

**ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน**  
**FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES**  
**IN DEPARTMENT OF AIRPORT**

นางสาววัชรพรรณ เจริญศิลป์  
โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต One Day Program  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

WATCHARAPAN JAROENSIN  
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION ONE DAY PROGRAM  
RAMKHAMHANG UNIVERSITY

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันทางการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน และเสนอแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด มีตำแหน่งงาน คือ ลูกจ้างชั่วคราว มากที่สุด และมีประสบการณ์การทำงาน คือ 2-5 ปี ตามลำดับ (2) ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ (Knowledge) และด้านทักษะ (Skills) ตามลำดับ (3) ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace) รองลงมา คือ ด้านธรรมาภิบาล (Good Governance) และด้านอุปกรณ์และระบบ (Equipment and System) และด้านระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) ตามลำดับ (4) การปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคคล (Man) รองลงมาคือ ด้านการจัดการ (Management) ด้านวิธีปฏิบัติงาน (Methods) ด้านสภาพแวดล้อม (Environment) และด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ (Machines) ตามลำดับ (5) ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยภายใน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะของบุคคล มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน อย่างมีระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านธรรมาภิบาล ด้านระเบียบปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน และด้านอุปกรณ์และระบบมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การปฏิบัติงาน, กรมท่าอากาศยาน

## Abstract

The research of factors affecting the performance of employees in Department of Airport. The objective was to study the current state of operations of employees in Department of Airport, internal and external factors affecting the performance of employees in Department of Airport, and propose guidelines for the operation of employees in the Department of Airport. The results found that (1) Most were female, aged 31-40 years at the most, had a bachelor's degree at the most, had a temporary worker position at the most, and had 2-5 years of work experience, respectively. (2) Internal factors found that overall, it is at a high level. When considering each aspect, it was found that attributes had the highest average, followed by knowledge and skills, respectively. (3) External factors found that overall, it is at a high level. When considering each aspect, it was found that workplace, followed by good governance, equipment and system, and procedures, respectively. (4) The performance of employees in the Department of Airport found that overall, it is at a high level. When considering each aspect, it was found that the man aspect, followed by management, methods, environment and machines, respectively. (5) The results of the hypothesis analysis found that the internal factors were knowledge, skills, and attributes that affected the performance of employees in the Department of Airports at a significance level of 0.05 level. The external factors were good governance, equipment and system, workplace, and procedures that affected the performance of employees in the Department of Airports at a significance level of 0.05 level.

Keywords: Performance, Department of Airport

## 1. บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยจะมีความยั่งยืน และกลายเป็นประเทศที่ได้รับการพัฒนาแล้วนั้น จะต้องนำเอาหลักการบริหารประเทศที่มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยควบคู่ไปกลับหลักความพอเพียงของเศรษฐกิจ เพื่อนำประเทศไทยไปสู่เป้าหมาย ดังนั้น หน่วยงานราชการก็จะต้องมีการปฏิรูประบบราชการและข้าราชการ ซึ่งเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ ให้มีการปรับเปลี่ยนมุมมอง วิธีคิด และรูปแบบการทำงานใหม่ๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารของประเทศ โดยการสร้างสมดุลและการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างภูมิภาคภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่นๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในภาครัฐเอง ให้กระชับและไม่เกิดความซับซ้อน ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Government Happier Citizens) สร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มุ่งเน้นความซื่อสัตย์สุจริตและประโยชน์ส่วนรวม เป็นการยกระดับการทำงานจากการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) เป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ” (วารสารสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2563: ออนไลน์) การปฏิรูปประเทศเพื่อไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ถือเป็นวาระแห่งชาติที่รัฐบาลและทุกภาคส่วนต่างให้ความสำคัญ และ

“ข้าราชการ” ซึ่งถือเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ต้องเร่งปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาตนเอง รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาผู้อื่นให้มีขีดความสามารถเหมาะสมในการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แต่อย่างไรก็ตามพบว่า ในอดีตที่ผ่านมาหน่วยงานรัฐ มีการบริหารงานที่ไม่ทันสมัย และยังไม่สอดคล้องกับความต้องการและการเปลี่ยนแปลงของโลก รวมถึงเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้า ส่งผลทำให้มีการทำงานที่ล่าช้าและไม่รวดเร็ว จึงไม่สามารถแก้ไขต้นตอสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงได้ จึงนำไปสู่การตั้งเป้าหมายเพื่อขับเคลื่อนองค์กรต่างๆ ของภาครัฐ ไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญดังต่อไปนี้ (สุเทพ ดิเยี่ยม, 2563) (1) การส่งเสริมการทำงานที่สอดคล้อง เชื่อมโยง เป็นบูรณาการและสร้างจิตสำนึกรับผิดชอบร่วมกัน (2) การสร้างพันธมิตรและการส่งเสริมการทำงานแบบประชารัฐ (3) การส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการคิดสร้างสรรค์ (4) การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้ “ภาครัฐ” ปรับตัวให้เท่าทันและตอบสนองความคาดหวังของทุกภาคส่วนในการก้าวไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 โดยการปรับเปลี่ยนการทำงานจากแบบเดิม ๆ ที่คุ้นเคย คิดฝ่ายเดียว ทำฝ่ายเดียว มาทำงานแบบประสานความร่วมมือ โดยไม่แบ่งแยกว่าเป็นหน้าที่ของใคร สร้างพันธมิตรการทำงานกับภาคส่วนต่างๆ เพื่อไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ในรูปแบบประชารัฐ สร้างสรรค์นวัตกรรมและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560 : ออนไลน์) ดังที่ ดร.สุวิทย์ เมษินทรีย์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องการปฏิรูประบบราชการไว้ว่า “ระบบราชการเป็นเสาหลักของประเทศและจะเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ Thailand 4.0 แต่หากเราปล่อยให้ระบบราชการอ่อนแอลงเรื่อย ๆ ทำงานได้ไม่เต็มศักยภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพมากพอ และไม่เอื้ออำนวยให้คนดีและคนเก่งอยู่ในระบบได้ ในที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อประชาชน และกลายเป็นอุปสรรคต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศได้” กรมท่าอากาศยาน ถือเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศไทย เป็นส่วนราชการภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม มีภารกิจในการพัฒนาท่าอากาศยานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และสามารถรองรับการเติบโตด้านคมนาคมทางอากาศ ส่งเสริมพัฒนาโครงข่ายและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยานและท่าอากาศยาน ให้มีความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินงานท่าอากาศยานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล บุคลากรในหน่วยงานจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจเหล่านี้ให้สำเร็จลุล่วง ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรของกรมท่าอากาศยานจะต้องมีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเปลี่ยนแปลง โดยต้องก้าวออกจากกรอบความคิดและวิธีการทำงานแบบเดิม ให้นำไปสู่การความก้าวหน้าทันต่อโลกยุคใหม่ในปัจจุบัน ซึ่งก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันของหน่วยงานทุกฝ่าย ในการร่วมมือเป็นหนึ่งเดียวเพื่อพัฒนาประเทศให้ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งนี้เมื่อบุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะส่งผลให้กรมท่าอากาศยานมีความเข้มแข็ง แต่การที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นย่อมมีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความรู้สึกของบุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้วยความกระตือรือร้น สมควรใจ เต็มใจ (สุเทพ ดิเยี่ยม, 2563) จากเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยให้ความสนใจที่จะทำการศึกษาวิเคราะห์เรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน เพื่อนำข้อมูลและผลการวิจัยเสนอเป็นแนวทางการ และนำไปประยุกต์ใช้ กับพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน เพื่อให้มีการพัฒนาการทำงานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้กรมท่าอากาศยานเป็นหน่วยงานภาครัฐที่สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ Thailand 4.0 ต่อไป

## 2. ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีที่ใช้เป็นฐานในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency Performance of Employees)

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า และมีประโยชน์มากที่สุด เป็นผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ้มค่า และมีคุณภาพ ทั้งกระบวนการ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นั่นคือการที่พนักงานแต่ละคนที่มีความสามารถและพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้งานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพผลตรงตามเป้าหมายขององค์กร

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลที่จะนำไปสู่ประสิทธิผลของงานได้นั้นต้องประกอบด้วย ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ และปัจจัยขององค์กรทั้งภายในและภายนอกที่เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้ทำการปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายได้ โดยประเมินผลได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน โดยปัจจัยภายใน นั่นคือ ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นลักษณะส่วนบุคคล และพฤติกรรมส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน และปัจจัยภายนอก นั่นคือ ผลการทำงาน ที่มาจากคุณภาพของงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และมีผลงานออกมาสำเร็จตรงตามเป้าหมายให้เกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด

### 2.2 แนวคิดทฤษฎีภูเขาน้ำแข็งสมรรถนะ (Competency Iceberg)

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะคิด ความเชื่อ จริยธรรม ความชำนาญ บุคลิกภาพ ค่านิยม ศักยภาพ แรงจูงใจ และคุณลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อพฤติกรรม ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดีตามเกณฑ์ที่กำหนด ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเองได้ดี และสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้

องค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น ภาพลักษณ์ แนวคิด ลักษณะเฉพาะ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวอาจเกิดจากความสามารถของบุคคลนั้น ๆ เอง หรือเกิดจากความสามารถที่สร้างขึ้นภายหลังจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงาน

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบอร์ก (Herzberg' Two Factor Theory)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนปัจจัยค้ำจุนจะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย หรือรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบอร์กที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบอร์ก เนื่องจากทฤษฎีนี้เหมาะสำหรับนำมาใช้ในกลุ่มบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน หรือปัจจัยค้ำจุนมาแล้ว ทำให้ทราบว่าปัจจัยอะไรบ้างที่สามารถจูงใจให้บุคคลเกิดการตัดสินใจเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร นอกจากนี้ยังเหมาะกับการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรทางราชการที่มีทรัพยากรการบริหารจำกัด และเหมาะกับองค์กรที่ให้บริการทางสังคม เพราะการจูงใจตามทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุนของเฮร์เชเบิร์กนี้ หัวหน้างาน หรือผู้บริหารสามารถสร้างขึ้นได้อย่างเต็มที่ในขอบเขต และอำนาจหน้าที่ของตน

## 2.4 ทฤษฎีแผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)

ทฤษฎีกิ่งปลาหรือเรียกเป็นทางการว่า แผนผังสาเหตุและผล (Cause and effect diagram) แผนผังสาเหตุและผลเป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา (Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น (Possible cause)

วิธีการนำผังกิ่งปลาไปใช้ โดยใช้ขั้นตอน 6 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดประโยคปัญหาที่หัวปลา

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้น ๆ

ขั้นตอนที่ 3 ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัย

ขั้นตอนที่ 4 หาสาเหตุหลักของปัญหา

ขั้นตอนที่ 5 จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ

ขั้นตอนที่ 6 ใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น

โดยการกำหนดปัจจัยบนผังกิ่งปลานั้นต้องสามารถช่วยแยกแยะ และกำหนดสาเหตุต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ และเป็นเหตุเป็นผล โดยส่วนมากมักจะใช้หลักการ 4M 1E เป็นกลุ่มปัจจัย (factors) เพื่อนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่าง ๆ โดยในกระบวนการก็จะเปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้หากกลุ่มที่ใช้กิ่งปลา มี ความรู้ หรือมีประสบการณ์ที่ใช้กิ่งปลาอยู่แล้ว ก็สามารถกำหนดกลุ่มปัจจัยใหม่ให้เหมาะสมกับปัญหาตั้งแต่เริ่มแรกเลยก็ได้ ซึ่งจะทำให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเช่นกัน

## 3. วิธีดำเนินงานวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างเงินหมุนเวียนที่ปฏิบัติงานภายในกรมท่าอากาศยาน จำนวนทั้งหมด 1,184 คน (กรมท่าอากาศยาน, 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างเงินหมุนเวียนที่ปฏิบัติงานภายในกรมท่าอากาศยาน จำนวน 299 คน โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ (Taro Yamane, 1973) ซึ่งมีขนาดตัวอย่างของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ได้แก่ ธรรมาภิบาล (Good Governance) ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) สถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace) และอุปกรณ์และระบบ (Equipment and System) ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ได้แก่ ด้านบุคคล (Man) ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ (Machines) ด้านการจัดการ (Management) ด้านวิธีปฏิบัติงาน (Methods) และด้านสภาพแวดล้อม (Environment)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อเป็นการอธิบายให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแยกการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามได้ ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบท่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนที่ 3 ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบท่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ธรรมชาติ (Good Governance) ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) สถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace) และอุปกรณ์และระบบ (Equipment and System) ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนที่ 4 การปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ได้แก่ ด้านบุคคล (Man) ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ (Machines) ด้านการจัดการ (Management) ด้านวิธีปฏิบัติงาน (Methods) และด้าน สภาพแวดล้อม (Environment) ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) โดยใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### 4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ พบว่า พนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 62.88 และรองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 37.12 มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 47.16 รองลงมา คือ อายุ 18-30 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.45 อายุ 41-50 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.06 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 62.54 รองลงมา คือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.41 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.05 มีตำแหน่งงาน คือ ลูกจ้างชั่วคราว มากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.78 รองลงมา คือ พนักงานราชการ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ลูกจ้างประจำ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.74 ข้าราชการ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.06 พนักงานทุนหมุนเวียน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.01 และอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 และมีประสบการณ์การทำงาน คือ 2-5 ปีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.14 รองลงมา คือ มากกว่า 5 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 และน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในที่มีผลกระทบท่อการปฏิบัติงานประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) โดยผลการ

วิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.641 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ ด้านความรู้ (Knowledge) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และด้านทักษะ (Skills) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ประกอบด้วย ธรรมาภิบาล (Good Governance) ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) สถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace) และอุปกรณ์และระบบ (Equipment and System) โดยผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.722 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ ด้านธรรมาภิบาล (Good Governance) และด้านอุปกรณ์และระบบ (Equipment and System) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และด้านระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ประกอบด้วย ด้านบุคคล (Man) ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ (Machines) ด้านการจัดการ (Management) ด้านวิธีปฏิบัติงาน (Methods) และด้านสภาพแวดล้อม (Environment) โดยผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.691 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคคล (Man) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.23 รองลงมาคือ ด้านการจัดการ (Management) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านวิธีปฏิบัติงาน (Methods) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้านสภาพแวดล้อม (Environment) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ (Machines) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะของบุคคล พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายใน ด้านความรู้ คือ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการวางแผนและการบริหารจัดการ ท่านมีความรู้ในวิชาชีพของตนเองเป็นอย่างดี และท่านนำความรู้ที่มีอยู่มาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน เพราะค่า Sig ที่ได้มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในด้านทักษะ คือ ท่านมีทักษะในการใช้และพัฒนานวัตกรรมทางการทำงานใหม่ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ท่านมีทักษะความเชี่ยวชาญทั้งในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิต สามารถบูรณาการให้การทำงานได้อย่างเหมาะสม ท่านเข้าอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน และท่านมีทักษะในการประสานงานและเจรจาต่อรองมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน เพราะค่า Sig ที่ได้มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายใน ด้านคุณลักษณะของบุคคล คือ ท่านเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ และมีทัศนคติในเชิงบวก ท่านเป็นผู้ที่มีความมานะและ

อดทนในการการทำงาน และท่านมีมารยาท และบุคลิกภาพที่ดีมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน เพราะค่า Sig ที่ได้มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ได้แก่ ด้านธรรมาภิบาล ด้านระเบียบปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน และด้านอุปกรณ์และระบบ พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ด้าน ธรรมาภิบาล คือ มีการเปิดเผยข้อมูลในการดำเนินงานตามนโยบายอย่างตรงไปตรงมาและสามารถชี้แจงได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม และมีการมอบอำนาจ และความรับผิดชอบในหน่วยงานขององค์กรอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยานเพราะค่า Sig ที่ได้มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ด้านระเบียบปฏิบัติงาน คือ องค์กรมีการวางโครงสร้างขององค์กรให้เกิดความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน องค์กรมีการกำหนดวิธีการทำงานให้สอดคล้อง เชื่อมโยงการลักษณะงานที่ปฏิบัติภายในองค์กร องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อยู่ตลอดเวลาให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง และองค์กรมุ่งการพัฒนาความเป็นเลิศ เพื่อให้เกิดความ ยั่งยืน และมีศักยภาพในการแข่งขันมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน เพราะค่า Sig ได้มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน คือ มีสถานที่ที่มีความเป็นสัดส่วนเอื้อต่อการปฏิบัติงาน อาคาร สถานที่ และพื้นที่ที่มีความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน และสถานที่มีแสงสว่างเพียงพอ เหมาะสมแก่การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน เพราะค่า Sig ที่ได้มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ด้านอุปกรณ์และระบบ คือ มีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน และสภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน เพราะค่า Sig ที่ได้มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0)

## 5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันทางการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด มีตำแหน่งงาน คือ ลูกจ้างชั่วคราว มากที่สุด และมีประสบการณ์การทำงาน คือ 2-5 ปี ตามลำดับ



1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ (Knowledge) และด้านทักษะ (Skills) ตามลำดับ

1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ความรู้ (Knowledge) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความรู้ในวิชาชีพของตนเอง

เป็นข้อดี รองลงมาคือ ท่านนำความรู้ที่มีอยู่มาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และท่านมีความรู้ความเข้าใจในการวางแผนและการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

1.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ด้านทักษะ (Skills) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านเข้าอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ท่านมีทักษะในการประสานงานและเจรจาต่อรอง ท่านมีทักษะความเชี่ยวชาญทั้งในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิต สามารถบูรณาการให้การทำงานได้อย่างเหมาะสม และท่านมีทักษะในการใช้และพัฒนานวัตกรรมทางการทำงานใหม่ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

1.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ด้านคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีมารยาทและบุคลิกภาพที่ดี รองลงมาคือ ท่านเป็นผู้มีความมานะและอดทนในการการทำงาน ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ และมีทัศนคติในเชิงบวก และท่านเป็นผู้มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace) รองลงมา คือ ด้านธรรมาภิบาล (Good Governance) และด้านอุปกรณ์และระบบ (Equipment and System) และด้านระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) ตามลำดับ

2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ด้านธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการเปิดเผยข้อมูลในการดำเนินงานตามนโยบายอย่างตรงไปตรงมาและสามารถชี้แจงได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น รองลงมาคือ หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม และมีการมอบอำนาจ และความรับผิดชอบในหน่วยงานขององค์กรอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ด้านระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์กรมีการวางโครงสร้างขององค์กรให้เกิดความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน รองลงมาคือ องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อยู่ตลอดเวลาให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง องค์กรมุ่งการพัฒนาความเป็นเลิศ เพื่อให้เกิดความยั่งยืน และมีศักยภาพในการแข่งขัน และองค์กรมีการกำหนดวิธีการทำงานให้สอดคล้อง เชื่อมโยงการลักษณะงานที่ปฏิบัติภายในองค์กร ตามลำดับ

2.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่มีแสง

สว่างเพียงพอ เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน รองลงมาคือ อาคาร สถานที่ และพื้นที่ที่มีความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน และมีสถานที่ที่มีความเป็นสัดส่วน เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ด้านอุปกรณ์และระบบ (Equipment and System) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน และสภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคคล (Man) รองลงมาคือ ด้านการจัดการ (Management) ด้านวิธีปฏิบัติงาน (Methods) ด้านสภาพแวดล้อม (Environment) และด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ (Machines) ตามลำดับ

3.1 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ด้านบุคคล (Man) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความมุ่งมั่นกระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ รองลงมาคือ ท่านมีความเต็มใจในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย และท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ (Machines) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ขององค์กรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด รองลงมาคือ ท่านสามารถใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่มีความทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และท่านมีการวางแผนการจัดหา เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่จำเป็น ตามลำดับ

3.3 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ด้านการจัดการ (Management) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น รองลงมาคือ ท่านมีการจัดการทรัพยากรในการทำงานได้อย่างคุ้มค่าและลดค่าใช้จ่ายขององค์กรได้ และท่านสามารถบริหารจัดการลำดับความสำคัญของงานได้ ตามลำดับ

3.4 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ด้านวิธีปฏิบัติงาน (Methods) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถทำงานได้ปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนด รองลงมาคือ ท่านสามารถทำงานได้บรรลุผลในด้านคุณภาพตามเป้าหมายของงานที่กำหนด และท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

3.5 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ด้านสภาพแวดล้อม (Environment) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความสะอาดสบายและเอื้อต่อการทำงาน และท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการทำงานอย่างเต็มที่ และท่านรู้สึกสบายใจกับบรรยากาศการทำงานในองค์กร ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยภายใน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะของบุคคล มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านธรรมชาติ ด้านระเบียบปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน และด้านอุปกรณ์และระบบมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยวิจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ (Knowledge) และด้านทักษะ (Skills) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษาาระดับปัจจัยในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่า ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก

2. เพื่อศึกษาปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace) รองลงมา คือ ด้านธรรมาภิบาล (Good Governance) และด้านอุปกรณ์และระบบ (Equipment and System) และด้านระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนิดา ประพุดิธรรม (2563) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1979) ประกอบด้วย ส่วนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน 2 ลักษณะ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุน เช่น นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

3. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ผลการวิจัยพบว่า

3.1 ปัจจัยภายใน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะของบุคคล มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของพิเชษฐ์ สุขอุทัย และจิรวัฒน์ เมธาสุทธิรัตน์ (2564) ศึกษาาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานกปภ.ข.3 ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยสมรรถนะหลักในการ ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสมรรถนะ หลักในการ ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่ว่าจะเป็นการมีจิตสาธารณะ ด้านยึดมั่นคุณภาพของบุคคล

3.2 ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านธรรมาภิบาล ด้านระเบียบปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน และ ด้านอุปกรณ์และระบบมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน อย่างมีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนุรณี สุริยไชย (2563) ศึกษาสภาพทั่วไปของปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ศึกษา อิทธิพลของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ผลการวิจัย พบว่า เมื่อความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยจูง ใจ ปัจจัยค้ำจุน เพิ่มสูงขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรจะเพิ่มสูงขึ้นตาม ไปด้วย กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัย ค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

## 6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลวิจัยในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานภายในกรมท่าอากาศยาน ดังนี้

1. ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ (Knowledge) จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ความรู้ความเข้าใจในการวางแผนและการบริหารจัดการ ดังนั้นทางองค์กรหรือกรมท่าอากาศยาน ควรจัดให้พนักงานภายในองค์กรให้ได้มีการฝึกอบรม ความรู้ต่างๆ ที่จำเป็นตามสายงาน หรือสอดคล้องกับการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดหาบุคคลที่มีความชำนาญจากภายนอกองค์กรมาฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานทุกๆ เดือน

2. ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ด้านทักษะ (Skills) จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ทักษะในการใช้และพัฒนานวัตกรรมทางการทำงานใหม่ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นทางองค์กร หรือ กรมท่าอากาศยานควรจัดให้พนักงานภายในองค์กร ได้มีการฝึกใช้นวัตกรรมทางการทำงานใหม่ๆ เช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ ที่ช่วยในการอำนวยความสะดวกในการทำงานทำให้การทำงานได้เร็วขึ้น

3. ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ดังนั้นทางองค์กรหรือกรมท่าอากาศยานควรมีการคัดเลือก จัดสรรพนักงานที่มีความรับผิดชอบเข้ามาปฏิบัติงาน และจัดให้มีการประเมินความรับผิดชอบของพนักงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการยกย่องชมเชยและให้ผลตอบแทนแก่พนักงานที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง

4. ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ด้านธรรมาภิบาล (Good Governance) จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีความรับผิดชอบในหน่วยงานขององค์กรอย่างเหมาะสม ดังนั้นทางองค์กรหรือกรมท่าอากาศยานควรจัดให้หัวหน้างานในหน่วยงานแต่ละหน่วยงานมีการประเมินการทำงานในองค์กร และมีการมอบหมายงานในแต่ละหน่วยงานได้รับรับผิดชอบ

5. ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ด้านระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ องค์กรมีการกำหนดวิธีการทำงานให้สอดคล้อง เชื่อมโยงการลักษณะงานที่ปฏิบัติภายในองค์กร ดังนั้นกรมท่าอากาศยานควรมีการกำหนดวิธีการทำงานให้สอดคล้องงานที่พนักงานในองค์กรปฏิบัติ ตามความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคน

6. ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace) จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีสถานที่ที่มีความเป็นสัดส่วน เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นทางกรมท่าอากาศยานควรมีการจัดสรรสถานที่ให้มีการแบ่งแยกเป็นโซนที่ชัดเจน เช่น การแยกแต่ละแผนกออกจากกัน แต่ยังให้แผนกที่ต้องมีการประสานงานกันอยู่ในบริเวณที่ใกล้เคียงกัน เพื่อสะดวกและรวดเร็วในการทำงาน

7. ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์และระบบ (Equipment and System) จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ สภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นทางกรมท่าอากาศยานควรมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนา ปรับปรุงอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และจำนวนที่เพียงพอ พร้อมให้พนักงานได้ใช้งานได้อย่างตลอดเวลา

### บรรณานุกรม

- กรมท่าอากาศยาน. (2564). *เกี่ยวกับกรม*. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <https://www.airports.go.th/post/view/18>. สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2565.
- กรีทอัสกู๊ด. (2561). *แผนผังก้างปลา Fishbone diagram คือ อะไรพร้อมยกตัวอย่าง*. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <https://bit.ly/3T6CAZp>. สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2565.
- กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันทร์สม. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(2), 209-222.
- กิตติศักดิ์ ทองหล้า และชิม โสณัฏ วิสิฐนุธิกจิรา. (2564). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*, 15(2), 118-128.
- เกศินี อุสาพรม และคณะ. (2564). สมรรถนะด้านบัญชีตามรูปแบบ KUSA ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 15(1), 174-187.
- แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร. *วารสารเกษมบัณฑิต*. (ฉบับพิเศษ).
- จิตติมา อัครชิตพิงศ์. (2556). *เอกสารประกอบการสอน รหัส 3563404 วิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Development*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และพงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต. (2563). แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(1), 135-150.
- ณชิตา หิรัญพิชา. (2561). ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 14(35), 149-162.
- ณัฐชรีรา มีจันทร์. (2562). สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในโครงการโรงเรียนร่วมพัฒนา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 5(3), 15-27.
- ธัญกมล ทองก้อน และลภณภัทร ตูลยลักษณ์ (2562). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา: โรงงานผลิตและจัดจำหน่ายแท็งก์น้ำ*. ปรินญาณิพนธ์วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นภัสนันท์ ผาสุข และอสิริฐัฐ รินไชสง. (2562). *สมรรถนะระดับบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้*. *Veridian E-Journal*, 12(6), 2628-2653.
- นิตา ประพุดดิธรรม. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 10(2), 58-80.
- บุรณี สุริยไชย. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ประชาสรรค์ แสนภักดี. (2561). *ผังก้างปลา กับ แผนภูมิความคิด Fish Bone Diagram & Mind Map*. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <http://www.prachasan.com/mindmapknowledge/fishbonemm.htm>. สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2565.
- พงศธร ชูสุข. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิทชนันท์ ชมภูวัง และคณะ (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอสและฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด. *วารสารรัฐศาสตร์*, 16(44), 328-337.
- พิเชษฐ สุขอุทัย และจิรวัดน์ เมฆาสุทธิรัตน์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 4(3), 139-154.
- พิมลรัตน์ วงศ์ญาประกร. (2564). อิทธิพลของความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจในองค์กรที่มีต่อความผูกพันในองค์กรขององค์การภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(1), 147-157.
- มัลลิกา คำสุขดี. (2562). *การศึกษาการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษที่จูงใจให้เกิดประสิทธิผลการทำงานของพนักงานผลิตภัณฑ์ A*. การศึกษาค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิรภัทร โสติดิยาภัยและคณะ. (2562). ประสิทธิผลของการเสริมสร้างสมรรถนะการให้การปรึกษาด้านสุขภาพสำหรับพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 6(2), 178-188.
- สมพงษ์ เกษานุช และคณะ. (2560). บทวิเคราะห์นโยบายแห่งรัฐ จาก “ประชานิยม” สู่ “ประชารัฐ”: ความเหมือนและข้อแตกต่าง จากการกำหนดทิศทางของรัฐบาลไทย. *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์*, 17(3), 361-375.
- สุเทพ ดีเยี่ยม. (2563). การสร้างนวัตกรรมในบริบทภาครัฐไทย. *วารสารการบริหารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมท้องถิ่น*, 6(3), 287-299.
- สุธาริณี วงศ์ใหญ่. (2563). *การพัฒนาองค์กรและการมีส่วนร่วมในงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน และประสิทธิภาพการทำงาน* ของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพานี สังข์ทอง. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน*, 3(2), 100-109.
- เสน่ห์ ใจสิทธิ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของตำรวจจราจร บนท้องถนน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน. *วารสารบัณฑิตแสงโคมคำ*, 3(1), 45-54.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิต* ในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อังคณา ธานุภาพพันธุ์ และคณะ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษา  
ของบริษัทธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์  
และสังคมศาสตร์*, 7(1), 236-249.

Pattranit Somasri. (2020). *ภูเขาน้ำแข็งแห่งสมรรถนะ (Competency Iceberg)*. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก  
<https://bit.ly/3wmmzoK>. สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2565.