

รายงานการวิจัย

เรื่อง: สภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานการเงิน กongsก้ากับการปฏิบัติการพิเศษ
กองบังคับการปราบปราม

Topic: PROBLEMS CONCERNING FINANCIAL MANAGEMENT OF SPECIAL OPERATION
SUBDIVISION, CRIME SUPPRESSION DIVISION

ผู้วิจัย ดาบตำรวจเศรษฐพัส ส้าราญศิลป์

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต

วันเดือนปี: 31 มีนาคม 2552

บทคัดย่อ

ดาบตำรวจเศรษฐพัส ส้าราญศิลป์. (2552). สภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานการเงิน
กongsก้ากับการปฏิบัติการพิเศษกองบังคับการปราบปราม กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัย
นอร์ทกรุงเทพ. อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต

การศึกษาในครั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงาน
การเงิน กongsก้ากับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม และนำความคิดเห็นต่อสภาพของ
ปัญหามาเปรียบเทียบคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในสังกัดกongsก้ากับการปฏิบัติการ
พิเศษ กองบังคับการปราบปราม จำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบ
รายการ และมาตราส่วนประเมินค่า การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ ANOVA วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจในสังกัดกongsก้ากับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการ
ปราบปราม ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็น
เกี่ยวกับสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานการเงิน กongsก้ากับการปฏิบัติการพิเศษ กอง
บังคับการปราบปราม แตกต่างกัน สภาพปัญหา ได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่มารับบริการด้านการเงิน
ส่วนใหญ่จะมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยงานการเงินอยู่ในระดับน้อย และคิดว่าหน่วยงานการ
เงินนี้ ยังมีการบริหารจัดการอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน มีเพียงด้านการบริการเท่านั้นที่อยู่ในระดับปาน
กลาง จึงควรบริหารจัดการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารเพื่อความ รู้ ความเข้าใจเกี่ยว กกับการมาใช้
บริการด้านการเงินและด้านการบริการของหน่วยงานการเงิน กongsก้ากับการปฏิบัติการพิเศษ

Police Senior Sergeant Major.Satthapat Sumransilp. (2009). Problems Concerning Financial Management of Special Operation Subdivision, Crime Suppression Division.

Master of Business Administration, Major Field: Business Administration, M.B.A. (Management), North Bangkok College.

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Sowwanee Sikkhabandit.

The objectives of this study were to study problems concerning financial management of Special Operation Subdivision and compare options state on its problems in accordance with the demography.

The sample comprised 217 police office's of Crime Suppression Division. The questionnaire designed for data collection consisted of checklist and rating scale. The data analysis consisted of means, standard deviations, independent sample t-test, and ANOVA. The collected data was analyzed by statistical program package.

Results of the study indicated that the differences in demography (age, educational level) had a difference of opinions on problems concerning financial management of Special Operation Subdivision. In cases of an understanding of financial service and financial management, the samples' opinion are at a low level. But in a case of service is at a medium level. Therefore, the Special Operation Subdivision should give services continuously on information and service for public.

คำสำคัญ

สภาพปัญหา หมายถึง สภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานการเงินของกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม ซึ่งประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการการเงิน และการบริการด้านการเงิน การสื่อสารเพื่อให้ความรู้อันเกี่ยวข้องกับข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม

ข้าราชการตำรวจ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม หมายถึง ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม ในสังกัดกองร้อย 1-5 กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม

หน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม หมายถึง หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการและกำกับการดูแลงานด้านการเงินแก่ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม

หัวหน้างานการเงิน หมายถึง ข้าราชการในสังกัดที่ได้รับการแต่งตั้งตามระเบียบของทางราชการมีหน้าที่บริหารจัดการงานการเงินภายในหน่วยงาน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม

บทนำ

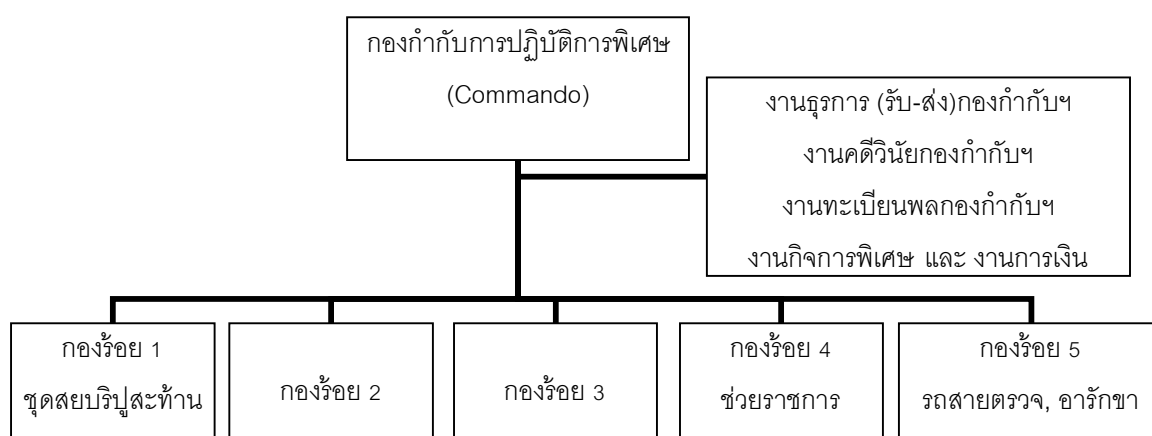
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการปฏิบัติงานปัจจุบัน ของหน่วยงานการเงิน กองบังคับการปราบปราม มีข้าราชการตำรวจในสังกัดมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ จากการมารับบริการด้านการเงิน บางครั้งมีความล่าช้า เกิดความไม่พึงพอใจในการมาขอรับบริการ ข้าราชการบางรายไม่ทราบรายละเอียดการมาขอรับบริการกับหน่วยงานการเงิน กองบังคับการปราบปราม

สภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานการเงิน ของกองกำกับการปฏิบัติ การพิเศษ กองบังคับการปราบปราม

ด้วยปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการของข้าราชการตำรวจ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล ข้าราชการ การได้รับเงินค่าเล่าเรียนข้าราชการ การเบิกเงินค่าเดินทางไปราชการ ข้าราชการ การทำบัญชีรายรับรายจ่ายเสร็จ ข้าราชการ ทำให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดไม่ทราบรายรับรายจ่ายทันต่อความต้องการ การบริการไม่ดี ไม่ประทับใจของผู้ใช้บริการ

การเงินกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 เป็นหน่วยงานย่อยในหลายหน่วยงานของกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม เดิมชื่อ แผนก 5 กองกำกับการ 2 กองปราบปราม มีอำนาจทั่วประเทศ



ภาพที่ 1 แผนผังกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม

ที่มา: โครงสร้างการบริหารราชการ กองบังคับการปราบปราม 2552

หน่วยงานการเงินกองกำกับกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม ก่อตั้งมาเพื่อเป็น
 คุระจัดหาให้บริการด้านการเงิน อันได้แก่ การบริการด้านค่ารักษาพยาบาล การบริการด้านค่าเล่าเรียน
 การบริการเบิกเงินค่าเบี้ยเลี้ยงตามกฎหมายระเบียบของกรมบัญชีกลาง การบริการเงินกู้จากสถาบันต่าง ๆ
 การจัดการรายละเอียดรายรับรายจ่าย (บัญชีเงินเดือน) ให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัด กองกำกับกับการ
 ปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม อันได้แก่ ข้าราชการตำรวจกองร้อย 1- 5 กองกำกับกับการ
 ปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม ซึ่งมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษา
 ความสงบเรียบร้อย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สืบสวนสอบสวนการกระทำผิดที่มีโทษทาง
 อาญาเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน ผู้มีอิทธิพล มีปืนรับจ้าง อาวุธสงคราม และความผิดอัน
 เกี่ยวกับการก่อความไม่สงบสุขแก่ประชาชนที่ต้องใช้กำลังปฏิบัติการเสริมจำนวนมาก หรือสนับสนุน
 การป้องกันและปราบปรามการก่อการจลาจลและควบคุมฝูงชน ระวังเหตุฉุกเฉิน หรือปราบปรามการ
 ก่อการร้าย การก่อวินาศกรรม การจับกุมคนร้ายที่มีอาวุธร้ายแรงทั่วราชอาณาจักร ปฏิบัติงานด้านรถ
 สายตรวจ มีหน้าที่ถวายความอารักขา และรักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัช
 ทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ และ
 บุคคลสำคัญ ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และปฏิบัติหน้าที่ระวัง
 เหตุความไม่สงบร่วมกับกองร้อย 1-4 กองกำกับกับการปฏิบัติการ รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุน
 การปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

หน่วยงานการเงินกองกำกับกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม ตั้งอยู่เลขที่
 31/201 หมู่ที่ 9 อาคารกองกำกับกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม ซอยโชคชัย 4 แขวง
 ลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10210

หน่วยงานการเงิน กองกำกับกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม ประกอบด้วย
 ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม ชั้นยศดาบตำรวจ
 จำนวน 3 นาย ได้แก่ ดาบตำรวจวิทยา จิตร์เนตร (ทำหน้าที่หัวหน้าการเงินกองกำกับกับการปฏิบัติการ
 พิเศษ) ดาบตำรวจสมนึก ภิรมย์กิจ และผู้ทำการวิจัย ดาบตำรวจเศรษฐีพิศ สภาราญศิลป์ ทั้ง 3 นาย
 ตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่ ซึ่งมีวิสัยทัศน์ (Vision) ในงานการเงินกองกำกับกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับ
 การปราบปราม คือ “การบริการที่ดีที่สุด” ซึ่งเป็นโอกาสดีที่ได้สำรวจปัญหา อุปสรรค จุดแข็ง จุดอ่อน
 และความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ให้
 เห็นเป็นรูปธรรมโดยเร็ว

ภารกิจหลักและหน้าที่ของหน่วยงานการเงินกองกำกับกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการ
 ปราบปราม ได้แก่

1. ทำรายการบัญชีรายรับ-รายจ่าย ให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัด ได้แก่ ค่าเล่าเรียน
 ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

2. จัดทำบัญชีเงินเดือน เพื่อจ่ายเงินเดือนให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัด

3. ตั้งเบิกค่าเบี้ยเลี้ยงให้ข้าราชการตำรวจในสังกัด กรณีที่ข้าราชการตำรวจในสังกัดเดินทางไปทำงานต่างจังหวัด

4. จัดหาสวัสดิการพิเศษให้แก่ข้าราชการในสังกัด ได้แก่ สวัสดิการเงินกู้จากสถาบันการเงิน โดย ราชการได้รับสิทธิพิเศษด้านอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรมตัวอย่างผลประโยชน์จากสถาบันการเงิน เช่น ธนาคารออมสินจะให้ข้าราชการตำรวจในสังกัด กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม กู้เงินได้สามสิบเท่าของรายรับทั้งหมด แต่ทั้งนี้ เมื่อหักส่งธนาคารแล้วเงินจะต้องเหลือรับเงินสดไม่ต่ำกว่า 40% หมายความว่า รายรับทั้งหมด 20,000 บาท กู้ได้สามสิบเท่าก็คือ 600,000 บาท หักส่งธนาคารแล้วจะต้องเหลือรับเป็นเงินสดไม่ต่ำกว่า 8,000 บาท

จากภาระหน้าที่ดังกล่าว ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้บริการด้านการเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล เบิกเงินค่าเล่าเรียน เบิกเงินค่าเดินทางไปราชการ การทำบัญชีรายรับรายจ่าย เพื่อให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดได้รับเงินเดือนนั้น สภาพปัญหาในการบริการอาจจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ อาทิเช่น การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลช้า การได้รับเงินค่าเล่าเรียนช้า การเบิกเงินค่าเดินทางไปราชการช้า การทำบัญชีรายรับรายจ่ายเสร็จช้าทำให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดไม่ทราบรายรับรายจ่ายทันต่อความต้องการ การบริการไม่ดี ไม่ประทับใจของผู้ใช้บริการ จากปัญหาต่าง ๆ ทำให้ทราบว่าอุปสรรคที่เกิดขึ้นก่อนจะถึงประโยชน์ที่ได้รับนั้น น่าจะมีสาเหตุมาจากใดบ้างและมีอุปสรรคอย่างไร

