



การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาที่มีต่อลักษณะการให้คำปรึกษา
ของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์โดยประยุกต์ใช้โมเดลคานอ
AN ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION WITH THE ADVICE
OF THE THESIS ADVISORS USING KANO MODEL

นางสาวแพรวกมล ชาปะวัง *

Prawkamol Chapavang

รศ.ดร.วรรณิ แกมเกตุ **

Assoc. Prof. Wannee Kaemkate, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์จำแนกตามประเภทของสาขาวิชา และ 2. เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์จำแนกตามประเภทของหลักสูตร โดยประยุกต์ใช้โมเดลคานอ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประชากรในการวิจัยคือนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่อยู่ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์หรือผ่านการทำวิทยานิพนธ์เรียบร้อยแล้ว เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามในรูปแบบโมเดลคานอ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามแบบ function และ dysfunction (เชิงบวกและเชิงลบ) ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ผลการวิจัยพบว่า 1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์จำแนกตามประเภทของกลุ่มสาขาวิชาพบว่าลักษณะการให้คำปรึกษาแบบชั้นนำในขั้นตอนของการนำเสนอร่างวิทยานิพนธ์ การเก็บข้อมูลวิจัย และการสรุปผลการวิจัย และลักษณะการให้คำปรึกษาแบบสัญญาณในขั้นตอนการสรุปผลการวิจัยและการสอบวิทยานิพนธ์ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน 2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์จำแนกตามประเภทของหลักสูตรพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

* นิสิตมหาบัณฑิตสาขาวิชา วิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

E-mail Address: jeaw_prawkamol@hotmail.com

** อาจารย์ประจำสาขาวิชา วิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

E-mail Address: wannee.k@gmail.com

ISSN 1905-4491

Abstract

The objective of this research were to 1) analyze the satisfaction of students with the consultation of the advisor by type of institution. 2) to analyze the satisfaction of students with the consultation of the advisor by type. of course. By the Kano model is applied to analyze a sample of graduate students in higher education institutions. In the thesis. Tools were used. Query from the Kano model. Which consists of the function and dysfunction (positive and negative), the multiple choice questions.

Benefits that have been recognized are: 1 Analysis of student satisfaction with the nature of the counseling advisor by type of disciplinary groups were significantly different at the .05 level of significance, Research data collection And Conclusions And nature of counseling contracts concluded in the process of research and thesis. 2) Analysis of student satisfaction with the nature of the counseling advisor by type of course , there was no significant difference at the .05 level .

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/โมเดลคานโน

Keywords : SATISFACTION/ADVISORS/KANO MODEL

บทนำ

การให้การศึกษาขึ้นถือเป็นการกิจของสถาบันการศึกษาที่ต้องจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งด้านความรู้ความสามารถ สติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ มีคุณธรรม จริยธรรม ในการดำรงชีวิต และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ตามมาตรา 6 ของพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และตามมาตรา 7 สถาบันการศึกษาจึงจำเป็นต้องจัดการศึกษาให้มี ประสิทธิภาพ เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพที่พึงประสงค์ ซึ่งจะต้องอาศัยองค์ประกอบและปัจจัยที่สัมพันธ์กัน นับตั้งแต่หลักสูตร อาจารย์ นักศึกษา เครื่องมือ อุปกรณ์การเรียนการสอน กระบวนการจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล ตลอดจนถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ต้องพัฒนาตลอดเวลา

หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาทุกหลักสูตรไม่ว่าจะเป็นระดับมหาบัณฑิตทั้งแผน ก และ แผน ข หรือ ระดับดุษฎีบัณฑิตทั้งแบบ 1 และแบบ 2 มีข้อกำหนดให้นิสิตนักศึกษาต้องทำการวิจัยที่แสดงถึงความคิดริเริ่ม โดยอาจทำในรูปวิทยานิพนธ์ หรือโครงการวิจัยขนาดเล็ก ด้วยเหตุนี้ความสำเร็จของการจัดการศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษานอกจากจะวัดจากตัวมหาบัณฑิตและดุษฎีบัณฑิตแล้ว ยังต้องวัดจากคุณภาพและความเป็นเลิศ ทางวิชาการของวิทยานิพนธ์ หรือรายงาน/โครงการวิจัยที่นิสิตนักศึกษาได้จัดทำตามข้อกำหนดของหลักสูตร ด้วย (สุวิมล ว่องวานิช และนางลักษณ์ วิรัชชัย, 2546)

ในการทำวิทยานิพนธ์หรือโครงการวิจัยในระดับบัณฑิตศึกษาซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ กระบวนการวิจัย จึงจำเป็นต้องมีอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรืออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ Parry, Atkinson และ Delamont (อ้างใน สุวิมล ว่องวานิช และนางลักษณ์ วิรัชชัย, 2546) กล่าวว่านอกจากตัวนิสิต นักศึกษาแล้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นตัวแปรสำคัญที่สุดเพียงอย่างเดียวต่อความสำเร็จในการทำ วิทยานิพนธ์ของนิสิตนักศึกษา และบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งคือทำให้คำปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตนักศึกษาจึงขึ้นอยู่กับบทบาทของอาจารย์ ที่ปรึกษาเป็นหลัก ที่จะเป็นผู้ให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แนะแนวทางในการดำเนินการทำวิทยานิพนธ์

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาอยู่มากพอสมควรและงานวิจัยส่วนใหญ่จะศึกษาบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาในทัศนะของอาจารย์ที่ปรึกษาหรือระดับการปฏิบัติงานในการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา นอกจากนี้ยังมีการสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตามความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษาด้วย โดยงานวิจัยเหล่านั้นใช้วิธีการวัดแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) ตามรายการที่ผู้วิจัยออกแบบเครื่องมือเพื่อใช้ในการตอบคำถามวิจัย และยังไม่มีการศึกษาในเรื่องของลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อย่างชัดเจน ข้อค้นพบจากงานวิจัยจะทำให้ทราบเพียงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่สามารถสะท้อนความต้องการหรือและความพึงพอใจที่แท้จริงของนิสิตนักศึกษาได้ และ ในขณะการศึกษาความพึงพอใจในวงการธุรกิจ จะมีการศึกษาในหลายรูปแบบที่สามารถระบุคุณลักษณะของสินค้าและบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และระบุว่าควรสร้างลักษณะใดที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ถ้าหากการวิจัยทางการศึกษาสามารถประยุกต์ใช้วิธีการในเชิงธุรกิจมาใช้ในวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาที่มีต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาได้จะทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงได้ตรงกับสภาพความต้องการที่แท้จริง

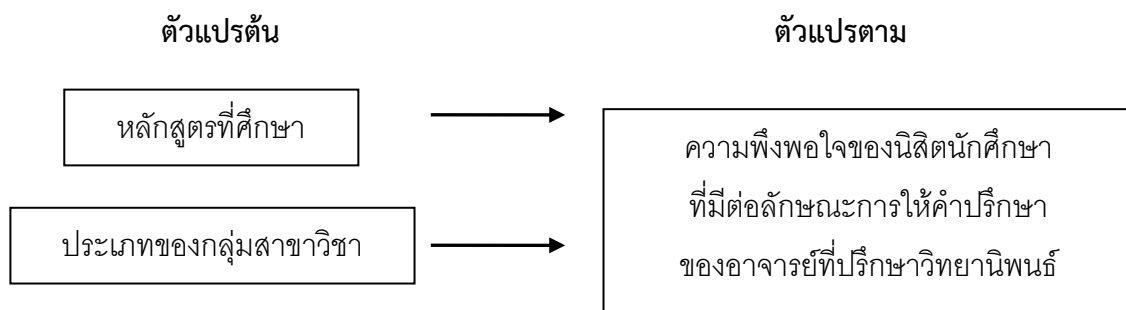
โมเดลคาโนเป็นเทคนิคหนึ่งที่ใช้ในการศึกษาความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ถูกคิดค้นและพัฒนาขึ้นโดย ดร.โนริยากิ คาโน ในปี 1984 ช่วยในการจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างเป็นระบบระเบียบโดยปรับปรุงลักษณะที่จำเป็นต้องมีของผลิตภัณฑ์หรือบริการ พัฒนาลักษณะที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสร้างลักษณะที่ยังไม่มีในผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อให้เกิดความดึงดูดและประทับใจ โมเดลคาโนสามารถนำไปใช้ในการแจกแจงความต้องการที่แตกต่างของกลุ่มผู้บริโภคได้เนื่องจากความต้องการพื้นฐานของลูกค้า ความพอใจ และไม่พอใจ ในแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ทำให้ทราบความต้องการพื้นฐานขั้นต่ำของแต่ละกลุ่มลูกค้าได้และวางแผนปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการได้ถูกต้องและแม่นยำยิ่งขึ้น

วิธีการของโมเดลคาโน ได้จำแนกคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ 1)คุณลักษณะที่จำเป็นต้องมี (Must-be requirements) เป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่ผลิตภัณฑ์ต้องมีซึ่งหากความต้องการด้านนี้ไม่ถูกเติมเต็ม ผู้บริโภคจะเกิดความไม่พึงพอใจทันที แม้ว่าผู้บริโภคจะได้รับการเติมเต็มในความต้องการด้านนี้แล้วก็ไม่ได้หมายความว่าความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 2)คุณลักษณะมิติเดียว (One-dimensional requirements) เป็นคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค หากมีการเติมเต็มความต้องการด้านนี้ให้สูงขึ้น ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะสูงขึ้นด้วย 3)คุณลักษณะที่ดึงดูดใจ (Attractive requirements) เป็นคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้เกิดขึ้นจากความคาดหวังของผู้บริโภค อยู่นอกเหนือสิ่งที่คาดการณ์ไว้ การเติมเต็มความต้องการด้านนี้ทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจและดึงดูดใจ การใช้โมเดลของคาโนจะมีส่วนช่วยให้เข้าใจความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น ทำให้สามารถจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ทั้งยังทราบความคาดหวังหรือความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่แตกต่างกันด้วย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาที่มีต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์โดยประยุกต์ใช้โมเดลคาโน เพื่อให้ทราบคุณลักษณะของการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ว่ามีลักษณะอย่างไรและ

ให้ทราบความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อคุณลักษณะของการให้คำปรึกษา ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการจัดการด้านการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



คำถามวิจัย

1. ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จำแนกตามประเภทของกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันหรือไม่
2. ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จำแนกตามประเภทของหลักสูตรแตกต่างกันหรือไม่

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์หรือผ่านการทำวิทยานิพนธ์เรียบร้อยแล้ว โดยจำแนกตามประเภทของหลักสูตรที่ศึกษา และกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา
2. ตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่
 - 2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ 1)กลุ่มสาขาวิชา จำแนกเป็น สาขาวิทยาศาสตร์และสาขาศิลปศาสตร์ 2)ประเภทของหลักสูตร จำแนกเป็น หลักสูตรในเวลาราชการ และหลักสูตรนอกเวลาราชการ
 - 2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาที่มีต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบันการศึกษาให้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือและดูแลนิสิตนักศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการทำวิทยานิพนธ์จนสิ้นสุดกระบวนการ

ลักษณะการให้คำปรึกษา หมายถึง วิธีการในการแนะนำให้ความช่วยเหลือนิสิตนักศึกษาในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ลักษณะคือ 1.ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบเสรี 2.ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบประคับประหมัด 3.ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบชี้แนะ และ 4.ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบสัญญา โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1. แบบเสรี (Laissez-faire style) ให้คำปรึกษาแบบไม่มีโครงสร้างขั้นตอน

มาก สนับสนุนน้อย นิสิตนักศึกษาได้รับแรงจูงใจและทักษะการจัดการค่อนข้างจำกัดอาจารย์ที่ปรึกษาไม่ชี้แนะและไม่ตกลงที่จะทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด 2. แบบประคับประคอง (Pastoral style) ให้คำปรึกษาแบบไม่มีโครงสร้างขั้นตอนมาก สนับสนุนมาก นิสิตนักศึกษามีทักษะการจัดการต่ำ อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้หยิบบรรยากาศอำนวยความสะดวกต่างๆที่จำเป็นให้อาจารย์ที่ปรึกษาค่อนข้างดูแลให้การสนับสนุนเป็นการส่วนตัวแต่ไม่เข้ามากำหนดทิศทางการทำงานแต่ละขั้นตอน 3. แบบชี้แนะ (Directional style) ให้คำปรึกษาแบบมีโครงสร้างขั้นตอนมาก สนับสนุนน้อย นิสิตนักศึกษามีแรงจูงใจในการทำงานสูง เห็นประโยชน์จำเป็นจากการทำกิจกรรมที่มีโครงสร้างขั้นตอน เช่นกำหนดวัตถุประสงค์ทำงานเสร็จและส่งงานตรงเวลาด้วยตนเองโดยไม่ต้องใช้สิ่งสนับสนุนจากสถาบัน อาจารย์ที่ปรึกษามีความใกล้ชิดพบนิสิตนักศึกษาสม่ำเสมอ แต่ต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำงานวิทยานิพนธ์ 4. แบบสัญญา (Contractual style) ให้คำปรึกษาแบบมีโครงสร้างขั้นตอนมาก สนับสนุนมาก นิสิตนักศึกษามีแรงจูงใจในการทำงานสูง สามารถวางแผนงานและทำงานด้วยตนเอง อาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมทิศทางการทำงานมีทักษะการบริหารจัดการและมีความสัมพันธ์ระหว่างกันที่ดีต้องการเวลาจากอาจารย์ที่ปรึกษามากที่สุด

โมเดลคาโน หมายถึง รูปแบบในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาความต้องการบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งทำให้ทราบลักษณะของความต้องการตามความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษา 3 ส่วนคือ คุณลักษณะที่จำเป็นต้องมี (Must-be) 2) คุณลักษณะมิติเดียว (One-dimensional) 3) คุณลักษณะที่ดึงดูดใจ (Attractive) และทราบถึงสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจและสัมประสิทธิ์ความไม่พึงพอใจ

สาขาวิชา หมายถึง ประเภทขององค์ความรู้ที่ศึกษา โดยแบ่งเป็น สาขาวิทยาศาสตร์และสาขาศิลปะศาสตร์ โดยสาขาวิทยาศาสตร์ ได้แก่ คณะ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ แพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ เกษตรศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ เทคโนโลยี สัตวแพทยศาสตร์ สหเวชศาสตร์ สาธารณสุขศาสตร์ เป็นต้น และสาขาศิลปะศาสตร์ ได้แก่ คณะ ศิลปกรรมศาสตร์ อักษรศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ครุศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ นิติศาสตร์ สังคมศาสตร์ นิเทศศาสตร์ รัฐศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ เป็นต้น

หลักสูตร หมายถึง ระบบการจัดการเรียนการสอนของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาโทจำแนกเป็นหลักสูตรในเวลาราชการ และหลักสูตรนอกเวลาราชการ

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนการวิจัย การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาที่มีต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์โดยประยุกต์ใช้โมเดลคาโนใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยายและเชิงสำรวจ โดยจะใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณในการตอบคำถามการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่อยู่ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ จำแนกตามกลุ่มหลักสูตรที่ศึกษา การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ค่าความเชื่อมั่น 95%แล้วทำการเทียบจากตารางกลุ่มตัวอย่างของYamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างรวม เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างโดยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้ เลือกสถาบันอุดมศึกษา จากนั้น สุ่มตัวอย่างจากกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา และหลักสูตรในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ โดยคำนวณหาจำนวนนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาโทที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของสถาบันรวมทั้งสิ้น 4,300 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 364 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตนักศึกษา เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์จำแนกตามประเภทของสถาบันและจำแนกตามประเภทของหลักสูตร คือ แบบสอบถามจากการใช้รูปแบบโมเดลคาโน ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามแบบ function และ dysfunction (เชิงบวกและเชิงลบ) ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ แบบสอบถามชุดนี้ได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของนิสิตนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, คณะที่ศึกษา, ประเภทของหลักสูตร, ระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ และสถานะในการทำวิทยานิพนธ์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาที่มีต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์โดยใช้รูปแบบการสร้างข้อคำถามของคาโน โดยผู้วิจัยจำแนกข้อคำถามออกเป็น 4 แบบตามลักษณะของการให้คำปรึกษาซึ่งได้แก่ 1.ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบเสรี 2. ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบประคับประหาม 3.ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบชี้แนะ และ 4.ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบสัญญา

การพัฒนาเครื่องมือวิจัย

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักการแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่นำมาใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการวัดตัวแปร จากนั้นจึงได้สร้างข้อคำถามเกี่ยวกับรูปแบบของการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ โดยเลือกรูปแบบของ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. ซึ่งได้จำแนกเป็น 4 ลักษณะคือ 1.ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบเสรี 2.ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบประคับประหาม 3.ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบชี้แนะ และ 4.ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบสัญญา เมื่อผู้วิจัยได้รูปแบบของการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้วจึงนำมาสร้างเป็นข้อคำถามให้สอดคล้องกับขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์ในแต่ละขั้นตอน ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 12 ขั้นตอนตามลำดับ โดยใช้หลักการของโมเดลคาโน ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามแบบ function และ dysfunction (เชิงบวกและเชิงลบ) ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 48 ข้อ แบ่งเป็น ข้อ A และ ข้อ B

ขั้นที่ 2 เมื่อผู้วิจัยได้ข้อคำถามที่สร้างขึ้นตามรูปแบบของโมเดลคาโนเสร็จแล้วเรียบเรียงจึงได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถาม และได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 7.85 – 1 และได้ข้อคำถามในรูปแบบของโมเดลคาโนดังนี้

ตารางที่ 1 ตัวอย่างรูปแบบข้อคำถามลักษณะการให้คำปรึกษาแบบสัณฐาน

ข้อ	คำถาม	ความรู้สึกที่มีต่อลักษณะการให้คำปรึกษา ของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์				
		ชอบ ถ้าเป็น แบบนี้ (5)	ควรจะ เป็น แบบนี้ (4)	รู้สึก เฉยๆ (3)	รับได้ ถ้าเป็น แบบนี้ (2)	ไม่ชอบ เลยถ้า เป็นแบบ นี้ (1)
1 A	ท่านเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ด้วยตนเอง	5	4	3	2	1
1 B	เลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ตามที่อาจารย์บอก	5	4	3	2	1
2 A	ท่านสร้างกรอบทฤษฎีด้วยตนเอง	5	4	3	2	1
2 B	สร้างกรอบทฤษฎีตามที่อาจารย์กำหนด	5	4	3	2	1
3 A	ท่านวางแผนการวิจัยด้วยตนเอง	5	4	3	2	1
3 B	วางแผนการวิจัยตามที่อาจารย์กำหนด	5	4	3	2	1
4 A	ท่านกำหนดวิธีวิจัยด้วยตนเอง	5	4	3	2	1
4 B	กำหนดวิธีวิจัยตามที่อาจารย์บอก	5	4	3	2	1
5 A	ท่านค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วยตนเอง	5	4	3	2	1
5 B	ค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามที่อาจารย์บอก	5	4	3	2	1
6 A	ท่านเตรียมตัวเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์เอง	5	4	3	2	1
6 B	เตรียมตัวเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์ตามที่อาจารย์บอก	5	4	3	2	1
7 A	ท่านวางแผนและเก็บข้อมูลวิจัยด้วยตนเอง	5	4	3	2	1
7 B	วางแผนและเก็บข้อมูลวิจัยตามที่อาจารย์กำหนด	5	4	3	2	1
8 A	ท่านวางแผนวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยด้วยตนเอง	5	4	3	2	1
8 B	วางแผนวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยตามที่อาจารย์กำหนด	5	4	3	2	1
9 A	ท่านวางแผนและสรุปผลวิจัยด้วยตนเอง	5	4	3	2	1
9 B	สรุปผลการวิจัยตามที่อาจารย์บอก	5	4	3	2	1
10 A	ท่านเตรียมตัวสอบวิทยานิพนธ์ด้วยตนเอง	5	4	3	2	1
10 B	เตรียมตัวสอบวิทยานิพนธ์ตามที่อาจารย์กำหนด	5	4	3	2	1
11 A	ศึกษาวิธีและขั้นตอนการเขียนรูปเล่มวิทยานิพนธ์เอง	5	4	3	2	1
11 B	อาจารย์บอกวิธีและขั้นตอนการเขียนรูปเล่มวิทยานิพนธ์	5	4	3	2	1
12 A	ท่านหาแหล่งตีพิมพ์และศึกษาขั้นตอนเผยแพร่ผลงานวิจัยเอง	5	4	3	2	1
12 B	อาจารย์บอกแหล่งตีพิมพ์และศึกษาขั้นตอนเผยแพร่ผลงานวิจัย	5	4	3	2	1

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มนิสิตนักศึกษาปริญญาโทที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ดำเนินการแจกแบบสอบถามทางไปรษณีย์และแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จากนั้นเมื่อได้ข้อมูลแล้วผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์และสรุปผล ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์จำแนกตามประเภทของสาขาวิชาและจำแนกตามประเภทของหลักสูตร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้สถิติบรรยายเพื่อศึกษา ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างโดย การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปร ความโด่ง และการหาร้อยละ เปรียบเทียบประเภทของหลักสูตรและกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาเพื่อตอบปัญหาการวิจัยโดยใช้ สถิติ ANOVA และวิเคราะห์ข้อมูลตามรูปแบบของโมเดลคาโนซึ่งจะได้จากตารางการแปลค่าดังนี้

คำตอบ	ความหมาย
A	ลักษณะนี้ดึงดูดให้พึงพอใจ
O	ลักษณะนี้ทำให้พอใจ
M	ลักษณะนี้จำเป็นต้องมี
Q	ลักษณะนี้จำเป็นต้องตระหนักให้มากเพราะอยู่ในส่วนที่ไม่พอใจ
R	ลักษณะนี้นอกจากไม่ต้องการแล้วควรมีการปรับปรุง
I	ลักษณะนี้ไม่มีความแตกต่างในความรู้สึก

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์จำแนกตามประเภทของกลุ่มสาขาวิชาพบว่าลักษณะการให้คำปรึกษาแบบชี้แนะในขั้นตอนของการ นำเสนอร่างวิทยานิพนธ์ การเก็บข้อมูลวิจัย และการสรุปผลการวิจัย และลักษณะการให้คำปรึกษาแบบสัญญา ในขั้นตอนการสรุปผลการวิจัยและการสอบวิทยานิพนธ์ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดย กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เห็นว่าการนำเสนอร่างวิทยานิพนธ์ การเก็บข้อมูลและการสรุปผลการทดลองแบบ ชี้แนะเป็นลักษณะที่ดึงดูด ในขณะที่กลุ่มสาขาศิลปศาสตร์เห็นว่าเป็นลักษณะที่ไม่แตกต่างในความรู้สึก และ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เห็นว่าขั้นตอนการสอบวิทยานิพนธ์ที่มีการให้คำปรึกษาแบบสัญญาเป็นลักษณะที่ ดึงดูดในขณะที่กลุ่มสาขาศิลปศาสตร์เห็นว่าเป็นลักษณะที่ไม่แตกต่างในความรู้สึก นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์จำแนกตามประเภทของหลักสูตรพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจตามรูปแบบของโมเดลคาโนพบว่าการ(1)เลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ นิสิตนักศึกษาพึงพอใจกับการให้คำปรึกษาแบบเสรี และการให้คำปรึกษาแบบชี้แนะเป็นลักษณะที่ดึงดูด ส่วน ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบประคับประคองและแบบสัญญาเป็นลักษณะที่นิสิตนักศึกษาไม่พอใจ (2)การค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนิสิตนักศึกษาเห็นว่าการให้คำปรึกษาแบบเสรีเป็นลักษณะที่ ดึงดูด (3) การเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์ นิสิตนักศึกษาเห็นว่าการให้คำปรึกษาแบบเสรีเป็นลักษณะที่ดึงดูด (4) เก็บข้อมูลวิจัยนิสิตนักศึกษาเห็นว่าการให้คำปรึกษาแบบเสรีและแบบสัญญาเป็นลักษณะที่ดึงดูด (5) การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย นิสิตนักศึกษาเห็นว่าการให้คำปรึกษาแบบสัญญาเป็นลักษณะที่ดึงดูด (6) การสรุปผลวิจัย นิสิตนักศึกษาเห็นว่าการให้คำปรึกษาแบบสัญญาเป็นลักษณะที่ดึงดูด (7) การสอบวิทยานิพนธ์นิสิตนักศึกษาเห็นว่าการให้คำปรึกษาแบบเสรีและสัญญาเป็นลักษณะที่ดึงดูด (8) ตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานวิจัยนิสิตนักศึกษาเห็นว่าการให้คำปรึกษาแบบสัญญาเป็นลักษณะที่ดึงดูด นอกนั้นจะเป็นลักษณะที่ไม่มีความแตกต่างกันในความรู้สึกของนิสิตนักศึกษาไม่ว่าจะมีหรือไม่มีลักษณะของ การให้คำปรึกษาแบบนั้นก็ตาม ดังแสดงในตารางนี้

ตารางที่ 2 ลักษณะความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อลักษณะการให้คำปรึกษาในแต่ละแบบ

ข้อ	ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์	ลักษณะการให้คำปรึกษา/รูปแบบการประเมิน			
		เสรี	ประคับประคอง	ชี้นำ	สัญญา
1	เลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์	O	Q	A	Q
2	สร้างกรอบทฤษฎี	I	I	I	I
3	วางแผนการวิจัย	I	I	I	Q
4	กำหนดวิธีวิจัย	I	I	I	I
5	ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	A	I	I	I
6	เสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์	A	Q	I	A
7	เก็บข้อมูลวิจัย	A	I	I	A
8	วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย	I	I	I	A
9	สรุปผลวิจัย	I	I	I	A
10	สอบวิทยานิพนธ์	A	I	I	A
11	การเขียนรูปเล่มวิทยานิพนธ์	I	I	I	I
12	ตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานวิจัย	I	I	I	A

อภิปรายผลการวิจัย

1. ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบชี้นำในขั้นตอนของการนำเสนอร่างวิทยานิพนธ์ การเก็บข้อมูลวิจัย และการสรุปผลการวิจัยมีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เห็นว่าการนำเสนอร่างวิทยานิพนธ์ การเก็บข้อมูลและการสรุปผลการทดลองแบบชี้นำเป็นลักษณะที่ดึงดูด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากต้องอาศัยหลักการ ทฤษฎีและองค์ความรู้ในการดำเนินงานค่อนข้างมากจึงอาจทำให้นิสิตนักศึกษากลุ่มนี้ต้องการการชี้นำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์มากกว่ากลุ่มศิลปศาสตร์ ในขณะที่กลุ่มสาขาศิลปศาสตร์เห็นว่าเป็นลักษณะที่ไม่แตกต่างในความรู้สึก

2. ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบสัญญาในขั้นตอนการสอบวิทยานิพนธ์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เห็นว่าการให้คำปรึกษาแบบสัญญาเป็นลักษณะที่ดึงดูดทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นขั้นตอนที่นิสิตนักศึกษาจะเป็นกังวลมากที่สุด ต้องการให้อาจารย์ที่ปรึกษาสนับสนุนเป็นอย่างมาก ซึ่งการให้คำปรึกษาแบบสัญญาเป็นลักษณะที่ให้คำปรึกษาแบบมีโครงสร้างขั้นตอนมาก สนับสนุนมาก นิสิตนักศึกษามีแรงจูงใจในการทำงานสูง สามารถวางแผนงานและทำงานด้วยตนเอง อาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมทิศทางการทำงาน

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อลักษณะการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์จำแนกตามประเภทของหลักสูตรพบว่าไม่มีความแตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องมาจากไม่ว่านิสิตนักศึกษาหลักสูตรในเวลาหรือนอกเวลาต่างก็ต้องการการดูแลเอาใจใส่และให้คำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาเหมือนกันทั้งสิ้น

4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจตามรูปแบบของโมเดลคาโนพบว่าในการ(1)เลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ นิสิตนักศึกษาพึงพอใจกับการให้คำปรึกษาแบบเสรีเนื่องจากนิสิตนักศึกษาได้ใช้การตัดสินใจของตนเองในการเลือกหัวข้อที่ตนเองมีความสนใจและต้องการศึกษาอย่างแท้จริง และการให้คำปรึกษาแบบชี้นำเป็นลักษณะที่ดึงดูดส่วนลักษณะการให้คำปรึกษาแบบประคับประคองและแบบสัญญาเป็นลักษณะที่นิสิตนักศึกษาไม่พอใจเนื่องจากนิสิตนักศึกษาอาจต้องเลือกหัวข้อตามที่อาจารย์บอกหรือเลือกให้ (2)การค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนิสิตนักศึกษาเห็นว่าการให้คำปรึกษาแบบเสรีเป็นลักษณะที่ดึงดูดเนื่องจากนิสิตนักศึกษาสามารถ

ค้นคว้ามากนักน้อยได้ตามที่ตนเองสนใจ (3) การเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์ นิสิตนักศึกษาเห็นว่าการให้คำปรึกษาแบบเสรีเป็นลักษณะที่ดึงดูด โดยนำเสนอโครงร่างอย่างอิสระแต่มีอาจารย์ที่ปรึกษาคอยควบคุมดูแล (4) การเก็บข้อมูลวิจัยและการสอบวิทยานิพนธ์ นิสิตนักศึกษาเห็นว่าการให้คำปรึกษาแบบเสรีและแบบสัญญาเป็นลักษณะที่ดึงดูด (5) การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย การสรุปผลวิจัย และ ตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานวิจัย นิสิตนักศึกษาเห็นว่าการให้คำปรึกษาแบบสัญญาเป็นลักษณะที่ดึงดูดทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นขั้นตอนที่ต้องมีระเบียบแบบแผนซึ่งต้องการให้อาจารย์ที่ปรึกษาช่วยเหลือมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) ในขั้นตอนการเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ การค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเสนอโครงร่าง การเก็บข้อมูล และการสอบวิทยานิพนธ์ เหมาะที่จะให้คำปรึกษาในรูปแบบการปล่อยเสรี
- 2) ในขั้นตอนการเสนอโครงร่าง การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปผล การสอบวิทยานิพนธ์ การตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานวิจัยเหมาะที่จะให้คำปรึกษาในรูปแบบสัญญา

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบประเภทของสถาบันอุดมศึกษา สถานการณ์ทำวิทยานิพนธ์ เพศ และอายุเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างและเป็นประโยชน์มากขึ้น
- 2) การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาความเป็นไปได้ของการตอบสนองความพึงพอใจของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ว่ามีลักษณะอย่างไร

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

จรัส สุวรรณเวลา. (2533). *วอนอาจารย์ที่ปรึกษาในมหาวิทยาลัยสร้างคุณภาพให้ปัญญาชนชาวไทย*.

วิจัยการศึกษาศึกษา, ปีที่ 12 ฉบับที่ 7 หน้า 7.

จรัส สุวรรณเวลา. (2545). *อุดมศึกษาไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชนิตา รักษ์พลเมือง และ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2549). *อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: หน้าที่และบทบาท*.

สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

ปราณี หะชัน. (2542). *การปฏิบัติตามบทบาทที่เป็นจริงและที่คาดหวังของอาจารย์ที่ปรึกษาใน*

ทัศนะของนักศึกษาคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ระจิตรา ศุภดิกลักขณ์. (2545). *บทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาสถาบันเทคโนโลยี*

ราชชมงคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. รายงานการประชุมสัมมนาทางวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีราชชมงคล ครั้งที่ 18 (ราชชมงคลวิชาการ 44) เล่มที่ 3 กลุ่มทั่วไป, หน้า 181.

กรุงเทพมหานคร : cursกาลาดพร้าว.

- เรียม ศรีทอง. (2540). *งานอาจารย์ที่ปรึกษาในสถาบันการศึกษา ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตลำปาง*, การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนางานอาจารย์ที่ปรึกษา 13-17 ตุลาคม 2540 (หน้า 1-29). ลำปาง : แผนกเอกสารการพิมพ์ วิทยาเขตลำปาง.
- สุนน อมรวิวัฒน์. (2518). *บทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, เอกสารการสอนและการวัดผลการศึกษา (หน้า 118-132). กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุวิมล ว่องวานิช และนางลักษณ์ วิรัชชัย. (2546). *แนวทางการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำเนา ขจรศิลป์. (2543). *ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา*. กรุงเทพมหานคร : ชวนพิมพ์.
- วิสูตร จำเนียร. (2543). *การปฏิบัติของอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับบทบาทในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาในสถาบันราชภัฏธนบุรี*. ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2530). *งานบุคลากร นิสิต นักศึกษา*. กรุงเทพมหานคร. ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2552). *การสัมมนาอาจารย์ที่ปรึกษานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2552* จัดโดยฝ่ายวิชาการ หลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วันที่ 25 พฤษภาคม 2552 ณ ห้องประชุม 405 อาคารประชุมสุข อาชีวอารุง.(อัดสำเนา).

ภาษาอังกฤษ

- Shen, Tan, K.G., & Xie, M. (2000). *An Integrated to Innovative Product Development Using Kano's Model and QFD*. *European Journal of Innovation Management* 3,2: 91-99.
- Tan, Kay C. & Pawitra, Theresia A. (2001). *Research and Concepts Integrating SRVQUAL and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development*. *Managing Service Quality* 11, 6: 418-430.
- Sauerwein, E., F. Bailom, K. Matzler and H. H. Hinterhuber. (1996). *The Kano Model: How to delight your customers*. pp. 313 -327. In *International Working Seminar on Production Economics*, Innsbruck/Igls/Austria, February 19-23
- Pereira, C. S., & Soares, A. L. (2007). Improving the Quality of Collaboration Requirements for Information Management through Social Network Analysis. *International Journal of Information Management*, 27(2), 86 -103.