

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

##### วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ โดยมีขั้นตอนวิธีการศึกษา ดังนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) ประกอบด้วย ข้อมูลจากเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งหนังสือ บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัยต่างๆ เพื่อนำมาใช้ศึกษาประกอบการอ้างอิง

2. การศึกษาภาคสนาม (Field Study) ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่ได้รับคำปรึกษาเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

##### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่โทรเข้าหรือได้รับการส่งต่อมาใช้บริการของศูนย์บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์แห่งชาติ ซึ่งมีความต้องการในการเลิกสูบบุหรี่โดยขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำในการเลิกบุหรี่ และได้รับคำปรึกษาในการเลิกบุหรี่จากผู้ให้คำปรึกษาที่อนุญาตให้ติดต่อกลับเพื่อติดตามผลการให้คำปรึกษา ระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2552 จำนวนทั้งสิ้น 15,808 คน (ข้อมูล ณ ปี 2552) เนื่องจากช่วงระยะเวลาดังกล่าว ศูนย์ฯ ได้นำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการ ทำให้สะดวกในการจัดเก็บฐานข้อมูลและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการเทียบตารางขนาดกลุ่มประชากร ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่นที่ 99% ความคลาดเคลื่อนที่ +10 % ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 179 คน (ศิริชัยกาญจนวาสี และคณะ, 2540, น. 124) โดยสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในแต่ละเดือน ดังตารางประชากรกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 3.1)

## ตารางที่ 3.1

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2552

| เดือน          | จำนวนผู้ใช้บริการ (คน) | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|----------------|------------------------|-------------------------|
| กรกฎาคม 2552   | 2,793                  | 34                      |
| สิงหาคม 2552   | 3,694                  | 31                      |
| กันยายน 2552   | 2,712                  | 32                      |
| ตุลาคม 2552    | 2,194                  | 25                      |
| พฤศจิกายน 2552 | 2,050                  | 23                      |
| ธันวาคม 2552   | 2,365                  | 34                      |
| รวม            | 15,808                 | 179                     |

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการเล็กนุหรือทางโทรศัพท์ ระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2552 ซึ่งแบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย คำถาม 4 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน การมีโรคประจำตัว เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิดและปลายปิด ให้เลือกตอบจำนวน 8 ข้อ

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเล็กนุหรือทางโทรศัพท์โดยนำแนวคิดความพึงพอใจของ อเดย์ และ แอนเดอร์สัน (Aday & Anderson, 1975, pp. 55-80) ได้ชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน 6 ประการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ให้บริการได้รับจากการบริการ ได้แก่ การเข้าถึงบริการเล็กนุหรือทางโทรศัพท์ การสื่อสารการให้บริการเล็กนุหรือทางโทรศัพท์ การบริการที่ได้รับ ทัศนคติและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา การประสานงานในบริการเล็กนุหรือทางโทรศัพท์ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบจำนวน 45 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale กำหนดระดับ 5 ระดับ คือ

|                            |          |   |
|----------------------------|----------|---|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | ให้คะแนน | 5 |
| ระดับความพึงพอใจมาก        | ให้คะแนน | 4 |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | ให้คะแนน | 3 |
| ระดับความพึงพอใจน้อย       | ให้คะแนน | 2 |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | ให้คะแนน | 1 |

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจโดยรวมของการบริการ 1600 การแนะนำบริการเลกนุหรือทางโทรศัพท์ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบจำนวน 2 ข้อ

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะอื่นๆ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ขอบแบบสอบถาม โดยนำไปหารือกับอาจารย์ที่ปรึกษา และกรรมการสภานิสิต ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะให้เหมาะสมแล้วนำไปทดสอบ (Pre-test) กับผู้ใช้บริการ จำนวน 30 คน ระหว่างเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2552 โดยสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจำนวนเดือนละ 5 คน เนื่องด้วยการให้บริการของศูนย์บริการเลกนุหรือทางโทรศัพท์แห่งชาติ เป็นการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข 1600 ดังนั้น วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมจึงเป็นการเก็บทางโทรศัพท์ โดยมีเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน 3 คน โดยติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการ และอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและรายละเอียดข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อ ซึ่งเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลถามข้อคำถามที่ละข้อ พร้อมคำอธิบายและทำเครื่องหมายลงในช่องคำตอบที่ผู้ใช้บริการเลือกตอบ เมื่อเก็บแบบสอบถามครบจำนวน 30 คนแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษามาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นทางสถิติ (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาช (Alpha-Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8595 จึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูล

2. เมื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถาม ให้ผู้ใช้บริการที่ได้รับค่าปรึกษาเลกนุหรือทางโทรศัพท์ ระหว่างเดือนกรกฎาคม –

ธันวาคม 2552 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 179 คน โดยมีเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน 3 คน โดยติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลถามข้อคำถามที่ละข้อ พร้อมคำอธิบายและทำเครื่องหมายลงในช่องคำตอบที่ผู้ให้บริการเลือกตอบ จนกระทั่งเก็บแบบสอบถามครบจำนวน 179 คน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตรวจแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อความถูกต้องแม่นยำ และความเป็นเอกภาพของข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Sciences) และใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการเปรียบเทียบการกระจายของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

2. การหาค่ามัธยฐานเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) หรือค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อหาความเป็นกลางของระดับความคิดเห็นของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3. การทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่า t-test และ F-test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ย โดยพิจารณาจากคะแนนของคำตอบได้กำหนดเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย โดยคำนวณจากมาตรวัดประมาณค่ามีคะแนนอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\text{ค่าพิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ดังนั้น จึงกำหนดเกณฑ์ประเมินค่าสำหรับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ ดังนี้

|            |               |                            |
|------------|---------------|----------------------------|
| 1.00 -1.80 | มีความหมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| 1.81 -2.60 | มีความหมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย       |
| 2.61 -3.40 | มีความหมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง    |

|            |               |                           |
|------------|---------------|---------------------------|
| 3.41 -4.20 | มีความหมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก       |
| 4.21 -5.00 | มีความหมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |

### การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอผลการศึกษาคั้งนี้ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)  
โดยใช้ตารางข้อมูลประกอบการบรรยาย ตามความเหมาะสม