

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลสำรวจ “ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย(ของผู้รับบริการ)ที่มีต่อการบริการของ กองบินตำรวจ ” แสดงผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วย มนุษยสัมพันธ์,การดูแลเอาใจใส่,ความสุภาพ,ความสะอาดรวดเร็ว,การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ,ความสะอาด,ความปลอดภัย และความสะดวกสบาย ต่อ สถานภาพหน่วยงาน

กลุ่มประชากรที่ทำกรวิเคราะห์ คือ ผู้มีส่วนได้เสีย(ของผู้รับบริการ) ต่อการบริการของ กองบินตำรวจ แบ่งได้ดังนี้

1.หน่วยงานราชการภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ หน่วยงานภายใน ตร. ที่รับบริการโดยตรงจากการบริการของกองบินตำรวจ

2.หน่วยงานราชการภายนอกสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ หน่วยงานภายนอก ตร. ที่รับบริการโดยตรงจากการบริการของกองบินตำรวจ

เมื่อวิเคราะห์แบบสอบถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ค่าความเชื่อถือของข้อคำถาม(Conbach's Alpha) อยู่ที่ .847 แสดงว่าค่าความเชื่อถือสูงสามารถใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

การคัดเลือกประชากรที่เกี่ยวข้องแบบเจาะจง จำนวน 81 คนในการเก็บข้อมูล

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

11.สถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงานภายใน ตร. คิดเป็น ร้อยละ 70.4 , หน่วยงานภายนอก ตร. คิดเป็นร้อยละ 29.6

2.ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบินตำรวจ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริการของกองบินตำรวจ โดยแสดงในภาพรวมจำแนกตามสถานภาพบุคคล

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

Statistics

		มนุษย์สัมพันธ์	การดูแลเอาใจใส่	ความสุภาพ	ความสะดวกรวดเร็ว	ประชาสัมพันธ์ขั้นตอน การบริการ	ความสะอาด	ความปลอดภัย	ความสะดวกสบาย	รวม
N	Valid	81	81	81	81	81	81	81	81	81
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.17	3.12	3.23	3.07	2.95	3.04	3.17	3.09	3.1065
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.0000
Std. Deviation		.519	.556	.554	.587	.590	.511	.565	.529	.38381

1.1 ตารางวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตาราง 1.1พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริการของกองบินตำรวจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.1065 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Std.Deviation) อยู่ที่ระดับคะแนน .38381 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน

1. มนุษยสัมพันธ์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.17
2. การดูแลเอาใจใส่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.12
3. ความสุภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.23
4. ความสะดวกรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.07
5. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 2.95
6. ความสะอาด มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.17
7. ความสะดวกสบาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.09

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

3.ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของการบริการ กับสถานภาพหน่วยงาน โดยใช้ค่า ไครสแคว์ (X^2)

1. จากตาราง 1.2 พบว่า ส่วนใหญ่ค่า P-value<0.05 (α 0.05) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (ร้อยละ 95) แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของหน่วยงาน มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม นั่นคือทั้งหน่วยงานผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบินตำรวจ ในลักษณะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
มนุษย์สัมพันธ์	Between Groups	2.028	1	2.028	8.192	.005
	Within Groups	19.553	79	.248		
	Total	21.580	80			
การดูแลเอาใจใส่	Between Groups	5.965	1	5.965	25.065	.000
	Within Groups	18.800	79	.238		
	Total	24.765	80			
ความสุภาพ	Between Groups	5.199	1	5.199	21.232	.000
	Within Groups	19.344	79	.245		
	Total	24.543	80			
ความสะดวกรวดเร็ว	Between Groups	4.003	1	4.003	13.427	.000
	Within Groups	23.553	79	.298		
	Total	27.556	80			
ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ	Between Groups	2.265	1	2.265	7.007	.010
	Within Groups	25.537	79	.323		
	Total	27.802	80			
ความสะอาด	Between Groups	2.994	1	2.994	13.218	.000
	Within Groups	17.895	79	.227		
	Total	20.889	80			
ความปลอดภัย	Between Groups	2.780	1	2.780	9.632	.003
	Within Groups	22.800	79	.289		
	Total	25.580	80			
ความสะอาดสบาย	Between Groups	2.840	1	2.840	11.474	.001
	Within Groups	19.555	79	.248		
	Total	22.395	80			
รวม	Between Groups	3.393	1	3.393	31.936	.000
	Within Groups	8.392	79	.106		
	Total	11.785	80			

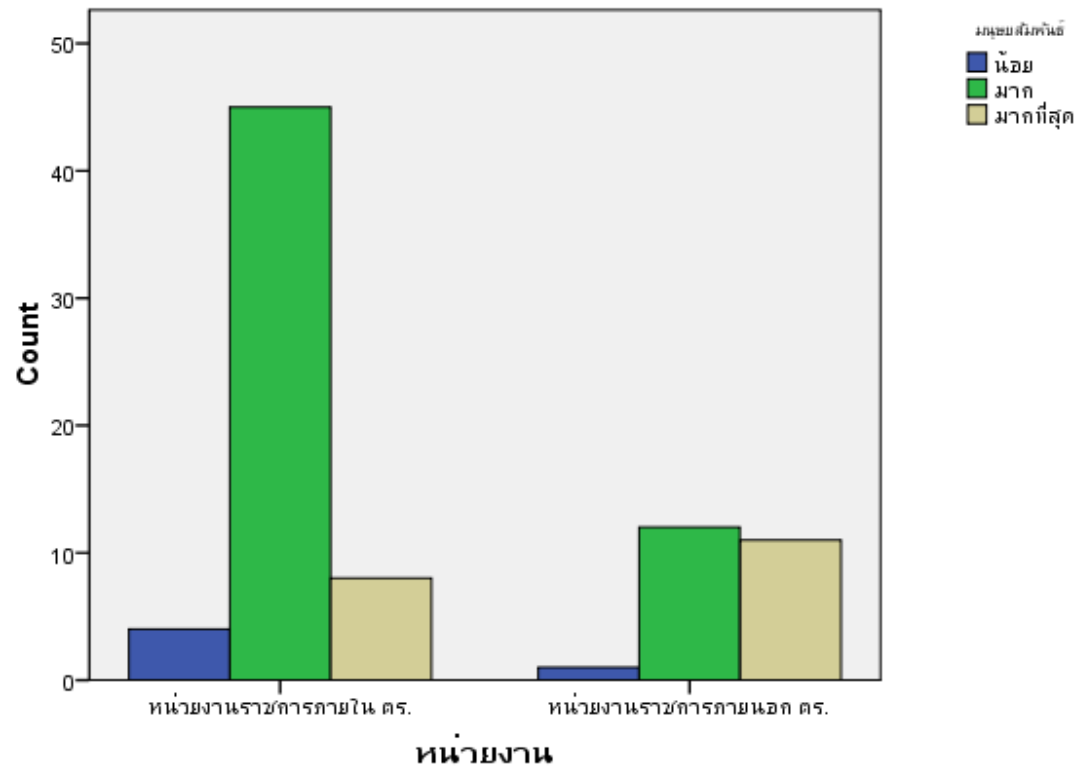
1.1 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Anova)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

หน่วยงาน * มนุษย์สัมพันธ์ Crosstabulation

			มนุษย์สัมพันธ์			Total
			น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	หน่วยงานราชการภายใน ตร.	Count	4	45	8	57
		% within หน่วยงาน	7.0%	78.9%	14.0%	100.0%
	หน่วยงานราชการภายนอก ตร.	Count	1	12	11	24
		% within หน่วยงาน	4.2%	50.0%	45.8%	100.0%
Total		Count	5	57	19	81
		% within หน่วยงาน	6.2%	70.4%	23.5%	100.0%

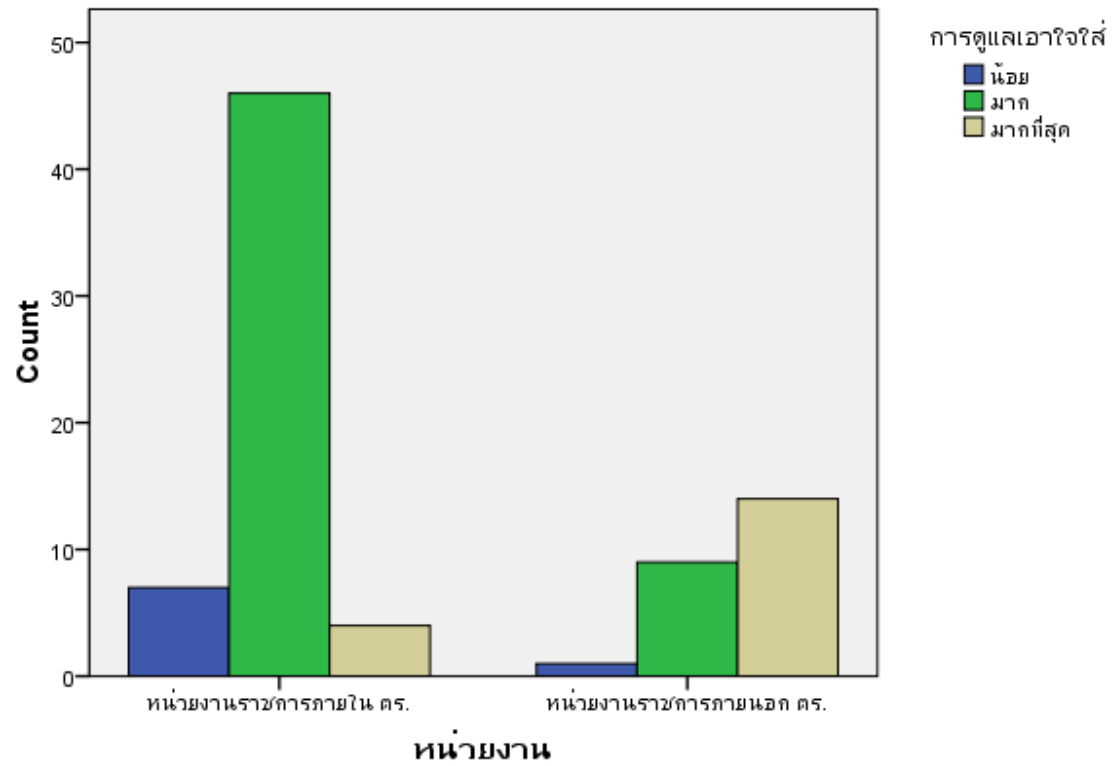
Bar Chart



หน่วยงาน * การดูแลเอาใจใส่ Crosstabulation

			การดูแลเอาใจใส่			Total
			น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	หน่วยงานราชการภายใน ตร.	Count	7	46	4	57
		% within หน่วยงาน	12.3%	80.7%	7.0%	100.0%
	หน่วยงานราชการภายนอก ตร.	Count	1	9	14	24
		% within หน่วยงาน	4.2%	37.5%	58.3%	100.0%
Total		Count	8	55	18	81
		% within หน่วยงาน	9.9%	67.9%	22.2%	100.0%

