

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลสำรวจ “ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย(ลูกค้า)ที่มีต่อการบริการของ กองบินตำรวจ ” แสดงผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ลูกค้า) ประกอบด้วย ความรวดเร็ว ,ความโปร่งใส,ความเป็นธรรม,มาตรฐานน่าเชื่อถือ,บริการที่ดี ,บรรลุเป้าหมายในการติดต่อกงาน , ประโยชน์ในการติดต่อกงาน,การติดต่อสื่อสาร และข้อมูลข่าวสาร ต่อการบริการของ กองบินตำรวจ จำแนกตาม หน่วยงาน

กลุ่มประชากรที่ทำการวิเคราะห์ คือ ผู้มีส่วนได้เสีย(ลูกค้า) ต่อการบริการของ กองบินตำรวจ แบ่งได้ดังนี้

- 1.หน่วยงานราชการ
- 2.หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
- 3.หน่วยงานเอกชน

เมื่อวิเคราะห์แบบสอบถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ค่าความเชื่อถือของข้อคำถาม(Conbach's Alpha) 9 ข้อ อยู่ที่ .860 แสดงว่าค่าความเชื่อถือสูงสามารถใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

การคัดเลือกประชากรที่เกี่ยวข้องแบบเจาะจง จำนวน 63 คนในการเก็บข้อมูล

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 11.สถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงานราชการ คิดเป็น ร้อยละ 71.4 , หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 14.3 และ หน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 14.3

2.ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบินตำรวจ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริการของกองบินตำรวจ โดยแสดงในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพอาชีพ

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์แบ่งได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.99	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	2.00-2.99	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	3.00-3.99	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.00	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 1.1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริการของกองบินตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 2.9982 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Std.Deviation) อยู่ที่ระดับคะแนน .44868 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน

1. ความรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 2.87
2. ความโปร่งใสมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 2.86
3. ความเป็นธรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 2.89
4. มาตรฐานน่าเชื่อถือมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.16
5. บริการที่ดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.22
6. บรรลุเป้าหมายในการติดต่องาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.03
7. ประโยชน์ในการติดต่องานมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.24
8. การติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.13
9. ข้อมูลข่าวสารมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 2.59

ข้อสังเกต ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.) มีค่าใกล้เคียงกันและมีค่าน้อย แสดงว่า ข้อมูลน่าเชื่อถือเนื่องจากการกระจายตัวน้อย

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความรวดเร็ว	63	1	4	2.87	.660
ความโปร่งใส	63	2	4	2.86	.592
ความเป็นธรรม	63	1	4	2.89	.721
มาตรฐานน่าเชื่อถือ	63	1	4	3.16	.601
บริการที่ดี	63	2	4	3.22	.634
บรรลุเป้าหมายในการติดต่องาน	63	1	4	3.03	.595
ประโยชน์ในการติดต่องาน	63	1	4	3.24	.588
การติดต่อสื่อสาร	63	1	4	3.13	.660
ข้อมูลข่าวสาร	63	1	4	2.59	.796
รวม	63	1.44	4.00	2.9982	.44868
Valid N (listwise)	63				

ตารางที่ 1.1

3.ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของการบริการ กับสถานภาพหน่วยงาน โดยใช้ค่าไครสแควร์ (X^2)

จากตาราง 1.2 พบว่า ส่วนใหญ่ค่า P-value > 0.05 ($\alpha 0.05$) ยกเว้น ประโยชน์ในการติดต่องาน ซึ่ง P-value < 0.05 ($\alpha 0.05$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (ร้อยละ 95) แสดงว่า ความพึงพอใจของการบริการ ของ คู่ค้า (หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ และ เอกชน) ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 มี จำนวน 1 รายการ คือประโยชน์ในการติดต่องาน

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ปรากฏดังนี้

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
-	-	-

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเร็ว	Between Groups	13.777	13	1.060	3.932	.000
	Within Groups	13.207	49	.270		
	Total	26.984	62			
โปร่งใส	Between Groups	13.307	13	1.024	5.966	.000
	Within Groups	8.407	49	.172		
	Total	21.714	62			
เป็นธรรม	Between Groups	22.001	13	1.692	8.113	.000
	Within Groups	10.221	49	.209		
	Total	32.222	62			
มาตรฐานเชื่อถือ	Between Groups	14.484	13	1.114	6.886	.000
	Within Groups	7.929	49	.162		
	Total	22.413	62			
ที่ดี	Between Groups	12.703	13	.977	3.929	.000
	Within Groups	12.186	49	.249		
	Total	24.889	62			
เป้าหมายในการทำงาน	Between Groups	15.079	13	1.160	8.289	.000
	Within Groups	6.857	49	.140		
	Total	21.937	62			
โยชน์ในการทำงาน	Between Groups	15.036	13	1.157	8.865	.000
	Within Groups	6.393	49	.130		
	Total	21.429	62			
ติดต่อสื่อสาร	Between Groups	15.856	13	1.220	5.370	.000
	Within Groups	11.129	49	.227		
	Total	26.984	62			
ข้อมูลข่าวสาร	Between Groups	21.556	13	1.658	4.587	.000
	Within Groups	17.714	49	.362		
	Total	39.270	62			

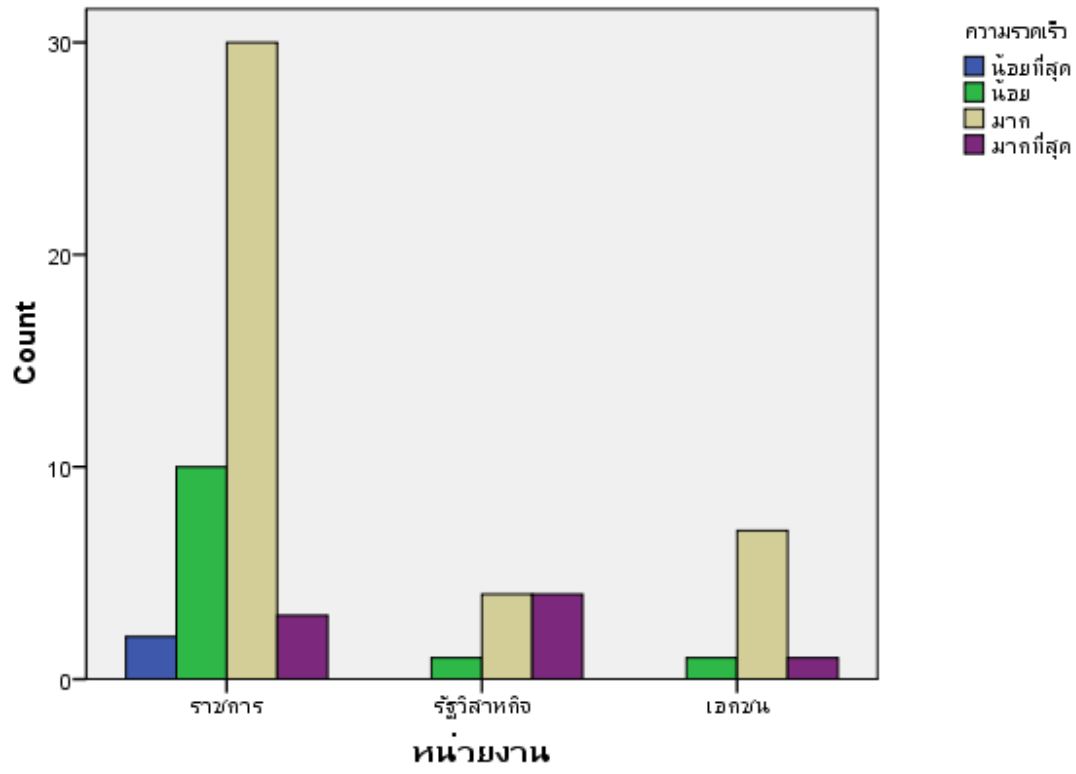
ตารางที่ 1.2

พลวิเคราะห์ความพึงพอใจของคู่ค้าต่อค่าบริการของกองบินตำรวจโดยจำแนกตามสถานหน่วยงาน ในแต่ละกลุ่มที่แตกต่าง

หน่วยงาน * ความรวดเร็ว Crosstabulation

			ความรวดเร็ว				Total
			น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	ราชการ	Count	2	10	30	3	45
		% within หน่วยงาน	4.4%	22.2%	66.7%	6.7%	100.0%
	รัฐวิสาหกิจ	Count	0	1	4	4	9
		% within หน่วยงาน	.0%	11.1%	44.4%	44.4%	100.0%
	เอกชน	Count	0	1	7	1	9
		% within หน่วยงาน	.0%	11.1%	77.8%	11.1%	100.0%
Total	Count	2	12	41	8	63	
	% within หน่วยงาน	3.2%	19.0%	65.1%	12.7%	100.0%	

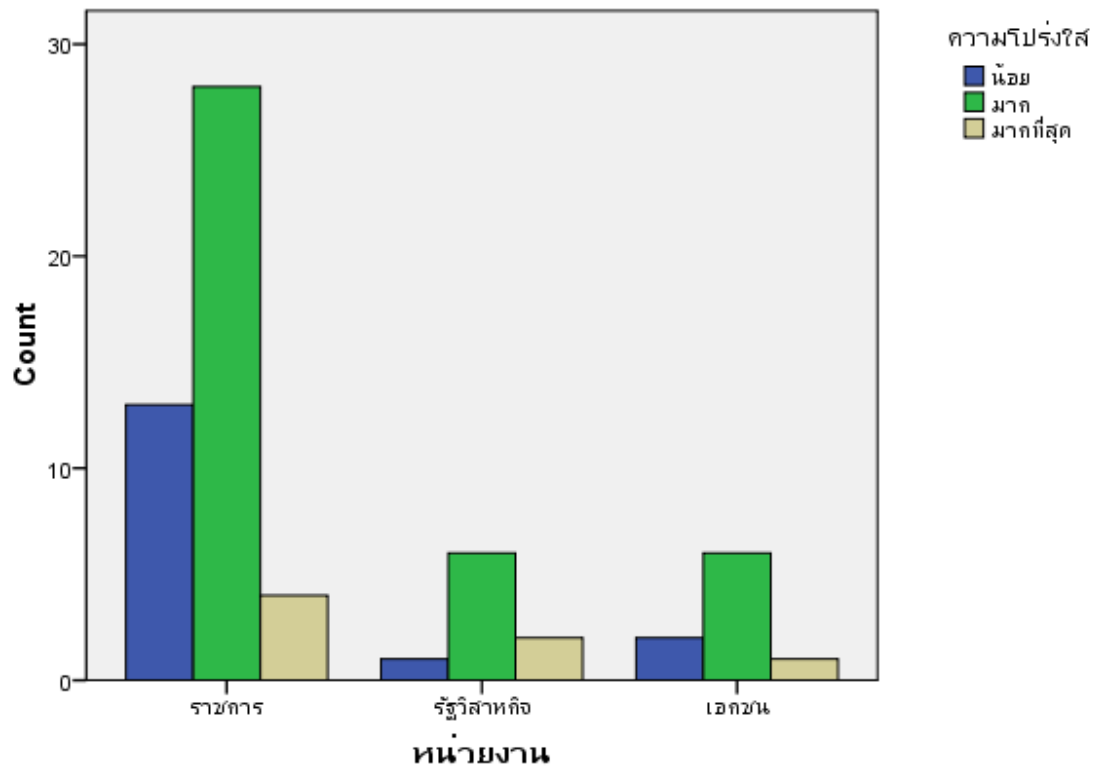
Bar Chart



หน่วยงาน * ความโปร่งใส Crosstabulation

			ความโปร่งใส			Total
			น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	ราชการ	Count	13	28	4	45
		% within หน่วยงาน	28.9%	62.2%	8.9%	100.0%
	รัฐวิสาหกิจ	Count	1	6	2	9
		% within หน่วยงาน	11.1%	66.7%	22.2%	100.0%
	เอกชน	Count	2	6	1	9
		% within หน่วยงาน	22.2%	66.7%	11.1%	100.0%
Total		Count	16	40	7	63
		% within หน่วยงาน	25.4%	63.5%	11.1%	100.0%

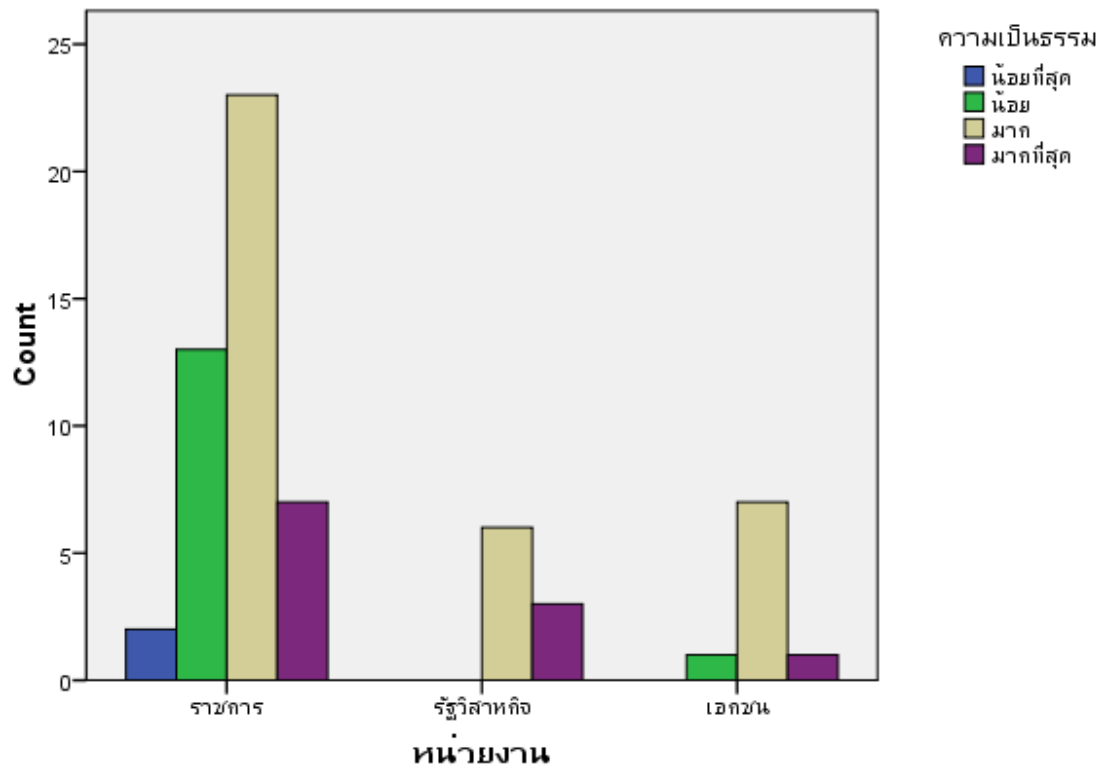
Bar Chart



หน่วยงาน * ความเป็นธรรม Crosstabulation

			ความเป็นธรรม				Total
			น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	ราชการ	Count	2	13	23	7	45
		% within หน่วยงาน	4.4%	28.9%	51.1%	15.6%	100.0%
	รัฐวิสาหกิจ	Count	0	0	6	3	9
		% within หน่วยงาน	.0%	.0%	66.7%	33.3%	100.0%
	เอกชน	Count	0	1	7	1	9
		% within หน่วยงาน	.0%	11.1%	77.8%	11.1%	100.0%
Total		Count	2	14	36	11	63
		% within หน่วยงาน	3.2%	22.2%	57.1%	17.5%	100.0%

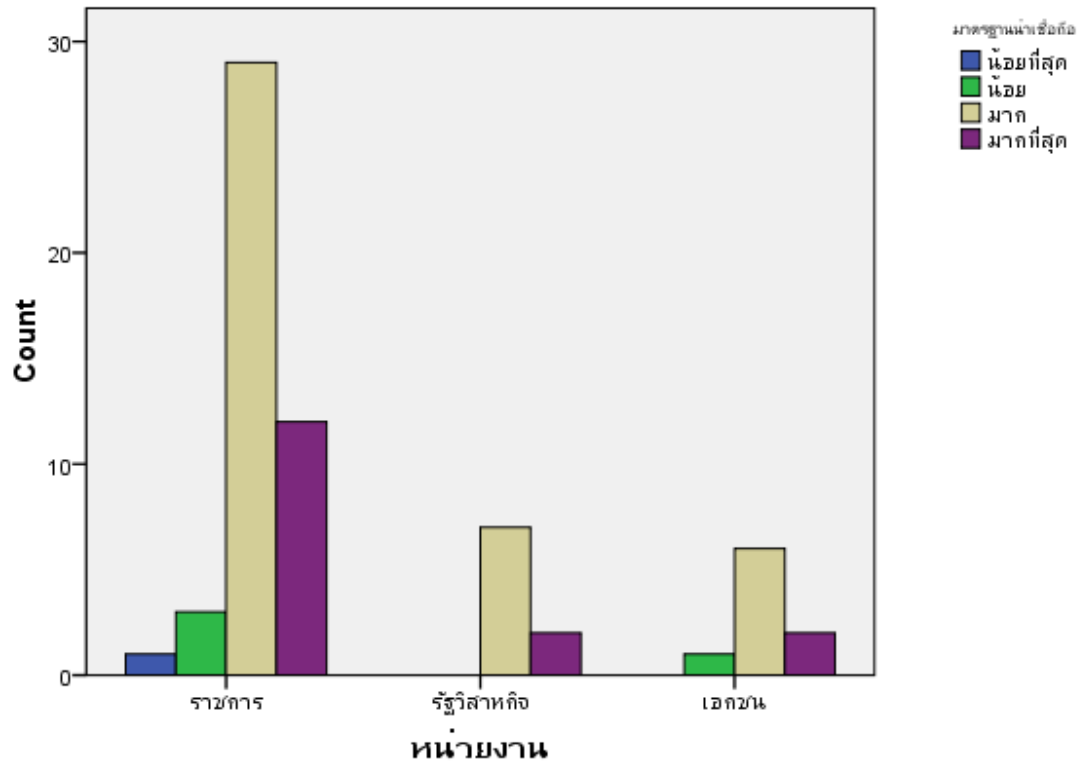
Bar Chart



หน่วยงาน * มาตรฐานน้ำเชื้อถือ Crosstabulation

			มาตรฐานน้ำเชื้อถือ				Total
			น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	ราชการ	Count	1	3	29	12	45
		% within หน่วยงาน	2.2%	6.7%	64.4%	26.7%	100.0%
	รัฐวิสาหกิจ	Count	0	0	7	2	9
		% within หน่วยงาน	.0%	.0%	77.8%	22.2%	100.0%
	เอกชน	Count	0	1	6	2	9
		% within หน่วยงาน	.0%	11.1%	66.7%	22.2%	100.0%
Total		Count	1	4	42	16	63
		% within หน่วยงาน	1.6%	6.3%	66.7%	25.4%	100.0%

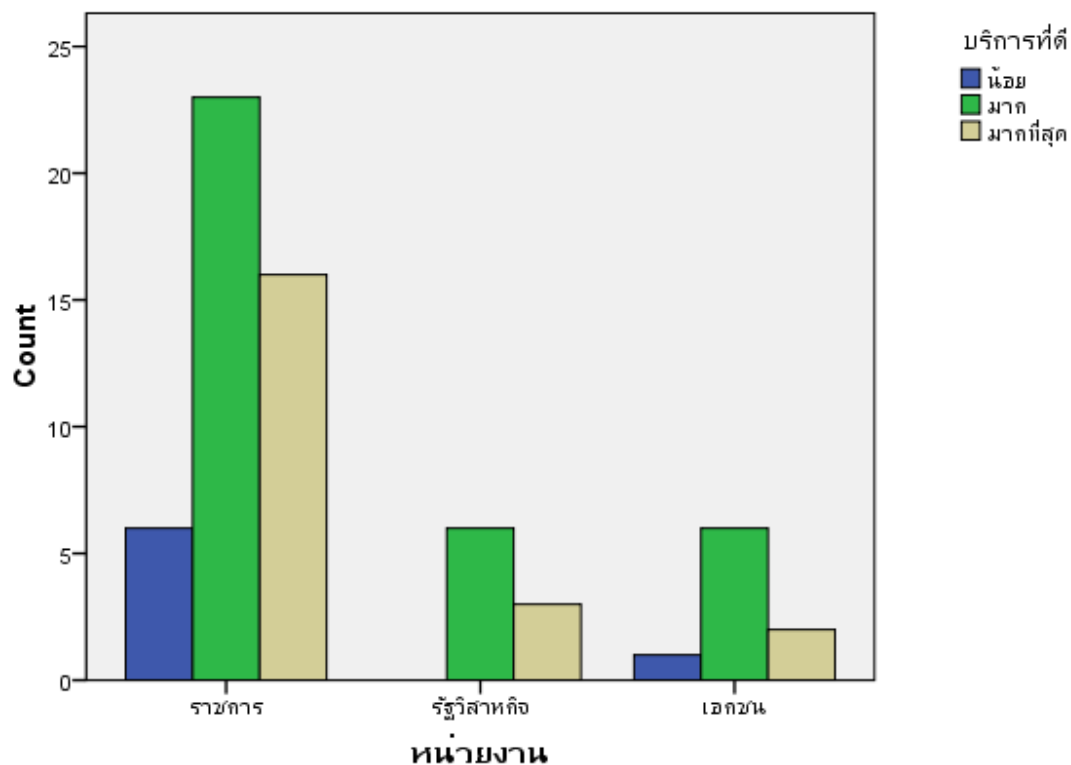
Bar Chart



หน่วยงาน * บริการที่ดี Crosstabulation

			บริการที่ดี			Total
			น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	ราชการ	Count	6	23	16	45
		% within หน่วยงาน	13.3%	51.1%	35.6%	100.0%
	รัฐวิสาหกิจ	Count	0	6	3	9
		% within หน่วยงาน	.0%	66.7%	33.3%	100.0%
	เอกชน	Count	1	6	2	9
		% within หน่วยงาน	11.1%	66.7%	22.2%	100.0%
Total		Count	7	35	21	63
		% within หน่วยงาน	11.1%	55.6%	33.3%	100.0%

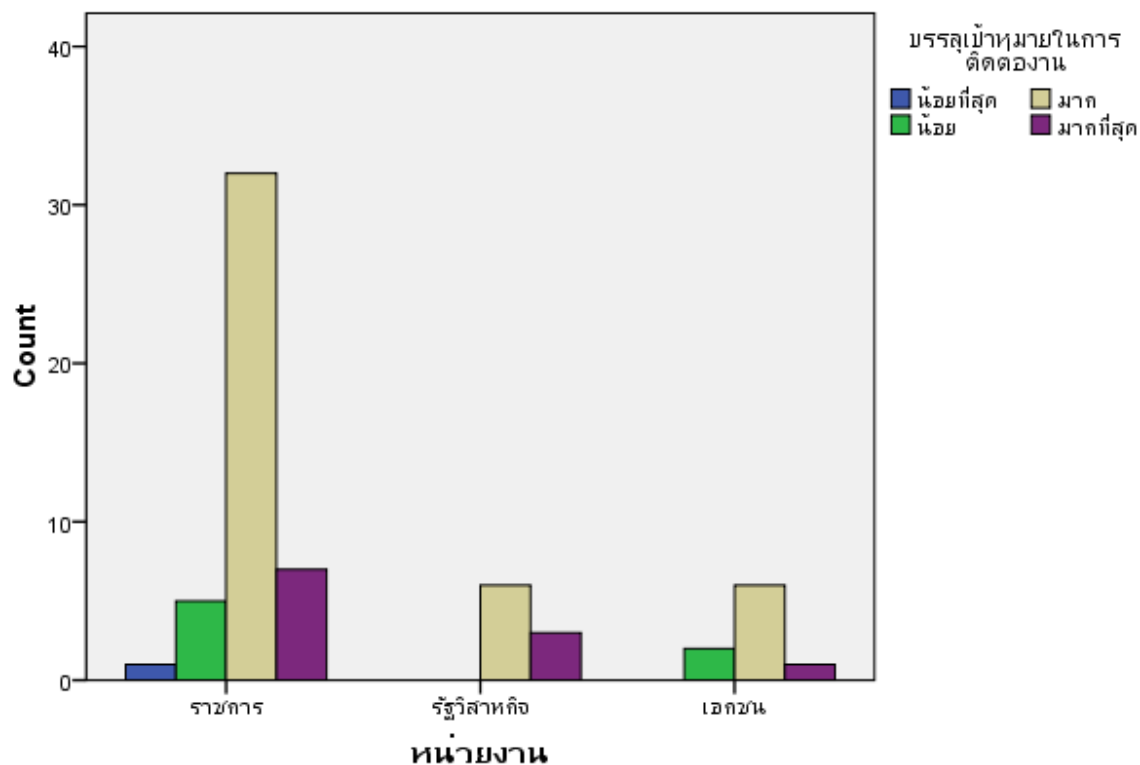
Bar Chart



หน่วยงาน * บรรลุเป้าหมายในการติดต่อกัน Crosstabulation

			บรรลุเป้าหมายในการติดต่อกัน				Total
			น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	ราชการ	Count	1	5	32	7	45
		% within หน่วยงาน	2.2%	11.1%	71.1%	15.6%	100.0%
	รัฐวิสาหกิจ	Count	0	0	6	3	9
		% within หน่วยงาน	.0%	.0%	66.7%	33.3%	100.0%
	เอกชน	Count	0	2	6	1	9
		% within หน่วยงาน	.0%	22.2%	66.7%	11.1%	100.0%
Total		Count	1	7	44	11	63
		% within หน่วยงาน	1.6%	11.1%	69.8%	17.5%	100.0%

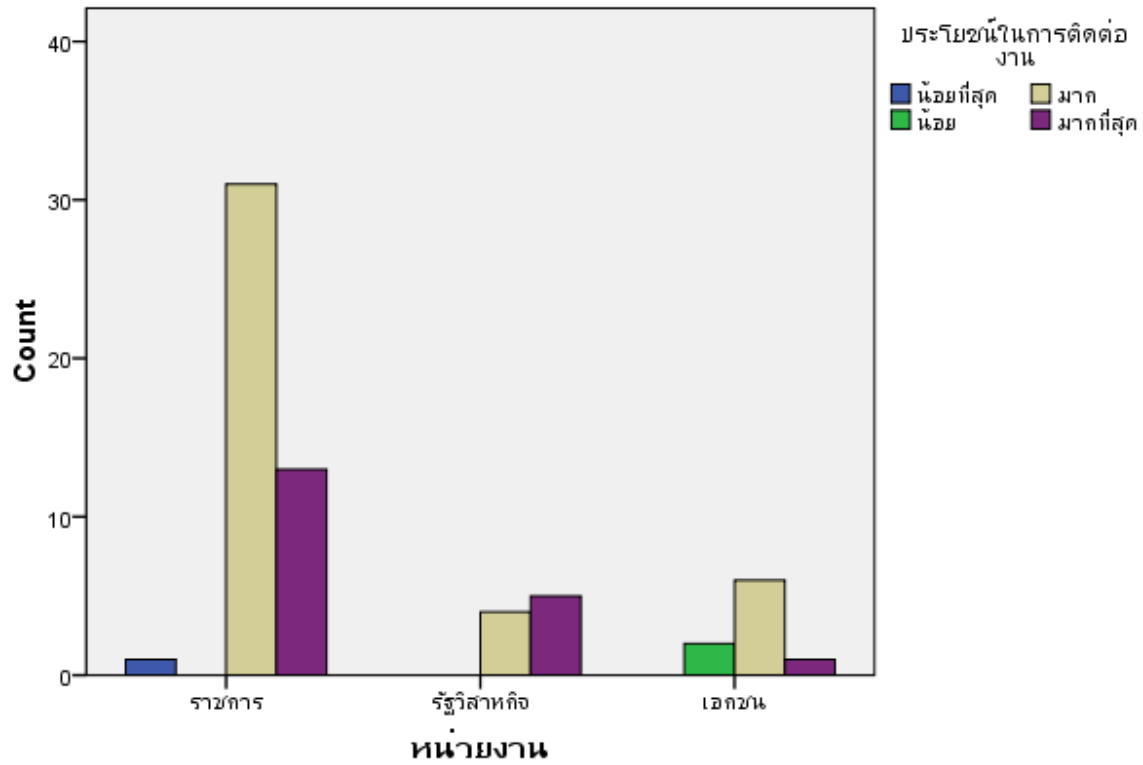
Bar Chart



หน่วยงาน * ประโยชน์ในการติดต่องาน Crosstabulation

			ประโยชน์ในการติดต่องาน				Total
			น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	ราชการ	Count	1	0	31	13	45
		% within หน่วยงาน	2.2%	.0%	68.9%	28.9%	100.0%
	รัฐวิสาหกิจ	Count	0	0	4	5	9
		% within หน่วยงาน	.0%	.0%	44.4%	55.6%	100.0%
	เอกชน	Count	0	2	6	1	9
		% within หน่วยงาน	.0%	22.2%	66.7%	11.1%	100.0%
Total		Count	1	2	41	19	63
		% within หน่วยงาน	1.6%	3.2%	65.1%	30.2%	100.0%

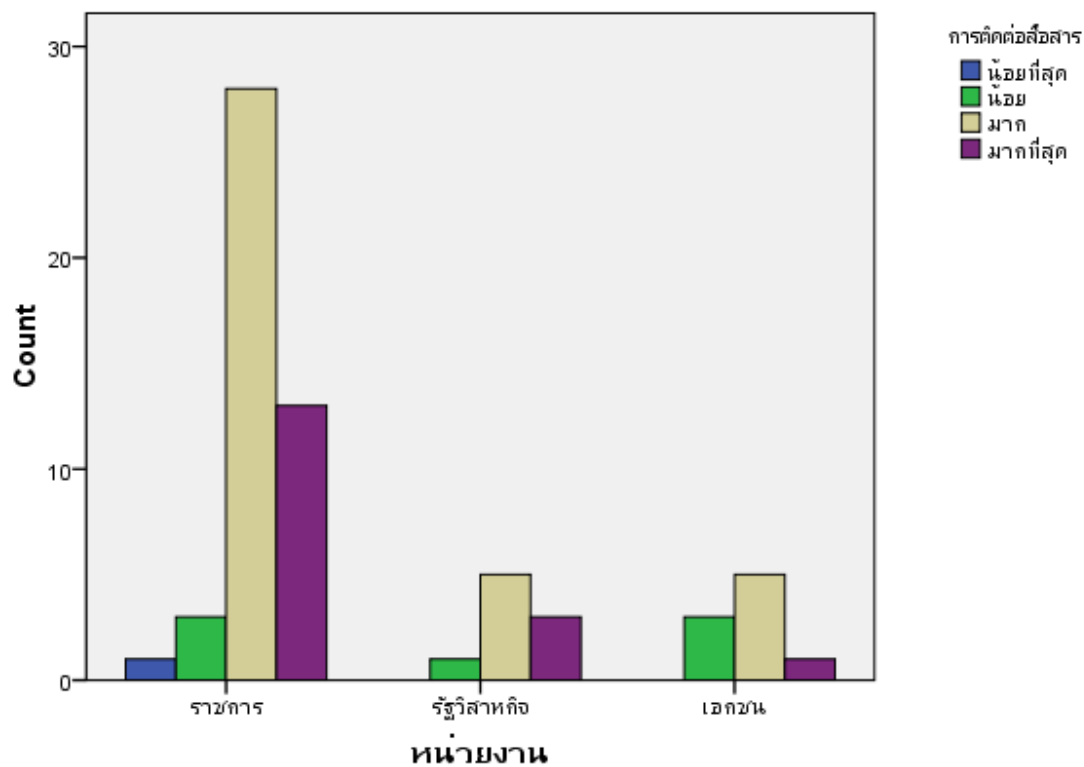
Bar Chart



หน่วยงาน * การติดต่อสื่อสาร Crosstabulation

			การติดต่อสื่อสาร				Total
			น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	ราชการ	Count	1	3	28	13	45
		% within หน่วยงาน	2.2%	6.7%	62.2%	28.9%	100.0%
	รัฐวิสาหกิจ	Count	0	1	5	3	9
		% within หน่วยงาน	.0%	11.1%	55.6%	33.3%	100.0%
	เอกชน	Count	0	3	5	1	9
		% within หน่วยงาน	.0%	33.3%	55.6%	11.1%	100.0%
Total		Count	1	7	38	17	63
		% within หน่วยงาน	1.6%	11.1%	60.3%	27.0%	100.0%

Bar Chart



หน่วยงาน * ข้อมูลข่าวสาร Crosstabulation

			ข้อมูลข่าวสาร				Total
			น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	ราชการ	Count	6	10	26	3	45
		% within หน่วยงาน	13.3%	22.2%	57.8%	6.7%	100.0%
หน่วยงาน	รัฐวิสาหกิจ	Count	1	1	6	1	9
		% within หน่วยงาน	11.1%	11.1%	66.7%	11.1%	100.0%
หน่วยงาน	เอกชน	Count	0	6	2	1	9
		% within หน่วยงาน	.0%	66.7%	22.2%	11.1%	100.0%
Total		Count	7	17	34	5	63
		% within หน่วยงาน	11.1%	27.0%	54.0%	7.9%	100.0%

Bar Chart

