

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ผู้ศึกษาขอเสนอผลการศึกษา แบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

ส่วนที่ 3 ภาพรวมการใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ส่วนที่ 6 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาแต่ละส่วนมีรายละเอียดปรากฏดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องข้อมูลบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการมีโรคประจำตัว สามารถอธิบายได้ดังนี้

1.1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่มีความต้องการเลิกบุหรี่และได้รับคำปรึกษาในการเลิกบุหรี่ ร้อยละ 95.5 เป็นเพศชาย และร้อยละ 4.5 เป็นเพศหญิง (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N=179)	ร้อยละ
ชาย	171	95.5
หญิง	8	4.5
รวม	179	100.0

1.2 อายุ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมา ร้อยละ 26.3 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 23.5 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 5.0 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 1.1 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปในอัตราส่วนที่เท่ากัน (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N=179)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.1
21-30 ปี	47	26.3
31-40 ปี	77	43.0
41-50 ปี	42	23.5
51-60 ปี	9	5.0
60 ปีขึ้นไป	2	1.1
รวม	179	100.0

1.3 ระดับการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการ ร้อยละ 31.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 22.3 มีการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 17.9 มีการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 14.5 มีการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 10.1 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และร้อยละ 3.4 มีการศึกษาระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3
จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N=179)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	26	14.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	22.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	32	17.9
อนุปริญญา / ปวส.	18	10.1
ปริญญาตรี	57	31.8
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.4
รวม	179	100.0

1.4 อาชีพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการ ร้อยละ 31.3 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีจำนวนมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 25.1 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/พนักงานเอกชน ร้อยละ 20.7 ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 12.3 ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.6 ประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ กู้ก ก่อสร้าง ทำนา เป็นต้น ร้อยละ 2.8 เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และ ผู้ใช้บริการ ร้อยละ 2.2 ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีจำนวนน้อยที่สุด (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4
จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (N=179)	ร้อยละ
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4	2.2
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	12.3
พนักงานบริษัท/หน่วยงานเอกชน	45	25.1
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	5	2.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	36	31.3
รับจ้าง	37	20.7
อื่นๆ	10	5.6
รวม	179	100.0

1.5 รายได้ต่อเดือน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการ ร้อยละ 38.0 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 31.8 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 11.2 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 8.9 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 5.0 ผู้ใช้บริการไม่มีรายได้ ร้อยละ 2.8 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 60,001 บาทขึ้นไป และผู้ให้บริการ ร้อยละ 1.1 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 และรายได้ระหว่าง 50,001-60,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุดในอัตราส่วนที่เท่ากัน (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (N=179)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	9	5.0
ต่ำกว่า 10,000 บาท	68	38.0
10,001-20,000 บาท	57	31.8
20,001-30,000 บาท	20	11.2
30,001-40,000 บาท	16	8.9
40,001-50,000 บาท	2	1.1
50,001-60,000 บาท	2	1.1
มากกว่า 60,001 บาทขึ้นไป	5	2.8
รวม	179	100.0

1.6 การมีโรคประจำตัว

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 88.8 ไม่มีโรคประจำตัว และร้อยละ 11.2 มีโรคประจำตัว ได้แก่ หัวใจ ความดัน เบาหวาน หอบ หืด เป็นต้น (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6
จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม
การมีโรคประจำตัว

การมีโรคประจำตัว	จำนวน (N=179)	ร้อยละ
ไม่มี	159	88.8
มี	20	11.2
รวม	179	100.0

1.7 การใช้บริการเลิกบุหรี่จากที่อื่น

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 98.3 ไม่เคยใช้บริการเลิกบุหรี่มาก่อน และร้อยละ 1.7 เคยใช้บริการเลิกบุหรี่ (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7
จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม
การใช้บริการเลิกบุหรี่จากที่อื่น

การใช้บริการเลิกบุหรี่จากที่อื่น	จำนวน (N=179)	ร้อยละ
ไม่เคย	176	98.3
เคย	3	1.7
รวม	179	100.0

1.8 การใช้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ของศูนย์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 76.0 ไม่เคยใช้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์มาก่อน และร้อยละ 24.0 เคยใช้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการใช้บริการ
เลกนูหรือทางโทรศัพท์ของศูนย์ฯ

การใช้บริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ของศูนย์ฯ	จำนวน (N=179)	ร้อยละ
ไม่เคย	136	76.0
เคย	43	24.0
รวม	179	100.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ บริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษาให้คำปรึกษาเลกนูหรือทางโทรศัพท์แก่ผู้ใช้บริการ โดยสามารถตอบสนองตรงต่อความต้องการในการเลกนูหรือและสร้างความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ โดยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การเข้าถึงบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ การสื่อสารการให้บริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ การบริการที่ได้รับ อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา การประสานงานในบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ จากการศึกษาปรากฏผลดังนี้

2.1 การเข้าถึงบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์

การเข้าถึงบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ผู้ศึกษาได้พิจารณาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1.1 การได้รับบริการทันทีเมื่อมีผู้รับสายโทรศัพท์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 67.6 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 25.1 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการทันทีเมื่อมีผู้รับสายโทรศัพท์ในระดับมาก

2.1.2 โทรศัพท์หมายเลข 1600 ติดต่อดีง่าย พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 65.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 19.0 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 1.1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อโทรศัพท์หมายเลข 1600 ติดต่อดีง่ายในระดับมาก

2.1.3 เวลาที่ถือสายโทรศัพท์หรือผู้รับสายมีความเหมาะสม พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 73.7 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 15.6 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อเวลาที่ท่านถือสายโทรศัพท์หรือผู้รับสายมีความเหมาะสมในระดับมาก

2.1.4 ช่วงเวลาที่เปิดบริการของ 1600 ระหว่างเวลา 07.30-20.00 น. มีความเหมาะสม พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 69.8 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 17.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 2.8 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อช่วงเวลาที่เปิดบริการของ 1600 ระหว่างเวลา 07.30-20.00 น. ในระดับมาก

2.1.5 การบริการที่สามารถกำหนดเวลาให้ 1600 โทรกลับได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 70.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 21.8 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่สามารถกำหนดเวลาให้ 1600 โทรกลับได้ในระดับมาก

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อ
การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ ทางโทรศัพท์	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การได้รับบริการทันทีเมื่อมี ผู้รับสายโทรศัพท์	25.1 (45)	67.6 (121)	6.7 (12)	0.6 (1)	-	4.17	0.56	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ ทางโทรศัพท์	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
โทรศัพท์หมายเลข 1600 ติดต่อได้ง่าย	19.0 (34)	65.9 (118)	14.0 (25)	1.1 (2)	-	4.03	0.61	มาก
เวลาที่ถือสายโทรศัพท์หรือ ผู้รับสายมีความเหมาะสม	15.6 (28)	73.7 (132)	10.1 (18)	0.6 (1)	-	4.04	0.53	มาก
ช่วงเวลาที่เปิดบริการของ 1600 ระหว่างเวลา 07.30- 20.00 น. มีความเหมาะสม	10.1 (18)	69.8 (125)	17.3 (31)	2.8 (5)	-	3.87	0.61	มาก
สามารถกำหนดเวลาให้ 1600 โทรกลับได้	6.7 (12)	70.9 (127)	21.8 (39)	0.6 (1)	-	3.84	0.53	มาก
รวม						3.99	0.42	มาก

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 การสื่อสารการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

การสื่อสารการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ หมายถึง ผู้ให้คำปรึกษาชี้แจง/อธิบายเกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการเลิกบุหรี่ผ่านทางโทรศัพท์ ผู้ศึกษาได้พิจารณาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.2.1 การอธิบายขอบเขตและลักษณะการให้บริการมีความชัดเจน พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 60.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 26.8 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการอธิบายขอบเขตและลักษณะการให้บริการมีความชัดเจนในระดับมาก

2.2.2 ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจได้ง่าย พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 53.6 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 42.5 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 3.9 มี

ความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจได้ง่ายในระดับมากที่สุด

2.2.3 ภาษาที่ใช้สุภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 51.4 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 42.7 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 3.9 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อภาษาที่ใช้สุภาพในระดับมากที่สุด

2.2.4 มีการอธิบายขั้นตอนในการให้บริการจนเข้าใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 60.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 25.7 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการอธิบายขั้นตอนในการให้บริการจนท่านเข้าใจในระดับมาก

2.2.5 ผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57.5 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 27.4 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 1.1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในระดับมาก

2.2.6 การบริการของศูนย์ฯ เป็นไปตามที่ได้ทราบจากการประชาสัมพันธ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 66.5 มีความพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 19.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 14.0 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์ฯ เป็นไปตามที่ท่านได้ทราบจากการประชาสัมพันธ์ในระดับมาก

2.2.7 ระบบ/เครื่องมือสื่อสารของ 1600 ไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 60.9 มีความพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 24.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.9 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบ/เครื่องมือสื่อสารของ 1600 ไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการในระดับมาก

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการสื่อสาร
การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์

การสื่อสารการให้บริการ ลูกค้าทางโทรศัพท์	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การอธิบายขอบเขตและ ลักษณะการให้บริการมีความ ชัดเจน	26.8 (48)	60.9 (109)	11.7 (21)	0.6 (1)	-	4.14	0.62	มาก
ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เข้าใจได้ง่าย	42.5 (76)	53.6 (96)	3.9 (7)	-	-	4.39	0.56	มาก ที่สุด
ภาษาที่ใช้สุภาพ	44.7 (80)	51.4 (92)	3.9 (7)	-	-	4.41	0.57	มาก ที่สุด
มีการอธิบายขั้นตอนในการ ให้บริการจนเข้าใจ	25.7 (46)	60.9 (109)	12.8 (23)	0.6 (1)	-	4.12	0.63	มาก
ผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้ แสดงความคิดเห็น	27.4 (49)	57.5 (103)	14.0 (25)	1.1 (2)	-	4.11	0.67	มาก
การบริการของศูนย์ฯ เป็นไป ตามที่ได้ทราบจากการ ประชาสัมพันธ์	14.0 (25)	66.5 (119)	19.6 (35)	-	-	3.94	0.58	มาก
ระบบ/เครื่องมือสื่อสารของ 1600 ไม่เป็นอุปสรรคต่อการ ใช้บริการ	11.2 (20)	60.9 (109)	24.0 (43)	3.9 (7)	-	3.79	0.68	มาก
รวม						4.13	0.45	มาก

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2.3 การบริการที่ได้รับ

การบริการที่ได้รับ หมายถึง ผู้ขอรับคำปรึกษาพึงพอใจต่อการสร้างแรงจูงใจในการเลิกบุหรี่ สร้างความมั่นใจในการลงมือเลิกบุหรี่ การแก้ไขปัญหาความอยากบุหรี่และการกลับไปสูบบุหรี่ และข้อมูลเกี่ยวกับการเลิกบุหรี่ผ่านทางโทรศัพท์จากผู้ให้คำปรึกษา ผู้ศึกษาได้พิจารณาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.3.1 ผู้ให้คำปรึกษามีวิธีการสร้างแรงจูงใจที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 66.5 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 22.9 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 10.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษามีวิธีการสร้างแรงจูงใจที่แตกต่างกันในระดับมาก

2.3.2 ผู้ให้คำปรึกษามีความชำนาญในการกระตุ้นให้อยากเลิกบุหรี่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 58.1 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 35.2 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 6.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษามีความชำนาญในการกระตุ้นให้ท่านอยากเลิกบุหรี่ในระดับมากที่สุด

2.3.3 ผู้ให้คำปรึกษากระตุ้นให้มีความเข้าใจในปัญหาของตนเอง พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 56.4 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 34.6 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 8.9 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษามีความชำนาญในการกระตุ้นให้ท่านอยากเลิกบุหรี่ในระดับมากที่สุด

2.3.4 ผู้ให้คำปรึกษามีทักษะในการสร้างความมั่นใจในการลงมือเลิกบุหรี่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 53.6 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 40.2 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 6.1 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษามีทักษะในการสร้างความมั่นใจในการลงมือเลิกบุหรี่ในระดับมากที่สุด

2.3.5 ผู้ให้คำปรึกษาซักถามประวัติของอย่างละเอียด พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 60.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 34.1 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ

ร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาซักถามประวัติของอย่างละเอียดในระดับมากที่สุด

2.3.6 ผู้ให้คำปรึกษาซักถามประสบการณ์/ข้อมูลที่ช่วยให้เข้าใจวิธีการเลิกบุหรี่ที่เหมาะสม พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.8 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 44.1 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 5.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาซักถามประสบการณ์/ข้อมูลที่ช่วยให้เข้าใจวิธีการเลิกบุหรี่ที่เหมาะสมในระดับมากที่สุด

2.3.7 ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้เข้าใจผลดีของการเลิกบุหรี่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57.0 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 39.1 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 3.9 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้เข้าใจผลดีของการเลิกบุหรี่ในระดับมากที่สุด

2.3.8 ผู้ให้คำปรึกษาให้ข้อมูล/คำแนะนำที่ตรงต่อความต้องการในการเลิกบุหรี่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 52.0 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 43.6 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 4.5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาให้ข้อมูล/คำแนะนำที่ตรงต่อความต้องการในการเลิกบุหรี่ในระดับมากที่สุด

2.3.9 ผู้ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ/วิธีการเลิกบุหรี่ที่เหมาะสมกับสภาพของแต่ละคน พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 52.5 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 38.0 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 9.5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ/วิธีการเลิกบุหรี่ที่เหมาะสมกับสภาพของแต่ละคนในระดับมากที่สุด

2.3.10 ผู้ให้คำปรึกษาใช้เวลาในการให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสม พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 70.4 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 15.6 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาใช้เวลาในการให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสมในระดับมาก

2.3.11 ผู้ให้คำปรึกษาติดตามให้กำลังใจในการเลิกบุหรี่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 62.0 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 16.8 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 3.4 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาติดตามผลการรักษาอย่างสม่ำเสมอในระดับมาก

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11

จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการบริการที่ได้รับ

การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ผู้ให้คำปรึกษามีวิธีการสร้างแรงจูงใจที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม	22.9 (41)	66.5 (119)	10.6 (19)	-	-	4.12	0.57	มาก
ผู้ให้คำปรึกษามีความชำนาญในการกระตุ้นให้อยากเลิกบุหรี่	35.2 (63)	58.1 (104)	6.7 (12)	-	-	4.28	0.58	มากที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษากระตุ้นให้มีความเข้าใจในปัญหาของตนเอง	34.6 (62)	56.4 (101)	8.9 (16)	-	-	4.26	0.61	มากที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษามีทักษะในการสร้างความมั่นใจในการลงมือเลิกบุหรี่	40.2 (72)	53.6 (96)	6.1 (11)	-	-	4.34	0.59	มากที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษาซักถามประวัติอย่างละเอียด	34.1 (61)	60.3 (108)	5.0 (9)	0.6 (1)	-	4.28	0.58	มากที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษาซักถามประสบการณ์/ข้อมูลที่ช่วยให้เข้าใจวิธีการเลิกบุหรี่ที่เหมาะสม	44.1 (79)	50.8 (91)	5.0 (9)	-	-	4.39	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้เข้าใจ ผลดีของการเลิกบุหรี่	57.0 (102)	39.1 (70)	3.9 (7)	-	-	4.53	0.57	มาก ที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษาให้ข้อมูล/ คำแนะนำที่ตรงต่อความ ต้องการในการเลิกบุหรี่	43.6 (78)	52.0 (93)	4.5 (8)	-	-	4.39	0.57	มาก ที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ/ วิธีการเลิกบุหรี่ที่เหมาะสม กับสภาพของแต่ละคน	38.0 (68)	52.5 (94)	9.5 (17)	-	-	4.28	0.63	มาก ที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษาใช้เวลาในการ ให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสม	15.6 (28)	70.4 (126)	13.4 (24)	0.6 (1)	-	4.01	0.56	มาก
ผู้ให้คำปรึกษาติดตามให้ กำลังใจในการเลิกบุหรี่	16.8 (30)	62.0 (111)	17.9 (32)	3.4 (6)	-	3.92	0.69	มาก
รวม						4.26	0.43	มาก ที่สุด

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2.4 อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา

อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษามีความ
เป็นกันเอง และมีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษาเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ ผู้ศึกษาได้พิจารณา
ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.4.1 ผู้ให้คำปรึกษาได้ให้คำปรึกษาด้วยความเป็นกันเอง พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ
56.4 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 40.8 มีความพึงพอใจในระดับมาก และ

ร้อยละ 2.8 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาได้ให้คำปรึกษาด้วยความเป็นกันเองในระดับมากที่สุด

2.4.2 รู้สึกสบายใจ เมื่อได้พูดคุยกับผู้ให้คำปรึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 55.3 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 39.1 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 5.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาได้ให้คำปรึกษาด้วยความเป็นกันเองในระดับมากที่สุด

2.4.3 ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำพูดที่เป็นมิตร ทำให้อยากรับคำปรึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 54.7 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 40.8 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 4.5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาใช้คำพูดที่เป็นมิตรในระดับมากที่สุด

2.4.4 ผู้ให้คำปรึกษามีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.0 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 43.6 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษามีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษาในระดับมากที่สุด

2.4.5 ผู้ให้คำปรึกษาให้บริการด้วยความเต็มใจ และยินดีที่จะให้คำปรึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 54.2 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 40.8 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 5.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาให้บริการด้วยความเต็มใจ และยินดีที่จะให้คำปรึกษาในระดับมากที่สุด

2.4.6 ผู้ให้คำปรึกษาใส่ใจกับการรับฟังปัญหา พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.5 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 45.8 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 6.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาใส่ใจกับการรับฟังปัญหาในระดับมากที่สุด

2.4.7 ผู้ให้คำปรึกษาใช้ถ้อยคำ/วาจาที่เหมาะสม พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 59.8 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 36.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 3.4 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาใช้ถ้อยคำ/วาจาที่เหมาะสมในระดับมากที่สุด

2.4.8 ผู้ให้คำปรึกษามีทักษะในการสื่อสารทางโทรศัพท์ เช่น น้ำเสียงที่น่าติดตามชวนให้สนทนา ไม่น่าเบื่อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 54.7 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

รองลงมาร้อยละ 40.8 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 3.9 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษามีทักษะในการสื่อสารทางโทรศัพท์ในระดับมากที่สุด

2.4.9 ผู้ให้คำปรึกษามีความมั่นใจในการให้คำปรึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57.5 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 35.2 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 7.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษามีความมั่นใจในการให้คำปรึกษาในระดับมากที่สุด

2.4.10 ผู้ให้คำปรึกษามีความสามารถในการตอบข้อสงสัยจนเข้าใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 55.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 34.6 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 10.1 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษามีความสามารถในการตอบข้อสงสัยจนเข้าใจในระดับมากที่สุด

2.4.11 ผู้ให้คำปรึกษามีการขออนุญาตบันทึกสายโทรศัพท์ระหว่างการสนทนา พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 49.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 38.0 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 2.2 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษามีการขออนุญาตบันทึกสายโทรศัพท์ระหว่างการสนทนาในระดับมากที่สุด

2.4.12 ผู้ให้คำปรึกษาเคารพและรับฟังความเห็นด้วยความเต็มใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 53.1 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 38.0 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 8.9 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาเคารพและรับฟังความเห็นด้วยความเต็มใจในระดับมากที่สุด

