

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของ ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ลักษณะของงานวิจัยเป็นการ วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Reseach) และ การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Study) โดยใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์ (Inerview) และ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล (In-depth Interview) เพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหาการวิจัย โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่อยู่ในขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มาติดต่อขอรับบริการ จากทาง สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา เฉพาะในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดี โดยเน้นกลุ่มตัวอย่าง ที่มาติดต่อ ขอรับบริการแบบเฉพาะหน้าในแต่ละวัน ทั้งนี้เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยว ต่างชาติ ซึ่งส่วนมากเดินทางมาท่องเที่ยว และเดินทางกลับเป็นส่วนมาก และ นักท่องเที่ยวต่างชาติเหล่านี้ ส่วนมากไม่มีที่อยู่เป็นหลักแหล่งไม่สามารถตรวจสอบได้จากข้อมูลทางทะเบียนราษฎร์ เหมือนกับประชาชน คนไทยทั่วไปจึงไม่สามารถทำการสุ่มตัวอย่างประชากรเพื่อให้เกิดการกระจายของข้อมูลได้ดังนั้นประชาชน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการที่ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ในช่วงเวลาราชการเป็นหลัก โดยจะทำเก็บตัวอย่าง จำนวน 300 ราย ใช้เวลาประมาณ 3 เดือน โดย การสุ่มตัวอย่าง โดยการวิจัยในครั้งนี้จึงใช้วิธี Accidental Random Sampling ข้อจำกัดซึ่งเป็นข้อดี ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ เน้นที่ประชากรกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะหน้า ที่มาติดต่อขอรับบริการ ในแต่ละวัน ดังนั้นโอกาสที่จะทราบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติเหล่านั้นเคยมาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ มาก่อนหรือไม่ มีนิสัยใจคอเป็นอย่างไร ให้ความร่วมมือดีหรือไม่และเป็นคนเรื่องมากหรือไม่นั้น จึงไม่เกิดขึ้น ทำให้ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถาม หรือ สัมภาษณ์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ แทบจะไม่มีอคติ (Bias) กับประชากรกลุ่มตัวที่เลือกมาเป็นผู้ให้ข้อมูล

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลหลายลักษณะดังนี้

1. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ (Documentary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก หนังสือ ตำราต่างๆ ในห้องสมุด และเอกสารทั้งเอกสารจากทางราชการและหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการ (หอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เดิม) และ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นต้น

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data) โดยวิธีการในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา โดยผู้วิจัยจะได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบตามวิธีการวิจัย ไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยผู้วิจัยจะได้อธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เข้าใจถึงความมุ่งหมายในการวิจัย และเปิดโอกาสให้ทำการสอบถามข้อความหรือคำถามที่ไม่เข้าใจหรือมีความคลุมเครือ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุดเมื่อได้ข้อมูลตามที่ต้องการแล้วจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาโดยแบบสอบถามทั้งหมดจะถูกแปลเป็นภาษาอังกฤษโดยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อสามารถใช้เป็นสื่อในการสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อสะดวกในการเก็บข้อมูล

3. การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อทราบถึงความรู้สึกต่องานบริการของตำรวจที่ได้รับจาก สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ว่ามีความรู้สึกอย่างไรพึงพอใจหรือไม่ หรือเห็นว่ายังต้องปรับปรุงงานด้านใดบ้างที่ควรจะต้องปรับปรุง และควรต้องปรับปรุงเนื่องจากมีปัญหาอุปสรรคใด งานด้านใดบ้างที่มีความเหมาะสมดีแล้ว ทศนคติต่อตำรวจ เป็นไปในด้านใด ด้านบวก หรือด้านลบ พฤติกรรมของตำรวจ ที่ได้พบเป็นอย่างไร และมีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมของตำรวจหรือไม่ หรือยังต้องปรับปรุง เมื่อเปรียบเทียบกับ งานบริการของตำรวจของประเทศตนเองและพฤติกรรมของตำรวจประเทศของตนเองแล้วเป็นอย่างไร พร้อมทั้งขอข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขต่อไปโดยจะเลือกเก็บข้อมูลโดย การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จำแนกนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาจาก ประเทศต่างๆ ซึ่งไม่ซ้ำกัน จำนวน 11 ราย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มาขอรับบริการจากสถานีดารวจภูธรตำบลพัทธยา โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นและได้แปลเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งตรวจทานโดยผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงในเนื้อหา ใช้เป็นเครื่องมือ ในการค้นหาข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา โดยอาศัยการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ตอนด้วยกัน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มประชากรเป้าหมาย เพื่อทราบถึงลักษณะของกลุ่มประชากร ข้อคำถามที่ 1 ถึง ข้อที่ 9 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในด้าน เพศ อายุ สัญชาติ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ ศาสนา จุดประสงค์ในการเดินทางมาพัทธยา และ ประสบการณ์ในการเดินทาง

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการขอรับบริการ และปัญหาข้อขัดข้องที่เคยประสบเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ข้อคำถามที่ 10 ถึง ข้อที่ 12 เป็นการสอบถาม เพื่อทราบ ประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการจากสถานีดารวจ และ รายละเอียดในเรื่องการติดต่อขอรับบริการจากสถานีดารวจ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามซึ่งใช้วัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ ข้อคำถามที่ 13 ถึง ข้อที่ 40 แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามที่ 13 ถึง ข้อที่ 17 เกี่ยวกับระบบการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามที่ 18 ถึง ข้อที่ 22 เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ ของ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามที่ 23 ถึง ข้อที่ 30 เกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามที่ 31 ถึง ข้อที่ 38 ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของสถานีดารวจภูธรตำบลพัทธยา

ส่วนข้อที่ 39 และ 40 เป็นการสอบถามความรู้สึกหลังจากได้รับบริการเสร็จสิ้นว่ามีความพอใจหรือไม่เพียงใด พร้อมให้แสดงความคิดเห็น

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

3.5 การทดสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของ เครื่องมือวัด

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นผู้วิจัยได้เฝ้ารอบแนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รวบรวมและสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของ เครื่องมือวัด การทดสอบเครื่องมือวัด (Measurement) มีประเด็นหลัก 2 ประการ ประกอบด้วย

1. ความเที่ยงตรง (Validity) และ
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ของมาตรวัด

โดยได้ดำเนินการดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ โดยการศึกษาทฤษฎี และ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานแนวใหม่ จาก ตำรา วารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ เอกสารอื่นๆ

2. หลังจากที่ได้สร้างแบบสอบถามแล้วได้ให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์ในการทำวิจัยได้ตรวจสอบ วิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบว่าครอบคลุมเนื้อหาไม่น้อยเกินไปใดเพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหาและความเชื่อถือได้ จากนั้นก็นำมาแก้ไขปรับปรุงให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

3. ก่อนจะนำแบบสอบถามไปใช้ ผู้วิจัยได้แปลเป็นภาษาอังกฤษและตรวจสอบความเหมาะสมของ ถ้อยคำ ความชัดเจนของภาษา ความสอดคล้องของการจัดลำดับเนื้อหาสาระ ตลอดจนความสะดวกในการใช้แบบสอบถาม หลังจาก ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของ ผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์แล้วก็ได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มารับบริการที่ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา จากนั้นก็จะนำคำตอบของตัวแปรต่างๆ แต่ละตัวมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Reliability coefficient alpha) เพื่อดูความสอดคล้อง ของ ข้อคำถามต่างๆ ประกอบกับนำผลที่ได้มาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม และ แก้ไขปรับปรุง พร้อมทั้งนำเสนอ อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์อีกครั้งหนึ่งจนเป็นที่แน่ชัดและเชื่อมั่นได้ว่า แบบสอบถามที่สร้างขึ้น มีความครอบคลุมและอยู่ในเกณฑ์ที่จะนำไปใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยขั้นต่อไปโดยการนำแบบสอบถามไปใช้ทดสอบกับประชากรกลุ่มตัวอย่างจะทำการเก็บข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 16 ชุด โดยทำการทดสอบความน่าเชื่อถือได้โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละข้อ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

สำหรับการใช้ค่า สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) เพื่อวัดขนาดค่าความเชื่อถือได้ ภายใต้อาณาเขตของความคงเส้นคงวาภายใน (Internal consistency) กล่าวคือ วัดขนาดความเชื่อถือได้ตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป ถือว่าเพียงพอ สำหรับใช้เป็นมาตรฐานของมาตรวัดในการวิจัย ซึ่งสามารถหาได้โดยวิธีการ หาค่าความเที่ยง ซึ่งเรียกว่า สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha) ซึ่งการคำนวณค่าโดยใช้คอมพิวเตอร์หากไม่มีการกำหนดโปรแกรมจะใช้วิธีการคำนวณโดยวิธีนี้โดยปริยาย (Default) ซึ่งเป็นวิธีของ Kuder-Richardson อาศัยการทดสอบเพียงครั้งเดียว ที่เรียกว่า KR 20 สำหรับการหาค่าจากนิยามทางคณิตศาสตร์อาศัยผลจากการวิเคราะห์รายข้อดังนี้

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left[\frac{st^2 - \sum pq}{st^2} \right]$$

r_{tt} คือ เป็นค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น)

n คือ จำนวนข้อของแบบสอบถาม

st^2 คือ เป็นความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

p คือ สัดส่วนของคนทำถูกในแต่ละข้อ

q คือ $1-p$ เป็นสัดส่วนของคนตอบผิดในแต่ละข้อ

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านระบบการให้บริการ ปรากฏว่าค่า Alpha มีค่าเท่ากับ 0.5222

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านกระบวนการให้บริการ ปรากฏว่าค่า Alpha มีค่าเท่ากับ 0.7481

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านพฤติกรรมการให้บริการปรากฏว่าค่า Alpha มีค่าเท่ากับ 0.6812

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ปรากฏว่าค่า Alpha มีค่าเท่ากับ 0.9329

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมทั้งฉบับ ปรากฏว่า ค่า Alpha มีค่าเท่ากับ 0.8327

จากผลการทดสอบรายด้านและโดยรวมทั้งฉบับ ปรากฏว่าค่า Alpha มีค่ามากกว่า 0.05

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

เกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน คือ

เห็นด้วยอย่างมาก	มีระดับคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	มีระดับคะแนนเท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	มีระดับคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	มีระดับคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	มีระดับคะแนนเท่ากับ	1

แต่จากการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ปรากฏว่า เมื่อแบ่งเกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็นออกเป็น 3 ระดับ พบว่าให้ผลในการวิเคราะห์ที่ไม่แตกต่างกัน จึงใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับความคิดเห็นในข้อความเชิงบวก แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

เห็นด้วย	เริ่มต้นที่คะแนน	4.00-5.00	มีระดับคะแนนเท่ากับ	3
ไม่แน่ใจ	เริ่มต้นที่คะแนน	3.00-3.99	มีระดับคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วย	เริ่มต้นที่คะแนน	1.50-2.99	มีระดับคะแนนเท่ากับ	1

สำหรับการกำหนดช่วงคะแนนที่ห่างไม่เท่ากันในแต่ละช่วงนั้น เนื่องจากยึดค่าคะแนนต่ำสุด จากการประมวลผลที่เกิดขึ้นจริงจากการเก็บข้อมูล และ จากการคำนวณโดยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จ SPSS/PC+

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของ แบบสอบถามทุกฉบับแล้ว จะนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ลงแม่รหัส (Coding sheet) บันทึกลงแผ่นแม่เหล็ก แล้วนำข้อมูลที่ได้นำไปประมวลผลด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ผลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistic Package for Social Science) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำเสนอผลการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ สถิติ สถิติสภาพ ศาสนา ประสิทธิภาพ ในการเดินทางต่างประเทศ จุดประสงค์ในการเดินทางมายังเมืองพัทยา ซึ่งเป็นข้อคำถามเพื่อศึกษาทั่วไปเป็นตัวแปรในระดับ Norminal scale และ Ordinal scale เป็นสำคัญ และ สำหรับสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ประกอบกับสถิติเชิงพรรณนา เพื่อบรรยายข้อมูลในระดับนั้นๆ นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายข้อมูล เรื่องประสิทธิภาพในการติดต่อขอรับบริการจาก สถานีตำรวจ ซึ่งเป็นข้อคำถามเพื่อศึกษาทั่วไปเป็นตัวแปรในระดับ Norminal scale และ Ordinal scale เป็นสำคัญ และสำหรับสถิติที่ใช้ได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ประกอบกับสถิติเชิงพรรณนา เพื่อบรรยายข้อมูล นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

3. การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ ระหว่าง ตัวแปรอิสระ ว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัว มีอิทธิพลหรือมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระอื่นๆ อย่างไร สำหรับค่าสถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ แต่ละตัว ได้แก่ Correlation (R) โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความสัมพันธ์จากตารางข้อมูล (Contingency Table) โดยจะพิจารณาว่า ตัวแปรอิสระ แต่ละตัวนั้น มีความสัมพันธ์กันในระดับใด โดยจะพิจารณาได้จาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

- 1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.8 ขึ้นไป ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงหรือสูงมาก
- 2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.6-0.8 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง
- 3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.4-0.6 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
- 4) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.2-0.4 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ
- 5) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าต่ำกว่า 0.2 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำหรือต่ำมาก

4. การวิเคราะห์เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ ข้อมูลภูมิหลังที่ใช้พิสูจน์สมมุติฐาน มี 4 ตัว คือ เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา และตัวแปรที่ใช้พิสูจน์สมมุติฐานคือ ระบบการให้บริการที่ชัดเจน กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ จะใช้สถิติขั้นสูง เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม สถิติที่ใช้ได้แก่การคำนวณหาค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage analysis) การทดสอบค่าความสัมพันธ์ ไคสแควร์ (Chi-square) ประกอบกับการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยการใช้อคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรม SPSS/PC+ (Statistical Package for Social Sciences) เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่างๆตามที่ต้องการแล้วนำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) เพื่อความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาในการคำนวณ

เนื่องจาก ตัวแปร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่ มีระดับการวัดเป็น Ordinal scale จึงเหมาะที่จะใช้สถิติประเภท Non-parametric ซึ่งมีลักษณะไม่จำกัดรูปแบบการกระจายของข้อมูลสามารถใช้ในการวิเคราะห์ได้อย่างกว้างขวาง และมีข้อดกเนื่องต้นในการใช้สถิติโดย สำหรับการทดสอบสถิติค่าไคสแควร์ (Chi-square technique) นั้นใช้ได้กับข้อมูลทุกชนิด โดยเฉพาะกับข้อมูลที่มีระดับการวัดเป็น Ordinal และ ไคสแควร์ ยังเป็นระเบียบวิธีการทางสถิติ ที่ใช้ทดสอบ ความเป็นอิสระ (Test of Independent) และในทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Test of statistic of significance) ดังนั้น จึงได้เลือกใช้ ระเบียบวิธีการทางสถิติประเภท ไคสแควร์ เพื่อทดสอบความเป็นอิสระของ ตัวแปรอิสระ และ ตัวแปรตาม ในสมมุติฐานของการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ในครั้งนี้ สูตรทั่วไปของ ไคสแควร์

$$X^2 = \frac{(O-E)^2}{e}$$

เมื่อ O = ค่าของข้อมูลที่รวบรวมได้ (Observed value)

E = ค่าของข้อมูลที่คาดว่าจะเป็น (Expected value)

$e = \frac{r-k}{N}$ หมายความว่า คำนวณได้จากผลคูณของแต่ละ r ตามแถว (Row) และแต่ละ N ค่า k ตามสดมภ์ (Column) หารด้วยจำนวนทั้งหมด

และในการแปลความหมายของค่า ไคสแควร์ เพื่อทราบว่าผลต่างจะมีนัยสำคัญหรือไม่ต้องอาศัยค่าไคสแควร์ที่ระดับความมีนัยสำคัญต่างๆ และในการดูค่าจากตารางนี้จะต้องหาตำแหน่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom) โดยการใช้นสูตร

$$df. = (r-1)(k-1)$$

ซึ่งข้อจำกัดของการใช้ ไคสแควร์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ก็คือ จำนวนประชากรหรือตัวอย่างในแต่ละเซลล์จะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 5 และ จำนวนของประชากรต้องไม่น้อยกว่า 30 และ ไคสแควร์ จะไม่สามารถบอกทิศทางหรือระดับของความสัมพันธ์ได้ การใช้ ไคสแควร์ ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดค่ามีนัยสำคัญทางสถิติไว้ ที่ระดับ 0.05 หรือ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% และ กำหนดค่าตำแหน่งความอิสระเท่ากับ 1 เพื่อพิสูจน์สมมติฐานว่ายอมรับได้หรือไม่

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเทคนิคการวิจัยทางมานุษยวิทยา

หลังจากรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการ สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย ดังนี้

การวิเคราะห์เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลัง ประสบการณ์ในการขอรับบริการจากสถานitäรรวจ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่องานบริการของตำรวจ และ ความรู้สึกต่อตำรวจไทย เมื่อเปรียบเทียบกับตำรวจที่ประเทศของนักท่องเที่ยวต่างชาติเอง จะเป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description) สรุปตามประเด็นสำคัญๆ และ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) ซึ่งนำเสนอในรูปแบบเรียง เป็นรายบุคคลโดยใช้นามสมมุติ