

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า
ประจำปีงบประมาณ 2562 ในรอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2562)

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้ามีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้ารอบ 6 เดือนหลังของปีงบประมาณ 2562 (เมษายน – กันยายน 2562) ตลอดจนปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน – 30 กันยายน 2562 ได้แก่ บุคลากรของสถาบัน นักศึกษาในหลักสูตรที่มีการเรียนการสอน และประชาชนทั่วไป จำนวน 183 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน – 30 กันยายน 2562 ได้แก่ บุคลากรของสถาบัน นักศึกษาในหลักสูตรที่มีการเรียนการสอน และประชาชนทั่วไป จำนวนไม่น้อยกว่า 123 คน ซึ่งได้จากตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie; & Morgan, 1970, pp. 607-610) โดยการใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามประเภทสมาชิก ได้จำนวน 137 คน ซึ่งจำนวนดังกล่าวมากกว่าขั้นต่ำที่กล่าวไว้ข้างต้น ดังตารางต่อไปนี้

ประเภทสมาชิก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. บุคลากรสถาบันพระปกเกล้า	75	59
2. นักศึกษาของสถาบันพระปกเกล้า	73	54
3. บุคคลภายนอก	35	24
รวม	183	137

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 75 ชุด ได้รับกลับคืน 59 ชุด นักศึกษาของสถาบันฯ จำนวน 70 ชุด ได้รับกลับคืน 54 ชุด และบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการของห้องสมุด จำนวน 24 ชุด ได้รับกลับคืน 24 ชุด รวมทั้งสิ้น 169 ชุด และได้รับกลับคืน 137 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.06

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบประเมินที่รวบรวมได้ จำนวน 137 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
1.00 – 1.80	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

สรุปผลการประเมิน

ข้อมูลทั่วไป

การประเมินครั้งนี้ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวนทั้งสิ้น 137 ชุด โดยแบ่งตามเพศ และประเภทของสมาชิก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตาราง 1

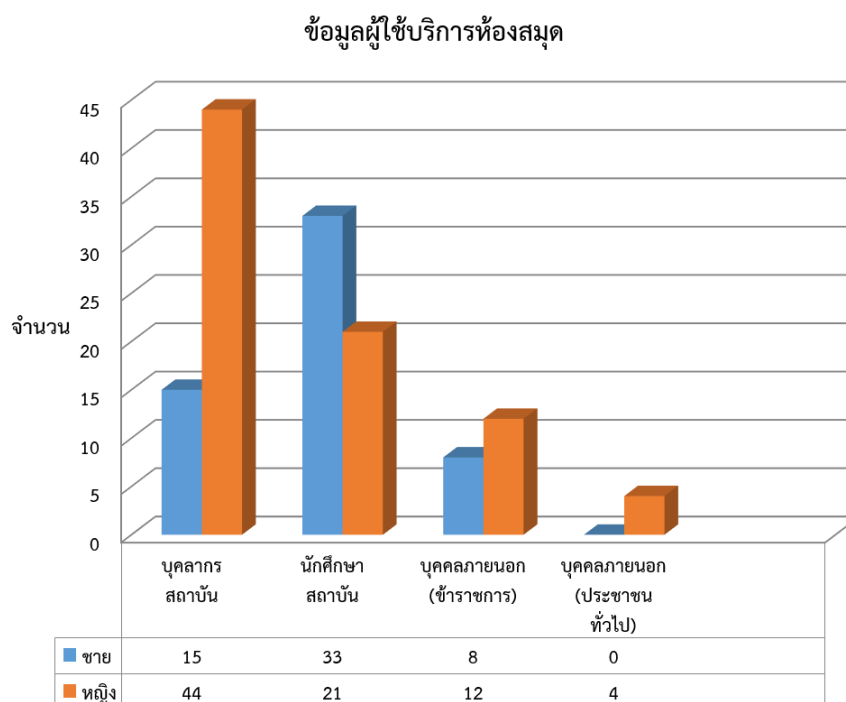
ตาราง 1 ข้อมูลผู้ใช้บริการห้องสมุด

ประเภทของสมาชิก	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคลากรของสถาบัน	15	10.9	44	32.2	59	43.1
2. นักศึกษาของสถาบัน	33	24.1	21	15.3	54	39.4
3. บุคคลภายนอก						
3.1 ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	8	5.8	12	8.8	20	14.6
3.2 ประชาชนทั่วไป	0	0	4	2.9	4	2.9
รวม	56	40.8	81	59.2	137	100

