

ส่วนที่ ๒ วิธีดำเนินการประเมิน

ในการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล บางโตนด ได้ดำเนินการตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการชำระภาษีกับกอง คลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ในระหว่างเดือนมกราคม - เดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๖๐ จำนวน ๗๐๓ คน

๒. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้เก็บข้อมูลได้ทำการเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้จะใช้หลักการคำนวณของ Yamane,s โดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n = จำนวนของตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษานี้ กำหนดให้ = .๐๕)

แทนค่า

$$n = \frac{๗๐๓}{๑ + ๗๐๓ \times (๐.๐๕)^2}$$

$$n = ๒๕๕ \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ ๒๕๕ คน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้นำเกณฑ์การวัดแบบ Likert 's Scale มา ใช้ โดยได้แบ่งคะแนนของการวัดออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยที่สุด	๑

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะนำคะแนนของกลุ่มตัวอย่างมาแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น ๓ ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} = (๕-๑) / ๓ = ๑.๓๓$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของประชาชน	ระดับค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	๓.๖๗ - ๕.๐๐
ปานกลาง	๒.๓๔ - ๓.๖๖
น้อย	๑.๐๐ - ๒.๓๓

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นของประชาชน คือ

ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๖๗ - ๕.๐๐ หมายถึง การที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางไทรนค ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๓๔ - ๓.๖๖ หมายถึง การที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางไทรนค ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๒.๓๓ หมายถึง การที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางไทรนค ในระดับน้อย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางไทรนค ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการชำระภาษี กับกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางไทรนค

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