

บทที่ 2

แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยความพึงพอใจของนายจ้างงานผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รุ่นปีการศึกษา 2547 นี้ มุ่งที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งผู้วิจัยได้อาศัยกรอบแนวคิดจากการศึกษา ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รุ่นปีการศึกษา 2543 และรุ่นปีการศึกษา 2545 จนถึงรุ่นปีการศึกษา 2547 นี้ ยังคงใช้แนวทางการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากผลงานวิจัยดังกล่าว ตามลำดับ ดังนี้

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

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

1. ความพึงพอใจเป็นสภาพการณ์ที่เกิดจากผลสำเร็จที่เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจเป็นระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจเป็นการที่งานได้เป็นไปตามที่คาดหรือตอบสนองคุณค่าของบุคคล

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

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

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

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 143) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ว่า การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทำให้น้องงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยต่างๆ

ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือการที่บุคคลแสดงทัศนคติต่างๆ หรืออีกนัยหนึ่งเป็นผลการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้เห็นจริงกับสิ่งที่คาดหวังว่าสอดคล้องกันหรือมีระดับความคาดหวังมากน้อยเพียงใด

โดยที่หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ประกอบด้วยบุคลากรจำนวนมากที่สำเร็จการศึกษาจากต่างมหาวิทยาลัยและต่างสถาบัน ซึ่งบุคลากรดังกล่าวต่างก็เป็นกำลังสำคัญต่อผลการดำเนินงานเป็นอย่างมาก และการดำเนินงานจะเป็นไปได้ด้วยดีนั้น ผู้จัดการ/ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงานขององค์การ เพราะเป็นองค์ประกอบที่สร้างความสำเร็จให้องค์การประการหนึ่ง

2. ความหมายและแนวคิดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในยุคปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ได้นำระบบประกันคุณภาพมาใช้ในหน่วยงาน ส่วนหนึ่งเพื่อต้องการปรับปรุงคุณภาพ และหลายๆ ส่วนต้องการทราบความต้องการของลูกค้าว่าอยู่ในระดับใด แนวคิดในการประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยจึงครอบคลุมถึงการประเมินผลผลิตของมหาวิทยาลัย ซึ่งก็คือบัณฑิตของมหาวิทยาลัย และตัวแปรที่สำคัญมากตัวแปรหนึ่งในการชี้วัดคุณภาพผลผลิตของมหาวิทยาลัย คือผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งหมายถึงผู้จัดการ/ผู้บังคับบัญชาในแต่ละหน่วยงานที่บัณฑิตทำงานอยู่นั่นเอง ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดในการประเมินผลผลิตขององค์กร ด้วยการสร้างเกณฑ์การชี้วัดความพึงพอใจของผู้จัดการ/ผู้บังคับบัญชา โดยอาศัยผลการประเมินการปฏิบัติงานของบัณฑิตเป็นตัวแปรที่สำคัญ ซึ่งพบว่าได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงการประเมินการปฏิบัติงานไว้ 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 การประเมินผลการปฏิบัติงานคือวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาได้บันทึกและลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคนในระยะเวลาที่กำหนดไว้

เสนาะ ดิยาวี เห็นว่า การประเมินผลงานเป็นการหาคุณค่าจากการปฏิบัติงานหรือเป็นการหาประโยชน์หรือดีราคาผลงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยปกติผู้ที่ประเมินผลงานจะเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ของคนนั้น การประเมินผลงานอาจไม่กระทำเป็นตัวเลข หรือจำนวนเงิน และไม่จำเป็นต้องอาศัยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การประเมินที่ใช้กันมากก็คือ ประเมินจากผลที่ได้โดยการเปรียบเทียบผลงานกับวัตถุประสงค์ของงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อคนและองค์กร ในการทำงานปกติประจำวัน ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกันหรือในกลุ่มเดียวกันมีความเห็นในลักษณะประเมินผู้ทำงานด้วยกันเสมอจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม ผู้บังคับบัญชามักใช้วิจารณ์คุณภาพผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และอาจใช้ผลการประเมินนั้นประกอบการพิจารณาเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับบุคคลนั้น ในขณะที่เดียวกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็ใช้วิจารณ์คุณภาพของตนเองประเมินผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน งานของตน และหน่วยงานที่ตนทำอยู่ ซึ่งบางเรื่องก็จะเป็นเพียงความคิดเห็นส่วนตัวของบุคคลเท่านั้น (สวัสดี สุคนธรังษี, 2517) นอกจากนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของการบริหารงานบุคคล ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวัดค่าของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

ดังนั้นการให้นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจต่อบัณฑิต จะสะท้อนคุณภาพของบัณฑิตได้ส่วนหนึ่งว่าบัณฑิตเป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ มีความรู้ความสามารถทั่วไป บุคลิกภาพ คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในระดับใด เนื่องจากผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ใกล้ชิดบัณฑิตมากที่สุด และท้ายสุดจะส่งผลให้องค์กรหรือหน่วยงานวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง

Keith Davis (Keith Davis, อ้างใน วิเรื่องรอง รัตนวิไลสกุล. 2540 : 205) กล่าวว่าไว้ว่า องค์กรเป็นระบบสังคม เป็นที่รวมของศาสตร์วิชาการ และความเป็นมนุษย์ ดังนั้นทุกๆ ชีวิตในองค์กรไม่ว่าจะเป็นนายจ้างหรือลูกจ้าง ย่อมต้องมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อกันและกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายอันหมายถึงความสำเร็จขององค์กร อย่างไรก็ตาม โดยธรรมชาติของคนในองค์กรจะมีความต้องการแตกต่างกันออกไป กล่าวคือนายจ้างต้องการอย่างหนึ่งในขณะที่ลูกจ้างต้องการอีกอย่างหนึ่ง

