

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง บุพปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย บุพปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย และแนวทางในการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดและการพัฒนาคุณภาพบริการของแหล่งท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวาย โดยระเบียบวิธีวิจัยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนที่หนึ่ง ทำการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล ขั้นตอนที่สองเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแหล่งท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวาย ได้แก่ ผู้ประกอบการ คนที่อยู่ในพื้นที่ นักท่องเที่ยว และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายจำนวน 400 คน ซึ่งการนำเสนอในบทที่ 5 นี้ผู้วิจัยได้แบ่งหัวข้อการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิจัย ส่วนที่ 2 อภิปรายผล ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ นำเสนอตามลำดับดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องบุพปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพหลักรับจ้างทั่วไป/งานอิสระ รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว คือ มาด้วยตนเอง พาหนะที่ใช้ในการท่องเที่ยว คือ รถยนต์ส่วนตัว ช่วงเวลาที่เดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุด คือ วันหยุดสุดสัปดาห์ เหตุผลที่เลือกเดินทางท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวาย คือ มาซื้ออาหาร

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ (แหล่งท่องเที่ยว และการให้บริการ) เป็นอันดับสุดท้าย โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น อันดับแรก คือ ความสะดวกในการมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวาย รองลงมา คือ การจัดการพื้นที่ร้านค้ามีความกว้างขวาง ถูกสุขลักษณะและสะดวกต่อการเดินชมสินค้า และเส้นทางถนน มีความสะดวกสบาย

ปลอดภัย มีป้ายบอกทางชัดเจนเป็นอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนมีระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นอันดับสุดท้าย

2.2 ด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับมากจำนวน 9 ประเด็น อันดับแรก คือ บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา คือ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสุภาพต่อนักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการมีความเข้าใจในการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและดูแลด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย

2.3 ด้านกระบวนการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น อันดับแรก คือ กระบวนการที่ให้นักท่องเที่ยวเข้าชมตลาดริมน้ำดอนหาวมีความเหมาะสม รองลงมา คือ ขั้นตอนในการเที่ยวชมตลาดริมน้ำดอนหาวมีความสะดวก

2.4 ด้านลักษณะทางกายภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น อันดับแรก คือ ห้องสุขามีความสะอาดและสะดวกสบาย รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านอาหาร/เครื่องดื่มมีความสะดวกปลอดภัยและเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว และห้องสุขามีให้บริการเพียงพอแก่ความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนความกว้างขวางของสถานที่ต่อการรองรับนักท่องเที่ยวเป็นอันดับสุดท้าย

2.5 ด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น อันดับแรก คือ ความคุ้มค่าในการมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหาว รองลงมา คือ ราคาค่าบริการเรือโดยสารน้ำเที่ยวมีความเหมาะสม และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหาวมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับการท่องเที่ยวที่อื่นเป็นอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนมีความเหมาะสมของราคาสินค้า อาหาร หรือของที่ระลึกเป็นอันดับสุดท้าย

2.6 ด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น อันดับแรก คือ มีสื่อประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต รองลงมา คือ การจัดงานเทศกาล หรือการจัดกิจกรรมของตลาดริมน้ำดอนหาวเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ และมีการโฆษณาแหล่งท่องเที่ยวที่ชัดเจนเป็นอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนการให้บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวเพื่อเดินชมสินค้าและกิจกรรมทางการท่องเที่ยวอื่นๆ เป็นอันดับสุดท้าย

2.7 ด้านผลิตภัณฑ์ (แหล่งท่องเที่ยว และการให้บริการ) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับมากจำนวน 5 ประเด็น อันดับแรก คือ ร้านอาหารสะอาดมีอาหารให้เลือกหลากหลาย รองลงมา คือ อาหารมีความเป็นเอกลักษณ์เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวและสร้างชื่อเสียงให้กับตลาดริมน้ำดอนหาว เช่น เป็ดพะโล้ ขนมไทย ห่อหมก และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น การล่องเรือชมธรรมชาติเป็น

อันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนความสวยงามของตลาดริมน้ำดอนหวายยังคงสภาพความเป็นธรรมชาติอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย

3. ปัจจัยกิจกรรมการท่องเที่ยว

ปัจจัยกิจกรรมการท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ รองลงมา คือ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการ และด้านกิจกรรมสืบสานประเพณีไทย ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

3.1 ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น อันดับแรก คือ ชอบกิจกรรมการเลือกซื้อสินค้า รองลงมา คือ ชอบกิจกรรมการให้อาหารปลา และชอบกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจด้วยการรับประทานอาหารเป็นอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนชอบกิจกรรมการล่องแพในแม่น้ำท่าจีนเป็นอันดับสุดท้าย

3.2 ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น อันดับแรก คือ ความต้องการนั่งเรือชมสวนผลไม้ รองลงมา คือ ความต้องการชมสวนการเกษตรของผู้ขายสินค้าเกษตร และความต้องการกิจกรรมการขี่จักรยานเที่ยวชมวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้านทางบกเป็นอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนความต้องการการตกปลาระหว่างการนั่งเรือท่องเที่ยวเป็นอันดับสุดท้าย

3.3 ด้านกิจกรรมสืบสานประเพณีไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น อันดับแรก คือ ความต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมตามเทศกาล ประเพณีที่สำคัญ เช่น การแต่งกายด้วยผ้าไทยในการมาร่วมกิจกรรมการสอนทำขนมไทยโบราณ รองลงมา คือ ความต้องการให้มีกิจกรรมต่างๆ ตามเทศกาลประเพณีที่ให้ประชาชนมาร่วมทำบุญ

4. ปัจจัยคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยว

ปัจจัยคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ด้าน อันดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรม รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความเข้าใจความเห็นอกเห็นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการตามลำดับ ส่วนด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น อันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความสวยงามโดดเด่นเป็นธรรมชาติ รองลงมา คือ ป้ายแสดงตำแหน่งสถานที่ต่างๆ แผนที่แหล่งท่องเที่ยวมีความเหมาะสม

4.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น อันดับแรก คือ การรักษาความลับสัญญาตามที่โฆษณาไว้ รองลงมา คือ การบริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับ

นักท่องเที่ยว และการบริการตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนความเชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจด้านท่องเที่ยวเป็นอันดับสุดท้าย

4.3 ด้านความเข้าใจความเห็นอกเห็นใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น อันดับแรก คือ การรับรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน รองลงมา คือ ความเต็มใจในการตอบคำถาม และความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวเป็นอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ

4.4 ด้านการตอบสนองความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ประเด็น อันดับแรก คือ การให้บริการอย่างรวดเร็ว รองลงมา คือ ความต่อเนื่องในการให้บริการเป็นอันดับ 2 ส่วนความเต็มใจที่จะให้บริการอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย

4.5 ด้านการให้ความมั่นใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ประเด็น อันดับแรก คือ ความสามารถในการให้บริการ รองลงมา คือ ความเพียงพอต่อการให้บริการ เป็นอันดับ 2 ส่วนความพร้อมที่จะให้บริการอย่างทันท่วงที และความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับ 3 และอันดับสุดท้าย

5. ความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอันดับแรก คือ การบอกเล่าประสบการณ์/ความประทับใจในทางบวกเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา คือ ถ้ามีเวลาจะกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายแห่งนี้ รวมถึงความประทับใจและความต้องการจะกลับมาท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำเป็นอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนการบอกเล่าถึงสิ่งดีๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายแห่งนี้แก่บุคคลรอบข้างเพื่อให้มาท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย

6. การทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐาน ส่วนประสมทางการตลาด กิจกรรมการท่องเที่ยว และคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยวส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย

การวิเคราะห์ปัจจัยดังกล่าวที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ปัจจัยทั้ง 15 ด้านที่นำมาศึกษาในการวิจัยนี้มี 7 ด้านที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยอันดับแรก คือ กิจกรรมสืบทอดประเพณีไทย (X_{20}) ความเป็นรูปธรรม (X_{21}) การให้ความมั่นใจ (X_{24}) ความเข้าใจความเห็นอกเห็นใจ (X_{25}) กิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการ (X_{19}) ลักษณะทางกายภาพ (X_{17}) และผลิตภัณฑ์ (แหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการ) (X_{11}) โดยปัจจัยทั้ง 7 ด้านดังกล่าวสามารถอธิบายการผันแปรตาม คือ ความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ร้อยละ 74.3

สมการในรูปคะแนนดิบคือ

$$\text{ความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย} = 0.392 + 0.275 (X_{20}) + 0.209 (X_{21}) + 0.165 (X_{24}) + 0.151 (X_{25}) + 0.086 (X_{19}) + 0.071 (X_{17}) + 0.069 (X_{11})$$

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแหล่งท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวาย ได้แก่ ผู้ประกอบการ คนที่อยู่ในพื้นที่ นักท่องเที่ยว และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 10 คน คณะผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ปรากฏผลดังนี้

1. ด้านส่วนประสมทางการตลาด

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (แหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการ) นักท่องเที่ยวให้ความเห็นว่า ชอบมาซื้ออาหารกลับไปรับประทาน เพราะตลาดริมน้ำดอนหวายมีของขายจำนวนมาก และมีหลากหลาย อีกทั้งยังถูกกว่าโดยเฉพาะของสด ผักสด นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าที่นำมาวางจำหน่าย แต่อย่างไรก็ตามตลาดริมน้ำดอนหวายยังไม่มีอาหารและผลิตภัณฑ์ฮาลาล สำหรับนักท่องเที่ยวที่เป็นมุสลิม เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวที่เป็นมุสลิมมาท่องเที่ยวค่อนข้างมากและต้องเตรียมอาหารมารับประทานเองซึ่งไม่สะดวก นอกจากนี้ภายในบริเวณตลาดริมน้ำดอนหวายมีที่นั่งพักผ่อนน้อย จุดพักผ่อนน้อย และเก้าอี้ในแพน้อย อีกทั้งยังไม่มีการจัดที่นั่งให้สวยงามเป็นระเบียบเพื่อชมธรรมชาติ ในทำนองเดียวกันยังไม่มีสถานที่ที่เหมาะสมที่เป็นที่เฉพาะสำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิม

1.2 ด้านราคา นักท่องเที่ยวให้ความเห็นว่า ตลาดริมน้ำดอนหวายไม่เก็บเงินคนที่มาเที่ยว ราคาสินค้าไม่แพง ราคาอาหารปกติ และ แต่ร้านอาหารบางร้าน โดยเฉพาะอาหารตามสั่งด้อยคุณภาพ และไม่อร่อย นอกจากนี้ยังไม่มีป้ายแสดงราคาสินค้าทุกร้าน

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวให้ความเห็นว่า ตลาดริมน้ำดอนหวายมีการประชาสัมพันธ์ขึ้นป้ายไว้ทำให้รับทราบข้อมูลต่างๆ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังช่วยประชาสัมพันธ์ด้วยการนำข้อมูลและภาพถ่ายไปลงใน Face ซึ่งจะมีการแชร์ต่อกัน อย่างไรก็ตามควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางมากขึ้น โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

1.4 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย นักท่องเที่ยวให้ความเห็นว่า สามารถเดินทางมาได้โดยสะดวก ระยะทางจากกรุงเทพมหานครมายังตลาดริมน้ำดอนหวายไม่ไกลมีที่จอดรถฟรี มีทางเข้าตลาดริมน้ำดอนหวายมีถึง 5 ทางด้วยกัน โดยเทศบาลพยายามปรับปรุงป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวดอนหวายให้นักท่องเที่ยวได้เห็นอย่างเด่นชัดมีจอ LCD ขนาดใหญ่บริเวณลานจอดรถ เป็นจุดสังเกต นอกจากนี้ตลาดริมน้ำดอนหวายมีการเปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุกวันและภายในบริเวณตลาดริมน้ำดอนหวายมีการจัดร้านค้าเป็นระเบียบไม่มีลำเส้น สามารถเดินซื้อได้อย่างสะดวก

1.5 ด้านบุคลากร นักท่องเที่ยวให้ความเห็นว่า พ่อค้า แม่ค้ามีอัธยาศัยดี มีการจัดเจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) มีกล้องวงจรปิด และยังมีป้อมตำรวจ มีศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ซึ่งมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ แก่นักท่องเที่ยว

1.6 ลักษณะทางกายภาพ นักท่องเที่ยวให้ความเห็นว่าสถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังพอใจที่ห้องน้ำสะอาด อย่างไรก็ตามควร

เพิ่มกล้องวงจรปิดบริเวณที่จอดรถและในตลาดให้มากขึ้นเพื่อความปลอดภัยในการจับจ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยว

2. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

2.1 กิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ นักท่องเที่ยวให้ความเห็นว่าชอบที่จะพาบุตรหลานมาเที่ยวเพื่อให้อาหารปลา ชอบมาทานอาหารและซื้อของ อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวชอบกิจกรรมการล่องเรือแต่การล่องเรือเพียงแค่ดูธรรมชาติไม่มีอะไรพิเศษ นอกจากนี้สามารถซื้ออาหารไปรับประทานบนเรือได้เท่านั้น

2.2 กิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการ นักท่องเที่ยวให้ความเห็นว่าต้องการข้ามฝั่งไปชมสวนเกษตร สวนผลไม้ เพื่อศึกษาวิธีการปลูก

2.3 กิจกรรมสืบสานประเพณีไทย นักท่องเที่ยวให้ความเห็นว่าควรมีกิจกรรมต่างๆตามเทศกาลประเพณีที่ให้ประชาชนมาร่วมทำบุญ และควรจัดให้นักท่องเที่ยวสามารถร่วมกิจกรรมการสอนทำขนมไทยโบราณ

3. คุณภาพบริการทางการท่องเที่ยว

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรม นักท่องเที่ยวให้ความเห็นว่าสภาพแวดล้อมภายในแหล่งท่องเที่ยวสวยงามเป็นธรรมชาติ แต่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงป้ายบอกทางมาตลาดริมน้ำดอนหวาย และผังแสดงตำแหน่งร้านค้ารวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในตลาดริมน้ำดอนหวาย

3.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ นักท่องเที่ยวให้ความเห็นว่าตลาดริมน้ำดอนหวายให้บริการตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวอีกทั้งยังให้บริการตามเวลาที่บอกกล่าวหรือแจ้งไว้กับนักท่องเที่ยว

3.3 ด้านการตอบสนองความต้องการ นักท่องเที่ยวให้ความเห็นว่ามีการให้บริการอย่างรวดเร็วและพอดำ แม่ขายเต็มใจที่จะให้บริการ

3.4 ด้านการให้ความมั่นใจ นักท่องเที่ยวให้ความเห็นว่าพ่อค้า แม่ค้าอัธยาศัยดี มีความพร้อมที่จะให้บริการ

3.5 ด้านความเข้าใจความเห็นอกเห็นใจ นักท่องเที่ยวให้ความเห็นว่า พ่อค้า แม่ค้า และเจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะตอบคำถามของนักท่องเที่ยว รวมถึงสามารถรับรู้ถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

ความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวให้ความเห็นว่าเมื่อกลับบ้านไปแล้วจะบอกเล่าประสบการณ์/ความประทับใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวให้คนใกล้ชิดได้รับรู้ หรือมีเวลาเมื่อใดก็จะมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายแห่งนี้

นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา คือ

1. ด้านแหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการ

1.1 ควรมีสะพานข้ามแม่น้ำท่าจีน เพื่อให้ นักท่องเที่ยวสามารถข้ามฝั่งไปชมสวนเกษตร สวนผลไม้ได้ โดยต้องได้รับความร่วมมือจากชาวสวน

1.2 ควรมีอาหารและผลิตภัณฑ์ฮาลาล สำหรับนักท่องเที่ยวที่เป็นมุสลิม

1.3 ร้านอาหารตามสั่งควรปรับปรุงรสชาติของอาหารให้อร่อยมากขึ้น

1.4 ควรให้ชาวสวนพายเรือมาขายของ เพราะนักท่องเที่ยวชอบซื้อของจากสวน และดูเป็นตลาดริมน้ำที่แสดงวิถีชีวิตไทยๆ อีกทั้งยังได้บรรยากาศที่ทำให้รู้สึกถึงการได้ซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรของชาวสวนแท้ๆ

1.5 ควรมีศาลา มีเต็นท์ มีซุ้ม หรือจุดพักผ่อน หลายๆ จุดเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถนั่งพักผ่อนได้นานๆ

1.6 เพิ่มปริมาณถังขยะในหลายๆจุด เนื่องจากมีถังขยะน้อยมาก

1.7 ควรจัดสถานที่ให้นักท่องเที่ยวสามารถถ่ายรูปได้ โดยควรจัดทำป้ายและเขียนป้ายให้ชัดเจนว่าตลาดริมน้ำดอนหวาย ซึ่งหากมีป้ายทุกคนจะมาถ่ายรูปบริเวณป้าย

1.8 ควรจัดทำป้ายต่างๆ เป็นภาษาอังกฤษ และภาษาจีน รวมถึงผลิตภัณฑ์ผัก ผลไม้ต่างๆ เพราะมีชาวต่างชาติมาเยือนจำนวนมาก

2. ด้านราคา ควรกำหนดให้มีป้ายติดราคาสินค้าทุกร้าน

3. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางมากขึ้น โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรมีป้ายบอกทางมาตลาดริมน้ำดอนหวาย โดยมีป้ายบอกทางเป็นระยะๆ ที่สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย และควรมีผังแสดงตำแหน่งร้านค้า ห้องน้ำ ถังขยะ ที่นั่งพักผ่อน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในตลาดริมน้ำดอนหวาย

5. ลักษณะทางกายภาพ

5.1 ควรสร้างที่จอดรถที่มีหลังคาคลุม และควรขยายที่จอดรถ

5.2 เพิ่มกล้องวงจรปิดบริเวณที่จอดรถและในตลาด ให้มากขึ้นเพื่อความปลอดภัยในการจับจ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยว

6. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการ

6.1 ควรมีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสามารถไปเยี่ยมชมสวนผักผลไม้ที่เป็นเกษตรอินทรีย์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ศึกษาวิธีการปลูกผักเกษตรอินทรีย์

6.2 ควรมีกิจกรรมต่างๆตามเทศกาลประเพณีที่ให้ประชาชนมาร่วมทำบุญ

6.3 ควรจัดให้นักท่องเที่ยวสามารถร่วมกิจกรรมการเรียนรู้การทำขนมไทยโบราณ

7. อื่นๆ ควรกำหนดบทลงโทษนักท่องเที่ยวที่ฝ่าฝืนให้อาหารนกบริเวณแพปลา

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปรายผลดังนี้

1. การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษาความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้ข้อค้นพบสำคัญ คือ

ความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยจะมีการบอกเล่าประสบการณ์/ความประทับใจในทางบวกเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว และหากมีเวลาจะกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายแห่งนี้ รวมถึงความประทับใจและความต้องการจะ

กลับมาท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจาก ตลาดริมน้ำดอนหวายเป็นตลาดเก่าแก่ที่อยู่ริมฝั่งแม่น้ำนครชัยศรี มีบรรยากาศร่มรื่นอีกทั้งยังคงสภาพความเป็นธรรมชาติ เป็นแหล่งรวมของอาหารหวาน คาว และพืช ผัก ผลไม้นานาชนิด สถานที่ตั้งอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ สามารถเดินทางมาท่องเที่ยว หรือพักผ่อนได้อย่างสะดวก ดังนั้นจึงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว และได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวตลอดมาสอดคล้องกับ Kotler (2000) และ Zeithaml & Bitner (2003) ได้ศึกษาผลที่ตามมาของคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหลังการซื้อพบว่า มีความสำคัญต่อพฤติกรรมความตั้งใจ ซึ่งมีทั้งทางลบและทางบวก พฤติกรรมความตั้งใจทางบวก ประกอบไปด้วย การบอกเล่าในสิ่งที่ดีเกี่ยวกับองค์การหรือแหล่งที่ให้บริการ การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ มีความตั้งใจที่จะใช้สินค้าหรือบริการเพิ่มขึ้น มีการซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการอีก ในทำนองเดียวกันยังสอดคล้องกับสมิต สัจฉกร (2546, หน้า 14 – 15) ซึ่งได้กล่าวถึงการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการเองและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ อันได้แก่ การระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการซ้ำอีก การเกิดความประทับใจที่ดีไปอีกนาน และมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 ที่กล่าวว่ามีความประทับใจและต้องการจะกลับมาท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำ นอกจากนี้เมื่อกลับบ้านไปแล้วจะบอกเล่าประสบการณ์/ความประทับใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวให้คนใกล้ชิดได้รับรู้ และสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 ที่กล่าวว่าเมื่อใดก็จะมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายแห่งนี้

2. การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษาบุพปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้ข้อค้นพบสำคัญ ดังนี้

จากการวิจัยพบว่าบุพปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยมี 7 ปัจจัย คือ กิจกรรมสันทนาการประเพณีไทย ความเป็นรูปธรรม การให้ความมั่นใจ ความเข้าใจความเห็นอกเห็นใจ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการ ลักษณะทางกายภาพ และผลิตภัณฑ์ (แหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการ) ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ตามเทศกาล หรือประเพณีที่ทางตลาดริมน้ำดอนหวายจัดขึ้น นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวพอใจกับสภาพแวดล้อมที่ยังคงความเป็นธรรมชาติ สวยงาม และร่มรื่น พ่อค้า แม่ขายมีความสามารถในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว อีกทั้งยังรับรู้ถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังมีความต้องการให้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ การให้ความสำคัญกับลักษณะทางกายภาพของสถานที่ท่องเที่ยวอันได้แก่ความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงตัวผลิตภัณฑ์ ซึ่งก็คือ แหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการ

ปัจจัยด้านกิจกรรมสันทนาการประเพณีไทยที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ ความต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมตามเทศกาล ประเพณีที่สำคัญ เช่น การแต่งกายด้วยผ้าไทยในการมาร่วมกิจกรรมการสอนทำขนมไทยโบราณ และต้องการให้มีกิจกรรมต่างๆ ตามเทศกาลประเพณีที่ให้ประชาชนมาร่วมทำบุญ ทั้งนี้เพราะกระแสนิยมของนักท่องเที่ยวในการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมและวิถีชีวิตความเป็นอยู่ดั้งเดิมของชุมชน โดยนักท่องเที่ยวต้องการมีส่วนร่วมกับชุมชนในการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ได้รับความสุข ได้พักผ่อน

ได้รับความเพลิดเพลิน ความสนุกสนาน ความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ที่นอกเหนือจากการมาเลือกซื้อสินค้าแล้วกลับบ้าน สอดคล้องกับสถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมการท่องเที่ยว (อ้างถึงในปิยวรรณ คงประเสริฐ, 2551) ซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบที่สำคัญของการท่องเที่ยวไว้ประการหนึ่งคือ กิจกรรมการท่องเที่ยวและกิจกรรมนันทนาการซึ่งอาจนับได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในยุคปัจจุบันเพราะการท่องเที่ยวมิได้หมายความว่าเพียงแค่การเดินทางไปชมโบราณสถาน อนุสาวรีย์ หรือความงดงามของธรรมชาติเท่านั้น แต่ยังเป็นการทำนักท่องเที่ยวได้มีโอกาสทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นประสบการณ์ที่คงอยู่ในความทรงจำของนักท่องเที่ยวและกิจกรรมดังกล่าวมักก่อให้เกิดการกระจายรายได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเบญจา จันท (2545) ซึ่งศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาตลาดคอนวอย อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยผลการศึกษาให้นักท่องเที่ยวได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีกิจกรรมอื่นๆเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมต่างๆตามเทศกาลประเพณีที่ให้ประชาชนทั่วไปได้มาร่วมทำบุญอีกทั้งยังเป็นกิจกรรมที่สามารถให้นักท่องเที่ยวได้เข้าไปมีส่วนร่วม เช่นการแต่งกายด้วยผ้าไทย ในการมาร่วมกิจกรรมการสอนทำขนมไทยโบราณ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 ที่เสนอแนะให้มีกิจกรรมต่างๆตามเทศกาลประเพณีที่ให้ประชาชนมาร่วมทำบุญและควรจัดให้นักท่องเที่ยวสามารถร่วมกิจกรรมการสอนทำขนมไทยโบราณ

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมนับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำคอนวอยซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามโดดเด่นเป็นธรรมชาติและป้ายแสดงตำแหน่งสถานที่ต่างๆ แผนที่แหล่งท่องเที่ยวมีความเหมาะสม โดยสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามโดดเด่นนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการเดินทางมาท่องเที่ยว สอดคล้องกับมิลล์ และเมอร์ริสัน (Mill & Morrison, 1992) ซึ่งกล่าวว่าแหล่งท่องเที่ยวจะประกอบไปด้วยสิ่งดึงดูดใจในด้านความสวยงาม ความน่าประทับใจ รวมถึงปัจจัยพื้นฐานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบการสื่อสารและสาธารณูปโภค การขนส่ง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับสถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมการท่องเที่ยว (อ้างถึงในปิยวรรณ คงประเสริฐ, 2551) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการท่องเที่ยว ประการหนึ่ง ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวซึ่งนับเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูงสุดของการเดินทาง เพราะเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวนั้นอาจเป็นแหล่งธรรมชาติที่มีความโดดเด่นหรือแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวตามชนบทเพื่อสัมผัสวิถีชีวิตชาวบ้าน เรียนรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนโบราณสถานยุคเก่าแก่ก่อนประวัติศาสตร์ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสืบทติ อันทะไชย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาจัดการตลาดท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์แบบบูรณาการเพื่อความยั่งยืนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ป้ายแสดงตำแหน่งสถานที่ต่างๆ แผนที่แหล่งท่องเที่ยว เป็นต้นมีความเหมาะสม สภาพแวดล้อมภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความสวยงาม โดดเด่นเป็นธรรมชาติ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 ซึ่งได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในแหล่งท่องเที่ยวสวยงามเป็นธรรมชาติ และมีการให้บริการอย่างรวดเร็ว

ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการและความเพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากบรรดาพ่อค้า แม่ขาย มีอัธยาศัยดีให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเป็นกันเอง นักท่องเที่ยวสามารถเดินเลือกซื้อสินค้าได้ตามความต้องการ มีการผลิตสินค้าที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว โดยมีสินค้าหลากหลายประเภท เช่นอาหารคาว ขนมหวานหรือขนมไทย ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ของที่ระลึกสำหรับซื้อฝาก เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ มีการเปิดให้บริการทุกวัน สอดคล้องกับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการของกนกพร ลีลาเทพินทร์ และคณะ (2554) และศิริพร วิษณุหมิมาชัย (2557) ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าผู้ให้บริการแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการมีความรู้ในงานที่ให้บริการ มีความสามารถและทักษะในการให้บริการ โดยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีกิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของปณวัฒน์ อุทัยเลิศ (2551) ศึกษาเรื่องการจัดการธุรกิจชุมชนของตลาดริมน้ำดอนหวาย ตำบลบางระทิก อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าการประกอบธุรกิจชุมชน มีสินค้าทางภูมิปัญญาพื้นบ้านที่มีอยู่ในท้องถิ่น มีการควบคุมคุณภาพและตรวจสอบสินค้า มีการผลิตสินค้าที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด และสอดคล้องกับงานวิจัยของชลลดา มงคลวนิช (2556) ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ตลาดน้ำในสายตาของเยาวชนไทย ผลการศึกษาพบว่าลักษณะของตลาดน้ำมีสินค้าประเภทขนมหวานหรือขนมไทย ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ของที่ระลึกสำหรับซื้อฝากและต้องการให้มีการเปิดบริการทุกวันนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 5 และ 7 ที่กล่าวว่า สิ่งที่น่าสนใจ คือ พ่อค้า แม่ค้าอัธยาศัยดี มีความพร้อมที่จะให้บริการ มีการผลิตสินค้าที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังสถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ

ปัจจัยด้านความเข้าใจความเห็นอกเห็นใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ การรับรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันและความเต็มใจในการตอบคำถาม ทั้งนี้เนื่องจากทางไวยาวัจกรวัดดอนหวายได้มีการจัดประชุมพ่อค้า แม่ค้า ให้มีมารยาทที่ดีโดยหากมีการร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวจะมีการดำเนินการทันที เพราะมีการทำสัญญาปีต่อปี สอดคล้องกับกนกพร ลีลาเทพินทร์ และคณะ (2554) และศิริพร วิษณุหมิมาชัย (2557) ซึ่งได้กล่าวเกี่ยวกับความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการว่าเป็นการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันออกไปของผู้รับบริการในแต่ละคน โดยให้ความสนใจลูกค้าเป็นส่วนตัว ให้บริการอย่างเอาใจใส่ ถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญและเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า อีกทั้งยังสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 ซึ่งกล่าวว่ามีการให้บริการตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวรวมถึงการให้ความสนใจแก่ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวที่มาซื้อสินค้าเป็นอย่างดี อีกทั้งยังให้บริการตามเวลาที่บอกกล่าวหรือแจ้งไว้กับนักท่องเที่ยว

ปัจจัยด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ นักท่องเที่ยวต้องการนั่งเรือชมสวน

ผลไม้ และนักท่องเที่ยวต้องการชมสวนการเกษตรของผู้ขายสินค้าเกษตร ทั้งนี้เพราะกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของแหล่งท่องเที่ยวที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้พักผ่อนหย่อนใจ ได้แสดงออก หรือได้รับความรู้ ซึ่งกิจกรรมการท่องเที่ยวอาจนับได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในยุคปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจา จันทร (2545) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาตลาดดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยผลการศึกษาให้นักท่องเที่ยวได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีกิจกรรมอื่นๆเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็น การขี่จักรยานพาชมวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้านทางบก การนำเที่ยวชมสวนการเกษตรของผู้ขายสินค้าเกษตร การนั่งเรือชมสวนผลไม้ การล่องแพในแม่น้ำท่าจีน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8 ที่กล่าวว่า ต้องการชมสวนเกษตร เพราะต้องการศึกษาการทำการเกษตรอินทรีย์

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ ห้องสุขามีความสะอาดและสะดวกสบาย รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านอาหาร/เครื่องดื่มมีความสะอาดปลอดภัยและเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เพราะห้องสุขาเป็นเรื่องของความสะอาดและสุขอนามัยที่แหล่งท่องเที่ยวต้องให้ความสำคัญ นอกจากนี้สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร/เครื่องดื่ม จะต้องสามารถหาซื้อได้โดยสะดวก มีความปลอดภัยในการรับประทานรวมถึงต้องเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว ซึ่งลักษณะทางกายภาพดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของบริการที่นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) และชนานาถ พูลผล (2557) ได้อธิบายถึงส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพว่าหมายถึง การพัฒนารูปแบบการให้บริการสามารถทำได้โดยการสร้างคุณภาพโดยรวมหรือต้องแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการโดยผ่านการให้หลักฐานที่สามารถมองเห็นได้เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าโดยสามารถทำให้มองเห็นภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 ซึ่งได้กล่าวว่า ลักษณะทางกายภาพนั้นจะเห็นได้ว่าห้องสุขาจะมีความสะอาดเพราะได้มีการของบประมาณจากท่องเที่ยวจังหวัดโดยได้บรรจุไว้เป็นแผนระยะยาว

ผลิตภัณฑ์ (แหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการ) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ ร้านอาหารสะอาดมีอาหารให้เลือกหลากหลายอาหารมีความเป็นเอกลักษณ์เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวและสร้างชื่อเสียงให้กับตลาดริมน้ำดอนหวาย เช่น เป็ดพะโล้ ขนมไทย ห่อหมก ทั้งนี้เพราะตลาดริมน้ำดอนหวายมีอาหารหวานคาวหลากหลายชนิด ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกเดินทางท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายเพื่อมาซื้ออาหาร และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ชอบตลาดริมน้ำดอนหวายและจะกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีก สอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) ชนานาถ พูลผล (2557) ที่ได้อธิบายถึงส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการว่าเป็นสิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วยสิ่งที่สัมผัสได้และสัมผัสไม่ได้ เช่น บรรจุภัณฑ์ ราคา คุณภาพ ตราสินค้า บริการและชื่อเสียงของผู้ขายโดยผลิตภัณฑ์จะต้องมีอรรถประโยชน์ (utility) มีคุณค่า (value) ในสายตาของลูกค้า อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kotler & Hellier (2003) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำผลการศึกษาพบว่าความชอบใน

ตราสินค้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำของลูกค้า ความชอบในตราสินค้าเป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในคุณค่าความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, 5, 6, 7, 8 และ 9 ซึ่งได้กล่าวว่าตลาดริมน้ำดอนหวายมีของขายจำนวนมากและมีหลากหลายให้เลือกจับจ่าย เช่น อาหารคาว ขนมหวานหรือขนมไทย ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น และของที่ระลึกสำหรับซื้อฝากเช่นอาหารคาว ขนมหวานหรือขนมไทย ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น และของที่ระลึกสำหรับซื้อฝาก โดยอาหารที่เป็นเอกลักษณ์และเป็นที่รู้จักคือเป็ดพะโล้

สำหรับปัจจัยอีก 8 ด้านที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยครั้งนี้ ได้แก่ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการด้านบุคลากร ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองความต้องการนั้น พบว่า ในด้านราคานั้นราคาสินค้าสอดคล้องกับคุณภาพของสินค้า และราคาอาหารเหมือนปกติทั่วไปคือมีทั้งราคาถูกและราคาแพงโดยสินค้าที่มีราคาแพงเป็นเพราะสินค้าบางอย่างผู้ขายรับมาขายต่อจึงบวกกำไรทำให้ราคาแพงขึ้น ดังนั้นด้านราคาจึงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาดไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยนั้นเป็น เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะรู้จักตลาดริมน้ำดอนหวายเป็นอย่างดี ตลาดริมน้ำดอนหวายมีชื่อเสียงในเรื่องของอาหารการกิน นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังมีการถ่ายภาพเป็นที่ระลึกและมีการส่งต่อภาพและให้ความเห็นเกี่ยวกับตลาดริมน้ำดอนหวายไปยังสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับตลาดริมน้ำดอนหวายเป็นอย่างดี ดังนั้นการส่งเสริมการตลาดจึงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยนั้นเป็น เพราะตลาดริมน้ำดอนหวายนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมาเที่ยวได้จากหลายเส้นทางซึ่งมีความสะดวก สบาย และปลอดภัยในการเดินทาง นอกจากนี้การจัดพื้นที่ร้านค้ายังกว้างขวางถูกสุขลักษณะ สะดวกต่อการชมสินค้า เพราะมีผู้ดูแลคอยเดินตรวจเพื่อมิให้ร้านค้ารุกล้ำทางเดิน นอกจากนี้ยังมีการทำสัญญากับพ่อค้า แม่ค้าปีต่อปีหากมีการฝ่าฝืนก็จะไม่ต่อสัญญาให้ค้าขายได้ต่อไป ดังนั้นด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจึงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย สำหรับด้านกระบวนการที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยนั้นเป็นเพราะนักท่องเที่ยวสามารถเที่ยวชมตลาดริมน้ำดอนหวายได้โดยง่าย ไม่มีขั้นตอนยุ่งยากและไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมใดๆ ดังนั้นด้านกระบวนการจึงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนด้านบุคลากรที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยนั้นเป็นเพราะบุคลากรมีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสุภาพในการให้บริการ อีกทั้งยังให้ความสนใจแก่นักท่องเที่ยวที่มาซื้อสินค้าที่อยู่แล้ว โดยทางวัดมีการจัดประชุมพ่อค้า แม่ค้า อย่างต่อเนื่อง มีการกำชับเรื่องมารยาทที่ดีทั้งนี้หากมีการร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวจะมีการดำเนินการทันทีเพราะมีการทำสัญญาปีต่อปี ดังนั้นด้านบุคลากรจึงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ในส่วนของด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยนั้นเป็นเพราะ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมการเลือกซื้อสินค้า กิจกรรมการให้อาหารปลาหรือกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจด้วยการรับประทาน

อาหารนั้นเป็นกิจกรรมปกติทั่วไปที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำหรือตลาดริมน้ำ โดยกิจกรรมดังกล่าวมีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่ที่แตกต่างกัน คือ ตลาดริมน้ำดอนหวายมีภาพลักษณ์ของตลาดโบราณ เพราะบรรยากาศของตัวอาคารร้านค้าเป็นเรือนไม้เก่า มีช่องทางเดินแคบๆ ทำให้เห็นบรรยากาศเก่าๆ โบราณซึ่งจะดูลงในสายตาของนักท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการคือการนั่งเรือชมสวนผลไม้ที่นักท่องเที่ยวสามารถไปเยี่ยมชมสวนผัก ผลไม้ที่เป็นเกษตรอินทรีย์ เพื่อศึกษาวิธีการปลูกของชาวสวนได้ ดังนั้นด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ส่วนประเด็นด้านความเชื่อถือว่าว่างใจที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยนั้นเป็นเพราะตลาดริมน้ำดอนหวายมีการรักษาค่านิยมสัญญาตามที่โฆษณาไว้ มีการให้บริการโดยเปิด-ปิดตามเวลาที่ได้แจ้งไว้กับนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังให้บริการตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ตลาดริมน้ำดอนหวายยังมีการพัฒนาปรับปรุง พัฒนาสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงการให้บริการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง จนนักท่องเที่ยวให้ความไว้วางใจใจมาอย่างยาวนาน ดังนั้นความเชื่อถือว่าว่างใจจึงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย สำหรับด้านการตอบสนองความต้องการที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยนั้นเป็นเพราะ พ่อค้า แม่ขายมีการให้บริการอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังมีความต่อเนื่องในการให้บริการ

แนวทางในการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาด และการพัฒนาคุณภาพบริการของแหล่งท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวาย

จากผลการศึกษาพบปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย และจากทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดและการพัฒนาคุณภาพบริการของแหล่งท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายสามารถดำเนินการได้ดังนี้

การพัฒนาส่วนประสมทางการตลาด

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ นั้น บริเวณสถานที่จอดรถควรสร้างที่จอดรถที่มีหลังคาคลุมเพื่อกันแดด กันฝน และควรขยายที่จอดรถให้เพียงพอแก่ความต้องการเนื่องจากในวันหยุดสุดสัปดาห์หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่จอดรถจะไม่เพียงพอ นอกจากนี้ควรเพิ่มกล้องวงจรปิดบริเวณที่จอดรถและในตลาดให้มากขึ้นเพื่อความปลอดภัยในการจับจ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยว

2. ด้านผลิตภัณฑ์ (แหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการ) ผู้ประกอบการต้องดูแลร้านอาหารให้สะอาดอยู่เสมอ เนื่องจากตลาดริมน้ำดอนหวายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมาซื้ออาหารรับประทานเพราะมีอาหารทั้งคาว หวานรวมทั้งผัก ผลไม้ มีให้เลือกหลากหลาย และปัจจุบันนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความสะอาดและความปลอดภัยของอาหารที่จำหน่ายเป็นอย่างมาก

การพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว

1. ด้านกิจกรรมสืบสานประเพณีไทย นักท่องเที่ยวต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมตามเทศกาล ประเพณีที่สำคัญ เช่น การแต่งกายด้วยผ้าไทยในการมาร่วมกิจกรรมการสอนทำขนมไทย

โบราณ นอกจากนี้ยังต้องการให้มีกิจกรรมต่างๆตามเทศกาลประเพณีที่ให้ประชาชนมาร่วมทำบุญ ซึ่งกิจกรรมต่างๆ ดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวอีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจระดับท้องถิ่น

2. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการ นักท่องเที่ยวต้องการนั่งเรือชมสวนผลไม้และต้องการชมสวนการเกษตรของผู้ขายสินค้าเกษตร ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของนักท่องเที่ยวแต่ละคนแต่ละกลุ่ม โดยกิจกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าวต้องไม่ทำให้เกิดความเสียหายต่อสวนเกษตร

การพัฒนาคุณภาพบริการของแหล่งท่องเที่ยวตลาดริมน้ำ ดอนหวาย

1. ด้านความเป็นรูปธรรม ตลาดริมน้ำดอนหวายต้องรักษาสภาพแวดล้อมภายในแหล่งท่องเที่ยวให้มีความสวยงามโดดเด่นเป็นธรรมชาติ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวได้ให้ทัศนะว่าควรจัดรูปแบบร้านค้าให้มีความเก่าแก่เหมือนสมัยก่อนที่เป็นตลาดโบราณ ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนิยมท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Nostalgia tourism) ไปกับภาพวิถีชีวิตของคนในยุคก่อนที่ปัจจุบันหาชมได้ยาก ดังนั้นจึงต้องการให้ตลาดริมน้ำดอนหวายมีความหมายที่สื่อถึงวิถีชีวิตหรือชุมชนในอดีต นอกจากนี้ตลาดริมน้ำดอนหวายต้องควรจัดทำป้ายบอกทางมาตลาดริมน้ำดอนหวายเป็นระยะๆ ที่สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย และควรมีผังแสดงตำแหน่งร้านค้า ห้องน้ำ ถึงขยะ ที่นั่งพักผ่อน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในตลาดริมน้ำดอนหวาย

2. ด้านการให้ความมั่นใจ ตลาดริมน้ำดอนหวายมีความสามารถในการให้บริการและมีความเพียงพอต่อการให้บริการ โดยนักท่องเที่ยวประทับใจพ่อค้า แม่ค้าที่มีอัธยาศัยดี มีความพร้อมที่จะให้บริการ อย่างไรก็ตามควรหาผู้ประกอบการร้านอาหารและมีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาลาสำหรับนักท่องเที่ยวที่เป็นมุสลิมเพื่อให้นักท่องเที่ยวมุสลิมสามารถบริโภคอาหารได้อย่างมั่นใจ นอกจากนี้ผู้ประกอบการในตลาดริมน้ำดอนหวายควรปรับปรุงในเรื่องของความพร้อมที่จะให้บริการอย่างทันท่วงที โดยเฉพาะในวันหยุดสุดสัปดาห์หรือวันนักขัตฤกษ์ที่มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการจำนวนมาก อาจทำให้บริการล่าช้า ดังนั้นจึงควรเพิ่มจำนวนพนักงานในวันดังกล่าวเพื่อให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว

3. ด้านความเข้าใจความเห็นอกเห็นใจนั้น ผู้ประกอบการต้องรับรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันโดยต้องสามารถส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว มีการเตรียมพร้อมสำหรับการเป็นเจ้าบ้านที่ดี นอกจากนี้ผู้ประกอบการร้านค้าต้องเต็มใจที่จะตอบคำถามของนักท่องเที่ยวด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และไมตรีจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใส่ใจ เพื่อสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

การถ่ายทอดความรู้จากการดำเนินงานวิจัยเรื่อง บุพปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย (ณ ศาลาการเปรียญ วัดดอนหวาย (ตลาดริมน้ำดอนหวาย) นครปฐม)

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการถ่ายทอดความรู้แก่ชาวชุมชนตลาดริมน้ำดอนหวายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบุพปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาว

ไทย และแนวทางในการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดและการพัฒนาคุณภาพบริการของแหล่งท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2559 ระหว่างเวลา 13.00 - 15.00 น. ณ ศาลาการเปรียญ วัดดอนหวาย (ตลาดริมน้ำดอนหวาย) นครปฐม ซึ่งท่านเจ้าอาวาสวัดดอนหวายได้ให้ความอนุเคราะห์ให้คณะผู้วิจัยได้ทำการถ่ายทอดความรู้แก่ชาวชุมชนตลาดริมน้ำดอนหวาย และชาวชุมชนตลาดริมน้ำดอนหวาย ซึ่งเป็นผู้ประกอบการค้าขายในตลาดริมน้ำดอนหวายได้ให้ความร่วมมือรับการถ่ายทอดความรู้เป็นอย่างดี โดยสรุปประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการถ่ายทอดความรู้แก่ชาวชุมชนตลาดริมน้ำดอนหวาย ดังนี้

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพหลักรับจ้างทั่วไป/งานอิสระ รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว คือ มาด้วยตนเอง พาหนะที่ใช้ในการท่องเที่ยว คือ รถยนต์ส่วนตัว ช่วงเวลาที่เดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุด คือ วันหยุดสุดสัปดาห์ เหตุผลที่ท่านเลือกเดินทางท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวาย คือ มาซื้ออาหาร

ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ ตามลำดับดังนี้

ด้านส่วนประสมทางการตลาด

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ความสะดวกในการมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวาย รองลงมา คือ การจัดการพื้นที่ร้านค้ามีความกว้างขวาง ถูกสุขลักษณะ สะดวกต่อการเดินชมสินค้า
2. ด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพต่อนักท่องเที่ยว
3. ด้านกระบวนการ ได้แก่ มีความเหมาะสมในการเข้ามาเยี่ยมชมตลาดริมน้ำดอนหวาย เพราะไม่จุกจิก ไม่มีการเก็บสตางค์จากนักท่องเที่ยว
4. ด้านลักษณะทางกายภาพ ห้องสุขามีความสะอาด และสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านอาหาร/เครื่องดื่มมีความสะอาดปลอดภัยและเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว
5. ด้านราคา ได้แก่ มีความคุ้มค่าในการมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวาย
6. ด้านการส่งเสริมการตลาด มีสื่อประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต เพราะนักท่องเที่ยวมักจะลง Face และแชร์ต่อๆ กัน
7. ด้านผลิตภัณฑ์ (แหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการ) ร้านอาหารสะอาดมีอาหารให้เลือกหลากหลาย รองลงมา คือ อาหารมีความเป็นเอกลักษณ์เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวและสร้างชื่อเสียงให้กับตลาดริมน้ำดอนหวาย เช่น เป็ดพะโล้ ขนมไทย และห่อหมก เป็นต้น

ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

1. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ นักท่องเที่ยวชอบกิจกรรมการเลือกซื้อสินค้า และกิจกรรมการให้อาหารปลา
2. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการ นักท่องเที่ยวต้องการนั่งเรือชมสวนผลไม้ ต้องการชมสวนการเกษตรของผู้ขายสินค้าเกษตร

ด้านกิจกรรมสืบสานประเพณีไทย

ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมตามเทศกาล ประเพณีที่สำคัญ เช่น การแต่งกายด้วยผ้าไทย ในการมาร่วมกิจกรรมการสอนทำขนมไทยโบราณ ต้องการให้มีกิจกรรมต่างๆ ตามเทศกาลประเพณีที่ ให้ประชาชนมาร่วมทำบุญ

ด้านคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยว

1. ด้านความเป็นรูปธรรม ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความสวยงามโดดเด่นเป็นธรรมชาติ
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ได้แก่ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามที่โฆษณาไว้
3. ด้านความเข้าใจความเห็นอกเห็นใจ ได้แก่ การรับรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน
4. ด้านการตอบสนองความต้องการ ได้แก่ การให้บริการอย่างรวดเร็ว
5. ด้านการให้ความมั่นใจ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ

ความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย

1. นักท่องเที่ยวจะบอกเล่าประสบการณ์/ความประทับใจในทางบวกเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว
2. นักท่องเที่ยวมีเวลาจะกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายแห่งนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย

บุพปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย

1. ด้านกิจกรรมสืบสานประเพณีไทย โดยมีส่วนร่วมในกิจกรรมตามเทศกาล ประเพณีที่สำคัญ เช่น การแต่งกายด้วยผ้าไทยในการมาร่วมกิจกรรมการสอนทำขนมไทยโบราณ ต้องการให้มีกิจกรรมต่างๆ ตามเทศกาลประเพณีที่ให้ประชาชนมาร่วมทำบุญ
2. ด้านความเป็นรูปธรรม สภาพแวดล้อมภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความสวยงามโดดเด่นเป็นธรรมชาติ
3. ด้านการให้ความมั่นใจ คือ ความสามารถในการให้บริการ
4. ด้านความเข้าใจความเห็นอกเห็นใจ คือการรับรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน
5. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการ คือ นักท่องเที่ยวต้องการนั่งเรือชมสวนผลไม้ ต้องการชมสวนการเกษตรของผู้ขายสินค้าเกษตร
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ห้องสุขามีความสะอาดและสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านอาหาร/เครื่องดื่มมีความสะอาดปลอดภัยและเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว
7. ด้านผลิตภัณฑ์ (แหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการ) ได้แก่ ร้านอาหารสะอาดมีอาหารให้เลือกหลากหลาย รองลงมาคืออาหารมีความเป็นเอกลักษณ์เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวและสร้างชื่อเสียงให้กับตลาดริมน้ำดอนหวาย เช่น เป็ดพะโล้ ขนมไทย และห่อหมก เป็นต้น

สิ่งที่นักท่องเที่ยวประทับใจ

1. ตลาดเปิดทุกวัน ราคาสินค้าไม่แพง ราคาอาหารปกติ ผักสด สะอาด นอกจากนี้ยังไม่จุกจิก ไม่เก็บเงินคนมาเที่ยว
2. ตลาดน้ำที่มีการจัดร้านค้าเป็นระเบียบไม่มีลำเส้น สามารถเดินซื้อได้อย่างสะดวก
3. แม่ค้าอัธยาศัยดี คนสวนมาขายเอง ไม่อยากได้คนนอกเพราะขอซื้อของสวนมากกว่า
4. ห้องน้ำสะอาด

ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว

1. นักท่องเที่ยวมุสลิม ต้องการอาหารและผลิตภัณฑ์ฮาลาล ซึ่งนักท่องเที่ยวมุสลิมที่มาท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องเตรียมอาหารมารับประทานเองจึงไม่สะดวก นอกจากนี้ยังต้องการสถานที่ละหมาดที่เป็นที่เฉพาะที่ไม่ได้อยู่ในบริเวณวัด
2. ร้านอาหารบางร้านอาหาร โดยเฉพาะอาหารตามสั่งด้วยคุณภาพ ไม่อร่อย
3. การล่องเรือแค่อุทยานชาติไม่มีอะไรพิเศษ เพียงแค่ซื้ออาหารไปรับประทานบนเรือได้เท่านั้น
4. ที่นั่งพักผ่อนน้อย จุดพักคอยน้อย เก้าอี้ในแพน้อยไม่มีการจัดที่นั่งให้สวยงามเป็นระเบียบเพื่อชมธรรมชาติ
5. ควรสร้างที่จอดรถที่มีหลังคาคลุม และขยายที่จอดรถ โดยที่จอดรถควรอยู่ใกล้ๆถึงแม้จะเสียค่าใช้จ่ายก็สามารถรับได้
6. ต้องการให้มีป้ายติดราคาสินค้าทุกร้านบางครั้งสอบถามราคาและไม่ซื้อ พ่อค้าแม่ค้าจะชักสีหน้าและแสดงอาการไม่พอใจ
7. ควรมีป้ายและผังแสดงตำแหน่งร้านค้าในจุดต่างๆ เพราะนานๆมาเที่ยวจะจำร้านเดิมที่ต้องการซื้อไม่ค่อยได้

อย่างไรก็ตามจากการถ่ายทอดข้อมูลข้างต้น ไวยาวัจกรวัดดอนหวายและชาวชุมชนตลาดริมน้ำดอนหวายได้นำความรู้ที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนาส่วนประสมทางการตลาด กิจกรรมการท่องเที่ยว และคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวซ้ำและบอกต่อสิ่งดีๆ แก่บุคคลใกล้ชิดต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการทบทวนวรรณกรรมและรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพเกี่ยวกับบุพปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวายซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยนั้น คณะผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ภาครัฐควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำป้ายบอกทางมายังแหล่งท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวาย โดยเฉพาะป้ายบอกทางบริเวณทางโลตัสควรเป็นป้ายขนาดใหญ่ ชัดเจนเป็นจุดเด่นที่สะดุดตานอกจากนี้ควรมีป้ายบอกทางเป็นระยะๆ ที่สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย

1.2 ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดสร้างที่จอดรถที่มีหลังคาคลุม และขยายพื้นที่จอดรถ รวมถึงเพิ่มกล้องวงจรปิดบริเวณที่จอดรถและในตลาด นอกจากนี้ควรมีแนวทางเดินที่มีหลังคาคลุมจากที่จอดรถเข้าสู่ตลาด เพื่อป้องกันแสงแดดและฝนให้กับนักท่องเที่ยว

1.3 ภาครัฐควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดสร้างศาลา เตินท์ หรือซุ้มในหลายๆจุด เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถนั่งพักผ่อนได้ตามอัธยาศัย นอกจากนี้ควรจัดทำแผนที่แสดงตำแหน่งร้านค้า ห้องน้ำ ถึงขยะ และที่นั่งพักผ่อน เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาของนักท่องเที่ยว

1.4 ภาครัฐและผู้เกี่ยวข้องควรร่วมมือกันในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการ เพื่อเป็นการดึงดูดใจนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ควรมีกิจกรรมต่างๆตามเทศกาลประเพณีที่ประชาชนมาร่วมทำบุญ รวมถึงควรสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ให้นักท่องเที่ยวเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การสอนทำขนมไทยโบราณ เป็นต้น

1.5 ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการประชาสัมพันธ์งานหรือกิจกรรมต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบผ่านทางเว็บไซต์ หรือ Face book ของตลาดริมน้ำดอนหวาย

2) ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการในตลาดริมน้ำดอนหวาย

2.1 ผู้ประกอบการร้านค้าควรจัดรูปแบบร้านค้าให้มีความเก่าแก่เหมือนสมัยก่อนที่เป็นตลาดโบราณที่มีความหมายที่สื่อถึงวิถีชีวิตหรือชุมชนในอดีต และควรปรับปรุงคุณภาพและรสชาติของอาหารให้อร่อยมากขึ้น

2.2 ควรมีผู้ประกอบการอาหารและผลิตภัณฑ์ฮาลาล สำหรับนักท่องเที่ยวที่เป็นมุสลิม เพื่อให้นักท่องเที่ยวมุสลิมสามารถบริโภคอาหารได้อย่างมั่นใจ

2.3 ผู้ประกอบการทุกร้านค้าควรติดป้ายราคาสินค้าทุกร้าน และควรมีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างทันท่วงที โดยเฉพาะในวันหยุดสุดสัปดาห์หรือวันนักขัตฤกษ์ที่มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในโอกาสต่อไปควรพิจารณาศึกษาตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย เช่น ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ความพึงพอใจ แรงจูงใจทางการท่องเที่ยว ความคุ้นเคยต่อแหล่งท่องเที่ยวและคุณค่าที่รับรู้จากการท่องเที่ยว เพราะตัวแปรดังกล่าวในงานวิจัยอื่นๆ มีผลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว

2. การศึกษาในโอกาสต่อไปควรทำการศึกษาความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการในแหล่งท่องเที่ยวตลาดริมน้ำดอนหวาย

3. การศึกษาในโอกาสต่อไปควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพการให้บริการของตลาดน้ำอื่นๆ เพื่อพิจารณาว่าผลการวิจัยมีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร