

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษามีความมุ่งหมายเพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับบริการค้ำเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยเช็คของกรมสรรพากร 5 ด้าน ได้แก่ด้านความยุติธรรม ด้านความรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการจัดบริการให้เพียงพอต่อความต้องการ ด้านให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก และด้านการพัฒนาการการให้บริการ ว่ามีผลต่อประเภทอาชีพ รายได้ และสถานะภาพส่วนบุคคล มากน้อยเพียงใด จากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 390 คนจากกลุ่มประชาชนที่ได้รับเงินค้ำเงินประเภทภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดชลบุรี จำนวน 13,940 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลจำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบแสดงความคิดเห็นจำนวน 27 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ คะแนนเฉลี่ย, ความเบี่ยงเบนมาตรฐานในการทดสอบสมมติฐานที่ใช้ (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนชนิดทางเดียว(one – way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีสถานะภาพสมรส คู่สมรสไม่มีเงินได้ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นตามประเภทอาชีพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจตามสถานะภาพส่วนบุคคล พบว่าสถานะภาพอื่น ๆ อยู่ในระดับน้อย เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่าประเภทอาชีพรับจ้างทั่วไป กับอาชีพอื่น ๆ มีความแตกต่างกันด้านความรวดเร็วทันต่อเวลา, ด้านการพัฒนาการการให้บริการและอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจกับอาชีพอื่น ๆ มีความแตกต่างกันด้านพัฒนาการการให้บริการ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ระดับ >5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท กับรายได้ <2,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก และสถานะภาพส่วนบุคคลโสด, สมรส,หย่า/ม่าย กับสถานะภาพอื่น ๆ มีความแตกต่างกันด้านความยุติธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05