

**ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ที่มีผลต่อการใช้บริการรถรางท่องเที่ยวในการท่องเที่ยว
เชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน**
**Expectation and Satisfaction of Thai Tourists towards Tram
Services To Cultural Tourism Provided by Nan Municipality**

ภูษิษา บันแก้ว และ ดร.โสมฤทัย สุนธยาธ
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อการใช้บริการรถรางท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการรถรางท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการรถรางท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลมีค่า IOC เท่ากับ 0.84 และมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.86 นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$, S.D. = 0.36) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.08) และมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.19)
2. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน
3. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน ไม่มีความสัมพันธ์กัน

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รวมทั้งมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่านโดยรวมอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดย

เทศบาลเมือง จันทน์น่าน และความคาดหวังไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ที่มีต่อการใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ที่จัดโดยเทศบาลเมือง จันทน์น่าน

คำสำคัญ : ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ/นักท่องเที่ยวชาวไทย/รถราง/การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

Abstract

The purpose of this research aims to study the expectation and the satisfaction of Thai tourists towards tram services to cultural tourism provided by Nan municipality. To study the correlation between the expectation and the satisfaction of Thai tourists towards tram services to cultural tourism provided by Nan municipality.

Methods

The samples used in this study were 400 Thai tourists who travel with tram services to cultural tourism provided by Nan municipality. This research adopted questionnaires as a main method for the data collection with IOC of 0.84 and coefficient alpha equal of 0.86. This study also applied statistical data analysis with the determination of patterns in the data such as percentage, frequency, standard deviation, Multiple Regression and Pearson Correlation.

Results

This research showed that Thai tourists had highest level of expectations, high level of satisfactions and high level of opinions towards tram services to cultural tourism provided by Nan municipality. For hypothesis testing, the satisfaction and the expectation of Thai tourists have no influence towards tram services to cultural tourism provided by Nan municipality as well as the satisfaction has no relation to the expectation of Thai tourists towards tram services to cultural tourism provided by Nan municipality.

Conclusion

The findings of this research showed that Thai tourists had highest level of expectations and high level of satisfactions a high level of opinions towards tram services to cultural tourism provided by Nan municipality. The satisfaction and the expectation of Thai tourists have no influence towards tram services to cultural tourism provided by Nan municipality. The satisfaction has no relation to the expectation of Thai tourists towards tram services to cultural tourism provided by Nan municipality.

Keywords: Expectation/ Satisfaction/ Thai Tourism/ Tram / Culture Tourism

บทนำ

การท่องเที่ยว เป็นหนึ่งในธุรกิจที่ก่อให้เกิดรายได้ภายในประเทศนอกเหนือจากรายได้ที่สามารถวัดเป็นมูลค่าจากเม็ดเงินที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายใช้สอยแล้ว การท่องเที่ยวยังเปรียบเสมือนทูตหรือตัวแทนทางวัฒนธรรมจากการเติบโตแบบก้าวกระโดดของการท่องเที่ยวไทยโดยรวม ซึ่งได้รับการเปิดเผยข้อมูลจากอธิบดีกรมการท่องเที่ยว ที่ได้กล่าวถึงตัวเลขคาดการณ์การเติบโตถึง 13.29 ในปี 2557 และจากการเดินทางเที่ยวในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในปี 2556 คาดว่านักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางจำนวน 127.52 ล้านคนต่อครั้ง ซึ่งก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนเที่ยวในประเทศกว่า 6 แสนล้านบาท (กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554) ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจและการตอบสนองความคาดหวังของนักท่องเที่ยว มีผลอย่างมากที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ จากการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยวในเมืองท่องเที่ยวหลัก อาทิ กรุงเทพฯ พัทยา ภูเก็ต กระบี่ เชียงใหม่ ทำให้เกิดแนวคิดการกระจายนักท่องเที่ยวให้เดินทางไปยังภูมิภาคอื่นๆ ภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น

จังหวัดน่าน เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะวิถีชุมชนล้านนา ที่ยังคงไว้ซึ่งความเรียบง่ายและมิตรไมตรีให้กับผู้มาเยือนจากต่างถิ่น รวมถึงความงามสถาปัตยกรรมล้านนาและพม่า ที่อยู่ด้วยกันอย่างผสมผสาน และด้วยแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีความโดดเด่นทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่เดินทางมาจังหวัดน่านเพื่อท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โดยมองข้ามแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ซึ่งนักท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่

จะผ่านเข้ามายังเขตเทศบาลเมืองน่านเพื่อพักค้างคืน และในระหว่างช่วงเย็นก็จะเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมภายในเขตเทศบาล ก่อนที่จะเข้าที่พักเพื่อค้างคืน ซึ่งการท่องเที่ยวดังกล่าวนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวไม่สามารถทราบประวัติ ความเป็นมา และความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวได้ เป็นเหตุให้เทศบาลเมืองน่านเร่งจัดทำแผนส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมขึ้น เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวที่สนใจและเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมากขึ้น โดยจัดให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยว นักรถรางชมเมืองโดยกิจกรรมดังกล่าวถูกจัดขึ้นมากกว่า 4 ปี โดยมีจุดเด่นคือ มีเจ้าหน้าที่แนะนำสถานที่ต่างๆ พร้อมตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวสงสัยได้ตลอดเวลา

แต่ในระหว่างที่นักท่องเที่ยวได้ใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนั้น แท้ที่จริงแล้ว กิจกรรมดังกล่าว สามารถตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมได้หรือไม่ และกิจกรรมดังกล่าวสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ที่ใช้มาใช้บริการได้อย่างสูงสุดหรือยัง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมืองจังหวัดน่าน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อการใช้บริการรถรางท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการรถรางท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการรถรางท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน จำนวน 400 คน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน และมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและเพศหญิง และ มีความเต็มใจและยินดีให้ข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถามจนครบ 400 คน ใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน (Finite Population) ตามวิธีของยามาเน (Taro Yamane, 1973)

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีวรรณกรรมและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยว แนวคิดและทฤษฎีการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังและความพึงพอใจ เพื่อนำไปสังเคราะห์และสร้างเครื่องมือเพื่อการเก็บข้อมูลวิจัย

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงและความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ท่าน

โดยคำนวณได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC, index of item objective congruence) เท่ากับ 0.84 เมื่อนำมาตรวจสอบรายข้อพบว่าค่าต่ำสุดที่ได้เท่ากับ 0.6 และค่าสูงสุดได้เท่ากับ 1 ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวมีความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ จึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักท่องเที่ยวที่มีคุณสมบัติคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์คเท่ากับ 0.86

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้รถรางที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน 4) การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแบบปลายเปิด

ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการรถรางท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน โดยผู้วิจัยจะรอรับแบบสอบถามกลับทันทีที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยใช้เวลาในการเก็บแบบสอบถามเป็นระยะเวลา 1 เดือน ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2558 โดยทำการเก็บระหว่างวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ จำนวน 50 คน เนื่องจากเป็นวันธรรมดา มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการน้อยกว่าวันหยุด

สุดสัปดาห์ ทางเทศบาลจึงให้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในวันธรรมดาวันละ 1 ช่วงเวลา คือ ช่วงบ่าย (15.30-16.15 น.) และเก็บข้อมูล วันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 50 คน โดยเก็บเป็น 2 ช่วงเวลา คือ ช่วงเช้า (10.30-11.15 น.) และช่วงบ่าย (15.30-16.15 น.) เนื่องจากวันเสาร์ และอาทิตย์ เป็นวันที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาทางเทศบาล จึงให้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม วันละ 2 รอบ โดยมีผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และแบบสอบถามระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน โดย

การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

3. วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน ผู้วิจัยจะใช้สถิติทดสอบสมมติฐานคือ สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์นี้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และงานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวจึงใช้การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	นักท่องเที่ยวชาวไทย	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
เพศชาย	173	43.20
เพศหญิง	227	56.80
รวม	400	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	นักท่องเที่ยวชาวไทย	
	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
20-29 ปี	225	56.2
30-39 ปี	98	24.5
40-49 ปี	51	12.8
50-59 ปี	20	5.0
60 ปีขึ้นไป	6	1.5
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	109	27.3
ปริญญาตรี	274	68.5
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.2
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา/นิสิต	111	27.7
รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	67	16.8
เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	0	0
พนักงานบริษัทเอกชน	183	45.7
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	39	9.8
อื่นๆ	0	0
รวม	400	100
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
10,000 บาท หรือต่ำกว่า	3	0.8
10,001-20,000 บาท	174	43.5
20,001-30,000 บาท	123	30.7
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	100	25.0
รวม	400	100.00
6. ประวัติในการท่องเที่ยวด้วยรถราง (ภายใน 1 ปี)		
เที่ยวครั้งแรก	272	68.0
2-3 ครั้ง	126	31.5
4-6 ครั้ง	2	0.5
มากกว่า 7 ครั้ง	0	0
รวม	400	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	นักท่องเที่ยวชาวไทย	
	จำนวน	ร้อยละ
7. ถิ่นที่อยู่ / พำนัก		
ภาคเหนือ	51	12.7
ภาคกลาง	28	7
ภาคใต้	18	4.5
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	40	10
ภาคตะวันตก	18	4.5
ภาคตะวันออก	39	9.8
กรุงเทพมหานคร	206	51.5
อื่นๆ	0	0
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการรถรางท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.80 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.20 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรีแล้วคิดเป็นร้อยละ 68.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

คิดเป็นร้อยละ 45.7 และส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.50 ด้านประวัติในการท่องเที่ยวด้วยรถราง (ภายใน 1 ปี) ส่วนใหญ่เที่ยวครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 68.00 และด้านถิ่นที่อยู่/พำนัก ส่วนใหญ่อยู่กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 51.50

ตารางที่ 2 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยใช้รถรางที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน

ความคาดหวัง			ส่วนประสมทางการตลาดของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการ ใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยว เชิงวัฒนธรรมที่จัดโดย เทศบาลเมือง จังหวัดน่าน	ความพึงพอใจ		
$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
4.98	0.05	มากที่สุด	ด้านผลิตภัณฑ์	4.93	0.11	มากที่สุด
4.99	0.07	มากที่สุด	ด้านราคา	4.99	0.06	มากที่สุด
4.98	0.07	มากที่สุด	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	1.07	0.11	น้อยที่สุด
4.98	0.09	มากที่สุด	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.11	0.23	ปานกลาง
4.98	0.08	มากที่สุด	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.98	0.17	มากที่สุด
4.97	0.10	มากที่สุด	ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.13	0.17	มาก
4.97	0.09	มากที่สุด	ด้านกระบวนการ	4.05	0.51	มาก
4.97	0.36	มากที่สุด	รวม	3.89	0.08	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ระดับความคาดหวังโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับคาดหวังมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านราคา ($\bar{X} = 4.99$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.98$) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.98$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.98$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.98$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.97$) และด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.97$) ตามลำดับ เมื่อเทียบกับระดับความพึงพอใจโดยรวมพบว่า นักท่องเที่ยวชาว

ไทยให้ระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านราคา ($\bar{X} = 4.99$) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.98$) และด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.93$) มีความพึงพอใจในระดับมากด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.13$) และด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.05$) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.11$) และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 1.07$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้สถานที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยใช้สถานที่จัดโดยเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน (n = 400)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ใช้บริการเพื่อต้องการเพิ่มความความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวภายใน จังหวัดน่าน	3.91	0.29	มาก
2. ใช้บริการเพราะต้องการทราบประวัติของแต่ละสถานที่อย่างถ่องแท้	3.49	0.77	มาก
3. ใช้บริการเพราะต้องการทดลองเดินทางโดยใช้รถราง	4.81	0.39	มากที่สุด
4. ใช้บริการเพราะราคาเหมาะสม	4.89	0.32	มากที่สุด
5. ใช้บริการเพราะมีความปลอดภัยในการเดินทาง	4.73	0.57	มากที่สุด
6. ใช้บริการเพราะต้องการรำลึกถึงบรรยากาศการเดินทางด้วยรถราง	2.19	0.70	ปานกลาง
7. ใช้บริการเพราะช่วยส่งเสริมการอนุรักษ์วิถีของการเดินทาง	3.81	0.51	มาก
8. ใช้บริการเพราะช่วยลดมลพิษด้านการท่องเที่ยว	3.90	0.31	มาก
รวม	3.97	0.19	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้รถรางที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดต่อการใช้บริการเพราะราคา

เหมาะสม ($\bar{X} = 4.89$) ใช้บริการเพราะต้องการทดลองเดินทางโดยใช้รถราง ($\bar{X} = 4.81$) และใช้บริการเพราะมีความปลอดภัยในการเดินทาง ($\bar{X} = 4.73$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดต่อการใช้บริการเพื่อต้องการเพิ่มความความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัดน่าน ($\bar{X} = 3.91$) ใช้บริการเพราะช่วยลดมลพิษด้านการ

ท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.90$) ใช้บริการเพราะช่วยส่งเสริม
การอนุรักษ์วิถีของการเดินทาง ($\bar{X} = 3.81$) ใช้บริการ
เพราะต้องการทราบประวัติของแต่ละสถานที่อย่าง
ถ่องแท้ ($\bar{X} = 3.49$) และมีระดับความคิดเห็นอยู่ใน

ระดับปานกลางต่อการใช้บริการเพราะต้องการรำลึก
ถึงบรรยากาศการเดินทางด้วยรถราง ($\bar{X} = 2.91$)
ตามลำดับ

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
โดยใช้ตารางที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน โดยรวม

ความคาดหวัง	Beta	t	Sig
ด้านผลิตภัณฑ์	0.052	0.300	0.764
ด้านราคา	-0.031	-0.238	0.812
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-0.111	-0.859	0.391
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.078	0.778	0.437
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	0.112	0.977	0.329
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.081	0.808	0.420
ด้านกระบวนการ	0.183	1.632	0.104

$R^2 = 0.017$, $F\text{-Value} = 0.949$, $n = 400$

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวัง
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยว

เชิงวัฒนธรรมโดยใช้ตารางที่จัดโดยเทศบาลเมือง
จังหวัดน่าน โดยรวม

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
โดยใช้ตารางที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน โดยรวม

ความพึงพอใจ	Beta	t	Sig
ด้านผลิตภัณฑ์	0.042	0.460	0.646
ด้านราคา	-0.144	-0.980	0.328
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-0.052	-0.634	0.527
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.015	0.381	0.704
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	-0.166	-1.282	0.201
ด้านลักษณะทางกายภาพ	-0.040	-0.725	0.469
ด้านกระบวนการ	0.029	-1.608	0.109

$R^2 = 0.127$, $F\text{-Value} = 0.912$, $n = 400$

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่มีอิทธิพลต่อการ

ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้รถรางที่จัดโดย
เทศบาลเมือง จังหวัดน่าน โดยรวม

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อ
การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้รถรางที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน โดยรวม

ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ		
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านผลิตภัณฑ์	0.077	0.123	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านราคา	-0.029	0.569	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-0.070	0.161	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านการส่งเสริมการตลาด	-0.003	0.960	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	0.054	0.277	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.002	0.967	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านกระบวนการ	0.153	0.002**	ต่ำ
รวม	-0.079	0.113	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวัง
และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ
การใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่
จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่านโดยภาพรวม ไม่มี
ความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
มีเฉพาะด้านกระบวนการเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กัน
ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้รถรางที่ จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน โดยรวม

นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ระดับความคาดหวัง
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ประกอบด้วย
ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ
โดยพบว่าความคาดหวังด้านราคามีระดับความ
คาดหวังที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เป็นเพราะว่า
นักท่องเที่ยวชาวไทยคาดหวังให้ราคาในการใช้
บริการมีความเหมาะสม มีป้ายแสดงป้ายราคาชัดเจน
และราคาในการใช้บริการมีความคุ้มค่า อาจเนื่องด้วย
รถรางนำเที่ยวนั้น ไม่ได้มีบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่เป็นพิเศษ อาทิ รถรางติดเครื่องปรับอากาศ
อาหารและเครื่องดื่มฟรีบริการบนรถราง ส่งผลให้
ความคาดหวังในด้านราคาการให้บริการในแต่ละรอบ
ของการท่องเที่ยวด้วยรถรางไม่สูงนัก ซึ่งสอดคล้อง
กับงานวิจัยของ เอกรัตน์ สุวรรณกุล (2557) ได้ศึกษา
เรื่อง ความคาดหวังต่อการการเดินทางรถไฟความ
เร็วสูงของผู้โดยสารชาวไทย เทียบกับการเดินทาง
ด้วยสายการบินต้นทุนต่ำและแนวโน้มพฤติกรรม

ในเส้นทาง กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ พบว่า ผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังมากที่สุดในด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยคาดหวังว่าจะมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างถูก

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้รถรางที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน โดยรวม

นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ระดับความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านราคา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์ ให้ระดับความพึงพอใจมาก 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจมากต่อความร่มรื่นของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม สถานที่ที่นักท่องเที่ยวมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักมาก่อน และความสะอาดภายในสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากต่อความสะอาดและความร่มรื่น

3. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน

นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้รถรางที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย

ให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ ใช้บริการเพื่อต้องการเพิ่มความความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัดน่าน ใช้บริการเพราะช่วยลดมลพิษด้านการท่องเที่ยว สอดคล้องกับนโยบายของ สำนักนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน (2556) ว่าด้วยเรื่อง ร่วมกันประหยัดพลังงานแบบคาร์พูล (car pool) บ้านใกล้กัน นั่งรถยนต์ไปทำงานด้วยกัน ช่วยประหยัดน้ำมัน และยังเป็นการลดจำนวนรถบนถนน ช่วยลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ทางอ้อมด้วย ใช้บริการเพราะช่วยส่งเสริมการอนุรักษ์วิถีของการเดินทาง และใช้บริการเพราะต้องการทราบประวัติของแต่ละสถานที่อย่างถ่องแท้

4. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้รถรางที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน โดยรวม

เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ พบว่าทั้ง 7 ด้านไม่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมไทยใช้รถรางที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร ภิญโญ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยว ถนนคนเดิน ท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยวิธีปากต่อปาก มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวถนนคนเดิน ท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่ได้ขึ้นอยู่กับ ผลิตภัณฑ์ ราคาช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

จึงไม่มีผลต่อการใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน ทำให้ความคาดหวังไม่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้รถรางที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน โดยรวม

5. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ไม่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้รถรางที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน โดยรวม

ความพึงพอใจไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ วงศ์เป็ง (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป พบว่า สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวประเทศไทยมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจาก สินค้าของไทยมีราคาไม่สูง เมื่อเทียบกับสินค้าชนิดเดียวกันในต่างประเทศ ซึ่งแตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่ใช้บริการการท่องเที่ยวภายในประเทศของตนเอง ซึ่งผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวนั้นมีราคาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถรางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน โดยรวม ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

6. ความคาดหวังไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้รถรางที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน โดยรวม

ความคาดหวังไม่มีความสัมพันธ์กับความ

พึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้รถรางที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน โดยรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมนาด ม่วงแก้ว (2552) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ เมื่อนำความคาดหวังและความพึงพอใจมาวิเคราะห์ในแต่ละด้านพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ไม่มีความสัมพันธ์กัน ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านราคาไม่มีความสัมพันธ์กัน ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายไม่มีความสัมพันธ์กัน ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดไม่มีความสัมพันธ์กัน ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์กัน และความคาดหวังและความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการที่มีความสัมพันธ์อยู่ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ

สรุปผลการวิจัย

นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ระดับความคาดหวังที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้รถรางที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่านโดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมากที่สุดในทุกๆ ด้าน ($\bar{X} = 4.97$) ส่วนระดับความพึงพอใจ พบว่า ให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) ระดับความคิดเห็น

ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้สถานที่จัดโดยเทศบาลเมืองจังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$)

เมื่อทำการทดสอบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดโดยเทศบาลเมืองจังหวัดน่าน พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้สถานที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน และ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้สถานที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน เช่นกัน ทั้งนี้ เมื่อศึกษาต่อ

ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยใช้สถานที่จัดโดยเทศบาลเมือง จังหวัดน่าน โดยรวม พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลนักท่องเที่ยวจังหวัดน่าน ที่ให้ความกรุณาสถานที่ในการเก็บข้อมูล และข้อมูลต่างๆ

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559.
- ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และงานทะเบียนศึกษา. วิทยานิพนธ์คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- นิตา โหมวงศ์ประเสริฐ. (2556). ความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- พชร ภิญโญ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวถนนคนเดิน ท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ คณะเศรษฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รังสิณี อัมขยากร. (2554). ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวจีนต่อแหล่งท่องเที่ยวในเขตเมืองกรุงเทพมหานคร., วิทยานิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- สำนักนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน. (2556). ลดโลกร้อนด้วยตัวเรา. กรุงเทพฯ.
- อมรรัตน์ วงศ์เป็ง. (2552). วารสาร RMTT Global Business and Economic Review. กรุงเทพฯ.
- เอกรัตน์ สุวรรณกุล. (2557). ความคาดหวังต่อการการเดินทางรถไฟความเร็วสูงของผู้โดยสารชาวไทย เทียบกับการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำและแนวโน้มพฤติกรรมในเส้นทาง กรุงเทพฯ-เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ คณะการจัดการการท่องเที่ยว, สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Yamane, T. (1973). Statistic: An Introductory Analysis. 3rd Ed. New York: Harper and Row.