ทัศนคติของนายจ้างต่อผู้เป็นลูกจ้าง ปรัชญาของผู้เป็นนายจ้างหรือนักบริหารส่วนใหญ่ จะถูกกำหนดขึ้นจากแนวคิดเกี่ยวกับผู้ใช้แรงงาน กล่าวคือ ทัศนคติขั้นพื้นฐานของนายจ้างจะมีผลต่อการดำเนินงานและการปฏิบัติตนต่อผู้เป็นลูกจ้าง ในลักษณะแนวคิดต่างๆ อาทิเช่น

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

5. ลูกจ้างเป็นเสมือนสมาชิกหนึ่งขององค์การ

6. ลูกจ้างเป็นเสมือนหุ้นส่วน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่านายจ้างจะมีทัศนคติหรือแนวคิดในลักษณะต่างๆ แตกต่างกัน แต่ผลการดำเนินงานในองค์การและการปฏิบัติต่อผู้จ้างงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ก็จะเปลี่ยนไป ไม่ว่าจะในแง่ของสวัสดิการ การให้ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น หากนายจ้างยอมรับทัศนคติที่ว่า ลูกจ้างคือคนในความปกครอง นายจ้างก็จะตระหนักถึงสวัสดิการของลูกจ้าง ความพึงพอใจในงาน และความสามารถในการทำงานของลูกจ้าง

ในมุมมองของนายจ้างและลูกจ้างมีความต้องการไม่เหมือนกัน (วีเรื่องรอง รัตนวิไลสกุล. 2540 : 206-207) ซึ่งความต้องการของนายจ้างหรือองค์กร ย่อมแตกต่างกันกันตามลักษณะการบริหารงานของแต่ละองค์การที่มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน แต่โดยทั่วไปแล้ว องค์กรจะมีความต้องการคล้ายคลึงกันในเรื่องต่อไปนี้

1. ต้องการเสียค่าใช้จ่ายในด้านการดำเนินงานให้น้อยที่สุด เพื่อหวังกำไรให้ได้มากที่สุด เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีมากมาย อาทิ เงินเดือน เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อาคาร เป็นต้น

2. ต้องการประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับสูง เพราะเมื่อองค์กรลงทุนดำเนินงานแล้ว ย่อมหวังจะให้การทำงานต่างๆ สำเร็จลุล่วงและได้ผลดี มีปริมาณผลงานสูง นั่นย่อมจะทำให้องค์กรได้ผลกำไรมากยิ่งขึ้น

3. ต้องการสร้างความสนใจในการทำงานของคนงาน เมื่อองค์กรสามารถทำให้คนงานเกิดความพอใจที่จะทำงานแล้ว ก็ต้องพยายามกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้นทั้งดูแลและติดตามงานให้ผลงานที่ทำถูกต้องและได้ผลดีต่อองค์กร หากสนใจและพอใจในการทำงาน ผลงานย่อมมีประสิทธิผลสูง

4. ต้องการฝึกฝน/อบรมคนในองค์การเพื่อความก้าวหน้ายิ่งขึ้นขององค์การ

นอกจากความต้องการขององค์กรที่มีต่อลูกจ้างแล้ว ยังมีพฤติกรรมที่นายจ้างปรารถนาให้ลูกจ้างมีหรือกระทำ มีดังนี้

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 เพื่อให้ได้มาซึ่งวิธีการทำงานที่ดีกว่าวิธีที่ทำหรือวิธีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

8. เคารพในหลักความยุติธรรมและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์การที่วางไว้ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวเป็นใหญ่

การสนองตอบความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา (จำเนียร จวงตระกูล, 2540 : 80-85) ใน การที่จะจัดว่าใครเป็นพนักงานที่ดีนั้น ผู้ที่ตัดสินคือผู้บังคับบัญชา ดังนั้นความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การที่ต้องมีความรู้ดี มีความสามารถดี มีความประพฤติดี และมีสุขภาพดี สรุปได้ว่าองค์ประกอบสำคัญมีสองประการคือ ปฏิบัติงานดี และประพฤติดี โดยมีแนวทางประกอบการ พิจารณาการปฏิบัติงานดีและประพฤติดีดังนี้

1. แนวทางการปฏิบัติงานดี มีลักษณะดังนี้

1.1 มีความขยันหมั่นเพียรดี เอาใจใส่จริงจังในเวลาทำงาน ตั้งใจทำงานให้เสร็จ

1.2 มีผลงานที่มีคุณภาพดี โดยสามารถปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณและมาตรฐานหรือเกินกว่า และมีคุณภาพดี โดยดูจากความถูกต้อง สมบูรณ์ตามที่ต้องการ

1.3 มีความรับผิดชอบเป็นที่ไว้วางใจได้ดี รับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา และต่อหน่วยงาน

1.4 มีความรู้ความเข้าใจงานเป็นอย่างดี จะต้องรู้ขั้นตอนและขอบเขตของการปฏิบัติเป็น อย่างดีและสามารถทำได้อย่างดีด้วย

1.5 มีความสามารถในการเรียนรู้ดี เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้เสมอ เพื่อช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.6 มีความคิดริเริ่มดี พยายามที่จะสร้างสรรค์ คิดค้นหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้น สะดวกขึ้น ประหยัด และปลอดภัยมากขึ้น

1.7 มีดุลยพินิจและสามัญสำนึกดี มีไหวพริบ มีการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล และตัดสินใจ อย่างเป็นเหตุเป็นผล

1.8 มีมนุษยสัมพันธ์ดีสามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี ทั้งกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลอื่นๆ รวมทั้งมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม

1.9 มีความร่วมมือดี ให้ความสำคัญของการร่วมมือและประสานงานกัน มีการทำงานเป็นทีม มีการสื่อสารที่ดี

1.10 มีเจตนาที่ดีต่องานและองค์กร ซึ่งจะต้องมีเจตคติที่ดีต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อลูกค้า และผู้อื่นตลอดทั่วทั้งองค์การ

2. แนวทางการประพฤติตนในดี มีลักษณะดังนี้

2.1 การมาทำงาน ต้องมาทำงานตรงตามเวลาอย่างปกติและสม่ำเสมอ และปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด

2.2 การปฏิบัติหน้าที่ ต้องไม่ประมาทเลินเล่อในการทำงาน ต้องเอาใจใส่งานอยู่เสมอ ไม่หนีงาน ใช้เวลาในการทำงานให้เป็นประโยชน์ต่องานอย่างเต็มที่ และต้องให้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องชัดเจน

2.3 การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ต้องรับผิดชอบ มีวินัยให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่แก่ผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จได้ทันเวลา ไม่ขัดคำสั่งผู้บังคับบัญชา

2.4 การรักษาความลับของงานและข่าวสารองค์การ เพื่อประโยชน์ขององค์การ

2.5 การรักษามลประโยชน์ขององค์การ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.6 การใช้และการระวังรักษาทรัพย์สินขององค์การ ทั้งในแง่ระวังรักษา และป้องกันไม่ให้เกิดอื่นทำให้ทรัพย์สินในองค์การเสียหาย

2.7 ความซื่อสัตย์สุจริต ต้องซื่อสัตย์สุจริต และมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

2.8 ความประพฤติและพฤติกรรม ต้องประพฤติปฏิบัติตนในลักษณะที่เป็นที่ต้องการขององค์การ

2.9 การแต่งกายและการปรากฏกาย ต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามความนิยมของสังคม

2.10 การมีหนี้สิน ต้องปฏิบัติตามพันธกรณีที่ดินมีอย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นทางการเงินหรืออย่างอื่นใดก็ตาม

ดังนั้นจึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า มุมมองและความต้องการของนายจ้างที่มีต่อลูกจ้างหรือผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำงาน และการประพฤติตนของลูกจ้าง/ผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจของนายจ้างจึงครอบคลุมอยู่ในประเด็นความรู้ความสามารถในทางวิชาชีพและวิชาการทั่วไป บุคลิกภาพ และคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยเสนอในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

4. คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

จากการประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 3/2539 เมื่อเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2539 และการประชุมสภาวิชาการครั้งที่ 1 (1/2539) เมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2539 เห็นชอบให้กำหนดคุณลักษณะบัณฑิตเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะพื้นฐาน ด้านความสามารถทาง

วิชาชีพ และความสามารถทางสังคม การกำหนดคุณลักษณะบัณฑิตดังกล่าวได้คำนึงถึงคุณลักษณะพื้นฐานในความเป็นท้องถิ่น และนำกระแสพระราชดำรัสของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศรอดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนกที่ว่า “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 และการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาของสำนักงานมาตรฐาน และการประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ที่กำหนดให้ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงพอใจของนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชา โดยยึดกรอบแนวคิดตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์และแนวทางการ

บทที่ 2 : แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเมินของสำนักงานมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) โดยจำแนกความพึงพอใจในคุณลักษณะบัณฑิตเป็น 4 ด้าน ได้แก่

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

5. เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จลวย ชีวกิตการ และคณะ (บทคัดย่อ : 2540). ได้วิจัยเรื่องคุณภาพของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยประเมินจากผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในทัศนะของผู้จ้างงานผู้บังคับบัญชา และศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่ต้องการในทัศนะผู้จ้างงานผู้บังคับบัญชาวิธีการศึกษา เป็นการศึกษาข้อมูลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยได้ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณเป็นหลัก แต่จะเสริมและอธิบายผลการศึกษาในบางส่วนด้วยการศึกษาเชิงคุณภาพ และวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสองส่วนเข้าด้วยกัน การดำเนินการในเชิงปริมาณ เป็นการส่งแบบสอบถามไปยังผู้จ้างงานผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 1,520 หน่วยงาน ได้รับแบบสอบถามกลับมา 477 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และในเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์ เพื่อเสริมและอธิบายผลการศึกษาในเชิงปริมาณให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงและได้สัมภาษณ์ผู้จ้างงานผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 90 หน่วยงาน ปัจจัยสำคัญที่ใช้เป็นตัวประเมินผลการปฏิบัติงานมี 14 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพของงาน ประสิทธิภาพของงาน ความอดทนในการปฏิบัติงาน ความคิดริเริ่ม การสื่อสารข้อความ การพัฒนาตนเอง ความประพฤติ บุคลิกลักษณะ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน ความสามารถในการเรียนรู้ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการวินิจฉัยสั่งการ ความสามารถในการบังคับบัญชา และความสามารถในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนคุณสมบัติของบัณฑิตตามความต้องการของผู้จ้างงานผู้บังคับบัญชา 15 ข้อ ได้แก่ ความรู้ความสามารถเฉพาะสาขา ความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์และการแก้ปัญหา ความรู้ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ให้เกิดประโยชน์ ความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ การมีประสบการณ์ในการร่วมกิจกรรมขณะที่ศึกษา ความรู้ความสามารถพิเศษในด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ความรู้ความสามารถพิเศษในด้านการบริหาร ความรู้ความสามารถพิเศษในด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้ความสามารถพิเศษในด้านคอมพิวเตอร์ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความขยันอดทนในการปฏิบัติงาน ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และความเชื่อมั่นในตนเอง ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพบัณฑิตจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต พบว่า ในการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตอยู่ในระดับดีทั้ง 14 ปัจจัย โดยปัจจัยที่ผลการประเมินสูงกว่าปัจจัยอื่นๆ 4 ปัจจัย ได้แก่ ความประพฤติบุคคลิกลักษณะ ความมีมนุษยสัมพันธ์ การพัฒนาตนเอง และความอดทนในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาประเมินต่ำกว่าปัจจัยอื่นๆ 4 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพของงาน ความสามารถในการบังคับบัญชา ความสามารถในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา และประสิทธิภาพของงาน และจากการศึกษาเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาเพื่อเสริมและอธิบายปัจจัยแต่ละปัจจัยให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยปัจจัยที่ผลการประเมินสูงกว่าปัจจัยอื่นๆ พบว่า ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าบัณฑิตมีคุณภาพอยู่ในระดับสูงจริง แต่ในปัจจัยที่ผลการประเมินเชิงปริมาณต่ำกว่าปัจจัยอื่นๆ ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย เนื่องจากบัณฑิตส่วนใหญ่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณภาพของงานเป็นที่พอใจของผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชา

2. คุณภาพบัณฑิตกับประเภทหน่วยงาน พบว่า ผลการประเมินคุณภาพบัณฑิตของหน่วยงานเอกชน หน่วยงานราชการ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกัน 8 ปัจจัย และเกือบทุกปัจจัยที่ผลการประเมินแตกต่างกัน ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานราชการ มีผลการประเมินดีกว่าผลการประเมินของผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานเอกชน ได้แก่ ความประพฤติบุคคลิกลักษณะ ความสามารถในการวินิจฉัยสั่งการ การสื่อข้อความ คุณภาพของงาน ประสิทธิภาพของงาน ความสามารถในการบังคับบัญชา ความสามารถในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา และสำหรับปัจจัยการควบคุมงาน ไม่มีความแตกต่างกันเป็นรายคู่

3. คุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชา 15 ข้อ พบว่า หน่วยงานเอกชน หน่วยงานราชการ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีความต้องการในคุณลักษณะของบัณฑิตอยู่ในระดับมาก 10 ข้อ ระดับปานกลาง 5 ข้อ โดย 3 ลำดับแรกที่แต่ละหน่วยงานต้องการในระดับมากเหมือนกัน ได้แก่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และความขยันอดทนในการปฏิบัติงาน รองลงไป ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ให้เกิดประโยชน์ ความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์และการแก้ปัญหา ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความรู้ความสามารถเฉพาะสาขา ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ และความเป็นผู้นำ

4. คุณลักษณะของบัณฑิตกับประเภทหน่วยงาน พบว่า ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานเอกชน หน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ ต้องการคุณลักษณะของบัณฑิตต่างกัน 7 ข้อ โดยที่หน่วยงานราชการมีความต้องการสูงกว่าหน่วยงานเอกชน และรัฐวิสาหกิจ ในคุณลักษณะความรู้ความสามารถเฉพาะสาขา ความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ การมีประสบการณ์ร่วมกิจกรรมขณะที่ศึกษา และความรู้ความสามารถพิเศษในกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ส่วนคุณลักษณะความขยันอดทนในการปฏิบัติงาน หน่วยงานราชการต้องการคุณลักษณะนี้มากกว่าหน่วยงานเอกชน และความรู้ความสามารถพิเศษในด้าน

ภาษาต่างประเทศเป็นคุณลักษณะที่หน่วยงานรัฐวิสาหกิจต้องการมากกว่าหน่วยงานเอกชน และหน่วยงานราชการ สำหรับคุณลักษณะ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ไม่มีความแตกต่างกันเป็นรายคู่

5. คุณลักษณะของบัณฑิตกับระดับผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารแต่ละระดับมีความต้องการคุณลักษณะของบัณฑิตต่างกัน 4 ข้อ โดยที่ผู้บริหารระดับต้น และระดับกลาง ต้องการคุณลักษณะ ความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ความขยันอดทนในการปฏิบัติงาน และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มากกว่าผู้บริหารระดับสูง และคุณลักษณะความรู้ความสามารถพิเศษในกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารระดับต้นต้องการสูงกว่าผู้บริหารระดับสูง

6. จุดอ่อน จุดแข็งของบัณฑิตในทัศนะของผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชา พบว่า จุดแข็ง บัณฑิตมีความรู้ทางด้านวิชาการ ภาษาอังกฤษ และการใช้เทคโนโลยีในสำนักงานดี มีความรับผิดชอบ ขยันอดทน ใฝ่รู้ และบัณฑิตมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง วางตัวได้เหมาะสม แต่บัณฑิตมีจุดอ่อนในเรื่องการประยุกต์ความรู้ให้เกิดประโยชน์ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การถ่ายทอดความรู้ และการพูดจา

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

1. ผู้ใช้บัณฑิต เห็นว่าบัณฑิตมีความรู้ความสามารถในงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบงาน มีมนุษยสัมพันธ์และใฝ่รู้งาน สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบัณฑิตโดยการใช้แบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพบัณฑิตแต่ละด้าน มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลแตกต่างกันกล่าวคือ คุณภาพด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยสำคัญคือ แด้มเฉลี่ยสะสม พฤติกรรมการเรียน คุณภาพด้านการดำรงตำแหน่งหัวหน้า ปัจจัยสำคัญคือ เพศ พฤติกรรมการเรียน การใช้เวลาในขณะที่เป็นนิสิต คุณภาพด้านคุณธรรม ปัจจัยสำคัญคือ คุณภาพอาจารย์ การพบปะปรึกษาอาจารย์ คุณภาพด้านการพึงพอใจในงาน ปัจจัยสำคัญคือ คุณภาพอาจารย์ และการเป็นผู้นำกิจกรรมนิสิตระดับคณะ

2. ผู้ใช้บัณฑิตพอใจในคุณภาพบัณฑิต ด้านความรู้ความสามารถในงานและความรับผิดชอบในงาน คณะที่ได้รับความพอใจมากที่สุดคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ นิติศาสตร์ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี สัตวแพทยศาสตร์ ส่วนคณะที่ผู้ใช้บัณฑิตได้รับความพอใจต่ำที่สุดคือ คณะวิทยาศาสตร์

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

ทบวงมหาวิทยาลัย (2530). ได้วิจัยเรื่องบทบาทและสัมฤทธิ์ผลของสถาบันอุดมศึกษาของไทยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการวิจัยส่วนหนึ่งเป็นการสำรวจคุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของนายจ้างหรือตลาดแรงงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จ้างงานผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตจำนวน 535 คน (ส่วนราชการ 300 คน รัฐวิสาหกิจ 35 คน และภาคเอกชน 200 คน) ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของนายจ้างภาครัฐและภาคเอกชนแตกต่างกัน กล่าวคือ นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชารัฐ ต้องการความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์และการแก้ปัญหาสามารถประยุกต์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ตามลำดับ ส่วนนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาภาคเอกชน ต้องการความรู้ความสามารถในการประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ได้เร็ว นอกจากนั้นยังต้องการผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งความแตกต่างจะยิ่งเห็นได้ชัด เมื่อพิจารณาคณะบัณฑิตด้านความรู้ความสามารถพิเศษ 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 ชีวภิตาการ และคณะ, 2540 : 11) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นายจ้างภาครัฐ ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของบัณฑิตที่นายจ้างภาครัฐต้องการในอนาคตในแต่ละด้านไว้ คือ

ด้านความรู้พื้นฐาน เน้นสาขาที่ตลาดแรงงานต้องการเป็นพิเศษ เช่น ในแขนงวิชาต่างๆ โดยพยายามให้ความรู้ผสมผสานกันทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

ด้านทักษะความชำนาญและประสบการณ์ บัณฑิตควรจะต้องมีประสบการณ์ในการทำงานบ้างพอสมควร โดยต้องพยายามฝึกความรู้พิเศษเพิ่มเติม รวมทั้งหาประสบการณ์การฝึกงานในหน่วยงานต่างๆ หรือในสถาบันการศึกษาเอง

ด้านความรู้พิเศษ บัณฑิตควรจะต้องมีความรู้พิเศษ เช่น ความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์ ภาษาต่างประเทศ และการใช้เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในสำนักงาน

ด้านบุคลิกภาพ บัณฑิตควรมีความคิดสร้างสรรค์ กล้าแสดงออก พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความสุภาพเรียบร้อย

คุณลักษณะพิเศษ บัณฑิตควรจะต้องมีความรับผิดชอบสูง มีความอดทน รักความก้าวหน้า มีไหวพริบดี มีความคิดริเริ่มต่างๆ และมีความรู้รอบตัว รวมทั้งมีโลกทัศน์ที่กว้างด้วย

คุณสมบัติอื่นๆ บัณฑิตควรจะต้องมีสุขภาพแข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บประจำตัว โดยเฉพาะโรคที่ร้ายแรงต่างๆ

กล่าวโดยสรุปแล้วลักษณะโครงสร้างของสาขาวิชา และคุณสมบัติต่างๆ ของบัณฑิตที่ตลาดแรงงานในภาครัฐต้องการในช่วงระยะหลังๆ เริ่มจะคล้ายคลึงกับความต้องการในตลาดแรงงานภาคเอกชนมากขึ้น โดยเฉพาะความต้องการกำลังคนในสาขาวิชาที่ค่อนข้างจะขาดแคลนทั้งหลาย ฉะนั้น แนวโน้มในอนาคต คงจะมีการแข่งขันแย่งตัวบัณฑิตที่จบในสาขาวิชาเหล่านี้เพิ่มมากขึ้น และอัตราการเปลี่ยนงานน่าจะเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม แม้แต่ในปัจจุบันนี้ สภาพการณ์ดังกล่าวก็ได้เกิดเพิ่มขึ้นมากจนกระทั่งภาคราชการต้องประสบกับปัญหา "สมองไหล" ออกจากภาคราชการ เป็นสัดส่วนที่สูงกว่าเดิม จนก่อให้เกิดความวิตกกังวลว่า ถ้าหากปรากฏการณ์เหล่านี้ยังจะเกิดขึ้นต่อไปเรื่อยๆ แล้ว ประสิทธิภาพของภาคราชการก็คงจะต้องด้อยลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาวะการณ์ที่อัตราค่าจ้างภาคราชการต่ำกว่าในตลาดแรงงานประเภทอื่นๆ อย่างมากเช่นนี้ อีกทั้งสภาพการทำงานในระบบราชการที่ไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและอื่นๆ ก็คงจะทำให้ภาคราชการอยู่ในภาวะการณ์ที่เสียเปรียบในหลายๆ ด้าน ถ้าหากไม่มีการปรับปรุงแก้ไขต่อไปในอนาคต

2. นายจ้างภาคเอกชน ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติที่นายจ้างภาคเอกชนต้องการในอนาคต โดยหน่วยงานธุรกิจเอกชนหลายแห่งได้ใช้หลักการของกลุ่มบริษัทรอยแอลดีซี/เชลล์ ซึ่งมีสาขาทั่วโลก โดยกำหนดมาตรการไว้ 5 ประการ โดยพิจารณาการรับสมัครงานตามโครงการพัฒนา นักบริหาร ซึ่งมาตรการดังกล่าวได้กลายเป็นหลักเกณฑ์ที่ยอมรับกันว่าเหมาะสม กล่าวคือ ผู้สมัครงานในบริษัทเอกชนควรมีคุณลักษณะดังนี้

1) Helicopter Quality คือ สามารถมองเหตุการณ์หรือปัญหาได้อย่างกว้างไกลกว่าปกติ เหมือนหนึ่งมองลงมาจากเบื้องสูง

2) Power of Analysis คือ สามารถแยกแยะวิเคราะห์เหตุการณ์หรือปัญหานั้น ๆ ได้ชัดเจน ทั้งคาดคะเนได้ด้วยว่า ถ้าแก้ปัญหานั้นแล้ว จะไม่มีปัญหาอื่นตามมาเหมือนลูกโซ่

3) Imagination คือ มีจินตนาการดี ชอบคิดริเริ่มสร้างสรรค์ถึงสิ่งใหม่ๆ ที่น่าสนใจ ประารถนาที่จะเห็นความก้าวหน้าอยู่เสมอ

4) Sense of Reality คือ คิดสร้างสรรค์แล้ว ยังทำให้ความคิดนั้นๆ เป็นความจริงขึ้นมาได้ด้วย

5) Human Relationship คือ มีความสามารถในด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างดี ปรับตัวเองให้เข้ากับสังคมใดๆ ก็ได้

นอกจากคุณสมบัติหลัก 5 ประการนี้แล้ว ยังมีคุณสมบัติกว้างๆ ทัวไปอีก เช่น มีความซื่อสัตย์ มีความขยันรักความก้าวหน้า มีความอดทน งานบางประเภทก็อาจต้องการคุณสมบัติพิเศษบางอย่างเพิ่มเติมอีก เช่น งานที่ต้องดูแลรักษาเงิน อาจต้องการคนที่มีฐานะทางบ้านที่เชื่อถือได้ มีการค้าประกัน ไม่มีประวัติต่างพร้อยเรื่องการเงิน นอกจากนี้ในอนาคตคุณลักษณะที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นกระบวนการผลิตบัณฑิตทั้งในด้านหลักสูตร วิธีเรียนวิธีสอนและอื่นๆ ก็คงจะต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย ทั้งนี้เพราะในตลาดแรงงานภาคเอกชนไม่เล็งถึงความเป็นผู้เรียนเก่งเรียนดี วิชาการดี เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ในการคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงาน แต่มักจะพิจารณาความเป็นผู้มี "แวว" ที่จะทำงานได้ดี สามารถที่จะพัฒนาตนเองต่อไปได้อยู่ตลอดเวลา รู้จักการนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างดี และที่สำคัญต้องมีจริยธรรม คุณธรรม มีความซื่อสัตย์และมีวินัย ตลอดจนมีความรับผิดชอบในด้านต่างๆ และสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2532). ได้สำรวจนายจ้างทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการใช้บุคลากรระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า เจ็อนไซหรือคุณลักษณะพิเศษที่นายจ้างมักจะระบุนความต้องการในตำแหน่งงานต่างๆ 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

บทที่ 2 : แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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 ความสามารถขับซีรี่ย์ยนต์ และจักรยานยนต์

2.3 ด้านบุคลิกภาพ ที่สำคัญสูงสุดคือ มีความเหมาะสมกับงาน รองลงมา คือ มนุษยสัมพันธ์ ที่ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก พุดจาจะฉาน ชัดถ้อยชัดคำ มีภาวะการเป็นผู้นำและแต่งกายดี

3. ด้านการพิจารณาคคุณสมบัติอื่นๆ ของบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่สำคัญสูงสุด คือ มีความขยันอดทน สู้งานและเสียสละ รองลงมา คือมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความซื่อสัตย์จริงใจ อ่อนน้อมถ่อมตน มีความฉลาด มีปฏิภาณไหวพริบต่างๆ ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถทำงานเป็นทีมได้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสุขุมรอบคอบ สามารถอยู่ได้นานไม่เปลี่ยนงานบ่อยๆ มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่สมัคร มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารการเมือง เศรษฐกิจและสังคม เคยร่วมกิจกรรมระหว่างศึกษาอยู่ ลายมือของผู้สมัคร เงินเดือนที่เรียกกรอง มีผู้รับรองค้ำประกัน 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 ตำแหน่งหัวหน้าส่วนให้ความสำคัญต่อสถานภาพส่วนตัวของบัณฑิตมากกว่าตำแหน่งผู้จัดการ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

สุกัลยา ธรรมรักษา (2542). ได้วิจัยเรื่อง ภาวะการมีงาน ภาวะการทำงานของบัณฑิตและความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในภาพรวมนายจ้างมีความพึงพอใจบัณฑิตด้านความรู้ความสามารถ และด้านทั่วไปในระดับดี และนายจ้างส่วน

ใหญ่ให้ความสำคัญระหว่างความรู้ความสามารถในการทำงาน และความสามารถด้านทั่วไปพอๆ กัน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

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

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

งานนโยบายและแผน ฝ่ายวางแผนและพัฒนา วิทยาลัยโยน (2545). ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการทำงานของผู้สำเร็จจากวิทยาลัยโยน ปีการศึกษา 2543 มีจุดมุ่งหมายในการวิจัย เพื่อต้องการทราบปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการ ตัดสินใจ เลือกผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยโยน เข้าร่วมงานด้วย และทราบถึงความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และลักษณะงานของผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยโยน รวมทั้งต้องการทราบถึงความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการที่มีต่อทักษะ ความสามารถ และการปฏิบัติงานของผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยโยน โดยผลจากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการหรือนายจ้างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.9 เพศชาย ร้อยละ 49.1 โดยประกอบการประเภทธุรกิจ ร้อยละ 47.4 สูงกว่าประเภทอื่น และทำงานอยู่ในสถานประกอบการต่าง ๆ เป็นระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 59.6 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ 1 ปี - 2 ปี ร้อยละ 26.3 และ 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.8 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ผู้ประกอบการหรือนายจ้างเลือกผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยโยนเข้าทำงานมากที่สุด คือ สาขาวิชาที่สำเร็จตรงกับตำแหน่งงานที่ต้องการ ร้อยละ 63.2 รองลงมา ได้แก่ มีอัธยาศัยดีและมีมนุษยสัมพันธ์ดี ร้อยละ 49.1 และมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ฉลาดและมีไหวพริบ ร้อยละ 47.4 ตามลำดับ

ด้านความเข้าใจ รู้จัก บทบาทหน้าที่ และลักษณะงานของผู้สำเร็จจากวิทยาลัยโยน โดยรวมแล้วผู้ประกอบการเห็นว่าผู้สำเร็จฯ มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่เป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.72) ทั้งนี้การให้ความสำคัญและตระหนักในบทบาท หน้าที่ ภารกิจที่ตนเองรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 ซึ่งมากกว่าด้านอื่นๆ รองลงมา ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามบทบาทหน้าที่ และภารกิจที่ตนเองรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 และมีความรู้ความสามารถเหมาะสมเพียงพอกับตำแหน่งหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 ตามลำดับ แสดงว่า ผู้ประกอบการเห็นว่าผู้สำเร็จฯ ที่เข้าทำงานด้วยเข้าใจและรู้จักบทบาทหน้าที่ทั้ง 3 ประเด็นนี้เป็นอย่างมาก

ด้านลักษณะนิสัยของผู้สำเร็จการศึกษา โดยรวมแล้วนายจ้าง/ผู้ประกอบการมีความพอใจเป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79) ทั้งนี้ พอใจในกรณีที่เชื้อฟัง และให้ความเคารพผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 ซึ่งมากกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาได้แก่ การเรียนรู้และปรับตัวเองเข้ากับวัฒนธรรมของหน่วยงานได้ดี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 และมีความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 ตามลำดับ แสดงว่า นายจ้าง/ผู้ประกอบการพอใจในลักษณะนิสัยทั้ง 3 ประการดังกล่าวเป็นอย่างมาก

ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา โดยรวมแล้วนายจ้าง/ผู้ประกอบการมีความพอใจเป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.68) โดยพอใจในการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การทำงานมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 ซึ่งมากกว่าการปฏิบัติงานอื่นๆ รองลงมาได้แก่ มีความซื่อสัตย์ และจริงจังในการปฏิบัติงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนมีความตั้งใจและพยายามสูงในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อีกทั้งสามารถทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้ดี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88 ตามลำดับ แสดงว่า ผู้ประกอบการ/นายจ้าง มีความพอใจในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาที่กล่าวไปแล้วข้างต้นเป็นอย่างมาก

ส่วนความพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษา สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้
1) ความรับผิดชอบในการทำงาน 2) การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ระเบียบ และวินัยขององค์กร และ 3) อุปนิสัย ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจทำงาน รับผิดชอบในการทำงาน มีความเอื้ออาทรกับเพื่อนร่วมงาน ซื่อสัตย์ และเป็นคนมีเหตุผล

อารีย์ คนาวินวินไชย และมาลี หังสพฤกษ์ (2546). ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรมในวิชาชีพ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความต้องการของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่อคุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิธีการศึกษา ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รุ่นปีการศึกษา 2543 ที่ได้งานทำแล้ว การรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตจำนวน 762 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืน 342 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 44.9 ของแบบสอบถามที่ส่ง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต พบว่า ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพกับงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรู้

ความสามารถทั่วไป ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงาน และความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านบุคลิกภาพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี และความสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

2. ความต้องการในคุณลักษณะของบัณฑิต พบว่า ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพกับงานที่ได้รับมอบหมาย และความสามารถในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน และความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงาน ด้านบุคลิกภาพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ และการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบในสาขาวิชาชีพ และความขยันอดทนอดสาหัส

3. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจกับค่าเฉลี่ยของความต้องการในคุณลักษณะของบัณฑิตของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต พบว่า ทุกด้านและทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

งานวิจัยสถาบัน กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (บทคัดย่อ : 2546). ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รุ่นปีการศึกษา 2545 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนตามกลุ่มสาขาวิชา วิธีดำเนินการศึกษา ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รุ่นปีการศึกษา 2545 ที่ได้งานทำแล้วจำนวน 1,837 คน การรวบรวมข้อมูล ใช้สถานที่อยู่ของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต

จากแบบสอบถามภาวะการหางานทำของบัณฑิตเฉพาะบัณฑิตที่ทำงานแล้วทั้งหมด โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีสถานที่ทำงานของบัณฑิตที่มีรายละเอียดสมบูรณ์ ถูกต้อง และชัดเจนจำนวน 1,479 คน หลังจากนั้นได้ส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ถึงนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตในช่วงเดือนมีนาคม 2547 พร้อมทั้งได้แนบของติดแถมบีและเจ้าหน้าที่ผู้วิจัยทุกฉบับ ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืนในช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน 2547 จำนวน 672 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 44.5 ของแบบสอบถามที่ส่ง ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิต ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมาก โดยนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด 9 ข้อ ซึ่ง 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ความสามารถในการเรียนรู้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมและแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อพัฒนางาน และความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพกับงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐและนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนแต่ละกลุ่มสาขา พบว่า กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ และความสามารถ ในการตัดสินใจ แก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และความรู้เชิงวิชาการทั่วไป และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อ ระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องความรู้ความสามารถในวิชาชีพ

ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ในภาพรวม นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมาก โดยนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด 9 ข้อ และระดับพึงพอใจ 2 ข้อ ซึ่ง 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงาน และความสามารถในการทำงานเป็นทีม เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐและนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนแต่ละกลุ่มสาขา พบว่า กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการวิเคราะห์สังเคราะห์ ความสามารถในการบริหารจัดการ และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่อง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการวิเคราะห์สังเคราะห์ กลุ่มสาขาวิชาสังคม

ศาสตร์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน

ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตด้านบุคลิกภาพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 8 ข้อ ซึ่ง 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐและนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนแต่ละกลุ่มสาขา พบว่า กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องการให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีเหตุผล ความเป็นผู้นำ และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องการให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความมีเหตุผล และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน

ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5 ข้อ และพึงพอใจมาก 2 ข้อ ซึ่ง 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี และความสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐและนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนแต่ละกลุ่มสาขา พบว่า กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต และกลุ่มสาขา วิชาสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน

งานวิจัยสถาบัน กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (บทคัดย่อ : 2548). ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รุ่นปีการศึกษา 2546 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐ กับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนตาม กลุ่มสาขาวิชา วิธีดำเนินการศึกษา ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รุ่นปีการศึกษา 2546 ที่ได้งานทำแล้วจำนวน 2,065 คน การรวบรวมข้อมูล ใช้สถานที่อยู่ของนายจ้าง/ผู้ใช้

บัณฑิต จากแบบสอบถามภาวะการทำงานทำของบัณฑิตเฉพาะบัณฑิตที่ทำงานแล้วทั้งหมด โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีสถานที่ทำงานของบัณฑิตที่มีรายละเอียดสมบูรณ์ ถูกต้อง และชัดเจนจำนวน 1,489 คน หลังจากนั้นได้ส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ถึงนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตในช่วงเดือนพฤษภาคม 2548 พร้อมทั้งได้แนบซองติดแสตมป์และเจ้าหน้าที่ผู้วิจัยทุกฉบับ ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืนในช่วงเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2548 จำนวน 757 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 50.8 ของแบบสอบถามที่ส่ง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติแบบพรรณนาเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน โดยใช้ค่าที (t-test) ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิต ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการวิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 7.65) โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมาก โดยนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด 9 ข้อ และ 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ความสามารถในการเรียนรู้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมและแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อพัฒนางาน และความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพกับงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐและนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนแต่ละกลุ่มสาขา พบว่า กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องความรู้เชิงวิชาการทั่วไป ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ ความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ ความสามารถในการวางแผนการทำงาน ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และความสามารถในการเรียนรู้ ศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมและแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อพัฒนางาน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อทุกข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อเกือบทุกข้อ ระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน ยกเว้นเรื่องความรู้เกี่ยวกับงานทั่วไปในหน่วยงาน

ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมาก โดยนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด 10 ข้อ และระดับพึงพอใจ 1 ข้อ ซึ่ง 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐและนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนแต่ละกลุ่มสาขา พบว่า กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความแตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการใช้

ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร ความสามารถในการวิเคราะห์สังเคราะห์ ความสามารถในการบริหารจัดการ และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความแตกต่างกันรายข้อทุกข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มีความแตกต่างกันรายข้อเกือบทุกข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน ยกเว้นเรื่องความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตด้านบุคลิกภาพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และพึงพอใจในระดับมาก 7 ข้อ ซึ่ง 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐและนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนแต่ละกลุ่มสาขา พบว่า กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีเหตุผล และความเป็นผู้นำ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อทุกข้อ ระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน เรื่องการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ความมีเหตุผล และความเป็นผู้นำ

ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด 6 ข้อ และพึงพอใจมาก 1 ข้อ ซึ่ง 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี และความสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐและนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนแต่ละกลุ่มสาขา พบว่า กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน ในเรื่องการประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี ความสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ความเป็นระเบียบวินัยปฏิบัติตามกติกาของสังคม และความตรงต่อเวลา และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันเกือบทุกข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน ยกเว้นเรื่องความขยันอดทนอดสูสาเห