

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยว
ของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

อรุณี ธรรมคุณ

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (คหกรรมศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน)

ปีการศึกษา 2550

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF TOURISTS REGARDING
TOURISM MANAGEMENT AT KOH KRET COMMUNITY,
PAK KRET DISTRICT, NONTHABURI PROVINCE

ARRUNEE THOHMMAKHON

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
(HOME ECONOMICS FOR COMMUNITY DEVELOPMENT)

2007

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการ
ท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ชื่อผู้เขียน นางอรุณี ธรรมคุณ

คณะ ศึกษาศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

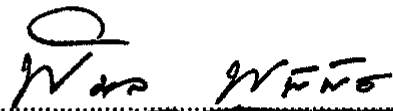
รองศาสตราจารย์อนุกุล พลศิริ

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันดี ไทยพานิช

รองศาสตราจารย์จารี ทองคำลิ่ง

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุพิพิธ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



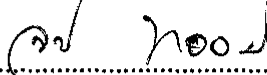
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์อนุกุล พลศิริ)



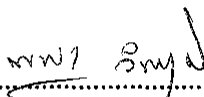
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันดี ไทยพานิช)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์จารี ทองคำลิ่ง)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์พูนศิริ วัจนะภูมิ)

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 30-50 ปี การศึกษา ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง (พนักงานบริษัทหรือลูกจ้าง) รายได้ 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ประสบการณ์การท่องเที่ยวที่เกาะเกร็ดตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปต่อปี
2. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน คือ การจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด การอำนวยความสะดวกในการจราจร การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด การให้บริการด้านความปลอดภัยและ การให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง
3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการท่องเที่ยวมีดังนี้ นักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด ด้านความปลอดภัยและด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด ด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร และด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

analysis was conducted in terms of the statistical techniques of percentage, mean and standard deviation. Testing was conducted through applications of the t-test and F-test methods. When differences were found, a Scheffé test was conducted to test whether differences obtaining in each pair were statistically significant at the 0.05 level of significance.

Findings are as follows:

1. The majority of the tourists were female, between the ages of thirty and fifty, holders of bachelor's degrees, employed in businesses (company staff or employees), and with a monthly salary of 10,000-20,000 baht. They visited Koh Kret up to twice annually.

2. The tourists investigated evince a moderate level of satisfaction towards the management of tourism at Koh Kret overall and in the individual aspects of facility management, traffic control, tourism related services, safety provisions, and local business services.

3. The satisfaction evinced by the tourists vis-à-vis Koh Kret tourism management as classified by the demographical categories of gender, educational level, age, occupation, income, and travel experience were as follows:

At the 0.05 level of statistical significance, female and male respondents differ in regard to traffic control. Nonetheless, respondents who differ in levels of education and income do not evince differences at the 0.05 level of statistical significance. However, respondents who differ in age express differences in regard to facility management and tourism related services at the 0.05 level of statistical significance. But respondents who differ in the

degree of travel experience evince no statistically significant differences in their levels of satisfaction in regard to facility management and traffic control at the 0.05 level of statistical significance. Nonetheless, finally, the opinions of the respondents in regard to safety provisions differ at the 0.05 level of statistical significance.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์อนุกุล พลศิริ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันดี ไทยพานิช และรองศาสตราจารย์ ทงคำสิง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์พูนศิริ วัจนะภูมิ กรรมการสอบ และรองศาสตราจารย์ ดร. อำไพ เกียรติชัย ผู้ตรวจ Abstract นักท่องเที่ยวที่เกาะเกร็ดทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม และเพื่อน ๆ ปริญญาโทรุ่นที่ 5 ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณแม่และครอบครัวที่คอยห่วงใย และให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มศึกษาจนกระทั่งทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นแหล่งความรู้ชีวิตและสังคมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับปริญญาโท ทั้งนี้เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งทำให้การศึกษาลุล่วงลงอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน

อรุณี ธรรมคุณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญตาราง.....	(12)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บริบทและประวัติความเป็นมาของเกาะเกร็ด.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	22
การให้บริการและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	35
3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37

บทที่	หน้า
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว	42
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการ จัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.....	43
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการ จัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.....	51
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	63
สรุปผลการวิจัย.....	63
อภิปรายผลการวิจัย.....	65
ข้อเสนอแนะ	70
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	71
ภาคผนวก.....	72
บรรณานุกรม.....	81
ประวัติผู้เขียน	84

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.....	2
2 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามสถานภาพ.....	42
3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน เกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้าน.....	44
4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด.....	45
5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกใน การจราจร.....	46
6 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการ ท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด.....	47
7 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน เกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี การจัดการด้าน ความปลอดภัย.....	48
8 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านการให้บริการร้านค้าแก่ นักท่องเที่ยว.....	50
9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัด การท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ.....	51

ตาราง	หน้า
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	53
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประสบการณ์ท่องเที่ยว.....	54
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน	55
13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ของนักท่องเที่ยว ตามอายุ เป็นรายคู่	57
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ของนักท่องเที่ยว ที่มีอาชีพต่างกัน	58
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ของนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน.....	61

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

สังคมและวัฒนธรรมจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาด้วยปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะการติดต่อสัมพันธ์กันในยุคปัจจุบันที่สามารถกระทำได้อย่างกว้างไกลและรวดเร็วรวมทั้งภายในสังคมและวัฒนธรรมเอง ซึ่งมีผู้คนเป็นผู้สืบทอดก็ย่อมมีความต้องการความทันสมัยด้วยก็จะกลายเป็นตัวเร่งให้เกิดการพัฒนาด้านเศรษฐกิจดีขึ้นอย่างรวดเร็ววิถีชีวิตของประชาชนมีรายได้สูงขึ้นและมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ตามลำดับ

อภิเชก ปิ่นสุวรรณ (2541, หน้า 41) กล่าวตลอดเวลาว่า นับตั้งแต่เริ่มมีกิจกรรมการท่องเที่ยว ต่อมาได้พัฒนาเป็นอุตสาหกรรมบริการที่เติบโตรวดเร็วขึ้นอย่างมากคุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นก็จริง แต่ก็พบว่ามีสภาพปัญหาการท่องเที่ยวเกิดขึ้นมากมาย เช่น ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวและปัญหามลภาวะ ปัญหาการบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ ปัญหาอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ปัญหาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่คำนึงถึงสภาพแวดล้อม ปัญหาดังกล่าวนี้ทำให้เกิดความเสียหายหรือความเสื่อมโทรมของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ดีแต่เดิม รวมทั้งคุณภาพของทรัพยากรด้อยลง เกิดมลภาวะทางน้ำ อากาศเสีย เกิดการสูญเสียบางพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ป่าในท้องถิ่นเกิดการทำลายสภาพภูมิศาสตร์ทางธรรมชาติ ตลอดจนหลักฐานทางประวัติศาสตร์ และโบราณคดี เช่นเดียวกับ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2537, หน้า 6) ได้สรุปปัญหาการท่องเที่ยวที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม ได้แก่ ปัญหาเพศพาณิชย์ ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาค่าครองชีพ ปัญหาการหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ปัญหาความไม่เสมอภาคในการมุ่งเน้นพัฒนาเฉพาะพื้นที่ ปัญหาค่านิยมที่ไม่ถูกต้อง ปัญหาการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมประเพณี ปัญหาด้านความขัดแย้งระหว่างเจ้าของท้องถิ่นกับนักท่องเที่ยว และปัญหาการลดคุณค่าของงานศิลปหัตถกรรม

จากการรวบรวมปัญหาทั้งหมดที่เกิดขึ้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2537, หน้า 7) ได้รวบรวมปัญหาโดยวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาใหญ่ ๆ ไว้หลายประการ เป็นต้นว่า การวางแผนและการไม่ปฏิบัติไปตามแผน (planning and implementation) การบริหารจัดการ การขาดจิตสำนึกในความสำคัญของสิ่งแวดล้อม การขาดความรับผิดชอบ ต่อส่วนรวม ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ปัญหาด้านกฎหมาย ปัญหาคือความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนและปัญหาด้านเทคโนโลยี

โดยในปี พ.ศ. 2541-2542 รัฐบาลได้ประกาศให้เป็นปีเอเมซิงไทยแลนด์ เกาะเกร็ด จึงได้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกแห่งหนึ่งที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ เกาะเกร็ดตั้งอยู่บนที่ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นเกาะขนาดใหญ่กลางลำน้ำ แม่น้ำเจ้าพระยา เป็นเกาะที่มีความเป็นตัวเอง แต่ไม่โดดเดี่ยว มีประชาชนบนเกาะเกร็ดเป็นชาวไทยประมาณร้อยละ 42 ชาวมอญประมาณร้อยละ 43 และที่เหลืออีกร้อยละ 15 เป็นชาวมุสลิม ซึ่งชาวมอญได้อพยพมาอาศัยอยู่บนเกาะเกร็ดมากกว่า 200 ปีมาแล้ว อย่างไรก็ตาม ชาวเกาะเกร็ดยังคงรักษาเอกลักษณ์ ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม และงานศิลปะอันเป็นของตนไว้อย่างเหนียวแน่น อีกทั้งยังใกล้ชิดกับกรุงเทพฯ ทำให้การเดินทางสะดวก เป็นแหล่งทรัพยากรท่องเที่ยวที่สำคัญ ในประวัติศาสตร์แห่งหนึ่ง จึงทำให้นักท่องเที่ยวจากกรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียงเข้ามาเที่ยวที่เกาะเกร็ดเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี (สุรพงษ์ สุขวิบูลย์, 2546)

ตาราง 1

จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)
2544	16,368
2545	17,568
2546	18,768

ข้อมูลปี พ.ศ. 2546 เก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวตั้งแต่ 1 มกราคม - 17 ธันวาคม พ.ศ. 2546 ที่มา. จาก สมุดเข็นชัยมวัด, โดย วัดปรมัยยิกาวาสวรวิหาร, 2546, นนทบุรี: ผู้แต่ง.

เมื่อมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เกาะเกร็ดแล้ว แต่ไม่มีการคำนึงถึงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบยั่งยืน คือ ไม่ได้คำนึงถึงความสามารถในการรองรับของพื้นที่ โดยพิจารณาจากขีดความสามารถในการรองรับด้านสังคม เป็นการพิจารณาจากความรู้สึกของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเกาะเกร็ด เมื่อนักท่องเที่ยว เข้ามาเที่ยวที่เกาะเกร็ดมากขึ้น ๆ จะทำให้เกาะเกร็ดประสบปัญหาอยู่ในขั้นวิกฤติ ทั้ง ด้านสภาพแวดล้อม เช่น ขยะจากนักท่องเที่ยว การก่อสร้างอาคารร้านค้าแบบใหม่เพื่อขายสินค้าแก่นักท่องเที่ยว การนำสินค้าจากท้องถิ่นอื่นมาจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว ทำให้สินค้าพื้นบ้านค่อย ๆ เลือนหายไป อิทธิพลจากวัฒนธรรมใหม่กำลังเข้ามามีบทบาทขัดแย้งกับวัฒนธรรมดั้งเดิม ปัญหา น้ำท่วมที่ดินเกษตรกร ซึ่งกำลังทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ปัญหาการอนุรักษ์วิถีชีวิตชุมชน และศิลปวัฒนธรรมด้วย (พิสมัย วิบูลย์พันธุ์, 2538, หน้า 3)

โดยเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่ผ่านมามีได้รับการส่งเสริมแต่ไม่มีการเตรียมการรองรับปัญหาที่จะตามมา ไม่มีการพิจารณาขีดขีดความสามารถในการรองรับด้านสังคม อีกทั้งเกาะเกร็ดไม่มีงบประมาณด้านการพัฒนาและจัดการด้านการท่องเที่ยว

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีใน 5 ด้าน คือ การจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด การอำนวยความสะดวกในการจราจร การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ในเกาะเกร็ด การให้บริการด้านความปลอดภัย การให้บริการด้านร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาวางแผนและปรับปรุงกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยการศึกษาขีดขีดความสามารถในการรองรับด้านสังคม จะนำไปสู่การใช้ทรัพยากรท่องเที่ยวบนเกาะเกร็ดที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้นอย่างชาญฉลาด คุ่มค่าและยาวนานที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

นักท่องเที่ยวที่มีเพศ การศึกษา อายุ อาชีพ รายได้และมีประสบการณ์การท่องเที่ยวต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ทำการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการท่องเที่ยวชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
2. ศึกษาเฉพาะการจัดการของเกาะเกร็ด ด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด การอำนวยความสะดวกในการจราจร การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด การให้บริการด้านความปลอดภัย และการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว ชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนด ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ การศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์การท่องเที่ยว
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด การอำนวยความสะดวกในการจราจร การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด การให้บริการด้านความปลอดภัย และการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากที่อยู่อาศัยของตนไปยังเกาะเกร็ด เป็นการชั่วคราวเพื่อความเพลิดเพลิน พักผ่อน หรือเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มีใช่เป็นการหารายได้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในด้านการจัดสถานที่ของเกาะเกร็ด การอำนวยความสะดวกในการจราจร การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด การให้บริการด้านความปลอดภัย การให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว

การจัดการท่องเที่ยว หมายถึง การวางแผนปรับปรุงและการประเมินผล แก่ไขแหล่งท่องเที่ยวของชุมชน สถานที่ โบราณสถาน ได้แก่ โบราณวัตถุ ในงานวิจัยนี้ กำหนดให้ครอบคลุม 5 ด้าน คือ

1. การจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด หมายถึง การจัดการให้มีสถานที่เพื่อบริการน้ำดื่ม ดิคป้ายเพื่อแสดงตำแหน่งสถานที่ต่าง ๆ ความเพียงพอของที่จอดรถสำหรับบริการนักท่องเที่ยว ความเพียงพอของห้องน้ำไว้บริการ จัดให้มีระบบดูแลสิ่งแวดล้อมที่ดี อาทิ ระบบจัดการขยะและน้ำเสีย เป็นต้น
2. การอำนวยความสะดวกในการจราจร หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการจราจรแก่นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเกาะเกร็ด
3. การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในเกาะเกร็ด
4. การจัดการด้านความปลอดภัย หมายถึง การป้องกันภัยต่าง ๆ เกี่ยวกับแพริมน้ำ
 - 4.1 การประชาสัมพันธ์ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยภายในบริเวณเกาะเกร็ดและเรื่องระวังการฉกชิงวิ่งราว
 - 4.2 มีอุปกรณ์ช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุของเรือท่องเที่ยว เช่น ห่วงยาง
 - 4.3 จัดให้มีห้องพยาบาลหรือสถานีนอนมัย
 - 4.4 มีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมเรื่องการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ

5. การให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว หมายถึง การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ในด้านคุณภาพสินค้า การบริการของพ่อค้าแม่ค้าในบริเวณเกาะเกร็ด มีจำนวนร้านค้า อย่างเพียงพอ มีความเหมาะสมของราคาสินค้า

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลคาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการ จัดการท่องเที่ยวแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

อายุ หมายถึง อายุของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเกาะเกร็ดแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. อายุต่ำกว่า 30 ปี
2. อายุตั้งแต่ 30-50 ปี
3. อายุสูงกว่า 50 ปีขึ้นไป

การศึกษา หมายถึง การศึกษาสูงสุดของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเกาะเกร็ด แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

1. ต่ำกว่าปริญญาตรีลงไป
2. ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง อาชีพของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเกาะเกร็ดแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
2. ธุรกิจส่วนตัว
3. รับจ้าง (พนักงานบริษัทหรือลูกจ้าง)

รายได้ หมายถึง รายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเกาะเกร็ดแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท
2. ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท
3. มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการบริการของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2. ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของชุมชน
เกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

3. นำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และปรับปรุงการให้บริการการท่องเที่ยว
ชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุด
ของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวบริเวณเกาะเกร็ด

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. บริบทและประวัติความเป็นมาของเกาะเกร็ด
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. การให้บริการและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริบทและประวัติความเป็นมาของเกาะเกร็ด

เกาะเกร็ดเป็นเกาะขนาดใหญ่กลางลำน้ำเจ้าพระยา มีพื้นที่ขนาด 4.12 ตารางกิโลเมตร หรือ 2,489 ไร่ มีฐานะเป็นตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เกิดขึ้นจากการขุดคลองรับลำน้ำเจ้าพระยาที่เป็นแหลมยื่นไปตามความโค้งของแม่น้ำเจ้าพระยา ในสมัยพระเจ้าอยู่หัวท้ายสระแห่งกรุงศรีอยุธยาในปี พ.ศ. 2265 เรียกคลองนี้ว่า “คลองลัดเกร็ดน้อย” (คลองลัดเกร็ดใหญ่อยู่ที่จังหวัดปทุมธานี ที่ขุดลัดแม่น้ำเจ้าพระยาตอนท้ายอำเภอสามโคก มาทางใต้ถึงคลองบางขวางเชิงรอก) ต่อมากระแสน้ำได้เปลี่ยนทิศทางทำให้คลองขยายกว้างขึ้น จนมีสภาพเป็นเกาะเช่นทุกวันนี้ (เทศบาลเมืองปากเกร็ด, 2540, หน้า 1)

ชื่อของเกาะแต่เดิมนั้นคงไม่มี คงเรียกตามสภาพพื้นที่ที่เป็นแหลมยื่นของพื้นดินว่า บ้านแหลม ปัจจุบันบริเวณใกล้เคียงยังคงมีบ้านและคลองที่เรียกว่าบ้านแหลมเหนือและบ้านแหลมกลาง เมื่อขุดคลองลัดแล้วสภาพการเป็นเกาะยังไม่ชัดเจนเพราะเป็นเพียงคลองลัดแคบ ๆ เรียกว่า ลัดเกร็ด (เกร็ด หมายถึง แอ่งน้ำที่เชื่อมลำน้ำใหญ่ทั้งสอง)

ด้านตะวันตกของเกาะเกร็ดเรียกว่า “อ้อมเกร็ด” เมื่อลำคลองกว้างขึ้น สภาพความเป็นเกาะเด่นชัดขึ้นจึงเรียกเกาะ แต่ชื่อที่เรียกกันในครั้งแรก ๆ นั้น เรียกว่า “เกาะศาลากุน” ชื่อนี้ยังปรากฏอยู่ในโฉนดที่ดินที่ออกในสมัยรัชกาลที่ 5 เกาะศาลากุนนี้เป็นชื่อเรียกตามชื่อวัดบนเกาะนี้ คือ วัดศาลากุน สันนิษฐานว่า เป็นชื่อที่ได้มาจากผู้สร้างศาลาถวายวัด ผู้สร้างคือ เจ้าพระยารัตนาธิเบศร์ (กุน) สมุหนายกที่รับราชการตั้งแต่สมัยพระเจ้าตากสินมหาราชถึงสมัยรัชกาลที่ 2 และเป็นผู้สร้างวัดท้ายเมือง จังหวัดนนทบุรี เมื่อวัดที่สร้างไว้ชื่อวัดศาลากุน ในชั้นแรกเกาะนี้จึงได้ชื่อว่า เกาะศาลากุน เมื่อได้ตั้งอำเภอปากเกร็ดขึ้น เกาะศาลากุนจึงมีฐานะเป็นตำบลและเรียกว่าตำบลเกาะเกร็ด เกาะนี้จึงชื่อว่า เกาะเกร็ด (เทศบาลเมืองปากเกร็ด, 2540, หน้า 1)

เกาะเกร็ดเป็นชุมชนที่เจริญมาตั้งแต่สมัยอยุธยาสังเกตได้จากวัดต่าง ๆ ที่สร้างขึ้นบนเกาะ แต่ละวัดเป็นโบราณสถานที่สวยงามแตกต่างจากวัดที่อยู่ในบริเวณตำบลใกล้เคียงกันในอำเภอปากเกร็ดอย่างเห็นได้ชัด และเป็นวัดที่สร้างขึ้นในสมัยอยุธยาตอนปลายทั้งสิ้น ทางด้านลัดเกร็ดตอนใต้ บริเวณนี้เป็นที่ตั้งด่านตรวจเรือต่าง ๆ ที่จะเดินทางขึ้นไปกรุงศรีอยุธยา ชาวบ้านยังเรียกบริเวณนี้ว่า ปากด่าน เมื่อกรุงศรีอยุธยาเสียแก่พม่าเข้าศึกนั้น ทหารพม่ายังคงยึดหมู่บ้านบนเกาะนี้เป็นด่านตรวจเรือแพคนไทย เกาะเกร็ดจึงมีบทบาทสำคัญทางประวัติศาสตร์ไทยแต่เดิมมา (เทศบาลเมืองปากเกร็ด, 2540, หน้า 2)

พื้นที่ของอำเภอเกาะเกร็ด

พื้นที่ของอำเภอเกาะเกร็ดมี 2,282 ไร่ แบ่งออกเป็น ดังนี้ (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2546, หน้า 108)

1. ทิศเหนือ จุดแม่น้ำเจ้าพระยา และตำบลคลองพระอุดม
2. ทิศใต้ จุดแม่น้ำเจ้าพระยา และตำบลท่าอิฐ
3. ทิศตะวันออก จุดแม่น้ำเจ้าพระยา และตำบลปากเกร็ด
4. ทิศตะวันตก จุดแม่น้ำเจ้าพระยา และตำบลอ้อมเกร็ด

พื้นที่ตอนกลางว่างเปล่ามีน้ำท่วมมาถึงทั้งเกาะในช่วงฤดูฝน

แบ่งการปกครองของตำบลเกาะเกร็ด

ตำบลเกาะเกร็ดแบ่งการปกครองออกเป็น 7 หมู่บ้าน แบ่งออกเป็น ดังนี้ (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2546, หน้า 108)

- | | |
|--------------|--------------------|
| 1. หมู่ที่ 1 | บ้านลัดเกร็ด |
| 2. หมู่ที่ 2 | บ้านศาลากุลนอก |
| 3. หมู่ที่ 3 | บ้านศาลากุลใน |
| 4. หมู่ที่ 4 | บ้านคลองสระน้ำอ้อย |
| 5. หมู่ที่ 5 | บ้านท่าน้ำ |
| 6. หมู่ที่ 6 | บ้านเสาธงทอง |
| 7. หมู่ที่ 7 | บ้านโองอ่าง |

ประชากรบนเกาะเกร็ด จำแนกตามถิ่นฐานและเชื้อชาติได้ ดังนี้ (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2546, หน้า 108)

1. หมู่ 2 หมู่ 3 หมู่ 4 และหมู่ 5 เป็นประชากรเชื้อชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 50 ของประชากรทั้งตำบล
2. หมู่ 1 หมู่ 6 หมู่ 7 และบางส่วนของหมู่ 5 เป็นชาวไทยเชื้อสายรามัญ สัดส่วนร้อยละ 42 ของประชากรทั้งตำบล
3. บ้านเรือนแถบริมน้ำในหมู่ 2 และหมู่ 3 เป็นชาวไทยอิสลาม สัดส่วนร้อยละ 8

เส้นทางคมนาคม การเดินทางเข้าสู่ตำบลเกาะเกร็ด

การเดินทางเข้าสู่ตำบลเกาะเกร็ดทำได้ ดังนี้ (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2546, หน้า 109)

1. โดยทางรถยนต์ เดินทางไปที่ท่าแยกปากเกร็ด แล้วขับตรงไปยังท่าน้ำเทศบาล และข้ามฟากโดยเรือข้ามฟากไปยังเกาะเกร็ด
2. โดยทางรถยนต์ ก่อนจะถึงท่าเรือเทศบาลจะมีถนนแยกไปทางซ้ายขับตรงไปจะมีท่าเรือข้ามฟากโดยเรือข้ามฟากไปยังเกาะเกร็ด
3. โดยทางเรือ ใช้บริการเรือค่วนเจ้าพระยาซึ่งเปิดบริการระหว่างเส้นทางวัดราชสิงขร เขตยานนาวา ถึงท่าหน้าวัดเตย อำเภอปากเกร็ด ทุกวันตั้งแต่เวลา 06.00-18.00 น.

สภาพพื้นที่และระบบสาธารณูปโภคในเกาะเกร็ด

อำเภอเกาะเกร็ดมีไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ พร้อมการคมนาคมภายในเกาะ มีถนนขนาดกว้างเพียง 2 เมตร ไปยังหมู่บ้านต่าง ๆ การเดินทางไปยังบางพื้นที่ต้องใช้เรือ และไม่มีรถยนต์บนเกาะเกร็ด (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2546, หน้า 109)

ลักษณะทางด้านเศรษฐกิจ

ลักษณะทางด้านเศรษฐกิจของเกาะเกร็ด แบ่งออกได้ ดังนี้ (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2546, หน้า 120)

1. ชาวสวน โดยทั่วไปทำเครื่องปั้นดินเผา ค้าขาย บางส่วนเป็นข้าราชการ ทำงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ย 3,500 บาทต่อปี

เกษตรกรมีที่ดินเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเองร้อยละ 72.80 ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพมากกว่าหนึ่งอาชีพในสวนอาชีพหัตถกรรม อุตสาหกรรมครัวเรือน

เกษตรกรส่วนใหญ่ทำสวนผลไม้ และเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่หมู่ 4 และต่ำสุดที่หมู่ 1 การปลูกผัก มีพื้นที่ประมาณ 50 ไร่ อยู่ที่หมู่ 2 หมู่ 3 หมู่ 4 และหมู่ 5 โดยด้านการตลาด มีพ่อค้ามารับซื้อที่สวนเป็นส่วนใหญ่

ชาวไทยในหมู่ 2 หมู่ 3 หมู่ 4 และหมู่ 5 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพชาวสวน และสวนผลไม้ เกาะเกร็ดได้ชื่อว่าเป็นแหล่งผลไม้ชั้นเลิศ เช่นเดียวกับสวนย่านธนบุรี ผลไม้ที่มีชื่อเสียงของเกาะเกร็ด คือ ทุเรียน และลิ้นจี่ ซึ่งโด่งดังมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 เรียกกันว่า ลิ้นจี่ เกศาลากุล เป็นที่โปรดปรานของเจ้านาย ข้าราชการบริวารมาก

2. ชาวนา สำหรับคนภายนอก ใครเลยจะนึกว่าเกาะกลางแม่น้ำแห่งนี้จะมีทุ่งนา กว้างใหญ่มีตาลเรียงรายเป็นทิวแถว

พื้นที่นาข้าว กลางเกาะ กินอาณาเขตบริเวณบางส่วนของหมู่ 3 หมู่ 5 และ หมู่ 6 ชาวนาบนเกาะเกร็ดส่วนใหญ่เป็นคนไทย เช่นเดียวกับผู้ประกอบอาชีพชาวสวน อาชีพรองของชาวนา คือ การทำน้ำตาลโตนด ซึ่งในสมัยก่อนทำกันเป็นลำ เป็นสัน และมีการผลิตน้ำตาลมาเป็นรายได้เสริมด้วย

ในด้านจิตใจ วัดมีบทบาทในการบ่มเพาะคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ชาวบ้านตั้งแต่ วัยเด็ก ชาวบ้านเกาะเกร็ดนิยมส่งลูกหลานมา ออกวัด คือ การให้เด็ก ๆ มาอยู่วัดเพื่อ

รับใช้พระซึ่งใน โอกาสเช่นนั้นเองที่เด็กจะได้รับการสั่งสอนบ่มเพาะทั้งทางจิตใจ และ การเรียนรู้วิชาการต่าง ๆ ในสังคมชุมชนเกาะเกร็ด พระสงฆ์จึงยังเป็นที่เคารพศรัทธาของ ชาวบ้าน ทั้งในฐานะครูผู้รู้วิชา และในฐานะผู้นำทางจิตใจ พระกับชาวบ้าน และวัดกับ ชุมชน จึงเป็นองค์ประกอบเกื้อกูลกัน และร่วมกันจรจร โลงสังคมอย่างแท้จริง

ประวัติในเกาะเกร็ด

วัดปรมย์ยิกาวาสวรวิหาร (2514, หน้า 1-2) เป็นพระอารามหลวงชั้นโท ชนิด- วรวิหาร เดิมชื่อ วัดปากอ่าว มีอายุ 200 ปี เป็นวัดรามัญแต่โบราณ เรียกตามภาษารามัญว่า เกี่ยมเกี่ยมเต็ง แปลว่า วัดหัวแหลม ไทยเรียกวัดปากอ่าว

ในปี พ.ศ. 2517 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้เสด็จ- พระราชดำเนินมาทอดพระกฐิน ณ วัดปากอ่าว ครั้นเสด็จพระราชทานพระกฐินแล้ว เสด็จพระราชดำเนินรอบพระอาราม ทรงเห็นว่าวัดนี้ตั้งอยู่ในทำเลที่ดีแต่ทรุดโทรมกว่า พระอารามอื่น ๆ จึงทรงมีพระราชศรัทธาที่จะสถาปนาให้ดีขึ้น เพื่อสนองพระเดชพระคุณ พระเจ้าบรมมถัยิกาเธอ กรมสมเด็จพระสุรรัตนราชประยูร ผู้ทรงอภิบาลเลี้ยงดู พระราชมารดา และพระองค์แต่ยังทรงพระเยาว์ ถวายเป็นการเฉลิมพระเกียรติ จึงทรง ตริสพระราชดำริที่จะปฏิสังขรณ์พระอารามนี้ แก่พระคุณวงศ์ เจ้าอาวาส

การปฏิสังขรณ์วัดปากอ่าว เริ่มเมื่อวันอาทิตย์ขึ้น 2 ค่ำ เดือนยี่ ปีมะจุลศักราช 1236 โดยการสร้างกุฏิสงฆ์ เสนาสนะทั้งปวงทางทิศเหนือ สร้างหอกกลางชั้นล่างเป็น หอนั้นชั้นบนใช้ทำหอไตร ต่อมามีการปฏิสังขรณ์ขึ้นอีกหลายครั้ง เช่น พระอุโบสถ ซึ่งชำรุดทรุดโทรมมากนั้น ทรงโปรดให้รื้อออกทั้งหมดแล้วสร้างขึ้นใหม่

เครื่องปั้นดินเผา

ชาวรามัญมีฝีมือ ในการทำเครื่องปั้นดินเผามาแต่ โบราณกาล เมื่อบรรพบุรุษ ชาวไทยรามัญอพยพหลบภัยสงครามมาอยู่ในประเทศไทย ก็ได้ยึดการทำเครื่องปั้นดินเผา เป็นอาชีพ และมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า คุณภาพดีและมีความงดงาม

แหล่งเครื่องปั้นดินเผาในเกาะเกร็ดอยู่ในพื้นที่หมู่ 1 หมู่ 6 และหมู่ 7 ซึ่งเป็น หมู่บ้านมอญ แต่ยังมีครอบครัวเครื่องปั้นดินเผาบางส่วนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่หมู่ 5 ซึ่ง

ประชากรส่วน ทั้งนี้เพราะสมัยก่อนที่ทางราชการจะแบ่งเขตการปกครองออกเป็นตำบล และหมู่บ้านนั้น ชาวมอญรุ่นแรกที่อยู่อาศัยอยู่ในเกาะเกร็ด ปลูกบ้านเรือนอยู่เรียงราย กันไปตามแนวลำน้ำ และแบ่งหมู่บ้านของตนออกเป็น 5 หมู่ คือ (อรุณี บุญกนิษฐ, 2543, หน้า 30-31)

1. กวานฮาโม (บ้านล่าง) จากวัดฉิม ถึงท่าเรือวัดกลางเกร็ด ปัจจุบันอยู่ในพื้นที่หมู่ 1
2. กวานตาฮาว (บ้านบน) จากท่าเรือวัดกลางเกร็ด ถึงวัดปรมย์ ปัจจุบันอยู่ในพื้นที่หมู่ 1 เช่นกัน
 - 2.1 กวานอาม่าน จากวัดปรมย์ ถึงวัดไผ่ล้อม ปัจจุบันคือหมู่ 7
 - 2.2 กวาน โต้ จากวัดไผ่ล้อม ถึงวัดเสาชงทอง ปัจจุบันคือหมู่ 6
 - 2.3 กวานอะล้าด จากวัดเสาชงทอง ถึงวัดมะขามทอง ปัจจุบันอยู่ในพื้นที่หมู่ 5 ทั้ง 5 ชื่อ เป็นชื่อหมู่บ้านที่คิดมาจากมอญ เมื่อมาตั้งบ้านเรือนอยู่ในเมืองไทย ก็นำชื่อดั้งเดิมมาเรียกหมู่บ้านของตน และทุกกวาน (หมู่บ้าน) ล้วนเป็นหมู่บ้านเครื่องปั้นดินเผาแต่เดิม

ต่อมาสมัยรัชกาลที่ 2 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ก็ได้มีชาวมอญอพยพครอบครัวเข้ามาพึ่งพระบรมโพธิ์อีกครั้ง และโปรดให้ตั้งภูมิลำเนาอยู่ในเขตแขวงเมืองปทุมธานีบ้าง เมืองนนทบุรีบ้าง เมืองนครเขื่อนขันธ์บ้าง

วัดกับชุมชน

วัดปรมย์ยิกาวาสวรวิหาร (2514, หน้า 10) กล่าวว่า ความผูกพันอย่างอิงอาศัย เกื้อกูลกันของวัดกับชุมชน หรือของพระกับชาวบ้านในเกาะเกร็ดเรียกได้ว่าเป็นวิถีชีวิต และวิถีชีวิตสังคมอย่างแท้จริง เพราะมีความสัมพันธ์กันแทบทุกเรื่อง ทุกมิติตั้งแต่เกิด เติบโต เล่าเรียน ประกอบอาชีพการงาน มีครอบครัว ความมีสุขมีทุกข์ในการดำเนินชีวิต ไปจนถึงวาระสุดท้ายแห่งชีวิต

พระนุชบก โปรดให้สร้างของเดิมให้คงงามขึ้น นุชบกนี้ไม่มีที่ใดเหมือน เป็นศิลปะรามัญที่ช่างได้นำเอาศิลปะไทยเข้าไปเจือปนจึงดูแปลกตา นุชบกอันนี้นับเป็นโบราณวัตถุที่มีความงดงาม และควรค่าแก่การรักษายิ่ง

พระไตรปิฎก พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระดำริจะรวบรวม

พระไตรปิฎกอักษรรามัญให้สมบูรณ์ จะได้เป็นประโยชน์แก่พระสงฆ์ และสามเณรฝ่ายรามัญที่จะศึกษาเล่าเรียน จึงทูลให้พระเจ้าบรมมทัยิกาเธอ กรมสมเด็จพระสุкарัตน-
ราชประยูร สละพระราชทรัพย์เพื่อสร้างพระไตรปิฎกอักษรรามัญ

พระไตรปิฎก วัดปรมย์ฯ นับเป็นพระไตรปิฎกอักษรรามัญฉบับหลวงฉบับเดียว
ในประเทศไทย และครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุดไม่มีที่ใดเสมอเหมือน

พระเจ้าเจ็ด ด้านหลังพระอุโบสถเป็นลานกว้าง จึงโปรดเกล้าให้สร้างเจดีย์ทรงรามัญ
และพระราชทานนามว่า พระมหารามัญเจดีย์

พระราชทานนามวัด เมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว มีพระบรม-
ราชโองการ โปรดเกล้าให้ปฏิสังขรณ์ วัดปากอ่าว จนหมุกุฎิเรียบริ้อยสมบูรณ์แล้ว จึงมี
หมายกำหนดการเสด็จพระราชดำเนินมาเพื่อประกอบพระราชกุศล แล้วทรงโปรดเกล้า
ให้เปลี่ยนนามพระอารามนี้ เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติยศ พระเจ้าบรมมทัยิกาเธอ
กรมสมเด็จพระสุคาร์ัตนราชประยูร ว่า “วัดปรมย์ยิกาวาส” (ปรม + อัยยิกา + อาวาส)
แปลว่าวัดของยาย ภายหลังเขียนเป็น วัดมรมย์ยิกาวาส

เกาะเกร็ดยังมีวัดที่สำคัญต่าง ๆ ดังนี้ (วัดปรมย์ยิกาวาสวรวิหาร, 2514, หน้า 12-13)

1. วัดเสาชิงช้าเป็นวัดที่มีทัศนียภาพที่งดงาม ด้วยเป็นเวียงแม่น้ำกว้าง และคูน้ำรอบ
เพลินดา เพลินใจ บริเวณรอบวัดมีต้นไม้ใหญ่ขึ้นต้นอยู่รายรอบน้ำที่ขวม วัดเสาชิงช้า
เดิมชื่อ วัดสวนหมาก สร้างโดยชาวรามัญ สมัยกรุงธนบุรี ครั้นต่อมาสมัยรัชกาลที่ 4 เจ้า
จอมมารดาอำภา ในรัชกาลที่ 2 และกรมหมื่นภูบาล กรมขุนวรจักร ได้มาปฏิสังขรณ์ให้
ถาวรยิ่งขึ้น และเปลี่ยนนามวัดใหม่ว่า “วัดเสาชิงช้า”

2. วัดไผ่ล้อม เป็นวัดที่สร้างสมัยอยุธยาตอนปลาย มีโบสถ์งดงามมาก ภายใต้นั้น
จำหลักไม้เป็นลายดอกไม้ มีคันทวย และบัวหัวเสางดงามเช่นกัน ชุ่มประคุด และชุ่มหน้าต่าง
ที่เคียงงดงามแบบมณฑป และชุ่มหน้าต่าง ได้ถูกซ่อมเป็นแบบใหม่เสียแล้ว หน้าโบสถ์มี
เจดีย์ขนาดย่อมสององค์ รูปทรงแปลก ฐานสี่เหลี่ยมย่อมุมสิบสอง แแต่องค์ระฆังทำเป็น
รูปบาตรคว่ำมียอดทรงกลมประดับลายปูนปั้นอย่างสวยงามมาก

3. วัดป่าเลไลย์ ขณะนี้เป็นวัดร้าง และไปรวมเป็นวัดเดียวกับวัดฉิมพลี คงเหลือ
ให้เห็นเพียงโบสถ์เขียนลายทอง สวยงามมาก สภาพยังคงอยู่ พระประธานเป็นพระปาง-
มารวิชัยสัมฤทธิ์ ขนาดหน้าตักกว้าง 3 ศอก แต่ได้ถูกคนร้ายตัดแขน และขโมยไปทิ้งองค์

บานประตูเขียนลายทองรดน้ำ รูปเชี้ยววงสวยงามมาก

4. วัดศาลากุล วัดนี้เป็นวัดที่ไม่ได้อยูริมแม่น้ำเจ้าพระยาเหมือนวัดอื่น แต่เดิมเมื่อสร้างวัดนี้ที่ตั้งวัดคงอยู่ใกล้แม่น้ำแต่ต่อมาดินหน้าวัดได้งอกออกไป จนทำให้ที่ตั้งวัดอยู่ไกลจากริมแม่น้ำมาก คงเห็นแต่ศาลาท่าน้ำเหมือนดังเช่นศาลาของเจ้าคุณขุน ในสมัยก่อนนั้น

สิ่งก่อสร้างภายในวัดเป็นของที่ก่อสร้างขึ้นมาใหม่ทั้งหมด ไม่มีเค้าเดิมเหลืออยู่เลย แม้ศาลาจีนคุณคงมีแต่คำบอกเล่าต่อ ๆ กันมาวัดนี้มีชื่อเสียงในการทำเครื่องรางของขลังมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนุมานแคะสลักของพระอาจารย์สุน

พระอาจารย์สุน เป็นเจ้าอาวาสวัดศาลากุล ในสมัยรัชกาลที่ 5 ท่านชอบสะสมเครื่องบูชา และเครื่องแก้ว ซึ่งเป็นที่นิยมกันมากในสมัยนั้น วัดศาลากุลจึงมีโต๊ะหมู่บูชาขนาดใหญ่พร้อมเครื่องแก้วเจียรระโนอย่างดี และมีหีบศพมุกที่สวยงามมากด้วย

ด้านสังคม

การถ่ายทอดวิชาช่าง คือ วัดจะเป็นแหล่งวิชาการทุกแขนง พระที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในทางช่างจะเป็นผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาแก่ศิษย์ ซึ่งจะมีทั้งพระ เณร และฆราวาสทั้งรุ่นเล็ก รุ่นโต แต่มักจะฝากตัวมาฝึก มาเรียนกันตั้งแต่เมื่อเด็ก ซึ่งคนมอญถือว่าเป็นการให้เด็ก “ออกวัด” คือ มาอยู่รับใช้พระไปด้วย วิธีการเรียนการสอน คือ เรียนรู้โดยการปฏิบัติ มีขั้นตอนหรือระดับ ดังนี้ (สุพัตรา สุภาพ, 2514, หน้า 38-42)

1. ขั้นต้น (พื้นฐาน) คือ ฝึกแกะลายสลักลายตามที่ครูเขียนไว้
2. ระดับกลาง คือ ฝึกเขียนลวดลาย
3. ระดับสูง คือ การออกแบบ โครงสร้าง การประกอบหุ่น (model) สักส่วนเหมือนจริงทั้ง 3 ระดับนี้อาจารย์จะพิจารณาว่า เมื่อมีฝีมือถึงขั้นแล้วจึงจะครอบครูให้เป็นขั้น ๆ ไป

ความร่วมมือแรงร่วมใจของชาวบ้าน ในกิจกรรมเกี่ยวกับพระศาสนานั้นเกิดจาก “แรงศรัทธา” เป็นปัจจัยสำคัญ ดังนั้นคำว่า “เจ้าศรัทธา” ซึ่งหมายถึงผู้มีจิตศรัทธาอุทิศบริจาคสิ่งต่าง ๆ เพื่อร่วมกิจกรรมอันเป็นบุญกุศล ตามกำลังความสามารถ ตามความสะดวก และตามความเหมาะสมของตน

ด้านเศรษฐกิจ

เครื่องปั้นดินเผาเกาะเกร็ด ได้ชื่อว่าเป็นชุมชนช่างเครื่องปั้นดินเผาชั้นเลิศมาตั้งแต่อดีต เป็นที่รู้จักยกย่องทั่วไปว่างดงาม เหมาะแก่ประโยชน์ใช้สอย ทนทาน และสมบูรณ์ด้วยคุณภาพ แต่เดิมเครื่องปั้นดินเผาเกาะเกร็ด มี 2 ประเภท อย่างแรก คือ เครื่องใช้ เช่น โอ่ง อ่าง ครก กระจุก อีกประเภทหนึ่ง คือ เครื่องใช้ ได้แก่ (อรุณี บุญกนิษฐ, 2543, หน้า 45)

1. โอ่ง มีโอ่งใหญ่ โอ่งกลาง โอ่งสลักที่ 1 ที่ 2 ที่ 3 จนถึงที่ 6 เป็นชื่อเรียกโอ่งที่มีขนาดใหญ่ เล็ก ไล่ลำดับกันไป

2. อ่าง มีอ่างชื่อต่าง ๆ มีรูปร่างทรวดทรงเหมือนกัน แต่เพียงขนาด และการนำไปใช้ประโยชน์แตกต่างกัน

3. กระจุก กระจุกจาโต หรือกระจุกดินอุฐ หรือกระจุกเปิด ที่มีหลายชื่อเรียก เพราะว่าลูกค้าแต่ละกลุ่มนำไปใช้ประโยชน์แตกต่างกัน ถ้าลูกค้าทางหัวเมืองชายทะเล สมุทรสาคร สมุทรสงคราม จะซื้อไปใส่อาหารเลี้ยงเป็ด ส่วนลูกค้าทางเมืองปทุม สามโคก ซึ่งมีอาชีพทำอิฐขาย จะซื้อไปใส่น้ำไว้ล้างมือ หรือตะเกองดินปั้นอิฐ กระจุกจาโต นี้คือเล็ก ๆ เกาะเกร็ดสมัยก่อนชอบเอามาทำกลองเล่นกัน

4. ครก มีครกเกาะเกร็ดแยกตามลักษณะรูปทรงออกเป็น 2 แบบ คือ ครกธรรมดา กับครกดินซ้าง ครกทรงธรรมดาจะมีลักษณะทรงเอวคอด ส่วนครกดินซ้างจะมีส่วนฐานกว้าง ลักษณะเหมือนดินซ้าง

5. โอ่ง หรือหม้อน้ำลายวิจิตร เครื่องปั้นประเภทสวยงามมีหลายรูปทรง หลายประเภทแล้วแต่จะสร้างสรรค์ แต่มีรูปทรงที่เป็นแบบแผนหลัก ๆ คือ โอ่งทรงสูง ทรงโกศ ทรงแป้น และทรงโหล

อาหารในเกาะเกร็ด

เกาะเกร็ด ได้ชื่อว่าเป็นท้องถิ่นที่มีฝีมือในการทำอาหารอร่อย และมีลักษณะโดดเด่นเฉพาะตัว ทั้งนี้เพราะได้รับภูมิปัญญาด้านการทำอาหารมาจาก 2 กระแสหลัก ๆ คือ อาหารมอญโบราณ กับอาหารชาววังแห่งกรุงรัตนโกสินทร์ อาหารมอญโบราณในเกาะเกร็ดที่หารับประทาน และหาคนทำได้ยากในท้องถิ่น แต่คนเกาะเกร็ดยังทำกันเป็นปกติอยู่ เช่น (สุพิศรา สุภาพ, 2514, หน้า 5)

1. แกงกล้วยดิบ มอญเรียก “พะเปริด” ลักษณะแกงเผ็ดแต่ใส่กล้วยหอมดิบ หรือกล้วยน้ำว้าดิบแทนที่จะใส่มะเขือเหมือนแกงเผ็ดทั่วไป รสชาติของกล้วยดิบเข้ากันได้ดี มากกับแกงเผ็ด ใครได้ลองชิมเป็นอันต้องติดใจกันทุกคนจะแกงใส่หมู หรือเนื้อก็ได้

2. แกงเขียวหวานค่อมะพร้าว (เก๊ะชะเปรียะ) เป็นอาหารดั้งเดิมของคนเกาะเกร็ดเช่นกัน ชาวบ้านนิยมทำเป็นแกงเขียวหวานใส่ไก่ และเลือดไก่ น้ำพริกแกงนั้น คนเกาะเกร็ดนิยมตำเอง ซึ่งจะหอมอร่อยกว่าน้ำพริกซื้อจากตลาดเป็นไหน ๆ

3. แกงลูกโยนผักบุ้งใบมะขามอ่อน (กะแปะเกร้า) อาหารพื้นบ้านระดับคลาสสิก เป็นประเภทแกงส้ม แต่โขลกกระชายรวมไปกับน้ำพริกแกง คำว่า “ลูกโยน” ก็คือ ปลา-คูกอยู่แต่เนื้อแล้วสับคูกกับพริกไทยป่น รากผักชี และข้าวคั่วป่นป็นเป็นลูกคล้ายลูกชิ้น ชาวบ้านเรียกลูกโยน เมื่อตั้งน้ำแกงเดือดก็โยนใส่ในน้ำแกง ตามด้วยผักบุ้ง และมะขามอ่อนเสน่ห์ของรสชาติและลักษณะเฉพาะตัวชวนให้ฟันถึง

4. ข้าวแช่ อาหารมอญแท้ ๆ ที่แผ่อิทธิพลมาสู่วัฒนธรรมการกินของชาววังแล้วแพร่มาสู่ชาวไทย เป็นที่รู้จักทั่วไป แต่หาที่ฝีมือดี ๆ ได้ยาก ก็คือ ข้าวแช่ที่ภาษามอญเรียกว่า “เป็งซงกราน” หรือข้าวสงกรานต้นันเอง หารับประทานได้ง่ายในเกาะเกร็ด เพราะทำขายกันอยู่หลายร้าน แต่โดยประเพณีดั้งเดิมแล้ว ข้าวแช่ทำกันเฉพาะในเทศกาลสงกรานต์นำไปถวายพระ ไหว้นางสงกรานต์ ไหว้ศิวบรรพบุรุษ ไหว้ผู้ใหญ่ที่นับถือ และไว้เลี้ยงญาติมิตรแขกเหรื่อ

5. อาหารชาววัง ส่วนอาหารชาววังที่ชาวเกาะเกร็ดได้รับการถ่ายทอดมาจนกลายเป็นอาหารที่ทำรับประทานกันทั่วไปในท้องถิ่นมีหลายอย่างด้วยกันเช่น แกงมัสมั่น แกงบอน ยำใหญ่ สาเหตุที่ชาวเกาะเกร็ดมีฝีมือในการทำกับข้าวชาววังก็เนื่องจากเกาะเกร็ดเป็นแหล่งที่พระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ โปรดปรานเสด็จประพาส พระราชวังบางปะอินกันมาก และมักจะใช้เกาะเกร็ดเป็นที่พักระหว่างทาง รวมทั้งมีการบำเพ็ญพระราชกุศล ที่วัดปรมย์ฯ อันเป็นวัดหลวงอยู่ประจำ จึงมีการถ่ายทอดวิชาอาหาร-ชาววังให้คนเกาะเกร็ดจนชำนาญ อาหารเกาะเกร็ดยังมีอีกหลายอย่าง เช่น แกงส้มมะตาด และหน่อกะลา ซึ่งเป็นพืชเฉพาะถิ่นชนิดหนึ่งและเป็นที่ยอดนิยมมากในหมู่นักท่องเที่ยวสามารถนำไปประกอบอาหารได้หลายชนิด

6. ขนมหวาน เมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 โปรด

ให้มีการปฏิสังขรณ์วัดปรมย์ฯ สมัยนั้นงานทุกอย่างจะลุล่วงแล้วสมบูรณ์ตามพระราช-
ประสงค์ก็กินเวลานานถึง 10 ปี ระหว่างนั้นพระองค์ท่านได้เสด็จมาบำเพ็ญพระราชกุศล
หลายครั้งหลายหน ซึ่งต้องมีการทำอาหารถวายพระ และจัดเลี้ยงผู้ร่วมงาน ฝีมือการทำ
อาหารคาวหวานจึงได้รับการถ่ายทอดมาจนถึงทุกวันนี้ ขนมหวานรสเลิศของชาวเกาะเกร็ด
มีหลายอย่าง เช่น ขนมหันตรา ขนมผักกาด ขำมงกุฏ เป็นต้น

7. ส่วนผลไม้ บรรยากาศด้านผลไม้ในหมู่ 2 หมู่ 3 และหมู่ 4 ยังมีความร่มรื่น
ของพรรณไม้นานาชนิด เดินเที่ยวชมแล้วพาใจให้เพลิดเพลินเป็นอย่างยิ่ง แต่ที่สำคัญ
ที่สุดคือผลไม้สวนเกาะเกร็ดมีรสชาติเป็นเลิศ ทั้งทุเรียน ส้มโอ มะม่วง กล้วยหอม และ
อีกสารพัน

8. คลองในเกาะเกร็ดเป็นสิ่งที่น่าตื่นตาตื่นใจให้กลับมาใช้ชีวิตเหมือน เช่น
เก่าก่อนที่ปู่ย่าตายายสัญจรไปมาหากันทั่วถึงทั้งเกาะ คลองในเกาะสามารถพาให้ผู้คนที่
สัมผัสท้องนากว้าง สวนร่มรื่น และบ้านเมืองที่สงบร่มเย็น

ด้านวัฒนธรรม

การแสดงและนาฏศิลป์ปี่พาทย์มอญเกาะเกร็ด ปี่พาทย์มอญใช้บรรเลงได้ทุกวาระ
โอกาส ไม่ว่าจะป็นงานมงคล หรืออวมงคล รวมทั้งในการบันเทิงเฉลิมฉลองต่าง ๆ ในงาน
สมโภชฉลองพระแก้วมรกตในสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ได้มีหลักฐาน
ปรากฏตามหมายรับสั่งความว่า ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้พิณพาทย์ไทยพิณ ปี่พาทย์-
รามัญ และมโหรีไทย มโหรีแขก ฝรั่งเศส มโหรีจีน ฉวน เขมร ผลัดเปลี่ยนกันสมโภช”
ซึ่งเป็นสิ่งที่ยืนยันว่าคนไทยแต่เก่าก่อนนั้นใช้ปี่พาทย์มอญ ในงานมงคลเฉลิมฉลองด้วย
ดังเช่น (เสถียร โกเศฐ, 2531, หน้า 43)

1. รำมอญ เป็นนาฏศิลป์ที่ใช้ทั้งงานมงคล งานสมโภชต่าง ๆ ตลอดงานงานศพ
โดยเฉพาะงานศพพระ ชาวบ้านนิยมรำถวายหน้าศพถือว่าได้บุญ คำว่า รำมอญ ที่เรียกกัน
ในภาษาไทยนั้นภาษามอญ เรียกว่า “ปัวสะปิ่น” ซึ่งแปลตามศัพท์ ก็คือ การแสดง หรืองาน
(รำ) ตะ โพน เพราะผู้รำจะอาศัยจังหวะของตะ โพนมอญเป็นหลัก

2. ทำรำ เป็นลักษณะของการรำของชนชาติมอญโดยเฉพาะ แต่ดั้งเดิมนั้นมีทำรำ
อยู่ 10 ท่า หรือ 10 เพลง แต่ในปัจจุบันนี้รำมอญบางแห่งมีการรำมากกว่า 10 ท่า โดย

ประดิษฐ์ทำร่าอื่น ๆ เพิ่มเติมเข้าไปด้วย จนบางคนเรียกว่าร่า 12 ภาษา

3. เพลงเจ้าขาว เพลงเจ้าขาวเป็นเพลงพื้นบ้านของมอญปากเกร็ด การเล่นเพลงเจ้าขาวเป็นประเพณีอย่างหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อบอกบุญทอดผ้าป่า ชักชวนให้ผู้คนทำบุญร่วมกัน นิยมทำกันหลังเทศกาลออกพรรษาผ่านพ้นไปแล้ว คือ ราวเดือน 12 เป็นต้นไป ซึ่งเป็นช่วงที่น้ำนองตลิ่ง และฟ้ากระจ่างด้วยเพราะเป็นต้นฤดูหนาว

ประเพณีวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมอญ 12 เดือน

ประเพณีวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมอญ 12 เดือน มีดังนี้ (เสถียร โกเศฐ, 2531, หน้า 5-6)

1. เดือนเมษายน มีการแห่เป็งซังกราน (ข้าวแช่) ไปทำบุญตามวัด ปล่อยนก ปล่อยปลา สรงน้ำพระ คาราวะผู้ใหญ่ และแห่นางสงกรานต์ เป็นต้น
2. เดือนพฤษภาคม ชาวมอญนิยมไปทำบุญ และรดน้ำคั้นโพธิ์ ปลูกคั้นโพธิ์ ตามวัด เพื่อเป็นเครื่องเตือนจิตระลึกถึงองค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า เสด็จดับขันธ-ปรินิพพาน คือ ถวายน้ำสรงที่โคนคั้นโพธิ์แทนถวายน้ำสรงพระบรมศพองค์สมเด็จพระ-สัมมาสัมพุทธเจ้า จะมีการแต่งกายของสาวมอญ
3. เดือนมิถุนายน ชาวมอญนิยมบวชลูกหลาน เพื่อเป็นการสืบต่ออายุของพระพุทธศาสนา เพื่อศึกษาเล่าเรียนพระธรรมวินัยเพื่อทำใจให้ผ่องใส
4. เดือนกรกฎาคม ชาวมอญหล่อเทียนเข้าพรรษา และแห่เทียนเข้าพรรษา เพื่อไปถวายตามวัดต่าง ๆ ที่ตนนับถือ ตลอดจนถวายผ้าอาบน้ำฝนด้วย
5. เดือนสิงหาคม ชาวมอญนิยมทำบุญตั้งเป็นทุนมูลนิธิ เพื่อเก็บดอกผลบำรุงพระพุทธศาสนาให้เจริญถาวรต่อไป
6. เดือนกันยายน ชาวมอญนิยมทำบุญตักบาตรน้ำผึ้งตามวัดที่มีพระสงฆ์มอญ และหมู่บ้านชาวมอญทั่ว ๆ ไปนิยมตักบาตรน้ำผึ้งกันทุก ๆ ปี
7. เดือนตุลาคม ชาวมอญทำบุญออกพรรษาคักบาทเทโว และตักบาตรดอกไม้
8. เดือนพฤศจิกายน ชาวมอญทำบุญทอดกฐิน และผ้าป่า
9. เดือนธันวาคม ชาวมอญนิยมทำบุญด้วยผลิตผลของเกษตรกรรมใหม่ ๆ เช่น ข้าวใหม่ (คำข้าวเม่า) ผลไม้ซึ่งออกผลใหม่ ๆ นำมาถวายพระ

10. เดือนมกราคม ชาวมอญทำบุญด้วยทาน 5 ประการ คือ

10.1 ทำบุญกับพระอัครคันคูกะมาพักแรมตามวัดของคน เพื่อเป็นการปฏิสังขรณ์
ค้อนรับพระสงฆ์

10.2 ทำบุญกับพระภิกษุสงฆ์ ซึ่งเดินทางไกลหรือออกธุดงค์ เพื่อปฏิบัติ
สมณะธรรม

10.3 ทำบุญกับพระภิกษุสงฆ์อาพาธ ซึ่งถือว่าได้บุญล้ำเลิศประเสริฐนัก

10.4 ทำบุญให้ทานกับบุคคล ซึ่งประสบทุกข์ภัย คือ ข้ำวยากหมากแพง
และสงเคราะห์ประชาชนที่ประสบเคราะห์กรรมหนัก เช่น อัคคีภัย ว่างภัย เป็นต้น

10.5 ทำบุญให้ทานด้วยผลิตผลเกษตรกรรมใหม่ ๆ เช่น ข้าวใหม่ ผลไม้ใหม่

11. เดือนมีนาคม ชาวมอญพร้อมใจน้อมสการสักการะพระเจดีย์เถี่ยะเก็ง ตลอดจน
จัดงานสมโภชพระเจดีย์เถี่ยะเก็งที่เมืองย่างกุ้ง

ประเพณีสำคัญของเกาะเกร็ด

ประเพณีสำคัญของเกาะเกร็ด มีดังนี้ (เสถียร โกเศฐ, 2531, หน้า 6-10)

1. ประเพณีสงกรานต์ คือ วันที่ 13 เมษายนของทุกปี ถือเป็นวันขึ้นปีใหม่ตามคติ
ชาวไทย และชาวมอญปฏิทินเทศกาลประเพณีของเกาะเกร็ดพึงประเดิมเริ่มต้นด้วยเรื่อง
วันสงกรานต์ ประเพณีสงกรานต์ (ปีจอะห้ดะห์) เป็นเทศกาลสำคัญประจำปีของคนมอญ
มีการทำบุญฉลองเหมือนคนไทย แต่เทศกาลของชุมชนชาวมอญใช้เวลาหลายวัน เริ่ม
ตั้งแต่วันที่ 13 เมษายนไปจนถึงต้นเดือนพฤษภาคมของทุก ๆ ปี พิธีจะเริ่มจากการทำบุญ
ฉลองสงกรานต์ การทำบุญกลางบ้าน และรำประจำปีของแต่ละหมู่บ้าน เทศกาลสงกรานต์
ถือเป็น การขึ้นศักราชใหม่ จึงจัดให้เฉลิมฉลองการทำบุญรักษาศีลเพื่อต้อนรับศักราชใหม่
และเพื่อบูชาพระรัตนตรัยและนางสงกรานต์

ก่อนวันสงกรานต์ชาวบ้านจะเตรียมกวนกอละแม ข้าวเหนียวแดง ข้าวเหนียวแก้ว
ซึ่งเป็นขนมสำหรับทำบุญในเทศกาลนี้มีการทำ “คะนอมจิน” หรือขนมจิน ซึ่งเป็น
อาหารของมอญแต่โบราณ เพื่อเตรียมทำบุญรวมทั้งข้าวแช่ ซึ่งเรียกว่า “เป็งสงกรานต์”
สำหรับใช้ทำบุญในวันสงกรานต์

2. ประเพณีค้ำคั้น โป๊ะเกาะเกร็ดมีประเพณีค้ำคั้น โป๊ะ ในเดือนเมษายนซึ่ง

แตกต่างกันไปจากชุมชนมอญ และแหล่งอื่นบ้างในรายละเอียดของกิจกรรม และช่วงเวลา แต่ก็มาจากคติความเชื่อ และจุดมุ่งหมายเดียวกันกับประเพณีรดน้ำต้นโพธิ์ และปลูกต้นโพธิ์ของชาวมอญ

3. ประเพณีเทศกาลเข้าพรรษา มีประเพณีทำบุญตักบาตร ถวายเทียนพุ่ม ถวายเครื่องไทยธรรม ผ้าอาบน้ำฝน อาหารเครื่องคัม สิ่งของที่พระจำเป็นต้องใช้ระหว่างเข้าพรรษา

4. ประเพณี “เข้าภาพกัณฑ์เทศน์” ทุกวันพระตลอดไตรมาสเข้าพรรษา พิธีการหรือกิจกรรมของประเพณีนี้ ก็คือ ชาวบ้านผู้มีจิตศรัทธาแต่ละครอบครัว แต่ละบ้าน จะสลับกันวันละบ้านเป็นเจ้าภาพจัดกัณฑ์เทศน์ที่มีเทศนาธรรมที่วัดทุกวันพระตลอดพรรษา โดยเจ้าภาพจะจัดเครื่องกัณฑ์เทศน์ตามกำลังศรัทธามาถวายพระถือว่าได้อานิสงส์ที่ได้เป็นเจ้าภาพ ส่งเสริมให้ญาติโยมผู้อื่น ได้ฟังธรรม ได้ช่วยมีส่วนเผยแพร่พระธรรม และเป็นการช่วยจรรโลงพระศาสนาอย่างยิ่ง

5. ประเพณีตักบาตรน้ำผึ้ง กันยายนขึ้น 15 ค่ำเดือน 10 เป็นวันตักบาตรน้ำผึ้ง ข้าวต้มลูกโยน โดยเริ่มต้นในตอนเช้าเวลาที่พระสงฆ์ออกบิณฑบาต ตามปกติญาติโยมอุบาสกอุบาสิกาจะจัดเตรียมกับข้าวใส่บาตร แต่มีสิ่งที่เพิ่มเป็นพิเศษนี้ คือ น้ำผึ้งกับข้าวต้มลูกโยน

6. ประเพณีการทำบุญออกพรรษา ตุลาคมเดือน 11 พุทธศาสนิกชน ทั้งชาวไทย ชาวมอญ ถือว่างานทำบุญออกพรรษามุ่งงานใหญ่ที่มีความสำคัญ ไม่ยิ่งหย่อนกว่างานเทศกาลสงกรานต์ ชาวเกาะเกร็ดจะทำบุญออกพรรษากัน 3 วัน คือ วันขึ้น 14 ค่ำ 15 ค่ำ และวันแรม 1 ค่ำ เดือน 11

7. ประเพณีตักบาตรขนมจีน และตักบาตรกล้วยไข่กระยาสารท ชาวบ้านจะทำขนมจีน น้ำพริก หรือแกงเผ็ด รวมทั้งกระยาสารทและกล้วยไข่ออกจากบ้านแต่เช้ามีดไปที่วัด ใส่บาตรถวายพระ เมื่อทำบุญแล้วจะกลับมาบ้านเพื่อให้ทานต่อ คือ นำอาหารที่ทำไว้ไปแบ่งปันแก่เพื่อนบ้านและผู้ที่เคยรพับถือ เจตนา และผลของประเพณีนี้ คือ การแสดงความกตัญญูต่อผู้มีพระคุณ มีสัมมาคารวะต่อผู้ใหญ่ และแสดงความผูกพันเอื้อเฟื้อต่อผู้ร่วมสังคม

8. ประเพณีตักบาตรทางน้ำ ชาวเกาะเกร็ดทำพิธีตักบาตรทางเรือ ทั้ง 3 วัน ใน

เทศกาลออกพรรษา คือ ขึ้น 14 ค่ำ ขึ้น 15 ค่ำ และวันแรม 1 ค่ำ เวลาช่วงเช้าประมาณ 7.30-8.00 น. ชาวบ้านมักจะเป็นหนุ่มวัยฉกรรจ์จะนำเรือใหญ่ที่ประดับประดาตกแต่งให้งดงามทั้งเรือ ทั้งฝีพาย ออกมารับพระที่ท่าวัด ลำละ 1 องค์ ซึ่งมักจะเป็นพระหนุ่มเช่นกัน เมื่อนิมิตต์พระลงเรือแล้วก็จะพายเรือไปเทียบหัวบันไดทำน้าบ้านต่าง ๆ หรือตามท่าเรือ ซึ่งญาติโยมคอยใส่บาตรอยู่ เรือส่วนใหญ่จะนำพระมาส่งให้ฉันเพลที่วัด บางลำกลับไม่ทัน อาจต้องฉันที่วัดอื่น หรือฉันที่ในเรือ ญาติโยมบางรายอาจพายเรือมาเทียบใส่บาตร

9. ประเพณีชอนรูป ทำกันในวันออกพรรษา หรือวันกลาง คือ ขึ้น 15 ค่ำ เดือน 11 หลังพระฉันท์เพลที่ศาลาแล้ว พระจะลงจากศาลาเดิมเข้าสู่พระอุโบสถเพื่อปวารณาออกพรรษา

ตามเส้นทางจากศาลาถึงพระอุโบสถนั้น ชาวบ้านจะนั่งเรียงรายเป็นแถว เตรียมดอกไม้ รูปเทียนมาใส่บาตร เจตนาของประเพณี “ชอนรูป” ก็เพื่อให้วัดมีรูปเทียนไว้บริการผู้มีจิตศรัทธาที่จะมาทำบุญในวันเพ็ญ “ชอนรูป” ก็เพื่อให้วัดมีรูปเทียนไว้บริการผู้มีจิตศรัทธา ที่จะมาทำบุญในวันเพ็ญ แรม 3 ค่ำ เดือน 11 ซึ่งเป็นวันปิดทองพระนอนประจำปี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Newcomer (อ้างถึงใน กรรณิกา สุขฤๅ, 2545, หน้า 11) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า วิธีจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในเชิงจิตวิทยา คือ จะต้องมีความเข้าใจและซาบซึ้งต่อคุณภาพของงานและความสามารถของแต่ละบุคคล มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม ฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานและวิธีการควบคุมงานที่เหมาะสมนอกจากนั้นแล้วคนงานได้รู้ถึงบทบาทและความสำคัญของตนเองในหน่วยงาน ทราบการเลื่อนขั้นและโอกาสความก้าวหน้าของตนเอง ควรมีการมอบหมายที่ท้าทายให้เพราะงานที่ซ้ำซากจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและมีกำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอนเพื่อช่วยลดความเมื่อยและพักผ่อนน้อยด้วย

Cooper (1958, pp. 31-33) ได้ชี้ให้เห็นว่า การได้รับเงินเดือนและสวัสดิการที่ยุติธรรม และเหมาะสมจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

McGregor (1960, p. 60) ได้อธิบายถึง ความพึงพอใจทั้งบวกและลบว่า ตามทฤษฎี X คนเรามักจะหลีกเลี่ยงงาน เนื่องจากไม่ชอบการทำงาน การรู้ว่าจะถูกลงโทษถ้าปฏิบัติผิด ไปจากที่กำหนดไว้เท่านั้น จึงจะทำให้คนเราอุทิศตนและใช้ความพยายามในการทำงาน การปฏิบัติต่อคนทำงานในแนวนี้เป็นแรงจูงใจในทางลบ แต่ตามทฤษฎี Y คนไม่หลีกเลี่ยงงานเสมอไป ถ้าเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความสามารถรับผิดชอบและได้ควบคุมตนเอง ซึ่งก็จะเป็นวิธีทางทำให้งานสำเร็จ การปฏิบัติต่อคนทำงานในแนวนี้จัดเป็นแรงจูงใจในทางบวก

Vroom (1964, p. 62) โดยแบ่งกลุ่มตามองค์ประกอบของการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการรับบริการ
 - 1.2 ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ
 - 1.3 การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ
 - 1.4 ความคุ้มค่า และความยุติธรรมในราคาของบริการ
 - 1.5 ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย
 - 2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
 - 2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ
 - 2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ
 - 2.4 ความปลอดภัยของบริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่
 - 3.2 ความเสมอภาค และเสมอหน้าของบริการ
 - 3.3 การมีบุคลิก ท่าที และมารยาทในการบริการ
 - 3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการ

การวัดความพึงพอใจ

สมยศ นาวิการ (2536, หน้า 30) อธิบายถึง การวัดความพึงพอใจว่า สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจสอบถามความพอใจในด้านที่ต่าง ๆ กัน
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูด กิริยา ท่าทาง ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจัง และมีระเบียบแบบแผน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคล เป็นความรู้สึกที่บุคคลนั้นได้รับตามที่มุ่งหวัง หรือที่คาดไว้ ดังนั้น ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวย่อมเป็นความรู้สึกในทางที่ดีที่ชื่นชอบพอใจ หรือประทับใจที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการไปสัมผัสจริงด้วยตนเองกับแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ และความพอใจของนักท่องเที่ยวแต่ละบุคคลต่อการจัดการสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวก็ย่อมแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่มีต่อเรื่องนั้นว่า มีมากน้อยเพียงใด

การให้บริการและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

Milton (1981, pp. 32-35) ได้อธิบายถึง เป้าหมายสำคัญของการให้บริการ โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่ให้คนทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกคิดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้น

จะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งในการให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Hatfield and Huseman (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2536, หน้า 30) ได้อธิบายถึงหลักการบริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการรับบริการ
 - 1.2 ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ
 - 1.3 การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ
 - 1.4 ความคุ้มค่า และความยุติธรรมในราคาของบริการ
 - 1.5 ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย
 - 2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
 - 2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ
 - 2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ
 - 2.4 ความปลอดภัยของบริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

- 3.1 ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่
- 3.2 ความเสมอภาค และเสมอหน้าของบริการ
- 3.3 การมีบุคลิก ท่าที และมารยาทในการบริการ
- 3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้บริการเข้าใช้ หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มาก และไม่ซับซ้อนจนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 สถานที่ที่อยู่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัด และลักษณะงานที่ให้บริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการบริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการจะต้องมีองค์ประกอบหลายด้าน ได้แก่ ระบบการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ความเท่าเทียมกันของผู้ใช้บริการ การให้บริการอย่างเพียงพอทั่วถึง และต่อเนื่อง ซึ่งเป็นบริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ รวมถึงความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน และความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวสนับสนุนให้ผู้รับบริการพึงพอใจในบริการได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษา และรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

อุดมศักดิ์ แนวจิตร (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อม เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ กรณีอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนมากเป็นนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาคือ กลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดลำปางมากที่สุด รองลงมาคือ กรุงเทพฯ และเชียงใหม่ และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในระดับมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมอุทยานฯ ด้านพื้นที่ และการมีส่วนร่วมในระดับมาก แต่กลับมีความคาดหวัง และความพึงพอใจเพียงปานกลางต่อการจัดการรวมในทุกด้าน และต่อกิจกรรมเพื่อการศึกษาธรรมชาติ

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ไม่มีผลแต่อย่างใดต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดการสภาพแวดล้อม เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดการสภาพแวดล้อม เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทั้งด้านพื้นที่ ด้านการจัดการด้านกิจกรรมเพื่อการศึกษาธรรมชาติและด้านการมีส่วนร่วม พบว่า ความคาดหวัง กับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก หรือเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สุจิตรา ริมคุลิต (2545) ศึกษาเรื่อง *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการบริการอาหารแบบขันโตก* พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการบริการอาหารแบบขันโตกในด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านคุณภาพอาหาร ราคา บรรยากาศ และกิจกรรมการแสดง มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพอาหาร ราคา การบริการ บรรยากาศ อยู่ในระดับที่คล้ายกัน แต่ในส่วนของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกันต่อการบริการในด้านความสม่ำเสมอ และการมีมารยาทดี รวมทั้งบรรยากาศในด้านความสะอาด กิจกรรมการแสดง ในด้านความหลากหลายของการแสดงกับความสามารถในการแสดง ส่วนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในกลุ่มประเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพอาหาร ราคา การบริการ บรรยากาศ และกิจกรรมการแสดงในระดับที่แตกต่างกัน

สุรวุฒิ ใจกิจสุวรรณ (2545) ศึกษาเรื่อง *ศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บริเวณป่าเขาภูหลวง จังหวัดนครราชสีมา* พบว่า พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บริเวณป่าเขาภูหลวงมีศักยภาพสูงต่อการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์โดยนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในวัยหนุ่มสาวกำลังศึกษาแล้วเรียนรายได้จึงไม่มากนักมเดินทางมากับกลุ่มครูและนักเรียน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะพักค้างคืน 2 คืน และมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความพึงพอใจและเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติ มีระดับความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในระดับดีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมที่พัก ความปลอดภัย ความสะอาดเป็นต้น ความสนใจประกอบกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในระดับสูงเช่น กิจกรรมเดินป่า กิจกรรมศึกษาพันธุ์ไม้ กิจกรรมตั้งเต็นท์พักแรม

และกิจกรรมคุณหรือสัปดาห์เป็นต้น ในการจัดการป่าสงวนแห่งชาติหรือพื้นที่ส่วนป่าอื่น ๆ นั้นสามารถนำหลักการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์มาจัดการให้เกิดศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ได้ โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องมีการวางแผนการจัดการที่ดีเพื่อแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติได้และหากมีการเผยแพร่แนวทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับในวงกว้างมากขึ้นแล้วจะเป็นการสร้างแนวร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดีโดยทุกฝ่ายมีส่วนร่วมและได้ผลตอบแทนที่เหมาะสม

มธุวรรณ พลวัน (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยว.กรณีศึกษาตลาดน้ำท่าคา ตำบลท่าคา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีจำนวน 215 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิง (ร้อยละ 59.1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-30 ปี (ร้อยละ 42.3) เป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 53.0) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ (ร้อยละ 27.0) รายได้ของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,000-20,000 บาท (ร้อยละ 61.9) และส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ (ร้อยละ 42.3)

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ส่วนบุคคลในการท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักตลาดน้ำท่าคาจากแหล่งข้อมูลประเภทสื่อบุคคล (เพื่อน/บุคคลในครอบครัว) (ร้อยละ 55.8) ส่วนใหญ่ใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมง (ร้อยละ 38.6) นอกจากนี้เมื่อถามถึงเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจมาเที่ยวตลาดน้ำท่าคา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า เพราะตลาดน้ำท่าคาเป็นตลาดน้ำที่มีรูปแบบดั้งเดิม คล้ายคลึงกับอดีต ส่วนกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวทำในขณะมาเที่ยวตลาดน้ำมากที่สุด คือ การเดินเที่ยวชมตลาดน้ำและชมชนรมน้ำ (ร้อยละ 38.1) และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวตลาดน้ำด้วยรถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ 67.4)

ส่วนผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการด้านท่องเที่ยวพบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดการด้านการท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านคุณลักษณะทางกายภาพ 2 เรื่อง คือ สภาพแวดล้อมทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวและความสวยงาม

ความน่าสนใจอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของตลาดน้ำและในด้านบริการท่องเที่ยว 1 เรื่อง คือ อรรถาธิบายของคนในชุมชนท้องถิ่น ส่วนการจัดการด้านการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การจัดการด้านการท่องเที่ยวในด้านบริการการท่องเที่ยว 1 เรื่อง คือ ความพอเพียงและความสะดวกในการให้บริการด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ถังขยะ และสุขาสาธารณะซึ่งเป็นส่วนที่ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว ความสนใจในการเปิดรับข่าวสารด้านการท่องเที่ยว ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารด้านการท่องเที่ยว แหล่งที่มาข้อมูลข่าวสารด้านท่องเที่ยว ความสนใจพิเศษต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ และประสบการณ์ในการมาเที่ยวตลาดน้ำท่าคาของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการด้านท่องเที่ยวของตลาดน้ำท่าคา โดยจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายละเอียดดังนี้ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อยครั้งจะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่เดินทางมาน้อยครั้งกว่า นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจและติดตามข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและบ่อยครั้งกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่ให้ความสนใจและติดตามข่าวสารน้อยและไม่บ่อยครั้ง นักท่องเที่ยวที่มีแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและให้ข้อมูลที่ครบถ้วน มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีแหล่งข้อมูลที่เข้าถึงข้อมูลได้ยากและให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนเพียงพอ ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจพิเศษต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทอื่น ๆ นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคามากกว่า 4 ครั้งขึ้นไปจะมีความพึงพอใจต่อการจัดการด้านการท่องเที่ยวสูงกว่าผู้ที่มาเที่ยวเป็นครั้งแรก

ชลธิชา เทียมเทพ (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของตลาดริมน้ำวัดคอนฮวาย ตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุมากกว่า 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว และเคยท่องเที่ยวตลาดริมน้ำมาแล้ว 2-4 ครั้ง

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการตลาดริมน้ำวัดคอนฮวาย ตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่าอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการตลาดริมน้ำ วัดคอนฮวาย

ได้แก่ อายุ สถานภาพทางสังคม การศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน
ตลาดริมน้ำ

เสาวรีย์ ตะ โปนทอง และคณะ (2547) ศึกษาเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวทางน้ำ
เขตลาดกระบัง ผลการศึกษาวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมท่องเที่ยวทางน้ำมี
ภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพฯและปริมณฑล ร้อยละ 78.30 มีรายได้เดือนละ 5,001-10,000 บาท
ร้อยละ 32.50 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 32.70 สถานภาพโสด
ร้อยละ 78.30 มีอายุระหว่าง 15-25 ปี ร้อยละ 34.60 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.30 ซึ่ง
นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการท่องเที่ยวทางน้ำเพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตระหว่างธรรมชาติ
กับชุมชน สายน้ำ ลำคลองและประวัติศาสตร์ตลอดจนเยี่ยมชมศาสนสถาน นมัสการ
สิ่งศักดิ์สิทธิ์เพื่อเป็นสิริมงคลแก่ชีวิตรวมทั้งซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและของที่ระลึก

ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการนั้นมีผู้ผลิตสินค้าซึ่งนับว่าเป็นเอกลักษณ์ของ
เขตลาดกระบังอยู่มาก ด้วยการสนับสนุนของเขตลาดกระบังในโครงการหนึ่งตำบล
หนึ่งผลิตภัณฑ์ โครงการธุรกิจขนาดย่อมมีสินค้าเด่น ๆ เช่น สมุนไพรแปรรูป ข้าวกล้อง
เป็นต้น อีกทั้งกำลังเริ่มต้น โครงการจัดทำตลาดน้ำบริเวณเขตลาดกระบังโดยการสนับสนุน
งบประมาณจากกรุงเทพมหานครทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวทางน้ำมีความยั่งยืนยิ่งขึ้น สำหรับ
สนามบินสุวรรณภูมิซึ่งจะแล้วเสร็จพร้อมเปิดบริการสามารถรองรับผู้โดยสารได้เป็น
จำนวนมากนั้นมีศักยภาพสูง สำหรับการจัดการท่องเที่ยวภายใน 1 วัน เป็นแนวทางให้
เห็นว่าการพัฒนาพื้นที่เขตลาดกระบังซึ่งอยู่ไม่ไกลจากสนามบินน่าจะเป็นไปได้ด้วยดี
โดยเฉพาะการจัดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทางน้ำ ตามลำคลองในเขตลาดกระบัง

ผลการสำรวจเส้นทางจัดการท่องเที่ยวทางน้ำเขตลาดกระบังให้ตรงกับความต้องการ
ของนักท่องเที่ยวและความพร้อมของผู้ประกอบการ โดยทุกเส้นทางมีความ
สะดวกปลอดภัยและประหยัดงบประมาณในการท่องเที่ยว ใช้เวลาเพียง 1 วัน ดังนี้
เส้นทางที่ 1 ท่องเที่ยวเชิงเกษตรธรรมชาติ เส้นทางที่ 2 ไหว้พระเจ็ดวัด และชมธรรมชาติ
สองฝั่งคลองฝั่งตะวันตก เส้นทางที่ 3 ไหว้พระเจ็ดวัดและชมธรรมชาติสองฝั่งคลอง
ฝั่งตะวันออกและเส้นทางที่ 4 ชมธรรมชาติสองฝั่งคลองตลาดริมน้ำและสวนผลไม้

มาโนช การพนักงาน (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการ
พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า

นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาล้วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 25-32 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจเป็นอาชีพหลัก ไม่มีอาชีพรอง มีรายได้ และรายจ่ายรวมของครัวเรือน เฉลี่ยต่อปีเท่ากับ 432,287.65 บาท และ 301,556.25 มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ภาคกลาง มีระยะทางการมาท่องเที่ยวอุทยานฯ เฉลี่ย 299.74 กิโลเมตร มาท่องเที่ยวในลักษณะกลุ่มเพื่อน มีจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มเฉลี่ย 9.09 คน ใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะเดินทาง มีการพักค้างแรม โดยกางเต็นท์พักในอุทยานฯ มีวัตถุประสงค์ของการมาเยือน เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ย 2,425.68 บาท มีความประทับใจจุดชมวิว และทิวทัศน์ที่สวยงามของอุทยานฯ และไม่เป็นสมาชิกกลุ่มอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ สถานภาพการศึกษา และวัตถุประสงค์ของการมาเยือน

ปวีณา คำพุกกะ (2548) ศึกษาเรื่อง *การใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยจากการท่องเที่ยวงานประเพณีแห่เทียนพรรษา: จังหวัดอุบลราชธานี* พบว่า การใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทย จากการท่องเที่ยวงานประเพณีแห่เทียนพรรษาจังหวัดอุบลราชธานี ปี พ.ศ. 2547 ค่าใช้จ่ายด้านที่พักสูงสุดร้อยละ 28.64 รองลงมา คือ ค่าใช้จ่ายด้านพาหนะเดินทาง ค่าใช้จ่ายด้านอื่น ๆ ค่าใช้จ่ายด้านอาหาร และเครื่องดื่ม ค่าใช้จ่ายด้านสินค้า และของที่ระลึก และค่าใช้จ่ายด้านบันเทิง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวงานประเพณีแห่เทียนพรรษา จังหวัดอุบลราชธานีปี พ.ศ. 2547 พบว่า นักท่องเที่ยว 96.9% มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวงานประเพณีแห่เทียนพรรษา โดยมีพาหนะในการเดินทางหลัก คือ รถบริษัทนำเที่ยว รองลงมาเป็นรถส่วนตัว/รถเช่ารถโดยสารประจำทาง เครื่องบิน และรถไฟ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวงานประเพณีแห่เทียนพรรษามีการพักค้างคืนที่จังหวัดอุบลราชธานีอย่างน้อย 1 คืน ร้อยละ 52 ในการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้ นักท่องเที่ยวเดินทางมาแบบกลุ่ม แบบคณะทัวร์ แบบครอบครัว และแบบคนเดียวตามลำดับ โดยที่ร้อยละ 61.7 เป็นการเดินทางมาท่องเที่ยวงานประเพณีแห่เทียนพรรษา จังหวัดอุบลราชธานีเป็นครั้งแรก ร้อยละ 38.3 เคยเดินทางมาท่องเที่ยวงานประเพณีแห่เทียนพรรษา จังหวัดอุบลราชธานีแล้วอย่างน้อย 2 ครั้ง และเป็นการได้รับข้อมูลแห่เทียนพรรษา จังหวัดอุบลราชธานีจากทางสถานีโทรทัศน์

เป็นสำคัญ รองลงมาคือ ญาติ เพื่อน พี่น้อง สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ บริษัททัวร์ และอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ โดยมีสถานที่ท่องเที่ยวอื่นที่นักท่องเที่ยวได้เดินทางไปในช่วงที่อยู่ในจังหวัดอุบลราชธานี คือ อุทยานแห่งชาติผาแต้ม โขงเจียม พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ วัด และช่องเม็ก ตามลำดับ อีกทั้งข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้ ถนน และการจราจร ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว ห้องน้ำสาธารณะ การประชาสัมพันธ์ความปลอดภัย และความเป็นระเบียบของร้านค้า

วรภรณ์ ศรีแก้ว (2548) ศึกษาเรื่อง *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี* ผลการศึกษาพบว่า เกาะเกร็ดมีทรัพยากรการท่องเที่ยว 3 ประเภท คือ (1) ประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุสถานและศาสนา เช่น วัดปรมย์ยิกาวาส วัดฉิมพลี ฯลฯ (2) ศิลปวัฒนธรรมประเพณีและกิจกรรม เช่น ศูนย์เครื่องปั้นดินเผา และ (3) อาหารพื้นเมืองและสินค้าที่ระลึกเช่น หมูบ้านขนมหวาน จากการศึกษาความต้องการพบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรีระดับมาก

กลุ่มผู้ประกอบการมีความต้องการด้านการส่งเสริมเข้าร่วมกิจกรรมและการจัดการด้านการท่องเที่ยวในระดับมากเช่นกัน แนวทางในการจัดการท่องเที่ยวจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการคือ ควรส่งเสริมการท่องเที่ยวที่วัดปรมย์ยิกาวาส ศูนย์เครื่องปั้นดินเผาและหมู่บ้านขนมหวานเนื่องจากมีสภาพอากาศที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยว มีศักยภาพมีการพัฒนาในอนาคตมีการจัดแบ่งเขตพื้นที่ที่เหมาะสม กิจกรรมที่มีโอกาสสร้างจิตสำนึกต่อชุมชน การท่องเที่ยวมีประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและการมีส่วนร่วมจากชุมชน สิ่งที่ควรปรับปรุงจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการคือ ปรับปรุงเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นให้น่าสนใจ เข้าถึงพื้นที่ ข้อมูลความรู้ด้านการท่องเที่ยวที่เหมาะสมต่อการจัดการขยะและของเสีย การจัดการด้านเสียง กิจกรรมที่มีโอกาสสร้างจิตสำนึกต่อชุมชนและประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

อารี น้อยสำราญ (2548) ศึกษาเรื่อง *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อขนมหวานเมืองเพชร* พบว่า นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว และซื้อขนมหวานเมืองเพชรส่วนใหญ่จะซื้อขนมประเภทอบและผิงและซื้อเป็นของฝาก จะซื้อเกือบทุกครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวโดยไม่กำหนดล่วงหน้า สิ่งจูงใจในการตัดสินใจซื้อ คือ ความอร่อยของขนม

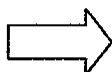
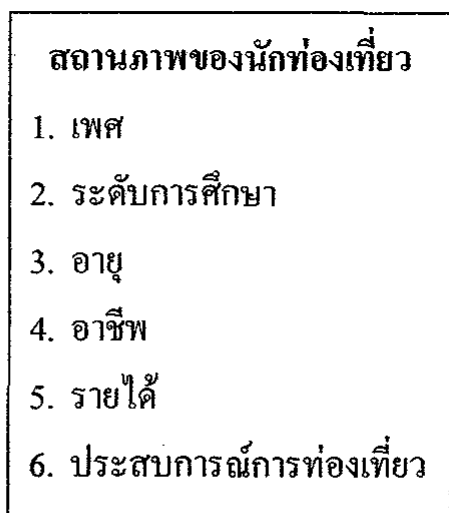
และการส่งเสริมการจำหน่ายที่นักท่องเที่ยวต้องการ คือ การให้ส่วนลดโดยไม่กำหนดล่วงหน้า สิ่งจูงใจในการตัดสินใจซื้อ คือ ความอร่อยของขนม และการส่งเสริมการจำหน่ายที่นักท่องเที่ยวต้องการ คือ การให้ส่วนลด ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อขนมหวานเมืองเพชร ในด้านคุณลักษณะ ราคา และบรรจุภัณฑ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ยกเว้น ความพึงพอใจในด้านราคา เมื่อจำแนกตามรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

สรุปได้ว่า ศักยภาพของพื้นที่ศักยภาพของชุมชนมีศักยภาพสูงเหมาะสมต่อการท่องเที่ยวและความพร้อมของชุมชนพบว่าประชาชนมีความรู้และพร้อมที่จะทำให้ชุมชนของตนเป็นแหล่งท่องเที่ยว

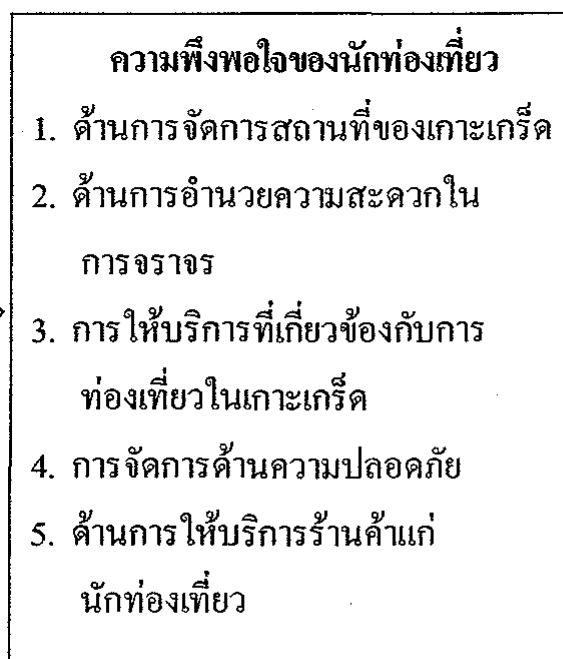
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีกรอบแนวคิดดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาท่องเที่ยว และใช้บริการของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้จากการคำนวณประชากรที่ไม่ทราบจำนวน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 385 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สามารถแบ่งส่วนสำคัญออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์การท่องเที่ยว มีทั้งหมด 6 ข้อ
2. ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผล โดยใช้คะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

4.51-5.00 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.51-4.50 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.51-3.50 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.51-2.50 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00-1.50 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษา ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การท่องเที่ยว และทฤษฎีความพึงพอใจ
2. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวของเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
3. สร้างเครื่องมือ โดยยึดวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และการศึกษาจากตำรา และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้านชุมชนและการท่องเที่ยว
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญแนะนำ
6. นำแบบสอบถามไปพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content) และทดลองใช้กับกลุ่ม (try-out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มที่ศึกษาแต่มีลักษณะเหมือนกัน จำนวน 30 คน
7. นำแบบสอบถามดังกล่าวข้างต้น ไปตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 0.93
8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทำตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตบัณฑิตศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขอความร่วมมือไปยัง องค์การบริหารส่วนตำบล ในการประสานงานและการอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล

2. มีผู้ช่วยนักวิจัย 1 คน
3. เก็บข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2551
4. การเก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มที่ศึกษารอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความสมบูรณ์ แยกไม่สมบูรณ์ออก
2. กรอกข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามลงในแบบฟอร์ม ลงรหัสข้อมูล (coding)
3. ประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วทำการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถาม บันทึกเข้าคอมพิวเตอร์ นำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.1 แบบสอบถาม ชนิดเลือกตอบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำมาแจกแจงความถี่ (frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (percentage) เสนอผลวิเคราะห์ในรูปแบบตารางความเรียง

3.2 ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ให้ค่าคะแนนแต่ละระดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1.1 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index--IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ คะแนน 1 สอดคล้อง -1 ไม่สอดคล้อง (ค่าความสอดคล้องมีค่าตั้งแต่ -1 ถึง 1 ถ้าข้อความใด

ได้ค่าต่ำกว่า .5 ต้องปรับปรุงแก้ไข

1.2 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X})

2.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยทดสอบค่าที (t -test) สำหรับ 2 กลุ่มและใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่าง ใช้วิธีของ เซฟเฟ้ (Scheffé) ในการเปรียบเทียบรายคู่

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยในครั้งนี้มีนักท่องเที่ยวตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบเปรียบเทียบทางสถิติใช้สถิติ t -test และ One-way ANOVA ผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน คือ การจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด การอำนวยความสะดวกในการจราจร การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด การให้บริการด้านความปลอดภัย และการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 5 ด้าน คือ การจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด การอำนวยความสะดวกในการจราจร การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด การให้บริการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และการให้บริการด้านร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการท่องเที่ยว

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ตาราง 2

จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามสถานภาพ (n = 400)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	194	48.5
หญิง	206	51.5
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	104	26.0
30-50 ปี	157	39.3
มากกว่า 50 ปี	84	21.0
3. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	149	37.3
ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	226	56.5
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	105	26.3
ธุรกิจส่วนตัว	109	27.3
รับจ้าง (พนักงานบริษัทหรือลูกจ้าง)	138	34.5
5. รายได้/เดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	114	28.5
10,000-20,000 บาท	170	42.5
มากกว่า 20,000 บาท	111	27.8
6. ประสบการณ์ท่องเที่ยว		
น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี	129	32.3
ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป	270	67.5

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.5 เพศชาย ร้อยละ 48.5 มีอายุส่วนใหญ่ 30-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 และมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.0 นักท่องเที่ยวจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.5 ประกอบอาชีพรับจ้าง (พนักงานบริษัทหรือลูกจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 34.5 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 27.3 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.3 รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.5 ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.5 และมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.8 และเคย มีประสบการณ์ท่องเที่ยวในการมาเที่ยวเกาะเกร็ด ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 67.5 และน้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 32.3

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มี 5 ด้าน คือ

- การจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด
- การอำนวยความสะดวกในการจราจร
- การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด
- การให้บริการด้านความปลอดภัย
- การให้บริการด้านร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการท่องเที่ยว

ตาราง 3

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้าน (n = 400)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการ ท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	\bar{X}	SD	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด	2.91	0.52	ปานกลาง
2. การอำนวยความสะดวกในการจราจร	2.85	0.55	ปานกลาง
3. การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวใน เกาะเกร็ด	2.87	0.58	ปานกลาง
4. การให้บริการด้านความปลอดภัย	2.74	0.58	ปานกลาง
5. การให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว	3.03	0.56	ปานกลาง
รวม	2.88	0.45	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวมีความความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ตาราง 4

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด (n = 400)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านการจัดการสถานที่ ของเกาะเกร็ด	\bar{X}	SD	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีการจัดสถานที่เพื่อบริการน้ำดื่มแก่นักท่องเที่ยว	2.81	0.79	ปานกลาง
2. มีการดูแลต้นไม้ ไม้ดอกและสถานที่สำคัญ เช่น วัด วัตถุโบราณ ให้ร่มรื่นสวยงาม	3.03	0.79	ปานกลาง
3. มีการจัดป้ายบอกชื่อ และประวัติสถานที่สำคัญ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.03	0.84	ปานกลาง
4. มีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและ เวลาทำการที่ชัดเจน	2.93	0.85	ปานกลาง
5. มีการจัดห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว	2.71	0.80	ปานกลาง
6. มีการจัดเรือชมวิวิวิททัศน์รอบเกาะเกร็ดแก่ นักท่องเที่ยว	3.12	0.77	ปานกลาง
7. มีการจัดการดูแลรักษาแม่น้ำคูคลองและถนน บริเวณทางเดินรอบเกาะเกร็ด	3.03	0.78	ปานกลาง
8. มีการจัดระเบียบบ้านเรือนให้ดูสวยงามสะอาด ตลอดเวลา	2.99	0.78	ปานกลาง
9. มีการจัดที่รองรับขยะมูลฝอยถึงปฏิภูมให้เพียงพอ แก่นักท่องเที่ยว	2.90	0.78	ปานกลาง
10. มีการจัดศูนย์รับร้องเรียนเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว	2.76	0.77	ปานกลาง
รวม	2.91	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความความพึงพอใจใน
การจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อยู่ใน ระดับ
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจใน

การจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 5

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร (n = 400)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านการ อำนวยความสะดวกในการจราจร	\bar{X}	SD	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีการจัดการจราจรทางบกและทางน้ำให้เป็น ระเบียบตลอดเวลา	2.83	0.75	ปานกลาง
2. มีการจัดบริการรถรับส่งให้เพียงพอแก่นักท่องเที่ยว	2.81	0.81	ปานกลาง
3. มีการจัดทำแผ่นพับแจกแก่นักท่องเที่ยวถึงเส้นทาง ต่าง ๆ ที่จะมาเกาะเกร็ด	2.62	0.84	ปานกลาง
4. มีการจัดรถประจำทางที่มีสภาพที่ดีและพร้อม ใช้งานไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวให้เพียงพอ	2.78	0.79	ปานกลาง
5. มีการจัดพนักงานที่บริการในรถให้มีความสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว	2.82	0.78	ปานกลาง
6. มีการจัดสภาพถนนทางเข้า-ออกให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งานและมีความสะอาดปลอดภัย	2.94	0.67	ปานกลาง
7. มีการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลการจราจรทั้งทางบกทางน้ำ	2.74	0.78	ปานกลาง
8. มีการจัดเรือข้ามฟากให้มีสภาพดีเพียงพอแก่ นักท่องเที่ยว	3.06	0.86	ปานกลาง
9. มีการจัดเรือท่องเที่ยวรอบบริเวณเกาะเกร็ดแก่ นักท่องเที่ยวให้เพียงพอและมีตลอดเวลา	3.06	0.85	ปานกลาง
10. มีการจัด จนท. ประจำเรือไว้บริการนักท่องเที่ยว	2.82	0.82	ปานกลาง
รวม	2.85	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 6

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด (n = 400)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์สถานที่พักผ่อน โบราณวัตถุ, โบราณสถาน ที่สำคัญของเกาะเกร็ด	2.99	0.84	ปานกลาง
2. มีการจัดมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ดูแลแนะนำให้แก่การท่องเที่ยวถึงประวัติความเป็นมาของสถานที่ต่าง ๆ ในบริเวณเกาะเกร็ด	2.77	0.82	ปานกลาง
3. มีการจัด จันท. ที่มีความสวยงามเรียบร้อยและบริการที่เสมอภาคแก่นักท่องเที่ยว	2.83	0.74	ปานกลาง
4. มีการแนะนำจุดขายของตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น วัตถุโบราณและหัตถกรรม โรงงานเครื่องปั้นดินเผา, ร้านขนมหวานและอาหารพื้นเมืองแก่นักท่องเที่ยว	3.09	0.84	ปานกลาง
5. มีสถานที่สาธิตการปั้นหม้อและเครื่องปั้นดินเผา	3.30	0.94	ปานกลาง
6. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าเรือท่องเที่ยวข้ามฟาก และรถประจำทางที่เดินทางที่จะมาท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด	3.05	0.84	ปานกลาง
7. มีการจัดศูนย์รับแจ้งเหตุต่าง ๆ เช่น พัดคหลง และเกิดอุบัติเหตุ	2.70	0.83	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการที่ เกี่ยวข้องกับบริการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด	\bar{X}	SD	ระดับความ พึงพอใจ
8. มีการจัด จนท. อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	2.75	0.79	ปานกลาง
9. มีโทรศัพท์สาธารณะที่เพียงพอและใช้งานได้	2.58	0.90	ปานกลาง
10. มีการจัดหาแสงสว่างบริเวณทางเดินในเวลาค่ำคืน	2.63	0.82	ปานกลาง
รวม	2.87	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวมีความความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 7

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี การจัดการด้านความปลอดภัย (n = 400)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัย	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการจัดระบบการดูแลความปลอดภัยด้านร่างกายและทรัพย์สิน	2.69	0.77	ปานกลาง
2. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว	2.75	0.78	ปานกลาง
3. มีการจัด จนท. ด้านความปลอดภัยในบริเวณเกาะเกร็ดให้เพียงพอแก่นักท่องเที่ยว	2.75	0.73	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัย	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
4. มีการจัดสภาพท่าเรือข้ามฟากให้มีความมั่นคงแข็งแรงปลอดภัย	3.02	0.83	ปานกลาง
5. มีการจัด จบท. ที่ได้รับการอบรมให้มีความรู้ความชำนาญในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดอุบัติเหตุ	2.80	0.78	ปานกลาง
6. มีการจัดหน่วยพยาบาลเคลื่อนที่ และประจำศูนย์พยาบาลหรือสถานีนอนามัยไว้ให้แก่นักท่องเที่ยว	2.60	0.81	ปานกลาง
7. มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจบริเวณเกาะเกร็ด ดูแลด้านทรัพย์สินที่มีความเพียงพอและมีตลอดเวลา	2.61	0.80	ปานกลาง
8. มีการจัด รปภ. ดูแลประจำจุดจอดรถของนักท่องเที่ยว	2.53	0.80	ปานกลาง
9. มีการจัดอุปกรณ์ช่วยเหลือเมื่อมีอุบัติเหตุของเรือ เช่น จัดให้มีห่วงยางอย่างเพียงพอ	2.81	0.91	ปานกลาง
10. มีการจัด จบท. ในการขึ้นลงเรือดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและการจัดระบบความปลอดภัยเกี่ยวกับเรือข้ามฟาก	2.85	0.93	ปานกลาง
รวม	2.74	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.74 เมื่อจำแนกเป็น รายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวมีความความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 8

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว (n = 400)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว	\bar{X}	SD	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีการควบคุมคุณภาพสินค้า เช่น อาหารเครื่องดื่ม ของฝาก	3.09	0.76	ปานกลาง
2. มีการควบคุมด้านราคาของสินค้า อาหารและ เครื่องดื่มของฝาก	2.96	0.77	ปานกลาง
3. มีการดูแลควบคุมด้านการให้บริการของพ่อค้า แม่ค้า	2.94	0.72	ปานกลาง
4. มีการประชาสัมพันธ์เรื่องของสินค้าและบริการต่าง ๆ ในเกาะเกร็ด	2.96	0.77	ปานกลาง
5. มีการจัดระเบียบร้านค้าต่าง ๆ บริเวณทางเดินใน เกาะเกร็ด	3.00	0.75	ปานกลาง
6. มีร้านอาหารและเครื่องดื่มที่สะอาดและถูก สุขลักษณะ	2.96	0.76	ปานกลาง
7. มีร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เพียงพอแก่ นักท่องเที่ยว	3.07	0.80	ปานกลาง
8. ผู้ให้บริการมีการพุดจาสุขภาพแต่งกายสะอาด เรียบร้อยและบริการที่เสมอภาคกัน	2.97	0.78	ปานกลาง
9. ร้านจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพ สวยงามเป็น เอกลักษณ์ของชุมชน	3.23	0.87	ปานกลาง
10. มีการบรรจุหีบห่อสินค้าสวยงามและเป็น เอกลักษณ์ของเกาะเกร็ด	3.14	0.87	ปานกลาง
รวม	3.03	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 5 ด้าน คือ การจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด การอำนวยความสะดวกในการจราจร การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด การให้บริการด้านความปลอดภัย และการให้บริการด้านร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศระดับการศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการท่องเที่ยว

ตาราง 9

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ (n = 400)

	\bar{X}	<i>SD</i>	<i>t</i>	Sig.
ด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด				
เพศชาย	2.88	0.48	-1.73	0.09
เพศหญิง	2.98	0.59		
ด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร				
เพศชาย	2.78	0.53	-2.58*	0.01
เพศหญิง	2.91	0.55		

ตาราง 9 (ต่อ)

	\bar{X}	SD	t	Sig.
ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะ				
เกร็ด				
เพศชาย	2.83	0.52	-1.26	0.21
เพศหญิง	2.90	0.64		
ด้านความปลอดภัย				
เพศชาย	2.71	0.52	-0.78	0.43
เพศหญิง	2.77	0.64		
ด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว				
เพศชาย	3.01	0.53	-1.15	0.25
เพศหญิง	3.06	0.58		
รวม				
เพศชาย	2.84	0.41	-1.15	0.25
เพศหญิง	2.92	0.51		

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่โดยรวมและด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด การจัดการด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน
เกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 400)

	\bar{X}	SD	t	Sig.
ด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.95	0.59	-0.45	0.65
ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี	2.92	0.50		
ด้านอำนวยความสะดวกในการจราจร				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.83	0.61	-0.63	0.53
ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี	2.86	0.51		
ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.82	0.65	-1.68	0.09
ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี	2.98	0.54		
ด้านความปลอดภัย				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.74	0.67	-0.31	0.75
ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี	2.74	0.53		
ด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.07	0.60	0.92	0.36
ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	3.01	0.54		
รวม				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.88	0.53	-0.82	0.94
ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี	2.89	0.42		

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน เกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน
เกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประสบการณ์ท่องเที่ยว (n = 400)

	\bar{X}	SD	t	Sig.
ด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด				
น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี	2.84	0.53	-2.13*	0.03
ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป	2.98	0.54		
ด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร				
น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี	2.76	0.52	-2.35*	0.02
ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป	2.89	0.55		
ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการ ท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด				
น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี	2.81	0.61	-1.49	0.14
ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป	2.90	0.57		
ด้านความปลอดภัย				
น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี	2.65	0.57	-2.05*	0.04
ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป	2.78	0.58		
ด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว				
น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี	2.98	0.49	-1.54	0.13
ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป	3.06	0.58		
รวม				
น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี	2.81	0.44	-2.27*	0.02
ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป	2.92	0.47		

*P < .05

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด ด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร และด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด และด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุของนักท่องเที่ยว

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.196	.598	2.086	.125
ภายในกลุ่ม	397	113.803	.287		
รวม	399	114.999			
ด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.880	.940	3.182*	.043
ภายในกลุ่ม	397	117.277	.295		
รวม	399	119.157			
ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด					
ระหว่างกลุ่ม	2	3.457	1.728	5.112*	.006
ภายในกลุ่ม	397	134.243	.338		
รวม	399	137.699			

ตาราง 12 (ต่อ)

แหล่งของความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ด้านความปลอดภัย					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.854	1.427	4.266*	.015
ภายในกลุ่ม	397	132.797	.335		
รวม	399	135.651			
ด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว					
ระหว่างกลุ่ม	2	3.494	1.747	5.832*	.003
ภายในกลุ่ม	397	118.947	.300		
รวม	399	122.441			
รวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.402	1.201	5.679*	0.004
ภายในกลุ่ม	397	83.949	.211		
รวม	399	86.350			

* $P < .05$

จากตาราง 12 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอ-ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ของนักท่องเที่ยว ตามอายุเป็นรายคู่

การจัดการด้าน	\bar{X}	จำแนกตามอายุ		
		มากกว่า 50 ปี	30-50 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี
ด้านการจัดการสถานที่				
ของเกาะเกร็ด		2.86	2.92	3.01
มากกว่า 50 ปี	2.86			*
30-50 ปี	2.92			
ต่ำกว่า 30 ปี	3.01			
ด้านการให้บริการที่				
เกี่ยวข้องกับบริการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด				
		2.73	2.86	3.00
มากกว่า 50 ปี	2.73			*
30-50 ปี	2.86			
ต่ำกว่า 30 ปี	3.00			
ด้านความปลอดภัย				
		2.66	2.71	2.88
มากกว่า 50 ปี	2.66		*	*
30-50 ปี	2.71			
ต่ำกว่า 30 ปี	2.88			
ด้านการให้บริการร้านค้า				
แก่นักท่องเที่ยว				
มากกว่า 50 ปี	2.95			
30-50 ปี	2.99			
ต่ำกว่า 30 ปี	3.19			

ตาราง 13 (ต่อ)

การจัดการด้าน	จำแนกตามอายุ			
	\bar{X}	มากกว่า 50 ปี	30-50 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี
รวม		2.73	2.89	2.98
มากกว่า 50 ปี	2.73			*
30-50 ปี	2.89			
ต่ำกว่า 30 ปี	2.98			

*P < .05

จากตาราง 13 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด การจัดการด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว น้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการจัดการด้านความปลอดภัยนักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 14

การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามอาชีพของนักท่องเที่ยว

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.265	.632	2.207	.111
ภายในกลุ่ม	397	113.735	.286		
รวม	399	114.999			

ตาราง 14 (ต่อ)

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร					
ระหว่างกลุ่ม	2	.708	.354	1.186	.307
ภายในกลุ่ม	397	118.450	.298		
รวม	399	119.157			
ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด					
ระหว่างกลุ่ม	2	.411	.205	.594	.553
ภายในกลุ่ม	397	137.289	.346		
รวม	399	137.699			
ด้านความปลอดภัย					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.196	.598	1.765	.172
ภายในกลุ่ม	397	134.455	.339		
รวม	399	135.651			
ด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว					
ระหว่างกลุ่ม	2	.770	.385	1.257	.286
ภายในกลุ่ม	397	121.671	.306		
รวม	399	122.441			
รวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	.818	.409	1.898	.151
ภายในกลุ่ม	397	85.533	.215		
รวม	399	86.350			

*P < .05

จากตาราง 14 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวมและด้านทุกด้าน

ตาราง 15

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน
เกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีโดยรวมและรายด้านจำแนกตามรายได้ของ
นักท่องเที่ยว

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด					
ระหว่างกลุ่ม	2	.410	.205	.710	.492
ภายในกลุ่ม	397	114.590	.289		
รวม	399	114.999			
ด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร					
ระหว่างกลุ่ม	2	.121	.060	.201	.818
ภายในกลุ่ม	397	119.037	.300		
รวม	399	119.157			
ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด					
ระหว่างกลุ่ม	2	.394	.197	.569	.566
ภายในกลุ่ม	397	137.305	.346		
รวม	399	137.699			
ด้านความปลอดภัย					
ระหว่างกลุ่ม	2	.498	.249	.731	.482
ภายในกลุ่ม	397	135.153	.340		
รวม	399	135.651			
ด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว					
ระหว่างกลุ่ม	2	.216	.108	.351	.704
ภายในกลุ่ม	397	122.225	.308		
รวม	399	122.441			
รวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	.009	.005	.021	.979
ภายในกลุ่ม	397	86.341	.217		
รวม	399	86.350			

จากตาราง 15 พบว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน การจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด การอำนวยความสะดวกในการจราจร การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด การให้บริการด้านความปลอดภัย และการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ ประสบการณ์การท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะเกร็ดจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แบ่งส่วนสำคัญเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 สถานภาพของนักท่องเที่ยว ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีค่าความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.93 ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบเปรียบเทียบใช้สถิติทดสอบค่า (t-test) และ One-way ANOVA และเชฟเฟ่ (Scheffe)

สรุปผลการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 30-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง (พนักงานบริษัทหรือลูกจ้าง) รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ประสบการณ์การท่องเที่ยวที่เกาะเกร็ด ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปต่อปี

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน คือ การจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด การอำนวยความสะดวกในการจราจร การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด การให้บริการด้านความปลอดภัย การให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการท่องเที่ยว มีดังนี้

3.1 นักท่องเที่ยวเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านการจัดการสถานที่ ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด การจัดการด้านความปลอดภัย การให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

3.2 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยรวมและทุกด้าน

3.3 นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวที่เกาะเกร็ดมากกว่า 2 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวม และด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด ด้านอำนวยความสะดวกในการจราจร การจัดการด้านความปลอดภัยมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวน้อยกว่า 2 ครั้งปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ดและด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

3.4 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร ด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด การจัดการด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านการจัดการสถานที่ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้าน 5 ด้านคือ การจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด การอำนวยความสะดวกในการจราจร การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด การจัดการด้านความปลอดภัย การให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด ($\bar{X} = 3.03$) อาจเป็นเพราะเกาะเกร็ดมีอาหารพื้นบ้านให้เลือกหลากหลายชนิดทั้งอาหารคาวหวาน เช่น ทอดมันหน่อกะลา ข้าวแช่รามัญ หัตถกรรมพื้นบ้าน เครื่องปั้นดินเผา ซึ่งมีราคาไม่แพง ข้าวหมากมีรสอร่อยมากและยังมีผลไม้จากชาวสวน เช่น ทุเรียน มะม่วง มะพร้าวอ่อน หน่อกะลาและผลไม้ตามฤดูกาล สอดคล้องกับการศึกษาของ วราภรณ์ ศรีแก้ว (2548) ที่ศึกษาเรื่อง *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด อำเภอ-ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี* ซึ่งพบว่า สิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว 3 ประเภท คือ ประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ โบราณสถานและศาสนา เช่น วัดปรมัยยิกาวาส วัดฉิมพลีฯ ศิลปวัฒนธรรมประเพณีและกิจกรรม เช่น ศูนย์เครื่องปั้นดินเผา อาหารพื้นเมืองและสินค้าของที่ระลึกเช่น หมูบ้านขนมหวาน

1.1 แม้ว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการร้านค้าอยู่ในระดับปานกลางแต่เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในข้อร้านจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพสวยงามเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชุมชนสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.23$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยวในเกาะเกร็ดมาเพื่อวัตถุประสงค์ใดก็ตาม เมื่อมาท่องเที่ยวแล้วจะมีความพึงพอใจร้านจำหน่ายสินค้าประเภทที่ระลึกเพื่อนำกลับไปยังภูมิลำเนาของตน เพื่อนำไปใช้เอง และฝากญาติมิตร เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้การเดินทางของนักท่องเที่ยวมีชีวิตชีวาออกรสชาติ ยั่งยืนและนำประสบการณ์ที่ประทับใจไปเล่าให้ญาติมิตรฟังถึงความตื่นเต้นที่ได้สินค้าที่ระลึกชิ้นนี้มา สินค้าที่ระลึกมักมีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น เป็นสินค้าหายาก ราคาไม่แพง เป็นสินค้าน่าถูกกว่าที่วางขายในภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยว เป็นสินค้าที่ใช้สอยที่นักท่องเที่ยวใช้ประจำวัน เป็นสินค้าที่แปลกใหม่มีประโยชน์ใช้สอย เป็นสินค้าที่มี

รูปร่าง ขนาด น้ำหนัก เหมาะสมต่อการขนส่ง ไม่ชำรุดง่าย เป็นสินค้าที่ใช้วัสดุในท้องถิ่นซึ่งนำวัสดุเหลือใช้มาแปรรูปให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เป็นสินค้าที่แสดงขั้นตอนในการผลิตให้นักท่องเที่ยวทดลองทำ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548, หน้า 177-179)

1.2 ด้านอำนวยความสะดวกในการจราจร นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายชื่อจะพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ดในด้านการจัดเรือข้ามฟากให้มีสภาพดี เพียงพอต่อการท่องเที่ยวสูงสุด ($\bar{X} = 3.06$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวคำนึงถึงความปลอดภัยในการข้าม ไปฝั่งเกาะเกร็ดมีค่าบริการเพียงคนละ 2 บาท และสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวรีย์ ตะโพนทอง และคณะ (2547) ศึกษาเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวทางน้ำเขตลาดกระบัง พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำถูกสุขลักษณะ ป้ายบอกเส้นทางข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

1.3 ด้านการให้บริการด้านการท่องเที่ยวในบริเวณเกาะเกร็ด นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านสาธิตการปั้นหม้อและเครื่องปั้นดินเผาสูงสุด ($\bar{X} = 3.30$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวต้องการชมพิพิธภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา การแกะสลักลวดลายมอญรุ่นเก่า การสาธิตปั้นเครื่องปั้นดินเผาแบบมอญ ซึ่งหาชมได้ยากและได้ประสบการณ์การเรียนรู้วิธีปั้นเครื่องปั้นดินเผา และชอบในเรื่องสภาพภูมิอากาศ ซึ่งเหมาะสมกับการท่องเที่ยว

1.4 ด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจข้อที่มีการจัดสภาพเรือข้ามฟากให้มีความมั่นคงแข็งแรงปลอดภัยมากกว่าข้ออื่น ๆ ซึ่งอาจมีเหตุผลเช่นเดียวกับที่ได้อภิปรายผลตามข้อ 1.2

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลจะนำมาอภิปรายดังนี้

2.1 นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวมากกว่า นักท่องเที่ยวเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความละเอียดอ่อน ชอบความสวยงาม ชอบธรรมชาติ พอใจกับธรรมชาติซึ่งเกาะเกร็ดเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชีวิต เมื่อมาท่องเที่ยวสัมผัสกับธรรมชาติ เช่นสวนผลไม้ สีน้าอุปโภคบริโภค ของที่ระลึก วิถีชีวิต ของชุมชนและประเพณีที่แตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวอื่น มีสวนผลไม้และคนในชุมชน ส่วนใหญ่เป็นชาวมอญ มีอาหารการกินที่แตกต่าง และสามารถนำวัตถุดิบมาแปรรูปเช่น ทอดมันหน่อกะลา ข้าวแชร้ามัญ อีกทั้งยังได้นั่งเรือชมรอบเกาะ มีร้านขนมหวานที่มีชื่อเสียงของเกาะเกร็ด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของอารี น้อยสำราญ (2548) พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวและซื้อขนมหวานเมืองเพชร ส่วนใหญ่จะซื้อขนมประเภทอบและผิงซึ่งเป็นของฝากจะซื้อเกือบทุกครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว โดยไม่กำหนดล่วงหน้า สิ่งที่น่าสนใจในการตัดสินใจซื้อคือความอร่อยของขนมและการส่งเสริมการจำหน่ายที่นักท่องเที่ยวต้องการคือ การให้ส่วนลด ส่วนนักท่องเที่ยวเพศชายมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศหญิง โดยเฉพาะด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศชายคิดว่าตนเองต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านเศรษฐกิจและต้องออกไปทำงานนอกบ้านทำให้มีโอกาสใช้บริการต่างๆจากภายนอกบ่อยครั้ง เมื่อมาท่องเที่ยวจึงต้องการการบริการที่มีคุณภาพดีและอาจเปรียบเทียบกับสถานที่อื่นๆ เช่นของเอกชน

2.2 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวทุกระดับการศึกษาได้เคยมีประสบการณ์ในการท่องเที่ยวที่แหล่งท่องเที่ยวอื่นมาแล้ว ซึ่งตามธรรมชาติของมนุษย์นั้นมักคาดหวังจะให้เห็นความสวยงาม ได้พบกับความแปลกใหม่ ได้สัมผัสกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี ผสมผสานไปกับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวตามที่ตนได้รับรู้มา จึงทำให้มีความคาดหวังโดยไม่ขึ้นกับว่าเขาจะมีการศึกษาระดับใด จึงมีความปรารถนาและมุ่งหวังในสิ่งที่ดีๆเหมือนกัน

2.3 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวสูงกว่า

นักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 30-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี โดยเฉพาะในด้านการบริการ ร้านค้าทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมักจะเป็นกำลังหลักที่ต้องทำงานหนักเพื่อสร้างหลักประกันของอนาคตตนเองและหน่วยงาน ดังนั้นเวลาพักผ่อนจึงมีความคาดหวังจากการได้รับบริการจากการท่องเที่ยวในวันหยุดมากตามไปด้วย

2.4 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวทุกอาชีพมีความต้องการมาตรฐานของงานบริการใกล้เคียงกัน เพราะว่าทุกอาชีพภายในสังคมเดียวกันน่าจะประสบกับสภาพปัญหาเหมือนกัน เมื่อมาท่องเที่ยวในวันหยุดจึงมีความต้องการได้รับบริการที่ดีเหมือนกันด้วย

2.5 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันจะเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม เช่นกลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อน การเดินทางมาเที่ยวในเกาะเกร็ดก็จะทราบข้อมูลเบื้องต้นจากกลุ่มครอบครัว และกลุ่มเพื่อนที่เคยมาท่องเที่ยวในเกาะเกร็ดแล้ว จึงทำให้มีความคิดทัศนคติที่ไปในทิศทางเดียวกันอย่างเช่น พึงพอใจในโบราณสถาน โบราณวัตถุและศาสนาเช่น วัดปรมัยยิกาวาส มีจิตรกรรมฝาผนัง มีมหารามัญเจดีย์ภายในบรรจุพระบรมสารีริกธาตุและเจดีย์มูเตองค์เดิม ที่แ่งลัดเกร็ดมีลักษณะเอียงแทบจะตกแม่น้ำเจ้าพระยา เป็นเจดีย์เก่าแก่รูปทรงแบบอย่างกุ่ม

2.6 นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ท่องเที่ยวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยที่นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปต่อปี มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวน้อยกว่า 2 ครั้งต่อปีทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาในลักษณะของกลุ่มเพื่อนและกลุ่มครอบครัวแทบทั้งสิ้นทำให้การแสดงออกในเรื่องต่าง ๆ ไปในทิศทางเดียวกัน นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปต่อปี จะได้ท่องเที่ยวมาแล้วเข้าใจสภาพทั่วไปของเกาะเกร็ดจึงกลับมาเที่ยวอีกครั้ง ทำให้มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 2 ครั้งขึ้นไปต่อปี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของชาติชาย เทพแบ่ง (2538)

พบว่าปัจจัยจำนวนครั้งที่เดินทางเข้ามาภายในประเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการชาวสาร์การท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ ประสบการณ์การท่องเที่ยว พบว่ามีความแตกต่างระหว่างเพศของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร แสดงว่าเพศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ อาจเป็นเพราะว่าเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติและมุมมองที่แตกต่างกัน ซึ่งเพศชายมองว่าด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจรต้องปรับปรุงให้ดีกว่านี้ จึงทำให้ความคิดแตกต่างกัน

พบว่ามีความแตกต่างระหว่างอายุของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด ด้านความปลอดภัยและด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว แสดงว่าอายุของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกันเช่น กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีนั้นเป็นวัยเริ่มทำงานยังไม่มีประสบการณ์ในการท่องเที่ยวมากนักจึงยังไม่มี การเปรียบเทียบการรับบริการจากแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ผิดกับกลุ่มอายุ 30-50 ปีและ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในการท่องเที่ยวมากกว่าจึงทราบว่าแหล่งท่องเที่ยวไหนที่มีบริการที่ดีและควรปรับปรุงแก้ไขจึงมีความพึงพอใจแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน

และพบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการจัดการสถานที่ การอำนวยความสะดวกในการจราจรและด้านความปลอดภัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป/ปี มีประสบการณ์การท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวน้อยกว่า 2 ครั้ง/ปีทุกด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะ

เกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง

ไม่พบความแตกต่างทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ของนักท่องเที่ยวแสดงว่าระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งนี้อาจเป็นเพราะระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอให้ทุกทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. ภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องและมีอำนาจในการจัดการภายในเกาะเกร็ด อำเภอ ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรร่วมมือกันประชุมหารือกันเพื่อกำหนดกฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการนักท่องเที่ยวเช่น ปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องน้ำและความเพียงพอไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว ควรเพิ่มศูนย์รับแจ้งเหตุต่างๆ ให้มากขึ้น ควบคุมดูแลด้านการให้บริการของพ่อค้าแม่ค้า จัดให้มีรปภ.ดูแลประจำจุดจอดรถของนักท่องเที่ยว ควรเพิ่มโทรศัพท์สาธารณะให้เพียงพอและใช้งานได้ พร้อมจัดตั้งกรรมการร่วมกันทุกฝ่ายเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหภายในเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อันจะทำให้เกิดประโยชน์กับผู้ให้บริการและทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกับชุมชนเกาะเกร็ด ได้รับผลประโยชน์อย่างยั่งยืน

2. หน่วยราชการควรทำการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อประชาชนจะได้ทราบถึงสภาพปัญหาและควรจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องกับความรู้ด้านการดูแลหรือจัดการภายในเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ให้ถูกต้องตามหลักวิชาการด้วย

3. หน่วยงานของรัฐควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนทางด้านงบประมาณ ด้วยการประสานงานและสร้างเครือข่ายในการจัดการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการให้บริการนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งคาดว่าจะสามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพได้

4. ในส่วนของร้านค้าควรมีการปรับปรุงในด้านคุณภาพของสินค้า ด้านราคา พยายามทำให้สินค้านั้นมีคุณภาพเพิ่มและใส่ใจในการบริการให้นักท่องเที่ยวประทับใจ และชื่นชอบผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ให้อยาวนาน และสิ่งที่ขาดไม่ได้ คือ ความซื่อสัตย์ต่อนักท่องเที่ยว

5. วัด ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของ โบราณวัตถุ และ โบราณสถาน เพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว

6. องค์การบริหารส่วนตำบล ควรส่งสมาชิกหมู่บ้านละ 2 คนมาเป็นกรรมการ เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาบริหารจัดการในเขตพื้นที่ชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี หาแนวทางและเปิด โอกาสให้ประชาชนผู้ประกอบการต่าง ๆ ในพื้นที่ที่มีสิทธิ์เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภายในกิจการชุมชนเกาะเกร็ด โดยต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับกฎหมายของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 290 เพื่อส่งเสริมและรักษาสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อมซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ตามกฎหมายบัญญัติ ดังมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. การจัดการบำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน
2. เข้ามามีส่วนร่วมในการริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมนอกพื้นที่ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพ สิ่งแวดล้อมหรือคุณภาพของคนในชุมชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวภายในชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีความครอบคลุมไปทุกประเด็น

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไปในประเด็นการจัดการท่องเที่ยวเชิง
อนุรักษ์เพื่อพัฒนาเกาะเกร็ดให้เป็นธรรมชาติท้องถิ่นต่อไป

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วันที่

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประเมินแบบสอบถาม
เรียน

เนื่องจาก ดิฉัน นางอรุณี ธรรมคุณ นักศึกษาปริญญาโท รุ่นที่ 5 สาขาวิชา
คหกรรม เพื่อพัฒนาชุมชนหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์
ประเมินแบบสอบถามงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวใน
การจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแบ่งเป็น 5 ข้อย่อย
คือ

1. การจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด (จำนวน 10 ข้อ)
2. การอำนวยความสะดวกในการจราจร (จำนวน 10 ข้อ)
3. การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในบริเวณเกาะเกร็ด (จำนวน 10 ข้อ)
4. การให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว (จำนวน 10 ข้อ)
5. การให้บริการด้านความปลอดภัย (จำนวน 10 ข้อ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์

ลงชื่อ.....

(อรุณี ธรรมคุณ)

นักศึกษาระดับปริญญาโท รุ่นที่ 5

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เพื่อพัฒนาชุมชน

หมายเหตุ: (การส่งคืน) ให้ใคร

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. การจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด
2. การอำนวยความสะดวกในการจราจร
3. การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด
4. การจัดการด้านความปลอดภัย
5. ด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30-50 ปี

3. มากกว่า 50 ปี

3. การศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2. ธุรกิจส่วนตัว

3. รับจ้าง (พนักงานบริษัทหรือลูกจ้าง)

5. รายได้/เดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,000-20,000 บาท

3. มากกว่า 20,000 บาท

6. ประสบการณ์ท่องเที่ยว

1. น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี

2. ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

1. ด้านการจัดการสถานที่ของเกาะเกร็ด		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	มีการจัดสถานที่เพื่อบริการนำดื่มแก่นักท่องเที่ยว					
2.	มีการดูแลต้นไม้ ไม้ดอกและสถานที่สำคัญ เช่น วัด วัดอุโบสถให้ร่มรื่นสวยงาม					
3.	มีการจัดป้ายบอกชื่อ และประวัติสถานที่สำคัญชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.	มีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและเวลาทำการที่ชัดเจน					
5.	มีการจัดห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว					
6.	มีการจัดเรือชมวิวทิวทัศน์รอบเกาะเกร็ดแก่นักท่องเที่ยว					
7.	มีการจัดการดูแลรักษาแม่น้ำคูคลองและถนนบริเวณทางเดินรอบเกาะเกร็ด					
8.	มีการจัดระเบียบบ้านเรือนให้ดูสวยงามสะอาดตลอดเวลา					
9.	มีการจัดที่รองรับขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูลให้เพียงพอแก่นักท่องเที่ยว					
10.	มีการจัดศูนย์รับร้องเรียนเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว					

2. การอำนวยความสะดวกในการจราจร		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	มีการจัดการจราจรทางบกและทางน้ำให้เป็นระเบียบตลอดเวลา					
2.	มีการจัดบริการรถรับส่งให้เพียงพอแก่นักท่องเที่ยว					
3.	มีการจัดทำแผนพื้บแจกแก่นักท่องเที่ยวถึงเส้นทางต่าง ๆ ที่จะมาเกาะเกร็ด					
4.	มีการจัดรถประจำทางที่มีสภาพที่ดีและพร้อมใช้งานไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวให้เพียงพอ					
5.	มีการจัดพนักงานที่บริการในรถให้มีความสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว					
6.	มีการจัดสภาพถนนทางเข้า-ออกให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานและมีความสะอาดปลอดภัย					
7.	มีการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลการจราจรทั้งทางบกทางน้ำ					
8.	มีการจัดเรือข้ามฟากให้มีสภาพดีเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว					
9.	มีการจัดเรือท่องเที่ยวรอบบริเวณเกาะเกร็ดแก่นักท่องเที่ยวให้เพียงพอและมีตลอดเวลา					
10.	มีการจัด จนท. ประจำเรือไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว					

3. การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวใน เกาะเกร็ด		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	มีการประชาสัมพันธ์สถานที่พักผ่อน โบราณวัตถุ โบราณสถาน ที่สำคัญของ เกาะเกร็ด					
2.	มีการจัดมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ดูแลแนะนำ ให้นักท่องเที่ยวถึงประวัติความเป็นมา ของสถานที่ ต่าง ๆ ในบริเวณเกาะเกร็ด					
3.	มีการจัด จันท. ที่มีความสุภาพเรียบร้อย และบริการที่เสมอภาคแก่นักท่องเที่ยว					
4.	มีการแนะนำจุดขายของตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น วัตถุโบราณและหัตถกรรม โรงงาน เครื่องปั้นดินเผา ร้านขนมหวานและ อาหารพื้นเมืองแก่นักท่องเที่ยว					
5.	มีสถานที่สาธิตการปั้นหม้อและ เครื่องปั้นดินเผา					
6.	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับค่าใช้จ่าย ต่าง ๆ เช่น ค่าเรือท่องเที่ยวข้ามฟาก และ รถประจำทางที่ เดินทางที่จะมาท่องเที่ยว ในเกาะเกร็ด					
7.	มีการจัดศูนย์รับแจ้งเหตุต่าง ๆ เช่น พลับ หลง และเกิดอุบัติเหตุ					
8.	มีการจัด จันท. อำนวยความสะดวกแก่ นักท่องเที่ยว					
9.	มีโทรศัพท์สาธารณะที่เพียงพอ และ ใช้งานได้					
10.	มีการจัดหาแสงสว่างบริเวณทางเดิน ในเวลาค่ำคืน					

4. การจัดการด้านความปลอดภัย		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	มีการจัดระบบการดูแลความปลอดภัยด้านร่างกายและทรัพย์สิน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว					
3.	มีการจัด จนท. ด้านความปลอดภัยในบริเวณเกาะเกร็ดให้เพียงพอแก่นักท่องเที่ยว					
4.	มีการจัดสภาพท่าเรือข้ามฟากให้มีความมั่นคงแข็งแรงปลอดภัย					
5.	มีการจัด จนท. ที่ได้รับการอบรมให้มีความรู้ความชำนาญในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดอุบัติเหตุ					
6.	มีการจัดหน่วยพยาบาลเคลื่อนที่ และประจำศูนย์พยาบาลหรือสถานีนอนามัยไว้ให้นักท่องเที่ยว					
7.	มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจบริเวณเกาะเกร็ดดูแล ด้านทรัพย์สินที่มีความเพียงพอและมีตลอดเวลา					
8.	มีการจัด รปภ. ดูแลประจำจุดจอดรถของนักท่องเที่ยว					
9.	มีการจัดอุปกรณ์ช่วยเหลือเมื่อมีอุบัติเหตุของเรือ เช่น จัดให้มีห่วงยางอย่างเพียงพอ					
10.	มีการจัด จนท. ในการขึ้นลงเรือดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและการจัดระบบความปลอดภัยเกี่ยวกับเรือข้ามฟาก					

5. การจัดการด้านการให้บริการร้านค้า		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	มีการควบคุมคุณภาพสินค้า เช่น อาหาร เครื่องดื่ม ของฝาก					
2.	มีการควบคุมด้านราคาของสินค้า อาหารและ เครื่องดื่มของฝาก					
3.	มีการดูแลควบคุมด้านการให้บริการของพ่อค้า แม่ค้า					
4.	มีการประชาสัมพันธ์เรื่องของสินค้าและ บริการต่าง ๆ ในเกาะเกร็ด					
5.	มีการจัดระเบียบร้านค้าต่าง ๆ บริเวณทางเดิน ในเกาะเกร็ด					
6.	มีร้านอาหารและเครื่องดื่มที่สะอาด และ ถูกสุขลักษณะ					
7.	มีร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เพียงพอแก่นักท่องเที่ยว					
8.	ผู้ให้บริการมีการพูดจาสุภาพแต่งกายสะอาด เรียบร้อยและบริการที่เสมอภาคกัน					
9.	ร้านจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพ สวยงาม เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน					
10.	มีการบรรจุหีบห่อสินค้าสวยงาม และ เป็นเอกลักษณ์ของเกาะเกร็ด					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

บรรณานุกรม

- กรรณิกา คุชฎี. (2545). *ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระบบคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลสวนสราญรมย์*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2537). *รายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2542). *รายงานการท่องเที่ยวเกาะเกร็ดประจำปี 2541*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ชลธิชา เทียมเทพ. (2546). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของตลาดริมน้ำวัดดอนหวาย ตำบลบางกระพี้ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชาติชาย เทพแบ่ง. (2538). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการข่าวสารท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย: ศึกษากรณีการให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ (แม่น้ำศรี)*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทศบาลนครปากเกร็ด. (2546). *รายงานกิจการเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2543-2546*. นนทบุรี: ผู้แต่ง.
- เทศบาลเมืองปากเกร็ด. (2540). *การท่องเที่ยวเกาะเกร็ด*. นนทบุรี: ผู้แต่ง.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ ไม่มีวันตายของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ซี. พี. บุ๊คส์ แสตนด์คาร์ด.
- ปวีณา คำพุกกะ. (2548). *การใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยจากการท่องเที่ยวงานประเพณีแห่เทียนพรรษา: จังหวัดอุบลราชธานี*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พิสมัย วิบูลย์พันธุ์. (2538). ศักยภาพของแผนพัฒนาการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่รองรับการท่องเที่ยวไทยในทศวรรษหน้า. ม.ป.ท.
- มธุวรรณ พลวัน. (2546). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยว:กรณีศึกษาดลาดน้ำท่าคา ตำบลท่าคา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาโนช การพนักงาน. (2548). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วราภรณ์ ศรีแก้ว. (2548). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัดปรมัยยิกาวาสวรวิหาร. (2514). วัดเกาะเกร็ด. นนทบุรี: ผู้แต่ง.
- วัดปรมัยยิกาวาสวรวิหาร. (2546). สมุดเซ็นเยี่ยมวัด. นนทบุรี: ผู้แต่ง.
- สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย. (2547). ข่าวสำหรับสื่อมวลชน: 10 ปี TBCSD รุกหน้าจัดโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมยั่งยืน. ค้นเมื่อ 28 มกราคม 2547, จาก <http://www.tci.or.th>
- สมยศ นาวิการ. (2536). การบริหารพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.
- สุจิตรา ริมคูสิต. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการบริการอาหารแบบขันโตก. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพัตรา สุภาพ. (2514). สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุรพงษ์ สุขวิบูลย์. (2546). เที่ยวเกาะเกร็ด: งานฝีมือจากรุ่นสู่รุ่นของชาวมอญบนเกาะเกร็ด. ค้นเมื่อ 11 มกราคม 2546, จาก <http://www.xaap.com>
- สุรวุฒิ ใจกิจสุวรรณ. (2545). ศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บริเวณป่าเขาภูหลวง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสถียร โทเศรษฐ. (2531). วัฒนธรรมเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เอ็น-สกิน พรินติ้ง.

- เสาวรีย์ ตะ โพนทอง และคณะ. (2547). *การจัดการท่องเที่ยวทางน้ำเขตลาคกระบัง*.
 กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, สถาบัน-
 วิจัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อภิเชก ปั่นสุวรรณ. (2541). *การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ:
 มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะอักษรศาสตร์.
- อรุณี บุญนิษฐ. (2543). *การศึกษาชุมชนศาลาลากูน ในหมู่ 3 ตำบลปากเกร็ด อำเภอ-
 ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. ม.ป.ท.
- อารี น้อยสำราญ. (2548). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อขนมหวานเมืองเพชร*.
 วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุดมศักดิ์ แนวจิตร. (2544). *ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ
 สภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ กรณีอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน*. การค้นคว้า-
 แบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Cooper, A. N. (1958). *How to supervise people*. New York: McGraw-Hill.
- McGregor, D. M. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-
 Hill.
- Milton, C. R. (1981). *Human behavior in organization: The levels of behavior*.
 Newark, NJ: Prentice-Hall.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.

