

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ทำการค้นคว้าเอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยขอเสนอ เป็น 7 ส่วนดังนี้

1. คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2. ความหมายของความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต
5. ระบบและกลไกประกันคุณภาพคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
6. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต
7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ได้กำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ดังนี้

1. ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในด้านวิชาการและวิชาชีพ
2. ใช้ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดี
3. มีความรู้ ความเข้าใจ และสำนึกในคุณค่าของท้องถิ่น
4. ประยุกต์ความรู้ไปพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้
5. มีคุณธรรม จริยธรรม ขยัน ซื่อสัตย์ อดทน
6. มีทักษะในวิชาชีพ การคิดเชิงสร้างสรรค์ และแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง

#### 2.2 ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายที่คล้ายคลึงกันไว้หลายท่าน เช่น สเตร์ราส์และเซเลย์ (Strauss & Sayles, 1960) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้เกิดประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

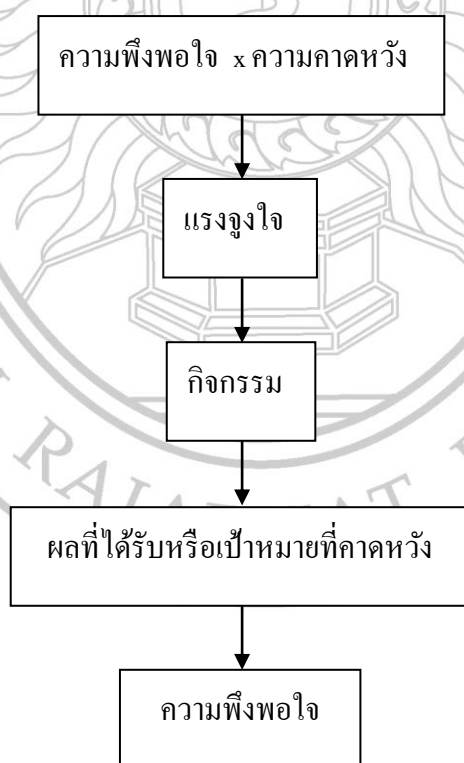
แอปเปิล ไวท์ (Apple White, 1965) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคล ความพึงพอใจในงานมีความหมายกว้าง รวมถึงความพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย

มิลตัน (Millton, 1981) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

C.E.M. Joad, Philosophy (อ้างใน บุญเดิม พันรอบ. ม.ป.ป.) กล่าวถึง แนวคิดแรงจูงใจเกี่ยวกับความสุข ความพอใจ หรือสิ่งใดก็ตามถ้าก่อให้เกิดความสุขแล้วเป็นสิ่งที่ดีที่สุด เป็นที่ดีทั้งสิ้น

Victor Vroom (อ้างใน บุญเดิม พันรอบ. ม.ป.ป.) กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจว่าเป็นทฤษฎีการคาดหวังเป็นทฤษฎีชื่อว่า V.I.E. หรือ V.I.E. Theory เนื่องจากทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบของทฤษฎีคือ

1. V. มาจากคำว่า Valence ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจ
2. I. มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมืออุปกรณ์ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E. มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ทุกชีวิตพยายามดิ้นรนแสวงหาอย่างน้อยที่สุดก็คือความต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เมื่อชีวปัจจัยเหล่านั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ก็มีความต้องการระดับสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างนี้เอง ทำให้ความพยายามกระทำดำเนินการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง ด้วยสื่อหรือเครื่องมืออย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุความพอใจ หรือเพื่อให้ได้รับผลของการดำเนินการนั้น ตามที่แสดงความพยายามนั่นเองเรียกว่าความคาดหวัง และความพอใจสิ่งต่างๆ ความคาดหวังอาจเป็นไปทางบวกหรือลบก็ได้ ดังแผนภูมินี้



แผนภูมิแสดงทฤษฎี V.I.E.

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

**Wolman** (อ้างใน นรินทร์ ศรีวิชัย, 2547) กล่าวว่าความพึงพอใจหรือ ความพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และดังนั้นการวัดความพึงพอใจอาจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นที่อาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการปละหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้อย่างดี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้อย่างดีจากการศึกษาตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และมีคุณธรรมจริยธรรม สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ดังนั้นในการกำหนดคุณลักษณะของบัณฑิต เพื่อให้เป็นไปตามความพึงพอใจและเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้อย่างดี มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตไว้ 3 ด้าน ดังนี้

ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการในสาขาวิชาที่ศึกษา ความสามารถในการนำความรู้มาประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติงาน ความมุ่งมั่นที่ทำงานสำเร็จ มีความสามารถในการควบคุมและจัดระบบงานบริหารคน และมีความคิดสร้างสรรค์งานใหม่ รวมถึงสมรรถนะที่จะเผยแพร่และถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นได้

ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน การมีทักษะในการทำงานเป็นทีม การสื่อสารการใช้ภาษาต่างประเทศ ความสามารถพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ มีภาวะความเป็นผู้นำ สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี สามารถที่จะคิดวิเคราะห์ปัญหาและเฝ้าหาความรู้ ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นผู้มีวินัย เป็นแบบอย่างที่ดีต่อสังคม สำเนียงรับผิดชอบต่อสาธารณะ

สำนักงานสถิติแห่งชาติร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการโดย คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้รายงาน ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ บุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจ 2 ส่วน ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

([http://www.bru.ac.th/index.php?option=com\\_content&view=article&id=206:---2553&catid=29:2010-11-17-05-07-19](http://www.bru.ac.th/index.php?option=com_content&view=article&id=206:---2553&catid=29:2010-11-17-05-07-19))

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ คิดเป็นร้อยละ 84.60 โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในประเด็นคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ความรู้ความสามารถทางวิชาการ และความรู้ความสามารถพื้นฐานตามลำดับ
2. ความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ คิดเป็นร้อยละของคะแนน 83.34 โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในประเด็นหลักด้านการจัดการเรียนการสอนสูงกว่าประเด็นหลักด้านการบริการ นักศึกษามีความพึงพอใจในอาจารย์ผู้สอนสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน สื่อ/เอกสาร และอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนและสถานที่สำหรับการจัดการเรียนการสอนตามลำดับ

## 2.5 ระบบและกลไกประกันคุณภาพคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของคณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2553 มีผลการดำเนินงานสอดคล้อง กับแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสามารถรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก จากสำนักงานรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ จาก สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มหาวิทยาลัยจึงพัฒนาตัวบ่งชี้และ เกณฑ์การประเมิน โดยนำกรอบการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. ซึ่ง ประกอบด้วยองค์ประกอบ 9 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ 23 ตัวบ่งชี้ มาเป็นหลักนอกจากนี้ยัง พิจารณาถึงความสอดคล้องสัมพันธ์กับมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพการศึกษา

ของ สมศ.รอบที่ 3 สำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่วางตำแหน่งอยู่ในกลุ่ม ข(2) ซึ่งมี 6 มาตรฐาน 23 ตัวบ่งชี้และตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ก.พ.ร. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ซึ่งประเมิน 4 มิติ 27ตัวบ่งชี้วัดย่อย (เฉพาะบางตัวชี้วัด) มาประยุกต์เป็นตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย จากข้อมูลที่มีถึง ปัจจุบันงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ได้พัฒนาตัวบ่งชี้โดยการสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ของ สกอ. จำนวน 23 ตัว ตัวบ่งชี้ของ สมศ. ที่ชัดเจนแล้ว 18 ตัว ตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. ที่ชัดเจน 19 ตัว จัดทำเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย รวม 47 ตัว และมอบหมายให้คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรมจำนวน 41 ตัว เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการกำกับและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา ที่ชัดเจน สอดคล้องกับกรอบแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกที่สามอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งการประเมินคุณภาพภายใน เน้นการพัฒนาคุณภาพ พัฒนาระบบการประกันคุณภาพ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา ตามองค์ประกอบและมาตรฐานคุณภาพในด้านปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) ซึ่งมหาวิทยาลัยได้นำกรอบโครงสร้างดังกล่าวมาพัฒนาเป็นระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และคณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรมก็ดำเนินการตัวชี้วัดดังกล่าว คือ 10 องค์ประกอบ และ ตัวบ่งชี้ 41 ตัวบ่งชี้

**ตาราง 2.1** สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา 2553 คณะเทคโนโลยี  
อุตสาหกรรมตามเกณฑ์ สกอ.และ สมศ

องค์ประกอบที่	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนกาดำเนินงาน	4.33	ดี
2. การเรียนการสอน	2.83	พอใช้
3. กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา	4	ดี
4. การวิจัย	3	พอใช้
5. การบริการวิชาการแก่สังคม	3	พอใช้
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.5	พอใช้
7. การบริหารและการจัดการ	3.5	พอใช้
8. การเงินและงบประมาณ	5	ดีมาก
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	4	ดี
10. องค์ประกอบตามนโยบายรัฐบาล “สถานศึกษา 3 D “	4	ดี
<b>รวม 10 องค์ประกอบ</b>	<b>3.716</b>	<b>ดี</b>

(รายงานการประเมินตนเอง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม,2554)

ตาราง 2.2 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานการประเมินตนเอง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ในรอบ  
ปีการศึกษา 2551 ปีการศึกษา 2552 และปีการศึกษา 2553

องค์ประกอบที่	ปีการศึกษา	ปีการศึกษา	ปีการศึกษา
	2551	2552	2553
	คะแนนที่ได้	คะแนนที่ได้	คะแนนที่ได้
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน	1.50	1.50	4.33
2. การเรียนการสอน	1.71	2.00	2.83
3. กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา	2.33	2.00	4
4. การวิจัย	2.17	2.00	3
5. การบริการวิชาการแก่สังคม	1.67	1.40	3
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.00	3.00	3.5
7. การบริหารและการจัดการ	2.00	1.66	3.33
8. การเงินและงบประมาณ	2.33	2.00	5
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	1.67	2.33	3.5
10. องค์ประกอบตามนโยบายรัฐบาล “สถานศึกษา 3 ดี”	ยังไม่มี นโยบาย	2.50	4
<b>รวม 10 องค์ประกอบ</b>	<b>2.04</b>	<b>1.88</b>	<b>3.716</b>

(รายงานการประเมินตนเอง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม,2554)

จากตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2551 ปี การศึกษา 2552 และปีการศึกษา 2553 สรุปได้ว่า มีพัฒนาการเพิ่มขึ้น

องค์ประกอบที่มีการพัฒนาอย่างชัดเจน ได้แก่

1. องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา
2. องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ
3. องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

องค์ประกอบที่ต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วน ได้แก่

1. องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน
2. องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม
3. องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

## 2.6 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต

ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 6 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาไว้ว่า ต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข กระบวนการเรียนรู้ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รู้จักรักษาและส่งเสริมสิทธิหน้าที่ เสรีภาพ ความเคารพกฎหมาย ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความภาคภูมิใจในความเป็นคนไทย รู้จักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมและของประเทศชาติ รวมทั้งส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมของชาติ การกีฬา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และความรู้อันเป็นสากล ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสามารถในการประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้ และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2549 : 7)

ดังนั้นเพื่อให้การจัดการศึกษาบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ในหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 จึงกำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกนั้นได้กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) : สมศ. เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการจัดทำกรอบแนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ ฉบับนี้ ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก ระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) : สมศ. ได้กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้สำหรับประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 7 มาตรฐาน 48 ตัวบ่งชี้ ซึ่งในมาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 คือ ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของนายจ้าง ผู้ประกอบการ หรือผู้ใช้บัณฑิต โดยประเมินบัณฑิตใหม่ที่ทำงานในสถานประกอบการนั้นๆ มาแล้วตั้งแต่ 1-3 ปี โดยพิจารณาคุณสมบัติที่เกี่ยวกับการทำงานของบัณฑิต 3 ด้าน ดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2549 : 26-29)

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้นๆ โดยอาจสอบถามเกี่ยวกับความสามารถทางวิชาการตามสาขาที่เรียน ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น ความมุ่งมั่นที่จะทำให้งานสำเร็จ มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงาน ความสามารถในการบริหารคน และการสร้างสรรค์งานใหม่

2. ด้านความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยอาจสอบถามเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ การมีทักษะในการสื่อสาร (การพูด การเขียน การแสดงออกต่อผู้ร่วมงาน) มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์และแก้ปัญหา มีทักษะในการทำงานเป็นทีม การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง มีทักษะทางภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส สเปน ฯลฯ มีทักษะทางคอมพิวเตอร์ มีความใฝ่รู้

3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยอาจดูจากความซื่อสัตย์ การตรงต่อเวลา และเป็นผู้มีวินัย เป็นต้น ผู้วิจัยจึงยึดแนวทางการพิจารณาคุณสมบัติที่เกี่ยวกับการทำงานของบัณฑิตทั้ง 3 ด้าน ที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน):สมศ. กำหนดไว้ เป็นหลักในการศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิตในการวิจัยครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณลักษณะของพนักงานที่นายจ้างต้องการ เพื่อใช้ประกอบการทำวิจัยเรื่องนี้ ดังนี้

วุฒิ (2545 : 11-12) ได้ให้แนวคิดที่ว่าปัจจุบันการแข่งขันในตลาดแรงงานค่อนข้างสูงลักษณะของบัณฑิตที่ตลาดแรงงานต้องการได้เปลี่ยนแปลงไป ทักษะที่สถานประกอบการต้องการให้มีในตัวบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ได้แก่ การเป็นผู้ที่ไว้วางใจได้ด้านการงานการจัดการ การพัฒนาตนเอง ความสามารถในการรับรู้ การแก้ปัญหา มนุษย์สัมพันธ์ แร่งบันดาลใจ แร่งจูงใจความคิดริเริ่ม ระเบียบวินัย จริยธรรม ศีลธรรม การสื่อสารข้อมูล และการเป็นผู้นำ เป็นต้น สิ่งที่ทำทหายสำหรับบัณฑิตก่อนที่จะสำเร็จการศึกษา คือการได้มีโอกาสสร้างความเข้าใจและความคุ้นเคยกับโลกแห่งความเป็นจริงของการทำงานและการเรียนรู้ เพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะของงานอาชีพและทักษะด้านการพัฒนาตนเอง นอกเหนือไปจากทักษะด้านวิชาการ ซึ่งผู้ว่าจ้างจะมีความคาดหวังจากพนักงานสูงในเรื่องต่อไปนี้

1. เป็นผู้ที่มีความรู้ในวิชาชีพ
2. มีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ดี
3. มีความซื่อสัตย์ ขยัน มีน้ำใจ และอดทน
4. มีความกระตือรือร้นและไม่เลื่องงาน
5. มีวินัยเคร่งครัดต่อกฎระเบียบองค์กร
6. มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

นอกจากนี้ยังได้กำหนดคุณสมบัติของบัณฑิตที่จะก้าวเข้าสู่งานอาชีพไว้ดังนี้

1. มีความรอบรู้
  - 1.1 รอบรู้ในเนื้อหาวิชาของตนเองอย่างถ่องแท้
  - 1.2 รอบรู้เกี่ยวกับองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงาน
  - 1.3 รอบรู้เกี่ยวกับเนื้อหาและภาระงานที่ได้รับมอบ



1.4 รักที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (ใฝ่ศึกษา ค้นคว้าเป็นนิตย มุ่งคิดสร้างสรรค์ ก้าวทันเทคโนโลยี)

## 2. สู้งานหนัก

2.1 มีความรักงาน มีทัศนคติในแง่บวกต่องานและปัญหาของงาน โดยระลึกอยู่เสมอว่างานและปัญหา คือ โอกาสที่ได้รับ

2.2 มีความกระตือรือร้น พยายามตนเองที่จะปฏิบัติงานตลอดเวลา

2.3 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ของตนเอง

2.4 มีความพร้อมเสมอทั้งร่างกายและจิตใจที่จะปฏิบัติงาน

## 3. รักองค์กร

3.1 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและหน่วยงาน

3.2 มีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีม

3.3 ยอมรับความเปลี่ยนแปลง ใจกว้าง รู้จักมองและคิดสิ่งใหม่ๆ เสมอ

## 4. ยึดมั่นวินัยและจริยธรรม

4.1 มีวินัยในการปฏิบัติงาน

4.2 ซื่อสัตย์สุจริต อ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ

4.3 รักษาจรรยาบรรณวิชาชีพ

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานที่นายจ้างต้องการ ที่กล่าวมาข้างต้นนี้อาจกล่าวได้ว่า สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) : สมศ. ที่ต้องการให้สอบถามกับนายจ้างถึงคุณสมบัติที่เกี่ยวกับการทำงานของบัณฑิต 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำความรู้ความสามารถทางวิชาการในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ

## 2.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณรงค์ (2543 : ค) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การติดตามผลการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิต วิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาและมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ในด้านมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพ เจตคติต่อวิชาชีพ และกิจนิสัยในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของมหาบัณฑิตและผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับด้านวิชาการ ซึ่งแบ่งเป็นความรู้และทักษะด้านวิชาชีพพื้นฐาน ความรู้และทักษะด้านไฟฟ้ากำลังและอิเล็กทรอนิกส์กำลัง และความรู้และทักษะด้านวิศวกรรมสื่อสาร และอิเล็กทรอนิกส์ มีการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในระดับ ปานกลาง สำหรับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการนำความรู้ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ ด้านเจตคติต่อวิชาชีพ และด้านกิจนิสัยในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาเห็นว่า มีการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิตในสาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า ตามทัศนะของมหาบัณฑิตและผู้บังคับบัญชาในด้านวิชาการพบว่า มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

บุญชัย (2542) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ศึกษาแนวโน้มความต้องการด้านแรงงานและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่างอุตสาหกรรม ในอุตสาหกรรมการผลิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดระยองด้านแรงงานช่างอุตสาหกรรม มีความต้องการแรงงานในระดับ ปวช. และปริญญาตรีในระดับน้อย ส่วนระดับ ปวส. มีความต้องการในระดับน้อยที่สุด ส่วนความต้องการสาขาวิชาชีพใหม่ๆ พบว่า ในระดับ ปวช. และ ปวส. มีความต้องการช่างเขียนแบบและออกแบบด้วยคอมพิวเตอร์ ส่วนในระดับปริญญาตรีมีความต้องการในสาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถออกแบบและเขียนโปรแกรมได้ดี โดยทั้งหมดมีความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์พบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ในด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก ด้านความต้องการความช่วยเหลือด้านต่างๆ พบว่า มีความต้องการความช่วยเหลืออยู่ในระดับมาก ในด้านการตลาด การวิจัยและพัฒนาสินค้า และด้านเงินทุนหมุนเวียน

เพลินพิศ, รัชฎา (2547) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2543 ผลการวิจัยพบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2543 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำความรู้ไปใช้ในการทำงาน ด้านความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต จำแนกตามคณะพบว่า นายจ้างมีความ พึงพอใจต่อบัณฑิตคณะ

วิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม และวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต จำแนกตามประเภทของนายจ้างพบว่านายจ้างของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจกับนายจ้างของหน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิต แตกต่างกันในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนายจ้างของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตมากกว่านายจ้างของหน่วยงานเอกชน

รัชฎา และคณะ (2548) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2545 ผลการวิจัยพบว่านายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2545 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต จำแนกตามคณะพบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม และวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกันในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต จำแนกตามประเภทของนายจ้างพบว่า นายจ้างของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ กับนายจ้างของหน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิต แตกต่างกันในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนายจ้างของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตมากกว่านายจ้างของหน่วยงานเอกชน

รัชฎา และคณะ (2549) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2547 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของ นายจ้างต่อบัณฑิต ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพของบัณฑิตปริญญาตรีและปริญญาโท ในภาพรวมและจำแนกตามคณะอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 โดยคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม นายจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สูงกว่าคณะอื่นๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.05

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า นายจ้างของบัณฑิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ นายจ้างมีความพึงพอใจในระดับมาก สูงกว่าคุณลักษณะด้านอื่น มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 และนายจ้างของบัณฑิตปริญญาโทมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มี

คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.21 โดยคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการในการปฏิบัติงาน และด้านความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน นายจ้างมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 สูงกว่าคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 สำหรับความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิตในภาพรวม เมื่อจำแนกตามคณะพบว่า นายจ้างของบัณฑิตปริญญาตรี มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.88 โดยคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม นายจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากกว่าคณะอื่น มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 และนายจ้างของปริญญาโท มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 โดยคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ นายจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.60

ศิริวรรณ (2547) ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตของมหาวิทยาลัยทักษิณในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8537 องค์ประกอบหลักที่นายจ้างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9687 อันดับที่สอง คือด้านความรับผิดชอบต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ นายจ้างมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9520 และอันดับที่ 3 คือด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ นายจ้างมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6919 สำหรับองค์ประกอบย่อยที่นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตของมหาวิทยาลัยทักษิณมากที่สุด ได้แก่ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่องานที่ทำและอุทิศเวลา ความขยันหมั่นเพียรและกระตือรือร้นในการทำงาน การปฏิบัติงานตามกฎระเบียบของหน่วยงาน สำหรับองค์ประกอบย่อยที่นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตของมหาวิทยาลัยทักษิณน้อยที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ (ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ) ความสามารถในการวางแผนการทำงาน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการทำงานเป็นทีม สรุปภาพรวมที่ได้จากการวิจัยนี้พบว่า นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตได้สะท้อนภาพลักษณ์ คุณลักษณะสำคัญของบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยทักษิณมีความสอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ ในการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยทักษิณที่กำหนดไว้ว่า บัณฑิตจากมหาวิทยาลัยทักษิณเป็นผู้รอบรู้ สู้งาน และมีประสบการณ์เชิงปฏิบัติ ผลสำเร็จของการหล่อหลอมดังกล่าวเกิดจากการจัดโปรแกรมการศึกษา การจัดรายวิชาศึกษาทั่วไป การพัฒนากิจการนิสิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบกันเป็นสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาและวัฒนธรรมอันสมบูรณ์ โดยข้อมูลระดับความพึงพอใจของนายจ้าง แสดงถึงแนวโน้มที่บัณฑิตมหาวิทยาลัยทักษิณจะได้รับโอกาสต้องการขยายสัญญาจ้างสูง โดยมีค่าสหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.7897 หรือ  $r^2$  เท่ากับ 0.6236

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของ นายจ้างต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระดับปริญญาตรี รุ่นปีการศึกษา 2548 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.68) หากประเมินเป็นกลุ่มสาขาวิชา พบว่า ระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มสังคมศาสตร์ฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.79 และกลุ่มศิลปกรรมศาสตร์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.25 ทั้งนี้ คุณสมบัติเด่นของบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่นายจ้างมีความเห็นตรงกันทั้ง 7 กลุ่มสาขาวิชา มี 2 คุณสมบัติ ได้แก่ 1) มนุษย์สัมพันธ์ และ 2) ความซื่อสัตย์ สุจริต ในขณะที่คุณสมบัติที่ควรปรับปรุงที่นายจ้างมีความเห็นตรงกัน 4 กลุ่มสาขาวิชาขึ้นไป มี 6 คุณสมบัติ ได้แก่ 1) ความสามารถในการบริหารจัดการ 2) การใช้ภาษาอังกฤษขั้นพูดและเขียนโต้ตอบได้ 3) ความเป็นผู้นำ 4) ความสามารถในการวางแผนการทำงาน 5) ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ และ 6) การใช้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาอื่นๆ ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ) ขั้นพูด และเขียนโต้ตอบได้

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (2548) ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อ การทำงานของบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง รุ่นปีการศึกษา 2547 ผลการศึกษา พบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยเมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจ นายจ้างในแต่ละด้านของบัณฑิต พบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในด้าน อุปนิสัยและคุณลักษณะส่วนตัวของบัณฑิตมากที่สุด ส่วนด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการและ ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน พบว่านายจ้างมีความพึงพอใจในระดับมากเท่ากัน