

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณภาพบัณฑิต
ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
Satisfaction of Employers in the Undergraduate Program, Finance
and Banking, Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani
University

ดุสิต จักร์ศิลป์^{1*}, วิชดา ลีวนานนท์ชัย¹, ธีรทัต โกศลวิตร¹,
อติชน ทองปน¹, เคียงขวัญ อักษรวงศ์¹

Dusit Jaksi^{1*}, Wichada Lewnanonchai¹, Tenatat Kosanlawit¹
Atichon Tongpon¹, Kiengkwan Ugsornwong¹

¹ สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

*Corresponding Author; Email: dusitjaksil@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2556-2557 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตตามปัจจัยพื้นฐานของบัณฑิตและของผู้ใช้บัณฑิต 3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตที่จบการศึกษาในแต่ละปี ข้อมูลจากผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 226 คน เครื่องมือวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ Independent t-test ผลการศึกษา 1. ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านคุณธรรม จริยธรรม รองลงมาคือ ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี ตามลำดับ 2. ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามปัจจัยพื้นฐานของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิต พบว่า ปัจจัยด้านเพศของบัณฑิตและด้านระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และหน่วยงานของผู้ใช้บัณฑิตไม่ได้ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตแตกต่างกันตามปัจจัยด้านอายุการทำงานของบัณฑิต โดยพบว่าหัวหน้างานมีความพึงพอใจในบัณฑิตที่มีอายุการทำงานมากกว่า 1 ปี มากกว่าบัณฑิตที่มีอายุงานน้อยกว่าในด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 3. ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตที่จบการศึกษาในปีที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการศึกษาในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพที่ใกล้เคียงกัน

คำสำคัญ: การเงินและการธนาคาร, ความพึงพอใจ, คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

ABSTRACT

This research aims to (1) study the employer satisfaction toward the graduates of Finance and Banking program, Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University, (2) to compare the employer satisfaction toward the bachelors based on the bachelors' and the employers' basic information, and (3) to compare the employer satisfaction toward the bachelors who graduated in 2013 and 2014. The research population is 226 bachelors' employers. Questionnaires were used as a tool of the research, and statistics used to analyze collected data were mean, standard deviation, and Independent t-test. The research results are as follow: (1) Satisfaction toward the graduates is at high level. The characteristic that employers are most satisfied with is moral and ethics, followed by knowledge, cognitive skills, interpersonal skills and responsibility, and information technology skills respectively. ; (2) By comparing employer satisfaction based on their education level, position, types of organization, and bachelors' gender, we find that there is no significant difference in overall satisfaction at significance level of 0.05. However, the satisfaction levels differ by how long the graduates have worked for the current organization. In effect, bachelors who have worked with the current employers more than 12 months satisfy their employers than those who worked less than 12 months do in three domains: moral and ethics, knowledge, and interpersonal skills and responsibility. (3) By comparing employer satisfaction based on the graduation years, we find that employer satisfaction toward students graduated in 2013 and those graduated in 2014 are not significantly different. This result illustrates that teaching and learning quality is consistent overtime.

Keywords: Banking and Finance, Satisfaction, Desirable characteristics

บทนำ

อุตสาหกรรมทางการเงินมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ประกอบกับการเงิน การลงทุนและการธนาคาร เป็นความรู้เฉพาะด้านในวิชาชีพ การพัฒนาบุคลากรจึงมีความจำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาดการเงิน นอกจากนี้ ผู้ใช้บัณฑิต อาทิ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารรัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ บริษัทหลักทรัพย์ และบริษัทเอกชน ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในองค์กร ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้ผลิตบัณฑิตที่จะต้องผลิตบัณฑิตเพื่อตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร และสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันในการมีงานทำของนักศึกษาในตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันที่มากขึ้น นอกจากนี้ Financial technology หรือ FinTech ยังเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในปัจจุบัน โดย FinTech คือ นวัตกรรมที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีมาช่วยให้ดำเนินกิจกรรมทางการเงินมีความสะดวกต่อผู้ใช้และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ทำให้ธนาคารต้องปรับตัวเป็นระบบดิจิทัลเพื่อให้มีการดำเนินงานที่รวดเร็วขึ้น โดยรูปแบบในการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ที่เกิดขึ้น ได้แก่ การลดจำนวนสาขาลงหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา ให้รองรับระบบดิจิทัลมากขึ้น พร้อมกับลดขนาดพื้นที่สาขา ขณะเดียวกันหลายธนาคารยังได้เร่งพัฒนา Mobile Banking และกระตุ้นให้ลูกค้าหันมาใช้

ช่องทางนี้มากขึ้น ปรากฏว่าผลกระทบของ FinTech เกิดขึ้นอย่างรุนแรงและรวดเร็ว สืบเนื่องจากสถิติจำนวนสาขาธนาคารรวมปี 2560 ลดลง จากปี 2559 จำนวนทั้งสิ้น 101 สาขาทั่วประเทศ ส่งผลต่อโอกาสในการมีงานทำของบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร ดังนั้น จึงมีความจำเป็นในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาความรู้และทักษะด้านต่างๆ อันพึงประสงค์แก่นักศึกษาก่อนสำเร็จการศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2556-2557
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตตามปัจจัยพื้นฐานของบัณฑิตและของผู้ใช้บัณฑิต
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตที่จบการศึกษาในแต่ละปี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่จบการศึกษาในแต่ละปีแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ใช้บัณฑิต หมายถึง ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานระดับเหนือกว่าหนึ่งชั้นของบัณฑิตสาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่สำเร็จการศึกษาในปี 2556-2557 ในหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน จำนวน 226 คน โดยผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 226 ชุด ถึงผู้ใช้บัณฑิต และมีผู้ใช้บัณฑิตที่ได้ตอบแบบสอบถามและส่งกลับคืน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 34.51 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

ตัวแปรในการศึกษา

ในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของบัณฑิต (เพศและอายุการทำงาน) ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บัณฑิต (ตำแหน่งหน้าที่การงาน ระดับการศึกษา และประเภทหน่วยงาน) และปีที่บัณฑิตสำเร็จการศึกษา
2. ตัวแปรตาม เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงาน ใช้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TOF) 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ระยะเวลาในการศึกษา

เก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยส่งหนังสือราชการไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้สำเร็จการศึกษา เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือผู้บังคับบัญชาระดับสูงในการอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลวิจัยพร้อมทั้งแนบบแบบสอบถามให้ผู้บังคับบัญชาระดับเหนือกว่าหนึ่งชั้นของผู้สำเร็จการศึกษาเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อแล้ว

เสรีส่งกลับทางไปรษณีย์ ตามเวลาที่กำหนด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ไม่นำมาเปิดเผยชื่อผู้ให้ข้อมูล

1. ความหมายของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework for Higher Education: TQF : HEEd) หมายถึง กรอบที่แสดงระบบคุณวุฒิการศึกษาาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ซึ่งประกอบด้วย ระดับคุณวุฒิ การแบ่งสายวิชา ความเชื่อมโยงต่อเนื่องจากคุณวุฒิระดับหนึ่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มาตรฐานผลการเรียนรู้ของแต่ละระดับคุณวุฒิ ลักษณะของหลักสูตรในแต่ละระดับคุณวุฒิ ปริมาณการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับเวลาที่ต้องใช้ การเปิดโอกาสให้เทียบโอนผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ รวมทั้งระบบและกลไกที่ให้ความมั่นใจในประสิทธิผลการดำเนินงานว่าสามารถผลิตบัณฑิตให้บรรลุคุณภาพตามมาตรฐานผลการเรียนรู้

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่นักศึกษาพัฒนาขึ้นในตนเองจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติกำหนดให้บัณฑิตมีผลการเรียนรู้ที่คาดหวังอย่างน้อย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and Moral) หมายถึง การพัฒนานิสัยในการประพฤติอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และด้วยความรับผิดชอบทั้งในส่วนตัวและส่วนรวม ความสามารถในการปรับวิถีชีวิตในทางที่ถูกต้องตามค่านิยม การพัฒนานิสัยและการปฏิบัติตนตามศีลธรรม ทั้งในเรื่องส่วนตัวและสังคม

2. ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจ การนึกคิดและการนำเสนอข้อมูล การวิเคราะห์และจำแนกข้อเท็จจริงในหลักการ ทฤษฎี ตลอดจนกระบวนการต่างๆ และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้

3. ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และใช้ความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และกระบวนการต่างๆ ในการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆ ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal Skills and Responsibility) หมายถึง ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม การแสดงถึงภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ความสามารถในการวางแผนและรับผิดชอบ ในการเรียนรู้ของตนเอง

5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis, Communication and Information Technology Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ความสามารถในการใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติความสามารถในการสื่อสารทั้งการพูด การเขียน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

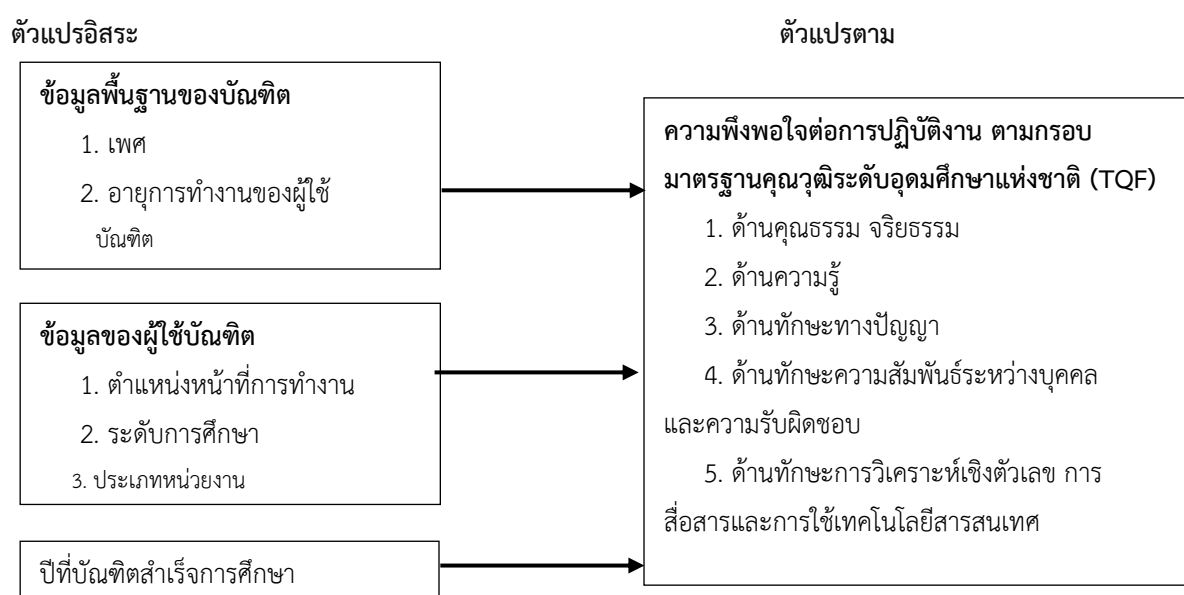
2. ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติรวมของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการ หรือ อารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อสิ่งที่ได้รับจากการใช้สินค้าและหรือบริการ แตกต่างจากสิ่งที่คาดหวังไว้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ หรือเป้าหมาย (แฮนมาร์คและอัลบิลสัน (Hansemark and Albinson). (2004) ; คอตเลอร์ (Kotler).,2000) นอกจากนี้ ความพึงพอใจ สามารถช่วยให้เกิดความรู้สึกยอมรับ ความสุข ความผ่อนคลาย ความตื่นตัว และความรู้สึกยินดี (โฮเยอร์และ แมคคินิส (Hoyer and MacInnis), 2001) การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน ได้นำวัดเชิงคุณภาพ (Quality) ขององค์กร ได้แก่ การวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ โดยเครื่องมือ American Customer Satisfaction Index (ACSI) คิดค้นโดย Claes Fornell เครื่องมือดังกล่าวเป็นการวัดความพึงพอใจจากประสบการณ์จริงของลูกค้าใน 3 ปีจจัยได้แก่ คุณภาพของสินค้า/บริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality)

เป็นการประเมินประสิทธิภาพของสินค้า/บริการ คุณค่าของสินค้า/บริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) โดยจะให้ลูกค้าลองเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพของสินค้า/บริการกับราคาที่ตั้งไว้ และความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ซึ่งเกิดขึ้นจากข้อมูลที่ลูกค้าได้รับก่อนที่ลูกค้าจะซื้อสินค้า/บริการ (ทศพล ระมิงค์วงศ์, 2008)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการที่ได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ในปี 2556-2557 โดยใช้คุณลักษณะบัณฑิต ตามกรอบมาตรฐาน (Thai Qualifications Framework for Higher Education; TQF : HEd) 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ ผู้ใช้บัณฑิต หมายถึง ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานระดับเหนือกว่าหนึ่งชั้นของบัณฑิตสาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่สำเร็จการศึกษาในปี 2556-2557 ในหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน จำนวน 226 คน โดยผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 226 ชุด ถึงผู้ใช้บัณฑิต และมีผู้ใช้บัณฑิตที่ได้ตอบแบบสอบถามและส่งกลับคืน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 34.51 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

เครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือ และคุณภาพ

1. ศึกษาประกอบหลักสูตร ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) 5 ด้าน คือ 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ใช้แบบสอบถามที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF)

3. ทดสอบความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้วย Reliability analysis มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่ เพศ ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ระดับการศึกษา และประเภทของหน่วยงาน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) 5 ด้าน คือ 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยกำหนดความหมายของคะแนนเป็น 5 ระดับ

เกณฑ์การพิจารณาให้ความหมายค่าเฉลี่ย

4.51-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
2.51-3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบัณฑิต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ในการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งมีการแบ่งกลุ่มประชากรเป็น 2 กลุ่ม ใช้ Independent t-test

ผลการวิจัย

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บัณฑิต

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 78 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 46 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97 เพศชาย 32 คน คิดเป็นร้อยละ 41.03 มีอายุระหว่าง 30-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.10 รองลงมา อายุ 45-60 คิดเป็นร้อยละ 25.64 อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.26 ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 62.82 รองลงมาเป็นหัวหน้าระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.21 และผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 8.97 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.82 รองลงมาคือปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 34.62 ส่วนที่เหลือมีการศึกษาระดับปริญญาเอกและอื่นๆ ทั้งนี้ เป็นหน่วยงานในภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 58.97 รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 28.21 และหน่วยงานรัฐบาล ร้อยละ 12.82

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2556-2557

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ความพึงพอใจต่อบัณฑิต ปี 2556 (n=51)			ความพึงพอใจต่อบัณฑิต ปี 2557 (n=27)			ความพึงพอใจต่อบัณฑิต เฉลี่ยรวม		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.12	0.72	มาก	4.10	0.91	มาก	4.11	0.79	มาก
2. ด้านความรู้	4.00	0.79	มาก	3.91	0.90	มาก	3.97	0.82	มาก
3. ด้านทักษะทางปัญญา	3.98	0.75	มาก	3.94	0.80	มาก	3.97	0.77	มาก
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ	3.98	0.77	มาก	3.98	0.92	มาก	3.98	0.83	มาก
5. ด้านการวิเคราะห์ ตัวเลข การ สื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.91	0.78	มาก	3.91	0.88	มาก	3.91	0.81	มาก
รวม	4.00	0.76	มาก	3.97	0.88	มาก	3.99	0.80	มาก

จากตารางที่ 1 ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบัณฑิตสาขาการเงินและการธนาคารภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.99 จำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจด้านคุณธรรม จริยธรรม มากที่สุด (4.11) รองลงมาคือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (3.98) ด้านความรู้ (3.97) ด้านทักษะทางปัญญา (3.97) และด้านการวิเคราะห์ ตัวเลข การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ (3.91) มีระดับต่ำที่สุด เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตที่จบในปี 2556 (4.00) จะสูงกว่าระดับความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตที่จบในปี 2557 (3.97) เล็กน้อย จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ และด้านทักษะทางปัญญา ผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตที่จบในปี 2556 จะมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.12, 4.00, 3.98 ตามลำดับ สูงกว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตที่จบในปี 2557 ที่มีค่าเท่ากับ 4.10, 3.91 และ

3.94 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านการวิเคราะห์ ตัวเลข การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับความพึงพอใจที่เท่ากันทั้ง 2 ปี

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ตามตำแหน่งงานของผู้ใช้บัณฑิต

ความพึงพอใจแยกรายด้าน	หัวหน้างานระดับกลาง และระดับสูง (n = 30)		หัวหน้างานระดับต้น (n=48)		sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.06	0.73	4.15	0.58	0.55
ด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ	3.87	0.90	4.03	0.66	0.36
ด้านทักษะทางปัญญา	3.83	0.73	4.06	0.58	0.13
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ	3.94	0.72	4.00	0.61	0.68
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการ สื่อสารและการใช้เทคโนโลยี	3.80	0.77	3.98	0.64	0.28
รวม	3.92	0.67	4.06	0.51	0.31

จากตารางที่ 2 ผู้ใช้บัณฑิตแบ่งเป็นหัวหน้างานระดับกลางและระดับสูง จำนวน 30 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 38.46 และเป็นหัวหน้างานระดับต้น จำนวน 48 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 61.54 โดยจากการศึกษาพบว่า หัวหน้างานระดับต้น มีความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 4.06 สูงกว่าความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมของหัวหน้างานระดับกลางและระดับสูงที่เท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า หัวหน้างานระดับต้นมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงกว่าหัวหน้างานระดับกลางและระดับสูงในทุกๆ ด้าน นอกจากนี้ พบว่า หัวหน้างานทุกระดับมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านคุณธรรมและจริยธรรมของบัณฑิต

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามตำแหน่งงานของผู้ใช้บัณฑิต โดยใช้เครื่องมือ Independent t-test แล้วพบว่า ความพึงพอใจในของผู้ใช้บัณฑิตในระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันทั้งความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจในแต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บัณฑิต

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บัณฑิต

ความพึงพอใจแยกรายด้าน	ปริญญาตรีลงมา (n = 51)		ปริญญาโทขึ้นไป (n = 27)		sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.14	0.58	4.06	0.74	0.56
ด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ	4.04	0.68	3.83	0.90	0.26
ด้านทักษะทางปัญญา	4.00	0.59	3.92	0.77	0.62
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.01	0.61	3.93	0.74	0.60
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี	3.90	0.59	3.93	0.87	0.87
รวม	4.03	0.49	3.96	0.72	0.61

จากตารางที่ 3 ผู้ใช้บัณฑิตแบ่งเป็นผู้ใช้บัณฑิตที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีลงมา จำนวน 51 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 65.38 และผู้ใช้บัณฑิตที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 27 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.62 โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีลงมา มีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 สูงกว่าผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไปไม่มีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ในการพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายได้พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจด้านคุณธรรม จริยธรรมของบัณฑิตมากที่สุด โดยผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีลงมาและผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบัณฑิตสูงที่สุดในด้านคุณธรรมและจริยธรรมเท่ากับ 4.14 และ 4.06 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บัณฑิตตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บัณฑิต โดยใช้เครื่องมือ Independent t-test แล้วพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่มีความแตกต่างกันทั้งความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจในแต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ตามประเภทหน่วยงานของผู้ใช้บัณฑิต

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ตามประเภทหน่วยงานของผู้ใช้บัณฑิต

ความพึงพอใจแยกรายด้าน	รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ n=32		เอกชน n=46		Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.18	0.61	4.07	0.66	0.48
ด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ	3.98	0.77	3.96	0.77	0.88
ด้านทักษะทางปัญญา	3.90	0.64	4.02	0.66	0.44
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	3.91	0.66	4.03	0.65	0.91
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี	3.92	0.67	3.90	0.72	0.91
รวม	4.00	0.56	4.01	0.59	0.95

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตแบ่งเป็นผู้ใช้บัณฑิตที่ทำงานภาคเอกชน จำนวน 46 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 58.97 และผู้ใช้บัณฑิตที่ทำงานในภาครัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 41.03 จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตที่ทำงานในหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจและผู้ใช้บัณฑิตที่ทำงานในหน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจเฉลี่ยใกล้เคียงกัน (4.00 และ 4.01) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตที่ทำงานในหน่วยงานภาครัฐมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตมากกว่าผู้ใช้บัณฑิตที่ทำงานในภาคเอกชนในด้านคุณธรรม จริยธรรม (4.18) ด้านความรู้ความสามารถ (3.98) และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี (3.92) ขณะที่ผู้ใช้บัณฑิตที่ทำงานในภาคเอกชนมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บัณฑิตจากภาครัฐและรัฐวิสาหกิจในด้านทักษะทางปัญญา (4.02) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (4.03) อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บัณฑิตในทุกประเภทหน่วยงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อบัณฑิตในด้านคุณธรรมและจริยธรรมมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บัณฑิตตามประเภทหน่วยงานของผู้ใช้บัณฑิต โดยใช้เครื่องมือ Independent t-test แล้วพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่ทำงานในประเภทหน่วยงานที่ต่างกันอย่างไม่มี ความแตกต่างกันทั้งความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจในแต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ตามเพศของบัณฑิต

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ตามเพศของบัณฑิต

ความพึงพอใจแยกรายด้าน	ชาย n=14		หญิง n=64		Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.13	0.52	4.11	0.66	0.897
ด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ	4.18	0.75	3.92	0.76	0.256
ด้านทักษะทางปัญญา	4.01	0.67	3.96	0.65	0.777
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.10	0.56	3.95	0.67	0.448
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี	4.09	0.62	3.87	0.71	0.292
รวม	4.10	0.48	3.99	0.60	0.513

จากตารางที่ 5 พบว่า บัณฑิตสาขาการเงินและการธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.05 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 17.95 โดยจากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อบัณฑิตเพศชาย (4.10) มากกว่า บัณฑิตเพศหญิง (3.99) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อบัณฑิตเพศชายมากกว่าบัณฑิตเพศหญิง ทั้ง 5 ด้าน

เมื่อเปรียบเทียบค่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ตามเพศของบัณฑิต โดยใช้เครื่องมือ Independent t-test พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ตามอายุการทำงานในหน่วยงานของผู้ใช้บัณฑิต

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ตามอายุการทำงานของผู้ใช้บัณฑิต

ความพึงพอใจแยกรายด้าน	ไม่เกิน 1 ปี n=49		มากกว่า 12 เดือน n=29		sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	3.99	0.69	4.33	0.48	0.022
ด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ	3.76	0.74	4.33	0.66	0.001
ด้านทักษะทางปัญญา	3.87	0.65	4.14	0.62	0.078
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	3.84	0.70	4.22	0.49	0.011
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี	3.81	0.77	4.08	0.51	0.100
รวม	3.88	0.63	4.22	0.4	0.011

จากตารางที่ 6 พบว่า บัณฑิตแบ่งเป็นบัณฑิตที่มีอายุงานในหน่วยงานของผู้ใช้บัณฑิตไม่เกิน 1 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 62.82 และบัณฑิตที่มีอายุงานในหน่วยงานของผู้ใช้บัณฑิตเกิน 1 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 37.18 โดยจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตจะมีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อบัณฑิตที่ทำงานนานกว่า 12 เดือน เท่ากับ 4.22 มากกว่าความพึงพอใจเฉลี่ยต่อบัณฑิตที่อายุงานไม่เกิน 1 ปี ที่เท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านแล้วจะพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี มากกว่า บัณฑิตที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี ในทุกๆ ด้าน

เมื่อเปรียบเทียบค่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ตามอายุงานของบัณฑิต โดยใช้เครื่องมือ Independent t-test พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในบัณฑิตที่มีอายุงานมากกว่า 12 เดือน มากกว่าบัณฑิตที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี ในด้านคุณธรรมจริยธรรม ความรู้ความสามารถทางวิชาการ และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ขณะที่ความพึงพอใจในความพึงพอใจด้านทักษะทางปัญญา และในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ปี 2556 และ ปีการศึกษา 2557
ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ปี 2556 และ ปีการศึกษา 2557

ความพึงพอใจแยกรายด้าน	2556 (n=51)		2557 (n=27)		Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.12	0.57	4.10	0.77	0.87
ด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ	4.00	0.73	3.91	0.83	0.61
ด้านทักษะทางปัญญา	3.98	0.65	3.94	0.67	0.78
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	3.98	0.62	3.98	0.73	0.99
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี	3.91	0.67	3.91	0.75	0.98
รวม	4.01	0.53	3.99	0.67	0.86

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อบัณฑิตที่จบการศึกษาในปี 2556 และ 2557 ในภาพรวมใกล้เคียงกัน (4.01 ในปี 2556 และ 3.99 ในปี 2557) และความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปี 2556 และ 2557 มีความใกล้เคียงกันในทุกๆ ด้าน ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จในปี 2556 และ 2557 โดยใช้เครื่องมือ Independent t-test แล้วพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในปีที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันทั้งความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจในแต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณภาพบัณฑิตของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ใช้วิธีสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2556-2557 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตตามปัจจัยพื้นฐานของบัณฑิตและของผู้ใช้บัณฑิต 3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตที่จบการศึกษาในแต่ละปี พบว่ามีผลการวิจัยที่น่าสนใจดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตอยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและในแต่ละคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยในภาพรวม ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 สำหรับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจากสถาบันการศึกษาอื่นๆ เช่น ผลการศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างผู้ประกอบการของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่สำเร็จการศึกษาในปี 2554-2555 (สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2556) และความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตของมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิที่จบการศึกษาปี 2556 (ณัฐกาญจน์ สุวรรณธาราและคณะ, 2559) ที่พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับมาก และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านคุณธรรม จริยธรรม

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามปัจจัยพื้นฐานของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตพบว่า ปัจจัยด้านเพศของบัณฑิต และด้านระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประเภทหน่วยงานของผู้ใช้บัณฑิตไม่ได้ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตแตกต่างกันตามอายุการทำงานของผู้ใช้บัณฑิต โดยพบว่า หัวหน้างานมีความพึงพอใจในบัณฑิตที่มีอายุการทำงานมากกว่า 1 ปี มากกว่าบัณฑิตที่มีอายุงานน้อยกว่า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามตำแหน่งงานของผู้ใช้บัณฑิตแล้วพบว่า แม้ว่าความพึงพอใจของหัวหน้างานตำแหน่งระดับต้นต่อบัณฑิตทั้งในภาพรวมและในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน จะสูงกว่าความพึงพอใจของหัวหน้างานตำแหน่งระดับกลางและสูง แต่เมื่อทำการทดสอบทางสถิติด้วยค่า Independent t-test แล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจะไม่แตกต่างกันตามตำแหน่งงานของผู้ใช้บัณฑิต อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดที่จำนวนประชากรที่มีจำกัด ซึ่งหากมีการศึกษาในขอบเขตประชากรที่กว้างขึ้น จะทำให้สามารถแยกความพึงพอใจระหว่างหัวหน้างานตำแหน่งระดับกลางและหัวหน้างานตำแหน่งระดับสูงได้ และอาจส่งผลต่อความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ โดยตามแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจโดย Claes Fornell มีการวัดความพึงพอใจจากคุณภาพสินค้าที่ได้รับ คุณค่าของสินค้า และความคาดหวังของลูกค้า (ทศพล ธรรมรงค์, 2008) ดังนั้น หากผู้บริหารระดับสูงมีความคาดหวังในทักษะด้านใดด้านหนึ่งแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารระดับกลางหรือระดับต้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจแตกต่างกันได้

2.2 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บัณฑิตพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตที่จบระดับปริญญาตรีมีความพอใจสูงสุดในด้านคุณธรรม จริยธรรม รองลงมาคือ ด้านความรู้ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หากเปรียบเทียบค่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ Independent t-test แล้วพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บัณฑิต ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.3 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามประเภทหน่วยงานของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงานเอกชนมีความพอใจสูงสุดในด้านคุณธรรม จริยธรรม รองลงมาคือ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความรู้ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หากเปรียบเทียบค่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามประเภทหน่วยงานของผู้ใช้บัณฑิต ด้วยค่าสถิติ Independent t-test แล้วพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันตามประเภทหน่วยงานของผู้ใช้บัณฑิต ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.4 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามเพศของผู้บัณฑิต พบว่า บัณฑิตที่จบการศึกษาในปี 2556 และ 2557 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อย่างไรก็ตาม ในการสำรวจพบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตเพศชายมากกว่าบัณฑิตเพศหญิง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตเพศชายมากกว่าบัณฑิตเพศหญิง ทั้ง 5 ด้าน อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบค่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามเพศของบัณฑิต ด้วยสถิติ Independent t-test แล้วพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันตามเพศของบัณฑิต ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.5 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามอายุงานของบัณฑิต โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent t-test แล้วพบว่า ความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวม ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ แตกต่างกันตามอายุงานของบัณฑิต โดยบัณฑิตที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี จะได้รับความพึงพอใจมากกว่าบัณฑิตที่อายุงานไม่เกิน 1 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ขณะที่ความพึงพอใจด้านทักษะทางปัญญาและทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อายุงานของบัณฑิตจึงเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบัณฑิต ดังนั้น เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตให้สูงขึ้น จึงควรให้ความสำคัญกับการให้นักศึกษาไปฝึกงานก่อนสำเร็จการศึกษา ในหน่วยงานที่นักศึกษาต้องการทำงานหลังสำเร็จการศึกษาให้มากขึ้น เพื่อให้บัณฑิตได้พัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรม ความรู้ และทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ซึ่งจำเป็นต่อการมีงานทำของบัณฑิต และความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการเงินและการธนาคารมากขึ้น

3. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปี 2556 และ 2557 พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในบัณฑิตที่จบการศึกษาในปี 2556 และ 2557 ใกล้เคียงกัน และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต โดยใช้เครื่องมือ Independent t-test แล้ว พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันตามปีที่บัณฑิตจบการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการศึกษาในการเรียนการสอน ซึ่งส่งผลถึงคุณภาพบัณฑิตมีประสิทธิภาพที่ใกล้เคียงกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณภาพบัณฑิตของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณภาพบัณฑิตที่จบการศึกษา อย่างน้อย 2 ปีการศึกษา เพื่อวัดว่า หลักสูตรฯ สามารถรักษาคุณภาพการเรียนการสอนได้มีประสิทธิภาพได้เท่าเดิม หรือมากขึ้นหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อให้บัณฑิตของหลักสูตร มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี ตรงตาม

ความต้องการของตลาดแรงงาน มีความสามารถปรับและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรง ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร. พิมพ์ครั้งที่ 3. โรงพิมพ์: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- กาญจนา สิริกุลรัตน์และคณะ. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จ การศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2553. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ณัฐกาญจน์ สุวรรณธाराและคณะ. (2559). การเปรียบเทียบผลการเรียนเฉลี่ยกับคุณภาพการทำงานและความพึงพอใจ ของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิต. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 1, 2(1).
- ทศพล ระมิงค์วงศ์. (2008). วัดศักยภาพจากมุมมองของลูกค้า. Productivity World 55 November – December.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2556). ความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ ผู้บังคับบัญชาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2555 ที่สำเร็จการศึกษาในปี การศึกษา 2554-2555. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. (2556). ความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ ผู้บังคับบัญชาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2555 ที่สำเร็จ การศึกษาในปีการศึกษา 2554-2555. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- Hoyer, W. D., & MacInnis, D. J. (2001). Consumer Behaviour. 2nd ed., Boston: Houghton Mifflin Company.
- Kotler, Phillip. (2000). Marketing Management The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Ove C. Hansemark, Marie Albinsson, (2004) "Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees", Managing Service Quality: An International Journal, Vol. 14 Iss: 1, pp.40 - 57