

## บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์	:	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของ พนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	:	วศินี เทพสุนทร
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา	:	2549

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความเครียดของพนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาได้แก่ พนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ระดับ 2 - 3 ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ที่ปฏิบัติงานในทางพิเศษที่เปิดให้บริการจำนวน 5 สายทางจำนวน 270 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พอยท์ไบซีเรียล สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. พนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ มากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 33 ปี โดยประมาณเกือบครึ่งหนึ่งมีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีสถานภาพสมรสแล้วและจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 7 ปี ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 6 - 10 ปี มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 12,944 บาท จำนวนประมาณหนึ่งในสาม มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 12,000 บาท สถานภาพทางเศรษฐกิจโดยรวม มีรายได้พอๆ กับรายจ่าย และมากกว่าครึ่งหนึ่ง มีภาระรับผิดชอบในครอบครัวน้อย

2. พนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ มีความเครียด อยู่ในระดับต่ำ

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพทางเศรษฐกิจโดยรวม ภาระรับผิดชอบในครอบครัว ความคิดเห็นในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด ได้แก่ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ควรมีการชี้แจงและทำความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในงานจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ให้กับพนักงานได้รับทราบ ถึงความจำเป็นที่ต้องมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงาน และมาตรการต่างๆในการควบคุมการจัดเก็บค่าผ่านทาง ตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์ ต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดเก็บค่าผ่านทาง
2. ผู้บังคับบัญชาควรชี้แจงทำความเข้าใจกับพนักงานให้ทราบ ถึงวิสัยทัศน์และนโยบายของหน่วยงาน รวมทั้งความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ และการให้บริการเสริมแก่ผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากการจัดเก็บค่าผ่านทาง
3. ควรมีการตรวจสอบอัตรากำลังของพนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มีจำนวนเพียงพอและสอดคล้องกับปริมาณการจราจร ของแต่ละด่านฯ