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานการเงิน ของกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม ซึ่งคาดหวังว่าจะทำให้ทราบปัญหาเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานการเงินของกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

ในการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานการเงิน ของกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม

2. นำความคิดเห็นต่อสภาพของปัญหามาเปรียบเทียบกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม จำนวน 500 นาย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของ Krejcie และ Morgan (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 217 คน และเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย(Simple Random Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ได้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

1. ตัวแปรต้น คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม ได้แก่ อายุ, ระดับการศึกษาของข้าราชการ
2. ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาเกี่ยวกับการจัดการการเงินของกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านการบริหารจัดการ และด้านการบริการ

สมมติฐานในการศึกษาวิจัย

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปรามที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการบริการด้านการเงินของหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษในด้านความรู้ ความเข้าใจแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปรามที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการบริการด้านการเงินของหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษในด้านการบริหารจัดการ แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปรามที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการบริการด้านการเงินของหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษในด้านการบริการ แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปรามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการบริการด้านการเงินของหน่วยงานการเงินกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษในด้านความรู้ ความเข้าใจแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 ชำราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปรามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการบริการด้านการเงิน ของหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ด้านการบริหารจัดการแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 ชำราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปรามที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการบริการด้านการเงิน ของหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษในด้านการบริการแตกต่างกัน

ข้อจำกัดของการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะหน่วยงานการเงินของกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปรามเท่านั้น ไม่รวมไปถึงสภาพปัญหาของหน่วยงานการเงินระดับของกองบังคับการปราบปรามและหน่วยงานการเงินระดับของกองร้อย 1-5 กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม หรือหน่วยงานการเงินของกองกำกับการต่างๆ ในสังกัดกองบังคับการปราบปราม

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการงานการเงินหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการการปราบปราม ร้อยละ 41 อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี (86 คน) เป็นผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 71.9 (151 คน) มาใช้บริการเกี่ยวกับเงินเดือนมากที่สุดร้อยละ 63.3 (134 คน) วิธีการติดต่อโดยจะเข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงที่ได้ะทำงานมากที่สุด ร้อยละ 92.4 (194 คน) และเข้ามาใช้บริการเงินเดือนและชำระหนี้ มากที่สุดร้อยละ 25.7 (54 คน)

สรุป กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการงานการเงินกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการการปราบปรามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 41 - 50 ปี และมีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และจะเข้ามาใช้บริการเกี่ยวกับเงินเดือนมากที่สุดโดยวิธีการติดต่อที่ใช้มากที่สุดคือวิธีการเข้ามาติดต่อโดยตรงที่ได้ะทำงาน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริการด้านการเงิน ของหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการการปราบปรามเฉลี่ยทุกช่วงอายุ สรุปได้ดังนี้ ด้านความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.00) ด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.60) ด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.76) และความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.51)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริการด้านการเงิน ของหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการการปราบปรามเฉลี่ยของระดับการศึกษาทั้งหมดสรุปได้ดังนี้ ด้าน

ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.00) ด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.60) ด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.76) และความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.51)

3. การทดสอบสมมติฐานพบว่า

3.1 ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษของบังคับการปราบปรามที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการบริการด้านการเงิน หน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษด้านความรู้ ความเข้าใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ.05

3.2 ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษของบังคับการปราบปรามที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริการด้านการเงินของหน่วยงานการเงินกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษด้านการบริหารจัดการ ไม่แตกต่างกัน

3.3 ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษของบังคับการปราบปรามที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริการด้านการเงินของหน่วยงานการเงินกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ในด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน

3.4 ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษของบังคับการปราบปรามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหา ของการบริการด้านการเงินของหน่วยงานการเงินกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษในด้านความรู้ ความเข้าใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ.05

