

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาการศึกษาตามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการและการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้ จะใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น คำตอบที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้มากที่สุด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการและการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

ส่วนที่ 3 ภาพรวมการใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการและการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี

() 2. 21-30 ปี

() 3. 31-40 ปี

() 4. 41-50 ปี

() 5. 51-60 ปี

() 6. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ไม่ได้รับการศึกษา

() 2. ประถมศึกษา

() 3. มัธยมศึกษาตอนต้น

() 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย

() 5. อนุปริญญา/ปวส.

() 6. ปริญญาตรี

() 7. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. ไม่ได้ประกอบอาชีพ () 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () 3. พนักงานบริษัท/หน่วยงานเอกชน () 4. นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
 () 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว () 6. รับจ้าง
 () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ระดับรายได้ต่อเดือน

- () 1. ไม่มีรายได้ () 2. ต่ำกว่า 10,000 บาท
 () 3. 10,001-20,000 บาท () 4. 20,001-30,000 บาท
 () 5. 30,001-40,000 บาท () 6. 40,001-50,000 บาท
 () 7. 50,001-60,000 บาท () 8. มากกว่า 60,001 บาทขึ้นไป

6. ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่

- () 1. ไม่มี () 2. มี ระบุโรค.....

7. ท่านเคยใช้บริการเลิกบุหรี่ที่อื่นมาก่อนหรือไม่

- () 1. ไม่เคย () 2. เคย ระบุหน่วยงาน.....

8. ท่านเคยใช้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ของ 1600 มาก่อนหรือไม่

- () 1. ไม่เคย () 2. เคย จำนวน.....ครั้ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการ เลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์					
1. ท่านได้รับบริการทันทีเมื่อมีผู้รับสายโทรศัพท์					
2. โทรศัพท์หมายเลข 1600 ติดต่อได้ง่าย					
3. เวลาที่ท่านถือสายโทรศัพท์หรือผู้รับสายมีความเหมาะสม					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการ เลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ช่วงเวลาที่เปิดบริการของ 1600 ระหว่างเวลา 07.30 -20.00 น. มีความเหมาะสม					
5. ท่านสามารถกำหนดเวลาให้ 1600 โทรกลับได้					
การสื่อสารการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์					
6. การอธิบายขอบเขตและลักษณะการให้บริการมีความชัดเจน					
7. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจได้ง่าย					
8. ภาษาที่ใช้สุภาพ					
9. มีการอธิบายขั้นตอนในการให้บริการจนท่านเข้าใจ					
10. ผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น					
11. การบริการของศูนย์ฯ เป็นไปตามที่ท่านได้ทราบจากการประชาสัมพันธ์					
12. ระบบ/เครื่องมือสื่อสารของ 1600 ไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ					
การประสานงานของการบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์					
13. การของ 1600 เป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)					
14. เมื่อท่านต้องการใช้บริการที่นอกเหนือการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาให้ข้อมูลเพื่อการใช้บริการจากเครือข่ายได้					
15. ผู้ให้คำปรึกษามีความรวดเร็วในการส่งต่อบริการ					
16. การให้บริการของ 1600 ไม่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น					
17. ระบบข้อมูลภายในองค์กรช่วยให้ไม่เสียเวลาในการให้ข้อมูลเดิมซ้ำๆ อีก					
อึดยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา					
18. ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำพูดอย่างเป็นกันเอง					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการ เลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19. ท่านรู้สึกสบายใจ เมื่อได้พูดคุยกับผู้ให้คำปรึกษา					
20. ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำพูดที่เป็นมิตร ทำให้อยากรับคำปรึกษา					
21. ผู้ให้คำปรึกษามีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษา					
22. ผู้ให้คำปรึกษาให้บริการด้วยความเต็มใจ และยินดีที่จะให้คำปรึกษา					
23. ผู้ให้คำปรึกษาใส่ใจกับการรับฟังปัญหาของท่าน					
24. ผู้ให้คำปรึกษาใช้ถ้อยคำ/วาจาที่เหมาะสม					
25. ผู้ให้คำปรึกษามีทักษะในการสื่อสารทางโทรศัพท์ เช่น น้ำเสียงที่น่าติดตาม ชวนให้สนทนา ไม่น่าเบื่อ					
26. ผู้ให้คำปรึกษามีความมั่นใจในการให้คำปรึกษา					
27. ผู้ให้คำปรึกษามีความสามารถในการตอบข้อสงสัยของท่านจนเข้าใจ					
28. ผู้ให้คำปรึกษามีการขออนุญาตบันทึกสายโทรศัพท์ระหว่างการสนทนา					
29. ผู้ให้คำปรึกษาเคารพและรับฟังความเห็นของท่านด้วยความเต็มใจ					
30. ผู้ให้คำปรึกษาไม่เร่งรัดในการตัดสินใจของท่าน					
การบริการที่ได้รับ					
31. ผู้ให้คำปรึกษามีวิธีการสร้างแรงจูงใจที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม					
32. ผู้ให้คำปรึกษามีความชำนาญในการกระตุ้นให้ท่านอยากเลิกบุหรี่					
33. ผู้ให้คำปรึกษากระตุ้นให้ท่านมีความเข้าใจในปัญหาของตนเอง					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการ เล็บบุหรี่ทางโทรศัพท์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
34. ผู้ให้คำปรึกษามีทักษะในการสร้างความมั่นใจในการลงมือเล็บบุหรี่					
35. ผู้ให้คำปรึกษาซักถามประวัติของท่านอย่างละเอียด					
36. ผู้ให้คำปรึกษาซักถามประสบการณ์/ข้อมูลที่ช่วยให้ท่านเข้าใจวิธีการเล็บบุหรี่ที่เหมาะสม					
37. ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ท่านเข้าใจผลดีของการเล็บบุหรี่					
38. ผู้ให้คำปรึกษาให้ข้อมูล/คำแนะนำที่ตรงต่อความต้องการในการเล็บบุหรี่					
39. ผู้ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำวิธีการเล็บบุหรี่ที่เหมาะสมกับตัวของท่าน					
40. ผู้ให้คำปรึกษาให้เวลาในการให้คำปรึกษาไม่นานและสิ้นเกินไป					
41. ผู้ให้คำปรึกษาติดตามให้กำลังใจในการเล็บบุหรี่					
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ					
42. อัตราค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ในการโทรเข้า 1600 มีความเหมาะสม					
43. ค่าใช้จ่ายในการโทรเข้า 1600 ค่อนข้างกับบริการที่ได้รับ					
44. ท่านพึงพอใจกับอัตราค่าบริการโทรศัพท์					

ส่วนที่ 3 ภาพรวมการใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการ เลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวมของการบริการ					
45. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของ 1600 โดยรวม					

46. ท่านจะแนะนำให้ผู้สูบบุหรี่หรือคนอื่นใช้บริการของ 1600 หรือไม่

() 1. ไม่แนะนำ

() 2. แนะนำ

47. ท่านจะแนะนำให้คนในครอบครัว/เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นๆ เลิกบุหรี่หรือไม่

() 1. ไม่แนะนำ

() 2. แนะนำ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การเข้าถึงบริการ.....

การสื่อสารการให้บริการ.....

การประสานงาน.....

อัธยาศัยและความสนใจ.....

การบริการที่ได้รับ.....

ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน