

ความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร*

พันตำรวจโท นัชพน ฤทธิ์คำรพ**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร และ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักธุรกิจเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยองและจังหวัดจันทบุรี จำนวน 392 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่สรรพากร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านความซื่อสัตย์ ด้านความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ระดับความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรพบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและด้านความยุติธรรมในการปฏิบัติตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ด้านประสิทธิภาพของกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุล และด้านประสิทธิภาพของการสื่อสาร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุล ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ด้านประสิทธิภาพของการสื่อสาร และด้านภาวะผู้นำ

คำสำคัญ : ความศรัทธา เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่สรรพากร

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของดุษฎีนิพนธ์ “ความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร” หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยชินวัตร อาจารย์ที่ปรึกษา : ศาสตราจารย์ ดร.วรเดช จันทรงค์

** นักศึกษาหลักสูตรหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยชินวัตร

The Faith of Businessmen in the Work Operation of Police Officers and Tax Revenue Officers

Police Lieutenant Colonel Nattcharphon Richkamrophi

Abstract

This research has the objectives of studying 1) The level of faith that businessmen have in the work operation of police officers and tax revenue officers, 2) Factors influencing the faith of businessmen in the work operation of police officers and tax revenue officers. This research is a quantitative research, collecting survey data through simple random sampling from 392 private businessmen out of a population of 20,055 private businessmen in the city district of Chonburi province, Rayong province and Chanthaburi province. The administered questionnaire was tested for content validity and reliability. Statistics that was used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance (ANOVA) and multiple regression analysis.

Research findings found that the level of faith from businessmen in the work operation of police officers was at a moderate level (mean of 2.96), and that of tax revenue officers was also at a moderate level. When considering each found The responsibilities of the public and the public has the most. Minor Integrity The justice on duty. And the capability to perform the work, respectively.

The level of faith from businessmen in the work operation of police officers was at a moderate level When considering each found Responsibility is the most public. Minor Integrity The effectiveness of the work of justice and in compliance with the order.

Factors influencing the faith of businessmen in the work operation of police officers. were 1) leadership , 2) behavior of the officers at work, and 3) efficiency of the check and balance system

Factors influencing the faith of businessmen in the work operation of tax revenue officers. were 1) efficiency of the check and balance system, 2) behavior of the officers at work, 3) leadership, and 4) efficiency in communication

Keywords : Faith, Police officer, Tax revenue officer

บทนำ

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีที่ประกาศใช้เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2555 อันประกอบด้วยนโยบายหลัก 4 ด้านคือ ด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านองค์การ และด้านผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ ตามนโยบายหลักด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ และค่านิยมร่วมสำหรับองค์การและบุคลากรทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎ ข้อบังคับอื่น ๆ อย่างสำคัญ โดยมุ่งเน้นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นการเสริมสร้างความมีศักดิ์ศรีของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสร้างความไว้วางใจของประชาชน ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. 2557 : ออนไลน์) ความศรัทธา ความน่าเชื่อถือไว้วางใจที่มีระหว่างกันของคนในสังคมการปกครอง ที่เป็นพื้นฐานเริ่มต้นของการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกันของมนุษย์ จึงถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่กำหนดสังคมการเมืองให้มีอยู่ได้ และความไว้วางใจต่อกันนี้เองก็ถูกจัดเป็นคุณลักษณะพื้นฐานของการมีวัฒนธรรมการเมืองแบบประชาธิปไตย (ชัชวาลย์ ทัดศิริขันธ์. 2551 : 25)

