

**ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์**

สุนิสา สำเร็จดี*
ศรินยา พลสิงห์ชาญ**
กิตติยา อาซากิจ***

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2) ด้านการบริการด้านกายภาพต่อการจัดการเรียนการสอน และ 3) ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย บริการงานทะเบียน บริการอนามัยและการรักษาพยาบาล บริการด้านอาหาร บริการสถานที่สำหรับออกกำลังกาย บริการหอพัก และบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและการรักษาความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง โดยกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 – 4 ที่ศึกษาในปีการศึกษา 2558 จำนวน 314 คน ที่มาใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ต่างๆ ที่วิทยาลัยฯ จัดให้บริการ ระหว่างเดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2558 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$, S.D. = 0.34) โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่าย รองลงมาคือ ด้านการบริการด้านกายภาพต่อการจัดการเรียนการสอน และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ ซึ่งผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่วิทยาลัยฯ จัดให้บริการ และเป็นข้อมูลในการนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ได้แก่ การจัดบริการอินเทอร์เน็ตให้มีความครอบคลุมในการใช้งาน การจัดพื้นที่นั่งรับประทานอาหาร การจัดระบบการดูแลบำรุงรักษาเครื่องทำน้ำเย็น การจัดเตรียมสื่อโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนให้พร้อมใช้ และจัดสรรอุปกรณ์การฝึกปฏิบัติการพยาบาลให้เพียงพอต่อการเรียนการสอน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้, คุณภาพการบริการ

* บรรณารักษ์ปฏิบัติการ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์

** พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์

*** นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์

Nursing students' satisfaction toward the quality of facilitate teaching and learning in Boromarajonani College of Nursing, Surin

Sunisa Sumreddee^{*}

Sarinya Polsingchan^{**}

Kittiya Asakit^{***}

Abstract

This research aims to study the level of nursing student's satisfaction with the quality of educational facilities in three scopes which were the library and learning resources via web based, physical appearance of educational facilities, and other necessary facilities. Populations were nursing students in grade 1-4 in academic year 2558 who received educational facilities during August - October 2015. Data were collected by self-administered questionnaire. Descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation were used to describe the findings.

The findings were as followed. Overall, participants stated the satisfaction level at high level ($\bar{X}=3.58$, S.D. =0.34). Highest satisfaction scale were at library and learning resources via web based followed by physical appearance of educational facilities, and other necessary facilities; respectively. Suggestions from this study are that other facilities should be provided such as stable and accessible high-speed internet, increase table and seat in cafeteria, improving the maintenance system for drinking water, maintenance system for audio visual in classroom, and enough medical devices provide in laboratory classroom and enough for nursing students to check out for practice outsides.

Keywords: Satisfaction, facilitate teaching and learning, quality of facilitate teaching and learning

^{*} Librarian, Practitioner Level, Boromarajonani College of Nursing, Surin

^{**} Nursing Instructor, Boromarajonani College of Nursing, Surin

^{***} Computer Technical Officer, Boromarajonani College of Nursing, Surin

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนามนุษย์ สภาพแวดล้อมและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เป็นองค์ประกอบสำคัญในการสนับสนุนและส่งเสริมการจัดการศึกษา ในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 การพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีทางการสื่อสาร หรือที่เรียกว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communications Technology : ICT) เป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษา เพื่อให้การศึกษามีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น (ประสาธต์ เนื่องเฉลิม, 2557) สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่เห็นว่า การศึกษา เป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคมโดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึกอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, 2542) นอกจากครูผู้สอนที่เป็นปัจจัยในการจัดการศึกษาและพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความเจริญงอกงามแล้ว ยังมีปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนอีกหนึ่งปัจจัยคือ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ กล่าวได้ว่าการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เหมาะสมย่อมส่งผลดีหรือมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน

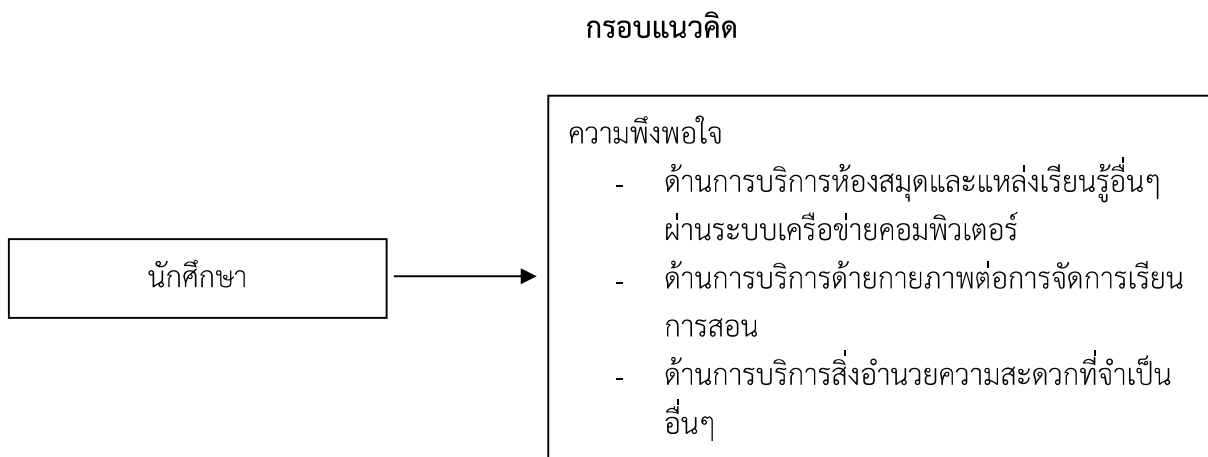
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ เป็นสถาบันการศึกษาที่มุ่งผลิตบัณฑิตพยาบาล โดยใช้ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานภารกิจต่างๆ ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างเป็นระบบ มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจากหน่วยงานต้นสังกัดคือสถาบันพระบรมราชชนก (วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์, 2558) รวมทั้งมีการรับรองสถาบันการศึกษาวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์จากสภาการพยาบาล และผู้สำเร็จการศึกษาต้องสอบขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาล (สภาการพยาบาล, 2556) วิทยาลัยมีการบริหารจัดการหลักสูตร รวมทั้งการบริหารจัดการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในในระดับหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2558) องค์ประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ที่เน้นในด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย ความพร้อมทางกายภาพ ความพร้อมด้านอุปกรณ์ ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ความพร้อมด้านการบริการ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องทำวิจัย อุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุด การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ สัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย และอื่นๆ รวมทั้งการบำรุงรักษาที่ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่กำหนดตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยใช้วิธีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ และโดยพิจารณาการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาจากผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ เพื่อเตรียมความพร้อมในทุกๆ ด้าน หากวิทยาลัยฯ มีการบริหารจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ต่างๆ ให้บริการแก่นักศึกษา ให้มีปริมาณที่เพียงพอ และมีคุณภาพพร้อมใช้งานมีความทันสมัย ย่อมจะส่งผลทำให้คุณภาพของนักศึกษาดีขึ้น

คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ โดยผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของวิทยาลัยฯ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นแนวทางในการวางแผนการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้แก่นักศึกษาให้ได้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา และยิ่งไปกว่านั้นเพื่อให้วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ สามารถปรับปรุงสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อม เพื่อเพิ่มศักยภาพและส่งเสริมการศึกษา อันเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิตชั้นปีที่ 1 – 4 จำนวน 413 คนที่กำลังศึกษาในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2558 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกนักศึกษาที่มาใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ต่างๆ ที่วิทยาลัยฯ จัดให้บริการ ระหว่างเดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2558 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นส่วนที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และ ชั้นปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ แบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (2) ด้านการบริการด้านกายภาพต่อการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านห้องเรียน, ด้านห้องปฏิบัติการพยาบาล, ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และด้านจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตทั้งอาคารเรียนและอาคารหอพัก และ (3) ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 32 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้นักศึกษา อาจารย์ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรง (Content validity) โดยเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1) การหาความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ไปเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) นำผลของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) คือดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00

2) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (try-out) ใช้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.89

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.1 แจกแบบสอบถาม แก่สำหรับนักศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 – 4 ปีการศึกษา 2558 ที่มาใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่วิทยาลัยฯ จัดให้บริการจัดให้บริการ ระหว่างเดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2558 แจกแบบสอบถาม จำนวน 314 ชุด

3.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว พบว่า ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 314 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และแบบสอบถามทุกฉบับมีความสมบูรณ์ พร้อมทั้งจะนำไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 92.4 และพบว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 26.86 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 22.86 และน้อยที่สุด คือชั้นปีที่ 3 จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4

2. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพของการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (n = 314)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.66	0.48	มาก
2. ด้านการบริการด้านกายภาพต่อการจัดการเรียนการสอน	3.54	0.55	มาก
3. ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ	3.54	0.38	มาก
รวม	3.58	0.34	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$, S.D.=0.34) โดยด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$, S.D.=0.48) รองลงมาคือ ด้านการบริการด้านกายภาพต่อการจัดการเรียนการสอน มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$, S.D.=0.55) และการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆแต่มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$, S.D.=0.38)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพของการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้จำแนกเป็นรายข้อตามรายด้าน (n=314)

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			
- บรรยายภาคภายในห้องสมุดเอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา	3.69	0.64	มาก
- ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	3.76	0.68	มาก
- หนังสือ ตำรา งานวิจัย วารสาร โสตทัศนวัสดุเพียงพอต่อการค้นคว้า	3.56	0.70	มาก
- การสืบค้นข้อมูลหนังสือผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.68	0.65	มาก
- ฐานข้อมูลทางด้านการพยาบาลและวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีประโยชน์ต่อการเรียนรู้	3.62	0.66	มาก
การให้บริการด้านกายภาพต่อการจัดการเรียนการสอน			
ด้านห้องเรียน			
- ห้องเรียนมีขนาดที่เหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน	3.65	0.77	มาก
- ห้องเรียนมีแสงสว่างที่เพียงพอ	3.77	0.73	มาก
- ห้องเรียน บรรยายภาคเหมาะสมต่อการเรียน	3.54	0.72	มาก
- ภายในห้องเรียนมีอุปกรณ์สื่อโสตทัศนอุปกรณ์พร้อมในการเรียนการสอน	3.49	1.00	ปานกลาง
ด้านห้องปฏิบัติการพยาบาล			
- บรรยายภาคในห้องปฏิบัติการพยาบาลเอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา	3.54	0.71	มาก
- อุปกรณ์ฝึกปฏิบัติการเอื้อต่อการเรียนในรายวิชาที่เรียน	3.47	0.72	ปานกลาง
- ระบบในการยืม-คืน อุปกรณ์จากห้องปฏิบัติการทางการพยาบาล	3.47	0.78	ปานกลาง

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์			
- สื่อเทคโนโลยีและอุปกรณ์การศึกษามีความพร้อมในการใช้งาน	3.60	0.72	มาก
- สื่อเทคโนโลยีและอุปกรณ์การศึกษาเพียงพอกับจำนวนผู้เรียน	3.57	0.75	มาก
- ระบบการให้บริการคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการ / ในหอพัก	3.57	0.71	มาก
การบริการด้านจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต			
- อินเทอร์เน็ตใช้ได้ครอบคลุมทั้งวิทยาลัย	3.42	1.07	ปานกลาง
- มีการจัดโซนสำหรับการใช้บริการ Wifi	3.48	0.99	ปานกลาง
- การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่	3.52	0.89	มาก
การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ ประกอบด้วย บริการงานทะเบียน บริการอนามัยและการรักษาพยาบาล บริการด้านอาหาร บริการสถานที่สำหรับออกกำลังกาย บริการหอพัก และบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและการรักษาความปลอดภัย			
- นักศึกษาสามารถตรวจสอบผลการเรียนผ่านทางระบบสารสนเทศทะเบียนนักศึกษาได้อย่างสะดวก	3.52	0.89	มาก
- มีการจัดบริการยาสาฆ่ามือประจำบ้านสำหรับให้บริการอนามัยและการรักษาพยาบาลอย่างเหมาะสม	3.47	0.67	ปานกลาง
- การบริการสถานที่รับประทานอาหารที่เพียงพอ	3.40	0.77	ปานกลาง
- การจัดจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพและถูกสุขลักษณะ	3.55	0.76	มาก
- การจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย	3.51	0.78	มาก
- อุปกรณ์กีฬามีจำนวนที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน	3.51	0.79	มาก
- การจัดสถานที่สำหรับรวมกลุ่มทำกิจกรรมนักศึกษา	3.47	0.69	ปานกลาง
- มีการแบ่งสัดส่วนการใช้งานหอพักอย่างเหมาะสม	3.49	0.63	ปานกลาง
- วัสดุอุปกรณ์ภายในห้องพัก พร้อมต่อการใช้งาน	3.60	0.66	มาก
- การจัดการขยะถูกสุขลักษณะ	3.61	0.63	มาก
- มีไฟฟ้า แสงสว่างเพียงพอทุกอาคาร	3.62	0.64	มาก
- มีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน	3.61	0.70	มาก
- การให้บริการน้ำดื่มในแต่ละอาคารมีจำนวนเพียงพอ	3.64	0.68	มาก
- การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด	3.47	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่าย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

2) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการด้านกายภาพต่อการจัดการเรียนการสอน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านห้องเรียน มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนด้านห้องปฏิบัติการพยาบาลและด้านจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในภาพรวม

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ ด้านการบริการด้านกายภาพต่อการจัดการเรียนการสอน และด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่วิทยาลัยฯ จัดให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากวิทยาลัยฯ ได้จัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ โดยเน้นในด้านการจัดให้มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ จำนวนที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน รวมทั้งมีกระบวนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอมรรัตน์ เสดสุวรรณ และอรชร ศรีไทรล้วน (2557) ที่พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนในด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องมาจากคณะพยาบาลศาสตร์ เกื้อการุณย์มีการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ให้มีความพร้อมและเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของอรพิน สว่างวัฒนเศรษฐ์, สนธยา ศรีเมฆ และหทัยรัตน์ อร่ามศิริจุฑาเวช (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนการสอน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี ปีการศึกษา 2557 พบว่า อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 วงรอบของการประเมิน แสดงให้เห็นว่าเมื่อมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนการสอนอย่างเป็นรูปธรรมและชัดเจน จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของรัตนพรหมภาพ (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2550 ซึ่งพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนรู้ในระดับมาก เนื่องจากภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มีปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนและการเรียนรู้ให้แก่อาจารย์และนิสิตที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ห้องเรียน สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียน หนังสือ ตำรา งานวิจัย วิทยานิพนธ์ รวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบ

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพต่อการจัดการเรียนการสอน

การให้บริการด้านกายภาพต่อการจัดการเรียนการสอน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ได้เตรียมความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนในด้านความพร้อมทางกายภาพ ได้แก่ การจัดเตรียมห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ หอพักนักศึกษา ฯลฯ และความพร้อมของอุปกรณ์ เทคโนโลยี และทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ได้แก่ อุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุด หนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น ฯลฯ เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรของวิทยาลัยฯ โดยมีคณะกรรมการสำรวจและจัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เป็นคณะทำงานในการสำรวจ และจัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยฯ ในแต่ละปีการศึกษา จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพต่อการจัดการเรียนการสอน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านห้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2558) ที่พบว่า นักศึกษาพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องการจัดห้องเรียนให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้เรียน และสอดคล้องกับการศึกษาของ อีสริย์ ไชว์วิวัฒนา (2556) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านปัจจัยเกื้อหนุนการเรียนการสอน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการจัดสื่อและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพ ฯลฯ เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้สอนใช้สื่อการสอนดังกล่าวในการสอนนักศึกษา เพื่อสร้างความสนใจในการเรียนการสอน อันจะส่งผลให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำหรับความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ ด้านบริการด้านกายภาพต่อการจัดการเรียนการสอน พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมี ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาที่อยู่ในหอพักต่างเข้าใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายในช่วงเวลาเดียวกัน ประกอบกับจำนวนนักศึกษาที่พักในหอพักแต่ละชั้น มีจำนวนค่อนข้างมาก ซึ่งอาจมีการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตไร้สาย เต็มอัตราของการส่งสัญญาณของตัวกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Access Point) ทำให้นักศึกษาคนอื่นๆ ไม่สามารถเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายได้ ซึ่งวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ อาจบริหารจัดการการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย โดยการเพิ่มจุดของการให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายในหอพักนักศึกษา รวมทั้งจัดบริเวณสำหรับการให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายเพื่อลดความแออัดและเพิ่มพื้นที่ในการให้บริการต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พัทธมน ใจสอาด (2555) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่สามารถเชื่อมต่อได้ทุกจุดของมหาวิทยาลัย จะเห็นได้ว่าระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นบริการพื้นฐานที่สำคัญในการสนับสนุนการเรียนการสอน ดังนั้น หากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ ไม่เสถียร รวมทั้งไม่ครอบคลุมพื้นที่การใช้งานในบริเวณของวิทยาลัยฯ จะส่งผลกระทบต่อ การเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าของนักศึกษาพยาบาล และอาจารย์ ทั้งนี้เนื่องจากการเรียนการสอนของวิทยาลัยฯ มีทั้งการเรียนการสอนในชั้นเรียนและการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในรูปแบบของอีเลิร์นนิ่ง (e-Learning) ซึ่งหากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรจะส่งผลกระทบต่อ การเรียนการสอน ทำให้นักศึกษาไม่สามารถเข้าใช้ระบบอีเลิร์นนิ่งได้ รวมทั้งไม่สามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ จากฐานข้อมูลออนไลน์ทางการพยาบาลและฐานข้อมูลอื่นๆ ที่ห้องสมุด วิทยาลัยฯ จัดให้บริการได้ ดังนั้นจึงมีความ จำเป็นอย่างยิ่งที่วิทยาลัยฯ จะต้องบริหารจัดการการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เพียงพอและเหมาะสมกับบริบทการใช้งานของนักศึกษาพยาบาล

3. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพของการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ ได้จัดบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ ได้แก่ การให้บริการด้านงานทะเบียน การบริการอนามัยและรักษาพยาบาล การบริการด้านอาหาร สถานที่สำหรับออกกำลังกาย ที่พักนักศึกษา ระบบไฟฟ้า และระบบสาธารณูปโภค จากผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ นักศึกษาสามารถตรวจสอบผลการเรียนผ่านทางระบบสารสนเทศทะเบียนนักศึกษาได้อย่างสะดวก สอดคล้องกับการศึกษาของ อรพิน สว่างวัฒนเศรษฐ์, สนธยา ศรีเมฆ และ หทัยรัตน์ อร่ามศิริจุเวชย์ (2558) ที่พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่องานทะเบียนมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากระบบสารสนเทศทะเบียนนักศึกษาช่วยอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาสามารถตรวจสอบการลงทะเบียนเรียน ตรวจสอบผลการเรียน ตรวจสอบตารางเรียน ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งสะดวกและรวดเร็ว

4. ด้านการนำผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ไปใช้ในการพัฒนาองค์กร

จากผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ พบประเด็นที่นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ควรนำมาพิจารณา นำผลการประเมินมากำหนดแนวทางและวางแผนเพื่อปรับปรุงการให้บริการ อาทิเช่น การบริการด้านจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ความครอบคลุมของการใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=3.42$, $S.D.=1.07$) การบริการด้านสถานที่รับประทานอาหาร ($\bar{X}=3.40$, $S.D.=0.77$) การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล ($\bar{X}=3.47$, $S.D.=0.67$) การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด ($\bar{X}=3.47$, $S.D.=0.75$) ด้านห้องเรียน ภายในห้องเรียนมีอุปกรณ์สื่อโสตทัศนูปกรณ์พร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.49$, $S.D.=1.00$) ด้านห้องปฏิบัติการพยาบาล อุปกรณ์การฝึกปฏิบัติการเอื้อต่อการเรียนในรายวิชาที่เรียน ($\bar{X}=3.47$, $S.D.=0.72$) และระบบในการให้การยืม-คืน อุปกรณ์จากห้องปฏิบัติการทางการพยาบาล ($\bar{X}=3.47$, $S.D.=0.78$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพิน สว่างวัฒนเศรษฐ์, สนธยา ศรีเมฆ และ หทัยรัตน์ อร่ามศิริจุเวชย์ (2558) ที่นำผลวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี ปีการศึกษา 2557 ไปพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี อาทิเช่น การปรับปรุงห้องปฏิบัติการพยาบาล โดยการจัดเจ้าหน้าที่ประจำห้องปฏิบัติการพยาบาล และจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้ประจำห้องปฏิบัติการพยาบาล การปรับปรุงร้านค้า โดยการเพิ่มร้านอาหาร เพื่อเป็นทางเลือกในการเลือกรับประทานอาหารของนักศึกษา ด้านการกำจัดขยะ มีการคัดแยกขยะโดยจัดโครงการรักษาสภาพ อนุรักษ์พลังงาน รักสิ่งแวดล้อมภายในวิทยาลัย จัดขยะแยกประเภทของขยะ เพื่อเป็นการคัดแยกขยะ สร้างจิตสำนึกให้นักศึกษาและบุคลากรในการคัดแยกขยะให้ถูกวิธี ซึ่งจากการพัฒนาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจรอบที่สอง สูงขึ้นแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาปรับปรุงงานหรือบริการในทางที่ดีขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ดังนั้น วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ ควรนำผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ไปวางแผนในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อให้เห็นผลของการนำผลการประเมินไปใช้เพื่อการพัฒนาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และควรประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ที่วิทยาลัยฯ ได้มีการพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้เห็นว่าสิ่งที่ได้พัฒนาปรับปรุงนั้น ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นหรือไม่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ ในด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และการจัดบริการแก่นักศึกษา
 - 1.2 กลุ่มกิจการพิเศษ ควรนำผลการประเมินในด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ เช่น การบริการสถานที่รับประทานอาหาร การจัดบริการน้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น นำผลการประเมินดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ
 - 1.3 วิทยาลัยฯ ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้หลากหลายรูปแบบ ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้เพิ่มมากขึ้น
2. ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้นดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจจากอาจารย์ผู้สอนและบุคลากรสายสนับสนุนด้วย
 - 2.2 เนื่องจากแต่ละภาคการศึกษามีลักษณะการจัดการเรียนการสอนที่แตกต่างกันออกไปควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดบริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ ทุกภาคการศึกษา
 - 2.3 เนื่องจากวิทยาลัยฯ ได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นรูปธรรมและเห็นถึงการพัฒนาปรับปรุงอย่างชัดเจนจึงควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงนี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ประสาท เนืองเฉลิม. (2557). *อินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. (2542, 19 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก.หน้า 1-23.
- พัฒน์ ใจสะอาด. (2555). *คุณภาพการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. กองพัฒนานักศึกษา. ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และการจัดบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*.ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รัตนา พรหมภพ. (2551). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2550*. พิษณุโลก: ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์. (2558). *รายงานประจำปี 2558*. สุรินทร์ : วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์.
- สถาบันพระบรมราชชนก. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก (สิงหาคม 2558)*. นนทบุรี: สถาบันพระบรมราชชนก.
- สภาการพยาบาล. (2556). *คู่มือการรับรองสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์สำหรับสถาบันการศึกษาที่มีผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต*. นนทบุรี: สภาการพยาบาล.

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- อมรรัตน์ เสดสุวรรณ และอรชรศรีไพรล้วน. (2557). ความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2556 ต่อคุณภาพหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช. *วารสารเกื้อการุณย์*, 21 (ฉบับพิเศษ), 59-76.
- อรพิน สว่างวัฒนเศรษฐ์, สนธยา ศรีเมฆ และหทัยรัตน์ อร่ามศิริรุจิเวทย์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนการสอนวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี ปีการศึกษา 2557. ราชบุรี : วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี.
- อิสริย์ โชว์วิวัฒนา. (2556). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 33 (ฉบับพิเศษ), 1-12.