

บทที่ 2

แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์นี้ มุ่งที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเป็นการศึกษาความต้องการของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิด โดยเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ความหมายและแนวคิดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง
4. คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
5. เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สจิวต์ ออสแคมป์ (Oscamps, Stuart, 1984 : 174-175) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ 3 ประการคือ

1. ความพึงพอใจเป็นสภาพการณ์ที่เกิดจากผลสำเร็จที่เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจเป็นระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจเป็นการทำงานได้เป็นไปตามที่คาดหรือตอบสนองคุณค่าของบุคคล

กิลเมอร์ (Gilmer, 1966 :255) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Shermerhorn, Hut and Others. 1988 : 41) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ระดับความรู้สึกที่ดีของแต่ละคนเกี่ยวกับงาน

โวลแมน (Wolman.1971 : 333) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 143) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยต่างๆ ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้

องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

จากความหมายของความพึงพอใจ พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือการที่บุคคลแสดงทัศนคติต่างๆ หรืออีกนัยหนึ่งเป็นผลการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้เห็นจริงกับสิ่งที่คาดหวังว่าสอดคล้องกันหรือมีระดับความคาดหวังมากน้อยเพียงใด ดังนั้นการแสดงความพึงพอใจของผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ต่อบุคลากรในหน่วยงานนับว่ามีความสำคัญและมีผลต่อการดำเนินงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากการดำเนินงานจะเป็นไปได้ด้วยดีนั้น ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์การ เพราะเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สร้างความสำเร็จให้องค์การ

2. ความหมายและแนวคิดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในยุคปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ได้นำระบบประกันคุณภาพมาใช้ในหน่วยงาน ส่วนหนึ่งเพื่อต้องการปรับปรุงคุณภาพ และหลายๆ ส่วนต้องการทราบความต้องการของลูกค้าว่าอยู่ในระดับใด แนวคิดในการประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยจึงครอบคลุมถึงการประเมินผลผลิตของมหาวิทยาลัยซึ่งก็คือบัณฑิตของมหาวิทยาลัยด้วย และตัวแปรที่สำคัญมากในการชี้วัดคุณภาพผลผลิตของมหาวิทยาลัยคือผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งหมายถึงผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาในแต่ละหน่วยงานที่บัณฑิตทำงานอยู่นั้นเอง ผู้วิจัยได้ศึกษา และรวบรวมแนวคิดในการประเมินผลผลิตขององค์กร ด้วยการสร้างเกณฑ์การชี้วัดความพึงพอใจของผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาโดยอาศัยผลการประเมินการปฏิบัติงานของบัณฑิตเป็นตัวแปรที่สำคัญ ซึ่งพบว่า ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงการประเมินการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

Roger Bellows (Roger Bellows,1961) ให้คำจำกัดความ การประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ว่า "เป็นการประเมินคุณค่าของบุคคลแต่ละคนที่มีต่อองค์การ โดยทั่วไปแล้วจะกระทำโดยผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่ติดตาม สังเกตการทำงานของคนเหล่านั้นได้ การประเมินนี้จะกระทำอย่างเป็นระบบ"

Dale S. Beach (Dale S. Beach ,1970) ได้ให้คำจำกัดความว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานคือ "การประเมินอย่างเป็นระบบของบุคคลแต่ละราย โดยมองที่ผลการทำงานและศักยภาพสำหรับการพัฒนาการของผู้ถูกประเมิน"

Joseph B. Kingbury (Joseph B. Kingbury ,1970) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานคือวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาได้บันทึกและลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลในระยะเวลาที่กำหนดไว้

เสนาะ ตีเยาว์ (เสนาะ ตีเยาว์, 2516) เห็นว่า การประเมินผลงานเป็นการหาคุณค่าจากการปฏิบัติงานหรือเป็นการหาประโยชน์หรือตีราคาผลงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยปกติผู้ที่ประเมินผลงานจะเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของคนนั้น การประเมินผลงานอาจไม่กระทำเป็นตัวเลข หรือจำนวนเงิน และไม่จำเป็นต้องอาศัยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การประเมินที่ใช้กันมากก็คือ ประเมินจากผลที่ได้ โดยการเปรียบเทียบ

เทียบผลงานกับวัตถุประสงค์ของงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคลและองค์การ ในการทำงานปกติประจำวัน ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกันหรือในกลุ่มเดียวกันมีความเห็นในลักษณะประเมินผู้ทำงานด้วยกันเสมอจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม ผู้บังคับบัญชามักใช้วิจารณ์คุณภาพผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และอาจใช้ผลการประเมินนั้นประกอบการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคคลนั้น ในขณะที่เดียวกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็ใช้วิจารณ์คุณภาพของตนเองประเมินผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน งานของตน และหน่วยงานที่ตนทำอยู่ ซึ่งบางเรื่องก็จะเป็นเพียงความคิดเห็นส่วนตัวของบุคคลเท่านั้น (สวัสดี สุคนธรัชนี, 2517) นอกจากนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลคือ กิจกรรมอย่างหนึ่งของการบริหารงานบุคคล ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการวัดค่าของบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