3.5 ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษของบังคับการปราบปรามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริการด้านการเงิน ของหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษในด้านการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน

3.6 ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษของบังคับการปราบปรามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหา การบริการด้านการเงิน ของหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษในด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

ประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล จากการวิจัย พบว่าข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ของบังคับการปราบปรามมีความคิดเห็นดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาของหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษด้านความรู้ ความเข้าใจแตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาของหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ด้านการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาของหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ด้านการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปสภาพปัญหาที่พบ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่มารับบริการ ด้านการเงินหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม ส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นในด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ อยู่ในระดับน้อย และความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจที่มารับบริการ ด้านการเงิน เห็นว่าการบริหารจัดการของหน่วยงานการเงินนั้น อยู่ในระดับที่บริหารจัดการได้น้อย ส่วนในเรื่องของการบริการของหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ข้าราชการตำรวจที่มารับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ซึ่งจากการทำวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มารับบริการด้านการเงินส่วนใหญ่จะมีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องการให้บริการของหน่วยงานการเงินน้อยและคิดว่าหน่วยงานการเงินนี้ ยังบริหารจัดการด้านการเงินได้อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน มีเพียงการบริการเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงขอเสนอแนะด้านการบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเงินหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ และด้านการบริการ ดังนี้

1. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสิทธิประโยชน์ต่างๆด้านการเงิน ให้ข้าราชการตำรวจกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองปราบปราม ทราบอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง
2. นำรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการด้านการเงินของ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองปราบปราม ที่ทราบมาปรับปรุงพัฒนาให้เพิ่มมากขึ้น
3. จัดทำระบบสารสนเทศภายในทาง Intranet เกี่ยวกับงานการเงิน เพื่อให้ข้าราชการตำรวจได้รับทราบอยู่เสมอๆ
4. กำหนดไว้ในหลักสูตรการปฐมนิเทศข้าราชการตำรวจที่เข้ารับตำแหน่งใหม่
5. จัดให้มีหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ บริการตอบคำถามและให้ข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง
6. ฝึกอบรมทักษะการบริการแบบประทับใจ ต่อข้าราชการตำรวจที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานการเงิน
7. เก็บข้อมูลและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านการเงินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อบกพร่องต่างๆมาแก้ไข และคำชมมาพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรจะได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ทำให้ระดับความคิดเห็นในด้านต่างๆของสภาพปัญหาของการบริการด้านการเงิน ของหน่วยงานการเงิน กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการปราบปราม แตกต่างกัน โดยวิธีการเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยการศึกษาเฉพาะช่วงอายุที่มีผลต่อพฤติกรรม ว่ากลุ่มประชากรตัวอย่างที่มีช่วงอายุใดมีความเห็นที่แตกต่างและความเห็นดังกล่าวสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ เหล่านิพนธ์. (2536). **แนวคิดด้านสวัสดิการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติมา ปรีดีดีลก. (2529). **ความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรบัณฑิต
- จันทราณี สงวนนาม. (2533). **ความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พ.ต.ท.เจตษฎาพร แก้วไพฑูรย์. (2541). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนระดับชั้นประทวน-พลตำรวจ**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณรงคิทธิย์ แสนทอง. (2547). **กลยุทธ์การบริหารคนสำหรับคนบริหาร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ซีเอ็ด.
- นิดดา เลิศพันธ์วิ และวริศรา มงคลเขตชัย. (2545). **ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พ.ต.ท.ประโชติ กัณหา. (2541). **ระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบล สังกัดตำรวจภูธรภาค 2**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). **ความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2530). **ความหมายของสวัสดิการสิทธิประโยชน์ของลูกจ้าง**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พ.ต.ต.ไพฑูรย์ กิจสมัค. (2541). **ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเลย**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัทรวรรณ อ่วมสำอาง. (2542). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ร้อยตำรวจโทสมศักดิ์ ใจเย็น. (2546) ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัด
ตำรวจภูธรจังหวัดระยอง. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row's Publisher.