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร มักจะถูกตำหนิจากประชาชน สื่อมวลชน และไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากสังคมเท่าที่ควร จนถึงขนาดมีการพูดกันในกลุ่มของบุคคลทั่วไป ซึ่งในส่วนของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ปัญหาที่พบคือเจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ มีการเรียกรับผลประโยชน์หรือมีการวิ่งเต้นคดีกัน อีกทั้งยังมีการเลือกปฏิบัติ จึงทำให้ประชาชนและนักธุรกิจในพื้นที่ผิดหวังและเสื่อมศรัทธา เป็นเหตุให้กระทบต่อภาพลักษณ์ของตำรวจและรวมตลอดทั้งองค์การของตำรวจ การทำงานล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ต่าง ในส่วนสรรพากรปัญหาเกิดขึ้นมีการเรียกรับผลประโยชน์ บางพื้นที่จากผู้ประกอบการ โดยเฉพาะการจัดเก็บภาษีหรืออาจจะรู้เห็นกับผู้ประกอบการบางรายหรือมีการหลีกเลี่ยงภาษีจากการธุรกิจคือทำให้รัฐต้องเสียผลประโยชน์จากการจัดเก็บภาษีจำนวนมาก เกิดความไม่ยุติธรรมในการเรียกเก็บภาษี รัฐขาดรายได้แต่กับไปเสียให้กับเจ้าหน้าที่ เกิดการคอร์รัปชัน ส่งผลให้ประชาชนเสื่อมศรัทธาในตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2555 : ออนไลน์) กรณีสรรพากรขอคืนภาษีจะพบว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรมีส่วนได้จากการจัดเก็บรายได้ มีการตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริงการขอคืนภาษีปลอมทำให้รัฐเสียหายหลายร้อยล้านบาทโดยมีผู้ร่วมขบวนการ และมีเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย เพื่อดำเนินการทางวินัยและอาญา ซึ่งการดำเนินการขอคืนภาษีปลอมเกิดขึ้นในช่วงปี 2555 และ 2556 มีการตั้งกรรมการสอบของกระทรวงการคลังกับกรมสรรพากร เพราะเป็นการขอภาษีปลอมดังกล่าว มีผู้ร้องเรียนเข้ามา (กรมสรรพากร. 2558 : 36)

ความศรัทธาในตัวบุคคลหรือองค์การไม่ได้เกิดขึ้นและตั้งอยู่อย่างเลื่อนลอย หากแต่ต้องมี “ฐาน” รองรับ นั่นก็คือ ผลงานการกระทำและพฤติกรรมของบุคคลและองค์การ หากต้องการให้คนเชื่อมั่น เชื่อถือควรเริ่มที่ “การกระทำ” ที่น่าเชื่อถือ ถ้าการกระทำน่าเชื่อถือน่าเชื่อถือจะเกิดการเชื่อถือขึ้น ไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้เชื่อถือ การรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์และประวัติขององค์การ ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชามีผลกระทบต่อความตั้งใจ ความภักดี และความไว้วางใจด้วยเช่นเดียวกัน โดยมีองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ 1) ความรู้ความสามารถ หรือ Competence หมายความว่า บุคคลจะต้องมีความรู้ความสามารถในเนื้องานสูง มีความรู้ในสาขาวิชาใดสาขาวิชาหนึ่งหรือหลาย ๆ สาขาเป็นอย่างดี 2) ความเป็นคนดี มีคุณลักษณะดีโดยเนื้อแท้ หรือ Credibility หรือ Character หมายความว่า บุคคลจะต้องเป็นคนดี ที่แสดงออกถึง

ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม ความมีวุฒิภาวะ ความซื่อสัตย์ เป็นต้น โดยองค์กรแห่งความร่วมมือ การพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) ให้ความสำคัญกับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐเป็นอย่างมาก โดยเห็นว่าจริยธรรม (ethics) ในระบบราชการเป็นพื้นฐานของความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐ และเป็นกุญแจ นำไปสู่ธรรมาภิบาลที่ดี โดยระดับของความเชื่อถือไว้วางใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันและขึ้นอยู่กับ หลากหลายปัจจัย อาทิ ความแตกต่างทางด้านความเชื่อและวัฒนธรรม คุณลักษณะ ทางเชื้อชาติและ สังคม ระดับการมีส่วนร่วม และปฏิสัมพันธ์กับข้าราชการและหน่วยงานของรัฐ ความเข้าใจและการรับรู้ ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ กิจกรรม หรือการรณรงค์ต่าง ๆ ที่ภาครัฐบริหารการจัดการและที่สำคัญ คือ ความเข้าใจของประชาชนต่อลักษณะงานภาครัฐที่อาจไม่ส่งผลกระทบ โดยตรงต่อประชาชนในทันที (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2550 : 14)

นักธุรกิจมีการร้องเรียนกับสื่อต่างๆเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ สรรพากรประพดมิชอบ เนื่องจากมีการเรียกรับผลประโยชน์จากการวิ่งเต้นคดีและจากการจัดเก็บภาษี จากนักธุรกิจ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงาน ก่อให้เกิดความศรัทธาของนักธุรกิจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร เพื่อเป็น แนวทางในการพัฒนาองค์กรทั้ง 2 หน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม ซื่อสัตย์ และมีความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สร้างความไว้วางใจในให้ บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

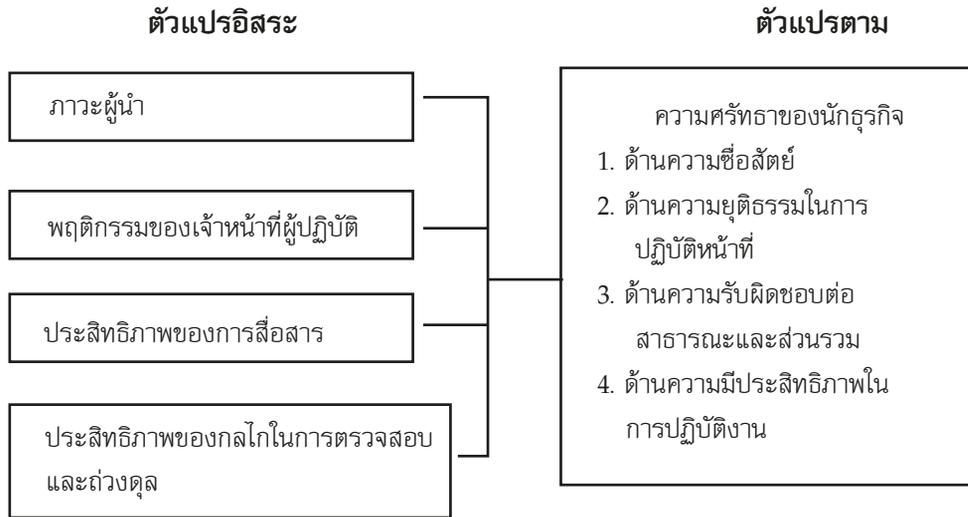
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ สรรพากร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเจ้าหน้าที่สรรพากร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ เจ้าหน้าที่สรรพากร
2. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ มีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ และเจ้าหน้าที่สรรพากร
3. ประสิทธิภาพของการสื่อสารมีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร
4. ประสิทธิภาพของกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลมีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร

กรอบแนวคิด



ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักธุรกิจเอกชน ที่มีอยู่ในทะเบียนของสำนักงานพาณิชย์ ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัด โดยใช้พื้นที่สามจังหวัด ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จำนวน 7,603 คน จังหวัดระยอง จำนวน 10,462 คน และจังหวัดจันทบุรี จำนวน 1,990 คน รวมทั้งสิ้น 20,055 คน (กรมสรรพากร. 2558 : 104)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักธุรกิจเอกชน ที่มีอยู่ในทะเบียนของสำนักงานพาณิชย์ ในจังหวัดชลบุรี ระยองและจันทบุรี จำนวน 392 คน คำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความศรัทธา ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของวาระเดช จันทรศร แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมและประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสื่อสาร แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุล แนวคิดเกี่ยวกับนักธุรกิจและผู้ประกอบการ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจและสรรพากร

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความศรัทธา ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ 3) ประสิทธิภาพของการสื่อสาร และ 4) ประสิทธิภาพของกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุล

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร ได้แก่ 1) ด้านความซื่อสัตย์ 2) ด้านความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ 3) ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะและส่วนรวม 4) ด้านความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ในเดือน สิงหาคม 2558 ถึงเดือน พฤษภาคม 2559 รวมระยะเวลา 10 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักธุรกิจที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร
2. สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากรอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เป็นการเพิ่มเติมองค์ความรู้ทางด้านความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร ซึ่งผู้ที่สนใจและนักวิจัยสามารถนำไปใช้ในการต่อยอดการศึกษาต่อไปในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการแสวงหาข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้ที่ได้จากเอกสารเหล่านี้มาสร้างกรอบแนวคิด และสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้
2. การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. เก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง
5. วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอ โดยวิธีวิเคราะห์ปัจจัยและเนื้อหา
6. สรุปผลการวิจัยความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร ในเขตอำเภอเมืองของจังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดจันทบุรี รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 2) ประเภทธุรกิจ และ 3) รายได้จากการประกอบธุรกิจ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ 3) ประสิทธิภาพของการสื่อสาร 4) ประสิทธิภาพของกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุล ได้แก่ หนังสือพิมพ์ ปปช. และ สตง. โดยใช้แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิอร์ท (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร

คุณภาพเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยทำความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา ความครอบคลุมของข้อคำถาม และความเหมาะสมของภาษา ภายหลังปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ราย ค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาคของแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .877

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ทำการกรอกแบบสอบถามพื้นที่ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพื้นที่ที่ผู้ประกอบการภาคเอกชน ที่มีสถานที่ตั้งบริษัทอยู่ในเขตอำเภอเมืองของจังหวัดชลบุรี จังหวัดระยองและจังหวัดจันทบุรี เหตุผลที่ศึกษาพื้นที่เฉพาะ 3 จังหวัด เพราะว่าเป็นจังหวัดที่มีเศรษฐกิจค่อนข้างมีความเจริญ มีรายได้ด้านภาษีอากรและเป็นจังหวัดที่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจมีบทบาทสำคัญเพราะว่าเป็นเมืองท่องเที่ยว

สรุปผลการวิจัย

1. ศึกษาระดับความศรัทธาที่มีอยู่ของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร ผลการวิจัยพบว่า

ความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านประสิทธิภาพของการสื่อสาร ($\bar{x} = 3.04$)

ความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านภาวะผู้นำ ($\bar{x} = 3.33$)

2. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร ผลการวิจัยดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ปัจจัย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	S.E.				Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.596	.328	-	1.815	.070	-	-
ภาวะผู้นำ	.474	.030	.578	15.938	.000*	.953	1.050
พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ	.268	.023	.423	11.611	.000*	.943	1.061
ประสิทธิภาพของการสื่อสาร	-.088	.085	-.046	-1.037	.300	.645	1.550
ประสิทธิภาพของกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุล	.156	.044	.152	3.532	.000*	.674	1.484

Note: R = .718, R² = .515, F = 102.695, *p < 0.05

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.515$) แสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของปัจจัยพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ประสิทธิภาพของการสื่อสาร และประสิทธิภาพของกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลส่งผลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 51.5 ที่เหลืออีกร้อยละ 48.5 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณา สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทำนายความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้ดังนี้

$$\hat{Y}_1 = 0.596 + 0.474X_1 + 0.268X_2 - 0.088 X_3 + 0.156X_4$$

และความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร

ปัจจัย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	S.E.				Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.327	.190	-	1.724	.086	-	-
ภาวะผู้นำ	.107	.031	.104	3.406	.001*	.942	1.062
พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ	.353	.028	.407	12.838	.000*	.876	1.141
ประสิทธิภาพของการสื่อสาร	.212	.020	.335	10.759	.000*	.911	1.098
ประสิทธิภาพของกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุล	.380	.026	.464	14.878	.000*	.908	1.102

Note: R = .812, $R^2 = .659$, F= 186.845, *p< 0.05

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ภาวะผู้นำ (Sig=0.001) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ (Sig=0.000) ประสิทธิภาพของการสื่อสาร (Sig=0.000) และประสิทธิภาพของกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุล (Sig=0.000)

สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.659$) แสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ประสิทธิภาพของการสื่อสาร และประสิทธิภาพของกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลส่งผลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร คิดเป็นร้อยละ 65.9 ที่เหลือ

อีกร้อยละ 34.1 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณาสามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทำนายความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรได้ดังนี้

$$\hat{Y}_2 = 0.327 + 0.107X_1 + 0.353X_2 + 0.212X_3 + 0.380X_4$$

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบต่าง ๆ ที่ได้จากผลการวิจัยดังที่กล่าว มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ระดับความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากร

ระดับความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จากการวิเคราะห์ สรุปได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และส่วนรวมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบของบ้านเมือง จับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน จำเป็นต้องใกล้ชิดประชาชนดูญาติพี่น้อง การสร้างความศรัทธา ไว้วางใจจากประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของตำรวจต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดังที่ Good (1973 : 68) ได้อธิบายความรับผิดชอบต่อสังคมว่า หมายถึง คุณธรรมซึ่งเป็นความคิดรวบยอดในความรู้สึกผิดชอบ ชั่วดี อันเป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งควบคุมพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อสนองความปรารถนา สามารถมองเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของคนกลุ่มใหญ่และพร้อมที่จะแสดงเมื่อมีเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมมากระตุ้น สอดคล้องกับ อุชิ (Uuchi, 1981: 16) กล่าวว่า ศรัทธาเป็นขอบเขตที่บุคคลหนึ่งมีความเชื่อถือ ไว้วางใจในบุคคลอื่นการที่บุคคลหนึ่ง จะมีความศรัทธาต่อบุคคลหนึ่งนั้นแสดงว่าบุคคลผู้นั้นมั่นใจและไว้วางใจในการกระทำของบุคคลที่ตนศรัทธา สอดคล้องกับแนวคิดของไชย ณ พล (2536 : 23) กล่าวว่า ความศรัทธา คือความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจในบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น ความรัก ความซื่อสัตย์ ความภักดี ไว้วางใจ สอดคล้องกับ สุนิสา อาจคงหาญ (2556 : 47) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลิกภาพและด้วยจริยธรรมคุณธรรมอยู่ในระดับดี ในขณะที่ด้านบริการประชาชนและสังคมและด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร จากการวิเคราะห์ สรุปได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และส่วนรวมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และด้านความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ ซึ่งเจ้าหน้าที่สรรพากรเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐนำมาใช้พัฒนาประเทศ เป็นคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กรและประชาชน มีความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องในเรื่องข้อกฎหมาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติของกรมสรรพากร ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง จึงจำเป็นต้องสร้างความศรัทธาในการปฏิบัติงาน

พระราชดำรัส พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ณ หอประชุมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วันที่ 16 กรกฎาคม 2518 “การจะทำงานให้มีประสิทธิผลและให้ดำเนินการไปได้โดยราบรื่นนั้นจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องทำด้วยความรับผิดชอบอย่างสูงไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงไม่บิดเบือนจุดประสงค์ที่แท้จริงของงานสำคัญที่สุดต้องเข้าใจความหมายของคำว่า “ความรับผิดชอบ” ให้ถูกต้องตามนัยดังกล่าวแล้ว ผู้ที่เข้าใจซึ่งในความรับผิดชอบจะสำนึกตระหนักทันทีว่าความรับผิดชอบ คือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไว้ให้ จะหลีกเลี่ยงไม่ได้” (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2555 : ออนไลน์)

2. ผลจากการทดสอบสมมติฐาน การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้เป็นการยืนยันถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของ**เจ้าหน้าที่ตำรวจ** โดยกำหนดตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรทางด้านภาวะผู้นำ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและด้านประสิทธิภาพของกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุล ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดดังกล่าว เป็นตัวแปรที่สามารถนำไปอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งถูกพัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีของรัฐประศาสนศาสตร์ จากแนวคิดตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดย วรเดช จันทรศร (2540 : 129-146) ได้พัฒนาเป็น ตัวแบบเชิงบูรณาการ (Integrated Model) ตัวแบบนี้เป็นตัวแบบที่รวบรวมจากแนวคิด ของทั้ง 5 ตัวแบบ โดยมุ่งแสวงหาผลกระทบของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ ประสบความสำเร็จทั้งในมิติของผลผลิต ผลลัพธ์และประเทศชาติโดยรวมได้รับ ส่วนตัวแปรอิสระ ที่นำมาพิจารณา ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ สมรรถนะขององค์กร ประสิทธิภาพในการวางแผนและ ควบคุม ภาวะผู้นำและความร่วมมือ และการเมือง และการบริหารสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนะชัย เหลืองเพชรรัตน์ (2553) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 6 พบว่ามีปัจจัย 1) ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านงบประมาณและสวัสดิการ 4) ด้านกำลังพล 5) ด้านขวัญกำลังใจ 6) ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวน และ 7) ด้านวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยี

3. ผลจากการทดสอบสมมติฐาน การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้เป็นการยืนยันถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของ**เจ้าหน้าที่สรรพากร** โดยกำหนดตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรด้านประสิทธิภาพของกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุล ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ด้านประสิทธิภาพของการสื่อสารและด้านภาวะผู้นำ ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดดังกล่าว เป็นตัวแปรที่สามารถนำไปอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความศรัทธาของนักธุรกิจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร แสดงว่า เมื่อเจ้าหน้าที่สรรพากรปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลให้นักธุรกิจเอกชนเกิดความศรัทธา ทำให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ซึ่งตามกรอบ ตัวแบบของ Van Meter & Van Horn (1975 : 4) ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามนโยบาย ประกอบด้วยตัวแปรภายนอก (External Variables) 2 ตัวแปร ได้แก่ มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย และทรัพยากร ตัวแปรภายใน (Internal Variables) 4 ตัวแปร ได้แก่ การสื่อสารระหว่างองค์กรและการบังคับใช้กฎหมาย ลักษณะหน่วยงานที่นำ นโยบายไปปฏิบัติ เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง และทัศนคติของผู้ปฏิบัติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยเพชร ลิสนิ (2555 : 65) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร

วัฒนธรรมองค์การและสภาพแวดล้อมอื่น มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล วิจัยสามารถนำข้อค้นพบดังกล่าวมาประยุกต์เป็นข้อเสนอแนะเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มความศรัทธาของนักธุรกิจที่มีกิจต่อเจ้าหน้าที่ที่ตรวจและเจ้าหน้าที่สรรพากรได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่ตรวจ

1.1 ด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ทางบวก ดังนั้น ภาวะผู้นำเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความศรัทธาของนักธุรกิจเอกชน เนื่องจากภาวะผู้นำได้รับการพิจารณาว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสำเร็จต่อการดำเนินการขององค์กร ในการบริหารงานระบบราชการที่มีกฎระเบียบ ผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำในองค์กรที่จะต้องสามารถรวมพลังชักจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานรวมใจกันเป็นหนึ่งเดียว ในการบริการประชาชน โดยส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชาต้องมีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์

1.2 ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ทางบวก ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ทันสมัย มีใจรักบริการ ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม ยุติธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ คิดสร้างสรรค์ เสียสละอุทิศตัว พัฒนาตนเองต่อเนื่อง และสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้

1.3 ด้านประสิทธิภาพของกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุล มีความสัมพันธ์ทางบวก ดังนั้นต้องให้ความสำคัญกับภาคประชาชน หน่วยงานต่างๆเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ทั้งภาครัฐและเอกชน อาทิตูชมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นิสิต นักศึกษานักหนังสือพิมพ์ สื่อมวลชน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น

1.4 ด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางลบต่อความศรัทธาของนักธุรกิจเอกชน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การสื่อสารในสถานที่ตรวจ มีการสื่อสารแบบเป็นทางการมากที่สุด คือ การสื่อสารเป็นไปตามสายบังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานองค์การแบบระบบราชการ (Theory of Bureaucracy) ของแมกซ์เวเบอร์ (Max Weber, 1974 : 125) ที่กล่าวว่า การบริหารงานที่ใช้ระบบราชการในองค์การของรัฐเป็นการบริหารงานแบบรวมศูนย์เป็นไปตามระบบระเบียบที่วางไว้ และมีการใช้อำนาจหน้าที่การบังคับบัญชาตามขั้นตอน การสื่อสารในองค์การที่ใช้ระบบนี้จะเป็แนวตั้งจากบนลงล่างตามสายงานการบังคับบัญชา ผู้บริหารสูงสุดมีอำนาจการบังคับบัญชาไล่เรียงกันลงมาตามลำดับชั้น ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี และหาวิธีการที่จะเผยแพร่ข่าวสารในช่องทางอื่นเพิ่มเติมที่เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร เพื่อให้ข่าวสารแพร่ได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ง่ายโดยที่ผู้รับสารไม่เกิดความลำบากหรือจะต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเปิดรับสื่อหรือสาร โดยอาจจะนำเอาสื่อ หรือเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการติดต่อสื่อสารภายใน เช่น ระบบ intranet electronic mail (e-mail) ประกาศเสียงตามสาย เป็นต้น

2. เจ้าหน้าที่สรรพากร

1.1 ด้านประสิทธิภาพของกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุล มีความสัมพันธ์ทางบวก จึงต้องให้ความสำคัญกับภาคประชาชน หน่วยงานต่างๆเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ทั้งภาครัฐและเอกชนและที่สำคัญคือใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบด้านการเงิน ด้านภาษี ใช้ระบบออนไลน์ตรวจสอบข้อมูล ในการให้บริการแบบone stop service

1.2 ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ทางบวก จำเป็นยิ่งเจ้าหน้าที่สรรพากรที่จะต้องมีความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มีความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรเชื่อมโยงไปยังผู้เสียภาษีทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร และมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศให้รู้เท่าทันความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้เสียภาษีคาดหวังจากเจ้าหน้าที่ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้

1.3 ด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความศรัทธาของนักธุรกิจเอกชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การสื่อสารในสรรพากรให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบทางการและไม่เป็นทางการ วิธีการที่จะเผยแพร่ข่าวสารในช่องทางอื่นเพิ่มเติมที่เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร เพื่อให้ข่าวสารแพร่ได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ง่าย เช่น ระบบ intranet electronic mail (e-mail) จดหมาย เป็นต้น และหน่วยจัดเก็บภาษีควรตระหนักถึงการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีในบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีในเรื่องของการประเมินเรียกเก็บภาษี รวมไปถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เสียภาษี ให้เกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎหมายภาษีอากร

1.4 ด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ทางบวก ข้อค้นพบดังกล่าวยืนยันได้ว่า ภาวะผู้นำ เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความศรัทธาของนักธุรกิจเอกชน เนื่องจากภาวะผู้นำต้องมีคุณลักษณะ ทางกาย สติปัญญา มีวิสัยทัศน์ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ ฉลาด ที่มีจิตสาธารณะ มีคุณธรรมจริยธรรม

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2553) ข้อบังคับกรมสรรพากรว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมสรรพากร พ.ศ. 2553. (ออนไลน์) แหล่งที่มา : http://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/rabeab/jortor/JanyabanRD53.pdf (วันที่สืบค้น 11 มกราคม 2558)
- _____. (2556) พระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการลดอัตราแยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 565) พ.ศ. 2555. (ออนไลน์) แหล่งที่มา <http://www.rd.go.th/publish/1603.0.html> (วันที่สืบค้น 14 มกราคม 2558)
- _____. (2558) รวบรวมรายได้สุทธิในปีงบประมาณ 2550 – 2557. กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง.
- ชัชวาล ทัดศิวิชัย. (2551) ความไว้วางใจกับการมีส่วนร่วมทางการเมือง. กรุงเทพมหานคร : รัฐสภาสาร.
- ไชย ณ พล. (2536) การบริหารจิตใจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : เคล็ดไทย.
- ธนะชัย เหลืองเพชรรัตน์. (2553) แนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 6. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น) กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- วรเดช จันทรศร. (2540) การนำนโยบายไปปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : กราฟิคพอร์แมท (ไทยแลนด์).
- สร้อยเพชร ลิสนิ. (2555) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต (สาขาการบัญชี) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุนิสา อาจคงหาญ. (2556) ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ รปม. (สาขารัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2555) **สถานภาพหน่วยงาน พันธกิจ ภารกิจและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย.** [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <https://th.wikipedia.org/wiki/สำนักงานตำรวจแห่งชาติ> (วันที่สืบค้น 16 มกราคม 2558)
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2550) **“การประชุมประจำปี 2550 : ก้าวสู่ยุคใหม่แห่งการบริหารคน”.** [ออนไลน์] แหล่งที่มา : http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=1008&catid=236:2011-07-07-07-48-28&Itemid=239 (วันที่สืบค้น 12 มกราคม 2558)
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2557) **นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี.** [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <https://www.nrct.go.th/> (วันที่สืบค้น 11 มกราคม 2558)
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (ม.ป.ป) **ผลการจัดเก็บรายได้รัฐบาล.** [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.fpo.go.th/FPO/index2.php?mod=Content&file=contentview&contentID=CN T0006829&categoryID=CAT0001183> (วันที่สืบค้น 14 มกราคม 2558)
- สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2555) พระบรมราชโองการแก่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ การน้อมนำประยุกต์ใช้ภายใต้พันธกิจมหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- Good, Carter V. (1973) **Dictionary of Education.** New York : McGraw-Hill Book. Likert, R. Ouchi, William G. (1981) **Theory Z : How American Business Can Meet the Japanese Challenge.** Mass : Addison-Wesley.
- Van Meter, D. S. and Van Horn, C. E. (1975) **“The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework”** Administration and Society. 9 (46). p. 4.
- Weber Max. (1947) **The Theory of Social and Economic Organization.** New York : Free Press.