ดังนั้นการให้นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจต่อบัณฑิต จะสะท้อนคุณภาพของบัณฑิตได้ส่วนหนึ่ง ว่าบัณฑิตเป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ มีความรู้ความสามารถทั่วไป บุคลิกภาพ คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในระดับใด เนื่องจากผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ใกล้ชิดบัณฑิตมากที่สุดและท้ายสุดจะส่งผลให้องค์การหรือหน่วยงานวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง

Keith Davis (Keith Davis, อ้างใน วิเรื่องรอง รัตนวิไลสกุล. 2540 : 205) กล่าวไว้ว่า องค์การเป็นระบบสังคม เป็นที่รวมของศาสตร์วิชาการ และความเป็นมนุษย์ ดังนั้นทุกๆ ชีวิตในองค์การไม่ว่าจะเป็นนายจ้างหรือลูกจ้าง ย่อมต้องมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อกันและกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายอันหมายถึงความสำเร็จขององค์การ อย่างไรก็ตาม โดยธรรมชาติของคนในองค์การจะมีความต้องการแตกต่างกันออกไป กล่าวคือนายจ้างต้องการอย่างหนึ่งในขณะที่ลูกจ้างต้องการอีกอย่างหนึ่ง

ทัศนคติของนายจ้างต่อผู้เป็นลูกจ้าง ปรัชญาของผู้เป็นนายจ้างหรือนักบริหารส่วนใหญ่ จะถูกกำหนดขึ้นจากแนวคิดเกี่ยวกับผู้ใช้แรงงาน กล่าวคือ ทัศนคติขั้นพื้นฐานของนายจ้างจะมีผลต่อการดำเนินงานและการปฏิบัติตนต่อผู้เป็นลูกจ้าง ในลักษณะแนวคิดต่างๆ อาทิเช่น

1. ผู้ใช้แรงงานเป็นวัสดุอย่างหนึ่ง
2. คนงานหรือลูกจ้างเป็นเสมือนเครื่องจักร
3. ลูกจ้าง คือคนในความปกครอง
4. ลูกจ้างคือ มนุษย์ผู้ใช้แรงงาน

5. ลูกจ้างเป็นเสมือนสมาชิกหนึ่งขององค์การ

6. ลูกจ้างเป็นเสมือนหุ้นส่วน

ไม่ว่านายจ้างจะมีทัศนคติหรือแนวคิดในลักษณะต่างๆ เกี่ยวกับลูกจ้างอย่างไรก็ตาม แต่ผลการดำเนินงานในองค์การและการปฏิบัติต่อลูกจ้างหรือผู้ได้บังคับบัญชา ก็จะเปลี่ยนไป ไม่ว่าในแง่ของสวัสดิการ การให้ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น หากนายจ้างยอมรับทัศนคติที่ว่า ลูกจ้างคือคนในความปกครอง นายจ้างก็จะตระหนักถึงสวัสดิการของลูกจ้าง ความพึงพอใจในงาน และความสามารถในการทำงานของลูกจ้าง

ในมุมมองของนายจ้างและลูกจ้างมีความต้องการไม่เหมือนกัน (วิเรืองรอง รัตนวิไลสกุล. 2540 : 206-207) ซึ่งความต้องการของนายจ้างหรือองค์กร ย่อมแตกต่างกันตามลักษณะการบริหารงานของแต่ละองค์การที่มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน แต่โดยทั่วไปแล้ว องค์กรจะมีความต้องการคล้ายคลึงกันในเรื่องต่อไปนี้

1. ต้องการเสียค่าใช้จ่ายในด้านการดำเนินงานให้น้อยที่สุด เพื่อหวังกำไรให้ได้มากที่สุด เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีมากมาย อาทิ เงินเดือน เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อาคาร เป็นต้น

2. ต้องการประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับสูง เพราะเมื่อองค์กรลงทุนดำเนินงานแล้ว ย่อมหวังจะให้การทำงานต่างๆ สำเร็จลุล่วงและได้ผลดี มีปริมาณผลงานสูง นั้นย่อมจะทำให้องค์กรได้ผลกำไรมากยิ่งขึ้น

3. ต้องการสร้างความสนใจในการทำงานของบุคลากร เมื่อองค์กรสามารถทำให้บุคลากรเกิดความพอใจที่จะทำงานแล้ว ก็ต้องพยายามกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้นทั้งดูแลและติดตามงานให้ผลงานที่ทำถูกต้องและได้ผลดีต่อองค์กร หากสนใจและพอใจในการทำงาน ผลงานย่อมมีประสิทธิผลสูง

4. ต้องการฝึกฝน/อบรมคนในองค์การเพื่อความก้าวหน้ายิ่งขึ้นขององค์การ

นอกจากความต้องการขององค์กรที่มีต่อลูกจ้างแล้ว ยังมีพฤติกรรมที่นายจ้างปรารถนาให้ลูกจ้างมีดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ เพราะถ้าลูกจ้างขาดคุณสมบัติข้อนี้แล้วจะทำให้นายจ้างลำบากใจ

2. มีความเป็นมิตร ร่าเริงเบิกบาน และให้ความร่วมมือด้วยดี กล่าวคือ กิริยา มารยาท ตลอดจนการพูดจา จะต้องรู้ว่าอะไรควรไม่ควร

3. รักความเจริญก้าวหน้า มีความคิดริเริ่ม มีเหตุผล กล่าวคือ มีการตัดสินใจดี ไม่เหยียงไสหรืออวดดี อวดเด่นเกินหน้าเกินตา

4. มีความสนใจในงานขององค์การส่วนรวม ไม่สนใจเฉพาะแต่งานที่ได้รับมอบหมายและอนาคตของตนเองเท่านั้น

5. รักและสนใจต่อการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม อันเป็นประโยชน์ต่องาน แล้วนำความรู้นั้นๆ มาใช้ให้ได้ผลและเป็นประโยชน์ต่องานหรือองค์การจริงๆ
6. เมื่อได้รับการฝึกอบรมและฝึกทำงานโดยใกล้ชิดนายจ้างแล้ว จะต้องสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายตามลำพังได้ ไม่ต้องคอยควบคุมดูแลหรือสั่งสอนกันอยู่เรื่อยๆ อย่างไม่จบสิ้น
7. สามารถเสนอข้อคิดเห็นในทางเสริมสร้าง เพื่อให้ได้มาซึ่งวิธีการทำงานที่ดีกว่าวิธีที่ทำ หรือวิธีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน
8. เคารพในหลักความยุติธรรมและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์การที่วางไว้ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวเป็นใหญ่

การสนองตอบความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา (จำเนียร จวงตระกูล, 2540 : 80-85) ใน การที่จะจัดว่าใครเป็นพนักงานที่ดีนั้น ผู้ที่ตัดสินคือผู้บังคับบัญชา ดังนั้นความคาดหวังของผู้บังคับ บัญชาที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การที่ต้องมีความรู้ดี มีความสามารถดี มีความประพฤติดี และมีสุขภาพ ดี สรุปได้ว่าองค์ประกอบสำคัญมีสองประการคือ ปฏิบัติงานดี และประพฤติดี โดยมีแนวทางประกอบ การพิจารณาการปฏิบัติงานดีและประพฤติดีดังนี้

1. แนวทางการปฏิบัติงานดี มีลักษณะดังนี้

- 1.1 มีความขยันหมั่นเพียรดี เอาใจจริงเอาใจในเวลาทำงาน ตั้งใจทำงานให้เสร็จ
- 1.2 มีผลงานที่มีคุณภาพดี โดยสามารถปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณและมาตรฐานหรือเกินกว่า และมีคุณภาพดี โดยดูจากความถูกต้อง สมบูรณ์ตามที่ต้องการ
- 1.3 มีความรับผิดชอบเป็นที่ไว้ใจได้ดี รับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับ บัญชา และต่อหน่วยงาน
- 1.4 มีความรู้ความเข้าใจงานเป็นอย่างดี จะต้องรู้ขั้นตอนและขอบเขตของการปฏิบัติเป็น อย่างดีและสามารถทำได้อย่างดีด้วย
- 1.5 มีความสามารถในการเรียนรู้ดี เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้เสมอ เพื่อช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- 1.6 มีความคิดริเริ่มดี พยายามที่จะสร้างสรรค์และคิดค้นหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้นสะดวกขึ้น ประหยัดและปลอดภัยมากขึ้น
- 1.7 มีดุลยพินิจและสามัญสำนึกดี มีไหวพริบมีการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผลและตัดสินใจ อย่างเป็นเหตุเป็นผล
- 1.8 มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดีทั้งกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับ บัญชา และบุคคลอื่นๆ รวมทั้งมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม
- 1.9 มีความร่วมมือดี ให้ความสำคัญของการร่วมมือและประสานงานกัน มีการทำงานเป็น

ทีม มีการสื่อสารที่ดี

1.10 มีเจตคติที่ดีต่องานและองค์กร ซึ่งจะต้องมีเจตคติที่ดีต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อลูกค้าและผู้อื่นตลอดทั่วทั้งองค์การ

2. แนวทางการประพฤติตนให้ดี มีลักษณะดังนี้

2.1 การมาทำงาน ต้องมาทำงานตรงตามเวลาอย่างปกติและสม่ำเสมอ และปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด

2.2 การปฏิบัติหน้าที่ ต้องไม่ประมาทเลินเล่อในการทำงาน ต้องเอาใจใส่งานอยู่เสมอ ไม่หนีงาน ใช้เวลาในการทำงานให้เป็นประโยชน์ต่องานอย่างเต็มที่ และต้องให้ข้อความจริงที่ถูกต้อง ชัดเจน

2.3 การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ต้องรับผิดชอบ มีวินัยให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่แก่ผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จได้ทันเวลา ไม่ขัดคำสั่งผู้บังคับบัญชา

2.4 การรักษาความลับของงานและข่าวสารขององค์กร เพื่อประโยชน์ขององค์กร

2.5 การรักษามลประโยชน์ขององค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.6 การใช้และการระวังรักษาทรัพย์สินขององค์กร ทั้งในแง่ระวังรักษา และป้องกันไม่ให้คนอื่นทำให้ทรัพย์สินในองค์กรเสียหาย

2.7 ความซื่อสัตย์สุจริต ต้องซื่อสัตย์สุจริต และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

2.8 ความประพฤติและพฤติกรรม ต้องประพฤติปฏิบัติตนในลักษณะที่เป็นที่ต้องการขององค์กร

2.9 การแต่งกายและการปรากฏกาย ต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามความนิยมของสังคม

2.10 การมีหนี้สิน ต้องปฏิบัติตามพันธกรณีที่ดินมีอย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นทางการเงินหรืออย่างอื่นใดก็ตาม

ดังนั้นจึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า มุมมองและความต้องการของนายจ้างที่มีต่อลูกจ้างหรือผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำงาน และการประพฤติตนของลูกจ้าง/ผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจของนายจ้างจึงครอบคลุมอยู่ในประเด็นความรู้ความสามารถในทางวิชาชีพและวิชาการทั่วไป บุคลิกภาพ และคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยเสนอในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

4. คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

จากการประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 3/2539 เมื่อเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2539 และการประชุมสภาวิชาการครั้งที่ 1 (1/2539) เมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2539 เห็นชอบให้กำหนดคุณลักษณะบัณฑิตเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะพื้นฐาน ด้านความสามารถทางวิชาชีพ และความสามารถทางสังคม การกำหนดคุณลักษณะบัณฑิตดังกล่าวได้คำนึงถึงคุณลักษณะพื้นฐานในความเป็นท้องถิ่น และนำกระแสพระราชดำริของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศรดุสิตเดชวีกิจกรมพระบรมราชชนกที่ว่า “ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง... มาประกอบการพิจารณากำหนดเป็นคุณลักษณะบัณฑิตทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

1. ทักษะพื้นฐาน (Foundation Skills) ประกอบด้วย

- 1.1 มีทักษะในการคิดสร้างสรรค์ (Thinking Skills)
- 1.2 มีทักษะในการสื่อสาร (Communication Skill) หมายถึงการอ่าน การเขียน การฟัง การพูด และการสรุปเป็น และโดยเฉพาะเน้นภาษาต่างประเทศ
- 1.3 มีทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer Competence) มีทักษะในการลำดับข้อมูลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์
- 1.4 มีทักษะด้าน Information Literacy
- 1.5 มีทักษะในการจัดการ (Management Skill)
- 1.6 มีทักษะในการวิเคราะห์และสังเคราะห์
- 1.7 มีความสามารถในการศึกษา ค้นคว้า ด้วยตนเอง
- 1.8 มีความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างที่ตนเองและผู้อื่นมีความสุข

2. ความสามารถทางสังคม ประกอบด้วย

- 1.1 มีวินัย ปฏิบัติตามกติกาของสังคม
- 1.2 มีความรับผิดชอบ
- 1.3 มี Accountability
- 1.4 มีความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข
- 1.5 มีความห่วงใยและเสียสละเพื่อสังคม
- 1.6 มีความเข้าใจในวิถีชีวิตในชนบท
- 1.7 มีทักษะในการแสดงความคิดเห็น
- 1.8 มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี

3. ความสามารถทางวิชาชีพ มหาวิทยาลัยได้ให้แต่ละคณะพิจารณากำหนด

จากแนวทางการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในด้านทักษะพื้นฐาน ความสามารถทางสังคม และความสามารถทางวิชาชีพ ผู้วิจัยได้นำแนวทางดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ โดยกำหนดกรอบแนวคิดด้านคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตเป็น 4 ด้าน ทั้งนี้ประการหนึ่งเพื่อให้สอดคล้องกับการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา ซึ่งวิธีการประเมินคุณภาพภายนอก ได้กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่ใช้ คือ ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตในด้านคุณลักษณะของบัณฑิต ดังนั้นในการศึกษาคั้งนี้ จึงยึดกรอบแนวคิดจากแนวทางการกำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ร่วมกับแนวทางการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบัณฑิต ตามตัวบ่งชี้ ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกความพึงพอใจและความต้องการในคุณลักษณะบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ
2. ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป
3. ด้านบุคลิกภาพ
4. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ

5. เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉลวย ชีวภิตการ และคณะ (2540). ได้วิจัยเรื่องคุณภาพของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยประเมินจากผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในทัศนะของผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชา และศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่ต้องการในทัศนะผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชา วิธีการศึกษา เป็นการศึกษาข้อมูลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยได้ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณเป็นหลัก และใช้ข้อมูลจากการศึกษาเชิงคุณภาพเสริมและอธิบายผลการศึกษาในบางส่วนที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่อาจอธิบายได้ ดำเนินการในเชิงปริมาณ โดยการส่งแบบสอบถามไปยังผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 1,520 หน่วยงาน ได้รับแบบสอบถามกลับมา 477 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 31.4 ในเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 90 หน่วยงาน ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ใช้เป็นประเมินผลการปฏิบัติงานมี 14 ปัจจัย เช่น คุณภาพของงาน ประสิทธิภาพของงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ สำหรับคุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชา 15 ข้อ เช่น ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และความขยันอดทนในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. คุณภาพบัณฑิตจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต พบว่า ในการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตอยู่ในระดับดีทั้ง 14 ปัจจัย โดยปัจจัยที่ผลการประเมินสูงกว่าปัจจัยอื่นๆ 4 ปัจจัย ได้แก่ ความประพฤติบุคคลลักษณะ ความมีมนุษยสัมพันธ์ การพัฒนาตนเอง และความอดทนในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาประเมินต่ำกว่าปัจจัยอื่นๆ 4 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพของงาน ความสามารถในการบังคับบัญชา ความสามารถในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา และประสิทธิภาพของงาน จากการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่เห็นด้วยกับปัจจัยที่มีผลการประเมินเชิงปริมาณสูงกว่าปัจจัยอื่นๆ เนื่องจากบัณฑิตมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี แต่ปัจจัยที่ผลการประเมินเชิงปริมาณต่ำกว่าปัจจัยอื่นๆ ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย เนื่องจากบัณฑิตส่วนใหญ่สามารถทำงานได้อย่างดี เป็นที่พอใจของผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชา

2. คุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชา 15 ข้อ ในการศึกษา พบว่า ความต้องการในคุณลักษณะบัณฑิตของหน่วยงานเอกชน หน่วยงานราชการ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับต้องการมาก 10 ข้อ ระดับปานกลาง 5 ข้อ โดย 3 ลำดับแรกที่แต่ละหน่วยงานต้องการในระดับมาก ได้แก่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และความขยันอดทนในการปฏิบัติงาน รองลงไป ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ให้เกิดประโยชน์ ความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์และการแก้ปัญหา ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความรู้ความสามารถเฉพาะสาขา ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ และความเป็นผู้นำ

3. ในการศึกษาคุณภาพบัณฑิตในทัศนะของผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาในภาพรวม พบว่า บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีจุดแข็งในเรื่อง ความรู้ทางด้านวิชาการ ภาษาอังกฤษ และการใช้เทคโนโลยีในสำนักงานดี มีความรับผิดชอบ ขยันอดทน ใฝ่รู้ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง วางตัวได้เหมาะสม แต่มีจุดอ่อนในเรื่องการประยุกต์ความรู้ให้เกิดประโยชน์ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การถ่ายทอดความรู้ และทักษะในการพูด

ชัยพร วิชชาวุธ (2530). ได้วิจัยเรื่อง "การวิจัยคุณภาพบัณฑิตและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อ้างใน วิเชียร เกตุสิงห์ และคณะ รายงานการวิจัยเรื่องภาวะการมีงานทำและคุณภาพในการทำงานของผู้จบอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ, 2537, หน้า 40) โดยการประเมินคุณภาพของบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในสาขาวิชาต่างๆ ที่สำเร็จการศึกษาในช่วงปี พ.ศ. 2524-2528 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามี 2 กลุ่ม คือกลุ่มบัณฑิตและนิสิตปัจจุบันของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกชั้นปี และกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับบัณฑิตและนิสิต (ประกอบด้วย ' ผู้ใช้บัณฑิต อาจารย์ผู้สอนทั้งในระดับปริญญาโทและปริญญาตรี) โดยได้ข้อสรุปจากผู้ให้บัณฑิต ดังนี้

1. ผู้ใช้บัณฑิต เห็นว่าบัณฑิตมีความรู้ความสามารถในงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง รองลงมาคือ มีความรับผิดชอบงาน มีมนุษยสัมพันธ์และใฝ่รู้งาน สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบัณฑิต โดยการใช้แบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพบัณฑิตแต่ละด้าน มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลแตกต่างกันกล่าวคือ คุณภาพด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยสำคัญคือ แด้มเฉลี่ยสะสม พฤติกรรมการเรียน คุณภาพด้านการดำรงตำแหน่งหัวหน้า ปัจจัยสำคัญคือ เพศ พฤติกรรมการเรียน การใช้เวลาในขณะที่เป็นนิสิต คุณภาพด้านคุณธรรม ปัจจัยสำคัญคือ คุณภาพอาจารย์ การพบปะปรึกษาอาจารย์ คุณภาพด้านการพึงพอใจในงาน ปัจจัยสำคัญคือ คุณภาพอาจารย์ และการเป็นผู้นำกิจกรรมนิตินระดับคณะ

2. ผู้ใช้บัณฑิตพอใจในคุณภาพบัณฑิต ด้านความรู้ความสามารถในงานและความรับผิดชอบในงาน คณะที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ นิติศาสตร์ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี สัตวแพทยศาสตร์ ส่วนคณะที่ผู้ใช้บัณฑิตได้รับความนิยมต่ำที่สุดคือ คณะวิทยาศาสตร์

3. ผู้ใช้บัณฑิต ประเมินว่า บัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยก้าวหน้าเร็วกว่าบัณฑิตจากสถาบันอื่นค่อนข้างมาก โดยเฉพาะบัณฑิตคณะนิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ อักษรศาสตร์ ส่วนคณะที่คิดว่าบัณฑิตก้าวหน้าเร็วหน่อยที่สุด คือ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะแพทยศาสตร์

ทบวงมหาวิทยาลัย (2530). ได้วิจัยเรื่องบทบาทและสัมฤทธิ์ผลของสถาบันอุดมศึกษาของไทยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการวิจัยส่วนหนึ่งเป็นการสำรวจคุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของนายจ้างหรือตลาดแรงงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตจำนวน 595 คน (ส่วนราชการ 300 คน รัฐวิสาหกิจ 35 คน และภาคเอกชน 200 คน) ผลการศึกษาพบว่า

ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของนายจ้างภาครัฐและภาคเอกชนแตกต่างกัน กล่าวคือ นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาภาครัฐ ต้องการความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์และการแก้ปัญหาสามารถประยุกต์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ตามลำดับ ส่วนนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาภาคเอกชน ต้องการความรู้ความสามารถในการประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ได้เร็ว นอกจากนั้นยังต้องการผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งความแตกต่างจะยิ่งเห็นได้ชัด เมื่อพิจารณาคุณลักษณะบัณฑิตด้านความรู้ความสามารถพิเศษ ซึ่งภาครัฐต้องการผู้มีความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบต่างๆ เป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถในการวิจัย และความสามารถในการบริหาร ในส่วนของภาคเอกชนมีความต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถด้านการบริหารเป็นอันดับแรก อันดับรองได้แก่ ความรู้ความสามารถในภาษาต่างประเทศ และความรู้ด้านคอมพิวเตอร์

ด้านบุคลิกภาพ พบว่า นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาทั้งภาครัฐและเอกชนมีความต้องการไม่แตกต่างกัน โดยเน้นคุณลักษณะที่สำคัญตรงกัน คือมีความรับผิดชอบ ขยันอดทน มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นผู้นำ ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ นอกจากนั้น ผู้จ้างงานหรือผู้บังคับบัญชายังต้องการเพิ่มเติมในคุณลักษณะต่าง ๆ เช่น ความกระตือรือร้น การกล้าแสดงออก การตรงต่อเวลา การมีเหตุมีผล และการมีทัศนคติที่ดีต่องานและนายจ้าง

วัฒนา อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ (2532). ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาตลาดแรงงานของบัณฑิตในเชิงพฤติกรรม (อ้างใน ฉลวย ชีวภิตการ และคณะ, 2540 : 11) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นายจ้างภาครัฐ ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของบัณฑิตที่นายจ้างภาครัฐต้องการในอนาคตในแต่ละด้านไว้ คือ

ด้านความรู้พื้นฐาน เน้นสาขาที่ตลาดแรงงานต้องการเป็นพิเศษ เช่น ในแขนงวิชาต่าง ๆ โดยพยายามให้ความรู้ผสมผสานกันทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

ด้านทักษะความชำนาญและประสบการณ์ บัณฑิตควรจะต้องมีประสบการณ์ในการทำงานบ้างพอสมควร โดยต้องพยายามฝึกความรู้พิเศษเพิ่มเติม รวมทั้งหาประสบการณ์การฝึกงานในหน่วยงานต่าง ๆ หรือในสถาบันการศึกษาเอง

ด้านความรู้พิเศษ บัณฑิตควรจะต้องมีความรู้พิเศษ เช่น ความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์ ภาษาต่างประเทศ และการใช้เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในสำนักงาน

ด้านบุคลิกภาพ บัณฑิตควรมีความคิดสร้างสรรค์ กล้าแสดงออก พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความสุขภาพเรียบร้อย

คุณลักษณะพิเศษ บัณฑิตควรจะต้องมีความรับผิดชอบสูง มีความอดทน รักความก้าวหน้า มีไหวพริบดี มีความคิดริเริ่มต่างๆ และมีความรู้รอบตัว รวมทั้งมีโลกทัศน์ที่กว้างด้วย

คุณสมบัติอื่น ๆ บัณฑิตควรต้องมีสุขภาพแข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บประจำตัว โดยเฉพาะโรคที่ร้ายแรงต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุปแล้วลักษณะโครงสร้างของสาขาวิชา และคุณสมบัติต่าง ๆ ของบัณฑิตที่ตลาดแรงงานในภาครัฐต้องการ ในช่วงระยะหลังๆ นี้ เริ่มจะคล้ายคลึงกับความต้องการในตลาดแรงงานภาคเอกชนมากขึ้น โดยเฉพาะความต้องการกำลังคนในสาขาวิชาที่ค่อนข้างจะขาดแคลนทั้งหลาย ฉะนั้นแนวโน้มในอนาคต คงจะมีการแข่งขันแย่งตัวบัณฑิตที่จบในสาขาวิชาเหล่านี้เพิ่มมากขึ้น และอัตราการเปลี่ยนงานน่าจะเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม แม้แต่ในปัจจุบันนี้ สภาพการณ์ดังกล่าวเหล่านี้ ก็ได้เกิดเพิ่มขึ้นมากจนกระทั่งภาคราชการต้องประสบกับปัญหา "สมองไหล" ออกจากภาคราชการ เป็นสัดส่วนที่สูงกว่า

