

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของพนักงานในแผนกจัดเก็บค่าผ่านทางต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานแผนกจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จากกองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1, 2 และ 3 จำนวน 286 คน ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. บทบาทที่เป็นจริงของพนักงานแผนกจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย พนักงานมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น การวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผลในการบริหารงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยน้อย แต่พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติปานกลาง 2 รายการ คือ การดำเนินงานให้ทุกคนช่วยรักษากฎระเบียบ และประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

2. บทบาทที่คาดหวังของพนักงานแผนกจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย พนักงานมีความคาดหวังที่จะมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น การวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล ในการบริหารงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ปานกลาง แต่พนักงานมีความคาดหวังที่จะมีส่วนร่วมมาก ในการแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

3. บทบาทที่เป็นจริงของพนักงานแผนกจัดเก็บค่าผ่านทาง ต่อการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น การวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล ในการบริหารงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย น้อยกว่า บทบาทที่คาดหวังของพนักงานที่มีความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานแผนกจัดเก็บค่าผ่านทาง มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

4.1 พนักงานต้องการมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น และรับทราบปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

4.2 พนักงานต้องการมีบทบาท และส่วนร่วมในการพิจารณาความดีความชอบและการให้รางวัล

4.3 พนักงานต้องการเสนอผลกระทบจากคำสั่งที่ได้รับว่าปฏิบัติได้จริงหรือไม่

4.4 พนักงานต้องการให้ทำประชาพิจารณ์ก่อนออกคำสั่งหรือดำเนินงาน

The purpose of the study was to compare the participation role between the expectation role and performance role of the employer at collector section. It was the survey research, from collector division 1, 2 and 3 role consisted of 286 sample size, and used an accidental sampling for a sample selection. The instrument used for collecting data was the questionnaire. The descriptive statistics used of data analysis were data percentage, mean, and standard deviation the statistics used for hypothesis testing was t-test for difference between two sample means.

The results of the study were following :

1. Performance role of the employer at collector section the expressway and rapid transit authority of thailand by considering an opinion, planing, implementing, and evaluation found that it had the least level score by mean of the total number but employer participation in implementing moderate level of 2 item are operation very body take care of ciplines and publication to spread out population information.

2. The expectation role of the employer at collector section the expressway and rapid transit authority of thailand by considering an opinion, planing, implementing, and evaluation found that it had moderate level but the employer participation in opinion barrier of implementing the highest.

3. Performance role of the employer at collector section participation by considering an opinion, planing, implementing, and evaluation management in the expressway and rapid transit authority of thailand least level expectation role of mean score at .05 level.

4. The employer at collector section proposition as follow.

4.1 The employer desire participation in opinion of implementing.

4.2 The employer desire participation to consider goodress and reward.

4.3 The employer desire problum from order at action in operation not action.

4.4 The employer desire befrom order and worker.