

การจัดการด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน

Operational Management of Maintenance staff

on the Expressway and Highway Concession.

ปิยภัทร พงษ์นิทรพิชัย¹ อนุรักษ ไกรยุทธ²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การจัดการด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน จำนวน 462 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบไค-สแควร์

ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อ 1) ระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) ข้อ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับการจัดการด้านประสานงาน อายุ มีความสัมพันธ์กับการจัดการด้านการจัดการองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการจัดการด้านการสั่งการ การควบคุม การประสานงาน และการจัดการองค์กร ตามลำดับ และประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการจัดการด้านการจัดการองค์กร การประสานงาน การสั่งการ การควบคุม และการวางแผน ตามลำดับ

คำสำคัญ : การจัดการ, การบำรุงรักษาทางพิเศษ , การบำรุงรักษาทางหลวงสัมปทาน

¹ นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (Piyaphatr.pns@gmail.com)

² อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The objectives of this research are (1) to study the perception to Maintenance staffs towards the Operational Management of Expressway and Highway Concession. 2) to study relationship between personal factors and Operational Management of Expressway and Highway Concession. The data collection was completed on questionnaire basis. 462 questionnaires were distributed to maintenance staffs. The statistical analysis applied are frequency, percentage, mean, standard deviation for descriptive analysis. and Chi-square test

The findings reveal that the employees in Maintenance department of the Expressway and Highway Concession are highly satisfied of Operational Management at the level of ($\bar{x} = 3.87$). Personal factors have significantly relationship with the level of satisfaction at the statistical level of 0.05. Sex has an influence on the coordinating, age has an influence on the organizing management, average salary has influence on the line of commanding, controlling, coordinating and organizing management respectively. Working experience has influence on the organizing, coordinating, commanding, controlling and planning respectively.

Key words: Management, Expressway maintenance, Highway concession maintenance

บทนำ

ในปี พ.ศ. 2558 องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ประเมินการว่าประเทศไทยมีผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนสูงถึง 21,897 ราย หรือคิดเป็นประมาณ 60 รายต่อวัน ซึ่งจัดเป็นประเทศที่มีอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนสูงเป็นอันดับที่สองของโลก ซึ่งถนนในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ ทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดิน ทางหลวงชนบท ทางหลวงท้องถิ่น ทางหลวงสัมปทาน และทางพิเศษ(ทางด่วน) ทั้งนี้ กรมทางหลวงรับผิดชอบดูแล 3 ประเภท คือ ทางหลวงพิเศษ (ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง : มอเตอร์เวย์) ทางหลวงแผ่นดิน และทางหลวงสัมปทานในปัจจุบัน คือ ทางยกระดับอุดรภิมุข (ดอนเมืองโทลล์เวย์) นอกจากนี้ทางหลวง 5 ประเภทดังกล่าว ยังมีทางพิเศษ(ทางด่วน) ที่รับผิดชอบในการก่อสร้างและบูรณะทางพิเศษ โดย การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กรมทางหลวง , 2562) ซึ่งทางพิเศษ ทางหลวงสัมปทาน และทางหลวงพิเศษ เป็นถนนที่มีการเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางจากประชาชนใช้การใช้ทางดังกล่าว แต่ที่ผ่านมาพบว่ามีจำนวนเรื่องร้องเรียนในการให้บริการทางพิเศษในจำนวนที่สูงอยู่ โดยกลุ่มที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูง ได้แก่ การไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ทางพิเศษ เช่น ไฟฟ้าส่องสว่าง ผิวจราจรชำรุด เสียงดังรบกวน ป้ายบอกทาง ระบบเก็บค่าผ่านทาง ผู้เก็บค่าผ่านทางพิเศษ ดังแสดงตามตารางที่ 1 (การทางพิเศษแห่งประเทศไทย, 2562)

ตารางที่ 1 สถิติการรับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ/ชมเชย จากประชาชนและผู้ใช้บริการทางพิเศษประจำปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561)

ลำดับที่	ประเภท	จำนวนเรื่องร้องเรียน
1	การกระทำหรือความประพฤติของพนักงาน กทพ.	8
	งานจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ	8
	งานกู้ภัย / สื่อสาร	0
	งานจัดการจราจร	0
	งาน Call Center และ งาน Operator	0
	การทุจริตของพนักงาน กทพ.	0
	อื่นๆ	0
2	ผลกระทบจากการก่อสร้างทางพิเศษ	0
	ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอก กทม.	0
3	ที่ดิน	3
	ปัญหาทางเข้า – ออก	2
	การบุกรุกเขตทางพิเศษ	1
4	ไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้ทางพิเศษ	142
	ไฟฟ้าส่องสว่าง	2
	ผิวจราจรชำรุด	1
	เสียงดังรบกวน	24
	ป้าย	14
	การจัดการจราจรบนทางพิเศษ	21
	ระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษ	
	- เงินสด / คูปองผ่านทาง	2
	- บัตร Easy Pass	50
	ผู้เก็บค่าผ่านทางพิเศษ	
	- เงินสด / คูปองผ่านทาง	6
	- บัตร Easy Pass	11
	อื่น ๆ	11
5	อื่น ๆ (นอกเหนือจากข้อ 1-4)	6
รวม (ลำดับที่ 1-5)		159
เฉลี่ยจำนวนข้อร้องเรียนต่อเดือน		13
6	ข้อคิดเห็น / เสนอแนะ	33
7	ชมเชย	51
รวม (ลำดับที่ 1-7)		243

ที่มา : การทางพิเศษแห่งประเทศไทย , 2562

ทั้งนี้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นผลเกี่ยวเนื่องจากการจัดการด้านการบำรุงรักษาทางพิเศษ การบำรุงรักษาอุปกรณ์บนทางพิเศษ รวมถึงการบำรุงรักษาระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ดังนั้นจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นจึงสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการจัดการด้านการบำรุงรักษาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการไม่ได้รับความสะดวกและเกิดความไม่ปลอดภัยในการใช้ทาง และอาจนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุและการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้ทาง ส่งผลเสียต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะทางพิเศษ เท่านั้น แต่รวมถึงทางหลวงสัมปทาน และทางหลวงพิเศษ ซึ่งมีการเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ด้วยเช่นกัน โดยการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาด้านการบริหารจัดการการบำรุงรักษาทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน ภายใต้ทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC ของ เฮนรี ฟาโยล (1949, p. 43-110) ซึ่งนำเสนอแนวคิดกระบวนการบริหารจัดการซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organizing) 3) การสั่งการ (Commanding) 4) การประสานงาน (Coordinating) และ 5) การควบคุม (Controlling)

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาเรื่องการจัดการด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน ให้มีรูปแบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ นำไปสู่มาตรฐานในการให้บริการที่ดี มีความปลอดภัย จนส่งผลต่อการร้องเรียนที่ลดลง ทั้งนี้ผลจากการศึกษาวิจัยสามารถนำผลการวิจัยมาประยุกต์เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารองค์กรในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาและบริหารจัดการการทำงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน ทางหลวงพิเศษ ในปัจจุบันและในอนาคต ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นการจัดการด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานในงานบำรุงรักษาทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน

การจัดการ หมายถึง การวางแผน การจัดการองค์กร การบังคับบัญชาหรือการสั่งการ การประสานงาน และการควบคุมงาน เพื่อให้ทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การทำงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษา หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการบำรุงรักษาหรือซ่อมแซมผิวทาง ไฟฟ้าบนทาง อุปกรณ์บนทาง รวมถึงระบบเก็บค่าผ่านทาง ในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา

เจ้าหน้าที่บำรุงรักษา หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ในการดูแลรักษาหรือซ่อมแซม ทางไฟฟ้าบนทาง ระบบเก็บค่าผ่านทาง ในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา

ทางพิเศษ หมายถึง ทางหรือถนนที่จัดสร้างขึ้น หรือได้รับโอนหรือได้รับมอบ ไม่ว่าจะจัดสร้างขึ้นในระดับพื้นดิน เหนือหรือใต้พื้นดินหรือพื้นน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจราจรเป็นพิเศษ และรวมถึงสะพาน อุโมงค์ เรือสำหรับขนส่งข้ามฟาก ท่าเรือสำหรับขึ้นลงรถ ทางเท้า ที่จอดรถ เขตทาง ไหล่ทาง เขื่อนกั้นน้ำ ท่อหรือทางระบายน้ำ กำแพงกันดิน รั้วเขต หลักระยะ สัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจร อาคาร หรือสิ่งอื่นใดที่จัดไว้ในเขตทางเพื่ออำนวยความสะดวก หรือเพื่อความปลอดภัยเกี่ยวกับงานพิเศษ (พระราชบัญญัติการทางพิเศษแห่งประเทศไทย , 2550)

ทางหลวงสัมปทาน หมายถึง ทางที่รัฐให้สัมปทานแก่นบุคคลใดๆ ในการสร้างหรือบำรุงรักษา โดยเก็บค่าใช้ทาง ไม่ว่าจะในระดับพื้นดิน ใต้หรือเหนือพื้นดินหรือใต้หรือเหนืออสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น และรวมถึงอุโมงค์ สะพาน เรือหรือพาหนะสำหรับขนส่งข้ามฟาก และท่าเรือสำหรับขึ้นหรือลงรถ ที่จัดไว้เพื่อประโยชน์แก่ทางหลวงสัมปทานด้วย (พระราชบัญญัติทางหลวงสัมปทาน , 2542)

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎีการจัดการ และการบำรุงรักษา

ขอบเขตด้านพื้นที่ของการศึกษารอบคลุมพื้นที่ทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน

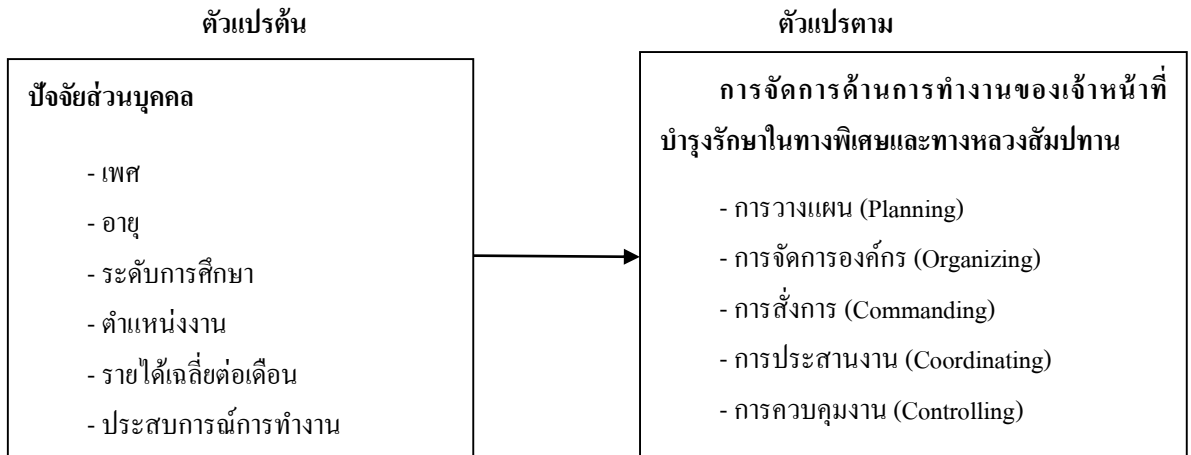
ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน ที่ทราบจำนวนแน่นอน จำนวน 462 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของฝ่ายบำรุงรักษา การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำนวน 420 คน และเจ้าหน้าที่ของฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาและฝ่ายระบบเก็บค่าผ่านทาง ของบริษัทเอกชนผู้รับสัมปทานในทางหลวงสัมปทาน จำนวน 42 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัย เริ่มดำเนินการศึกษาตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2562 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2563

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีการจัดการการทำงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) การวางแผน(Planning) 2) การจัดการองค์กร (Organizing) 3) การบังคับบัญชาหรือการสั่งการ (Commanding) 4) การประสานงาน (Coordinating) 5) การควบคุม (Controlling)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการจัดการด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน

ระเบียบวิธีวิจัย

แนวทางการวิจัย การวิจัยนี้ใช้แนวทางการวิจัยรูปแบบเชิงปริมาณ โดยทำการศึกษาค้นคว้าจาก หนังสือเอกสารทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มของประชากรของงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาได้แก่ คือ เจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน ที่ทราบจำนวนแน่นอน จำนวน 462 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของฝ่ายบำรุงรักษา ทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำนวน 420 คน และเจ้าหน้าที่ของฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาและฝ่ายระบบเก็บค่าผ่านทางของบริษัทเอกชนผู้รับสัมปทานในทางหลวงสัมปทาน จำนวน 42 คน โดยแจกแบบสอบถาม 462 ชุด

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งนี้การจัดทำแบบสอบถามให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวความคิด พร้อมทั้งตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบแรกคือความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) นั้นจะเป็นตรวจสอบเพื่อหาค่า IOC โดยเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผลการตรวจสอบพบว่า ข้อคำถามของ

ตัวแปรการจัดการด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน มีค่าความสอดคล้องแต่ละข้อเท่ากับ 0.67 ถึง 1 แสดงว่าเครื่องมือการวิจัยในแต่ละข้อมีค่าความสอดคล้องที่ยอมรับได้

ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยการนำเครื่องมือไปทดสอบเก็บข้อมูล (Try out) กับประชากร กลุ่มตัวอย่าง จำนวนร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 40 ชุด เมื่อทำการเก็บข้อมูลแล้วเสร็จ นำข้อมูลที่ได้จากการทดสอบเก็บข้อมูลมาลงตารางจากนั้นนำผลแบบสอบถามไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้การคำนวณด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยถ้ามีค่า 0.70 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามใช้ได้ (สุนทร โคตรบรรเทา, 2560, หน้า 150) ซึ่งผลที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.973 จึงนำแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบไปใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 462 ชุด โดยผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามและส่งให้กลุ่มตัวอย่าง นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบคุณภาพแล้วไปขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทานตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะชี้แจงวัตถุประสงค์และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามก่อนเริ่มต้นทำในแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการทำแบบสอบถามแล้วจึงทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่มาซึ่งมีความน่าเชื่อถือ อาทิข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือทางวิชาการ คุชฎินิพนธ์ วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ หรือรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยและสถิติ

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วย และการวิเคราะห์ทดสอบไค-สแควร์ (chi - square : χ^2)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามเชิงปริมาณได้จากกลุ่มตัวอย่างได้ 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.58 % ของแบบสอบถามทั้งหมด 462 ชุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 93.50 มีช่วงอายุ 30 – 40 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 ปฏิบัติงานตำแหน่งงานช่าง จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 และมีประสบการณ์ทำงาน อยู่ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.75

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของการจัดการการทำงานของเจ้าหน้าที่ บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน

การจัดการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผน (Planning)	4.03	0.654	มาก
2. ด้านการจัดการองค์กร (Organizing)	3.76	0.735	มาก
3. ด้านการสั่งการ (Commanding)	3.88	0.731	มาก
4. ด้านการประสานงาน (Coordinating)	3.86	0.707	มาก
5. ด้านการควบคุม (Controlling)	3.81	0.755	มาก
รวม	3.87	0.639	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการจัดการของเจ้าหน้าที่ บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.639 ซึ่งแสดงว่ามีความเห็นสอดคล้องกันในทุกด้านและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการวางแผน (Planning) มีค่าเฉลี่ย 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.654 รองลงมาคือ ด้านการสั่งการ (Commanding) มีค่าเฉลี่ย 3.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.731 ด้านการประสานงาน (Coordinating) มีค่าเฉลี่ย 3.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.707 ด้านการควบคุม (Controlling) มีค่าเฉลี่ย 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.755 และ ด้านการจัดการองค์กร (Organization) มีค่าเฉลี่ย 3.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.735 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สรุปความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล กับ การจัดการการทำงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าสถิติ	การวางแผน (Planning)	การจัดการองค์กร (Organizing)	การสั่งการ (Commanding)	การประสานงาน (Coordinating)	การควบคุม (Controlling)	รวม
เพศ	χ^2	2.311	5.706	7.971	11.853*	2.911	2.311
	Sig.	0.6787	0.2221	0.0926	0.0184	0.5727	0.6787
อายุ	χ^2	19.902	27.084*	12.587	16.039	20.138	19.902
	Sig.	0.0689	0.0075	0.3997	0.1894	0.0645	0.0689
ระดับการศึกษา	χ^2	8.700	11.413	8.152	10.013	10.744	8.700
	Sig.	0.7283	0.4939	0.7731	0.6147	0.5509	0.7283
ตำแหน่งงาน	χ^2	5.242	3.492	2.514	4.816	6.348	5.242
	Sig.	0.7314	0.8998	0.9610	0.7770	0.6083	0.7314
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	χ^2	20.438	36.908*	24.475*	27.909*	30.702*	20.438
	Sig.	0.0592	0.0002	0.0175	0.0057	0.0021	0.0592
ประสบการณ์การทำงาน	χ^2	31.153*	41.895*	27.152*	34.786*	36.837*	31.153*
	Sig.	0.0018	0.0000	0.0073	0.0005	0.0002	0.0018

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษา ใน ทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับการจัดการด้านการประสานงาน (Coordinating) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับการจัดการด้านการจัดการองค์กร (Organizing) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการจัดการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการองค์กร (Organizing) ด้านการสั่งการ (Commanding) ด้านการประสานงาน (Coordinating) และด้านการควบคุม (Controlling) และปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับการจัดการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการจัดการองค์กร (Organizing) ด้านการสั่งการ (Commanding) ด้านการประสานงาน (Coordinating) และด้านการควบคุม (Controlling) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดการด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับการจัดการด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน ในบางด้าน

การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

จากผลการวิเคราะห์จะเห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับการจัดการการทำงาน ของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาทางพิเศษและทางหลวงสัมปทานที่แตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน โดยพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับการจัดการการทำงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งแตกต่างกับการวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์(2560) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา แล้วพบว่าพนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัยในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลาแต่อย่างใด และแตกต่างกับการวิจัยของวัฒนา หลวกัประยูร (2558) ที่ทำ การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดท่าซุง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี แล้วพบว่า ผู้มาปฏิบัติธรรมที่มี เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดท่าซุง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน รวมไปถึงแตกต่างกับ จิตราพรณ ภัทรพลกุล (2559) ที่ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน : กรณีศึกษา ฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท เค็งหงษ์ทอง จำกัด แล้วพบว่า พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงที่มีเพศ แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานฝ่าย ซ่อมบำรุง บริษัท เค็งหงษ์ทอง จำกัด ด้วยเช่นกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ กับการจัดการการทำงานของเจ้าหน้าที่ บำรุงรักษาทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในการจัดการด้าน การจัดการองค์กร(Organizing) ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สิทธิชัย เอื้อใจ (2558) ซึ่ง ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มี ผลกระทบต่อการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้นการบินบริษัทให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นการบิน ณ สนามบินสุวรรณภูมิ แล้วพบว่า กลุ่มอายุที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้นการบิน

บริษัทให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นการบิน ณ สนามบินสุวรรณภูมิ ด้านการให้บริการแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดการการทำงานของผู้บริหารที่บำรุงรักษาทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา แล้วพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา และสอดคล้องกับ จิตราพรรณ ภัทรพลกุล (2559) ที่ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน : กรณีศึกษา ฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท เค็งหงษ์ทอง จำกัด แล้วพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท เค็งหงษ์ทอง จำกัด ด้วยเช่นกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดการการทำงานของผู้บริหารที่บำรุงรักษาทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน มีความคิดเห็นแตกต่างกับการวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา แล้วพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อปัจจัยการผลิตที่ต่างกัน และมีความคิดเห็นแตกต่างกับ วัฒนา หลวกประยูร(2558) ที่ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดท่าซุง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี แล้วพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดท่าซุง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี โดยผู้มาปฏิบัติธรรมที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดท่าซุง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับการจัดการการทำงานของผู้บริหารที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ใน 4 ด้าน ได้แก่ การจัดการด้านการจัดการองค์กร (Organizing) การจัดการด้านการสั่งการ (Commanding) การจัดการด้านการประสานงาน (Coordinating) และการจัดการด้านการควบคุม (Controlling) ซึ่งสอดคล้องกับสิทธิชัย เอื้อใจ (2558) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้นการบินบริษัทให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นการบิน ณ สนามบินสุวรรณภูมิ แล้วพบว่า ส่วนของรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลทำให้ระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้นการบินบริษัทให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นการบิน ณ สนามบินสุวรรณภูมิ ด้านการซ่อมบำรุง ด้านการให้บริการ และด้านการใช้งานอุปกรณ์ภาคพื้นการบินของพนักงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน กับการจัดการการทำงานของผู้บริหารที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ใน 5 ด้าน ได้แก่ การจัดการด้านการวางแผน (Planning) การจัดการด้านการจัดการองค์กร (Organizing) การจัดการด้านการสั่งการ (Commanding) การจัดการด้านการประสานงาน (Coordinating) การจัดการด้านการควบคุม (Controlling) ซึ่งสอดคล้องกับ การวิจัยของ วารุณี ขำสวัสดิ์ และ สิริเดช สิริสุขะ(2559) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การบริหารจัดการงานคลังของ

องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี แล้วพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี

จากผลการวิเคราะห์จะเห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับการจัดการด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน โดยความคิดเห็นเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการทำงานแต่ละด้านอาจจะแตกต่างกันตามกลุ่มของงาน จึงต้องมีการจัดการการทำงานโดยพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันดังกล่าว เพื่อให้งานที่ดำเนินการนั้นบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตามที่ ชนงกรณ์ กุศลบุตร ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการการทำงานจะต้องประกอบด้วย คน ตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยมุ่งหวังให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. เพื่อให้การจัดการด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทานมีประสิทธิภาพมากขึ้น หน่วยงานที่รับผิดชอบควรมีการวางแผนเรื่องงบประมาณ บุคลากร ด้านการบำรุงรักษาให้เพียงพอต่อการบำรุงรักษาตามระยะเวลาที่เหมาะสม
2. การบริหารจัดการเจ้าหน้าที่บำรุงรักษา ควรมีการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเกิดการปรับปรุงการทำงาน
3. ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาเป็นประจำ รวมถึงการจัดกิจกรรมด้านสันตนาการเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีทั้งในหน่วยงานเดียวกันและภายนอกหน่วยงาน ส่งผลต่อการทำงานในภาพรวมขององค์กร
4. ในการบริหารจัดการการทำงานด้านต่างๆ หน่วยงานควรคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน เพื่อกำหนดนโยบายและแนวทางการทำงานให้พนักงานทุกคนสามารถทำงานตรงตามคุณสมบัติและความสามารถที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกัน ไม่มีอุปสรรคในการทำงานจากปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันได้ ซึ่งจะส่งผลให้ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. การศึกษาการจัดการด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษและทางหลวงสัมปทานสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาในทางพิเศษทางหลวงสัมปทาน รวมถึง ทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองในอนาคตได้
2. ผลการศึกษานี้สามารถเป็นประโยชน์สำหรับผู้วิจัยและผู้สนใจนำไปศึกษาต่อเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อนำพาคณะสู่ความสำเร็จในอนาคต

รายการอ้างอิง

กรมทางหลวง. (2562). *ประเภททางหลวง*. : <http://www.doh.go.th/content/page/page/118>.

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย. (2562). *สถิติการรับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ/ชมเชยจากประชาชนและผู้ใช้บริการทางพิเศษ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของ กทพ. ประจำปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560 -กันยายน 2561)*.: <http://www.exat.co.th/images/738/2019/06/CG/StatisticsComplaintsFromPeo.pdf>

จิตราพรรณ ภัทรพลกุล. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน : กรณีศึกษา ฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท เค็งหงษ์ทอง จำกัด*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต , สาขาวิชาการบริหารจัดการ องค์กร มหาวิทยาลัยเกริก.

ชนงกรณ์ กุณฺทลบุตร. (2556). *หลักการจัดการ องค์กรและการจัดการสมัยใหม่* , กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระราชบัญญัติการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พ.ศ.2550. ค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2562 , จาก http://new.exat.co.th/images/735/_50.pdf.

พระราชบัญญัติทางหลวง ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2549. ค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2562 , จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2549/A/092/1.PDF>

วัฒนา หลวกัประยูร. (2558). *ประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดท่าซุง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต , สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

วรุณี ขำสวัสดิ์ และ สิริเดช สิริสุขะ. (2559) , *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี*. ค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2562 , จาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/24354/30099>.

สิทธิชัย เอื้อใจ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้นการบินบริษัทให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นการบิน ณ สนามบินสุวรรณภูมิ*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ.

อักษรเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Fayol, Henri. (1949). *General and industrial management*. London: Pitman.

LJ Cronbach. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. New York: Harper & Row.