

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลสำรวจ “ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย(ประชาชน)ที่มีต่อการบริการของ กองบินตำรวจ ” แสดงผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วย ความรวดเร็ว,ความโปร่งใส,ความน่าเชื่อถือ,การบริการที่ดี,สถานที่เหมาะสม ,ผลการปฏิบัติ,ขั้นตอนชัดเจน และระยะเวลาที่เหมาะสม ต่อ สถานภาพส่วนบุคคลด้าน เพศ,อายุ,ระดับการศึกษา และอาชีพ

กลุ่มประชากรที่ทำกรวิเคราะห์ คือ ผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริการของ กองบินตำรวจ แบ่งได้ดังนี้

- 1.หน่วยงานราชการ ที่ติดต่อประสานงานธุรการ กับ กองบินตำรวจ เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการบินเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ,กองทัพอากาศ
- 2.หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่ติดต่อประสานงานเพื่อสนับสนุนภารกิจของกองบินตำรวจ เช่น การบินไทย , ปตท.
- 3.ประชาชน ที่รับบริการของกองบินตำรวจในด้านอื่นๆ

โดยคัดเลือกประชากรที่เกี่ยวข้องแบบเจาะจง จำนวน 100 คนในการเก็บข้อมูล

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1.สถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

เพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 50 , เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50

1.2. .สถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

อายุ ต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 6

25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 37

36-45 ปี คิดเป็น ร้อยละ 35

36-45 ปี คิดเป็น ร้อยละ 22

1.3. สถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามการศึกษา

ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17

ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 60

สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 23

1.4.สถานภาพส่วนบุคคลจำแนกด้านอาชีพ

รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 11

พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 31

เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 24

ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 31

พนักงานรัฐ คิดเป็นร้อยละ 3

1.5.ช่องทางติดต่อ

ทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 6

ทาง Internet คิดเป็นร้อยละ 2

ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 92

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม วัดได้ 0.809 ซึ่งเป็นค่าเชื่อถือได้

2.ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบินตำรวจ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริการของกองบินตำรวจ โดยแสดงในภาพรวมจำแนกตามสถานภาพอาชีพ

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 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.4763 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน

1. ความรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.56
2. ความโปร่งใส มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.49
3. ความน่าเชื่อถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.39
4. การบริการที่ดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.42
5. สถานที่เหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.24
6. ผลการปฏิบัติ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.48
7. ขั้นตอนที่ชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.58
8. ระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.65

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

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความรวดเร็ว	100	2	4	3.56	.556
โปร่งใส	100	2	4	3.49	.522
น่าเชื่อถือ	100	2	4	3.39	.530
บริการที่ดี	100	2	4	3.42	.606
สถานที่เหมาะสม	100	2	4	3.24	.683
ผลการปฏิบัติ	100	2	4	3.48	.559
ขั้นตอนชัดเจน	100	3	4	3.58	.496
ระยะเวลาเหมาะสม	100	2	4	3.65	.500
รวม	100	2.50	4.00	3.4763	.36614
Valid N (listwise)	100				

ตารางวิเคราะห์ที่ 1.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของกองบินตำรวจ

3.ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของการบริการ กับสถานภาพส่วนต่อ สถานภาพด้านอาชีพ อาชีพ โดยใช้ค่า ไครสแคว์ (X^2)

1. จากตาราง 1.2 พบว่า ส่วนใหญ่ค่า P-value > 0.05 ($\alpha 0.05$) ยกเว้น การบริการที่ดี ต่อเพศ และการบริการที่ดีต่ออาชีพ ซึ่ง P-value < 0.05 ($\alpha 0.05$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (ร้อยละ 95) แสดงว่า ความพึงพอใจของการบริการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 รายการได้ การบริการที่ดี และ สถานที่ที่เหมาะสม

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ปรากฏดังนี้

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
----------	-------------------------	---------

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความรวดเร็ว	Between Groups	1.477	4	.369	1.203	.315
	Within Groups	29.163	95	.307		
	Total	30.640	99			
โปร่งใส	Between Groups	1.086	4	.272	.996	.414
	Within Groups	25.904	95	.273		
	Total	26.990	99			
น่าเชื่อถือ	Between Groups	1.092	4	.273	.971	.427
	Within Groups	26.698	95	.281		
	Total	27.790	99			
บริการที่ดี	Between Groups	3.965	4	.991	2.907	.026
	Within Groups	32.395	95	.341		
	Total	36.360	99			
สถานที่เหมาะสม	Between Groups	4.502	4	1.125	2.562	.043
	Within Groups	41.738	95	.439		
	Total	46.240	99			
ผลการปฏิบัติ	Between Groups	1.156	4	.289	.921	.455
	Within Groups	29.804	95	.314		
	Total	30.960	99			
ขั้นตอนชัดเจน	Between Groups	.714	4	.179	.718	.582
	Within Groups	23.646	95	.249		
	Total	24.360	99			
ระยะเวลาเหมาะสม	Between Groups	1.094	4	.273	1.098	.362
	Within Groups	23.656	95	.249		
	Total	24.750	99			

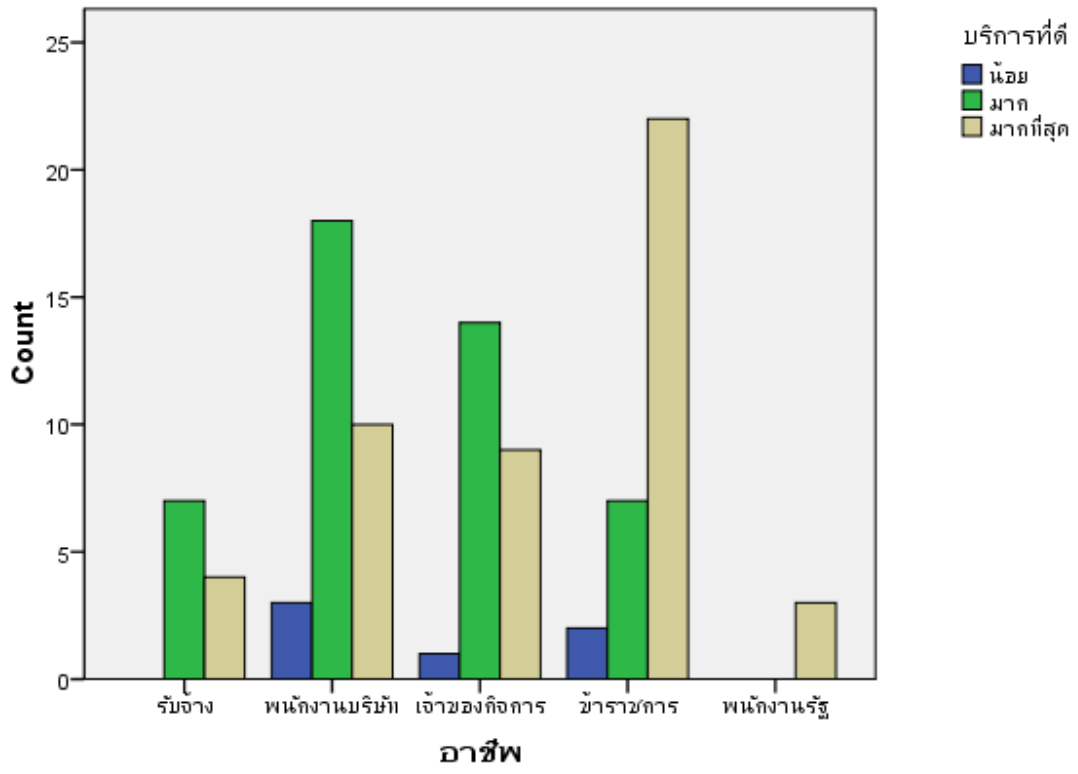
ตารางวิเคราะห์ที่ 1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กองบินตำรวจ

พลวิเคราะห์ข้อมูลแตกต่างระหว่างกลุ่ม

อาชีพ * บริการที่ดี Crosstabulation

			บริการที่ดี			Total
			น้อย	มาก	มากที่สุด	
อาชีพ	รับจ้าง	Count	0	7	4	11
		% within อาชีพ	.0%	63.6%	36.4%	100.0%
	พนักงานบริษัท	Count	3	18	10	31
		% within อาชีพ	9.7%	58.1%	32.3%	100.0%
	เจ้าของกิจการ	Count	1	14	9	24
		% within อาชีพ	4.2%	58.3%	37.5%	100.0%
	ข้าราชการ	Count	2	7	22	31
		% within อาชีพ	6.5%	22.6%	71.0%	100.0%
	พนักงานรัฐ	Count	0	0	3	3
		% within อาชีพ	.0%	.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	6	46	48	100
		% within อาชีพ	6.0%	46.0%	48.0%	100.0%

Bar Chart



อาชีพ * สถานที่เหมาะสม Crosstabulation

			สถานที่เหมาะสม			Total
			น้อย	มาก	มากที่สุด	
อาชีพ	รับจ้าง	Count	2	6	3	11
		% within อาชีพ	18.2%	54.5%	27.3%	100.0%
	พนักงานบริษัท	Count	5	16	10	31
		% within อาชีพ	16.1%	51.6%	32.3%	100.0%
	เจ้าของกิจการ	Count	6	11	7	24
		% within อาชีพ	25.0%	45.8%	29.2%	100.0%
	ข้าราชการ	Count	1	15	15	31
		% within อาชีพ	3.2%	48.4%	48.4%	100.0%
	พนักงานรัฐ	Count	0	0	3	3
		% within อาชีพ	.0%	.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	14	48	38	100
		% within อาชีพ	14.0%	48.0%	38.0%	100.0%

Bar Chart