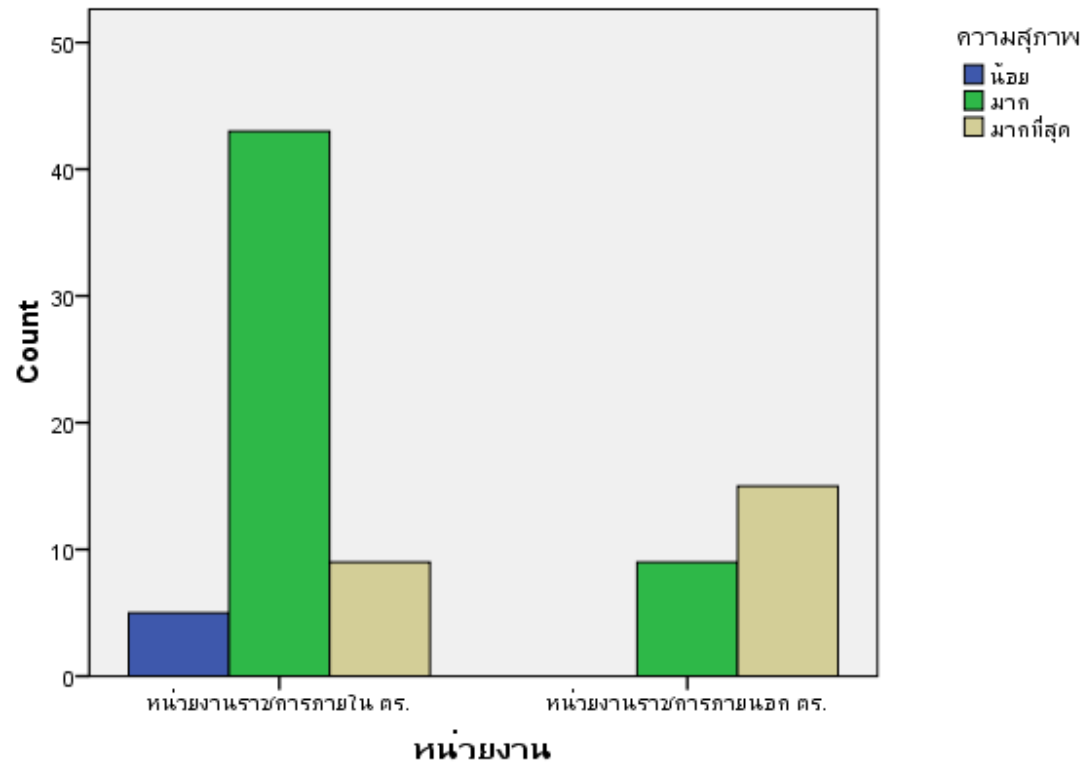
Bar Chart



หน่วยงาน * ความสุภาพ Crosstabulation

			ความสุภาพ			Total
			น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	หน่วยงานราชการภายใน ตร.	Count	5	43	9	57
		% within หน่วยงาน	8.8%	75.4%	15.8%	100.0%
	หน่วยงานราชการภายนอก ตร.	Count	0	9	15	24
		% within หน่วยงาน	.0%	37.5%	62.5%	100.0%
Total		Count	5	52	24	81
		% within หน่วยงาน	6.2%	64.2%	29.6%	100.0%

