

การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Efficiency Study of Finance and Accounting Operations, College of  
Social Communication Innovation, Srinakharinwirot University

จิตภาพร เกษประดิษฐ์

Jitpaporn Ketpadit

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

College of Social Communication Innovation, Srinakharinwirot University

Received: January 27, 2026 Revised: March 24, 2026 Accepted: March 25, 2026

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการเงินและบัญชี และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของความพึงพอใจในการให้บริการด้านการเงินและบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 68 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเหมาะสม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ Meanและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent t-test, One-way ANOVA, Pearson's Correlation และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Enter

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการเงินและบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีMeanสูงที่สุด รองลงมาคือด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า อายุ ตำแหน่งสายงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันบางด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการเงินและบัญชีทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาอิทธิพลเชิงพยากรณ์ พบว่า มีเพียงความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์เท่านั้นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่ง

สะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารข้อมูลด้านการเงินและบัญชีที่ชัดเจน ทัวถึง และทันสมัย มีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานโดยรวม

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน การเงินและบัญชี

### Abstract

This study aimed to (1) examine the level of satisfaction with financial and accounting services and the level of performance efficiency of financial and accounting operations at the College of Social Communication Innovation, Srinakharinwirot University; (2) compare opinions on the performance efficiency of financial and accounting operations based on demographic characteristics; and (3) investigate the relationship and predictive influence of satisfaction with financial and accounting services on the performance efficiency of financial and accounting operations. The sample consisted of 68 academic and supporting staff members of the College of Social Communication Innovation, Srinakharinwirot University. The research instrument was a questionnaire developed based on the conceptual framework of the study, with acceptable reliability. Data were analyzed using descriptive statistics, including mean and standard deviation, and inferential statistics, including independent t-test, one-way ANOVA, Pearson's correlation, and enter multiple regression analysis. The results indicated that the overall level of satisfaction with financial and accounting services was high. Among the dimensions of satisfaction, satisfaction with service personnel received the highest mean score, followed by service processes and procedures, and public relations. The overall performance efficiency of financial and accounting operations was found to be at a moderate level. Differences in opinions regarding performance efficiency were found across certain demographic characteristics, including age, job position, educational level, and length of work experience, with statistical significance at the 0.05 level in some aspects. Furthermore, the findings revealed that satisfaction with financial and accounting services in all three dimensions was positively correlated with overall performance efficiency at a statistically significant level. However, the results of the multiple regression analysis showed that only satisfaction with public relations had a statistically significant predictive effect on performance efficiency, while satisfaction with service processes and procedures and satisfaction with service personnel did not show a significant influence. This suggests that clear, comprehensive, and up-to-

date communication of financial and accounting information plays a crucial role in reducing operational errors and enhancing the overall performance efficiency of the organization.

**Keywords:** Efficiency, Performance, Financial and accounting

## บทนำ

ในการบริหารองค์กร งานด้านการเงินและบัญชีถือเป็นภารกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นกลไกหลักที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานและการบริหารจัดการขององค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ แผนงาน และนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด (เกษมรินทร์ งามเลิศ, 2559) โดยเฉพาะในหน่วยงานภาครัฐและสถาบันอุดมศึกษา งานการเงินและบัญชีมีบทบาทสำคัญในการ กำกับดูแลการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ งานการเงินและบัญชี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหนึ่งงานที่มีความสำคัญที่ช่วยสนับสนุนและขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุตามพันธกิจและ วิสัยทัศน์ของวิทยาลัยในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมุ่ง พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินงานและการ ให้บริการ

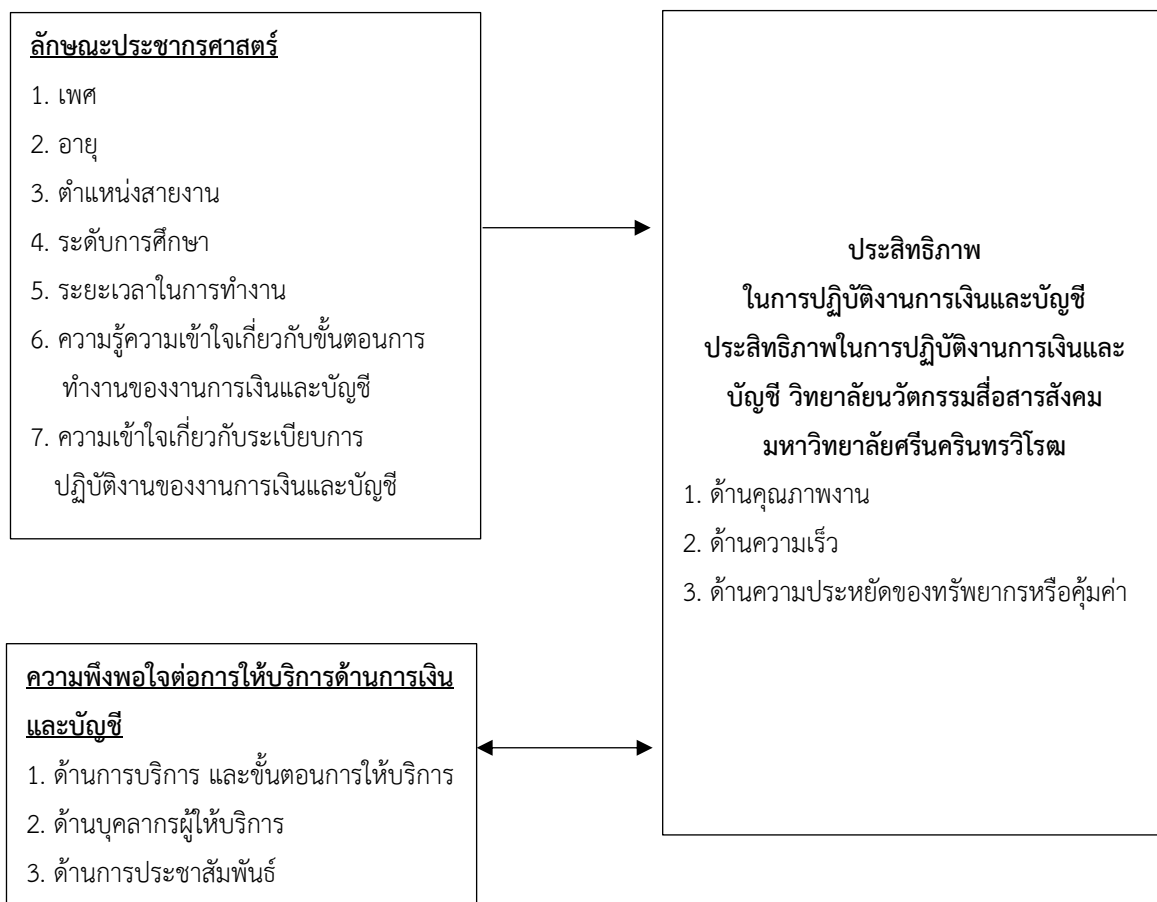
งานการเงินและบัญชีของส่วนราชการซึ่งเป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย มีหน้าที่รับผิดชอบใน การตรวจสอบเอกสารการขอเบิกจ่ายงบประมาณทุกหมวดและทุกประเภทให้เป็นไปตามงบประมาณที่ กำหนดไว้ รวมถึงการจัดทำใบฎีกาเบิกเงิน การจัดทำฐานข้อมูลการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดินและ งบประมาณเงินรายได้ การเบิกจ่ายเงินทดรองจ่ายและเงินสวัสดิการต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่ายสำหรับ การดำเนินโครงการ ตลอดจนการให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่บุคลากรที่มาขอรับบริการด้านการเงินและ บัญชี นอกจากนี้ยังต้องปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งล้วนเป็นภารกิจที่ ต้องอาศัยความรู้ ความรอบคอบ และความถูกต้องสูงในการปฏิบัติงาน

การประเมินผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีถือเป็นองค์ประกอบสำคัญใน การบริหารองค์กร เนื่องจากช่วยสะท้อนถึงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานและความสามารถในการดำเนินงาน ของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สิริวดี ชูเชิด, 2556) โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหมายถึง การดำเนินกิจกรรมให้บรรลุผลตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้ ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดการสูญเสีย และสามารถสร้างผลลัพธ์ที่ถูกต้อง รวดเร็ว และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กรและผู้รับบริการ (Peterson & Plowman, 1989) ดังนั้น การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะช่วยให้ทราบถึงสภาพการดำเนินงาน

ปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน และยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการเงินและบัญชี และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการจำนวนและสายสนับสนุนวิชาการ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 68 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม) โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง (Census) โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด และปลายเปิด โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี และ 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี โดยคำถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง และตรวจสอบความครบถ้วนก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ Mean และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน (t-test, One-way ANOVA และ Pearson's correlation) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ทั้งนี้ การวิจัยได้คำนึงถึงจริยธรรม โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลโดยสมัครใจ และข้อมูลถูกนำเสนอในภาพรวมโดยไม่เปิดเผยตัวตน

### ผลการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมุ่งหวังให้เป็นแนวทางในการพัฒนางานและการให้บริการด้านการเงินและบัญชี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรสายวิชาการจำนวนและสายสนับสนุนวิชาการ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 68 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดซึ่งครอบคลุมความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ประสิทธิภาพ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความเร็ว และด้านความคุ้มค่า/การใช้ทรัพยากร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ Mean และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent t-test, ANOVA และ Pearson's Correlation โดยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบ่งผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70 โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งในสายวิชาการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมา คือ สายปฏิบัติการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 ส่วนมากมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 คน รองลงมา คือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 และส่วนมากมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อายุงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมา คือ อายุงานระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60

โดยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานของงานการเงินและบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานของงานการเงินและบัญชี (Mean=3.00, SD.=0.88) อยู่ในระดับปานกลาง และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานของงานการเงินและบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานของงานการเงินและบัญชี (Mean=2.57, SD.=0.95) อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=4.02, SD.=0.62) รายละเอียดด้านย่อย เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean=4.21, SD.=0.41) พบว่าประเด็นที่มีMeanสูงสุด คือ ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องและชัดเจน (Mean=4.29, SD.=0.64) ระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่เหมาะสม (Mean=4.27, SD.=0.72) ระดับมากที่สุด และ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน (Mean=4.05, SD.=0.68) ระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=4.17, SD.=0.42) พบว่าประเด็นที่มีMeanสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับลักษณะงาน (1) (Mean=4.30, SD.=0.65) ระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการด้านการเงินและบัญชีมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (2) (Mean=4.11, SD.=0.61) ระดับมาก และ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความเป็นระบบและไม่ซ้ำซ้อน (3) (Mean=4.10, SD.=0.81) ระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการประชาสัมพันธ์ ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=4.15, SD.=0.45) พบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่องทางการสื่อสารด้านการเงินและบัญชีมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย (Mean=4.36, SD.=0.64) ระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อมูลข่าวสารด้านการเงินมีความทันสมัยและถูกต้อง (Mean=4.13, SD.=0.75) ระดับมาก และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ระเบียบ และขั้นตอนการเงินอย่างทั่วถึง (Mean=3.97, SD.=0.73) ระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean=3.98, SD.=0.27) รายละเอียดด้านย่อย เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

ด้านความคุ้มค่า/การใช้ทรัพยากร ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=4.05, SD.=0.56) พบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้ทรัพยากรด้านบุคลากรมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน (Mean=4.17, SD.=0.68) ระดับมาก รองลงมา คือ การนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่าย (2) (Mean=3.94, SD.=0.84) ระดับมาก ตามลำดับ

ด้านคุณภาพงาน ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=4.01, SD.=0.37) พบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานการเงินและบัญชีมีความถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบ (Mean=4.19, SD.=0.57) ระดับมาก รองลงมา คือ การจัดทำเอกสารและข้อมูลทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ (Mean=3.83, SD.=0.50) ระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความเร็ว ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=3.88, SD.=0.40) พบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการไม่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ (Mean=4.13, SD.=0.71) ระดับมาก รองลงมา คือ การดำเนินงานด้านการเงินมีความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด (Mean=3.88, SD.=0.53) ระดับมาก และสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามได้อย่างทันท่วงที (Mean=3.64, SD.=1.03) ระดับมาก ตามลำดับ

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ ดังนี้**

สมมติฐานข้อที่ 1 บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งสายงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแตกต่างกัน

1) เพศ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี เมื่อพิจารณารายประเด็น ไม่พบความแตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2) อายุ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ด้านความเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามได้อย่างทันท่วงที โดยพิจารณารายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่ จำนวน 3 คู่กับกลุ่มอายุ 31-40 ปี ( $P\text{-Value} < 0.001$ ) กลุ่มอายุ 41-50 ปี ( $P\text{-Value} = 0.018$ ) และกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป ( $P\text{-Value} = 0.027$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

3) ตำแหน่งสายงาน จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งสายงานแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ด้านความเร็ว การดำเนินงานด้านการเงินมีความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด ( $P\text{-Value} < 0.001$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4) ระดับการศึกษา จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ด้านความเร็ว การดำเนินงานด้านการเงินมีความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด ( $P\text{-Value} = 0.005$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

5) ระยะเวลาในการทำงาน จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ด้านคุณภาพงาน งานการเงินและบัญชีมีความถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบ โดยพิจารณารายคู่ พบว่า กลุ่มระยะเวลาในการทำงาน 4-6 ปี ความแตกต่างเป็นรายคู่จำนวน 2 คู่ กับกลุ่ม 7-10 ปี ( $P\text{-Value} = 0.005$ ) และกลุ่มมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ( $P\text{-Value} = 0.011$ ) ด้านความเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามได้อย่างทันท่วงที โดยพิจารณารายคู่พบความแตกต่างเป็นรายคู่จำนวน 4 คู่ ระหว่างกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี กับกลุ่ม 7-10 ปี ( $P\text{-Value} = 0.009$ ) และกลุ่มมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ( $P\text{-Value} = 0.037$ ) ระหว่างกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน 4-6 ปี กับกลุ่ม 7-10 ปี ( $P\text{-Value} = 0.006$ ) และกลุ่มมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ( $P\text{-Value} = 0.024$ ) ด้านความคุ้มค่า/การใช้ทรัพยากร การนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่าย โดยพิจารณารายคู่ พบความแตกต่างเป็นรายคู่จำนวน 2 คู่ ระหว่างกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี กับกลุ่ม 7-10 ปี ( $P\text{-Value} = 0.013$ ) และกลุ่มระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป กับกลุ่ม 7-10 ปี ( $P\text{-Value} = 0.017$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี ได้แก่ ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ( $P\text{-Value} = 0.049$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี ได้แก่ ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ, ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านการประชาสัมพันธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแบบจำลองมีค่า  $r=0.339$  ค่า  $R^2=0.115$  และ Adjusted  $R^2=0.073$  หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้งสามด้านสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยรวม ร้อยละ 11.50 ซึ่งอยู่ในระดับ ต่ำ แต่สามารถอธิบายแนวโน้มความสัมพันธ์รายด้านได้ดังนี้

ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย  $Beta=0.140$  และค่า  $Sig.=0.243$  ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย  $Beta=-0.057$  และค่า  $Sig.=0.637$  ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย  $Beta=0.301$  และค่า  $Sig.=0.015$  มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Enter พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชีทั้ง 3 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ขณะที่ด้านการบริการและด้านบุคลากรผู้ให้บริการไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### อภิปรายผลการวิจัย

1. ประเด็นระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการเงินและบัญชี และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชีของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานสามารถให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร ความชัดเจนของขั้นตอนการดำเนินงาน และช่องทางการสื่อสารข้อมูลที่ดี

เข้าถึงได้ง่าย ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2006) ที่ระบุว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์ที่ได้รับกับความคาดหวัง และสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญามาศ แซ่เจียว และวราภรณ์ เลิศขามป้อม (2568) ที่พบว่าผู้รับบริการในองค์กรการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูงเมื่อกระบวนการทำงานและการสื่อสารมีความชัดเจน ส่วนด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ด้านคุณภาพของงาน และด้านความรวดเร็วในการดำเนินงาน ซึ่งสะท้อนว่าการบริหารจัดการงานการเงินและบัญชีของหน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1989) ที่อธิบายว่าประสิทธิภาพของงานประกอบด้วยคุณภาพของงาน เวลา และต้นทุน รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันทา เอื้อศิริตระกูล (2568) ที่ชี้ให้เห็นว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านการเงิน

2. ประเด็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า เพศไม่ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่อายุ ตำแหน่งสายงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี โดยเฉพาะด้านความเร็ว คุณภาพงาน และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ผลดังกล่าวสะท้อนว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์และบทบาทหน้าที่แตกต่างกัน จะมีมุมมองต่อประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน โดยเฉพาะงานด้านการเงินและบัญชีที่ต้องอาศัยความเข้าใจในกระบวนการและระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2529) และปรมะ สตะเวทิน (2533) ที่อธิบายว่าความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ส่งผลต่อการรับรู้ ทศนคติ และการประเมินผลการดำเนินงานของบุคคล

3. ประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2006) ที่อธิบายว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพและผลลัพธ์ของการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญามาศ แซ่เจียว และวราภรณ์ เลิศขามป้อม (2568) ที่พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานในสถาบันอุดมศึกษา อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาอิทธิพลเชิงพยากรณ์ พบว่า มีเพียงความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์เท่านั้นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ความพึงพอใจด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน ทัวถึง และทันสมัย มีบทบาทสำคัญต่อการลดความคลาดเคลื่อนและเพิ่มความ

รวดเร็วในการดำเนินงาน สอดคล้องกับแนวคิดของปรมา สตะเวทิน (2533) ที่ระบุว่า การสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน ทัวถึง และตรงตามความต้องการของผู้รับสาร มีบทบาทสำคัญต่อการลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวม และสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1989) ที่ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพด้านคุณภาพ เวลา และความคุ้มค่า สามารถเพิ่มขึ้นได้เมื่อกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในบริบทของงานด้านการเงินและบัญชีที่ต้องอาศัยความถูกต้องและความชัดเจนของข้อมูลเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและบุคลากร อาจไม่ปรากฏอิทธิพลเชิงพยากรณ์ เนื่องจากผู้รับบริการรับรู้ว่าปัจจัยดังกล่าวอยู่ในระดับดีอยู่แล้ว จึงไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างต่อการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

### องค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในบริบทขององค์กรการศึกษา โดยชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการให้บริการไม่เพียงสะท้อนคุณภาพการให้บริการเท่านั้น แต่ยังมี mốiเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะมิติด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยลดความคลาดเคลื่อน เพิ่มความเร็ว และเสริมสร้างความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

นอกจากนี้ ยังช่วยขยายกรอบแนวคิดด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเน้นย้ำบทบาทของการสื่อสารภายในองค์กรและการเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในยุคการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานการเงินและบัญชีของหน่วยงานในสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ได้



Figure 1. New knowledge, operational performance results

จากภาพสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี โดยมีกลไกสำคัญคือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการดำเนินงาน เพิ่มความเร็ว และส่งเสริมความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

#### ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านการเงินและบัญชี ให้มีความชัดเจน ทันสมัย และเข้าถึงได้ง่าย เช่น การใช้สื่อดิจิทัล หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อช่วยลดความคลาดเคลื่อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ควรมีการทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการด้านการเงินและบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานที่เปลี่ยนแปลง และลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการดำเนินงาน
3. ควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการทำงานในระบบดิจิทัลและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งถัดไป

1. ขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังคณะหรือหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย หรือสถาบันอุดมศึกษาอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงเชิงทั่วไป
2. ศึกษาเชิงลึกโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่ออธิบายสาเหตุของผลการวิจัย โดยเฉพาะประเด็นที่ตัวแปรบางด้านไม่มีอิทธิพลเชิงพยากรณ์

3. เพิ่มตัวแปรอิสระอื่น ๆ เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศทางการบัญชี หรือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร เพื่อเพิ่มอำนาจในการอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### เอกสารอ้างอิง

- กัญญามาศ แซ่เจียว และวราภรณ์ เลิศขามป้อม. (2568). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพยากรและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. *วารสารสังคมศาสตร์ศึกษา*, 1(3), 103-115.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การคลังสินค้า* [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต], มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ขรรธ ล้นสุขิพ, ภาณุวัฒน์ คุปตะพันธ์ และอชิปการย์ จรพงศ์. (2567). ประสิทธิภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการสถาบันการเงินภาครัฐบาล. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 3(1), 14-30.
- วสันต์ เกิดสวัสดิ์, สหพัฒน์ หอมจันทร์ และกันต์ฐมนิญา นฤโฆษกิตติกรติ. (2567). ปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร ภาครัฐและภาคเอกชนในยุคปัญญาประดิษฐ์. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและนวัตกรรมการศึกษา*, 3(2), 31-50.
- พีรพัฒน์ หมั่นจิตร และฐิตาภรณ์ สันจรูญศักดิ์. (2568). อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีและความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา (JDAR)*, 15(2), 684-698.
- สรัญญา สุทธิวรพงศ์ศรี และธนกร พงษ์ภู. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 14(1), 63-74.
- สุนันทา เอื้อศิริตระกูล. (2568). ประสิทธิภาพการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 19(3), 22-36.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2533). *หลักนิเทศศาสตร์*. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. (2529). ความสำคัญของผู้รับสาร. ใน *เอกสารการสอนชุดหลักและทฤษฎีการสื่อสาร* (หน่วยที่ 6). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing management* (12th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.