

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการและการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการ และศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ เป็นการศึกษาแบบสำรวจ โดยศึกษาจากเอกสารและภาคสนามกับผู้ให้บริการที่ได้รับคำปรึกษาเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์แห่งชาติ จำนวน 179 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยค่า (t-test, F-test) และผลการศึกษาปรากฏดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/หน่วยงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท และส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ได้กำหนดไว้ 6 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การสื่อสารการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก บริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด อธิบายและคลายความสงสัยของผู้ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด การประสานงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไป ซึ่งผลจากการศึกษามีดังนี้ อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการประสานงาน ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารการให้บริการ บริการที่ได้รับ อธิบายและคลายความสงสัยของผู้ให้คำปรึกษา และการประสานงาน อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ และอธิบายและคลายความสงสัยของผู้ให้คำปรึกษา รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่ออธิบายและคลายความสงสัยของผู้ให้คำปรึกษา และสถานะสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการประสานงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ด้านนโยบายควรมีนโยบายส่งเสริมการให้บริการของผู้ศูนย์ฯ โดยเน้นให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การให้บริการของผู้ศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และควรเพิ่มระยะเวลาการเปิดให้บริการของผู้ศูนย์ฯ นานขึ้น ด้านการปฏิบัติงาน การให้บริการของผู้ศูนย์ฯ ควรส่งเสริมความรู้ และกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญในการเลิกบุหรี่ และการให้บริการของผู้ศูนย์ฯ ควรมีการติดตามให้กำลังใจอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