

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งนำมาใช้เพื่อประกอบการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับตลาดแรงงานและอุปสงค์แรงงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลพื้นฐานสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.1.1 ปรัชญาและความสำคัญ

หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตที่มีความรู้และทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งทางด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การจัดการสารสนเทศ สื่อประสม และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ให้สามารถนำความรู้ไปพัฒนางานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับองค์กร และท้องถิ่น อีกทั้งยังเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม

2.1.2 วิสัยทัศน์

“สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีความคิดสร้างสรรค์ มีคุณธรรม และมีความภาคภูมิใจในศาสตร์ของตน เพื่อเลี้ยงชีพ บริการท้องถิ่น และพัฒนาความเป็นเลิศไปสู่สากล ปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข”

2.1.3 อัตลักษณ์

“สำนึกดี มีความรู้”

2.1.4 พันธกิจ

1. พัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น
2. นำความรู้ เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า มุ่งเน้นพัฒนาทางการศึกษา การค้นคว้า บูรณาการงานวิจัยและการบริการวิชาการให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นและสังคม

3. พัฒนาคุณภาพคณาจารย์ให้มีความรู้ ความสามารถ ด้านคุณวุฒิและคุณธรรม จริยธรรม เพื่อมุ่งเน้นสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพในด้านผู้นำวิชาการ และผู้นำชุมชน
4. ผลิตบัณฑิตที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีคุณธรรมและจริยธรรม และมีความภาคภูมิใจในศาสตร์ของตน เพื่อเลี้ยงชีพและบริการท้องถิ่นและสังคม
5. ส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม สำนึกที่ดีต่อสังคม อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริ

2.1.5 วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรนี้เป็นผู้มีคุณลักษณะและคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีคุณธรรม จริยธรรม ทำหน้าที่เป็นพลเมืองดีรับผิดชอบต่อตนเอง วิชาชีพและสังคม
2. มีความรู้พื้นฐานในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องของทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์ดี สามารถประยุกต์ได้อย่างเหมาะสมในการประกอบอาชีพ และศึกษาต่อในระดับสูง
3. มีความรู้ทันสมัย ใฝ่รู้ และมีความสามารถพัฒนาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาสังคม
4. คิดเป็น ทำเป็นและเลือกวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบและเหมาะสม
5. มีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น มีทักษะการบริหารจัดการและทำงานเป็นหมู่คณะ
6. รู้จักแสวงหาความรู้ด้วยตนเองและสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
7. มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการสื่อสารและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ดี
8. มีความสามารถวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ ออกแบบ พัฒนา ติดตั้งและปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถแก้ไขปัญหาขององค์กรหรือบุคคลตามข้อกำหนด ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน
9. สามารถวิเคราะห์ผลกระทบของการประยุกต์คอมพิวเตอร์ต่อบุคคล องค์กร และสังคมรวมทั้งประเด็นทางด้านกฎหมายและจริยธรรม
10. สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประกอบอาชีพทางคอมพิวเตอร์ได้ เช่น ผู้พัฒนาระบบสารสนเทศ ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ ผู้ให้บริการสารสนเทศ ผู้สอนผู้ผลิตสื่อ นวัตกรรมต่างๆ เป็นต้น

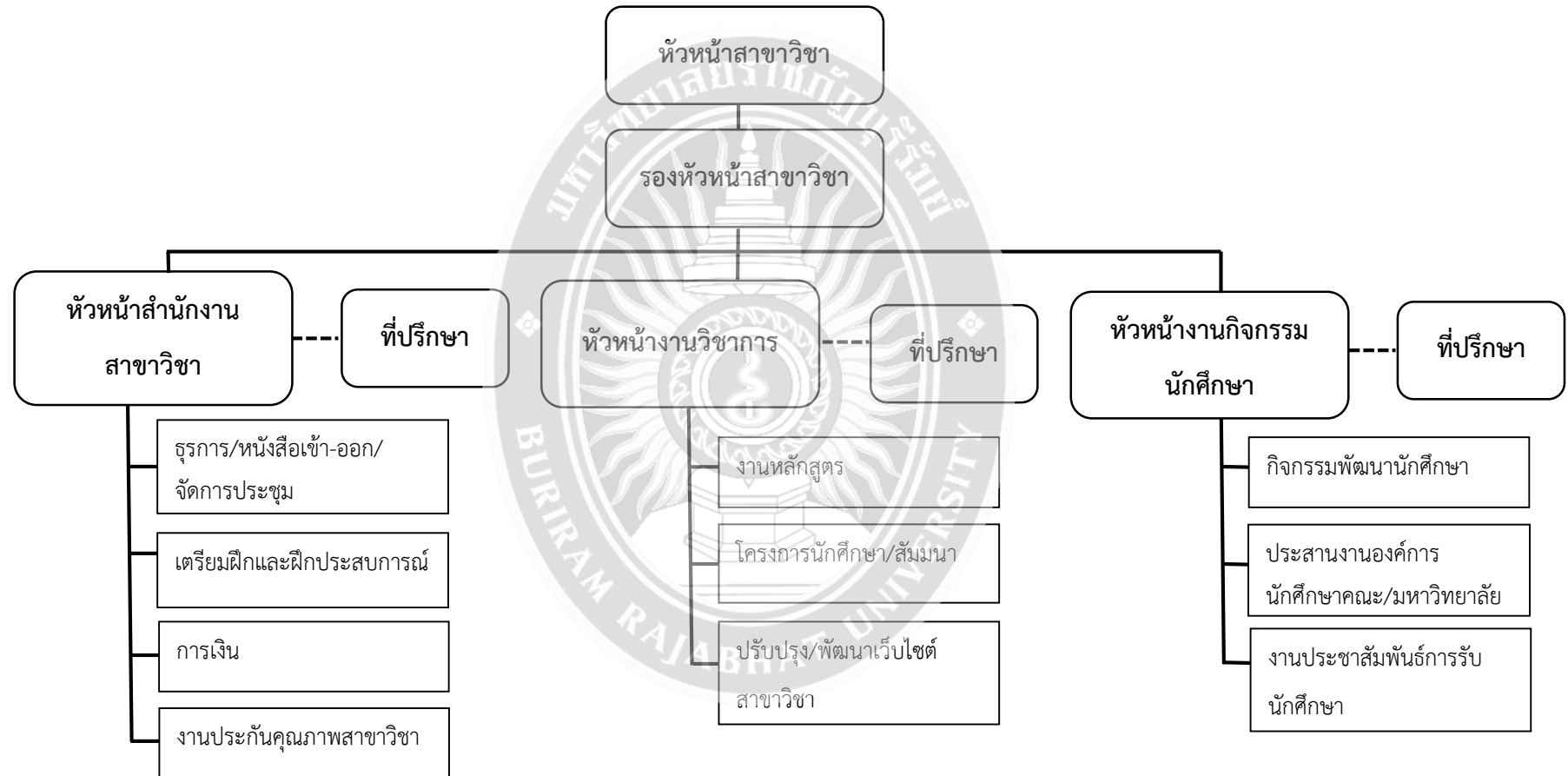
2.1.6 คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

การผลิตบัณฑิตเป็นภารกิจหลักของสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ โดยได้กำหนดคุณลักษณะของบัณฑิต ที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ดังนี้

1. เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถทั้งในด้านวิชาการและวิชาชีพ
2. เป็นผู้ที่มีคุณธรรม และมีจริยธรรมอันดีงาม
3. เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ และประยุกต์ความรู้เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้
4. เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รักถิ่นฐาน และสำนึกในคุณค่าของท้องถิ่น
5. มีทักษะในวิชาชีพและแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง



2.1.7 โครงสร้างการบริหารงานสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์



ภาพที่ 2.1 แผนผังบุคลากรสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ปีการศึกษา 2559 สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดโครงสร้างการบริหารงาน เพื่อให้สามารถดำเนินงานในการจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการแบ่งงานออกเป็นดังนี้

1. งานสำนักงาน ประกอบด้วยงานธุรการ การประกันคุณภาพ ด้านการเงิน การเตรียมฝึกและฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
2. งานวิชาการ ประกอบด้วย งานหลักสูตร โครงการนักศึกษา/สัมมนา และการปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์สาขา
3. งานกิจกรรมนักศึกษา ประกอบด้วย งานด้านกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา ประสานความร่วมมือด้านกิจการนักศึกษาคณะ/มหาวิทยาลัย งานประชาสัมพันธ์การรับนักศึกษา

2.1.8 จำนวนนักศึกษา

ปีการศึกษา 2559 สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ทั้งสิ้นจำนวน 462 คน จำแนกตามกลุ่มวิชาการจัดการคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 20.78 และกลุ่มวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82 ดังตารางที่ 2.1

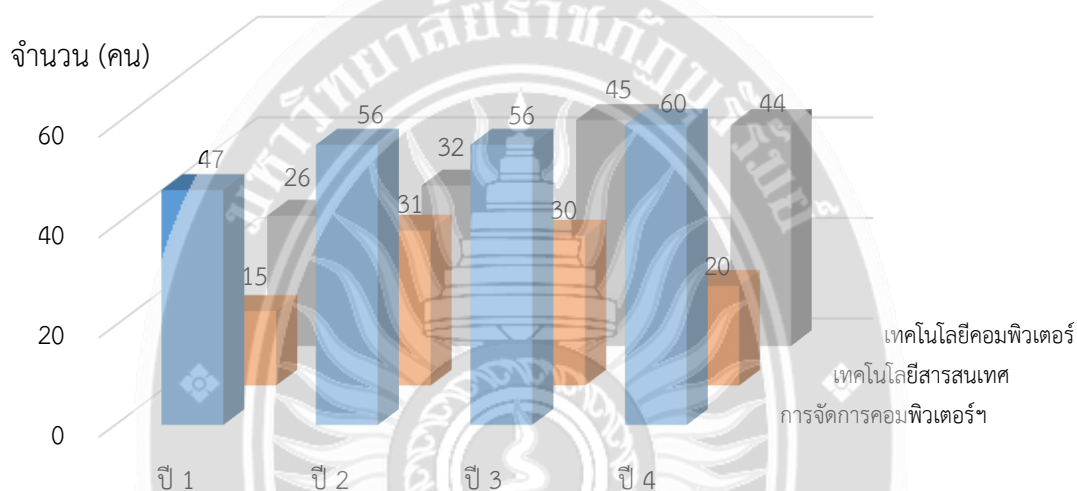
ตารางที่ 2.1 จำนวนนักศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ ปีการศึกษา 2559¹

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	รวม
กลุ่มวิชา					
- การจัดการคอมพิวเตอร์ฯ	47	56	56	60	219
- เทคโนโลยีสารสนเทศ	15	31	30	20	96
- เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์	26	32	45	44	147
รวม	88	119	131	124	462

เปรียบเทียบจำนวนนักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งสิ้น 462 คน จำแนกตามชั้นปีและกลุ่มวิชาดังนี้ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 88 คน กลุ่มวิชาการจัดการคอมพิวเตอร์ จำนวน 47 คน กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 15 คน และกลุ่มวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จำนวน 26 คน

¹ สำนักงานทะเบียนและประมวลผล (ข้อมูล ณ 9 มีนาคม 2560)

ชั้นปีที่ 2 กลุ่มวิชาการจัดการคอมพิวเตอร์ จำนวน 56 คน กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 31 คน และกลุ่มวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จำนวน 32 คน ชั้นปีที่ 3 กลุ่มวิชาการจัดการคอมพิวเตอร์ จำนวน 56 คน กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 30 คน และกลุ่มวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จำนวน 45 คน ชั้นปีที่ 4 กลุ่มวิชาการจัดการคอมพิวเตอร์ จำนวน 60 คน กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 20 คน และกลุ่มวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จำนวน 44 คน ดังแผนภูมิที่ 2.1



แผนภูมิที่ 2.1 จำนวนนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มวิชา

ตารางที่ 2.2 จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ ปีการศึกษา 2559

กลุ่มวิชา	จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา
- การจัดการคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา	56
- เทคโนโลยีสารสนเทศ	21
- เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์	32
รวม	109

2.1.9 จำนวนบุคลากร

ในปีการศึกษา 2559 สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มีบุคลากรสายผู้สอนที่เป็นอาจารย์ประจำและพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 16 คน อาจารย์ประจำ 4

คน พนักงานมหาวิทยาลัย 12 คน อาจารย์อัตราจ้าง 2 คน บุคลากรสนับสนุน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 1 คน ดังนี้

ตารางที่ 2.3 จำนวนบุคลากร สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ ปีการศึกษา 2558

ประเภทบุคลากร	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน		ลาศึกษาต่อ	รวม		รวม (ร้อยละ)
	สังกัดหน่วยงาน	มาช่วยราชการ				
สายสอน						
ข้าราชการครู	4	-	-	4		25.00
พนักงานมหาวิทยาลัย	12	-	-	12		62.50
พนักงานราชการ	-	-	-	-		-
อาจารย์อัตราจ้าง	2	-	-	2		6.25
สายสนับสนุน						
ข้าราชการพลเรือน	-	-	-	-		-
พนักงานมหาวิทยาลัย	1	-	-	1		6.25
พนักงานราชการ	-	-	-	-		-
ลูกจ้างประจำ	-	-	-	-		-
ลูกจ้างชั่วคราว	-	-	-	-		-
รวม	17	-	-	17		100

2.1.10 จำนวนอาจารย์ประจำที่ปฏิบัติงานจริง

ตารางที่ 2.4 จำนวนอาจารย์ประจำที่ปฏิบัติงานจริง จำแนกตามประเภทบุคลากรและคุณวุฒิสูงสุด

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวนอาจารย์ประจำ			รวม
	ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	
สายสอน	2	14	-	16
สายสนับสนุน	-	-	1	1
รวม	2	14	1	17

ตารางที่ 2.5 จำนวนอาคาร – สถานที่ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2559

รายการ	จำนวน (ห้อง)
1. ห้องเรียน	1
2. ห้องปฏิบัติการ	4
3. ห้องสำนักงาน	1
4. ห้องประชุม	1
5. ห้องพักอาจารย์	3
6. ห้องสุขา	3
7. ห้องสมุด/ วิจัยค้นคว้า	1
รวม	14

2.1.12 หลักสูตร

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เปิดสอนในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (Bachelor of Science Program in Information Technology)

- ชื่อปริญญา

ชื่อเต็ม : วิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศ) Bachelor of Science (Information Technology)

ชื่อย่อ : วท.บ. (เทคโนโลยีสารสนเทศ) B.Sc. (Information Technology)

- วิชาเอกหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะของหลักสูตร

หลักสูตร เน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญและจำเป็นต่อการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ดังต่อไปนี้

- 1) กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT)
- 2) กลุ่มวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computer Technology: CT)
- 3) กลุ่มวิชาการจัดการคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา (Computer Management for Education: CE)

- จำนวนหน่วยกิตที่เรียนตลอดหลักสูตร 134 หน่วยกิต

- ระบบการจัดการศึกษา

ระบบทวิภาค โดย 1 ปีการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ภาคการศึกษาปกติ และใน 1 ภาคการศึกษาปกติมีระยะเวลาศึกษาไม่น้อยกว่า 15 สัปดาห์ (อาจมีการจัดการศึกษาในภาคฤดูร้อน)

- คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีคุณสมบัติครบตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

- ระยะเวลาการศึกษาตามหลักสูตร ให้ใช้เวลาศึกษาไม่เกิน 8 ปีการศึกษา

- โครงสร้างหลักสูตร

1. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	ไม่น้อยกว่า	30 หน่วยกิต
กลุ่มวิชาภาษา		9 หน่วยกิต
กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์		6 หน่วยกิต
กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์		6 หน่วยกิต
กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์กับคณิตศาสตร์		6 หน่วยกิต
กลุ่มวิชาเลือก		3 หน่วยกิต
2. หมวดวิชาเฉพาะ	ไม่น้อยกว่า	98 หน่วยกิต
วิชาแกน		12 หน่วยกิต
วิชาเฉพาะด้าน	ไม่น้อยกว่า	78 หน่วยกิต
วิชาบังคับ		60 หน่วยกิต
วิชาเลือกเฉพาะกลุ่มวิชา		12 หน่วยกิต
วิชาเลือก	ไม่น้อยกว่า	6 หน่วยกิต
วิชาพื้นฐานวิชาชีพและวิชาชีพ	ไม่น้อยกว่า	8 หน่วยกิต
3. หมวดวิชาเลือกเสรี	ไม่น้อยกว่า	6 หน่วยกิต

- รายวิชาในหลักสูตร

1. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	ไม่น้อยกว่า	30 หน่วยกิต
กลุ่มวิชาภาษา		9 หน่วยกิต

0001101 ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและการสืบค้น	3	หน่วยกิต
0001201 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	3	หน่วยกิต
0001202 ภาษาอังกฤษทางวิชาการ 1	3	หน่วยกิต
กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์	6	หน่วยกิต
0001401 สุนทรียศาสตร์และจริยธรรมในการดำรงชีวิต	3	หน่วยกิต
0001402 จิตวิทยาการดำเนินชีวิตกับการพัฒนาตน	3	หน่วยกิต
กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์	6	หน่วยกิต
0002501 ท้องถิ่นศึกษา	3	หน่วยกิต
0002502 การเมืองการปกครองไทยและกฎหมายเบื้องต้นสำหรับชีวิต	3	หน่วยกิต
กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์กับคณิตศาสตร์	6	หน่วยกิต
0002601 วิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์พื้นฐานในชีวิตประจำวัน	3	หน่วยกิต
0002701 คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต	3	หน่วยกิต
กลุ่มวิชาเลือก	3	หน่วยกิต
0002405 ดนตรีสำหรับชีวิต	3	หน่วยกิต
0002406 การรู้สารสนเทศ	3	หน่วยกิต
0002405 ดนตรีสำหรับชีวิต	3	หน่วยกิต
0002503 ภูมิปัญญาไทยกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม	3	หน่วยกิต
0002504 ประเทศไทยในสังคมโลก	3	หน่วยกิต
0002505 การเมืองการปกครองไทยในกระแสโลกาภิวัตน์	3	หน่วยกิต
0002506 กฎหมายเบื้องต้นสำหรับชีวิต	3	หน่วยกิต
0002507 การจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมประเทศไทย	3	หน่วยกิต
0002508 เศรษฐกิจในชีวิตประจำวัน	3	หน่วยกิต
0002509 หลักการประกอบธุรกิจเบื้องต้น	3	หน่วยกิต
0002602 การคิดและการตัดสินใจ	3	หน่วยกิต
0002801 วิทยาศาสตร์เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต	3	หน่วยกิต
0002802 วิทยาศาสตร์พื้นฐานกับชีวิตประจำวัน	3	หน่วยกิต
0002803 วิทยาศาสตร์ประยุกต์สำหรับการดำรงชีวิต	3	หน่วยกิต

0002804	ชีวิตกับสิ่งแวดล้อม	3	หน่วยกิต
0002805	เกษตรในชีวิตประจำวัน	3	หน่วยกิต
0002806	การเกษตรทฤษฎีใหม่ตามแนวพระราชดำริ	3	หน่วยกิต
0002807	เทคโนโลยีอุตสาหกรรมพื้นฐาน	3	หน่วยกิต
0002808	เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตในท้องถิ่น	3	หน่วยกิต
2. หมวดวิชาเฉพาะ	ไม่น้อยกว่า	98	หน่วยกิต
วิชาแกน		12	หน่วยกิต
4091109	คณิตศาสตร์พื้นฐาน	3	หน่วยกิต
4131401	พื้นฐานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	หน่วยกิต
4132401	คณิตศาสตร์ตรีศรีตและโครงสร้าง	3	หน่วยกิต
4113305	สถิติและการวิจัย	3	หน่วยกิต
วิชาเฉพาะด้าน	ไม่น้อยกว่า	78	หน่วยกิต
วิชาบังคับ		60	หน่วยกิต
4131101	ระบบฐานข้อมูล	3	หน่วยกิต
4132102	การบริหารและการจัดการฐานข้อมูล	3	หน่วยกิต
1553609	ภาษาอังกฤษสำหรับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	หน่วยกิต
4132201	การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ	3	หน่วยกิต
4133201	ปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับคอมพิวเตอร์	3	หน่วยกิต
4133202	เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต	3	หน่วยกิต
4134201	ความมั่นคงของสารสนเทศ	3	หน่วยกิต
4134203	การออกแบบและบริหารระบบเครือข่าย	3	หน่วยกิต
4134902	สัมมนาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	หน่วยกิต
4131301	หลักการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์	3	หน่วยกิต
4131302	การเขียนโปรแกรมภาษาระดับสูง	3	หน่วยกิต
4132301	การเขียนโปรแกรมเชิงวัตถุ	3	หน่วยกิต
4133301	การออกแบบและการเขียนโปรแกรมบนเว็บ	3	หน่วยกิต
4133302	การเขียนโปรแกรมแบบวิซวล	3	หน่วยกิต

4134901	โครงการนักศึกษา	3	หน่วยกิต
4132402	โครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม	3	หน่วยกิต
4132403	การสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3	หน่วยกิต
4133401	ระบบปฏิบัติการ	3	หน่วยกิต
4133503	สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์	3	หน่วยกิต
วิชาเลือกเฉพาะกลุ่มวิชา		12	หน่วยกิต
กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ			
4132202	การวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงวัตถุ	3	หน่วยกิต
4133203	ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ	3	หน่วยกิต
4133204	วิศวกรรมซอฟต์แวร์	3	หน่วยกิต
4134302	พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	3	หน่วยกิต
กลุ่มวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์			
4132501	ระบบดิจิทัล	3	หน่วยกิต
4133501	อิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้น	3	หน่วยกิต
4133502	ไมโครโปรเซสเซอร์และการอินเตอร์เฟส	3	หน่วยกิต
4134501	การศึกษาวางจรและซ่อมบำรุงไมโครคอมพิวเตอร์	3	หน่วยกิต
กลุ่มวิชาการจัดการคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา			
4132404	คอมพิวเตอร์กราฟิก	3	หน่วยกิต
4133205	การสร้างภาพเคลื่อนไหว	3	หน่วยกิต
4133206	การออกแบบและพัฒนาคอมพิวเตอร์ช่วยสอน	3	หน่วยกิต
4134204	การพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนรู้	3	หน่วยกิต
วิชาเลือก	ไม่น้อยกว่า	6	หน่วยกิต
4133101	การบริหารศูนย์สารสนเทศ	3	หน่วยกิต
4133207	การสร้างและผลิตมัลติมีเดีย	3	หน่วยกิต
4133209	ระบบมัลติมีเดียเบื้องต้น	3	หน่วยกิต
4133210	การประมวลผลภาพดิจิทัล	3	หน่วยกิต
4133211	เทคโนโลยีมัลติมีเดียและการประยุกต์ใช้งาน	3	หน่วยกิต

4133212 ซอฟต์แวร์ประยุกต์ด้านสถิติและการวิจัย	3	หน่วยกิต
4133213 ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์	3	หน่วยกิต
4133214 การสร้างโปรแกรมสื่อประสม	3	หน่วยกิต
4133215 การออกแบบและสร้างเกมด้วยโปรแกรมประยุกต์	3	หน่วยกิต
4133216 คอมพิวเตอร์กราฟิก 2 มิติเชิงโต้ตอบ	3	หน่วยกิต
4133217 การประยุกต์ใช้งานมัลติมีเดียเพื่อการศึกษา	3	หน่วยกิต
4133218 การเรียนการสอนบนเว็บ	3	หน่วยกิต
4133219 การสร้างโปรแกรมเว็บเซอร์วิส	3	หน่วยกิต
4133220 การออกแบบสื่อเชิงโต้ตอบและเว็บ	3	หน่วยกิต
4133221 กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	หน่วยกิต
4133222 การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	3	หน่วยกิต
4133223 การจัดการองค์ความรู้	3	หน่วยกิต
4133224 คลังข้อมูล	3	หน่วยกิต
4133303 ระบบผู้เชี่ยวชาญ	3	หน่วยกิต
4133304 เทคโนโลยีเอ็กซ์เอ็มแอล	3	หน่วยกิต
4133402 การวิจัยดำเนินงาน	3	หน่วยกิต
4133403 ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่และข่ายงานบริการ	3	หน่วยกิต
4133404 การบริหารโครงการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	หน่วยกิต
4133405 ปัญญาประดิษฐ์เบื้องต้น	3	หน่วยกิต
4133504 ไมโครคอนโทรลเลอร์	3	หน่วยกิต
4133505 ระบบหุ่นยนต์พื้นฐาน	3	หน่วยกิต
4133908 หัวข้อพิเศษเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	หน่วยกิต
วิชาพื้นฐานวิชาชีพและวิชาชีพ	ไม่น้อยกว่า	8 หน่วยกิต
4134801 การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	หน่วยกิต
4134802 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	หน่วยกิต

หรือ

4134803 การเตรียมสหกิจศึกษา	2 หน่วยกิต
4134804 สหกิจศึกษา	6 หน่วยกิต
3. หมวดวิชาเลือกเสรี	ไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต

2.2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับตลาดแรงงานและอุปสงค์แรงงาน

ความหมายของตลาดแรงงาน ตามคำจำกัดความของสำนักนวัตกรรมการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยขอนแก่น หมายถึง แหล่งที่นายจ้างและคนงานได้พบกัน เพื่อจะได้ทำข้อตกลงหรือสัญญาเข้าทำงาน โดยที่นายจ้างจะได้รับบริการจากคนงานหรือลูกจ้าง และคนงานจะได้ผลตอบแทนจากการขายแรงงานเป็นค่าจ้าง ตลาดแรงงานจึงเป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดอุปสงค์และอุปทานของแรงงาน ซึ่งอุปสงค์ของแรงงานก็คือ การที่นายจ้างหรือผู้ต้องการจ้างแรงงาน และอุปทานของแรงงานก็คือ การที่ลูกจ้างหรือคนงานที่ต้องการเสนอขายแรงงาน

ตลาดแรงงานมีความแตกต่างจากตลาดสินค้าทั้งทางลักษณะและโครงสร้าง สิ่งที่แตกต่างกันนี้มีอิทธิพลต่อทฤษฎีของตลาดทั้งสอง และมีอิทธิพลต่อการปรับตัวทางด้านคุณภาพของตลาดแรงงานด้วย

ลักษณะที่สำคัญที่สุดของตลาดแรงงานที่แตกต่างจากตลาดอื่นๆ ก็คือสิ่งที่อยู่ในตัวแรงงานหรือร่างกายมนุษย์ ซึ่งสามารถพัฒนาได้ไม่ว่าจะเป็นความชำนาญ ความรู้ ความสามารถ และความ เป็นเจ้าของในแรงงานนี้ไม่สามารถแยกออกจากตัวเจ้าของแรงงานได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าต่างๆ เช่น เสื้อผ้าสำเร็จรูปสามารถแบ่งแยกและเคลื่อนย้ายได้อย่างอิสระจากกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย

2.2.1 ประเภทของตลาดแรงงาน

ตลาดแรงงานสามารถจำแนกได้หลายแบบ ดังต่อไปนี้

1. จำแนกตามเขตภูมิศาสตร์ สำหรับภายในประเทศอาจจะแบ่งเป็น ตลาดแรงงานภาคกลาง ตลาดแรงงานภาคเหนือ ตลาดแรงงานภาคใต้ ตลาดแรงงานภาคตะวันตก ตลาดแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นต้น
2. จำแนกตามอาชีพ สามารถแบ่งประเภทโดยยึดประเภทอาชีพเป็นเกณฑ์ เช่น ตลาดแรงงานก่อสร้าง ตลาดแรงงานเสมียนพนักงาน เป็นต้น
3. จำแนกตามอุตสาหกรรม สามารถแยกตามประเภทอุตสาหกรรม ได้แก่ อุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม อุตสาหกรรมยานยนต์ เป็นต้น
4. จำแนกตามระเบียบการว่าจ้างแรงงาน สามารถแยกได้เป็นตลาดแรงงานของรัฐบาลและตลาดแรงงานของธุรกิจเอกชน โดยที่ตลาดแรงงานของรัฐบาล ได้แก่ แรงงานที่เข้าไปทำงานให้แก่ทางราชการ เช่น ข้าราชการ เป็นต้น ส่วนตลาดแรงงานของธุรกิจเอกชน ได้แก่ แรงงานที่

