



คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเงินผ่านทาง  
กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง

Quality of Work Life of Personnel of Highway Tollgate,  
the Inter-City Motorway Division, Department of Highways

สมพิศ ตัมเจริญ

ภาคนี้หนังสือเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

พ.ศ. 2553

b00249533

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



245417

คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง  
กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง  
Quality of Work Life of Personnel of Highway Tollgate,  
the Inter-City Motorway Division, Department of Highways



สมพิศ ลิ้มเจริญ

ภาคนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

พ.ศ. 2553

คณะกรรมการสอบป้องกันภาคินิพนธ์ ได้พิจารณาภาคินิพนธ์ของ นางสาวสมพิศ ลิ้มเจริญ  
แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้

คณะกรรมการสอบป้องกันภาคินิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี พิชิตบันดาล)

  
.....กรรมการที่ปรึกษาภาคินิพนธ์  
(ดร.รัชยา ภัคดีจิตต์)

  
.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ  
(ดร.วรรณภา วามานนท์)

  
.....กรรมการและเลขานุการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปริญภา จิตราภรณ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับภาคินิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

  
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ดร.ไสว ศิริทองถาวร)

วันที่ 22 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2553

## กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี เป็นเพราะได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.รัชยา ภักดีจิตต์ ผู้เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริง และความทุ่มเทของคณาจารย์ทุกท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ นอกจากนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ตลอดหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะกรรมการสอบป้องกันภาคนิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาให้คำชี้แนะ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของภาคนิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบคุณบุคลากรของ ด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวงทุกท่าน ที่กรุณา สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเพื่อน ๆ และพี่น้อง รุ่นที่ 5 ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในสากลโลก และพระคุณของพ่อแม่ที่มอบ ลมหายใจให้ อีกทั้งยังให้การอบรมสั่งสอนปลูกฝังสิ่งที่ดีงาม ความมานะอดทน และความเสียสละ ตลอดจนครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือในทุกด้านด้วยดีตลอดมา รวมถึงผู้ที่มี พระคุณทุก ๆ ท่านที่ไม่ได้กล่าวถึง ที่ช่วยเป็นแรงใจสนับสนุนในการจัดทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้ให้เป็น ผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ชื่อผู้ทำภาคินิพนธ์: นางสาวสมพิศ ลิ้มเจริญ  
ชื่อภาคินิพนธ์: คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของ  
ด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง  
กรมทางหลวง  
ชื่อกรรมการที่ปรึกษาภาคินิพนธ์: ดร.รัชยา ภักดีจิตต์  
ชื่อปริญญา: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป  
คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน

245417

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง  
กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิต  
ในการทำงานของบุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง  
กรมทางหลวง เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง  
กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ  
ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่  
บุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง  
ประชากรจำนวนทั้งหมด 619 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 243 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่  
ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า  $t$ -test และ F-test ใช้สำหรับการวิเคราะห์  
ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ  
LSD (Least Significant Different)

ผลการศึกษาจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง  
กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรของ  
ด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง  
และระยะเวลาในการทำงาน พบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.9 อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็น  
ร้อยละ 52.7 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีรายได้ 7,001 - 10,000 บาท  
คิดเป็นร้อยละ 60.1 มีตำแหน่งพนักงานเก็บเงิน คิดเป็นร้อยละ 65.0 มีระยะเวลาในการทำงาน  
ต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 89.7

2. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง  
กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับ

ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.768) และพบว่าด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.036) รองลงมาด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.015) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.431)

3. การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของ ด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง

ด้านเพศ พบว่า ในภาพรวมเพศชายมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าเพศหญิง เพศชายมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงาน 2.800 ในขณะที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงาน 2.753 โดยวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วยวิธีการ t-test พบว่า บุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง มีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ด้านอายุและด้านตำแหน่ง เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า บุคลากรของ ด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง มีอายุและตำแหน่งแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการศึกษา ด้านรายได้ และด้านระยะเวลาในการทำงาน เมื่อวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย วิธีการ LSD พบว่า บุคลากรของด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ที่มีการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

Student's Name: Miss Sompit Limcharoen  
Master's Report Title: Quality of Work Life of Personnel of Highway Tollgate,  
the Inter-City Motorway Division, Department of Highways  
Master's Report Advisor: Dr. Rachaya Pakdeejit  
Degree: Master of Public Administration (General Management)  
Key Words: Quality of Work Life

**245417**

This study aimed at investigating the level of the quality of work life of personnel of highway tollgate, the Inter-City Motorway Division, Department of Highways; and, studying the quality of work life of those personnel that classified by personal factors like gender, age, educational level, income, job position, and year of working. The samples used in this study comprised 243 toll collecting staffs randomly selected from the total population of 619 toll collecting staffs. The tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, One-way ANOVA, and Least Significant Difference (LSD).

The research findings are as follows:

1. The quality of work life of those personnel that concerned with their personal factors composed of gender, age, educational level, income, job position, and year of working experience, it has found out that the majority of those personnel are female at 67.9 percent, aged below 30 years or a percentage of 52.7. The education is below bachelor degree or 52.3 percent, while their income is between 7,001-10,000 baht or a percentage of 60.1. At 65.0 percent is toll collectors, their years of working is below 10 years or 89.7 percent.

2. The overall level of those personnel's quality of work life is rated at a moderate level (with a mean of 2.768). The aspect of social integration or working together has the most average of mean (with a mean of 3.036), following by the characteristic of job that benefit for the society (with a mean of 3.015). The least average of mean is the aspect of security and career advancement (with a mean of 2.431).

3. The comparison of the mean of the quality of work life of those personnel is that:

Gender: the study indicates that male gender, in general, has his quality of work life higher than that of female. Male's quality of work life has his average of mean equals 2.800, while that of female equals 2.753. T-test is employed to test the difference of the mean of the quality of work life. It has shown that those personnel with different gender have their quality of work life not differed at a statistical significance level of 0.05 which is against the established hypothesis.

Age and Job position: One-way ANOVA and Least Significant Difference (LSD) are applied to analyze the irregularity and compare the difference of pair-wise. It finds that those personnel with different ages and job positions have the overall quality of work life differed at a statistical significance level of 0.05.

Education-Income-Years of Working: the use of One-way ANOVA and comparison of the difference of pair-wise by the Least Significant Difference (LSD) are also applied, it has discovered that those personnel with different education, income, and years of working have their quality of work life not differed significantly.

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามในการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	8
ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	12
ตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	14
แนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	20
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	23
กรมทางหลวง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	45

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 47
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 47
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 49
	การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ..... 50
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 51
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 51
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 51
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 54
	ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรของด่านเก็บ
	ค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง. 54
	ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บ
	ค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง. 56
	ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของ
	ด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
	กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... 65
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 79
	สรุปผลการวิจัย..... 79
	อภิปรายผล..... 87
	ข้อเสนอแนะ..... 96
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป..... 97
	บรรณานุกรม..... 99

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก.....	104
ภาคผนวก ก.....	105
ภาคผนวก ข.....	112
ภาคผนวก ค.....	114
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	118

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	48
2	ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง.....	54
3	คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	56
4	คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม.....	57
5	คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ.....	58
6	คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน.....	59
7	คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล.....	60
8	คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน.....	81
9	คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	82

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
10	คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว.....	63
11	คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม.....	64
12	การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ.....	66
13	การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของ ด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ.....	68
14	การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของ ด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา.....	70
15	การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของ ด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้.....	72
16	การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของ ด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่ง.....	74
17	การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของ ด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาในการทำงาน.....	77

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	46