2.4.13 ผู้ให้คำปรึกษาไม่เร่งรัดในการตัดสินใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 55.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 33.5 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 2.2 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาไม่เร่งรัดในการตัดสินใจในระดับมาก

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่ออรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12
จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ออัยาศัย
และความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา

อัยาศัยและความสนใจ ของผู้ให้คำปรึกษา	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ผู้ให้คำปรึกษาได้ให้ คำปรึกษาด้วยความเป็น กันเอง	56.4 (101)	40.8 (73)	2.8 (5)	-	-	4.54	0.55	มาก ที่สุด
รู้สึกสบายใจ เมื่อได้พูดคุย กับผู้ให้คำปรึกษา	55.3 (99)	39.1 (70)	5.6 (10)	-	-	4.50	0.60	มาก ที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำพูดที่เป็น มิตร ทำให้อยากรับ คำปรึกษา	54.7 (98)	40.8 (73)	4.5 (8)	-	-	4.50	0.58	มาก ที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษามีความ กระตือรือร้นในการให้ คำปรึกษา	48.0 (86)	43.6 (78)	7.8 (14)	0.6 (1)	-	4.39	0.66	มาก ที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษาให้บริการด้วย ความเต็มใจ และยินดีที่จะให้ คำปรึกษา	54.2 (97)	40.8 (73)	5.0 (9)	-	-	4.49	0.59	มาก ที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษาใส่ใจกับการ รับฟังปัญหา	47.5 (85)	45.8 (82)	6.7 (12)	-	-	4.41	0.61	มาก ที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษาใช้ถ้อยคำ/ วาจาที่เหมาะสม	59.8 (107)	36.9 (66)	3.4 (6)	-	-	4.56	0.56	มาก ที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษามีทักษะในการ สื่อสารทางโทรศัพท์	54.7 (98)	40.8 (73)	3.9 (7)	0.6 (1)	-	4.50	0.60	มาก ที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษามีความมั่นใจ ในการให้คำปรึกษา	35.2 (63)	57.5 (103)	7.3 (13)	-	-	4.28	0.59	มาก ที่สุด

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

อรรถาศัยและความสนใจ ของผู้ให้คำปรึกษา	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ผู้ให้คำปรึกษามีความสามารถ ในการตอบข้อสงสัยจนเข้าใจ	34.6 (62)	55.3 (99)	10.1 (18)	-	-	4.25	0.62	มาก ที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษามีการขอ อนุญาตบันทึกสายโทรศัพท์ ระหว่างการสนทนา	38.0 (68)	49.2 (88)	10.6 (19)	2.2 (4)	-	4.23	0.73	มาก ที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษาเคารพและรับ ฟังความเห็นด้วยความเต็มใจ	38.0 (68)	53.1 (95)	8.9 (16)	-	-	4.29	0.62	มาก ที่สุด
ผู้ให้คำปรึกษาไม่เร่งรัดใน การตัดสินใจ	33.5 (60)	55.3 (99)	8.9 (16)	2.2 (4)	-	4.20	0.69	มาก
รวม						4.39	0.50	มาก ที่สุด

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2.5 การประสานงานในบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

การประสานงานในบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ภายในศูนย์ฯ หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษาส่งต่อบริการไปยังหน่วยงานอื่นๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลคลินิกอดบุหรี่ ร้านขายยา เป็นต้น ผู้ศึกษาได้พิจารณาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.5.1 การบริการของ 1600 เป็นแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57.0 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 19.6 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 23.5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการของ 1600 เป็นแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ในระดับมาก

2.5.2 เมื่อต้องการใช้บริการที่นอกเหนือการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาให้ข้อมูลเพื่อการให้บริการจากเครือข่ายได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 55.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 17.9 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเมื่อต้องการใช้บริการที่นอกเหนือการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาให้ข้อมูลเพื่อการให้บริการจากเครือข่ายได้ในระดับมาก

2.5.3 ผู้ให้คำปรึกษามีความรวดเร็วในการส่งต่อบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 53.6 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 20.1 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 26.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษามีความรวดเร็วในการส่งต่อบริการในระดับมาก

2.5.4 การให้บริการของ 1600 ไม่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.0 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 38.5 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ 1600 ไม่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่นในระดับมากที่สุด

2.5.5 ระบบข้อมูลภายในองค์กรช่วยให้ไม่เสียเวลาในการให้ข้อมูลเดิมซ้ำๆ อีก พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 65.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 18.4 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบข้อมูลภายในองค์กรช่วยให้ไม่เสียเวลารอคอยการรับบริการในระดับมาก

ภาพรวมความพึงพอใจของการประสานงานในบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ภายในศูนย์ฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13
จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อ
การประสานงานในบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

การประสานงานในบริการ เลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การบริการของ 1600 เป็น แบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	19.6 (35)	57.0 (102)	23.5 (42)	-	-	3.96	0.66	มาก
เมื่อต้องการใช้บริการที่ นอกเหนือการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาให้ข้อมูลเพื่อ การใช้บริการจากเครือข่าย ได้	17.9 (32)	55.9 (100)	25.7 (46)	0.6 (1)	-	3.91	0.67	มาก
ผู้ให้คำปรึกษามีความ รวดเร็วในการส่งต่อบริการ	20.1 (36)	53.6 (96)	26.3 (47)	-	-	3.94	0.68	มาก
การให้บริการของ 1600 ไม่ ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น	38.5 (69)	48.0 (86)	12.8 (23)	0.6 (1)	-	4.25	0.69	มาก ที่สุด
ระบบข้อมูลภายในองค์กร ช่วยให้ไม่เสียเวลาในการให้ ข้อมูลเดิมซ้ำๆ อีก	18.4 (33)	65.9 (118)	15.1 (27)	0.6 (1)	-	4.02	0.60	มาก
รวม						4.02	0.53	มาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2.6 ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ หมายถึง ค่าโทรศัพท์ที่เกิดขึ้นจากการเข้ามาขอรับคำปรึกษา
ผู้ศึกษาได้พิจารณาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.6.1 อัตราค่าใช้โทรศัพท์ในการโทรเข้า 1600 มีความเหมาะสม พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 64.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 14.0 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าใช้โทรศัพท์ในการโทรเข้า 1600 มีความเหมาะสมในระดับมาก

2.6.2 ค่าใช้จ่ายในการโทรเข้า 1600 คู่มีค่ากับบริการที่ได้รับ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 63.7 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 29.1 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 7.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการโทรเข้า 1600 คู่มีค่ากับบริการที่ได้รับในระดับมากที่สุด

2.6.3 พึงพอใจกับอัตราค่าบริการโทรศัพท์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 70.4 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 21.2 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 8.4 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการโทรศัพท์ในระดับมาก

ภาพรวมความพึงพอใจของค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14

จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
อัตราค่าใช้โทรศัพท์ในการโทรเข้า 1600 มีความเหมาะสม	14.0 (25)	64.2 (115)	21.2 (38)	0.6 (1)	-	3.92	0.61	มาก
ค่าใช้จ่ายในการโทรเข้า 1600 คู่มีค่ากับบริการที่ได้รับ	29.1 (52)	63.7 (114)	7.3 (13)	-	-	4.22	0.56	มากที่สุด
พึงพอใจกับอัตราค่าบริการโทรศัพท์	21.2 (38)	70.4 (126)	8.4 (15)	-	-	4.13	0.53	มาก
รวม						4.09	0.48	มาก

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการเล็ก
 นูหรือทางโทรศัพท์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ได้แก่
 การเข้าถึงบริการเล็กนูหรือทางโทรศัพท์ การสื่อสารการให้บริการเล็กนูหรือทางโทรศัพท์ การบริการที่
 ได้รับ อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา การประสานงานในบริการเล็กนูหรือทางโทรศัพท์
 ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่า

การเข้าถึงบริการเล็กนูหรือทางโทรศัพท์ ภาพรวมของระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
 อยู่ที่ 3.99 (S.D.=0.42) แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการเล็กนูหรือ
 ทางโทรศัพท์ในระดับมาก

การสื่อสารการให้บริการเล็กนูหรือทางโทรศัพท์ ภาพรวมของระดับความพึงพอใจมี
 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 (S.D.=0.45) แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารการ
 ให้บริการเล็กนูหรือทางโทรศัพท์ในระดับมาก

การบริการที่ได้รับ ภาพรวมของระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 (S.D.=0.43)
 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในระดับมากที่สุด

อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจมี
 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 (S.D.=0.50) แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่ออธิยาศัยและความ
 สนใจของผู้ให้คำปรึกษาในระดับมากที่สุด

การประสานงานในบริการเล็กนูหรือทางโทรศัพท์ ภาพรวมของระดับความพึงพอใจมี
 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 (S.D.=0.53) แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการประสานงานใน
 บริการเล็กนูหรือทางโทรศัพท์ในระดับมาก

ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ภาพรวมของระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09
 (S.D.=0.48) แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการในระดับมาก
 (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15

ภาพรวมค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ
คุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการ เลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	3.99	0.42	มาก
2. การสื่อสารการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	4.13	0.45	มาก
3. การบริการที่ได้รับ	4.26	0.43	มากที่สุด
4. อธิบายและแสดงความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา	4.39	0.50	มากที่สุด
5. การประสานงานในบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	4.02	0.53	มาก
6. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	4.09	0.48	มาก
รวม	4.14	0.46	มาก

ส่วนที่ 3 ภาพรวมการให้บริการ

ภาพรวมของการบริการ หมายถึง ภาพรวมของการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ที่สอดคล้องต่อความต้องการในการเลิกบุหรี่ของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ภาพรวมของการบริการ การแนะนำให้ผู้สูบบุหรี่หรือคนอื่นใช้บริการของ 1600 และการแนะนำให้คนในครอบครัว/ เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นๆ เลิกบุหรี่ มีดังต่อไปนี้

3.1 ภาพรวมการให้บริการ

3.1.1 มีความพึงพอใจต่อการบริการของ 1600 โดยรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 59.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 35.2 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 5.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของ 1600 โดยรวมในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16
จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ต่อภาพรวมของการบริการ

ภาพรวมของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ความพึงพอใจต่อการบริการ ของ 1600 โดยรวม	35.2 (63)	59.2 (106)	5.6 (10)	-	-	4.30	0.57	มาก ที่สุด
รวม						4.30	0.57	มาก ที่สุด

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 การแนะนำให้ผู้บริโภคอื่นใช้บริการ 1600

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 99.4 จะแนะนำให้ผู้สูญบุหรือคนอื่น
ใช้บริการของ 1600 และร้อยละ 0.6 ไม่แนะนำให้ผู้สูญบุหรือคนอื่นใช้บริการของ 1600 (ตารางที่
4.17)

ตารางที่ 4.17
จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการแนะนำ
ให้ผู้สูญบุหรือคนอื่นใช้บริการ 1600

แนะนำให้ผู้สูญบุหรือคนอื่นใช้บริการ 1600	จำนวน (N=179)	ร้อยละ
แนะนำ	178	99.4
ไม่แนะนำ	1	0.6
รวม	179	100.0

3.3 การแนะนำให้บุคคลอื่นๆ เลิกบุหรี่

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 99.4 จะแนะนำให้คนในครอบครัว/ เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นๆ เลิกบุหรี่ และร้อยละ 0.6 ไม่แนะนำให้คนในครอบครัว/ เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นๆ เลิกบุหรี่ (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการแนะนำ
ให้คนในครอบครัว/เพื่อนร่วมงาน
หรือบุคคลอื่นๆ เลิกบุหรี่

แนะนำให้คนในครอบครัว/เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นๆ เลิกบุหรี่	จำนวน (N=179)	ร้อยละ
แนะนำ	178	99.4
ไม่แนะนำ	1	0.6
รวม	179	100.0

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 179 ชุด ปรากฏว่าผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของศูนย์บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์แห่งชาติ ซึ่งสรุปเป็นประเด็น ได้ดังนี้

4.1 การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

การให้บริการของศูนย์ฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ต่อเนื่อง ไม่ใช่เพียงแค่อบรมรณรงค์ ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น และควรขยายช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ เข้าถึงได้มากขึ้น

4.2 การสื่อสารการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

ภาษาที่ใช้เป็นภาษาที่สุภาพ เข้าใจง่าย แต่บางครั้งการสื่อสารเป็นทางการเกินไป ควรปรับภาษาให้ง่ายต่อการเข้าใจ

4.3 การประสานงาน

ผู้ใช้บริการมีการร้องขอรับข้อมูลการบริการ แล้วได้รับการประสานงานส่งต่อ แต่ศูนย์ฯ ควรพัฒนาระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล เพื่อผู้ใช้บริการจะได้ไม่เสียเวลากับการให้ข้อมูลเดิมซ้ำๆ อีก

4.4 อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษามีความเป็นกันเอง มีความเต็มใจในการให้ข้อมูลคำแนะนำในการเลิกบุหรี่ ใช้ภาษาได้ไพเราะ น่าติดตาม ไม่น่าเบื่อ และมีการพูดให้กำลังใจในการเลิกบุหรี่อย่างสม่ำเสมอ

4.5 การบริการที่ได้รับ

ผู้ให้คำปรึกษามีวิธีการสร้างแรงจูงใจที่ดี มีวิธีการเลิกบุหรี่ที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ สร้างความเชื่อมั่นในการเลิกบุหรี่ และมีการโทรติดตามเพื่อให้กำลังใจเป็นระยะๆ

4.6 ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ค่าใช้จ่ายที่มีราคาที่เหมาะสม คำนวณค่าบริการที่ได้รับ แต่ทางศูนย์ฯ ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบเพื่อความสบายใจ

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานะสุขภาพ กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ การสื่อสารบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ การบริการที่ได้รับ อรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา การประสานงานของการบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยผู้ศึกษาได้ใช้การทดสอบ t-test และ F-test มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

5.1 การศึกษาความแตกต่างระหว่าง เพศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการเข้าถึงบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ เพศชายมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ เฉลี่ย 4.00 ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ เฉลี่ย 3.88 จะเห็นว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ไม่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ เพศชายมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ เฉลี่ย 4.12 ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ เฉลี่ย 4.34 จะเห็นว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ไม่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการที่ได้รับ เพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ เฉลี่ย 4.26 ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ เฉลี่ย 4.22 จะเห็นว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับไม่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่ออรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา เพศชายมีความพึงพอใจต่ออรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา เฉลี่ย 4.39 ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่ออรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา เฉลี่ย 4.50 จะเห็นว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่ออรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษาไม่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการประสานงานในบริการ เพศชายมีความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ เฉลี่ย 4.01 ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจ

ต่อการประสานงานของการบริการ เฉลี่ย 4.05 จะเห็นว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการประสานงานในบริการไม่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เพศชายมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เฉลี่ย 4.12 ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เฉลี่ย 4.34 จะเห็นว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการไม่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อภาพรวม เพศชายมีความพึงพอใจต่อภาพรวม เฉลี่ย 4.12 ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อภาพรวม เฉลี่ย 4.34 จะเห็นว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อภาพรวมไม่ต่างกัน (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19

การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการต่อ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเล็กนุหรี
ทางโทรศัพท์ โดยการทดสอบค่า t-test

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	P
การเข้าถึงบริการเล็กนุหรีทางโทรศัพท์					
ชาย	171	4.00	0.41	0.803	0.423
หญิง	8	3.88	0.51		
การสื่อสารบริการเล็กนุหรีทางโทรศัพท์					
ชาย	171	4.12	0.46	1.357	0.176
หญิง	8	4.34	0.27		
การบริการที่ได้รับ					
ชาย	171	4.26	0.44	0.267	0.790
หญิง	8	4.22	0.36		
อัยยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา					
ชาย	171	4.39	0.50	0.612	0.541
หญิง	8	4.50	0.44		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	P
การประสานงานในบริการ					
ชาย	171	4.01	0.54	0.187	0.852
หญิง	8	4.05	0.33		
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ					
ชาย	171	4.08	0.48	-0.972	0.332
หญิง	8	4.25	0.61		
ภาพรวม					
ชาย	171	4.21	0.38	-0.436	0.663
หญิง	8	4.26	0.27		

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การศึกษาความแตกต่างระหว่าง อายุกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเล็ กบุหรืทางโทรศัพท์

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการเล็กบุหรืทางโทรศัพท์ พบว่า อายุของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.03$) และอายุของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อเข้าถึงบริการเล็กบุหรืทางโทรศัพท์ไม่แตกต่าง

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเล็กบุหรืทางโทรศัพท์ พบว่า อายุของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.57$) และอายุของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเล็กบุหรืทางโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ พบว่า อายุของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.41$) และอายุของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา พบว่า อายุของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.47$) และอายุของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษาไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการประสานงานในบริการ พบว่า อายุของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.10$) และอายุของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประสานงานในบริการแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ พบว่า คู่ของผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี กับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี คู่ของผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี กับผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประสานงานในบริการแตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่า อายุของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$) และอายุของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการไม่แตกต่าง

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อภาพรวม พบว่า อายุของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.25$) และอายุของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อภาพรวมไม่แตกต่าง (ตารางที่ 4.20-4.22)

ตารางที่ 4.20
จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอายุ
กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
เลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

อายุ	จำนวน	\bar{X}	S.D.
การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์			
20 ปีหรือต่ำกว่า	2	3.70	0.42
21-30 ปี	47	4.03	0.37
31-40 ปี	77	3.98	0.43
41-50 ปี	42	4.00	0.43
51-60 ปี	9	3.91	0.59
60 ปีขึ้นไป	2	3.80	0.00
รวม	179	3.99	0.42
การสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์			
20 ปีหรือต่ำกว่า	2	3.71	0.41
21-30 ปี	47	4.12	0.44
31-40 ปี	77	4.17	0.47
41-50 ปี	42	4.12	0.46
51-60 ปี	9	3.97	0.21
60 ปีขึ้นไป	2	4.57	0.40
รวม	179	4.13	0.45
การบริการที่ได้รับ			
20 ปีหรือต่ำกว่า	2	3.91	0.26
21-30 ปี	47	4.24	0.44
31-40 ปี	77	4.32	0.44
41-50 ปี	42	4.24	0.41
51-60 ปี	9	3.92	0.34
60 ปีขึ้นไป	2	4.41	0.58
รวม	179	4.26	0.43

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

อายุ	จำนวน	\bar{X}	S.D.
อึดยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา			
20 ปีหรือต่ำกว่า	2	3.85	0.11
21-30 ปี	47	4.47	0.47
31-40 ปี	77	4.41	0.52
41-50 ปี	42	4.35	0.52
51-60 ปี	9	4.28	0.40
60 ปีขึ้นไป	2	4.23	0.33
รวม	179	4.39	0.50
การประสานงานในบริการ			
20 ปีหรือต่ำกว่า	2	3.50	0.42
21-30 ปี	47	4.02	0.57
31-40 ปี	77	4.07	0.49
41-50 ปี	42	4.07	0.52
51-60 ปี	9	3.40	0.42
60 ปีขึ้นไป	2	4.10	0.14
รวม	179	4.02	0.53
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ			
20 ปีหรือต่ำกว่า	2	3.67	0.00
21-30 ปี	47	4.23	0.47
31-40 ปี	77	4.03	0.47
41-50 ปี	42	4.02	0.51
51-60 ปี	9	4.19	0.50
60 ปีขึ้นไป	2	4.00	0.00
รวม	179	4.09	0.48

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

อายุ	จำนวน	\bar{X}	S.D.
ภาพรวม			
20 ปีหรือต่ำกว่า	2	3.77	0.26
21-30 ปี	47	4.24	0.37
31-40 ปี	77	4.23	0.38
41-50 ปี	42	4.19	0.39
51-60 ปี	9	3.99	0.26
60 ปีขึ้นไป	2	4.25	0.29
รวม	179	4.21	0.37

ตารางที่ 4.21

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระหว่างอายุ
กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเล็กนุหรี
ทางโทรศัพท์ โดยการทดสอบค่า F-test

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การเข้าถึงบริการเล็กนุหรีทางโทรศัพท์					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.385	0.077	0.434	0.825
ภายในกลุ่ม	173	30.721	0.178		
รวม	178	31.106			
การสื่อสารบริการเล็กนุหรีทางโทรศัพท์					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.111	0.222	1.097	0.364
ภายในกลุ่ม	173	35.016	0.202		
รวม	178	36.126			
การบริการที่ได้รับ					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.635	0.327	1.779	0.119
ภายในกลุ่ม	173	31.794	0.184		
รวม	178	33.429			

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
อรรถศาสตร์และความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.128	0.226	0.915	0.473
ภายในกลุ่ม	173	42.652	0.247		
รวม	178	43.780			
การประสานงานในบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	5	4.275	0.855	3.250	0.008*
ภายในกลุ่ม	173	45.521	0.263		
รวม	178	49.796			
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.850	0.370	1.609	0.160
ภายในกลุ่ม	173	39.779	0.230		
รวม	178	41.629			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.907	0.181	1.314	0.260
ภายในกลุ่ม	173	23.888	0.138		
รวม	178	24.796			

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22

การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ความพึงพอใจต่อการประสานงาน
ในบริการ จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ

อายุ	20 ปีหรือ ต่ำกว่า	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปี ขึ้นไป
20 ปีหรือต่ำกว่า	-	-0.5213	-0.5675	-0.5667	0.1000	-0.6000
21 – 30 ปี	-	-	-0.0463	-0.0454	0.6213	-0.0787
31 – 40 ปี	-	-	-	0.0009	0.6675*	-0.0325
41 – 50 ปี	-	-	-	-	0.6667*	-0.0333
51 – 60 ปี	-	-	-	-	-	-0.7000
60 ปีขึ้นไป	-	-	-	-	-	-

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 การศึกษาความแตกต่างระหว่าง ระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.12$) และระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.33$) และระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ พบว่า คู่ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา กับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คู่ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า

0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประสานงานในบริการแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ พบว่า คู่ของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประสานงานในบริการไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.15$) และระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.37$) และระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ พบว่า คู่ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา กับผู้บริกาที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คู่ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กับผู้บริกาที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คู่ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย กับผู้บริกาที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คู่ของผู้บริกาที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับผู้บริกาที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อภาพรวมแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.23-4.25)

ตารางที่ 4.23
จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง
ระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	S.D.
การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์			
ประถมศึกษา	26	4.12	0.44
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	4.03	0.41
มัธยมศึกษาตอนปลาย	32	4.01	0.33
อนุปริญญา/ปวส.	18	3.83	0.47
ปริญญาตรี	57	3.98	0.42
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.63	0.48
รวม	179	3.99	0.42
การสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์			
ประถมศึกษา	26	4.19	0.51
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	4.33	0.46
มัธยมศึกษาตอนปลาย	32	4.14	0.35
อนุปริญญา/ปวส.	18	3.98	0.34
ปริญญาตรี	57	4.08	0.41
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.40	0.44
รวม	179	4.13	0.45
การบริการที่ได้รับ			
ประถมศึกษา	26	4.28	0.40
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	4.41	0.44
มัธยมศึกษาตอนปลาย	32	4.34	0.39
อนุปริญญา/ปวส.	18	4.19	0.38
ปริญญาตรี	57	4.16	0.43
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.80	0.50
รวม	179	4.26	0.43

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	S.D.
อรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา			
ประถมศึกษา	26	4.34	0.52
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	4.61	0.47
มัธยมศึกษาตอนปลาย	32	4.53	0.45
อนุปริญญา/ปวส.	18	4.40	0.36
ปริญญาตรี	57	4.29	0.44
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.49	0.49
รวม	179	4.39	0.50
การประสานงานในบริการ			
ประถมศึกษา	26	4.07	0.64
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	4.20	0.59
มัธยมศึกษาตอนปลาย	32	4.11	0.50
อนุปริญญา/ปวส.	18	3.86	0.45
ปริญญาตรี	57	3.91	0.41
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.57	0.46
รวม	179	4.02	0.53
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ			
ประถมศึกษา	26	4.14	0.57
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	4.10	0.34
มัธยมศึกษาตอนปลาย	32	4.15	0.55
อนุปริญญา/ปวส.	18	3.89	0.41
ปริญญาตรี	57	4.08	0.51
สูงกว่าปริญญาตรี	6	4.11	0.50
รวม	179	4.09	0.48

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	S.D.
ภาพรวม			
ประถมศึกษา	26	4.23	0.41
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	4.37	0.38
มัธยมศึกษาตอนปลาย	32	4.29	0.31
อนุปริญญา/ปวส.	18	4.12	0.25
ปริญญาตรี	57	4.13	0.34
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.62	0.35
รวม	179	4.21	0.37

ตารางที่ 4.24

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา
กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเล็กนุหรี
ทางโทรศัพท์ โดยการทดสอบค่า F-test

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การเข้าถึงบริการเล็กนุหรีทางโทรศัพท์					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.734	0.347	2.042	0.075
ภายในกลุ่ม	173	29.372	0.170		
รวม	178	31.106			
การสื่อสารบริการเล็กนุหรีทางโทรศัพท์					
ระหว่างกลุ่ม	5	5.364	1.073	6.034	0.000*
ภายในกลุ่ม	173	30.762	0.178		
รวม	178	36.126			
การบริการที่ได้รับ					
ระหว่างกลุ่ม	5	3.017	0.603	3.432	0.006*
ภายในกลุ่ม	173	30.412	0.176		
รวม	178	33.429			

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
อรรถศาสตร์และความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	5	7.996	1.599	7.732	0.000*
ภายในกลุ่ม	173	35.784	0.207		
รวม	178	43.780			
การประสานงานในบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	5	3.983	0.797	3.008	0.012*
ภายในกลุ่ม	173	45.813	0.265		
รวม	178	49.796			
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.905	0.181	0.769	0.573
ภายในกลุ่ม	173	40.724	0.235		
รวม	178	41.629			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5	3.751	0.750	6.168	0.000*
ภายในกลุ่ม	173	21.044	0.122		
รวม	178	24.796			

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25
การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ
เลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์จำแนกตามระดับ
การศึกษาของผู้ใช้บริการ

ระดับการศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
การสื่อสารบริการ เลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์						
ประถมศึกษา	-	-0.1327	0.0495	0.2161	0.1146	0.7875*
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	0.1821	0.3488	0.2473	0.9202*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-	-	0.1667	0.0652	0.7381*
อนุปริญญา/ปวส.	-	-	-	-	-0.1015	0.5714
ปริญญาตรี	-	-	-	-	-	0.6729*
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	-	-
การบริการที่ได้รับ						
ประถมศึกษา	-	-0.1316	-0.0555	0.0878	0.1202	0.4767
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	0.0761	0.2194	0.2519	0.6083
มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-	-	0.1433	0.1757	0.5322
อนุปริญญา/ปวส.	-	-	-	-	0.0324	0.3889
ปริญญาตรี	-	-	-	-	-	0.3565
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	-	-
อรรถาศัยและความสนใจ ของผู้ให้คำปรึกษา						
ประถมศึกษา	-	-0.2675	-0.1862	-0.0572	0.0487	0.8531*
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	0.0812	0.2103	0.3162*	1.1205*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-	-	0.1290	0.2349	1.0393*
อนุปริญญา/ปวส.	-	-	-	-	0.1059	0.9103*
ปริญญาตรี	-	-	-	-	-	0.8043*
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
การประสานงานใน บริการ						
ประถมศึกษา	-	-0.1258	-0.0433	0.2137	0.1605	0.5026
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	0.0825	0.3394	0.2862	0.6283
มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-	-	0.2569	0.2037	0.5458
อนุปริญญา/ปวส.	-	-	-	-	-0.0532	0.2889
ปริญญาตรี	-	-	-	-	-	0.3421
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	-	-
ภาพรวม						
ประถมศึกษา	-	-0.1334	-0.0537	0.1138	0.1009	0.6113*
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	0.0797	0.2472	0.2343	0.7447*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-	-	0.1675	0.1546	0.6650*
อนุปริญญา/ปวส.	-	-	-	-	-0.0129	0.4975
ปริญญาตรี	-	-	-	-	-	0.5104*
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	-	-

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.4 การศึกษาความแตกต่างระหว่าง อาชีพกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ พบว่า อาชีพ
ของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.25$) และอาชีพของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อทำการ
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเลกนุหรือทางโทรศัพท์ พบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$) และอาชีพของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเลกนุหรือทางโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ พบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) และอาชีพของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ พบว่า คู่ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/พนักงานเอกชน คู่ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่ออัยยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา พบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.56$) และอาชีพของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่ออัยยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษาแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ พบว่า คู่ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่ออัยยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษาแตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการประสานงานในบริการ พบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.22$) และอาชีพของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประสานงานในบริการไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.33$) และอาชีพของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อภาพรวม พบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.34$) และอาชีพของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ พบว่า คู่ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อภาพรวมแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.26-28)

ตารางที่ 4.26

จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอาชีพ
กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
เลกบุหรืทางโทรศัพท์

อาชีพ	จำนวน	\bar{X}	S.D.
การเข้าถึงบริการเลกบุหรืทางโทรศัพท์			
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4	4.25	0.55
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	3.92	0.37
พนักงานบริษัท/เอกชน	45	4.04	0.36
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	5	3.88	0.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	56	3.99	0.41
รับจ้าง	37	4.00	0.45
อื่นๆ	10	3.90	0.63
รวม	179	3.99	0.42
การสื่อสารบริการเลกบุหรืทางโทรศัพท์			
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4	4.18	0.39
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	3.92	0.44
พนักงานบริษัท/เอกชน	45	4.16	0.43
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	5	3.89	0.33
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	56	4.11	0.42
รับจ้าง	37	4.26	0.54
อื่นๆ	10	4.13	0.38
รวม	179	4.13	0.45

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

อาชีพ	จำนวน	\bar{X}	S.D.
การบริการที่ได้รับ			
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4	4.27	0.31
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	3.96	0.46
พนักงานบริษัท/เอกชน	45	4.37	0.43
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	5	4.13	0.30
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	56	4.23	0.40
รับจ้าง	37	4.39	0.45
อื่นๆ	10	4.11	0.24
รวม	179	4.26	0.43
อรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา			
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4	4.48	0.38
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	4.04	0.55
พนักงานบริษัท/เอกชน	45	4.47	0.43
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	5	4.46	0.42
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	56	4.35	0.48
รับจ้าง	37	4.56	0.51
อื่นๆ	10	4.39	0.45
รวม	179	4.39	0.50
การประสานงานในบริการ			
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4	3.95	0.64
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	3.81	0.45
พนักงานบริษัท/เอกชน	45	4.00	0.54
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	5	3.76	0.52
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	56	3.99	0.51
รับจ้าง	37	4.22	0.58
อื่นๆ	10	4.06	0.33
รวม	179	4.02	0.53

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

อาชีพ	จำนวน	\bar{X}	S.D.
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ			
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4	3.92	0.63
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	4.02	0.50
พนักงานบริษัท/เอกชน	45	4.14	0.41
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	5	4.33	0.62
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	56	4.04	0.49
รับจ้าง	37	4.16	0.48
อื่นๆ	10	3.97	0.64
รวม	179	4.09	0.48
ภาพรวม			
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4	4.26	0.33
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	3.96	0.39
พนักงานบริษัท/เอกชน	45	4.27	0.32
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	5	4.13	0.36
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	56	4.18	0.35
รับจ้าง	37	4.34	0.42
อื่นๆ	10	4.16	0.32
รวม	179	4.21	0.37

ตารางที่ 4.27
 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระหว่างอาชีพ
 กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลูกค้า
 ทางโทรศัพท์ โดยการทดสอบค่า F-test

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การเข้าถึงบริการลูกค้าทางโทรศัพท์					
ระหว่างกลุ่ม	6	0.623	0.104	0.586	0.741
ภายในกลุ่ม	172	30.482	0.177		
รวม	178	31.106			
การสื่อสารบริการลูกค้าทางโทรศัพท์					
ระหว่างกลุ่ม	6	1.959	0.326	1.643	0.138
ภายในกลุ่ม	172	34.168	0.199		
รวม	178	36.126			
การบริการที่ได้รับ					
ระหว่างกลุ่ม	6	3.484	0.581	3.336	0.004*
ภายในกลุ่ม	172	29.945	0.174		
รวม	178	33.429			
อึดยาศัยและความสนใจของผู้ให้ คำปรึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	6	4.144	0.691	2.997	0.008*
ภายในกลุ่ม	172	39.636	0.230		
รวม	178	43.780			
ประสบการณ์ในบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	6	2.825	0.471	1.724	0.118
ภายในกลุ่ม	172	46.971	0.273		
รวม	178	49.796			

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	6	1.164	0.194	0.825	0.552
ภายในกลุ่ม	172	40.465	0.235		
รวม	178	41.629			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	6	2.278	0.380	2.900	0.010*
ภายในกลุ่ม	172	22.517	0.131		
รวม	178	24.796			

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28

การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่
ทางโทรศัพท์ จำแนกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ

อาชีพ	ไม่ได้ ประกอบ อาชีพ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ เอกชน	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	อื่นๆ
การบริการที่ได้รับ							
ไม่ได้ประกอบ อาชีพ	-	0.3140	-0.0949	0.1455	0.0406	-0.1155	0.1636
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	-	-	-0.4090*	-0.1686	-0.2735	-0.4295*	-0.1504
พนักงานบริษัท/ เอกชน	-	-	-	0.2404	0.1355	-0.0205	0.2586
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	-	-	-	-	-0.1049	-0.2609	0.0182

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

อาชีพ	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/เอกชน	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	อื่นๆ
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-	-	-	-	-	-0.1561	0.1231
รับจ้าง	-	-	-	-	-	-	0.2791
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-
อภยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษาไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	0.4388	0.0107	0.0192	0.1277	-0.0785	0.0885
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	-0.4281	-0.4196	-0.3111	-0.5173*	-0.3503
พนักงานบริษัท/เอกชน	-	-	-	0.0085	0.1171	-0.0892	0.0778
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	-	-	-	-	0.1085	-0.0977	0.0692
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-	-	-	-	-	-0.2062	-0.0393
รับจ้าง	-	-	-	-	-	-	0.1669
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-
ภาพรวม							
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	0.2960	-0.0145	0.1239	0.0751	-0.0840	0.0989
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	-0.3105	-0.1721	-0.2209	-0.3800*	-0.1971

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

อาชีพ	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/เอกชน	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	อื่นๆ
พนักงานบริษัท/เอกชน	-	-	-	0.1384	0.0896	-0.0695	0.1134
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	-	-	-	-	-0.0488	-0.2079	-0.0250
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-	-	-	-	-	-0.1591	0.0238
รับจ้าง	-	-	-	-	-	-	0.1829
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.5 การศึกษาความแตกต่างระหว่าง รายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ เลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ พบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.25$) และรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ พบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$) และรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ พบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) และรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่ออรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา พบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.56$) และรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่ออรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษาแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ พบว่า คู่ของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่ออรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษาไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการประสานงานในบริการ พบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.22$) และรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประสานงานในบริการไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.33$) และรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อภาพรวม พบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.34$) และรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการต่ำสุด ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อภาพรวมไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.29-4.31)

ตารางที่ 4.29
 จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง
 รายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจต่อคุณภาพ
 การให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	\bar{X}	S.D.
การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์			
ไม่มีรายได้	9	4.11	0.47
ต่ำกว่า 10,000 บาท	68	3.99	0.41
10,001-20,000 บาท	57	4.01	0.45
20,001-30,000 บาท	20	4.08	0.43
30,001-40,000 บาท	16	3.85	0.34
40,001-50,000 บาท	2	3.90	0.14
50,001-60,000 บาท	2	4.00	0.00
60,001 บาทขึ้นไป	5	3.76	0.26
รวม	179	3.99	0.42
การสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์			
ไม่มีรายได้	9	4.05	0.32
ต่ำกว่า 10,000 บาท	68	4.24	0.48
10,001-20,000 บาท	57	4.06	0.45
20,001-30,000 บาท	20	4.11	0.35
30,001-40,000 บาท	16	4.00	0.48
40,001-50,000 บาท	2	3.93	0.71
50,001-60,000 บาท	2	4.14	0.20
60,001 บาทขึ้นไป	5	4.03	0.33
รวม	179	4.13	0.45

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	\bar{X}	S.D.
การบริการที่ได้รับ			
ไม่มีรายได้	9	4.21	0.27
ต่ำกว่า 10,000 บาท	68	4.33	0.42
10,001-20,000 บาท	57	4.26	0.45
20,001-30,000 บาท	20	4.20	0.38
30,001-40,000 บาท	16	3.97	0.50
40,001-50,000 บาท	2	4.36	0.77
50,001-60,000 บาท	2	4.41	0.32
60,001 บาทขึ้นไป	5	4.11	0.27
รวม	179	4.26	0.43
อภยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา			
ไม่มีรายได้	9	4.51	0.30
ต่ำกว่า 10,000 บาท	68	4.50	0.49
10,001-20,000 บาท	57	4.37	0.52
20,001-30,000 บาท	20	4.35	0.41
30,001-40,000 บาท	16	4.07	0.52
40,001-50,000 บาท	2	3.81	0.27
50,001-60,000 บาท	2	4.19	0.27
60,001 บาทขึ้นไป	5	4.52	0.43
รวม	179	4.39	0.50
การประสานงานในบริการ			
ไม่มีรายได้	9	3.93	0.49
ต่ำกว่า 10,000 บาท	68	4.12	0.59
10,001-20,000 บาท	57	3.98	0.53
20,001-30,000 บาท	20	4.05	0.34
30,001-40,000 บาท	16	3.80	0.39
40,001-50,000 บาท	2	4.10	0.14
50,001-60,000 บาท	2	3.50	0.71
60,001 บาทขึ้นไป	5	3.88	0.46
รวม	179	4.02	0.53

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	\bar{X}	S.D.
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ			
ไม่มีรายได้	9	4.19	0.60
ต่ำกว่า 10,000 บาท	68	4.16	0.48
10,001-20,000 บาท	57	3.98	0.52
20,001-30,000 บาท	20	4.07	0.34
30,001-40,000 บาท	16	4.04	0.41
40,001-50,000 บาท	2	4.00	0.00
50,001-60,000 บาท	2	4.00	0.47
60,001 บาทขึ้นไป	5	4.67	0.61
รวม	179	4.09	0.48
ภาพรวม			
ไม่มีรายได้	9	4.23	0.26
ต่ำกว่า 10,000 บาท	68	4.29	0.39
10,001-20,000 บาท	57	4.18	0.39
20,001-30,000 บาท	20	4.19	0.29
30,001-40,000 บาท	16	3.98	0.37
40,001-50,000 บาท	2	4.02	0.39
50,001-60,000 บาท	2	4.13	0.08
60,001 บาทขึ้นไป	5	4.18	0.25
รวม	179	4.21	0.37

ตารางที่ 4.30

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือน
กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการลูกค้าทางโทรศัพท์
โดยการทดสอบค่า F-test

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
รายได้ต่อเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	7	0.905	0.129	0.732	0.645
ภายในกลุ่ม	171	30.201	0.177		
รวม	178	31.106			
การสื่อสารบริการลูกค้าทางโทรศัพท์					
ระหว่างกลุ่ม	7	1.612	0.230	1.141	0.340
ภายในกลุ่ม	171	34.514	0.202		
รวม	178	36.126			
การบริการที่ได้รับ					
ระหว่างกลุ่ม	7	2.033	0.290	1.582	0.144
ภายในกลุ่ม	171	31.396	0.184		
รวม	178	33.429			
อัตราย้ายและความสนใจของผู้ให้ คำปรึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	7	3.566	0.509	2.166	0.039*
ภายในกลุ่ม	171	40.214	0.235		
รวม	178	43.780			
การประสานงานในบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	7	2.237	0.320	1.149	0.335
ภายในกลุ่ม	171	47.559	0.278		
รวม	178	49.796			

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	7	1.834	0.262	1.126	0.349
ภายในกลุ่ม	171	39.795	0.233		
รวม	178	41.629			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	7	1.505	0.215	1.578	0.145
ภายในกลุ่ม	171	23.291	0.136		
รวม	178	24.796			

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31

การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ความพึงพอใจต่ออัยาศัยและ
ความสนใจของผู้ให้คำปรึกษาจำแนกตาม
รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ

อัยาศัยและความสนใจ	ไม่มี รายได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	50,001- 60,000 บาท	60,001 บาท ขึ้นไป
ไม่มีรายได้	-	0.0094	0.1430	0.1590	0.4455	0.7051	0.3205	-0.0103
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	-	0.1336	0.1495	0.4361	0.6957	0.3111	-0.0197
10,001-20,000 บาท	-	-	-	0.0159	0.3025	0.5621	0.1775	-0.1533
20,001-30,000 บาท	-	-	-	-	0.2865	0.5462	0.1615	-0.1692
30,001-40,000 บาท	-	-	-	-	-	0.2596	-0.1250	-0.4558
40,001-50,000 บาท	-	-	-	-	-	-	-0.3846	-0.7154
50,001-60,000 บาท	-	-	-	-	-	-	-	-0.3308
60,001 บาทขึ้นไป	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ผู้ใช้บริการไม่มีโรคประจำตัวมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เฉลี่ย 4.00 ส่วนผู้บริกการมีโรคประจำตัวมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เฉลี่ย 3.88 จะเห็นว่าทั้งผู้ให้บริการไม่มีโรคประจำตัวและมีโรคประจำตัวมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการไม่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อภาพรวม ผู้ใช้บริการไม่มีโรคประจำตัวมีความพึงพอใจต่อภาพรวม เฉลี่ย 4.22 ส่วนผู้บริกการมีโรคประจำตัวมีความพึงพอใจต่อภาพรวม เฉลี่ย 4.11 จะเห็นว่าทั้งผู้ให้บริการไม่มีโรคประจำตัวและมีโรคประจำตัวมีความพึงพอใจต่อภาพรวมไม่ต่างกัน (ตารางที่ 4.32)

ตารางที่ 4.32

การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างการมีโรคประจำตัว

ของผู้ใช้บริการต่อความพึงพอใจต่อการเข้าถึง

บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ โดยการ

ทดสอบค่า t-test

การมีโรคประจำตัว	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	P
การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์					
ไม่มีโรคประจำตัว	159	4.01	0.41	1.263	0.208
มีโรคประจำตัว	20	3.88	0.49		
การสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์					
ไม่มีโรคประจำตัว	159	4.14	0.46	0.826	0.410
มีโรคประจำตัว	20	4.05	0.37		
การบริการที่ได้รับ					
ไม่มีโรคประจำตัว	159	4.27	0.44	1.363	0.175
มีโรคประจำตัว	20	4.13	0.41		
อรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา					
ไม่มีโรคประจำตัว	159	4.40	0.51	0.245	0.807
มีโรคประจำตัว	20	4.37	0.47		

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

การมีโรคประจำตัว	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	P
การประสานงานในบริการ					
ไม่มีโรคประจำตัว	159	4.05	0.53	2.415	0.017*
มีโรคประจำตัว	20	3.75	0.49		
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ					
ไม่มีโรคประจำตัว	159	4.10	0.48	0.858	0.392
มีโรคประจำตัว	20	4.00	0.48		
ภาพรวม					
ไม่มีโรคประจำตัว	159	4.22	0.38	1.27	0.205
มีโรคประจำตัว	20	4.11	0.30		

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33

สรุปภาพรวมทดสอบวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร

การทดสอบความสัมพันธ์	P	แตกต่าง (P<0.05)	ไม่แตกต่าง (P>0.05)
เพศ			
- การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	0.423		/
- การสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	0.176		/
- การบริการที่ได้รับ	0.790		/
- อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา	0.541		/
- การประสานงานของการบริการ	0.852		/
- ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	0.332		/
- ภาพรวม	0.663		/

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

การทดสอบความสัมพันธ์	P	แตกต่าง (P<0.05)	ไม่แตกต่าง (P>0.05)
อายุ			
- การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	0.825		/
- การสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	0.364		/
- การบริการที่ได้รับ	0.119		/
- อรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา	0.473		/
- การประสานงานของการบริการ	0.008*	/	
- ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	0.160		/
- ภาพรวม	0.260		/
ระดับการศึกษา			
- การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	0.075		/
- การสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	0.000*	/	
- การบริการที่ได้รับ	0.006*	/	
- อรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา	0.000*	/	
- การประสานงานของการบริการ	0.012*	/	
- ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	0.573		/
- ภาพรวม	0.000*	/	
อาชีพ			
- การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	0.741		/
- การสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	0.138		/
- การบริการที่ได้รับ	0.004*	/	
- อรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา	0.008*	/	
- การประสานงานของการบริการ	0.118		/
- ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	0.552		/
- ภาพรวม	0.010	/	

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

การทดสอบความสัมพันธ์	P	แตกต่าง (P<0.05)	ไม่แตกต่าง (P>0.05)
รายได้			
- การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	0.645		/
- การสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	0.340		/
- การบริการที่ได้รับ	0.144		/
- อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา	0.039*	/	
- การประสานงานของการบริการ	0.335		/
- ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	0.349		/
- ภาพรวม	0.145		/
สถานะสุขภาพ			
- การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	0.208		/
- การสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	0.410		/
- การบริการที่ได้รับ	0.175		/
- อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา	0.807		/
- การประสานงานของการบริการ	0.017*	/	
- ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	0.392		/
- ภาพรวม	0.205		/

ส่วนที่ 6 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์” เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

6.1 การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) โดยเห็นได้จากผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการทันทีเมื่อผู้รับสายโทรศัพท์ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) มีความพึงพอใจที่โทรศัพท์หมายเลข 1600 ติดต่อดีในในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) มีความพึงพอใจต่อเวลาที่ถือสายโทรศัพท์หรือผู้รับสาย มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman; Zeithesel; and Berry กล่าวถึงการเข้าถึงบริการที่สามารถทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ คือ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก มีระเบียบขั้นตอนง่ายไม่ซับซ้อน ใช้เวลารอคอยไม่นาน และสอดคล้องกับการให้บริการของศูนย์ฯ ที่ว่า ผู้ให้คำปรึกษา (Quit counselor) ซึ่งทุกคนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสุขภาพที่ได้รับการฝึกอบรมจนมีความรู้ ความชำนาญแล้ว ดังนั้น ผู้ขอใช้บริการของศูนย์ฯ จึงได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคอยการบริการ อีกทั้งในปัจจุบันศูนย์ฯ ได้ขยายบริการของโครงข่ายโทรศัพท์ ทั้งโทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์มือถือ และ/หรือระบบอินเทอร์เน็ตแบบเครือข่าย LAN และระบบไร้สาย (Wireless) เข้าถึงชุมชนตัวอย่างครอบคลุม ดังนั้นหากมีโทรศัพท์ หรือ อินเทอร์เน็ตใช้ที่บ้าน หรือในชุมชน คนไทยก็สามารถเข้าถึงบริการของ Quitline 1600 ได้ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า การบริการของศูนย์ฯ เข้าถึงง่ายทุกที่ ทุกเวลา และไม่เสียเวลารอคอย

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่วงเวลาที่เปิดบริการของ 1600 ระหว่างเวลา 07.30-20.00 น. มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) และมีความพึงพอใจที่สามารถกำหนดเวลาให้ 1600 โทรกลับได้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) ซึ่ง Parasuraman; Zeithesel; and Berry ได้กล่าวถึงเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวก และติดต่อได้สะดวก เป็นอีกสิ่งสำคัญในการบริการให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ และสอดคล้องกับการให้บริการของศูนย์ฯ ที่เปิดให้บริการระหว่าง 7.30 น. ถึง 20.00 น. นอกเวลาและในวันหยุดราชการ หากผู้ใช้บริการโทรเข้า จะมีระบบบันทึกเสียงการขอใช้บริการ และหมายเลขโทรกลับไว้ ซึ่งทางศูนย์ฯ มีการบริการโทรกลับ ในวันและเวลาทำการต่อไป โดยผู้ให้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกับการเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการมีโรคประจำตัว ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับ เซาวลิต อะหมัด (2546, น. 123-134) ที่

ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสอดคล้องกับ วรรณวดี พูลพอกสิน (2544, น. 97-108) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ในโครงการบัตรประกันสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการมีโรคประจำตัว แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6.2 การสื่อสารการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจได้ง่ายในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) มีความพึงพอใจต่อภาษาที่ใช้สุภาพในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) มีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) ซึ่งสอดคล้องกับ Heizer and Rnder ได้ทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริโภค ถึงคุณลักษณะที่ใช้ในการสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ว่าการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บริการต้องแสดงความเป็นมิตรด้วยวาจาที่สุภาพและภาษาที่เข้าใจง่าย พร้อมทั้งยินดีที่จะรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ จะเห็นได้ว่าการให้บริการของศูนย์ฯ มีภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่ายและสุภาพ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็น จึงทำให้ ศูนย์ฯ สามารถเข้าใจความคาดหวังหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการได้

ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการอธิบายขอบเขตและลักษณะการให้บริการมีความชัดเจนในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) และมีความพึงพอใจต่อการอธิบายขั้นตอนในการให้บริการจนเข้าใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman; Zeithesel; and Berry กล่าวถึงการสื่อสารในการให้บริการว่า การให้บริการต้องมีการสื่อสารขอบเขตและลักษณะการให้บริการ และอธิบายขั้นตอนการให้บริการให้เข้าใจได้ง่าย เห็นได้ว่าศูนย์ฯ มีการอธิบายขั้นตอนและขอบเขตการให้บริการที่เข้าใจได้ง่าย ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจในขอบเขตและขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ฯ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกับการสื่อสารการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการมีโรคประจำตัว ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสาร

บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ ส่วนระดับการศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับขวัญเรือน วงษ์มณี (2547, น. 108-121) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤต (I.C.U.) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า ญาติผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6.3 บริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้รับ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาที่มีวิธีการสร้างแรงจูงใจที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$) และมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษามีทักษะในการสร้างความมั่นใจในการลงมือเลิกบุหรี่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) ซึ่งสอดคล้องกับชุตติมา สุวรรณไมตรี กล่าวถึงการให้บริการให้คำปรึกษาที่มีวัตถุประสงค์ให้ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตนเองให้ดีขึ้นต้องอาศัยเทคนิคสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริการหลุดออกจากภาวะความลังเลไปสู่ความเชื่อมั่นในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้อย่างคงที่และถาวร อันประกอบด้วย การแสดงความเข้าใจผู้บริการ ฟังอย่างตั้งใจที่จะเข้าใจความรู้สึก ซึ่งให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างพฤติกรรมปัจจุบันกับสิ่งที่บรรลุ เปลี่ยนการรับรู้หรือมุมมองของผู้บริการ รวมถึงการสนับสนุนความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้บริการ อันจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ ในการให้บริการของศูนย์ฯ ผู้ให้คำปรึกษาจะมีวิธีการสร้างแรงจูงใจที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตนเองในการเลิกบุหรี่ด้วยความมั่นใจ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษามีความชำนาญในการกระตุ้นให้ยกเลิกบุหรี่ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) และมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ/วิธีการเลิกบุหรี่ที่เหมาะสมกับตัวของท่านในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Karl Albercht ที่ว่าความสำเร็จของการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ (Service People) ต้องมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ มีการพัฒนาความรู้ มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และวิธีการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม จะเห็นได้ว่าการให้บริการของศูนย์ฯ นั้น ผู้ให้คำปรึกษา หรือ Service People มีความรู้ มีความชำนาญ ประสบการณ์ และได้ผ่านการอบรมการให้บริการการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ และต้องมี

ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ และกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการเลิกบุหรี่ ตลอดจนให้คำแนะนำ/วิธีการเลิกบุหรี่ที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละบุคคล

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกับบริการที่ได้รับพบว่า เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และการมีโรคประจำตัว ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ ส่วนระดับการศึกษาและอาชีพมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับ ขวัญเรือน วงษ์มณี (2547, น. 108-121) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤต (I.C.U.) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า ญาติผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6.4 อธิบายและแสดงความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่ออภยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาใช้คำพูดอย่างเป็นกันเองในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) มีความพึงพอใจต่อความรู้สึกสบายใจ เมื่อได้พูดคุยกับผู้ให้คำปรึกษาในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) และมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาใช้คำพูดที่เป็นมิตร ทำให้อยากรับคำปรึกษาในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Aday and Andesson ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับการบริการ และความรู้และความรู้สึกที่ผู้ให้บริการได้รับจากการให้บริการ เป็นสิ่งที่จะช่วยประเมินว่าได้เข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประการ ซึ่งพื้นฐานหนึ่งกล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นเกิดจาก ความพึงพอใจต่ออภยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่การแสดงอภยาศัยที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความห่วงใยต่อผู้ให้บริการ ซึ่งการให้บริการของศูนย์ฯ ผู้ให้คำปรึกษาให้คำปรึกษาดด้วยความเป็นกันเองและเป็นมิตร ทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกสบายใจเมื่อได้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษามีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษาในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) และมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษาให้บริการด้วยความเต็มใจ และยินดีที่จะให้คำปรึกษาในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) ซึ่งสอดคล้องกับ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจให้บริการหรือ Service Mind คือ การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และ

ความกระตือรือร้นต่อการให้บริการผู้อื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่ต้องการ หรืออาจหมายถึงการให้ที่จริงใจโดยไม่หวังผลตอบแทน จะเห็นได้ว่าการให้บริการของผู้ให้คำปรึกษา มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจเอาใจใส่ในการรับฟังปัญหา ในการสื่อสารใช้ถ้อยคำวาจาที่เหมาะสมเคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ และตอบข้อสงสัยจนผู้ใช้บริการเข้าใจ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกับอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา พบว่า เพศ อายุ และการมีโรคประจำตัว ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา ส่วนระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ ขวัญเรือน วงษ์มณี (2547, น. 108-121) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤต (I.C.U.) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า ญาติผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6.5 การประสานงานในบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการประสานงานในบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ จากการศึกษพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการบริการของ 1600 เป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และมีความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษามีความรวดเร็วในการส่งต่อบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) ซึ่งสอดคล้อง Karl Albercht กล่าวว่า กระบวนการบริการ (Service System) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะสร้างความสำเร็จของการให้บริการ โดยพยายามสร้างกระบวนการบริการให้เป็นเรื่องง่ายผู้ใช้บริการเข้าใจง่ายถึงขั้นตอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งศูนย์ฯ มีการให้บริการที่เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ทำให้ตอบสนองต่อความต้องการ รวมถึงสามารถเอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ และไม่จำกัดการบริการเนื่องจากในบางครั้งการให้บริการมีการร้องขอการใช้บริการจากเครือข่าย ทางศูนย์ฯ ก็สามารถส่งต่อบริการได้

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกับการ ประสานงานในบริการฉุกเฉินหรือทางโทรศัพท์ พบว่า เพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อการประสานงาน ของการบริการฉุกเฉินหรือทางโทรศัพท์ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และการมีโรคประจำตัว มีความ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อการประสานงานของ การบริการฉุกเฉินหรือทางโทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับ เกษชราภรณ์ มักสกุล (2544, น. 95-99) ที่ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตน พบว่า ผู้ใช้บริการมีอายุที่ แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ ขวัญเรือน วงษ์มณี (2547, น. 108-121) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของ หน่วยงานวิกฤต (I.C.U.) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า ญาติผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการฉุกเฉินหรือทางโทรศัพท์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ แต่ไม่สอดคล้องกับ เชาวลิต อหะมัด (2546, น. 124-134) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสอดคล้องกับ วรณวดี พูลพอกสิน (2544, น. 97-108) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการบริการ ในโครงการบัตรประกันสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการมีโรคประจำตัวแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6.6 ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ จากการศึกษพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ออัตรา ค่าใช้โทรศัพท์ในการโทรเข้า 1600 มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) มีความพึงพอใจต่อ ค่าใช้จ่ายในการโทรเข้า 1600 ที่คุ้มค่างบบริการที่ได้รับในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) และ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการโทรศัพท์ภาพรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Aday & Anderson ได้ให้แนวคิดพื้นฐาน 6 ประการเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ โดย 1 ใน 6 ประการ คือ ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่าย ต่างๆ ที่ผู้บริการต้องจ่ายเมื่อใช้บริการ เช่นเดียวกับ กุลธน ธนาพงศ์ธร ได้ให้ความเห็นในเรื่อง หลักการบริการที่ดี ซึ่งหลักการอันหนึ่ง คือ หลักประหยัด นั่นหมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการ

บริการจะต้องไม่มากไปกว่าผลที่ได้รับจากการบริการ จะเห็นว่าการให้บริการของศูนย์ฯ เป็นการให้บริการที่คุ้มค่า ราคาที่เหมาะสม ไม่ว่าประชาชนจะอาศัยอยู่ในจังหวัดใดของประเทศไทย ก็สามารถใช้บริการของ Quitline 1600 ได้ โดยเสียค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เพียงครั้งละ 3 บาท ซึ่งนับว่าคุ้มค่า ราคาเหมาะสม กล่าวได้ว่าเป็นค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าบริการ เมื่อขอใช้บริการเลิกบุหรี่ในสถานบริการสุขภาพของรัฐ ยิ่งเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ซื้อบุหรี่มาสูบ ยิ่งชัดเจน กล่าวคือ ผู้สูบบุหรี่โทรศัพท์ใช้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ที่ได้ถึง 19 ครั้ง ยังน้อยกว่าค่าบุหรี่มวน 1 ซอง (บุหรี่ซองละ 58 บาท) ดังนั้น การให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ของศูนย์ฯ จึงมีความคุ้มค่าในราคาที่เหมาะสม

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกับค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการมีโรคประจำตัว ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ เซาวลิต อะหมัด (2546, น. 124-134) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสอดคล้องกับ วรณวดี พูลพอกสิน (2544, น. 97-108) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ในโครงการบัตรประกันสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการมีโรคประจำตัวแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