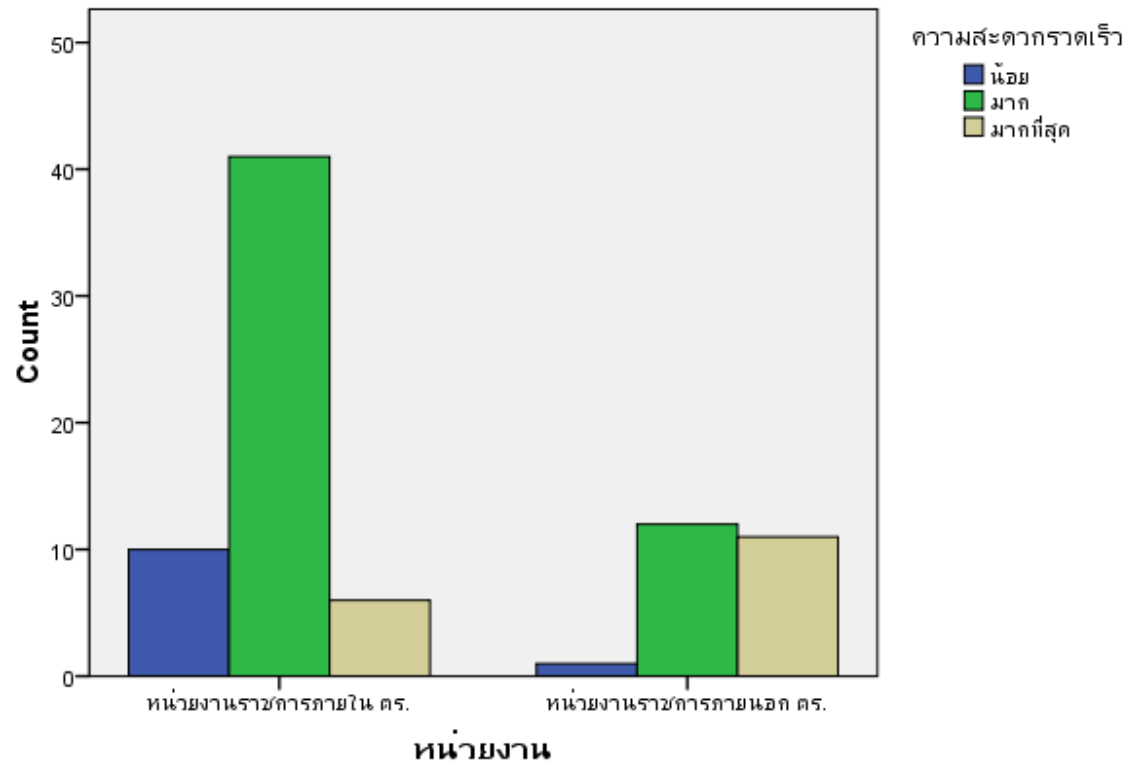
Bar Chart



หน่วยงาน * ความสะดวกรวดเร็ว Crosstabulation

			ความสะดวกรวดเร็ว			Total
			น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	หน่วยงานราชการภายใน ตร.	Count	10	41	6	57
		% within หน่วยงาน	17.5%	71.9%	10.5%	100.0%
	หน่วยงานราชการภายนอก ตร.	Count	1	12	11	24
		% within หน่วยงาน	4.2%	50.0%	45.8%	100.0%
Total		Count	11	53	17	81
		% within หน่วยงาน	13.6%	65.4%	21.0%	100.0%

