# ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา)

# The Satisfaction towards Finance Department in the Demonstration School of Silpakorn University (Secondary)

Received: July 17, 2023
Revised: August 11, 2023
Accepted: : August 22, 2023

ธัญญ์ธิชา วงษ์ศรีเจริญ*
Thanthicha Wongsricharoen

**บทคัดย่อ**

วิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) ซึ่งได้จากการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริงจำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยมีความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.91 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ($\overline{X}$) และ (S.D.) นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลความหมาย และอธิบายระดับความพึงพอใจในรายด้านและรายข้อ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) โดยรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.69) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64)

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ/ การให้บริการของฝ่ายการเงิน

**Abstract**

The Survey Research aims to satisfaction towards finance department in the Demonstration School of Silpakorn University (Secondary). The 60 samples are parent in Demonstration School of Silpakorn University (Secondary). Who used financial survices at the school. The data collection instrument was a test and questionnaire with reliability of 0.91 . The statistics used in the study were ($\overline{X}$) and (S.D.) It was found that the overall employee satisfaction towards finance department

* นักการเงินปฏิบัติการ โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา)
Operational Financier The Demonstration School of Silpakorn University (Secondary), Thailand
Corresponding Author E-mail Address: ying8220202@gmail.com

in the Demonstration School of Silpakorn University (Secondary) is at the highest level. When considering each espect. Process service was at the highest level ($\overline{X}$ = 4.59 ), personnel of financial survices was at the highest level ($\overline{X}$ = 4.69 ), satisfy with the facilities was at the highest level ($\overline{X}$ = 4.64 )

**Keyword :** Satisfaction/ Financial Survices

**บทนำ**

การดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินของสถานศึกษา เช่น การจ่ายค่าบำรุงการศึกษา การเบิกจ่ายงบประมาณในการจัดการเรียนการสสอน เงินรายได้ของโรงเรียนที่ได้รับการอนุมัติประจำปีงบประมาณ รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ผู้ปกครองจำเป็นต้องดำเนินการมาจ่ายเงิน หรือรับเงิน จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานการเงินและการบัญชี ซึ่งเป็นตำแหน่งที่อยู่ในโครงสร้างการปฏิบัติงานหลักขององค์กรมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการงานการเงินให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ โดยปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ และประกาศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยศิลปากร และโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา)

งานการเงิน หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งเงิน เพื่อนำมาใช้จ่ายในการศึกษาของโรงเรียนการจัดการเกี่ยวกับการใช้จ่าย ตลอดจนการควบคุมการดำเนินงานทางด้านการเงินให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ในการบริหารการเงินโรงเรียนมีสิ่งที่เป็นอุปสรรคบางอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น อิทธิพลของความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม นโยบายของการเมืองและรัฐบาล เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ขอบข่ายในการบริหารการเงินโรงเรียนควรจะประกอบด้วย การวางแผนการเงินของโรงเรียน มีการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการใช้จ่าย และดำเนินการเกี่ยวกับการเงินของโรงเรียน การควบคุมการดำเนินงานทางด้านการเงิน เพื่อให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐาน และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ (Marie Anusorn School, 2016)

ในฐานะผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินของโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) เพื่อทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะ และความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และนำทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยเห็นว่าสถานการณ์ในปัจจุบันหลังจากที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้หลายองค์กรณ์มีการปรับปรุงให้รูปแบบการบริการให้อยู่บนแพลตฟอร์มออนไลน์มากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ รูปแบบการทำแบบสอบถาม การจ่ายเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร มีการเพิ่มความสะดวกสบายและลดการสัมผัส ทำให้เห็นว่า เราต้องเตรียมรับมือกับสถานการณ์ที่ต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา และจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของผู้ที่รับบริการ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิตศิลปากร (มัธยมศึกษา) 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริกร 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ และเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการวิจัยกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากขึ้นไปทั้งหมด งานการเงิน หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งเงิน เพื่อนำมาใช้จ่ายใน

การศึกษาของโรงเรียนการจัดการเกี่ยวกับการใช้จ่าย ตลอดจนการควบคุมการดำเนินงานทางด้านการเงินให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ ในการบริหารการเงินโรงเรียนมีสิ่งที่เป็นอุปสรรคบางอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น อิทธิพลของความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม นโยบายของการเมืองและรัฐบาล เป็นต้น อย่างไรก็ตามขอบข่ายในการบริหารการเงินโรงเรียนควรจะประกอบด้วย การวางแผนการเงินของโรงเรียน มีการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการใช้จ่าย และดำเนินการเกี่ยวกับการเงินของโรงเรียน

การควบคุมการดำเนินงานทางด้านการเงิน เพื่อให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐาน และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องบทบาทหน้าที่ของงานการเงิน

บทบาทหน้าที่ของฝ่ายการเงิน มีดังนี้คือ

1. ดำเนินการรับชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา
2. ดำเนินการ รับ - จ่าย เงินประจำวัน
3. ดำเนินการ ตรวจสอบ ติดตาม ควบคุมการเบิกจ่ายโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการของแต่ละฝ่ายและนโยบายเรียนฟรี 15 ปี
4. ดำเนินการตรวจนับเงินแต่ละวันและนำฝากธนาคาร
5. รับเงิน จ่ายเงินตามที่อนุมัติจากผู้บริหารตามโครงการต่าง ๆ
6. ดำเนินการติดตามทวงเงินที่ค้าง เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษา
7. ดำเนินการจัดทำเอกสาร ข้อมูล จัดเก็บตามโครงการเรียนฟรี 15 ปี

ความรู้ด้านการจัดการด้านการเงิน กฤษฎา เสกตระกูล (Sektrakun, 2010: 8) กล่าวว่าการสร้างองค์ความรู้ด้านการจัดการการเงินส่วนบุคคล เป็นความรู้ที่สำคัญที่ช่วยให้การดำรงชีวิตของบุคคลมีคุณภาพอย่างยั่งยืนในอนาคต

วินัยทางการเงิน วีรพล บดีรัฐ (Bodeerat, 2000: 1-3) กล่าวว่า ความรู้ด้านการจัดการเงินส่วนบุคคลจะไม่เกิดประโยชน์แต่อย่างใด ถ้าไม่นำไปปฏิบัติเปรียบเสมือน "การมีวินัยทางการเงิน" ถ้าบุคคลรู้และเข้าใจแล้วสามารถนำไปปฏิบัติได้ จะช่วยให้เกิดความมั่งคั่งอย่างยั่งยืน

ความตระหนักทางด้านจริยธรรมทางการเงิน กฤษฎา เสกตระกูล (Sektrakun, 2010: 8) กล่าวว่า ความมั่งคั่งทางการเงินเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ ความโลภจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความต้องการที่ไม่สิ้นสุดดังนั้น สิ่งที่ต้องมีเพื่อควบคุมความต้องการของตนเอง คือ จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ต้องรู้จักพอตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและไม่ปล่อยให้เกิดเป้าหมายทางการเงินมากมายเกินจำเป็น

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

ษรัญชนก ธรรมชัย (Thammachai, 2015) ได้ทำการวิจัยการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายการเงิน กรณีศึกษา วิทยาลัยพายัพและบริหารธุรกิจ เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักศึกษาสาขาการบัญชีต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายการเงินมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายการเงินมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย พบว่าค่าของผลที่ได้รับน้อยกว่าค่าของความคาดหวังที่ตั้งไว้งานวิจัยในสถานศึกษาครั้งนี้จึงสรุปผลได้ว่าไม่เป็นที่พอใจ ปัญหาที่พบจากการศึกษา บุคลากรฝ่ายการเงินมีจำนวนน้อย

ไม่เพียงพอต่อการให้บริการต่อนักศึกษาผู้รับบริการ และสถานที่บริการสำหรับผู้รอรับบริการเพื่อนั่งรอมีน้อยไม่เพียงพอ

น้ำลิน เทียมแก้ว (Teamkeaw, 2017: 68-69) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2559 การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจเรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริการตามจุดบริการต่าง ๆ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากร

โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ (Marie Anusorn School: 2016) ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านการเงินโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ จังหวัดบุรีรัมย์ การวิจัยครั้งนี้พบว่า ด้านความพึงพอใจ รายการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ พูดจาสภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ การให้ข้อมูลเอกสาร เกี่ยวกับงานการเงินรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับ ก่อน - หลัง ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง ความประทับใจในการให้บริการในแต่ละครั้ง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน ตามลำดับ

สินธ์ไชย ต้นสกุลชัยสันติ (Tonskulchaisanti, 2018) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา การวิจัยกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการเงินและบัญชีกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาไม่มีความสัมพันธ์กัน

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา)

**ขอบเขตของการวิจัย**

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) ปี 2563 จำนวน 60 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบบังเอิญจากผู้เข้ามาใช้บริการจริง

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น

ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพ แบ่งเป็น ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

เพศ แบ่งเป็น เพศชาย เพศหญิง

อายุ แบ่งเป็น น้อยกว่า 30 ปี 30-40 ปี 40-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร(มัธยมศึกษา)

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพ เพศ และอายุ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือตามนิยามศัพท์ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 17 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

| | | |
|---|---|---|
| ระดับ 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |
| ระดับ 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| ระดับ 3 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง |
| ระดับ 2 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย |
| ระดับ 1 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียง 1 ตัวเลือก โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน คือ ข้อความที่แสดงถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) หากตอบมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุดให้คะแนน 5,4,3,2 และ 1 ตามลำดับ

การแปลความหมายคะแนนของผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์ ดังนี้

| | | | |
|---|---|---|---|
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 - 1.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 1.50 - 2.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 2.50 - 3.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 3.50 - 4.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 4.50 - 5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามงานวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง(Index Item-Objective Congruence : IOC) ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.5 ขึ้นไป

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน

4. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากการส่งแบบสอบถาม โดยขอความร่วมมือจากผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) จำนวน 60 คน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร(มัธยมศึกษา) โดยหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และกำหนดค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ บุญชม ศรีสะอาด (Srisaard, 2013: 116)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

**สถิติที่ใช้ในการวิจัย**

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ สถิติความถี่ (f) และร้อยละ (%)

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

**ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้จัดทำ ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพทั่วไป

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 1. สถานภาพ | | |
| 1.1 ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น | 30 | 50.00 |
| 1.2 ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย | 30 | 50.00 |
| **รวม** | **60** | **100.00** |
| 2. เพศ | | |
| 2.1 เพศชาย | 25 | 41.67 |
| 2.2 เพศหญิง | 35 | 58.33 |
| **รวม** | **60** | **100.00** |
| 3. อายุ | | |
| 3.1 น้อยกว่า 30 ปี | 2 | 3.33 |
| 3.2 30 - 40 ปี | 19 | 31.67 |
| 3.3 40 - 50 ปี | 34 | 56.67 |
| 3.4 50 ปีขึ้นไป | 5 | 8.33 |
| **รวม** | **50** | **100.00** |

**จากตารางที่ 1** แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 60 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 30 คน (ร้อยละ 50) และมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 30 คน (ร้อยละ 50) เท่ากัน

ข้อมูลด้านเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน (ร้อยละ 58.33) รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 25 คน (ร้อยละ 41.67) ตามลำดับ

ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 – 50 ปี จำนวน 34 คน (ร้อยละ 56.67) รองลงมาคืออายุ 30 - 40 ปี จำนวน 19 คน (ร้อยละ 31.67) อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน (ร้อยละ 8.33) และอายุ น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.33) ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา)

**ตารางที่ 2** แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา)

| รายการประเมิน | วิเคราะห์รายข้อ | | |
|---|---|---|---|
| | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
| **1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | | | |
| 1.1 ฝ่ายการเงินมีขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.67 | 0.29 | มากที่สุด |
| 1.2 ฝ่ายการเงินมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว | 4.42 | 0.31 | มาก |
| 1.3 ฝ่ายการเงินมีการให้บริการอย่างละเอียดรอบคอบ | 4.38 | 0.27 | มาก |
| 1.4 ฝ่ายการเงินมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 4.72 | 0.24 | มากที่สุด |
| 1.5 ฝ่ายการเงินมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 4.65 | 0.33 | มากที่สุด |
| 1.6 ฝ่ายการเงินมีความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | 4.68 | 0.32 | มากที่สุด |
| 1.7 ฝ่ายการเงินมีระยะเวลาที่ชัดเจนในการดำเนินงาน | 4.68 | 0.32 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | **4.60** | **0.30** | **มากที่สุด** |
| **2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** | | | |
| 2.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสาร | 4.78 | 0.17 | มากที่สุด |
| 2.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ | 4.42 | 0.51 | มาก |
| 2.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินมีความรู้ด้านการเงิน | 4.80 | 0.23 | มากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินมีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ | 4.73 | 0.32 | มากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินมีน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ | 4.68 | 0.32 | มากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินให้บริการด้วยความสุภาพ และแต่งกายเหมาะสม | 4.72 | 0.20 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** | **4.69** | **0.29** | **มากที่สุด** |
| **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | |
| 3.1 สภาพแวดล้อม บรรยากาศ และที่รับรองสำหรับผู้รับบริการ | 4.62 | 0.30 | มากที่สุด |
| 3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.68 | 0.25 | มากที่สุด |
| 3.3 มีการเตรียมข้อมูล เอกสาร สำหรับผู้ให้บริการครบถ้วน | 4.58 | 0.31 | มากที่สุด |
| 3.4 ฝ่ายการเงินมีการประชาสัมพันธ์ และใช้ระบบติดต่อสื่อสารหลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น Facebook , website | 4.64 | 0.29 | มากที่สุด |
| **รวมเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **4.63** | **0.29** | **มากที่สุด** |

**จากตารางที่ 2 พบว่า** ผลการวิเคราะห์ความความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64, S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาจากรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.69, S.D. = 0.29) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63, S.D. = 0.29) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60, S.D. = 0.30)

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากขึ้นไป ซึ่งจากผลการวิจัยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ฝ่ายการเงินมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72) ฝ่ายการเงินมีความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68) ฝ่ายการเงินมีระยะเวลาที่ชัดเจนในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68) ฝ่ายการเงินมีขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67) ฝ่ายการเงินมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น การประกาศขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.65) ฝ่ายการเงิน มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42) ฝ่ายการเงินมีการให้บริการอย่างละเอียดรอบคอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.38)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินมีความรู้ด้านการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินมีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73) เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินให้บริการด้วยความสุภาพ และแต่งกายเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72) เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68) เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68) ฝ่ายการเงินมีการประชาสัมพันธ์ และใช้ระบบติดต่อสื่อสารหลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น Facebook , Website อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67) สภาพแวดล้อมบรรยากาศ และที่รับรองสำหรับผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62) มีการเตรียมข้อมูลเอกสารสำหรับผู้ให้บริการครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58)

**สรุปผลการวิจัย**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) โดยรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59 ) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.69 ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.64 )

**อภิปรายผลการวิจัย**

จากการวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) พบว่า

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากขึ้นไปทุกข้อ เนื่องจากฝ่ายการเงินมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ วางแผนการดำเนินงานอยู่เสมอ มีการปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในโรงเรียนอย่างเป็นระบบ จึงทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการมาใช้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากขึ้นไปทุกข้อ เนื่องจากฝ่ายการเงินมีบุคลากรที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และให้บริการด้วยความเต็มใจ อีกทั้งบุคลากรยังเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านการเงิน สามารถตอบข้อสงสัยและข้อสักถามได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ การแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินยังสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากขึ้นไปทุกข้อ เนื่องจากฝ่ายการเงินมีพื้นที่เป็นสัดส่วน มีห้องสำหรับให้ผู้มาใช้บริการสามารถมาใช้บริการได้อย่างสะดวก มีป้ายติดชัดเจน มีพื้นที่รองรับสำหรับผู้มาใช้บริการ มีสภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการเตรียมข้อมูลเอกสาร รายละเอียดให้การติดต่อ - สอบถาม ในการดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับนักเรียน เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการมีความเข้าใจ และได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ฝ่ายการเงินของทางโรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลา รายละเอียดต่าง ๆ ก่อนวันให้บริการ เช่น การจ่ายค่าบำรุงการศึกษา การแสดงความจำนงเข้าศึกษาต่อในกรณีที่มีที่ว่าง การสมัครสอบ ในช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของโรงเรียน เพื่ออำนวยความสะดวก

ซึ่งทั้งหมดนี้จึงส่งผลให้ฝ่ายการเงินมีการให้บริการที่ดี สร้างความประทับใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ทำการศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามจำนวน 450 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก

คือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสินธ์ไชย ต้นสกุลชัยสันติ (Tonskulchaisanti, 2018) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการเงินและบัญชีกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาไม่มีความสัมพันธ์กัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน พบว่าในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และมีมนุษย์สัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และละเอียดรอบคอบ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจ ติดตามผลการทำงานของฝ่ายการเงินอย่างต่อเนื่อง พร้อมรับฟังความคิดเห็นของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของสถานศึกษาให้ดียิ่งขึ้นขึ้นต่อไป

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการให้บริการของฝ่ายการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างไร รวมถึงศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน

3. ควรศึกษาผลการดำเนินตามแผนพัฒนาคุณภาพบริการที่ได้จากผลการวิจัยความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายการเงินโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) เพื่อติดตามผลการดำเนินงานถึงความสำเร็จในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพภาพการบริการ

## References

Bodeerat, W. (2000). **PDCA The Cycle for Success.** Bangkok: People Co., Ltd. ( in Thai)

Marie Anusorn School. (2016). **A Study of The Satisfaction of Those Receiving Financial Services at Mary Anusorn School Buriram Province**. Marie Anusorn School. (in Thai)

Sektrakun, K. (2010). **Personal Financial Planning: Thailand Securities Institute (TSI)**. The Stock Exchange of Thailand. (in Thai)

Srisaard, B. (2013). **Preliminary Research**. Bangkok: Suweeriyasan. (in Thai)

Thammachai, S. (2015). **A Study of Student Satisfaction on the Service Quality of the Finance Department**. Chaingmai: Payap Technological and Business College. (in Thai)

Tonskulchaisanti, S. (2018). **Employee Satisfaction Towards Financial and Accounting Services in the Faculty of Humanities and Social Sciences.** Bansomdejchaopraya Rajabhat University. (in Thai)

Teamkeaw, N. (2017). **A Study of Satisfaction with the Service Quality of the Academic.** Resources Center Mahasarakham University Academic. (in Thai)