

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้สืบค้นข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับประเด็น ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สาระสำคัญของแผนยุทธศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2559 – 2563) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 พิมพ์ครั้งที่ 2 (2556 : 840) ได้ให้นิยามความหมายของความพึงพอใจว่า ว. รัก , ชอบใจ

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

Gillmer (1965: 254 – 255 อ้างถึงใน เพ็ญแข ซ่อมณี, 2544: 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่าผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Strauss (1980 อ้างถึงใน เพ็ญแข ซ่อมณี, 2544: 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับการนิยามความหมายความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ

1.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักจิตวิทยา ชื่อ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow , สรุปรจาก นฤมล กิจไพศาลรัตน์ ,2545: 33) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุด ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น ต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น ซึ่งถ้าได้สิ่งเหล่านี้ก็จะเกิดความพึงพอใจ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความต้องการเพื่อปกป้องพิทักษ์ตนเองให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เช่น สัญญาจ้างงาน ข้อตกลงระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน ฯลฯ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Need) เป็นความต้องการให้ผู้อื่น และสังคมยอมรับ คบหาสมาคม และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน มีมิตรภาพและความรักต่อกัน

4. ความต้องการมีฐานะทางสังคม (Esteem Need) ความต้องการมีฐานะในสังคมสามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

- 1) บรรณานาที่จะเข้มแข็ง เชื่อมมั่นในตนเอง ความอิสระเสรีภาพ
- 2) ต้องการชื่อเสียง ตำแหน่ง ฐานะ ความเด่นดัง การรับรอง และความชื่นชมจากผู้อื่น

5. ความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา (Self Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ และความต้องการขั้นสูงสุดของแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน และไม่เท่ากัน องค์กรควรสนองตอบความต้องการของมนุษย์ คือ เปิดโอกาสให้คนที่ดีมีโอกาสที่จะสนองความต้องการตามอุดมการณ์ของเขาให้มากที่สุด เพราะเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งจะพอใจมากหากได้แสดงผลงานที่สูงที่สุดที่ตนเองจะได้ทำ

จากแนวคิดทฤษฎีของมาสโลว์ข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยใคร่จะศึกษาว่าการจัดการศึกษาของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย เพื่อบ่มเพาะบัณฑิตของตนให้มีพฤติกรรมการปฏิบัติในหน่วยงานส่งเสริมกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชา เกิดความพึงพอใจหรือไม่ ระดับใด และมีส่วนใดที่ยังบกพร่องอยู่ ทางหลักสูตรจะได้นำมาปรับปรุงหลักสูตร และการบริหารจัดการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

ดวงพร ธิบแจ่ม (2557 : 37) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่าต้องมีลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ เกิดจากประสบการณ์ สิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัว แต่ละคนมีความพึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับบุคคล การอบรมเลี้ยงดู การเรียนรู้ ประเพณี วัฒนธรรม สติปัญญาและอายุ เป็นต้น เป็นการเตรียมความพร้อมในการสนองต่อสิ่งเร้า ความพึงพอใจมีลักษณะที่ซับซ้อนยากที่คนภายนอกจะมองออกว่าเราพอใจหรือไม่ และบางครั้งไม่มีเหตุผล มีทิศทางการประเมินว่าเป็นอารมณ์ความรู้สึกในด้านดีหรือด้านลบ ทั้งนี้ถ้ารู้สึกพึงพอใจก็ไม่ได้หมายความว่าเหตุการณ์ หรือสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งพึงปรารถนา เช่น มีความพึงพอใจต่อการดื่มสุรา แต่การดื่มสุราเป็นสิ่งที่ไม่ดีเป็นต้น มีความเข้ม คือ มีปริมาณมากน้อยของความรู้สึก เช่น ชอบ หรือชอบมาก เป็นต้น มีความคงทน เป็นสิ่งที่คนยึดมั่น และมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของคนนั้น แสดงออกให้เห็นทั้งพฤติกรรมภายนอก และภายใน

เช่น จิตใจขุนมัว หรือการแสดงออกด้วยท่าทาง เป็นต้น และต้องมีสิ่งเร้าจึงมีการตอบสนอง หากไม่มีสิ่งเร้าก็เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ

Bernard (1968 อ้างถึงใน อำนวย บุญศรี, 2531) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้ เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีใช้วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุเพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคลากรจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิการใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความตั้งใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร
7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน
8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

Herzberg (1959 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี, 2544: 19) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลองสรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ ได้แก่
 - 1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ
 - 1.2 การได้การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กรแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกันโดยกิริยาหรือวาจาแต่ไม่ได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.8 สถานภาพการทำงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

2.9 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวในลักษณะของผลงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงาน ความมั่นคงในองค์กร

2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกไม่พอใจในการทำงานซึ่งทฤษฎี

2 องค์ประกอบของ Herzberg นี้เชื่อว่าการสนองความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 หรือปัจจัยจูงใจที่สร้างความพึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นสูงประกอบด้วย ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ การได้รับการยกย่องและสถานภาพ ส่วนองค์ประกอบที่ 2 หรือปัจจัยค้ำจุน หรือองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นต่ำ ประกอบด้วยสภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือน ไม่เป็นการสร้างเสริมบุคคลให้ปฏิบัติดีขึ้นแต่ต้องดำรงรักษาไว้เพื่อความพึงพอใจในขั้นสูงต่อไป

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 6 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาไว้ว่า ต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจสติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ดังนั้น เพื่อให้การจัดการศึกษาบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ในหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพ และมาตรฐานทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกนั้นได้ กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการจัดทำกรอบแนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติฉบับนี้

ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก ระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้สำหรับประเมินคุณภาพการศึกษา ภายนอกของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 8 มาตรฐาน 28 ตัวบ่งชี้ ซึ่งในมาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 คือ ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา หรือนายจ้าง หรือผู้ประกอบการ หรือผู้ใช้บัณฑิต โดยประเมินบัณฑิตใหม่ที่ทำงานในสถานประกอบการนั้น ๆ มาแล้วประมาณ 2-3 ปี โดยพิจารณาคุณสมบัติที่เกี่ยวกับการทำงานของบัณฑิต 3 ด้าน ดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2545: 43-44)

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้น ๆ โดยอาจสอบถามเกี่ยวกับความสามารถทางวิชาการตามสาขาที่เรียน ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความมุ่งมั่นที่จะทำให้งานสำเร็จ มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงาน ความสามารถในการบริหารคนและการสร้างสรรค์งานใหม่

2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยอาจสอบถามเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ การมีทักษะในการสื่อสาร (การพูด การเขียน การแสดงออกต่อผู้ร่วมงาน) มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา มีทักษะในการทำงานเป็นทีม การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสังคม มีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส สเปน ฯลฯ มีทักษะทางคอมพิวเตอร์ และมีความใฝ่รู้

3. ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยอาจดูจากความซื่อสัตย์ การตรงต่อเวลา และเป็นผู้มีวินัย เป็นต้น

ผู้วิจัยได้ยึดแนวทางการพิจารณาคุณสมบัติที่เกี่ยวกับการทำงานของบัณฑิตทั้ง 3 ด้านที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) กำหนดไว้ เป็นหลักในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคามในครั้งนี้ นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังนี้

วิมล เหมือนคิด (2537: 86-87) กล่าวว่าเรื่องของบุคลิกภาพเป็นเรื่องที่สำคัญในทุกองค์การ เพราะบุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคนที่เข้ามาทำงานในองค์การนั้นจะถ่ายทอดออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งพอสรุปออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. บุคลิกภาพภายนอก เป็นพฤติกรรมภายนอกที่แสดงออกแล้วผู้อื่นสามารถสังเกตเห็นได้ ซึ่งรูปแบบของบุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

1.1 การแสดงออกทางสีหน้า และแววตา เช่น ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ใบหน้าบึ้งตึง การขมวดคิ้ว ฯลฯ

1.2 การแสดงออกทางวาจา เช่น การใช้วาจาที่สุภาพ พุดชดถ้อยชดคำ ฯลฯ

1.3 การแสดงออกทางการแต่งกาย เช่น การแต่งกายเรียบร้อย แต่งกายถูกกาลเทศะ การแต่งกายทันสมัย หรือแต่งกายล้ำสมัย

1.4 การแสดงออกทางอากัปกิริยาหรือกิริยาท่าทาง เช่น การเดิน การนั่ง การรับประทานอาหาร ฯลฯ

1.5 รูปร่างหน้าตา เช่น หน้าตาสวย ชี้เหร่ ผอม อ้วน สูง เตี้ย ผิวขาว เป็นต้น

2. บุคลิกภาพภายใน เป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของบุคลิกภาพภายนอก เป็นเรื่องที่ยากจะเข้าใจยาก ต้องใช้เวลาในการสังเกตและศึกษา เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความซื่อสัตย์สุจริต ความสามารถ ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มความรับผิดชอบ ความรอบรู้ ความจริงใจ ความจำ และความโอ้อ้อมอารี

ทัศนาศาสตร (2531: 84-86) คุณลักษณะของพนักงานที่นายจ้างต้องการ ซึ่งเป็นแนวทางไปสู่ทางก้าวหน้าและชีวิต ดังนี้

1. คุณค่าเฉพาะตัว ได้แก่ ซื่อสัตย์ นับถือตนเองและมีภาพพจน์ที่ดีต่อตนเอง มีเป้าหมายในอาชีพและชีวิต มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีทัศนคติที่ดี มีความกระตือรือร้น และไม่จำกัดความสามารถของตนเอง

2. ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ได้แก่ มีความยืดหยุ่น มีความคิดสร้างสรรค์ และมีแนวทางแปลกใหม่ สามารถปรับตัวเข้ากับความต้องการของงานที่เปลี่ยนแปลงได้ สามารถใช้เหตุผลและตัดสินใจได้อย่างเที่ยงตรง สามารถวางแผนและจัดระบบการทำงานได้ และมีสมาธิสามารถจดจ่ออยู่กับงานหลาย ๆ ส่วนในเวลาเดียวกันได้

3. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี ยอมรับการปกครองและคำปรึกษาแนะนำของหัวหน้า ยอมรับคำติชม ทำงานเป็นทีมได้ มีความเป็นมิตร เสมอต้นเสมอปลายกับผู้อื่น

ให้ความร่วมมือดี เต็มใจรับมอบงานด้วยความยินดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ ยอมรับผู้อื่น เคารพในสิทธิและทรัพย์สินของผู้อื่น และมีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำ

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544: 6-15) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของคนไทยที่ประเทศชาติต้องการ และมีความจำเป็นต้องปลูกฝังให้ถึงพร้อมในสถานการณ์ปัจจุบัน 10 ประการ มีดังนี้

1. มีระเบียบวินัย
2. มีความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม
3. ขยัน ประหยัด และยึดมั่นในสัมมาชีพ
4. สำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ
5. รู้จักคิดริเริ่ม วิจารณ์ และตัดสินใจอย่างมีเหตุผล
6. กระตือรือร้นในการปกครองระบอบประชาธิปไตย รักและเทิดทูน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

7. มีพละทานมัยสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ
8. รู้จักพึ่งตนเองและมีอุดมคติ
9. มีความภาคภูมิใจและรู้จักทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติ
10. มีความเสียสละ เมตตาอารี กตัญญูกตเวที กล้าหาญ และสามัคคีกัน

วุฒิ ด้านกิตติคุณ (2545: 11-12) ได้ให้แนวคิดที่ว่าปัจจุบันการแข่งขันในตลาดแรงงานค่อนข้างสูง ลักษณะของบัณฑิตที่ตลาดแรงงานต้องการได้เปลี่ยนแปลงไป ทักษะที่สถานประกอบการต้องการให้มีในตัวบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ได้แก่ การเป็นผู้ที่ไว้วางใจได้ด้านการงาน การจัดการการพัฒนาตนเอง ความสามารถในการรับรู้ การแก้ปัญหา มนุษย์สัมพันธ์แรงบันดาลใจ แรงจูงใจ ความคิดริเริ่ม ระเบียบวินัย จริยธรรม ศิลธรรม การสื่อสารข้อมูล และการเป็นผู้นำ เป็นต้น สิ่งที่ทำทนายสำหรับบัณฑิตก่อนที่จะสำเร็จการศึกษา นั่นคือการได้มีโอกาสสร้างความเข้าใจและความคุ้นเคยกับโลกแห่งความเป็นจริงของการทำงานตลอดจนการเรียนรู้ เพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะของงานอาชีพ และทักษะด้านการพัฒนาตนเองนอกเหนือไปจากทักษะด้านวิชาการที่ผู้ว่าจ้างจะมีความคาดหวังจากพนักงานสูงในเรื่องต่อไปนี้

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

นอกจากนี้วุฒิ ด้านกิตติคุณ ยังได้กำหนดคุณสมบัติของบัณฑิตที่จะก้าวเข้าสู่งานอาชีพไว้

ดังนี้

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

1.4 รักที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (ใฝ่ศึกษา ค้นคว้าเป็นนิตย มุ่งคิดสร้างสรรค์ ก้าวทันเทคโนโลยี)

2. สู้งานหนัก

2.1 มีความรักงาน มีทัศนคติในแง่บวกต่องานและปัญหาของงาน โดยระลึกอยู่เสมอว่างานและปัญหาคือโอกาสที่ได้รับ

2.2 มีความกระตือรือร้น พิจารณาตนเองที่จะปฏิบัติงานตลอดเวลา

2.3 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ของตนเอง

2.4 มีความพร้อมเสมอทั้งร่างกายและจิตใจที่จะปฏิบัติงาน

3. รักองค์กร

3.1 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและหน่วยงาน

3.2 มีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีม

3.3 ยอมรับความเปลี่ยนแปลง ใจกว้าง รู้จักมองและคิดสิ่งใหม่ ๆ เสมอ

4. ยึดมั่นวินัยและจริยธรรม

4.1 มีวินัยในการปฏิบัติงาน

4.2 ซื่อสัตย์สุจริต อ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ

4.3 รักษาจรรยาบรรณวิชาชีพ

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการที่กล่าวมานี้ อาจกล่าวได้ว่า สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ที่ต้องการให้สอบถามผู้ใช้บัณฑิตถึงคุณสมบัติที่เกี่ยวกับการทำงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่

2. สาระสำคัญของแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2559 – 2563)

มหาวิทยาลัยได้กำหนด ปรัชญา วิสัยทัศน์พันธกิจ และวัตถุประสงค์ดังนี้

ปรัชญา

“การศึกษาเป็นหัวใจของการพัฒนาท้องถิ่น”

วิสัยทัศน์

“เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับประเทศในการผลิตและพัฒนาครูและเปนมหาวิทยาลัย เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น”

พันธกิจ

เพื่อให้การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่สามารถนำไปสู่วิสัยทัศน์ มหาวิทยาลัย จึงกำหนดหลัก ไว้ 6 ดาน ได้แก่

1) เสริมสร้างความเข้มแข็งของวิชาชีพครูผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง

2) ผลิตบัณฑิตและสร้างโอกาสทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพโดยมีความร่วมมือกับองค์กรทั้งในและต่างประเทศ

3) ส่งเสริมสนับสนุนการบูรณาการระหว่างบริการวิชาการ การวิจัย และการเรียนการสอน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

4) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจคุณค่าความสำนึกและความภูมิใจในศิลปะและวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ

5) พัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน รวมทั้งมีส่วนร่วมในการจัดการบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน

6) พัฒนาระบบบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

วัตถุประสงค์

1) เพื่อผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานวิชาชีพ

2) เพื่อผลิตบัณฑิตใหม่มีอัตลักษณ์และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตลอดจนสร้างโอกาสทางการศึกษา โดยร่วมมือกับองค์กรทั้งในและต่างประเทศ

3) เพื่อนำองค์ความรู้จากการบูรณาการระหว่างบริการวิชาการ การวิจัย และการเรียน การสอน สูการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

4) เพื่อให้นักศึกษา บุคลากร และผู้สนใจ มีความรู้ความเข้าใจในคุณค่า ความสำนึก และความภูมิใจในศิลปะและวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ

5) เพื่อพัฒนาและส่งเสริมให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง โดยมหาวิทยาลัยเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน

6) เพื่อให้การบริหารมหาวิทยาลัยเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ค่านิยมหลัก

ค่านิยมหลักที่ยึดถือใช้กันมาในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นตัวสนับสนุนหรือชี้้นำการตัดสินใจของสมาชิกทุกคน มีดังนี้

C	Community	สถาบันอุดมปัญญาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้ก้าวไกล
M	Moral	สร้างบัณฑิตดีสู่สังคมไทยด้วยอุดมการณ์แห่งศีลธรรม
R	Royal	นอมนำพระราชดำริมาปฏิบัติเพื่อพัฒนาสังคม
U	Unity	ด้วยจิตอาสาพัฒนาสถาบันเป็นหนึ่งเดียว

อัตลักษณ์

อัตลักษณ์ หมายถึง ผลผลิตของผู้เรียนตามปรัชญา ปณิธาน พันธกิจและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมหาวิทยาลัย ที่ได้รับความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งอัตลักษณ์ มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ความเป็นมาของมหาวิทยาลัย และเจตนารมณ์ในการจัดตั้งมหาวิทยาลัย

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

บัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีคุณลักษณะเป็นคนดี มีความรู้ดี บุคลิกภาพดี สุขภาพดี และเป็นพลเมืองดี (5 ดี)

คนดี หมายถึง บัณฑิตมีความสุภาพอ่อนน้อม กตัญญูรู้คุณ ขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ อดทน มีสำนึกรักท้องถิ่นและความเป็นไทย

ความรู้ดี หมายถึง บัณฑิตรู้จักแสวงหาความรู้ มีความรู้และประสบการณ์ในสาขาวิชาที่ศึกษา และสามารถประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม

บุคลิกภาพดี หมายถึง บัณฑิตมีลักษณะท่าทาง การพูดจา การแต่งกายดีมีมนุษยสัมพันธ์ การวางตัว ได้เหมาะสมกับกาลเทศะ และมีความเข้าใจในวัฒนธรรม ชำนาญชาติ

สุขภาพดี หมายถึง บัณฑิตมีสุขภาพที่ดีครบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะกาย สุขภาวะจิต สุขภาวะสังคม และสุขภาพปัญญา

พลเมืองดี หมายถึง บัณฑิตมีวินัย มีความรับผิดชอบ เคารพกฎระเบียบของสังคม เสียสละ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

สรุปสาระสำคัญของแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2559 – 2563) ประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับประเทศในการผลิตและและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ผลิตบัณฑิตและสร้างโอกาสทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนางานวิจัยและการบูรณาการวิชาการเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอน ตลอดจนส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริเพื่อ การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นศูนย์กลาง การเรียนรู้ทางด้านภาษา ศิลปวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน รวมทั้งมีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนาพื้นที่ของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพและเป็นแหล่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 7 พัฒนาระบบการบริหารของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ

ในแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ว่าด้วยเรื่องการผลิตบัณฑิต และสร้างโอกาสทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพ โดยสาขาวิชาภาษาไทยได้นำ ยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation) ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งได้กำหนดแผนงาน โครงการ กิจกรรม ผลผลิต ผลลัพธ์ ระยะเวลา งบประมาณให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่สำหรับการกำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน/โครงการและความสำเร็จนั้น สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ได้จัดให้มีกลไกเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละส่วนงาน พร้อมทั้งสรุปประเด็นปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงานต่อคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อรายงานให้ทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน และใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน หรือเพื่อปรับเปลี่ยนเป้าหมาย/กิจกรรมให้เหมาะสมสอดคล้องกับทรัพยากรและบริบทที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งเป็นข้อมูลเพื่อกำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารต่อไป

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผลความพึงพอใจมีรายละเอียด ดังนี้

พิณทิพย์ แก้วแกมทอง (2550) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2548-2549 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (นายจ้าง/ผู้ประกอบการ) ตามคุณลักษณะทุกด้านของผู้สำเร็จการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับพอใจมาก ($x = 4.40$) โดยในด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพอยู่ในระดับสูงสุด ($x = 4.36$) ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ และทักษะวิชาชีพ ($x = 3.96$) และด้านความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ($x = 3.89$)

สมหมาย เปี้ยถนอม (2551) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีการศึกษา 2549 พบว่า ผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิต ปีการศึกษา 2549 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($x = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกอบการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ($x = 4.11$) ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ($x = 4.07$) ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ($x = 3.65$) และด้านความสามารถทางวิชาการตามลักษณะของงานในสาขา ($x = 3.56$)

ด้านความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิต จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า ผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตทุกกลุ่มสาขาอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ/พาณิชยศาสตร์/การบัญชี/

การจัดการ/การท่องเที่ยว/เศรษฐศาสตร์ ($x = 3.92$) กลุ่มสาขาครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ($x = 3.92$) กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์กายภาพ/ชีวภาพ ($x = 3.80$) และกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์/มนุษยศาสตร์ ($x = 3.67$) การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิต ของผู้ประกอบการระหว่างหน่วยงานภาคเอกชนกับภาครัฐบาล และภาครัฐวิสาหกิจกับภาครัฐบาล โดยภาพรวม ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ประกอบการภาครัฐบาลมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิต ($x = 3.95$) ที่สูงกว่าภาคเอกชนคือ ($x = 3.67$)

ธีระศักดิ์ ดาแก้ว (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ปีการศึกษา 2551-2552 ผลการวิจัยพบว่า ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งลักษณะที่ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจมาก 5 อันดับแรก คือ สนใจศึกษาค้นหาความรู้ใหม่ๆ มาพัฒนางาน ใส่ใจ รับรู้กฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สามารถถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคลและหน่วยงาน สามารถนำความรู้มาใช้พัฒนางาน และมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้อย่างเหมาะสม ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งรายการที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ลักษณะที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจมาก 5 อันดับแรก คือ เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ รับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน เป็นผู้มีความสัมพันธ์ที่ดีและใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านคุณธรรม จริยธรรมได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 รายการ คือ มีความขยันหมั่นเพียร มีสัมมาคาราวะ มีความซื่อสัตย์ นอกจากนี้ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตสาขาต่าง ๆ คือ สาขาการศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์ สาขาศิลปะศาสตร์ และสาขาบริหารธุรกิจ ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตในระดับมากทุกสาขาวิชา จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2551-2552 กับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2549-2550 มาเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตแสดงความพึงพอใจต่อบัณฑิตทั้ง 4 สาขาวิชา ปีการศึกษา 2551-2552 ระดับที่สูงขึ้นว่า ปีการศึกษา 2549-2550 ทั้ง 3 ด้านเกือบทุกรายการ

ผ่องใส ถาวรจักร์ (2555) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีการศึกษา 2554 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตวิทยาลัยราชพฤกษ์ในด้านคุณธรรมจริยธรรม ความรู้ ทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ตำแหน่งงาน เวลาในการ

ปฏิบัติงาน และหน่วยงาน และเพื่อศึกษาข้อคิดเห็นความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยราชพฤกษ์ ประชากร ได้แก่ นายจ้าง จำนวน 531 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 43 ข้อ พร้อมคำถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ที่มากที่สุด คือ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ นายจ้างเพศชายมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง นายจ้างที่มีอายุ 45 – 49 ปีมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอายุอื่น นายจ้างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจสูงกว่าระดับปริญญาตรี เจ้าของกิจการมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตำแหน่งอื่น นายจ้างผู้มีเวลาการปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น หน่วยงานภาคเอกชนมีความพึงพอใจสูงกว่าหน่วยงานอื่น สำหรับข้อเสนอแนะพบว่าควรฝึกอบรมด้านความขยัน การปรับตัว การทำงานเป็นทีม การปฏิบัติตามกฎหมายการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสมัยใหม่

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2556) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่สำเร็จการศึกษา รุ่นปีการศึกษา 2555 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อความรู้ความสามารถของบัณฑิตตามมาตรฐานคุณวุฒิสาขาวิชา และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ผู้ใช้บัณฑิต ผู้บังคับบัญชา ผู้จ้างงาน ที่สำเร็จการศึกษา รุ่นปีการศึกษา 2555 จำนวน 1,160 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจคุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจความรู้ความสามารถตามมาตรฐานคุณวุฒิสาขาวิชาของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และผู้ใช้บัณฑิตมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ต้องการให้พัฒนาบัณฑิตโดยการฝึกทักษะการเป็นผู้นำ จะทำให้พัฒนาได้เร็วขึ้น เพื่อให้มีความมั่นใจในตัวเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าตัดสินใจ ฝึกการควบคุมอารมณ์ แก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ เปิดทัศนคติยอมรับปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ส่งเสริมจริยธรรม กล้าทำความดี ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ สุจริต และควรเพิ่มการทำงานเป็นกลุ่ม เพื่อปลูกฝังเรื่องการวางแผน การคิดวิเคราะห์ การทำงานเป็นทีม เกิดทักษะการประสานงาน มีความรับผิดชอบ ความเสียสละ และความมีมนุษยสัมพันธ์ สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน ควรจัดให้เรียนเสริมการพูดอ่านเขียนภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ จีน) สอนปฏิบัติและวิเคราะห์การแก้ปัญหาทางานเพื่อให้นักศึกษามีทักษะการปฏิบัติจริงโดยการทำ กรณีศึกษา และเพิ่มทักษะการใช้เทคโนโลยีการนำเสนอผลงาน รวมทั้งฝึกการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ ที่นำสมัยสามารถทำงานได้ทันที แต่ละวิชาควรสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่ดีให้แก่บัณฑิต พร้อมแนวความคิดเชิงบวกและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และฝึกงานในสถานประกอบการให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ สามารถปรับตัวให้พร้อมกับการทำงานจริง

คณะศึกษาศาสตร์สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตของคณะศึกษาศาสตร์สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม ที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2554 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จ การศึกษา ปีการศึกษา 2554 โดยเก็บข้อมูลจากหัวหน้าหน่วยงาน ที่บัณฑิตปฏิบัติงานอยู่ทั้งใน หน่วยงานที่เป็นสถานศึกษาทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรู้ความสามารถ ทางวิชาการและวิชาชีพ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ความพึงพอใจของนายจ้างอยู่ในระดับ มาก ($x = 4.38$) ด้านทักษะทางปัญญา พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน อยู่ในระปาน กลาง ($x = 4.34$) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี พบว่า ความ คิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน อยู่ในระดับมาก ($x = 4.38$) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($x = 4.50$) ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($x = 4.59$) ด้านคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ “ทักษะดี มีน้ำใจนักกีฬา พัฒนาสังคม” พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบประเมิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($x = 4.67$) สรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินความพึง พอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บัณฑิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($x = 3.48$)