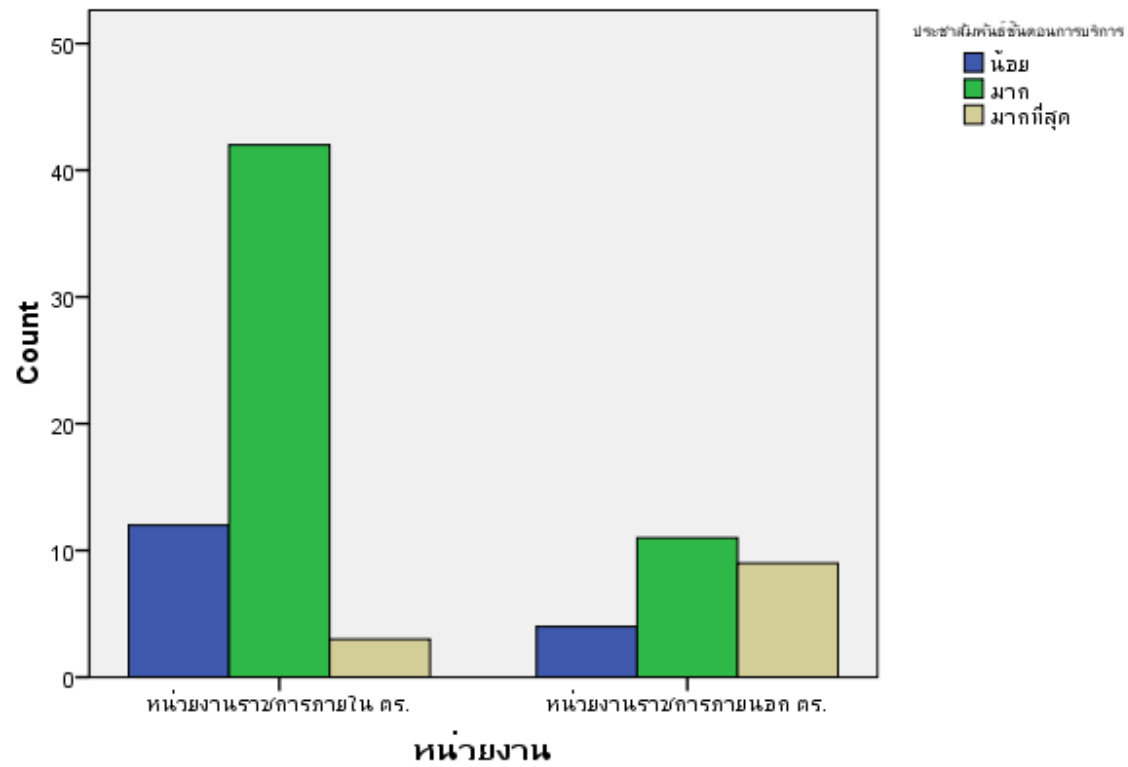
Bar Chart



หน่วยงาน * ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ Crosstabulation

			ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ			Total
			น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	หน่วยงานราชการภายใน ตร.	Count	12	42	3	57
		% within หน่วยงาน	21.1%	73.7%	5.3%	100.0%
	หน่วยงานราชการภายนอก ตร.	Count	4	11	9	24
		% within หน่วยงาน	16.7%	45.8%	37.5%	100.0%
Total		Count	16	53	12	81
		% within หน่วยงาน	19.8%	65.4%	14.8%	100.0%

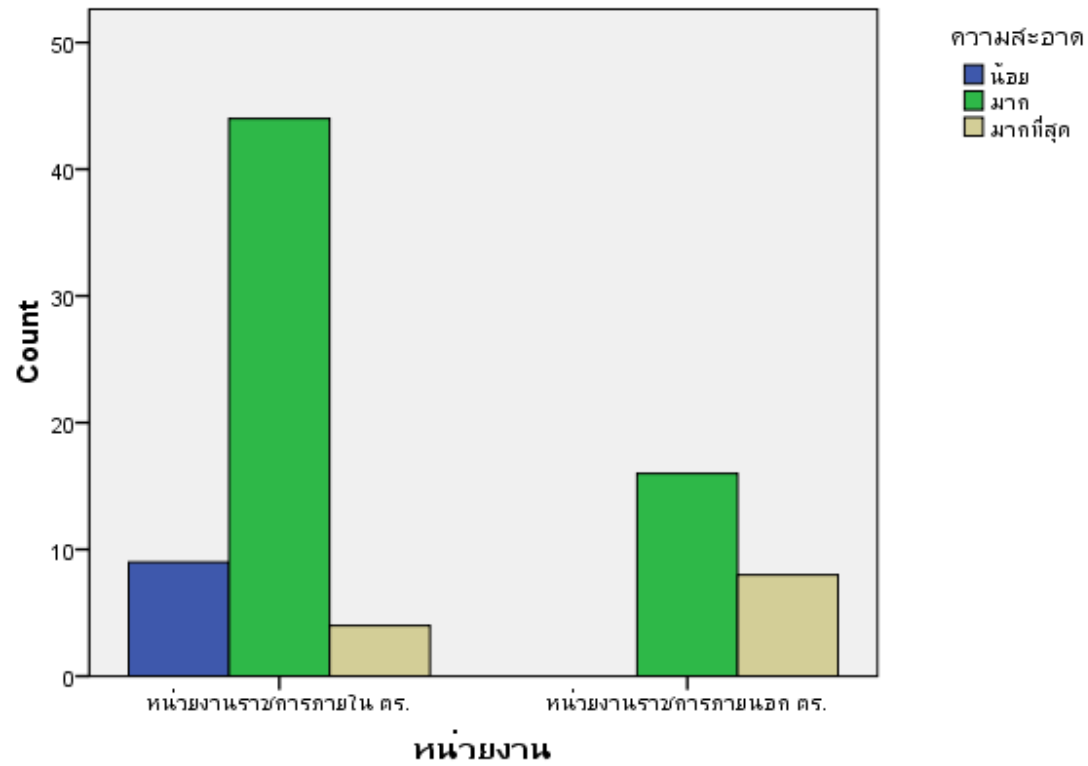
Bar Chart



หน่วยงาน * ความสะอาด Crosstabulation

			ความสะอาด			Total
			น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	หน่วยงานราชการภายใน ตร.	Count	9	44	4	57
		% within หน่วยงาน	15.8%	77.2%	7.0%	100.0%
	หน่วยงานราชการภายนอก ตร.	Count	0	16	8	24
		% within หน่วยงาน	.0%	66.7%	33.3%	100.0%
Total		Count	9	60	12	81
		% within หน่วยงาน	11.1%	74.1%	14.8%	100.0%

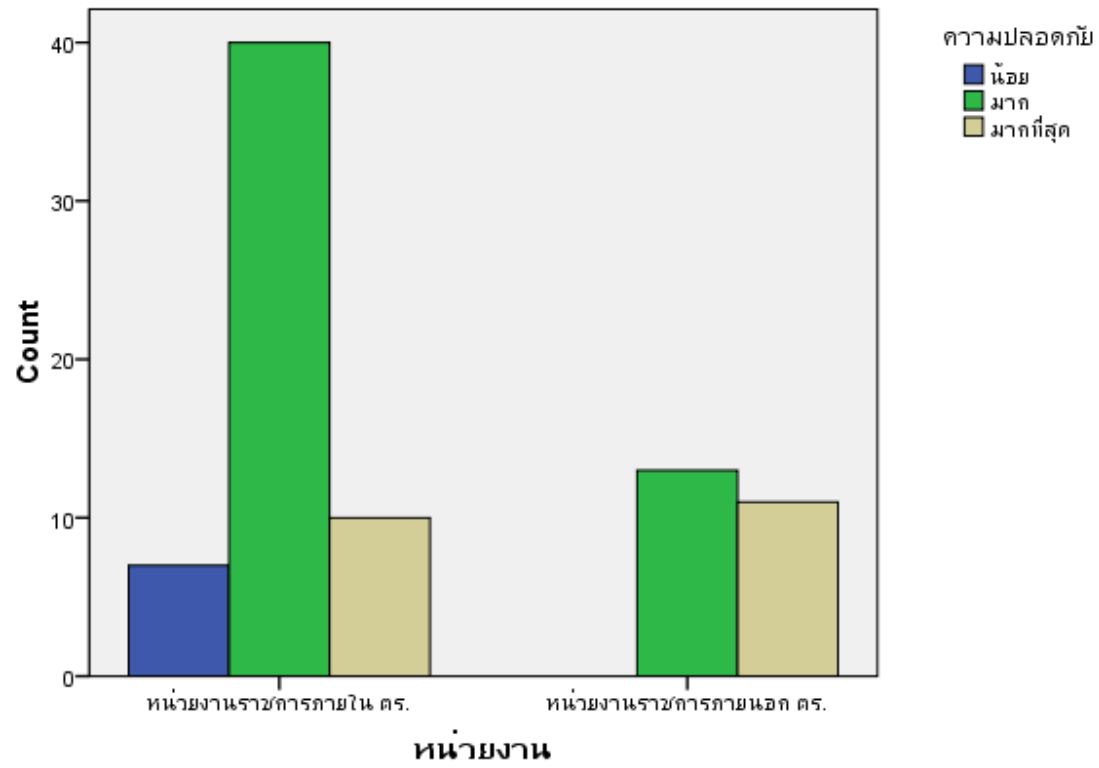
Bar Chart



หน่วยงาน * ความปลอดภัย Crosstabulation

			ความปลอดภัย			Total
			น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	หน่วยงานราชการภายใน ตร.	Count	7	40	10	57
		% within หน่วยงาน	12.3%	70.2%	17.5%	100.0%
	หน่วยงานราชการภายนอก ตร.	Count	0	13	11	24
		% within หน่วยงาน	.0%	54.2%	45.8%	100.0%
Total		Count	7	53	21	81
		% within หน่วยงาน	8.6%	65.4%	25.9%	100.0%

Bar Chart



หน่วยงาน * ความสะดวกสบาย Crosstabulation

			ความสะดวกสบาย			Total
			น้อย	มาก	มากที่สุด	
หน่วยงาน	หน่วยงานราชการภายใน ตร.	Count	8	43	6	57
		% within หน่วยงาน	14.0%	75.4%	10.5%	100.0%
	หน่วยงานราชการภายนอก ตร.	Count	0	15	9	24
		% within หน่วยงาน	.0%	62.5%	37.5%	100.0%
Total		Count	8	58	15	81
		% within หน่วยงาน	9.9%	71.6%	18.5%	100.0%

Bar Chart

