

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ประชากรจำนวนทั้งหมด 619 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 243 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical package for the social science (SPSS) for Windows สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way ANOVA) และการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Different)

สรุปผลการวิจัย

ในส่วนนี้จะนำผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปตอบวัตถุประสงค์ในการศึกษา พร้อมกับอภิปรายผลและนำเสนอแนะประกอบการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง พบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.9 อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.7 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีรายได้ 7,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.1 มีตำแหน่งพนักงานเก็บเงิน คิดเป็นร้อยละ 65.0 มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 89.7

ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ทั้ง 8 ด้าน ในภาพรวมพบว่าระดับคุณภาพชีวิต

ในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.768) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.036) รองลงมา ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.015) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.431) ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามตัวชี้วัด 8 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ

เมื่อแยกพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทางทั้ง 8 ด้าน ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.509) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ได้รับค่าตอบแทนจากหน่วยงานเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ได้อย่างมีความสุข (ค่าเฉลี่ย 2.950) รองลงมา คือ ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานที่คล้ายกันกับหน่วยงานอื่น (ค่าเฉลี่ย 2.428) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้ เช่น ประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 2.329) ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ตามตัวชี้วัด 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.576) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.193) รองลงมา คือ สถานที่ทำงานของท่านมีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิต (ค่าเฉลี่ย 2.497) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถานที่ทำงานของท่านมีการบำรุงรักษาอาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีและพร้อมที่จะใช้งานได้อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.209) ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง

กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ตามตัวชี้วัด 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.431) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปฏิบัติงานซึ่งเป็นงานที่เสี่ยงต่อการถูกตั้งกรรมการสอบสวน (ค่าเฉลี่ย 2.716) รองลงมา คือ หน้าที่การงานของท่านมีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 2.514) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่นที่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 2.436) ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตามตัวชี้วัด 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.796) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ได้ทำงานที่มีความน่าสนใจและมีความท้าทาย (ค่าเฉลี่ย 3.000) รองลงมา คือ มีโอกาสได้เข้าร่วมการฝึกอบรม การศึกษาดูงานทั้งภายในและต่างประเทศเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 2.720) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีโอกาสเสนอผลงานหรือความคิดริเริ่มที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้เสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.465) ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ตามตัวชี้วัด 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.036) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความรู้สึกว่ามี การแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.292) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านยอมรับและเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.205) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.588) ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของ

ด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ตามตัวชี้วัด 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

6. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.924) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเสมอภาคแก่ทุกคนในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.156) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอของเสียงส่วนมาก (ค่าเฉลี่ย 2.967) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายของที่ทำงานได้อย่างอิสระ (ค่าเฉลี่ย 2.736) ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ตามตัวชี้วัด 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

7. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.870) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถจัดเวลาให้ตนเองเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานได้ (ค่าเฉลี่ย 2.925) รองลงมา คือ สามารถจัดเวลาให้กับชีวิตส่วนตัว ครอบครัว สังคม และการทำงานได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.880) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พอใจในจำนวนวันหยุดพักผ่อนที่องค์กรกำหนดให้ว่ามีความพอดีและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.810) ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตามตัวชี้วัด 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

8. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.015) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หน่วยงานมีความรับผิดชอบต่อสังคมในการบริการที่มีคุณภาพและทำประโยชน์ให้กับสังคมอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.045) รองลงมา คือ มีความภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในหน่วยงานนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.020) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานมีการพัฒนาคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.975) ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

กรมทางหลวง ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมตามตัวชี้วัด 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 67.9 มีจำนวน 165 คน มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มากที่สุด คือ ร้อยละ 52.7 จำนวน 128 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 52.3 จำนวน 127 คน มีรายได้ต่อเดือน 7,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 60.1 จำนวน 146 คน มีตำแหน่งพนักงานเก็บเงิน ร้อยละ 65.0 จำนวน 158 คน และมีระยะเวลาในการการทำงานต่ำกว่า 10 ปี ร้อยละ 89.7 จำนวน 218 คน

สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านสภาพการทำงานที่ค้ำึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน เพศชายมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายมีความคล่องตัวในการทำงาน ไม่ต้องรับผิดชอบภาระด้านครอบครัวมากนัก และงานที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติเป็นช่วงเวลา (เป็นกะ) สามารถที่จะเดินทางไปทำงานได้โดยสะดวก ในขณะที่เพศหญิงต้องรับผิดชอบด้านครอบครัว และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานไม่มากเหมือนเพศชาย

ด้านอายุ การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางมีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

ทั้งนี้ ในการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า ในภาพรวมนั้น บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31 – 45 ปี ในขณะที่รายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 31 – 45 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31 – 45 ปี และกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31 – 45 ปี ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31 – 45 ปี

ด้านระดับการศึกษา การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 1 ด้าน คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล

ทั้งนี้ ในการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า ในภาพรวมนั้น บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านระดับการศึกษา มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่รายด้าน 1 ด้าน คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านรายได้ การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางมีรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีรายได้แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงานที่ค้ำึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านประชาธิปไตยในองค์กร

ทั้งนี้ ในการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า ในภาพรวมนั้น บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ด้านรายได้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่รายด้านทั้ง 2 ด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานที่ค้ำึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ที่มีรายได้ 5,000 - 7,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าผู้มีรายได้ 7,001 - 10,000 บาท และ 10,001 บาทขึ้นไป ในขณะเดียวกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีรายได้ 5,000 - 7,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าผู้มีรายได้ทุกกลุ่มเช่นกัน

ด้านตำแหน่ง การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่ง โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางมีตำแหน่งแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 6 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ทั้งนี้ ในการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า ในภาพรวมนั้น บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีตำแหน่งพนักงานจราจร และตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าตำแหน่งพนักงานเก็บเงิน ในขณะที่รายด้านทั้ง 6 ด้าน ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีตำแหน่งพนักงานจราจรและตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าตำแหน่งผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานเก็บเงิน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีพนักงานจราจรและตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าตำแหน่งพนักงานเก็บเงิน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีตำแหน่งผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าตำแหน่งพนักงานเก็บเงิน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีตำแหน่งพนักงานจราจรและตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าตำแหน่งผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานเก็บเงิน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีตำแหน่งพนักงานจราจรและตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าตำแหน่งพนักงานเก็บเงิน ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีตำแหน่งพนักงานจราจรและตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าตำแหน่งพนักงานเก็บเงิน

ด้านระยะเวลาในการทำงาน การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาในการทำงาน โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางมีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันเมื่อทำการเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล



ทั้งนี้ ในการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า ในภาพรวมนั้น บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ รายด้านทั้ง 2 ด้าน ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 11 – 30 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป ในขณะที่เดียวกันด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และระยะเวลาในการทำงาน 31 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าระยะเวลาในการทำงาน 11 – 30 ปี

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ทั้ง 8 ด้าน ในภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.768) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.036) ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.015) ด้านประชาธิปไตยในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 2.924) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 2.870) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (ค่าเฉลี่ย 2.796) ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.576) ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.509) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.431) ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านการได้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านได้รับค่าตอบแทนจากหน่วยงานเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบันได้อย่างมีความสุข แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง มีความรู้สึกพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ ทั้งนี้สามารถอภิปรายได้ว่าการที่พนักงานได้รับค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย ผลการศึกษา

สามารถอธิบายตามของแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) กล่าวว่า การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair Compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น เมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของคัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, 1997, p.302 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, หน้า 15 - 17) ว่าผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ว่าหมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานสังคม พนักงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าการที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่เสี่ยงอันตรายและไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาสามารถอธิบายตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) กล่าวว่า สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy working condition) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีทั้งร่างกายและการทำงานควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ สภาพทางกายภาพของที่ทำงาน ความพร้อมในหน่วยงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน คำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและมีผลเสียต่อสุขภาพของผู้ให้บริการและผู้รับบริการน้อยที่สุด โดยครอบคลุมการแพร่กระจายของเชื้อโรค การใช้ประโยชน์ ความสะดวกสบายและความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของคัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, 1997, p.302 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, หน้า 15 - 17) ว่าสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย ไม่อันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่เสี่ยงอันตราย และไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การปฏิบัติงานซึ่งเป็นงานที่เสี่ยงต่อ

การถูกตั้งกรรมการสอบสวน ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าการทำงานเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นแต่ละครั้ง จะต้องมีความผิดและนำไปสู่การถูกตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาข้อเท็จจริงในเรื่องของการกระทำผิด ถ้าความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานการที่เมื่อปฏิบัติงานแล้วมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน บุคลากรที่เข้าทำงานใหม่ได้มีโอกาสเรียนรู้วิธีการทำงานและพัฒนาทักษะให้สามารถทำงานที่จะได้รับมอบหมายต่อไปในอนาคตได้ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์การ สิ่งที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา คือ บุคคลทุกคนที่มีความสามารถ มีตำแหน่งเท่าเทียมกัน เป็นสมาชิกขององค์การเหมือนกัน มีสิทธิที่จะได้เลื่อนตำแหน่งเช่นกัน บุคลากรรู้สึกว่างานที่ทำมีความมั่นคงไม่ถูกไล่ออกโดยที่บุคลากรไม่มีความผิด การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขึ้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งพนักงานเป็นไปอย่างไม่ยุติธรรม เนื่องจากการพิจารณาไม่ได้พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานจริง มิได้พิจารณาถึงความเสียสละ อุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการทำงาน และมีได้พิจารณาจากความรู้ ความสามารถ นอกจากนี้การบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายของบุคลากรไม่เป็นธรรม ทำให้บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ผลการศึกษาสามารถอธิบายตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) กล่าวว่า ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจต่อพนักงาน ให้พนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขา มากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตามจะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์การ ในสายงาน รวมถึงสมาชิกครอบครัวด้วยความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การสร้างโอกาสในการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานให้โอกาสในการศึกษาและใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่ง การสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ และให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงาน และสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจ ERG เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ที่ว่าความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs หรือ G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน ซึ่งพบว่า ได้ทำงานที่มีความน่าสนใจและ มีความท้าทาย ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า ผู้บังคับบัญชาของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง เปิดโอกาสให้ไปอบรมศึกษาดูงานและเพิ่มพูน ความรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้เพิ่มพูนทักษะให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ผลการศึกษา สามารถอธิบายตามแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1973) กล่าวว่า โอกาสในการพัฒนาความสามารถ ของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถ ของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีคุณค่า และรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วม ในการปฏิบัติงานความมากน้อยของโอกาสในการสร้างเสริมความสามารถในการทำงานให้มี คุณภาพ โดยให้บุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ เปิดโอกาสใน การเสนอผลงานจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงาน การเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงาน ร่วมกัน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน ซึ่งพบว่า ด้านมีความรู้สึกว่ามี การแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงานของท่าน ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าในทุกหน่วยงาน ทุกระดับควรเปิดมีโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นโดยไม่แบ่งแยกระดับ โดยให้มีการจัด กิจกรรมส่งเสริมทุกระดับได้มีโอกาสทำงานร่วมกันและแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้มี การแข่งขันกันทำงาน เพื่อจะทำให้หน่วยงานด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง มุ่งสู่เป้าหมายตามนโยบายผู้บริหารระดับสูงได้ ผลการศึกษาสามารถอธิบายตาม แนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1973) กล่าวว่า การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความรู้ค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงาน จากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผย ตนเอง มีการติดต่อสื่อสารในกลุ่ม มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใน หน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของคัมมิงส์ และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, 1997, p.2 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, หน้า 15-17) ว่าสังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับ บุคคลอื่นอย่างอิสระโดยปราศจากอคติ ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร การมีปฏิสัมพันธ์

ที่ดีระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความอบอุ่น เอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า

6. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเสมอภาคแก่ทุกคนในการทำงาน ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า การมีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความรู้ ความสามารถ และอยู่เหนือความรับผิดชอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน แสดงให้เห็นถึงความเห็นคิดด้านประชาธิปไตยในองค์กรเต็มที่ ผลการศึกษาสามารถอธิบายตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) กล่าวว่า ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) คือ การยึดหลักรัฐธรรมนูญเป็นหลักในการทำงาน โดยในการทำงานบุคคลได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระในการพูด มีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ของงานตามความเหมาะสมและให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของผู้ร่วมงาน วางมาตรฐานว่าพนักงานมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด และสอดคล้องกับแนวคิดของคัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, 1997, p.302 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, หน้า 15-17) ว่าลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม

7. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสามารถจัดเวลาให้ตนเองเพื่อผ่อนคลาย ความตึงเครียดจากการทำงานได้ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าในแต่ละปีบุคลากรที่ปฏิบัติงานจะมีวันหยุดราชการจำนวนไม่น้อย ทั้งวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ต่าง ๆ หลายคนมีการทำงานที่แน่นอน สามารถจัดสรรเวลาในการดำเนินชีวิตที่เป็นส่วนตัว เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาที่ใช้สำหรับการพักผ่อนได้อย่างลงตัว ซึ่งผลการศึกษาสามารถอธิบายตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) กล่าวว่าความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลาในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อนและ

เวลาที่ให้กับสังคม ซึ่งจะต้องมีส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว และสอดคล้องกับแนวคิดของคัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, 1997, p.302 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, หน้า 15-17) ว่าภาวะอิสระจากงาน (The Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลระหว่างช่วงเวลาปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้ คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม

8. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า หน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบต่อสังคมในการบริการที่มีคุณภาพและทำประโยชน์ให้กับสังคมอยู่เสมอ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง มีความรับผิดชอบต่อสังคมในการบริการที่มีคุณภาพ และทำประโยชน์ให้กับสังคมอยู่เสมอ เช่น การไม่เก็บค่าผ่านทางในช่วงเทศกาลปีใหม่ และเทศกาลสงกรานต์ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ได้ทำประโยชน์ให้กับสังคมและประชาชนผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 นอกจากนี้ยังมีหน่วยบริการที่คอยอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในการเดินทางของประชาชน เช่น หน่วยกู้ภัย เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษสามารถ อธิบายตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) กล่าวว่า การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกิจกรรม หรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม การทำงานที่รับผิดชอบต่อสังคม และการให้ความร่วมมือ กับชุมชนตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์อื่น ๆ เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญให้แก่อาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กร และสอดคล้องกับ แนวคิดของคัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, 1997, p.302 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, หน้า 15-17) ว่าความภูมิใจในองค์กร (Social Relevance) หมายถึง ความรู้สึกของ พนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกอำนวยประโยชน์ และรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องต่าง ๆ เช่น การมีระบบป้องกันและบำบัดน้ำเสีย กลยุทธ์ทางการตลาด ที่ไม่โจมตีคู่แข่งอย่างรุนแรง การบริจาคช่วยเหลือสังคม เป็นต้น

การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางมีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพไม่รวมแตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของ ด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีเพศแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันใน 3 ด้าน

คือ ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ในภาพรวมนั้นบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางเพศชายและเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่รายด้านทั้ง 3 ด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางเพศชายมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าเพศหญิง ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางเพศชายมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าเพศหญิง ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางเพศชายมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายมีความคล่องตัวในการทำงาน ไม่ต้องรับผิดชอบภาระด้านครอบครัวมากนัก และงานที่ได้รับมอบหมายจะปฏิบัติเป็นช่วงเวลา (เป็นกะ) สามารถที่จะเดินทางไปทำงานได้โดยสะดวก ในขณะที่เพศหญิงต้องรับผิดชอบด้านครอบครัว และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานไม่มากเหมือนเพศชาย

การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางมีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันใน 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ในภาพรวมนั้นบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง อายุต่ำกว่า 30 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่ากลุ่ม 31 - 45 ปี ในขณะที่รายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีอายุสูงกว่า 46 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำกว่าทุกกลุ่ม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าทุกกลุ่ม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีอายุ 31 - 45 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำกว่าทุกกลุ่ม ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง

ที่มีอายุ 31-45 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำกว่าทุกกลุ่ม บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีอายุ 31 - 45 ปี ยังมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตเท่าที่ควรเนื่องจากจะต้องมีภาระด้านครอบครัวที่จะต้องคอยดูแลรับผิดชอบจึงทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ

การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ในภาพรวมนั้นบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางด้านระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่รายด้านทั้ง 1 ด้าน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางระดับการศึกษาปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าระดับการศึกษากลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ในทุกตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย ในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอาจไม่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทุกตำแหน่งเนื่องจากคิดว่ามีการศึกษาที่สูงกว่า

การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางมีรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีรายได้แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านประชาธิปไตยในองค์กร เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ในภาพรวมนั้นบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ด้านรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่รายด้านทั้ง 2 ด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีรายได้ 5,000 - 7,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าผู้มีรายได้ 7,001 - 10,000 บาท และ 10,001 บาทขึ้นไป ในขณะที่เดียวกันด้านประชาธิปไตยในองค์กร บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีรายได้ 5,000 - 7,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าผู้มีรายได้ 7,001 - 10,000 บาท และ 10,001 บาทขึ้นไป

เช่นกัน เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้ 5,000 - 7,000 บาท คิดว่าการที่ได้ทำงานและมีรายได้เพื่อใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน ทำให้ชีวิตตนเองและครอบครัวมีความสุข สามารถดำรงชีพอยู่ได้ดีกว่าการไม่มีรายได้เพื่อใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน

การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่ง พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางมีตำแหน่งแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน 6 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ในภาพรวมนั้นบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์ และพนักงานจราจร มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าพนักงานเก็บเงิน ในขณะที่รายด้านทั้ง 6 ด้าน ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีตำแหน่งพนักงานจราจรและตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าตำแหน่งผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานเก็บเงิน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีพนักงานจราจรและตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าตำแหน่งพนักงานเก็บเงิน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีตำแหน่งผู้จัดการ และตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าตำแหน่งพนักงานเก็บเงิน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีตำแหน่งพนักงานจราจรและตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าตำแหน่งผู้จัดการ และพนักงานเก็บเงิน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีตำแหน่งพนักงานจราจรและตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าตำแหน่งพนักงานเก็บเงิน ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีตำแหน่งพนักงานจราจรและตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าตำแหน่งพนักงานเก็บเงิน จะเห็นได้ว่าพนักงานเก็บเงินมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมต่ำกว่าทุกด้าน เพราะว่าตำแหน่งพนักงานเก็บเงินเป็น

ตำแหน่งที่มีการเข้า ออกมากที่สุด ผู้ที่จบการศึกษาและยังไม่ม้งานทำ ไม่สามารถเลือกที่จะทำงานตามที่ตนเองต้องการได้ ก็จะเลือกที่จะหาประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งพนักงานเก็บเงินไปก่อนเพื่อหาประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งพนักงานเก็บเงินจึงเป็นตำแหน่งที่มีการเข้า-ออกมากที่สุด

การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ในภาพรวมนั้นบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่รายด้านทั้ง 2 ด้าน ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีระยะเวลาในการทำงานในกลุ่ม 31 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำกว่าทุกกลุ่ม ในขณะที่เดียวกันด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มีระยะเวลาในการทำงานในกลุ่มตั้งแต่ 11 – 30 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำกว่าทุกกลุ่ม

ข้อเสนอแนะ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ในปัจจุบันค่าตอบแทนที่บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางได้รับไม่เพียงพอและไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันที่ใช้ชีวิตอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้และปริมาณงานที่รับผิดชอบ ทำให้รู้ว่ารายได้ที่ได้รับไม่คุ้มกับความทุ่มเทในการปฏิบัติงานดังนั้น ผู้บริหารควรมีการปรับปรุงโครงสร้างอัตราเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบและค่าครองชีพปัจจุบัน รวมถึงค่าตอบแทนอื่นนอกจากเงินเดือน สนับสนุนให้เพียงพอกับค่าครองชีพปัจจุบัน เช่น ค่าล่วงเวลา เงินโบนัส เงินตอบแทนอื่น ๆ เช่น ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ การปฏิบัติงานที่ไม่มีความผิดพลาด มีการบริการที่ดี เป็นต้น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และยังเป็นการรักษาบุคลากรที่ดี มีคุณภาพ ให้อยู่กับองค์กรต่อไป

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง เป็นสถานที่ที่บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทางต้องพบกับประชาชนผู้ใช้บริการ รถยนต์ ที่ต้องวิ่งผ่านเข้าและออกเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง ได้รับผลกระทบอุบัติเหตุจากรถยนต์วิ่งเข้าออกได้ตลอดเวลา ความเสี่ยงในการทำงานประเภทนี้ มีความเสี่ยงสูงมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การจะต้องพิจารณาถึงความปลอดภัยของบุคลากรของ ด่านในขณะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นจะต้องได้รับการช่วยเหลือ เยียวยาจากองค์การ โดยการทำประกันอุบัติเหตุ การทำบัตรประกันสังคม ประกันสุขภาพ ให้กับ บุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง และส่งเสริมให้บุคลากรให้มีการออกกำลังกาย เพื่อให้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่เสมอ

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขึ้นเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร ผู้บริหารองค์การจะต้องนำหลักการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี นำระบบคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาลมาปรับใช้ในการพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย การพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือน ค่าจ้าง โดยให้มีหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่ชัดเจน ตามปริมาณและคุณภาพของงาน ดำเนินการด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจของบุคลากรในองค์การต่อไป

4. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เนื่องจากบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง มีอัตราการเข้า ออก เป็นจำนวนมากพอสมควร บุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่ยังขาดประสบการณ์ ในการทำงาน การให้บริการที่ดี บริการสังคม การทำงานเพื่อส่วนรวม ดังนั้น ผู้บริหารองค์การ ควรให้มีการอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ พัฒนาด้านจิตวิทยาการให้บริการและ ปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อให้มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี มีความเต็มใจ และมีความตั้งใจในการทำงาน การให้บริการที่ดี ก็จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสำเร็จขององค์การในสายตาของ ประชาชนผู้ใช้บริการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของ ด่านเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีประเด็น ข้อเสนอแนะให้กับผู้สนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการใน สังกัดกรมทางหลวง ในครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรทำการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมทางหลวงในกลุ่มประชากร หรือพนักงานด้านอื่น เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กร และใช้เป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบผลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในการทำงานของข้าราชการภายในองค์กรต่อไป

2. เพิ่มตัวแปรอื่น ๆ เช่น บรรยากาศขององค์กร พื้นที่การปฏิบัติงาน จิตสำนึก คุณธรรม จริยธรรม ของบุคลากร หรือความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลของตัวแปรต่าง ๆ ว่าส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมน่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง อย่างไร

3. ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมน่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานที่ด่านเก็บค่าธรรมเนียมน่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง เท่านั้น ดังนั้นการศึกษาในโอกาสครั้งต่อไปจึงควรศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ กรมทางหลวง แบบเจาะลึกโดยการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว