

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าเทียบเท่านานาชาติอารยประเทศนั้น จำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีการพัฒนาไปทุก ๆ ด้านพร้อม ๆ กัน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมือง การพัฒนาดังกล่าวจะประสบความสำเร็จเพียงโดยอ้อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนในชาติ คนหรือบุคลากรเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญ ในอดีตกรอบแนวคิดในการพัฒนาของนักเศรษฐศาสตร์เสรีนิยมใหม่ มีแนวคิดว่าการพัฒนา คือ การเจริญเติบโตของการผลิตและการบริโภคของสินค้า การเลือกนโยบายการผลิตที่เน้นการเจริญเติบโตของสินค้าและบริการไม่ได้นำไปสู่คุณภาพชีวิตเสมอไป นโยบายการพัฒนาที่เน้นการเพิ่มขึ้นของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GNP) นั้นเป็นสมมติฐานที่ผิดพลาดทั้งในแง่ทำให้ทรัพยากรของโลกเสื่อมโทรมในอัตราเร็วมากเกินไปและประชากรส่วนใหญ่ของโลกมีคุณภาพชีวิตที่ลดลง (วิทยากร เชียงกูล, 2549, หน้า 20)

ปัจจุบันองค์การต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนอยู่ในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีการส่งข้อมูลข่าวสารถึงกันอย่างรวดเร็วและรวดเร็วขึ้น เกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ ความคิด จากแหล่งหนึ่งไปสู่แหล่งหนึ่งในเสี้ยววินาที ทำให้สังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นหลากหลาย องค์การก็เช่นกันต้องมีการปรับตัว แข่งขันเพื่อความอยู่รอด และเติบโตได้ในอนาคต จากแนวคิด ทฤษฎีบริหารการจัดการองค์การ หรือนักบริหารองค์การยุคทุกยุคทุกสมัยจะต้องมีการกล่าวถึงทรัพยากรมนุษย์เสมอ หรืออาจกล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดต่อองค์การ และจะประสบความสำเร็จหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น องค์การจะทันโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ได้นั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง องค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการนำเอานวัตกรรมทางการบริหารมาประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย อาทิ การบริหารคุณภาพโดยส่วนรวม (Total Quality Management : TQM) การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management By Objectives : MBO) และการรี้อปรับระบบ (Re-engineering) เป็นต้น ทั้งนี้ นวัตกรรมทางการบริหารดังกล่าวล้วนแต่เป็นวิถีทางที่จะทำให้องค์การเจริญเติบโต และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายการดำเนินการที่ต้องการได้ นอกเหนือจากนวัตกรรมทางการบริหารแล้ว ความพึงพอใจในงานของบุคลากรใน

องค์การ และการสร้างสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ก็ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ ดังนั้นองค์การหลายองค์การได้ตระหนักถึงความสำคัญในการจัดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) ภายในองค์การของตนมากขึ้น เพื่อมิให้พนักงานเกิดความรู้สึกตีตนออกห่างจากองค์การ (self estrangement) เพราะเงื่อนไขในการทำงานส่งผลให้คนตีตนออกห่างจากองค์การ (alienating job conditions) หรือที่เรียกว่า Quality of Work Life Conditions ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทนในการทำงานที่ดี ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงานจังหวัดชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานยังมีความสำคัญต่อคุณภาพและปริมาณของผลผลิต จากการรายงานของ Milkovich และ Glueck ได้สรุปผลของการนำคุณภาพชีวิตในการทำงานไปใช้ว่าการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้คุณภาพและปริมาณของผลผลิตสูงขึ้น และเป็นการลดต้นทุนในการผลิต เป็นการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในองค์การดีขึ้น เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างและฝ่ายบริหารให้ดีขึ้น ส่งเสริมความร่วมมือในองค์การและความรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์การ กล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการตอบสนองของความต้องการของพนักงานในการทำงาน และมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุข ซึ่งอาจจะเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายแห่งความสำเร็จขององค์การได้พร้อม ๆ กัน (ญาณัฐา ศรีชู, 2550, หน้า 1-2)

การบริการของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ในอดีตเป็นการให้บริการสาธารณะที่บริหารและจัดการโดยภาครัฐทั้งหมด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการผูกขาดโดยภาครัฐ การบริการดังกล่าวดำเนินการโดยอำนาจของรัฐ ผู้บริโภคไม่มีทางเลือกในการขอรับบริการใด ๆ ทั้งสิ้นมาถึงปัจจุบันแนวทางการบริหารภาครัฐมีการปรับเปลี่ยน โดยลดบทบาทการให้บริการลง มีการให้บริการสาธารณะแบบทางเลือกให้แก่ประชาชนผู้บริโภค

ในปัจจุบันการบริการของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง เป็นบริการสาธารณะแบบทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคด้านการคมนาคมขนส่งทางบก โดยการจัดเก็บค่าผ่านทางหรือค่าใช้บริการจากผู้บริโภคที่ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง โดยในระยะแรกของการให้บริการดำเนินการโดยภาครัฐ ภายใต้การบริหารจัดการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม โดยการให้บริการเน้นด้านคุณภาพของการให้บริการ เพื่อสนอง

ความต้องการของผู้บริโภคให้เดินทางไปสู่จุดหมายด้วยความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย และการให้บริการมีการพิจารณาถึงความต้องการของผู้บริโภคเป็นหลัก

การให้บริการของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จากอดีตถึงปัจจุบันมีพัฒนาการด้านต่าง ๆ เป็นลำดับ จนกระทั่งในวันที่ 14 พฤศจิกายน 2545 มีการจับกุมการทุจริตการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่ด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางทับช้าง ซึ่งทำให้เกิดการขยายผลการตรวจสอบข้อมูลการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่ผ่านมาในอดีต พบการกระทำผิดของพนักงานในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก สืบเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาการทุจริตการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง
2. ปัญหาความมั่นคงและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ปัญหากฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่ได้รับการพัฒนา ทำให้มีผลต่อการให้บริการของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง
4. ปัญหาการจราจรติดขัดที่บริเวณด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางในช่วงวันเทศกาล
5. ปัญหาเรื่องค่าครองชีพในการดำรงชีวิต

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น การจะทำให้ภาระหน้าที่และนโยบายการบริหารของ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางให้ประสบความสำเร็จได้นั้น บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนที่ใช้บริการด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ซึ่งในการทำงานในแต่ละวันสภาพการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการที่ดี เช่น สภาพภูมิอากาศที่ร้อนอบอ้าว มลภาวะทางอากาศ สภาพปัญหาการจราจรที่ติดขัด สภาพจิตใจของผู้ใช้รถใช้ถนน ปัญหาการเดินทางมาปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานซึ่งไม่มีรถเมล์ประจำทางให้ใช้บริการ สถานที่ที่จัดไว้ให้สำหรับพนักงานได้รับการพักผ่อนในระหว่างที่มีการเปลี่ยนผลัดที่ไม่เอื้ออำนวย รายได้ที่ได้รับที่ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบันประกอบกับการปฏิบัติงานภายใต้กฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องขององค์กร และของทางราชการที่เคร่งครัด จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ต้องพ้นสภาพจากการเป็นบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง โดยการลาออก ให้ออก ไล่ออก หรือเลิกจ้าง ทำให้อัตรากำลังเข้าและออกจากงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางในแต่ละปีมีเป็นจำนวนมาก ได้สร้างปัญหาให้แก่กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทั้งนี้เพราะเมื่อมีบุคลากรออกจากงานมากก็ทำให้ขาดบุคลากรทำงาน ทำให้งานบริการประชาชนในการเก็บค่าธรรมเนียม

ไม่เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายเท่าที่ควร ส่งผลให้คุณภาพการบริการประชาชนไม่มีประสิทธิภาพ องค์การไม่ประสบความสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมายเท่าที่ควรส่งผลให้คุณภาพการบริการประชาชนไม่มีประสิทธิภาพ องค์การได้รับผลกระทบทั้งด้านรายได้ค่าใช้จ่าย ภาพลักษณ์ และชื่อเสียง ประการสำคัญประชาชนผู้ใช้บริการ หรือสังคมของผู้ใช้รถใช้ถนนร่วมกันอาจได้รับผลกระทบในทางลบที่เกิดจากพฤติกรรมของบุคลากรด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้วย

ด้วยความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงานและมีความสุขกับการทำงาน รวมทั้งเป็นการรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพไว้ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย หรือเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### คำถามในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ว่าอยู่ในระดับใด
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง แตกต่างกันอย่างไ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำนวน 619 คน

### 2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย การได้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้อยู่ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2552 ถึงเดือนพฤษภาคม 2553

### 4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลต่าง ๆ มาผสมผสานกันตามความเหมาะสมของลักษณะการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 8 ประการ ได้แก่

- 4.1 การได้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม
- 4.2 สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 4.3 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
- 4.4 โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล
- 4.5 การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
- 4.6 ประชาธิปไตยในองค์กร
- 4.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
- 4.8 ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดขององค์การต่อไปในอนาคต

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษามุ่งให้เกิดความรู้ความเข้าใจร่วมกัน และเพื่อความสะดวกต่อผู้ทำการศึกษาและผู้สนใจ จึงได้ให้ความหมายนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ดังต่อไปนี้

บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง หมายถึง บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ปฏิบัติงานที่ด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง เช่น ผู้จัดการด่าน รองผู้จัดการด่าน ผู้ช่วยผู้จัดการด่าน พนักงานเก็บเงิน พนักงานจราจร พนักงานคอมพิวเตอร์ ฯลฯ เป็นต้น

องค์การ หมายถึง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทางจากรถยนต์ รถบรรทุก ที่ผ่านด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง เพื่อนำรายได้จากการเก็บเงินจากการใช้รถยนต์มาบริหารจัดการในการก่อสร้าง บำรุง รักษาสภาพทางหลวงพิเศษให้อยู่ในสภาพที่ดี ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการเดินทาง

คุณภาพชีวิต หมายถึง การที่คนเรามีความสมบูรณ์พร้อมในทุกด้าน เช่น ถ้าคนเรามีครบทุกด้านตามความต้องการขั้นพื้นฐาน มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ มีครอบครัวอบอุ่นที่มีความรักให้แก่กัน ไม่ทะเลาะเบาะแว้ง เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี และทำงานช่วยเหลือซึ่งกัน สักคนมีความสงบสุข รู้รักสามัคคี เป็นต้น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยได้รับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางจากการทำงาน เช่น การได้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจและความพึงพอใจของบุคลากร

ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทางที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีการแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การได้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของบุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทางที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเพียงพอในการดำรงชีวิตและยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ขั้นตอนและกระบวนการในการปฏิบัติงานต้องมีความเหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และสุขภาพของบุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทางในการทำงาน

ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นของบุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทางที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งในเรื่องของรายได้และตำแหน่งหน้าที่

โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง โอกาสที่บุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทางจะได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่มีในการปฏิบัติงาน การได้รับความรู้ และพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนสมรรถภาพของบุคลากร

การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ในสังคมกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารในกลุ่มบุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง

ประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึง การใช้หลักประชาธิปไตยในการปฏิบัติงาน การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ความเสมอภาค ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง

ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อนของบุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง

ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของบุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง