชายหาดและน้ำทะเล การจราจร ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้านค้าและบริการต่างๆ และความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมธุวรรณ พลวัน (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการด้านการท่องเที่ยวกรณีศึกษาตลาดน้ำ

ท่าคา ตำบลท่าคา อำเภอบางปะอิน จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ฟังพอใจในระดับปานกลาง คือ ถึงชยะและสุชา สาธารณะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี สามารถใช้เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการของตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ปรับปรุงด้านต่างๆ ของตลาดเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงใจต่อการพัฒนาตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ดังนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ประกอบการควรปรับปรุงในเรื่องมีโปรแกรมการพาชมสถานที่ต่างๆ ที่น่าสนใจโดยมีเรือนำเที่ยวตามสถานที่โบราณสถานต่างๆ เช่น วัดปรังกะใหญ่ วัดอัมพวัน และวิถีชีวิตของผู้ที่อาศัยอยู่ริมคลองบางกอกน้อยและริมคลองบางใหญ่ หรือมีการเพิ่มโปรแกรมให้มีความหลากหลายได้เลือกให้เหมาะสม และมีการประชาสัมพันธ์ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศได้รู้จักตลาดน้ำ เพื่อให้ทำให้เพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและทำให้ผู้ประกอบการสามารถขายสินค้าและบริการได้เพิ่มขึ้น

2. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการควรปรับปรุงในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพและมีความมีมารยาทของเจ้าหน้าที่ ควรมีการจัดฝึกอบรมการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้แนะนำข้อมูลเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจเมื่อได้มีการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประกอบการควรปรับปรุงในเรื่องความเป็นระเบียบของการจัดตั้งเรียงถึงชยะให้เป็นระเบียบและจัดให้อยู่ในโซนที่เหมาะสม

4. ด้านการคมนาคม ผู้ประกอบการควรปรับปรุงในเรื่องความชัดเจนของป้ายบอกทางบนถนนตลอดการเดินทางก่อนถึงตลาดน้ำทั้งขาเข้าและขาออกเพื่อให้ประชาชนนอกพื้นที่ได้เดินทางมายังตลาดน้ำได้สะดวก และมีการบริการรถรับส่งระหว่างจุดจอดรถกับตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน)

5. ด้านความปลอดภัย ผู้ประกอบการควรปรับปรุงในเรื่องความเหมาะสมของสภาพพาหนะที่ใช้บริการ โดยมีการตรวจสภาพก่อนนำมาใช้งานเพื่อความปลอดภัยของประชาชนที่มาท่องเที่ยวตลาดน้ำ

6. ด้านราคาและร้านจำหน่ายสินค้า ผู้ประกอบการควรปรับปรุงในเรื่องการให้บริการร้านจำหน่ายสินค้าในราคาของสินค้ามีความเหมาะสมร้านควรจะมีการติดป้ายแสดงสินค้าไว้เปรียบเทียบกับราคา และยังเป็นจุดเด่น คือ สามารถใช้ราคาเพื่อดึงดูดความสนใจ

ของลูกค้า ถ้าสินค้าน่าสนใจและมีราคาที่ยอมรับได้ ป้ายติดราคาที่ดีบนสินค้านั้นจะกลายเป็นประการแรกที่ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้า

7. ด้านสถานที่จำหน่ายสินค้าที่ระลึก ผู้ประกอบการควรปรับปรุงในเรื่อง มีสินค้าของที่ระลึกให้เลือกหลากหลาย โดยเพิ่มสินค้าให้หลากหลายโดยการนำสินค้าจากหมู่บ้านต่างๆ นำมาจำหน่ายให้แก่ประชาชนที่มาท่องเที่ยวตลาดน้ำ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาตลาดน้ำวัดโบสถ์ (บน) ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่ามีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและทำการเก็บข้อมูลจากสอบถาม ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในเชิงลึก มีการจัดทำกรณีศึกษาเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการวางแผนทางการตลาด ปรับกลยุทธ์การตลาด และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการเกิดประโยชน์เพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการวิจัยในเชิงคุณภาพ เช่น การทำโฟกัส กรุ๊ป เพื่อนำไปสู่ประเด็นในการอธิบายในมิติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้นในแต่ละตัวแปรแนะนำควรเพิ่มส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะลงไปแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในการวิเคราะห์ข้อมูล และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการเกิดประโยชน์เพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรรวิ กั้นเงิน. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2547). คู่มือปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและกีฬาสำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด มิลล์ทกรู๊ป.

ชูสิทธิ์ ชูชาติ. (2547). พฤติกรรมผู้บริโภค. จุลสารการท่องเที่ยว 18,2 (เมษายน-มิถุนายน).

ณริษา นิลแสง. (2553). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). สถิติธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : ท้อป. 2553.
- ภาวิตา จินะวัฒน์. (2548). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ต่อผลการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณชายหาดพัทยา จังหวัดชลบุรี. ปริญญาศิลปกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- มธุวรรณ พลวัน. (2546). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการด้านการท่องเที่ยวกรณีศึกษา ตลาดน้ำท่าคา ตำบลท่าคา อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด
- รัตนา สุขะนินทร์. (2547). ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการล้านช้างรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและยุโรป. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2545). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีรฟิล์มและโซเท็กซ์จำกัด.
- Luthans, Fred. (1992). **Organization Behavior.** New York : McGraw-Hill.
- Mondy, R.W., A. Shaplin and R.S. Premeaue. (1990). **Management and Organization Behavior,** London : Allyn and Bacon.
- Muzaffer Uysal and John A Williams. (2004). **Current Issues and Development in Hospitality and Tourism Satisfaction,** New York : Routledge.