

ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิต
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปริญญานิพนธ์
ของ
สุวรรณา แซ่เอี้ยง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา
พฤษภาคม 2542
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิต
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ
ของ
สุวรรณา แซ่ฮั่ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา
พฤษภาคม 2542

สุวรรณา แห้งแข็ง. (2542). ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์ และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ปรินทิพินันท์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : มัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร. ชมพันธ์ กุญชร ณ อยุธยา, ดร. จารุวรรณ สกุลกู

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านต่าง ๆ 7 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ การจัดการเรียนการสอน คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ การบริการสังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาคต้น ปีการศึกษา 2541 จำนวน 1,076 คน แบ่งเป็น อาจารย์ จำนวน 133 คน นิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 943 คน กลุ่มตัวอย่างของอาจารย์จำแนกเป็น ประสบการณ์การสอน คุณวุฒิ และภาควิชา กลุ่มตัวอย่างของนิสิตจำแนกเป็น ชั้นปี คณะแผนกเรียน และภาควิชา เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่าหำระดับตามแบบของไลเคิร์ต (Likert) จำนวน 110 ข้อ แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ที-เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) ซึ่งทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีของดันแคน (Duncan) ในกรณีที่พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอาจารย์และนิสิตมีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ในระดับดีทุกด้าน ยกเว้นด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ ซึ่งอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์มีทัศนะในระดับปานกลาง
2. ทัศนะของอาจารย์ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามประสบการณ์การสอน ปรากฏผลคือ อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนแตกต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน
3. ทัศนะของอาจารย์ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามคุณวุฒิ ปรากฏผลคือ อาจารย์ที่มีคุณวุฒิแตกต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน
4. ทัศนะของอาจารย์ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามภาควิชา ปรากฏผลคือ อาจารย์ที่สังกัดภาควิชาต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ อาจารย์ที่สังกัดภาควิชาต่างกันมีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. ทัศนะของนิสิตที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามชั้นปี ปรากฏผลคือ นิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ นิสิตที่มีชั้นปีต่างกันมีทัศนะไม่แตกต่างกัน

6. ทักษะของนิสิตที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม ปรากฏผลคือ นิสิตที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมแตกต่างกัน มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

7. ทักษะของนิสิตที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามภาควิชา ปรากฏผลคือ นิสิตที่เรียนในภาควิชาต่างกัน มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

THE IMAGE OF THE FACULTY OF ARTS, CHULALONGKORN UNIVERSITY
(AS PERCEIVED BY THE INSTRUCTORS AND THE STUDENTS OF
THE FACULTY OF ARTS, CHULALONGKORN UNIVERSITY

AN ABSTRACT
BY
SUWANNA SAEHENG

Presented in partial fulfillment of the requirements
For the Master of Education degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University
May 1999

Suwanna Saeheng. (1999). *The Image of the Faculty of Arts, Chulalongkorn University as Perceived by the Instructors and the Students of the Faculty of Arts, Chulalongkorn University*. Master Thesis, M.Ed. (Higher Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Associate Professor Dr. Chomphan Kunjara Na Ayudhya, Dr. Jaruwan Skulkhu.

The purposes of this study were to investigate and study the image of the Faculty of Arts, Chulalongkorn University as Perceived by the instructors and the students of that faculty on seven areas : curriculum, instructional management, characteristics of the instructors, characteristics of the students, social service, fostering of arts and culture, and physical environment. The sample consisted of 133 Faculty of Arts instructors and 943 students at the bachelor's degree and graduate levels in the first semester of academic year 1998. The instructors were classified according to teaching experiences, academic degrees, departments of the instructors; while students were classified according to academic levels, grade point average and departments in which the students were studying. The instrument used was a five-point Likert type rating scales questionnaire with 110 items. The statistics employed in the analysis of the data included arithmetic mean, standard deviation, t-test, and one way analysis of variance with Duncan's paired-comparisons method.

The research yielded the following findings :

1. The image of the Faculty of Arts as perceived by both instructors and students on total seven areas and on each area was in the good level except the area of the characteristics of the students on which the image in question was in the fair level.
2. There was no statistically significant difference in the image of the Faculty of Arts on all and each area as perceived by instructors with different teaching experiences.
3. There was no statistically significant difference in the image of the Faculty of Arts on all and each area as perceived by instructors with different academic degrees.
4. There was no statistically significant difference in the image of the Faculty of Arts as perceived by the instructors of different departments on all and each area except the curriculum area which was significantly different at the level of .05.
5. There was statistically significant difference in the image of the Faculty of Arts as perceived by the students with different academic levels at the level of .05 on all and each area, except the area of the characteristics of the instructors on which no significant difference was found.
6. There was no statistically significant difference in the image of the Faculty of Arts as perceived by the students with different grade point average (GPA) on all and each area.
7. There was statistically significant difference at the level of .05 in the image of the Faculty of Arts as perceived by the students of different departments on each and all areas.

ปริญญานิพนธ์

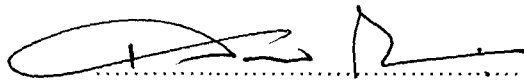
เรื่อง

ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิต
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ของ

นางสาวสุวรรณา แซ่เอ็ง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

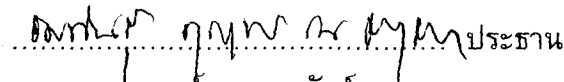


คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่ 14 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2542

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

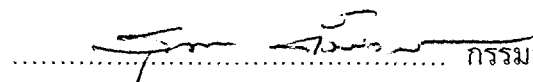


(รองศาสตราจารย์ ดร. ชมพันธ์ ฤกษ์ชัย)



กรรมการ

(ดร. จารุวรรณ สกุลบุญ)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ดร. สุพร ตั้งสมวรพงษ์)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์ ดร. อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์)

ประกาศคุณูปการ

การจัดทำปฏิญานิพนธ์เรื่อง ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นี้ ผู้วิจัยได้รับคำแนะนำและการตรวจแก้ไขอย่างละเอียดรอบคอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการหลายคน ทำให้การทำปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ชมพันธุ์ ภูญธร ณ อยุรยา ซึ่งเป็นประธานคณะกรรมการและเป็นนิสิตเก่าอักษรศาสตร์ ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลกู ซึ่งเป็นกรรมการและเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรวงษ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และ รองศาสตราจารย์ ดร.อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบปากเปล่า

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 คนที่ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขแบบสอบถาม ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 คน คือ ศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ วิศทเวทย์ ศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา นาคสกุล รองศาสตราจารย์ ดร.ประพิณ มโนมัยวิบูลย์ รองศาสตราจารย์ ดร.เริงรัชนี้ นิ่มนวล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ม.ร.ว.กัลยา ดิงศภัทัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒนา สุวรรณเขตนิคม อาจารย์สวัสดิ์ จงกล คุณอรุณ งามดี และ คุณประยอม ชองทอง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์โรเบิร์ต ไมเคิล แครบทรี (Mr. Robert Michael Crabtree) อาจารย์พิเศษชาวต่างประเทศ ประจำคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและสรุปแปลทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. วิทย์ วิศทเวทย์ ศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา นาคสกุล รองศาสตราจารย์ ดร.ปราวณี กุลละวณิชย์ รองศาสตราจารย์ ดร. ประพิณ มโนมัยวิบูลย์ รองศาสตราจารย์ ดร. แพร้วไพยม บุญยะผลึก รองศาสตราจารย์มณฑา พิมพ์ทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ พุกผาสุข อาจารย์ ดร.อนุสรณ์ สกุลกู อาจารย์สวัสดิ์ จงกล และ คุณศศิภา เหมทานนท์ ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและให้ข้อมูลเพื่อประกอบการทำปฏิญานิพนธ์ในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาบดีคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ม.ร.ว.กัลยา ดิงศภัทัย) ที่ได้กรุณานุญาตการทำปฏิญานิพนธ์ในเรื่องดังกล่าวนี้ และอนุญาตในด้านการเก็บข้อมูลและการแจกแบบสอบถามในคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ เจ้าหน้าที่และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาทั้งในอดีตและปัจจุบันที่ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้ศึกษาต่อ คือ รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (รองศาสตราจารย์ชัชสุนี สินธุสิงห์ และ รองศาสตราจารย์เนืองน้อย บุญยเนตร) ตลอดจนขอขอบพระคุณทุก ๆ ท่านที่ได้ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด ซึ่งทำให้การทำปฏิญานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงอย่างดียิ่ง

สุวรรณา แซ่เฮ้ง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	8
ความสำคัญของการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	8
ตัวแปรที่ศึกษา.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ภาพลักษณ์.....	12
ประวัติคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	21
ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	88
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	88
สรุปผลการวิจัย.....	89
อภิปรายผล.....	91
ข้อเสนอแนะ.....	100

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	102
ภาคผนวก.....	110
ภาคผนวก ก	111
แบบสอบถาม	112
ภาคผนวก ข	120
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ.....	121
ภาคผนวก ค	124
จดหมายและประวัติของผู้ทรงคุณวุฒิ	125
ประวัติย่อผู้วิจัย	138

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภาคต้น ปีการศึกษา 2541.....	33
2	จำนวนแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้รับคืนและใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภาควิชาของ อาจารย์และชั้นปีของนิสิต.....	35
3	สถานภาพของอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามประสบการณ์การสอนและคุณวุฒิ.....	40
4	สถานภาพของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามชั้นปีและคะแนนเฉลี่ยสะสม.....	41
5	สถานภาพของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามภาควิชา.....	42
6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย จำแนกเป็นรายด้าน.....	43
7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกเป็นรายด้าน.....	44
8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกเป็นรายด้าน.....	45
9	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ จำแนกเป็นรายข้อ.....	46
10	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในด้านการจัดการเรียนการสอน จำแนกเป็นรายข้อ.....	47
11	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ จำแนกเป็นรายข้อ.....	48
12	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ จำแนกเป็นรายข้อ.....	49
13	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในด้านการบริการสังคม จำแนกเป็นรายข้อ.....	50

บัญชีตาราง(ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ จำแนกเป็นรายข้อ	63
26	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ จำแนกเป็นรายข้อ	64
27	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการบริการสังคม จำแนกเป็นรายข้อ	66
28	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายข้อ	67
29	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกเป็นรายข้อ	68
30	การเปรียบเทียบภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของ อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านรวม 7 ด้าน จำแนก ตามประสบการณ์การสอนในคณะ	69
31	การเปรียบเทียบภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของ อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านรวม 7 ด้าน จำแนกตามคุณวุฒิ	70
32	การเปรียบเทียบภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของ อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านรวม 7 ด้าน จำแนกตามภาควิชา	71
33	การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทัศนะของอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ จำแนกตามภาควิชา	72
34	การเปรียบเทียบภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของ นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านรวม 7 ด้าน จำแนก ตามชั้นปี	73
35	การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ จำแนกตามชั้นปี	74
36	การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในด้านการจัดการเรียนการสอน จำแนกตามชั้นปี	74

บัญชีตาราง(ต่อ)[illegible]

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การอุดมศึกษานับว่าเป็นกลไกหนึ่งของประเทศที่มีหน้าที่ผลิตกำลังคนระดับสูงเพื่อการพัฒนาประเทศ เพราะสถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งรวมวิทยาการหลากหลายแขนง เป็นแหล่งเสริมสร้างพัฒนาองค์ความรู้และเป็นศูนย์รวมของนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถในแขนงต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2539 : 1) และบัณฑิตก็นับว่าเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าของสังคม ความหวังของสังคมที่พึงมีต่อบัณฑิตนั้นสมควรได้รับการตอบสนองจากศักยภาพของบัณฑิตที่จะย้อนกลับมาเป็นกลไกหลักในการพัฒนาสังคมหลังจากที่ได้ผ่านการศึกษามาจากมหาวิทยาลัยแล้ว แต่ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในยุคสมัยที่ผ่านมา ปริณิญาที่มีความโดดเด่นในฐานะเป็นไบเบกทาง แต่ภูมิปัญญาและจิตวิญญาณของบัณฑิตกลับน้อยลง ค่านิยมที่มีพึงปรารถนาได้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาพลังปัญญาเพื่อพัฒนาสังคมและได้ทำลายความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อมหาวิทยาลัยเป็นอันมาก มหาวิทยาลัยจึงได้รับการว่ากล่าวด้วยถ้อยคำต่าง ๆ ว่า “มหาวิทยาลัย มหาอะไร” (บุรชัย ศิริมหาสาคร. 2539 : 37) ภาพลักษณ์ของแต่ละมหาวิทยาลัยในปัจจุบันจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษาอย่างยิ่ง ดังที่ บาเคนี (Bacani. 1997 : 42 - 43) ได้จัดอันดับมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในเอเชีย (ประเทศในเอเชียหมายถึง ประเทศในเอเชียและแปซิฟิก รวมประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ด้วย) จำนวน 50 แห่ง โดยให้น้ำหนักคะแนนในด้านการเป็นที่ยอมรับทางวิชาการจากมหาวิทยาลัยอื่นหรือชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย (academic reputation) 30% อาจารย์ (faculty resources) 25% คุณภาพในการคัดเลือกนิสิต (student selectivity) 20% งบประมาณของมหาวิทยาลัยและค่าใช้จ่ายต่อหัวของนิสิต(financial resources) 15% ค่าเล่าเรียน/ค่าบำรุงที่เก็บได้จากนิสิตเทียบกับค่าใช้จ่ายจริงต่อหัวของนิสิตแต่ละคน (value for money) 10% จากข้อมูลดังกล่าวได้สะท้อนให้เห็นว่าชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการที่มหาวิทยาลัยจะมีชื่อเสียงที่ดีจะต้องมีภาพลักษณ์ที่ดีด้วย ซึ่ง เสรี วงษ์มณฑา (2540 : 27) ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์เป็นผลรวมระหว่างข้อเท็จจริง (objective fact) กับการประเมินส่วนตัว (personal judgement) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ (perception) ของบุคคล ไม่ใช่ข้อเท็จจริง (fact) แต่เป็นภาพที่ฝังลึกในใจเปลี่ยนแปลงค่อนข้างยากเพราะว่าเกิดจากการรับรู้หรือความคิดค่อนข้างมากกว่าข้อเท็จจริง ภาพที่คิดคำนึงนั้นอาจจะตรงกับความจริงหรือไม่ตรงกับความจริงก็ได้ และ ชวนะ ภวภานันท์ (2527 : 53 - 64) ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์เป็นภาพที่จะเข้าไปฝังลึกอยู่ในจิตใจของผู้รับรู้และก่อให้เกิดความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม ทศนคติที่จะมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั้งในด้านดี (เชิงบวก) และในด้านที่ไม่ดี (เชิงลบ) ทศนคติและการแสดงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลนั้น นับว่าเป็นผลแห่งปรากฏการณ์ทางจิตวิทยาที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความรู้สึกหรืออารมณ์และความพร้อมที่จะมีปฏิกริยาโต้ตอบต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และท่าทางที่แสดงออกถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในด้านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ รวมทั้งทศนคติที่ไม่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็ได้ นอกจากนี้ วิรัช ลิธิรัตนกุล (2540 : 84 - 85) ได้กล่าวว่าในการวางแผนและกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ที่องค์กรหรือสถาบันต้องการจะสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนจะต้องเริ่มต้นด้วยการมองดูว่าสถาบันคืออะไร ทำอะไร จุดยืน (standpoint) ของสถาบันคืออะไร อยู่ที่ไหน และองค์กรหรือสถาบันต้องการที่จะให้ประชาชนมีภาพลักษณ์เป็นไปในทิศทางใดหรือต้องการให้มีความรู้สึกนึกคิดและท่าที

ต้องการหรือสถาบันของตนอย่างไรบ้าง ทั้งนี้อาคารหรือสถาบันทุกแห่งจะประสบความสำเร็จได้ย่อมต้องอาศัยการมีภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตนด้วย

สำหรับภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้น ภาพลักษณ์ที่เป็นที่รับรู้และเป็นที่ชื่นชมของบุคคลต่าง ๆ อาจเห็นได้จากการที่คณะได้จัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ พ.ศ. 2459 เป็นต้นมา คณะมีขอบข่ายงานที่กว้างขวางเพื่อสนองนโยบายของรัฐที่จะให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ทำหน้าที่ในด้านการให้การศึกษา เป็นแหล่งการศึกษาวិชาการต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง ทำหน้าที่ในด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ (คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529 ก : 35) นอกจากนี้คณะได้ปรับปรุงและพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ของคณะมาโดยตลอด ทั้งในด้านหลักสูตร อักษรศาสตร์ การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาคุณภาพของอาจารย์และนิสิตเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสังคม ทั้งภายในและภายนอกประเทศ การบริการสังคม การส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฉบับที่ 8 ซึ่งได้กล่าวถึงพันธกิจของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามปณิธานที่ได้ตั้งไว้ เพื่อสนองความต้องการของสังคมและความเจริญก้าวหน้าของประเทศโดยการถ่ายทอดความรู้และการเสริมสร้างคุณธรรมให้กับผู้เรียน เพื่อให้บัณฑิตเป็นผู้รอบรู้ในสรรพวิทยาการ มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความรู้ที่จะนำสังคมไปในทิศทางที่ถูกต้องดีงาม และเพื่อรักษาไว้ซึ่งสิ่งที่ดีงามและเอกลักษณ์ของไทย (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539 : 7)

ใน(ด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์นั้น คณะอักษรศาสตร์ได้เปิดสอนหลักสูตรในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาในสาขาวิชาภาษาและสาขาวิชาที่ไม่ใช่ภาษา วิชาด้านอักษรศาสตร์สามารถปูพื้นฐานอันมั่นคงให้กับบุคคลทั้งในด้านภาษา จิตใจ ความรู้สึกนึกคิด และสามารถนำไปใช้ได้ทุกที่ จึงเป็นเครื่องส่งเสริมให้บุคคลเจริญก้าวหน้าไม่ว่าจะอยู่ในอาชีพใดก็ตาม (เทียน อัฐกุล, 2539 : 136) เมื่อได้เรียนรู้วิชาอักษรศาสตร์มิใช่เพียงเรียนรู้อักขระ แต่จะต้องเข้าใจรรถของเรื่อง รู้คิด รู้คุณค่าของเรื่องที่จดจารในหนังสือ เข้าใจศิลปภาษา และปรัชญาของผู้เขียนผู้แต่ง สัมพันธ์ไปถึงประวัติศาสตร์และสังคมมนุษย์ วิชาอักษรศาสตร์เป็นกุญแจช่วยนำไปสู่ความเข้าใจมนุษยชาติ (นิลวรรณ ปิ่นทอง, 2539 : 137) แม้ว่าหลักสูตรอักษรศาสตร์จะมีการปรับปรุงมาโดยตลอด เพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคโลกาภิวัตน์ แต่ปัจจุบันวิชาอักษรศาสตร์กลับไม่ได้รับความสนใจจากผู้เรียนเท่าที่ควร ดังที่ มติชน แคมปัส (2540 : 15) ได้กล่าวว่าจากสถิติข้อมูลของทบวงมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2539 ได้เก็บข้อมูลอันดับการเลือกของผู้สมัครสอบเข้าสถาบันอุดมศึกษาของรัฐพบว่ามหาวิทยาลัยที่ผู้เรียนเลือกเป็นอันดับ 1 โดยไม่จำกัดคณะคือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แต่คณะที่ผู้เรียนหวังและเลือกอยากจะสอบเข้าเป็นนิสิตนักศึกษานั้น 5 คณะที่เป็นที่นิยมเลือกของผู้สมัครสอบเข้าศึกษาต่อ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะนิติศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์ จากการสอบถามผู้เรียนที่เรียนอยู่ในคณะต่าง ๆ พบว่าการเลือกเข้ามาเรียนในแต่ละคณะเป็นการเลือกเรียนตามเพื่อนมากกว่าจะเป็นการเลือกตามความสนใจของตนเอง โดยมีเหตุผลว่าการตัดสินใจเลือกตามเพื่อนนั้น จะมีความรู้สึกไม่ว่าเหลว ไม่กล้า เพราะมีเพื่อนอยู่ด้วย ไปไหนไปเป็นกลุ่ม แต่ถ้าเป็นคณะที่ต้องไปเรียนอยู่คนเดียวไปเริ่มต้นหาเพื่อนใหม่จะทำให้เกิดความรู้สึกเหงา ไม่กล้า และที่สำคัญนอกจากเลือกคณะตามเพื่อนแล้วก็คือเลือกตามค่านิยมแห่งยุคสมัย นับเป็นแรงดึงดูดสำคัญในการตัดสินใจเลือกคณะเรียน จากข้อมูลดังกล่าวได้สะท้อนให้เห็นภาพลักษณ์ส่วนหนึ่งของคณะอักษรศาสตร์ว่า ในอดีตวิชาการทางด้านอักษรศาสตร์ได้เป็นที่นิยมและเป็นที่ใฝ่ฝันของผู้เรียนที่ต้องการศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ แต่ปัจจุบันนี้ในขณะที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยังเป็นที่นิยมของผู้ที่ต้องการสมัครสอบเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ แต่คณะอักษรศาสตร์กลับมิได้ถูก

เลือกอยู่ในอันดับ 1 ใน 5 คณะที่เป็นที่นิยมเลือกของผู้สมัครสอบเข้าศึกษาต่อ ดังที่ “อักษรฯ คนหนึ่ง” (2539 : 11) ได้กล่าวว่าทุกวันนี้ความสำคัญของคณะอักษรศาสตร์ดูจะน้อยลงทุกที โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบรรดามหาวิทยาลัยทั้งหลายพากันมุ่งสอนวิชาชีพ การสอนที่ทำให้ผู้เรียนเจริญด้วยสติและปัญญากลับกลายเป็นสิ่งที่ด้อยความหมาย ไร้ความจำเป็น คณะอักษรศาสตร์ก็คงจะพลอยหวั่นไหวกับปรากฏการณ์เปลี่ยนแปลงอันไม่อาจยับยั้งนี้ได้ คำว่า ศิลปศาสตร์หรือวิชาการทางด้านอักษรศาสตร์ (liberal arts) ดูไม่น่าสนใจและไม่สำคัญ พื้นฐานการสร้างคนเปลี่ยนไป คณะอักษรศาสตร์ก็คงจะไม่เป็นคณะในอุดมคติของคนรุ่นใหม่เช่นกัน ภาพลักษณ์ในความรู้สึกนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ วิรัช ลภีรัตนกุล (2540 : 85) ซึ่งกล่าวว่าภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้และเปลี่ยนแปลงได้เสมอ กล่าวคืออาจเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ดีเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี หรืออาจเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ไม่ดีมาเป็นภาพลักษณ์ที่ดีก็ได้

ในด้านการจัดการเรียนการสอนในคณะอักษรศาสตร์นั้น นิสิตจะได้เรียนรู้วิธีการคิด วิพากษ์ วิจารณ์ เข้าใจชีวิต และทำให้ไม่มองเห็นอะไรเป็นสีขาวหรือสีดำเท่านั้น แต่จะมองเห็นเป็นสีเทาเหมือนสีประจำคณะ วิชาภาษาในคณะอักษรศาสตร์มิใช่สอนแต่เพียงไวยากรณ์เท่านั้น แต่สอนเรื่องของคน สังคม วัฒนธรรม สอนให้ไฝหาความรู้ตลอดไป การศึกษาจึงเป็นเรื่องของการเรียนรู้ตลอดชีวิตไม่รู้จัก เคล็ดลับของความสำเร็จในชีวิตและการทำงานคือ ความอยากรู้ ใฝ่รู้ วิธีการแสวงหาความรู้ที่คณะอักษรศาสตร์ได้มอบให้กับนิสิตทุกคน (อ.บ. รุ่นที่ 41, 2539 : 226) และการเรียนในคณะอักษรศาสตร์จะทำให้ฟังเป็น จับประเด็นเป็น วิเคราะห์เป็น และเขียนเรื่องให้คนอ่านรู้เรื่อง จึงอาจกล่าวได้ว่าสิ่งนี้เป็นพรสวรรค์ของนิสิตอักษรศาสตร์ (อินทรา ใจอ่อนนุ่ม, 2539 : 236) ปัจจุบันถึงแม้ว่าการจัดการเรียนการสอนในหลายสาขาวิชาของคณะได้มีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้พัฒนาการเรียนการสอน เช่น โครงการห้องปฏิบัติการทางภาษา โครงการห้องปฏิบัติการวิจัยทางภาษาศาสตร์ เป็นต้น (ประพิณ มโนมัยวิบูลย์, 2535 : 2) แต่ว่าการที่นิสิตจะสามารถนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ตามความถนัดและสนองตอบความต้องการของสังคมได้หรือไม่ยังเป็นสิ่งที่นิสิตอักษรศาสตร์และบุคคลภายนอกตั้งข้อสงสัย ตัวนิสิตก็ยังไม่มีความมั่นใจว่าตนเองมีความรู้ความสามารถที่จะไปประกอบอาชีพใด ๆ ก็ได้ เนื่องจากคณะอักษรศาสตร์มิได้จัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาที่มีสายงานรองรับโดยตรงเหมือนกับคณะแพทยศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ หรือคณะนิติศาสตร์ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้นิสิตจึงได้รับคำถามจากบุคคลโดยทั่วไปอยู่เสมอว่า “เรียนอักษรศาสตร์แล้วไปทำอะไร” (สุธาริน คุณผล, พันธุมดี เกตุวันดี และนิภาพร ประกอบนพเก้า, 2533 : 12) ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าในการสร้างภาพลักษณ์นั้นควรจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่เป็นที่รับรู้และเป็นที่ยอมรับของบุคคลแต่ละกลุ่ม ดังที่ ดวงพร คำณวนวัฒน์ และ วาสนา จันทรสว่าง (2536 : 84) ได้กล่าวว่าการสร้างภาพลักษณ์ควรจะต้องมีการวางแผนกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ที่จะสร้างขึ้น สำรวจภาพลักษณ์เดิมว่ามีหรือไม่อย่างไรจากกลุ่มเป้าหมาย ค้นหาจุดเด่นขององค์กรเพื่อกำหนดขอบเขต แบ่งแยกกลุ่มเป้าหมายเพื่อกำหนดกิจกรรมการสร้างภาพลักษณ์ตามความต้องการของแต่ละกลุ่ม และการกำหนดเป้าหมายในการสร้างภาพลักษณ์ต้องเป็นที่รับรู้เข้าใจและยอมรับของบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ

ในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์นั้น อัมพร มีสุข (2539 : 151) ได้กล่าวว่าอาจารย์เป็นครูที่แสนประเสริฐ ครูดำรงชีวิตอยู่บนพื้นฐานของคุณธรรมและศีลธรรม มีเมตตาคุณต่อศิษย์ ความเป็นครูกับศิษย์นั้นเปรียบเสมือนกับความเป็นพ่อแม่กับลูกที่ไม่มีอะไรจะตัดให้ขาดจากกันได้ ถึงแม้ว่าครูก็เป็นปุถุชนคนหนึ่ง แต่ครูก็มีระบบคุณค่าของชีวิตที่เป็นตัวอย่างให้แก่ศิษย์เสมอ และ เปลื้อง ณ นคร (2539 : 136) ได้กล่าวว่าสิ่งที่ประทับใจมากที่สุดในคณะอักษรศาสตร์นั้นมิใช่วิชาอักษรศาสตร์ แต่เป็นเรื่องจริยธรรมที่อาจารย์เน้นเป็นพิเศษ จึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตมากกว่าวิชาการ และเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้ชีวิตประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม ประพิณ มโนมัยวิบูลย์ (2535 : 2) เห็นว่าการที่อาจารย์มีความ

ห้วงโยศิษย์ ให้ความรู้ในลิตอย่างทุ่มเทนับว่าเป็นครูที่ดีมาก แต่อาจจะทำให้ลิตขาดความกล้าคิดกล้าทำด้วยตัวเอง ไม่สามารถพึ่งตนเองได้ การให้ความรู้อย่างทุ่มเททำให้ลิตคิดว่าครูเท่านั้นที่มีความรู้ดี ลิตไม่สามารถมีความรู้เท่าครู นอกจากนี้ สุธาริน คุณผล, พันธุมดี เกตุวันดี และนิภาพร ประกอบนพแก้ว (2533 : 13) ได้กล่าวว่าอาจารย์มีส่วนสำคัญมากในการที่จะสนับสนุนให้ลิตมีคุณลักษณะกล้าพูดกล้าแสดงออกในห้องเรียนถ้าหากอาจารย์สร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้เป็นไปในลักษณะของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และไม่มีช่องว่างระหว่างความเป็นอาจารย์กับศิษย์มากเกินไป ภาพลักษณ์ในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์นั้นจึงสอดคล้องกับ กฤษณ์ ทองเลิศ (2539 : 153) ซึ่งกล่าวว่าการสร้างภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ได้รับการสร้างสรรค์ขึ้นอย่างมีแบบแผน มีการสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และสร้างความประทับใจอย่าง โดยผู้สร้างภาพลักษณ์จะมีเหตุผลในการสร้างที่แตกต่างกัน แต่อยู่บนพื้นฐานแห่งการให้ได้มาซึ่งความยอมรับ ความเชื่อถือ ความไว้วางใจและความประทับใจจากกลุ่มเป้าหมาย

ในด้านคุณลักษณะของลิตอักษรศาสตร์นั้น เมื่อกล่าวถึงลิตอักษรศาสตร์ คนส่วนใหญ่จะนึกถึงภาพผู้หญิง เพราะว่าผู้ชายไม่นิยมเข้าศึกษาต่อในคณะนี้ ซึ่งจะเกิดจากเหตุผลใดก็ไม่ทราบ บางคนอาจจะนึกว่าลิตอักษรศาสตร์เป็นบุคคลที่ศึกษาแต่เรื่องภาษา วรรณคดี มีความคิดค่อนข้างจะเพ้อฝัน ไม่มองโลกในแง่ความเป็นจริง เป็นผู้ที่มีการมโนอันไหว เพราะฉะนั้นจึงเป็นประโยชน์ต่อสังคมน้อยเมื่อเทียบกับวิศวกร นักวิทยาศาสตร์ ซึ่งถ้าหากจะพิจารณาตามความเป็นจริงแล้ว วิชาอักษรศาสตร์เป็นวิชาที่กว้างขวางครอบคลุมแขนงวิชาต่าง ๆ ที่เป็นอารยธรรมของมนุษยชาติ ลิตอักษรศาสตร์จึงควรจะเป็นผู้มีความรู้ สามารถมองโลกได้กว้างไกลกว่าผู้ศึกษาวิชาอื่น ๆ (สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 2533 ก : 373) และ วิทย์ วิศเทวทย์ (2533 : 9) ได้กล่าวว่าลิตที่สำเร็จการศึกษาเป็นบัณฑิตอักษรศาสตร์นั้นควรมีคุณลักษณะตามปณิธานของมหาวิทยาลัย มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาเฉพาะของตน มองโลกหลายด้าน ยอมรับความแตกต่างของมนุษย์ได้ มีอารมณ์สุนทรีย์ มีสำนึกในการรักษาสืบทอดและพัฒนาความประณีตและมาตรฐานทางวัฒนธรรม แต่ ประพิน มโนมัยวิบูลย์ (2535 : 1 - 2) ได้กล่าวว่าสิ่งที่เป่าหมายสำคัญที่สุดของคณะอักษรศาสตร์คือการผลิตบัณฑิต ซึ่งในการผลิตบัณฑิตนั้นปัญหาที่สำคัญในเรื่องนี้คือภาพลักษณ์ของบัณฑิตอักษรศาสตร์ ปัญหาแรกคือมีคนเป็นจำนวนมากเห็นว่าเรียนอักษรศาสตร์แล้วไม่ทราบว่าจะไปทำงานอะไร ปัญหาที่สองคือคนทั่วไปจะมีภาพลักษณ์ของบัณฑิตอักษรศาสตร์ในด้านเดียวคือ บัณฑิตอักษรศาสตร์ต้องเก่งภาษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจกล่าวได้ว่าวิชาการทางอักษรศาสตร์มิใช่วิชาชีพ วิชาการทางอักษรศาสตร์เป็นเครื่องมือในการทำงานทุกชนิด ความรู้ด้านอักษรศาสตร์สามารถผสมผสานศาสตร์อื่นซึ่งจะเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพอย่างกว้างขวางและหลากหลาย เนื่องจากวิชาการทางอักษรศาสตร์ที่สอนในคณะอักษรศาสตร์มีหลายสาขาวิชา บัณฑิตอักษรศาสตร์โดยทั่วไปจึงสามารถเรียนรู้งานและสามารถพัฒนางานเองได้เป็นที่น่าพอใจ อีกประการหนึ่งการศึกษาในคณะอักษรศาสตร์นี้มิใช่การเรียนเฉพาะเนื้อหาวิชาในศาสตร์ต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรเท่านั้น แต่ลิตจะต้องทำกิจกรรม ทั้งกิจกรรมเสริมหลักสูตรและกิจกรรมนอกหลักสูตร ลิตที่รู้จักแบ่งเวลาทั้งในด้านการเรียนและการทำกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม ย่อมประสบความสำเร็จในการศึกษาและเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพสมดังปณิธานของมหาวิทยาลัย (ดุษฎิพร ชานีโรศานต์. 2539 : 52) ซึ่งในการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างคณะและระหว่างมหาวิทยาลัยจะทำให้ลิตในคณะและต่างคณะได้ทำความรู้จักคุ้นเคยกัน (ไพฑูรย์ พงศบุตร. 2539 : 174 - 175) ทำให้ลิตได้เรียนรู้วิธีเรียนและวิธีการจัดการกับตัวเองที่จะทำให้การเรียนซึ่งเป็นงานประจำก็ทำได้ กิจกรรมซึ่งเป็นงานประกอบก็ได้ทำ (วิจิตร ศรีสอาน. 2539 : 143) นอกจากนี้ สุธาริน คุณผล, พันธุมดี เกตุวันดี และนิภาพร ประกอบนพแก้ว (2533 : 13) ได้กล่าวว่าลิตอักษรศาสตร์เป็นลิตที่มีศักยภาพในตนเอง แต่มีปัญหาคือลิตไม่รู้ตัวตนเองมีศักยภาพแค่ไหน ไม่รู้ว่าจะต้องศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้ได้อย่างไร ลิตอักษรศาสตร์ส่วนใหญ่

เรียนดี เชื่อฟังครูมาก ไม่มีความคิดเห็นขัดแย้งกับครู นิสิตส่วนใหญ่จะมุ่งแต่การเรียนเพียงเพื่อสอบ เห็นคะแนนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการเรียน สนใจการเรียนเพียงเพื่อสอบให้ได้คะแนนเท่านั้น สิ่งใดที่มีคะแนนให้นิสิตจะสนใจทำ ถ้าหากว่าไม่มีคะแนนเป็นสิ่งจูงใจนิสิตก็จะไม่ตั้งใจทำ เมื่อเข้ามาเรียนในห้องเรียนนิสิตก็จะจดเพียงอย่างเดียว ไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในห้องเรียน ภาพลักษณ์ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์นี้อาจกล่าวได้ว่าเป็นภาพลักษณ์ของผลที่ได้หรืออาจเรียกว่าเป็นภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (the product image) ซึ่ง เจฟคินส์ (Jefkins. 1993 : 22) ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการสามารถสร้างได้ด้วยการพัฒนาด้านคุณสมบัติและการเน้นคุณภาพเฉพาะด้าน ทั้งนี้ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการไม่รวมถึงภาพลักษณ์ของตัวองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ

ในด้านการบริการสังคมของคณะอักษรศาสตร์นั้น คณะได้ให้บริการสังคมทั้งในด้านการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะและการให้ความรู้แก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ในด้านการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะอักษรศาสตร์นั้น เนื่องจากคณะอักษรศาสตร์จัดการเรียนการสอนในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ ซึ่งเป็นสาขาที่เน้นการเรียนการสอนในด้านการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรมและประเพณีที่ดีงามอันเป็นมรดกของชาติ วิชาการดังกล่าวนี้เป็นรากฐานของความรู้และสติปัญญาในการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างสงบสุข แต่นับวันความรู้ทางด้านมนุษยศาสตร์กลับได้รับความสนใจน้อยลง ภาพลักษณ์ในการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ไม่สามารถพิสูจน์หรือทดลองให้ปรากฏผลได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ผลงานทางวิชาการในบางสาขาจึงดูเหมือนเป็นสิ่งล้าสมัยไม่มีประโยชน์เพราะไม่สามารถนำมาพัฒนาประเทศชาติโดยตรงได้ (ปราณี กุลละวณิชย์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวรรณา แซ่เอ็ง เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ ห้อง 1227 อาคารบรมราชกุมารี คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2540) นอกจากนี้คณะได้ตระหนักถึงหน้าที่ที่พึงมีต่อการให้บริการสังคม โดยการให้บริการความรู้แก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดรายการวิทยุ “ภาษาไทยวันนี้” “ภาษาไทยนำรู้ในรายการ คลังปัญญาอาวุโส” การจัดรายการโทรทัศน์ “ภาษาไทยวันละคำ” เป็นต้น รายการต่าง ๆ เหล่านี้ถึงแม้ว่าจะได้รับความสนใจจากประชาชนส่วนหนึ่ง แต่ในการดำเนินงานนี้เท่าที่ผ่านมากลับไม่ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเท่าที่ควร ไม่มีหน่วยงานสนับสนุนรายการ ไม่มีผู้ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ภาพลักษณ์ที่ปรากฏนี้จึงสะท้อนให้เห็นว่า วิชาการในด้านอักษรศาสตร์ต่อความหมายต่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมในยุคโลกาภิวัตน์นี้ (กาญจนา นาคสกุล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวรรณา แซ่เอ็ง เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ ห้อง 1222 อาคารบรมราชกุมารี คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2540) ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ภาพลักษณ์ที่บุคคลมีต่อการบริการหรือสถาบันจะเป็นอย่างไรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ข้อมูลข่าวสารที่บุคคลนั้นได้รับ และสิ่งเหล่านี้ย่อมจะก่อตัวขึ้นเป็นความประทับใจที่ดีหรือไม่ดีก็ได้(วิรัช ลภีรัตนกุล. 2540 : 79)

ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมนั้น เนื่องจากความเกี่ยวข้องกันระหว่างศิลปวัฒนธรรมกับมหาวิทยาลัยมิใช่เรื่องของกรอนุรักษหรือทำนุบำรุงเท่านั้น แต่ยังหมายถึงศิลปวัฒนธรรมเพื่อคุณภาพชีวิตด้วย ความสับสนอันเกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ ขาดการรู้จักเลือกสรรและกลั่นกรองสิ่งที่ได้ออกมาจากสิ่งที่เกิดตามกระแส อันเป็นผลกระทบต่องานชีวิต ทำให้โครงสร้างทางศาสนาและวัฒนธรรมถูกกระทบจนไม่อาจรักษาสมดุลสภาพไว้ได้ วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา แต่ละชาติแต่ละสังคมย่อมมีกระบวนการถ่ายทอดวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับบริบทของตน (สุชาติ ชินะจิตร. 2540 : 307) ด้วยเหตุนี้สังคมที่ตื้นเขินจะต้องมีศิลปวัฒนธรรมเป็นกรอบและเครื่องประกอบในการใช้ชีวิตที่มีคุณค่า มีเป้าหมายที่ดี มีสุนทรียภาพและความประณีตในจิตใจ สถาบันอุดมศึกษาในฐานะองค์กรสำคัญของสังคมที่จะช่วยเป็นสมอ ปัญญาและสติของสังคม จึงต้องทำหน้าที่ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสังคมโดยรวมด้วย (จรัส สุวรรณเวลา. 2540 : 32) คณะอักษรศาสตร์เป็นคณะที่จัดการเรียนการสอนในสาขา

วิชาต่าง ๆ อย่างหลากหลายทั้งในด้านภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ถึงแม้ว่าคณะจะเน้นหนักในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทย แต่คณะก็ส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมต่างประเทศที่เป็นเจ้าของภาษาตามที่คณะเปิดสอนด้วย จึงมีการจัดตั้งชมรมภาษาไทย ภาษาฝรั่งเศส ดนตรีไทย นาฏศิลป์ไทย ดนตรีสากล เป็นต้น การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเป็นการสร้างความเจริญในจิตใจมนุษย์ที่จะนำไปสร้างสังคมให้เจริญยิ่งขึ้น ไม่ใช่สิ่งที่มีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวัน เป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ภาพลักษณ์ในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมจึงเป็นเพียงนามธรรมที่คนในสังคมละเลยไม่สนใจเท่าที่ควร (กาญจนา นาคสกุล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวรรณา แซ่เฮ้ง เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ ห้อง 1222 อาคารบรมราชกุมารี คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2540) ภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับ บัวร์สติน (Boorstin.1973 : 194) ซึ่งกล่าวว่าภาพลักษณ์ควรมีลักษณะเรียบง่าย ความเรียบง่ายและเด่นจะทำให้คนจำได้

ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้น เนื่องจากตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 2 ปัจจุบันอยู่ในสภาพทรุดโทรมมากจึงจำเป็นต้องปิดตึกเพื่อปรับปรุงและซ่อมแซม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ตัดสินใจสร้างอาคารเรียนรวมมนุษยศาสตร์ขึ้นสำหรับคณะอักษรศาสตร์และคณะศิลปกรรมศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนห้องเรียน (จรัส สุวรรณเวลา. 2535 : 12) ซึ่งอาคารเรียนรวมมนุษยศาสตร์นั้นต่อมาได้รับพระราชทานชื่ออาคารจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีว่า อาคารบรมราชกุมารี จากจุดเริ่มต้นนี้อาจกล่าวได้ว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพส่วนหนึ่งของคณะอักษรศาสตร์ได้เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่าภาพลักษณ์ทางกายภาพของคณะอักษรศาสตร์นี้มีผลต่อความรู้สึกของนิสิตบัณฑิตอักษรศาสตร์ในทุกยุคทุกสมัย กล่าวคือในวันรับพระราชทานปริญญาบัตรของคณะอักษรศาสตร์ประจำปีการศึกษา 2539 และ 2540 เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 และวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2541 ตามลำดับนั้น ถึงแม้ว่าจะมีการปิดตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 2 เพื่อปรับปรุงและซ่อมแซมดังกล่าวข้างต้น แต่นิสิตอักษรศาสตร์ได้พร้อมใจกันจำลองรูปหัวพญานาค (มีขนาดเท่าของจริงและแกะสลักจากโฟม) มาไว้ให้รุ่นพี่ที่เป็นบัณฑิตอักษรศาสตร์ได้ถ่ายรูปเป็นที่ระลึก ซึ่งรูปหัวพญานาคจำลองนี้ได้รับความสนใจเป็นอันมากจากนิสิตบัณฑิตอักษรศาสตร์เช่นเดียวกับบันไดหัวพญานาคที่ตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 2 ภาพบัณฑิตอักษรศาสตร์และบัณฑิตในคณะอื่นๆ ที่เรียงรายทยอยกันเข้าไปถ่ายรูป ได้สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกที่ยึดติดและผูกพันอยู่กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพอย่างเด่นชัดมากที่สุด นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ทางกายภาพของคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้สะท้อนให้เห็นถึงความรักความอาลัยอย่างยิ่งที่มีต่อตึกอักษรศาสตร์หรือเทวาลัยในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านภาพลักษณ์ของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ภาพลักษณ์ในการจัดการเรียนการสอน ดังที่ “อักษรฯ คนหนึ่ง” (2539 : 11) ได้กล่าวว่าเวลานี้แม้แต่ตึกเรียนอันแสนรักแสนหวงก็มีได้เป็นของคณะอีกต่อไป ตึกใหม่ที่ออกแบบก่อสร้างอย่างไร้รสนิยมไม่สมกับที่จะเป็นที่เรียนของผู้เรียนศิลปะอย่างอักษรศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ก็เป็นเพียงตึกเรียนรวมของส่วนกลาง หรือว่าคณะอักษรศาสตร์จะเป็นเพียงความทรงจำในอดีตเท่านั้น ยิ่งไปกว่านั้นอาคารเทวาลัยจะถูกใช้เป็นอาคารพิพิธภัณฑ์แสดงเรื่องราวเกี่ยวกับชาติพันธุ์เท่านั้น ทั้ง ๆ ที่หน่วยงานทางวัฒนธรรมหลายแห่งก็ดำเนินการในด้านนี้อยู่ ต่อไปร่องรอยของความเป็นอักษรศาสตร์จะอยู่ ณ ที่ใด เหตุใดอาคารเรียนของคณะที่เก่าแก่ที่สุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงต้องไร้เส้นบรรยากาศของการเรียนการสอน และนิสิตอักษรศาสตร์ทำไมจึงไม่คิดจัดทำพิพิธภัณฑ์ของคณะ เพื่อให้เป็นบันทึกทางการศึกษาและการพัฒนาคน แสดงประวัติของครูอาจารย์ผู้มีคุณูปการแก่คณะ จัดทำประวัติศิษย์อักษรศาสตร์ผู้สามารถสร้างตน สร้างงาน และช่วยเหลือส่วนรวมด้วยวิชาความรู้จากการเรียนอักษรศาสตร์ เพื่อให้คนรุ่นหลังหรือคนทั่วไปได้รับรู้ จัดทำพิพิธภัณฑ์เพื่อให้เห็นว่าสติและปัญญาได้ถูกสร้างขึ้น ณ สถานศึกษาแห่งนี้ ทำให้เห็นว่าบุคคลเหล่านี้ได้เดินออกไปช่วยบ้านเมืองกัน

อย่างไร ภาพลักษณ์ในความทรงจำดังกล่าวนี้สอดคล้องกับ ทฤษฎี ทองเลิศ (2539 : 153) ซึ่งกล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นความประทับใจรวบยอดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ลักษณะสำคัญของภาพลักษณ์ คือการสร้างต้องอาศัย เวลา ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่งแต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะเปลี่ยนแปลงได้ยาก ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการง่ายที่จะสูญเสียหรือเกิดภาพเชิงลบ และการแก้ไขภาพลักษณ์ให้กลับคืนคืนนั้นทำได้ยาก

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านหลักสูตร อักษรศาสตร์ การจัดการเรียนการสอน การบริการสังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมนั้นในปัจจุบันนี้เป็น สิ่งที่ไม่ได้รับความสนใจจากคนในสังคมเท่าที่ควร การสอนที่อาจารย์ทุ่มเทให้ความรู้แก่นิสิตอย่างเต็มที่ถึงแม้ว่าจะเป็นสิ่งที่ดี แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่ทำให้นิสิตขาดทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และนิสิตก็ขาดความ มั่นใจในสาขาวิชาอักษรศาสตร์ที่ตนเรียน เนื่องจากเป็นสาขาวิชาที่ไม่ใช้วิชาชีพโดยตรง แต่ภาพลักษณ์ใน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาพลักษณ์ของเทวาลัยกลับกลายเป็นภาพลักษณ์ที่ สะท้อนให้เห็นถึงความรักและความผูกพันที่มีต่อคณะอักษรศาสตร์อย่างลึกซึ้ง

ใน พ.ศ. 2540 นี้ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีอายุครบรอบ 80 ปี ผู้วิจัยจึงเห็น ว่าในโอกาสที่คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ผลิตบัณฑิตเพื่อรับใช้สังคมและประเทศชาติมา เป็นเวลาอันยาวนานถึงแปดทศวรรษ มีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นจำนวนมากถึง 61 รุ่น รวมอักษรศาสตรบัณฑิตทั้งสิ้นประมาณ 8,830 คน การวิจัยเกี่ยวกับคณะอักษรศาสตร์ในด้านต่าง ๆ จึงเป็น สิ่งที่มีคุณค่าน่าสนใจอย่างยิ่ง ดังที่ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2539 : 40 - 43) ได้กล่าวว่าในวาระที่คณะ อักษรศาสตร์มีอายุครบรอบ 80 ปีใน พ.ศ. 2540 นี้ ชาวคณะอักษรศาสตร์ถือว่าเป็นโอกาสอันเหมาะสมที่จะ คิดทบทวนดูว่าในช่วงเวลาอันยาวนานที่ผ่านมา คณะอักษรศาสตร์ได้ทำอะไรบ้าง คณะอักษรศาสตร์ในปัจจุบัน เป็นอย่างไร แตกต่างจากในอดีตมากน้อยเพียงใด และจะเป็นอย่างไรในอนาคต และ ดวงเดือน สุวักดิ์ (2539 : 35) ได้กล่าวว่าใน พ.ศ. 2540 คณะอักษรศาสตร์มีอายุครบรอบ 80 ปี จึงนับว่ามีอายุไล่สำหรับทุกคณะทางสาย มนุษยศาสตร์ของมหาวิทยาลัยทั้งหลายในประเทศไทย และเป็นสถาบันอุดมศึกษาไทยแห่งแรกที่ผลิตครู อาจารย์ไปสอนในโรงเรียน คณะได้สะสมประสบการณ์ไว้มากมาย ได้เข้าใจปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ได้เห็นผลงานและความสำเร็จของตนตั้งแต่อดีตเรื่อยมา คณะย่อมไม่หยุดอยู่กับที่และพึงพอใจกับ เกียรติประวัติอันยาวนานเพียงเท่านั้น คณะจะต้องมองไปข้างหน้าอย่างผู้มีประสบการณ์และจะต้องประเมิน ตนเองเป็นระยะเพื่อปรับปรุงตนเองให้ทันสมัย พร้อมกับเจริญเติบโตต่อไปในรูปแบบที่เหมาะสมในยุค โลกาภิวัตน์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะ ของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งจะช่วยให้ทราบทัศนะของอาจารย์และ นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่า อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ให้ความสนใจและมี ความคิดเห็นอย่างไรต่อคณะอักษรศาสตร์ในด้านต่าง ๆ 7 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ การจัดการ เรียนการสอน คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ การบริการสังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมทางกายภาพของคณะ งานวิจัยนี้จึงอาจใช้เป็นแนวทางใน การรักษาสถาบันที่ดำรงตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ และเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนาคณะให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าในโลกยุคโลกาภิวัตน์ ทั้งนี้เพื่อให้คณะอักษรศาสตร์เป็นคณะที่ ทรงคุณค่าทางวิชาการชั้นสูง มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติตลอดไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อ ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านต่าง ๆ 7 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ การจัดการเรียนการสอน คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ การบริการสังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อ ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านต่าง ๆ 7 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ การจัดการเรียนการสอน คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ การบริการสังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยจำแนกตามสถานภาพของ อาจารย์และนิสิต คือ อาจารย์จำแนกตามประสบการณ์การสอน คุณวุฒิ และภาควิชา ส่วนนิสิตจำแนกตาม ชั้นปี คณะแผนกเฉลี่ยสะสม และภาควิชา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยนี้อาจใช้เป็นแนวทางในการรักษาสถานะที่พึงประสงค์ของคณะอักษรศาสตร์ตามทัศนะของอาจารย์ และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคณะใน ด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ด้านคุณลักษณะของอาจารย์และนิสิตคณะ อักษรศาสตร์ ด้านการบริการสังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาสภาพ แวดล้อมทางกายภาพของคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อให้คณะอักษรศาสตร์เป็น คณะที่ทรงคุณค่าทางวิชาการชั้นสูง มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาคต้น ปีการศึกษา 2541 จำนวน 1,666 คน แบ่งเป็น อาจารย์ จำนวน 160 คน นิสิต จำนวน 1,506 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาคต้น ปีการศึกษา 2541 จำนวน 1,392 คน แบ่งเป็น อาจารย์ จำนวน 150 คน นิสิต จำนวน 1,242 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ จำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

1.1 ประสบการณ์การสอนของอาจารย์ แบ่งเป็น น้อยกว่า 10 ปี, 10 - 20 ปี, 21 - 30 ปี, และมากกว่า 30 ปี

1.2 คุณวุฒิของอาจารย์ แบ่งเป็น ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอื่น ๆ

1.3 ชั้นปีของนิสิต แบ่งเป็น ชั้นปีที่ 1, ปีที่ 2, ปีที่ 3, ปีที่ 4, และบัณฑิตศึกษา

1.4 คะแนนเฉลี่ยสะสมของนิสิต แบ่งเป็น ต่ำกว่า 2.00, 2.00 - 2.49, 2.50 - 3.24, และ 3.25 - 4.00

1.5 ภาควิชาของอาจารย์และนิสิต แบ่งเป็น 11 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาอังกฤษ ภาควิชาประวัติศาสตร์ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาศิลปการละคร ภาควิชาภาษาสาศาสตร์ ภาควิชาภาษาตะวันออก ภาควิชาภาษาตะวันตก ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ

2. ตัวแปรตาม คือ ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านต่าง ๆ 7 ด้าน ดังนี้

- 1.1 หลักสูตรอักษรศาสตร์
- 1.2 การจัดการเรียนการสอน
- 1.3 คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์
- 1.4 คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์
- 1.5 การบริการสังคม
- 1.6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- 1.7 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์

ในงานวิจัยนี้หมายถึง การรับรู้และความเข้าใจที่มีต่อคณะอักษรศาสตร์ในด้านต่าง ๆ 7 ด้าน คือด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ การจัดการเรียนการสอน คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ การบริการสังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมทางกายภาพของคณะ

ทัศนะของอาจารย์และนิสิต

ในงานวิจัยนี้หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้าน

หลักสูตรอักษรศาสตร์

ในงานวิจัยนี้หมายถึง โครงสร้างและเนื้อหารายวิชาอักษรศาสตร์ที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

การจัดการเรียนการสอน

ในงานวิจัยนี้หมายถึง วิธีการหรือเทคนิคในการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนการใช้ อุปกรณ์หรือสื่อดัดแปลงเพื่อการจัดการเรียนการสอนของคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์

ในงานวิจัยนี้หมายถึง อาจารย์ในคณะอักษรศาสตร์ที่มีความเป็นบัณฑิตอักษรศาสตร์ คือมีความรู้รอบ รู้ลึกในด้านวิชาการ มีจิตใจใฝ่รู้ มีวิจรรณญาณ มีความคิดกว้างไกล รู้คุณค่าของศิลปวัฒนธรรม มีคุณธรรมจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จิรายุ นพวงศ์. 2539 : 30)

คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์

ในงานวิจัยนี้หมายถึง คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ที่มีคุณสมบัติตามวัตถุประสงค์ในการผลิตบัณฑิตของคณะอักษรศาสตร์คือ มีโลกทัศน์กว้างและมีพื้นฐานมั่นคงในด้านมนุษยศาสตร์ มีความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาเฉพาะ รู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มีวิจรรณญาณและสามารถประยุกต์ความรู้ทางมนุษยศาสตร์ในการวิเคราะห์วิจารณ์เหตุการณ์ต่าง ๆ และชี้นำสังคมได้ (คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2540 : 2)

การบริการสังคม

ในงานวิจัยนี้หมายถึง การให้ความรู้ทางวิชาการและการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อมของคณะอักษรศาสตร์ รวมทั้งการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะทั้งในด้านงานวิจัย เอกสาร ตำรา บทความและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตลอดจนการแสดงผลงานในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การอภิปราย การจัดรายการทางวิทยุและโทรทัศน์ เป็นต้น

การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ในงานวิจัยนี้หมายถึง การส่งเสริมการเรียนรู้และการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยของคณะ รวมทั้งการส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมสากลตามสาขาวิชาภาษาต่างประเทศที่เปิดสอนในคณะอักษรศาสตร์

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ในงานวิจัยนี้หมายถึง อาคารสถานที่ของคณะอักษรศาสตร์ ทั้งในส่วนที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน การกีฬา สถานที่พักผ่อน ทางสัญจรต่าง ๆ ตลอดจนบริเวณโดยรอบของคณะ

ประสบการณ์การสอน

ในงานวิจัยนี้หมายถึง ประสบการณ์การสอนของอาจารย์ที่สอนในคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเป็นข้าราชการสาย ก. ของคณะ

ภาพลักษณ์ในทางบวก

ในงานวิจัยนี้หมายถึง การรับรู้และความเข้าใจที่มีต่อคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในลักษณะที่เห็นด้วย ส่งเสริมและสนับสนุนไปในทางที่ดี

มหาวิทยาลัย

ในงานวิจัยนี้หมายถึง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะ

ในงานวิจัยนี้หมายถึง คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา

ในงานวิจัยนี้หมายถึง ภาควิชาในคณะอักษรศาสตร์ทั้งสิ้น 11 ภาควิชา คือ ภาควิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาอังกฤษ ภาควิชาประวัติศาสตร์ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาศิลปการละคร ภาควิชาภาษาศาสตร์ ภาควิชาภาษาตะวันออก ภาควิชาภาษาตะวันตก ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ

ไม่สังกัดภาควิชา

ในงานวิจัยนี้หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ที่ยังไม่ได้เลือกสาขาวิชาเฉพาะ (ไม่ใช่ นิสิตในโครงการพิเศษหรือนิสิตในโควตาของภาควิชาภูมิศาสตร์) และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาไทยศึกษา

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานของการวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนี้

1. อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนในคณะอักษรศาสตร์ต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่างกัน
2. อาจารย์ที่มีคุณวุฒิต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่างกัน
3. อาจารย์ที่สังกัดภาควิชาต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่างกัน
4. นิสิตที่เรียนชั้นปีต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่างกัน
5. นิสิตที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่างกัน
6. นิสิตที่สังกัดภาควิชาต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ดังนี้ ศึกษาเกี่ยวกับ ภาพลักษณ์ ประวัติคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านต่าง ๆ 7 ด้าน คือ หลักสูตรอักษรศาสตร์ การจัดการเรียนการสอน คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ การบริการสังคม การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมทางกายภาพของคณะ

ภาพลักษณ์

1. ความหมาย

ภาพลักษณ์ คือ ภาพที่เกิดจากความนึกคิดหรือคิดว่าควรจะเป็นเช่นนั้น (จินตภาพ) ภาษาอังกฤษใช้คำว่า image (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. 2538 : 620) หมายถึง รูปภาพ ภาพในใจ สิ่งปรากฏขึ้น ภาพพจน์ วาดภาพ จินตนาการ นึกภาพในใจ สะท้อนภาพ เครื่องหมาย เป็นต้น (วิทย์ เทียงบุญธรรม. 2526 : 538) ส่วนคำว่า “ภาพพจน์” คือคำพูดที่เป็นสำนวนโวหารทำให้นึกเห็นเป็นภาพ ภาษาอังกฤษใช้คำว่า figure of speech (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. 2538 : 620) ซึ่งความสับสนเกี่ยวกับการเรียกชื่อภาษาไทยของคำว่า image นี้ ราชบัณฑิตยสถานได้ชี้แจงว่า ราชบัณฑิตยสถานได้นำเสนอคณะกรรมการบัญญัติศัพท์ภาษาไทยเพื่อพิจารณา ในการประชุมเมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2519 ซึ่งพลตรีพระเจ้าวรวงศ์เธอกรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ที่ปรึกษาคณะกรรมการฯ ได้ทรงชี้แจงว่า คำว่า “ภาพพจน์” เทียบกับคำภาษาอังกฤษว่า figure of speech ส่วนคำว่า image นั้น ราชบัณฑิตยสถานได้บัญญัติไว้ว่า “ภาพ” หรือ “จินตภาพ” แต่ไม่มีผู้นิยมใช้และได้ประธานความเห็นต่อไปว่า คำว่า “ภาพ” โดยนัยทั่วไปมีความหมายกว้างไป และ “จินตภาพ” ก็ควรมีความหมายตรงกับคำว่า “imaginary” มากกว่าคำว่า “image” ดังนั้นคำว่า “image” โดยนัยทั่วไปควรจะใช้คำว่า “ภาพลักษณ์” (วิรัช ลภีรัตนกุล. 2540 : 81) แต่ในความเข้าใจของคนทั่วไป “ภาพพจน์” และ “ภาพลักษณ์” ได้ถูกนำมาใช้ในความหมายเดียวกันในภาษาอังกฤษคือคำว่า image ในอดีตนิยมใช้คำว่า “ภาพพจน์” แต่ปัจจุบันคำว่า “ภาพลักษณ์” มีผู้นิยมใช้มากขึ้น (จิราภรณ์ สีขาว. 2536 : 21) สำหรับในงานวิจัยนี้ใช้คำว่า “ภาพลักษณ์” (image) ในความหมายเดียวกับคำว่า “ภาพพจน์” และใช้คำว่า “ภาพลักษณ์” แทนคำว่า “ภาพพจน์” ตามที่พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานกำหนดไว้

นอกจากนี้นักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า “ภาพลักษณ์” ต่าง ๆ กันดังนี้

ภาพลักษณ์ ในแง่ความหมายตามตัวอักษรคือภาพพจน์ ซึ่งเป็นพจน์ที่ทำให้นึกเห็นภาพนั้น เป็นพื้นฐานของการเกิดภาพลักษณ์อันเป็นความประทับใจรวบยอดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ในขณะที่เรากำลังฟังหรืออ่านคำตอบบอกเล่าเกี่ยวกับสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่เราไม่เคยรู้จักมาก่อน ในระหว่างการฟังหรือการอ่านพจน์นั้น ๆ หากเรากำลังนึกภาพตามคำบอกนั้น ๆ นั่นคือเราเกิด “ภาพพจน์” ต่อสถานที่นั้น จากนั้นผลสรุปรวมของภาพพจน์ที่เรานึกได้อาจนำมาซึ่งความประทับใจ ซึ่งอาจเป็นความประทับใจทางด้านดีหรือไม่ดีก็ได้ ความประทับใจนี้ถือเป็นความคิดรวบยอดที่เรามีต่อสิ่งนั้น นั่นคือ “ภาพลักษณ์” ในจิตใจของเรา เป็นต้น (กฤษณ์ ทองเลิศ. 2539 : 137 - 138) ภาพลักษณ์จึงหมายถึงเป็นภาพที่เกิดขึ้นในใจ (mental picture) ของคนเรา อาจเป็นภาพที่มีต่อสิ่งมีชีวิตหรือสิ่งไม่มีชีวิตก็ได้ เช่น ภาพที่มีต่อบุคคล (person)

องค์การ (organization) สถาบัน(institution) เป็นต้น และภาพดังกล่าวนี้อาจจะเป็นภาพที่สิ่งเหล่านั้นคือ บุคคล องค์การ สถาบัน หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งสร้างให้เกิดขึ้นแก่จิตใจเราหรืออาจเป็นภาพที่เราสร้างขึ้นเองก็ได้ (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2540 : 76) และภาพพจน์คือความประทับใจในสิ่งที่เรารู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือคนใดคนหนึ่ง หรือองค์การใดองค์การหนึ่ง จะเรียกว่าชื่อเสียงก็ได้ (มานิต รัตนสุวรรณ, 2527 : 20) ซึ่งสอดคล้องกับ วิจิตร อวระกุล (2534 : 149) ที่กล่าวว่าภาพลักษณ์หมายถึง ภาพของสถาบัน หน่วยงาน บริษัทห้างร้าน หรือบุคคล ที่เกิดความรู้สึกในจิตใจของคนเรารู้ว่าดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ เชื่อถือ ไม่เชื่อถือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย เป็นต้น หรือเฉย ๆ อยู่ตรงกลางไม่ดี ไม่เลว ถ้าความเห็นของคนส่วนมากเป็นเช่นไร ภาพลักษณ์ของหน่วยงานก็จะ เป็นเช่นนั้น ถ้าผลออกมาไม่ดีหรือปานกลางก็ต้องรีบเร่งสร้างภาพลักษณ์ให้ดีขึ้น มิฉะนั้นหากภาพลักษณ์ ตกต่ำลง จะทำให้การดำเนินงานของสถาบันนั้นล้มเหลวได้ และ พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2537 : 46) ได้ กล่าวว่าภาพพจน์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละคน ซึ่งบุคคลสามารถสร้างจินตภาพเกี่ยวกับสถาบันนั้น ๆ ได้โดยภาพพจน์นั้นเกิดขึ้นได้จากการได้รับรู้ ได้ฟัง ได้เห็นหรือมีประสบการณ์มาในอดีต และด้วยความ ประทับใจจึงทำให้บุคคลนั้นสามารถจดจำและพัฒนาเป็นภาพอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมา นอกจากนี้ ประจวบ อินอิต (2532 : 96) ได้กล่าวว่าภาพพจน์ คือ พลังแฝงที่จะนำไปสู่พฤติกรรม เจตคติของบุคคล กลุ่มบุคคล ที่มีต่อสถาบันหรือเป้าหมาย ซึ่งอาจจะเป็นกรณีบุคคลหรือสถาบันใด ๆ ก็ได้ และภาพพจน์ยังหมายถึงสิ่ง สะท้อนความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อกรณีหรือบุคคลหรือสถาบัน ตลอดจนคุณค่าเพิ่มหรือความนิยมที่มีต่อ บุคคล สถาบันหรือกรณีเรื่องราวใด ๆ (psychological value added)

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพพจน์ มุมมองหรือสิ่งที่พบเห็น ได้ยิน ได้ สัมผัส ทำให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และเกิดเป็นความคิดรวบยอดที่มีต่อสถาบัน องค์การ บุคคลหรือกรณี เรื่องราวที่เกิดขึ้น ตลอดจนการดำเนินงานซึ่งอาจจะทำให้เกิดความประทับใจที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ และภาพที่เกิดขึ้นนี้อาจจะเกิดจากประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมก็ได้

2. ทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์

แอ็ดเลอร์ (Adler, 1990 : 109 - 127) ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์ (image) นี้ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความจำ (memory) และจินตนาการ (imagination) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์การรับรู้ จินตนาการอาจเป็นสิ่งที่ ไม่เป็นจริง แต่ประสบการณ์การรับรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ตัวอย่างของการจินตนาการเรื่อง “ภูเขาทอง” อาจเป็น ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน กล่าวคือสิ่งที่ประสบการณ์การรับรู้ที่มีอยู่จริงคือ “ภูเขา” และ “ทอง” แต่ “ภูเขา ทอง” เป็นสิ่งที่เกิดจากจินตนาการเมื่อเกิดการรับรู้แล้ว แนวคิดที่จะสนับสนุนความคิดดังกล่าวนี้ จะเห็นได้จาก แนวความคิดของนักวิชาการหลายท่านที่ได้กล่าวถึงภาพลักษณ์ในเชิงทฤษฎีและในเชิงปรัชญาในลักษณะ ต่าง ๆ กัน ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มที่เน้นภาพลักษณ์ในเชิงประสบการณ์การรับรู้ (ที่สัมผัสได้) และกลุ่มที่เน้นภาพลักษณ์ในเชิงจินตนาการหรือในเชิงนามธรรม (ที่สัมผัสไม่ได้) ดังนี้

2.1 กลุ่มที่เน้นภาพลักษณ์ในเชิงประสบการณ์การรับรู้ (ที่สัมผัสได้) คือ กลุ่มของ ฮอบส์และ เบอร์กิลีย์ (Hobbes and Berkely) ฮอบส์และเบอร์กิลีย์ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์เกิดจากประสาทสัมผัสที่ได้จาก ประสบการณ์การรับรู้ในสิ่งที่เกิดขึ้นจริงมากกว่าที่จะเกิดจากความจำและจินตนาการ ส่วน เฮนรี เจมส์ เจมส์ จอยซ์ และ เวอร์จิเนีย วูล์ฟ (Henry James, James Joyce and Virginia Woolf) ถึงแม้ว่าจะมีความคิดใน แนวเดียวกับฮอบส์และเบอร์กิลีย์ แต่ก็มีบางส่วนที่แตกต่างกัน กล่าวคือกลุ่มนี้จะคิดว่าความจำและจินตนาการ ที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์นั้นเกิดอยู่ในสมอง สมองเปรียบเสมือนโกดังที่เก็บของ ของที่เก็บอยู่ในโกดังถึงแม้ว่า จะไม่นำมาใช้ก็ไม่เปลี่ยนแปลง แต่ความจำและจินตนาการที่เก็บอยู่ในสมองถ้าไม่ได้นำมาใช้จะเปลี่ยนแปลง หรือไม่และจะยังคงอยู่หรือว่าจะสูญหายไป ความจำและจินตนาการที่เก็บในสมองถูกเก็บอยู่ในรูปแบบใดจึง

ทำให้เกิดภาพลักษณ์ได้ นอกจากนี้วูล์ฟยังมีแนวความคิดเพิ่มเติมจาก เฮนรี เจมส์ และ เจมส์ จอยซ์ อีกว่า ความจำและจินตนาการที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์อาจมีใช้สิ่งที่ถูกเก็บอยู่ในสมอง ภาพลักษณ์อาจปรากฏขึ้นจาก สิ่งที่อยู่ภายนอกสมองก็ได้ เช่น มีชายคนหนึ่งกำลังดื่มน้ำชาและรับประทานขนม ทันทีที่ชายคนนั้นนำขนมใส่ ปากของเขา เขาก็เกิดความจำและสามารถเล่าประสบการณ์ของตนได้ทั้งหมด เหมือนกับว่าความจำที่ทำให้ เกิดภาพลักษณ์นั้นเกิดจากขนมชิ้นนั้น วูล์ฟจึงคิดว่ากลิ่นและรสชาติเป็นประสบการณ์และเป็นประสาทสัมผัส พื้นฐานที่ทำให้มนุษย์เกิดการรับรู้ และมีความสัมพันธ์กับความจำอันเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์

2.2 กลุ่มที่เน้นภาพลักษณ์ในเชิงจินตนาการหรือในเชิงนามธรรม (ที่สัมผัสไม่ได้) ซึ่งเป็นกลุ่ม ที่เห็นว่าภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ คือกลุ่มของอริสโตเติลและเพลโต (Aristotle and Plato) ที่ กล่าวว่าภาพลักษณ์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์เพราะว่าทำให้มนุษย์คิดได้ ความเชื่อทำให้มนุษย์เกิด จินตนาการ ภาพลักษณ์ของมนุษย์จึงเกิดจากความเชื่อในสิ่งที่เคยเห็นและเกิดการรับรู้ เช่น มนุษย์เชื่อว่า พรุ่งนี้เช้าจะมีพระอาทิตย์ปรากฏบนท้องฟ้า การที่มนุษย์มีความเชื่อเช่นนี้เพราะว่าเคยเห็นเช่นนี้ในอดีต จึง เป็นภาพลักษณ์ที่ปรากฏในความจำของมนุษย์ ส่วน อควินัส (Aquinas) ถึงแม้ว่าจะมีแนวความคิดเกี่ยวกับ ภาพลักษณ์ในเชิงนามธรรม แต่เขาก็คิดว่ามนุษย์สามารถมีจินตนาการที่ไม่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ มนุษย์ สามารถนึกภาพออกมาได้โดยไม่ต้องมีความจริง มนุษย์สามารถสร้างมโนทัศน์หรือจินตนาการด้วยความ สามารถพิเศษทางสติปัญญาในโลกที่เป็นจริงได้ เช่น การรับรู้ว่าพระเจ้ามีจริง ในด้านแนวความคิดของฟรอยด์ (Freud) นั้น ฟรอยด์คิดว่าภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความฝันนั้นเป็นส่วนสำคัญทางด้านโครงสร้างของความฝัน จึงมีความหมายเหมือนกันกล่าวคือไม่ว่าผู้ฝันจะเป็นชนชาติใดหรืออยู่ที่ใดก็ตาม ก็จะมีภาพลักษณ์ที่เหมือน กัน เช่น ฝันเห็นพระเจ้าแผ่นดินจะหมายถึงพ่อ ฝันเห็นการเดินทางที่ยาวไกลจะหมายถึงความตาย เป็นต้น ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความฝันจึงอาจเรียกว่าเป็นภาพลักษณ์สากลก็ได้ แต่แนวความคิดของออกัสติน (Augustine) ถึงแม้ว่าจะมีแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ในเชิงนามธรรมเช่นเดียวกัน แต่เขาก็มีความคิดที่ แตกต่างกันออกไป กล่าวคือเขาคิดว่ามนุษย์สามารถคิดได้โดยไม่ต้องใช้จินตนาการเป็นภาพ สิ่งที่อยู่ใน สมองอาจจะไม่มีลักษณะเป็นภาพแต่อาจจะมีลักษณะเป็นตัวเลขก็ได้ สิ่งที่อยู่ในสมองอาจจะไม่เกี่ยวข้องกับ ภาพลักษณ์ก็ได้

นอกจากนี้ มาลี ศรีเพชรภูมิ (2533 : 96) ได้อ้างถึงทฤษฎีของนักปรัชญา เดวิด ฮูม (Hume ค.ศ. 1711 - 1776) ซึ่งกล่าวว่าภาพลักษณ์มีลักษณะเป็นประสบการณ์และเป็นความคิดกลาง ๆ ส่วนความ ประทับใจ (impression) คือภาวะที่จิตมีเจตจำนงในการรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเต็มที่ และความคิด (thinking) คือภาพที่ปรากฏขึ้นในดวงจิตขณะที่คิดหรือไตร่ตรองถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งเท่านั้น

3. ลักษณะของภาพลักษณ์

ลักษณะที่สำคัญของภาพลักษณ์คือ การสร้างภาพลักษณ์ต้องใช้เวลา เพราะภาพลักษณ์เป็น สิ่งที่เกิดขึ้นทีละน้อยและสะสมเพิ่มพูนมากขึ้น จนฝังรากฐานมั่นคงอยู่ในจิตใจและทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิด ของประชาชน (วิรัช ลภิตนกุล. 2540 : 78) ซึ่งสอดคล้องกับ กฤษณ์ ทองเลิศ (2539 : 140) ที่ได้กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของภาพลักษณ์ว่า ภาพลักษณ์เป็นการสร้างชื่อเสียงเกียรติคุณความนิยมชมชอบให้เกิดขึ้นใน จิตใจของประชาชน โดยที่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต้องอาศัยเวลาพอสมควร แต่ภาพลักษณ์ที่ดีอาจสูญเสียได้ ง่ายในระยะเวลาอันสั้น โดยที่การแก้ไขให้ภาพลักษณ์กลับคืนดีนั้นกระทำได้ยาก แต่ก็สามารถทำได้โดยต้อง อาศัยเวลา นอกจากนี้ วิจิตร อาวะกุล (2534 : 153) ได้กล่าวว่าลักษณะของภาพพจน์นั้นมี 4 ประเภทคือ

ก. ภาพพจน์เปลี่ยนแปลงได้ตามเหตุการณ์การกระทำที่เกิดขึ้น ตามท่าทีความรู้สึกและ ทัศนคติของประชาชนในขณะนั้นที่มีต่อหน่วยงาน

ข. ภาพพจน์ที่เสียไปแล้วจะแก้ไขยาก และจะติดตอสืบทอดจากผู้รับมอบกิจการการดำเนินการต่อไปได้ทั้งทางที่ดีและไม่ดี

ค. ภาพพจน์ที่เป็นนามธรรมเกิดจากการเผยแพร่โฆษณาจะเกิดขึ้นเร็วและสลายได้เร็ว แต่ภาพพจน์ที่เป็นรูปธรรมจะเป็นภาพพจน์ที่คงทนถาวร

ง. ภาพพจน์ที่ไม่ค่อยถาวร เช่น ข่าวลือ ถ้าสามารถพิสูจน์ความจริงหรือชี้แจงข้อเท็จจริง และมีการประพฤติปฏิบัติมาแต่หลังก็จะช่วยให้ภาพพจน์ประเภทนี้สลายไปอย่างรวดเร็ว ประชาชนจะยังเชื่อมั่นในภาพพจน์ที่ดีที่ได้ทำมา เพียงแต่พิสูจน์และชี้แจงให้เห็นข้อเท็จจริงข่าวลือก็จะสลายไป

นอกจากนี้ บัวร์สติน (Boorstin.1973 :135 - 194) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของภาพลักษณ์ไว้ อีก 6 ประการคือ

3.1 ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ไม่จริง ถูกสร้างขึ้นเพื่อสนองต่อวัตถุประสงค์ และสร้างความประทับใจบางอย่าง อาจเป็นการสร้างภาพลักษณ์สู่ความมีชื่อเสียงของเครื่องหมายการค้าและชื่อสินค้าให้ประทับใจอยู่ในจิตใจของผู้บริโภคโดยมีวัตถุประสงค์ทางการค้าเป็นสำคัญ

3.2 ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เชื่อถือได้ ภาพลักษณ์ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะไม่เกิดประโยชน์หรือไม่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ใด ๆ เลยถ้าคนไม่ให้ความเชื่อถือ ภาพลักษณ์จะดำรงอยู่ได้เมื่อภาพลักษณ์ที่สร้างขึ้นมานั้นไม่ขัดกับสามัญสำนึกโดยทั่วไปของประชาชน อย่างไรก็ตามการสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นแก่สิ่งใดสิ่งหนึ่งก็ตาม จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร

3.3 ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ได้รับการสร้างสรรค์ขึ้นอย่างมีแผนการ การสร้างภาพลักษณ์จะได้รับการกำหนดให้เหมาะสมกับความเป็นจริง เหมาะสมกับหน่วยงานที่สร้างภาพลักษณ์และเหมาะสมกับผู้รับหรือกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานนั้น ในช่วงแรกเริ่มของการสร้างภาพลักษณ์นั้น ภาพลักษณ์จะต้องมีความสอดคล้องกับหน่วยงานหรือผลิตภัณฑ์ตลอดจนกลุ่มเป้าหมาย แต่หลังจากนั้นภาพลักษณ์จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ค่านิยมของหน่วยงานผู้เป็นเจ้าของภาพลักษณ์ และอาจนำมาเป็นปรัชญาในการดำเนินงานของหน่วยงานได้

3.4 ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เข้าใจง่าย การนำเสนอภาพลักษณ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ส่วนมากจะเลือกที่จะกล่าวถึงเฉพาะข้อดีบางอย่างของผลิตภัณฑ์ องค์กร หรือบุคคลเหล่านั้น เนื่องจากสื่อต่าง ๆ มีข้อจำกัดแตกต่างกันไป เช่น พื้นที่มีจำกัด เวลาออกอากาศมีจำกัด ดังนั้นการเลือกนำเสนอภาพลักษณ์สู่สาธารณชนจึงต้องนำเสนอสิ่งที่เข้าใจง่าย ไม่ต้องตีความลึกซึ้ง

3.5 ภาพลักษณ์มีลักษณะเรียบง่าย ในบางครั้งสิ่งที่ต้องการสร้างภาพลักษณ์บางอย่าง โดยตัวคนที่แท้จริงแล้วอาจมีความยุ่งยากซับซ้อนและยากแก่การเข้าใจ สินค้าประเภทที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสูง ส่วนใหญ่จะมีการนำเสนอภาพลักษณ์ในลักษณะที่เรียบง่ายเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความรำคาญใจของกลุ่มเป้าหมาย แต่จะสร้างความรู้สึกที่ดีอย่างยากจะบรรยาย

3.6 ภาพลักษณ์มีสองนัย การมีสองนัยนี้ถือเป็นความคลุมเครือระหว่างจินตนาการและความรู้สึก ระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริง ซึ่งการมีลักษณะสองนัยนี้เหมาะกับอนาคตที่ไม่สามารถคาดคะเนหรือรสนิยมที่ไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้ การสร้างภาพลักษณ์โดยทั่วไปจะเป็นไปตามหลักการที่กล่าวมานี้

4. องค์ประกอบของภาพลักษณ์

องค์ประกอบของการสร้างภาพลักษณ์นั้น โบลดิง (Boulding. 1975 : 1 - 6) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นความรู้และความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยเฉพาะความรู้นั้นเป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้น

มาเอง ซึ่งประกอบด้วย “ข้อเท็จจริง” และ “คุณค่า” ที่เราเป็นผู้ให้ร่วมกันอยู่ โดยบุคคลแต่ละคนจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัย (subjective knowledge) เป็นการสะสมเกี่ยวกับสิ่งที่อยู่ในโลกรอบ ๆ ตัวที่เราได้ประสบความรู้เชิงอัตวิสัยของบุคคลนี้จึงเป็นที่รวมของสิ่งต่าง ๆ ที่เราเชื่อว่าเป็นจริงเพราะว่าเราไม่สามารถที่จะรับรู้และทำความเข้าใจกับสิ่งต่าง ๆ นั้นได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนเสมอ เราจึงได้เฉพาะ “ภาพ” บางส่วนหรือลักษณะกว้าง ๆ ของสิ่งเหล่านั้นซึ่งมีความไม่ชัดเจนนัก เราจึงต้องตีความหมาย (interpret) หรือให้ความหมายแก่สิ่งนั้น ๆ ด้วยตนเอง ความรู้เชิงอัตวิสัยนี้จะประกอบกันเข้าเป็นภาพลักษณ์ของตนเองที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในโลก และพฤติกรรมของตนเองจะขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ที่ตนเองมีอยู่ในสมองด้วย และ พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร (2537 : 127) ได้กล่าวว่าภาพพจน์ที่พึงปรารถนานั้นควรครอบคลุมเนื้อหาต่าง ๆ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง (related with target publics) สินค้าหรือตราสินค้า (product or brand) ความปลอดภัย มลภาวะและเทคโนโลยี (safety, pollution and technology) การมีส่วนเสริมสร้างเศรษฐกิจสังคม (socioeconomics contribution) พนักงาน (employee) ความรับผิดชอบต่อสังคม (social responsibility) การจัดการ (management) กฎหมายและระเบียบข้อบังคับ (laws and regulation) ซึ่งสอดคล้องกับ ประจวบ อินอื้อด (2532 : 97) ที่กล่าวว่าองค์ประกอบของการสร้างภาพพจน์คือ ตัวอาคารสถานที่ ผู้บริหาร บทบาทในสังคมของผู้บริหาร พฤติกรรมในการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่ และเครื่องหมายหรือตราของสถาบัน และ วิจิตร อาวะกุล (2534 : 154) ได้กล่าวว่าส่วนประกอบของภาพพจน์ที่ดีและไม่ดีอาจเกิดขึ้นจากทุกสิ่งทุกอย่างขององค์การ เช่น พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน บทบาทในสังคมขององค์การและพนักงาน อาคารสถานที่ สินค้าหรือตราและเครื่องหมาย การบริการ การมุ่งมั่นทำความดีอย่างต่อเนื่องไม่ทอดทิ้ง นอกจากนี้ วิรัชต์ แสงดาวฉาย (2531 : 12 - 13) ได้สรุปองค์ประกอบของภาพพจน์ว่ามี 4 ส่วน คือ

4.1 องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (perceptual component) เป็นสิ่งที่บุคคลจะได้จากการสังเกตโดยตรง สิ่งที่ถูกสังเกตนั้นจะเป็นสิ่งที่นำไปสู่การรับรู้ (cues) หรือมีสิ่งที่ถูกรับรู้นั่นเอง ซึ่งอาจเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิดหรือวัตถุสิ่งของต่าง ๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยผ่านการรับรู้

4.2 องค์ประกอบเชิงความรู้ (cognitive component) ได้แก่ ภาพพจน์ที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะ ประเภท ความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกตสิ่งที่ถูกรับรู้

4.3 องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (affective component) ได้แก่ ภาพพจน์ที่เกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นสิ่งที่เกี่ยวพันกับความรู้สึกผูกพัน ยอมรับ หรือ ไม่ยอมรับ ชอบ หรือ ไม่ชอบ

4.4 องค์ประกอบเชิงการกระทำ (conative component) เป็นภาพพจน์ที่เกี่ยวกับความมุ่งมั่นหรือเจตนาที่จะเป็นแนวทางปฏิบัติตอบโต้สิ่งเร้านั้นอันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้และเชิงความรู้สึก

5. ประเภทของภาพลักษณ์

ประเภทของภาพลักษณ์ในวงการธุรกิจนั้น อาจจำแนกได้ 10 ประเภทคือ ภาพลักษณ์ซ้อน (multiple image) ภาพลักษณ์ปัจจุบัน (current image) ภาพลักษณ์กระจกเงา (mirror image) ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา (wish image) ภาพลักษณ์สูงสุดที่ทำได้ (optimum image) ภาพลักษณ์ที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง (correct and incorrect image) ภาพลักษณ์สินค้า/บริการ (product/service image) ภาพลักษณ์ตราสินค้า (brand image) ภาพลักษณ์องค์การ (corporate image) ภาพลักษณ์สถาบัน (institutional image) (พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร. 2537 : 124 - 125) และ เจฟฟินส์ (Jeffkins. 1993 : 21 - 22) ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์มี 7 ประเภทคือ ภาพลักษณ์ที่เป็นกระจกเงาหรือภาพสะท้อน (mirror image) ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง (current image) ภาพลักษณ์ที่มีหลายรูปแบบ (multiple image) ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา (wish

image) ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นร่วมกัน (corporate image) ภาพลักษณ์ของสินค้า (product image) ภาพลักษณ์ที่เป็นผลได้ที่ดีที่สุด (optimum image) แต่ ดำรงค์ดี ชัยสนธิ (2537 : 46 - 47) ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์มี 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือภาพลักษณ์ของบริษัท (corporate image) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์การ (institutional image) ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (product/service image) ภาพลักษณ์ที่มีต่อตราของสินค้า (brand image) ซึ่งสอดคล้องกับ วิรัช ลภิตนกุล (2540 : 81 - 82) ที่ได้จำแนกประเภทของภาพลักษณ์ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

5.1 ภาพลักษณ์ของบริษัท (corporate image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อบริษัท หรือหน่วยงานธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่ง ภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้จะหมายรวมไปถึงด้านการบริหารหรือการจัดการ (management) ของบริษัทแห่งนั้นด้วย และหมายรวมไปถึงสินค้าผลิตภัณฑ์ (product) และบริการ การบริการ (service) ที่บริษัทนั้นจำหน่าย ฉะนั้นคำว่าภาพลักษณ์ของบริษัทจึงมีความหมายค่อนข้างกว้าง และยังหมายรวมถึงตัวหน่วยงานธุรกิจ ฝ่ายจัดการและสินค้าหรือบริการของบริษัทแห่งนั้นด้วย

5.2 ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์การ (institutional image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบันหรือองค์การ ซึ่งส่วนมากจะเน้นไปทางด้านตัวสถาบันหรือองค์การเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์การจึงมีความหมายที่ค่อนข้างแคบลงมาจากภาพลักษณ์ของบริษัท เพราะหมายถึงสถาบันและองค์การเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

5.3 ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (product/service image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงตัวองค์การหรือบริษัท

5.4 ภาพลักษณ์ที่มีต่อสินค้าตราใดตราหนึ่ง (brand image) คือ ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้านี้หรือใดยี่ห้อหนึ่ง หรือตรา (brand) ตราใดตราหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้า (trade mark) เครื่องหมายการค้าใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง

6. การเกิดภาพลักษณ์และกระบวนการเรียนรู้หรือการรับรู้ภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความประทับใจอย่างแท้จริง (true impression) ของบุคคล ภาพลักษณ์ที่บุคคลมีต่อองค์การหรือสถาบันจะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ข้อมูลข่าวสารที่บุคคลนั้นได้รับ (วิรัช ลภิตนกุล. 2540 : 79) ด้วยเหตุนี้ภาพลักษณ์จึงเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้ที่ต้องใช้มโนทัศน์ของผู้รับสารแต่ละคนเป็นเครื่องชี้แนะและตีความหมาย โดยสิ่งที่ได้จากการตีความหมายของปัจเจกบุคคลจะเป็นลักษณะของความรู้เชิงอัตวิสัย กล่าวคือกรอบประสบการณ์ของแต่ละคนจะทำให้การรับรู้และการตีความหมายต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน และเมื่อรับรู้อะไรบางอย่างหรือบางแง่มุมแล้ว บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะสรุปเป็นภาพรวม (generalization) (ภุชงค์ ทองเลิศ. 2539 : 136) ซึ่งสอดคล้องกับ บัวร์สติน (Boorstin. 1973 : 11 - 12) ที่กล่าวว่าภาพลักษณ์เกิดจาก "ภาพ" ที่มนุษย์ยังงจ้องสร้างขึ้นเพื่อจำลองเหตุการณ์ โดยเริ่มตั้งแต่เหตุการณ์เทียม (pseudo - event) กล่าวคือไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ แต่เกิดขึ้นเพราะมีผู้วางแผนไว้ เช่น การสัมภาษณ์ มีการเสนอข่าวและความน่าสนใจของเหตุการณ์เทียมจะอยู่ที่ความคลุมเครือของเหตุการณ์ที่ถูกนำเสนอ ยังมีความเคลือบแคลงมากเท่าไรก็น่าสนใจมากขึ้นและเป็นการคาดเดาสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่ง เจฟฟกินส์ (Jeffkins. 1993 : 6) ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์เกิดขึ้นจากความประทับใจ จึงเป็นความประทับใจที่ได้มาจากการได้มีความรู้และความเข้าใจในข้อเท็จจริงนั้น ๆ ส่วน สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2531 : 35 - 45) ได้กล่าวถึงการเรียนรู้พฤติกรรมของมนุษย์ที่แตกต่างกัน แต่ในการเรียนรู้ไม่ว่าจะแตกต่างกันอย่างไรมนุษย์มีวิธีการเรียนรู้ 3 วิธี คือ

6.1 การเรียนรู้แบบเชื่อมโยงความสัมพันธ์ คือ การเรียนรู้ที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่างเมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นสัญญาณปรากฏขึ้นก่อนเสมอ

6.2 การเรียนรู้จากผลกรรม เป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้องกระทำพฤติกรรมและผลของการกระทำนั้นจะสนองตอบแก่ผู้กระทำ ถ้าผลกรรมที่สนองตอบกลับทำให้เกิดความพึงพอใจก็อยากจะกระทำอีก และในทางตรงกันข้ามถ้าผลกรรมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจก็จะหยุดการกระทำนั้นไปในที่สุด

6.3 การเรียนรู้จากตัวอย่างหรือแบบ เป็นการลอกเลียนแบบมาจากผู้อื่น ในชีวิตของคนเราได้พฤติกรรมมาจากการเรียนรู้จากตัวอย่างหรือแบบนี้เป็นส่วนใหญ่

นอกจากนี้ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530 : 64 - 65) ได้อ้างถึงทฤษฎีของคาร์ล โรเจอร์ส (Carl Rogers) ซึ่งกล่าวว่าการรับรู้เป็นกระบวนการที่มีพลัง บุคคลจะรับรู้และให้ความหมายเกี่ยวกับประสบการณ์ที่สอดคล้องกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของเขา ซึ่งเขาจะตอบโต้ต่อความเป็นจริงนั้น ๆ อย่างเป็นระบบเดียวทั้งหมด และการรับรู้ของบุคคลจะได้รับอิทธิพลมาจากการรับรู้ของตนเองและของบุคคลอื่น บุคคลจะรับรู้เกี่ยวกับประสบการณ์และให้คุณค่าเกี่ยวกับประสบการณ์ต่าง ๆ ในวิถีทางที่ต้องการที่จะให้บุคคลอื่นเห็นว่าตนมีค่า

7. ภาพลักษณ์ที่ดีและภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา

ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การหรือสถาบันใดสถาบันหนึ่ง ย่อมเป็นผลแห่งความเพียรพยายามด้วยเวลาอันยาวนานขององค์การหรือสถาบันนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจึงไม่สามารถทำได้ในเวลาอันรวดเร็วหรือใช้เวลาเพียงช่วงสั้น ๆ ได้ (วิรัช ลภิตนกุล. 2540 : 78) ภาพพจน์ที่ดีนั้นจึงมีความแตกต่างกันตามความต้องการของแต่ละสถาบันและสภาพธุรกิจของสถาบัน เช่น สถาบันการเงินอาจเน้นภาพพจน์ของความมั่นคงและน่าเชื่อถือ สถาบันการศึกษาอาจเน้นภาพพจน์ที่การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ เป็นต้น (พรทิพย์ วรกิจโกศล. 2537 : 46) ภาพพจน์ที่ดีถาวรคือ ภาพพจน์ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง การสร้างภาพพจน์กับพฤติกรรมขององค์การจะต้องสอดคล้องกัน การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีควรต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง ยาวนาน สม่ำเสมอ และด้วยวิธีการหลายอย่างโดยอิงความถูกต้องและความเป็นจริง (สุพิน ปัญญาภัก. 2537 : 101 - 102) ภาพพจน์ขององค์การที่สังคมต้องการนั้นควรจะเป็นองค์การที่เจริญก้าวหน้าทันโลก มีบริการและสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า มีระบบบริหารและฝ่ายจัดการที่สูงด้วยประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง สามารถทำคุณประโยชน์ทางเศรษฐกิจให้แก่ส่วนรวมและปฏิบัติงานภายในกรอบกฎหมายของบ้านเมือง (อานวย วีรวรรณ. 2537 : 107 - 108) ดังนั้น ภาพพจน์ที่พึงปรารถนา (wish image) จึงเป็นภาพพจน์ที่ผู้บริหารหรือพนักงานมีความต้องการจะให้องค์การของตนเป็นเช่นนั้น เช่น เป็นองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นองค์การที่มีความเจริญรุ่งเรือง เป็นต้น การกำหนดความปรารถนาเปรียบเสมือนกับการกำหนดเป้าประสงค์ของงานที่จะได้เพื่อบรรลุเป้าประสงค์นั้น (พงษ์เทพ วรกิจโกศล. 2537 : 125) และ วิรัช ลภิตนกุล (2540 : 83 - 84) ได้กล่าวว่าวิธีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานนั้นมี 4 วิธี ดังนี้

7.1 ค้นหาถึงจุดดีและจุดบกพร่องหรือจุดอ่อนแห่งภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่มีอยู่แล้ว เพื่อศึกษาวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานในขั้นต่อไป

7.2 วางแผนและกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ที่องค์การหรือสถาบันต้องการจะสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชน เช่น จุดยืน (standpoint) ของสถาบันคืออะไร หน่วยงานหรือสถาบันต้องการที่จะให้ประชาชนมีภาพลักษณ์เป็นไปในทางใด เป็นต้น

7.3 คิดหัวข้อ (themes) ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสร้างภาพลักษณ์แก่ประชาชนซึ่งหัวข้อเหล่านี้คือ เนื้อหา ข่าวสาร (message) ที่จะใช้เผยแพร่ต่อกลุ่มประชาชน ซึ่งอาจจะเป็นคำขวัญ (slogan) หรือข้อความสั้น ๆ ก็ได้

7.4 ใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เข้าช่วยในการดำเนินงานสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างขวาง เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

นอกจากนี้ เกรกอรี และ ไวช์มันน์ (Gregory and Wiechmann. 1991 : 22 - 23) ได้กล่าวว่าการสร้างภาพลักษณ์ให้ประสบความสำเร็จมีหลัก 6 ประการ คือ

ประการที่ 1 การรับรู้และการศึกษากลุ่มเป้าหมาย โดยการสร้างภาพลักษณ์และการกล่าวถึงสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายเชื่อความจริงนั้น

ประการที่ 2 ทิศทางในการสร้างภาพลักษณ์จะกำหนดโดยผู้บริหาร เพราะเป็นผู้ที่เข้าใจหน่วยงานในทุก ๆ ด้าน

ประการที่ 3 การรู้จักตัวเอง หน่วยงานควรทราบภาพลักษณ์ปัจจุบันเป็นอย่างไร ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่ต้องการให้เกิดขึ้นคืออะไร

ประการที่ 4 จุดเน้น คือต้องรู้ว่าหน่วยงานกำลังทำอะไร ยิ่งเข้าใจลูกค้าดีขึ้นเท่าไร จะทำให้หน่วยงานสามารถมีอิทธิพลต่อการยอมรับของลูกค้ามากขึ้นเท่านั้น

ประการที่ 5 การสร้างสรรค์ภาพลักษณ์ ต้องศึกษาความต้องการของลูกค้าและตัดเข้าไปสู่จุดนั้น

ประการที่ 6 ความคงเส้นคงวาในการสร้างภาพลักษณ์ ส่วนใหญ่จะควบคู่ไปกับการสร้างสรรค์วิธีการใหม่ ๆ

จากแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ดังกล่าวข้างต้นนี้ อาจสรุปได้ว่าภาพลักษณ์นั้นมีลักษณะหลายรูปแบบ มีทั้งภาพลักษณ์ที่ไม่เป็นจริง ภาพลักษณ์ที่เชื่อถือได้ ภาพลักษณ์ที่ได้รับการสร้างสรรค์อย่างมีแบบแผน ตลอดจนภาพลักษณ์ที่เข้าใจง่าย โดยมีองค์ประกอบอันเกิดจากความรู้ ความรู้สึก และประสาทสัมผัสในการรับรู้หรือในด้านการกระทำต่าง ๆ นอกจากนี้ภาพลักษณ์ยังสามารถใช้เป็นแนวทางการจัดการหรือการดำเนินงานในสถาบันและองค์กรต่าง ๆ ทั้งในด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น ดังนั้นภาพลักษณ์ที่ดีจึงต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือสถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากภาพลักษณ์ต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ดังนี้ การศึกษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเอกชนในสายตาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ผลการวิจัยพบว่าภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเอกชนในสายตาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายอยู่ในระดับดีหรือมีภาพลักษณ์เชิงบวก โดยมีภาพลักษณ์ที่เด่นที่สุดของ มหาวิทยาลัยเอกชนคือ มหาวิทยาลัยเอกชนมีการดำเนินงานร่วมกับมหาวิทยาลัยต่างชาติที่มีชื่อเสียง มีอุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างเพียงพอ เป็นต้น ส่วนภาพลักษณ์เชิงด้อยหรือภาพลักษณ์เชิงลบคือการเก็บค่าธรรมเนียมการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชน (จิตลาวัฒน์ บุนนาค. 2539 : บทคัดย่อ) ในด้านการศึกษาภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน คาดหวังนั้น ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์และนักศึกษามีความคิดเห็นโดยรวมต่อภาพลักษณ์ด้านความรู้ในปัจจุบันของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน คือมีความเห็นในระดับปานกลาง ส่วนภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพในปัจจุบัน อาจารย์มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่นักศึกษามีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย สำหรับภาพลักษณ์ที่คาดหวังพบว่าอาจารย์และนักศึกษา

มีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ด้านความรู้และภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในระดับมากเช่นเดียวกัน (นิตยา บัวชัย. 2539 : บทคัดย่อ) นอกจากนี้ได้มีการศึกษาภาพลักษณ์สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารการศึกษาระดับสูง ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารการศึกษาระดับสูงมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างบวก ยกเว้นความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการบริหารในเรื่องการประชาสัมพันธ์กับด้านการให้บริการเรื่องอาหารอยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารการศึกษาระดับสูงต่างกรมที่สังกัดมีภาพลักษณ์ต่อสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาในด้านตัวสถาบัน ด้านวิทยากร ด้านการบริหารและด้านการให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้ง 4 ด้านที่ระดับ .05 (จิราภรณ์ สีขาว. 2536 : บทคัดย่อ) นอกจากนี้ วูดส์ (Woods. 1997 : abstracts) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของนักสังคมวิทยา จำนวน 12 คน ซึ่งมีทั้งชาวนิโกร ชาวอเมริกันและชนชาติต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อภาพลักษณ์ต่าง ๆ คือ สถานที่เกิด สังคมที่มีหลายเชื้อชาติและมีความเป็นอยู่ที่แตกต่างกัน และความเป็นชาตินิยมที่เกิดจากวัยของแต่ละคนคือ คนที่มีชาตินิยมมากส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่อายุน้อย ซึ่งผู้วิจัยได้พบว่าภาพลักษณ์ในด้านเชื้อชาติสำคัญมากกว่าตำแหน่งหน้าที่ในสังคม และ ทู (To. 1995 : abstracts) ได้ศึกษาภาพลักษณ์เกี่ยวกับองค์การ ผลการศึกษพบว่าภาพลักษณ์ขององค์การจะประกอบด้วยภาพลักษณ์ของตัวองค์การในระดับองค์การ คือองค์การมององค์การอย่างไร ภาพลักษณ์ที่องค์การพยายามเสนอตัวขององค์การเพื่อให้คนอื่นมององค์การอย่างไรที่องค์การต้องการ และภาพลักษณ์ของสาธารณชนที่มององค์การ

นอกจากนี้มีการศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และประสิทธิภาพการสร้างภาพลักษณ์ของโครงการดาวเทียมไทยคม ผลการศึกษพบว่ากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์โครงการดาวเทียมไทยคมแบ่งเป็น 3 ช่วงคือ การประชาสัมพันธ์ช่วงก่อนยิงดาวเทียมขึ้นสู่วงโคจร ช่วงที่ดาวเทียมไทยคมใกล้จะถูกส่งขึ้นวงโคจร และช่วงหลังจากที่ดาวเทียมไทยคมได้ถูกส่งขึ้นวงโคจรแล้ว จากกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ทั้ง 3 ช่วงนั้นได้ใช้กลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ให้กับดาวเทียมไทยคม 2 ลักษณะ คือ การใช้การโฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate advertising) และการสร้างเหตุการณ์เทียม (pseudo-events) โดยมีกระบวนการสร้างภาพลักษณ์ 3 ขั้นตอนคือ การให้ข้อมูลข่าวสาร การโน้มน้าวชักจูงใจ และการย้าความเชื่อถือในโครงการ ในด้านประสิทธิผลของการสร้างภาพลักษณ์โครงการดาวเทียมไทยคมจากการดำเนินกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ที่ผ่านมาพบว่า โดยภาพรวมแล้วคนไทยที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลรู้จักดาวเทียมไทยคม 92% และกลุ่มที่รู้จักดาวเทียมไทยคมมากที่สุดคือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป (ใจทิพย์ ศรีประกายเพชร. 2538 : บทคัดย่อ) ส่วนในด้านการศึกษากลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด นั้น ผลการวิจัยพบว่าภาพลักษณ์ที่ปรากฏในระยะเริ่มก่อตั้งบริษัท เป็นภาพลักษณ์ของสินค้าคุณภาพต่ำ ราคาถูก บริษัทฯ จึงได้ใช้กลยุทธ์ตั้งตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศ และกลยุทธ์ราคาถูกเพื่อให้รถยนต์โตโยต้าเป็นที่รู้จักและมีความพร้อมในการให้บริการได้ทั่วประเทศ โดยเฉพาะในช่วงที่มีการต่อต้านสินค้าญี่ปุ่นจากนักศึกษาไทย บริษัทฯ ได้เริ่มให้ความสนใจในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรโดยให้การสนับสนุนการมีส่วนร่วมกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ และจุดสำคัญของการให้ความสนใจใน พ.ศ. 2535 ซึ่งเป็นช่วงครบรอบ 30 ปีของการก่อตั้งบริษัทฯ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างภาพลักษณ์มากขึ้น ทั้งการสร้างภาพลักษณ์สินค้าและการสร้างภาพลักษณ์องค์กร โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์ 2 ประการคือ กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์รถยนต์โตโยต้าให้เป็นรถยนต์แห่งคุณภาพ กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์บริษัทโตโยต้าให้เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และพบว่าการสร้างภาพลักษณ์รถยนต์โตโยต้า รวมทั้งภาพลักษณ์องค์กรของบริษัทฯ จำเป็นต้องศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปตามค่านิยมในแต่ละยุคสมัย ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงลักษณะและคุณสมบัติให้สอดคล้องกับลักษณะความ

นิยมตามปรีบททางสังคมในแต่ละยุคด้วย (วันทนา จิรธนา. 2538 : บทคัดย่อ) และ ศศิพรรณ บิลมานโซ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.) ผลการวิจัยพบว่าภาพลักษณ์ปัจจุบันของ ร.ส.พ. ดีกว่าในอดีตที่ผ่านมา โดยเฉพาะด้านระบบการทำงานและการให้บริการซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา ปัจจัยส่งเสริมของ ร.ส.พ. ได้แก่ ระบบการทำงานและการให้บริการที่ได้มีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคที่ควรจะต้องปรับปรุงแก้ไขคือการบริหารงานภายใน การโฆษณาประชาสัมพันธ์และอื่น ๆ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ อาคารสถานที่ เป็นต้น และพบว่าภายหลังจากที่ ร.ส.พ. ได้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่งแบบเอกชนแล้ว มีผลทำให้ภาพลักษณ์โดยรวมของ ร.ส.พ. และการให้บริการดีขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา นอกจากนี้ ชัยนันท์ นันทพันธ์ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารสถาบันกับการสร้างภาพพจน์ : ศึกษากรณีการเคหะแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มลูกค้าการเคหะแห่งชาติในปัจจุบัน จำนวน 1,500 ครอบครัว ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสมควรปรับปรุงในด้านความสะอาดและสภาพแวดล้อมของชุมชนที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น ส่วนราคาค่าเช่าหรือเช่าซื้อนั้นราคาไม่สูงมากนัก เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นบ้านที่เช่าซื้อมานานกว่า 10 ปีแล้ว ส่วนกลุ่มลูกค้าการเคหะแห่งชาติในอนาคต จำนวน 350 คน ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าราคาค่าเช่าซื้อบ้านของการเคหะมีอัตราค่อนข้างสูง ผู้ที่ซื้อบ้านของการเคหะในปัจจุบันต้องเป็นผู้มีรายได้ค่อนข้างสูงหรือเป็นการซื้อเพื่อเก็งกำไรมากกว่าจะเป็นผู้ที่เดือดร้อนจริง ๆ และพนักงานการเคหะแห่งชาติ จำนวน 300 คน ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรปรับปรุงระบบการพิจารณาความดีความชอบให้ได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น นอกจากนี้พนักงานที่เป็นผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการสร้างภาพพจน์ของการเคหะแห่งชาติ และเห็นว่าการเคหะแห่งชาติควรจะเป็นที่พึ่งของคนจนในด้านที่อยู่อาศัย ทุกฝ่ายได้มีความตื่นตัวในการทำแผนเพื่อสร้างภาพพจน์ร่วมกัน

ประวัติคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วันจันทร์ที่ 3 มกราคม พ.ศ. 2458 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้เสด็จพระราชดำเนินมาทรงวางศิลาฤกษ์ตึกบัญชาการโรงเรียนข้าราชการพลเรือนของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (ตึกอักษรศาสตร์ 1 ในปัจจุบัน) และในวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2459 ได้มีพระบรมราชโองการฯ โปรดเกล้าโปรดกระหม่อมประดิษฐานโรงเรียนข้าราชการพลเรือนของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยสังกัดในกระทรวงธรรมการ พระราชทานนามว่า จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งในขณะนั้นแบ่งการศึกษาออกเป็น 4 คณะ คือ 1.คณะแพทยศาสตร์ 2.คณะรัฐประศาสนศาสตร์ 3.คณะวิศวกรรมศาสตร์ 4.คณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์ โดยมี หม่อมเจ้าพูนศรี เกษมศรี ทรงเป็นคณบดีคณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์องค์แรกตั้งแต่ พ.ศ. 2461 - 2468 (วิลาสวงศ์ พงศบุตร และ ชัตสนันท์ สินธุสิงห์. 2539 : 1) เมื่อเริ่มตั้งคณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์ใน พ.ศ. 2459 นั้น คณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์มีที่ทำการอยู่ที่ตำหนักวินเซอร์ เป็นพระตำหนักในวังกลางทุ่งซึ่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้โปรดฯ ให้สร้างขึ้นพระราชทานสมเด็จพระบรมโอรสาธิราช เจ้าฟ้ามหาวชิรุณหิศ ต่อมาได้ย้ายมาเรียนที่ “ตึกขาว” (ตึกชีววิทยา ปัจจุบัน) ในขณะตึกใหม่ (ตึกอักษรศาสตร์ 1 ปัจจุบัน) เป็นที่เรียนของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ ใน พ.ศ. 2472 คณะรัฐศาสตร์ได้ย้ายจากตึกที่สร้างใหม่ไปอยู่ที่บริเวณใกล้กับสถานเสาวภา คณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์จึงย้ายเข้ามาอยู่ที่ตึกใหม่นี้ต่อมาได้ให้ชื่อว่า ตึกอักษรศาสตร์ 1 จนถึงปัจจุบัน ส่วนตึกอักษรศาสตร์ 2 นั้น ได้เริ่มก่อสร้างใน พ.ศ. 2497 จอมพล ป.พิบูลสงคราม ได้มาทำพิธีเปิดอาคารเมื่อวันที่ 3 มกราคม พ.ศ. 2500 ให้เป็นตึกหอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากอยู่ใกล้กับคณะอักษรศาสตร์และให้คณะอักษรศาสตร์ยืมห้องใช้เป็นห้องเรียนอยู่หลายห้อง เมื่อหอสมุดกลางได้

ย้ายไปอยู่ ณ อาคารมหาธีรราชานุสรณ์ ซึ่งสร้างขึ้นใหม่ทางฝั่งซ้ายของถนนพญาไท มหาวิทยาลัยจึงได้มอบตึกหอสมุดกลางเดิมให้เป็นอาคารเรียนของคณะอักษรศาสตร์และต่อมาได้ให้ชื่อว่า ตึกอักษรศาสตร์ 2 ตั้งแต่ พ.ศ. 2523 ใน พ.ศ. 2514 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีได้ย้ายไป ณ อาคารที่สร้างใหม่ใกล้บริเวณสามย่าน ตึกคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีได้ใช้เป็นที่พักการของบัณฑิตวิทยาลัย ส.ป.อ. อยู่ระยะหนึ่งแล้วจึงโอนมาให้เป็นตึกอักษรศาสตร์ 3 ต่อมาใน พ.ศ. 2515 คณะอักษรศาสตร์ได้รับงบประมาณให้สร้างอาคารเรียนหลังใหม่เป็นตึก 3 ชั้น คือ ตึกอักษรศาสตร์ 4 ปัจจุบัน ซึ่งสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี สมเด็จพระราชินีในรัชกาลที่ 7 ได้เสด็จมาทรงวางศิลาฤกษ์เมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2516 ตึกอักษรศาสตร์ 4 จึงได้เปิดให้ใช้ได้ตั้งแต่ พ.ศ. 2516 เป็นต้นมา คณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์ในระยะแรกนั้นวิชาที่เปิดสอนได้มุ่งสอนวิชาเตรียมแพทย์เป็นส่วนใหญ่ วิชาที่สอนมี เคมี ฟิสิกส์ ชีววิทยา ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ประวัติศาสตร์ ใน พ.ศ. 2471 จึงได้เปิดสอนวิชาอักษรศาสตร์ตามหลักสูตร 3 ปี ผู้ที่สำเร็จตามหลักสูตรนี้จะได้รับประกาศนียบัตรครุมัธยมอักษรศาสตร์(ป.ม.) โดยสองปีแรกวิชาที่สอนเป็นวิชาอักษรศาสตร์ โดยเฉพาะ มีวิชาภาษาไทย ภาษาบาลี ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ธรรมวิภาค และคณิตศาสตร์ ต่อมาได้เพิ่มอีกหนึ่งวิชาคือภาษาเยอรมัน ในปีที่ 3 จึงเรียนวิชาครู ใน พ.ศ. 2473 จึงมีผู้สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรประกาศนียบัตรครุมัธยมอักษรศาสตร์ (ป.ม.) รุ่นแรก จำนวน 16 คน และในปีเดียวกันนี้ได้เปิดสอนวิชาวิทยาศาสตร์หลักสูตร 3 ปี โดยสองปีแรกวิชาที่สอนเป็นวิชาวิทยาศาสตร์ ในปีที่ 3 จึงเรียนวิชาครู ผู้ที่สำเร็จตามหลักสูตรนี้จะได้รับประกาศนียบัตรครุมัธยมเช่นเดียวกัน (กาญจนา นาคสกุล. 2529 : 20 - 24)

ใน พ.ศ. 2476 ได้มีพระราชกฤษฎีกาให้แยกคณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์ออกจากกันเป็น 2 คณะ คณะอักษรศาสตร์จึงแบ่งออกเป็นแผนกอักษรศาสตร์และแผนกฝึกหัดครู แต่ในปีเดียวกันนั้นเอง คณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์ได้กลับมายุบรวมกันเป็นคณะเดียวกันอีก โดยแบ่งออกเป็น 9 แผนกคือ แผนกสารบรรณและหอสมุดของคณะ แผนกเคมี แผนกฟิสิกส์ แผนกชีววิทยา แผนกคณิตศาสตร์ แผนกภาษาไทย และโบราณคดีวันออก แผนกภาษาปัจจุบัน แผนกภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ แผนกฝึกหัดครู ในด้านการเรียนการสอนได้มีการปรับปรุงหลักสูตรให้สอนถึงขั้นปริญญาบัณฑิตเมื่อ พ.ศ. 2477 อักษรศาสตร์บัณฑิตรุ่นแรกสำเร็จการศึกษาเมื่อ พ.ศ. 2478 มีจำนวน 33 คน ส่วนหลักสูตรประกาศนียบัตรครุมัธยมอักษรศาสตร์ได้เปลี่ยนเป็นหลักสูตรอนุปริญญา 3 ปี และ พ.ศ. 2485 ได้เปิดสอนชั้นปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิตในแผนกวิชาภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์มีผู้สำเร็จการศึกษาได้รับปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิตรุ่นแรกใน พ.ศ. 2487 จำนวน 2 คน แต่ใน พ.ศ. 2486 ได้มีการแยกคณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์ออกจากกัน แต่ยังมีคณบดีคนเดียวกันและมีการบริหารงานร่วมกันมาโดยตลอดจนถึง พ.ศ. 2491 คณะอักษรศาสตร์จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นคณะอักษรศาสตร์และครุศาสตร์ เพื่อเปิดสอนในชั้นปริญญาครุศาสตรบัณฑิต ซึ่งในขณะนั้นมีแผนกวิชาต่าง ๆ รวม 4 แผนกวิชาคือ แผนกวิชาภาษาไทยและโบราณคดีวันออก แผนกวิชาภาษาต่างประเทศ แผนกวิชาภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ แผนกวิชาครุศาสตร์ จนกระทั่งใน พ.ศ. 2493 คณะอักษรศาสตร์จึงแยกการบริหารเป็นอิสระจากคณะวิทยาศาสตร์ คือมีคณบดีและมีการบริหารแยกออกจากกัน ใน พ.ศ. 2498 คณะอักษรศาสตร์และครุศาสตร์ได้จัดตั้งแผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์เพิ่มอีกหนึ่งแผนกวิชา และ พ.ศ. 2500 คณะอักษรศาสตร์และครุศาสตร์ได้แยกตัวออกจากกัน โดยแผนกครุศาสตร์ได้รับการยกฐานะเป็นคณะครุศาสตร์ ต่อมาใน พ.ศ. 2504 มีการจัดแบ่งแผนกวิชาในคณะอักษรศาสตร์ใหม่ ประกอบด้วย 6 แผนกวิชา คือ แผนกวิชาภาษาไทย แผนกวิชาภาษาตะวันออก แผนกวิชาภาษาอังกฤษ แผนกวิชาภาษาตะวันตก แผนกวิชาภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ ใน พ.ศ. 2514 จัดตั้งแผนกวิชาปรัชญา พ.ศ. 2515 จัดตั้งแผนกวิชาศิลปการละคร และแยกแผนกวิชาภูมิศาสตร์ออกเป็นแผนก

หนึ่งต่างหาก (เดิมแผนกวิชาภูมิศาสตร์รวมอยู่ในแผนกวิชาประวัติศาสตร์) และใน พ.ศ. 2520 จัดตั้งแผนกวิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์จึงมีแผนกวิชารวมทั้งสิ้น 10 แผนกวิชา คือ แผนกวิชาภาษาไทย แผนกวิชาภาษาอังกฤษ แผนกวิชาประวัติศาสตร์ แผนกวิชาภูมิศาสตร์ แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ แผนกวิชาปรัชญา แผนกวิชาศิลปการละคร แผนกวิชาภาษาศาสตร์ แผนกวิชาภาษาตะวันออก แผนกวิชาภาษาตะวันตก นอกจากนี้ใน พ.ศ. 2517 คณะได้เปิดสอนชั้นปริญญาอักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิตเป็นครั้งแรกในแผนกวิชาภาษาไทย แขนงภาษาและวรรณคดี มีผู้สำเร็จการศึกษาได้รับปริญญาอักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิตรุ่นแรกใน พ.ศ. 2521 จำนวน 1 คน ดังนั้นตั้งแต่ พ.ศ. 2487 และ พ.ศ. 2517 คณะอักษรศาสตร์ได้เปิดการสอนในระดับปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิตและปริญญาอักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิตตลอดมาจนถึงปัจจุบัน (เกื้อกุล เสถียรไทย. 2520 :145 - 148) ต่อมาใน พ.ศ. 2522 เปลี่ยนจากคำว่า "แผนกวิชา" มาเป็น "ภาควิชา" ตามพระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2522 (พระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2522 : 3 - 4) คณะอักษรศาสตร์จึงมี 10 ภาควิชามาจนถึง พ.ศ. 2539 และใน พ.ศ. 2540 "หน่วยวิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ" ได้รับการยกฐานะให้เป็น "ภาควิชา วรรณคดีเปรียบเทียบ" ตามที่ได้รับการอนุมัติให้บรรจุในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 8 ซึ่งภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบจะจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2539 : 34) ดังนั้นใน พ.ศ. 2540 คณะอักษรศาสตร์มีทั้งสิ้น 11 ภาควิชา คือ ภาควิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาอังกฤษ ภาควิชาประวัติศาสตร์ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาศิลปการละคร ภาควิชาภาษาศาสตร์ ภาควิชาภาษาตะวันออก ภาควิชาภาษาตะวันตก และภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ

ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาพลักษณ์ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์

ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้น อาจกล่าวได้ว่าภาพของพัฒนาการหลักสูตรอักษรศาสตร์สามารถแบ่งออกเป็นยุคต่าง ๆ ได้ดังนี้ ยุคก่อน อ.บ. ยุค อ.บ. แรกเริ่ม ยุคเอก 3 วิชา ยุคอังกฤษ 1 อังกฤษ 2 ยุคก่อนระบบหน่วยกิต ยุคระบบเก่าผสมใหม่ ยุคการศึกษาทั่วไป และยุคปัจจุบัน (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2529 : 9 - 22) สำหรับหลักสูตรอักษรศาสตร์ในปัจจุบันนี้คณะได้จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา โดยหลักสูตรในระดับปริญญาตรีนี้มีจำนวนสาขาวิชาเฉพาะ 14 สาขาวิชา คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาสเปน ภาษาอิตาลี ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาบาลีและสันสกฤต ประวัติศาสตร์ ศิลปการละคร ภูมิศาสตร์ สารนิเทศศึกษา และปรัชญา (คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2540 : 4 - 5) นอกจากนี้ยังมีรายวิชาเลือกอีกหลายสาขาวิชา เช่น ภาษาศาสตร์ ภาษามาลายู ภาษาเกาหลี ภาษาโปรตุเกส เป็นต้น ส่วนหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษานั้น คณะได้จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต 2 สาขาวิชาคือ ศิลปการละคร การแปลภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระดับปริญญาโท 13 สาขาวิชาคือ ไทยศึกษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาจีน ภาษาบาลีและสันสกฤต ภาษาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ สารนิเทศศึกษา ปรัชญา และวรรณคดีเปรียบเทียบ ระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง 1 สาขาวิชา คือ บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ ระดับปริญญาเอก 5 สาขาวิชาคือ ภาษาไทย ภาษาบาลีและสันสกฤต ภาษาฝรั่งเศส ภาษาศาสตร์ และประวัติศาสตร์ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2540 : 8 - 15) และหลักสูตรใหม่ที่ได้รับการบรรจุในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ในระดับปริญญาโท 3 สาขาวิชาคือ การแปลและการล่าม เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา และพุทธศาสนศึกษา ระดับปริญญา

เอก 1 สาขาวิชา คือ สารนิเทศศึกษา (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2539 : 40) ด้วยความหลากหลายของ หลักสูตรอักษรศาสตร์นี้จึงอาจกล่าวได้ว่าลักษณะวิชาที่สอนอยู่ในคณะอักษรศาสตร์นั้นมีอยู่ 4 ประเภท คือ วิชาทางด้านภาษา ได้แก่ วิชาภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ วิชาทางด้านเนื้อหาทางมนุษยศาสตร์ ได้แก่ ปรัชญา ประวัติศาสตร์ วิชาด้านเนื้อหาที่มีลักษณะสหสาขาวิชา ได้แก่ ภูมิศาสตร์ ภาษาศาสตร์ และวิชาที่เป็น อาชีพ ได้แก่ บรรณารักษศาสตร์ ศิลปการละคร (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2530 : 129) ในด้านโครงสร้าง หลักสูตรอักษรศาสตร์บัณฑิตนั้น ปัจจุบันนี้คณะใช้หลักสูตรอักษรศาสตร์บัณฑิต พ.ศ. 2538 ซึ่งมีทั้งการเรียน การสอนที่มุ่งเน้นเนื้อหาวิชาการทางมนุษยศาสตร์อย่างสมบูรณ์ และการเรียนแบบโปรแกรมที่มุ่งสู่วิชาชีพ (วิลาสวงศ์ พงศบุตร และ ชัตสุณี สินธุสิงห์. 2539 : 8) ในหลักสูตรอักษรศาสตร์บัณฑิต พ.ศ. 2538 ได้ กำหนดไว้ว่านิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต้องศึกษาตามหลักสูตรอักษรศาสตร์บัณฑิต พ.ศ. 2538 โดยมีจำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 144 หน่วยกิต จำแนกเป็นวิชาการศึกษา ทั่วไป 24 หน่วยกิต วิชาพื้นฐานอักษรศาสตร์ 32 หน่วยกิต วิชาเฉพาะสาขา 82 หน่วยกิต วิชาเลือกเสรี 6 หน่วยกิต (คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2540 : 20) ส่วนโครงสร้างหลักสูตรในระดับบัณฑิต ศึกษา นั้น จะมีจำนวนหน่วยกิตที่แตกต่างกันไปตามแต่เนื้อหารายวิชาของแต่ละสาขาวิชา เช่น หลักสูตรสาขา วิชาประวัติศาสตร์ในระดับปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิตนั้น จะมีจำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตรไม่ น้อยกว่า 39 หน่วยกิต แบ่งเป็นรายวิชาบังคับ 12 หน่วยกิต รายวิชาเลือก 12 หน่วยกิต วิทยานิพนธ์ 15 หน่วยกิต เป็นต้น (คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2535 : 7) ในด้านเนื้อหาหลักสูตร อักษรศาสตร์นั้น จะเห็นได้ว่าวิชาในคณะอักษรศาสตร์ค่อนข้างหลากหลาย มีทั้งหลักสูตรที่เป็นเนื้อหาสาขา วิชาภาษาและหลักสูตรที่ไม่ใช่เนื้อหาสาขาวิชาภาษา จึงอาจกล่าวได้ว่าวิชาอักษรศาสตร์เป็นวิชาที่จะ เสริมสร้างให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในด้านความคิด ความรู้สึก ความใฝ่ฝันและอารมณ์ของมนุษย์ เป็นวิชาที่ ทำให้เข้าใจสภาพแวดล้อมและสังคมมนุษย์ในลักษณะที่เป็นตัวของตัวเอง แต่ในขณะที่เดียวกันก็เข้าใจมนุษย์ ในลักษณะที่เป็นผู้ก่อให้เกิดสังคม ผู้พัฒนาสังคม และผู้ที่ได้รับผลจากสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม วิชา อักษรศาสตร์เสริมสร้างให้ผู้เรียนเข้าใจผู้อื่น ทำให้มีจิตใจกว้างขวาง ละเอียดอ่อนและรู้คุณค่าของวัฒนธรรม จริยธรรมและคุณธรรมของมนุษย์ วิชานี้จะช่วยให้ผู้เรียนมีสติปัญญาแตกฉาน มีความคิดอันกว้างไกล สามารถเรียนรู้ศิลปวิทยาการต่าง ๆ ได้หลายสาขา และสามารถปรับตัวเพื่อรับสภาพงานต่าง ๆ ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ (กาญจนา นาคสกุล. 2529 : 27 - 28) การเรียนในคณะอักษรศาสตร์จึงมิใช่เป็นการเรียนเพื่อ ให้มีวิชาประกอบอาชีพเท่านั้น แต่เป็นการเรียนรู้เรื่องราวความงามของภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เหตุและผลของเรื่องราวในประวัติศาสตร์ของชาติไทยและของโลก ได้ตระหนักในคุณค่าและความไพเราะของ ภาษาไทย ได้ซาบซึ้งในประเพณี วัฒนธรรม ซึ่งบ่งบอกถึงความเป็นไทย เป็นการเปิดโลกทัศน์ เติมความเป็น "คน" ที่สมบูรณ์ (สมจิตต์ สิทธิไชย. 2539 : 140) ปัจจุบันนี้ถึงแม้ว่าหลักสูตรอักษรศาสตร์จะมีการปรับตัวอย่าง ไม่หยุดยั้ง เพื่อให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงทางสังคมในหลายยุคหลายสมัย แต่สิ่งที่บัณฑิตอักษรศาสตร์ทุก ยุคทุกสมัยมีร่วมกันคือ ความรู้ทางวิชาการที่เข้มข้น ความจริงใจในการทำงาน ความเข้าใจในเหตุการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับมนุษย์ที่เกิดขึ้นในโลก (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2539 : 50) ดังที่ ประภาพรณ อัมพุลทรัพย์ (2529 : 181) ได้กล่าวว่าไม่ยากให้คณะอักษรศาสตร์เปลี่ยนแนวทางจากเดิมไปในทางเพิ่มการสอนที่เป็นวิชาชีพโดย ตรงเหมือนสถาบันอื่น เช่น วิชาพิมพ์ดีด วิชาตัวเลข เป็นต้น เนื่องจากแนวการสอนที่ทำให้คนคนหนึ่งมอง ชีวิตเป็น สามารถใช้สามัญสำนึกเป็น สื่อความหมายเป็น มีความละเอียดอ่อนในสำนึกทั้งในด้านศิลปะ ดนตรี วรรณคดี มีวัฒนธรรมซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่ามาก และ ชูเกียรติ อุทกะพันธุ์ (2529 : 129) ได้กล่าวว่าการเรียน ภาษาทำให้สื่อความหมายได้กระชับและเข้าใจถึงวัฒนธรรมเบื้องหลังของภาษานั้น การเรียนวรรณคดีทำให้ มองเห็นความงามและมีจิตใจที่อ่อนโยน การเรียนประวัติศาสตร์ทำให้ได้รับรู้พัฒนาการทางสังคม นอกจากนี้

เจตนา นาควัชระ (2538 : 35) ได้กล่าวว่าโลกาภิวัตน์ที่แท้จริงมิใช่แต่จะผูกอยู่กับปัจจุบัน แต่จะต้องเรียนรู้จากประวัติศาสตร์ได้ด้วย สิ่งที่กำลังถูกข้อมูลข่าวสารทำลายไปคือจินตนาการ วิกฤตการณ์ของมนุษยศาสตร์ในปัจจุบันส่วนหนึ่งมาจากการมุ่งเน้นความแน่นของข้อมูลมากเกินไปจนละเลยการพัฒนาจิตนาการ ถ้าปราศจากจินตนาการก็จะไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่หลากหลายเข้าหากันได้ และการเชื่อมโยงในเชิงสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่สมองกลทำแทนมนุษย์ไม่ได้ ถ้าปราศจากจินตนาการก็จะหมดสภาพในการคิดใหม่ มนุษยศาสตร์แต่เดิมมาใช้ศาสตร์ของพ่อค้าข้อมูล แต่เป็นศาสตร์ที่มุ่งพัฒนาจินตนาการ มุ่งพัฒนานักคิด และนักคิดที่ยอดเยี่ยมก็คือผู้ที่สามารถใช้จินตนาการสร้างสรรค์ กอปรกับความสำนึกเชิงจริยธรรมที่มั่นคง และประสบการณ์ที่กว้างขวางตลอดไป ส่วน สุวรรณา เกรียงไกรเพ็ชร (2529 : 173) ได้กล่าวว่าถึงแม้ว่าวิชาการด้านอักษรศาสตร์จะดูเหมือนว่าไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควรในประเทศที่กำลังพัฒนาอย่างประเทศไทยก็ตาม แต่แท้ที่จริงแล้ววิชาการด้านอักษรศาสตร์ยังดำรงความสำคัญอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อันเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของประเทศ อย่างไรก็ตาม วิทย์ วิศทเวทย์ (2533 : 11) ได้กล่าวว่าหลักสูตรอักษรศาสตร์อาจจะต้องประนีประนอมระหว่างแก่นแท้ของความเป็นวิชามนุษยศาสตร์กับการผลิตคนเก่งภาษาเพื่อไปทำงานต่าง ๆ และมุ่งให้เห็นปัญหาทั่วไปในวงกว้าง สามารถเป็นนักวิชาการวิจารณ์ทางวรรณกรรม ศิลปะและสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคมได้ตามสมควร เพื่อจะได้มีบทบาทในสังคมได้มากยิ่งขึ้น

ภาพลักษณ์ในด้านการจัดการเรียนการสอน

ในด้านการจัดการเรียนการสอนในคณะอักษรศาสตร์ในสมัยก่อนนั้น อาจกล่าวได้ว่าอาจารย์ใช้วิธีการสอนแบบบรรยายหรือปาฐกถาและเขียนกระดาน หนังสือค้นคว้ามีไม่มากนัก การสอนวิชาภาษาต่างประเทศบางวิชาจะมีกิจกรรมที่น่าสนใจ เช่น ฉายภาพยนตร์ เปิดเพลงให้นิสิตฟัง เป็นต้น (ดุษฎีพร ชำนิโรตตานต์. 2529 : 161) และการเรียนการสอนในคณะอักษรศาสตร์ เนื่องจากการเรียนการสอนในวิชามนุษยศาสตร์ซึ่งเป็นเรื่องที่ยาก เพราะการเรียนการสอนในวิชาแขนงนี้มุ่งเน้นที่การเปลี่ยนแปลงทางความคิดของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย (วิวัฒนาการทางความคิด) วิวัฒนาการความเป็นอยู่ งานสร้างสรรค์ (ศิลปวรรณคดี) ของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะค่อนข้างเป็นนามธรรม ยากต่อการอธิบาย วิธีการที่จะนำไปศึกษาก็มีหลายวิธี หลายแนวทาง การเรียนการสอนที่ยึดติดอยู่กับวิธีใดวิธีหนึ่ง จึงอาจทำให้เกิดทัศนคติที่คับแคบและมองไม่เห็นพัฒนาการหรือการเปลี่ยนแปลงของสังคมในอดีตและปัจจุบัน การเรียนการสอนในวิชามนุษยศาสตร์จึงควรเปิดกว้างสำหรับการวิพากษ์วิจารณ์ โดยใช้เหตุผลเป็นบรรทัดฐาน เพื่อเน้นให้นิสิตนักศึกษาเป็นนักคิด ได้ฝึกฝนวิจารณ์ญาณ สามารถตัดสินใจได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งจะทำให้ นิสิตมีความเชื่อมั่นในตนเอง อันเป็นคุณลักษณะมากกว่าการยึดมั่นถือมั่นแต่ตนเอง (ประสิทธิ์ รุ่งเรืองรัตนกุล. 2524 : 18 -19) การเรียนการสอนในคณะอักษรศาสตร์จึงต้องเปลี่ยนเป็นการร่วมมือกันระหว่างนิสิตกับอาจารย์ในการขบคิดปัญหาต่าง ๆ ร่วมมือกันในการ “ถามคำตอบและตอบคำถาม” ต้องสนับสนุนให้นิสิตได้มีโอกาสแสวงหาความรู้และความคิดจากแหล่งต่าง ๆ เช่น จากบุคคลภายนอก โดยการสนับสนุนให้นิสิตจัดกิจกรรมเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาอภิปรายปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้นิสิตได้มีเวลาเพื่อศึกษาค้นคว้าและส่งเสริมให้นิสิตมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น (ชูเกียรติ อุทกะพันธุ์. 2524 : 23 - 25) ซึ่งจะทำให้ นิสิตรู้จักอ่าน ฟัง คิด วิเคราะห์ มีความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อผลงานที่ดีและมีประโยชน์ต่อคนทั่วไป มีความอยากรู้อยากเห็น ใฝ่หาความรู้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการประกอบการทำงาน ทั้งหมดนี้ด้วยความรู้ตระหนักในคำว่า ศิลปะนั้นยาว ชีวิตนั้นสั้น (ars longa, vita brevis) ที่อาจารย์วิชาภาษาอังกฤษ พระวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าเปรมบุรฉัตรได้ทรงให้ไว้ (สมจิตต์ สิทธิไชย. 2539 : 140) อีกประการหนึ่งถึงแม้ว่าวิชาที่เรียนอยู่ในคณะอักษรศาสตร์เป็นวิชาพื้นฐานที่ใช้ได้สารพัดประโยชน์ แต่สิ่งแรกที่ต้องทำให้ได้ก่อนคือ การทำให้

ผู้เรียนตระหนักถึงคุณค่าของสิ่งที่ตนเรียนเสียก่อน นั่นคือสร้างความเชื่อมั่นในสิ่งที่เรียนและความรู้ความสามารถของตนให้แก่ নিসিত การทำวิทยานิพนธ์อาจจะเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ นิสิตได้มองเห็นสิ่งที่ตนสะสมมาตลอด 4 ปี ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น (สุธาริน คุณผล, พันธุมดี เกตุวันดี และนิภาพร ประกอบนพเก้า. 2533 : 12) ปัจจุบันนี้คณะจึงได้พัฒนาการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าในยุคโลกาภิวัตน์ โดยจัดให้มีห้องสมุดในระบบออนไลน์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ห้องปฏิบัติการทางภาษา งานรับสัญญาณดาวเทียม ห้องปฏิบัติการวิจัยทางภาษาศาสตร์ เป็นต้น (คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2540 : 205 - 207) นอกจากนี้ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (ชาลินี จงจิตกร. 2539 : 115 - 116; อ้างอิงจาก อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงการเรียนการสอนในคณะอักษรศาสตร์ในปัจจุบันว่า ในชั้นปีที่ 1 นิสิตจะเรียนวิชาการศึกษาทั่วไป และวิชาพื้นฐานอักษรศาสตร์ เช่น วิชาภาษาไทย วิชาภาษาอังกฤษ วิชาปรัชญา วิชาคอมพิวเตอร์ วิชาอารยธรรม เป็นต้น ในชั้นปีที่ 2 นิสิตจึงเลือกวิชาเฉพาะ ในชั้นปีที่ 3 เนื้อหาวิชาจะเป็นระดับสูง มีความเข้มข้น และในชั้นปีที่ 4 วิชาจะค่อย ๆ ลดลง เพราะนิสิตจะต้องออกไปฝึกงาน เมื่อถึงจุดนี้นิสิตจะนึกถึงอนาคตแล้วว่าเรียนจบแล้วจะเรียนต่อหรือหางานทำ นิสิตส่วนใหญ่จะใช้เวลาเรียน 4 ปี มีส่วนน้อยที่ใช้เวลาเรียนแค่ 3 ปีครึ่ง ซึ่งอาจารย์ประจำคณะจะไม่ค่อยแนะนำ เพราะจะเรียนหนัก และต้องการให้นิสิตใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยให้เต็มที่

ภาพลักษณ์ในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์

ในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้น ปัจจุบันนี้คณะอักษรศาสตร์ประกอบด้วยอาจารย์ซึ่งเป็นข้าราชการประจำ (สาย ก.) ประมาณ 200 คน แต่เนื่องจากคณะอักษรศาสตร์ได้จัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาภาษาต่างประเทศหลายสาขาวิชา อาจารย์อักษรศาสตร์จึงมีความหลากหลายตามสาขาวิชาที่คณะเปิดสอน โดยนิสิตอักษรศาสตร์รุ่นแรก ๆ จะเรียนภาษาต่างประเทศกับเจ้าของภาษา เช่น เรียนภาษาอังกฤษกับคนอังกฤษ เรียนภาษาฝรั่งเศสกับคนฝรั่งเศส เรียนภาษาบาลีและสันสกฤตกับพราหมณ์ เป็นต้น (สมศรี สุกุมลนันทน์. 2539 : 152) และถึงแม้ว่าภาพลักษณ์ของอาจารย์อักษรศาสตร์จะมีความหลากหลายแตกต่างกันตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลก็ตาม แต่ก็อาจกล่าวได้ว่านักอักษรศาสตร์ยังคงมีเอกลักษณ์ของนักอักษรศาสตร์อย่างเด่นชัด ดังที่ ปราณี กุลละวณิชย์ (2539 : 36 - 37) ได้กล่าวว่าในขณะที่ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะอักษรศาสตร์ ได้เห็นคุณลักษณะของบุคลากรคณะอักษรศาสตร์จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดังนี้ เหตุการณ์แรกคือความสับสนวุ่นวายในการย้ายที่ทำงานของคณาจารย์อักษรศาสตร์ออกจากตึกอักษรศาสตร์ทุกหลัง โดยเฉพาะการย้ายออกจากตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 2 ได้มีการชี้แจงและซักถาม ซึ่งเมื่อเข้าใจแล้วก็ให้ความร่วมมือ ไม่ก่อเหตุการณ์อะไรที่ทำให้เกิดปัญหา มีความอดทนต่อความไม่สะดวกทุกประการ แสดงให้เห็นว่าคณาจารย์ของคณะอักษรศาสตร์เป็นผู้มีวัฒนธรรมของหมู่คณะที่งดงาม ซึ่งจะเป็นกำลังอันสำคัญในการพัฒนาคณะต่อไป เหตุการณ์ที่สองคือการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ของภาควิชาต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้กันอย่างหลากหลาย ถึงแม้ว่าจะทำให้เกิดวิกฤตการณ์อยู่ระยะหนึ่ง แต่เมื่อได้รับทราบถึงผลดีอยู่บ้างและน่าจะได้มีการทดลองปฏิบัติ ภาควิชาก็ให้ความร่วมมืออย่างดีทั้ง ๆ ที่มีความไม่สะดวกในการปรับเปลี่ยนและต้องฝึกเจ้าหน้าที่คนใหม่อีกด้วย เหตุการณ์ที่สามคือการทำงานในงานส่วนกลางของคณะ ได้แก่ โครงการต่าง ๆ ที่มีได้สังกัดภาควิชาใด เช่น โครงการหลักสูตรนานาชาติ โครงการสอนภาษาไทยให้ชาวต่างประเทศ เป็นต้น คณาจารย์ต่างก็ได้เสียสละและรับผิดชอบในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและน่าชื่นชม จึงอาจกล่าวได้ว่าคณาจารย์อักษรศาสตร์จะมีคุณสมบัติที่ไม่รับสิ่งใหม่ ๆ ง่าย ๆ แต่จะซักถามอย่างละเอียด ใช้เวลาไตร่ตรองที่ใคร ๆ อาจจะเห็นว่าล่าช้ามาก การให้ความร่วมมือเมื่อเข้าใจ มีความรับผิดชอบที่จะดำเนินการให้สำเร็จโดยไม่ทอดทิ้งกลางคันแม้จะบ่นบ้าง สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นคุณลักษณะของ

คณาจารย์ส่วนใหญ่ของคณะอักษรศาสตร์ และ สามารถ สัมพันธ์รักษ์ (2539 : 204) ได้กล่าวถึงความเปลี่ยนแปลงในส่วนของอาจารย์ซึ่งแต่เดิมทำหน้าที่สอนและตรวจงานเท่านั้น ปัจจุบันนี้มีภาระงานเพิ่มขึ้นตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย คือ สอน วิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภายในคณะยังแบ่งงานออกเป็นงานบริหาร วิชาการ วิจัย กิจกรรมนิสิต เป็นต้น ทำให้ต้องมีรองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ และมีคณะกรรมการหลายชุด ซึ่งต้องใช้อาจารย์ทำหน้าที่กรรมการ เลขานุการต่าง ๆ เช่น อาจารย์ที่ปรึกษานิสิต อาจารย์คุมวิทยานิพนธ์ กรรมการการเงิน กรรมการประจำคณะ เป็นต้น นอกจากภาระงานที่ได้รับมอบหมายแล้วอาจารย์ยังต้องเขียนตำราและทำงานวิจัยอีกด้วย ในด้านความประทับใจที่มีต่ออาจารย์อักษรศาสตร์นั้น ดุษฎีพร ชำนิโรตศานต์ (2529 : 193) ได้กล่าวถึงความประทับใจที่นิสิตมีต่ออาจารย์ในด้านต่าง ๆ เช่น บางคนประทับใจในความมีเมตตาของอาจารย์ บางคนประทับใจเทคนิคการสอนของอาจารย์ บางคนประทับใจอาจารย์ที่เข้มงวดมากเพื่อให้ศิษย์ได้ตีมีวิชา บางคนประทับใจในความสง่างามและความงดงามของอาจารย์ บางคนประทับใจที่อาจารย์มีความสามารถในการจดจำรายละเอียดปลีกย่อยสถิติตัวเลขต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำ เป็นต้น นอกจากความประทับใจดังกล่าวข้างต้นแล้ว ดวงเดือน พิศาลบุตร (2539 : 141) ได้กล่าวถึงความรู้สึกซาบซึ้งและระลึกในพระคุณของอาจารย์หลายท่านที่ให้ความเมตตา ให้ความสนธิสนมเป็นกันเอง ให้ความอบอุ่นใจ ให้ความรู้และแนวคิดอันมีคุณค่า ให้โอกาสในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะและของสมาคมทางวิชาการ จึงมีผลให้ศิษย์ได้แสวงหาความรู้ให้กว้างขวางตลอดมา พร้อมทั้งใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับ กุหลาบ มลลิกะมาส (2539 : 138) ได้กล่าวว่าเมื่อหวนกลับไปคิดว่าความเป็นอักษรศาสตร์นั้นคืออะไรบ้าง คำตอบเด่นชัดก็คือ ความเมตตาของอาจารย์กับความตระหนักในคุณค่าของวิชาการที่ท่านสอน และมีมิตรไมตรีของเพื่อนร่วมชั้นร่วมสถาบัน และ สุริย์ ด่านสวัสดิ์ (2539 : 144) ได้กล่าวถึงความรู้สึกต่อคณะอักษรศาสตร์ว่าทำให้มีโอกาสได้รู้จักกับความเป็น “ครู” ที่แท้จริงของบรรดาอาจารย์หลายท่าน ซึ่งนอกจากจะให้แก่นแท้ของความรู้เป็นฐานในการสร้างเนื้อสร้างตัวต่อมาแล้วยังอบรมสั่งสอนให้ความเป็น “คน” ติดตัวมาด้วย

ภาพลักษณ์ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์

ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้น คณะอักษรศาสตร์ประกอบด้วยนิสิตในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาประมาณ 1,500 คน ภาพลักษณ์ของนิสิตอักษรศาสตร์จึงมีความหลากหลายแตกต่างกันทั้งในด้านความรู้ความสามารถและภูมิหลังของแต่ละบุคคล แต่ก็อาจกล่าวได้ว่าในด้านคุณลักษณะของผู้ที่จะเรียนในคณะอักษรศาสตร์นี้ จะต้องเป็นคนที่ยึดภาษาได้ดี ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความละเอียด ไม่ยึดติดกับวัฒนธรรมของตัวเอง เนื่องจากพอเข้ามาเรียนแล้วต้องเรียนภาษาและวัฒนธรรมของชนชาติเจ้าของภาษานั้น ๆ ถ้ายึดติดวัฒนธรรมของตัวเองจะเรียนได้ลำบาก โดยทั่วไปบุคลิกของนิสิตอักษรศาสตร์จะเป็นสากล ปรับตัวง่าย ใฝ่หาการเรียนรู้วัฒนธรรมของผู้อื่น เป็นคนคงแก่เรียน รักวิชาการหรือที่เรียกว่า “หนอนหนังสือ” ยิ่งได้เกียรตินิยมจะยิ่งเรียนได้ดี แต่ทั้งนี้ต้องไม่ใช่คนที่คล่องแคล่วมากนัก คนที่เรียนในคณะอักษรศาสตร์นี้จึงมีความรู้สึกซึ่ง เพราะตอนเรียนนั้นมีเนื้อหาหนัก ทำให้มีความรู้พื้นฐานแน่น สามารถเรียนต่อได้อย่างสบายและมีความรู้ด้านภาษาเป็นอย่างดี (ชาลินี จงจิตร. 2539 : 115 - 116; อ้างอิงจาก อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ม.ป.ป.) วิชาที่เรียนในคณะอักษรศาสตร์นั้นถึงแม้ว่าจะมีลักษณะเป็นสิ่งที่เปี่ยมนามธรรม ประโยชน์ที่ได้รับเป็นสิ่งที่มองเห็นได้ยาก บางครั้งนิสิตอาจจะไม่รู้สึกว่าได้รับอะไรไปบ้าง หรือมีพัฒนาการอะไรเกิดขึ้นกับตนเองตลอด 4 ปีที่เรียนอยู่ที่คณะอักษรศาสตร์ (สุธาริน คุณผล, พันธุมดี เกตุวันดี และ นิภาพร ประกอบบนพเก้า. 2533 : 12) ซึ่งโดยทั่วไปการเรียนในชั้นปีที่ 1 จะเป็นปีที่เรียนลำบาก ทำท่ายและสนุกสนาน เพราะว่าต้องทำความรู้จักกับอาจารย์และ

เพื่อนใหม่ ๆ มากมาย ทั้งเพื่อนในคณะและต่างคณะ ทั้งที่เป็นรุ่นพี่และรุ่นเดียวกัน จึงนับว่าต้องปรับตัวมาก (สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 2529 : 191) แต่ความรู้สึกที่เป็นความประทับใจของนิสิตอักษรศาสตร์ก็คือ ความรัก ความผูกพัน ความสัมพันธ์อันพี่น้อง ฉันทมิตร ระหว่างนิสิตในคณะและต่างคณะที่ร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือกันอย่างสนิทสนมกลมเกลียว ด้วยความจริงใจและเสียสละเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด (ดวงเดือน พิศาลบุตร. 2539 : 141) และถึงแม้ว่าคณะอักษรศาสตร์จะมีนิสิตชายจำนวนน้อยแต่ส่วนใหญ่ก็มีบุคลิกภาพร่วมกันหลายประการ ประการแรกคือ แต่ละคนมีความเป็นตัวของตัวเองค่อนข้างสูง ประการที่สองคือเป็นคนที่ชอบอ่านหนังสือ มีความสุขกับการได้อ่านหนังสือดี ๆ ได้เข้าใจประทับใจสิ่งต่าง ๆ อย่างได้อารมณ์ลุ่มลึก ประการที่สามคือเป็นคนไม่ทะเยอทะยานซึ่งเป็นนิสัยติดตัวแม้จบออกมานานแล้วก็ไม่ได้หันมาแข่งขันกับใคร ไม่ประชาสัมพันธ์ตัวเองให้เป็นข่าวอยู่เสมอ ประการสุดท้ายคือเป็นคนที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และส่วนใหญ่จะมีชีวิตครอบครัวที่สงบสุข ซึ่งโดยทั่วไปแล้วชาวอักษรศาสตร์หรือผู้ที่เรียนมาทางศิลปศาสตร์และมนุษยศาสตร์คงจะยอมรับกันว่าได้บรรลุพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ที่ดีพอสมควร ไม่กระทำความชั่วร้ายต่อสังคม ไม่คลั่งไคล้ลัทธิความเชื่อต่าง ๆ และไม่เป็นคนที่มีจิตใจคับแคบจนไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (ชูเกียรติ อุทกะพันธุ์. 2529 : 129) อย่างไรก็ตามในปัจจุบันนี้นิสิตชายอักษรศาสตร์ก็ยังคงมีอยู่ในสัดส่วนที่ไม่มากกว่าเดิมคือประมาณไม่เกิน 10% เท่านั้น (สามารถ สัมพันธ์รักษ์. 2539 : 201)

ภาพลักษณ์ในด้านการบริการสังคมของคณะ

ในด้านการบริการสังคมของคณะอักษรศาสตร์นั้น อาจกล่าวได้ว่าการบริการสังคมที่สถาบันการศึกษาจะให้แก่สาธารณชนนั้นสามารถกระทำได้หลายลักษณะ เช่น การส่งอาจารย์ไปบรรยาย การจัดอภิปรายให้คำปรึกษา การสาธิตความรู้ใหม่ ๆ แก่สาธารณชน การจัดงานแสดงและสัมมนาการสำหรับคนภายนอก การส่งอาจารย์และนิสิตไปพัฒนาชุมชน เป็นต้น (ประกอบ อุปรัตน์. 2537 : 116) ด้วยเหตุนี้คณะอักษรศาสตร์จึงได้ให้บริการสังคมอย่างหลากหลาย เช่น เป็นที่ปรึกษาในการเขียนคำขวัญและคำกราบบังคมทูล เป็นกรรมการตรวจหนังสือเรียนของกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ เป็นผู้เขียนคำอธิบายลงในสารานุกรมไทยของราชบัณฑิตยสถาน จัดรายการสนทนาภาษาจีนทางวิทยุจุฬาฯ การไปเป็นอาจารย์พิเศษและเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้กับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น (คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2529 ข : 59 - 67) พร้อมทั้งส่งเสริมให้นิสิตมีโอกาสดูแลเรียนรู้และหาประสบการณ์จากโลกภายนอกโดยการให้บริการสังคมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การออกค่ายในชนบท การไปสอนหนังสือในสลัม การเล่นดนตรีไทย การจัดทำหนังสือวิชาการ จัดแสดงภาพยนตร์ จัดรายการอภิปราย เป็นต้น (อ.บ. รุ่น 41. 2539 : 224) และเนื่องจากคณะอักษรศาสตร์เป็นคณะที่มีการสอนภาษาต่างประเทศมากที่สุดในประเทศไทย และมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูงในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ นับว่ามีความพร้อมที่จะเป็นศูนย์กลางกิจกรรมและเป็นผู้ดำเนินการแปล คณะจึงได้จัดตั้งศูนย์การแปลคณะอักษรศาสตร์ใน พ.ศ. 2528 เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานแปลคือ ผลิตและเผยแพร่งานแปล วิทยบริการ และจัดกิจกรรมส่งเสริมการแปล ศูนย์การแปลได้ทำงานด้านต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่รู้จักและยอมรับจากสาธารณชนทั่วไป งานแปลชิ้นสำคัญ เช่น หนังสือชุด Wonderful World of Knowledge, Talking Dict พจนานุกรมฉบับ Oxford - Duden Pictorial English Dictionary, แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 6 เป็นต้น ใน พ.ศ. 2526 ได้ส่งเสริมการเรียนการสอนและการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะโดยจัดตั้งโครงการตำราคณะอักษรศาสตร์เพื่อส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารประกอบการสอนในสาขาวิชาต่าง ๆ ของคณะ ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา โครงการตำรานี้ได้ผลิตตำราเพื่อการเรียนการสอนที่มีคุณภาพเป็นจำนวนมาก (วิลาสวงศ์

พงศบุตร และชัตสุณี สินธุสิงห์. 2539 : 24 - 25) ต่อมาใน พ.ศ. 2540 นี้ คณะอักษรศาสตร์มีโครงการจัดตั้งสถาบันการแปลและการล่ามกาญจนาภิเษก เพื่อผลิตนักล่ามและนักแปลที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อร่วมพัฒนาประเทศชาติต่อไป นอกจากการให้บริการสังคมดังกล่าวข้างต้นแล้ว คณะได้ส่งเสริมการบริการสังคมของคณะมาโดยตลอดทั้งทางตรงและทางอ้อมตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งจะเห็นได้จากเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกนิสิตเก่าอักษรศาสตร์ดีเด่น ได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ว่าต้องเป็นนิสิตเก่าคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้นำวิชาความรู้จากคณะอักษรศาสตร์ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพหรือช่วยเหลือสังคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ สังคมและสาธารณชนทั่วไป เป็นผู้มีความประพฤติดี จริยธรรม มนุษยสัมพันธ์และมีความประพฤติที่ดีงาม เป็นผู้ช่วยเหลือหรือทำคุณประโยชน์ให้แก่คณะอักษรศาสตร์ และ/หรือสมาคมนิสิตเก่าอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้ที่ได้ส่งสมคุณสมบัติต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นมาเป็นเวลานานพอสมควรที่จะได้รับการยกย่องให้เป็นแบบอย่างที่ดี (วิลาสวงศ์ พงศบุตร, บุญล้อม มะโนทัย และ พรสวรรค์ อุทาร์วุฒิพงศ์. 2539 : 87 - 88)

ภาพลักษณ์ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของคณะ

ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของคณะอักษรศาสตร์นั้น เนื่องจากชาติไทยเป็นชาติที่มีความเจริญด้านวัฒนธรรมเป็นเวลายาวนาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงตระหนักในความสำคัญของกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมมาโดยตลอด ด้วยเชื่อมั่นว่าวัฒนธรรมอันดีงามจะช่วยบ่มเพาะปลูกฝังรากฐานความดีงามของจิตใจ ช่วยเสริมคุณค่าให้บัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพ รากฐานแห่งความดีงามในจิตสำนึกส่วนหนึ่งมาจากกิจกรรมต่าง ๆ ด้านศิลปวัฒนธรรม และงานศิลปวัฒนธรรมยังมีส่วนเสริมสร้างความเข้มแข็งที่สมบูรณ์ด้วย คำว่า “ศิลปวัฒนธรรม” นั้น ไม่จำกัดเฉพาะความเป็นไทยเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงนานาชาติด้วย มหาวิทยาลัยจึงเป็นองค์กรที่จะทำหน้าที่กลั่นกรอง สร้างความเป็นไทยและรักษาความสมดุลระหว่างเอกลักษณ์ไทยกับสากลภาพ เพื่อให้สังคมไทยอยู่ได้อย่างมั่นคง (สุชาติ ชินะจิตร. 2540 : 307) ด้วยเหตุนี้คณะอักษรศาสตร์จึงได้ดำเนินกิจกรรมในด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม สากลและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทย กล่าวคือในด้านศิลปวัฒนธรรมสากลนั้น มีการจัดกิจกรรมของชาติต่าง ๆ ที่เป็นเจ้าของภาษาตามที่เปิดสอนในคณะอักษรศาสตร์อย่างต่อเนื่องกันในลักษณะของการจัดบรรยาย การจัดนิทรรศการและการจัดตั้งชมรมภาษาอย่างหลากหลาย ในด้านศิลปวัฒนธรรมไทยได้มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทยโดย ใน พ.ศ. 2522 คณะอักษรศาสตร์ได้แต่งตั้ง “คณะกรรมการโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทย” เพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านนาฏศิลป์และดนตรีไทย มีการจัดสรรเงินงบประมาณเพื่อจ้างอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์มาฝึกสอนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งจัดหาเครื่องดนตรีที่มีคุณภาพให้แก่วงดนตรีไทยของคณะ วงดนตรีไทยและนาฏศิลป์ไทยของคณะอักษรศาสตร์ได้ไปแสดงในงานต่าง ๆ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยเป็นประจำ ซึ่งได้รับความชื่นชมจากผู้ชมเป็นอันมาก ต่อมาใน พ.ศ. 2526 ได้จัดตั้ง “ศูนย์ภาษาและวรรณคดีไทย” เพื่อทำหน้าที่อนุรักษ์และทำนุบำรุงภาษาและวรรณคดีของชาติโดยตรงและอย่างมีประสิทธิภาพ ศูนย์ได้จัดทำวารสารภาษาและวรรณคดีไทย ตำรา หนังสือวรรณคดีไทยที่สำคัญหลายเล่ม เพื่อเผยแพร่ความรู้ทางด้านภาษาและวรรณคดีไทยแก่บุคคลทั่วไป และใน พ.ศ. 2527 คณาจารย์จากภาควิชาภาษาไทยได้ผลิตรายการโทรทัศน์ “ภาษาไทยวันละคำ” เพื่อเผยแพร่ความรู้ทางภาษาไทยและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ได้รับรางวัลโทรทัศน์ทองคำใน พ.ศ. 2530 คำต่าง ๆ ที่นำเสนอในรายการได้มีการรวบรวมจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มอีกด้วย และคณะได้มีการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทยในลักษณะที่เป็นวิชาการต่าง ๆ เช่น มีการวิจัยค้นคว้าเกี่ยวกับมรดกไทย การจัดตั้งพิพิธภัณฑ์เครื่องแต่งกายสตรีเผ่าไท การจัดพิมพ์หนังสือตลอดจนการแลกเปลี่ยนศิลปวัฒนธรรม

ไทยกับนานาชาติ (วิลาสงส์ พงศบุตร และ ชุตสฎี สินธุสิงห์. 2539 : 23 - 24) นอกจากนั้นคณะได้ส่งเสริมให้นิสิตจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดพิธีไหว้ครู การจัดงานลอยกระทง การแสดงดนตรีและนาฏศิลป์ไทย การแสดงบัลเล่ต์ การแสดงละครไทยและละครตะวันตก และมีบางกิจกรรมที่คณะได้จัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องตลอดปี เช่น การสอนดนตรีไทยและการขับร้องเพลงไทยของชมรมดนตรีไทยคณะอักษรศาสตร์ เป็นต้น (ตุษฎีพร ชานโรศานต์. 2539 : 55 - 56)

ภาพลักษณ์ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพนี้ อาจกล่าวได้ว่าตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 2 เป็นภาพลักษณ์ที่ปรากฏในความทรงจำของนิสิตบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตลอดจนบุคคลโดยทั่วไปที่สนใจสถาปัตยกรรมอันเก่าแก่ของไทย โดยมีภาพลักษณ์ของอาคารทรงไทย มีพญานาคคู่ทอดตัวอยู่ข้างบันไดตั้งที่ มณีนีรัน บุนนาค (2539 : 140) ได้กล่าวถึงทัศนะต่อคณะอักษรศาสตร์ว่า ตึกคณะอักษรศาสตร์สร้างด้วยสถาปัตยกรรมไทย เป็นสิ่งแรกที่ทำให้มีความภาคภูมิใจเมื่อได้เข้ามาศึกษา โดยเฉพาะบันไดทางขึ้นเป็นหัวพญานาค ดูเหมาะสมกับเป็นทางขึ้นไปสู่ห้องเรียนที่สอนภาษาและวรรณคดีนานาชาติ และ วินิตา (วินิจนัยกุล) ดิถียนต์ (2539 : 213) ได้กล่าวว่าคณะอักษรศาสตร์ในเวลานั้นมีอยู่ตึกเดียว โดดเด่นเป็นสง่ามองเห็นได้จากนอกรั้วมหาวิทยาลัยทั้งทางถนนอังรีดูนังต์และถนนพญาไท นิสิตที่เข้ามาเรียนที่คณะอักษรศาสตร์ต่างก็รู้สึกปลาบปลื้มใจกับชื่อ “เทวาลัย” ซึ่งหมายถึงตึกของคณะอักษรศาสตร์ของทุกคน

ตึกอักษรศาสตร์ 1 เป็นตึกที่มีการวางศิลาฤกษ์ตึกแรกของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปัจจุบันอยู่ในสภาพทรุดโทรมมาก ปูนหมดอายุทำให้ผนังพัง ตึกก็ทรุดตัวลงทุกปีเพราะการสร้างอยู่บนแพไม่มีเสาเข็ม การก่อสร้างก็ใช้ปูนผสมน้ำอ้อย คณะกรรมการดูแลอนุรักษ์สถานที่ของมหาวิทยาลัยได้เสนอให้มหาวิทยาลัยทำการซ่อมแซมครั้งใหญ่ ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องใหญ่มาก การซ่อมแซมต้องอาศัยเทคโนโลยีมากมายเพื่อรักษาอาคารนี้ไว้ ต้องมีการลงเสาเข็ม หลักการในการซ่อมแซมคือตึกนี้จะต้องมีลักษณะภายนอกเหมือนเดิม แต่ข้างในอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ และโครงการซ่อมแซมตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 2 ก็เป็นเพียงเหตุผลหนึ่งที่ทำให้มหาวิทยาลัยตัดสินใจสร้างอาคารเรียนรวมทางมนุษยศาสตร์ เนื่องจากคณะอักษรศาสตร์ในปัจจุบันประสบกับปัญหาหนักเรื่องห้องเรียนคือขาดแคลนห้องเรียนที่มีอยู่ก็มีสภาพไม่เหมาะสม ถ้าต้องปิดตึกอักษรศาสตร์เพื่อซ่อมแซมปัญหานี้ก็จะถึงจุดวิกฤต อาจารย์และนิสิตก็ต้องกระจัดกระจายกันไปตามที่ต่าง ๆ จะทำให้เกิดความชะงักงันทางวิชาการไปหลายปี เพื่อจะแก้ปัญหาเดิมที่มีอยู่และปัญหาใหม่ที่เกิดขึ้น มหาวิทยาลัยจึงตัดสินใจสร้างอาคารเรียนรวมมนุษยศาสตร์สำหรับคณะอักษรศาสตร์และคณะศิลปกรรมศาสตร์ (จรัส สุวรรณเวลา. 2535 : 12) ซึ่งต่อมาอาคารเรียนรวมมนุษยศาสตร์นี้ได้รับพระราชทานชื่ออาคารจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ว่า “อาคารบรมราชกุมารี” จากจุดเริ่มต้นนี้จึงอาจกล่าวได้ว่าภาพลักษณ์ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพส่วนหนึ่งของคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่ง อิศเรศ ดลเพ็ญ (2539 : 239) ได้กล่าวว่าความเปลี่ยนแปลงอีกประการหนึ่งในคณะอักษรศาสตร์คือความเปลี่ยนแปลงด้านอาคารสถานที่เรียน เมื่อเรียนอยู่ชั้นปีที่ 1 และ 2 จะเรียนวิชาต่าง ๆ ของคณะที่ตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 4 มีบางครั้งต้องย้ายไปเรียนต่างคณะ เช่น คณะวิศวกรรมศาสตร์ เนื่องจากห้องเรียนไม่พอ เมื่อสร้างอาคารบรมราชกุมารีเสร็จแล้วคณาจารย์ทุกภาควิชาที่ย้ายที่ทำงานไปอยู่ที่อาคารบรมราชกุมารีตั้งแต่ชั้น 8 ขึ้นไป รวมทั้งนิสิตก็ย้ายไปเรียนที่อาคารบรมราชกุมารีด้วย ห้องเรียนที่อาคารบรมราชกุมารีนี้นี้สะดวกสบาย เป็นห้องเรียนปรับอากาศทุกห้อง และเป็นอาคารสูง 15 ชั้น มีการจัดห้องเรียนและที่ทำงานของอาจารย์เป็นห้อง ๆ มีสัดส่วนชัดเจน นิสิตบางคนก็เรียกอาคารบรมราชกุมารีนี้นี้ว่า “ตึกบรม” บางคนก็เรียกว่า “ตึกใหม่” บรรยากาศในห้องเรียนที่อาคารบรมราชกุมารีแตกต่างจาก

ห้องเรียนที่ตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 2 อย่างชัดเจน เช่น ที่อาคารบรมราชกุมารี ห้องเรียนทุกห้องจะเป็นห้องปรับอากาศ แต่ที่ตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 2 จะเป็นห้องเรียนธรรมดา เป็นต้น

นอกจากตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 2 และอาคารบรมราชกุมารี คณะอักษรศาสตร์ยังมีตึกอักษรศาสตร์ 3 และ 4 เมื่อมหาวิทยาลัยได้สร้างอาคารบรมราชกุมารี ซึ่งเป็นอาคารสูง 15 ชั้น เหตุที่ต้องสร้างสูงถึง 15 ชั้น เพราะความกว้างยาวของอาคารค่อนข้างจำกัด เนื่องจากต้องสร้างลงบนพื้นที่เดิมซึ่งเป็นสนามบาสเกตบอลของคณะและโรงอาหารเก่าของคณะเกษตรศาสตร์ (คณะศิลปกรรมศาสตร์ในปัจจุบัน) นอกจากนี้มหาวิทยาลัยต้องการย้ายห้องทำงานของอาจารย์และห้องเรียนทั้งหมดจากตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 2 มาอยู่ในอาคารบรมราชกุมารี และต้องแบ่งพื้นที่บางส่วนของอาคารนี้ให้เป็นที่ทำงานของมหาวิทยาลัยและคณะศิลปกรรมศาสตร์ใช้จนกว่าคณะศิลปกรรมศาสตร์จะมีอาคารเป็นของตนเอง ต่อมามหาวิทยาลัยได้ทุบตึกอักษรศาสตร์ 3 (ตึกคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีเดิม) เพื่อให้มุมมองของอาคารโปร่งและสวยงามขึ้น (สามารถ สัมพันธ์ธารักษ์, 2539 : 201) ปัจจุบันนี้ในบริเวณตึกอักษรศาสตร์ 3 มหาวิทยาลัยได้สร้างเป็นสี่เสาเป็นมุมสี่มุม บนรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัสที่ยกพื้นสูงประมาณ 1 ฟุต เสาแต่ละเสาห่างกันประมาณ 10 เมตร ไม่มีหลังคา จึงเรียกบริเวณนี้ว่า “สี่เสาเทวาลัย” เป็นสถานที่ที่สร้างขึ้นเพื่อรำลึกถึงตึกอักษรศาสตร์ 3 ในบริเวณรอบ ๆ สี่เสาเทวาลัยไปด้วยอิฐและปลุกหย้าสวยงาม คณะได้ใช้เป็นสถานที่จัดงานต่าง ๆ รวมทั้งกิจกรรมของคณะมาโดยตลอด (อิศเรศ ตลเพ็ญ, 2539 : 240) ส่วนตึกอักษรศาสตร์ 4 ปัจจุบันนี้ใช้เป็นห้องเรียนส่วนหนึ่ง และมีห้องปฏิบัติการทางภาษา ห้องกิจกรรมนิสิตและห้องดนตรีไทย ห้องสมาคมนิสิตเก่าอักษรศาสตร์ ห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ห้องสมุด (เดิมห้องสมุดอยู่ที่ตึกอักษรศาสตร์ 2 เมื่อปิดตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 2 เพื่อปรับปรุงและซ่อมแซม คณะจึงย้ายห้องสมุดส่วนหนึ่งมาที่ตึกอักษรศาสตร์ 4 แต่เนื่องจากมีพื้นที่ไม่เพียงพอคณะจึงจำเป็นต้องย้ายห้องสมุดอีกส่วนหนึ่งไปที่อาคารวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) นอกจากนี้ในอนาคตคณะมีโครงการจะจัดพื้นที่ส่วนหนึ่งสำหรับการจัดตั้งศูนย์การแปลและการล่ามอีกด้วย

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งในด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน คุณลักษณะของอาจารย์และนิสิตอักษรศาสตร์ การบริการสังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนสภาพแวดล้อมทางกายภาพของคณะ ภาพลักษณ์ต่าง ๆ ดังกล่าวที่ปรากฏนี้เกิดจากประสาทสัมผัสที่ทำให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และสรุปรวมยอดเป็นภาพรวมในความรู้สึกนึกคิดหรือในจินตนาการของตน ทั้งนี้โดยอาศัยกาลเวลาและประสบการณ์การรับรู้ของแต่ละบุคคล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์ และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้ คือ การกำหนด ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการจัดกระทำ ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 1,666 คน แบ่งเป็น อาจารย์ จำนวน 160 คน นิสิต จำนวน 1,506 คน ในภาคต้น ปีการศึกษา 2541
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 1,392 คน แบ่งเป็นอาจารย์ 150 คน นิสิต 1,242 คน โดยใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตาม ตารางของเครจิจและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 607 - 609) ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) จากประชากรได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้ อาจารย์ จำนวน 150 คน นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 934 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 308 คน ดังแสดงใน ตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ภาคต้น ปีการศึกษา 2541

ที่มา : งานบุคคลและงานทะเบียนคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2541

จำนวน อาจารย์		จำนวนนิสิต ชั้นปีที่ 1		จำนวนนิสิต ชั้นปีที่ 2		จำนวนนิสิต ชั้นปีที่ 3		จำนวนนิสิต ชั้นปีที่ 4		จำนวนนิสิต บัณฑิตศึกษา		รวมจำนวน นิสิตทั้งสิ้น	
ภาควิชา	กลุ่ม ตัว กร อย่าง	ภาควิชา	กลุ่ม ตัว กร อย่าง	ภาควิชา	กลุ่ม ตัว กร อย่าง	ภาควิชา	กลุ่ม ตัว กร อย่าง	ภาควิชา	กลุ่ม ตัว กร อย่าง	ภาควิชา	กลุ่ม ตัว กร อย่าง	ภาควิชา	กลุ่ม ตัว กร อย่าง
1.ไม่สังกัด													
ภาค	- -	260	155	- -	- -	- -	- -	- -	- -	4	4	264	159
2.ภาษา													
ไทย	14 13	10	10	32	28	13	11	18	15	43	38	116	102
3.ภาษา													
อังกฤษ	33 30	- -	79	66	72	60	79	65	22	20	255	211	
4.ประวัติ-													
ศาสตร์	15 14	- -	8	8	7	7	13	11	20	19	48	45	
5.ภูมิ-													
ศาสตร์	7 7	18	15	13	11	16	14	22	20	40	36	109	96
6.บรรณารักษ-													
ศาสตร์	13 11	- -	18	15	26	25	26	25	45	40	115	105	
7.ปรัชญา	11 11	- -	- -	- -	1	1	1	1	27	25	29	27	
8.ศิลปการ													
ละคร	10 10	- -	13	11	5	5	17	15	6	6	41	37	
9.ภาษา													
ศาสตร์	8 8	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	50	44	50	44	
10.ภาษา													
ตะวันออก	15 14	- -	84	70	67	57	61	53	27	25	239	205	
11.ภาษา													
ตะวันตก	30 28	- -	58	51	60	52	67	57	18	15	203	175	
12.วรรณคดี													
เปรียบเทียบ	4 4	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	40	36	40	36	
รวม	160 150	288	180	305	260	267	232	304	262	342	308	1,506	1,242

หมายเหตุ 1. จำนวนประชากรของอาจารย์ ไม่รวมอาจารย์ที่อยู่ในระหว่างลาราชการและอาจารย์ที่กำลังศึกษาต่อในคณะ และไม่รวมอาจารย์ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือแบบสอบถามในงานวิจัยนี้คือคณบดีคณะอักษรศาสตร์และนายกสมาคมนิสิตเก่าอักษรศาสตร์ปัจจุบัน

2. จำนวนประชากรของนิสิต ไม่รวมนิสิตผู้พิการ นิสิตที่ลาพักการศึกษา และนิสิตชาวต่างประเทศ

3. ไม่สังกัดภาควิชา หมายถึงนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ที่ยังไม่เลือกสาขาวิชาเฉพาะ (ไม่ใช่นิสิตในโครงการพิเศษหรือนิสิตในโควตาของภาควิชาภูมิศาสตร์) และระดับบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาไทยศึกษา

จากตาราง 1 กลุ่มประชากรของอาจารย์ จำนวน 160 คน กลุ่มตัวอย่างของอาจารย์ จำนวน 150 คน จำแนกตามภาควิชาดังแสดงในตาราง 1 กลุ่มประชากรของนิสิต จำนวน 1,506 คน แบ่งเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 288 คน นิสิตชั้นปีที่ 2 จำนวน 305 คน นิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 267 คน นิสิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 304 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 342 คน กลุ่มตัวอย่างของนิสิต จำนวน 1,242 คน แบ่งเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 180 คน นิสิตชั้นปีที่ 2 จำนวน 260 คน นิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 232 คน นิสิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 262 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 308 คน จำแนกตามภาควิชาดังแสดงในตาราง 1

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามเรื่อง ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาคต้นปีการศึกษา 2541 ในการแจกแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์และนิสิต โดยอาจารย์เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วจะส่งคืนให้ผู้วิจัย ส่วนนิสิตนั้นผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากอาจารย์ผู้สอนในแต่ละชั้นปี ในกรณีที่อาจารย์อนุญาตให้นิสิตตอบแบบสอบถามในห้องเรียนผู้วิจัยจะรับแบบสอบถามกลับคืน แต่ในกรณีที่อาจารย์ไม่สามารถให้นิสิตตอบแบบสอบถามในห้องเรียน นิสิตจะตอบแบบสอบถามและส่งคืนผู้วิจัย ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนเพื่อใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัย ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้รับคืนและใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภาควิชาของอาจารย์และ
ชั้นปีของนิสิต

ภาควิชา	อาจารย์	นิสิตชั้น ปีที่ 1	นิสิตชั้น ปีที่ 2	นิสิตชั้น ปีที่ 3	นิสิตชั้น ปีที่ 4	นิสิตบัณฑิต ศึกษา	รวม
1. ไม่สังกัดภาค	-	155	-	-	-	3	158
2. ภาษาไทย	11	10	23	9	11	27	91
3. ภาษาอังกฤษ	28	-	48	40	44	14	174
4. ประวัติศาสตร์	10	-	6	7	8	13	44
5. ภูมิศาสตร์	6	13	8	10	16	24	77
6. บรรณารักษ- ศาสตร์	11	-	15	19	22	27	94
7. ปรัชญา	9	-	-	1	1	22	33
8. ศิลปการละคร	7	-	8	4	10	5	34
9. ภาษาศาสตร์	6	-	-	-	-	31	37
10. ภาษาตะวันออก	14	-	50	38	36	20	158
11. ภาษาตะวันตก	27	-	35	35	38	13	148
12. วรรณคดี เปรียบเทียบ	4	-	-	-	-	24	28
รวม	133	178	193	163	186	223	1,076

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,392 ชุด ดังตาราง 1 และได้รับแบบ
สอบถามคืนเพื่อใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ จำนวน 1,076 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.30

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,076 คน จำแนกเป็นอาจารย์ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 12.36 เป็น
นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 16.54 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 193 คน คิดเป็น
ร้อยละ 17.94 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 15.15 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ
17.29 เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 20.72

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2
ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประสบการณ์
การสอนและคุณวุฒิของอาจารย์ ชั้นปีและคะแนนเฉลี่ยสะสมของนิสิต ภาควิชาของอาจารย์และนิสิต

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน จำนวน 110 ข้อ ดังนี้

1. หลักสูตรอักษรศาสตร์
2. การจัดการเรียนการสอน
3. คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์
4. คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์
5. การบริการสังคม
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
7. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (rating scales) ซึ่งมีการกำหนดน้ำหนักของคำตอบเป็น 5 ระดับ ตามวิธีการสร้างแบบสอบถามของ ไคเคิร์ท (Likert, 1932 : 1 -55) เพื่อใช้สอบถามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม

การให้คะแนนจากการตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 ได้กำหนดคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นจาก 1 - 5 ตามลำดับ โดยให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ/ปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเกี่ยวกับภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบ่งตามระดับการให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนนตั้งแต่ 1.00 - 1.50 หมายถึง เป็นภาพลักษณ์ของคณะอักษรศาสตร์ที่ไม่ดีอย่างยิ่ง

ระดับคะแนนตั้งแต่ 1.51 - 2.50 หมายถึง เป็นภาพลักษณ์ของคณะอักษรศาสตร์ที่ไม่ดี

ระดับคะแนนตั้งแต่ 2.51 - 3.50 หมายถึง เป็นภาพลักษณ์ของคณะอักษรศาสตร์ในระดับปานกลาง คือไม่อาจนับว่าดีหรือไม่ดี

ระดับคะแนนตั้งแต่ 3.51 - 4.50 หมายถึง เป็นภาพลักษณ์ของคณะอักษรศาสตร์ที่ดี

ระดับคะแนนตั้งแต่ 4.51 - 5.00 หมายถึง เป็นภาพลักษณ์ของคณะอักษรศาสตร์ที่ดีมาก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์
2. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประวัติคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามตามวิธีของ ไคเคิร์ท (Likert)

5. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาคต้น ปีการศึกษา 2541

6. นำข้อคำถามไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษา รวมทั้งพิจารณาข้อคำถามที่ควรถามเพิ่มและข้อคำถามที่ควรตัดออก ตลอดจนการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระที่ต้องการศึกษาให้ครบถ้วนและใช้เป็นเครื่องมือในงานวิจัยต่อไป ผู้ทรงคุณวุฒิมีจำนวน 9 คน ประกอบด้วย นิสิตเก่าอักษรศาสตร์ นิสิตเก่าอักษรศาสตร์ดีเด่น นิสิตเก่าและอดีตอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ นิสิตเก่าและอดีตผู้บริหารคณะอักษรศาสตร์ นายกสมาคมนิสิตเก่าอักษรศาสตร์ ปัจจุบัน คณบดีคณะอักษรศาสตร์ปัจจุบัน ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่มีใช้นิสิตเก่าและมีใช้อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ และผู้ทรงคุณวุฒิในด้านสถิติและการประเมินวัดผล

7. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 คน แล้วจึงนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท

8. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน (อาจารย์ 10 คน นิสิตระดับปริญญาตรี 15 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 5 คน) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1984 : 169) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 และหาค่าอำนาจจำแนก (discrimination power) โดยใช้ t-test ในการหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามนั้นได้เลือกข้อที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.711 ขึ้นไป (Ferguson, 1981 : 180) ซึ่งถือว่ามีความอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์สูงไว้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับงานวิจัยนี้ได้ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามทั้งฉบับตั้งแต่ 6.42 - 17.36 (รายละเอียดในภาคผนวก ข) หลังจากนั้นปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ดีขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นแบบสอบถามฉบับจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือแนะนำตัวไปยังคณบดีคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ด้วยตนเอง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้น ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้อาจารย์และนิสิต พร้อมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลมาเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบ และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาแยกตามกลุ่มของอาจารย์และนิสิต พร้อมทั้งแยกตามภาควิชา

2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแต่ละฉบับมาลงรหัสในแบบรายการและนำเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เอสพีเอสเอส - เอ็กซ์ (SPSS - X : Statistical Package for Social Sciences - version X) เพื่อวิเคราะห์หาค่าต่าง ๆ ดังนี้

2.1 หาค่าสถิติร้อยละของแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์คณะ

อักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาคต้น ปีการศึกษา 2541 โดยนำข้อมูลมาลงในแบบรายการเป็นรายชื่อ แปลงค่าในแบบสอบถามและแปลผลค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามตามเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3.2 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ได้แก่

3.2.1 หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984 : 161)

3.2.2 หาค่าอำนาจจำแนก (discrimination power) ของแบบสอบถามเป็นรายชื่อ โดยใช้ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ (Ferguson. 1981 :180)

3.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

3.3.1 การทดสอบสมมติฐานกรณีกลุ่มตัวอย่างไม่เกิน 2 กลุ่ม ใช้ ที-เทสต์ (t-test) (Ferguson. 1981 :178)

3.3.2 การทดสอบสมมติฐานกรณีกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) (Ferguson. 1981 :190 - 299) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ ดันแคน (Duncan) (Winter. 1971 : 196)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้น เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้

- $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย
- N แทน ค่าจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
- S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน
- df แทน ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ
- MS แทน ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน
- t แทน ค่าสถิติที่ใช้ใน t - distribution
- F แทน ค่าสถิติที่ใช้ใน F - distribution
- p แทน ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
- * แทน ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คิดเฉลี่ยเป็นค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านต่าง ๆ 7 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ การจัดการเรียนการสอน คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ การบริการสังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยคิดค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวม 7 ด้าน และเปรียบเทียบทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพของตัวแปร ดังนี้ อาจารย์ จำแนกตามประสบการณ์การสอน คุณวุฒิ และภาควิชา นิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามชั้นปี คณะเฉลี่ยสะสม และภาควิชา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนี้ อาจารย์จำแนกเป็น ประสบการณ์การสอน คุณวุฒิ และภาควิชา นิสิตจำแนกเป็น ชั้นปี คณะเฉลี่ยสะสม และ ภาควิชา ดังแสดงในตาราง 3 - 5

ตาราง 4 สถานภาพของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามชั้นปีและคะแนนเฉลี่ยสะสม

สถานภาพของนิสิต	N	ร้อยละ
1. ชั้นปี		
ปริญญาตรีชั้นปีที่ 1	178	18.88
ปริญญาตรีชั้นปีที่ 2	193	20.46
ปริญญาตรีชั้นปีที่ 3	163	17.29
ปริญญาตรีชั้นปีที่ 4	186	19.72
บัณฑิตศึกษา	223	23.65
รวม	943	100.00
2. คะแนนเฉลี่ยสะสม		
ต่ำกว่า 2.00	-	-
2.00 - 2.49	89	9.44
2.50 - 3.24	457	48.46
3.25 - 4.00	397	42.10
รวม	943	100.00

จากตาราง 4 กลุ่มตัวอย่างของนิสิต จำนวน 943 คน จำแนกเป็นนิสิตปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 18.88 นิสิตปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 20.46 นิสิตปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 17.29 นิสิตปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 19.72 บัณฑิตศึกษา 223 คน คิดเป็นร้อยละ 23.65

ในด้านคะแนนเฉลี่ยสะสมของนิสิต จำนวน 943 คน จำแนกเป็นนิสิตที่ได้คะแนนเฉลี่ยสะสม 2.00 - 2.49 จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 9.44 นิสิตที่ได้คะแนนเฉลี่ยสะสม 2.50 - 3.24 จำนวน 457 คน คิดเป็นร้อยละ 48.46 นิสิตที่ได้คะแนนเฉลี่ยสะสม 3.25 - 4.00 จำนวน 397 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.10 และไม่มีนิสิตที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 2.00

ตาราง 5 สถานภาพของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามภาควิชา

ภาควิชา	อาจารย์		นิสิต	
	N	ร้อยละ	N	ร้อยละ
1. ไม่สังกัดภาค	-	-	158	16.76
2. ภาษาไทย	11	8.27	80	8.48
3. ภาษาอังกฤษ	28	21.05	146	15.48
4. ประวัติศาสตร์	10	7.52	34	3.61
5. ภูมิศาสตร์	6	4.51	71	7.53
6. บรรณารักษศาสตร์	11	8.27	83	8.80
7. ปรัชญา	9	6.77	24	2.55
8. ศิลปการละคร	7	5.26	27	2.86
9. ภาษาศาสตร์	6	4.51	31	3.29
10. ภาษาตะวันออก	14	10.53	144	15.27
11. ภาษาตะวันตก	27	20.30	121	12.83
12. วรรณคดีเปรียบเทียบ	4	3.01	24	2.54
รวม	133	100.00	943	100.00

จากตาราง 5 กลุ่มตัวอย่างของอาจารย์ จำนวน 133 คน จำแนกเป็นอาจารย์ภาควิชาภาษาไทย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.27 ภาควิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 ภาควิชาประวัติศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.52 ภาควิชาภูมิศาสตร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.51 ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.27 ภาควิชาปรัชญา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.77 ภาควิชาศิลปการละคร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ภาควิชาภาษาศาสตร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.51 ภาควิชาภาษาตะวันออก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ภาควิชาภาษาตะวันตก จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.01

กลุ่มตัวอย่างของนิสิต จำนวน 943 คน จำแนกเป็นนิสิตที่ไม่สังกัดภาควิชา จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 16.76 สังกัดภาควิชาภาษาไทย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 8.48 ภาควิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 15.48 ภาควิชาประวัติศาสตร์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61 ภาควิชาภูมิศาสตร์ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 7.53 ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ภาควิชาปรัชญา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 2.55 ภาควิชาศิลปการละคร จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 ภาควิชาภาษาศาสตร์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 3.29 ภาควิชาภาษาตะวันออก จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 15.27 ภาควิชาภาษาตะวันตก จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 12.83 ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 2.54

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยจำแนกเป็นรายด้าน รายข้อ และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ กรณีที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของดันแคน (Duncan) ดังแสดงในตาราง 6 - 51

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนคติของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกเป็นรายด้าน

ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 1,076		ระดับ
	$\bar{X}$	S	ทัศนะ
1. หลักสูตรอักษรศาสตร์	3.94	0.55	ดี
2. การจัดการเรียนการสอน	3.61	0.53	ดี
3. คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์	3.92	0.52	ดี
4. คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์	3.47	0.60	ปานกลาง
5. การบริการสังคม	3.72	0.63	ดี
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.72	0.65	ดี
7. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.75	0.62	ดี
รวมทุกด้าน	3.74	0.46	ดี

จากตาราง 6 ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนคติของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.74$, $S = 0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับดี 6 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ การจัดการเรียนการสอน คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ การบริการสังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.61 - 3.94$, $S = 0.52 - 0.65$) ส่วนในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, $S = 0.60$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกเป็นรายด้าน

ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 133		ระดับ ทัศนะ
	$\bar{X}$	S	
1. หลักสูตรอักษรศาสตร์	3.85	0.59	ดี
2. การจัดการเรียนการสอน	3.58	0.53	ดี
3. คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์	3.58	0.61	ดี
4. คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์	3.18	0.65	ปานกลาง
5. การบริการสังคม	3.46	0.68	ปานกลาง
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.59	0.78	ดี
7. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.60	0.64	ดี
รวมทุกด้าน	3.54	0.51	ดี

จากตาราง 7 ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.54$, $S = 0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับดี 5 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ การจัดการเรียนการสอน คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.58 - 3.85$, $S = 0.53 - 0.78$) ส่วนในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์และการบริการสังคมมีทัศนะอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18 - 3.46$, $S = 0.65 - 0.68$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกเป็นรายด้าน

ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 943		ระดับ
	$\bar{X}$	S	ทัศนะ
1. หลักสูตรอักษรศาสตร์	3.95	0.54	ดี
2. การจัดการเรียนการสอน	3.62	0.53	ดี
3. คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์	3.97	0.49	ดี
4. คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์	3.51	0.58	ดี
5. การบริการสังคม	3.76	0.61	ดี
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.73	0.63	ดี
7. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.78	0.61	ดี
รวมทุกด้าน	3.77	0.44	ดี

จากตาราง 8 ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.77$, $S = 0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับดีทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ การจัดการเรียนการสอน คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ การบริการสังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.51 - 3.97$, $S = 0.49 - 0.63$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านหลักสูตร
อักษรศาสตร์ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 1,076		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{x}$	S	
1.	โครงสร้างหลักสูตรปริญญาตรีในหมวดวิชาพื้นฐานอักษรศาสตร์ มีจำนวนหน่วยกิตที่เหมาะสม (32 หน่วยกิต)	3.73	0.82	ดี
2.	หลักสูตรอักษรศาสตร์เน้นให้ผู้เรียนมีโลกทัศน์กว้างไกล	3.91	0.91	ดี
3.	หลักสูตรอักษรศาสตร์เหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน	3.57	0.93	ดี
4.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล	3.98	0.85	ดี
5.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีวิจารณญาณในการตัดสินใจ	3.84	0.88	ดี
6.	วิชาด้านอักษรศาสตร์เป็นความรู้พื้นฐานที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิต ประจำวันได้	4.06	0.86	ดี
7.	วิชาด้านอักษรศาสตร์เป็นความรู้พื้นฐานที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้	4.03	0.86	ดี
8.	วิชาด้านอักษรศาสตร์เป็นความรู้พื้นฐานที่จะใช้ในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น	4.33	0.74	ดี
9.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียน	4.36	0.70	ดี
10.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมไทย	3.73	0.90	ดี
11.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมสากล	3.80	0.81	ดี
12.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตสนใจเรียนรู้วิชาการในต่างประเทศ	4.06	0.81	ดี
13.	หลักสูตรอักษรศาสตร์มีความเป็นสากล	3.78	0.83	ดี

จากตาราง 9 อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อ
ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ในระดับดีทุกข้อ
($\bar{x}$ = 3.57 - 4.36, S = 0.70 - 0.93)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการจัดการเรียนการสอน จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 1,076		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{X}$	S	
14.	การสอนในคณะอักษรศาสตร์ในแต่ละรายวิชามีหลากหลายวิธี	3.99	0.81	ดี
15.	อาจารย์ใช้วิธีประเมินผลระหว่างเรียน	3.69	0.80	ดี
16.	อาจารย์ใช้วิธีประเมินผลหลังเรียนจบในแต่ละรายวิชา	3.76	0.86	ดี
17.	อาจารย์มีหลักเกณฑ์การประเมินผลที่ยุติธรรม	3.64	0.80	ดี
18.	อาจารย์เปิดโอกาสให้นิสิตประเมินผลการสอนของอาจารย์	3.81	0.98	ดี
19.	คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนที่ทันสมัย	3.80	0.88	ดี
20.	คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.68	0.86	ดี
21.	คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนให้นิสิตใช้อย่างเพียงพอ	3.24	0.96	ปานกลาง
22.	คณะมีตำราและเอกสารให้ศึกษาค้นคว้าอย่างหลากหลาย	3.52	0.98	ดี
23.	ห้องสมุดคณะมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า	2.99	1.05	ปานกลาง

จากตาราง 10 อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการจัดการเรียนการสอนในระดับดีเกือบทุกข้อ ($\bar{X}$ = 3.52 - 3.99, S = 0.80 - 0.98) ยกเว้นข้อ 21 คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนให้นิสิตใช้อย่างเพียงพอ และข้อ 23 ห้องสมุดคณะมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า ที่มีทัศนะในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.99 - 3.24, S = 0.96 - 1.05)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 1,076		ระดับ ทักษะ
		$\bar{x}$	S	
24.	มีความรู้ในด้านภาษาไทย	4.10	0.77	ดี
25.	มีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศ	4.38	0.65	ดี
26.	มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา	4.05	0.86	ดี
27.	มีความสามารถในการอ่านและสรุปความได้ดี	4.07	0.76	ดี
28.	มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล	3.85	0.81	ดี
29.	มีความสามัคคีในหมู่คณะ	3.57	0.91	ดี
30.	มีความละเอียดถี่ถ้วนซึ่งในด้านการคิดวิเคราะห์	4.14	0.77	ดี
31.	มีความละเอียดรอบคอบในการใช้ภาษา	4.19	0.74	ดี
32.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวและสิ่งใหม่ ๆ ทางการศึกษา	3.97	0.83	ดี
33.	เป็นผู้ที่ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบประเพณีและวัฒนธรรมไทย	3.90	0.83	ดี
34.	เป็นผู้ที่อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยในด้านต่าง ๆ เช่น ภาษา ดนตรี นาฏศิลป์	3.57	0.84	ดี
35.	เป็นผู้ที่สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ใช้อินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์	3.65	0.83	ดี
36.	เป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกลสามารถเรียนรู้ความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการใหม่ ๆ	3.95	0.79	ดี
37.	เป็นผู้ที่ผลิตผลงานวิชาการด้านอักษรศาสตร์อย่างสม่ำเสมอ เช่น ตำรา	3.87	0.88	ดี
38.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางวิชาการในต่างประเทศ	3.89	0.83	ดี
39.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในประเทศ	3.71	0.80	ดี
40.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในต่างประเทศ	3.65	0.82	ดี
41.	เป็นผู้ที่กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าวิพากษ์วิจารณ์อย่างมีเหตุผล	3.82	0.85	ดี
42.	เป็นผู้ที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.72	0.91	ดี
43.	เป็นนักวิชาการที่รักการอ่านหนังสือ	4.30	0.76	ดี

จากตาราง 11 อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ในระดับดีทุกข้อ ($\bar{x}$ = 3.57 - 4.38, S = 0.65 - 0.91)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 1,076		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{X}$	S	
44.	มีความรู้ในด้านภาษาไทย	3.66	0.76	ดี
45.	มีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศ	3.80	0.73	ดี
46.	มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล	3.56	0.81	ดี
47.	มีความสามัคคีในหมู่คณะ	3.51	0.89	ดี
48.	มีความละเอียดลึกซึ้งในด้านการคิดวิเคราะห์	3.48	0.86	ปานกลาง
49.	มีความละเอียดรอบคอบในการใช้ภาษา	3.55	0.87	ดี
50.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวและสิ่งใหม่ ๆ ทางการศึกษา	3.27	0.87	ปานกลาง
51.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในประเทศ	3.06	0.89	ปานกลาง
52.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในต่างประเทศ	3.01	0.90	ปานกลาง
53.	เป็นผู้ที่อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น การใช้ภาษา การแสดงดนตรีไทย	3.09	0.89	ปานกลาง
54.	เป็นผู้ที่ขวนขวายเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เสมอ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์	3.52	0.86	ดี
55.	เป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกลสามารถเรียนรู้ความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการใหม่ ๆ	3.53	0.80	ดี
56.	เป็นผู้ที่สนใจติดตามความเคลื่อนไหวทางวิชาการในต่างประเทศ	3.25	0.89	ปานกลาง
57.	เป็นผู้ที่กล้าซักถามอย่างละเอียดเมื่อไม่เข้าใจ	3.37	0.96	ปานกลาง
58.	เป็นผู้ที่กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าวิพากษ์วิจารณ์อย่างมีเหตุผล	3.52	0.90	ดี
59.	เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง	3.64	0.85	ดี
60.	เป็นผู้ที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.80	0.83	ดี
61.	นิสิตอักษรศาสตร์รักการอ่านหนังสือ	3.87	0.90	ดี

จากตาราง 12 อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ในระดับดีเกือบทุกข้อ ($\bar{X} = 3.51 - 3.87$, $S = 0.73 - 0.90$) ยกเว้นข้อ 48 มีความละเอียดลึกซึ้งในด้านการคิดวิเคราะห์ ข้อ 50 เป็นผู้ติดตามความเคลื่อนไหวและสิ่งใหม่ ๆ ทางการศึกษา ข้อ 51 เป็นผู้ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในประเทศ ข้อ 52 เป็นผู้ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในต่างประเทศ ข้อ 53 เป็นผู้อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น การใช้ภาษา การแสดงดนตรีไทย ข้อ 56 เป็นผู้สนใจติดตามความเคลื่อนไหวทางวิชาการในต่างประเทศ และ ข้อ 57 เป็นผู้กล้าซักถามอย่างละเอียดเมื่อไม่เข้าใจ ที่มีทัศนะในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01 - 3.48$, $S = 0.86 - 0.96$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการบริการสังคม จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 1,076		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{X}$	S	
62.	มีการจัดรายการวิทยุ/โทรทัศน์ที่มีประโยชน์ต่อคนทั่วไป	4.03	0.87	ดี
63.	มีการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะโดยผ่านสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์	3.58	0.94	ดี
64.	มีการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์	3.41	0.96	ปานกลาง
65.	มีการจัดบริการวิชาการโดยร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น อบรมมัตถุเทศก์	4.08	0.79	ดี
66.	ส่งเสริมให้นิสิตจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคม เช่น จัดค่ายอาสาพัฒนาชนบท	3.72	0.92	ดี
67.	ส่งเสริมการจัดบริการวิชาการสำหรับบุคคลทั่วไป เช่น จัดอบรมภาษาอังกฤษ	4.12	0.80	ดี
68.	ส่งเสริมการจัดนิทรรศการเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านอักษรศาสตร์	3.78	0.88	ดี
69.	ส่งเสริมการผลิตสื่อการสอนเพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส	3.38	1.02	ปานกลาง
70.	ส่งเสริมให้นิสิตมีส่วนร่วมในการบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม เช่น การร่วมรับบริจาคหนังสือ	3.72	0.96	ดี
71.	สนับสนุนการเรียนการสอนทางไกลเพื่อเผยแพร่ความรู้สู่ชนบท	3.26	0.96	ปานกลาง
72.	ผลงานวิชาการอักษรศาสตร์ทำให้ชาวต่างประเทศได้เรียนรู้ประวัติศาสตร์ไทย	3.66	0.86	ดี
73.	ผลงานวิชาการอักษรศาสตร์ทำให้ชาวต่างประเทศได้เรียนรู้วรรณกรรมไทย	3.67	0.88	ดี
74.	ผลงานวิจัยทางภาษาศาสตร์เป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้าด้านภาษา	3.97	0.81	ดี

จากตาราง 13 อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการบริการสังคมของคณะในระดับดีเกือบทุกข้อ ($\bar{X}$ = 3.58 - 4.08, S = 0.79 - 0.96) ยกเว้นข้อ 64 มีการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ ข้อ 69 ส่งเสริมการผลิตสื่อการสอนเพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส และข้อ 71 สนับสนุนการเรียนการสอนทางไกลเพื่อเผยแพร่ความรู้สู่ชนบท ที่มีทัศนะในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.26 - 3.41, S = 0.96 - 1.02)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 1,076		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{X}$	S	
75.	สนับสนุนการแสดงดนตรีไทย	3.57	0.86	ดี
76.	สนับสนุนการแสดงนาฏศิลป์ไทย	3.56	0.85	ดี
77.	สนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อสืบทอดประเพณีไทย เช่น จัดงานลอยกระทง	3.92	0.86	ดี
78.	สนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมไทย เช่น จัดพิธีไหว้ครู	4.12	0.79	ดี
79.	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านภาษาไทย เช่น จัดประกวดการอ่านภาษาไทย	3.67	0.90	ดี
80.	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านวรรณคดีไทย เช่น การขับเสภา	3.52	0.92	ดี
81.	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านศิลปะไทยเดิม เช่น การอ่านทำนองเสนาะ	3.54	0.90	ดี
82.	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านภาษาและวรรณคดีไทย เช่น การแต่งคำประพันธ์	3.69	0.87	ดี
83.	ส่งเสริมการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น สอนภาษาไทยให้ชาวต่างประเทศ	3.88	0.88	ดี
84.	ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านภาษาและวรรณคดีไทย เช่น การรับนิสิตด้วยวิธีพิเศษทางภาษาและวรรณคดีไทย	3.88	0.90	ดี
85.	ส่งเสริมการเรียนรู้ประวัติศาสตร์สากล เช่น การฉายภาพยนตร์ต่างประเทศ	4.02	0.84	ดี
86.	ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาสากล เช่น จัดประกวดการอ่านภาษาต่างประเทศ	3.61	0.90	ดี
87.	ส่งเสริมการเรียนรู้วรรณคดีสากล เช่น จัดประกวดแปลวรรณคดีต่างประเทศ	3.56	0.89	ดี
88.	ส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมสากล เช่น จัดแสดงการแต่งกายนานาชาติ	3.39	0.95	ปานกลาง
89.	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมสากล เช่น จัดเทศกาลอาหารนานาชาติ	3.81	0.91	ดี
90.	ส่งเสริมการจัดนิทรรศการประจำชาติต่าง ๆ เช่น จัดบอร์ดนิทรรศการฝรั่งเศส	3.71	0.88	ดี

จากตาราง 14 อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในระดับดีเกือบทุกข้อ ($\bar{X}$ = 3.52 - 4.12, S = 0.79 - 0.92) ยกเว้น 88 ส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมสากล เช่น จัดแสดงการแต่งกายนานาชาติ ที่มีทัศนะในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.39, S = 0.95)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 1,076		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{X}$	S	
91.	มีอาคารสถานที่ที่ทันสมัย	4.41	0.73	ดี
92.	มีอาคารสถานที่กว้างขวาง	4.22	0.88	ดี
93.	มีห้องสมุดที่ทันสมัย	3.17	1.10	ปานกลาง
94.	มีห้องเรียนที่สะอาด	4.21	0.79	ดี
95.	มีห้องเรียนที่มีอุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างสมบูรณ์	3.69	0.87	ดี
96.	มีห้องประชุมที่มีโสตทัศนูปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ	4.00	0.86	ดี
97.	มีสนามกีฬาที่ได้มาตรฐาน	3.08	1.08	ปานกลาง
98.	มีลานจัดกิจกรรมที่เหมาะสม	3.30	1.03	ปานกลาง
99.	มีอาคารสถานที่ที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์	4.30	0.91	ดี
100.	มีลานจอดรถที่สะดวกสบาย	2.61	1.16	ปานกลาง
101.	มีโรงอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัย	3.32	1.00	ปานกลาง
102.	มีห้องสุขาที่เพียงพอและสะอาดถูกสุขอนามัย	3.50	1.05	ปานกลาง
103.	มีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ที่เป็นศูนย์กลางของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เช่น หอประชุม	3.87	0.93	ดี
104.	มีต้นไม้ร่มรื่นโดยรอบคณะ	4.08	0.92	ดี
105.	มีสถานที่ให้นิสิตนั่งทำงานและพักผ่อน	3.81	1.05	ดี
106.	มีบริการสาธารณูปโภคที่ทันสมัย เช่น โทรศัพท์สาธารณะ	3.75	0.99	ดี
107.	มีความปลอดภัยในด้านอาคารสถานที่ เช่น มียามรักษาความปลอดภัย	3.83	1.01	ดี
108.	มีความสะดวกสบายในการใช้อาคารสถานที่ในคณะ เช่น มีลิฟต์	3.71	1.10	ดี
109.	พื้นที่ในบริเวณคณะสะอาด	4.02	0.82	ดี
110.	การคมนาคมสะดวกสบายสามารถเดินทางเข้า-ออกได้หลายทาง	3.89	0.90	ดี

จากตาราง 15 อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในระดับดีเกือบทุกข้อ ($\bar{X}$ = 3.69 - 4.41, S = 0.73 - 1.10) ยกเว้นข้อ 93 มีห้องสมุดที่ทันสมัย ข้อ 97 มีสนามกีฬาที่ได้มาตรฐาน ข้อ 98 มีลานจัดกิจกรรมที่เหมาะสม ข้อ 100 มีลานจอดรถที่สะดวกสบาย ข้อ 101 มีโรงอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัย และข้อ 102 มีห้องสุขาที่เพียงพอและสะอาดถูกสุขอนามัย ที่มีทัศนะในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.61 - 3.50, S = 1.00 - 1.16)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 133		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{x}$	S	
1.	โครงสร้างหลักสูตรปริญญาตรีในหมวดวิชาพื้นฐานอักษรศาสตร์ มีจำนวนหน่วยกิตที่เหมาะสม (32 หน่วยกิต)	3.90	0.89	ดี
2.	หลักสูตรอักษรศาสตร์เน้นให้ผู้เรียนมีโลกทัศน์กว้างไกล	3.75	0.89	ดี
3.	หลักสูตรอักษรศาสตร์เหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน	3.51	0.88	ดี
4.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล	3.73	0.88	ดี
5.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีวิจรรณญาณในการตัดสินใจ	3.57	0.93	ดี
6.	วิชาด้านอักษรศาสตร์เป็นความรู้พื้นฐานที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้	3.99	0.84	ดี
7.	วิชาด้านอักษรศาสตร์เป็นความรู้พื้นฐานที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้	4.02	0.78	ดี
8.	วิชาด้านอักษรศาสตร์เป็นความรู้พื้นฐานที่จะใช้ในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น	4.39	0.66	ดี
9.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียน	4.28	0.71	ดี
10.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมไทย	3.64	0.90	ดี
11.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมสากล	3.71	0.81	ดี
12.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตสนใจเรียนรู้วิชาการในต่างประเทศ	3.89	0.83	ดี
13.	หลักสูตรอักษรศาสตร์มีความเป็นสากล	3.68	0.87	ดี

จากตาราง 16 อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ในระดับดีทุกข้อ ($\bar{x}$ = 3.51 - 4.39, S = 0.66 - 0.93)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการจัดการเรียนการสอน จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 133		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{X}$	S	
14.	การสอนในคณะอักษรศาสตร์ในแต่ละรายวิชามีหลากหลายวิธี	4.31	0.74	ดี
15.	อาจารย์ใช้วิธีประเมินผลระหว่างเรียน	4.11	0.75	ดี
16.	อาจารย์ใช้วิธีประเมินผลหลังเรียนจบในแต่ละรายวิชา	3.97	0.96	ดี
17.	อาจารย์มีหลักเกณฑ์การประเมินผลที่ยุติธรรม	4.06	0.67	ดี
18.	อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาประเมินผลการสอนของอาจารย์	4.04	0.80	ดี
19.	คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนที่ทันสมัย	3.43	0.86	ปานกลาง
20.	คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.32	0.87	ปานกลาง
21.	คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนให้นักศึกษาได้อย่างเพียงพอ	2.93	0.95	ปานกลาง
22.	คณะมีตำราและเอกสารให้ศึกษาค้นคว้าอย่างหลากหลาย	3.02	0.97	ปานกลาง
23.	ห้องสมุดคณะมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า	2.60	0.98	ปานกลาง

จากตาราง 17 อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการจัดการเรียนการสอนในระดับดี 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 14 การสอนในคณะอักษรศาสตร์ในแต่ละรายวิชามีหลากหลายวิธี ข้อ 15 อาจารย์ใช้วิธีประเมินผลระหว่างเรียน ข้อ 16 อาจารย์ใช้วิธีประเมินผลหลังเรียนจบในแต่ละรายวิชา ข้อ 17 อาจารย์มีหลักเกณฑ์การประเมินผลที่ยุติธรรม และข้อ 18 อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาประเมินผลการสอนของอาจารย์ ($\bar{X} = 3.97 - 4.31$, $S = 0.67 - 0.96$) และมีทัศนะในระดับปานกลาง 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 19 คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนที่ทันสมัย ข้อ 20 คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อ 21 คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนให้นักศึกษาได้อย่างเพียงพอ ข้อ 22 คณะมีตำราและเอกสารให้ศึกษาค้นคว้าอย่างหลากหลาย และข้อ 23 ห้องสมุดคณะมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 2.60 - 3.43$, $S = 0.86 - 0.98$)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 133		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{x}$	S	
24.	มีความรู้ในด้านภาษาไทย	3.79	0.75	ดี
25.	มีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศ	4.04	0.69	ดี
26.	มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา	3.41	0.91	ปานกลาง
27.	มีความสามารถในการอ่านและสรุปความได้ดี	4.00	0.75	ดี
28.	มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล	3.68	0.84	ดี
29.	มีความสามัคคีในหมู่คณะ	3.44	0.92	ปานกลาง
30.	มีความละเอียดลึกซึ้งในด้านการตีวิเคราะห์	3.80	0.87	ดี
31.	มีความละเอียดรอบคอบในการใช้ภาษา	4.02	0.74	ดี
32.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวและสิ่งใหม่ ๆ ทางการศึกษา	3.41	0.95	ปานกลาง
33.	เป็นผู้ที่ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบประเพณีและวัฒนธรรมไทย	3.87	0.75	ดี
34.	เป็นผู้ที่อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยในด้านต่าง ๆ เช่น ภาษา ดนตรี นาฏศิลป์	3.50	0.86	ปานกลาง
35.	เป็นผู้ที่สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ใช้อินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์	3.20	0.79	ปานกลาง
36.	เป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกลสามารถเรียนรู้ความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการ ใหม่ ๆ	3.59	0.91	ดี
37.	เป็นผู้ที่ผลิตผลงานวิชาการด้านอักษรศาสตร์อย่างสม่ำเสมอ เช่น ตำรา	3.20	0.92	ปานกลาง
38.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางวิชาการในต่างประเทศ	3.32	0.96	ปานกลาง
39.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในประเทศ	3.32	0.84	ปานกลาง
40.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองใน ต่างประเทศ	3.20	0.91	ปานกลาง
41.	เป็นผู้ที่กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าวิพากษ์วิจารณ์อย่างมีเหตุผล	3.33	0.93	ปานกลาง
42.	เป็นผู้ที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.38	0.96	ปานกลาง
43.	เป็นนักวิชาการที่รักการอ่านหนังสือ	4.13	0.81	ดี

จากตาราง 18 อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ในระดับดี 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 24 มีความรู้ในด้านภาษาไทย ข้อ 25 มีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศ ข้อ 27 มีความสามารถในการอ่านและสรุปความได้ดี ข้อ 28 มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล ข้อ 30 มีความละเอียดลึกซึ้งในด้านการตีวิเคราะห์ ข้อ 31 มีความละเอียดรอบคอบในการใช้ภาษา ข้อ 33 เป็นผู้ที่ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบประเพณีและวัฒนธรรมไทย ข้อ 36 เป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกลสามารถเรียนรู้ความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการใหม่ ๆ และข้อ 43 เป็นนักวิชาการที่รักการอ่านหนังสือ ($\bar{x}$ = 3.59 - 4.13, S = 0.69 - 0.91) และมีทัศนะในระดับปานกลาง 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 26 มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา ข้อ 29 มีความสามัคคีใน

หมู่คณะ ข้อ 32 เป็นผู้ติดตามความเคลื่อนไหวและสิ่งใหม่ ๆ ทางการศึกษา ข้อ 34 เป็นผู้ที่อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยในด้านต่าง ๆ เช่น ภาษา ดนตรี นาฏศิลป์ ข้อ 35 เป็นผู้ที่สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์ ข้อ 37 เป็นผู้ผลิตผลงานวิชาการด้านอักษรศาสตร์อย่างสม่ำเสมอ เช่น ตำรา ข้อ 38 เป็นผู้ติดตามความเคลื่อนไหวทางวิชาการในต่างประเทศ ข้อ 39 เป็นผู้ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในประเทศ ข้อ 40 เป็นผู้ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในต่างประเทศ ข้อ 41 เป็นผู้กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าวิพากษ์วิจารณ์อย่างมีเหตุผล และข้อ 42 เป็นผู้ที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ($\bar{x} = 3.20 - 3.50$, $S = 0.79 - 0.96$)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 133		ระดับ ทัศน
		$\bar{x}$	S	
44.	มีความรู้ในด้านภาษาไทย	3.29	0.85	ปานกลาง
45.	มีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศ	3.51	0.75	ดี
46.	มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล	3.29	0.69	ปานกลาง
47.	มีความสามัคคีในหมู่คณะ	3.62	0.71	ดี
48.	มีความละเอียดถี่ถ้วนในด้านการคิดวิเคราะห์	3.14	0.88	ปานกลาง
49.	มีความละเอียดรอบคอบในการใช้ภาษา	3.26	0.87	ปานกลาง
50.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวและสิ่งใหม่ ๆ ทางการศึกษา	2.92	0.93	ปานกลาง
51.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในประเทศ	2.76	0.83	ปานกลาง
52.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในต่างประเทศ	2.69	0.91	ปานกลาง
53.	เป็นผู้ที่อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น การใช้ภาษา การแสดงดนตรีไทย	2.99	0.85	ปานกลาง
54.	เป็นผู้ที่ชวนขวญเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เสมอ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์	3.47	0.77	ปานกลาง
55.	เป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกลสามารถเรียนรู้ความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการใหม่ ๆ	3.28	0.83	ปานกลาง
56.	เป็นผู้ที่สนใจติดตามความเคลื่อนไหวทางวิชาการในต่างประเทศ	2.83	0.90	ปานกลาง
57.	เป็นผู้ที่กล้าซักถามอย่างละเอียดเมื่อไม่เข้าใจ	2.96	0.90	ปานกลาง
58.	เป็นผู้ที่กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าวิพากษ์วิจารณ์อย่างมีเหตุผล	3.08	0.93	ปานกลาง
59.	เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง	3.38	0.95	ปานกลาง
60.	เป็นผู้ที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.41	0.77	ปานกลาง
61.	นิสิตอักษรศาสตร์รักการอ่านหนังสือ	3.26	1.03	ปานกลาง

จากตาราง 19 อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ($\bar{x}$ = 2.69 - 3.47, S = 0.69 - 1.03) ยกเว้นข้อ 45 มีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศและข้อ 47 มีความสามัคคีในหมู่คณะ ที่มีทัศนในระดับดี ($\bar{x}$ = 3.51 - 3.62, S = 0.71 - 0.75)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการบริการสังคม จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 133		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{x}$	S	
62.	มีการจัดรายการวิทยุ/โทรทัศน์ที่มีประโยชน์ต่อคนทั่วไป	4.10	0.77	ดี
63.	มีการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะโดยผ่านสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์	3.09	0.98	ปานกลาง
64.	มีการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์	2.77	0.90	ปานกลาง
65.	มีการจัดบริการวิชาการโดยร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น อบรมมัคคุเทศก์	4.01	0.85	ดี
66.	ส่งเสริมให้นิสิตจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคม เช่น จัดค่ายอาสาพัฒนาชนบท	3.59	0.93	ดี
67.	ส่งเสริมการจัดบริการวิชาการสำหรับบุคคลทั่วไป เช่น จัดอบรมภาษาอังกฤษ	4.22	0.69	ดี
68.	ส่งเสริมการจัดนิทรรศการเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านอักษรศาสตร์	3.57	0.94	ดี
69.	ส่งเสริมการผลิตสื่อการสอนเพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส	2.91	1.06	ปานกลาง
70.	ส่งเสริมให้นิสิตมีส่วนร่วมในการบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม เช่น การร่วมรับบริจาคหนังสือ	3.41	0.96	ปานกลาง
71.	สนับสนุนการเรียนการสอนทางไกลเพื่อเผยแพร่ความรู้สู่ชนบท	2.86	1.07	ปานกลาง
72.	ผลงานวิชาการอักษรศาสตร์ทำให้ชาวต่างประเทศได้เรียนรู้ประวัติศาสตร์ไทย	3.35	0.99	ปานกลาง
73.	ผลงานวิชาการอักษรศาสตร์ทำให้ชาวต่างประเทศได้เรียนรู้วรรณกรรมไทย	3.36	0.97	ปานกลาง
74.	ผลงานวิจัยทางภาษาศาสตร์เป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้าด้านภาษา	3.80	0.92	ดี

จากตาราง 20 อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการบริการสังคมของคณะในระดับดี 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 62 มีการจัดรายการวิทยุ/โทรทัศน์ที่มีประโยชน์ต่อคนทั่วไป ข้อ 65 มีการจัดบริการวิชาการโดยร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น อบรมมัคคุเทศก์ ข้อ 66 ส่งเสริมให้นิสิตจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคม เช่น จัดค่ายอาสาพัฒนาชนบท ข้อ 67 ส่งเสริมการจัดบริการวิชาการสำหรับบุคคลทั่วไป เช่น จัดอบรมภาษาอังกฤษ ข้อ 68 ส่งเสริมการจัดนิทรรศการเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านอักษรศาสตร์ และข้อ 74 ผลงานวิจัยทางภาษาศาสตร์เป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้าด้านภาษา ($\bar{x} = 3.57 - 4.22$, $S = 0.69 - 0.94$) และมีทัศนะในระดับปานกลาง 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 63 มีการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะโดยผ่านสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ ข้อ 64 มีการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ ข้อ 69 ส่งเสริมการผลิตสื่อการสอนเพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ข้อ 70 ส่งเสริมให้นิสิตมีส่วนร่วมในการบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม เช่น การร่วมรับบริจาคหนังสือ ข้อ 71 สนับสนุนการเรียนการสอนทางไกลเพื่อเผยแพร่ความรู้สู่ชนบท ข้อ 72 ผลงานวิชาการอักษรศาสตร์ทำให้ชาวต่างประเทศได้เรียนรู้ประวัติศาสตร์ไทย และข้อ 73 ผลงานวิชาการอักษรศาสตร์ทำให้ชาวต่างประเทศได้เรียนรู้วรรณกรรมไทย ($\bar{x} = 2.77 - 3.41$, $S = 0.90 - 1.07$)

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 133		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{x}$	S	
75.	สนับสนุนการแสดงดนตรีไทย	3.65	0.92	ดี
76.	สนับสนุนการแสดงนาฏศิลป์ไทย	3.64	0.92	ดี
77.	สนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อสืบทอดประเพณีไทย เช่น จัดงานลอยกระทง	3.66	0.91	ดี
78.	สนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมไทย เช่น จัดพิธีไหว้ครู	3.95	0.86	ดี
79.	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านภาษาไทย เช่น จัดประกวดการอ่านภาษาไทย	3.56	1.03	ดี
80.	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านวรรณคดีไทย เช่น การขับเสภา	3.48	1.04	ปานกลาง
81.	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านศิลปะไทยเดิม เช่น การอ่านทำนองเสนาะ	3.52	1.05	ดี
82.	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านภาษาและวรรณคดีไทย เช่น การแต่งคำประพันธ์	3.57	0.96	ดี
83.	ส่งเสริมการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น สอนภาษาไทยให้ชาวต่างประเทศ	3.86	0.97	ดี
84.	ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านภาษาและวรรณคดีไทย เช่น การรับนิสิตด้วยวิธีพิเศษทางภาษาและวรรณคดีไทย	3.95	0.92	ดี
85.	ส่งเสริมการเรียนรู้ประวัติศาสตร์สากล เช่น การฉายภาพยนตร์ต่างประเทศ	3.67	0.95	ดี
86.	ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาสากล เช่น จัดประกวดการอ่านภาษาต่างประเทศ	3.37	0.97	ปานกลาง
87.	ส่งเสริมการเรียนรู้วรรณคดีสากล เช่น จัดประกวดแปลวรรณคดีต่างประเทศ	3.53	0.97	ดี
88.	ส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมสากล เช่น จัดแสดงการแต่งกายนานาชาติ	3.02	1.04	ปานกลาง
89.	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมสากล เช่น จัดเทศกาลอาหารนานาชาติ	3.41	0.99	ปานกลาง
90.	ส่งเสริมการจัดนิทรรศการประจำชาติต่าง ๆ เช่น จัดบอร์ดนิทรรศการฝรั่งเศส	3.59	0.99	ดี

จากตาราง 21 อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในระดับดีเกือบทุกข้อ ($\bar{x}$ = 3.52 - 3.95, S = 0.86 - 1.05) ยกเว้นข้อ 80 ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านวรรณคดีไทย เช่น การขับเสภา ข้อ 86 ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาสากล เช่น จัดประกวดการอ่านภาษาต่างประเทศ ข้อ 88 ส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมสากล เช่น จัดแสดงการแต่งกายนานาชาติ และข้อ 89 ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมสากล เช่น จัดเทศกาลอาหารนานาชาติ ที่มีทัศนะในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.02 - 3.48, S = 0.99 - 1.04)

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 133		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{X}$	S	
91.	มีอาคารสถานที่ที่ทันสมัย	4.23	0.86	ดี
92.	มีอาคารสถานที่กว้างขวาง	3.93	0.95	ดี
93.	มีห้องสมุดที่ทันสมัย	2.72	1.05	ปานกลาง
94.	มีห้องเรียนที่สะอาด	3.85	0.90	ดี
95.	มีห้องเรียนที่มีอุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างสมบูรณ์	3.65	0.93	ดี
96.	มีห้องประชุมที่มีโสตทัศนูปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ	3.72	0.94	ดี
97.	มีสนามกีฬาที่ได้มาตรฐาน	2.65	1.07	ปานกลาง
98.	มีลานจัดกิจกรรมที่เหมาะสม	3.09	1.09	ปานกลาง
99.	มีอาคารสถานที่ที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์	4.02	1.14	ดี
100.	มีลานจอดรถที่สะดวกสบาย	2.81	1.18	ปานกลาง
101.	มีโรงอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัย	3.06	1.00	ปานกลาง
102.	มีห้องสุขาที่เพียงพอและสะอาดถูกสุขอนามัย	3.35	1.08	ปานกลาง
103.	มีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ที่เป็นศูนย์กลางของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เช่น หอประชุม	4.23	0.83	ดี
104.	มีต้นไม้ร่มรื่นโดยรอบคณะ	4.01	0.93	ดี
105.	มีสถานที่ให้นิสิตนั่งทำงานและพักผ่อน	3.70	0.95	ดี
106.	มีบริการสาธารณูปโภคที่ทันสมัย เช่น โทรศัพท์สาธารณะ	3.74	0.97	ดี
107.	มีความปลอดภัยในด้านอาคารสถานที่ เช่น มียามรักษาความปลอดภัย	3.77	0.89	ดี
108.	มีความสะดวกสบายในการใช้อาคารสถานที่ในคณะ เช่น มีลิฟต์	3.76	1.02	ดี
109.	พื้นที่ในบริเวณคณะสะอาด	3.68	0.92	ดี
110.	การคมนาคมสะดวกสบายสามารถเดินทางเข้า-ออกได้หลายทาง	3.95	0.94	ดี

จากตาราง 22 อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในระดับดีเกือบทุกข้อ ($\bar{X}$ = 3.65 - 4.23, S = 0.83 - 1.14) ยกเว้นข้อ 93 มีห้องสมุดที่ทันสมัย ข้อ 97 มีสนามกีฬาที่ได้มาตรฐาน ข้อ 98 มีลานจัดกิจกรรมที่เหมาะสม ข้อ 100 มีลานจอดรถที่สะดวกสบาย ข้อ 101 มีโรงอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัย และข้อ 102 มีห้องสุขาที่เพียงพอและสะอาดถูกสุขอนามัย ที่มีทัศนะในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.65 - 3.35, S = 1.00 - 1.18)

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 943		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{X}$	S	
1.	โครงสร้างหลักสูตรปริญญาตรีในหมวดวิชาพื้นฐานอักษรศาสตร์ มีจำนวนหน่วยกิตที่เหมาะสม (32 หน่วยกิต)	3.70	0.81	ดี
2.	หลักสูตรอักษรศาสตร์เน้นให้ผู้เรียนมีโลกทัศน์กว้างไกล	3.93	0.91	ดี
3.	หลักสูตรอักษรศาสตร์เหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน	3.58	0.94	ดี
4.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล	4.01	0.84	ดี
5.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีวิจารณญาณในการตัดสินใจ	3.88	0.87	ดี
6.	วิชาด้านอักษรศาสตร์เป็นความรู้พื้นฐานที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้	4.07	0.86	ดี
7.	วิชาด้านอักษรศาสตร์เป็นความรู้พื้นฐานที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้	4.04	0.87	ดี
8.	วิชาด้านอักษรศาสตร์เป็นความรู้พื้นฐานที่จะใช้ในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น	4.32	0.75	ดี
9.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียน	4.38	0.70	ดี
10.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมไทย	3.74	0.90	ดี
11.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมสากล	3.81	0.81	ดี
12.	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตสนใจเรียนรู้วิชาการในต่างประเทศ	4.08	0.80	ดี
13.	หลักสูตรอักษรศาสตร์มีความเป็นสากล	3.80	0.82	ดี

จากตาราง 23 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ในระดับดีทุกข้อ ($\bar{X}$ = 3.58 - 4.38, S = 0.70 - 0.94)

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการจัดการเรียนการสอน จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 943		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{X}$	S	
14.	การสอนในคณะอักษรศาสตร์ในแต่ละรายวิชามีหลากหลายวิธี	3.94	0.81	ดี
15.	อาจารย์ใช้วิธีประเมินผลระหว่างเรียน	3.63	0.79	ดี
16.	อาจารย์ใช้วิธีประเมินผลหลังเรียนจบในแต่ละรายวิชา	3.74	0.84	ดี
17.	อาจารย์มีหลักเกณฑ์การประเมินผลที่ยุติธรรม	3.58	0.80	ดี
18.	อาจารย์เปิดโอกาสให้นิสิตประเมินผลการสอนของอาจารย์	3.77	1.00	ดี
19.	คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนที่ทันสมัย	3.86	0.87	ดี
20.	คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.74	0.85	ดี
21.	คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนให้นิสิตใช้อย่างเพียงพอ	3.29	0.95	ปานกลาง
22.	คณะมีตำราและเอกสารให้ศึกษาค้นคว้าอย่างหลากหลาย	3.59	0.97	ดี
23.	ห้องสมุดคณะมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า	3.05	1.05	ปานกลาง

จากตาราง 24 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการจัดการเรียนการสอนในระดับดีเกือบทุกข้อ ($\bar{X} = 3.58 - 3.94$, $S = 0.79 - 1.00$) ยกเว้นข้อ 21 คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนให้นิสิตใช้อย่างเพียงพอ และข้อ 23 ห้องสมุดคณะมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า ที่มีทัศนะในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05 - 3.29$, $S = 0.95 - 1.05$)

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 943		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{X}$	S	
24.	มีความรู้ในด้านภาษาไทย	4.14	0.77	ดี
25.	มีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศ	4.43	0.63	ดี
26.	มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา	4.14	0.82	ดี
27.	มีความสามารถในการอ่านและสรุปความได้ดี	4.08	0.76	ดี
28.	มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล	3.87	0.81	ดี
29.	มีความสามัคคีในหมู่คณะ	3.59	0.90	ดี
30.	มีความละเอียดลึกซึ้งในด้านการคิดวิเคราะห์	4.19	0.75	ดี
31.	มีความละเอียดรอบคอบในการใช้ภาษา	4.22	0.74	ดี
32.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวและสิ่งใหม่ ๆ ทางการศึกษา	4.05	0.78	ดี
33.	เป็นผู้ที่ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบประเพณีและวัฒนธรรมไทย	3.90	0.84	ดี
34.	เป็นผู้ที่อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยในด้านต่าง ๆ เช่น ภาษา ดนตรี นาฏศิลป์	3.58	0.84	ดี
35.	เป็นผู้ที่สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ใช้อินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์	3.71	0.82	ดี
36.	เป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกลสามารถเรียนรู้ความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการ ใหม่ ๆ	4.01	0.76	ดี
37.	เป็นผู้ที่ผลิตผลงานวิชาการด้านอักษรศาสตร์อย่างสม่ำเสมอ เช่น ตำรา	3.96	0.84	ดี
38.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางวิชาการในต่างประเทศ	3.97	0.78	ดี
39.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในประเทศ	3.77	0.78	ดี
40.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองใน ต่างประเทศ	3.71	0.78	ดี
41.	เป็นผู้ที่กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าวิพากษ์วิจารณ์อย่างมีเหตุผล	3.89	0.82	ดี
42.	เป็นผู้ที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.77	0.90	ดี
43.	เป็นนักวิชาการที่รักการอ่านหนังสือ	4.33	0.75	ดี

จากตาราง 25 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ในระดับดีทุกข้อ ($\bar{X} = 3.58 - 4.43$, $S = 0.63 - 0.90$)

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 943		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{X}$	S	
44.	มีความรู้ในด้านภาษาไทย	3.72	0.73	ดี
45.	มีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศ	3.84	0.72	ดี
46.	มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล	3.60	0.82	ดี
47.	มีความสามัคคีในหมู่คณะ	3.50	0.91	ปานกลาง
48.	มีความละเอียดลึกซึ้งในด้านการคิดวิเคราะห์	3.53	0.85	ดี
49.	มีความละเอียดรอบคอบในการใช้ภาษา	3.59	0.87	ดี
50.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวและสิ่งใหม่ ๆ ทางการศึกษา	3.32	0.85	ปานกลาง
51.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในประเทศ	3.10	0.88	ปานกลาง
52.	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในต่างประเทศ	3.05	0.88	ปานกลาง
53.	เป็นผู้ที่อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น การใช้ภาษา การแสดงดนตรีไทย	3.10	0.89	ปานกลาง
54.	เป็นผู้ที่ชวนขยายเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เสมอ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์	3.52	0.87	ดี
55.	เป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกลสามารถเรียนรู้ความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการใหม่ ๆ	3.57	0.79	ดี
56.	เป็นผู้ที่สนใจติดตามความเคลื่อนไหวทางวิชาการในต่างประเทศ	3.31	0.87	ปานกลาง
57.	เป็นผู้ที่กล้าซักถามอย่างละเอียดเมื่อไม่เข้าใจ	3.43	0.95	ปานกลาง
58.	เป็นผู้ที่กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าวิพากษ์วิจารณ์อย่างมีเหตุผล	3.58	0.88	ดี
59.	เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง	3.68	0.83	ดี
60.	เป็นผู้ที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.86	0.83	ดี
61.	นิสิตอักษรศาสตร์รักการอ่านหนังสือ	3.95	0.85	ดี

จากตาราง 26 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ในระดับดี 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 44 มีความรู้ในด้านภาษาไทย ข้อ 45 มีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศ ข้อ 46 มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล ข้อ 48 มีความละเอียดลึกซึ้งในด้านการคิดวิเคราะห์ ข้อ 49 มีความละเอียดรอบคอบในการใช้ภาษา ข้อ 54 เป็นผู้ที่ชวนขยายเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เสมอ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ ข้อ 55 เป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกลสามารถเรียนรู้ความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการใหม่ ๆ ข้อ 58 เป็นผู้ที่กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าวิพากษ์วิจารณ์อย่างมีเหตุผล ข้อ 59 เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ข้อ 60 เป็นผู้ที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ข้อ 61 นิสิตอักษรศาสตร์รักการอ่านหนังสือ ($\bar{X} = 3.52 - 3.95$, $S = 0.72 - 0.88$) และมีทัศนะในระดับปานกลาง 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 47 มีความสามัคคีในหมู่คณะ ข้อ 50 เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวและสิ่งใหม่ ๆ ทางการศึกษา ข้อ 51 เป็นผู้ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในประเทศ ข้อ 52 เป็นผู้

ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในต่างประเทศ ข้อ 53 เป็นผู้ที่อนุรักษ์
ศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น การใช้ภาษา การแสดงดนตรีไทย ข้อ 56 เป็นผู้ที่สนใจติดตามความเคลื่อนไหวทาง
วิชาการในต่างประเทศ และข้อ 57 เป็นผู้ที่กล้าซักถามอย่างละเอียดเมื่อไม่เข้าใจ ($\bar{x} = 3.05 - 3.50$, $S =$
 $0.85 - 0.95$)

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการบริการสังคม จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 943		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{X}$	S	
62.	มีการจัดรายการวิทยุ/โทรทัศน์ที่มีประโยชน์ต่อคนทั่วไป	4.02	0.89	ดี
63.	มีการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะโดยผ่านสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์	3.65	0.91	ดี
64.	มีการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์	3.50	0.94	ปานกลาง
65.	มีการจัดบริการวิชาการโดยร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น อบรมัคคุเทศก์	4.09	0.78	ดี
66.	ส่งเสริมให้นิสิตจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคม เช่น จัดค่ายอาสาพัฒนาชนบท	3.74	0.92	ดี
67.	ส่งเสริมการจัดบริการวิชาการสำหรับบุคคลทั่วไป เช่น จัดอบรมภาษาอังกฤษ	4.10	0.81	ดี
68.	ส่งเสริมการจัดนิทรรศการเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านอักษรศาสตร์	3.81	0.87	ดี
69.	ส่งเสริมการผลิตสื่อการสอนเพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส	3.45	0.99	ปานกลาง
70.	ส่งเสริมให้นิสิตมีส่วนร่วมในการบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม เช่น การร่วมรับบริจาคหนังสือ	3.76	0.95	ดี
71.	สนับสนุนการเรียนการสอนทางไกลเพื่อเผยแพร่ความรู้สู่ชนบท	3.31	0.93	ปานกลาง
72.	ผลงานวิชาการอักษรศาสตร์ทำให้ชาวต่างประเทศได้เรียนรู้ประวัติศาสตร์ไทย	3.71	0.84	ดี
73.	ผลงานวิชาการอักษรศาสตร์ทำให้ชาวต่างประเทศได้เรียนรู้วรรณกรรมไทย	3.72	0.85	ดี
74.	ผลงานวิจัยทางภาษาศาสตร์เป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้าด้านภาษา	3.99	0.79	ดี

จากตาราง 27 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการบริการสังคมของคณะในระดับดีเกือบทุกข้อ ($\bar{X}$ = 3.65 - 4.10, S = 0.78 - 0.95) ยกเว้นข้อ 64 มีการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ ข้อ 69 ส่งเสริมการผลิตสื่อการสอนเพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส และข้อ 71 สนับสนุนการเรียนการสอนทางไกลเพื่อเผยแพร่ความรู้สู่ชนบท ที่มีทัศนะในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.31 - 3.50, S = 0.93 - 0.99)

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 943		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{X}$	S	
75.	สนับสนุนการแสดงดนตรีไทย	3.56	0.85	ดี
76.	สนับสนุนการแสดงนาฏศิลป์ไทย	3.55	0.84	ดี
77.	สนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อสืบทอดประเพณีไทย เช่น จัดงานลอยกระทง	3.96	0.85	ดี
78.	สนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมไทย เช่น จัดพิธีไหว้ครู	4.14	0.78	ดี
79.	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านภาษาไทย เช่น จัดประกวดการอ่านภาษาไทย	3.68	0.88	ดี
80.	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านวรรณคดีไทย เช่น การขับเสภา	3.53	0.90	ดี
81.	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านศิลปะไทยเดิม เช่น การอ่านทำนองเสนาะ	3.54	0.88	ดี
82.	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านภาษาและวรรณคดีไทย เช่น การแต่งคำประพันธ์	3.70	0.86	ดี
83.	ส่งเสริมการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น สอนภาษาไทยให้ชาวต่างประเทศ	3.88	0.87	ดี
84.	ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านภาษาและวรรณคดีไทย เช่น การรับนิสิตด้วยวิธีพิเศษทางภาษาและวรรณคดีไทย	3.87	0.90	ดี
85.	ส่งเสริมการเรียนรู้ประวัติศาสตร์สากล เช่น การฉายภาพยนตร์ต่างประเทศ	4.07	0.81	ดี
86.	ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาสากล เช่น จัดประกวดการอ่านภาษาต่างประเทศ	3.64	0.88	ดี
87.	ส่งเสริมการเรียนรู้วรรณคดีสากล เช่น จัดประกวดแปลวรรณคดีต่างประเทศ	3.57	0.88	ดี
88.	ส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมสากล เช่น จัดแสดงการแต่งกายนานาชาติ	3.45	0.92	ปานกลาง
89.	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมสากล เช่น จัดเทศกาลอาหารนานาชาติ	3.87	0.89	ดี
90.	ส่งเสริมการจัดนิทรรศการประจำชาติต่าง ๆ เช่น จัดบอร์ดนิทรรศการฝรั่งเศส	3.73	0.86	ดี

จากตาราง 28 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในระดับดีเกือบทุกข้อ ($\bar{X}$ = 3.53 - 4.14, S = 0.78 - 0.90) ยกเว้นข้อ 88 ส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมสากล เช่น จัดแสดงการแต่งกายนานาชาติ ที่มีทัศนะในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.45, S = 0.92)

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N = 943		ระดับ ทัศนะ
		$\bar{X}$	S	
91.	มีอาคารสถานที่ที่ทันสมัย	4.43	0.71	ดี
92.	มีอาคารสถานที่กว้างขวาง	4.27	0.86	ดี
93.	มีห้องสมุดที่ทันสมัย	3.23	1.10	ปานกลาง
94.	มีห้องเรียนที่สะอาด	4.27	0.76	ดี
95.	มีห้องเรียนที่มีอุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างสมบูรณ์	4.00	0.86	ดี
96.	มีห้องประชุมที่มีโสตทัศนูปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ	4.04	0.84	ดี
97.	มีสนามกีฬาที่ได้มาตรฐาน	3.14	1.06	ปานกลาง
98.	มีลานจัดกิจกรรมที่เหมาะสม	3.33	1.01	ปานกลาง
99.	มีอาคารสถานที่ที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์	4.34	0.86	ดี
100.	มีลานจอดรถที่สะดวกสบาย	2.59	1.16	ปานกลาง
101.	มีร้านอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัย	3.36	0.99	ปานกลาง
102.	มีห้องสุขาที่เพียงพอและสะอาดถูกสุขอนามัย	3.52	1.04	ดี
103.	มีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ที่เป็นศูนย์กลางของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เช่น หอประชุม	3.82	0.94	ดี
104.	มีต้นไม้ร่มรื่นโดยรอบคณะ	4.09	0.91	ดี
105.	มีสถานที่ให้นิสิตนั่งทำงานและพักผ่อน	3.83	1.06	ดี
106.	มีบริการสาธารณูปโภคที่ทันสมัย เช่น โทรศัพท์สาธารณะ	3.76	0.99	ดี
107.	มีความปลอดภัยในด้านอาคารสถานที่ เช่น มียามรักษาความปลอดภัย	3.84	1.03	ดี
108.	มีความสะดวกสบายในการใช้อาคารสถานที่ในคณะ เช่น มีลิฟต์	3.70	1.11	ดี
109.	พื้นที่ในบริเวณคณะสะอาด	4.07	0.80	ดี
110.	การคมนาคมสะดวกสบายสามารถเดินทางเข้า-ออกได้หลายทาง	3.88	0.90	ดี

จากตาราง 29 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในระดับดีเกือบทุกข้อ ($\bar{X}$ = 3.52 - 4.43, S = 0.71 - 1.11) ยกเว้นข้อ 93 มีห้องสมุดที่ทันสมัย ข้อ 97 มีสนามกีฬาที่ได้มาตรฐาน ข้อ 98 มีลานจัดกิจกรรมที่เหมาะสม ข้อ 100 มีลานจอดรถที่สะดวกสบาย และข้อ 101 มีร้านอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัย ที่มีทัศนะในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.59 - 3.36, S = 0.99 - 1.16)

ตาราง 30 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านรวม 7 ด้าน จำแนกตามประสบการณ์การสอน
ในคณะ

ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. หลักสูตรอักษรศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.53	0.51	1.47	0.23
	ภายในกลุ่ม	129	44.75	0.35		
	รวม	132	46.28			
2. การจัดการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.03	0.34	1.23	0.30
	ภายในกลุ่ม	129	36.06	0.28		
	รวม	132	37.09			
3. คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.89	0.30	0.79	0.50
	ภายในกลุ่ม	129	48.52	0.38		
	รวม	132	49.42			
4. คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.27	0.09	0.21	0.89
	ภายในกลุ่ม	129	56.13	0.44		
	รวม	132	56.39			
5. การบริการสังคม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.65	0.55	1.18	0.32
	ภายในกลุ่ม	129	60.10	0.47		
	รวม	132	61.75			
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.53	0.18	0.29	0.83
	ภายในกลุ่ม	129	79.81	0.62		
	รวม	132	80.35			
7. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.69	0.56	1.39	0.25
	ภายในกลุ่ม	129	52.38	0.41		
	รวม	132	54.07			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.32	0.11	0.40	0.75
	ภายในกลุ่ม	129	34.30	0.27		
	รวม	132	34.61			

จากตาราง 30 อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์การสอนใน
คณะแตกต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทุกด้านไม่
แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีทัศนะไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตาราง 31 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านรวม 7 ด้าน จำแนกตามคุณวุฒิ

ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ปริญญาโท		ปริญญาเอก		t	p
	(N = 73)		(N = 60)			
	$\bar{x}$	s	$\bar{x}$	s		
1. หลักสูตรอักษรศาสตร์	3.82	0.58	3.89	0.61	0.75	0.45
2. การจัดการเรียนการสอน	3.59	0.51	3.56	0.55	0.31	0.76
3. คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์	3.60	0.55	3.56	0.68	0.35	0.73
4. คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์	3.15	0.58	3.21	0.73	0.48	0.63
5. การบริการสังคม	3.45	0.67	3.48	0.71	0.24	0.82
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.59	0.81	3.59	0.75	0.01	0.99
7. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.64	0.66	3.55	0.62	0.84	0.40
รวมทุกด้าน	3.54	0.48	3.53	0.55	0.05	0.96

จากตาราง 31 อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีคุณวุฒิแตกต่างกัน มี
ทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อ
พิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีทัศนะไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตาราง 32 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านรวม 7 ด้าน จำแนกตามภาควิชา

ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. หลักสูตรอักษรศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	10	7.51	0.75	2.37	0.01*
	ภายในกลุ่ม	122	38.76	0.32		
	รวม	132	46.28			
2. การจัดการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	10	4.22	0.42	1.57	0.12
	ภายในกลุ่ม	122	32.87	0.27		
	รวม	132	37.09			
3. คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	10	4.31	0.43	1.17	0.32
	ภายในกลุ่ม	122	45.10	0.37		
	รวม	132	49.42			
4. คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	10	4.37	0.44	1.03	0.43
	ภายในกลุ่ม	122	52.02	0.43		
	รวม	132	56.39			
5. การบริการสังคม	ระหว่างกลุ่ม	10	6.63	0.66	1.47	0.16
	ภายในกลุ่ม	122	55.12	0.45		
	รวม	132	61.75			
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	ระหว่างกลุ่ม	10	4.02	0.40	0.64	0.77
	ภายในกลุ่ม	122	76.32	0.63		
	รวม	132	80.35			
7. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	10	5.12	0.51	1.28	0.25
	ภายในกลุ่ม	122	48.95	0.40		
	รวม	132	54.07			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	10	2.90	0.29	1.12	0.36
	ภายในกลุ่ม	122	31.71	0.26		
	รวม	132	34.61			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 32 อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดภาควิชาแตกต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ อาจารย์มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่ามีทัศนะไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ ดันแคน (Duncan) ดังแสดงในตาราง 33

ตาราง 33 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทัศนคติของอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ จำแนกตามภาควิชา

ภาควิชา	ไม่สังกัด ภาค	ภาษา ไทย	ภาษา อังกฤษ	ประวัติ ศาสตร์	ภูมิ ศาสตร์	บรรณ รักษ์ ศาสตร์	ปรัชญา	ศิลป การ ละคร	ภาษา ศาสตร์	ภาษา ตะวันออก	ภาษา ตะวันตก	วรรณคดี เปรียบเทียบ
	$\bar{X}$	4.16	3.90	3.71	3.36	3.84	3.60	3.88	3.42	3.80	4.12	3.35
ไม่สังกัดภาค												
ภาษาไทย	4.16				*				*			*
ภาษาอังกฤษ	3.90											
ประวัติศาสตร์	3.71											
ภูมิศาสตร์	3.36											
บรรณารักษะ	3.84											
ปรัชญา	3.60											
ศิลปการละคร	3.88											
ภาษาศาสตร์	3.42											
ภาษาตะวันออก	3.80											
ภาษาตะวันตก	4.12				*		*		*			*
วรรณคดี	3.35											

จากตาราง 33 อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดภาควิชาในรายคู่ต่อไปนี้ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาภาษาศาสตร์ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาตะวันตก กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาภาษาตะวันตก กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาภาษาตะวันตก กับ ภาควิชาภาษาศาสตร์ และภาควิชาภาษาตะวันตก กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ มีทัศนคติภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 34 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิต
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านรวม 7 ด้าน จำแนกตามชั้นปี

ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. หลักสูตรอักษรศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	4	17.51	4.38	16.11	0.01*
	ภายในกลุ่ม	938	254.91	0.27		
	รวม	942	272.42			
2. การจัดการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.55	1.39	4.97	0.01*
	ภายในกลุ่ม	938	261.73	0.28		
	รวม	942	267.28			
3. คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	4	1.57	0.39	1.62	0.17
	ภายในกลุ่ม	938	227.91	0.24		
	รวม	942	229.48			
4. คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	4	6.68	1.67	5.13	0.01*
	ภายในกลุ่ม	938	305.55	0.33		
	รวม	942	312.23			
5. การบริการสังคม	ระหว่างกลุ่ม	4	28.25	7.06	20.28	0.01*
	ภายในกลุ่ม	938	326.64	0.35		
	รวม	942	354.88			
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	ระหว่างกลุ่ม	4	29.15	7.29	19.85	0.01*
	ภายในกลุ่ม	938	344.34	0.37		
	รวม	942	373.48			
7. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4	36.90	9.23	27.38	0.01*
	ภายในกลุ่ม	938	316.01	0.34		
	รวม	942	352.91			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	14.45	3.61	19.78	0.01*
	ภายในกลุ่ม	938	171.29	0.18		
	รวม	942	185.73			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 34 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีชั้นปีแตกต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ พบว่ามีทัศนะไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของดันแคน (Duncan) ดังแสดงในตาราง 35 - 41

ตาราง 35 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทักษะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	บัณฑิตศึกษา
$\bar{x}$	4.17	4.05	3.90	3.79	3.85
ชั้นปีที่ 1	4.17	*	*	*	*
ชั้นปีที่ 2	4.05		*	*	*
ชั้นปีที่ 3	3.90				
ชั้นปีที่ 4	3.79				
บัณฑิตศึกษา	3.85				

จากตาราง 35 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดชั้นปีในรายคู่ต่อไปนี้
ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 1 กับ บัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 2
กับ ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 2 กับ ชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่ 2 กับ บัณฑิตศึกษา มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน
คู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 36 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทักษะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในการจัดการเรียนการสอน จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	บัณฑิตศึกษา
$\bar{x}$	3.74	3.66	3.62	3.57	3.52
ชั้นปีที่ 1	3.74		*	*	*
ชั้นปีที่ 2	3.66				*
ชั้นปีที่ 3	3.62				
ชั้นปีที่ 4	3.57				
บัณฑิตศึกษา	3.52				

จากตาราง 36 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดชั้นปีในรายคู่ต่อไปนี้
ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 1 กับ บัณฑิตศึกษา และชั้นปีที่ 2 กับ บัณฑิตศึกษา
มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการจัดการเรียนการสอนแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 37 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทักษะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	บัณฑิตศึกษา
	$\bar{x}$	3.66	3.57	3.46	3.46	3.44
ชั้นปีที่ 1	3.66			*	*	*
ชั้นปีที่ 2	3.57					*
ชั้นปีที่ 3	3.46					
ชั้นปีที่ 4	3.46					
บัณฑิตศึกษา	3.44					

จากตาราง 37 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดชั้นปีในรายคู่ต่อไปนี้ ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 1 กับ บัณฑิตศึกษา และชั้นปีที่ 2 กับ บัณฑิตศึกษา มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 38 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทักษะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านการบริการสังคม จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	บัณฑิตศึกษา
	$\bar{x}$	4.02	3.84	3.80	3.67	3.52
ชั้นปีที่ 1	4.02		*	*	*	*
ชั้นปีที่ 2	3.84				*	*
ชั้นปีที่ 3	3.80				*	*
ชั้นปีที่ 4	3.67					*
บัณฑิตศึกษา	3.52					

จากตาราง 38 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดชั้นปีในรายคู่ต่อไปนี้ ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 1 กับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 2 กับ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 2 กับ บัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 3 กับ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 3 กับ บัณฑิตศึกษา และชั้นปีที่ 4 กับ บัณฑิตศึกษา มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการบริการสังคมของคณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 39 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทักษะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	บัณฑิตศึกษา
	$\bar{x}$	4.01	3.81	3.76	3.66	3.49
ชั้นปีที่ 1	4.01		*	*	*	*
ชั้นปีที่ 2	3.81				*	*
ชั้นปีที่ 3	3.76					*
ชั้นปีที่ 4	3.66					*
บัณฑิตศึกษา	3.49					

จากตาราง 39 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดชั้นปีในรายคู่ต่อไปนี้
ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 1 กับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 2
กับ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 2 กับ บัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 3 กับ บัณฑิตศึกษา และชั้นปีที่ 4 กับ บัณฑิตศึกษา มีทักษะ
ต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 40 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทักษะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	บัณฑิตศึกษา
	$\bar{x}$	4.09	3.90	3.75	3.66	3.53
ชั้นปีที่ 1	4.09		*	*	*	*
ชั้นปีที่ 2	3.90			*	*	*
ชั้นปีที่ 3	3.75					*
ชั้นปีที่ 4	3.66					*
บัณฑิตศึกษา	3.53					

จากตาราง 40 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดชั้นปีในรายคู่ต่อไปนี้
ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 1 กับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 2
กับ ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 2 กับ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 2 กับ บัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 3 กับ บัณฑิตศึกษา และชั้นปีที่ 4
กับ บัณฑิตศึกษา มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านสภาพแวดล้อม
ทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 41 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทักษะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	บัณฑิตศึกษา
$\bar{x}$	3.97	3.84	3.75	3.69	3.62
ชั้นปีที่ 1	3.97	*	*	*	*
ชั้นปีที่ 2	3.84			*	*
ชั้นปีที่ 3	3.75				*
ชั้นปีที่ 4	3.69				
บัณฑิตศึกษา	3.62				

จากตาราง 41 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดชั้นปีในรายต่อไปนี้
 ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 1 กับ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 1 กับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 2
 กับ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 2 กับ บัณฑิตศึกษา และชั้นปีที่ 3 กับ บัณฑิตศึกษา มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะ
 อักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทั้ง 7 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 42 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิต
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านรวม 7 ด้าน จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม

ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. หลักสูตรอักษรศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.29	0.64	2.23	0.11
	ภายในกลุ่ม	940	271.13	0.29		
	รวม	942	272.42			
2. การจัดการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.00	0.50	1.77	0.17
	ภายในกลุ่ม	940	266.28	0.28		
	รวม	942	267.28			
3. คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.19	0.60	2.45	0.09
	ภายในกลุ่ม	940	228.29	0.24		
	รวม	942	229.48			
4. คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.64	0.94
	ภายในกลุ่ม	940	312.19	0.33		
	รวม	942	312.23			
5. การบริการสังคม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.81	0.40	1.07	0.34
	ภายในกลุ่ม	940	354.08	0.38		
	รวม	942	354.88			
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.69	0.35	0.87	0.42
	ภายในกลุ่ม	940	372.79	0.40		
	รวม	942	373.48			
7. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.92	0.96	2.57	0.08
	ภายในกลุ่ม	940	350.99	0.37		
	รวม	942	352.91			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.80	30.40	2.03	0.13
	ภายในกลุ่ม	940	184.94	0.20		
	รวม	942	185.73			

จากตาราง 42 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมแตกต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าไม่มีทัศนะไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตาราง 43 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของนิสิต
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านรวม 7 ด้าน จำแนกตามภาควิชา

ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. หลักสูตรอักษรศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	11	12.24	1.11	3.98	0.01*
	ภายในกลุ่ม	931	260.17	0.28		
	รวม	942	272.42			
2. การจัดการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	11	7.70	0.70	2.51	0.01*
	ภายในกลุ่ม	931	259.58	0.28		
	รวม	942	267.28			
3. คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	11	10.10	0.92	3.89	0.01*
	ภายในกลุ่ม	931	219.38	0.24		
	รวม	942	229.48			
4. คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	11	7.57	0.69	2.10	0.01*
	ภายในกลุ่ม	931	304.66	0.33		
	รวม	942	312.23			
5. การบริการสังคม	ระหว่างกลุ่ม	11	19.52	1.77	4.93	0.01*
	ภายในกลุ่ม	931	335.37	0.36		
	รวม	942	354.88			
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	ระหว่างกลุ่ม	11	23.21	2.11	5.61	0.01*
	ภายในกลุ่ม	931	350.27	0.38		
	รวม	942	373.48			
7. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	11	31.57	2.87	8.32	0.01*
	ภายในกลุ่ม	931	321.34	0.35		
	รวม	942	352.91			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	11	12.11	1.10	5.90	0.01*
	ภายในกลุ่ม	931	173.63	0.19		
	รวม	942	185.73			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 43 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดภาควิชาต่างกัน มีทัศนะ
ต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ
ดันแคน (Duncan) ดังแสดงในตาราง 44 - 51

ตาราง 44 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ จำแนกตามภาควิชา

ภาควิชา	ไม่สังกัด ภาค	ภาษา ไทย	ภาษา อังกฤษ	ประวัติ ศาสตร์	ภูมิ ศาสตร์	บรรณ รักษ์ ศาสตร์	ปรัชญา	ศิลป การ ละคร	ภาษา ศาสตร์	ภาษา ตะวันออก	ภาษา ตะวันตก	วรรณคดี เปรียบเทียบ	
	X	4.15	4.09	3.95	3.92	3.87	3.90	3.87	3.76	3.92	3.88	3.85	3.80
ไม่สังกัดภาค	4.15		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
ภาษาไทย	4.09					*	*	*		*	*		
ภาษาอังกฤษ	3.95												
ประวัติศาสตร์	3.92												
ภูมิศาสตร์	3.87												
บรรณารักษฯ	3.90												
ปรัชญา	3.87												
ศิลปการละคร	3.76												
ภาษาศาสตร์	3.92												
ภาษาตะวันออก	3.88												
ภาษาตะวันตก	3.85												
วรรณคดีฯ	3.80												

จากตาราง 44 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดภาควิชาในรายคู่ต่อไปนี้ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาอังกฤษ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาประวัติศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาปรัชญา ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาศิลปการละคร ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาตะวันออก ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาตะวันตก ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ ภาควิชาภาษาไทย กับ ศิลปการละคร ภาควิชาไทย กับ ภาควิชาภาษาตะวันออก และ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาภาษาตะวันตก มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 45 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทัศนคติของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านการจัดการเรียนการสอน จำแนกตามภาควิชา

ภาควิชา	ไม่สังกัด ภาค	ภาษา ไทย	ภาษา อังกฤษ	ประวัติ ศาสตร์	ภูมิ ศาสตร์	บรรณ รักษ์ ศาสตร์	ปรัชญา	ศิลป การ ละคร	ภาษา ศาสตร์	ภาษา ตะวันออก	ภาษา ตะวันตก	วรรณคดี เปรียบเทียบ	
	$\bar{X}$	3.73	3.66	3.63	3.55	3.52	3.71	3.57	3.43	3.65	3.58	3.60	3.29
ไม่สังกัดภาค	3.73					*			*		*	*	
ภาษาไทย	3.66											*	
ภาษาอังกฤษ	3.63											*	
ประวัติศาสตร์	3.55												
ภูมิศาสตร์	3.52												
บรรณารักษฯ	3.71							*				*	
ปรัชญา	3.57												
ศิลปการละคร	3.43												
ภาษาศาสตร์	3.65											*	
ภาษาตะวันออก	3.58											*	
ภาษาตะวันตก	3.60											*	
วรรณคดีฯ	3.29												

จากตาราง 45 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดภาควิชาในรายคู่ต่อไปนี้ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาศิลปการละคร ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาตะวันออก ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาอังกฤษ กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ กับ ภาควิชาศิลปการละคร ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาศาสตร์ กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาตะวันออก กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ และภาควิชาภาษาตะวันตก กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ มีทัศนคติภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการจัดการเรียนการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 46 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทักษะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ จำแนกตามภาควิชา

ภาควิชา	ไม่สังกัด ภาค	ภาษา ไทย	ภาษา อังกฤษ	ประวัติ ศาสตร์	ภูมิ ศาสตร์	บรรณ รักษ์ ศาสตร์	ปรัชญา	ศิลป การ ละคร	ภาษา ศาสตร์	ภาษา ตะวันออก	ภาษา ตะวันตก	วรรณคดี เปรียบเทียบ	
	$\bar{X}$	4.03	4.03	4.00	3.93	3.70	4.02	3.87	3.79	4.18	3.96	3.98	3.74
ไม่สังกัดภาค	4.03					*			*				*
ภาษาไทย	4.03					*							*
ภาษาอังกฤษ	4.00					*							*
ประวัติศาสตร์	3.93					*							
ภูมิศาสตร์	3.70												
บรรณารักษะ	4.02					*							*
ปรัชญา	3.87												
ศิลปการละคร	3.79												
ภาษาศาสตร์	4.18					*		*		*			*
ภาษาตะวันออก	3.96					*							
ภาษาตะวันตก	3.98					*							
วรรณคดีฯ	3.74												

จากตาราง 46 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดภาควิชาในรายคู่ต่อไปนี้ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาศิลปการละคร ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาอังกฤษ กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาภาษาอังกฤษ กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาประวัติศาสตร์ กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาศาสตร์ กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาภาษาศาสตร์ กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาภาษาศาสตร์ กับ ภาควิชาศิลปการละคร ภาควิชาภาษาศาสตร์ กับ ภาควิชาภาษาตะวันออก ภาควิชาภาษาศาสตร์ กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาตะวันออก กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ และภาควิชาภาษาตะวันตก กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 47 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทักษะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ จำแนกตามภาควิชา

ภาควิชา	ไม่สังกัด ภาค	ภาษา ไทย	ภาษา อังกฤษ	ประวัติ ศาสตร์	ภูมิ ศาสตร์	บรรณ รักษ์ ศาสตร์	ปรัชญา	ศิลป การ ละคร	ภาษา ศาสตร์	ภาษา ตะวันออก	ภาษา ตะวันตก	วรรณคดี เปรียบเทียบ	
	$\bar{X}$	3.63	3.53	3.44	3.54	3.60	3.56	3.20	3.42	3.43	3.51	3.50	3.32
ไม่สังกัดภาค	3.63		*					*					*
ภาษาไทย	3.53							*					
ภาษาอังกฤษ	3.44												
ประวัติศาสตร์	3.54												
ภูมิศาสตร์	3.60							*					
บรรณารักษะ	3.56							*					
ปรัชญา	3.20												
ศิลปการละคร	3.42												
ภาษาศาสตร์	3.43												
ภาษาตะวันออก	3.51							*					
ภาษาตะวันตก	3.50							*					
วรรณคดีฯ	3.32												

จากตาราง 47 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดภาควิชาในรายคู่ต่อไปนี้ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาอังกฤษ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาปรัชญา ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาภูมิศาสตร์ กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาภาษาตะวันออก กับ ภาควิชาปรัชญา และภาควิชาภาษาตะวันตก กับ ภาควิชาปรัชญา มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 48 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทักษะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านการบริการสังคม จำแนกตามภาควิชา

ภาควิชา	ไม่สังกัด ภาค	ภาษา ไทย	ภาษา อังกฤษ	ประวัติ ศาสตร์	ภูมิ ศาสตร์	บรรณ รักษ์ ศาสตร์	ปรัชญา	ศิลป การ ละคร	ภาษา ศาสตร์	ภาษา ตะวันออก	ภาษา ตะวันตก	วรรณคดี เปรียบเทียบ	
	$\bar{X}$	4.04	3.82	3.73	3.57	3.59	3.76	3.49	3.62	3.75	3.71	3.73	3.56
ไม่สังกัดภาค	4.04	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
ภาษาไทย	3.82					*		*					
ภาษาอังกฤษ	3.73												
ประวัติศาสตร์	3.57												
ภูมิศาสตร์	3.59												
บรรณารักษฯ	3.76												
ปรัชญา	3.49												
ศิลปการละคร	3.62												
ภาษาศาสตร์	3.75												
ภาษาตะวันออก	3.71												
ภาษาตะวันตก	3.73												
วรรณคดีฯ	3.56												

จากตาราง 48 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดภาควิชาในรายคู่ต่อไปนี้ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาไทย ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาอังกฤษ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาประวัติศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาปรัชญา ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาศิลปการละคร ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาตะวันออก ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาตะวันตก ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ และภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาปรัชญา มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการบริการสังคมของคณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 49 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามภาควิชา

ภาควิชา	ไม่สังกัด ภาค	ภาษา ไทย	ภาษา อังกฤษ	ประวัติ ศาสตร์	ภูมิ ศาสตร์	บรรณ รักษ์ ศาสตร์	ปรัชญา	ศิลป การ ละคร	ภาษา ศาสตร์	ภาษา ตะวันออก	ภาษา ตะวันตก	วรรณคดี เปรียบเทียบ	
	X	4.00	3.83	3.66	3.62	3.64	3.70	3.28	3.50	3.68	3.73	3.73	3.42
ไม่สังกัดภาค	4.00		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
ภาษาไทย	3.83							*	*				*
ภาษาอังกฤษ	3.66							*					
ประวัติศาสตร์	3.62												
ภูมิศาสตร์	3.64							*					
บรรณารักษฯ	3.70							*					
ปรัชญา	3.28												
ศิลปการละคร	3.50												
ภาษาศาสตร์	3.68							*					
ภาษาตะวันออก	3.73							*					
ภาษาตะวันตก	3.73							*					
วรรณคดีฯ	3.42												

จากตาราง 49 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดภาควิชาในรายคู่ต่อไปนี้ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาไทย ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาอังกฤษ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาประวัติศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาปรัชญา ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาศิลปการละคร ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาตะวันออก ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาตะวันตก ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาศิลปการละคร ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาอังกฤษ กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาภูมิศาสตร์ กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาภาษาศาสตร์ กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาภาษาตะวันออก กับ ภาควิชาปรัชญา และภาควิชาภาษาตะวันตก กับ ภาควิชาปรัชญา มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 50 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทัศนะของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามภาควิชา

ภาควิชา	ไม่สังกัด ภาค	ภาษา ไทย	ภาษา อังกฤษ	ประวัติ ศาสตร์	ภูมิ ศาสตร์	บรรณา รักษ์ ศาสตร์	ปรัชญา	ศิลป การ ละคร	ภาษา ศาสตร์	ภาษา ตะวันออก	ภาษา ตะวันตก	วรรณคดี เปรียบเทียบ	
	X	4.09	3.81	3.80	3.73	3.56	3.79	3.41	3.56	3.76	3.75	3.69	3.24
ไม่สังกัดภาค	4.09	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
ภาษาไทย	3.81				*		*						*
ภาษาอังกฤษ	3.80				*		*						*
ประวัติศาสตร์	3.73												*
ภูมิศาสตร์	3.56												*
บรรณารักษะ	3.79				*		*						*
ปรัชญา	3.41												
ศิลปการละคร	3.56												
ภาษาศาสตร์	3.76												*
ภาษาตะวันออก	3.75				*		*						*
ภาษาตะวันตก	3.69												*
วรรณคดีฯ	3.24												

จากตาราง 50 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดภาควิชาในรายคู่ต่อไปนี้ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาไทย ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาอังกฤษ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาประวัติศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาปรัชญา ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาศิลปการละคร ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาตะวันออก ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาตะวันตก ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาอังกฤษ กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาภาษาอังกฤษ กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาภาษาอังกฤษ กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาประวัติศาสตร์ กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภูมิศาสตร์ กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาษาศาสตร์ กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาตะวันออก กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาภาษาตะวันออก กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาภาษาตะวันออก กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ และภาควิชาภาษาตะวันตก กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 51 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่เกี่ยวกับทัศนคติของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามภาควิชา

ภาควิชา	ไม่สังกัด ภาค	ภาษา ไทย	ภาษา อังกฤษ	ประวัติ ศาสตร์	ภูมิ ศาสตร์	บรรณ รักษ์ ศาสตร์	ปรัชญา	ศิลป การ ละคร	ภาษา ศาสตร์	ภาษา ตะวันออก	ภาษา ตะวันตก	วรรณคดี เปรียบเทียบ	
	X	3.96	3.83	3.75	3.70	3.64	3.79	3.52	3.59	3.78	3.74	3.73	3.48
ไม่สังกัดภาค	3.96	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
ภาษาไทย	3.83					*		*		*			*
ภาษาอังกฤษ	3.75							*					*
ประวัติศาสตร์	3.70												
ภูมิศาสตร์	3.64												
บรรณารักษฯ	3.79							*					*
ปรัชญา	3.52												
ศิลปการละคร	3.59												
ภาษาศาสตร์	3.78												*
ภาษาตะวันออก	3.74							*					*
ภาษาตะวันตก	3.73							*					*
วรรณคดีฯ	3.48												

จากตาราง 51 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สังกัดภาควิชาในรายคู่ต่อไปนี้ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาไทย ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาอังกฤษ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาประวัติศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาปรัชญา ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาศิลปการละคร ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาตะวันออก ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาภาษาตะวันตก ไม่สังกัดภาควิชา กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาศิลปการละคร ภาควิชาภาษาไทย กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาอังกฤษ กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาภาษาอังกฤษ กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาศาสตร์ กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาตะวันออก กับ ภาควิชาปรัชญา ภาควิชาภาษาตะวันออก กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ ภาควิชาภาษาตะวันตก กับ ภาควิชาปรัชญา และภาควิชาภาษาตะวันตก กับ ภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบ มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

สังเขปความมุ่งหมายของการวิจัย มีดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านต่าง ๆ 7 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ การจัดการเรียนการสอน คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ การบริการสังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านต่าง ๆ 7 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ การจัดการเรียนการสอน คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ การบริการสังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยจำแนกตามสถานภาพของอาจารย์และนิสิต คือ อาจารย์จำแนกเป็น ประสบการณ์การสอน คุณวุฒิ และภาควิชา นิสิตจำแนกเป็น ชั้นปี คณะเนนเฉลี่ยสะสม และภาควิชา

สมมติฐานในการวิจัย

1. อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนในคณะอักษรศาสตร์ต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่างกัน
2. อาจารย์ที่มีคุณวุฒิต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่างกัน
3. อาจารย์ที่สังกัดภาควิชาต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่างกัน
4. นิสิตที่เรียนชั้นปีต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่างกัน
5. นิสิตที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่างกัน
6. นิสิตที่สังกัดภาควิชาต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 1,392 คน แบ่งเป็น อาจารย์ จำนวน 150 คน นิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 1,242 คน ในภาคต้น ปีการศึกษา 2541
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร

อักษรศาสตร์ การจัดการเรียนการสอน คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ การบริการสังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำนวน 110 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของไลเคิร์ท (Likert) โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปทั้งหมด จำนวน 1,392 ฉบับ ได้รับคืนและมีความสมบูรณ์จำนวน 1,076 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 77.30 และแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.1 ศึกษาทัศนคติของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้าน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 เปรียบเทียบทัศนคติของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามตัวแปรดังนี้ อาจารย์จำแนกเป็น ประสบการณ์การสอน คุณวุฒิ และภาควิชา นิสิตจำแนกเป็น ชั้นปี คณะเนเจอร์สสุม และภาควิชา โดยใช้ ที-เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของดันแคน (Duncan)

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนี้

1. การศึกษาทัศนคติของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการวิจัยมีดังนี้

1.1 อาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอาจารย์และนิสิตมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ในระดับดีเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ ที่มีทัศนคติในระดับปานกลาง

1.2 อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ในระดับดีเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์และการบริการสังคม ที่มีทัศนคติในระดับปานกลาง

1.3 นิสิตคณะอักษรศาสตร์ มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ในระดับดีทุกด้านเช่นเดียวกัน

2. เมื่อเปรียบเทียบอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนต่างกัน พบว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

3. เมื่อเปรียบเทียบอาจารย์ที่มีคุณวุฒิต่างกัน พบว่าอาจารย์ที่มีคุณวุฒิแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

4. เมื่อเปรียบเทียบอาจารย์ที่สังกัดภาควิชาต่างกัน พบว่าอาจารย์ที่สังกัดภาควิชาแตกต่างกัน มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ อาจารย์ที่สังกัดภาควิชาต่างกัน มีทักษะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่ามีทักษะไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

5. เมื่อเปรียบเทียบนิสิตที่เรียนชั้นปีต่างกัน พบว่านิสิตที่เรียนชั้นปีแตกต่างกัน มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าเกือบทุกด้านที่นิสิตที่เรียนชั้นปีต่างกันมีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 ยกเว้นในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ พบว่านิสิตที่เรียนชั้นปีต่างกันมีทักษะไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4

6. เมื่อเปรียบเทียบนิสิตที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน พบว่านิสิตที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมแตกต่างกัน มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 5

7. เมื่อเปรียบเทียบนิสิตที่สังกัดภาควิชาต่างกัน พบว่านิสิตที่สังกัดภาควิชาแตกต่างกัน มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 6

8. จากผลการวิเคราะห์อาจสรุปได้ว่าคณะอักษรศาสตร์มีภาพลักษณ์ในทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอาจารย์และนิสิตมีทักษะที่สอดคล้องกันว่า โครงสร้างของหลักสูตรปริญญาตรีในหมวดวิชาพื้นฐานอักษรศาสตร์มีจำนวน 32 หน่วยกิตนั้นเหมาะสมดี หลักสูตรอักษรศาสตร์มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีโลกทัศน์กว้างไกล และส่งเสริมให้นิสิตมีทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียน ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ มีความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมไทยและสากล วิชาการด้านอักษรศาสตร์จึงเป็นความรู้พื้นฐานที่จะใช้ในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานได้ดี อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหลักสูตรอักษรศาสตร์ควรจะได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความเป็นสากลและมีความเหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน

ส่วนภาพลักษณ์ในการจัดการเรียนการสอนของคณะนั้น ปัจจุบันการสอนของคณะในแต่ละรายวิชามีหลากหลายวิธี คณะมีวิธีการประเมินผลการสอนที่ดีและยุติธรรม นอกจากนี้คณะควรปรับปรุงห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้าและจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนให้เพียงพอสำหรับนิสิต

ในด้านภาพลักษณ์ของอาจารย์คณะอักษรศาสตร์นั้น ผลการวิเคราะห์แสดงว่าอาจารย์คณะอักษรศาสตร์รักการอ่านหนังสือ มีโลกทัศน์กว้างไกล มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและมีความละเอียดลึกซึ้งในการคิดวิเคราะห์ มีความละเอียดรอบคอบในการใช้ภาษาและมีความรู้ดีทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

สำหรับภาพลักษณ์ของนิสิตคณะอักษรศาสตร์นั้น ผลการวิเคราะห์แสดงว่านิสิตคณะอักษรศาสตร์ถึงแม้ว่าจะมีความรู้ดีในด้านภาษาต่างประเทศ แต่ก็ยังขาดความรู้ในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้นิสิตคณะอักษรศาสตร์ยังขาดความคิดที่จะอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยและขาดความกล้าซักถามอย่างละเอียดเมื่อไม่เข้าใจ

ในด้านภาพลักษณ์การบริการสังคมของคณะนั้น คณะได้ให้บริการวิชาการด้วยการจัดรายการวิทยุ/โทรทัศน์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ การจัดบริการวิชาการสำหรับบุคคลทั่วไปในด้านภาษาต่าง

ประเทศอย่างหลากหลาย เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาอิตาเลียน ภาษาจีน เป็นต้น และการให้บริการวิชาการโดยให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การอบรมมัคคุเทศก์ พร้อมทั้งส่งเสริมการพัฒนาสังคมและการผลิตผลงานวิจัยทางภาษาศาสตร์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้าด้านภาษา แต่คณะควรจะส่งเสริมการเผยแพร่ความรู้โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และการผลิตสื่อการสอนเพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสให้มากขึ้นต่อไป

ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คณะมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการอนุรักษ์และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย การสืบทอดประเพณีอันดีงามของไทย เช่น การจัดแสดงดนตรีและนาฏศิลป์ไทย การแต่งคำประพันธ์ การอ่านทำนองเสนาะ การสอนภาษาไทยให้ชาวต่างประเทศ การรับนิสิตด้วยวิธีพิเศษทางภาษา และวรรณคดีไทย เป็นต้น และส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์สากล เช่น การฉายภาพยนตร์ต่างประเทศ การจัดบอร์ดนิทรรศการภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

ส่วนภาพลักษณ์ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าคณะมีอาคารสถานที่ที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์และมีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ที่เป็นศูนย์กลางของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงมีความสะดวกสบายในการเดินทาง มีต้นไม้ร่มรื่นโดยรอบคณะ และคณะมีอาคารสถานที่ที่สะอาด ทันสมัย กว้างขวาง มีบริการสาธารณูปโภคที่ดี มีความปลอดภัยและมีความสะดวกสบายในการใช้อาคารสถานที่ แต่คณะก็ควรปรับปรุงพื้นที่ใช้สอยส่วนกลางของคณะ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา ลานจัดกิจกรรม ลานจอดรถและโรงอาหาร ให้เหมาะสมและทันสมัย สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กล่าวโดยสรุป ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปัจจุบันคือเป็นคณะที่มีศักยภาพสูงในด้านการผลิตผู้มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ อาจารย์และนิสิตมีความรู้ดีในด้านภาษาต่างประเทศ แต่ยังคงขาดความสนใจในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศ และถึงแม้ว่าคณะจะให้บริการวิชาการแก่สังคมอย่างกว้างขวางแต่คณะยังมิได้เน้นการบริการสังคมโดยการเผยแพร่ความรู้สู่ชนบทหรือการผลิตสื่อการสอนเพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส นอกจากนี้คณะควรจะจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนให้เพียงพอสำหรับนิสิต และพัฒนาพื้นที่ใช้สอยส่วนกลางของคณะให้เหมาะสมและสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าอาจารย์และนิสิตมีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีหรือที่เรียกว่ามีภาพลักษณ์ในทางบวก จากผลการวิเคราะห์นี้อาจกล่าวได้ว่าภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์เป็นภาพที่เกิดขึ้นจากความชอบ ความพอใจและความประทับใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น บุคคลนั้น หรือกลุ่มบุคคลนั้น ซึ่ง มานิต รัตนสุวรรณ (2527 : 20) ได้กล่าวว่าความประทับใจในสิ่งที่เรารู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือคนใดคนหนึ่งหรือองค์การใดองค์การหนึ่ง จะเรียกว่าชื่อเสียงก็ได้ ผู้วิจัยจึงตั้งข้อสังเกตว่าการที่อาจารย์และนิสิตมีทัศนะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ในทางบวกนี้อาจกล่าวได้ว่าเกิดจากชื่อเสียงและประวัติอันยาวนานของคณะ ซึ่ง กมลลักษณ์ โตสกุล (2539 : 78) ได้กล่าวว่านับตั้งแต่วันที่วางศิลาฤกษ์ตั้งบัญชาโรงเรียนข้าราชการพลเรือนของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวหรือตึกอักษรศาสตร์ 1 จนกระทั่งถึงปัจจุบัน คณะอักษรศาสตร์ได้ผลิตอักษรศาสตรบัณฑิตให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความคิด และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณค่าและมีศักดิ์ศรีในฐานะมนุษย์ที่สมบูรณ์ด้วยภูมิปัญญา มาแล้วกว่า 8,000 คน และ ดวงเดือน สุวดี (2539 : 35) ได้กล่าวว่าใน พ.ศ. 2540 คณะอักษรศาสตร์มีอายุครบรอบ 80 ปี จึงนับว่ามีอาวุโสสำหรับทุกคณะทางสายมนุษยศาสตร์ของมหาวิทยาลัยทั้งหลายในประเทศ

ไทย นอกจากนี้ยังเป็นสถาบันอุดมศึกษาไทยแห่งแรกที่ผลิตครูอาจารย์ไปสอนในโรงเรียน คณะได้สะสมประสบการณ์ไว้มากมาย ได้เข้าใจปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ได้เห็นผลงานและความสำเร็จของตน ตั้งแต่อดีตเรื่อยมา คณะย่อมไม่หยุดอยู่กับที่และพึงพอใจกับเกียรติประวัติอันยาวนานเพียงเท่านั้น คณะคงจะต้องมองไปข้างหน้าอย่างผู้มีประสบการณ์และจะต้องประเมินตนเองเป็นระยะเพื่อปรับปรุงตนเองให้ทันสมัย พร้อมกับเจริญเติบโตต่อไปในรูปแบบที่เหมาะสมในยุคโลกาภิวัตน์ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรหรือสถาบันใดสถาบันหนึ่ง ย่อมเป็นผลแห่งความเพียรพยายามด้วยเวลาอันยาวนานขององค์กรหรือสถาบันนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจึงไม่สามารถทำได้ในระยะเวลาอันรวดเร็วหรือใช้เวลาเพียงสั้น ๆ ได้ เพราะภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทีละน้อยและสะสมเพิ่มพูนมากขึ้นจนฝังรากฐานมั่นคงแน่นหนาอยู่ในจิตใจ และทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชน (วิรัช ลภีรัตนกุล. 2540 : 78) เมื่อพิจารณาภาพลักษณ์ของคณะอักษรศาสตร์ในแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

1.1 อาจารย์และนิสิตมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์อยู่ในระดับดี ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่าคณะอักษรศาสตร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาไทยแห่งแรกที่บุกเบิกการสอนในสาขาวิชาด้านอักษรศาสตร์และมนุษยศาสตร์ในระดับปริญญาตรี เช่น ภาษาไทย ภาษาบาลีและสันสกฤต ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาสเปน ภาษาอิตาลี ภาษาโปรตุเกส (ซึ่งปัจจุบันนี้คณะอักษรศาสตร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาไทยแห่งแรกและแห่งเดียวที่เปิดสอนภาษาโปรตุเกส) ปรัชญา ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ บรรณารักษศาสตร์ เป็นต้น ในระดับบัณฑิตศึกษานั้น คณะอักษรศาสตร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาไทยแห่งแรกและแห่งเดียวที่เปิดสอนสาขาวิชาภาษาเยอรมันและภาษาจีนในระดับปริญญาโท ภาษาฝรั่งเศส ปรัชญา และประวัติศาสตร์ในระดับปริญญาเอก เป็นต้น ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่าคณะอักษรศาสตร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาไทยแห่งแรกที่ผลิตครูอาจารย์ด้านอักษรศาสตร์ไปสอนในสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ในประเทศไทย นอกจากนี้หลักสูตรอักษรศาสตร์ของคณะได้มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีโลกทัศน์กว้างไกล มีทักษะในด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จึงเป็นความรู้พื้นฐานที่จะใช้ในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นไป และส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผลและมีความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมต่าง ๆ และด้วยความหลากหลายของหลักสูตรอักษรศาสตร์ที่ครอบคลุมเนื้อหาวิชาการด้านอักษรศาสตร์และมนุษยศาสตร์นี้ ทำให้คณะสามารถผลิตบัณฑิตอักษรศาสตร์เพื่อรับใช้สังคมและประเทศชาติในด้านต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ดังที่ วินิตา (วินิจัยกุล) ดิถียนต์ (2539 : 215) ได้กล่าวว่าเรียนอักษรศาสตร์แล้วไม่จำเป็นต้องเป็นครู ดังที่นิสิตเก่าอักษรศาสตร์ซึ่งมีทั้งรุ่นพี่ รุ่นเดียวกัน และรุ่นน้อง ได้สร้างชื่อเสียงไว้ในวงการธุรกิจ วงการทูต วงวิชาการ และวงการทหารในแต่ละกระทรวง ตลอดจนงานประชาสัมพันธ์ งานวิทยุโทรทัศน์ และงานวงการบันเทิง เป็นต้น ด้วยเหตุนี้อาจารย์และนิสิตจึงมีทัศนคติที่ดีและพอใจในหลักสูตรอักษรศาสตร์ ซึ่ง กาญจนา นาคสกุล (2529 : 27 - 28) ได้กล่าวว่าวิชาอักษรศาสตร์เป็นวิชาที่จะเสริมสร้างให้ผู้เรียนเข้าใจในด้านความคิด ความรู้สึก ความใฝ่ฝันและอารมณ์ของมนุษย์ เป็นวิชาที่ทำให้เข้าใจสภาพแวดล้อมและสังคมมนุษย์ในลักษณะที่เป็นตัวของตัวเอง แต่ในขณะเดียวกันก็เข้าใจมนุษย์ในลักษณะที่เป็นผู้ก่อให้เกิดสังคม ผู้พัฒนาสังคม และผู้ที่ได้รับผลจากสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม วิชาอักษรศาสตร์จึงช่วยให้ผู้เรียนมีสติปัญญาแตกฉาน มีความคิดอันกว้างไกล ทำให้สามารถเรียนรู้ศิลปวิทยาการต่าง ๆ ได้หลายสาขา ทำให้สามารถปรับตัวเพื่อรับสภาพงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ สมจิตต์ สิทธิไชย (2539 : 140) ได้กล่าวว่าการเรียนในคณะอักษรศาสตร์มิใช่เป็นการเรียนเพื่อให้มีวิชาประกอบอาชีพเท่านั้น แต่เป็นการเรียนรู้เรื่องราวความงามของภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เหตุและผลของเรื่องราวในประวัติศาสตร์ของชาติไทยและของโลก ได้ตระหนักในคุณค่าและความไพเราะของภาษาไทย ได้ซาบซึ้งในประเพณีและวัฒนธรรมซึ่งบ่งบอกถึงความเป็นไทย เป็นการเปิดโลกทัศน์ เติบโตความเป็น "คน" ที่สมบูรณ์ ดังนั้นอาจเป็นเพราะเหตุผลดังกล่าวนี้ อาจารย์และ

นิสิตจึงมีทักษะต่อภาพลักษณ์ของหลักสูตรอักษรศาสตร์ในทางบวก อย่างไรก็ตามจากผลการวิเคราะห์พบว่า อาจารย์และนิสิตมีทักษะที่สอดคล้องกันว่าคณะควรจะต้องพัฒนาหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้หลักสูตรอักษรศาสตร์มีความเป็นสากลและมีความเหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน

1.2 อาจารย์และนิสิตมีทักษะต่อภาพลักษณ์ด้านการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับดี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการสอนของคณะอักษรศาสตร์ในแต่ละรายวิชามีหลากหลายวิธี และมีวิธีการประเมินผล การสอนที่ดีและยุติธรรม นอกจากนี้คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่าถึงแม้ว่าคณะจะจัดการเรียนการสอนมานานถึง 80 ปีแล้วก็ตาม แต่ในด้านการจัดการเรียนการสอนของคณะนั้นมิได้หยุดนิ่งอยู่กับที่ คณะได้มุ่งพัฒนาและปรับปรุงวิธีการจัดการเรียนการสอนของคณะให้สอดคล้องกับยุคโลกาภิวัตน์ จึงได้มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนของคณะ ทั้งในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้สื่อดิจิทัลต่าง ๆ ดังที่ ดุษฎีพร ชำนิโรคนันท์ (2529 : 161) ได้กล่าวว่าในด้านการจัดการเรียนการสอนในคณะอักษรศาสตร์ในสมัยก่อนนั้น อาจกล่าวได้ว่าอาจารย์ใช้วิธีการสอนแบบบรรยายหรือปาฐกถาและเขียนกระดาน หนังสือค้นคว้ามีไม่มากนัก การสอนวิชาภาษาต่างประเทศบางวิชาจะมีกิจกรรมที่น่าสนใจ เช่น ฉายภาพยนตร์ เปิดเพลงให้นิสิตฟัง เป็นต้น แต่ปัจจุบันนี้คณะได้พัฒนาการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าในยุคโลกาภิวัตน์ โดยจัดให้มีห้องสมุดในระบบออนไลน์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ห้องปฏิบัติการทางภาษา จานรับสัญญาณดาวเทียม ห้องปฏิบัติการวิจัยทางภาษาศาสตร์ เป็นต้น (คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540 : 205 - 207) ทั้งนี้เพื่อให้อาจารย์และนิสิตของคณะมีความรู้ทั้งทางด้านวิชาการและการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ดังนั้นอาจารย์และนิสิตจึงมีภาพลักษณ์ด้านการจัดการเรียนการสอนของคณะในทางบวก อย่างไรก็ตามอาจารย์และนิสิตมีทักษะที่สอดคล้องกันว่า คณะควรจะต้องหาอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนให้เพียงพอสำหรับนิสิต ตลอดจนการจัดหาตำราและเอกสารให้ อาจารย์และนิสิตได้ศึกษาค้นคว้าอย่างหลากหลายต่อไป

1.3 อาจารย์และนิสิตมีทักษะต่อภาพลักษณ์ด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์อยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอาจารย์มีความรู้ดีในด้านภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ มีความละเอียดลึกซึ้งในด้านการคิดวิเคราะห์และมีความรอบคอบในการใช้ภาษา มีความสามารถในการอ่านและสรุปความได้ดี นอกจากนี้อาจารย์ยังเป็นนักวิชาการที่รักการอ่านหนังสือ จึงทำให้อาจารย์สามารถศึกษาค้นคว้าหาความรู้จากตำรา เอกสารทางวิชาการและผลงานวิจัยทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ อาจารย์อักษรศาสตร์ส่วนใหญ่จึงมีความรอบรู้และมีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาที่เปิดสอนในคณะ เช่น อาจารย์ที่สอนวิชาภาษาฝรั่งเศสมีความรอบรู้และมีความเชี่ยวชาญในด้านภาษาฝรั่งเศส อาจารย์ที่สอนวิชาประวัติศาสตร์มีความรอบรู้และมีความเชี่ยวชาญในเรื่องราวที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เป็นต้น อีกประการหนึ่งอาจารย์อักษรศาสตร์ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการถ่ายทอดความรู้และดูแลนิสิตอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งให้ความรักและความเมตตาแก่ศิษย์เสมอ ดังที่ ดวงเดือน พิศาลบุตร (2539 : 141) ได้กล่าวว่ารู้สึกซาบซึ้งและระลึกในพระคุณของอาจารย์หลายท่านที่ให้ความเมตตา ให้ความสนทนเป็นกันเอง ให้ความอบอุ่นใจ ให้ความรู้และแนวคิดอันมีคุณค่าให้โอกาสในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะและของสมาคมทางวิชาการ จึงมีผลให้ศิษย์ได้แสวงหาความรู้ให้กว้างขวางตลอดมา พร้อมทั้งใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และ สุรีย์ ด่านสวัสดิ์ (2539 : 144) ได้กล่าวถึงความรู้สึกต่อคณะอักษรศาสตร์ว่าทำให้มีโอกาสดูรู้จักกับความเป็น "ครู" ที่แท้จริงของบรรดาอาจารย์หลายท่าน ซึ่งนอกจากจะให้แก่กันแต่ของความรู้เป็นฐานในการสร้างเนื้อสร้างตัวต่อมาแล้วยังอบรมสั่งสอนให้ความเป็น "คน" ติดตัวมาด้วย ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าภาพลักษณ์ในด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ในทางบวกนี้เป็นภาพลักษณ์ที่เกิดจากความรู้สึกประทับใจอย่างแท้จริงก็ได้ นอกจากนี้จากผลการวิเคราะห์พบ

ว่าอาจารย์และนิสิตมีทัศนคติที่สอดคล้องกันว่า คณะควรจะพัฒนาอาจารย์ในด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้อาจารย์สามารถติดตามความเคลื่อนไหวและสิ่งใหม่ ๆ ทางวิชาการและทางการศึกษา ทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ทั้งในประเทศและต่างประเทศได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อพัฒนาอาจารย์ให้เป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกล มีความรู้ทั้งในด้านวิชาการและในด้านอื่น ๆ ต่อไป

1.4 อาจารย์และนิสิตมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์อยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจกล่าวได้ว่าถึงแม้ว่านิสิตอักษรศาสตร์ส่วนใหญ่จะมีบุคลิกภาพร่วมกันหลายประการ ประการแรกคือแต่ละคนมีความเป็นตัวของตัวเองค่อนข้างสูง ประการที่สองคือเป็นคนที่ชอบอ่านหนังสือ มีความสุขกับการได้อ่านหนังสือดี ๆ ได้เข้าใจและประทับใจสิ่งต่าง ๆ อย่างได้อารมณ์ลุ่มลึก ประการที่สามคือเป็นคนไม่ทะเยอทะยานซึ่งเป็นนิสัยติดตัวแม้จะออกมาแล้วก็ไม่ตั้งหน้าแข่งขั้นกับใคร ไม่ประสาสมัครตัวตัวเองให้เป็นชาวอยู่เสมอ (ซูเกียรติ อุทกะพันธ์. 2529 : 129) แต่ก็อาจกล่าวได้ว่านิสิตอักษรศาสตร์มีความแตกต่างกันในหลายด้าน เนื่องจากคณะมีนิสิตจำนวนมากและมีหลายชั้นปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งนิสิตใหม่ในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ที่เข้ามาศึกษาในคณะทุกปีนั้น มีทั้งนิสิตที่ผ่านการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งนิสิตจะเลือกสาขาวิชาเฉพาะในชั้นปีที่ 2 และมีนิสิตบางกลุ่มที่เลือกสอบและเลือกศึกษาในสาขาวิชาที่คณะกำหนดว่านิสิตจะต้องศึกษาในสาขาวิชาเฉพาะนั้น ๆ เช่น นิสิตสาขาวิชาภาษาไทยในโครงการรับนักเรียนเข้าศึกษาหลักสูตรภาษาและวรรณคดีไทยด้วยวิธีพิเศษ นอกจากนี้ นิสิตยังมีความแตกต่างกันในด้านอื่น ๆ เช่น ภูมิหลัง พื้นฐานความรู้เดิม ฐานะทางเศรษฐกิจสังคม เป็นต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของภาพลักษณ์ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์และปรากฏเป็นภาพลักษณ์ที่อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือไม่เด่นและไม่ต้อย ดังนั้นจึงอาจเรียกภาพลักษณ์ด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ว่าเป็นภาพลักษณ์ซ้อนก็ได้ ซึ่ง พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร (2537 : 124) ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์ซ้อน (multiple image) เป็นภาพลักษณ์ที่ตีมมาจากสมมติฐานว่าบุคคลในสังคมนั้นมาจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งมีความรู้ ความเชื่อ ฐานะทางเศรษฐกิจสังคม การศึกษาและอื่น ๆ ที่ต่างกัน ในตัวบุคคลหนึ่งอาจมีทั้งภาพลักษณ์ในทางบวก (ต่อเรื่องหนึ่ง) และภาพลักษณ์ในทางลบ (อีกเรื่องหนึ่ง) ก็ได้ และจากผลการวิเคราะห์พบว่าอาจารย์มีทัศนคติต่อคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากอาจารย์มีความคาดหวังว่านิสิตอักษรศาสตร์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ดีในด้านภาษาไทยและมีความรอบคอบในการใช้ภาษา มีความละเอียดถี่ถ้วนซึ่งในด้านการคิดวิเคราะห์ และกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าซักถามและกล้าวิพากษ์วิจารณ์อย่างมีเหตุผล มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น นอกจากนี้ นิสิตอักษรศาสตร์ควรจะเป็นผู้ที่รักการอ่านหนังสือและเป็นผู้ที่ขวนขวายเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และเป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกล มีความรู้รอบและรู้สึกในด้านวิชาการต่าง ๆ ดังที่ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (2533 ข : 375) ได้ทรงพระราชนิพนธ์ว่า ความรู้ที่ นิสิตอักษรศาสตร์ควรมีนอกเหนือจากหลักสูตรในคณะอักษรศาสตร์ คือความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ภายในและภายนอกประเทศ ทั้งข่าวที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ซึ่งจะศึกษาได้จากการอ่านหนังสือพิมพ์ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่าอาจารย์มีความรู้สึกที่นิสิตอักษรศาสตร์ยังมีได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ในด้านต่าง ๆ อย่างสูง แต่ในขณะที่เดียวกันนิสิตมีทัศนคติต่อคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ในทางบวกมากกว่าอาจารย์ ทั้งนี้อาจเนื่องจากนิสิตมีได้มีความคาดหวังที่สูงเท่ากับอาจารย์ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์พบว่าอาจารย์และนิสิตมีทัศนคติที่สอดคล้องกันว่า คณะควรจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้นิสิตกล้าซักถามเมื่อไม่เข้าใจและส่งเสริมให้นิสิตมีความรู้ทั้งทางด้านวิชาการ ด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยของนิสิต นอกจากนี้ อาจกล่าวได้ว่าอาจารย์และนิสิตอักษรศาสตร์มีความแตกต่างกันในด้านวิสัยทัศน์ คุณวุฒิและ

ประสบการณ์ต่าง ๆ จึงทำให้อาจารย์และนิสิตอักษรศาสตร์มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์แตกต่างกัน

1.5 อาจารย์และนิสิตมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ด้านการบริการสังคมอยู่ในระดับดีหรือมีภาพลักษณ์ในทางบวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการบริการสังคมของคณะนั้นค่อนข้างชัดเจนและเป็นรูปธรรมจะเห็นได้จากการที่คณะได้ให้การบริการทางวิชาการแก่ชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในด้านการจัดการวิทยุโทรทัศน์ การส่งเสริมและปลูกฝังให้นิสิตอักษรศาสตร์ได้เรียนรู้และมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม เช่น การจัดค่ายอาสาพัฒนาชนบท การบริจาคหนังสือและวัสดุการศึกษาให้โรงเรียนในชนบทที่ยากจน เป็นต้น ดังที่ อ.บ. รุ่ง 41 (2539 : 224) ได้กล่าวว่าคณะได้ส่งเสริมให้นิสิตมีโอกาสได้เรียนรู้และหาประสบการณ์จากโลกภายนอกด้วยการให้บริการสังคมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การออกค่ายในชนบท การไปสอนหนังสือในสลัม การเล่นดนตรีไทย การจัดทำหนังสือวิชาการ จัดแสดงภาพยนตร์ จัดรายการอภิปราย เป็นต้น นอกจากนี้คณะได้ให้บริการสังคมในด้านอื่น ๆ เช่น เป็นที่ปรึกษาในการเขียนคำขวัญและคำกราบบังคมทูล เป็นกรรมการตรวจหนังสือเรียนของกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ เป็นผู้เขียนคำอธิบายลงในสารานุกรมไทยของราชบัณฑิตยสถาน จัดรายการสนทนาภาษาจีนทางวิทยุจุฬาฯ การไปเป็นอาจารย์พิเศษและเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้กับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น (คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529 : 59 - 67) อีกประการหนึ่งเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์พบว่าอาจารย์มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ในด้านการบริการสังคมในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากอาจารย์อักษรศาสตร์ส่วนใหญ่จะมุ่งการถ่ายทอดความรู้ จึงทำให้อาจารย์มีทัศนะว่าอาจารย์ควรจะได้มีโอกาสเผยแพร่ความรู้สังคมให้มากขึ้น เช่น การเผยแพร่ความรู้โดยผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเผยแพร่ความรู้สู่ชนบทและการผลิตสื่อการสอนเพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ส่วนนิสิตมีทัศนคติต่อการบริการสังคมของคณะอยู่ในระดับดี อาจเป็นเพราะว่านิสิตมิได้มุ่งการถ่ายทอดความรู้เท่านั้น แต่นิสิตส่วนใหญ่จะสนใจการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดค่ายอาสาพัฒนาชนบท การร่วมบริจาควัสดุอุปกรณ์ให้โรงเรียนในชนบทที่ยากจน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นิสิตมีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ในด้านการบริการสังคม อย่างไรก็ตามอาจารย์และนิสิตมีทัศนคติที่สอดคล้องกันว่า คณะควรจะส่งเสริมการผลิตสื่อการสอนเพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส พร้อมทั้งส่งเสริมการเผยแพร่ความรู้สู่ชนบทและการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

1.6 อาจารย์และนิสิตมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าคณะได้ให้การสนับสนุนทั้งในด้านการแสดงดนตรีไทย นาฏศิลป์ไทย การอนุรักษ์ด้านภาษาและวัฒนธรรมไทย การสืบทอดประเพณีอันดีงามของไทย และส่งเสริมการเรียนรู้ด้านภาษาและวรรณคดีสากล ประวัติศาสตร์สากล การจัดนิทรรศการประจำปีต่าง ๆ ซึ่งในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมนี้อาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากคณะจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาภาษาอย่างหลากหลาย มีทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศจำนวน 11 ภาษา การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมนี้จึงนับว่าเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของคณะ ซึ่ง กาญจนา นาคสกุล (2529 : 28) ได้กล่าวว่าวิชาอักษรศาสตร์เสริมสร้างให้ผู้เรียนเข้าใจผู้อื่น ทำให้มีจิตใจกว้างขวาง ละเอียดอ่อนและรู้คุณค่าของวัฒนธรรม จริยธรรมและคุณธรรมของมนุษย์ ทำให้มีความคิดอันกว้างไกล สามารถเรียนรู้ศิลปวิทยาการต่าง ๆ ได้หลายสาขา และสามารถปรับตัวเพื่อรับสภาพงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้อาจกล่าวได้ว่าถึงแม้ว่าคณะจะเน้นในเรื่องการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทยแต่คณะก็ส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมสากลอย่างชัดเจนซึ่งจะเห็นได้จากการที่คณะได้ให้การสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร งบประมาณ สถานที่ เช่น การจ้างครูสอนดนตรีและนาฏศิลป์ไทยให้นิสิตการจัดห้องดนตรีไทยให้นิสิต การจัดนิทรรศการและการส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมสากลโดยสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น สาธิตการจัดดอกไม้ญี่ปุ่น สาธิตการชงชาญี่ปุ่น จัดแสดงการแต่งกายนานาชาติ

จัดเทศกาลอาหารนานาชาติ เป็นต้น ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าภาพลักษณ์ในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของคณะนั้นค่อนข้างชัดเจนและเป็นรูปธรรมที่อาจารย์และนิสิตสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ อาจารย์และนิสิตจึงมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในทางบวก อย่างไรก็ตามอาจารย์และนิสิตมีทัศนคติที่สอดคล้องกันว่าคณะควรจะต้องจัดกิจกรรมอย่างหลากหลายเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมสากลต่อไป

1.7 อาจารย์และนิสิตมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพของคณะอักษรศาสตร์มีลักษณะเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นไม่เหมือนคณะอื่น ๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กล่าวคือคณะอักษรศาสตร์มีตึกอักษรศาสตร์ 1 หรือที่เรียกว่า “เทวาลัย” เป็นตึกที่ทางราชการกำหนดให้เป็นอาคารอนุรักษ์ด้านสถาปัตยกรรมไทยจึงมีลักษณะเป็นสมบัติของชาติ ซึ่งถึงแม้ว่านิสิตในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 และ 2 ได้เข้ามาศึกษาในคณะอักษรศาสตร์ในขณะที่คณะปิดตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 2 เพื่อปรับปรุงและซ่อมแซม แต่ว่าการที่นิสิตจะสมัครสอบเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ได้ก็ตาม นิสิตส่วนใหญ่จะต้องศึกษาข้อมูลของสถาบันการศึกษานั้น ๆ มาแล้ว ในด้านเทวาลัยก็เช่นเดียวกัน ถึงแม้ว่านิสิตยังไม่มีโอกาสได้เข้าไปพบเห็น แต่นิสิตก็อาจจะได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ และนิสิตบางคนได้รับทราบข้อมูลจากบิดามารดา ผู้ปกครองและผู้ที่เป็นรุ่นพี่ ซึ่งบางคนเคยเป็นนิสิตเก่าจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในคณะอื่น ๆ แต่บางคนเคยเป็นนิสิตเก่าอักษรศาสตร์ นิสิตส่วนใหญ่จึงมีทัศนคติที่ดีต่อเทวาลัย มีความรู้สึกรักและต้องการเข้าไปใช้สถานที่แห่งนี้เช่นเดียวกับนิสิตอักษรศาสตร์ในรุ่นก่อน ๆ นอกจากนี้คณะยังมีอาคารบรมราชกุมารี ซึ่งเป็นอาคารที่ทันสมัย กว้างขวาง มีห้องเรียนที่สะอาดและมีอุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างสมบูรณ์ มีห้องประชุมที่มีโสตทัศนูปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ มีบริการสาธารณูปโภคที่ทันสมัยและมีความสะดวกสบายในการใช้สถานที่ และถึงแม้ว่าอาคารบรมราชกุมารีในปัจจุบันจะมีบางคณะมาร่วมใช้สถานที่ก็ตาม แต่ภาควิชาทุกภาคของคณะก็อยู่ที่อาคารบรมราชกุมารีและพื้นที่ในอาคารบรมราชกุมารีส่วนใหญ่ก็เป็นพื้นที่ใช้สอยของคณะอักษรศาสตร์ จึงอาจกล่าวได้ว่าความภาคภูมิใจในอาคารที่เป็นโบราณสถานและความสะดวกสบายในอาคารที่ทันสมัยนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้อาจารย์และนิสิตมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในทางบวก ดังที่ มณีรัตน์ บุณนาค (2539 : 140) ได้กล่าวถึงทัศนคติต่อคณะอักษรศาสตร์ว่า ตึกคณะอักษรศาสตร์สร้างด้วยสถาปัตยกรรมไทย เป็นสิ่งแรกที่ทำให้มีความภาคภูมิใจเมื่อได้เข้ามาศึกษา โดยเฉพาะบันไดทางขึ้นเป็นหัวพญานาค ดูเหมาะสมกับเป็นทางขึ้นไปสู่ห้องเรียนที่สอนภาษาและวรรณคดีนานาชาติ และ อิศเรศ ดลเพ็ญ (2539 : 239) ได้กล่าวว่าห้องเรียนที่อาคารบรมราชกุมารีนี้นี้สะดวกสบาย เป็นห้องเรียนปรับอากาศทุกห้อง และเป็นตึกสูง 15 ชั้น มีการจัดห้องเรียนและที่ทำงานของอาจารย์เป็นห้อง ๆ มีสัดส่วนชัดเจน บรรยากาศในห้องเรียนที่อาคารบรมราชกุมารีแตกต่างจากห้องเรียนที่ตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 2 อย่างชัดเจน เช่น ที่อาคารบรมราชกุมารีห้องเรียนทุกห้องจะเป็นห้องปรับอากาศ แต่ที่ตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 2 จะเป็นห้องเรียนธรรมดา เป็นต้น อย่างไรก็ตามจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของคณะอักษรศาสตร์นี้ อาจารย์และนิสิตมีทัศนคติที่สอดคล้องกันว่า คณะควรจะต้องปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ที่เป็นส่วนกลางของคณะเพื่อให้มีความเหมาะสมและมีความสะดวกสบายในการใช้สถานที่ เช่น สนามกีฬา ลานจัดกิจกรรม โรงอาหารและลานจอดรถ เป็นต้น

2. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามตัวแปรอิสระปรากฏผลดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์การสอนของอาจารย์ พบว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนแตกต่างกันมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากอาจารย์อักษรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นนิสิตเก่าอักษรศาสตร์จึงมีประสบการณ์การรับรู้ข้อมูลและเรื่องราว

ที่เกี่ยวกับคณะมาโดยตลอด ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าประสบการณ์ของอาจารย์เป็นประสบการณ์ที่เกิดจากการรับรู้ใช้เป็นประสบการณ์ที่เกิดจากการสอนเท่านั้น ซึ่งการรับรู้นี้อาจเกิดจากสิ่งที่พบเห็น ความเชื่อหรือข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับไม่แตกต่างกัน กล่าวคือไม่ว่าอาจารย์จะมีประสบการณ์การสอนมากกว่า 30 ปี หรือน้อยกว่า 10 ปี ก็มีประสบการณ์การรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน เช่น การรับรู้ในด้านชื่อเสียงและประวัติอันยาวนานของคณะ การรับรู้ในด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์และการจัดการเรียนการสอนของคณะ การบริการสังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนการรับรู้ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของคณะ ซึ่ง วิรัช ลภิตินกุล (2540 : 79) ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์ที่บุคคลมีต่อองค์การหรือสถาบันจะเป็นอย่างไรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ข้อมูลข่าวสารที่บุคคลนั้นได้รับ และสิ่งเหล่านี้ย่อมจะก่อตัวขึ้นเป็นความประทับใจที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

2.2 การเปรียบเทียบทัศนะของอาจารย์ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามคุณวุฒิ พบว่าอาจารย์ที่มีคุณวุฒิต่างกันมีทัศนะไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากอาจารย์ในคณะอักษรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นนิสิตเก่าอักษรศาสตร์ดังกล่าวข้างต้น อาจารย์จึงมีประสบการณ์การรับรู้ต่อคณะที่ไม่แตกต่างกัน ภาพลักษณ์ที่มีต่อคณะอักษรศาสตร์จึงไม่แตกต่างกัน ดังที่ปรากฏในผลการวิจัยข้อ 2.1 ซึ่งพบว่าประสบการณ์การสอนที่แตกต่างกันไม่ทำให้อาจารย์มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของคณะแตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้คุณวุฒิของอาจารย์จึงไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของคณะ นอกจากนี้ภาพลักษณ์มิใช่เกิดจากความรู้ที่เป็นคุณวุฒิทางวิชาการเท่านั้น แต่ภาพลักษณ์เกิดจากความรู้และความรู้สึกที่ทำให้เกิดการรับรู้ต่อสิ่งต่าง ๆ ดังที่ โบลดิง (Boulding, 1975 : 1 - 6) ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์เป็นความรู้และความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยเฉพาะความรู้นั้นเป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นมาจาก ซึ่งประกอบด้วย "ข้อเท็จจริง" และ "คุณค่า" ที่เราเป็นผู้ให้รวมกันอยู่ โดยบุคคลแต่ละคนจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัย (subjective knowledge) เป็นการสะสมเกี่ยวกับสิ่งที่อยู่ในโลกรอบ ๆ ตัวที่เราได้ประสบ ความรู้เชิงอัตวิสัยของบุคคลนี้จึงเป็นที่ยอมรับของสิ่งต่าง ๆ ที่เราเชื่อว่าเป็นจริงเพราะว่าเราไม่สามารถที่จะรับรู้และทำความเข้าใจกับสิ่งต่าง ๆ นั้นได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนเสมอ เราจึงได้เฉพาะ "ภาพ" บางส่วนหรือลักษณะกว้าง ๆ ของสิ่งเหล่านั้นซึ่งมีความไม่ชัดเจนนัก เราจึงต้องตีความหมาย (interpret) หรือให้ความหมายแก่สิ่งนั้น ๆ ด้วยตนเอง ความรู้เชิงอัตวิสัยนี้จะประกอบกันเข้าเป็นภาพลักษณ์ของตนเองที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในโลก และพฤติกรรมของตนเองจะขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ที่ตนเองมีอยู่ในสมองด้วย

2.3 การเปรียบเทียบทัศนะของอาจารย์ที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามภาควิชา พบว่าอาจารย์ที่สังกัดภาควิชาต่างกัน มีทัศนะไม่แตกต่างกันเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านหลักสูตรอักษรศาสตร์ ทั้งนี้เนื่องจากกล่าวได้ว่าคณะอักษรศาสตร์จัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ซึ่งมีทั้งสาขาวิชาภาษาและสาขาวิชาที่ไม่ใช่ภาษา อาจารย์ที่สังกัดในแต่ละภาควิชาอาจมีทัศนะต่อหลักสูตรอักษรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านเนื้อหาของแต่ละรายวิชา ดังจะเห็นได้จากหลักสูตรอักษรศาสตร์บัณฑิต พ.ศ. 2538 เช่น สาขาวิชาภาษาไทย มีวิชาบังคับ คือ วิชาวิวัฒนาการวรรณคดีไทย วิวัฒนาการวรรณกรรมไทย ศิลปะการใช้ภาษาไทย ศิลปะการเขียนร้อยแก้ว สัมมนาภาษาไทยหรือวรรณคดีไทย แต่สาขาวิชาภูมิศาสตร์ มีวิชาบังคับ คือ วิชาระบบกายภาพในสภาพแวดล้อม ภูมิศาสตร์มนุษย์เบื้องต้น การแปลความหมายแผนที่และภาพถ่ายทางอากาศ ภูมิศาสตร์ประเทศไทย หลักการทำแผนที่ โทรสัมผัสเบื้องต้น ปริมาณวิเคราะห์ทางภูมิศาสตร์เบื้องต้น แนวความคิดทางภูมิศาสตร์ ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ เทคนิคการออกปฏิบัติงานสนามสำหรับนักภูมิศาสตร์ และสาขาวิชาปรัชญา มีวิชาบังคับ คือ วิชาประวัติปรัชญาตะวันตก ตรรกวิทยาสัญลักษณ์ จริยศาสตร์ ปรัชญาอินเดีย พุทธปรัชญา อภิปรัชญาและญาณวิทยา เป็นต้น (คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540 : 21 - 92) และอาจกล่าวได้ว่าในด้านเนื้อหาของรายวิชาของหลักสูตรอักษรศาสตร์นั้นจำแนกได้เป็น 4 ประเภท คือ วิชาทางด้านภาษา ได้แก่ วิชา

ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ วิชาด้านเนื้อหาทางมนุษยศาสตร์ ได้แก่ ปรัชญา ประวัติศาสตร์ วิชาด้านเนื้อหาที่มีลักษณะสหสาขาวิชา ได้แก่ ภูมิศาสตร์ ภาษาศาสตร์ และวิชาที่เป็นอาชีพ ได้แก่ บรรณารักษศาสตร์ ศิลปการละคร (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2530 : 129) ด้วยความหลากหลายและความแตกต่างกันในด้านเนื้อหาวิชาเหล่านี้จึงทำให้อาจารย์มีความรอบรู้และมีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาแตกต่างกัน เช่น อาจารย์ที่สอนวิชาภาษาไทยมีความรอบรู้และมีความเชี่ยวชาญในด้านภาษาไทย อาจารย์ที่สอนวิชาภูมิศาสตร์มีความรอบรู้และมีความเชี่ยวชาญในด้านภูมิศาสตร์ เป็นต้น และจากความแตกต่างกันในด้านเนื้อหาวิชาเหล่านี้จึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้อาจารย์ต่างภาควิชาที่มีทักษะต่อหลักสูตรอักษรศาสตร์แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์พบว่าอาจารย์ในภาควิชาภาษาไทยมีทักษะต่อหลักสูตรอักษรศาสตร์แตกต่างกับอาจารย์ในภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาษาศาสตร์ วรรณคดีเปรียบเทียบ(ภาควิชาภาษาศาสตร์และภาควิชาวรรณคดีเปรียบเทียบเปิดสอนหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษา) และอาจารย์ในภาควิชาภาษาตะวันตกมีทักษะต่อหลักสูตรอักษรศาสตร์แตกต่างกับอาจารย์ในภาควิชาภูมิศาสตร์ ปรัชญา ภาษาศาสตร์ วรรณคดีเปรียบเทียบ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าหลักสูตรที่จะใช้ในการผลิตบัณฑิตอักษรศาสตร์นั้น ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการผลิตบัณฑิต ดังที่ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2536 : 2) ได้กล่าวว่านโยบายการผลิตบัณฑิตจะผูกพันอยู่กับหลักสูตรและการเรียนการสอน เมื่อพูดถึงหลักสูตรจะต้องนึกถึงภาพของบัณฑิตอักษรศาสตร์ในฝันว่าจะให้เป็นอย่างไร

2.4 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามชั้นปี พบว่านิสิตที่เรียนชั้นปีต่างกัน มีทักษะโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่ามีความแตกต่างกันเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านคุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ที่มีทักษะไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเกิดจากระยะเวลาของนิสิตที่เข้ามาศึกษาในคณะมีความแตกต่างกันมาก เช่น นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ได้เข้ามาศึกษาในคณะประมาณไม่เกิน 2 เดือน (เนื่องจากแจกแบบสอบถามในภาคต้น เดือนมิถุนายน - กรกฎาคม พ.ศ. 2541) ในขณะที่นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ได้เข้ามาศึกษาในคณะมากกว่า 3 ปี จากผลการวิเคราะห์จึงพบว่านิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 มีทักษะแตกต่างกับนิสิตในชั้นปีอื่น ๆ เกือบทุกชั้นปี ซึ่ง อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (ชาลินี จงจิตร. 2539 : 115 - 116; อ้างอิงจากอมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงการเรียนการสอนในคณะอักษรศาสตร์ในปัจจุบันว่า ในชั้นปีที่ 1 นิสิตจะเรียนวิชาการศึกษาทั่วไปและวิชาพื้นฐานอักษรศาสตร์ เช่น วิชาภาษาไทย วิชาภาษาอังกฤษ วิชาปรัชญา วิชาคอมพิวเตอร์ วิชาอารยธรรม เป็นต้น ในชั้นปีที่ 2 นิสิตจึงเลือกวิชาเฉพาะ ในชั้นปีที่ 3 เนื้อหาวิชาจะเป็นระดับสูง มีความเข้มข้น นิสิตต้องเรียนหนัก เพราะต้องเรียนหน่วยกิตให้ได้มาก และในชั้นปีที่ 4 วิชาจะค่อย ๆ ลดลง เนื่องจากนิสิตเก็บหน่วยกิตไปมากแล้ว และนิสิตจะต้องออกไปฝึกงาน เมื่อถึงจุดนี้นิสิตจะนึกถึงอนาคตแล้วว่าเรียนจบแล้วจะเรียนต่อหรือหางานทำ นอกจากนี้จากผลการวิเคราะห์พบว่านิสิตชั้นปีที่ 1 มีทักษะต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ในแต่ละด้านดีกว่านิสิตที่เรียนในชั้นปีที่สูงขึ้น จากข้อมูลนี้อาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากนิสิตอักษรศาสตร์ชั้นปีที่ 1 ได้เข้ามาศึกษาในคณะอักษรศาสตร์ประมาณไม่เกิน 2 เดือน การที่นิสิตจะเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในระดับปริญญาตรีนั้น นอกจากจะเลือกคณะตามที่ตนถนัดและสนใจ หรืออาจจะเลือกตามเพื่อนและตามคำแนะนำจากผู้อื่นก็ตาม แต่นิสิตส่วนใหญ่จะต้องเคยได้ยิน ได้รับฟังข่าวสาร และเกิดการรับรู้ในข้อมูลของสถาบันการศึกษานั้น ๆ มาบ้าง จึงอาจกล่าวได้ว่านิสิตอาจมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านชื่อเสียงและประวัติอันยาวนานของคณะ เมื่อนิสิตมีโอกาสดำเนินการศึกษาจึงมีทักษะที่ดีต่อคณะ ในด้านการเรียนนิสิตส่วนใหญ่ก็ยังไม่มีความกังวลและไม่มีความเครียดทั้งในด้านการเรียนและการสอบ นิสิตชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่จึงมีแต่ความรู้สึกตื่นเต้น ตีใจที่ได้เข้ามาศึกษาในคณะอักษรศาสตร์ เมื่อนิสิตได้เรียนรู้ในระดับสูงขึ้น นิสิตได้รับประสบการณ์จากสิ่งทีพบเห็น

มากขึ้น และการศึกษาในคณะอักษรศาสตร์ที่ได้มุ่งพัฒนาศักยภาพของนิสิตทั้งในด้านความรู้ความคิของนิสิต อาจเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้นิสิตมีความรู้สึกว่ามีบางสิ่งบางอย่างในคณะอักษรศาสตร์ที่ไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้อย่างสูงก็ได้ เช่น นิสิตอาจคาดหวังว่าคณะจะต้องมีห้องสมุดและมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอสำหรับนิสิต มีสนามกีฬาที่ได้มาตรฐาน มีลานจัดกิจกรรมที่เหมาะสม มีลานจอดรถที่สะดวกสบาย และมีโรงอาหารที่ถูกสุขอนามัย เป็นต้น แต่เมื่อนิสิตได้เรียนในระดับที่สูงขึ้นนิสิตอาจพบว่าไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวัง ทั้งนี้เนื่องจากอุปกรณ์การเรียนการสอนของคณะต้องได้รับการจัดสรรจากงบประมาณแผ่นดินซึ่งมีไม่เพียงพอ คณะจึงต้องหาแหล่งทุนอื่น ๆ ด้วย แต่ก็ยังไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอนได้อย่างเพียงพอกับจำนวนนิสิต ในส่วนของห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์นั้นในปัจจุบันนี้เป็นเพียงห้องสมุดชั่วคราว เนื่องจากคณะกำลังปรับปรุงและซ่อมแซมตึกอักษรศาสตร์ 1 และ 2 และในอนาคตคณะจะจัดตั้งศูนย์สารนิเทศทางมนุษยศาสตร์ที่ตึกอักษรศาสตร์ 2 ศูนย์สารนิเทศจะเป็นทั้งห้องสมุด ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ศูนย์ข้อมูลทางด้านอักษรศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ในด้านพื้นที่ใช้สอยส่วนกลางของคณะนั้น เนื่องจากคณะมีพื้นที่จำกัด แต่จำนวนนิสิตของคณะในแต่ละปีมีแนวโน้มสูงขึ้น จึงทำให้พื้นที่ใช้สอยส่วนกลางของคณะมีไม่เพียงพอสำหรับนิสิต เป็นต้น ดังนั้นจึงทำให้นิสิตเกิดความรู้สึกว่าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็ได้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นิสิตชั้นปีที่ 1 มีทัศนคติในทางบวกมากกว่านิสิตที่เรียนในชั้นปีที่สูงขึ้น

2.5 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม พบว่านิสิตที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกันมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าภาพลักษณ์ของคณะอักษรศาสตร์เป็นภาพลักษณ์ที่มั่นคงเชื่อถือได้ กล่าวคือไม่ว่านิสิตจะมีคะแนนเฉลี่ยสะสมมากหรือน้อยเพียงใดก็ให้ความเชื่อถือและศรัทธาในชื่อเสียงของสถาบันในด้านต่าง ๆ ทุกด้านคือ ด้านหลักสูตร อักษรศาสตร์และการจัดการเรียนการสอน ด้านคุณลักษณะของอาจารย์และนิสิต ด้านการบริการสังคม ด้านการบำรู้งานศิลปวัฒนธรรมและด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ดังที่ บัวร์สติน (Boorstin, 1973 : 188 - 193) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของภาพลักษณ์ที่เป็นสิ่งที่เชื่อถือได้ว่า ภาพลักษณ์ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะไม่เกิดประโยชน์หรือไม่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ใด ๆ เลย ถ้าคนไม่ให้ความเชื่อถือ ภาพลักษณ์จะดำรงอยู่ได้เมื่อภาพลักษณ์ที่สร้างขึ้นมานั้นไม่ขัดกับสามัญสำนึกโดยทั่วไปของประชาชน และภาพลักษณ์ที่มีลักษณะเรียบง่ายและเด่นจะทำให้คนจำได้ นอกจากนี้ภาพลักษณ์มิใช่เกิดจากความรู้ทางวิชาการเท่านั้น แต่ภาพลักษณ์เกิดจากความรู้และความรู้สึกที่ทำให้เกิดการรับรู้ต่อสิ่งต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้อ 2.2 ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นิสิตที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมแตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ไม่แตกต่างกัน

2.6 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตที่มีต่อภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามภาควิชา พบว่านิสิตที่สังกัดภาควิชาต่างกันมีทัศนคติแตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าความแตกต่างนี้เกิดจากสาขาวิชาที่นิสิตเรียนมีความแตกต่างกันทั้งในด้านเนื้อหารายวิชาและการจัดการเรียนการสอน ดังที่ ซูเกียริติ อุทกะพันธุ์ (2529 : 129) ได้กล่าวว่าการเรียนภาษาทำให้สื่อความหมายได้กระชับและเข้าใจถึงวัฒนธรรมเบื้องหลังของภาษานั้น การเรียนวรรณคดีทำให้มองเห็นความงามและมีจิตใจที่อ่อนโยน การเรียนประวัติศาสตร์ทำให้ได้รับรู้พัฒนาการทางสังคม เป็นต้น นอกจากนี้การเรียนในเนื้อหาวิชาที่ต่างกันย่อมทำให้นิสิตเกิดการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน หลักสูตรจึงเปรียบเสมือนเป็นกรอบที่ใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดคุณลักษณะของผู้เรียน ซึ่ง ชุมพันธ์ ฤกษ์ธร ณ อยุธยา (2540 : 1) ได้กล่าวถึงหลักสูตร (curriculum) ในความหมายเดิมว่า หลักสูตร คือ สนามแข่งที่ประกอบด้วยรายวิชาต่าง ๆ ซึ่งนักเรียนหรือนักศึกษาต้องเรียนให้ประสบผลสำเร็จ และ วิชัย แหวนเพชร (2530 : 70) ได้กล่าวว่าหลักสูตรคือมวลประสบการณ์ รวมทั้ง

กระบวนการทั้งหมดที่จัดให้ผู้เรียนได้ผ่านกระบวนการนั้น ๆ เพื่อการเรียนรู้ พัฒนาความรู้ ความสามารถและ เจตคติให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่ากระบวนการเรียนรู้ที่แตกต่างกันทำให้เกิดการรับรู้ ที่แตกต่างกัน ดังที่ กฤษณ์ ทองเลิศ (2539 : 136) ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์เป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการรับรู้ที่ต้องใช้โน้ตทัศน์ของผู้รับสารแต่ละคนเป็นเครื่องชี้แนะและตีความหมาย โดยสิ่งที่ได้จากการ ตีความหมายของปัจเจกบุคคลจะเป็นลักษณะของความรู้เชิงอัตวิสัย กล่าวคือกรอบประสบการณ์ของแต่ละคน จะทำให้การรับรู้และการตีความหมายต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน และเมื่อรับรู้อะไรบางอย่างหรือบางแง่มุมแล้ว บุคคลนั้นก็มีแนวโน้มที่จะสรุปเป็นภาพรวม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับคณะอักษรศาสตร์

จากผลการวิจัย คณะอักษรศาสตร์ควรจะดำเนินการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรอักษรศาสตร์อย่างต่อเนื่อง เช่น การติดตามผลจากผู้ใช้บัณฑิตของ คณะในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้หลักสูตรอักษรศาสตร์สามารถเอื้ออำนวยต่อการทำงานและการประกอบ อาชีพได้อย่างหลากหลายและกว้างขวางต่อไป
2. ส่งเสริมการพัฒนาการเรียนการสอนของคณะ โดยคณะจะต้องจัดหาตำรา เอกสาร อุปกรณ์ และสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเพียงพอกับจำนวนอาจารย์และนิสิต ทั้งนี้คณะอาจจะต้อง ระดมทุนจากศิษย์เก่าอักษรศาสตร์และอาจจะต้องขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น
3. ส่งเสริมการพัฒนาอาจารย์อักษรศาสตร์ในด้านต่าง ๆ โดยคณะจะต้องให้การสนับสนุนทั้งในด้าน เวลา วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์หรือสื่อการสอนต่าง ๆ ตลอดจนการจัดสรรงบประมาณที่เอื้อต่อการพัฒนาอาจารย์ อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดสรรงบประมาณด้านทุนการศึกษา การเสนอผลงานทางวิชาการ ในประเทศและต่างประเทศ การเข้าร่วมอบรมสัมมนา การผลิตผลงานทางวิชาการต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้อาจารย์ อักษรศาสตร์เป็นผู้ที่มีความรู้รอบ รู้ลึกในด้านวิชาการทั้งภายในและภายนอกประเทศ มีความสามารถในการ ใช้เทคโนโลยี ซึ่งจะจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าและการติดตามความเคลื่อนไหวและสิ่งใหม่ ๆ ทาง วิชาการและทางการศึกษา ทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้คณะ อาจจะส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมสหสาขาวิชา เพื่อให้อาจารย์ทุกสาขาวิชาได้มีโอกาสสนทนาแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการพัฒนาอาจารย์และการพัฒนาวิชาการด้านอักษรศาสตร์ของคณะต่อไป
4. ส่งเสริมการพัฒนาคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์โดยคณะหรืออาจารย์เป็นแกนนำในการ กำหนดนโยบายหรือรูปแบบของคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ที่พึงประสงค์ พร้อมทั้งการจัดกิจกรรมเพื่อ ส่งเสริมการพัฒนาคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ เช่น การจัดการเรียนการสอนโดยส่งเสริมให้นิสิตได้มี โอกาสแสวงหาความรู้อย่างกว้างขวางและหลากหลายมากขึ้น เพื่อให้มนิสิตอักษรศาสตร์เป็นผู้ที่มีความรู้ทั้งใน ด้านวิชาการและในด้านอื่น ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง พร้อมทั้งการส่งเสริมให้นิสิตได้มีโอกาส แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับวิทยาการชาวต่างประเทศหรือนิสิตชาวต่างประเทศ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม ให้นิสิตเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น นอกจากนี้คณะอาจจะส่งเสริมการพัฒนาคุณลักษณะของนิสิต อักษรศาสตร์โดยมีนิสิตเป็นแกนนำในการแสดงความคิดเห็นหรือกำหนดรูปแบบของคุณลักษณะของนิสิต อักษรศาสตร์ในอุดมคติของนิสิต โดยคณะจะต้องให้การสนับสนุนทั้งในด้านงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์และ สถานที่ ตลอดจนคำแนะนำต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้นิสิตมีความรู้ทางวิชาการใหม่ๆ มีความเป็นผู้นำ กล้า

แสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ตลอดจนส่งเสริมการจัดกิจกรรมในลักษณะสหสาขาวิชา เพื่อให้นิสิตที่เรียนวิชาเฉพาะในแต่ละสาขาวิชาได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมีการเรียนรู้ทางวิชาการที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อพัฒนาคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ให้มีความรู้และมีคุณลักษณะของนิสิตที่พึงประสงค์ต่อไป

5. ส่งเสริมการบริการสังคมของคณะให้มีความหลากหลายและกว้างขวางมากขึ้น โดยคณะอาจจะส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะโดยผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมการเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชน ส่งเสริมการผลิตสื่อการสอนเพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ทั้งนี้เพื่อให้คณะอักษรศาสตร์มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติได้อย่างกว้างขวางต่อไป

6. ส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของคณะ ทั้งในด้านการจัดกิจกรรมด้านภาษาและวรรณคดีไทย การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมสากลในลักษณะสหสาขาวิชา ทั้งนี้เพื่อให้คณะอักษรศาสตร์เป็นคณะที่ทรงคุณค่าทางวิชาการด้านอักษรศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เป็นศูนย์กลางในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมต่อไป

7. ส่งเสริมการพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยพัฒนาสถานที่ที่เป็นส่วนกลางของคณะ เช่น สนามกีฬา ลานจัดกิจกรรม โรงอาหารและลานจอดรถ เป็นต้น ให้มีความเหมาะสมและสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้คณะอักษรศาสตร์มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้ออำนวยความสะดวกสบายให้อาจารย์ นิสิต เจ้าหน้าที่ และบุคลากรภายนอกที่เข้ามาติดต่อราชการต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่ม ควรจะได้มีการศึกษาให้หลากหลายและกว้างขวางมากขึ้น ดังนี้

1. ศึกษาภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะทั้งในทางตรงและในทางอ้อม เช่น ศึกษาจากนิสิตเก่าของคณะ จากผู้บริหารคณะทั้งในอดีตและปัจจุบัน จากผู้ใช้บัณฑิตของคณะในแต่ละหน่วยงาน และอาจจะศึกษาจากนักเรียนในชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ตลอดจนครูอาจารย์ในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เป็นต้น

2. ศึกษาภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ในด้านต่าง ๆ ให้มีความกว้างขวางลึกซึ้งมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านคุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ ด้านการจัดการเรียนการสอนของคณะ ตลอดจนในด้านการบริหารและการใช้ทรัพยากรของคณะ

3. ศึกษาภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ในอนาคตหรือในความคาดหวังของอาจารย์และนิสิต ตลอดจนบุคคลต่าง ๆ เช่น นิสิตเก่าอักษรศาสตร์ ผู้บริหารคณะทั้งในอดีตและปัจจุบัน เป็นต้น

4. ศึกษาภาพลักษณ์ของคณะที่มีการจัดการศึกษาทางด้านอักษรศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์ของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลลักษณ์ โตสกุล. (2539). "เหลียวหลัง ... แลหน้า ... สมาคมนิสิตเก่าอักษรศาสตร์ จุฬาฯ," ใน 60 รุ่น
อักษรศาสตร์บัณฑิต. หน้า 72 - 78. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- กฤษณ์ ทองเลิศ. (2539). *สื่อมวลชน การเมืองและวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ : ส่วนท้องถิ่น.
- กาญจนา นาคสกุล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวรรณ แซ่เฮ้ง เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ ห้อง 1222 อาคารบรมราชกุมารี
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2540.
- (2529). "ประวัติศาสตร์อักษรศาสตร์," ใน *อักษรศาสตร์บัณฑิต 50 ปี*. หน้า 17 - 28. กรุงเทพฯ :
อมรินทร์การพิมพ์.
- กุหลาบ มลลิกะมาส. (2539). "ข้อเขียนของนิสิตเก่าดีเด่น : ไม่เคยลืมนั่นเลย," ใน 60 รุ่น
อักษรศาสตร์บัณฑิต. หน้า 135 - 144. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- เกื้อกูล เสถียรไทย. (2520). "คณะอักษรศาสตร์," ใน *มหาวิทยาลัย ฉบับ 23 ตุลาคม 2520*. หน้า 145 -
148. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2529ก). "การบริหารงานในคณะอักษรศาสตร์," ใน
อักษรวิวัฒน์. หน้า 35 - 55. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- (2529ข). "ภาควิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาตะวันออก," ใน *อักษรวิวัฒน์*. หน้า 57 - 68.
กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- (2535). *หลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.
2535)*. ถ่ายเอกสาร.
- (2540). *หลักสูตรอักษรศาสตรบัณฑิต*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- งานทะเบียนคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2541). *ตารางข้อมูลแสดงจำนวนนิสิตชายหญิง
ประจำปีการศึกษา 2541*. (เอกสารงานทะเบียนคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
กรุงเทพฯ : คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- งานบุคคลคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2541). *ตารางข้อมูลอาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้าง ปี
งบประมาณ 2541*. (เอกสารงานบุคคลคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). กรุงเทพฯ :
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรัส สุวรรณเวลา. (2535, พฤษภาคม). "ดอกไม้กับก้อนอิฐ," *อักษรสัมพันธ์* 3(4) : 12.
- (2540). "ความน่า," ใน *บนเส้นทางอุดมศึกษา*. หน้า 1 - 45. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ✓ จิตลาวัณย์ บุณนาถ. (2539). *ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเอกชนในสายตาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา
ตอนปลาย*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- ✓จิราภรณ์ สีขาว. (2536). *ภาพลักษณ์สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารการศึกษาระดับสูง*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จิรายุ นพวงศ์. (2539). "ข้อเขียนคณบดีคณะอักษรศาสตร์ : บัณฑิตอักษรศาสตร์," ใน 60 รุ่น *อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 30 - 39. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- เจตนา นาควัชระ. (2538). *วิกฤตการณ์ของมนุษยศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ใจทิพย์ ศรีประกายเพชร. (2538). *การศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และประสิทธิผลการสร้างภาพลักษณ์ของโครงการดาวเทียมไทยคม*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2530) "พัฒนาวิชาการ," ใน 70 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในรอบ 10 ปี (2520 - 2529). กรุงเทพฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์.
- (2539) *แผนพัฒนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544)*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชมพันธุ์ ญูชรรณ อยุธยา. (2540). *การพัฒนาหลักสูตร*. กรุงเทพฯ : ข้าวทวารอากาศ.
- ชวนะ ภวภานันท์. (2527). "ภาพพจน์เชิงลบกับการประชาสัมพันธ์," ใน *การจัดการปัญหาภาพพจน์เชิงลบ*. หน้า 54 - 74. กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. .
- ชาลินี จงจิตร. (2539, ตุลาคม). "สู่คณะฝัน : หนทางสู่ 'คณะอักษรศาสตร์'," *วิทยากร*. 94(10) :115 - 117.
- ชัยนันท์ นันทพันธ์. (2534). *การสื่อสารสถาบันกับการสร้างภาพพจน์ : ศึกษากรณีการเคหะแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ ว.ม.(สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูเกียรติ อุทกะพันธุ์. (2524). "ความจริงของคณะอักษรศาสตร์," ใน 64 ปีแห่งการสถาปนาคณะ *อักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. หน้า 20 - 25. กรุงเทพฯ : บริษัทสารมวลชน จำกัด.
- (2529). "ผมจบจากคณะอักษรศาสตร์," ใน *อักษรศาสตร์บัณฑิต 50 ปี*. หน้า 126 -129. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- ดวงเดือน พิตาลบุตร. (2539). "ข้อเขียนของนิสิตเก่าดีเด่น : ความหลังและความรู้สึกต่อคณะอักษรศาสตร์," ใน 60 รุ่น *อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 135 - 144. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- ดวงเดือน สุวดี. (2539). "ข้อเขียนคณบดีคณะอักษรศาสตร์ : บัณฑิตอักษรศาสตร์," ใน 60 รุ่น *อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 30 - 39. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- ดวงพร คำบุญวัฒน์ และ วาสนา จันทรสว่าง. (2536). *สื่อสาร ... การประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : อินท์มัลเทรต.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนธิ. (2537). *การประชาสัมพันธ์ : ประชาสัมพันธ์ธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : วังอักษร.

- ดุษฎีพร ชำนิโรคนานต์. (2529). "เพียงความทรงจำ," ใน *อักษรศาสตร์บัณฑิต 50 ปี*. หน้า 155 - 171.
กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- (2539). "นิสิตอักษรศาสตร์กับงานกิจกรรม," ใน *60 รุ่น อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 52 - 60.
กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2540). *แผนแนวทางการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา*. กรุงเทพฯ : บริษัท ที.พี. พรินท์ จำกัด.
- เทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, สมเด็จพระ. (2529). "พระราชนิพนธ์ในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ (อ.บ. รุ่น 41)," ใน *อักษรศาสตร์ 50 ปี*. หน้า 191 - 195. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- (2533ก.). "ข้อคิดบางแง่เกี่ยวกับนิสิตอักษรศาสตร์," ใน *มติเพ็ญร้อยแสง*. หน้า 373.
กรุงเทพฯ : เหรียญทองการพิมพ์ (กิมไต้).
- (2533ข.). "ข้อคิดเกี่ยวกับหนังสือสำหรับนิสิตอักษรศาสตร์," ใน *มติเพ็ญร้อยแสง*. หน้า 374 - 375. กรุงเทพฯ : เหรียญทองการพิมพ์ (กิมไต้).
- เทียน อัฐกุล. (2539). "ข้อเขียนของนิสิตเก่าดีเด่น : ผมเป็นอักษรศาสตร์เพียว ๆ," ใน *60 รุ่น อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 135 - 144. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- ✓ นิตยา บัวชัย. (2539). *ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนคาดหวัง*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นิลวรรณ ปิ่นทอง. (2539). "ข้อเขียนของนิสิตเก่าดีเด่น : คุณค่าของวิชาอักษรศาสตร์," ใน *60 รุ่น อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 135 - 144. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- บุรชัย ศิริมหาสาร. (2539, พฤษภาคม). "มหาวิทยาลัย มาทำอะไร," *กระแจะ*. 4(20) : 37 - 42.
- ประกอบ คุปรัตน์. (2537). "จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกับการสนองความต้องการของสังคม," ใน *มหาวิทยาลัย ฉบับ 23 ตุลาคม 2537*. หน้า 114 - 147. กรุงเทพฯ : ที.พี. พรินท์ จำกัด.
- ประจวบ อินอ้อด. (2532). *เขาประชาสัมพันธ์กันอย่างไร*. กรุงเทพฯ : มติชนสาธิต.
- ประพัฒน์ มโนมัยวิบูลย์. (2535, พฤษภาคม). "บทสัมภาษณ์คณะบดีคณะอักษรศาสตร์," *อักษรสัมพันธ์*. 3 (4) : 1 - 4.
- ประภาพรณ อิมพลทรัพย์. (2529). "สิ่งที่ได้รับจากคณะอักษรศาสตร์," ใน *อักษรศาสตร์บัณฑิต 50 ปี*. หน้า 179 - 182. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- ประเวศ วะสี. (2536 - 2537, ธันวาคม - มกราคม). "วิกฤตการณ์อุดมศึกษาและการยกเครื่องมหาวิทยาลัย," *การศึกษาแห่งชาติ*. 28(2) : 14 - 22.
- ประสิทธิ์ รุ่งเรืองรัตนกุล. (2524). "นักอักษรศาสตร์," ใน *64 ปี แห่งการสถาปนาคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. หน้า 18 - 19. กรุงเทพฯ : บริษัทสารมวลชน จำกัด.
- ปราณี กุลละวณิชย์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุวรรณ แซ่เฮ้ง เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ ห้อง 1227 อาคารบรมราชกุมารี คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2540.

- ปราณี กุลละวณิชย์. (2539). "ข้อเขียนของนิสิตเก่าดีเด่น : คุณลักษณะของบุคลากรของคณะอักษรศาสตร์," ใน 60 รุ่น อักษรศาสตร์บัณฑิต. หน้า 30 - 39. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- เปลื้อง ณ นคร. (2539). "ข้อเขียนของนิสิตเก่าดีเด่น : ระลึกถึงอดีต," ใน 60 รุ่น อักษรศาสตร์บัณฑิต. หน้า 135 - 144. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530). สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : บัณฑิตการพิมพ์.
- พงษ์เทพ วรกิจโกคาทร. (2537). "ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์," ใน ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. พิมพ์ครั้งที่ 3. หน้า 123 - 135. กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. (2538). พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์ อจท.
- ✓ พรพิพย์ วรกิจโกคาทร. (2537). "การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพพจน์ : ก่อน ระหว่างและหลังการตั้งโรงงานอุตสาหกรรม," ใน ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. พิมพ์ครั้งที่ 3. หน้า 41 - 58. กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- พระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2522. (2522). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพฑูรย์ พงศบุตร. (2539). "อักษรศาสตร์รุ่นสงครามโลกครั้งที่ 2," ใน 60 รุ่น อักษรศาสตร์บัณฑิต. หน้า 171 - 176. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- มณีรัตน์ บุนนาค. (2539). "ข้อเขียนของนิสิตเก่าดีเด่น : ทรรศนะต่อคณะอักษรศาสตร์," ใน 60 รุ่น อักษรศาสตร์บัณฑิต. หน้า 135 - 144. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- มติชน แคมปัส. (2540, 10 มีนาคม). "5 คณะยอดฮิตของเด็กเอ็นทรานซ์ : ค่านิยมที่ไม่เคยเปลี่ยนแปลง," มติชน. หน้า 15.
- มานิต รัตนสุวรรณ. (2527). โฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์ ในโลกของการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาลี ศรีเพชรภูมิ. (2533). ปรัชญาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- วันทนา จิรธนา. (2538). กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร ศรีสอาน. (2539). "ข้อเขียนของนิสิตเก่าดีเด่น : รำลึกถึงความหลัง," ใน 60 รุ่น อักษรศาสตร์บัณฑิต. หน้า 135 - 144. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- วิจิตร อาวะกุล. (2534). เทคนิคการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัย แหวนเพชร. (2530). เทคนิคและวิธีการสอน. กรุงเทพฯ : คณะวิชาอุตสาหกรรมศึกษา วิทยาลัยครูพระนคร.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2526). พจนานุกรมอังกฤษ - ไทย. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนนิยมวิทยา (แผนกการพิมพ์).

- วิทย์ วิศทเวทย์. (2533, กุมภาพันธ์). "หน้าตาอักษร," *อักษรสัมพันธ์* 1(3) : 9 - 11.
- วินิตา (วินิจัยกุล) ดิถียนต์. (2539). "ไหนจะสู้ชงโคบานลานอักษร," ใน 60 รุ่น *อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 213 - 216. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- วิรัช ลภิตนกุล. (2540). *การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่)*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัชต์ แสงดาวฉาย. (2531). *ภาพพจน์ของ พล.อ. เปรม ติณสูลานนท์ ในหนังสือพิมพ์ไทย*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิลาสวงศ์ พงศบุตร และ ชุตสฎี สินธุสิงห์. (2539). "แปดทศวรรษของอักษรศาสตร์," ใน 60 รุ่น *อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 1 - 26. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- วิลาสวงศ์ พงศบุตร, บุญล้อม มะโนทัย และ พรสวรรค์ อุทาวุฒิพงศ์. (2539). "คนดีศรีอักษร," ใน 60 รุ่น *อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 87 - 88. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- ศศิพรรณ บิลมาโนช. (2538). *การศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.)*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สมจิตต์ สิทธิไชย. (2539). "ข้อเขียนของนิสิตเก่าดีเด่น : พระคุณของแหล่งเรียนมา," ใน 60 รุ่น *อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 135 - 144. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- สมศรี สุกมลันนท์. (2539). "อาจารย์ฝรั่งของพวกเราชาวอักษรศาสตร์," ใน 60 รุ่น *อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 152 - 155. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- สามารถ สัมพันธ์รักษ์. (2539). "เทวาลัย ... จากวันนั้น ... ถึงวันนี้," ใน 60 รุ่น *อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 201 - 204. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2539). "หลักการและยุทธศาสตร์การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย," ใน *เอกสารประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่องหลักการและยุทธศาสตร์การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย*. หน้า 1 - 13. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2531). *จิตวิทยาการจัดการพฤติกรรมมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อักษรพัฒนา.
- สุชาติา ชินะจิตร. (2540). "บทบาทที่ห้าของมหาวิทยาลัย," ใน *บนเส้นทางอุดมศึกษา*. หน้า 299 - 312. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพิน ปัญญาภัก. (2537). "ภาพพจน์ : การสร้างและรักษา," ใน *ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. หน้า 101 - 103. กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- สุรีย์ ด้านสวัสดิ์. (2539). "ข้อเขียนของนิสิตเก่าดีเด่น : ความรู้สึกต่อคณะอักษรศาสตร์," ใน 60 รุ่น *อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 135 - 144. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.

สุวรรณา เกรียงไกรเพ็ชร. (2529). "บนเส้นทาง ... สายอักษรศาสตร์," ใน *อักษรศาสตร์บัณฑิต 50 ปี*.
หน้า 172 - 178. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.

✓ เสรี วงษ์มณฑา. (2540). *การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : บริษัท A.N. การพิมพ์.

อ.บ. รุ่นที่ 41. (2539). "ยี่สิบปีแห่งความหลัง," ใน *60 รุ่น อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 221 - 226.
กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2529). "พัฒนาการหลักสูตรและการเรียนการสอนของคณะอักษรศาสตร์," ใน
อักษรวิวัฒน์. หน้า 7 - 34. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.

----- (2536, มกราคม). "ดอกไม้กับก้อนอิฐ," *อักษรสัมพันธ์*. 5(1) : 2.

----- (2539). "กว่าจะเป็นหลักสูตรอักษรศาสตร์บัณฑิต 2538," ใน *60 รุ่น อักษรศาสตร์บัณฑิต*.
หน้า 40 - 51. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.

อักษรฯ คนหนึ่ง. (2539, 26 สิงหาคม). "จดหมายจากคุณครู : อาลัยตึกอักษรศาสตร์," *มติชน*. หน้า 11.

อัมพร มีสุข. (2539). "หวนคิดถึงความหลัง – ครั้งเป็นนิสิตอักษรศาสตร์," ใน *60 รุ่น อักษรศาสตร์บัณฑิต*.
หน้า 149 - 151. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.

อำนวย วีรรณ. (2537). "การแก้วิกฤตการณ์และสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์การ," ใน *ภาพพจน์นั้นสำคัญ
ยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. หน้า 104 - 114. กรุงเทพฯ : เจริญผล.

อินทรา ใจอ่อนนุ่ม. (2539). "ขอบคุณ ... คณะอักษรศาสตร์," ใน *60 รุ่น อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 235 -
237. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.

อิสเรศ ดลเพ็ญ. (2539). "บันทึกไว้ให้รำลึก," ใน *60 รุ่น อักษรศาสตร์บัณฑิต*. หน้า 238 - 240. กรุงเทพฯ :
อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.

อุทัย ภิมยรัตน์. (2528, มีนาคม - เมษายน). "บทบาทและหน้าที่ของวิชามนุษยศาสตร์ในด้านการศึกษา,"
จันทร์เกษม. (183) : 14 - 18.

Adler, Mortimer J. (1990). *The Syntopicon : An Index to the Great Ideas. Second Edition*. Chicago :
Encyclopaedia Britannica, Inc.

Bacani, Cesar. (1997). "The Region's Students are Opting to Study in Their Own and Their
Neighbors' World - Class Universities. Asiaweek Takes a Look at Asia's top 50 Centers of
Higher Learning," *Asiaweek*. 23 (20) : 34 - 43.

Boorstin, Daniel J. (1973). *The Image : A Guide to Pseudo - Events in America*. New York :
Atheneum.

Boulding, Kenneth E. (1975). *The Image : Knowledge in Life and Society*. Michigan : The University
of Michigan press.

- Cronbach, Lee J. (1984). *Essential of Psychological Testing*. 4th ed. New york : Harper.
- Gregory, James R. and Wiechmann, Jack G. (1991). *Marketing Corporate Image*. Chicago : NTC Publishing Group.
- Jefkins, Frank. (1993). *Planned Press and Public Relations*. Third edition. Oxford : The Alden Press.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W. (1970, November). "Determining Sample Size for Research Activities," *Educational and Psychological Measurement*. 30 : 607 - 609.
- Likert, R. A. (1932). *Technique for the Measurement of Attitudes*. Arch.
- To, Wai Lan Janie. (1995). *The Construction of Image from The Perspective of Communications in Corporate and Government Organizations*. Dissertation Abstracts Ph.D. Degree. Athens : The University of Georgia. Photocopied.
- Winter, B. J. (1971). *Statistical Principles in Experimental Design*. 2nd ed. New York : McGraw - Hill Book Co.
- Woods, Jerry N. (1997). *African - American Images of Education in The United States*. Dissertation Abstracts Phd. Degree. New York : The University of New York. Photocopied.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

มิถุนายน 2541

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเรื่อง ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาฯ

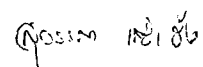
เรียน คณาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ทุกคน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเรื่อง ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาฯ

ดิฉัน นางสาวสุวรรณา แซ่เอ็ง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขณะนี้ดิฉันกำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ภาคพิเศษ สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และกำลังทำปริญญานิพนธ์เรื่อง ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งผลการวิจัยนี้คาดว่าจะเป็นส่วนประกอบต่อคณะอักษรศาสตร์ต่อไป ในการทำปริญญานิพนธ์นี้ จำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากคณาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ ดังนั้น ดิฉันจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดสละเวลาตอบแบบสอบถามทุกข้อดังที่แนบมานี้ ทั้งนี้ ในการทำปริญญานิพนธ์ในเรื่องดังกล่าวนี้ดิฉันได้รับอนุญาตจากคณบดีคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามดังกล่าว และโปรดส่งคืนที่ห้องธุรการ ภาควิชาของท่าน หรือส่งคืนที่ห้อง 1326 ชั้น 13 อาคารบรมราชกุมารี ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวสุวรรณา แซ่เอ็ง)

แบบสอบถาม

เรื่อง ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่าน

อาจารย์	นิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา
1. ประสบการณ์การสอนในคณะ ☐ น้อยกว่า 10 ปี ☐ 10 - 20 ปี ☐ 21 - 30 ปี ☐ มากกว่า 30 ปี 2. คุณวุฒิสูงสุดที่ได้รับ ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก ☐ อื่น ๆ	3. ชั้นปี ☐ ชั้นปีที่ 1 ☐ ชั้นปีที่ 2 ☐ ชั้นปีที่ 3 ☐ ชั้นปีที่ 4 ☐ ระดับบัณฑิตศึกษา 4. คะแนนเฉลี่ยสะสม ☐ ต่ำกว่า 2.00 ☐ 2.00 - 2.49 ☐ 2.50 - 3.24 ☐ 3.25 - 4.00

5. ภาควิชา (อาจารย์และนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา)

- ☐ ไม่สังกัดภาควิชาใด(เฉพาะนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่ยังไม่เลือกวิชาเฉพาะและบัณฑิตศึกษาศาखाวิชาไทยศึกษา)
- | | | | |
|--|-------------------------------------|---|---------------------------------------|
| ☐ ภาษาไทย | ☐ ภาษาอังกฤษ | ☐ ประวัติศาสตร์ | ☐ ภูมิศาสตร์ |
| ☐ บรรณารักษศาสตร์ | ☐ ปรัชญา | ☐ ศิลปการละคร | ☐ ภาษาตะวันออก |
| ☐ ภาษาตะวันตก | ☐ ภาษาศาสตร์ | ☐ วรรณคดีเปรียบเทียบ | |

ตอนที่ 2 ท่านคิดว่าภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นอย่างไร

(ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ หมายถึง การรับรู้และความเข้าใจของท่านที่มีต่อคณะอักษรศาสตร์)

เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามในตารางหน้าถัดไปมีดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ/ปานกลาง	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย / ลงในตาราง

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	<u>หลักสูตรอักษรศาสตร์ (จำนวน 13 ข้อ)</u>					
1	โครงสร้างหลักสูตรปริญญาตรีในหมวดวิชาพื้นฐานอักษรศาสตร์ มีจำนวนหน่วยกิตที่เหมาะสม (32 หน่วยกิต)					
2	หลักสูตรอักษรศาสตร์เน้นให้ผู้เรียนมีโลกทัศน์กว้างไกล					
3	หลักสูตรอักษรศาสตร์เหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน					
4	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล					
5	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีวิจารณญาณในการตัดสินใจ					
6	วิชาด้านอักษรศาสตร์เป็นความรู้พื้นฐานที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิต ประจำวันได้					
7	วิชาด้านอักษรศาสตร์เป็นความรู้พื้นฐานที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการ ทำงานได้					
8	วิชาด้านอักษรศาสตร์เป็นความรู้พื้นฐานที่จะใช้ในการศึกษาต่อใน ระดับสูงขึ้น					
9	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียน					
10	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมไทย					
11	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตมีความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมสากล					
12	วิชาด้านอักษรศาสตร์ส่งเสริมให้นิสิตสนใจเรียนรู้วิชาการในต่าง ประเทศ					
13	หลักสูตรอักษรศาสตร์มีความเป็นสากล					
	<u>การจัดการเรียนการสอน (จำนวน 10 ข้อ)</u>					
14	การสอนในคณะอักษรศาสตร์ในแต่ละรายวิชามีหลากหลายวิธี					
15	อาจารย์ใช้วิธีประเมินผลระหว่างเรียน					
16	อาจารย์ใช้วิธีประเมินผลหลังเรียนจบในแต่ละรายวิชา					
17	อาจารย์มีหลักเกณฑ์การประเมินผลที่ยุติธรรม					
18	อาจารย์เปิดโอกาสให้นิสิตประเมินผลการสอนของอาจารย์					
19	คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนที่ทันสมัย					
20	คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนที่ใช้งานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
21	คณะมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนให้นิสิตใช้อย่างเพียงพอ					
22	คณะมีตำราและเอกสารให้ศึกษาค้นคว้าอย่างหลากหลาย					
23	ห้องสมุดคณะมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า					

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	<u>คุณลักษณะของอาจารย์อักษรศาสตร์ (จำนวน 20 ข้อ)</u>					
24	มีความรู้ในด้านภาษาไทย					
25	มีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศ					
26	มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา					
27	มีความสามารถในการอ่านและสรุปความได้ดี					
28	มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล					
29	มีความสามัคคีในหมู่คณะ					
30	มีความละเอียดลึกซึ้งในด้านการคิดวิเคราะห์					
31	มีความละเอียดรอบคอบในการใช้ภาษา					
32	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวและสิ่งใหม่ ๆ ทางการศึกษา					
33	เป็นผู้ที่ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบประเพณีและวัฒนธรรมไทย					
34	เป็นผู้ที่อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยในด้านต่าง ๆ เช่น ภาษา ดนตรี นาฏศิลป์					
35	เป็นผู้ที่สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ใช้อินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์					
36	เป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกลสามารถเรียนรู้ความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการใหม่ ๆ					
37	เป็นผู้ที่ผลิตผลงานวิชาการด้านอักษรศาสตร์อย่างสม่ำเสมอ เช่น ตำรา					
38	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางวิชาการในต่างประเทศ					
39	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในประเทศ					
40	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในต่างประเทศ					
41	เป็นผู้ที่กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าวิพากษ์วิจารณ์อย่างมีเหตุผล					
42	เป็นผู้ที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
43	เป็นนักวิชาการที่รักการอ่านหนังสือ					
	<u>คุณลักษณะของนิสิตอักษรศาสตร์ (จำนวน 18 ข้อ)</u>					
44	มีความรู้ในด้านภาษาไทย					
45	มีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศ					
46	มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล					
47	มีความสามัคคีในหมู่คณะ					
48	มีความละเอียดลึกซึ้งในด้านการคิดวิเคราะห์					
49	มีความละเอียดรอบคอบในการใช้ภาษา					
50	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวและสิ่งใหม่ ๆ ทางการศึกษา					

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
51	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในประเทศ					
52	เป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในต่างประเทศ					
53	เป็นผู้ที่อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น การใช้ภาษา การแสดงดนตรีไทย					
54	เป็นผู้ที่ชวนขยายเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เสมอ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์					
55	เป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกลสามารถเรียนรู้ความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการใหม่ ๆ					
56	เป็นผู้ที่สนใจติดตามความเคลื่อนไหวทางวิชาการในต่างประเทศ					
57	เป็นผู้ที่กล้าซักถามอย่างละเอียดเมื่อไม่เข้าใจ					
58	เป็นผู้ที่กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าวิพากษ์วิจารณ์อย่างมีเหตุผล					
59	เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง					
60	เป็นผู้ที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
61	นิสิตอักษรศาสตร์รักการอ่านหนังสือ					
<u>การบริการสังคม (จำนวน 13 ข้อ)</u>						
62	มีการจัดรายการวิทยุโทรทัศน์ที่มีประโยชน์ต่อคนทั่วไป					
63	มีการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะโดยผ่านสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์					
64	มีการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณะโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์					
65	มีการจัดบริการวิชาการโดยร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น อบรม มัคคุเทศก์					
66	ส่งเสริมให้นิสิตจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคม เช่น จัดค่ายอาสาพัฒนาชนบท					
67	ส่งเสริมการจัดบริการวิชาการสำหรับบุคคลทั่วไป เช่น จัดอบรมภาษาอังกฤษ					
68	ส่งเสริมการจัดนิทรรศการเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านอักษรศาสตร์					
69	ส่งเสริมการผลิตสื่อการสอนเพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส					
70	ส่งเสริมให้นิสิตมีส่วนร่วมในการบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม เช่น การร่วมรับบริจาคหนังสือ					
71	สนับสนุนการเรียนการสอนทางไกลเพื่อเผยแพร่ความรู้สู่ชนบท					

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
72	ผลงานวิชาการอักษรศาสตร์ทำให้ชาวต่างประเทศได้เรียนรู้ประวัติศาสตร์ไทย					
73	ผลงานวิชาการอักษรศาสตร์ทำให้ชาวต่างประเทศได้เรียนรู้วรรณกรรมไทย					
74	ผลงานวิจัยทางภาษาศาสตร์เป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้าด้านภาษา					
	<u>การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (จำนวน 16 ข้อ)</u>					
75	สนับสนุนการแสดงดนตรีไทย					
76	สนับสนุนการแสดงนาฏศิลป์ไทย					
77	สนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อสืบทอดประเพณีไทย เช่น จัดงานลอยกระทง					
78	สนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมไทย เช่น จัดพิธีไหว้ครู					
79	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านภาษาไทย เช่น จัดประกวดการอ่านภาษาไทย					
80	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านวรรณคดีไทย เช่น การขับเสภา					
81	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านศิลปะไทยเดิม เช่น การอ่านทำนองเสนาะ					
82	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านภาษาและวรรณคดีไทย เช่น การแต่งคำประพันธ์					
83	ส่งเสริมการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น สอนภาษาไทยให้ชาวต่างประเทศ					
84	ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านภาษาและวรรณคดีไทย เช่น การรับนิสิตด้วยวิธีพิเศษทางภาษาและวรรณคดีไทย					
85	ส่งเสริมการเรียนรู้ประวัติศาสตร์สากล เช่น การฉายภาพยนตร์ต่างประเทศ					
86	ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาสากล เช่น จัดประกวดการอ่านภาษาต่างประเทศ					
87	ส่งเสริมการเรียนรู้วรรณคดีสากล เช่น จัดประกวดแปลวรรณคดีต่างประเทศ					
88	ส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมสากล เช่น จัดแสดงการแต่งกายนานาชาติ					
89	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมสากล เช่น จัดเทศกาลอาหารนานาชาติ					
90	ส่งเสริมการจัดนิทรรศการประจำชาติต่าง ๆ เช่น จัดบอร์ดนิทรรศการฝรั่งเศส					

ข้อ	ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	<u>สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (จำนวน 20 ข้อ)</u>					
91	มีอาคารสถานที่ที่ทันสมัย					
92	มีอาคารสถานที่กว้างขวาง					
93	มีห้องสมุดที่ทันสมัย					
94	มีห้องเรียนที่สะอาด					
95	มีห้องเรียนที่มีอุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างสมบูรณ์					
96	มีห้องประชุมที่มีโสตทัศนูปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ					
97	มีสนามกีฬาที่ได้มาตรฐาน					
98	มีลานจัดกิจกรรมที่เหมาะสม					
99	มีอาคารสถานที่ที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์					
100	มีลานจอดรถที่สะดวกสบาย					
101	มีโรงอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัย					
102	มีห้องสุขาที่เพียงพอและสะอาดถูกสุขอนามัย					
103	มีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ที่เป็นศูนย์กลางของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เช่น หอประชุม					
104	มีต้นไม้ร่มรื่นโดยรอบคณะ					
105	มีสถานที่ให้นิสิตนั่งทำงานและพักผ่อน					
106	มีบริการสาธารณูปโภคที่ทันสมัย เช่น โทรศัพท์สาธารณะ					
107	มีความปลอดภัยในด้านอาคารสถานที่ เช่น มียามรักษาความปลอดภัย					
108	มีความสะดวกสบายในการใช้อาคารสถานที่ในคณะ เช่น มีลิฟต์					
109	พื้นที่ในบริเวณคณะสะอาด					
110	การคมนาคมสะดวกสบายสามารถเดินทางเข้า – ออกได้หลายทาง					

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 0.98
2. ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ มีดังนี้

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1.	6.42	29.	12.64
2.	12.46	30.	14.33
3.	11.84	31.	10.89
4.	11.52	32.	14.94
5.	13.07	33.	10.59
6.	10.55	34.	10.89
7.	11.75	35.	11.24
8.	9.32	36.	15.48
9.	11.80	37.	11.88
10.	9.47	38.	14.91
11.	10.51	39.	13.24
12.	11.50	40.	13.65
13.	12.74	41.	13.20
14.	6.39	42.	14.11
15.	4.63	43.	9.51
16.	6.28	44.	13.70
17.	6.13	45.	12.85
18.	5.51	46.	16.13
19.	12.35	47.	9.46
20.	12.82	48.	15.50
21.	12.10	49.	14.15
22.	11.57	50.	14.00
23.	9.97	51.	13.94
24.	12.12	52.	13.52
25.	11.47	53.	12.62
26.	11.09	54.	10.13
27.	12.51	55.	14.37
28.	15.44	56.	15.10

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
57.	13.95	85	12.66
58.	16.11	86.	14.52
59.	11.37	87.	15.93
60.	13.94	88.	15.40
61.	12.89	89.	14.67
62.	7.88	90.	14.84
63.	13.27	91.	9.88
64.	13.82	92.	10.61
65.	12.64	93.	11.82
66.	14.22	94.	11.05
67.	11.82	95.	16.23
68.	17.34	96.	12.28
69.	17.03	97.	11.42
70.	16.47	98.	14.90
71.	15.37	99.	8.13
72.	15.05	100.	9.27
73.	13.68	101.	14.22
74.	12.74	102.	11.16
75.	15.11	103.	6.81
76.	13.53	104.	11.64
77.	13.89	105.	11.40
78.	13.94	106.	10.72
79.	16.51	107.	14.82
80.	15.51	108.	12.00
81.	15.33	109.	13.64
82.	17.36	110.	11.32
83.	13.60		
84.	12.00		

ภาคผนวก ค

จดหมายและประวัติของผู้ทรงคุณวุฒิ

5 มีนาคม 2541

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูลและขออนุญาตแจกแบบสอบถาม

เรียน คณบดีคณะอักษรศาสตร์

เนื่องด้วยดิฉันกำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ภาคพิเศษ สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และกำลังทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งดิฉันได้เลือกวิจัยในหัวข้อเรื่อง ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพราะคาดว่าจะอาจมีประโยชน์ต่อคณะฯ ทั้งนี้ดิฉันได้เคยปรึกษากับท่านคณบดีด้วยวาจาในหัวข้อเรื่องดังกล่าวแล้ว

ดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ในปัจจุบัน ได้แก่ ข้อมูลจำนวนอาจารย์ ประสบการณ์การสอนของอาจารย์ (จำนวนปีที่ทำงาน) และคุณวุฒิของอาจารย์ จำนวนนิสิต คณะแผนกเฉลี่ยสะสมและชั้นปีของนิสิต ในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา โดยจำแนกตามภาควิชา และขออนุญาตแจกแบบสอบถามอาจารย์และนิสิตในคณะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและอนุญาตให้แจกแบบสอบถามดังกล่าวด้วย
จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

สุพรรณ แสงใส

(นางสาวสุพรรณ แสงใส)

อนุญาตให้ดำเนินการได้
โดย คณบดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ม.ร.ว.กัลยา ติงศกัทัย)

คณบดีคณะอักษรศาสตร์

5 มี.ค. 41

ที่ ทม 1007/ ๒๕๒๒



127

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ พฤษภาคม 2541

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ วิศุทเวทย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวสุวรรณา แซ่เฮ้ง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ คือ

รองศาสตราจารย์ ดร.ชมพันธุ์ ฤกษ์ ญ. อยุธยา ประธาน

ดร.จารุวรรณ สกฤต กรรมการ

บัณฑิตวิทยาลัยขอเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัยหวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรสาร/โทร. 258-4119



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๕ พฤษภาคม 2541

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา นาคสกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวสุวรรณา แซ่เฮ้ง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ คือ

รองศาสตราจารย์ ดร.ชมพันธุ์ ฤกษ์ธร ณ อยุธยา ประธาน

ดร.จารุวรรณ สกุลกู กรรมการ

บัณฑิตวิทยาลัยขอเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัยหวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรสาร/โทร. 258-4119

ที่ ทม 1007/ ๒๕๔๔



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ พฤษภาคม 2541

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวสุวรรณา แซ่เอ็ง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ คือ

รองศาสตราจารย์ ดร.ชมพันธุ์ ฤกษ์พร ณ อยู่ธยา ประธาน

ดร.จารุวรรณ สกฤตกุล กรรมการ

บัณฑิตวิทยาลัยขอเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร.เรียงรัชนี้ นิมนวล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒนา สุวรรณเขตนิกม เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัยหวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรสาร/โทร. 258-4119

ที่ ทม 1007/ ๒๐๒๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ พฤษภาคม 2541

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์สวัสดิ์ จงกล

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวสุวรรณา แซ่เอ็ง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ คือ

รองศาสตราจารย์ ดร.ชมพันธุ์ กุญชร ณ อยุธยา

ประธาน

ดร.จารุวรรณ สกุลกู

กรรมการ

บัณฑิตวิทยาลัยขอเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัยหวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรสาร/โทร. 258-4119

ที่ ทม 1007/ ๒๕๔๑



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ พฤษภาคม 2541

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์อรุณ งามดี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวสุวรรณา แซ่เฮ้ง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ คือ

รองศาสตราจารย์ ดร.ชมพันธุ์ ภูษธร ณ อยู่ธยา ประธาน

ดร.จรรุวรรณ สกุลกู กรรมการ

บัณฑิตวิทยาลัยขอเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัยหวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิสาธกรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรสาร/โทร. 258-4119

ที่ ทม 1007/ ๒๐19



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ พฤษภาคม 2541

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ประยอม ของทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวสุวรรณา แซ่เฮ้ง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ภาพลักษณ์คณะอักษร
ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย"
โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ คือ

รองศาสตราจารย์ ดร.ชมพันธุ์ ฤกษ์ธร ณ อยู่ทยา ประธาน

ดร.จารุวรรณ สกุลกู กรรมการ

บัณฑิตวิทยาลัยขอเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัยหวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรสาร/โทร. 258-4119

ที่ ทม 1007/ ๒๒๒



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๒ พฤษภาคม 2541

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวสุวรรณา แซ่เฮ้ง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ คือ

รองศาสตราจารย์ ดร.ชมพันธุ์ ฤกษ์ ฌ อยุธยา ประธาน

ดร.จารุวรรณ สกุลกู กรรมการ

บัณฑิตวิทยาลัยขอเชิญ หม่อมราชวงศ์กัลยา ตังศภักดิ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพนธ์ มโนมัยวิบูลย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัยหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรสาร/โทร. 258-4119

ประวัติของผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อ	นายวิทย์ วิศทเวทย์ นิสิตเก่าและอดีตผู้บริหารคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
วัน เดือน ปีเกิด	6 ตุลาคม 2474
ประสบการณ์การทำงาน	40 ปี
ประวัติการศึกษา	- อักษรศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - Ph.D. (Philosophy) Indiana University
ตำแหน่งทางวิชาการ	ศาสตราจารย์ ดร.
ตำแหน่งที่สำคัญในอดีต	- คณบดีคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หัวหน้าภาควิชาปรัชญา คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่งที่สำคัญปัจจุบัน	- ผู้อำนวยการศูนย์พุทธศาสน์ศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ประธานคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติสาขาปรัชญา
ชื่อ	นางกาญจนา นาคสกุล นิสิตเก่าและอดีตอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
วัน เดือน ปีเกิด	3 มิถุนายน 2480
ประสบการณ์การทำงาน	40 ปี
ประวัติการศึกษา	- อักษรศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - อักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - Master of Arts มหาวิทยาลัยลอนดอน - Doctor of Philosophy มหาวิทยาลัยลอนดอน - วปอ. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
ตำแหน่งทางวิชาการ	ศาสตราจารย์ ดร.
ตำแหน่งที่สำคัญในอดีต	- รองคณบดีฝ่ายวิจัย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หัวหน้าภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - กรรมการพิจารณาเปิดดำเนินการมหาวิทยาลัยเอกชน สาขาวิชาภาษาและวรรณคดีไทย
ตำแหน่งที่สำคัญปัจจุบัน	- กรรมการชำระพจนานุกรม ราชบัณฑิตยสถาน - อนุกรรมการบัญญัติศัพท์แพทย์ ราชบัณฑิตยสถาน - อนุกรรมการบัญญัติศัพท์อุทกศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย - กรรมการเผยแพร่ความรู้ภาษาไทยทางอินเทอร์เน็ต (Internet)
ชื่อ	นางประพิณ มโนมัยวิบูลย์ นายกสมาคมนิสิตเก่าอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปัจจุบัน
วัน เดือน ปีเกิด	30 ตุลาคม 2485
ประสบการณ์การทำงาน	25 ปี

ประวัติการศึกษา	- อักษรศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - อักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - M.A.Asian Languages and Literature(Chinese),University of Washington - Ph.D.Asian Languages and Literature(Chinese),University of Washington
ตำแหน่งทางวิชาการ	รองศาสตราจารย์ ดร.
ตำแหน่งที่สำคัญในอดีต	- คณบดีคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หัวหน้าภาควิชาภาษาตะวันออก คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่งที่สำคัญปัจจุบัน	- นายกสมาคมนิสิตเก่าอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หัวหน้าสาขาวิชาภาษาจีน ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชื่อ	นางเริงรัชนี นิ่มนวล ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีโชินิสิตเก่าและมีโชอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
วัน เดือน ปีเกิด	7 มิถุนายน 2488
ประสบการณ์การทำงาน	30 ปี
ประวัติการศึกษา	- ครุศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ภาษาศาสตร์ประยุกต์กับการสอนภาษาฝรั่งเศสและอารยธรรมฝรั่งเศส มหาวิทยาลัยปารีส - สาขาภูมิศาสตร์ มหาวิทยาลัย Bordeaux III
ตำแหน่งทางวิชาการ	รองศาสตราจารย์ ดร.
ตำแหน่งที่สำคัญในอดีต	- รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หัวหน้าภาควิชาสารัตถศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่งที่สำคัญปัจจุบัน	- รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชื่อ	ม.ร.ว.กัลยา ดิงศภักดิ์ คณบดีคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปัจจุบัน
วัน เดือน ปีเกิด	24 มกราคม 2492
ประสบการณ์การทำงาน	25 ปี
ประวัติการศึกษา	- B.A. มหาวิทยาลัย York ประเทศอังกฤษ - M.A. มหาวิทยาลัยลอนดอน ประเทศอังกฤษ - Ph.D.มหาวิทยาลัยลอนดอน ประเทศอังกฤษ
ตำแหน่งทางวิชาการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.
ตำแหน่งที่สำคัญในอดีต	- รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หัวหน้าภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่งที่สำคัญปัจจุบัน	คณบดีคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชื่อ	นางสุวัฒนา สุวรรณเขตนิคม ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสถิติและการประเมินวัดผล
วัน เดือน ปีเกิด	-
ประสบการณ์การทำงาน	15 ปี
ประวัติการศึกษา	- ครุศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - M.A. มหาวิทยาลัย Michigan State University - Ph.D. มหาวิทยาลัย Michigan State University
ตำแหน่งทางวิชาการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.
ตำแหน่งที่สำคัญในอดีต	- รองคณบดีฝ่ายวิจัย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หัวหน้าหน่วยประสบการณ์วิชาชีพ
ตำแหน่งที่สำคัญปัจจุบัน	- รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชื่อ	นายสวัสดิ์ จงกล นิสิตเก่าอักษรศาสตร์
วัน เดือน ปีเกิด	5 มีนาคม 2474
ประสบการณ์การทำงาน	48 ปี
ประวัติการศึกษา	- อักษรศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ครุศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - อนุปริญาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - M.Ed. (Sydney University) - Cert In Social and Human Resources Development (Asian Development Institutie)
ตำแหน่งทางวิชาการ	อาจารย์
ตำแหน่งที่สำคัญในอดีต	- หัวหน้าฝ่ายวางแผนและพัฒนา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ - หัวหน้ากองวิจัยทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ - ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาหลักสูตร กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ - ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ - อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ผู้อำนวยการหอประวัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่งที่สำคัญปัจจุบัน	ผู้เชี่ยวชาญด้านเอกสาร หอประวัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชื่อ	นายอรุณ งามดี นิสิตเก่าอักษรศาสตร์ดีเด่น
วัน เดือน ปีเกิด	15 มกราคม 2477
ประสบการณ์การทำงาน	- ปี

ประวัติการศึกษา	- อักษรศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ประกาศนียบัตรชั้นสูงทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาโททางการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยบอสตัน สหรัฐอเมริกา - ประกาศนียบัตรหลักสูตรผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
ตำแหน่งทางวิชาการ	-
ตำแหน่งที่สำคัญในอดีต	- อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ - ผู้อำนวยการสำนักงานแถลงข่าวไทย กรุงลอนดอน - ผู้อำนวยการสถานวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย - ผู้อำนวยการโรงเรียนการประชาสัมพันธ์ - นายกสมาคมนักประชาสัมพันธ์แห่งประเทศไทย
ตำแหน่งที่สำคัญปัจจุบัน	- เป็นผู้วางนโยบายแผนงานและปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ของรัฐ - เป็นกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์ในงานพระราชพิธี รัฐพิธี และกิจกรรมต่าง ๆ ของประเทศ เช่น การประชาสัมพันธ์งานพระบรมศพสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี งานกาญจนาภิเษก การแข่งขันกีฬาซีเกมส์ เป็นต้น
ชื่อ	นายประยอม ชองทอง
	นิสิตเก่าอักษรศาสตร์ดีเด่น
วัน เดือน ปีเกิด	1 มกราคม 2477
ประสบการณ์การทำงาน	38 ปี
ประวัติการศึกษา	- ประกาศนียบัตรครุมัธยม - อักษรศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่งทางวิชาการ	-
ตำแหน่งที่สำคัญในอดีต	- นายกสมาคมนิสิตเก่าอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - นายกสมาคมนักเขียนแห่งประเทศไทย - นายกสโมสรสยามวรรณศิลป์ - ผู้อำนวยการกองผลิตสื่อสิ่งพิมพ์/โสตทัศนูปการ บริษัทเทเลคอมเอเชียฯ
ตำแหน่งที่สำคัญปัจจุบัน	- ศิลปินอาวุโส สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่บริษัทเทเลคอมเอเชีย - คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสุวรรณา แซ่เอ็ง
วัน เดือน ปีเกิด	26 มีนาคม พ.ศ. 2505
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	84 ซอยสารภี 1 ถนนอิสรภาพ เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 5
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2531	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) สาขาวิชาการบัญชี มิตรผลพาณิชย์การ
พ.ศ. 2533	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการบัญชี มิตรผล พาณิชย์การ
พ.ศ. 2535	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี (บช.บ) มหาวิทยาลัยสยาม
พ.ศ. 2542	ปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการอุดมศึกษา (กศ.ม.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร