

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า
ประจำปีงบประมาณ 2562 ในรอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2561 – มีนาคม 2562)

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้ามีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในรอบ 6 เดือนแรกของปีงบประมาณ 2562 (ตุลาคม 2561 – มีนาคม 2562) ตลอดจนปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562 ได้แก่ บุคลากรของสถาบัน นักศึกษาในหลักสูตรที่มีการเรียนการสอน และประชาชนทั่วไป จำนวน 197 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562 ได้แก่ บุคลากรของสถาบัน นักศึกษาในหลักสูตรที่มีการเรียนการสอน และประชาชนทั่วไป จำนวนไม่น้อยกว่า 132 คน ซึ่งได้จากตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan, 1970, pp. 607-610) โดยการใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามประเภทสมาชิก ได้จำนวน 171 คน ซึ่งจำนวนดังกล่าวมากกว่าขั้นต่ำที่กล่าวไว้ข้างต้น ดังตารางต่อไปนี้

ประเภทสมาชิก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. บุคลากรสถาบันพระปกเกล้า	77	66
2. นักศึกษาของสถาบันพระปกเกล้า	89	81
3. บุคคลภายนอก	31	24
รวม	197	171

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้านี้ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสารสนเทศ (QF50087) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดของแบบประเมิน ประกอบด้วย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน โดยสอบถามถึงสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ พนักงานและลูกจ้างของสถาบันฯ นักศึกษาของสถาบันฯ และประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการของห้องสมุด

2. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านภาพรวมของห้องสมุด ซึ่งคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนระดับ 5 หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนระดับ 4 หมายถึง	มาก
คะแนนระดับ 3 หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนระดับ 2 หมายถึง	น้อย
คะแนนระดับ 1 หมายถึง	น้อยที่สุด

การรวบรวมข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกให้กับบุคลากรของสถาบันฯ จำนวน 80 ชุด ได้รับกลับคืน 66 ชุด นักศึกษาของสถาบันฯ จำนวน 105 ชุด ได้รับกลับคืน 81 ชุด และบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการของห้องสมุด จำนวน 24 ชุด ได้รับกลับคืน 24 ชุด รวมทั้งสิ้น 204 ชุด และได้รับกลับคืน 171 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.82

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบประเมินที่รวบรวมได้ จำนวน 171 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. ใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ ประเภทสมาชิก ประเภทของบริการ ความถี่และช่วงเวลาในการใช้บริการ

2. ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยรวม โดยพิจารณาตามเกณฑ์การแปลความหมายแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) 5 ระดับ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, น. 9) ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับการประเมิน</u>	
4.21 – 5.00	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับความพึงพอใจ	มาก
2.61 – 3.40	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
1.01 – 1.80	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

สรุปผลการประเมิน

ข้อมูลทั่วไป

การประเมินครั้งนี้ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวนทั้งสิ้น 171 ชุด โดยแบ่งตามเพศ และประเภทของสมาชิก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลผู้ใช้บริการห้องสมุด

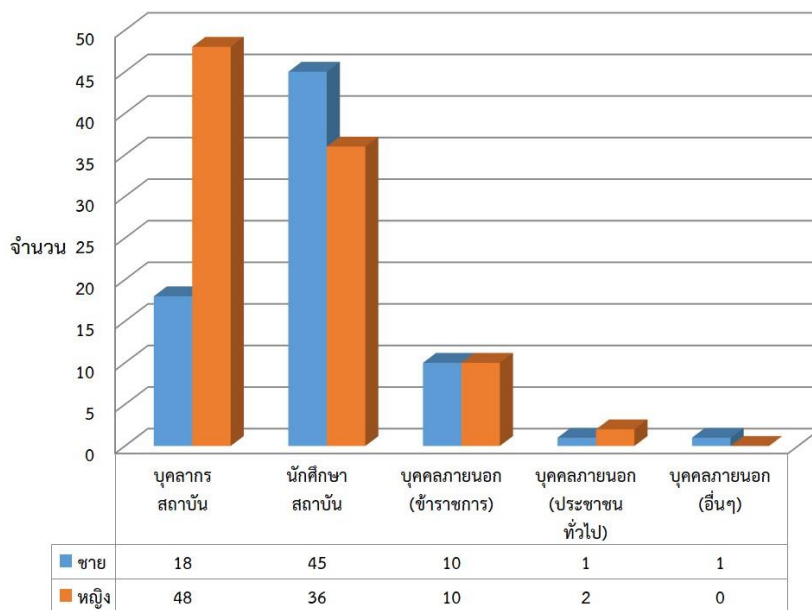
ประเภทของสมาชิก	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคลากรของสถาบัน	18	10.5	48	28.1	66	38.6
2. นักศึกษาของสถาบัน	45	26.3	36	21.1	81	47.4
3. บุคคลภายนอก						
3.1 ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	10	5.8	10	5.8	20	11.7
3.2 ประชาชนทั่วไป	1	0.6	2	1.2	3	1.8
3.2 อื่น ๆ	1	0.6	0	0	1	0.6
รวม	75	43.9	96	56.1	171	100

จากตาราง 1 แสดงว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น จำนวน 171 คน เป็นเพศหญิง 96 คน (ร้อยละ 56.1) และเพศชาย 75 คน (ร้อยละ 43.9)

เมื่อพิจารณารายประเภทของสมาชิก โดยเรียงลำดับตามจำนวนและร้อยละ คือ เป็นสมาชิกที่เป็นนักศึกษาของสถาบันฯ จำนวน 81 คน (ร้อยละ 47.4) เพศชายจำนวน 45 คน (ร้อยละ 26.3) เป็นเพศหญิงจำนวน 36 คน (ร้อยละ 21.1) ซึ่งมีการเรียนการสอนในช่วงเวลาเดือนตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562 สามารถเรียงลำดับตามจำนวนนักศึกษาประกอบด้วย หลักสูตรธรรมาภิบาลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สพฐ. (โรงเรียนสุจริต) รุ่นที่ 4 จำนวน 26 หลักสูตรธรรมาภิบาลสำหรับผู้บริหารระดับกลาง รุ่นที่ 20 จำนวน 24 คน หลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูง การบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน รุ่นที่ 5 จำนวน 10 คน หลักสูตรการบริหารเศรษฐกิจสาธารณะสำหรับนักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 17 จำนวน 8 คน หลักสูตรการเสริมสร้างสังคมสันติสุข รุ่นที่ 9 จำนวน 6 คน หลักสูตรการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยสำหรับนักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 22 จำนวน 2 คน และรุ่นที่ 18 จำนวน 1 คน รวมทั้งสมาชิกประเภทบุคคลภายนอกซึ่งเป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 11.7) บุคคลภายนอก ซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.8) และบุคคลภายนอก อื่นๆ ได้แก่ นักศึกษา จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.6)

เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น จึงสรุปข้อมูลผู้ใช้บริการห้องสมุดตามประเภทสมาชิก รายละเอียดดังแผนภูมิ 1

ข้อมูลผู้ใช้บริการห้องสมุด

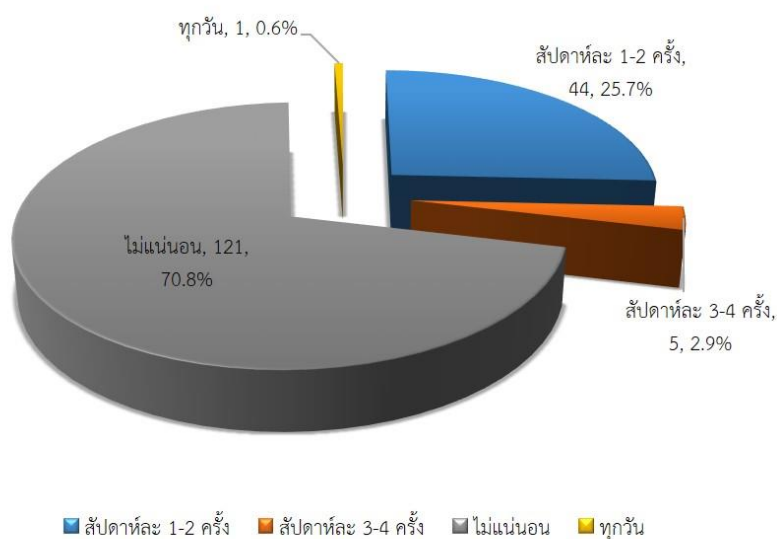


แผนภูมิ 1 ข้อมูลผู้ใช้บริการห้องสมุด

ความถี่ของการใช้บริการห้องสมุด

จากคำถามความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความถี่การใช้บริการห้องสมุด โดยเรียงตามลำดับร้อยละ ดังนี้ การใช้บริการมีความถี่ไม่แน่นอน จำนวน 121 คน (ร้อยละ 70.8) สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 44 คน (ร้อยละ 25.7) ใช้บริการสัปดาห์ละ 3 - 4 ครั้ง จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.9) และใช้บริการทุกวัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.6) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 2

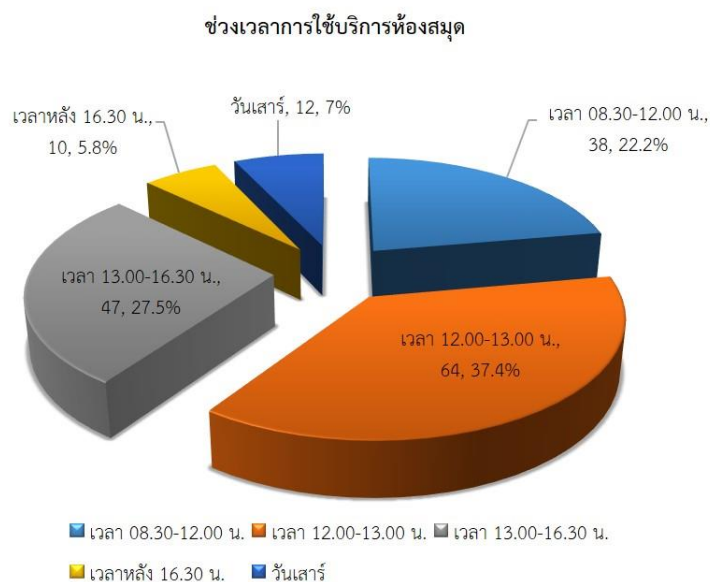
ความถี่การใช้บริการห้องสมุด



แผนภูมิ 2 แสดงความถี่ของการใช้บริการห้องสมุด

ช่วงเวลาการใช้บริการห้องสมุด

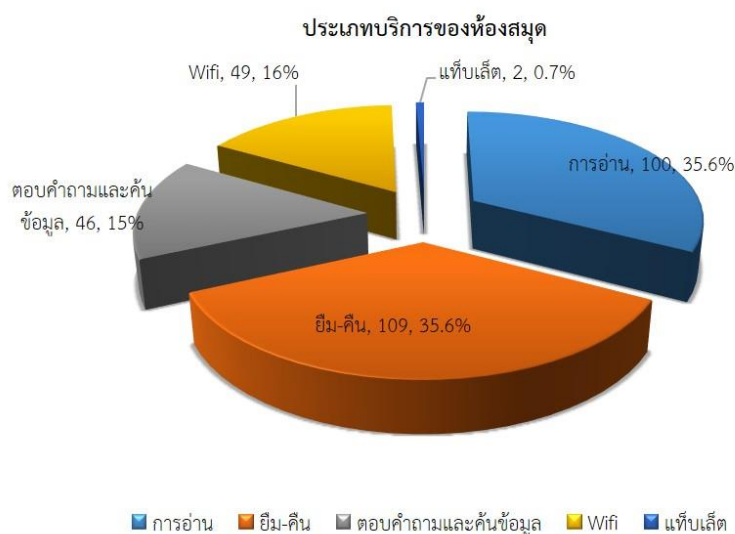
จากคำถามช่วงเวลาที่ใช้บริการห้องสมุด พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับร้อยละ คือ ช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. จำนวน 64 คน (ร้อยละ 37.4) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. จำนวน 47 คน (ร้อยละ 27.5) ช่วงเวลา 08.30 – 12.00 น. จำนวน 38 คน (ร้อยละ 22.2) วันเสาร์ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 7) และน้อยที่สุด คือ ช่วงเวลาหลัง 16.30 น. จำนวน 10 คน (ร้อยละ 5.8) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 แสดงช่วงเวลาการใช้บริการของห้องสมุด

การใช้บริการของห้องสมุด

จากคำถามประเภทของบริการ ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน 171 คน และมีคำตอบทั้งสิ้น 306 คำตอบ พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด จำนวน 109 คน (ร้อยละ 35.6) รองลงมาใช้บริการอ่าน จำนวน 100 คน (ร้อยละ 32.7) บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) จำนวน 49 คน (ร้อยละ 16) บริการตอบคำถามและค้นข้อมูล จำนวน 46 คน (ร้อยละ 15) และน้อยที่สุดคือ บริการแท็บเล็ต จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.2) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 แสดงการใช้บริการของห้องสมุด

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านภาพรวมของห้องสมุด ซึ่งจากการ ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ตามตาราง 2

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ			
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียน การสอน การศึกษา และการวิจัย	4.24	0.66	มากที่สุด
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.26	0.68	มากที่สุด
3. ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.45	0.60	มากที่สุด
4. บริการต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางโทรศัพท์ มีประโยชน์และความสะดวก	4.50	0.65	มากที่สุด
5. การติดต่อขอรับบริการความสะดวกรวดเร็ว	4.60	0.58	มากที่สุด
6. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลมีจำนวนเพียงพอ ต่อการใช้บริการ	4.28	0.69	มากที่สุด
7. การสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.42	0.68	มากที่สุด
รวม	4.39	0.52	มากที่สุด

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
1. บุคลากรมีความรู้และทักษะในการให้บริการ	4.65	0.57	มากที่สุด
2. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลและ ตอบคำถาม	4.65	0.55	มากที่สุด
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจและกระตือรือร้น	4.71	0.53	มากที่สุด
4. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.70	0.51	มากที่สุด
5. บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.71	0.52	มากที่สุด
รวม	4.68	0.50	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อม			
1. ปริมาณพื้นที่นั่งอ่านภายในห้องสมุดเพียงพอ	4.57	0.64	มากที่สุด
2. บรรยากาศภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.53	0.65	มากที่สุด
3. แสงสว่างภายในห้องสมุด	4.58	0.62	มากที่สุด
รวม	4.56	0.59	มากที่สุด

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านภาพรวมของห้องสมุด			
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด	4.63	0.56	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.53	0.47	มากที่สุด

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านและทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด ดังนี้

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.68$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{x} = 4.71$) คือ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจและกระตือรือร้น และบุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.70$)

ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าด้านสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แสงสว่างภายในห้องสมุด ($\bar{x} = 4.58$) สำหรับ สำหรับข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดแต่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ บรรยากาศภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ($\bar{x} = 4.53$)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรกโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การติดต่อขอรับบริการความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.60$) บริการต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางโทรศัพท์มีประโยชน์และความสะดวก ($\bar{x} = 4.50$) และความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{x} = 4.45$) สำหรับข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดแต่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียนการสอน การศึกษาและการวิจัย ($\bar{x} = 3.24$)

สรุป

จากตารางแสดงผลการประเมิน สามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 (ร้อยละ 90.6) และเมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในรอบ 6 เดือนหลังของปีงบประมาณ 2561 (เมษายน – กันยายน 2561) มีค่าเฉลี่ย 4.27 ซึ่งอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 85.4) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในรอบ 6 เดือนแรกของปีงบประมาณ 2562 มีค่าเฉลี่ยเพิ่มมากขึ้นเท่ากับ 0.26 (ร้อยละ 5.2)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68
2. ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.39

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชม

1. มีการให้บริการที่ดี และทันสมัย เช่น บริการต่ออายุการยืมหนังสือทางโทรศัพท์ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน 9 คน)
2. พนักงานบรรณารักษ์ฯ ให้บริการดีมาก (จำนวน 2 คน)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มหนังสือ งานวิจัย ให้มีความหลากหลาย และเอกสารวิชาการหลักสูตรต่างๆ (จำนวน 11 คน)
2. ควรขยายพื้นที่หรือปรับย้ายห้องสมุดให้สามารถเดินทางเข้าถึงได้ง่ายขึ้น เป็นที่ง่ายต่อการสังเกต และรองรับต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น (จำนวน 3 คน)
3. ควรนำโครงการนิเทศสารเคลื่อนที่ (ฝั่งสำนักงาน) กลับมาให้บริการอีก (จำนวน 2 คน)
4. ควรเปิดให้บริการในวันอาทิตย์ที่มีการเรียนการสอน (จำนวน 2 คน)
5. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น เนื่องจากบางครั้งมีผู้ใช้บริการมาพร้อมกันหลายๆ คน ทำให้คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน (จำนวน 1 คน)
6. ควรขยายระยะเวลาในการเปิดให้บริการห้องสมุดในวันธรรมดา (จำนวน 1 คน)
7. ควรมีบริการยืม-คืน บริการต่ออายุสมาชิกและหนังสือ online (จำนวน 1 คน) (ห้องสมุดได้มีการพัฒนาการให้บริการสมัครสมาชิก และยืมต่อด้วยตนเองแบบออนไลน์ผ่านหน้าเว็บไซต์ห้องสมุดตั้งแต่ปีงบประมาณ 2559)
8. ควรปรับปรุงสัญญาณ Wifi (จำนวน 1 คน)
9. การตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีความ Modern เพื่อให้หน้าสนใจเข้ามาใช้เวลาในห้องสมุดมากขึ้น (จำนวน 1 คน)

บรรณานุกรม

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. *ข่าวสารวิจัยการศึกษา*. 18(3): 8-11.

Krejcie, Robert V.; & Morgan, Daryle W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Education an Psychological Measurement*. 30: 607-610.