

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อนำเสนอข้อมูลมาเปรียบเทียบ และหาความสัมพันธ์ทางสถิติ โดยเน้นเรื่องความถูกต้องของมาตรวัด (Measurements) ซึ่งทำให้การวิจัยครั้งนี้มีตัวชี้วัด (Indicators) ที่ถูกต้องตามรายละเอียดของประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนอกจากนี้ ยังคำนึงถึงความเชื่อถือได้ของมาตรวัด โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลและทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของมาตรวัดทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยมีความครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด

ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายในการเก็บข้อมูล ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าใช้บริการในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 450 ตัวอย่าง ซึ่งคำนวณจาก Software Solution (www.system.com, วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2547) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยแบ่งตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 ตัวอย่าง
2. นักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 450 ตัวอย่าง



การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างประชากรเป้าหมายแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างระดับจังหวัดแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกพื้นที่ศึกษาเฉพาะในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เป็นหนึ่งใน 5 จังหวัดกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง กลุ่มที่ 1 ได้แก่ พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย ตาก และอุตรดิตถ์ ซึ่งมียุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด เพื่อเป็นศูนย์กลางการบริการสี่แยกอินโดจีนแห่งเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดย จังหวัดพิษณุโลก มียุทธศาสตร์ที่โดดเด่น คือ พัฒนาให้เป็นเมืองบริการที่หลากหลายและมีความปลอดภัย (สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก, 2547 หน้า 33-34)
2. สุ่มตัวอย่างอำเภอแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกพื้นที่ศึกษาในอำเภอเมืองที่เป็นศูนย์กลางคมนาคม การเงิน และสุขภาพ
3. สุ่มตัวอย่างตำบลประมาณ 4 ตำบล โดยพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากที่สุดใน 4 อันดับแรก

4. สุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวประมาณ 450 รายที่เข้ามาใช้บริการในจังหวัดพิษณุโลก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแบบ 10-point scale โดยแบ่งการวัดความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ (1) ระบบขนส่งและการคมนาคม (2) ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารของจังหวัดพิษณุโลก (3) การมีใจบริการ (4) ความปลอดภัยขณะเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

1. การพัฒนาแบบสอบถาม ตามที่กล่าวในตอนเริ่มต้นแล้วว่าการวิจัยครั้งนี้คำนึงถึงความถูกต้องและความน่าเชื่อถือได้ของมาตรวัด ดังนั้น การจัดทำเครื่องมือหรือแบบสอบถามจึงมีกระบวนการในการออกแบบสอบถาม ดังนี้

1) นำทฤษฎีจากการทบทวนวรรณกรรมมาสร้างตัวแปรมาตรวัดในแบบสอบถาม
2) จัดการประชุมระดมความคิดเห็น (Focus Group) กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก อันได้แก่ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน เช่น กรมการขนส่ง การท่าอากาศยาน การบินไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เขต 3 โรงแรม ร้านอาหาร อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ (Internet café) บมจ. ทศท. คอร์เปอเรชั่น ผู้ประกอบการด้านการขนส่ง บริษัทนำเที่ยว และมัคคุเทศก์อิสระ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3) ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามเพื่อวัดความน่าเชื่อถือของมาตรวัดที่สร้างและปรับปรุงแบบสอบถามจากค่าทดสอบที่ได้ รวมถึงประเด็นปัญหาและข้อควรพิจารณาที่ได้จากการทดสอบแบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวโดยใช้แบบสอบถามที่วัดระดับความพึงพอใจของบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลก

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากประชากรเป้าหมาย แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์แจกแจงเป็นอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด เพื่อใช้ในการบรรยายและพรรณนา คุณสมบัติของตัวแปร

2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบตัวแปรตามตัวเดียว (Univariate Analysis of Covariance : ANOVA) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for windows หาค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในจังหวัดพิษณุโลก

คำนิยามปฏิบัติการ

ตามกรอบแนวความคิดที่กล่าวมาในบทที่ 2 สามารถนิยามตัวแปรความต้องการด้วยคำนิยามปฏิบัติการซึ่งเป็นคุณสมบัติของสิ่งที่ต้องการวัด โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับเครื่องมือและวิธีการที่จะใช้วัดคุณสมบัติดังนี้

1. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับชั้นการศึกษาที่นักท่องเที่ยวสำเร็จการศึกษา วัดโดยสอบถามนักท่องเที่ยวถึงระดับการศึกษาว่าจบการศึกษาในระดับชั้นใด

เกณฑ์การวัด : กำหนดให้นักท่องเที่ยวเลือกตอบได้ 3 คำตอบ คือ (1) จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (2) ระดับปริญญาตรี (4) สูงกว่าระดับปริญญาตรี

2. ความถี่ในการมาท่องเที่ยว หมายถึง จำนวนครั้งที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามายังจังหวัดพิษณุโลก โดยนับตั้งแต่เดือนตุลาคม 2547 จนถึงวันที่ทำการสอบถามข้อมูล

เกณฑ์การวัด : ให้คะแนนตามที่นักท่องเที่ยวระบุจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาจังหวัดพิษณุโลก

3. รูปแบบการท่องเที่ยว หมายถึง ประเภทของสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางเข้ามาเที่ยว วัดโดยกำหนดให้เลือกตอบเรียงตามลำดับความสำคัญ 6 คำตอบ คือ (1) ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม (2) ผจญภัย (3) ชื้อสินค้า (4) นิเวศวิทยา (5) สถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี และ (6) อื่น ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวระบุ

เกณฑ์การวัด : ให้คะแนนตามลำดับความสำคัญที่นักท่องเที่ยวระบุ

4. กลุ่มของนักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวด้วยกัน ซึ่งกำหนดให้ระบุจำนวนผู้ร่วมเดินทางมากับนักท่องเที่ยวด้วย

เกณฑ์การวัด : กำหนดให้เลือกตอบ 4 คำตอบ (1) เดินทางคนเดียว (2) เพื่อนฝูง (3) ครอบครัว และ (4) กรุ๊ปทัวร์ และให้คะแนนตามนักท่องเที่ยวระบุจำนวนผู้ร่วมเดินทาง

5. แหล่งข้อมูลการท่องเที่ยว หมายถึง ช่องทางทั้งที่เป็นตัวบุคคล องค์กร และสื่อต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลก

เกณฑ์การวัด : กำหนดให้เลือกตอบ คือ (1) ท.ท.ท. (2) บริษัทท่องเที่ยว (3) นิตยสารท่องเที่ยว (4) เพื่อนฝูง /ญาติ (5) เว็บไซต์ และ (6) อื่น ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวระบุ

6. ความพึงพอใจต่อบริการพื้นฐาน หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขของนักท่องเที่ยวเมื่อได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมายทั้งทางด้านระบบขนส่งสาธารณะและคมนาคม ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับจังหวัดพิษณุโลก การสื่อสาร การมีใจบริการ และปลอดภัย วัดโดยให้นักท่องเที่ยวระบุคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดน้อยเพียงใด โดยมีช่วงตั้งแต่ 0-10 คะแนน

เกณฑ์การวัด : ให้คะแนนตามที่นักท่องเที่ยวระบุถึงความพึงพอใจต่อบริการพื้นฐาน ซึ่งตามค่านิยมข้างต้นจะเห็นได้ว่าบริการขั้นพื้นฐานมีรายละเอียดดังนี้

1) ระบบขนส่งสาธารณะและคมนาคม หมายถึง ความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวและเชื่อมต่อไปยังที่ต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องการ

ตัวแปรนี้วัดโดยถามในแบบสอบถามตามยานพาหนะของนักท่องเที่ยว ที่ใช้เดินทางมาจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาโดยใช้บริการขนส่งสาธารณะ และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัว รถเช่าเหมาและกรุ๊ปทัวร์ วัดโดยสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ และ 6 ข้อ ดังนี้

บริการของขนส่งสาธารณะ (MASS)

- (1) ความสะดวกในการหาขนพาหนะเข้าสู่สถานที่ท่องเที่ยว
- (2) ระยะเวลาในการรอคอย
- (3) ความเหมาะสมระหว่างราคากับระยะทาง
- (4) มารยาทของผู้ขับขี่
- (5) มารยาทในการขับขี่ (ของผู้ขับขี่)
- (6) มารยาทในการขับขี่ของผู้ใช้รถในจังหวัด
- (7) ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการระบบขนส่งระบบสาธารณะ
- (8) การสิ้นเปลืองของระบบการจราจร
- (9) การอาศัยระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมเข้าสู่เมืองท่องเที่ยวใกล้เคียง

มาตรวัดนี้สามารถคำนวณจากการนำผลคะแนนทั้งหมดของรายการข้อคำถามรวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อคำถาม ซึ่งจะทำได้คะแนนเฉลี่ยของมาตรวัด

$$\text{ความพึงพอใจต่อระบบขนส่งสาธารณะ} = \frac{\sum_{i=1}^9 \text{MASS}_i}{9}$$

การคมนาคมในกรณีเดินทางมาโดยรถยนต์ รถเช่าเหมา และกรู๊ปทัวร์ (TRAN)

- (1) ความชัดเจนของสัญญาณจราจร
- (2) ความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถ
- (3) ความรู้สึกลอดภัยเมื่อต้องจอดรถห่างตัว
- (4) มารยาทของผู้ใช้รถ ใช้ถนน
- (5) การเดินไหลของระบบการจราจร
- (6) ถนนในการเชื่อมต่อเข้าสู่เมืองท่องเที่ยวใกล้เคียงมาตรฐานที่คำนวณเฉลี่ยได้โดย

$$\text{ความพึงพอใจต่อระบบคมนาคม} = \frac{\sum_{i=1}^6 \text{TRAN}_i}{6}$$

สำหรับการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของมาตรวัดนี้ จะใช้การวัดความสอดคล้องภายใน (Internal consistency method) แบบ Cronbach's alpha ซึ่งค่าสถิติสำคัญที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความเชื่อถือได้ของมาตรวัด คือ

1) ค่า Alpha รวมของมาตรวัดเป็นค่าที่บอกมาตรวัดที่ประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ มีความน่าเชื่อถือได้ในระดับใด ถ้าค่า Alpha รวมมีค่าเข้าใกล้ 0.60 หรือมากกว่าจะถือว่ามาตรวัดนั้นมีความน่าเชื่อถือ

2) ค่า Alpha if item deleted เป็นค่าที่บอกว่าถ้าตัดข้อคำถามนั้นออกแล้วจะทำให้ค่า Alpha ของมาตรวัดโดยรวมสูงขึ้นหรือต่ำลงเป็นเท่าใด

ตาราง 3.1 การทดสอบความเชื่อถือได้ของรายการที่ใช้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจ ต่อระบบขนส่ง
สาธารณะ

รายการข้อคำถาม	Alpha if item deleted
1. ความสะดวกในการหาพาหนะเข้าสู่สถานที่ท่องเที่ยว	0.9451
2. ระยะเวลาในการรอคอย	0.9431
3. ความเหมาะสมระหว่างราคากับระยะทาง	0.9346
4. มารยาทของผู้ขับขี่	0.9410
5. มารยาทในการขับขี่	0.9390
6. มารยาทในการขับขี่ของผู้ใช้รถในจังหวัด	0.9376
7. ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการระบบขนส่งระบบสาธารณะ	0.9371
8. การสิ้นเปลืองของระบบการจราจร	0.9412
9. การอาศัยระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อเข้าสู่เมืองท่องเที่ยว	0.9390

Alpha = 0.946; Standardized alpha = 0.946

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้มาตรวัดในตาราง 3.1 ปรากฏว่ามาตรวัดความพึงพอใจต่อระบบขนส่งสาธารณะมีค่า Alpha เท่ากับ 0.946 ซึ่งมีค่าความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูงจึงสามารถนำรายการข้อคำถามทั้ง 9 ข้อนี้ไปใช้ได้

ส่วนผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้มาตรวัดความพึงพอใจต่อระบบคมนาคม ซึ่งได้แก่การเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว รถเช่าหรือกรู๊ปทัวร์ มีรายละเอียดดังตาราง 3.2

ตาราง 3.2 การทดสอบความเชื่อถือได้ของรายการที่ใช้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจ ต่อรถยนต์
ส่วนตัว / รถเช่า / กรู๊ปทัวร์

รายการข้อคำถาม	Alpha if item deleted
1. ความชัดเจนของสัญญาณจราจร	0.8996
2. ความสะดวกสบายของสถานที่จราจร	0.8989
3. ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องจอดรถห่างตัว	0.8855
4. มารยาทของผู้ใช้รถ ใช้ถนน	0.8899
5. การสิ้นเปลืองของระบบการจราจร	0.8805
6. ถนนในการเชื่อมต่อเข้าสู่เมืองท่องเที่ยวใกล้เคียง	0.8970

Alpha = 0.9085; Standardized alpha = 0.909



ค่า Alpha ของมาตรวัดนี้เท่ากับ 0.909 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.60 จึงถือได้ว่ามาตรวัดนี้มีความน่าเชื่อถือได้

2) ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร หมายถึง การได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ร้านอาหาร โรงพยาบาล แหล่งท่องเที่ยว เส้นทางการเดินทางต่าง ๆ ที่เผยแพร่ภายในจังหวัด พิษณุโลก รวมถึงบริการโทรศัพท์สาธารณะทั้งในและต่างประเทศ และการบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะประกอบด้วยข้อคำถาม 14 ข้อ

- (1) ความง่ายในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว
- (2) ความง่ายในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ โรงแรม / ที่พัก
- (3) ความง่ายในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหาร
- (4) ความง่ายในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดการเดินทาง (แผนที่ / ตารางเวลาเดินรถ เครื่องบิน)
- (5) ความชัดเจนและรายละเอียดของข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว
- (6) ความชัดเจนและรายละเอียดของข้อมูลโรงแรม / ที่พัก
- (7) ความชัดเจนและรายละเอียดของข้อมูลร้านอาหาร
- (8) ความชัดเจนและรายละเอียดของข้อมูลรายละเอียดการเดินทาง (แผนที่ / ตารางเวลาเดินรถ เครื่องบิน)
- (9) ข้อมูลที่ได้กับสภาพความเป็นจริง
- (10) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน
- (11) การติดต่อขอข้อมูลการท่องเที่ยวเพิ่มเติม
- (12) การบริการ / จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารท่องเที่ยว
- (13) ความสะดวกในการหาตู้โทรศัพท์สาธารณะ
- (14) ความง่ายในการหาร้าน Internet cafe

$$\text{ความพึงพอใจต่อระบบคมนาคม} = \frac{\sum_{i=1}^{14} INFO_i}{14}$$

การทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดความพึงพอใจต่อข้อมูลและการสื่อสารมีค่า Alpha เท่ากับ 0.968 ซึ่งถือว่ามีที่น่าเชื่อถือได้ในระดับสูง

ตาราง 3.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของรายการที่ใช้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจต่อข้อมูลและการสื่อสาร

รายการข้อคำถาม	Alpha if item deleted
1. ความง่ายในการค้นหาข้อมูล	
- สถานที่ท่องเที่ยว	0.9648
- โรงแรม / ที่พัก	0.9661
- ร้านอาหาร	0.9655
- รายละเอียดการเดินทาง (แผนที่ / ตารางเวลาเดินทาง เครื่องบิน)	0.9648
2. ความชัดเจนและรายละเอียดของข้อมูลที่ได้	
- สถานที่ท่องเที่ยว	0.9643
- โรงแรม / ที่พัก	0.9647
- ร้านอาหาร	0.9651
- รายละเอียดการเดินทาง (แผนที่ / ตารางเวลาเดินทาง เครื่องบิน)	0.9646
3. ข้อมูลที่ได้กับสภาพความเป็นจริง	0.9654
4. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	0.9648
5. การติดต่อขอข้อมูลการท่องเที่ยวเพิ่มเติม	0.9640
6. การบริการ / จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารท่องเที่ยว	0.9647
7. ความสะดวกในการหาตู้โทรศัพท์สาธารณะ	0.9656
8. ความง่ายในการหาร้าน Internet café	0.9673

Alpha = 0.968; Standardized alpha = 0.969

3) การมีใจบริการ หมายถึง อธิบาย ความกระตือรือร้นที่ประชาชนและพนักงานบริการมีต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดพิษณุโลก โดยมีบุคคล ธุรกิจ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 8 ฝ่ายด้วยกันคือ

- (1) ตำรวจท่องเที่ยว
- (2) ตำรวจท้องถิ่น
- (3) พนักงาน ท.ท.ท.
- (4) พนักงานร้านอาหาร
- (5) พนักงาน โรงแรม / ที่พัก
- (6) พนักงานร้านค้าบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

(7) พนักงานร้าน Internet café

(8) ประชาชนทั่วไป

$$\text{ความพึงพอใจต่อการมีใจบริการ} = \frac{\sum_{I=1}^8 \text{SERVICE}_i}{8}$$

การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดความพึงพอใจต่อการมีใจบริการ ประกอบด้วยข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 8 ข้อ ค่า Alpha if item deleted ของแต่ละรายการข้อคำถามที่ได้จากการคำนวณ และค่า Alpha ร่วมของรายการข้อคำถามทุกข้อรวมกัน ดังปรากฏในตาราง 3.4

ตาราง 3.4 การทดสอบความเชื่อถือได้ของรายการที่ใช้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจ ต่อการมีใจบริการ

รายการข้อคำถาม	Alpha if item deleted
1. ตำรวจท่องเที่ยว	0.9444
2. ตำรวจท้องถิ่น	0.9412
3. พนักงาน ท.ท.ท.	0.9412
4. พนักงานร้านอาหาร	0.9431
5. พนักงานโรงแรม / ที่พัก	0.9445
6. พนักงานร้านค้าบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	0.9520
7. พนักงานร้าน Internet café	0.9456
8. ประชาชนทั่วไป	0.9425

Alpha = 0.951; Standardized alpha = 0.951

จากผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือได้ของมาตรวัดนี้ พบว่า มีค่า Alpha เท่ากับ 0.951 ซึ่งถือว่ามีความน่าเชื่อถือได้ในระดับสูง ทั้งนี้หากต้องการเพิ่มความน่าเชื่อถือได้ของมาตรวัดก็สามารถทำได้โดยเลือกตัดรายการข้อคำถามที่ 6 ซึ่งจะพบว่ามีค่า Alpha ของมาตรวัดสูงขึ้นเท่ากับ 0.9520 อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้จะไม่ตัดรายการข้อคำถามดังกล่าว เนื่องจากมีค่าความเชื่อถือได้สูงเพียงพอแล้วจึงคงรายการข้อคำถามข้อ 6 ไว้เช่นเดิม

4) ความปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจ อุ่นใจ ไร้กังวล ในชีวิตและทรัพย์สินตลอดจนระยะเวลาที่ท่องเที่ยวในเมืองพิษณุโลก วัดโดยสอบถามพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความปลอดภัย 3 รายการ ดังนี้

- (1) ความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี
- (2) ความเชื่อมั่นเมื่อเดินทางท่องเที่ยวยามราตรี
- (3) ท่านมีความอุ่นใจ แม้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวค่อนข้างเปลี่ยว

$$\text{ความพึงพอใจต่อระบบคมนาคม} = \frac{\sum_{I=1}^3 \text{SAFE}_i}{3}$$

มาตรวัดความพึงพอใจต่อบริการพื้นฐานแต่ละด้านนี้ สามารถคำนวณ โดยการนำผลคะแนนทั้งหมดของรายการข้อคำถามพึงพอใจแต่ละด้านรวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อคำถาม ซึ่งจะทำให้ได้คะแนนเฉลี่ยของมาตรวัด

ตาราง 3.5 การทดสอบความเชื่อถือได้ของรายการที่ใช้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจ ต่อความปลอดภัย

รายการข้อคำถาม	Alpha if item deleted
1. ความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี	0.8811
2. ความเชื่อมั่นเมื่อเดินทางท่องเที่ยวยามราตรี	0.8476
3. ท่านมีความอุ่นใจ แม้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวค่อนข้างเปลี่ยว	0.9047

Alpha = 0.951; Standardized alpha = 0.951

ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดความพึงพอใจต่อความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือ ในระดับสูง โดยค่า Alpha เท่ากับ 0.951