

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ (User Satisfaction on Quitline Service Quality)
ชื่อผู้เขียน	นายชนะภัย อติเรกศิริกุล (Mr. Chanapai Adireksiwakul)
ระดับปริญญา	สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ศาสตราจารย์ ศศิพัฒน์ ยอดเพชร
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

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

จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/หน่วยงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท และส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ได้กำหนดไว้ 6 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การสื่อสารการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก บริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด การประสานงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไป ซึ่งผลจากการศึกษามีดังนี้ อายุ มีความสัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจต่อการประสานงาน ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารการให้บริการ บริการที่ได้รับ อัจฉริยะและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา และการประสานงาน อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ และอัจฉริยะและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่ออัจฉริยะและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา และสถานะสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการประสานงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ด้านนโยบายควรมีนโยบายส่งเสริมการให้บริการของศูนย์ฯ โดยเน้นให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และควรเพิ่มระยะเวลาการเปิดให้บริการของศูนย์ฯ นานขึ้น ด้านการปฏิบัติงาน การให้บริการของศูนย์ฯ ควรส่งเสริมความรู้ และกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญในการเลิกบุหรี่ และการให้บริการของศูนย์ฯ ควรมีการติดตามให้กำลังใจอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

Abstract

The study on “User Satisfaction on Quitline Service Quality” aims to study data on service and service access of users, and study user satisfaction on Quitline service quality. This survey study covered literature review and field survey; the samples were 179 users using the Quitline service. Collected by the questionnaire, the data was analyzed by the SPSS; the statistics included percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test). The study results appear as follows.

It was found from the study that, for general information, most of the samples were female, age 31-40 years, had the Bachelor’s Degree, worked as company/ private firm employees, had monthly salary 10,001 – 20,000 baht and had no congenital disease. The user satisfaction on Quitline service quality was at the high level, an average of 4.14.; Six aspects were (1) service access, an average at the high level, (2) service communication, an average at high level, (3) obtained service, an average at highest level, (4) consultant hospitality, an average at highest level, (5) coordination, an average at high level, and (6) service fee, an average at high level. From the comparison on variable relationships, it was found that age had a relationship with coordination satisfaction; education level had a relationship with satisfaction on service communication, obtained service, consultant hospitality; coordination and occupation had a relationship with satisfaction on obtained service; consultant hospitality and income had a relationship with satisfaction on consultant hospitality; health status had a relationship with coordination satisfaction at the statistical significant level of 0.05.

With regard to the recommendations from the study, at the policy level, a policy on enhancing the center’s services should be identified. Personnel skills and knowledge on technology at work should be developed. The center’s services should be promoted consistently and its service hours should be extended. At the operational level, the center’s services should provide knowledge and strength users knowledge, understanding and importance of quitting smoking. In addition, the center should monitor and provide moral support to users continuously.