

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการและการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

สำหรับการศึกษานั้น ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปใช้ ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบกับผู้ให้บริการที่ได้รับคำปรึกษาเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก และนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง จึงนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 179 ราย โดยได้เก็บแบบสอบถามครบและสมบูรณ์

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้วได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วย t-test และ F-test และผลการศึกษาค้นคว้าประเด็นต่างๆ คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ ได้แก่ การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ การสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ การบริการที่ได้รับ อัจฉริยะและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา การประสานงานในบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยแต่ละประเด็นสามารถสรุปภาพรวมได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 95.5 มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 43.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 31.8 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/หน่วยงานเอกชน ร้อยละ 31.3 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 38.0 ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 88.8 ไม่เคยใช้บริการเลิกบุหรี่จากหน่วยงานอื่น ร้อยละ 98.3 และไม่เคยใช้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ของศูนย์ฯ ร้อยละ 76.0

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.99$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการได้รับบริการทันทีเมื่อมีผู้รับสายโทรศัพท์ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาประเด็นเวลาที่ถือสายโทรศัพท์หรือผู้รับสายมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ประเด็นโทรศัพท์หมายเลข 1600 ติดต่อดีง่ายในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการที่สามารถกำหนดเวลาให้ 1600 โทรกลับได้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานะสุขภาพ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.13$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นภาษาที่ใช้สุภาพในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาประเด็นภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจได้ง่ายในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ การอธิบายขอบเขตและลักษณะการให้บริการมีความชัดเจนในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นระบบ/เครื่องมือสื่อสารของ 1600 ไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และสถานะสุขภาพ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ ส่วนระดับการศึกษามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.26$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้เข้าใจผลดีของการเลิกบุหรี่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมาประเด็นผู้ให้คำปรึกษาซักถามประสบการณ์/ข้อมูลที่ช่วยให้เข้าใจวิธีการเลิกบุหรี่ที่เหมาะสมและประเด็นผู้ให้คำปรึกษาให้ข้อมูล/คำแนะนำที่ตรงต่อความต้องการในการเลิกบุหรี่ในระดับมากที่สุด ในอัตราส่วนที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.39$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษามีทักษะในการสร้างความมั่นใจในการลงมือเลิกบุหรี่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาติดตามให้กำลังใจในการเลิกบุหรี่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.92$)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ พบว่า เพศ อายุ รายได้ และสถานะสุขภาพ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ ส่วนระดับการศึกษา และอาชีพมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่ออัยยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ออัยยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษาในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.39$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นผู้ให้คำปรึกษาใช้ถ้อยคำ/วาจาที่เหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาประเด็นผู้ให้คำปรึกษาใช้คำพูดอย่างเป็นกันเองในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ รู้สึกสบายใจเมื่อได้พูดคุยกับผู้ให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำพูดที่เป็นมิตร ทำให้อยากรับคำปรึกษา และผู้ให้คำปรึกษามีทักษะในการสื่อสารทางโทรศัพท์ เช่น น้ำเสียงที่น่าติดตาม ชวนให้สนทนา ไม่น่าเบื่อในระดับมากที่สุด ในอัตราส่วนที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.50$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาไม่เร่งรัดในการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจต่ออัยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา พบว่า เพศ อายุ และสถานะสุขภาพ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่ออัยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา ส่วนระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่ออัยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา

6. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการประสานงานของการบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.02$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการให้บริการของ 1600 ไม่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาประเด็นระบบข้อมูลภายในองค์กรช่วยให้ท่านไม่เสียเวลาในการให้ข้อมูลเดิมซ้ำๆ อีกในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ การของ 1600 เป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษามีความรวดเร็วในการส่งต่อบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ พบว่า เพศ อาชีพ และรายได้ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และสถานะสุขภาพมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

7. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.09$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ประเด็นค่าใช้จ่ายในการโทรเข้า 1600 คู่มีค่ากับบริการที่ได้รับในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมา

ประเด็นที่พึงพอใจกับอัตราค่าบริการโทรศัพท์โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ อัตราค่าใช้โทรศัพท์ในการโทรเข้า 1600 มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานะสุขภาพ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

8. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาบริการ

การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

การให้บริการของศูนย์ฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ต่อเนื่อง ไม่ใช่เพียงแค่อรณรงค์ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น และควรขยายช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้มากขึ้น

การสื่อสารการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

ภาษาที่ใช้เป็นภาษาที่สุภาพ เข้าใจง่าย แต่บางครั้งการสื่อสารเป็นทางการเกินไป ควรปรับภาษาให้ง่ายต่อการเข้าใจ

การประสานงาน

ผู้ใช้บริการมีการร้องขอรับข้อมูลการบริการ แล้วได้รับการประสานงานส่งต่อ แต่ศูนย์ฯ ควรพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้บริการจะได้ไม่เสียเวลากับการให้ข้อมูลเดิมซ้ำๆ อีก

อัยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษามีความเป็นกันเอง มีความเต็มใจในการให้ข้อมูลคำแนะนำในการเลิกบุหรี่ ใช้ภาษาได้ไพเราะ น่าติดตาม ไม่น่าเบื่อ และมีการพูดให้กำลังใจในการเลิกบุหรี่อย่างสม่ำเสมอ

การบริการที่ได้รับ

ผู้ให้คำปรึกษามีวิธีการสร้างแรงจูงใจที่ดี มีวิธีการเลิกบุหรี่ที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ สร้างความเชื่อมั่นในการเลิกบุหรี่ และมีการโทรติดตามเพื่อให้กำลังใจเป็นระยะๆ

ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ค่าใช้จ่ายที่มีราคาที่เหมาะสม คำนึงค่ากับบริการที่ได้รับ แต่ทางศูนย์ฯ ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบเพื่อความสบายใจ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์” ทำให้ทำให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการและการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ ผู้ศึกษาจึงได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์แห่งชาติ ดังนี้

ด้านนโยบาย

1. ควรมีนโยบายส่งเสริมการให้บริการของศูนย์ฯ โดยเน้นให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีนโยบายส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคคลทั่วไปได้ทราบถึงการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ของศูนย์ฯ
3. ควรมีนโยบายเพิ่มระยะเวลาการเปิดให้บริการของศูนย์ฯ นานขึ้น เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

ด้านการปฏิบัติงาน

1. การให้บริการของศูนย์ฯ ควรส่งเสริมความรู้ และกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญในการเลิกบุหรี่ โดยการรณรงค์เกี่ยวกับผลดีของการเลิกบุหรี่
2. การให้บริการของศูนย์ฯ ควรมีการติดตามให้กำลังใจอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้มีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นในการให้คำปรึกษา

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังเมื่อมาใช้บริการ และรวมไปถึงเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของศูนย์ฯ เกี่ยวกับสวัสดิการที่ต้องการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการให้บริการ

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นระยะ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement = CQI)