

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า ประจำปีงบประมาณ 2566 ในรอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2566)

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้ามีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในรอบ 6 เดือนหลังของปีงบประมาณ 2566 (เมษายน – กันยายน 2566) ตลอดจนปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในช่วงเวลาดังแต่เดือนเมษายน – กันยายน 2566 ได้แก่ บุคลากรของสถาบัน นักศึกษาในหลักสูตรที่มีการเรียนการสอน และประชาชนทั่วไป จำนวน 108 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในช่วงเวลาดังแต่เดือนเมษายน – กันยายน 2566 ได้แก่ บุคลากรของสถาบัน นักศึกษาในหลักสูตรที่มีการเรียนการสอน และประชาชนทั่วไป จำนวนไม่น้อยกว่า 84 คน ซึ่งได้จากตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610) โดยการใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามประเภทสมาชิก ได้จำนวน 84 คน ซึ่งจำนวนดังกล่าวเท่ากับชั้นต่ำที่กล่าวไว้ข้างต้น ดังตารางต่อไปนี้

ประเภทสมาชิก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. บุคลากรสถาบันพระปกเกล้า	42	33
2. นักศึกษาของสถาบันพระปกเกล้า	27	21
3. บุคคลภายนอก	39	30
รวม	108	84

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้านี้ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของเอกสารและออนไลน์ รายละเอียดของแบบประเมิน ประกอบด้วย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน โดยสอบถามถึงสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ พนักงานและลูกจ้าง นักศึกษาของสถาบันฯ และประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการของห้องสมุด

2. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 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 45 ชุด ได้รับกลับคืน 40 ชุด นักศึกษาของสถาบันฯ จำนวน 30 ชุด ได้รับกลับคืน 24 ชุด และบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการของห้องสมุด จำนวน 40 ชุด ได้รับกลับคืน 32 ชุด รวมทั้งสิ้น 115 ชุด และได้รับกลับคืน 96 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.48

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบประเมินที่รวบรวมได้ จำนวน 96 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

ค่าเฉลี่ย	ระดับการประเมิน	
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 96 ชุด โดยแบ่งตามเพศ และประเภทของสมาชิก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตาราง 1

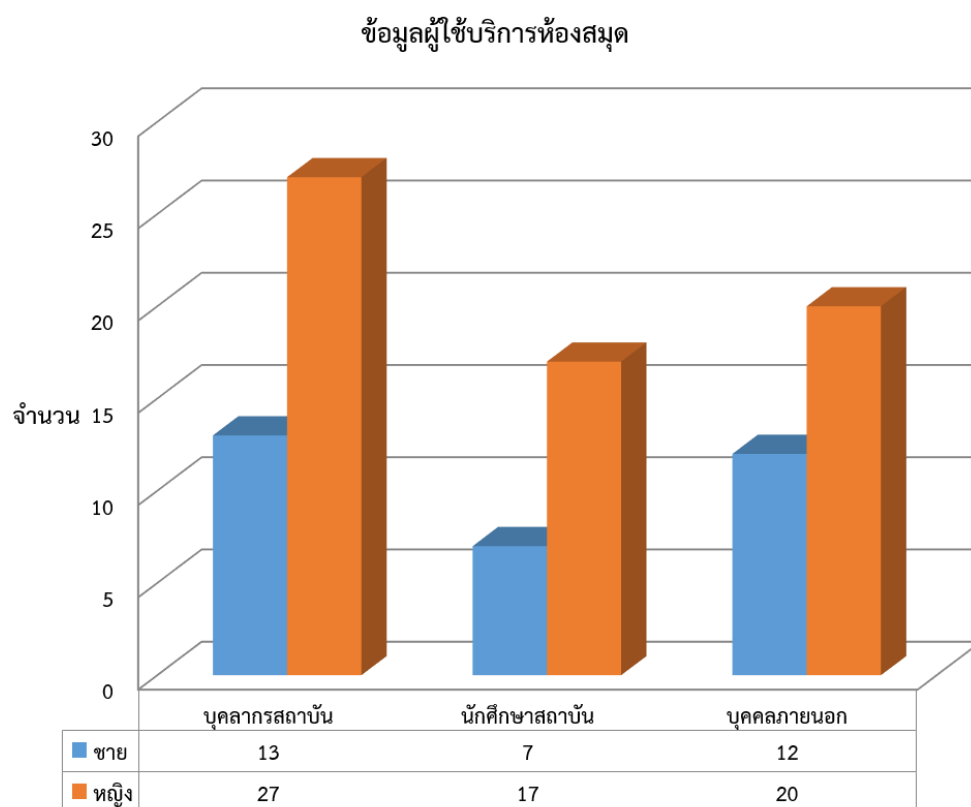
ตาราง 1 ข้อมูลผู้ใช้บริการห้องสมุด

ประเภทของสมาชิก	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคลากรของสถาบัน	13	13.5	27	28.1	40	41.7
2. นักศึกษาของสถาบัน	7	7.3	17	17.7	24	25.0
3. บุคคลภายนอก	12	12.5	20	20.8	32	33.3
รวม	32	33.3	64	66.6	96	100

จากตาราง 1 แสดงว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น จำนวน 96 คน เป็นเพศหญิง 64 คน (ร้อยละ 66.6) และเพศชาย 32 คน (ร้อยละ 33.3)

เมื่อพิจารณาารายประเภทของสมาชิก โดยเรียงลำดับตามจำนวนและร้อยละ คือ บุคลากรสถาบัน พระปกเกล้า จำนวน 40 คน (ร้อยละ 41.7) รองลงมาคือ บุคคลภายนอก จำนวน 32 คน (ร้อยละ 33.3) และ นักศึกษาของสถาบันฯ ที่มีการเรียนการสอนในช่วงเวลาเดือนเมษายน – กันยายน 2566) ซึ่งมีจำนวนเท่ากับ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 25)

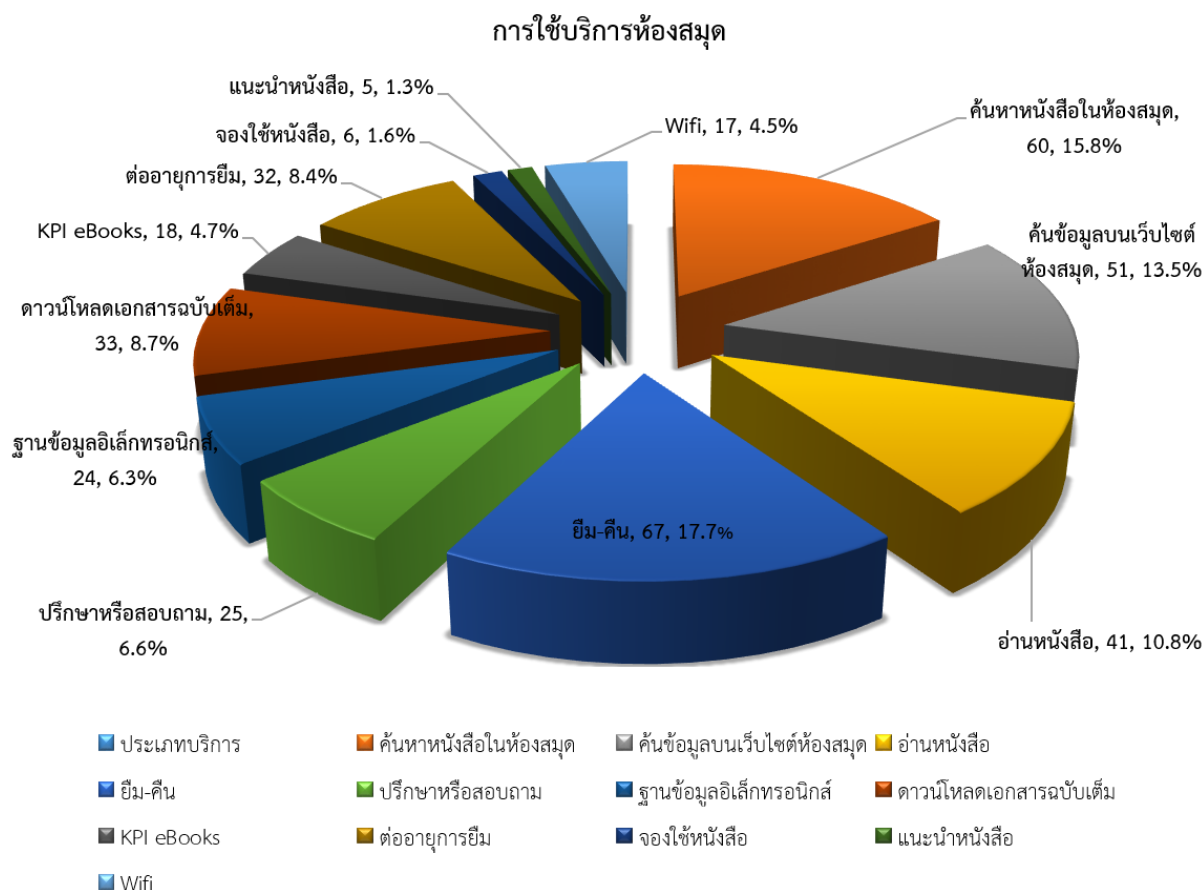
เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น จึงสรุปข้อมูลผู้ใช้บริการห้องสมุดตามประเภทสมาชิก รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ข้อมูลผู้ใช้บริการห้องสมุด

การใช้บริการของห้องสมุด

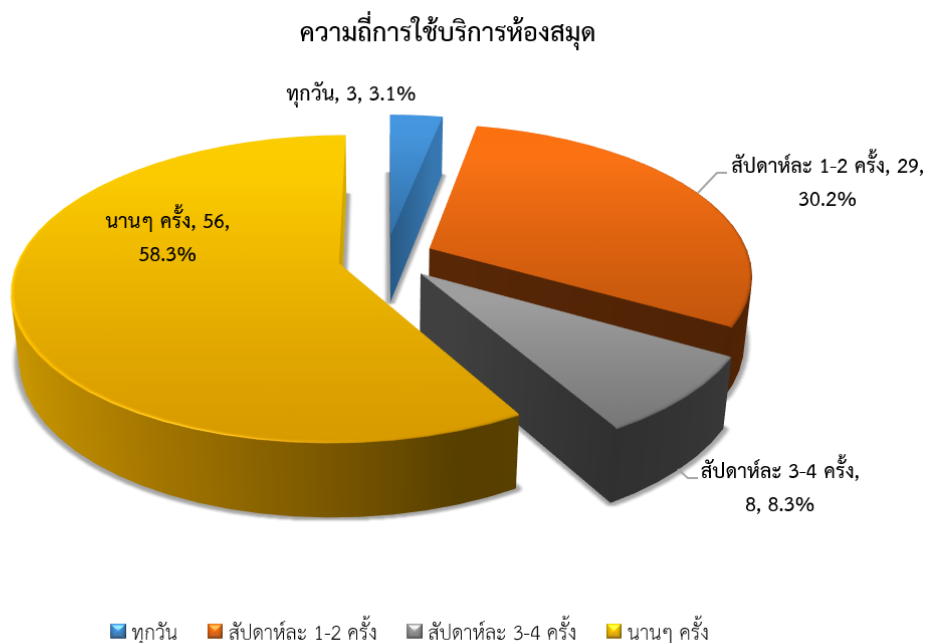
จากคำถามประเภทของบริการ ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน 96 คน และมีคำตอบทั้งสิ้น 379 คำตอบ พบว่า บริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ บริการยืม-คืน มากที่สุด จำนวน 67 คน (ร้อยละ 17.7) รองลงมาค้นหาหนังสือ/ ข้อมูลในห้องสมุด จำนวน 60 คน (ร้อยละ 15.8) ค้นหาหนังสือ/ ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด จำนวน 51 คน (ร้อยละ 13.5) และน้อยที่สุดคือ แนะนำหนังสือให้ห้องสมุดจัดหา จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2



แผนภูมิ 2 แสดงการใช้บริการของห้องสมุด

ความถี่ของการใช้บริการห้องสมุด

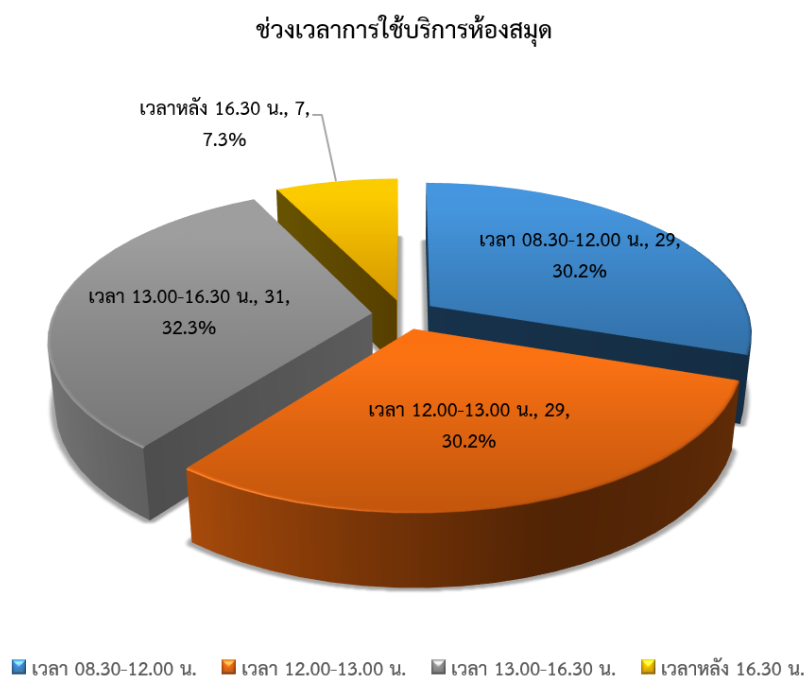
จากคำถามความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความถี่การใช้บริการห้องสมุด โดยเรียงตามลำดับร้อยละ ดังนี้ การใช้บริการนานๆ ครั้ง จำนวน 56 คน (ร้อยละ 58.3) สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 29 คน (ร้อยละ 30.2) ใช้บริการสัปดาห์ละ 3 - 4 ครั้ง จำนวน 8 คน (ร้อยละ 8.3) และใช้บริการทุกวัน จำนวน 3 คน (ร้อยละ 3.1) รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 แสดงความถี่ของการใช้บริการห้องสมุด

ช่วงเวลาการใช้บริการห้องสมุด

จากคำถามช่วงเวลาที่ใช้บริการห้องสมุด พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ 13.00-16.30 น. จำนวน 31 คน (ร้อยละ 32.3) รองลงมาคือ ช่วงเวลา 08.30 – 12.00 น. และช่วงเวลา 12.00-13.00 น. จำนวน 29 คน (ร้อยละ 30.2) และน้อยที่สุด ช่วงเวลาหลังจาก 16.30 น. จำนวน 7 คน (ร้อยละ 7.3) รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 แสดงช่วงเวลาการใช้บริการของห้องสมุด

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านภาพรวมของห้องสมุด ซึ่งจากการตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ตามตาราง 2

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า

รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ			
1. ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ	4.39	0.69	มากที่สุด
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.50	0.63	มากที่สุด
3. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.71	0.58	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	4.71	0.54	มากที่สุด
5. ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับจากการขอรับบริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
6. การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดสามารถทำได้ง่าย มีความสะดวกและรวดเร็ว	4.67	0.54	มากที่สุด
7. มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศและบริการ	4.58	0.61	มากที่สุด
รวม	4.61	0.44	มากที่สุด
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
1. บุคลากรมีความรู้และทักษะในการให้บริการ	4.76	0.50	มากที่สุด
2. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์	4.77	0.47	มากที่สุด
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจและกระตือรือร้น	4.81	0.44	มากที่สุด
4. บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.80	0.45	มากที่สุด
5. บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเหมือนกันทุกราย	4.78	0.46	มากที่สุด
รวม	4.79	0.45	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อม			
1. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	4.75	0.50	มากที่สุด
2. บรรยากาศภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.71	0.54	มากที่สุด
3. ความชัดเจนของป้ายบอกบริการจุดต่างๆ	4.65	0.58	มากที่สุด
รวม	4.70	0.50	มากที่สุด

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านภาพรวมของห้องสมุด			
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด	4.77	0.47	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.69	0.41	มากที่สุด

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด ดังนี้

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่เต็มใจและกระตือรือร้น ($\bar{x} = 4.81$) รองลงมาคือ บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.80$) และข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีความรู้และทักษะในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.76$)

ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าด้านสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ($\bar{x} = 4.75$)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น ข้อที่ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรกโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับจากการขอรับบริการ ($\bar{x} = 4.72$) รองลงมาคือ การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ($\bar{x} = 4.71$) และข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.39$)

สรุป

จากตารางแสดงผลการประเมิน สามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 (ร้อยละ 93.8) และเมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในรอบ 6 เดือนแรกของปีงบประมาณ 2566 (ตุลาคม 2565 – มีนาคม 2566) มีค่าเฉลี่ย 4.62 (ร้อยละ 92.4) ซึ่งอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจมากที่สุด พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในรอบ 6 เดือนหลังของปีงบประมาณ 2566 มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.07 (ร้อยละ 1.4)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79
2. ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชม

1. ชอบคุณมาก (จำนวน 2 คน)
2. บริการมีความเหมาะสมดีแล้ว (จำนวน 1 คน)
3. ดีมาก ให้บริการอย่างรวดเร็วและการต่ออายุหนังสือที่ยืมก็สะดวกสามารถทำได้ทางโทรศัพท์ (จำนวน 1 คน)
4. ดีมากค่ะ มีที่คั่นหนังสือแจกด้วย อยากให้อัพเดทหนังสือใหม่ๆ (จำนวน 1 คน)
5. ดีเยี่ยม (จำนวน 1 คน)
6. บริการดีเยี่ยม (จำนวน 1 คน)
7. มีคุณภาพบริการดีมาก (จำนวน 1 คน)
8. หนังสือดีและใหม่ update ตลอด (จำนวน 1 คน)
9. ชอบคุณสำหรับเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้ (จำนวน 1 คน)
10. ชอบคุณเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและเจ้าหน้าที่สถาบันพระปกเกล้าที่ให้บริการยืม-คืนนอกสถานที่ (จำนวน 1 คน)
11. เจ้าหน้าที่บริการดี และเต็มใจบริการ (จำนวน 1 คน)
12. บริการดีมาก เจ้าหน้าที่บริการดี มีอรรถยาศีดีมาก ห้องสมุดสะอาดมากๆ ด้วย (จำนวน 1 คน)
13. บุคลากรผู้ให้บริการมีคุณภาพ ช่วยเหลือแนะนำเป็นอย่างดี ช่วยเสริมภาพลักษณ์องค์กร (จำนวน 1 คน)

ข้อเสนอแนะ

1. จัดหาหนังสือเอกสารที่ทันสมัยมากขึ้น (จำนวน 2 คน)
2. อยากให้มีหนังสือหลากหลายมากกว่านี้ (จำนวน 2 คน)
3. ควรมีหนังสือที่หลากหลายครอบคลุมการเมืองสมัยใหม่ smart city (จำนวน 1 คน)
4. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับความรู้ด้านเกษตรกรรมยั่งยืน การสร้างระบบประชาธิปไตยและความมั่นคงทางอาหาร (จำนวน 1 คน)
5. update หนังสือออกใหม่อยู่ตลอดเวลา (จำนวน 1 คน)
6. แนะนำหนังสือใหม่ (จำนวน 1 คน)
7. เพิ่มเติมหนังสือเก่า หนังสือหายาก (จำนวน 1 คน)
8. หนังสือบางเล่มหาไม่พบ ควรมีการบอกสถานะของหนังสือว่ายังอยู่ในชั้นวางหรือถูกยืม-จองอยู่ให้ชัดเจน เมื่อหาข้อมูลหนังสือบนเว็บไซต์ (จำนวน 1 คน)
คำชี้แจง: ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสามารถตรวจสอบสถานะว่า อยู่บนชั้น หรือถูกยืม (พร้อมกำหนดค่าคืน) ได้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด โดยดูตรงเมนู รายการตัวเล่ม
9. ควรขยายเวลาในการยืมสำหรับบุคลากร (จำนวน 1 คน)
10. ควรมีบริการยืม-คืนผ่านระบบไปรษณีย์ (จำนวน 1 คน)

11. การเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน KPI eBooks มีการเข้าใช้งานยาก อาจจะไม่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการบางกลุ่ม (จำนวน 1 คน)
คำชี้แจง : การให้บริการ ebook ผ่านแอปพลิเคชันเป็นการเพิ่มช่องทางการอ่านและเผยแพร่ความรู้จากหนังสือ/งานวิจัยของสถาบันพระปกเกล้าอีกช่องทางหนึ่ง ที่รองรับพฤติกรรมของผู้อ่านในปัจจุบันที่มีแนวโน้มเปลี่ยนไปอ่าน ebook เพิ่มมากขึ้น ซึ่งการอ่านแบบนี้ไม่ได้เหมาะกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม และแอปพลิเคชัน KPI eBooks อยู่ระหว่างรอ update version ซึ่งจะทำให้ใช้งานได้ง่ายและสะดวกขึ้น (จำนวน 1 คน)
12. ควรมีประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ประชาชนได้รับทราบอย่างกว้างขวางและมากขึ้น (จำนวน 1 คน)
13. เพิ่มพื้นที่นั่งให้เยอะขึ้น (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: p. 607-610.