

รายงานการวิจัย
เรื่อง
การศึกษากระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ตามทัศนะของนิสิต

โดย

นางพิมพ์ศรี เปานิล
นางพุดศีลปี่ เกษร

ฝ่ายรับนิสิตใหม่ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2542

378.107
พ728ร

รายงานการวิจัย
เรื่อง
การศึกษากระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ตามทัศนะของนิสิต

13 ส.ค. 2543

โดย
นางพิมศรี เปานิล
นางพุดศิลป์ เกษร

ฝ่ายรับนิสิตใหม่ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2542

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ศาสตราจารย์ ดร.สํเริง บุญเรืองรัตน์ ซึ่งผู้วิจัยกราบเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิควบคุมงานวิจัย โดยได้รับคำแนะนำในการศึกษากันว่า ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุง สำนวนภาษาในการเขียนเป็น อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนันท์ สกลโกสม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชุตีวรรณ เพ็ญเพียร ที่กรุณาตรวจแก้ไขและ แนะนำการสร้างแบบสอบถาม ทำให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชุตีวรรณ เพ็ญเพียร ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำในเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เอส พี เอส เอส ตลอดจนตรวจสอบผลการวิเคราะห์ ข้อมูล ทำให้งานวิจัยดำเนินไปด้วยความราบรื่นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ อาจารย์ผู้สอนนิสิตระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ประธานสถานินิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หัวหน้าห้องนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 โดยวิธี สอบตรง และหัวหน้าห้องนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 (หลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี) ประจำปีการศึกษา 2542 ทุกคน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการแจกและเก็บรวบรวม แบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

นางพิมพ์ศรี เปานิล นางพุลศิลป์ เกษร

30 กรกฎาคม 2542

การศึกษากระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ตามทัศนะของนิสิต

บทสรุปงานวิจัย

ของ

นางพิมพ์ศรี เปานิล

นางพุดศิลป์ เกษร

ฝ่ายรับนิสิตใหม่ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2542

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนะของนิสิตที่มีต่อกระบวนการรับ
นิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 4 ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้าน
มนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต และด้านระเบียบการรับสมัคร
สอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นิสิตของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ที่สอบคัดเลือกได้เข้าเรียนตามประกาศในระเบียบการรับสมัครสอบ
คัดเลือกเข้าเป็นนิสิต ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2542 จำนวน 413 คน เครื่องมือ
ที่ใช้เป็นแบบสอบถามโดยใช้มาตรวัดของไลเคิร์ต จำนวน 47 ข้อ แบบสอบถามที่ส่ง
ไปได้รับคืนและมีความสมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 96.61 สถิติที่ใช้ในการคำนวณ ได้แก่
ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

นิสิตมีทัศนะต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านนั้นนิสิตของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มีทัศนะต่อกระบวนการรับนิสิตด้านการประชาสัมพันธ์ ว่าเหมาะสม
ในระดับมาก ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต และด้าน
ระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิต ว่าเหมาะสมในระดับปานกลางทุกด้าน

**The Study of Students' Attitude to Admission Process at
Srinakharinwirot University**

Research Abstract

By

Pimsri Paonil

Poonsilp Gasorn

Admission Division Director office

Srinakharinwirot University

2542

The Purposes of this research is to study the students' attitude level to the admission process at Srinakharinwirot : University in 4 factors as follow; admission promotion, human relationship, admission services environment, and admission description. Sample groups are 413 students who passed the entrance examination in the first semester in 1998. Research questionairs with Rikurt scale 47 items were used for this study and 96.61 % of questionairs was sendback to researcher. Statistic methodology for this sutdy are means ($\bar{X}$) and standard deviation (S.D)

Research results : The students attitude to Srinakharinwirot : University admission process in conclusion is in medium level. In each factors have found that the students' attitude of Srinakharinwirot : University to admission promotion are high appropriation level. For human relationship, admission service, environment and admission description attitude level are medium appropriation.

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	การประชาสัมพันธ์.....	6
	มนุษยสัมพันธ์.....	25
	สภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต.....	35
	ระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต.....	40
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
	การจัดกระทำข้อมูล.....	46
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
	ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	64
กลุ่มตัวอย่าง.....	64
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
การอภิปรายผล.....	65
ข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	82
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิควบคุมงานวิจัย	
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	
หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม	
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	83
ภาคผนวก ข แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	
จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน.....	95
ภาคผนวก ค คำอธิบายจำแนกและค่าความเชื่อมั่น.....	106
ภาคผนวก ง ประวัติผู้ทรงคุณวุฒิควบคุมงานวิจัย และ	
ประวัติผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	109

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนิสิตที่มีต่อ กระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แต่ละด้าน และรวม 4 ด้าน.....	48
2	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนิสิตที่มีต่อ กระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการประชาสัมพันธ์.....	49
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนิสิตที่มีต่อ กระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านมนุษยสัมพันธ์.....	52
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนิสิตที่มีต่อ กระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต.....	54
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนิสิตที่มีต่อ กระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิต.....	56
6	ความถี่ของคำตอบจากแบบสอบถามปลายเปิดกับข้อคิดเห็น อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนิสิตที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	58
7	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ ระดับการศึกษา และสาขาวิชาเอก.....	96
8	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืนที่สมบูรณ์ จำแนกตามคณะ ระดับการศึกษา และสาขาวิชาเอก.....	101
9	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามกระบวนการรับนิสิตของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทักษะของนิสิต.....	107

10	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกระบวนการรับนิสิตของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะของนิสิต.....	108
----	--	-----



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีชื่อเดิมว่า “วิทยาลัยวิชาการศึกษา” ต่อมาได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พุทธศักราช 2517 และพระราชบัญญัติ พุทธศักราช 2541 ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถานศึกษาและวิจัย มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีส่วนราชการประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี สำนักงานวิทยาเขต บัณฑิตวิทยาลัย คณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัย ศูนย์ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2541 : 2) โดยมีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบการบริหารงานของมหาวิทยาลัย และรองอธิการบดีอีก 7 คน ช่วยปฏิบัติราชการตามท่่อธิการบดีมอบหมาย (คำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ 017/2542 เรื่อง แต่งตั้งรองอธิการบดี ลงวันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2542)

การรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นภาระงานหนึ่งที่อยู่ในการรับผิดชอบของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ส่วนสาขาวิชาเอกและจำนวนที่จะรับ ขึ้นอยู่กับความพร้อมของสาขาวิชาและเป็นไปตามแผนการรับนิสิตในแต่ละปีการศึกษา

การรับนิสิตจะดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต ในเรื่องเกี่ยวกับคุณสมบัติ รายวิชาที่จะสอบ สาขาวิชาเอก และจำนวนที่จะรับ มีความชัดเจนและมากเพียงพอ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ มนุษยสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต ในเรื่องเกี่ยวกับอาคารสถานที่ ทุนการศึกษา สถานที่จอดรถ และการจราจร จึงถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง

การรับนิสิตเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในแต่ละปีการศึกษา จำเป็นต้องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มีการสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพ

เกิดขึ้นแก่บุคคลทั่วไปทั้งภาครัฐและเอกชน มีบริเวณอาคารสถานที่ที่มีไปมาถึงกันอย่าง สะดวก มีห้องอาหาร มีสถานที่จอดรถและการจราจรที่ดี มีผู้ให้บริการที่มีปฏิสัมพันธ์ ที่ดีต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง และมีแหล่งรวมข้อมูลพร้อมจะให้บริการที่ถูกต้องชัดเจน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็น สิ่งจูงใจและสร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ก็จะเป็นโอกาสของ มหาวิทยาลัยในการคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้าศึกษา และได้บัณฑิตที่มี คุณภาพออกไปปรับใช้สังคมและประเทศชาติต่อไป

ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานรับนิสิตใหม่ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ เห็นว่าปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับการขาดงบประมาณในการประชาสัมพันธ์การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ในเรื่องเกี่ยวกับอาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ การจราจร ห้องน้ำ การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ให้บริการ คุณสมบัติการรับสมัครและสอบคัดเลือกบางสาขาวิชาเอก ไม่ชัดเจนเพียงพอ

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2542 ตามทัศนะของ นิสิต ใน 4 ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมการ ให้บริการนิสิต ด้านระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต ซึ่งผลการ วิจัยจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร อาจารย์ และข้าราชการนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุง การรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้เหมาะสมต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้เพื่อ

ศึกษาทัศนะของนิสิตที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ แต่ละด้านรวม 4 ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต และด้านระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคล เข้าเป็นนิสิต

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยได้รับทราบข้อมูลและนำไปใช้ในการพัฒนากระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 4 ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต และด้านระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะของนิสิต ใน 4 ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต และด้านระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. กระบวนการรับนิสิต หมายถึง การจัดเตรียมขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับนิสิตทั้งงานรับนิสิตใหม่ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยจัดขึ้น อันเป็นการอำนวยความสะดวกสบายไว้บริการแก่นิสิตและผู้ที่มาติดต่อ เพื่อสมัครและสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2542 ใน 4 ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต และด้านระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ลักษณะการจัดเตรียมเอกสาร การประชาสัมพันธ์การรับนิสิตทั้งงานรับนิสิตใหม่ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยจัดขึ้นออกเผยแพร่แก่หน่วยงานทั่วไปทั้งภาครัฐและเอกชนในเรื่องเกี่ยวกับการเผยแพร่ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างมหาวิทยาลัย ข้าราชการ บุคคล และกลุ่มบุคคล คุณสมบัติและหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ สื่อ ประเภทของสื่อ

1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของบุคลากรงานรับนิสิตใหม่ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยด้านการติดต่อสัมพันธ์ที่เข้ากับบุคคลอื่นได้ในเรื่องเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่ม การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับชุมชน และสังคม เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชน และคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต หมายถึง ลักษณะการจัดบริการด้านสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยไว้บริการนิสิตผู้มาสมัครและสอบคัดเลือกในเรื่องเกี่ยวกับอาคารสถานที่ โรงอาหาร ห้องน้ำ ความสะอาดบริเวณอาคารสถานที่ที่นั่งพักผ่อนหย่อนใจ การอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและสถานที่จอดรถ การปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรของมหาวิทยาลัย

1.4 ด้านระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต หมายถึง ลักษณะของข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่บรรจุในระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยในเรื่องเกี่ยวกับแผนผังบริเวณมหาวิทยาลัย คุณสมบัติทั่วไปและคุณสมบัติเฉพาะแต่ละสาขาวิชาเอก กำหนดการจำหน่ายใบสมัคร กำหนดการรับสมัคร สาขาวิชาเอก จำนวนที่จะรับ กำหนดการสอบ รายวิชาที่จะสอบ และการประกาศผลสอบ การรายงานตัวเข้าเป็นนิสิต และการเก็บเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา

2. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พุทธศักราช 2517 และพระราชบัญญัติฉบับปรับปรุงใหม่ พุทธศักราช 2541 ในวิจัยนี้หมายถึง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และแสดงความรู้สึกรออกมาในลักษณะชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย สามารถวัดออกมาเป็นคะแนนด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและนำไปคำนวณหาค่าสถิติแล้วแปลความได้ ในวิจัยนี้หมายถึง ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามสภาพที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 4 ด้าน

4. นิสิต หมายถึง กลุ่มบุคคลผู้ที่มารับสมัครและสอบคัดเลือกได้เข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2542 ตามประกาศในระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ผู้ช่วยทันตแพทย์) ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 โดยวิธีสอบตรง ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 (ต่อเนื่อง) ระดับบัณฑิตศึกษา (ประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาโท และปริญญาเอก) ซึ่งลงทะเบียนเรียนและกำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาดำรง เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับ นิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2542 ตามทัศนะของนิสิต ซึ่งจำแนกสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องดังนี้คือ การประชาสัมพันธ์ มนุษยสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต และระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต

การประชาสัมพันธ์

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

คำว่า “ประชาสัมพันธ์” ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Public Relations ซึ่ง นักวิชาการหลายคนให้ความหมายไว้ดังนี้

วิจิตร อวະกุล (2522 : 8) ให้ความหมายไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามของสถาบันที่จะแสวงหาความสัมพันธ์และความร่วมมือจากประชาชน ตลอดจนสร้างไว้ซึ่งทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อสถาบันเพื่อสร้างสรรค์ความรู้ (knowledge) ความเข้าใจ (understanding) ความเชื่อถือ (belief) และศรัทธา (trust) ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนยอมรับ สนับสนุน ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามกระบวนการ วัตถุประสงค์ นโยบาย และความเคลื่อนไหวของสถาบัน หรือหน่วยงานนั้น ๆ

บุญโญ สาร (2524 : 285) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งกลุ่มบุคคลนั้นมีหน้าที่ต้องรับใช้ หรือให้บริการ

พจนานุกรม World Book Dictionary (วิรัช ลภีรัตนกุล. 2527 : 5 ; อ้างอิงมาจาก พจนานุกรม World Book Dictionary) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ว่าการประชาสัมพันธ์ คือ

1. กิจกรรมของหน่วยงาน องค์กร สถาบัน หรือบุคคลที่ปฏิบัติเพื่อชนะใจประชาชนทั่วไป รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าใจถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการเผยแพร่ กระจายข่าวสารทางเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ และภาพยนตร์ เป็นต้น

2. ทศนคติของประชาสัมพันธที่มีต่อหน่วยงาน องค์กร สถาบัน

3. การดำเนินธุรกิจ และอาชีพทางด้านนี้

เสรี วงษ์มณฑา (2530 : 3) อธิบายการประชาสัมพันธ์ว่า เป็นเรื่องของความพยายามที่มีการวางแผนล่วงหน้าที่จะสร้างอิทธิพลเหนือความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มประชาชนให้เกิดทัศนคติที่ดี เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อหน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ เพื่อที่จะนำไปสู่ความร่วมมือและความช่วยเหลือต่อไปในอนาคต

ชาคริต จุลกะเสรี (2531 : 12) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ที่ดี หมายถึงวิธีการของสถาบันหรือหน่วยงานที่ดำเนินงานอยู่บนพื้นฐานของความจริงโดยมีแผนการดำเนินงานที่ถูกต้อง และมีการกระทำต่อเนื่องกันไปในการที่จะสร้างหรือก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีของบุคคลหรือสถาบัน กับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มีความรู้ความเข้าใจและสนับสนุนร่วมมือซึ่งกันและกัน อันจะเป็นประโยชน์ให้สถาบันนั้นสามารถดำเนินไปได้ด้วยดีสมความมุ่งหมาย มีการดำเนินงานในระบบยุควิถี (two way process) หรือการสื่อสารแบบสองทางที่รับฟังความคิดเห็นหรือปฏิกิริยาสะท้อนกลับจากประชาชนเป้าหมายมายังสถาบัน โดยมีประชาคมติเป็นแนวบรรทัดฐาน

ระเด่น ทักษณา (2531 : 56) ให้คำนิยามว่า การประชาสัมพันธ์ คือกิจกรรมขององค์กรที่ทำต่อเนื่องอย่างมีแผน มีประชาคมติเป็นแนวบรรทัดฐานเพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเกิดความนิยมชมชอบ ความเลื่อมใสศรัทธา ความเข้าใจอันดี และความไว้นับถือ

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2533 : 5 - 8) แสดงทัศนะถึงการประชาสัมพันธ์ว่าต้องมีคุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. เป็นการทำงานที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถาบันกับประชาชน

2. เป็นการทำงานที่มีการวางแผนสุขุมรอบคอบและมีการติดตามประเมินผล

3. เป็นการทำงานในรูปของการสื่อสาร ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทางและเป็นการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ

4. เป็นการทำงานที่ต้องการมีอิทธิพลทางความคิดและทัศนคติของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

5. เป็นการทำงานที่ต่อเนื่องและหวังผลระยะยาว

คัทลิป และ เซ็นเตอร์ (Cullip and Center, 1978 : 16) ให้คำจำกัดความการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า การประชาสัมพันธ์เป็นความพยายามที่มีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อสร้างอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชน โดยอาศัยหลักการที่ดีและการกระทำอย่างมีความรับผิดชอบด้วยวิธีการสื่อสารสองทางในอันที่จะสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน

เดอร์รีแมน (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2527 : 10 ; อ้างอิงมาจาก Derriman) ชี้ว่าการประชาสัมพันธ์แตกต่างกับการโฆษณาและการเผยแพร่ เพราะการประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีด้วยการดำเนินงานในระบบสื่อสารสองทาง (two - way operation) ซึ่งความเข้าใจอันดีนี้จำเป็นต้องกระทำร่วมกันทั้งสองฝ่ายคือ จากองค์การสถาบันสู่ประชาชน และจากประชาชนกลับสู่องค์การสถาบัน

ความหมายของการประชาสัมพันธ์จากนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่าการประชาสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการบริหารที่มหาวิทยาลัยต้องจัดกระทำขึ้นอย่างมีแบบแผนและต่อเนื่องโดยการติดต่อสื่อสารสองทาง กล่าวคือ มหาวิทยาลัยเผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูลของมหาวิทยาลัยที่ถูกต้องไปสู่กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจที่ดีต่อมหาวิทยาลัย ตลอดจนดำเนินการตรวจสอบความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน อันจะช่วยให้ความคิดเห็นของประชาชนกับมหาวิทยาลัยสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างมหาวิทยาลัยกับกลุ่มประชาชน ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และก่อให้เกิดการสนับสนุน ร่วมมือซึ่งกันและกัน ทำให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมจิตต์ มหิรันต, 2534 : 9)

ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์

สังคมระบอบประชาธิปไตยเป็นสังคมที่มุ่งส่งเสริมและให้ความสำคัญแก่ประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนทุกคนมีสิทธิในการปกครองประเทศโดยการแสดงเจตนารมณ์ผ่านทางผู้แทนของตน คำว่าประชาธิปไตย หรือ democracy เป็นคำในภาษา

กรีก มาจากคำว่า demos ซึ่งหมายถึงประชาชน การปกครองในระบบประชาธิปไตย จึงเป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน (government of the people, by the people, and for the people) นั่นคือ สังคมระบอบประชาธิปไตยต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองประเทศ ประชาชนย่อมมีสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบร่วมกันและอย่างเสมอภาคกัน การปกครองในระบบประชาธิปไตยจึงมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญต้องการให้เกิดความเห็นร่วมกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องการเมืองการปกครอง ความเห็นพ้องต้องกัน (consensus) นี้จะต้องเป็นความเห็นของประชาชนทั่วไปภายในรัฐ ฉะนั้นความเห็นพ้องต้องกันจึงเป็นวัตถุประสงค์หรือจุดหมายปลายทางของประชาธิปไตยและเมื่อประชาธิปไตยต้องการความเห็นพ้อง ดังนั้นจึงต้องมีวิธีการนานาประการที่จะให้ได้มาซึ่งความเห็นพ้องนี้ ซึ่งมีทั้งการอภิปรายโต้เถียง การแสดงความคิดเห็น เป็นต้น ทั้งนี้เพราะประชาชนมีสิทธิ และเสรีภาพในการปกครองบ้านเมืองดังได้กล่าวมาแล้ว และสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยอาศัยเสียงข้างมากเป็นสำคัญ ดังสุภาษิตโรมันที่ว่า “เสียงประชาชน คือเสียงสวรรค์” (vox populi, vox dei) อย่างไรก็ตามสิทธิและเสรีภาพของประชาชนก็ต้องอยู่ภายในขอบเขตแห่งกฎหมาย เพราะระบอบประชาธิปไตยเคารพในความเป็นธรรม เหตุผล เมตตาธรรม ความศรัทธาในมนุษยชาติ (faith in man) และความเคารพในเกียรติภูมิแห่งมนุษยชน (human dignity) ฉะนั้นทุกหน่วยงาน องค์กร สถาบัน จำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ทั้งสิ้น (วิรัช ลิขิตรัตนกุล. 2527 : 25 - 27)

การประชาสัมพันธ์ จึงมีความสำคัญหรือมีบทบาทสำคัญยิ่งในการส่งเสริมบรรยากาศแห่งการเป็นประชาธิปไตย เพราะประชาสัมพันธ์เป็นการติดต่อสื่อสารในระบบสองทางขององค์กรสถาบัน (two - way communication) เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีแก่ประชาชน เช่น หน่วยงานของรัฐ สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มประชาชน ขณะเดียวกันก็รับฟังความคิดเห็นหรือประมาติจากประชาชน ซึ่งหลักการนี้มีส่วนสนับสนุนประชาธิปไตยเป็นอย่างมาก และโดยที่การปกครองในระบบประชาธิปไตยยึดถืออำนาจสูงสุดว่าเป็นของประชาชน ฉะนั้นจึงมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของตน สิ่งนี้แหละคือหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและส่งเสริมบทบาทการประชาสัมพันธ์ในสังคม

ประชาธิปไตย นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ยังช่วยปลูกเร้าหรือกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในตัวสถาบันและกลไกของรัฐ เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจและให้ความสำคัญสนับสนุนต่อการพัฒนาประเทศในแนวทางและครรลองของประชาธิปไตย ซึ่งยอมรับนับถือในคุณค่าและศักดิ์ศรีของมนุษยชาติ รวมทั้งความเข้าใจอันดีและการร่วมมือกันสร้างสรรค์ความเจริญแก่สังคม ส่วนรวม ประเทศชาติ โดยคำนึงถึงความสำคัญแห่งผลประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่าย

ในระบอบประชาธิปไตยนั้นย่อมเป็นที่ยอมรับกันว่า การประชาสัมพันธ์มีฐานะเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของการบริหารราชการ ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติ และตุลาการ

อุทัย หิรัญโต (2524 : 11 - 12) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ในภาครัฐบาลไว้ว่าในการบริหารงานของรัฐทุกประเทศมักจะประสบปัญหาเหมือน ๆ กัน แต่หนทางเพื่อที่จะได้มาซึ่งความสำเร็จตามนโยบายนั้น ในสถานะแห่งสังคมดังกล่าวนี้มาตรการอันมีประสิทธิภาพสูงสุดก็คือ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการประชาสัมพันธ์จะเป็นเครื่องมือหรือสะพานเชื่อม ระหว่างรัฐบาลกับข้าราชการ ข้าราชการกับประชาชน ทำให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจตรงกันและไม่มีการหลงผิด

อรุณ งามดี (2527 : 5 - 9) ได้ให้ความเห็นว่า การเผยแพร่ข่าวสารของรัฐบาล ถ้าพูดตามหลักการสื่อสารแล้ว รัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยจะต้องเผยแพร่ให้ข่าวสารแก่ประชาชนของตนมากที่สุด ไม่มีการปิดบังข้อเท็จจริง ในแง่ของการประชาสัมพันธ์แล้วการให้ข่าวอย่างละเอียดตรงไปตรงมา ไม่บิดเบือนความจริง จะมีส่วนช่วยสร้างความเลื่อมใสศรัทธาต่อหน่วยราชการนั้น และในทางตรงกันข้ามประชาชนจะต้องล่วงรู้และทราบข้อเท็จจริงได้ในที่สุดอย่างที่เหมาะสมกับศีลคณานัน ของสหรัฐอเมริกา ได้กล่าวไว้ว่า ท่านอาจจะหลอกคนบางคนได้บางโอกาส และอาจจะหลอกคนทุกคนได้บางโอกาส แต่ท่านไม่อาจหลอกทุกคนได้ทุกโอกาส

จากความเห็นของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นจึงอาจสรุปได้ว่า ในสังคมที่ปกครองตามระบอบประชาธิปไตย การประชาสัมพันธ์นั้นมีความสำคัญอย่างมาก เพราะการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงอย่างละเอียด สื่อความหมายอย่างตรงไปตรงมา ระหว่างมหาวิทยาลัยกับประชาชน และข้าราชการกับประชาชนที่ดีแล้ว จะสร้าง

ความศรัทธา ความเชื่อถือให้เกิดขึ้นแก่มหาวิทยาลัย และเป็นการสร้างชื่อเสียงให้แก่มหาวิทยาลัยอีกด้วย

องค์ประกอบของการจัดการประชาสัมพันธ์

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้ได้รับผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องประสบปัญหาพื้นฐานหลายประการ เช่น วิธีการวางแผนการดำเนินงาน หรือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับแผนงานประชาสัมพันธ์ การจัดแบ่งหน่วยงานและผู้ร่วมงาน ตลอดจนงบประมาณที่ควรจะได้รับ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งในการที่จะดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ

วิทยา อ่อนช้อย (2531 : 15 - 17) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบการจัดงานประชาสัมพันธ์ว่า งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่จัดขึ้นสนับสนุนหรือเสริมงานอื่นเป็นสำคัญ เพื่อให้การจัดงานประชาสัมพันธ์ลุล่วงไปด้วยดี ผู้บริหารและผู้ดำเนินงานประชาสัมพันธ์จะต้องวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

1. นโยบายของหน่วยงานหรือองค์กร งานประชาสัมพันธ์จะดำเนินไปด้วยดี จะต้องทราบนโยบายที่เด่นชัดของหน่วยงานหรือองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย แผนงาน วิธีการจัดการประชาสัมพันธ์

2. การประพฤตินของหน่วยงานหรือองค์กร การประพฤติปฏิบัติหรือการดำเนินกิจการทั้งหลายของหน่วยงาน องค์กร หากเป็นไปในรูปที่สังคมให้ความเห็นชอบ หรือสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแล้ว การดำเนินการเพื่อการประชาสัมพันธ์ก็จะเป็นไปได้ง่าย ประหยัด บางครั้งการประพฤติปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานหรือองค์กรก็เป็นงานประชาสัมพันธ์ในตัวของมันเอง

3. บุคลากร หากไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถดำเนินงานประชาสัมพันธ์แล้ว การดำเนินกิจการทั้งหลายขององค์กรย่อมเป็นการยากที่จะให้คนทั้งหลายชื่นชมยอมรับหรือให้การสนับสนุนและคล้อยตาม

4. งบประมาณ ลักษณะการได้มาของงบประมาณเพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์มี 3 รูปแบบคือ

- 4.1 งบประมาณดำเนินการโดยตรง
- 4.2 งบประมาณที่ได้จากการบริจาค
- 4.3 งบประมาณที่หาได้เอง

5. วัสดุอุปกรณ์ เป็นเครื่องมือที่จะทำให้การประชาสัมพันธ์บรรลุเป้าหมายได้โดยง่าย

6. การจัดการ เมื่อทราบนโยบายที่แน่ชัด หน่วยงานประชาสัมพันธ์จะต้องมีการจัดการหรือการบริหารงานภายใต้กรอบของความสามารถของบุคลากรงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ทั้งหลาย เพื่อให้งานประชาสัมพันธ์ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

งานประชาสัมพันธ์ จึงเป็นงานของทุก ๆ คน รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานนั้น ๆ ดังนั้นคำแนะนำ นโยบาย จะต้องถูกกลั่นกรองให้แน่ชัดว่าวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ได้วางแผนไว้นั้นสามารถนำไปใช้ได้ เข้าใจง่าย มีรูปแบบและการประสานงานดี การควบคุมแผนการประชาสัมพันธ์ได้แน่นอน และผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ต้องมีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

วิรัช ลภิตตกุล (2538 : 152 - 154) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์โดยทั่วไปมีไว้เพื่อ

1. สร้างความนิยมให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชน ความนิยมจากประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะช่วยส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานและความอยู่รอดขององค์การสถาบัน วัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายประการหนึ่งของการประชาสัมพันธ์สถาบัน จึงเป็นไปเพื่อสร้างความนิยมให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชนหรือกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์จึงประกอบไปด้วยการปลุกกระตุ้นเพื่อสร้างและธำรงไว้เพื่อความนิยม เชื่อถือ ศรัทธาจากประชาชน อันจะทำให้เกิดความนิยม เลื่อมใสศรัทธา ในนโยบายและการดำเนินงานกิจการต่าง ๆ ของสถาบัน รวมทั้งผลงานต่าง ๆ ที่ได้กระทำมาแล้ว ทำให้การดำเนินงานของสถาบันเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และบรรลุ วัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของสถาบัน การได้รับความนิยมศรัทธาด้วยแรงสนับสนุนจากประชาชน จึงเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่สถาบันจะต้องคำนึงถึงและให้ความสนใจเป็นพิเศษ

2. ปกป้องและรักษาชื่อเสียงของสถาบันมิให้เสื่อมสลาย ชื่อเสียงขององค์การ สถาบันนับว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก หน่วยงานสถาบันบางแห่งถึงกับยอมเสียผลประโยชน์สำคัญต่าง ๆ บางประการไปเพื่อแลกกับการรักษาชื่อเสียงของสถาบัน ทั้งนี้ เพราะชื่อเสียงของสถาบันย่อมมีส่วนเกี่ยวพันเชื่อมโยงไปถึงภาพลักษณ์ขององค์การ - สถาบันด้วย หากองค์การสถาบันมีชื่อเสียงที่เป็นไปในทางลบหรือเสื่อมเสีย ภาพลักษณ์ที่ประชาชนมีต่อสถาบันแห่งนั้นย่อมเป็นไปในทางลบหรือไม่ดีเช่นกัน ประชาชนอาจมีความรังเกียจไม่อยากคบค้าสมาคมด้วย หรืออาจไม่ให้ความร่วมมือแก่องค์การหรือสถาบันแห่งนั้นได้

องค์การสถาบันทุกแห่งไม่ว่าจะเป็นองค์การประเภทใดจึงต้องพยายามปกป้อง และรักษาชื่อเสียงของตนไว้ให้ดีที่สุด จะต้องมีการดำเนินงานที่ซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา และมีความประพฤติดี ไม่มีเลศนัย เพื่อสร้างและรักษาชื่อเสียงที่ดีขององค์การสถาบันไว้ รวมทั้งการแสดงออกถึงความมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม และการเป็นพลเมืองดี มีการบริจาคเงินช่วยเหลือสาธารณกุศลเป็นครั้งคราว การเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคมต่าง ๆ การให้บริการผลประโยชน์แก่สังคมส่วนรวม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ย่องค์การสถาบันกระทำขึ้นเพื่อชื่อเสียง เกียรติคุณ และภาพลักษณ์แห่งสถาบันของตน องค์การสถาบันทุกแห่งจะต้องระมัดระวังและให้ความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องเกี่ยวกับชื่อเสียงของหน่วยงาน ด้วยการพยายามสร้างชื่อเสียงที่ดีและรักษาชื่อเสียงไว้มิให้มัวหมอง หลีกเลี่ยงการประพฤติปฏิบัติต่าง ๆ ที่จะนำความเสื่อมเสียมาสู่หน่วยงานหรือสถาบันของตน

3. สร้างความสัมพันธ์ภายใน ซึ่งหมายถึง ความสัมพันธ์ของกลุ่มประชาชนภายในหน่วยงานหรือบุคลากรภายในองค์การสถาบัน

วิจิตร อวาทกุล (2522 : 18) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ทั่วไปของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. เพื่ออธิบายชี้แจง
2. เพื่อเป็นการบอกกล่าว
3. เพื่อเผยแพร่แจ้งความ ประกาศ
4. เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้
5. เพื่อให้เกิดความเข้าใจ

6. เพื่อเป็นการให้การศึกษา
7. เพื่อการชักจูง
8. เพื่อให้หน่วยงานได้บริการ
9. เพื่อให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจ
10. เพื่อให้ประชาชนเกิดความเลื่อมใสศรัทธาในสถาบันในเรื่องของนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินงาน ความประพฤติกฎปฏิบัติของหน่วยงาน ผลงานและบริการต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นภาระงานหนึ่งที่อยู่ในความรับผิดชอบของรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร โดยมีหลักการและเหตุผลเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการบริหารองค์กรภายในมหาวิทยาลัยในระดับคณะ สถาบัน สำนัก และโรงเรียน ให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน ส่วนภายนอกมหาวิทยาลัยนั้น เป็นการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีของมหาวิทยาลัยให้ปรากฏต่อประชาชน (สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. 2541 : ม.ป.ป.)

คุณสมบัติและหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์

ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ นอกจากขึ้นอยู่กับผู้บริหารแล้ว บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งที่มีความสำคัญคือ นักประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบมาก ถ้าการประชาสัมพันธ์ไร้ประสิทธิภาพย่อมเป็นอันตรายต่อชื่อเสียงของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ จะต้องมีความรอบรู้ในข่าวสารทั้งหมดของหน่วยงานและถ่ายทอดได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างเกิดผล

นักวิชาการหลายคนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติและหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

คัทลิป และ เซ็นเตอร์ (สุมาลัย เกษชาดิ. 2541 : 23 ; อ้างอิงมาจาก Culdip and Center) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่ดีว่า

1. ควรมีบุคลิกที่ดี สิ่งสำคัญก็คือควรมีความเชื่อมั่นตนเอง อึดแอ้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย สง่าผ่าเผย สามารถทำตัวให้เป็นที่น่าสนใจ และเป็นที่ชื่นชอบของบุคคลทั่วไป เพราะนักประชาสัมพันธ์คือ “The man in the Middle”

2. อุปนิสัยดี เมื่อนักประชาสัมพันธ์ต้องติดต่อกับสังคม และสื่อมวลชน คำพูดของเขาจะต้องถูกถ่ายทอดไปสู่ชุมชน นักประชาสัมพันธ์จึงควรมีคุณธรรม จริยธรรมในใจเป็นคนดี ซื่อสัตย์ ยุติธรรม อ่อนน้อม ยินดีบริการ และช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

3. มีความเฉลียวฉลาด กระตือรือร้น สนใจในกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคมและคุณสมบัติพิเศษ ก็คือไม่อยู่นิ่งเฉย ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ พยายามเข้าใจชุมชนเป็นที่ยอมรับนับถือและมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของสังคม

4. มีการศึกษาและประสบการณ์ นักประชาสัมพันธ์ที่ดีควรผ่านการศึกษาด้านสื่อมวลชน หรือได้รับการฝึกอบรมด้านการประชาสัมพันธ์พอสมควร และควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในสาขาอื่น ๆ เช่น สังคมวิทยา เศรษฐศาสตร์ บริหารรัฐกิจ จิตวิทยา การพูด การเขียน รัฐศาสตร์ เป็นต้น

วิจิตร อาวะกุล (2522 : 232) กล่าวว่า ผู้ที่จะปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ ควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีความรู้ความเข้าใจในกลไกของประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดี
2. มีความรับผิดชอบต่องาน ไม่หลีกเลี่ยงเมื่อเกิดปัญหา
3. มีความสามารถในการวางแผนและให้คำแนะนำในด้านนโยบายการประชาสัมพันธ์
4. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
5. มีความเข้าใจในลักษณะงาน สภาพแวดล้อม และบุคลากรทุกระดับในองค์กร
6. มีความสามารถในการใช้เทคนิคการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะการเขียนข่าว สุนทรพจน์ แถลงข่าว เป็นต้น
7. มีมนุษยสัมพันธ์ดี

วิรัช ลภีรัตนกุล (2527 : 455) ได้กล่าวไว้ว่า นักประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องมีความรู้ความเข้าใจหลักการของการประชาสัมพันธ์ มีความเข้าใจ ความคิดและพฤติกรรมของผู้อื่น มีความรู้เกี่ยวกับองค์กร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

จระไน แกลโกศล (2527 : 79) ให้ความเห็นว่า นักประชาสัมพันธ์ที่ดีควรมีคุณสมบัติต่อไปนี้

1. มีความรู้ทางศิลปศาสตร์ในแนวกว้างทั้งด้านภาษา สังคมศาสตร์ วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษา และเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ รอบตัว

2. มีความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ และหลักวิชาการทางด้านนิเทศศาสตร์ หรือวารสารศาสตร์ที่จำเป็นสำหรับงาน เช่น การเขียน การพูด

3. มองเห็นความสำคัญและมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ต่อสิ่งแวดล้อม ต่อข่าวสารที่จะส่งไป และต่อกลุ่มเป้าหมาย

4. สามารถอดทน อดกลั้น ต่อความรู้สึกกดดันต่าง ๆ ที่อาจต้องรับแทนองค์กร

5. ใจกว้าง มีวิสัยทัศน์กว้าง ติดตามข่าวสาร วิทยาการใหม่ ๆ อยู่เสมอ

ระเด่น ทักขณา (2531 : 57) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ไว้ว่า

1. เสาะแสวงหาสิ่งที่จะเผยแพร่ นักประชาสัมพันธ์ที่ดีจะต้องคอยเสนอแนะผู้บริหารให้ทำการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ

2. มีความรู้ในองค์กร นักประชาสัมพันธ์ต้องมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรที่ตนสังกัดอยู่ นอกเหนือไปจากการมีความรู้ในเรื่องการประชาสัมพันธ์

3. พัฒนาค้นคว้าหรือการสร้างวิญญาน นักประชาสัมพันธ์ต้องหาความรู้ใส่ตัวเองตลอดเวลา และต้องทำงานด้วยใจรัก

4. มีความรู้เรื่องสื่อ และสื่อมวลชนสัมพันธ์ นักประชาสัมพันธ์ต้องมีความรู้เรื่องสื่ออย่างดี ต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อสื่อมวลชน เพราะสื่อมวลชนเป็นเสมือนสะพานเชื่อมระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ถ้าไม่มีผู้นำไปเผยแพร่ ข่าวสารก็ไม่ถึงมือผู้รับ การสื่อความหมายก็ไม่ประสบความสำเร็จ

สมชาย หิรัญกิจ (2531 : 9 - 11) ได้กล่าวว่า นักประชาสัมพันธ์เป็นผู้ที่มีความสามารถทำหน้าที่เคียงบ่าเคียงไหล่กับผู้บริหาร ดังนั้นนักประชาสัมพันธ์ควรเป็นผู้มีคุณสมบัติอันเป็นจุดเด่นที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. มีความเข้าใจในการกิจและการดำเนินงานขององค์กรทุกชั้นตอนโดยละเอียดและอย่างถูกต้อง นับตั้งแต่วัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร นโยบายการดำเนินงาน แผนงาน และโครงการ ผลการดำเนินงาน รวมทั้งปัญหา อุปสรรคที่เผชิญอยู่อย่างชัดเจน เพื่อที่จะสามารถถ่ายทอดและเผยแพร่ข่าวสารข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ได้ต่อไปอย่างถูกต้องทันทั่วถึง

2. มีความคิดริเริ่ม พร้อมทั้งจะเผยแพร่ข่าวสารข้อเท็จจริง หรือทำการประชาสัมพันธ์ออกไปในจังหวะและโอกาสที่เหมาะสม โดยไม่ต้องรอแต่เพียงรับคำสั่งให้ปฏิบัติ นอกจากนั้นจะต้องมีความตื่นตัว หูตากว้างขวาง โดยการแสวงหาข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ให้แก่องค์กรให้มากที่สุด

3. มีความใกล้ชิดกับผู้บริหาร โดยต้องคอยติดตามเพื่อรับทราบความเคลื่อนไหวในการตัดสินใจและการดำเนินงานของผู้บริหารตลอดเวลา ทำตนเป็นที่ปรึกษาที่ดี และเป็นผู้รู้ใจผู้บริหารให้มากที่สุด เพื่อที่จะสามารถพูดแทนผู้บริหารได้โดยถูกต้องทันทั่วทั้งในทุกโอกาส

4. มีมนุษยสัมพันธ์ดี โดยเป็นผู้มีอัธยาศัย กริยามารยาท การวางตัวและบุคลิกลักษณะที่น่าคบหา มีความจริงใจในการคบหาสมาคมกับผู้อื่น การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีย่อมสร้างความศรัทธาให้บังเกิดแก่ผู้อื่น อันจะช่วยส่งผลการทำประชาสัมพันธ์ให้แก่องค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในที่สุด

5. มีความจริงใจต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร โดยมีความรับผิดชอบที่จะช่วยแก้ปัญหาที่ผู้บริหารเผชิญอยู่ด้วยความตั้งใจและจริงใจ ในบางโอกาสก็อาจจะต้องก้าวออกมารับหน้าแทนผู้บริหารอย่างเต็มตัว โดยไม่หลบเลี่ยงเอาตัวรอดจากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นไปเสีย

6. มีความขยันอดทน เสียสละ นักประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่องานตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง ไม่ใช่จะรับผิดชอบเพียงในวัน เวลาราชการเท่านั้น เมื่อหมดเวลาแล้วก็รีบกลับ แต่ในยามจำเป็นนักประชาสัมพันธ์อาจจะต้องอยู่รับรองแขกจนดึกดื่น อาจจะต้องทำงานในวันหยุดราชการ ต้องมีความขยัน อดทน เพื่อความสำเร็จของงาน นักประชาสัมพันธ์จะต้องอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ และคงทนที่จะติดตามให้คำชี้แจงแก่ผู้เกี่ยวข้องซ้ำแล้วซ้ำเล่า จนกว่าการประชาสัมพันธ์จะสำเร็จผลตามที่ต้องการ

7. มีการดำเนินงานในลักษณะประหยัด โดยรู้จักการใช้สื่อและวิธีการที่จะเป็นประโยชน์สูงสุด แต่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ทั้งนี้เพื่อประหยัดงบประมาณรายจ่ายด้านการประชาสัมพันธ์ให้แก่องค์กรเท่าที่จะทำได้

8. ชอบใฝ่หาความรู้เพิ่มเติม นักประชาสัมพันธ์ที่ดีควรต้องใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ทั้งด้านความรู้ในวิชาชีพการประชาสัมพันธ์อันเป็นหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงและความรู้รอบตัวในด้านอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำความรู้ใหม่ ๆ เหล่านั้นมา

ปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ และทันสมัยยิ่งขึ้น การศึกษาหาความรู้ในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่จะทำให้ตนเป็นผู้มีความรู้กว้างขวางขึ้น มีความพร้อมที่จะพูดคุยกับแขกในระดับชั้นต่าง ๆ ได้อย่างน่าสนใจและเพิ่มความศรัทธาให้แก่แขกได้มากขึ้น

9. ไม่มุ่งประชาสัมพันธ์ตนเองมากกว่าการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน

นักประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องมีความสำนึกในความรับผิดชอบที่ตนจะต้องมีต่อองค์กรอย่างเต็มที่ โดยต้องทุ่มเทสติปัญญา ความคิด เวลา และกำลังใจทั้งหมดให้แก่งานอย่างจริงจัง ไม่เป็นผู้ทำงานอย่างฉาบฉวยและคอยจ้องแต่โอกาสที่จะทำงานเพื่อตนเองหรือมุ่งแต่จะประชาสัมพันธ์ให้แก่ตนเองมากกว่าหน่วยงาน

ขวัญเรือน อภิเมธ (2539 : 23) ได้กล่าวโดยสรุปว่า นักประชาสัมพันธ์ที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมเป็นที่นิยมเลื่อมใสของประชาชน ย่อมมีโอกาสและได้เปรียบมากกว่าในด้านการชักจูงหรือประชาคมติได้โดยง่าย และในส่วนของกรณีบุคลิกภาพที่เหมาะสมนั้นประกอบไปด้วยความอยากรู้อยากเห็น หมั่นศึกษาค้นคว้า ความมีชั้นเชิงทางการพูด มีกิริยาท่าทางเป็นที่น่าประทับใจ มีความสนใจผู้อื่น ความเป็นกลางไม่อคติ มีความศรัทธาอย่างแรงกล้า มีความสามารถโน้มน้าวจิตใจของประชาชน มีความซื่อสัตย์และจริยธรรม มีไหวพริบและวิจรรณญาณที่ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความกล้าที่จะกระทำในสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม มีความขยันขันแข็ง อดทนและสู้งานหนักได้เสมอ มีความรับผิดชอบ ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ และมีความสุขุมรอบคอบ โดยเฉพาะการพูดหรือการกระทำ หากพลาดพลั้งจะเกิดความเสียหาย นอกจากนี้นักประชาสัมพันธ์จะต้องมีความสามารถทางด้านการคิด เขียน พูด และ ฟัง เป็นต้น

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณสมบัติและหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี มีอุปนิสัยดี มีความกระตือรือร้น เฉลียวฉลาด มีการศึกษาและประสบการณ์ดี มีความรับผิดชอบ มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ต่อข่าวสาร และต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะประชาสัมพันธ์และสามารถสื่อความหมายไปในทิศทางเดียวกัน ก็จะเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงและภาพพจน์ของมหาวิทยาลัย

การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์

วิรัช ลภีรัตนกุล (2529 : 267 - 268) กล่าวว่า ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การ สถาบัน หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง สิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำก็คือ การบอกกล่าวชี้แจงให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ หน่วยงานหรือองค์การ สถาบันอย่างถูกต้องต้องแท้ การประชาสัมพันธ์จึงต้องอาศัยการเผยแพร่หรือการกระจายข่าวสาร เรื่องราวเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ กิจกรรม ผลงาน และการดำเนินงานของหน่วยงานองค์การ สถาบัน ตลอดจนเรื่องราวความรู้ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ สถาบัน ให้ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ได้ทราบและเข้าใจ เพื่อสร้างความนิยม ศรัทธา และเรียกร้องความร่วมมือ สนับสนุนจากกลุ่มประชาชน ฉะนั้นในการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์กับกลุ่มประชาชนกลุ่มต่าง ๆ จึงอาจกระทำได้ในหลายวิธิต่าง วิธีหนึ่งก็คือ การใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ มาช่วยเสริมให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การสถาบันมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมายต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางหรือสามารถแพร่กระจายข่าวสารไปสู่มวลชนจำนวนมากมาย ทั้งในชุมชนและท้องถิ่นต่าง ๆ หรือทั่วประเทศ ทำให้องค์การ สถาบัน สามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการได้สะดวก ปลอดภัย รวดเร็วยิ่งขึ้น

ประเภทของเครื่องมือหรือสื่อที่ใช้ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

เครื่องมือหรือสื่อที่ใช้ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้นมีอยู่มากมายหลายประเภทด้วยกัน อาทิเช่น สื่อบุคคล คำพูด ส่วนสื่อมวลชนก็คือ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ นอกจากนี้ยังมีสื่ออื่น ๆ อีก อันได้แก่ สิ่งพิมพ์ และเอกสาร วารสาร นิตยสาร ภาพนิ่ง फिल्मสตริป จดหมายข่าว ไปสเตอร์และป้ายประกาศ การโฆษณาสถาบัน หรือการโฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์ และการจัดเหตุการณ์พิเศษต่าง ๆ เป็นต้น

บุษบา สุธีธร (2531 : 39 - 41) กล่าวว่า สื่อ หมายถึง เครื่องนำไป เมื่อใช้เป็นนาม และหมายถึง นำไป เมื่อใช้เป็นกริยา สิ่งที่ถูกนำไปอาจเป็นข้อเท็จจริง ความรู้ ความรู้สึก ความต้องการ คำแนะนำ คำสอน แรงกระตุ้น แรงจูงใจ ในปัจจุบันคำว่า สื่อ ยังมีความหมายกว้างขึ้น มีขอบเขตไปถึงกิจกรรมและวิธีการต่าง ๆ

นันทนาการ เช่น การจัดประชุม นิทรรศการ ดนตรี การแสดง ล้วนถือว่าเป็นสื่อทั้งสิ้น เพราะอาจนำความนึกคิด ความรู้ อารมณ์ ตลอดจนเรื่องราวข่าวสารไปสู่กลุ่มมนุษย์ได้

สื่อที่นิยมใช้ในการถ่ายทอดประชาสัมพันธ์สู่กลุ่มเป้าหมายอาจจัดแบ่งประเภทตามลักษณะของสื่อได้กว้าง ๆ 5 ประเภท ดังนี้คือ สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่อกิจกรรม

1. สื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ สู่บุคคลอื่น รวมตลอดไปจนถึงบุคคลผู้แสดงสื่อประเภทต่าง ๆ ด้วย

2. สื่อมวลชน เป็นเครื่องมือถ่ายทอดข่าวสาร นโยบายขององค์การสู่กลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็วยิ่งขึ้น สื่อมวลชนอาจจัดแบ่งประเภทตามคุณลักษณะของสื่อได้เป็น 5 ประเภทคือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์

3. สื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อใช้ประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์องค์การ ทั้งกับกลุ่มเป้าหมายภายในองค์การหรือกลุ่มเป้าหมายภายนอกองค์การ เอกสารสิ่งพิมพ์ที่นิยมผลิตเพื่อใช้ประโยชน์ดังกล่าว ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร รายงาน หนังสือเล่ม แผ่นโฆษณาประเภทสิ่งพิมพ์ (โปสเตอร์) แผ่นพับ แผ่นปลิว จดหมายส่งโดยตรง จดหมายข่าว จุลสาร อนุสาร หนังสือคู่มือปฏิบัติงาน

4. สื่อโสตทัศน สื่อประเภทนี้ ได้แก่ สื่อที่ผู้รับได้ทั้งภาพและหรือเสียง แบ่งเป็นประเภทได้ 2 ประเภทคือ สื่อวัสดุ และสื่ออุปกรณ์ เพื่อเสนอต่อกลุ่มเป้าหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน

4.1 สื่อประเภทวัสดุ เป็นสื่อวัสดุที่อาจใช้ได้ด้วยตัวเองหรือใช้ร่วมกับอุปกรณ์หรือเครื่องมือ สื่อประเภทนี้ได้แก่ ภาพต่าง ๆ ได้แก่ ภาพถ่าย ภาพวาด ภาพเขียน สไลด์ แผ่นโปร่งใส หุ่นจำลอง ของจริง กระดานนิเทศ เทปบันทึกเสียง แผ่นเสียง फिल्मภาพยนตร์ फिल्मสตริป และของตัวอย่าง

4.2 สื่อประเภทอุปกรณ์ เป็นอุปกรณ์ที่ต้องนำวัสดุมาประกอบจึงจะสามารถถ่ายทอดไปยังกลุ่มเป้าหมายได้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องฉายภาพยนตร์ เครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง เครื่องเล่นแผ่นเสียง เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องฉายสไลด์ เครื่องฉายภาพทึบแสง เครื่องฉายฟิล์มสตริป เครื่องรับวิทยุกระจายเสียง และเครื่องรับวิทยุโทรทัศน์

5. สื่อกิจกรรม ในปัจจุบันความหมายของสื่อได้ขยายขอบเขตไปจนถึงกิจกรรมวิธีการต่าง ๆ มากมายตามแต่วัตถุประสงค์ที่จะจัดทำขึ้นเพื่อส่งข่าวสารสู่กลุ่มเป้าหมาย สื่อประเภทกิจกรรมจึงได้เข้ามามีบทบาทในการประชาสัมพันธ์หลายรูปแบบ กล่าวคือ

5.1 กิจกรรมประเภทเผชิญหน้า เช่น การจัดประชุม สัมมนา การสาธิต การแถลงข่าว เป็นต้น

5.2 กิจกรรมนิเทศทัศน์ เช่น อาคันตุกะทัศน์ ได้แก่ การเปิดองค์การ ให้กลุ่มต่าง ๆ เข้าเยี่ยมชม ประชาสัมพันธ์สัญจร คือการจัดนักประชาสัมพันธ์ออก ตระเวนเผยแพร่พบปะกับกลุ่มเป้าหมายทางการประชาสัมพันธ์ การจัดรวบรวบ การจัด นิทรรศการ ฯลฯ

5.3 กิจกรรมรณรงค์แข่งขัน เช่น การจัดแข่งขันกีฬา การจัดแสดง การจัดประกวด

5.4 การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมทางการกุศล จัดกิจกรรมทางการศึกษา จัดกิจกรรมเสริมอาชีพ เป็นต้น

สื่อแต่ละประเภทต่างก็มีคุณสมบัติข้อดี ข้อเสีย มีความเหมาะสมในการใช้ แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย และสภาพแวดล้อมขององค์การ

สุนีย์ กำลังเดช (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะของผู้บริหารและคณาจารย์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและคณาจารย์ทุกวิทยาเขตมีทัศนะต่อคุณลักษณะการติดต่อสื่อสารด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก วิธีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมและต่อเนื่องของข่าวสารอยู่ในระดับรองลงมา เมื่อพิจารณาประเภทของข่าวสาร พบว่า ข่าวสารเกี่ยวกับวิชาการ ระดับวินัยต่าง ๆ การเลื่อนขั้นและตำแหน่ง ความเคลื่อนไหวทางการศึกษา ข่าวเกี่ยวกับการอบรมต่าง ๆ ผู้บริหารและคณาจารย์มีทัศนะด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับ มาก

มณูญ ทับทิมอ่อน (2531 : 118 - 122) ได้ศึกษารูปแบบการประชาสัมพันธ์ของ สหวิทยาลัย จำนวน 8 แห่ง โดยศึกษาองค์ประกอบ 4 ด้านคือ ปรัชญา วัตถุประสงค์ และนโยบายของการประชาสัมพันธ์ การจัดโครงสร้างการประชาสัมพันธ์ กระบวนการ จัดดำเนินงานทางการประชาสัมพันธ์ และประเภทและลักษณะของกิจกรรม

ด้านการประชาสัมพันธ์ ใช้เทคนิคเคลฟายจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 19 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านปรัชญา วัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยครูจำเป็นต้องมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยจัดในรูปของคณะกรรมการ วิธีการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมคือมีกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับภาระหน้าที่ของวิทยาลัยครูทุก ๆ ด้าน

2. ด้านการจัดโครงสร้างการประชาสัมพันธ์ จะต้องตั้งหน่วยงานขึ้นเป็นเอกเทศ มีขนาดพอเหมาะและได้สัดส่วน นอกจากนี้จะต้องมีบุคลากรประจำทำหน้าที่และรับผิดชอบ มีงบประมาณอย่างเพียงพอเพื่อความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว จะต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีสื่อประเภทต่าง ๆ มีกฎ ข้อบังคับ มีจรรยาบรรณ และยังพบว่า การเชิญบุคคลภายนอกเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยครูจะช่วยให้การเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ จะทำให้กลุ่มเป้าหมายได้รับข่าวสารได้ดียิ่งขึ้น

3. ด้านกระบวนการจัดดำเนินงานทางด้านการประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยครู วิธีการที่เหมาะสมคือจะต้องมีการวางแผนทั้งระยะสั้น ระยะยาว และแผนการประชาสัมพันธ์เฉพาะกิจ มีการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมรับผิดชอบ มีการวินิจฉัยสั่งการตัดสินใจในการดำเนินงานเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ในอนาคต มีการรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อหาทางแก้ไข นอกจากนั้นจะได้ทราบผลปฏิกิริยาย้อนกลับของกลุ่มเป้าหมาย มีการจัดตั้งงบประมาณไว้ล่วงหน้า มีการวางแผน มีการควบคุมงาน และมีการประเมินผลงานเพื่อเป็นข้อมูลปฏิบัติงานในปีถัดไป

4. ด้านประเภทและลักษณะของกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยครู วิธีการที่เหมาะสมอย่างยิ่งคือ ควรจัดกลุ่มงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ รวม 6 กลุ่มงานคือ งานด้านบริการสารสนเทศ งานด้านการเผยแพร่ข่าวสาร งานด้านการประชาสัมพันธ์ภายใน งานด้านการประชาสัมพันธ์ภายนอก งานด้านการจัดทำสัปดาห์พิเศษเพื่อการประชาสัมพันธ์ และงานด้านธุรการ ซึ่งเป็นงานสนับสนุนงานด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นงานหลักเพื่อให้มีความคล่องตัวยิ่งขึ้น

มานิจ ทาไคร่กลาง (2534 : 73 - 75) ได้ศึกษารูปแบบการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน โดยศึกษาองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ปรัชญา นโยบาย และวัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์ การจัดโครงสร้างการประชาสัมพันธ์

สัมพันธ์ กระบวนการจัดดำเนินงานประชาสัมพันธ์ และประเภทและลักษณะกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ ใช้เทคนิคเคลฟายกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 19 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชา นโยบายน และวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย มีความเหมาะสมยิ่ง วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ควรก่อให้เกิดความร่วมมือและ สนับสนุนกิจการของมหาวิทยาลัย นโยบายการประชาสัมพันธ์ควรรับแก้ไขความเข้าใจ ผิดด้วยวิธีการที่ถูกต้อง วัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์ควร โน้มน้าวกลุ่มเป้าหมายให้ ศรัทธาในกิจการของมหาวิทยาลัย

2. การจัดโครงสร้างของการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย มีความเหมาะสม อย่างยิ่ง คือควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง จัดให้มีบุคลากรรับผิดชอบงานอย่าง เพียงพอ มีการจัดตั้งงบประมาณโดยเฉพาะ มีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ และควรมีการ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

3. กระบวนการจัดดำเนินการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย มีความเหมาะสม อย่างยิ่ง คือการจัดดำเนินงานควรมีการวางแผนเป็นอย่างดี จัดหน่วยงานอย่างเป็นระบบ มีการประสานงานภายในหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างมีระบบ การจัดแต่ละครั้งควรมี โครงการและงบประมาณเพื่อดำเนินงานอย่างเพียงพอ

4. ประเภทและลักษณะกิจกรรมการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย มีความ เหมาะสมอย่างยิ่ง คือบริการสารสนเทศต้องทันต่อเหตุการณ์ การเผยแพร่ต้องกระทำอย่าง ต่อเนื่อง

สมจิตต์ มหิรนนท์ (2534 : 86 - 89) ได้ศึกษารูปแบบการประชาสัมพันธ์ของ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีสาระสำคัญในด้านต่าง ๆ 8 ด้านคือ นโยบายการ ประชาสัมพันธ์ วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ ประเภทของการประชาสัมพันธ์ การจัดองค์การการประชาสัมพันธ์ การจัดบุคลากรประชาสัมพันธ์ งบประมาณและ ทรัพยากรในการประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ และการประเมินผล การประชาสัมพันธ์ ใช้เทคนิคเคลฟายกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 19 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. นโยบายการประชาสัมพันธ์ มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง คือการเผยแพร่ ชื่อเสียงเกียรติคุณของสถาบัน และส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง เกี่ยวกับสถาบันทั้งภายนอกและภายในสถาบัน

2. วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง คือเพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานของสถาบันเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถาบันกับกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3. ประเภทของการประชาสัมพันธ์ มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง ภายในคือการเผยแพร่ข่าวสารที่ถูกต้องให้แก่กลุ่มบุคคลภายในสถาบัน ภายนอกคือการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อเกี่ยวข้อง

4. การจัดองค์การการประชาสัมพันธ์ รูปแบบของคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ของสถาบันที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่งคือ ประธานคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ควรเป็นรองอธิการบดีที่รับผิดชอบงานนี้โดยตรง หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ของสถาบันเป็นกรรมการและเลขานุการของคณะกรรมการประชาสัมพันธ์โดยตำแหน่ง

5. การจัดบุคลากรประชาสัมพันธ์ มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง คือนักวิชาการประชาสัมพันธ์ที่มีไหวพริบปฏิภาณ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้เกี่ยวกับสถาบัน มีความศรัทธาในวิชาชีพการประชาสัมพันธ์ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีทักษะในการใช้สื่อ มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับงาน มีวุฒิทางการศึกษาด้านการประชาสัมพันธ์โดยตรงและเป็นผู้ที่มุ่งมั่นพัฒนาตนเอง

6. งบประมาณและทรัพยากรในการประชาสัมพันธ์ มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง คือจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เป็นการเฉพาะ วางแผนงบประมาณให้เหมาะสมกับลักษณะของงาน และสนับสนุนให้สถานศึกษาในสังกัดใช้ทรัพยากรในการประชาสัมพันธ์ร่วมกัน

7. การดำเนินการการประชาสัมพันธ์ มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง คือการสำรวจข้อมูลก่อนดำเนินงาน การวางแผนการดำเนินงาน และดำเนินงานตามแผนการประชาสัมพันธ์ของสถาบัน โดยประสานงานระหว่างหน่วยงานทุกแห่งในสังกัดอย่างใกล้ชิด

8. การประเมินผลการประชาสัมพันธ์ มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง คือการประเมินทั้งกระบวนการสื่อสาร

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการประชาสัมพันธ์ จะเห็นได้ว่าในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยนั้น การประชาสัมพันธ์นับว่ามีบทบาทและมีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์ที่เป็นการให้การศึกษาแก่

ประชาชน ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องมีความพร้อมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โดยกำหนดไว้เป็นนโยบาย วัตถุประสงค์ ประเภท การจัดองค์การ การจัดบุคลากร งบประมาณและทรัพยากร การดำเนินงาน และการประเมินผล ไว้อย่างชัดเจน ก็จะ ทำให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยบรรลุผลสำเร็จตาม เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กล่าวคือได้บัณฑิตที่มีคุณภาพออกไป รับใช้สังคมและประเทศชาติและสร้างชื่อเสียงให้แก่มหาวิทยาลัย

มนุษยสัมพันธ์

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

โยธิน ศันสนยุทธ (2532 : 1) ได้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์สั้น ๆ ว่า หมายถึง การเข้ากับผู้อื่นได้ (getting along with others)

นิพนธ์ กันธเสวี (2528 : 1) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ คือสภาพของความ สัมพันธ์ที่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตร่วมกันอย่างราบรื่น หรือทำงานด้วยกันอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ

ชูชัย สมิทธิไกร และสมชาย เตียงกุล (2530 : 6) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นในเชิงสร้างสรรค์อันจะก่อให้เกิด ภาวะที่เป็นสุขทั้งกับตนเองและผู้อื่น

อารี เพชรผุด (2530 : 1) การติดต่อปะทะสังสรรค์ของบุคคลในองค์การธุรกิจ องค์การรัฐบาล สโมสรต่าง ๆ โรงเรียน ตลอดจนถึงครอบครัว

ฟูลตัน (พรเทพ ช้อยหิรัญ. 2532 : 27 ; อ้างอิงมาจาก Fulton. 1982 : 24) ได้ ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ คือความสามารถที่จะเข้ากับผู้อื่นได้ดีและก่อให้เกิด สัมพันธภาพที่มีความหมาย

ดูบริน (พรเทพ ช้อยหิรัญ. 2532 : 7 ; อ้างอิงมาจาก Dubrin. 1981 : 1 - 2) ได้ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ คือศิลปะ และการปฏิบัติในการใช้ความรู้เกี่ยวกับ พฤติกรรมของมนุษย์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและ/หรือวัตถุประสงค์ ส่วนตัว

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นพฤติกรรมด้าน การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือบุคคลกับหมู่คณะทั้งภายนอกและภายใน

มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ โดยใช้พฤติกรรมบุคคลในการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อสร้างความสัมพันธ์—ร่วมมือ—ช่วยเหลือ—รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันก่อให้เกิดความพอใจ การร่วมมือประสานงาน เพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย โดยคำนึงถึงความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของบุคคลเป็นหลัก

ขอบเขตของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์มีขอบเขตครอบคลุมถึงความสัมพันธ์ ดังนี้ (สมพร สุทัศนีย์. 2538 : 103 - 106)

1. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดของสังคม หมายถึง การคบหาสมาคมระหว่างบุคคลต่อบุคคลในครอบครัว ในกลุ่ม หรือในองค์กรต่าง ๆ สิ่งที่สำคัญคือ การทำให้ผู้อื่นรักใคร่ชอบพอ เพื่อจะได้มีเพื่อน ไม่ว่าเหว หรือโดดเดี่ยว มีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย และเพื่อการทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จ ปัญหาสำคัญคือจะใช้วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์อย่างไรจึงจะดีที่สุด สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการสร้างมนุษยสัมพันธ์มีหลายประการ เช่น การแก้ไขปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น รู้จักจังหวะ และเวลาในการปฏิบัติตนต่อผู้อื่น สนองความต้องการของผู้อื่น มีความยืดหยุ่น คงเส้นคงวา มีคุณธรรมประจำตน เป็นต้น

การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลย่อมขยายวงกว้างกลายเป็นกลุ่มคนที่ค่อยใหญ่ขึ้นและมีความซับซ้อนขึ้น บุคคลที่อยู่ในกลุ่มจะต้องมีการทำงานร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน กลุ่มดังกล่าวอาจจะเป็นกลุ่มในลักษณะของสถาบันครอบครัว โรงเรียน มหาวิทยาลัย องค์กรธุรกิจ ถ้ามนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่มดังกล่าวเป็นไปด้วยดีก็จะทำให้คนในกลุ่มมีความสุข กลุ่มก็จะประสบความสำเร็จ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่ม และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับบุคคล ในบางครั้งบุคคลจะต้องติดต่อกับกลุ่ม ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ทำงานในตำแหน่งหัวหน้างานจะต้องอาศัยกลุ่มช่วยทำงานเขาจึงต้องสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อให้กลุ่มให้ความร่วมมือและช่วยเหลือ การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก เพราะกลุ่มประกอบด้วยคนที่มีความหลากหลาย โดยปกติการจะทำให้ใครสักคนหรือสองคนรักใคร่ ศรัทธา ยอมรับนับถือและร่วมมือในการทำงานนั้นก็ไม่ใช่เรื่องยากนัก

แต่การจะให้คนทั้งกลุ่มรักใคร่ สรรพทา ขอมรับนับถือและร่วมมือร่วมใจโดยไม่ใช้อำนาจควบคุมนั้นเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก บุคคลจึงต้องเรียนรู้ธรรมชาติของบุคคลในกลุ่ม ประเมินพฤติกรรมโดยส่วนรวมว่าต้องการอะไร แล้วใช้ศิลปะส่วนตัวผสมผสานกับความสามารถ สติปัญญา และประสบการณ์ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับกลุ่มคนดังกล่าว

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับบุคคลนั้นย่อมทำได้ง่ายกว่า เพราะกลุ่มสามารถศึกษาและเข้าใจบุคคลคนเดียวหรือสองคนได้ง่าย สามารถโน้มน้าวจิตใจ และสนองความต้องการบุคคลได้ อีกประการหนึ่งพลังกลุ่มย่อมมีอิทธิพลเหนือบุคคลอยู่แล้ว แต่สิ่งที่กลุ่มควรคำนึงถึงในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคล คือการไม่ดูหมิ่นในศักดิ์ศรีและการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับเขา

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับชุมชนและสังคม บุคคลจะสร้างความสัมพันธ์กับสังคมนั้นย่อมเป็นการยากเช่นเดียวกับการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนด้วย เหตุผลเดียวกัน และในทางกลับกันชุมชนและสังคมจะสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลย่อมง่ายกว่า เพราะชุมชนและสังคมเป็นกลุ่มที่ใหญ่ขึ้นย่อมจะมีอิทธิพลมากขึ้น บุคคลย่อมคล้อยตามชุมชนและสังคมได้ง่ายขึ้น

องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

ซูซีย์ สมิทริไกร และสมชาย เตียวกุล (2530 : 6 - 10) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นคุณลักษณะและเป็นความสามารถที่เรียนรู้และพัฒนาได้โดยการเรียนรู้และพัฒนาดังกล่าวดังจะต้องครอบคลุมองค์ประกอบพื้นฐาน 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านจิตใจ ได้แก่ การมองเห็นและยอมรับในคุณค่า ความสามารถ ความดีงามทั้งของตนเองและผู้อื่น การให้แต่ละคนได้แสดงความเป็นตัวของตัวเองโดยไม่ขึ้นกับการกระทำให้บุคคลอื่น พร้อมทั้งจะส่งเสริมแต่ละบุคคลได้เติบโตงอกงามและพัฒนาไปสู่จุดสูงสุดของแต่ละบุคคล

2. องค์ประกอบด้านการแสดงออก ได้แก่ การแสดงออกซึ่งความเข้าใจในตนเองและผู้อื่น การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์

เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กลวิธีในการติดต่อสัมพันธ์เพื่อสร้างความประทับใจให้เกิดแก่คนทั่วไปจะต้องประกอบด้วย (สมพร สุทัศนีย์. 2538 : 130 - 134)

1. อิ่มเอมแจ่มใส แม้ว่าบุคคลที่เราอิมด้วยเขาจะไม่ยินดีในร้าย ก็จงพยายามต่อไป
2. พยายามศึกษามโนคติอื่นให้ลึกซึ้ง ศึกษาภูมิหลังของเขาว่าเป็นคนภูมิภาคใด นับถือศาสนาอะไร เรียนจบอะไร มีปมเด่นปมด้อยอย่างไร เพื่อจะได้ปรับตัวให้เข้ากับเขาได้ง่าย โดยเฉพาะจะทำให้เราระวังการพูดจาไม่ให้กระทบปมด้อยของเขา และเลือกปมเด่นของเขามาพูด
3. รู้จักฟังให้มากกว่าการพูด การเปิดโอกาสให้ผู้อื่นพูดทำให้บุคคลพอใจ เพราะเขารู้สึกว่าเขาได้รับความสำคัญและการฟังทำให้เราได้รับประโยชน์มาก
4. ศึกษาสภาพแวดล้อมในสังคมหรือในที่ทำงาน เพื่อให้ทราบว่ามีใครมีความขัดแย้งกับใคร จะได้ระมัดระวังตัวไม่พูดเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เพราะการพูดเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งย่อมทำให้อีกฝ่ายหนึ่งไม่พอใจได้
5. ให้ความสำคัญแก่ผู้อื่น วิธีการที่แสดงว่าผู้อื่นสำคัญมีดังนี้
 - 5.1 พูดให้คนอื่นรู้ว่าเขาเก่ง ดี ร่ารวย มีเกียรติ หรือเป็นคนสำคัญ
 - 5.2 แสดงกิริยาสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนต่อเขา
 - 5.3 ให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่เขา ให้โอกาสในการทำสิ่งต่าง ๆ ก่อนตัวเราเสมอ ถ้าทำได้
 - 5.4 ปฏิบัติต่อผู้อื่นเยี่ยงบุคคลพิเศษ เช่น ให้นั่งเก้าอี้ที่ดีที่สุดเท่าที่มีอยู่ เป็นต้น
6. ไม่ควรทำตัวเด่นเกินไปหรือทำตัวเป็นผู้รอบรู้ แล้วแสดงความรู้ความสามารถไปหมดทุกเรื่อง ทำให้กลายเป็นคนที่ “น่าหมั่นไส้” คนอื่นไม่ชอบหน้าและการทำงานเช่นนี้บางครั้งเป็นการทำงานข้ามหน้าผู้อื่นเพราะความอยากแสดงออกทำให้เป็นอันตรายยิ่ง

7. ไม่ควรมีความมั่นใจจนเกินไป การแสดงความมั่นใจจนเกินไปก็จะไม่ยอมแพ้ใคร ไม่ค่อยจ้านในเหตุผลของผู้อื่น ส่วนมากเป็นลักษณะการแสดงความคิดคนที่มีความมั่นใจจนเกินไปจะกลายเป็นคนกล้าคิด กล้าทำ จนทำให้กลายเป็นคนดื้อดึง ก้าวร้าว ไม่มีคนชอบ การแก้ไขคือควรคิดว่ามีอีกหลายอย่างที่เราไม่รู้ คิดว่าคนอื่นจะต้องเก่งกว่าเรา ทำให้ยอมเขาบ้างเพื่อจะได้รับความรักจากคนอื่น ๆ

8. การวางตัวให้เหมาะกับกาลเทศะและบุคคล ตัวอย่างของการรู้จักกาลเทศะคือควรจะรู้ว่าเวลานั้นเป็นเวลาที่เราได้เสียใจ หรือสนุกสนาน และควรรู้ว่าสถานที่นั้นเป็นงานศพ งานเลี้ยง สังสรรค์ หรืองานพิธี สำหรับการรู้จักบุคคลนั้นก็ต้องรู้ว่าบุคคลนั้นคือใคร มีฐานะตำแหน่งอะไร อยู่ในภาวะอย่างไร ควรจะทำตัวอย่างไร

9. สร้างความประทับใจในการพูด เช่น สนใจเรื่องเดียวกับผู้ฟัง มีอารมณ์ขัน มีความจริงใจต่อกัน พูดแต่ในสิ่งที่ดี พูดจาสุภาพอ่อนหวาน ไม่พูดคุยเรื่องของตนเองมากเกินไป รู้จักชมเชยยกย่องผู้พูดบ้าง

10. รู้จักต้อนรับผู้อื่นเสมอไม่ว่าผู้นั้นจะไปหาเยี่ยมเยียนที่บ้าน หรือเดินเข้ามาในที่ที่เรากำลังนั่งอยู่ เช่น รู้จักเชิญให้เข้ามาในกลุ่มหรือเชิญให้นั่งในที่อันควร

11. รู้จักบริการ สงเคราะห์ช่วยเหลือในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ

12. แสดงความเห็นใจในความทุกข์ของผู้อื่น

13. รู้จักการให้ ให้ทั้งความรัก ความเห็นใจ ให้อภัย ให้ความช่วยเหลือและให้สิ่งของตามสมควร

14. สนใจผู้อื่นและผู้ที่อยู่ใกล้ชิด เช่น บิดา มารดาของเพื่อน เป็นต้น

15. ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น

16. มีความจริงใจต่อผู้อื่น เช่น ทำตามที่พูดไว้เสมอ

17. ยกย่องให้เกียรติแก่ผู้อื่นตามโอกาสอันควร

18. ไม่แสดงอำนาจเหนือผู้อื่น

19. มีความเกรงใจ เช่น ไล่ถามเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น ไม่ยืมของใช้ของผู้อื่นโดยไม่จำเป็น

20. มีสามัญสำนึก คือรู้ว่าอะไรควรหรือไม่ควร ได้แก่ รู้ว่าควรพูดบางเรื่องกับคนบางคน หรือควรปฏิบัติต่อผู้อื่นเช่นนั้นหรือไม่ เช่น จัดห้องทำงานให้พนักงานที่สูงอายุอยู่ชั้น 4 จัดห้องทำงานให้พนักงานวัยหนุ่มสาวอยู่ชั้นที่ 1 เป็นต้น

21. เมื่อเป็นฝ่ายผิดต้องยอมรับผิด

22. ขอมแพ้เสียบ้าง การขอมแพ้มิได้หมายความว่า เป็นฝ่ายผิด แต่ขอมแพ้เพื่อให้ผู้อื่นสบายใจ นอกจากนี้การขอมแพ้มิทำให้เกิดการโต้เถียง

23. ไม่จับผิดผู้อื่น ถ้าผู้อื่นทำผิดเล็ก ๆ น้อย ๆ แสร้งทำเป็นไม่เห็นเสียบ้าง

24. แสดงน้ำใจต่อผู้อื่น ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นเพื่อนของเราหรือไม่ ถ้ามีโอกาaskก็ควรแสดงน้ำใจบ้าง

25. มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่น เช่น หยิบปากกาออกมาจกดข้อความที่เพื่อนฝากบอกผู้อื่น เป็นต้น

26. มีความเป็นกันเอง คือรู้จักทักทายปราศรัย และทำตัวง่าย ๆ ไม่เจ้าระเบียบจนเกินไป ไม่ทำตนให้ผู้อื่นรู้สึกเกรงกลัว ห่วงเหินหรือไม่อยากเข้าใกล้ แต่ควรทำตัวให้คนอื่นรู้สึกว่เมื่ออยู่ใกล้แล้วทำให้เขาสบายใจ

27. เปิดเผยในระดับที่เหมาะสม

28. มีมารยาทในการคบหาสมาคมกับผู้อื่น พื้นฐานสำคัญของมารยาทคือความสุภาพอ่อนน้อมและสำรวม

29. สังเกตความต้องการของผู้อื่นและให้ในสิ่งที่เขาต้องการ ตลอดจนสังเกตอารมณ์ความรู้สึกเพื่อจะได้ตอบสนองให้สอดคล้องกับอารมณ์ได้ เช่น เมื่อสังเกตเห็นว่าเพื่อนรู้สึกผิดหวังเนื่องจากไม่มีใครเลือกเธอเป็นหัวหน้า เราก็ควรปลอบใจ

30. อดทนและควบคุมอารมณ์ได้

31. รู้จักขอร้อง เมื่อทำอะไรพลาดพลั้งหรือล่วงเกินผู้อื่นก็ควรขออภัย

32. ร่าเริงแจ่มใส และมองโลกในแง่ดี

33. ไม่พูดเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น

34. ไม่ทำให้คนอื่นรู้สึกว่เราเอาเปรียบเขา เช่น ในการรับประทานอาหารด้วยกันหรือทำกิจกรรมร่วมกัน ถ้าหากเราไม่สามารถเฉลี่ยเงินให้เท่า ๆ กับผู้อื่นได้ ก็ควรหาทางทำอย่างอื่นเป็นการทดแทนอาจจะเป็นการทำงานทดแทนก็ได้

35. คล้อยตามหรือเห็นดีเห็นงามกับความคิด ความรู้สึกหรือความต้องการของผู้อื่น เช่น พูดว่ “คิดฉันเห็นด้วยกับคุณ” “คิดฉันก็คิดเหมือนคุณ” “คิดฉันก็ชอบเหมือนกัน” เป็นต้น

การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชน

วิธีที่ข้าราชการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน มีดังนี้ (สมพร สุทัศนีย์. 2538 : 344 ; อ้างอิงมาจาก อัมชนา เวสารัชช์. 2529 : 76 และจรรยา ทองถาวร. 2527 : 112)

1. มีความสำนึกในหน้าที่ของตนว่ามีหน้าที่บริการช่วยเหลือประชาชนในฐานะที่เขาเป็นผู้เสียภาษีอากร ไม่ทำตัวเหนือประชาชน
2. แสดงความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ แนะนำ
3. พูดจาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน
4. ให้คำแนะนำในสิ่งที่ผู้มาติดต่อไม่รู้ ไม่เข้าใจ หรือแนะนำให้ไปหาคนที่รู้เรื่องราวนั้นดี
5. เต็มใจบริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ไม่เก็บเรื่องไว้ในตะกร้า แต่ต้องรีบทำให้เมื่อมีเวลาหรือแม้แต่จะต้องทำในตอนพักกลางวันหรือกลางคืนเสร็จแล้วรีบเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ
6. ทำตัวเป็นกลางคือ ประสานความเข้าใจระหว่างประชาชนกับฝ่ายข้าราชการ ถ้าหากมีปัญหาต้องรีบช่วยแก้ไข
7. ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อขอความช่วยเหลือจากทางราชการทุกคนด้วยความสุจริต ยุติธรรม ไม่มีอคติ หรือเห็นแก่สินจ้างรางวัล
8. เต็มใจรับฟังข้อคิดเห็น การตำหนิหรือวิพากษ์วิจารณ์อย่างอดทนและพร้อมที่จะแก้ไข
9. พยายามใช้ภาษาพื้นเมืองพูดคุยกับประชาชนในท้องถิ่นนั้น
10. หาทางไปเยี่ยมเยียนประชาชนหรือหาโอกาสไปร่วมงานพิธีของประชาชนเสมอ
11. พยายามสนองความต้องการของประชาชนอย่างสมเหตุสมผล
12. ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยามประชาชน
13. ไม่เบียดเบียนหรือสร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน เช่น เรียกไรขาบ บัตร บังคับให้ช่วยงานจังหวัด เป็นต้น

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

ธีรศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (สมพร สุทัศนีย์. 2538 : 347 : อ้างอิงมาจาก ธีรศักดิ์ กำปรรณารักษ์. 2532 : 2 - 6) กล่าวว่า “จิตที่คิดจะให้ย่อมสุขกว่า จิตที่คิดจะรับ” ผู้ที่มีหน้าที่บริการต้องมีความปรารถนาที่จะให้มากกว่าจะรับ จึงได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้เสียสละ แต่การเป็นผู้บริการที่ดีนั้นเป็นสิ่งที่ยากยิ่ง เพราะธรรมชาติมนุษย์ต้องการเป็นผู้รับบริการมากกว่า อีกประการหนึ่งผู้ให้บริการอาจคิดว่าการให้บริการเป็น “การให้ความช่วยเหลือ” หรือ “การรับใช้” ถ้าผู้ใช้บริการคิดว่าการให้บริการเป็นการรับใช้ก็จะเกิดความทุกข์ เพราะค่านิยมของคนไทยย่อมเป็นเจ้าคนนายคนและดูถูกเหยียดหยามคนรับใช้ แต่ถ้าเขาคิดว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือเขาก็มีความสุขและพยายามให้บริการแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มใจและภาคภูมิใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรเป็นผู้มีลักษณะดังนี้

1. เป็นผู้ที่ไม่ต่อต้านความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการคือการให้ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ผู้ที่สามารถสนองความต้องการของผู้อื่นได้นับว่าเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีประการที่สำคัญคือรู้ความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการในขณะนั้นดังนี้คือ

1.1 ผู้มารับบริการต้องการความช่วยเหลือ ผู้มารับบริการมีปัญหาต้องการแก้ปัญหา ผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือทันที ถ้าช่วยเหลือด้วยตนเองไม่ได้ก็ต้องแนะนำไปหาผู้อื่นที่สามารถช่วยเหลือได้

1.2 ต้องการเป็นคนสำคัญ ผู้มารับบริการต้องการให้ผู้บริการเห็นคุณค่า ต้องการให้ตนเองได้รับเกียรติหรือได้รับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล และจะเปรียบเทียบกับคนอื่นได้รับการบริการอย่างไร ตนเองได้รับการบริการอย่างไร ถ้าตนเองได้รับการบริการไม่ดีก็จะรู้สึกไม่พอใจ

1.3 ต้องการความถูกต้องและยุติธรรม ผู้รับบริการต้องการได้รับความช่วยเหลือเท่าเทียมกับผู้อื่น และได้รับความยุติธรรมคือ “ใครมาก่อนก็ต้องได้รับการบริการก่อน” แต่ถ้าเขามาก่อนแล้วได้รับการบริการทีหลังก็จะรู้สึกไม่พอใจ เพราะถือว่าไม่ได้รับความยุติธรรม

1.4 ต้องการอิสรภาพ กฎเกณฑ์ที่มาคอยจะไม่เกิดประโยชน์เพราะทำให้การบริการล่าช้า ผู้รับบริการจะพยายามหาทางลดขั้นตอนซึ่งนำไปสู่ปัญหาการอุปสรรคได้

2. เป็นคนมีความกระตือรือร้น การมีความกระตือรือร้นในการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับความช่วยเหลือรวดเร็วขึ้น ผู้รับบริการจะรู้สึกว่าเขามีความสำคัญและมีความพึงพอใจ

3. เป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือ ผู้ให้บริการควรมีความแม่นยำในข้อมูลและมีข้อมูลพร้อมที่จะให้ผู้รับบริการตรวจสอบได้ การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงานนั้น ๆ

4. มีความเข้มแข็ง ผู้ให้บริการควรมีความเข้มแข็งทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้เพราะงานบริการเป็นการช่วยแก้ปัญหาให้แก่บุคคลที่มีความแตกต่างกัน บางครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาเฉพาะหน้าที่ทำให้เกิดภาวะความกดดัน ผู้ให้บริการจึงต้องฝึกฝนร่างกายและจิตใจ โดยออกกำลังกายและฝึกสมาธิอย่างสม่ำเสมอ

5. เป็นผู้ที่ไวต่อข่าวสาร คือตื่นตัวเสมอที่จะพูดและติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น พอใจที่จะให้ข่าวสาร เป็นทั้งผู้รับและส่งข้อมูลข่าวสารเสมือนเป็นนักประชาสัมพันธ์ทางอ้อม

6. เป็นผู้ที่ห่วงใยเอื้ออาทรผู้อื่น ผู้ให้บริการควรมีความห่วงใยเอื้ออาทรต่อสวัสดิการความเป็นอยู่ของผู้อื่น มีความเมตตา มีความสำนึกในหน้าที่ที่จะช่วยเหลือผู้อื่น และเป็นผู้ที่ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น เช่น รู้สึกว่าเขาผิดหวังเมื่อมาติดต่องานแล้วไม่สำเร็จในวันนั้นเพราะผู้บังคับบัญชาระดับสูงผู้มีอำนาจเช่นไม่อยู่ในสำนักงาน ผู้ให้บริการควรแสดงความเห็นใจ ปรารถนาและพยายามช่วยเหลือให้ถึงที่สุด เช่น ติดต่อสอบถามผู้อื่นว่าผู้บังคับบัญชาอยู่ ณ ที่ใด เช่น อยู่ในห้องประชุมในสำนักงานอีกแห่ง หรือกำลังเดินทางมาจากต่างจังหวัดในวันนั้น ผู้ให้บริการควรรู้ข้อมูลเหล่านี้เป็นอย่างดีและหาทางช่วยเหลือดำเนินเรื่องให้เสร็จตามที่ผู้รับบริการต้องการ การแสดงความห่วงใยเอื้ออาทรดังกล่าวรวมถึงการแสดงความเห็นอกเห็นใจด้วย

7. เป็นผู้มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ผู้บริหารที่ดีควรมีใบหน้าที่ยิ้มละไมไม่บึ้งตึง หรือมีหน้าตาเฉยเมย เย็นชา

8. เป็นผู้มีมารยาทในการให้บริการ ผู้ที่มีหน้าที่บริการควรเป็นคนสุภาพ รวมทั้งการพูดจา กิริยามารยาทเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการทุกคน

9. เป็นผู้มีสามัญสำนึก ผู้ให้บริการที่ดีนอกจากจะมีจิตสำนึกในการบริการแล้ว ยังเป็นผู้ที่มีสามัญสำนึกคือรู้ว่าอะไรควรไม่ควร เช่น ผู้มารับบริการต้องใช้เวลา

ในการรอนาน ถ้าเป็นเวลาใกล้เที่ยงวัน ผู้ให้บริการควรบอกให้ผู้มารับบริการพักรับประทานอาหารก่อน หรือไปทำธุระอย่างอื่นก่อนจะได้ไม่เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ เป็นต้น

10. เป็นผู้ให้บริการมีอาชีพคือ อดทน เข้าใจผู้อื่น และละทิ้งปัญหาต่าง ๆ ไว้ที่บ้าน แม้ว่าผู้รับบริการจะพูดจาไม่สุภาพ เอาแต่ใจตัวก็ควรอดทนและพยายามเข้าใจ และไม่แสดงอารมณ์ไม่ดีตอบกลับไป

สมาน จงอ้อมกลาง (2526 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในทัศนะของครูสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า มนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในทัศนะของครูสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า มนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในทัศนะของครูวิทยุสูงอยู่ในระดับปานกลาง

ผดุง พรหมมูล (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการสร้างชุดพัฒนาด้วยตนเองเรื่องมนุษยสัมพันธ์สำหรับหัวหน้าภาควิชาในสถาบันราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์เป็นทักษะที่จำเป็นมากที่สุดสำหรับการบริหารภาควิชา

นิยม สุวรรณะ (2541 : 109) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดราชบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน ด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหาร ผลการวิจัยพบว่า มนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดราชบุรี โดยรวมและในทุกขนาดโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านมนุษยสัมพันธ์สรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นการแสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่ม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ดังนั้นบุคลากรของมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องมีเทคนิคของมนุษยสัมพันธ์ ประกอบกับมีคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี และใช้อย่างเฉลียวฉลาดแล้วก็จะสร้างความศรัทธา ความเชื่อมั่น ความประทับใจ แก่ผู้ใช้บริการและเกิดทัศนคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัย

สภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต

ความหมายของสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อม หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในองค์การ ภารกิจของสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยนั้นจึงหมายถึง องค์ประกอบภายในของแต่ละมหาวิทยาลัย ปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบเหล่านั้นจะสร้างบรรยากาศของสถาบันนั่นเอง ซึ่งได้รับการคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นกับนักศึกษาด้วย (ชูชาติ ไชยเขตต์. 2538 : 6)

อรรถพ คุณพันธ์ (2521 : 24) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในวิทยาลัย หมายถึง การรับรู้ และความประทับใจของนักศึกษาที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของวิทยาลัย ได้แก่ ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย การบริหาร บรรยากาศในการเรียนการสอน พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับเพื่อนและอาคารสถานที่ ซึ่งมีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่และการพัฒนาของสมาชิกในมหาวิทยาลัย ลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้สามารถตรวจสอบได้

นัยนา อ่างสันติกุล (2522 : 16 - 17) สภาพแวดล้อมวิทยาลัย หมายถึง ลักษณะของสิ่งเร้าที่มีศักยภาพ ได้แก่ บุคคล สิ่งของ วัตถุ สภาพการณ์ ทั้งที่เป็น รูปธรรมและนามธรรม แนวความคิด ความรู้สึก เหตุการณ์ บรรยากาศและลักษณะของบริเวณอาคารสถานที่และสิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่และการพัฒนาของนักศึกษาทุกคน การศึกษาสภาพแวดล้อมวิทยาลัยทำให้นักศึกษาเข้าใจลักษณะของสถาบันและได้ข้อมูลสำคัญไปใช้เพื่อการพัฒนาสถาบันให้เหมาะสมกับสมาชิก

ฮาโรลด์ (ขนิษฐา เกื้อมี. 2530 : 9 ; อ้างอิงมาจาก Harold: 1964 : 233) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาว่า หมายถึง ระบบการศึกษา ระบบการปกครอง และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะทำให้นักศึกษาได้ประสบการณ์ตรง การพัฒนาตนเองและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทักษะ และความสนใจ

เพส และ สเติร์น (ขนิษฐา เกื้อมี. 2530 : 9 - 10 ; อ้างอิงมาจาก Pace and Stern. 1965 : 49) ได้รวมทฤษฎีความต้องการและความกดดันจากสภาพแวดล้อมของเมอร์เรย์ (Murray's NEED - PRESS THEORY) กับทฤษฎีการประเมินบุคลิกภาพที่กลุ่มของคนได้กำหนดขึ้นและได้สรุปเป็นนิยามว่า “สภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยเป็น ความกดดันหรือสิ่งที่มีมหาวิทยาลัยบังคับให้นักศึกษาต้องปฏิบัติ เช่น การปฏิบัติตาม

กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ระเบียบ วินัย สิ่งเหล่านี้เป็นสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยที่เสริมแรงให้นักศึกษาเกิดความต้องการที่จะเสริมสร้างบุคลิกภาพของตนได้

เมย์ฮิว (ขนิษฐา เกื้อมี. 2530 : 10 ; อ้างอิงมาจาก Mayhew. 1966 : 211 - 213) ได้เสนอว่า องค์ประกอบของการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษาควรประกอบด้วย อาคารสถานที่ บริเวณ จำนวนนักศึกษา เจ้าหน้าที่ของสถาบัน โครงสร้างการบริหาร การให้บริการแนะแนวเพื่อช่วยเหลือนิสิตนักศึกษา หลักสูตร หลักสูตรพิเศษ และเงินทุน

เฟลด์แมน (พรชูลี อาชาวอำรุง. 2525 : 2 ; อ้างอิงมาจาก Feldman. 1972) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมว่า เป็นลักษณะของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งจะได้แก่ โครงสร้างของสถาบัน บรรยากาศทั่วไป ลักษณะของประชากร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีปฏิสัมพันธ์ภายในสถาบัน

จากความหมายของสภาพแวดล้อมตามที่นักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้นั้นในงานวิจัยนี้ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมไว้ว่า หมายถึง การจัดประสบการณ์ หรือองค์ประกอบภายในมหาวิทยาลัยที่ดีไว้บริการนิสิตในเรื่องเกี่ยวกับ อาคารสถานที่ ห้องสมุด โรงอาหาร ห้องสุขา ความสะอาดบริเวณอาคารเรียน ห้องเรียน ความสว่าง ที่นั่งพักผ่อนหย่อนใจ การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรในงานบริการต่าง ๆ ระเบียบข้อบังคับ การอำนวยความสะดวกเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความประทับใจ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในสถาบัน และเสริมสร้างบุคลิกภาพ และพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของนิสิตให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ นอกเหนือจากการเรียนการสอน

ความสำคัญของสภาพแวดล้อม

แนวความคิดทางการบริหารเชิงระบบให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมที่จะส่งผลต่อปัจจัยนำเข้าและกระบวนการบริหารในเชิงจิตวิทยานั้น ทองเวียน อมรรักษ์กุล (2525 : 40) กล่าวถึง สภาพแวดล้อมในวิทยาลัยมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของบุคคลส่งผล ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ความคิด เจตคติ ทักษะ พฤติกรรม และบุคลิกภาพของผู้เรียน

ไพฑูรย์ สีนลรัตน์ (2524 : 45) มีความเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษานั้น เป็นไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมของสถาบัน การเปลี่ยนแปลงนี้จะเกิดขึ้นทุกชั้นปี ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 จนถึงชั้นปีที่ 4 หรือจนจบการศึกษา โดย

ในปีที่ 1 นั้น นักศึกษาจะรู้สึกตื่นเต้นสนใจในสิ่งรอบด้าน อยากเรียนอยากรู้ และชอบปรับตัวทุกอย่าง พอขึ้นปีที่ 2 ความตื่นเต้นกระตือรือร้นจะลดลง มีแนวโน้มเป็นปฏิปักษ์กับมหาวิทยาลัย ไม่ค่อยพูดจากับครู อาจารย์ ปีที่ 3 ชอบอยู่กับกลุ่มเพื่อน ไม่ค่อยสนใจต่อสังคมมหาวิทยาลัยเท่าที่ควร พอขึ้นปีที่ 4 จะไม่ค่อยยุ่งเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย เช่นเดียวกัน ส่วนใหญ่จะสนใจงานและความก้าวหน้าในอนาคต ไพฑูรย์ สินลารัตน์ เชื่อว่า นักศึกษาในมหาวิทยาลัยไทยนั้น มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและบุคลิกภาพค่อนข้างมากในชีวิตมหาวิทยาลัยเพราะได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายใน

สภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต

พรชูลี อาชาวำรุง (2525 : 32 - 37) ได้แบ่งการบริการนักศึกษาออกเป็น 4 ประเภทคือ งานบริการวิชาการและงานบริการทั่วไป งานสวัสดิการ งานวินัยและพัฒนา และงานการจัดกิจกรรม

ทริปปี้ (Tripp. 1977 : 258) ได้แบ่งงานบริการนิสิตในสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไปไว้ 4 ประการคือ

1. ด้านสวัสดิการ เช่น บริการแนะแนว บริการเรื่องสุขภาพอนามัย บริการเรื่องอาหาร บริการด้านการเงิน บริการทดสอบ การจัดหางาน งานศิษย์เก่า
2. ด้านควบคุม เช่น การรับนิสิตเข้า การเก็บรักษาระเบียนนิสิต การลงทะเบียน ระเบียบวินัยนิสิต หอพักนิสิต
3. ด้านกิจกรรม เช่น องค์การนักศึกษา กิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรมต่าง ๆ รวมทั้งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับชุมชน
4. ด้านการบริการทางวิชาการ เช่น การปฐมนิเทศ การสอนพิเศษ การสอนซ่อมเสริม เป็นต้น

วันเพ็ญ ชีรสวัสดิ์ (2521 : 41 - 43) ได้ศึกษาความเห็นและความต้องการของนิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสนต่อบริการแนะแนวของวิทยาลัย พบว่า บริการที่พึงอาศัยส่วนมากรู้สึกพอใจ นิสิตส่วนใหญ่ยังไม่พอใจในบริการข่าวสาร บริการสุขภาพอนามัย บริการให้คำปรึกษาและการอบรม บริการจัดหางานและเงินทุนต่าง ๆ

สำเนา ขจรศิลป์ (2525 : 1 - 2) ได้แบ่งงานบริการนิสิตในลักษณะที่กว้างออกไปเกี่ยวกับการให้บริการนิสิตนอกห้องเรียน นอกห้องสมุดและห้องทดลอง โดยทั่วไปประกอบด้วย งานปฐมนิเทศ งานหอพัก งานทะเบียนประวัติ งานกิจกรรม

งานวิจัย งานให้คำปรึกษาด้านอาชีพ สังคม และส่วนตัว งานนักศึกษาวิชาทหาร งานทุนการศึกษา งานจัดหางาน งานอนามัย งานบริการ เช่น อาหาร ร้านค้า สหกรณ์ ธนาคาร ไปรษณีย์ และงานปัจจัยนิเทศ งานรักษาความปลอดภัย และการจราจรในสถาบัน งานคัดเลือกนิสิตเข้าเรียน งานที่เกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาต่างชาติ และงานสวัสดิการบุคลากรของสถาบัน

สายพิน ชวรมบารุง (2527 : 20) ได้ให้ความหมายในทำนองเดียวกับ ฮอบไว้วว่า การบริการนักศึกษาคือ โปรแกรมต่าง ๆ ที่จะช่วยสนับสนุนงานด้านวิชาการ การจัดสวัสดิการ สภาพความเป็นอยู่ของนักศึกษา และสภาพความเป็นประชาธิปไตย ซึ่งเป็นพื้นฐานทางด้านจิตวิทยา สังคมวิทยา และพฤติกรรมศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อพัฒนาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ และช่วยให้นักศึกษามีความสามารถในการเรียนรู้ด้วย จะเห็นได้ว่าการบริการศึกษานั้นมีความสำคัญต่อการพัฒนาการของนักศึกษาไว้เป็นการเฉพาะ และกำหนดตัวบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง

ฮอลแลนด์ (Holland. 1972 : 6155) ได้ศึกษาการบริการงานและหน้าที่ของหน่วยบริการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชนของรัฐ พบว่า วิทยาลัยชุมชนได้จัดบริการแก่นักศึกษา 10 ประเภทคือ บริการข่าวสารก่อนเข้าศึกษา การประชาสัมพันธ์ การปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษาหารือ บริการข่าวสารด้านอาชีพ การช่วยเหลือด้านการเงิน การบริหารด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร บริการรวบรวมข้อมูล บริการด้านกิจกรรมนักศึกษา และบริการทดสอบทางการศึกษา

วิกเกอร์ (สันต์ อู่อรุณ. 2530 : 25 ; อ้างอิงมาจาก Vickers. 1972 : 2726 - A) ได้ศึกษาความเห็นของนักศึกษาของวิทยาลัยคลาร์คทั้งอดีตและปัจจุบันที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามให้นักศึกษา จำนวน 391 คน เป็นผู้ตอบแบบตอบ พบว่า นักศึกษามีความเห็นว่าคุณภาพของการให้บริการนักศึกษาที่วิทยาลัยจัดอยู่เรียงตามลำดับคุณภาพจากสูงไปหาต่ำคือ บริการรับเข้าเรียนและลงทะเบียน การช่วยเหลือด้านการเงิน การให้บริการพิเศษ บริการสุขภาพ การจัดวางตัวบุคคล กิจกรรมนักศึกษา การปฐมนิเทศ บริการหอพัก วินัยของนักศึกษา และบริการให้คำปรึกษา

เรนน (สันต์ อู่อรุณ. 2530 : 24 ; อ้างอิงมาจาก Wrenn. 1951 : 4) ให้ความเห็นว่า การให้บริการนักศึกษาที่เหมาะสมจะทำให้การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

บรรลุปเป้าหมายยิ่งขึ้น การให้บริการนักศึกษาจะต้องสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน นโยบาย การบริหาร การเลือกคณะ ทุกระเบียบข้อบังคับ วินัยต่าง ๆ เป็นต้น การให้บริการนักศึกษาจะต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล นักศึกษาทุกคนจะต้องได้รับการ และบริการนั้น ๆ ควรเป็นการพัฒนานักศึกษาทุก ๆ ด้าน โดยคำนึงถึงนักศึกษาเป็นรายบุคคลในเรื่องความกระตือรือร้น

โกมินทร์ กล้ายวงส์ (2530 : 52) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการนักศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาในด้านการบริการและสภาพการจัดบริการให้แก่บัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้บริการหรือเข้าร่วมในบริการในระดับมากในด้านกิจกรรม ด้านวิชาการ และด้านสวัสดิการ เวียงลำดับ แต่เมื่อศึกษาการจัดบริการทุกด้านแล้วพบว่า ยังอยู่ในระดับต่ำ โดยส่วนใหญ่แสดงถึงความต้องการของนักศึกษาที่จะให้วิทยาลัยจัดสนองบริการต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของการศึกษาเล่าเรียนทุกด้าน นักศึกษามีความเห็นสอดคล้องกันว่าจัดบริการด้านหอสมุดให้นักศึกษาได้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาเป็นบริการด้านอาหารที่สะอาดมีคุณภาพและราคาประหยัดแก่นักศึกษาและสะดวก และเห็นตรงกันเป็นอันดับสามว่า การจัดระบบบริการหอสมุดให้นักศึกษาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นบริการที่วิทยาลัยสามารถเพิ่มศักยภาพของการจัดบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

อัลไฮเดอร์ (AlHaider. 1987 : 327 - A) ได้ศึกษาทัศนคติของอาจารย์ นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยไฟซาล ประเทศซาอุดีอาระเบีย จำนวน 298 คน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษาให้ความสำคัญของการบริการเกี่ยวกับการรับเข้าศึกษา การลงทะเบียน การปฐมนิเทศ บริการอาหาร บริการสุขภาพ บริการที่พัก บริการให้คำปรึกษา และบริการแนะแนวในระดับสูง และพบว่า คุณภาพของบริการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และบริการส่วนใหญ่ยังไม่มีความแน่นอนในการจัดบริการ

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิตภายในมหาวิทยาลัยถือว่าเป็นงานที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งมหาวิทยาลัยควรให้ความสนใจอย่างมาก เพราะเหตุว่ามหาวิทยาลัยไม่ได้มุ่งอบรมสั่งสอนเผยแพร่วิชาความรู้เท่านั้น แต่จำเป็นที่จะต้องจัดบริการต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของนิสิต จะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างพลังและประสบการณ์นิสิต

ให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์นอกเหนือจากการเรียนการสอน นอกจากนี้การให้บริการนิสิต จะช่วยสร้างไว้ซึ่งวัฒนธรรมที่เป็นมรดกของสังคมอันมีผลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพทุก ๆ ด้านของนิสิต รวมทั้งความเป็นพลเมืองดีของประเทศชาติ (สันต์ อู่อรุณ. 2530 : 24 ; อ้างอิงมาจาก Mueller. 1961: 64)

ระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 พร้อมภาคผนวก ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2539 ได้จัดแบ่งชนิดของหนังสือราชการไว้มี 6 ชนิดคือ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นเพื่อรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2539 : 2)

หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2539 : 5)

ระเบียบ คือบรรดาข้อความที่มีผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ โดยใช้กระดาศตราครุฑ รายละเอียดประกอบด้วย (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2539 : 6)

1. ระเบียบ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกระเบียบ
2. ว่าด้วย ให้ลงชื่อของระเบียบ
3. ฉบับที่ ถ้าเป็นระเบียบที่กล่าวถึงเป็นครั้งแรกในเรื่องนั้นไม่ต้องลงว่าเป็นฉบับที่เท่าใด แต่ถ้าเป็นระเบียบเรื่องเดียวกันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ลงเป็น ฉบับที่ 2 และที่ถัด ๆ ไปตามลำดับ

4. พ.ศ. ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกระเบียบ
5. ข้อความ ให้อ้างเหตุผลโดยย่อเพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกระเบียบ และอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกระเบียบ (ถ้ามี)

6. ข้อ ให้เรียงข้อความที่จะใช้เป็นระเบียบเป็นข้อ ๆ โดยให้ข้อ 1 เป็นชื่อ ระเบียบ ข้อ 2 เป็นวันใช้บังคับกำหนดว่าให้ใช้บังคับตั้งแต่เมื่อใด และข้อสุดท้ายเป็นข้อ ผู้รักษาการ ระเบียบใดถ้ามีมากข้อหรือหลายเรื่องจะแบ่งเป็นหมวดก็ได้ โดยให้ย้ายข้อผู้ รักษาการ ไปเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด 1

7. ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกระเบียบ

8. ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกระเบียบและพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ

9. ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกระเบียบ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้จัดทำระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต ประจำปีการศึกษา 2542 ขึ้น ลงนามโดยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อประกาศและเผยแพร่รายละเอียดการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยแก่ผู้สนใจทั่วไปได้รับทราบ ได้แก่

1. ระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 โดยวิธีสอบตรง
3. ระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 (ต่อเนื่อง)
4. ระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ในรายละเอียดของระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต แต่ละฉบับจะประกอบด้วย แผนผังบริเวณมหาวิทยาลัย รายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบการรับสมัครฯ ในเรื่องเกี่ยวกับกำหนดการจำหน่ายใบสมัคร กำหนดการรับสมัคร สาขาวิชาเอก/จำนวนที่จะรับ คุณสมบัติทั่วไปและคุณสมบัติเฉพาะแต่ละวิชาเอก กำหนดการสอบ รายวิชาที่จะสอบและการประกาศผลสอบ การรายงานตัวเข้าเป็นนิสิต และการเก็บเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยเรื่อง การศึกษากระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะของนิสิต ประจำปีการศึกษา 2542 เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตใหม่ที่สอบเข้าเรียนได้ตามประกาศในระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2542 ทุกระดับและทุกวิชาเอก ซึ่งลงทะเบียนเรียนและกำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 1,257 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตใหม่ที่สอบเข้าเรียนได้ตามประกาศในระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2542 ซึ่งลงทะเบียนเรียนและกำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 1,257 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างง่าย (Stratified Simple Random Sampling) มาร้อยละ 30 ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตทุกระดับและทุกวิชาเอก จำนวน 413 คน รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างแสดงดังตาราง 7 ในภาคผนวก ข

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยใช้มาตราวัดแบบไลเคิร์ต (Likert) จำนวน 47 ข้อ ซึ่งมีสาระครอบคลุมการรับนิสิต 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ นิสิต และด้านระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา วารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ มนุษยสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต ส่วนระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้นเองจากเอกสารการรับสมัครฯ
3. สร้างแบบสอบถามโดยยึดข้อมูลข้อ 1 และ ข้อ 2 เป็นแนวทาง ได้แบบสอบถามจำนวน 47 ข้อ
4. นำแบบสอบถามเสนอ ศาสตราจารย์ ดร.สำเริง บุญเรืองรัตน์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ควบคุมและที่ปรึกษางานวิจัย และปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขในข้อ 4 เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ สลโกสุม รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชุตีวรรณ เพ็ญเพียร เพื่อตรวจแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตลอดจนวิเคราะห์ความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษา
6. นำแบบสอบถามไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบก่อนนำไปทดลองใช้ (try out)
7. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 6 ไปทดลองใช้กับนิสิต จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้
8. ตรวจสอบค่าอำนาจจำแนกของคะแนนแบบสอบถามเป็นรายข้อและคะแนนรวม โดยหาค่าสหสัมพันธ์ เลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าสหสัมพันธ์มากกว่าศูนย์ เพราะถือเป็นข้อคำถามที่ดี ได้ข้อคำถาม 47 ข้อ เอาไว้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
9. นำแบบสอบถาม (ข้อ 8) ไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ

10. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าความสอดคล้องภายในแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = .9660

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนะของนิสิต ที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2542 ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต และด้านระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต ดังตัวอย่าง (แบบสอบถามในภาคผนวก ก)

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ข้อ	ทัศนะเกี่ยวกับกระบวนการรับนิสิต ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านการประชาสัมพันธ์					
1	มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนการประกาศรับสมัคร สอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิต.....					
	ด้านมนุษยสัมพันธ์					
1	มีความประทับใจเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ.....					
	ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ					
1	สถานที่จำหน่ายใบสมัครมีป้ายแสดงไว้อย่างชัดเจนหาพบ ได้ง่าย.....					
	ด้านระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็น นิสิต					
1	การระบุนุณสมบัติทั่วไปของผู้มีสิทธิ์สมัครสอบคัดเลือก มีความชัดเจน.....					

ตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้านเป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับกระบวนการรับนิสิต

การให้คะแนนแต่ละข้อของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนน้ำหนักของตัวเลือกตั้งแต่ 1 ถึง 5 ตามความหมายดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตว่าเหมาะสมในระดับมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตว่าเหมาะสมในระดับมาก
คะแนน 3 หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตว่าเหมาะสมในระดับน้อย
คะแนน 1 หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตว่าเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 - 5.00 หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตว่าเหมาะสมในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 - 4.49 หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตว่าเหมาะสมในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 - 2.49 หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตว่าเหมาะสมในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.49 หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตว่าเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำหนังสือแนะนำตัวและขอความอนุเคราะห์จากอาจารย์ผู้สอน ประธานสภานิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และหัวหน้าห้อง

นิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 โดยวิธีสอบตรง หัวหน้าห้องนิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 ในการแจกและเก็บแบบสอบถามจากนิต

การจัดกระทำข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปทั้งหมดจำนวน 413 ฉบับ มีจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดจำนวน 399 ฉบับ
2. นำแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 399 ฉบับ มาตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 96.61 รายละเอียดปรากฏดังตาราง 8 ในภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

การศึกษาทศนะของนิตที่มีต่อกระบวนการรับนิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2542 แต่ละด้านรวม 4 ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิต และด้านระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิต วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เอส พี เอส เอส (Statistical Package for the Social Sciences - Version) คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของข้อมูลความคิดเห็นนิต

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลสื่อความหมายตรงกันผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาทัศนะของนิสิตที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ แต่ละด้าน และรวม 4 ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต และด้านระเบียบการรับสมัคร สอดคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต ดังตาราง 1 - 5

ตอนที่ 2 ศึกษาทัศนะของนิสิตที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการแจกแจงความถี่ และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงบรรยาย ดังตาราง 6 นอกจากนั้นผู้วิจัยนำไปใช้ประกอบการอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ศึกษาทัศนะของนิสิตที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ แต่ละด้าน และรวม 4 ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต และด้านระเบียบการรับสมัคร

สอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์แสดงในตาราง 1 - 5

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนิสิตที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แต่ละด้าน และรวม 4 ด้าน

ด้านที่	กระบวนการรับนิสิต	นิสิต (N = 399)		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D	
1	ด้านการประชาสัมพันธ์	3.55	.59	มาก
2	ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.18	.55	ปานกลาง
3	ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต	3.04	.56	ปานกลาง
4	ด้านระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต	3.48	.58	ปานกลาง
	รวม	3.34	.46	ปานกลาง

ข้อมูลจากตาราง 1 แสดงว่านิสิตมีทักษะต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.34, S.D = .46) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตมีทักษะต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าเหมาะสมมากในด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 3.55, S.D = .59) นอกนั้นนิสิตมีทักษะว่าเหมาะสมในระดับปานกลางทุกด้าน

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนิสิตที่มีต่อกระบวนการ
รับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อที่	กระบวนการรับนิสิต	นิสิต (N = 399)		ระดับ
		X	S.D	
1	มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนการ ประกาศรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็น นิสิต.....	3.10	1.02	ปานกลาง
2	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สมัคร ได้ทราบ ข้อมูลระหว่างการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้า เป็นนิสิต.....	3.17	.90	ปานกลาง
3	มีการอำนวยความสะดวกในการสอบถาม รายละเอียดเกี่ยวกับการสมัครทางโทรศัพท์ จากงานรับนิสิตใหม่.....	3.34	.92	ปานกลาง
4	มีการตอบคำถามเกี่ยวกับการสมัครสอบ คัดเลือกฯ โดยการติดต่อด้วยตนเองจาก งานรับนิสิตใหม่.....	3.19	.93	ปานกลาง
5	มหาวิทยาลัยได้ประชาสัมพันธ์สถานที่ จำหน่ายใบสมัครอย่างทั่วถึงชัดเจน.....	3.12	.98	ปานกลาง
6	มหาวิทยาลัยได้แจ้งสถานที่สอบคัดเลือกให้ ท่านทราบล่วงหน้า.....	3.65	1.08	มาก
7	มหาวิทยาลัยมีแผนผังแสดงที่ตั้งของอาคาร สถานที่ใช้ในการสอบแจ้งให้ท่านทราบ ล่วงหน้า.....	3.41	1.09	ปานกลาง
8	มีการอำนวยความสะดวกในการสอบถาม ผลการสอบทางโทรศัพท์.....	3.57	1.08	มาก

ข้อที่	กระบวนการรับนิสิต	นิสิต (N = 399)		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D	
9	มหาวิทยาลัยได้แจ้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่สอบสัมภาษณ์ล่วงหน้าอย่างละเอียดชัดเจน.....	3.87	.97	มาก
10	มีการอำนวยความสะดวกในการมารายงานตัวเพื่อสอบสัมภาษณ์.....	3.56	.94	มาก
11	มหาวิทยาลัยได้แจ้งเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในวันรายงานตัวให้ท่านทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจน.....	3.82	.95	มาก
12	มหาวิทยาลัยได้แจ้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่รายงานตัวให้ท่านทราบอย่างละเอียดชัดเจน.....	3.89	.87	มาก
13	มหาวิทยาลัยได้แจ้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่การปฐมนิเทศอย่างชัดเจน.....	3.90	.87	มาก
14	มหาวิทยาลัยแจ้งกำหนดวัน เวลาการเปิดภาคเรียนอย่างชัดเจน.....	4.10	.81	มาก
	รวม	3.55	.59	มาก

ข้อมูลจากตาราง 2 แสดงว่านิสิตมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D = .59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าเหมาะสมในระดับมาก 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6 “มหาวิทยาลัยได้แจ้งสถานที่สอบคัดเลือกให้ท่านทราบล่วงหน้า” ($\bar{X} = 3.65$, S.D = 1.08) ข้อ 8 “มีการอำนวยความสะดวกในการสอบถามผลการสอบทางโทรศัพท์” ($\bar{X} = 3.57$, S.D = 1.08) ข้อ 9 “มหาวิทยาลัยได้แจ้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่การสอบสัมภาษณ์ล่วงหน้าอย่างละเอียดชัดเจน” ($\bar{X} = 3.87$, S.D =

.97) ข้อ 10 “มีการอำนวยความสะดวกในการมารายงานตัวเพื่อสอบสัมภาษณ์” ($\bar{X} = 3.56$, S.D = .94) ข้อ 11 “มหาวิทยาลัยได้แจ้งเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในวันรายงานตัวให้ท่านทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจน” ($\bar{X} = 3.82$, S.D = .95) ข้อ 12 “มหาวิทยาลัยได้แจ้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่รายงานตัวให้ท่านทราบอย่างละเอียดชัดเจน” ($\bar{X} = 3.89$, S.D = .87) ข้อ 13 “มหาวิทยาลัยได้แจ้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่การปฐมนิเทศอย่างชัดเจน” ($\bar{X} = 3.90$, S.D = .87) และข้อ 14 “มหาวิทยาลัยแจ้งกำหนดวัน เวลา การเปิดภาคเรียนอย่างชัดเจน” ($\bar{X} = 4.10$, S.D = .81) ส่วนข้อที่นิสิตมีทัศนคติเหมาะสมในระดับปานกลาง 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 “มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนการประกาศรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิต” ($\bar{X} = 3.10$, S.D = 1.02) ข้อ 2 “มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สมัครได้ทราบข้อมูลระหว่างการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิต” ($\bar{X} = 3.17$, S.D = .90) ข้อ 3 “มีการอำนวยความสะดวกในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการสมัครทางโทรศัพท์จากงานรับนิสิตใหม่” ($\bar{X} = 3.34$, S.D = .92) ข้อ 4 “มีการตอบคำถามเกี่ยวกับการสมัครสอบคัดเลือกฯ โดยการติดต่อด้วยตนเองจากงานรับนิสิตใหม่” ($\bar{X} = 3.19$, S.D = .93) ข้อ 5 “มหาวิทยาลัยได้ประชาสัมพันธ์สถานที่จำหน่ายใบสมัครอย่างทั่วถึงชัดเจน” ($\bar{X} = 3.12$, S.D = .98) และข้อ 7 “มหาวิทยาลัยมีแผนผังแสดงที่ตั้งของอาคารสถานที่สอบและสอบแจ้งให้ทราบล่วงหน้า” ($\bar{X} = 3.41$, S.D = 1.09)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนิสิตที่มีต่อกระบวนการ
รับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านมนุษยสัมพันธ์

ข้อที่	กระบวนการรับนิสิต	นิสิต (N = 399)		ระดับ
		X	S.D	
1	มีความประทับใจเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ.	3.26	.79	ปานกลาง
2	รู้สึกสบายใจเมื่อได้รับคำอธิบายที่ชัดเจน และถูกต้องเกี่ยวกับวิธีการสมัคร	3.43	.84	ปานกลาง
3	รู้สึกสบายใจเมื่อติดต่อขอข้อมูลการสมัคร สอบคัดเลือกฯ.....	3.34	.83	ปานกลาง
4	ผู้ให้บริการมีความเอื้อเฟื้อ เป็นมิตรเมื่อ ท่านมาติดต่อ.....	3.37	.83	ปานกลาง
5	ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบข้อซักถาม เกี่ยวกับการสมัครสอบของท่านได้ถูกต้อง ชัดเจน.....	3.38	.83	ปานกลาง
6	บุคลากรที่ท่านติดต่อด้วยยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรกับท่าน.....	3.32	.86	ปานกลาง
7	มีโอกาสดำเนินการข้อสงสัยเกี่ยวกับการ สมัครสอบคัดเลือกฯ.....	3.15	.95	ปานกลาง
8	ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการ ตอบคำถามเกี่ยวกับการสมัครสอบ คัดเลือกฯ แก่ท่าน.....	3.13	.91	ปานกลาง
9	ท่านเคยพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ของบุคลากรที่ท่านมาติดต่อด้วย.....	2.59	1.13	ปานกลาง

ข้อที่	กระบวนการรับนิสิต	นิสิต (N = 399)		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D	
10	ท่านคิดว่ากระบวนการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิตมีความยุ่งยากซับซ้อนและสร้างปัญหาให้กับท่านและผู้ปกครอง.....	2.83	.97	ปานกลาง
	รวม	3.18	.55	ปานกลาง

ข้อมูลจากตาราง 3 แสดงว่านิสิตมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.18, S.D = .55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าเหมาะสมในระดับปานกลางทั้ง 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 “มีความประทับใจเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ” ($\bar{X}$ = 3.26, S.D = .79) ข้อ 2 “รู้สึกสบายใจเมื่อได้รับคำอธิบายที่ชัดเจนและถูกต้องเกี่ยวกับวิธีการสมัคร” ($\bar{X}$ = 3.43, S.D = .84) ข้อ 3 “รู้สึกสบายใจเมื่อติดต่อขอข้อมูลการสมัครสอบคัดเลือกฯ” ($\bar{X}$ = 3.34, S.D = .83) ข้อ 4 “ผู้ให้บริการมีความเอื้อเฟื้อ เป็นมิตรเมื่อท่านมาติดต่อ” ($\bar{X}$ = 3.37, S.D = .83) ข้อ 5 “ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการสมัครสอบของท่านได้ถูกต้องชัดเจน” ($\bar{X}$ = 3.38, S.D = .83) ข้อ 6 “บุคลากรที่ท่านติดต่อด้วยยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับท่าน” ($\bar{X}$ = 3.32, S.D = .86) ข้อ 7 “มีโอกาสดูซักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับการสมัครสอบคัดเลือกฯ” ($\bar{X}$ = 3.15, S.D = .95) ข้อ 8 “ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามเกี่ยวกับการสมัครสอบคัดเลือกฯ แก่ท่าน” ($\bar{X}$ = 3.13, S.D = .91) ข้อ 9 “ท่านเคยพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรที่ท่านมาติดต่อด้วย” ($\bar{X}$ = 2.59, S.D = 1.13) ข้อ 10 “ท่านคิดว่ากระบวนการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิตมีความยุ่งยาก ซับซ้อนและสร้างปัญหาให้กับท่านและผู้ปกครอง” ($\bar{X}$ = 2.83, S.D = .97)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คะแนนของนิสิตที่มีต่อกระบวนการ
รับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต

ด้านที่	กระบวนการรับนิสิต	นิสิต (N = 399)		ระดับ
		X	S.D	
1	สถานที่จำหน่ายใบสมัครมีป้ายแสดงไว้ อย่างชัดเจนหาพบได้ง่าย.....	2.95	.94	ปานกลาง
2	มีสถานที่จอดรถให้ท่านเพียงพอ.....	2.38	.98	น้อย
3	มีสถานที่จำหน่ายอาหารให้กับผู้มาสมัคร สอบคัดเลือก.....	3.06	.96	ปานกลาง
4	อาหารที่จำหน่ายมีคุณภาพและปริมาณ เหมาะสมกับราคา.....	3.44	.89	ปานกลาง
5	มีห้องน้ำอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาสมัคร สอบคัดเลือก.....	2.99	.97	ปานกลาง
6	มีสถานที่นั่งอ่านระเบียบการและกรอก ใบสมัครอย่างเหมาะสม.....	2.94	.86	ปานกลาง
7	ป้ายประกาศข้อมูล ข่าวสารการรับสมัคร สอบคัดเลือก มีความชัดเจน.....	3.06	.87	ปานกลาง
8	ป้ายประกาศมีความโดดเด่น น่าสนใจและ เห็นได้ง่าย.....	2.76	.89	ปานกลาง
9	สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของมหาวิทยาลัย มีความเหมาะสมที่จะเป็นสถานศึกษา.....	3.54	.87	มาก
10	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่ท่านพบมี ความรู้และสามารถบอกสถานที่จำหน่าย ใบสมัครและสถานที่สอบแก่ท่านอย่าง ชัดเจน.....	3.30	.83	ปานกลาง
	รวม	3.04	.56	ปานกลาง

ข้อมูลจากตาราง 4 แสดงว่านิสิตมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, $S.D = .56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านิสิตมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าเหมาะสมในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 9 “สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสมที่จะเป็นสถานศึกษา” ($\bar{X} = 3.54$, $S.D = .87$) และข้อที่นิสิตมีทัศนคติว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 “สถานที่จำหน่ายใบสมัครมีป้ายแสดงไว้อย่างชัดเจนหาพบได้ง่าย” ($\bar{X} = 2.95$, $S.D = .94$) ข้อ 3 “มีสถานที่จำหน่ายอาหารให้กับผู้มาสมัครสอบคัดเลือก” ($\bar{X} = 3.06$, $S.D = .96$) ข้อ 4 “อาหารที่จำหน่ายมีคุณภาพและปริมาณเหมาะสมกับราคา” ($\bar{X} = 3.44$, $S.D = .89$) ข้อ 5 “มีห้องน้ำอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาสมัครสอบคัดเลือกฯ” ($\bar{X} = 2.99$, $S.D = .97$) ข้อ 6 “มีสถานที่นั่งอ่านระเบียบการและกรอกใบสมัครอย่างเหมาะสม” ($\bar{X} = 2.94$, $S.D = .86$) ข้อ 7 “ป้ายประกาศข้อมูลข่าวสารการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ มีความชัดเจน” ($\bar{X} = 3.06$, $S.D = .87$) ข้อ 8 “ป้ายประกาศมีความโดดเด่น น่าสนใจและเห็นได้ง่าย” ($\bar{X} = 2.76$, $S.D = .89$) และข้อ 10 “บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่ท่านพบมีความรู้และสามารถบอกสถานที่จำหน่ายใบสมัครและสถานที่สอบแก่ท่านอย่างชัดเจน” ($\bar{X} = 3.30$, $S.D = .83$) ส่วนข้อที่นิสิตมีทัศนคติว่าเหมาะสมในระดับน้อย 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2 “มีสถานที่จอดรถให้ท่านเพียงพอ” ($\bar{X} = 2.38$, $S.D = .98$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของนิสิตที่มีต่อกระบวนการ
รับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านระเบียบการรับสมัครและสอบ
คัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต

ข้อที่	กระบวนการรับนิสิต	นิสิต (N = 399)		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D	
1	มีแผนผังแสดงที่ตั้งของมหาวิทยาลัยแสดง ไว้อย่างชัดเจน.....	3.40	.98	ปานกลาง
2	การระบุคุณสมบัติทั่วไปของผู้มีสิทธิ์ สมัครคัดเลือกมีความชัดเจน.....	3.71	.86	มาก
3	คุณสมบัติเฉพาะในสาขาวิชาเอกมีความ ชัดเจน.....	3.63	.87	มาก
4	การกำหนดช่วงระยะเวลาการรับสมัครมี ความเหมาะสม.....	3.57	.84	มาก
5	การกำหนดช่วงระยะเวลาการรับใบสมัคร ทางไปรษณีย์มีความเหมาะสม.....	3.47	.95	ปานกลาง
6	การสั่งซื้อใบสมัครทางไปรษณีย์เป็นการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครนั้นมีความ เหมาะสม.....	3.68	.95	มาก
7	การส่งใบสมัครทางไปรษณีย์เป็นการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครนั้นมีความ เหมาะสม.....	3.76	.96	มาก
8	สถานที่จำหน่ายใบสมัครเด่นชัดมีความ เหมาะสม.....	3.30	.89	ปานกลาง
9	มีรายละเอียดการยื่นใบสมัครไว้อย่างชัดเจน.....	3.61	.82	มาก
10	การกำหนดวัน เวลา วิชาที่จะสอบมีความ ชัดเจน.....	3.79	.92	มาก

ข้อที่	กระบวนการรับนิสิต	นิสิต (N = 399)		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D	
11	ค่าธรรมเนียมการสมัครมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน.....	3.17	1.00	ปานกลาง
12	ค่าธรรมเนียมการศึกษาแต่ละภาคเรียนมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน...	2.77	1.13	ปานกลาง
13	จำนวนที่จะรับในสาขาวิชาเอกมีความเหมาะสม.....	3.33	1.02	ปานกลาง
	รวม	8.48	.58	ปานกลาง

ข้อมูลจากตาราง 5 แสดงว่านิสิตมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D = .58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าเหมาะสมในระดับมาก 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2 “การระบุคุณสมบัติทั่วไปของผู้มีสิทธิ์สมัครสอบคัดเลือกมีความชัดเจน” ($\bar{X} = 3.71$, S.D = .86) ข้อ 3 “คุณสมบัติเฉพาะในสาขาวิชาเอกมีความชัดเจน” ($\bar{X} = 3.63$, S.D = .87) ข้อ 4 “การกำหนดช่วงระยะเวลาการรับสมัครมีความเหมาะสม” ($\bar{X} = 3.57$, S.D = .84) ข้อ 6 “การส่งข้อสอบสมัครทางไปรษณีย์เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครนั้นมีความเหมาะสม” ($\bar{X} = 3.68$, S.D = .95) ข้อ 7 “การส่งใบสมัครทางไปรษณีย์เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครนั้นมีความเหมาะสม” ($\bar{X} = 3.76$, S.D = .96) ข้อ 9 “มีรายละเอียดการขึ้นใบสมัครไว้ชัดเจน” ($\bar{X} = 3.61$, S.D = .82) และข้อ 10 “การกำหนดวัน เวลา วิชาที่จะสอบมีความชัดเจน” ($\bar{X} = 3.79$, S.D = .92) ส่วนข้อที่นิสิตมีทัศนคติว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 “มีแผนผังแสดงที่ตั้งของมหาวิทยาลัยแสดงไว้อย่างชัดเจน” ($\bar{X} = 3.40$, S.D = .98) ข้อ 5 “การกำหนดช่วงระยะเวลาการรับใบสมัครทางไปรษณีย์มีความเหมาะสม” ($\bar{X} = 3.47$, S.D = .95) ข้อ 8 “สถานที่จำหน่ายใบสมัครเด่นชัดมีความเหมาะสม” ($\bar{X} = 3.30$, S.D = .89)

ข้อ 11 “ค่าธรรมเนียมการสมัครมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน” ($\bar{X} = 3.17$, S.D = 1.00) ข้อ 12 “ค่าธรรมเนียมการศึกษาแต่ละภาคเรียนมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน” ($\bar{X} = 2.77$, S.D = 1.13) และข้อ 13 “จำนวนที่จะรับในสาขาวิชาเอกมีความเหมาะสม” ($\bar{X} = 3.33$, S.D = 1.02)

ตอนที่ 2 ศึกษาทัศนะของนิสิตที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการแจกแจงความถี่และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงบรรยาย ดังตาราง 6

ตาราง 6 ความถี่ของคำตอบจากแบบสอบถามปลายเปิดกับข้อคิดเห็น อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนิสิตที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
	ด้านการประชาสัมพันธ์	
1	ผู้สมัครทราบข่าวการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จาก	
	โรงเรียน	94
	เพื่อน ๆ	86
	แผ่นพับ	46
	หนังสือพิมพ์	16
	โทรศัพท์	8
	โทรทัศน์	3
	วิทยุ	1
2	ผู้สมัครทราบผลการสอบเข้ามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากสื่อ	
	จดหมายแจ้ง	132
	โทรศัพท์	111
	ป้ายประกาศของมหาวิทยาลัย	79
	เพื่อนบอก	28

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
3	การติดต่อกับมหาวิทยาลัยเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัย ตลอดจนทั้งการประกาศผลสอบข้อเขียนและประกาศผลสอบสัมภาษณ์นั้น มหาวิทยาลัยมีหมายเลขโทรศัพท์ให้ติดต่อกับหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องน้อยมาก การติดต่อเป็นไปได้ยาก สายไม่ว่างมหาวิทยาลัยควรเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สนใจสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิต	26
4	มหาวิทยาลัยมีป้ายประชาสัมพันธ์การรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตให้เห็นน้อยมาก ควรติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิตที่โดดเด่นชัดเจน น่าสนใจ เชิญชวนให้อยากอ่าน โดยเฉพาะในช่วงที่มีการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ ให้มากขึ้น รวมทั้งภายในอาคารเรียนต่าง ๆ ด้วย เพื่อให้ผู้สัญจรไปมาพบเห็น และควรมีวิทยุกระจายเสียงภายในมหาวิทยาลัยแจ้งข้อมูลข่าวสารให้นักลกรภายในมหาวิทยาลัยได้ทราบ และแจ้งข่าวสารต่อ ๆ กันไปเพราะผู้ที่มีสิทธิ์สมัครสอบหลายคนพลาดโอกาส	21
5	มหาวิทยาลัยมีแผนผังแสดงที่ตั้งของอาคารสถานที่ภายในมหาวิทยาลัยไม่โดดเด่น ประกอบกับมีขนาดเล็ก มองเห็นไม่ชัดเจนทั้งในระยะใกล้และไกล และมีสนิมขึ้น ควรปรับปรุงโดยการขยายแผนผังให้เป็นไปตามสัดส่วนของอาคารทุก ๆ อาคาร ตกแต่งให้โดดเด่นสวยงาม ชัดเจน ในเวลากลางคืนควรมีแสงไฟและควรตั้งอยู่ในบริเวณประตูทางเข้าออกมหาวิทยาลัย	16

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
6	แผนผังแสดงที่ตั้งของอาคารต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ควรปรับปรุงให้มีชื่ออาคารและหมายเลขอาคารกำกับ ด้วยเพื่อความชัดเจน และสะดวกสบายต่อบุคคล ภายนอกที่มาติดต่อขอรับบริการจากมหาวิทยาลัย	15
7	มหาวิทยาลัยควรมีแผนผังหรือป้ายแสดงบอกชื่ออาคาร สถานที่ต่าง ๆ โดยมีลูกศรกำกับบอกทิศทางที่มีขนาด มองเห็นได้ชัดเจนไว้ตามที่สัญจรไปมาหรือแสดงไว้ ก่อนถึงอาคารนั้น ๆ	12
8	มหาวิทยาลัยควรเพิ่มโทรศัพท์สาธารณะชนิดใช้บัตร ตามจุดสำคัญภายในมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น เช่น อาคารเรียน โรงอาหาร ร้านค้าสหกรณ์ เป็นต้น	12
ด้านมนุษยสัมพันธ์		
1	การติดต่อสอบถามข้อมูลทั้งด้วยตนเองและ ทางโทรศัพท์ในช่วงที่มีการรับสมัครสอบคัดเลือก บุคคลเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยนั้นบุคลากรที่มี หน้าที่เกี่ยวข้องตอบคำถามไม่ชัดเจน ไม่ทราบข้อมูล รายละเอียดเพียงพอ แสดงกิริยาว่าไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ขาดความพร้อม ไม่คล่องตัว และ ไม่กระตือรือร้นในการตอบคำถาม มหาวิทยาลัยควร อบรมบุคลากรที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมและควรจัดให้ มีบุคลากรเฉพาะในการตอบคำถามในช่วงระยะเวลาที่มี การรับสมัครสอบคัดเลือกๆ เพื่อให้ผู้ที่สนใจติดต่อ สอบถามได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ตรงกัน	32
2	สถานที่หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการโดยทั่วไปแก่ บุคคลภายนอก เช่น งานอาคารสถานที่ งานรับนิสิต ใหม่ อีตีดัดและคืบแคบ มหาวิทยาลัยควรปรับปรุง	

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
	ให้เหมาะสมเพื่อความสะดวกของมหาวิทยาลัยและพัฒนาศักยภาพของนิสิต	15
1	สภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต บุคคลที่เข้ามาติดต่อกับมหาวิทยาลัยในช่วงที่มีการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตนั้น เห็นป้ายประกาศข้อมูลข่าวสารในเรื่องดังกล่าวน้อยมาก มหาวิทยาลัยควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ประกาศข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ ของมหาวิทยาลัยไว้อย่างเด่นชัด สะดุดตา โดยเฉพาะตึกอาคารสถานที่จำหน่ายใบสมัคร ควรมีลูกศรชี้กำกับไว้ตามหลายทางให้เห็นอย่างชัดเจน ง่าย	28
2	โรงอาหารไม่เพียงพอแก่นิสิต ร้านอาหารไม่หลากหลาย การจราจรคับแคบ ไม่มีป้ายบอกสัญญาณจราจรเข้าออก มีป้ายแสดงเกี่ยวกับอาคารสถานที่น้อยมากและไม่ชัดเจนเพียงพอ ห้องน้ำไม่เพียงพอ บางแห่งขาดการดูแลรักษาความสะอาด โดยเฉพาะช่วงที่มีการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงร้านอาหาร การจราจร สถานที่จอดรถ บริการห้องน้ำที่สะอาด หาพบได้ง่าย และป้ายแสดงอาคารสถานที่ในช่วงระยะเวลาที่มีการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ ของมหาวิทยาลัยให้เกิดความคล่องตัว เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจ และศรัทธาแก่ผู้สนใจทั่วไป	21
1	ด้านระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต วันประกาศผลสอบข้อเขียนมีความล่าช้าไม่เป็นไปตามกำหนดการ หมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ประกาศผลหรือติดต่อสอบถามข้อมูลมีเพียงหมายเลขเดียว วันประกาศ	

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
	ผลสอบสัมภาษณ์กระชั้นชิดกับวันสอบสัมภาษณ์ กรณีผู้สอบได้บ้านอยู่ต่างจังหวัด ผู้สอบไม่มีเวลาเตรียมตัว บางคนรู้ผลการสอบในเช้าของวันสอบสัมภาษณ์ และการประกาศรายชื่อผู้ที่ติดสำรองให้รายงานตัวนั้น ไม่มีกำหนดวัน เวลาชัดเจน มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงการประกาศผลสอบข้อเขียนให้เป็นไปตามกำหนดการ ควรเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ให้มากขึ้นในช่วงระยะเวลาประกาศผลสอบข้อเขียน การประกาศผลสอบสัมภาษณ์ ควรกำหนดระยะเวลาให้ห่างจากวันสอบสัมภาษณ์ อย่างน้อย 7 วัน เพื่อมีเวลาเตรียมความพร้อมกรณีบางสาขาวิชาเอกต้องใช้เอกสารประกอบการสัมภาษณ์ การประกาศรายชื่อผู้ที่ติดสำรองควรมีการกำหนดวัน เวลาให้ชัดเจนเพื่อคลายความวิตกกังวล และควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบสูงต่อการปฏิบัติงานการตอบคำถามทางโทรศัพท์	32
2	ในระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต นั้น มหาวิทยาลัยกำหนดให้ผู้สนใจทั่วไปส่งใบสมัครสอบได้โดยทางไปรษณีย์เท่านั้น มหาวิทยาลัยควรเปิดโอกาสให้ผู้สมัครด้วยตนเองได้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สมัครได้ซักถามข้อข้องใจ และเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าใบสมัครได้ถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสมัครแล้ว และมีสิทธิ์เข้าสอบในสาขาวิชาเอกที่สมัคร และควรขยายระยะเวลาการส่งใบสมัครทางไปรษณีย์ เพราะบางสาขาวิชาเอกที่สมัครต้องส่งเอกสารพร้อมใบสมัคร	28
3	ในระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต ระบุว่า เมื่อผู้สมัครส่งใบสมัครพร้อมค่าธรรมเนียมการสมัครสอบถูกต้องตามสาขาวิชาเอกที่สมัครเรียบร้อยแล้ว	

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
	แล้ว จะส่งใบเสร็จรับเงินพร้อมบัตรสอบที่ระบุเลขที่ นั่งสอบกลับให้ผู้สมัครภายใน 1 สัปดาห์นั้น มีความล่าช้ามาก เมื่อถึงวันสอบบางคนยังไม่ได้รับบัตรสอบ บางคนซื้อ นามสกุล ไม่ถูกต้อง มหาวิทยาลัยควรเพิ่มบุคลากรและคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการออกบัตรที่นั่งสอบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วทันตามกำหนดการ และควรระบุสถานที่สอบ ห้องสอบไว้ในคราวเดียวกันด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครไม่ต้องมาดูสถานที่สอบ ก่อนวันสอบหรือมาในวันมาสอบ หรือมาดูรายชื่อผู้มีสิทธิเข้าสอบ ทำให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เกิดความคล่องตัวและรัดกุมยิ่งขึ้น	18
4	ในระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตในแต่ละสาขาวิชาเอกควรระบุหมายเลขโทรศัพท์ในสาขาวิชาเอกนั้น ๆ ไว้ด้วย เมื่อผู้สมัครสงสัยสามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดได้โดยตรง	15
5	การกำหนดคุณสมบัติในแต่ละสาขาวิชาเอกผู้มีสิทธิสมัครและสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยนั้นควรกำหนดไว้เช่นเดียวกับทบวงมหาวิทยาลัยเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปได้ใช้สิทธิโดยเท่าเทียมกัน	1

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษากระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะของนิสิต แต่ละด้าน และรวม 4 ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต และด้านระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตใหม่ที่สอบเข้าเรียนได้ตามประกาศนียบัตรการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2542 ซึ่งลงทะเบียนเรียนและกำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542 ทุกระดับและทุกวิชาเอก จำนวน 1,257 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างง่าย มาร้อยละ 30 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 413 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามทัศนะของนิสิตที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวน 47 ข้อลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าอำนาจจำแนกสหสัมพันธ์ของคะแนนรายข้อและคะแนนรวมมากกว่าศูนย์ และมีค่าความเชื่อมั่น .9660 แบบสอบถามที่ส่งไป จำนวน 413 ชุด ได้รับคืนและสมบูรณ์ จำนวน 399 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.61

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เอส พี เอส เอส

(Statistical Package for the Social Science - Version) จากแบบสอบถามกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะของนิสิต โดยคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าอำนาจจำแนก ค่าความเชื่อมั่นของข้อมูลความคิดเห็น นิสิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย สรุปผลตามลำดับได้ดังนี้

การวิเคราะห์ทัศนะของนิสิตที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ตามความมุ่งหมายปรากฏว่า นิสิตมีทัศนะต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีทัศนะต่อกระบวนการรับนิสิตว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมากคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต และด้านระเบียบรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต นิสิตมีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาทัศนะของนิสิตที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตมีทัศนะต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะนิสิตที่สอบคัดเลือกได้ตามประกาศในระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2542 ได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ก่อนที่จะมีการรับสมัครและสอบคัดเลือกฯ โดยได้รับสื่อจากโรงเรียนเพื่อน ๆ แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ โทรทัศน์ และวิทยุ และประกาศผลสอบคัดเลือกก็ได้รับทราบผลการสอบเข้าจากจดหมายแจ้ง โทรศัพท์ ป้ายประกาศของ

มหาวิทยาลัย และเพื่อนบอก และเมื่อสอบคัดเลือกได้แล้วก็เข้ามาอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน ทำให้มีทัศนคติไปในทิศทางเดียวกัน โดยปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด และปรับตัวเข้ากับการเรียนการสอนตามหลักสูตร สาขาวิชาต่าง ๆ ที่ต้องการเข้าศึกษา มีกิจกรรมไปในทิศทางเดียวกัน มีหน่วยงานบริการต่าง ๆ ไว้บริการ มีอาจารย์ที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำปรึกษาด้านวิชาการ มีรุ่นพี่รุ่นน้องคอยต้อนรับและให้ความอบอุ่น ก็ย่อมมีความรักความผูกพันและมีเจตคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตามกระบวนการรับนิสิตแต่ละด้านก็ยังไม่เด่นชัดเป็นที่ประทับใจตรงกับอุดมคติและความคาดหวังของนิสิต หรืออาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมเพียงพอในการบริการให้ข้อมูลข่าวสาร สภาพแวดล้อมยังไม่เป็นที่คาดหวัง ระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ ไม่ชัดเจนเพียงพอ หรืออาจเป็นเพราะในระหว่างที่นิสิตตอบแบบสอบถามกับช่วงที่มีการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ ห่างกันนานประมาณ 10 เดือน และต่างดีใจเมื่ออยู่ในสภาพนิสิตทำให้ลืมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้น ๆ จึงทำให้นิสิตมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับมาก ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต และด้านระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต ว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยเป็นรายด้านผู้วิจัยได้อภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. การที่นิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตในด้านการประชาสัมพันธ์ว่าเหมาะสมในระดับมาก อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญมากภารกิจหนึ่งในสถาบัน ดังนั้นก่อนมีการประกาศรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต มหาวิทยาลัยจึงจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ เช่น มีการจัดส่งเอกสารการประชาสัมพันธ์ไปยังโรงเรียนต่าง ๆ ที่สังกัดกระทรวงศึกษาธิการทั่วประเทศกว่า 3,000 ฉบับ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสถานีโทรทัศน์ ทางหนังสือพิมพ์ โดยมีการประสานความร่วมมือกันระหว่างฝ่ายประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย ฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ คณะ และภาควิชา นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยยังสนับสนุนนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัยที่จัดให้มีการแนะแนวการศึกษา โดยจัดให้มีบุคลากรของงานรับนิสิตใหม่ออกเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั่วทุกภาคของประเทศ อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าเมื่อพิจารณาผลการศึกษา

เป็นรายชื่อ พบว่า นิสิตมีทัศนคติตรงกันในระดับมากกว่ามหาวิทยาลัยมีการแจ้งสถานที่สอบคัดเลือกให้ทราบล่วงหน้า มีการอำนวยความสะดวกในการสอบถามผลการสอบทางโทรศัพท์ แจ้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่การสอบสัมภาษณ์ล่วงหน้าอย่างละเอียดชัดเจน มีการอำนวยความสะดวกในการมารายงานตัวเพื่อสอบสัมภาษณ์ ได้รับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในวันรายงานตัวให้ทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจน ได้แจ้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่รายงานตัว สถานที่การปฐมนิเทศ และกำหนดวัน เวลาการเปิดภาคเรียนอย่างชัดเจน แต่นิสิตต่างก็คาดหวังและต้องการให้มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนและระหว่างการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิต ต้องการได้รับความสะดวกในการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการสมัครทางโทรศัพท์ ต้องการได้รับคำตอบเกี่ยวกับการสมัครสอบคัดเลือกฯ จากการติดต่อด้วยตนเอง ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์สถานที่จำหน่ายใบสมัครอย่างทั่วถึงชัดเจน ต้องการให้มีแผนผังแสดงที่ตั้งของอาคารสถานที่ใช้ในการสอบแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเพิ่มขึ้นด้วย จึงทำให้นิสิตมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตค่านี้นี้เหมาะสมปานกลาง

นอกจากนั้นนิสิตได้เสนอแนะในการตอบแบบสอบถามปลายเปิดว่า ได้รับทราบข่าวการสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัย จากโรงเรียน เพื่อนๆ แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ โทรทัศน์ และวิทยุ ตามลำดับ และทราบผลการสอบเข้ามหาวิทยาลัยจากจดหมายแจ้ง โทรศัพท์ ป้ายประกาศของมหาวิทยาลัย และเพื่อนบอกตามลำดับ นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยควรเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ในช่วงระยะเวลาที่มีการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สนใจสมัครสอบคัดเลือกฯ ควรติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ ที่โดดเด่น ชัดเจน น่าสนใจ เชิญชวนให้อยากอ่าน โดยเฉพาะในช่วงที่มีการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ ให้มากขึ้น รวมทั้งภายในอาคารเรียนต่าง ๆ ด้วย เพื่อให้ผู้สัญจรไปมาพบเห็น และควรมีวิทยุกระจายเสียงภายในมหาวิทยาลัยแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยได้ทราบและแจ้งข่าวสารต่อ ๆ กันไป เพราะผู้ที่มีสิทธิ์สมัครสอบหลายคนพลาดโอกาส แผนผังแสดงที่ตั้งของอาคารสถานที่ควรปรับปรุงโดยการขยายแผนผังให้เป็นไปตามสัดส่วนของอาคารทุก ๆ อาคาร ตกแต่งให้โดดเด่น สวยงาม ชัดเจน ในเวลากลางคืนควรมีแสงไฟและควรตั้งอยู่ในบริเวณประตูทางเข้าออกของมหาวิทยาลัยและอาคารต่าง ๆ ควรมีหมายเลขอาคารกำกับด้วย เพื่อความชัดเจนและ

สะดวกสบายต่อบุคคลภายนอกที่มาติดต่อขอรับบริการจากมหาวิทยาลัย ควรมีแผนผังหรือป้ายแสดงบอกชื่ออาคารสถานที่ต่าง ๆ โดยมีลูกศรกำกับบอกทิศทางที่มีขนาดมองเห็นได้ชัดเจนไว้ตามที่สัญจรไปมาหรือแสดงไว้ก่อนถึงอาคารนั้น ๆ ควรเพิ่มโทรศัพท์สาธารณะชนิดใช้บัตรตามจุดสำคัญภายในมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น เช่น อาคารเรียน โรงอาหาร ร้านค้าสหกรณ์ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์นั้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในช่วงที่มีการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ ซึ่งถือเป็นการแสดงความเริ่มต้นด้านความพร้อมของมหาวิทยาลัยออกสู่สายตาบุคคลทั่วไปอันจะนำไปสู่การตัดสินใจได้ถึงความพยายามที่จะเข้าศึกษาต่อ อาจเป็นผลทำให้มหาวิทยาลัยได้นิสิตที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคมและประเทศชาติสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัย

2. การที่นิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตในด้านมนุษยสัมพันธ์ ว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะงานรับนิสิตใหม่ของมหาวิทยาลัยมีภาระหน้าที่ที่ต้องดูแลรับผิดชอบในการบริการตอบข้อซักถาม และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลทั่วไปที่สนใจสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยอย่างถูกต้องตรงตามประกาศในระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตในภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2542 ทั้งทางโทรศัพท์และมาติดต่อด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัย ในเรื่องเกี่ยวกับคุณสมบัติของแต่ละสาขาวิชาเอก หลักสูตร จำนวนที่จะรับ การซื้อใบสมัครด้วยตนเองและการส่งชื่อทางไปรษณีย์ การจำหน่ายของการส่งจดหมายส่งชื่อใบสมัคร การส่งจ่ายธนาณัติ กำหนดการจำหน่ายใบสมัครและการรับสมัครอย่างเป็นทางการและมีขั้นตอนที่ละเอียด อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าเมื่อพิจารณาผลการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตต่างคาดหวังและต้องการให้บุคลากรบริการงานรับนิสิตใหม่บริการในเรื่องเกี่ยวกับการสร้างความประทับใจ ความสบายใจเมื่อติดต่อขอข้อมูลการสมัครสอบคัดเลือกฯ และได้รับคำอธิบายที่ชัดเจนถูกต้องเกี่ยวกับวิธีการสมัคร ต้องการให้ผู้บริการมีความเอื้อเฟื้อ มีความรู้ที่จะตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการสมัครสอบได้ถูกต้องชัดเจน มีความขี้มั่นใจเป็นมิตร เมื่อมาติดต่อ มีโอกาสได้ซักถามข้อสงสัย มีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามเกี่ยวกับสมัครสอบ และต้องการเห็นพฤติกรรมของบุคลากรที่เหมาะสมกับงานบริการ ตลอดจนต้องการเห็นกระบวนการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิตดำเนินไปอย่างเรียบร้อยไม่ยุ่งยากซับซ้อน และไม่

สร้างปัญหาให้กับนักเรียน ครู อาจารย์ และผู้ปกครอง เพิ่มขึ้นด้วย จึงทำให้นิสิตมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตด้านนี้เหมาะสมปานกลาง

นอกจากนั้นนิสิตได้เสนอแนะในการออกแบบสอบถามปลายเปิดว่า มหาวิทยาลัยควรอบรมบุคลากรที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม และควรจัดให้มีบุคลากรเฉพาะในการตอบคำถามในช่วงระยะเวลาที่มีการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิต เพื่อให้ผู้ที่สนใจติดต่อสอบถามได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ตรงกัน และควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมงานบริการให้เหมาะสม เพื่อความสวยงามของมหาวิทยาลัยและพัฒนาศักยภาพของนิสิต ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรจัดอบรมหรือประชุมก่อนการรับสมัครสอบคัดเลือก เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีบุคลิกภาพดี มีเทคนิคมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ประกอบกับมีใจรักในการให้บริการ มีความจริงใจ อดทน เชื้อมั่น มีความศรัทธา ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจน พร้อมทั้งจะตอบข้อซักถามและบริการให้ข้อมูลแก่บุคคลทั่วไปเพื่อสร้างความประทับใจ เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

3. การที่นิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตในด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต ว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะในช่วงระยะเวลาที่มีการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ มหาวิทยาลัยจัดบริการสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิตในเรื่องของป้ายแสดงเส้นทางการจราจร สถานที่จอดรถ อาคารสถานที่ บริการห้องน้ำและความสะอาด โรงอาหาร สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ป้ายประกาศข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ยังไม่อำนวยความสะดวกแก่นิสิตเพียงพอกับความคาดหวังและความต้องการ อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าเมื่อพิจารณาผลการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีทัศนคติตรงกันในระดับมากกว่าสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสมที่จะเป็นสถานศึกษา แต่นิสิตต่างก็ยังคงคาดหวังและต้องการให้มหาวิทยาลัยดำเนินการในเรื่องเกี่ยวกับสถานที่จำหน่ายใบสมัคร มีป้ายแสดงไว้อย่างชัดเจนหาพบได้ง่าย มีสถานที่จำหน่ายอาหารให้กับผู้สมัครสอบคัดเลือกฯ มีอาหารที่มีคุณภาพและปริมาณเหมาะสมกับราคา มีห้องน้ำอำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครสอบคัดเลือกฯ มีสถานที่นั่งอ่านระเบียบการและกรอกใบสมัคร มีป้ายประกาศข้อมูลข่าวสารที่มีความโดดเด่น น่าสนใจ และเห็นได้ง่าย และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยควรมีความรู้ความสามารถบอกสถานที่จำหน่ายใบสมัครและสถานที่สอบแก่บุคคลทั่วไปได้

ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ทั้งนี้จากการพิจารณาผลการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตต้องการให้มีสถานที่จอดรถเพิ่มขึ้นด้วย จึงทำให้นิสิตมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตด้านนี้เหมาะสมปานกลาง

นอกจากนั้นนิสิตได้เสนอแนะในการตอบแบบสอบถามปลายเปิดว่า มหาวิทยาลัยควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ประกาศข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ ไว้อย่างเด่นชัด สะดุดตา โดยเฉพาะตึกอาคารสถานที่จำหน่ายใบสมัคร ควรมีลูกศรกำกับไว้ตามสายทางให้เห็นอย่างชัดเจนหาง่าย และปรับปรุงร้านอาหาร การจราจร สถานที่จอดรถ มีบริการห้องน้ำที่สะอาดและหาพบได้ง่าย และป้ายแสดงอาคารสถานที่ในช่วงระยะเวลาที่มีการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ ของมหาวิทยาลัยให้เกิดความคล่องตัว เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจ และศรัทธาแก่ผู้สนใจทั่วไป สภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิตถือเป็นงานที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งซึ่งมหาวิทยาลัยควรให้ความสนใจอย่างมาก เพราะถ้ามหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่ดีจะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างพลัง และประสบการณ์ความอยากรู้ อยากลอง อยากเข้าศึกษา มีการแข่งขันเกิดขึ้น ทำให้ได้นิสิตที่มีคุณภาพ สร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัยและประเทศชาติ

4. การที่นิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตในด้านระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต ว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะในระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยมีแผนผังบริเวณมหาวิทยาลัย มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบการรับสมัครฯ ในเรื่องเกี่ยวกับกำหนดการจำหน่ายใบสมัคร กำหนดการรับสมัคร สาขาวิชาเอก/จำนวนที่จะรับ คุณสมบัติทั่วไปและคุณสมบัติเฉพาะแต่ละวิชาเอก กำหนดการสอบข้อเขียน รายวิชาที่จะสอบ กำหนดการสอบสัมภาษณ์ สถานที่สอบข้อเขียนและสอบสัมภาษณ์ การรายงานตัวเข้าเป็นนิสิต ไม่ชัดเจนเพียงพอ และการเก็บเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาไม่เป็นที่ประทับใจ อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าเมื่อพิจารณาผลการศึกษาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีทัศนคติตรงกันในระดับมากในเรื่องคุณสมบัติทั่วไปและคุณสมบัติเฉพาะในสาขาวิชาเอกของผู้มีสิทธิ์สมัครสอบคัดเลือกฯ การกำหนดช่วงระยะเวลาการรับสมัคร การสั่งซื้อและการส่งใบสมัครทางไปรษณีย์ รายละเอียดการขึ้นใบสมัคร การกำหนดวัน เวลา วิชาที่จะสอบ แต่นิสิตต่างก็ยังคงคาดหวังและต้องการให้ระเบียบรับสมัครสอบคัดเลือกมีแผนผังแสดงที่ตั้งของมหาวิทยาลัยแสดงไว้อย่างชัดเจน ขยายช่วงระยะเวลาการรับ

ใบสมัครทางไปรษณีย์ มีสถานที่จำหน่ายใบสมัครที่เด่นชัด ค่าธรรมเนียมการสมัคร และค่าธรรมเนียมการศึกษามีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน และจำนวนที่จะรับมากกว่าที่เป็นอยู่ จึงทำให้นิสิตมีทัศนคติต่อกระบวนการรับสมัครด้านนี้เหมาะสมปานกลาง

นอกจากนั้นนิสิตได้เสนอแนะในการตอบแบบสอบถามปลายเปิดว่า

มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงในเรื่องของการประกาศผลสอบข้อเขียนให้เป็นไปตามกำหนดการ เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ให้มากขึ้นในช่วงที่มีการประกาศผลสอบข้อเขียน

การประกาศผลสอบสัมภาษณ์ควรกำหนดให้ห่างจากวันสอบสัมภาษณ์อย่างน้อย 7 วัน

เพื่อมีเวลาเตรียมความพร้อม กรณีบางสาขาวิชาเอกต้องใช้เอกสารประกอบการสัมภาษณ์

การประกาศรายชื่อผู้ที่ติดสำรองควรมีการกำหนดวัน เวลาให้ชัดเจนเพื่อคลายความวิตกกังวล

เพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบสูงต่อการปฏิบัติงานการ

ตอบคำถามทางโทรศัพท์ เปิดโอกาสให้สมัครได้ด้วยตนเอง ได้เพื่อผู้สมัครได้ซักถาม

ข้อข้องใจและเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าใบสมัครได้ถึงหน่วยงานรับสมัครแล้ว และมีสิทธิ

เข้าสอบในสาขาวิชาเอกที่สมัคร ขยายระยะเวลาการรับสมัครทางไปรษณีย์เพิ่มขึ้นด้วย

เพราะบางสาขาวิชาเอกที่สมัครต้องส่งเอกสารพร้อมใบสมัคร เพิ่มบุคลากรและคอมพิวเตอร์

ที่ใช้ในการออกบัตรที่นั่งสอบเพื่อให้เกิดความรวดเร็วทันตามกำหนดการ และใน

บัตรสอบควรระบุสถานที่สอบ ห้องสอบไว้ในคราวเดียวกันด้วยเพื่ออำนวยความสะดวก

แก่ผู้สมัครไม่ต้องมาดูสถานที่สอบก่อนวันสอบหรือมาในวันมาสอบ หรือมาดูรายชื่อผู้มี

สิทธิเข้าสอบ ทำให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เกิดความคล่องตัว และรัดกุมยิ่งขึ้น

ในระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตในแต่ละสาขาวิชาเอกควรระบุ

หมายเลขโทรศัพท์ในสาขาวิชาเอกนั้น ๆ ไว้ด้วย เมื่อผู้สมัครสงสัยสามารถติดต่อสอบถาม

รายละเอียดได้โดยตรง และการกำหนดคุณสมบัติในแต่ละสาขาวิชาเอกผู้ที่มีสิทธิ์สมัคร

และสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยนั้นควรกำหนดไว้เช่นเดียวกับทบวง

มหาวิทยาลัยเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปได้ใช้สิทธิ์โดยเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีทัศนคติต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง และเพื่อให้กระบวนการรับนิสิตของ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยจึง

เสนอว่า ควรมีการพัฒนากระบวนการรับนิสิตทั้งในส่วนของนโยบาย การวางแผนและปฏิบัติการ โดยคำนึงถึงปรัชญา ความมุ่งหมาย ความสำคัญและขอบข่ายของกระบวนการรับนิสิต รวมทั้งนำเอาหลักวิชาการด้านเทคนิคการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ มาประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติเพื่อให้สามารถพัฒนานิสิตให้เกิดการเรียนรู้ และมีประสบการณ์นอกเหนือจากการเรียนการสอนในห้องเรียนอย่างมีคุณภาพจนสำเร็จเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ ควรมีการเสริมสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างคณะ ภาควิชา หน่วยงานบริการนิสิต และฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับนิสิต เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ คณะ ภาควิชา และบัณฑิตวิทยาลัย ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการ และนิสิต ของมหาวิทยาลัยได้เข้าใจความสำคัญ ของกระบวนการรับนิสิตได้ตรงกัน โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับนิสิต ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และควรเป็นภารกิจหลักสำคัญของฝ่ายวิชาการ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายประชาสัมพันธ์ ในอันที่จะต้องร่วมมือกันประสานประโยชน์ให้แก่ มหาวิทยาลัยอย่างมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะเป็นรายด้านผู้วิจัยเสนอดังต่อไปนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับมาก ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่าฝ่ายบริหาร โดยงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิต ให้ทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่ทั่วทุกภาคของประเทศ โดยประสานความร่วมมือกับสื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้มากยิ่งขึ้น และควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์อย่างเหมาะสมมา จัดดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างมีแผนงานหรือโครงการ เช่น มีการประสานความร่วมมือกับคณะ ภาควิชา สื่อมวลชนต่าง ๆ ที่จะบริการเผยแพร่ข้อมูลให้ความรู้แก่นักเรียน ผู้ปกครอง และบุคคลทั่วไป ฝ่ายวิชาการ โดยงานรับนิสิตใหม่ อาจจัดให้มีบริการแนะแนวการศึกษาขึ้นทั่วทุกภาคของประเทศ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลการรับนิสิตให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารโดยผ่านวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยในช่วงพักกลางวันให้ผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการ และนิสิต ได้ทราบ เพื่อช่วยกันประสานผลประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยต่อไปในอนาคต

2. ด้านมนุษยสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีทัศนคติที่เหมาะสมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัยควรจัดฝึกอบรมเพื่อคัดเลือกบุคลากรที่มีบุคลิกภาพดี มีความกระตือรือร้น มีความคล่องตัว มีกิริยาจาสุภาพ เรียบร้อย มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรู้ความสามารถและปฏิภาณไหวพริบในการตอบข้อซักถามของนักเรียน ครู อาจารย์ ผู้ปกครอง บุคคลทั่วไป ทั้งทางโทรศัพท์และมาติดต่อด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัยให้ได้ข้อมูลและสื่อความหมายไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นก็จะเป็นการสร้างชื่อเสียงและสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัย

3. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีทัศนคติที่เหมาะสมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีแผนผังแสดงอาคารสถานที่โดยมีชื่ออาคารและเลขหมายกำกับตัวอาคารอย่างสอดคล้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนต่อผู้พบเห็น และควรตั้งอยู่ทางประตูเข้าออกของมหาวิทยาลัยทุกด้าน ในเวลากลางคืนควรมีแสงไฟ ควรให้มีป้ายชื่อบอกสถานที่จำหน่ายใบสมัครให้สามารถมองเห็นได้อย่างเด่นชัด มีแสงสว่าง และมีที่นั่งสำหรับศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการรับสมัคร มีป้ายประชาสัมพันธ์การรับสมัครสอบคัดเลือกฯ อย่างเพียงพอกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างบรรยากาศ สร้างความประทับใจ ความผูกพันที่ดีภายในมหาวิทยาลัยให้เกิดขึ้นต่อผู้พบเห็นและเป็นการพัฒนาศักยภาพของนิสิตอีกด้วย

4. ด้านระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีทัศนคติที่เหมาะสมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ก่อนมีการประกาศรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิต มหาวิทยาลัยควรมีการจัดประชุมหรืออบรมให้ความรู้แก่บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ข้อมูลข่าวสารรายละเอียดเกี่ยวกับการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิต เช่น คุณสมบัติเฉพาะของสาขาวิชาเอก หลักสูตร การเรียนการสอน และการตอบข้อซักถามอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับการรับสมัคร เป็นการสร้างบรรยากาศ สร้างความประทับใจที่ดีให้เกิดขึ้นแก่นักเรียน ครู อาจารย์ ผู้ปกครอง และบุคคลทั่วไป ได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน ควรเพิ่มบุคลากรปฏิบัติงานการรับนิสิตใหม่ เพื่อให้กระบวนการรับนิสิตในส่วนของการรับสมัครสอบคัดเลือกดำเนินไปอย่างรวดเร็ว มีคุณภาพและประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงาน เป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ควรศึกษาและเปรียบเทียบทักษะของนิสิตทุกระดับที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ควรมีการศึกษาองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลดีและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนากระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบทักษะของนักเรียน ผู้ปกครอง และบุคคลทั่วไปที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. ควรศึกษาเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการ และนิสิตที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- โกมินทร์ คล้ายวงศ์. ความคิดเห็นของผู้บริหารและนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการ
นักศึกษาในวิทยาเขตเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. ถ่ายเอกสาร.
- ชนินฐา เกื้อมี. สภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตพลศึกษา ใน
ทัศนะของนิสิตและอาจารย์. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. อัดสำเนา.
- ขวัญเรือน อภิณัฏ. แนวทางพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการใน
อนาคต. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539.
ถ่ายเอกสาร.
- ชมภูนุช นุตาคม. การประชาสัมพันธ์ของกรมการฝึกหัดครู. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- ชาคริต จุลกะเสวี. “กิจกรรมพิเศษเพื่อการประชาสัมพันธ์ควรจัดทำอย่างไรดี,” นานา
ทัศนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : สหมิตรการพิมพ์, 2531.
- ชุตีวรรณ เพ็ญเพียร. เอกสารประกอบการสอนวิธีการทางสถิติ 1. กรุงเทพฯ :
ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2539
- ชูชาติ ไชยเขตต์. สภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยสยามตามทัศนะของนักศึกษา.
ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2538 . อัดสำเนา.
- ชูชัย สมितिไกร และสมชาย เดียวกุล. รายงานการวิจัยเรื่องผลของประสบการณ์กลุ่ม
ฝึกมนุษยสัมพันธ์ที่มีต่อทัศนคติส่วนบุคคลต่อการรับรู้ของผู้รับการฝึก.
เชียงใหม่ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2530.
- ดวงดาว โพนทอง. สภาพและปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในสำนักงานประชา
สัมพันธ์จังหวัด กรมประชาสัมพันธ์ ตามทัศนะของประชาสัมพันธ์จังหวัด.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2536. ถ่ายเอกสาร

ทองเวียน อมรรักษ์กุล. การบริหารกิจการนิสิต : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ :
หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู, 2525.

นิพนธ์ คันทะเสวี. “หน้าที่ของมหาวิทยาลัยในการผลิตผู้นำ,” วารสารสภาการศึกษา
แห่งชาติ. 8 : 26 มีนาคม 2528.

นิยม สุวรรณะ. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์
ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดราชบุรี.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2541. อัดสำเนา.

นัยนา อ่างสันติกุล. การวิเคราะห์องค์ประกอบสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยไทย.
กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ ก.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522. ถ่ายเอกสาร.

บุษบา สุธีธร. “ประเภทของสื่อในการประชาสัมพันธ์,” ใน การผลิตงาน
ประชาสัมพันธ์ หน่วยที่ 1 - 8. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
2531.

ผดุง พรหมมูล. การสร้างชุดพัฒนาด้วยตนเองเรื่องมนุษยสัมพันธ์สำหรับหัวหน้า
ภาควิชาในสถาบันราชภัฏ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.

พรชูลี อาชาวอรุ่ง. “การพัฒนานิสิตนักศึกษา,” ใน นิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ :
พีระพัทธนา, 2525.

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. “หลักการประชาสัมพันธ์,” ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง :
การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสาร
มวลชนมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2533.

พรเทพ ช้อยหิรัญ. ผลการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอก
การแนะแนว ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2541. กรุงเทพฯ :
กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2541.

พิมพ์ศรี เปานิล. บรรยายากศการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิต. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. อัดสำเนา.

พูลศิลป์ เกษร. การจัดบริการนิตยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตใน

กรุงเทพมหานคร ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต. ปริญญานิพนธ์

กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535.

อัดสำเนา.

ไพฑูรย์ สีนลารัตน์. “ความสัมพันธ์ในหมู่นิสิตนักศึกษา,” วารสารสภาการศึกษา.

10 : 47 - 45 พฤษภาคม 2514.

ไพฑูรย์ สีนลารัตน์ และศรีเพ็ญ สุภพิทยากุล. “การศึกษาทัศนะของผู้เรียนที่มีต่อการสอนแบบบรรยาย,” เอกสารประกอบการสัมมนาการเรียนการสอนระดับ

อุดมศึกษาของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.

2524.

ภิญโญ สาร. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2524.

มานิจ ท่าไคร่กลาง. รูปแบบการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วิทยาเขตบางแสน. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.

มนูญ ทับทิมอ่อน. รูปแบบการประชาสัมพันธ์ของสหวิทยาลัย. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531. อัดสำเนา.

โยธิน ศันสนย์ทร. ผลการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอก

การแนะแนว ชั้นปีที่ 3. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 พร้อมภาคผนวก

ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2539 และคำอธิบาย. กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนัก

นายกรัฐมนตรี. 2539.

ระเด่น ทักษณา. ความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์ต้องพบกันครึ่งทาง นานาทัศนะ

เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : สหมิตรการพิมพ์, 2531.

รัตนา ศรีชนะชัยโชค. การดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาชนบทใน
ประเทศไทยกับแนวนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ.

วิทยานิพนธ์ ก.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532. ถ่ายเอกสาร.

วิจิต หนูกลับ. การศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษา
ธิการจังหวัดภาคใต้. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.

วิจิตร อวาทกุล. การประชาสัมพันธ์ : หลักการและวิธีการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช, 2522.

_____. การประชาสัมพันธ์หลักการและวิธีปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช, 2534.

วิทยา อ่อนช้อย. การประชาสัมพันธ์. สุรินทร์ : สหวิทยาลัยอีสานใต้สุรินทร์, 2531.

วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.

_____. “ความหมายและความสำคัญของการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์,”
เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2529.

_____. การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2538.

วันเพ็ญ ชีรสวัสดิ์. ความคิดเห็นและความต้องการของนิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษา
บางแสน ปีการศึกษา 2510 เกี่ยวกับบริการแนะแนวของวิทยาลัยในปัจจุบัน.
ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร,
2521. อัดสำเนา.

สมจิตต์ มหัทธนนท์. รูปแบบการประชาสัมพันธ์ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.
ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.

สมพร สุทัศนีย์. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2538.

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. โครงการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

(พ.ศ. 2542 - 2544). กรุงเทพฯ : งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541.

สมาน จงอ้อมกลาง. มนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในทัศนะของ
ครูสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช. ปรินิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2526.
อัสสำเนา.

สายพิน ธรรมบำรุง. การจัดบริการนักศึกษาวิทยาลัยครูในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์
ก.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527. ถ่ายเอกสาร.

เสนีย์ แดงว้าว. ทฤษฎีปัญหาและกรณีศึกษาของการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์อักษรบัณฑิต, 2527.

เสรี วงษ์มณฑา. การประชาสัมพันธ์. เอกสารประกอบการพัฒนาการจัดทำแผน
ประชาสัมพันธ์, 2530.

_____. “การประชาสัมพันธ์ทำกันทำไม,” วารสารศาสตร์, 2(1) : 4 ; มิถุนายน
2525.

สุณีย์ กำลั้งเดช. การติดต่อสื่อสารในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะของ
ผู้บริหารและคณาจารย์. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อัสสำเนา.

สุณี รักษาเกียรติศักดิ์. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ :
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539.

สุมาลัย เกษชาติ. ปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในกระทรวงศึกษาธิการตาม
ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2541. อัสสำเนา.

สันต์ อุ่อรุณ. สภาพแวดล้อมวิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรีในทัศนะของผู้บริหาร
อาจารย์และนักศึกษา. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. อัสสำเนา.

สัณมาวี ขจรศิลป์. หลักการกิจการนักศึกษา. กรุงเทพฯ : กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2525.

อรพินทร์ ปะระสิทธิ์รัตน์. รายงานการวิจัยการศึกษาสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน, ม.ป.ป.

อรรณพ คุณพันธ์. การสร้างแบบสำรวจจำแนกสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยไทย. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ ค.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521. ถ่ายเอกสาร.

อารี เพชรผุด. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2530.

อุทัย หิรัญโต. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2524.

อรุณ งามดี. การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 2527.

AlHaider, Khalid Abdulrahman. "A Study of Quality, Importance, Provisions, and Effectiveness of Student Personnel Services at King Faisal University, Saudi Arabia," **Dissertation Abstracts**. 47(7) : 327 - A ; January, 1987.

Cronbach, Lee J. **Essentials of Psychological Testing**. 3rd ed. New York : Harper and Row, 1970.

Cutlip, Sott M. and Allen H. Center. **Effective Public Relations**. 5th ed Englewood, New Jersey : Prentice - Hall, Inc., 1978.

Holland, Robby T. "Student Personnel Administrative Services Provided by State Agencies for Community College," **Lessertation Abstracts**. 32 : 6155 - A, April, 1972.

Tripp, Phillip A. "Student Personnel Administration," **The International Encyclopedia of Higher Education**. San Francisco : Jossey - Bass, 1977.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิควบคุมงานวิจัย
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม
หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานรับนิติใหม่ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ ทม 1001(5)/พิเศษ วันที่ 6 พฤษภาคม 2542
เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิควบคุมงานวิจัย

เรียน ศาสตราจารย์ ดร.สำเริง บุญเรืองรัตน์

ด้วยข้าพเจ้า นางพิมพ์ศรี เปานิล และนางพุลศิลป์ เกษร ตำแหน่ง
นักวิชาการศึกษา 6 สังกัดงานรับนิติใหม่ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำวิจัยเรื่อง “การศึกษากระบวนการรับนิติของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะของนิติ” ผู้วิจัยเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ
และชำนาญการวิจัยเป็นอย่างสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญและขอความอนุเคราะห์ท่านรับเป็น
ผู้ทรงคุณวุฒิควบคุมและที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งคาดหวังว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อ
การรับนิติของมหาวิทยาลัยในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและใคร่ขอความอนุเคราะห์

(นางพิมพ์ศรี เปานิล)

หัวหน้างานรับนิติใหม่



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานรับนิสิตใหม่ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ ทม 1001(5)/พิเศษ วันที่ 10 มิถุนายน 2542
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามงานวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

ด้วยข้าพเจ้า นางพิมพ์ศรี เปานิล และนางพุลศิลป์ เกษร ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา 6 สังกัดงานรับนิสิตใหม่ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำวิจัยเรื่อง “การศึกษากระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะของนิสิต” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.สำเริง บุญเรืองรัตน์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิควบคุมและที่ปรึกษางานวิจัย ข้าพเจ้าใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามงานวิจัยตามที่แนบมานี้ จำนวน 1 ฉบับ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำวิจัย ซึ่งคาดหวังว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์

(นางพิมพ์ศรี เปานิล)

หัวหน้างานรับนิสิตใหม่



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานรับนิสิตใหม่ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ ทม 1001(5)/พิเศษ วันที่ 10 มิถุนายน 2542
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบงานวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนันท์ สลโกสุม

ด้วยข้าพเจ้า นางพิมศรี เปานิล และนางพุลศิลป์ เกษร ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา 6 สังกัดงานรับนิสิตใหม่ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำวิจัยเรื่อง “การศึกษากระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะของนิสิต” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.สำเริง บุญเรืองรัตน์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิควบคุมและที่ปรึกษางานวิจัย ข้าพเจ้าใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบงานวิจัยตามที่แนบมานี้ จำนวน 1 ฉบับ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำวิจัย ซึ่งคาดหวังว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์

(นางพิมศรี เปานิล)

หัวหน้างานรับนิสิตใหม่



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานรับนิสิตใหม่ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ ทม 1001(5)/พิเศษ วันที่ 10 มิถุนายน 2542
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามงานวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชุตินรณ เพ็ญพิเษร

ด้วยข้าพเจ้า นางพิมศรี เปานิล และนางพุลศิลป์ เกษร ตำแหน่ง
นักวิชาการศึกษา 6 สังกัดงานรับนิสิตใหม่ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำวิจัยเรื่อง “การศึกษากระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะของนิสิต” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.สำเริง บุญเรืองรัตน์
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิควบคุมและที่ปรึกษางานวิจัย ข้าพเจ้าใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็น
ผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามงานวิจัยตามที่แนบมานี้ จำนวน 1 ฉบับ เพื่อใช้เป็นข้อมูล
ในการทำวิจัย ซึ่งคาดหวังว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการรับนิสิตของมหาวิทยาลัย
ในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์

(นางพิมศรี เปานิล)

หัวหน้างานรับนิสิตใหม่



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานรับนิติใหม่ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ที่ ทม 1001(5)/พิเศษ

วันที่ 20 มิถุนายน 2542

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน

ด้วยข้าพเจ้า นางพิมพ์ศรี เปานิล และนางพุลศิริ เปาพร สังกัดงานรับนิติใหม่ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำวิจัยเรื่อง “การศึกษากระบวนการรับนิติของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะของนิสิต” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.สำเริง บุญเรืองรัตน์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิควบคุมที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้คาดหวังว่าจะนำผลการวิจัยไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการรับนิติใหม่ของมหาวิทยาลัยในโอกาสต่อไป

ข้าพเจ้าเห็นว่าท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีความสำคัญในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับนิติใหม่ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนั้นจึงใคร่ขอกความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมา หากท่านมีปัญหาเห็นว่าการรับนิติใหม่ควรมีข้อควรปรับปรุงแก้ไขโปรดแสดงความคิดเห็นได้ตามต้องการ ถ้าตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และไม่ให้กระทบกระเทือนต่อผู้ใดทั้งสิ้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

(นางพิมพ์ศรี เปานิล)

หัวหน้างานรับนิติใหม่

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษากระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะ
ของนิสิต

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนะของนิสิตที่มีต่อกระบวนการ
รับนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2542 จึงขอความกรุณา
ท่านตอบคำถาม ตอนที่ 1 ให้ตรงกับตามความคิดเห็นของท่าน ส่วนตอนที่ 2 ให้ท่าน
ตอบคำถามเป็นรายข้อทุกข้อ พร้อมแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค
ข้อเสนอแนะเป็นรายด้านทุกด้านด้วย คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับแต่จะเสนอผล
โดยส่วนรวม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒในโอกาสต่อไป

ตอนที่ 1 โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ หน้า ☐ ได้มากกว่า 1 ข้อ ตามความคิดเห็น
ของท่าน

1. ท่านทราบข่าวการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยจากสื่อในข้อใด
☐ วิทยุ ☐ โทรทัศน์ ☐ แผ่นพับ ☐ หนังสือพิมพ์ ☐ โทรศัพท์
อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. ท่านได้ทราบผลการสอบเข้ามหาวิทยาลัยจากสื่อในข้อใด
☐ จดหมายแจ้ง ☐ โทรศัพท์ ☐ ป้ายประกาศของมหาวิทยาลัย
อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 โปรดแสดงทัศนะของท่านที่มีต่อกระบวนการรับนิสิตให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายข้อความของข้อคำถามแต่ละข้อที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวโดยกำหนดระดับความคิดเห็นของท่านเป็นระดับดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะเกี่ยวกับกระบวนการรับนิสิตว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะเกี่ยวกับกระบวนการรับนิสิตว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะเกี่ยวกับกระบวนการรับนิสิตว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะเกี่ยวกับกระบวนการรับนิสิตว่ามีความเหมาะสมในระดับน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะเกี่ยวกับกระบวนการรับนิสิตว่ามีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ทัศนะเกี่ยวกับกระบวนการรับนิสิต ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านการประชาสัมพันธ์					
1	มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนการประกาศรับสมัคร สอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิต.....					
2	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สมัครได้ทราบข้อมูลระหว่าง การรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิต.....					
3	มีการอำนวยความสะดวกในการสอบถามรายละเอียด เกี่ยวกับการสมัครทางโทรศัพท์จากงานรับนิสิตใหม่.....					
4	มีการตอบคำถามเกี่ยวกับการสมัครสอบคัดเลือกฯ โดย การติดต่อด้วยตนเองจากงานรับนิสิตใหม่.....					
5	มหาวิทยาลัยได้ประชาสัมพันธ์สถานที่จำหน่ายใบสมัคร อย่างทั่วถึงชัดเจน.....					
6	มหาวิทยาลัยได้แจ้งสถานที่สอบคัดเลือกให้ท่านทราบ ล่วงหน้า.....					

ข้อ	ทัศนะเกี่ยวกับกระบวนการรับนิสิต ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
7	มหาวิทยาลัยมีแผนผังแสดงที่ตั้งของอาคารสถานที่สอบ และแจ้งให้ท่านทราบล่วงหน้า.....					
8	มีการอำนวยความสะดวกในการสอบตามผลการสอบ ทางโทรศัพท์.....					
9	มหาวิทยาลัยได้แจ้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่การ สอบสัมมนาแล้วหน้าอย่างละเอียดชัดเจน.....					
10	มีการอำนวยความสะดวกในการมารายงานตัวเพื่อสอบ สัมมนา.....					
11	มหาวิทยาลัยได้แจ้งเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในวัน รายงานตัวให้ท่านทราบแล้วหน้าอย่างชัดเจน.....					
12	มหาวิทยาลัยได้แจ้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่ รายงานตัวให้ท่านทราบอย่างละเอียดชัดเจน.....					
13	มหาวิทยาลัยได้แจ้งกำหนดวัน เวลา และสถานที่การ ประชุมพิเศษอย่างชัดเจน.....					
14	มหาวิทยาลัยได้แจ้งกำหนดวัน เวลา การเปิดภาคเรียน อย่างชัดเจน.....					

1. ท่านต้องการให้มหาวิทยาลัยอำนวยความสะดวกหรือปรับปรุงแก้ไขในส่วนใดบ้าง

.....

.....

.....

2. ท่านประสบปัญหาอะไรบ้างเกี่ยวกับการสมัครสอบเข้าเป็นนิสิต

.....

.....

.....

ข้อ	ทักษะเกี่ยวกับกระบวนการรับนิสิต ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านมนุษยสัมพันธ์					
	ท่านได้รับบริการเกี่ยวกับการสมัครสอบคัดเลือกจากบุคลากรงานรับนิสิตใหม่ จากเรื่องเหล่านี้เพียงใด					
1	มีความประทับใจเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ.....					
2	รู้สึกสบายใจเมื่อได้รับคำอธิบายที่ชัดเจนและถูกต้องเกี่ยวกับวิธีการสมัคร.....					
3	รู้สึกสบายใจเมื่อติดต่อขอข้อมูลการสมัครสอบคัดเลือก.....					
4	ผู้ให้บริการมีความเอื้อเฟื้อ เป็นมิตรเมื่อท่านมาติดต่อ.....					
5	ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการสมัครสอบของท่าน ได้ถูกต้องชัดเจน.....					
6	บุคลากรที่ท่านติดต่อด้วยยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับท่าน.....					
7	มีโอกาสดำเนินการข้อสงสัยเกี่ยวกับการสมัครสอบคัดเลือก.....					
8	ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามเกี่ยวกับการสมัครสอบคัดเลือกแก่ท่าน.....					
9	ท่านเคยพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรที่ท่านมาติดต่อด้วย.....					
10	ท่านคิดว่ากระบวนการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิตมีความยุ่งยาก ซับซ้อนและสร้างปัญหาให้กับท่านและผู้ปกครอง.....					

1. ท่านควรได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยเพิ่มเติมในด้านใดบ้างในการสมัครสอบเข้าเป็นนิสิต.....
.....
.....
2. ปัญหาที่ท่านพบบ่อยครั้งเมื่อติดต่อกับบุคลากรงานรับนิสิตใหม่ของมหาวิทยาลัยคืออะไร.....
.....
.....

จก	กำหนดเกี่ยวกับกระบวนการรับนิสิต ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ					
1	สถานที่จำหน่ายใบสมัครมีป้ายแสดงไว้อย่างชัดเจน หาพบได้ง่าย.....					
2	มีสถานที่จอดรถให้ท่านเพียงพอ.....					
3	มีสถานที่จำหน่ายอาหารให้กับผู้มาสมัครสอบคัดเลือก.....					
4	อาหารที่จำหน่ายมีคุณภาพและปริมาณเหมาะสมกับราคา.....					
5	มีห้องน้ำเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาสมัครสอบคัดเลือก.....					
6	มีสถานที่นั่งอ่านระเบียบการและกรอกใบสมัครอย่าง เหมาะสม.....					
7	ป้ายประกาศข้อมูล ข่าวสารการรับสมัครสอบคัดเลือก..... มีความชัดเจน.....					
8	ป้ายประกาศมีความโดดเด่น น่าสนใจและเห็นได้ง่าย.....					
9	สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของมหาวิทยาลัยมีความ เหมาะสมที่จะเป็นสถานศึกษา.....					
10	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่ท่านพบ มีความรู้ความ สามารถบอกสถานที่จำหน่ายใบสมัครและสถานที่สอบ แก่ท่านอย่างชัดเจน.....					

1. ในการสมัครเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยท่านประสบความยุ่งยากหรือปัญหาใน
ด้านใดบ้าง.....
.....
.....
2. ท่านต้องการให้งานรับนิสิตใหม่ปรับปรุงหรือพัฒนาในส่วนใดบ้างที่จะช่วยให้
การสมัครเข้ามาเป็นนิสิตมีความสะดวกและคล่องตัวขึ้น.....
.....
.....

ข้อ	ทักษะเกี่ยวกับกระบวนการรับนิสิต ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านระเบียบการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้า เป็นนิสิต					
1	มีแผนผังแสดงที่ตั้งของมหาวิทยาลัยแสดงไว้อย่างชัดเจน					
2	การระบุคุณสมบัติทั่วไปของผู้มีสิทธิ์สมัครสอบคัดเลือก มีความชัดเจน.....					
3	คุณสมบัติเฉพาะในสาขาวิชาเอกมีความชัดเจน.....					
4	การกำหนดช่วงระยะเวลาการรับสมัครมีความเหมาะสม..					
5	การกำหนดช่วงระยะเวลาการรับใบสมัครทางไปรษณีย์ มีความเหมาะสม.....					
6	การสั่งซื้อใบสมัครทางไปรษณีย์เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้สมัครนั้นมีความเหมาะสม.....					
7	การส่งใบสมัครทางไปรษณีย์เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้สมัครนั้นมีความเหมาะสม.....					
8	สถานที่จำหน่ายใบสมัครเด่นชัดมีความเหมาะสม.....					
9	มีรายละเอียดการขึ้นใบสมัครไว้ชัดเจน.....					
10	การกำหนดวัน เวลา วิชาที่จะสอบมีความชัดเจน.....					
11	ค่าธรรมเนียมการสมัครมีความเหมาะสมกับสภาพ เศรษฐกิจปัจจุบัน.....					
12	ค่าธรรมเนียมการศึกษาแต่ละภาคเรียนมีความเหมาะสม กับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน.....					
13	จำนวนที่จะรับในสาขาวิชาเอกมีความเหมาะสม.....					

ท่านเห็นว่าระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยควร
ปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณนิสิตทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****

นางพิมพ์ศรี เปานิล นางพูลศิลป์ เกษร

ภาคผนวก ข

แสดงประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน

ตาราง 7 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ ระดับการศึกษา และ สาขาวิชาเอก

คณะ/ระดับ/สาขาวิชาเอก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ต่ำกว่าปริญญาตรี		
คณะทันตแพทยศาสตร์		
1. ผู้ช่วยทันตแพทย์	9	3
ระดับปริญญาตรี ปีที่ 1 (โดยวิธีสอบตรง)		
คณะพลศึกษา		
1. พลศึกษา	64	20
2. สันทนาการ	20	6
3. สุขศึกษา	20	6
4. วิทยาศาสตร์การกีฬา	38	12
คณะแพทยศาสตร์		
1. แพทยศาสตร์	31	10
คณะเภสัชศาสตร์		
1. เภสัชศาสตร์	14	5
2. เภสัชศาสตร์ (โครงการร่วมๆ กับมหาวิทยาลัย นอตติงแฮมแห่งประเทศสหราชอาณาจักร)	26	8
คณะมนุษยศาสตร์		
1. วรรณกรรมสำหรับเด็ก	18	6
คณะวิศวกรรมศาสตร์		
1. วิศวกรรมเคมี	12	4
2. วิศวกรรมเครื่องกล	13	4
3. วิศวกรรมไฟฟ้า	14	5
4. วิศวกรรมโยธา	17	6
5. วิศวกรรมอุตสาหการ	16	5

ตาราง 7 (ต่อ)

คณะ/ระดับ/สาขาวิชาเอก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะสังคมศาสตร์		
1. เศรษฐศาสตร์	36	11
คณะศิลปกรรมศาสตร์		
1. ทักษะศิลป์ - จิตรกรรม	15	5
2. ทักษะศิลป์ - เซรามิกส์	16	5
3. ทักษะศิลป์ - ศิลปะภาพพิมพ์	15	5
4. ศิลปะการแสดง - นาฏศิลป์ไทย	15	5
5. ศิลปะการแสดง - นาฏศิลป์สากล	8	3
6. ศิลปะการแสดง - การออกแบบเพื่อการแสดง	14	5
7. ศิลปะการแสดง - การแสดงและกำกับการแสดง	15	5
8. ออกแบบทัศนศิลป์ - ออกแบบสื่อสาร	15	5
9. ออกแบบทัศนศิลป์ - ออกแบบผลิตภัณฑ์	13	4
10. ออกแบบทัศนศิลป์ - ออกแบบแฟชั่น	10	3
11. ดุริยางคศาสตร์สากล	9	3
คณะศึกษาศาสตร์		
1. ศิลปศึกษา	25	8
2. ดุริยางคศาสตร์ไทย	20	6
3. ดุริยางคศาสตร์สากล	8	3
4. วิทยาศาสตร์ - เคมี	14	5
5. วิทยาศาสตร์ - ชีววิทยา	19	6
6. วิทยาศาสตร์ - ฟิสิกส์	24	8
7. เทคโนโลยีสื่อสารการศึกษา	16	5
โครงการจัดตั้งคณะสหเวชศาสตร์		
1. ภาพบำบัด	17	6

ตาราง 7 (ต่อ)

คณะ/ระดับ/สาขาวิชาเอก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
โครงการจัดตั้งคณะพยาบาลศาสตร์		
1. พยาบาลศาสตร์	14	5
ระดับปริญญาตรี ปีที่ 3 (หลักสูตรต่อเนื่อง)		
คณะพลศึกษา		
1. พลศึกษา	75	23
2. สุขศึกษา	21	7
คณะสังคมศาสตร์		
1. การตลาด	50	15
2. การบัญชี	53	16
ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต		
1. การสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ	3	1
ระดับปริญญาโท		
1. การศึกษาปฐมวัย	16	5
2. การประถมศึกษา	1	1
3. การมัธยมศึกษา		
- กลุ่มการสอนภาษาอังกฤษ	6	2
- กลุ่มการสอนสังคมศึกษา	3	1
- กลุ่มการสอนคณิตศาสตร์	5	2
- กลุ่มการสอนวิทยาศาสตร์	2	1
4. การอุดมศึกษา	8	3
5. การบริหารการศึกษา	9	3
6. การวัดผลการศึกษา	13	4
7. การวิจัยและสถิติทางการศึกษา	12	4
8. การศึกษาผู้ใหญ่	6	2

ตาราง 7 (ต่อ)

คณะ/ระดับ/สาขาวิชาเอก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
9. การศึกษาพิเศษ		
-การศึกษาสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา	6	2
10. จิตวิทยาการแนะแนว	21	7
11. จิตวิทยาการศึกษา	15	5
12. เทคโนโลยีทางการศึกษา	21	7
13. อุดสาหกรรมศึกษา	5	2
14. วิทยาศาสตร์ศึกษา		
- กลุ่มวิชาเคมี	4	2
- กลุ่มวิชาชีววิทยา	1	1
- กลุ่มวิชาฟิสิกส์	2	1
- กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป	8	3
15. คณิตศาสตร์	19	6
16. เกม	5	2
17. ชีววิทยา	3	1
18. เกมชีวภาพ	5	2
19. ฟิสิกส์	12	4
20. จิตวิทยาพัฒนาการ	15	5
21. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์	19	6
22. ภาษาไทย	9	3
23. ภาษาอังกฤษ	4	2
24. การสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ	12	4
25. ภาษาศาสตร์การศึกษา	6	2
26. ภูมิศาสตร์	10	4

ตาราง 7 (ต่อ)

คณะ/ระดับ/สาขาวิชาเอก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
27. ประวัติศาสตร์		
- ประวัติศาสตร์ไทย	4	2
- ประวัติศาสตร์เอเชีย	3	1
28. ธุรกิจศึกษา	5	2
29. เศรษฐศาสตร์การศึกษา	17	6
30. มานุษยวิทยากวีทยา	4	2
31. พลศึกษา	23	7
32. สุขศึกษา	9	3
33. วิทยาศาสตร์การกีฬา	13	4
34. การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์	9	3
ระดับปริญญาเอก		
1. การบริหารการศึกษา	10	3
2. การทดสอบและวัดผลการศึกษา	10	3
3. พัฒนศึกษาศาสตร์	9	3
4. วิทยาศาสตร์ศึกษา	6	2
รวม	1,257	413

ตาราง 8 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืนที่สมบูรณ์ จำแนกตามคณะ
ระดับการศึกษา และสาขาวิชาเอก

คณะ/ระดับ/สาขาวิชาเอก	แบบสอบถาม ที่ส่งไป	แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน
ต่ำกว่าปริญญาตรี		
คณะทันตแพทยศาสตร์		
1. ผู้ช่วยทันตแพทย์	3	3
ระดับปริญญาตรี ปีที่ 1 (โดยวิธีสอบตรง)		
คณะพลศึกษา		
1. พลศึกษา	20	20
2. สันทนาการ	6	6
3. สุขศึกษา	6	6
4. วิทยาศาสตร์การกีฬา	12	12
คณะแพทยศาสตร์		
1. แพทยศาสตร์	10	10
คณะเภสัชศาสตร์		
1. เภสัชศาสตร์	5	5
2. เภสัชศาสตร์ (โครงการร่วมฯ กับมหาวิทยาลัย นอตติงแฮมแห่งประเทศสหราชอาณาจักร)	8	8
คณะมนุษยศาสตร์		
1. วรรณกรรมสำหรับเด็ก	6	6
คณะวิศวกรรมศาสตร์		
1. วิศวกรรมเคมี	4	4
2. วิศวกรรมเครื่องกล	4	4
3. วิศวกรรมไฟฟ้า	5	5
4. วิศวกรรมโยธา	6	6

ตาราง 8 (ต่อ)

คณะ/ระดับ/สาขาวิชาเอก	แบบสอบถาม ที่ส่งไป	แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน
5. วิศวกรรมอุตสาหการ	5	5
คณะสังคมศาสตร์		
1. เศรษฐศาสตร์	11	11
คณะศิลปกรรมศาสตร์		
1. ทักษะศิลป์ - จิตรกรรม	5	5
2. ทักษะศิลป์ - เซรามิกส์	5	5
3. ทักษะศิลป์ - ศิลปะภาพพิมพ์	5	5
4. ศิลปะการแสดง - นาฏศิลป์ไทย	5	5
5. ศิลปะการแสดง - นาฏศิลป์สากล	3	3
6. ศิลปะการแสดง - การออกแบบเพื่อการแสดง	5	5
7. ศิลปะการแสดง - การแสดงและกำกับการแสดง	5	5
8. ออกแบบทัศนศิลป์ - ออกแบบสื่อสาร	5	5
9. ออกแบบทัศนศิลป์ - ออกแบบผลิตภัณฑ์	4	4
10. ออกแบบทัศนศิลป์ - ออกแบบแฟชั่น	3	3
11. ดุริยางคศาสตร์สากล	3	3
คณะศึกษาศาสตร์		
1. ศิลปศึกษา	8	8
2. ดุริยางคศาสตร์ไทย	6	6
3. ดุริยางคศาสตร์สากล	3	3
4. วิทยาศาสตร์ - เกม	5	5
5. วิทยาศาสตร์ - ชีววิทยา	6	6
6. วิทยาศาสตร์ - ฟิสิกส์	8	8
7. เทคโนโลยีสื่อสารการศึกษา	5	5

ตาราง 8 (ต่อ)

คณะ/ระดับ/สาขาวิชาเอก	แบบสอบถาม ที่ส่งไป	แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน
โครงการจัดตั้งคณะสหเวชศาสตร์		
1. ภาพภาพบำบัด	6	6
โครงการจัดตั้งคณะพยาบาลศาสตร์		
1. พยาบาลศาสตร์	5	5
คิดเป็นร้อยละ 100	211	211
ระดับปริญญาตรี ปีที่ 3 (หลักสูตรต่อเนื่อง)		
คณะพลศึกษา		
1. พลศึกษา	23	23
2. สุขศึกษา	7	7
คณะสังคมศาสตร์		
1. การตลาด	15	15
2. การบัญชี	16	16
คิดเป็นร้อยละ 100	61	61
ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต		
1. การสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ	1	1
ระดับปริญญาโท		
1. การศึกษาปฐมวัย	5	4
2. การประถมศึกษา	1	1
3. การมัธยมศึกษา		
- กลุ่มการสอนภาษาอังกฤษ	2	2
- กลุ่มการสอนสังคมศึกษา	1	1
- กลุ่มการสอนคณิตศาสตร์	2	2
- กลุ่มการสอนวิทยาศาสตร์	1	1

ตาราง 8 (ต่อ)

คณะ/ระดับ/สาขาวิชาเอก	แบบสอบถาม ที่ส่งไป	แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน
4. การอุดมศึกษา	3	2
5. การบริหารการศึกษา	3	3
6. การวัดผลการศึกษา	4	4
7. การวิจัยและสถิติทางการศึกษา	4	3
8. การศึกษาผู้ใหญ่	2	2
9. การศึกษาพิเศษ		
- การศึกษาสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทาง สติปัญญา	2	2
10. จิตวิทยาการแนะแนว	7	5
11. จิตวิทยาการศึกษา	5	3
12. เทคโนโลยีทางการศึกษา	7	7
13. อุดสาหกรรมศึกษา	2	2
14. วิทยาศาสตร์ศึกษา		
- กลุ่มวิชาเคมี	2	2
- กลุ่มวิชาชีววิทยา	1	1
- กลุ่มวิชาฟิสิกส์	1	1
- กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป	3	3
15. คณิตศาสตร์	6	4
16. เคมี	2	2
17. ชีววิทยา	1	1
18. เคมีชีวภาพ	2	2
19. ฟิสิกส์	4	4
20. จิตวิทยาพัฒนาการ	5	3
21. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์	6	6

ตาราง 8 (ต่อ)

คณะ/ระดับ/สาขาวิชาเอก	แบบสอบถาม ที่ส่งไป	แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน
22. ภาษาไทย	3	3
23. ภาษาอังกฤษ	2	2
24. การสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ	4	4
25. ภาษาศาสตร์การศึกษา	2	2
26. ภูมิศาสตร์	4	4
27. ประวัติศาสตร์		
- ประวัติศาสตร์ไทย	2	2
- ประวัติศาสตร์เอเชีย	1	1
28. ธุรกิจศึกษา	2	2
29. เศรษฐศาสตร์การศึกษา	6	4
30. มานุษยวิทยา	2	2
31. พลศึกษา	7	7
32. สุขศึกษา	3	3
33. วิทยาศาสตร์การกีฬา	4	3
34. การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์	3	3
คิดเป็นร้อยละ 89.23	130	116
ระดับปริญญาเอก		
1. การบริหารการศึกษา	3	3
2. การทดสอบและวัดผลการศึกษา	3	3
3. พัฒนศึกษาศาสตร์	3	3
4. วิทยาศาสตร์ศึกษา	2	2
คิดเป็นร้อยละ 100	11	11
รวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนคิดเป็นร้อยละ	96.61	

ภาคผนวก ค

แสดงค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น

ตาราง 9 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ตามทักษะของนิสิต

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
	ด้านการประชาสัมพันธ์				
1	.6099	3	.4245	8	.7615
2	.5884	4	.4559	9	.4207
3	.7650	5	.5000	10	.6575
4	.6595	6	.6497		ด้านระเบียบการรับสมัคร สอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิต
5	.7332	7	.6936		
6	.6690	8	.6383	1	.4397
7	.7932	9	.3692	2	.5885
8	.6686	10	.6939	3	.6789
9	.5812		ด้านสภาพแวดล้อมการ ให้บริการนิสิต	4	.7194
10	.5761			5	.7340
11	.3797	1	.9079	6	.4140
12	.7130	2	.6798	7	.7185
13	.8285	3	.7806	8	.6965
14	.4737	4	.4601	9	.6510
	ด้านมนุษยสัมพันธ์	5	.7336	10	.5124
1	.5863	6	.7322	11	.6137
2	.6387	7	.8578	12	.3800
				13	.6458

ตาราง 10 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกระบวนการรับนิสิตของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะของนิสิต

กระบวนการรับนิสิต	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	.9204
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	.8606
3. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการนิสิต	.9175
4. ด้านระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือก บุคคลเข้าเป็นนิสิต	.8981
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	.9660

ภาคผนวก ง

ประวัติผู้ทรงคุณวุฒิควบคุมงานวิจัย

และ

ประวัติผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ประวัติผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อ ศาสตราจารย์ ดร.สำเริง บุญเรืองรัตน์

วุฒิ Ph.D. University of Illinois United State of America

ตำแหน่ง ศาสตราจารย์ ระดับ 10

สังกัด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตำแหน่งทางบริหาร

2526 ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

2530 - 2534 รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทน อธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร

รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต

รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา

รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษและต่างประเทศ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้เชี่ยวชาญ

- ชื่อ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เจริญรัตน์
วุฒิ พบ.ม. (สาขาพัฒนาการเศรษฐกิจ) จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ระดับ 9
สังกัด ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชุมนันท์ สกลโกสม
วุฒิ กศ.ด. (สาขาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร)
จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8
สังกัด สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชุตินรวัน เพ็ญเพียร
วุฒิ สด.ม. (สถิติศาสตร์มหาบัณฑิต) จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8
สังกัด ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