เข้าไปทำงานในภาคเอกชน ซึ่งสัญญาจ้างไม่มีกฎหมายที่แน่นอนขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเป็นรายๆ ไป ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ตลาดแรงงานมีหน้าที่คือ ทำให้แรงงานกับตำแหน่งงานว่างมีความสอดคล้องกัน โดยที่ความเป็นจริงนั้นแรงงานกับตำแหน่งงานว่างไม่สอดคล้องกันโดยง่าย การหางานทำของคนงานและหาคนเข้ามาบรรจุเข้าทำงานเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากการขาดข่าวสารเกี่ยวกับตลาดแรงงาน หรือแรงงานมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานว่าง ซึ่งรัฐบาลก็ได้มีมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2.2.2 ปัญหาแรงงาน

ปัญหาแรงงานที่สำคัญที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ จำแนกออกเป็นดังนี้

2.2.2.1 ปัญหาการมีงานทำ หมายถึง ภาวะที่แรงงานผู้ประสงค์จะทำงานสามารถจะมีงานทำหรือไม่ ซึ่งปัญหาดังกล่าวแยกย่อยออกเป็นดังนี้

1) ปัญหาการว่างงาน หมายถึง การที่บุคคลที่ต้องการและพร้อมที่จะทำงาน ภาวะการว่างงานเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในประเทศต่างๆ ส่วนใหญ่ในประเทศที่กำลังพัฒนา ซึ่งยังไม่มีการพัฒนาในด้านต่างๆ มากพอที่จะมีงานให้ทำและประชากรส่วนใหญ่ยังเป็นแรงงานประเภทไร้ฝีมือ การว่างงานในบางประเทศมีความรุนแรงมากและเป็นภาระที่รัฐบาลและสังคมต้องให้ความช่วยเหลือ

2) ปัญหาการทำงานต่ำระดับ หมายถึง การทำงานที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ตลอดจนค่าตอบแทนที่แรงงานควรได้รับจากการทำงานนั้น และการที่คนงานทำงานไม่เต็มที่ได้ด้วยปัญหาการทำงานต่ำระดับทำให้แรงงานมีรายได้ไม่เพียงพอกับการครองชีพและทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ญาติพี่น้อง เพื่อนของคนงานนั้น รวมทั้งสังคมภาพรวมประเทศ การทำงานต่ำระดับมักปรากฏในภาคเกษตรกรรม เนื่องจากการผลิตมักเป็นฤดูกาลที่ต้องพึ่งดิน ฟ้า อากาศ และเกิดขึ้นเพียงบางช่วงปีเท่านั้น

2.2.2.2 ปัญหาแรงงานเด็ก การที่สถานประกอบการบางแห่งนิยมจ้างแรงงานเด็ก โดยให้ค่าจ้างต่ำมาก แต่ทำงานที่ไม่เหมาะสมหรือมีอันตรายมาก แรงงานเหล่านี้น่าจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น ไม่ควรให้เข้าสู่กำลังแรงงานทันที เพราะแรงงานประเภทที่มีการศึกษาน้อย ไม่มีฝีมือ ความชำนาญและประสิทธิภาพจึงไม่สามารถที่จะทำงานที่จ่ายค่าตอบแทนสูงได้

2.2.2.3 ปัญหาแรงงานสตรี ในหลายสังคมมีความเชื่อว่า แรงงานสตรีไม่สามารถทำงานได้ดีเท่าแรงงานชาย ดังนั้นจึงมักไม่นิยมจ้างสตรีเข้าทำงานในบางประเภท

2.2.2.4 ปัญหาความมั่นคงในการทำงาน การทำงานจำเป็นต้องมีความมั่นคงในงานนั้น ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจให้คนงานมีมานะที่จะทำงานให้ดีขึ้น ดังนั้นจึงควรที่จะได้มีการจัดหาสิ่งที่จะช่วยให้คนงานสามารถอยู่ได้นานที่สุด แต่ปัญหาก็คือในสถานประกอบการหลายๆ แห่งคนงานยังขาดความมั่นคงในการทำงาน เช่น การได้รับเงินทดแทนที่น้อยมาก และไม่เพียงพอที่เกิดเจ็บป่วยหรือเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน คนงานไม่สู้แน่ใจว่าเมื่อตนเองต้องพ้นจากการทำงานอันเนื่องด้วยสาเหตุใดๆ ก็ตาม จะได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอกับการดำรงชีพต่อไปหรือไม่ เมื่อคนงานไม่มีความเชื่อมั่นในสถานที่ทำงานก็จะทำให้เกิดความท้อถอยเสาะหางานใหม่ ซึ่งทำให้เป็นปัญหาแก่นายจ้างและสังคมส่วนรวมด้วย เพราะการเปลี่ยนงานย่อมทำให้เกิดค่าใช้จ่ายและการสูญเสียที่อาจไม่จำเป็น

2.2.2.5 ปัญหาสวัสดิการแรงงาน แม้ว่าคนงานส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะได้รับสวัสดิการจากนายจ้างตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายคุ้มครองแรงงาน แต่สวัสดิการถือว่าเป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำที่ลูกจ้างได้รับเท่านั้น

2.2.2.6 ปัญหาการประสบอันตรายจากการทำงาน การทำงานของคนงานในสถานประกอบการต่างๆ เช่น โรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับการนำเอาเครื่องจักรกลและเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ มักจะประสบกับปัญหาการเกิดอันตรายจากเครื่องจักรกลเหล่านั้น

2.2.3 การว่างจ้างแรงงาน

อดัม สมิธ อ้างถึงใน วีระ โชติธรรมภรณ์ (2549) ได้กล่าวว่า ค่าจ้างจะขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ถ้าลูกจ้างมีอำนาจต่อรองมากกว่าอัตราค่าจ้างก็จะสูงขึ้น แต่ถ้านายจ้างมีอำนาจต่อรองมากกว่าอัตราค่าจ้างก็จะลดต่ำลง ซึ่งสถานการณ์โดยทั่วไปแล้วนายจ้างมักได้เปรียบมากกว่า เนื่องจากมีจำนวนน้อยกว่าจึงสามารถรวมตัวกันได้ง่าย และในขณะเดียวกันก็มีกฎหมายเปิดโอกาสให้นายจ้างรวมตัวกันได้ ในขณะที่ห้ามไม่ให้ลูกจ้างรวมตัวกัน ดังนั้นนายจ้างจึงสามารถกดค่าจ้างลูกจ้างได้ อย่างไรก็ตามนายจ้างไม่สามารถกดอัตราค่าจ้างให้ต่ำกว่าระดับหนึ่งได้ ระดับนั้นคือระดับพอยังชีพ

สำหรับทฤษฎีค่าจ้างในระยะสั้นหรือทฤษฎีกองทุนค่าจ้าง (Wage fund theory) สมิธ เห็นว่าอัตราค่าจ้างจะถูกกำหนดโดยอุปสงค์และอุปทานของแรงงาน อุปสงค์ต่อแรงงานก็คือกองทุนค่าจ้างซึ่งมีไว้สำหรับจ่ายเป็นค่าจ้างให้แก่แรงงาน กองทุนค่าจ้างสามารถได้มา 2 ทาง คือ มาจากการออมของบุคคลทั่วไปและอีกทางหนึ่งมาจากกำไรของธุรกิจ กองทุนนี้จะเพิ่มขึ้นเมื่อประเทศมีความเจริญมั่งคั่งมากขึ้น

สำหรับอุปทานแรงงานขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรและอุปทานแรงงานจะเปลี่ยนไปตามอัตราค่าจ้าง หรือสภาพความเป็นอยู่ของประชากร เมื่อใดก็ตามที่ค่าจ้างสูงขึ้น ความเป็นอยู่ดี

จำนวนประชากรจะเพิ่มขึ้น และเมื่อใดก็ตามที่อัตราค่าจ้างต่ำกว่าระดับพอยังชีพประชากรก็จะลดจำนวนลง

อุปสงค์ต่อแรงงานและอุปทานของแรงงานมีบทบาทในการกำหนดอัตราค่าจ้าง เมื่อใดก็ตามที่กองทุนค่าจ้างมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่าจำนวนประชากรอัตราค่าจ้างก็จะสูงขึ้น มีผลให้ประชากรเพิ่มขึ้นและแรงงานมีความขยันขันแข็งมากกว่าเดิม แต่เมื่อไรก็ตามที่กองทุนค่าจ้างมีจำนวนลดลง

ทฤษฎีค่าจ้างระยะยาวหรือทฤษฎีค่าจ้างพอยังชีพ (Subsistence Theory) กล่าวคือ เมื่อใดที่กองทุนค่าจ้างเพิ่มสูงขึ้นกว่าจำนวนประชากร อัตราค่าจ้างจะสูงขึ้นกว่าระดับพอยังชีพทำให้แรงงานมีความเป็นอยู่ดีขึ้น แต่กลายเป็นสิ่งจูงใจให้จำนวนประชากรเพิ่มขึ้น เมื่อประชากรเพิ่มมากขึ้นซึ่งอาจจะมากกว่าการเพิ่มของกองทุนค่าจ้าง ทำให้อัตราค่าจ้างลดลง แต่อาจจะลดลงต่ำกว่าระดับพอยังชีพ สำหรับความหมายในระยะยาวนั้นเป็นระยะเวลาที่จำนวนประชากรจะสามารถปรับตัวตามอัตราค่าจ้างได้

2.2.3.1 สาเหตุของความแตกต่างของอัตราค่าจ้าง

สมิธ เห็นว่าอัตราค่าจ้างจะแตกต่างกันโดยปัจจัยต่อไปนี้

1) ความยากง่ายของงาน หมายถึง ถ้างานนั้นเป็นงานที่ยากลำบากไม่มีเกียรติ ค่าจ้างจะสูงทั้งนี้เนื่องจากคนคงไม่อยากจะทำงานประเภทเหล่านี้ จึงทำให้อุปทานแรงงานประเภทนี้มีน้อย อัตราค่าจ้างค่อนข้างสูง

2) ต้นทุนในการฝึกอบรมแรงงาน หมายถึง งานใดที่ต้องใช้แรงงานที่มีความสามารถและความชำนาญสูง เช่น งานที่ต้องใช้เครื่องมือ เครื่องจักรทันสมัย แรงงานประเภทนี้จะได้ค่าตอบแทนสูง ทั้งนี้เพราะจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในเรื่องของเวลาและความพยายามในการฝึกฝนหาความรู้ ความสามารถ มากกว่าแรงงานประเภทอื่นๆ

3) ความสม่ำเสมอของงาน หมายถึง งานใดก็ตามที่มีความมั่นคงสม่ำเสมอ คนงานค่อนข้างแน่ใจว่าตนเองจะมีงานทำตลอด เช่น งานด้านหัตถกรรม งานประเภทนี้มีค่าตอบแทนค่อนข้างต่ำ เมื่อเทียบกับงานก่อสร้างซึ่งเป็นงานที่ไม่ได้ทำติดต่อกันตลอดไป ค่าตอบแทนสำหรับแรงงานเหล่านี้จะสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะคนงานไม่ต้องการค่าจ้างเพียงพอกินพอใช้ในระหว่างที่เขาทำงานเท่านั้น แต่จะต้องมีพอกินพอใช้ในระหว่างที่เขาไม่มีงานทำด้วย

4) ความรับผิดชอบของงาน หมายถึง งานใดที่มีความรับผิดชอบสูง ค่าตอบแทนต่อแรงงานจะยิ่งสูง เช่น แพทย์ ทนายความ ช่างเพชรช่างทอง เป็นต้น

5) ความเสี่ยงของงาน หมายถึง งานใดที่มีอัตราการเสี่ยงสูง โอกาสจะประสบความสำเร็จมีน้อย อัตราค่าจ้างจะสูง

โทมัส โรเบิร์ต มัลทัส อ้างถึงใน วีระ โชติธรรมภรณ์ (2549) กล่าวถึงทฤษฎีค่าจ้างว่า ระดับค่าจ้างที่แท้จริง (Real Wage) ของแรงงานย่อมมีแนวโน้มเท่ากับระดับพอยังชีพ (Subsistence Level) เพราะถ้าค่าจ้างเพิ่มขึ้นการเพิ่มของประชากรอย่างรวดเร็วก็จะดึงอัตราค่าจ้างลงมาเท่ากับระดับพอยังชีพอีก ส่งผลให้ประชากรมีฐานะยากจนลง

เดวิด ริคาร์โด อ้างถึงใน วีระ โชติธรรมภรณ์ (2549) กล่าวว่า ค่าจ้างก็คือผลตอบแทนของแรงงานหรือราคาของแรงงาน ซึ่งนายทุนหรือผู้ประกอบการเป็นผู้จ่ายให้กับแรงงาน ดังนั้นแรงงานก็เป็นสินค้าชนิดหนึ่งที่มีราคา สามารถซื้อขายได้นั้น หมายถึง ราคาธรรมชาติและราคาตลาด

ราคาธรรมชาติ คือ ราคาในระยะยาวซึ่งเป็นค่าจ้างที่ทำให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ อัตราค่าจ้างธรรมชาติมีแนวโน้มจะสูงขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้เนื่องจากในขณะที่ประชากรมีแนวโน้มจะสูงขึ้นนั้นราคาของอาหารและสิ่งจำเป็นต่างๆ มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้น ซึ่งทำให้อัตราค่าจ้างธรรมชาติของแรงงานสูงขึ้นด้วย

ราคาตลาด คือ ราคาในระยะสั้นซึ่งเป็นค่าจ้างที่ถูกกำหนดโดยอุปสงค์และอุปทานของแรงงาน การกำหนดอัตราค่าจ้างของตลาดแรงงาน ซึ่งถูกกำหนดขึ้นโดยสัดส่วนของอุปทานและอุปสงค์ของแรงงานอัตราค่าจ้างตลาดจะสูงขึ้นเมื่อประชากรมีน้อยและจะต่ำเมื่อประชากรมีมาก

ริคาร์โด มีความเชื่อว่าอัตราค่าจ้างตลาดอยู่เหนืออัตราค่าจ้างธรรมชาติ แรงงานจะมีความสุขเนื่องจากสามารถมีสิ่งจำเป็นและสิ่งอำนวยความสะดวกสบายมากขึ้น ในทางตรงข้ามเมื่อใดที่อัตราค่าจ้างตลาดต่ำกว่าอัตราค่าจ้างธรรมชาติ ความยากจนจะเกิดขึ้นซึ่งประชากรจะลดจำนวนลง จำนวนแรงงานก็ลดลง ความต้องการแรงงานจะเพิ่มขึ้นจนทำให้อัตราค่าจ้างสูงขึ้นจนเท่ากับอัตราค่าจ้างธรรมชาติตามเดิม

ตามความเป็นจริงแล้วอัตราค่าจ้างตลาดจะสูงกว่าอัตราค่าจ้างธรรมชาติ และมีแนวโน้มที่จะลดลง ทั้งนี้เนื่องจากประชากรจะเพิ่มขึ้นในอัตราส่วนที่สูงกว่าการเพิ่มของทุนอยู่เสมอ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยมีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎีไว้ดังนี้

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ สภาพจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วรูม (Vroom, 1944 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548 : 12) ได้กล่าวไว้ว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

ชาบพิน (Chaphin, 1998 : 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545 : 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความในพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

คอตเลอร์ (Kotler, 1994 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548 : 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังของลูกค้า จะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวกับทศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 2 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงกว่า ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้าน

ความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีกความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใด การตอบสนองตามลำดับชั้นของมาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบด้วย 2 หลักการ ดังนี้

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับชั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็จะพยายามแสวงหามาให้ได้ เว้นแต่

จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการตื่นรนอีกต่อไป ในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความท้อถอยในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือการได้รับความสำเร็จในชีวิต ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, 2544 : 26-27)

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้นการออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่การบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น Herbert A. Simon เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย (วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล, 2548).

จากผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไปแต่สรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันที่ตนคตัวอย่างแยกกัน

ไม่ออก สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้ (จิราพร วีระหงส์, 2548)

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกมี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดความรู้สึกเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

อัลเดอเฟอ (Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามของการถดถอย – ความตึงเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่าเมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี EGR รู้สึกว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลง หรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539 : 373)

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น - ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด รวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วย

ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548 : 173-174)

บาร์นาร์ด (อ้างถึงใน ราชนย์ ธงชัย, 2555) ได้กล่าวว่า สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอิทธิพลโดยการได้รับตำแหน่งดีๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการให้บริการต่างๆ
4. ความสามารถขององค์กรที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่างๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
8. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ชรีณี เดชจินดา (2536) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจของความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพอใจต่อการประสานผู้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมในโลกธรรม 8 ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อภิวรรณ” ได้แก่ ลาภ ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่างๆ เช่น ทรัพย์สิน เงิน ทอง อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เครื่องประดับ สิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ยศ ได้แก่ ยศถาบันดาศักดิ์ ตำแหน่ง

หน้าที่การงาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญตรา ปริญญาบัตรต่างๆ สรรเสริญ ได้แก่ เกียรติยศ ชื่อเสียงการเป็นที่เคารพยกย่องนับถือ และการเป็นที่รักของบุคคลอื่น สุข ได้แก่ ความพึงพอใจ ความเพียงพอ ความปลื้มปิติ และความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่เกิดจากการได้ลาภ ยศ สรรเสริญ (พระพรหมคุณาภรณ์ ป.อ.ปยุตโต, 2548: 297)

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒนกิจ (2548: 177) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์ที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่าย และเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. ส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการ และเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการ และสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยี เข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์นั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชื่นชอบ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือรู้สึกเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือการกระตุ้นนั้นๆ ก็ได้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (บทสรุปผู้บริหาร : 2557) ฝ่ายส่งเสริมมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการวิจัยสถาบันเรื่อง ภาวะการปฏิบัติงานทำของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะการปฏิบัติงานทำของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสำรวจปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ลักษณะอาชีพที่ทำความรู้สึกต่องานที่ทำ การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ของบัณฑิต ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ปีการศึกษา 2557 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีผู้สำเร็จการศึกษาทั้งหมด จำนวน 7,232 คน แบ่งเป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 5,445 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 1,599 คน และปริญญาเอก จำนวน 188 คน ทั้งนี้ มีจำนวนบัณฑิตที่ตอบแบบสอบถามภาวะการปฏิบัติงานทำของบัณฑิตระดับปริญญาตรี จำนวน 5,232 คน (ร้อยละ 96.09) ระดับปริญญาโท จำนวน 1,364 คน (ร้อยละ 85.30) และระดับปริญญา

เอก จำนวน 160 คน (ร้อยละ 85.11) บัณฑิตระดับปริญญาตรีมีงานทำ ร้อยละ 66.00 ทำงานแล้ว และอยู่ระหว่างการศึกษาต่อ ร้อยละ 2.81 ยังไม่ได้ทำงานและไม่ได้ศึกษาต่อ ร้อยละ 18.98 อยู่ระหว่างการศึกษาต่อ ร้อยละ 12.21 ซึ่งบัณฑิตที่ได้งานทำแล้ว ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน บริษัท/องค์กรธุรกิจเอกชน ร้อยละ 59.50 ได้งานทำทันที ร้อยละ 34.03 มีความพอใจต่องานที่ทำ ร้อยละ 89.89 ทำงานตรงสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ร้อยละ 71.61 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 20,003.20 บาท บัณฑิตระดับปริญญาโทมีงานทำ ร้อยละ 83.94 ทำงานแล้วและอยู่ระหว่างการศึกษาต่อ ร้อยละ 1.25 ยังไม่ได้ทำงานและไม่ได้ศึกษาต่อ ร้อยละ 10.12 อยู่ระหว่างการศึกษาต่อ ร้อยละ 4.69 โดยบัณฑิตที่ทำงานแล้วส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ 48.11 ได้งานทำทันที ร้อยละ 34.51 ซึ่งบัณฑิตมีความพอใจต่องานที่ทำ ร้อยละ 95.78 ทำงานตรงสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ร้อยละ 82.70 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 27,986.36 บาท บัณฑิตระดับปริญญาเอกมีงานทำ ร้อยละ 88.13 ยังไม่ได้ทำงานและไม่ได้ศึกษาต่อ ร้อยละ 11.25 อยู่ระหว่างการศึกษาต่อ ร้อยละ 0.63 โดยบัณฑิตที่ทำงานแล้วส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ 70.92 ได้งานทำทันที ร้อยละ 38.30 ซึ่งบัณฑิตมีความพอใจต่องานที่ทำ ร้อยละ 97.16 ทำงานตรงสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ร้อยละ 94.33 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 38,815.87 บาท

ทั้งนี้ บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรและสาขาวิชาที่เรียนการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมพัฒนานักศึกษาซึ่งสรุปได้ดังนี้ ด้านหลักสูตรและสาขาวิชาที่เรียน ควรพัฒนาหลักสูตรและสาขาวิชาให้มีความทันสมัย ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งด้านความรู้ ทักษะการทำงาน เทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เพื่อสร้างความโดดเด่นให้กับบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเพิ่มโอกาสในการได้งานทำ ด้านการเรียนการสอน ควรจัดรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้เรียน บูรณาการทั้งภาคทฤษฎีและการปฏิบัติ การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสถาบันการศึกษา องค์กร/หน่วยงาน วิชาชีพทั้งในและต่างประเทศ ด้านกิจกรรมนักศึกษา ควรเพิ่มกิจกรรมด้านวิชาการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเรียน การทำงาน และทักษะการใช้ชีวิตในสังคม

มหาวิทยาลัยนเรศวร (บทคัดย่อ : 2560) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ 4 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาและติดตามผลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน การมีงานทำ และสาเหตุของการไม่ได้งานทำ ปัญหาและอุปสรรคในการหางานทำ ลักษณะงานและอาชีพที่บัณฑิตทำงาน อัตราเงินเดือน ภูมิภาคที่

ทำงาน ระยะเวลาในการหางาน ทักษะคิดในการทำงาน การนำความรู้มาประยุกต์มาใช้กับหน้าที่การงาน ความต้องการศึกษาต่อ และปัญหาในการศึกษาต่อ (2) เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของการไม่มีงานทำ และปัญหาการหางานทำภายหลังสำเร็จ การศึกษา (3) เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายวางแผน แก้ไข และการผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของตลาดแรงงาน (4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่องานที่ทำของผู้สำเร็จการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูล โดย 1) ทำการ Export ข้อมูลการมีงานทำของบัณฑิตจากฐานข้อมูลระบบภาวะการมีงานทำของบัณฑิต 2) แปลงข้อมูลจากฐานข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบเพิ่มข้อมูล สำหรับโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ 3) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ 4) นำเสนอข้อมูลที่วิเคราะห์แล้วในรูปแบบของกราฟ ตารางแบบแจกแจงความถี่ ผลการวิจัยสรุปได้โดยสังเขปดังต่อไปนี้ ผลการสำรวจมีงานทำของบัณฑิตมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า บัณฑิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่สำเร็จการศึกษา 2558 ประจำปี พ.ศ.2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 3,682 คน ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษจากคณะต่างๆ 17 คณะ จำแนกออกเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชา พบว่าบัณฑิตส่วนใหญ่จบการศึกษาจากกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 46.85 รองลงมาจบการศึกษาจากกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 32.07 และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 21.08 โดยคณะที่มีจำนวนผู้สำเร็จการศึกษามากที่สุด คือ คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 16.89 รองลงมาได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คิดเป็น ร้อยละ 11.00 และคณะที่มีจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาน้อยที่สุด ได้แก่ คณะทันตแพทยศาสตร์ มีเพียงร้อยละ 1.11

ข้อมูลทั่วไปของบัณฑิต มีบัณฑิตที่ตอบแบบสำรวจภาวะการมีงานทำฯ จำนวนทั้งสิ้น 3,546 คน คิดเป็นร้อยละ 96.31 ของจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาฯ บัณฑิตที่ตอบแบบสำรวจภาวะการมีงานทำฯ ส่วนใหญ่มาจากกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 97.81 รองลงมาจากกลุ่มสาขากลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 96.64 และ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 94.83 ตามลำดับจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจภาวะการมีงานทำฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.81 มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.19 เพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 37.62 บัณฑิตส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 23-24 ปี มากถึงร้อยละ 59.22 รองลงมาอายุน้อยกว่า 22 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.33

สถานภาพการทำงานในปัจจุบันของบัณฑิต บัณฑิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่สำเร็จการศึกษา 2558 ประจำปี พ.ศ.2559 ที่ตอบแบบสำรวจภาวะการมีงานทำฯ ทั้งสิ้น 3,546 คน นั้น บัณฑิตส่วนใหญ่มีงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระหลังสำเร็จการศึกษา จำนวน 2,535 คน (มีงานบัณฑิตที่มีงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระก่อนเข้ามาศึกษา จำนวน 85 คน) รองลงมาเป็นบัณฑิตที่ไม่มีมีงานทำและมีได้ศึกษาต่อ จำนวน 749 ส่วนบัณฑิตที่กำลังศึกษาต่อ มีจำนวน 262 คน บัณฑิตที่เกณฑ์ทหาร จำนวน 17 คน และบัณฑิตที่กำลังอุปสมบท จำนวน 8 คน พบว่าบัณฑิตที่ได้อ่านทำส่วนใหญ่อประกอบอาชีพพนักงานบริษัทหรือองค์กรธุรกิจเอกชน คิดเป็นร้อยละ 59.18 รองลงมาบัณฑิตที่ได้อ่านทำที่ประกอบอาชีพข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 27.52 และคิดเป็นร้อยละ 6.98 ประกอบอาชีพธุรกิจอิสระหรือเจ้าของกิจการ บัณฑิตที่ได้อ่านทำประกอบอาชีพอยู่ภาคเหนือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.62 รองลงมาประกอบอาชีพอยู่ที่ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.14 บัณฑิตที่ตอบแบบสำรวจภาวะการมีงานทำฯ ที่ได้งานทำส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนในระดับ 10,001 – 15,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 33.29 รองลงมาได้รับเงินเดือนในระดับ 15,001 - 20,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 0.76 และบัณฑิตที่ได้รับเงินเดือนมากกว่า 20,001 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 20.41 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีบัณฑิตที่ได้รับเงินเดือน คิดเป็นค่าเฉลี่ย จำนวน 18,525.79 บาท และอัตราเงินเดือนแบ่งตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา บัณฑิตส่วนใหญ่มีเงินเดือนสูงกว่าเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 69.66 รองลงมาคิดเป็นร้อยละ 25.64 มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าเกณฑ์ และร้อยละ 2.92 มีอัตราเงินเดือนที่เป็นไปตามเกณฑ์ บัณฑิตที่ได้อ่านทำส่วนใหญ่นั้น มีความพึงพอใจต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ถึงร้อยละ 82.37 ส่วนบัณฑิตที่ไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น คิดเป็นร้อยละ 16.92 มีสาเหตุส่วนใหญ่อันเนื่องมาจากเห็นว่างานที่ทำนั้นมีค่าตอบแทนต่ำ คิดเป็นร้อยละ 5.80 รองลงมาสาเหตุเนื่องจากขาดความก้าวหน้า คิดเป็นร้อยละ 3.39 และคิดว่างานที่ทำนั้นขาดความมั่นคงคิดเป็นร้อยละ 2.33 ตามลำดับ โดยระยะเวลาที่ใช้ในการหางานทำของบัณฑิต ส่วนใหญ่สามารถหาหางานทำได้ในทันทีหลังสำเร็จ การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.97 รองลงมาสามารถหางานทำได้ในระยะเวลา 3-6 เดือน หลังจากสำเร็จการศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 30.10 และสามารถหางานทำได้ในระยะเวลา 1-2 เดือนหลังจากสำเร็จการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.60 การทำงานตรงสาขาบัณฑิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ตอบแบบสำรวจภาวะการมีงานทำฯ ที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระส่วนใหญ่ทำงานตรงกับสาขาที่สำเร็จจำนวน 2,324 คน คิดเป็นร้อยละ 91.68 รองลงมาบัณฑิตที่ทำงานไม่ตรงกับสาขาที่สำเร็จ จำนวน 211 คน คิดเป็น

ร้อยละ 8.32 การนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานบัณฑิตที่ได้งานทำส่วนใหญ่สามารถนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.98 รองลงมาบัณฑิตสามารถนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.89 ส่วนบัณฑิตที่สามารถนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ในระดับน้อยที่สุดนั้น มีเพียงร้อยละ 2.17 เท่านั้น สาเหตุของการไม่มีงานทำบัณฑิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่สำเร็จการศึกษา 2558 ประจำปี พ.ศ.2559 ที่ตอบแบบสำรวจภาวะการมีงานทำฯ พบว่ามีบัณฑิตที่ไม่มีงานทำ มีจำนวน 986 คน

การสมัครงานและการทำงาน (สำหรับผู้ที่ยังไม่ได้งานทำ) โดยสาเหตุของการไม่มีงานทำนั้น มีสาเหตุสามอันดับแรกคือ บัณฑิตยังไม่ประสงค์ที่จะทำงาน คิดเป็น ร้อยละ 27.89 รองลงมาบัณฑิตกำลังศึกษาต่อ คิดเป็นร้อยละ 26.57 และบัณฑิตรอฟังคำตอบจากหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 25.15 บัณฑิตที่ไม่มีงานทำมีจำนวน 724 คน (ไม่นับรวมบัณฑิตที่กำลังศึกษาต่อ 262 คน) โดยบัณฑิตส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการหางานทำหลังจากสำเร็จการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 70.72 รองลงมาบัณฑิตมีปัญหาในการหางานทำ คิดเป็นร้อยละ 29.28 โดยปัญหาในการหางานทำส่วนใหญ่ อันเนื่องมาจากสามอันดับแรกคือ บัณฑิตหางานถูกใจไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 11.88 รองลงมาบัณฑิตสอบเข้าทำงานไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 7.04 และปัญหาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.90

การศึกษาต่อ เมื่อจำแนกตามวุฒิที่ต้องการศึกษาต่อบัณฑิตที่ตอบแบบสำรวจภาวะการมีงานทำฯ โดยบัณฑิตที่ต้องการศึกษาต่อ จำนวน 1,631 คิดเป็นร้อยละ 46.00 พบว่า บัณฑิตส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 34.55 รองลงมาต้องการศึกษาต่อระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต คิดเป็นร้อยละ 3.67 และต้องการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.93 บัณฑิตที่ตอบแบบสำรวจภาวะการมีงานทำฯ ที่ต้องการศึกษาต่อส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อสาขาวิชาเดิม ร้อยละ 58.25 และสาขาวิชาใหม่ ร้อยละ 41.75 เมื่อจำแนกตามประเภทของสถาบันการศึกษาที่ต้องการศึกษาต่อพบว่า ร้อยละ 84.98 ต้องการศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาของรัฐบาลมากที่สุด รองลงมาสถาบันการศึกษาต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 10.91 และสถาบันการศึกษาเอกชน คิดเป็นร้อยละ 4.11 ส่วนเหตุผลที่ตัดสินใจศึกษาต่อส่วนใหญ่มาจากการที่ต้องใช้วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.57 รองลงมาเหตุผลอื่นๆ และต้องการศึกษาต่อเพราะเป็นความต้องการของบิดามารดาหรือผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 32.07 18.33 ตามลำดับ บัณฑิตที่ต้องการศึกษาต่อ ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการศึกษาต่อ คิดเป็นร้อยละ 70.32 รองลงมามีปัญหาในการศึกษาต่อ

คิดเป็นร้อยละ 29.68 พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องขาดแคลนเงินทุน รองลงมามีปัญหาเพราะขาดความรู้พื้นฐานในการศึกษาต่อ และข้อมูลสถานศึกษาที่จะศึกษาต่อไม่เพียงพอคิดเป็นร้อยละ 20.97 2.64 2.45 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (บทสรุปผู้บริหาร : 2558) กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้สำรวจข้อมูลภาวะการปฏิบัติงานของบัณฑิตเป็นประจำทุกปีในวันซ้อมรับพระราชทานปริญญาบัตร สำหรับปีนี้เป็นที่ห้าที่ได้ใช้ระบบฐานข้อมูลภาวะการทางานทำของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งได้พัฒนาระบบแล้วเสร็จในเดือนสิงหาคม 2551 สำหรับปี 2558 นี้ ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบางส่วนให้สมบูรณ์ขึ้น และเปิดระบบให้บัณฑิตบันทึกข้อมูลได้จนถึงวันซ้อมรับพระราชทานปริญญาบัตรเมื่อเดือนกันยายน 2558 เพื่อให้บัณฑิตบันทึกข้อมูลและพิมพ์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการรายงานตัวเพื่อเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาวะการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รุ่นปีการศึกษา 2557 เพื่อให้สอดคล้องกับดัชนีชี้วัดของการรายงานผล และความต้องการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งจะต้องใช้ข้อมูลทุกปีการศึกษา กอปรกับการรายงานผลของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับการทำข้อตกลงของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ที่ให้มหาวิทยาลัยทุกแห่งต้องรายงานข้อมูลภาวะการทางานทำของบัณฑิตผ่านเว็บไซต์ของสกอ.

สำหรับข้อมูลในส่วนแรกที่ใช้ข้อความร่วมกับ สกอ. ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานทั่วไป การสมัครงานและการทำงานของผู้มีงานทำเกี่ยวกับประเภทงานที่ทำ ภาคที่ทำงาน อัตราเงินเดือน ความรู้ความสามารถพิเศษที่ทำให้ได้งาน การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ระยะเวลาในการทางานทำ ปัญหาในการทางานทำ และลักษณะงานกับสาขาที่สำเร็จการศึกษา และการทำงานของผู้ที่ยังไม่ได้งานทำ และการศึกษาต่อ และข้อมูลในส่วนที่สองที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นประกอบด้วยแบบประเมินคุณสมบัติของบัณฑิตด้วยตนเองหลังสำเร็จการศึกษา การประเมินคุณสมบัติที่องค์กรหรือผู้จ้างงานต้องการจากบัณฑิต และการปรับปรุงตนเองหลังสำเร็จการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นบัณฑิตที่เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตรในวันที่ 27-29 พฤศจิกายน 2558 ที่วิทยาเขตหาดใหญ่ จากจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2557 จำนวน 8,238 คน จำแนกเป็นระดับปริญญาตรี 7,145

คน ปริญาโท 962 คน และระดับปริญญาเอก 131 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเปิดระบบฐานข้อมูลภาวะการทำงานทำของมหาวิทยาลัยให้บัณฑิตบัณฑิตข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ ตั้งแต่เดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2558 และการติดตามบัณฑิตที่ยังไม่ได้มีงานทำในช่วงเดือนมกราคม-กรกฎาคม 2559 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยสรุปได้ 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ภาวะการมีงานทำของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 1. สถานภาพปัจจุบัน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 7,327 คน หรือร้อยละ 88.9 ของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีงานทำแล้วและประกอบอาชีพอิสระ 4,981 คนหรือร้อยละ 72.6 (ไม่รวมผู้กำลังศึกษาต่อ 439 คน ทหารเกณฑ์ 19 คน และอุปสมบท 7 คน) สรุปแต่ละระดับการศึกษา ดังนี้

ระดับปริญญาตรี อัตราการทำงานของบัณฑิตปริญญาตรีรุ่นปีการศึกษา 2557 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาอัตราการได้งานทำ (ไม่รวมผู้ศึกษาต่อ/ทหารเกณฑ์ คิดเป็น ร้อยละ 70.0) ลดลงร้อยละ 0.6 กลุ่มบัณฑิตที่มีอัตราการได้งานทำเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 10.0 มี 2 คณะ ได้แก่ คณะศิลปกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 37.5) และ คณะอุตสาหกรรมเกษตร (ร้อยละ 12.3) กลุ่มบัณฑิตที่มีอัตราการได้งานทำเพิ่มขึ้นน้อยกว่าร้อยละ 10.0 มี 12 คณะ ได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ (ร้อยละ 8.7) คณะนิติศาสตร์ (ร้อยละ 4.4) คณะเศรษฐศาสตร์ (ร้อยละ 4.0) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 3.6) คณะเภสัชศาสตร์ (ร้อยละ 3.1) คณะวิทยาการสื่อสาร (ร้อยละ 3.1) คณะศิลปศาสตร์ (ร้อยละ 2.6) คณะวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 2.0) คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ (ร้อยละ 1.9) คณะเทคนิคการแพทย์ (ร้อยละ 0.8) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 0.6) และคณะรัฐศาสตร์ (ร้อยละ 0.1) กลุ่มบัณฑิตที่มีอัตราการได้งานทำลดลง มี 11 คณะ โดยคณะที่มีอัตราลดลงมากกว่าร้อยละ 10 ได้แก่ วิทยาลัยอิสลามศึกษา (ร้อยละ 19.5) และคณะแพทย์แผนไทย (ร้อยละ 11.9) และอัตราลดลงน้อยกว่าร้อยละ 10 ได้แก่คณะวิเทศศึกษา (ร้อยละ 5.9) คณะแพทยศาสตร์ (ร้อยละ 5.4) คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 4.3) คณะทรัพยากรธรรมชาติ (ร้อยละ 3.8) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (ร้อยละ 1.9) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 1.6) คณะบริการและการท่องเที่ยว (ร้อยละ 1.6) คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 0.9) และคณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 0.2) สำหรับคณะพยาบาลศาสตร์ และคณะทันตแพทยศาสตร์มีอัตราการได้งานทำคงที่ คือมีงานทำทุกคนเมื่อเปรียบเทียบข้อมูลกับปีที่ผ่านมา

ระดับปริญญาโท มีมหาบัณฑิตที่ทำงานแล้ว จำนวน 683 คนหรือร้อยละ 90.3 (ลดลงจากปีที่ผ่านมา ร้อยละ 0.3) ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 63.0 ทำงานในส่วนราชการ และร้อยละ 25 ทำงานเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีเงินเดือนเฉลี่ย 23,906 บาท (เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 1,445 บาท) สาเหตุที่ไม่พอใจในงานที่ทำ เนื่องจากค่าตอบแทนต่ำ ขาดความก้าวหน้า ระบบงานไม่ดี และขาดความมั่นคง การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ มหาบัณฑิตเห็นว่าสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ได้มาก สำหรับมหาบัณฑิตที่ยังไม่ได้ทำงานพบว่า มีจำนวน 73 คนหรือร้อยละ 9.3 ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ยังไม่ได้ทำงานเนื่องจาก รอฟังคำตอบจากหน่วยงาน ไม่ประสงค์จะทำงานและหางานทำไม่ได้

ระดับปริญญาเอก มีจำนวน 106 คน เป็นผู้มีงานทำ 95 คนหรือร้อยละ 90.5 ประเภทงานที่ทำ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 85.3 เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ 84.2 ส่วนใหญ่มีเงินเดือน ตั้งแต่ 27,000 ขึ้นไป โดยมีเงินเดือนเฉลี่ย 38,006 บาท การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ เห็นว่าสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ได้มากที่สุด

2. การสมัครงานและการทำงานของผู้มีงานทำ บัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำ จำนวน 4,203 คนหรือร้อยละ 70.0 ประเภทงานที่ทำส่วนใหญ่เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนมากกว่าประเภทอื่น ๆ และมีสัดส่วนของผู้ที่ทำงานในภาคเอกชน : ภาครัฐ : ประกอบอาชีพอิสระ : อื่นๆ คิดเป็น 6.9 : 2.1 : 0.8 : 0.3 ภาคที่ทำงาน จำนวน 3,173 คน หรือร้อยละ 75.5 รองลงมาทำงานในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ร้อยละ 19.2 และทำงานกระจายอยู่ในภาคอื่นๆ ร้อยละ 4.3 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาพบว่า บัณฑิตทำงานในภาคใต้ ลดลงร้อยละ 0.7 ส่วนกรุงเทพและปริมณฑล เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.3 และกระจายไปทำงานอยู่ในภูมิภาคอื่นๆ ลดลงร้อยละ 0.6 เฉพาะบัณฑิตที่ทำงานในภาคใต้จำนวน 3,834 คน หรือร้อยละ 77.0 ของบัณฑิตที่ทำงานแล้วทั้งหมด พบว่า มีจำนวน 1,167 คนหรือร้อยละ 36.7 ทำงานในจังหวัดสงขลา เงินเดือนภาพรวมบัณฑิตได้รับเงินเดือนเฉลี่ย 16,224 บาท ลดลงจากปีที่ผ่านมา 669 บาท ในปีนี้บัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ ได้รับเงินเดือนเฉลี่ยสูงกว่าคณะอื่น ๆ มีเงินเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 27,000 บาทขึ้นไปคือ 41,324, 37,134 และ 30,683 ตามลำดับ การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ บัณฑิตได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในระดั้มาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยวิทยาศาสตร์สุขภาพ (มีค่าเฉลี่ยรวม 4.59) คือ คณะทันตแพทยศาสตร์ บัณฑิตสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้มากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยรวม 4.82) และรองลงมา คือกลุ่มศิลปกรรมศาสตร์ วิจารณ์ศิลป์ บัณฑิตสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้มากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยรวม 4.50) เมื่อพิจารณารายคณะ พบว่า คณะที่บัณฑิตตอบว่าสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้มากที่สุด มี 5 คณะ

ได้แก่ คณะทันตแพทยศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 4.82) คณะพยาบาลศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 4.76) คณะแพทยศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 4.64) และ คณะเทคนิคการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ระยะเวลาในการหางานทำ บัณฑิตที่ได้ออกมาส่วนใหญ่หรือร้อยละ 91.2 ได้งานทำภายในเวลา 6 เดือนหลังจากสำเร็จการศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่หรือร้อยละ 41.9 ได้งานทำภายใน 1-2 เดือนแรก ร้อยละ 32.0 ได้งานทำทันทีที่สำเร็จการศึกษา และร้อยละ 17.3 ได้งานทำภายใน 3-6 เดือน โดยกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ 3 คณะ คณะได้ออกมาทันที่สูงกว่าคณะอื่น ๆ ได้แก่ คณะทันตแพทยศาสตร์ (ร้อยละ 90.0) คณะพยาบาลศาสตร์ (ร้อยละ 82.0) และคณะแพทยศาสตร์ (ร้อยละ 79.4) ลักษณะงานที่ทำกับสาขาที่สำเร็จการศึกษา ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 64.6 ได้งานทำตรงสาขาที่สำเร็จการศึกษา ร้อยละ 34.7 งานที่ไม่ตรงกับสาขาที่สำเร็จการศึกษา บัณฑิตกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพได้งานทำตรงสาขาที่สำเร็จการศึกษาเกือบทุกคน

3. บัณฑิตที่ยังไม่ได้ทำงาน จากบัณฑิตที่ยังมิได้ทำงานจำนวน 1,798 คนหรือร้อยละ 27.9 ของบัณฑิตที่ตอบแบบสำรวจ มีสาเหตุที่ยังไม่ได้ทำงานเนื่องจากรอฟังคำตอบจากหน่วยงาน จำนวน 713 คนหรือร้อยละ 39.7 หางานทำไม่ได้ จำนวน 472 คนหรือร้อยละ 26.3 ยังไม่ประสงค์จะทำงาน จำนวน 455 คนหรือร้อยละ 25.3 และอื่นๆ จำนวน 158 คนหรือร้อยละ 8.8 โดยคณะที่ยังไม่ได้งานทำสูงกว่าคณะอื่นๆ ได้แก่ วิทยาลัยอิสลามศึกษา (ร้อยละ 65.5) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 50.7) คณะรัฐศาสตร์ (ร้อยละ 45.3) คณะการแพทย์แผนไทย (ร้อยละ 39.6) คณะวิทยาการสื่อสาร (ร้อยละ 38.3) คณะเศรษฐศาสตร์ (ร้อยละ 35.1) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (ร้อยละ 33.8) คณะศึกษาศาสตร์ (ร้อยละ 32.6) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 32.4) คณะการบริการและการท่องเที่ยว (ร้อยละ 31.3) และ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 31.0)

4. บัณฑิตที่ต้องการศึกษาต่อ บัณฑิตที่ต้องการศึกษาต่อ ร้อยละ 47.5 และไม่ต้องการศึกษาต่อ ร้อยละ 52.5 บัณฑิต จำนวนที่ต้องการศึกษาต่อลดลงร้อยละ 5.5 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยกลุ่มคณะที่บัณฑิตที่ต้องการศึกษาต่อสูงกว่าคณะอื่นๆ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 56.7) คณะเศรษฐศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ บัณฑิตที่ต้องการศึกษาต่อ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 90.4 ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และส่วนใหญ่หรือร้อยละ 57.4 ต้องการศึกษาต่อในสาขาวิชาเดิม ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 80.0 ต้องการศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาของรัฐ โดยให้เหตุผลที่ต้องการศึกษาต่อเนื่อง

จากงานที่ทำการใช้วุฒิสูงกว่าปริญญาตรี ปัญหาที่สำคัญในการศึกษาต่อ คือ ขาดแคลนเงินทุน และมีข้อมูลสถานที่ศึกษาไม่เพียงพอ และจากบัณฑิตที่ทำงานแล้ว (ไม่รวมบัณฑิตที่ทำงานและกำลังศึกษาต่อ)

5. ปัญหาในการหางานทำสำหรับบัณฑิตที่ยังไม่ทำงาน พบว่า บัณฑิตส่วนใหญ่หรือร้อยละ 65.8 ไม่มีปัญหาในการหางานทำ และมีร้อยละ 34.2 หรือ 615 คน ที่มีปัญหาในการหางานทำ ในภาพรวมมีปัญหาในการหางานทำเหมือนปีที่ผ่านมาในสามลำดับแรก ได้แก่ หางานที่ถูกใจไม่ได้ ร้อยละ 35.3 ซึ่งลดลงกว่าปีที่ผ่านมาร้อยละ 3.1 รองลงมา คือ สอบเข้าทำงานไม่ได้ ร้อยละ 25.2 เมื่อพิจารณารายคณะ พบว่า คณะที่มีปัญหาเกินกว่าร้อยละ 50 ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ (ร้อยละ 61.5) คณะอุตสาหกรรมเกษตร (ร้อยละ 52.6) และคณะการแพทย์แผนไทย (ร้อยละ 50.0)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณสมบัติของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รุ่นปีการศึกษา 2557

การประเมินตนเองของบัณฑิตใน 3 ประเด็น จากการประเมินตนเองของบัณฑิตหลังสำเร็จการศึกษา พบว่า 1. คุณสมบัติของบัณฑิต บัณฑิตประเมินตนเองถึงคุณสมบัติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สมรรถภาพทางร่างกาย และบุคลิกภาพ 2. คุณสมบัติที่องค์กรหรือผู้ว่าจ้างต้องการจากบัณฑิต บัณฑิตประเมินความต้องการขององค์กรหรือผู้ว่าจ้าง 9 ข้อ พบว่า บัณฑิตประเมินตนเองว่าคุณสมบัติที่องค์กรหรือผู้ว่าจ้างต้องการตามลำดับ คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์มากที่สุด ต้องการให้บัณฑิตมีวิชาความรู้ตามสาขาวิชาชีพ/เอก ทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ปัญหา ทักษะการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ภาษาต่างประเทศ บุคลิกภาพ ทักษะทางคอมพิวเตอร์ และทักษะการบริหาร 3 การปรับปรุงคุณสมบัติของตนเอง จากการให้บัณฑิตประเมินการปรับปรุงคุณสมบัติของตนเอง 10 ข้อ พบว่า บัณฑิตประเมินตนเองว่าเรื่องที่ควรปรับปรุงในลำดับแรก พัฒนาสมรรถภาพทางกาย ลำดับที่สอง อบรมเพิ่มเติมในหลักสูตรที่เกี่ยวกับสาขาวิชา และลำดับที่สาม ให้บิดามารดาหรือญาติช่วยแนะนำให้