เดิม จนก่อให้เกิดความวิตกกังวลว่า ถ้าหากปรากฏการณ์เหล่านี้ ยังจะเกิดขึ้นต่อไปเรื่อยๆ แล้ว ประสิทธิภาพของภาคราชการก็คงจะต้องด้อยลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาวะการณ์ที่อัตราค่าจ้างภาคราชการต่ำกว่าในตลาดแรงงานประเภทอื่นๆ อย่างมากเช่นนี้ อีกทั้งสภาพการทำงานในระบบราชการ ที่ไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและอื่นๆ ก็คงจะทำให้ภาคราชการอยู่ในภาวะการณ์ที่เสียเปรียบในหลาย ๆ ด้าน ถ้าหากไม่มีการปรับปรุงแก้ไขต่อไปในอนาคต

2. นายจ้างภาคเอกชน ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติที่นายจ้างภาคเอกชนต้องการในอนาคต โดยหน่วยงานธุรกิจเอกชนหลายแห่งได้ใช้หลักการของกลุ่มบริษัทรอลด์ซท์/เชลล์ ซึ่งมีสาขาทั่วโลก โดยกำหนดมาตรการไว้ 5 ประการ โดยพิจารณาการรับสมัครงานตามโครงการพัฒนานักบริหาร ซึ่งมาตรการดังกล่าวได้กลายเป็นหลักเกณฑ์ที่ยอมรับกันว่าเหมาะสม กล่าวคือ ผู้สมัครงานในบริษัทเอกชนควรมีคุณลักษณะดังนี้

1. Helicopter Quality คือ สามารถมองเหตุการณ์หรือปัญหาได้อย่างกว้างไกลกว่าปกติ เหมือนหนึ่งมองลงมาจากเบื้องสูง
2. Power of Analysis คือ สามารถแยกแยะวิเคราะห์เหตุการณ์หรือปัญหานั้น ๆ ได้ชัดเจน ทั้งคาดคะเนได้ด้วยว่า ถ้าแก้ปัญหานั้นแล้ว จะไม่มีปัญหาอื่นตามมาเหมือนลูกโซ่
3. Imagination คือ มีจินตนาการดี ชอบคิดริเริ่มสร้างสรรค์ถึงสิ่งใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ ประารถนาที่จะเห็นความก้าวหน้าอยู่เสมอ
4. Sense of Reality คือ คิดสร้างสรรค์แล้ว ยังทำให้ความคิดนั้น ๆ กลายเป็นความจริงขึ้นมาได้ด้วย
5. Human Relationship คือ มีความสามารถในด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างดี ปรับตัวองให้เข้ากับสังคมใด ๆ ก็ได้

นอกจากคุณสมบัติหลัก 5 ประการนี้แล้ว ยังมีคุณสมบัติกว้าง ๆ ทั่วไปอีก เช่น มีความซื่อสัตย์ มีความขยันรักความก้าวหน้า มีความอดทน งานบางประเภทก็อาจต้องการคุณสมบัติพิเศษบางอย่างเพิ่มเติมอีก เช่น งานต้องดูแลรักษาเงิน อาจต้องการคนที่มีฐานะทางบ้านที่เชื่อถือได้ มีการค้าประกัน ไม่มีประวัติต่างพร้อยเรื่องการเงิน นอกจากนี้ในอนาคตคุณลักษณะที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงไปตั้งนั้น กระบวนการผลิตบัณฑิตทั้งในด้านหลักสูตร วิธีเรียนวิธีสอนและอื่น ๆ ก็คงจะต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย ทั้งนี้เพราะในตลาดแรงงานภาคเอกชนไม่เล็งความเป็นผู้เรียนเก่งเรียนดี วิชาการดี เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงาน แต่มักจะพิจารณาความเป็นผู้มี "แวว" ที่จะทำงานได้ดี สามารถที่จะพัฒนาตนเองต่อไปได้อยู่ตลอดเวลา รู้จักการนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างดี และที่สำคัญต้องมีจริยธรรม คุณธรรม มีความซื่อสัตย์และมีวินัย ตลอดจนมีความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ และสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2532). ได้สำรวจนายจ้างทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการใช้บุคลากรระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า เจื่อนไขหรือคุณลักษณะพิเศษที่นายจ้างมักจะระบุความต้องการในตำแหน่งงานต่างๆ นอกเหนือจากความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาของบัณฑิต คือ

1. บุคลิกลักษณะส่วนตัวของผู้สมัครงาน อันได้แก่ ความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และหาประสบการณ์ มีความคิดริเริ่ม ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และประสบการณ์
2. ประสบการณ์ในการทำงาน
3. ความรู้ความสามารถในด้านภาษาต่างประเทศในระดับที่ใช้งานได้
4. ความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์
5. บุคลิกภาพในด้านต่างๆ ได้แก่ บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพทางสังคม บุคลิกภาพด้านอารมณ์ บุคลิกภาพด้านสุขภาพ

อรรถสิทธิ์ เอกอิมผล (2535). ได้วิจัยเรื่อง ความคาดหวังของตลาดแรงงานต่อบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ความคาดหวังของตลาดแรงงานต่อบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า สาขาที่ต้องการมากที่สุด คือ สาขาการบัญชี รองลงมาคือ สาขาการตลาด สาขาการบริหารทั่วไป สาขาการเงินและการธนาคาร สาขาการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ และสาขาอุตสาหกรรมบริการ

2. การพิจารณาคัดเลือกบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สิ่งที่สำคัญมีดังนี้

2.1 ด้านสถานภาพส่วนตัวของบัณฑิตที่สำคัญมากคือ พันธะการรับราชการทหาร รองลงมา คือเรื่อง อายุ เพศ สถานภาพสมรส

2.2 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการและวิชาชีพ ที่สำคัญสูงสุด คือ ความรู้ความสามารถในการใช้ทฤษฎีมาประยุกต์งาน รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่เรียนมา ความสามารถพิเศษด้านภาษาต่างประเทศและคอมพิวเตอร์ ผลการเรียน ระยะเวลาเรียน ความสามารถขับขีรถยนต์ และจักรยานยนต์

2.3 ด้านบุคลิกภาพ ที่สำคัญสูงสุดคือ มีความเหมาะสมกับงาน รองลงมา คือ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก พุดจาจะฉาน ชัดถ้อยชัดคำ มีภาวะการเป็นผู้นำและแต่งกายดี

3. ด้านการพิจารณาคคุณสมบัติอื่น ๆ ของบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่สำคัญสูงสุด คือ มีความขยันอดทน สู้งานและเสียสละ รองลงมา คือมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความซื่อสัตย์จริงใจ อ่อนน้อมต่อมตน มีความฉลาด มีปฏิภาณไหวพริบต่างๆ ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถทำงานเป็นทีมได้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสุขุมรอบคอบ

สามารถอยู่ได้นานไม่เปลี่ยนงานบ่อยๆ มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่สมัคร มีความรู้เกี่ยวกับชาวสารการเมือง เศรษฐกิจและสังคม เคยร่วมกิจกรรมระหว่างศึกษาอยู่ ลายมือของผู้สมัคร เงินเดือนที่เรียกร้อง มีผู้รับรองค่าประกัน และออกต่างจังหวัดได้

4. ข้อเสนอแนะสำหรับบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถในการใช้ทฤษฎีมาประยุกต์กับงาน รองลงมา คือ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความเป็นผู้นำ การตรงต่อเวลา ความมีระเบียบวินัย ความกล้าแสดงออก การรักษามลประโยชน์ของหน่วยงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความอดทน ความซื่อสัตย์ ความขยันหมั่นเพียร การเคารพและเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา

5. เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นในเรื่องคุณสมบัติด้านสถานภาพส่วนตัว ความรู้ความสามารถทางวิชาการและวิชาชีพ บุคลิกภาพ คุณสมบัติอื่นๆ และสิ่งที่ต้องปรับปรุง โดยจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศ อายุ งานในหน้าที่และขนาดของบริษัทที่ต่างกัน มีความเห็นในเรื่องคุณสมบัติของบัณฑิตไม่แตกต่างกัน ส่วนตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในเรื่องสถานภาพส่วนตัวของบัณฑิตต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05 คือ หัวหน้าส่วนให้ความสำคัญแก่สถานภาพส่วนตัวของบัณฑิตมากกว่าผู้จัดการ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

สุกัลยา ธรรมรักษา (2542). ได้วิจัยเรื่อง ภาวะการมีงาน ภาวะการทำงานของบัณฑิตและความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในภาพรวมนายจ้างมีความพึงพอใจบัณฑิตด้านความรู้ความสามารถ และด้านทั่วไปในระดับดี และนายจ้างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญระหว่างความรู้ความสามารถในการทำงาน และความสามารถด้านทั่วไปพอๆ กัน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า

1. ด้านความรู้ความสามารถ ในภาพรวมนายจ้างประเมินความพึงพอใจของบัณฑิตอยู่ในระดับดี ได้แก่ ความรู้เชิงวิชาการทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ การรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่เกี่ยวกับงาน ความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา ความสามารถในการใช้ภาษาไทยเพื่อการติดต่อสื่อสารในการทำงาน และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยความรู้ความสามารถที่นายจ้างประเมินให้ต่ำกว่าความรู้ความสามารถอื่นๆ คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

2. ด้านทั่วไป ในภาพรวมนายจ้างประเมินความพึงพอใจของบัณฑิตอยู่ในระดับดี ได้แก่ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความใฝ่รู้ อุตสาหะ มารยาท การตรงต่อเวลา ความมีสัมมาคารวะ ความซื่อสัตย์ในการทำงาน การควบคุมอารมณ์ การช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ร่วมงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความขยันอดทน และความมีระเบียบวินัยในการทำงาน