จากตาราง 1 แสดงว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น จำนวน 137 คน เป็นเพศหญิง 81 คน (ร้อยละ 59.2) และเพศชาย 56 คน (ร้อยละ 40.8)

เมื่อพิจารณารายประเภทของสมาชิก โดยเรียงลำดับตามจำนวนและร้อยละ คือ บุคลากรสถาบัน พระปกเกล้า จำนวน 59 คน (ร้อยละ 43.1) รองลงมาคือนักศึกษาของสถาบันฯ ที่มีการเรียนการสอนในช่วงเวลาเดือนเมษายน – กันยายน 2562 จำนวน 54 คน (ร้อยละ 39.4) และน้อยสุดคือสมาชิกประเภทบุคคลภายนอกซึ่งเป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 14.6) บุคคลภายนอก และประชาชนทั่วไป จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.9)

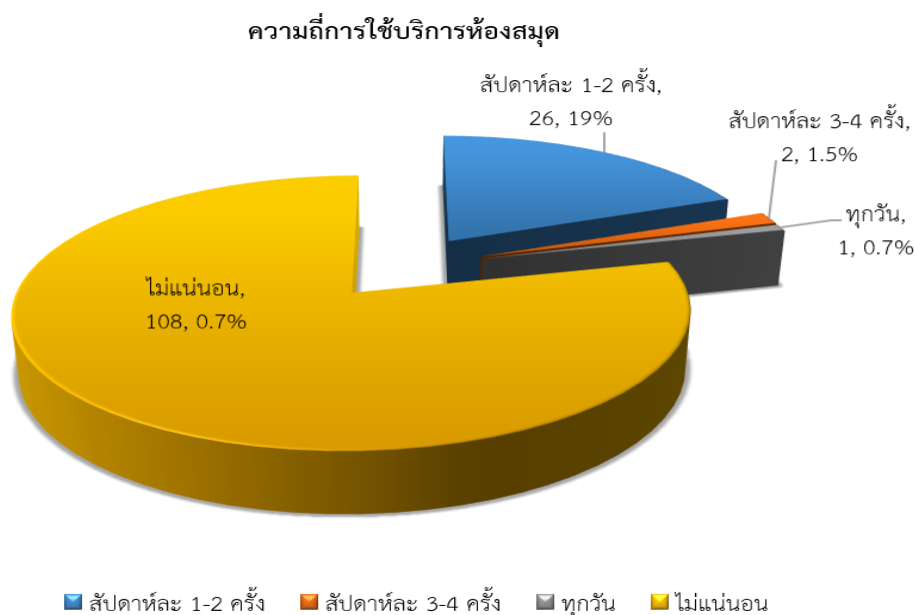
เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น จึงสรุปข้อมูลผู้ใช้บริการห้องสมุดตามประเภทสมาชิก รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ข้อมูลผู้ใช้บริการห้องสมุด

ความถี่ของการใช้บริการห้องสมุด

จากคำถามความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุด โดยเรียงตามลำดับร้อยละ ดังนี้ การใช้บริการมีความถี่ไม่แน่นอน จำนวน 108 คน (ร้อยละ 78.8) สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 26 คน (ร้อยละ 19) ใช้บริการสัปดาห์ละ 3 - 4 ครั้ง จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.5) และใช้บริการทุกวัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.7) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 2

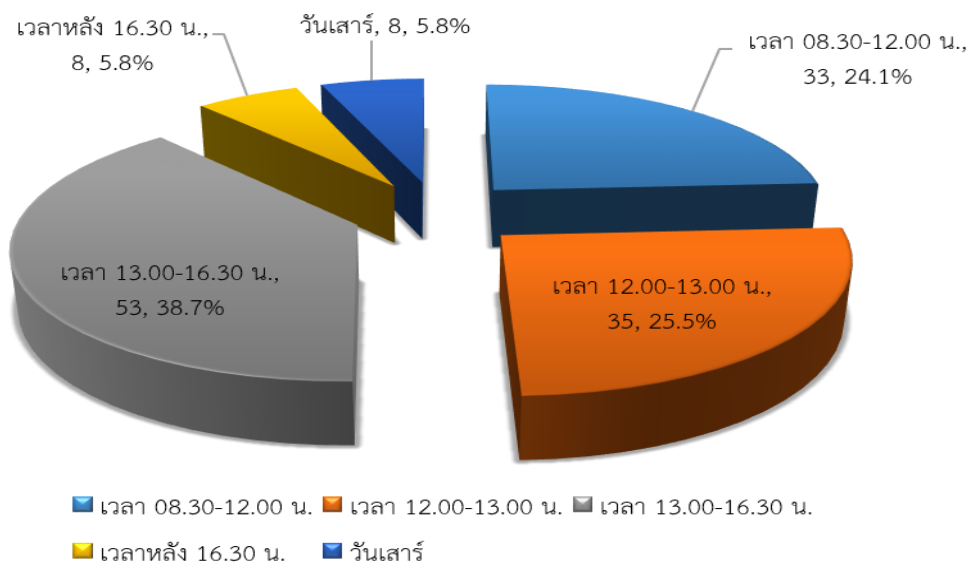


แผนภูมิ 2 แสดงความถี่ของการใช้บริการห้องสมุด

ช่วงเวลาการให้บริการห้องสมุด

จากคำถามช่วงเวลาที่ใช้บริการห้องสมุด พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. จำนวน 53 คน (ร้อยละ 38.7) รองลงมาคือ ช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. จำนวน 35 คน (ร้อยละ 25.5) และน้อยที่สุด คือ ช่วงเวลาหลัง 16.30 น. และวันเสาร์ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 5.8) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 3

ช่วงเวลาการใช้บริการห้องสมุด

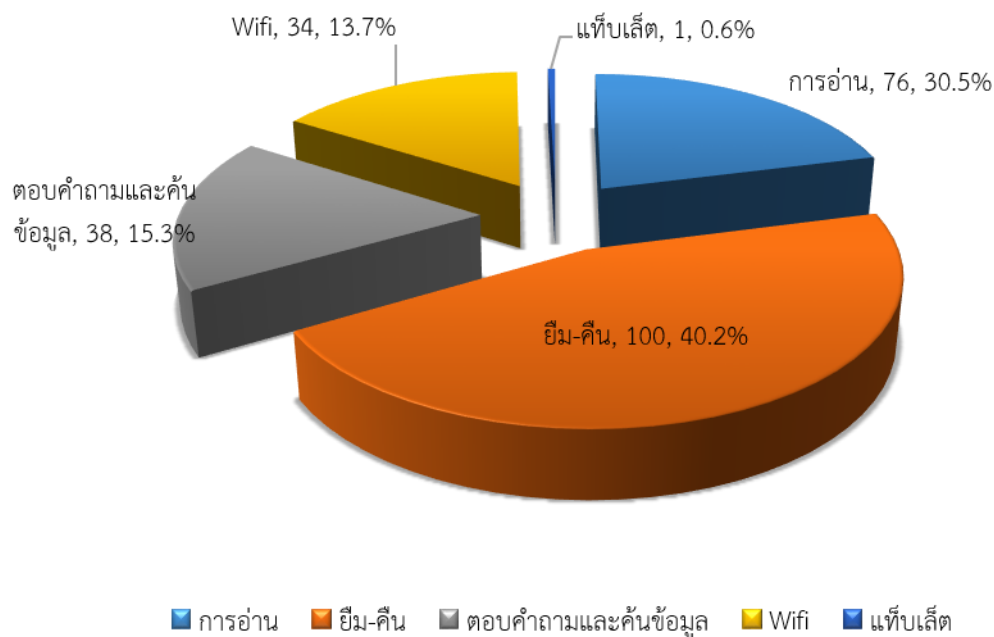


แผนภูมิ 3 แสดงช่วงเวลาการใช้บริการของห้องสมุด

การใช้บริการของห้องสมุด

จากคำถามประเภทของบริการ ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน 137 คน และมีคำตอบทั้งสิ้น 249 คำตอบ พบว่า บริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ บริการยืม-คืน มากที่สุด จำนวน 100 คน (ร้อยละ 40.2) รองลงมาใช้บริการอ่าน จำนวน 76 คน (ร้อยละ 30.5) บริการตอบคำถามและค้นข้อมูล จำนวน 38 คน (ร้อยละ 15.3) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 4

ประเภทบริการของห้องสมุด



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. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียนการสอน การศึกษา และการวิจัย	4.03	0.71	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.17	0.66	มาก
3. ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.37	0.56	มากที่สุด
4. บริการต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางโทรศัพท์ มีประโยชน์และความสะดวก	4.45	0.59	มากที่สุด
5. การติดต่อขอรับบริการความสะดวกรวดเร็ว	4.66	0.48	มากที่สุด
6. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลมีจำนวนเพียงพอ ต่อการใช้บริการ	4.20	0.72	มาก
7. การสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.36	0.64	มากที่สุด
รวม	4.32	0.45	มากที่สุด
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
1. บุคลากรมีความรู้และทักษะในการให้บริการ	4.64	0.51	มากที่สุด
2. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลและ ตอบคำถาม	4.65	0.51	มากที่สุด
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจและกระตือรือร้น	4.78	0.42	มากที่สุด
4. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.78	0.42	มากที่สุด
5. บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.74	0.44	มากที่สุด
รวม	4.72	0.41	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อม			
1. ปริมาณพื้นที่นั่งอ่านภายในห้องสมุดเพียงพอ	4.55	0.58	มากที่สุด
2. บรรยากาศภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.57	0.55	มากที่สุด
3. แสงสว่างภายในห้องสมุด	4.56	0.57	มากที่สุด
รวม	4.56	0.59	มากที่สุด

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านภาพรวมของห้องสมุด			
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด	4.58	0.52	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.51	0.40	มากที่สุด

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด ดังนี้

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ($\bar{x} = 4.78$) คือ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจและกระตือรือร้น และข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดแต่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ บุคลากรมีความรู้และทักษะในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.64$)

ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าด้านสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บรรยากาศภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ($\bar{x} = 4.57$)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรกโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การติดต่อขอรับบริการความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.66$) บริการต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางโทรศัพท์มีประโยชน์และความสะดวก ($\bar{x} = 4.45$) และความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{x} = 4.37$) สำหรับข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดแต่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียนการสอน การศึกษาและการวิจัย ($\bar{x} = 4.03$)

สรุป

จากตารางแสดงผลการประเมิน สามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 (ร้อยละ 90.2) และเมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในรอบ 6 เดือนแรก ของปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2561 – มีนาคม 2562) มีค่าเฉลี่ย 4.53 ซึ่งอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 90.6) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในรอบ 6 เดือนหลัง ของปีงบประมาณ 2562 มีค่าเฉลี่ยลดลงเท่ากับ 0.02 (ร้อยละ 0.4) แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเหมือนเดิม

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72
2. ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชม

1. พนักงานบรรณารักษ์ฯ ให้บริการดีมาก สามารถช่วยเหลือ การตอบคำถาม การให้ข้อมูลต่างๆ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (จำนวน 8 คน)
2. ห้องสมุดมีการให้บริการที่ดี เหมาะสมแล้ว (จำนวน 4 คน)

ข้อเสนอแนะ

1. เพิ่มปริมาณหนังสือ งานวิจัยให้มีความทันสมัย และหลากหลายอยู่เสมอ เช่น ด้านการเมืองการปกครอง การปกครองท้องถิ่น การพัฒนาเมือง ประเด็นเฉพาะที่นักวิชาการสนใจ เป็นต้น (จำนวน 8 คน)
2. เพิ่มปริมาณหนังสือ วารสาร งานวิจัย และเอกสารในรูปแบบบริการออนไลน์ให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกและเป็นทางเลือกสำหรับการใช้บริการ (จำนวน 3 คน)
3. ติดป้ายบอกทางตั้งแต่เข้าตึกเพื่อให้บุคคลภายนอกที่ต้องการใช้บริการและจะเดินทางมาห้องสมุดได้ถูกต้อง เพราะทางเข้าห้องสมุดเข้าถึงได้ยาก (จำนวน 3 คน)
4. เพิ่มพื้นที่สำหรับใช้แล็ปท็อปคอมพิวเตอร์หรือมีบริการปลั๊กสามตา (จำนวน 2 คน) (ห้องสมุดได้ขยายพื้นที่พร้อมปลั๊กสำหรับใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลแล้ว ซึ่งในปัจจุบันเพียงพอต่อการใช้บริการ)
5. เพิ่มมีวารสารต่างประเทศด้าน political science, public administration และ social science (จำนวน 1 คน)
6. ควรเพิ่ม CD เรื่องใหม่ๆ และนารายการ The Key มาให้บริการในห้องสมุด (จำนวน 1 คน)
7. ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับการค้นคว้างาน และใช้ในการทำงาน เพราะมีคอมพิวเตอร์มีน้อยเกินไป (จำนวน 1 คน)
8. ควรมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทเรื่องสั้นหรือนิยายที่ไม่เกี่ยวกับการเมือง เพื่อเป็นมุมพักผ่อน (จำนวน 1 คน)
9. ควรจัดกิจกรรมใหม่ๆ เช่น กิจกรรมชวนกันอ่านหนังสือ เสวนาหนังสือ เป็นต้น น่าจะทำให้ห้องสมุดมีสิ่งที่น่าสนใจเพิ่มขึ้นบ้าง (จำนวน 1 คน)
10. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดเพื่อให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น (จำนวน 1 คน)
11. ควรนำเสนอหรือแนะนำหนังสือ/บทความที่ได้รับรางวัล/ดีเด่นให้บุคคลทั่วไปได้รู้จักเพิ่มเติม (จำนวน 1 คน)
12. ควรให้มีการสมัครสมาชิกรายปี ให้สิทธิบุคคลภายนอกยืมหนังสือออกได้ (จำนวน 1 คน) (ห้องสมุดมีระเบียบให้สิทธิบุคคลภายนอกสามารถยืมหนังสือได้ เพียงแต่ต้องวางประกันไว้ในระหว่างที่ยืมหนังสือ)
13. ขยายระยะเวลาการยืมหนังสือสำหรับนักศึกษาให้นานขึ้นมากกว่า 2 สัปดาห์ (จำนวน 1 คน)
14. เพิ่มช่องทางการติดตามทวงหนังสือ ด้วยการโทรตามหนังสือเมื่อใกล้ครบกำหนดส่งคืนห้องสมุด (จำนวน 1 คน)
15. เปิดให้บริการในวันอาทิตย์ (จำนวน 1 คน)
16. ควรมีบริการถ่ายเอกสาร (จำนวน 1 คน)
17. อยากให้มีต้นไม้จริงประดับตามมุมต่าง ๆ บ้าง เพื่อจะได้พักสายตา (จำนวน 1 คน)

18. ควรมีมุมมอง (จำนวน 1 คน)

บรรณานุกรม

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

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