

ถอดรหัสสถานประกอบการปลอดบุหรี่

คู่มือช่วยพนักงานเลิกบุหรี่

โดยใช้บริการ Quitline1600



สมาคมพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม



ถอดรหัสสถานประกอบการปลอดบุหรี่ : คู่มือช่วยพนักงานเลิกบุหรี่โดยใช้บริการ Quitline1600

- ชื่อหนังสือ** ถอดรหัสสถานประกอบการปลอดบุหรี่ :
คู่มือช่วยพนักงานเลิกบุหรี่โดยใช้บริการ Quitline1600
- ผลิตโดย** โครงการส่งเสริมการขยายฐานการสร้างเสริมสุขภาพ
ในสถานประกอบการ สมาคมพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม
- ปีที่ผลิต** 2564
- สนับสนุนโดย** สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)



1 บทนำ



สถานประกอบการภาคเอกชน โดยเฉพาะในกลุ่มของโรงงานอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่มักมีพื้นที่ทำงานที่เป็นพื้นที่ปิด ดังนั้น การให้บริการแบบเชิงรุกในพื้นที่ (onsite services) ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันโรคหรือการทำกิจกรรมสร้างความตระหนักรู้ด้านต่างๆ เช่น ด้านพิษภัยบุหรี่ หรือการให้คำปรึกษาในการเลิกบุหรี่ มักทำได้จำกัด นอกจากนี้ การที่พนักงานต้องทำงานเป็นกะ มีการสลับหมุนเวียนเปลี่ยนเวลาในการทำงานให้สอดคล้องกับแผนและกระบวนการผลิตของสถานประกอบการเอง แม้บางครั้งที่ได้ندหมายเข้าไปในพื้นที่แล้ว ก็ยังไม่สามารถที่จะให้บริการพนักงานทุกคนในครั้งเดียวกันได้ หากไม่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารสถานประกอบการที่จะจัดให้พนักงานทุกคนมารับบริการ

ด้วยเหตุนี้ โครงการส่งเสริมการขยายฐานการสร้างเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ สมาคมพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีแนวคิดที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานประกอบการได้เข้าถึงการให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพที่มีอยู่แล้วในระบบ เช่น การช่วยเลิกบุหรี่หรือสุรา จึงได้ส่งเสริมให้สถานประกอบการที่มีการดำเนินงานด้านการป้องกันและควบคุมการสูบบุหรี่ของพนักงาน หันมาใช้บริการช่วยเลิกบุหรี่ของ สายเลิกบุหรี่ 1600 หรือ Quitline1600 ด้วยการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของ Quitline1600 ให้กับคณะทำงานสร้างเสริมสุขภาพ หรือคณะทำงานด้านการป้องกันและควบคุมการสูบบุหรี่ของพนักงานในสถานประกอบการ (ซึ่งในคู่มือเล่มนี้จากนี้ไปจะเรียกชื่อย่อว่า คณะทำงานสถานประกอบการ) จนเกิดความมั่นใจและหันมาใช้บริการ Quitline1600 โดยโครงการฯ ได้ชักชวนให้สถานประกอบการ 15 แห่ง (จากสถานประกอบการทั้งสิ้น 199 แห่งที่ได้รับการสนับสนุนเชิงกระบวนการ¹ จากโครงการฯ) ที่สมัครใจใช้บริการ Quitline1600 ได้ใช้ระบบ U-Refer ในการช่วยให้พนักงานของตนเลิกบุหรี่ เป็นปฏิบัติการที่เกิดขึ้นตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2563 จนถึงปัจจุบัน โดยเริ่มจากการสร้างความเข้าใจของสถานประกอบการต่อการให้บริการของ Quitline1600 ข้อได้เปรียบและประโยชน์ที่จะได้รับ วิธีการสมัครเข้าใช้บริการผ่านระบบ U-Refer จนถึงการติดตามการเลิกบุหรี่ของพนักงานของสถานประกอบการแต่ละแห่ง

จากการส่งเสริมและผลักดันให้สถานประกอบการทดลองใช้บริการ Quitline1600 ทำให้เกิดเป็นความคืบหน้าของการทำงานร่วมกัน (ระหว่างโครงการส่งเสริมการขยายฐานฯ, สถานประกอบการ และ Quitline1600) ในการช่วยให้พนักงานในสถานประกอบการเหล่านี้เลิกบุหรี่ และเกิดเป็นรูปแบบการทำงานร่วมกันที่ทางโครงการส่งเสริมการขยายฐานการสร้างเสริมสุขภาพฯ ได้ร่วมกับสถานประกอบการที่ได้ทดลองใช้บริการ Quitline1600 ช่วยพนักงานเลิกบุหรี่ ถอดประสบการณ์ออกมาเป็นบทเรียน โดยใช้ทั้งวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการจัดประชุมปฏิบัติการคณะทำงานสถานประกอบการ ระหว่างวันที่ 6-7 มีนาคม 2564 ณ ศูนย์รวมตะวัน จ.กาญจนบุรี รวมทั้งสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญช่วยเลิกบุหรี่ของ Quitline1600 ที่ให้คำปรึกษาการเลิกบุหรี่แก่พนักงานสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการในครั้งนี้ ทำให้สามารถสรุปบทเรียนทั้งหมดออกมาเป็น รูปแบบ แนวทาง ขั้นตอนการช่วยพนักงานให้เลิกบุหรี่โดยใช้บริการ Quitline1600 ที่จะสามารถนำไปขยายผลต่อยอดกับสถานประกอบการอื่นๆ ต่อไป



¹ เป็นสถานประกอบการที่สมัครเข้าร่วมโครงการและมีความประสงค์จะดำเนินงานด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงานในประเด็นต่างๆ อย่างเป็นระบบ ซึ่งสถานประกอบการเหล่านี้จะได้รับการสนับสนุนด้านต่างๆ จากโครงการฯ เช่น การพัฒนาศักยภาพคณะทำงานฯ การสนับสนุนเครื่องมือและสื่อต่างๆ การมีพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาในแต่ละระยะ

2 การดำเนินงานของสถานประกอบการ เพื่อช่วยให้พนักงานลดละเลิกบุหรี่



2.1 การเลิกบุหรี่ของพนักงานในสถานประกอบการ

การเลิกบุหรี่ของพนักงานตามลำพัง ในสถานประกอบการหนึ่งๆ โดยไม่มีการช่วยเหลือจากนายจ้าง จะต้องอาศัยความเข้มแข็งของจิตใจของผู้เลิกเป็นอย่างมาก เนื่องจากพนักงานคนนั้นยังต้องทำงานในสภาพแวดล้อมแบบเดิมๆ ที่มีเพื่อนพนักงานที่สูบบุหรี่อยู่รายรอบ และอาจมีความเครียดจากการทำงานหรือจากปัญหาส่วนตัวที่เกิดขึ้นเป็นระยะๆ พบว่าการเลิกบุหรี่ของพนักงานในสถานประกอบการที่มีพนักงานสูบบุหรี่เป็นจำนวนมาก จะประสบความสำเร็จในการเลิกได้ยากกว่าสถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงานที่สูบบุหรี่น้อยกว่า อย่างไรก็ตาม หากสถานประกอบการได้มีการช่วยพนักงานเลิกสูบบุหรี่ด้วยการจัดกิจกรรมส่งเสริมหรือสนับสนุน หรือมีนายจ้างหรือเพื่อนพนักงานติดตามให้กำลังใจอย่างใกล้ชิดขณะที่เลิก พนักงานที่เลิกบุหรี่จะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการเลิกได้มากขึ้น (ถอดรหัสสถานประกอบการปลอดบุหรี่, 2555)





จากการสอบถามพนักงานในสถานประกอบการที่เลิกบุหรี่ได้สำเร็จพบว่า ส่วนใหญ่ต้องมีความตั้งใจที่จะเลิกบุหรี่เป็นทุนเดิม เป็นความตั้งใจที่มักเกิดขึ้นจากการมีแรงบันดาลใจจากครอบครัว เช่น ลูก หลาน พ่อแม่ เนื่องจากทราบว่า การสูบบุหรี่ของตนจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ที่อยู่ใกล้ชิดด้วย จึงไม่อยากให้บุคคลอื่นเป็นที่รักต้องได้รับสารพิษจากควันบุหรี่ ในขณะที่พนักงานบางส่วนตั้งใจเลิกบุหรี่เนื่องจากต้องการเป็นที่รักของคนในครอบครัว หากยังสูบบุหรี่ คนในครอบครัว โดยเฉพาะลูกหลาน จะไม่เข้าใกล้เนื่องจากเหม็นกลิ่นบุหรี่ และพนักงานบางส่วนเลิกบุหรี่เพราะต้องการประหยัดเงิน รู้ว่าการสูบบุหรี่ทำให้ต้องสูญเสียรายได้ที่ควรจะนำมาใช้จ่ายในเรื่องอื่นๆ และมีไม่น้อยที่เลิกเพราะสุขภาพตัวเอง เช่น ป่วยเป็นโรค NCD หรือเริ่มมีอาการทางร่างกายที่เกิดจากการสูบบุหรี่ เช่น มีเสมหะ ไอ เหนื่อยง่าย ฯลฯ



พนักงานที่มีความตั้งใจจริงที่จะเลิกสูบบุหรี่ ส่วนใหญ่จะเลิกสูบเอง โดยการใช้วิธีหักดิบในวันที่ตนเองกำหนดเป็นวันเลิกสูบ (Quit Date) ในขณะที่พนักงานบางส่วนที่ยังมีความลังเล มักตัดสินใจเลิกเมื่อได้ฟังผู้เชี่ยวชาญมาบรรยายหรือได้ร่วมกิจกรรมลดละเลิกบุหรี่ที่สถานประกอบการจัดอย่างไรก็ตาม พบว่า การช่วยเหลือจากสถานประกอบการในรูปของการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจหรือมีการสนับสนุนสมุนไพรมะนาวช่วยเลิกบุหรี่ชนิดต่างๆ เพื่อลดอาการอยากบุหรี่ในช่วงต้นของการเลิกบุหรี่ จะทำให้พนักงานอดทนต่ออาการอยากบุหรี่ได้มากขึ้น และนำไปสู่ความสำเร็จในที่สุด นอกจากนี้พนักงานที่เลิกสูบบุหรี่ได้สำเร็จมักมีการแยกตัวเองออกจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่สูบบุหรี่และไม่เข้าใกล้จุดสูบบุหรี่ เพื่อลดความอยากสูบบุหรี่จากการได้พบเห็นและได้กลิ่นบุหรี่ รวมทั้งพบว่า พนักงานที่ใช้วิธีการลดจำนวนมวนบุหรี่ที่สูบลง มักจะเลิกบุหรี่ไม่สำเร็จ โดยจะกลับไปสูบบุหรี่เหมือนเดิมเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นจากสาเหตุต่างๆ ในขณะที่เลิกสูบบุหรี่

2.2 การดำเนินงานของสถานประกอบการเพื่อช่วยให้พนักงานลดละเลิกบุหรี่



ก่อนที่โครงการส่งเสริมการขยายฐานการสร้างเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ จะมีการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมให้สถานประกอบการเข้าถึงกลไกสนับสนุนการเลิกบุหรี่ที่มีอยู่ในระบบหลักของประเทศไทย เช่น Quitline1600 คลินิกฟ้าใสหรือคลินิกเลิกบุหรี่/ยาเสพติดตามโรงพยาบาลต่างๆ พบว่า สถานประกอบการที่มีโครงการลดละเลิกบุหรี่หรือต้องการให้พนักงานเลิกบุหรี่ ส่วนใหญ่จะดำเนินงานด้านนี้ด้วยตัวเอง (โดยมีโครงการส่งเสริมการขยายฐานฯ คอยสนับสนุนสื่อและเครื่องมือต่างๆ) มากกว่าที่จะหาผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคลากรด้านสุขภาพมาช่วย² รวมทั้งไม่มีการส่งพนักงานไปเลิกบุหรี่ที่โรงพยาบาล (เนื่องจากพนักงานต้องทำงานและการเดินทางไปโรงพยาบาลและการรอรับบริการต้องใช้เวลา) โดยกิจกรรมลดละเลิกบุหรี่ที่สถานประกอบการจัดขึ้นเองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่ชักชวนหรือสนับสนุนให้พนักงานเลิกบุหรี่ มากกว่าที่จะมีการให้คำปรึกษาเชิงเทคนิคที่อาศัยทฤษฎีจิตวิทยา โดยกิจกรรมที่จัดมีดังนี้

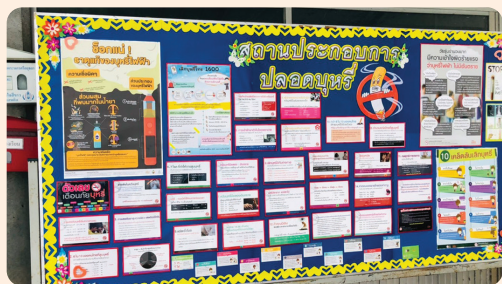


➤ สํารวจและเก็บข้อมูลของพนักงานที่ติดบุหรี่

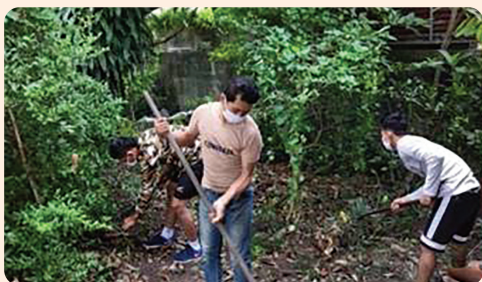


➤ มีการสนับสนุนเวลาให้พนักงานได้ทำกิจกรรม เช่น การเข้ารับการฝึกอบรมโดยเชิญวิทยากรจากหน่วยงานสุขภาพ หรือจากเครือข่ายสถานประกอบการสร้างเสริมสุขภาพด้วยตนเองมาบรรยาย

² คณะทำงานสถานประกอบการฯ ส่วนใหญ่ ถึงแม้จะเคยได้ยินชื่อ Quitline1600 แต่ก็ไม่รู้รายละเอียดว่า Quitline1600 ให้บริการอะไรบ้าง ให้บริการใครและอย่างไร สถานประกอบการส่วนหนึ่งเข้าใจว่า Quitline1600 คือ Call Center ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบุหรี่ นอกจากนี้เข้าใจว่า Quitline1600 ให้บริการแบบไม่ต่อเนื่อง ทำหน้าที่แค่โทรมาสอบถามเกี่ยวกับการสูบบุหรี่ และมีการให้ข้อมูลเรื่องโทษและพิษภัยของบุหรี่ ไม่คิดว่าจะเป็นการติดตามแบบต่อเนื่อง



- ❖ สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับพิษภัยบุหรี่ และรับสมัครพนักงาน เข้าร่วมโครงการอดบุหรี่ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ไลน์กรุป เฟสบุ๊ค เสี่ยงตามสาย บอร์ดแจ้งข่าวสาร



- ❖ จัดกิจกรรมเบี่ยงเบนความสนใจ เช่น การแข่งกีฬา การออกกำลังกาย การเลี้ยงเห็ดหรือทำการเพาะปลูกพืชผักสวนครัว ฯลฯ



- ❖ สนับสนุนสมุนไพร เช่น ลูกอมหญ้าดอกขาว ชาหญ้าดอกขาว ไปโปร่งฟ้า หรือ มะนาว ช่วยเลิกบุหรี่ มอบรางวัลให้พนักงานที่สามารถเลิกบุหรี่ได้
- ❖ มอบรางวัลให้พนักงานที่สามารถเลิกบุหรี่ได้

การจัดกิจกรรมลดละเลิกบุหรี่ โดยคณะกรรมการสถานประกอบการ ตามลำพัง (โดยไม่มีบุคลากรด้านสุขภาพเข้ามาช่วย) ทำให้ในหลายครั้ง ไม่สามารถสื่อสารโน้มน้าวจิตใจหรือสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานที่ติด บุหรี่หันมาเลิกสูบบุหรี่ได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาหรือทางเทคนิคต่างๆ เพื่อประคับประคอง และให้กำลังใจพนักงานที่กำลังเลิกบุหรี่ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ การเลิกบุหรี่ของพนักงานแต่ละคน นอกจากนี้ คณะทำงานฯ ส่วนใหญ่ ยังต้องมีหน้าที่และภารกิจอื่นๆ ที่ต้องรับผิดชอบตามตำแหน่งหน้าที่ การงาน ทำให้ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะคอยติดตามความคืบหน้าการเลิก บุหรี่ของพนักงานรายบุคคลได้ตลอดเวลา ดังนั้น ในสถานประกอบการ ส่วนใหญ่ (ที่มีการจัดกิจกรรมสนับสนุนการเลิกบุหรี่) จึงมีพนักงานที่ สามารถเลิกบุหรี่ได้สำเร็จ (หยุดสูบบุหรี่อย่างต่อเนื่อง 6 เดือนขึ้นไป) จำนวนไม่มาก ซึ่งพนักงานที่เลิกบุหรี่ได้สำเร็จ ส่วนใหญ่มักเป็นพนักงาน ที่ต้องการจะเลิกเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว (มีใจมุ่งมั่น) ซึ่งมีจำนวนน้อย ทำให้ สามารถคาดการณ์ได้ว่า หากสถานประกอบการดังกล่าว ยังจัดทำ กิจกรรมลดละเลิกบุหรี่ต่อไป จะหาพนักงานที่ติดบุหรี่มาเข้าร่วมโครงการ ลดละเลิกได้ยากขึ้น หรือคณะกรรมการผู้ดูแลโครงการปลอดบุหรี่ของ สถานประกอบการ อาจท้อแท้และล้มเลิกโครงการในที่สุด หากไม่มีการ ช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือมีกลไกอย่างอื่นเข้ามาหนุนเสริม

“ คณะทำงานฯ มีงานมากไม่สามารถติดตามคนที่เลิกได้ตลอดเวลา บางครั้งต้องไปดักพบ ตอนกะดึก อย่างเก่งได้แค่ถามและให้กำลังใจแต่ไม่รู้จะให้คำแนะนำอย่างไร เพราะไม่มีความรู้และทักษะทางด้านการให้คำปรึกษา ทำให้คณะทำงานอึดอัดใจและรู้สึกเป็นภาระพอสมควร ”

3 รู้จัก Quitline 1600 หรือ 1600 สายเลิกบุหรี่



1600 สายเลิกบุหรี่ หรือ Quitline 1600 มีชื่อเป็นทางการว่า ศูนย์บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์แห่งชาติ (ศบช.) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการบำบัดหรือช่วยเลิกบุหรี่ด้วยกระบวนการให้คำปรึกษาทางสุขภาพโดยบุคลากรวิชาชีพสุขภาพ ที่เน้นการปรับเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรมของผู้ที่ติดบุหรี่ ด้วยการกระตุ้นให้ผู้สูบบุหรี่ได้ทบทวนและคิดใหม่ สร้างความมั่นใจสัญญากับตนเองว่าจะเลิกสูบบุหรี่ ร่วมกับการเฝ้าติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอจากเครือข่ายสุขภาพ เช่น คลินิกเลิกบุหรี่ เกสซักรอสาพาเลิกบุหรี่ ฯลฯ



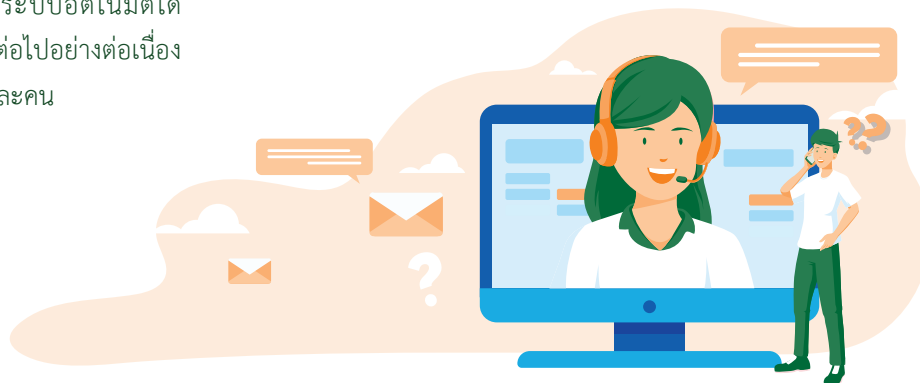
การให้บริการของ Quitline 1600 มีทั้งเชิงรับ (Reactive) ได้แก่ การรับสายที่ผู้สูบบุหรี่เข้ามาปรึกษา และการให้บริการเชิงรุก (Proactive) คือ Proactive คือการโทรออกไปหาผู้สูบบุหรี่ที่นัดหมาย จากหลายช่องทาง เช่น เคสที่ฝากข้อความไว้ และเคสที่โรงพยาบาลต่างๆ ส่งมา เป็นต้น รวมทั้ง การโทรกลับไปยังผู้สูบบุหรี่หลังจากวันที่ผู้สูบบุหรี่กำหนดเป็นวันเลิกบุหรี่ (Quit Date) และอนุญาตให้ติดตามผล ทั้งนี้ มีการติดตามผล และ ประคับประคองให้กำลังใจผู้เลิกบุหรี่ จำนวน 6 ครั้ง เป็นระยะเวลา 1 ปี ดังนี้

- 📞 โทรครั้งที่ 1 ภายใน 3-5 วัน
- 📞 โทรครั้งที่ 2 ภายใน 14 วัน
- 📞 โทรครั้งที่ 3 1 เดือน
- 📞 โทรครั้งที่ 4 3 เดือน
- 📞 โทรครั้งที่ 5 6 เดือน
- 📞 โทรครั้งที่ 6 ครบ 1 ปี



Quitline1600 เปิดให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) โดยตั้งแต่เวลา 09.00 – 20.00 น. เป็นการรับสายและโทรออก ส่วนเวลา 20.00 – 23.00 น. เป็นการให้บริการเฉพาะรับสายให้คำปรึกษา สำหรับเวลา 23.00 – 09.00น. สามารถฝากหมายเลขโทรศัพท์เพื่อการโทรกลับใน 24 ชั่วโมง เบื้องต้นและนัดหมายโทรกลับไปให้บริการในวันรุ่งขึ้นหรือตามความพร้อมของผู้สับ โดยการโทรหา Quitline1600 จะไม่มีค่าใช้จ่าย (โทรฟรีทุกเครือข่าย) นอกจากนี้ ยังมีรูปแบบการให้บริการเพิ่มเติมนอกเหนือการโทรศัพท์ คือ SMS และ Line Chat

นอกจากการให้บริการช่วยเหลือผู้เป็นรายบุคคลที่ติดต่อสมัครเข้ามาเองแล้ว Quitline1600 ยังให้บริการให้คำปรึกษาผู้ที่ต้องการเลิกบุหรี่ ที่ถูกส่งต่อมาจากหน่วยงาน/องค์กร/สถานประกอบการ หรือส่งต่อจากโรงพยาบาล/ศูนย์บริการสาธารณสุข ผ่านระบบ U-Refer หรือระบบการส่งต่อผู้สูบบุหรี่แบบหมุ่คณะหรือจำนวนหลายคน ซึ่งผู้สูบบุหรี่ที่มีรายชื่อในการส่งต่อจะได้รับการติดต่อกลับจาก Quitline1600 ภายใน 48 ชั่วโมง หรือตามเวลานัดหมาย เพื่อให้คำปรึกษาในการเลิกบุหรี่ ซึ่งในการให้คำปรึกษาจะมีการบันทึกข้อมูลการบำบัด และรายงานผลกลับในระบบ U-Refer ดังนั้น สถานประกอบการที่ต้องการส่งต่อพนักงานที่ต้องการเลิกบุหรี่ผ่านระบบ U-Refer ผู้ดูแลโครงการ (ในที่นี้คือคณะทำงานสถานประกอบการ) จะต้องสมัครเป็นสมาชิก U-Refer เพื่อเป็นผู้ส่งต่อข้อมูล ซึ่งหลังจากสมัครเป็นสมาชิกผู้ส่งต่อข้อมูลจะต้องกำหนด Username และ Password สำหรับใช้ในการเข้าระบบ U-Refer เพื่อทำการเพิ่มข้อมูลผู้ต้องการเลิกบุหรี่ได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถตรวจสอบความคืบหน้าในการบำบัดได้จากการดูการรายงานผลกลับ (U-Report) ในระบบอัตโนมัติได้ เมื่อต้องการนำข้อมูลไปประกอบการดูแลพนักงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง ถือได้ว่าเป็นการดูแลแบบบูรณาการ แก่พนักงานแต่ละคน



4 แนวทางช่วยพนักงานให้เลิกบุหรี่ได้สำเร็จ กับ Quitline1600



การดำเนินงานของสถานประกอบการ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการเลิกบุหรี่ของพนักงาน ถึงแม้การเลิกบุหรี่จะมี Quitline1600 คอยช่วยให้คำปรึกษากับพนักงานที่สถานประกอบการส่งรายชื่อเข้าสู่ระบบ U-Refer แต่ด้วยรูปแบบของการให้บริการที่กำหนดให้มีการพูดคุยให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่ผู้รับบริการ (ในที่นี้คือ พนักงานของสถานประกอบการที่ถูกส่งรายชื่อและข้อมูลเข้าสู่ระบบ U-Refer) รวมทั้งสิ้น 6 ครั้ง แต่แต่ละครั้งมีระยะห่างกัน คือ 3 วัน 14 วัน 1 เดือน 3 เดือน 6 เดือนและ 1 ปี ในขณะที่ช่วงระยะเวลาที่กำลังอดบุหรี่ พนักงานที่เลิกบุหรี่ยังคงอยู่ในสภาพแวดล้อมแบบเดิม มีการใช้ชีวิตหรือทำงานที่อาจเกิดความเครียดได้เหมือนเดิม ดังนั้น การเลิกบุหรี่ของพนักงาน จึงต้องอาศัยผู้ที่อยู่ใกล้ชิด เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน นายจ้าง คอยให้กำลังใจ หรืออาศัยการได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่สามารถเบี่ยงเบนความสนใจในการสูบบุหรี่หรือลดอาการอยากสูบลงได้ โดยเฉพาะในช่วงต้นของการเลิกสูบ ซึ่งในส่วนนี้ จะต้องอาศัยการมี

ส่วนร่วมของสถานประกอบการหรือเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างสถานประกอบการกับ Quitline1600 ตั้งแต่ช่วงแรกที่มีการตัดสินใจใช้บริการจนถึงช่วงท้ายที่พนักงานเลิกบุหรี่ได้สำเร็จ ทั้งนี้ ในการจัดให้สถานประกอบการทดลองใช้บริการช่วยเลิกบุหรี่ของ Quitline1600 จำนวน 15 แห่ง พบว่า สถานประกอบการที่มีผู้ส่งต่อหรือผู้รับผิดชอบติดตามการเลิกบุหรี่ของพนักงานอย่างใกล้ชิด ทั้งจากการสอบถามพนักงานโดยตรง และติดตามความคืบหน้าจาก U-Report รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมสนับสนุนรูปแบบต่างๆ (ส่วนใหญ่นำการออกกำลังกายหรือกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ) เพื่อเบี่ยงเบนความอยากบุหรี่ของพนักงาน มีสัดส่วนของพนักงานที่เลิกบุหรี่ได้สำเร็จมากกว่าสถานประกอบการที่ปล่อยให้การเลิกบุหรี่ของพนักงานเป็นหน้าที่ของ Quitline1600 ตามลำพัง และไม่มีการจัดกิจกรรมสนับสนุนใดๆ ซึ่งการดำเนินงานของสถานประกอบการร่วมกับการให้คำปรึกษาของ Quitline1600 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้



4.1 แนวทางการดำเนินงาน เมื่อสถานประกอบการ ตัดสินใจใช้บริการ Quitline1600 ช่วยพนักงาน เลิกบุหรี่

เพื่อให้พนักงานส่วนใหญ่ที่สมัครเข้าร่วมโครงการลดละเลิกบุหรี่ สามารถ เลิกบุหรี่ได้สำเร็จ สถานประกอบการ ควรมีการเตรียมพนักงานที่ติดบุหรี่ ก่อนส่งรายชื่อและข้อมูลเข้าระบบ U- Refer ดังนี้

- ❏ **ควรศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการของ Quitline1600 อย่างละเอียด** เพื่อให้สามารถตอบคำถามพนักงาน ที่สนใจจะเลิกบุหรี่กับ Quitline1600 และเป็นการสร้างความมั่นใจ ให้กับพนักงานที่ต้องการเลิก โดยเฉพาะข้อสงสัยเกี่ยวกับความ เป็นส่วนตัวของพนักงาน เช่น การไม่เผยแพร่ข้อมูลของพนักงาน สู่สาธารณะ ฯลฯ หรือกระบวนการให้คำปรึกษา เวลาที่นัดหมาย เป็นต้น
- ❏ **ลงทะเบียนเป็นผู้ส่งต่อข้อมูลในระบบ U-Refer** ซึ่งเป็นการสมัครเป็น User ในนามขององค์กร/บริษัท สำหรับส่งต่อข้อมูลผู้สูบบุหรี่ และ ติดตามข้อมูลความคืบหน้าของการให้คำปรึกษา



การลงทะเบียนเป็นผู้ส่งต่อข้อมูล

เข้าเว็บไซต์ **www.thailandquitline.or.th**

U-Refer

ลงทะเบียนใหม่

ใส่ข้อมูลเพื่อลงทะเบียน ดังนี้
ชื่อผู้ใช้งาน (Username) กำหนดรหัสผ่าน (Password)
E-mail ตำแหน่ง เบอร์โทร ชื่อสถานประกอบการ
และที่อยู่สถานประกอบการ

เมื่อกรอกข้อมูลครบแล้ว กดสมัครได้เลย



รวบรวมรายชื่อพนักงานที่มีความพร้อมและเต็มใจเลิกบุหรี่จริงๆ เมื่อสถานประกอบการตัดสินใจใช้บริการ Quitline1600 ขั้นตอนที่จะต้องดำเนินการต่อไปหลังจากศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการของ Quitline1600 แล้ว (น่าจะเป็นขั้นตอนที่คณะทำงานสถานประกอบการฯ ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าเป็นขั้นตอนที่ยากที่สุด) คือ การรวบรวมรายชื่อพนักงานที่ติดบุหรี่เข้าร่วมโครงการลดละเลิกบุหรี่ให้ได้มากที่สุด ซึ่งพบว่า ในการสร้างความต้องการเลิกบุหรี่ให้เกิดขึ้นกับพนักงานที่ติดบุหรี่จนถึงขั้นตัดสินใจสมัครเข้าร่วมโครงการลดละเลิกบุหรือนั้น จะต้องอาศัยปัจจัยเอื้อหรือแรงจูงใจที่หลากหลาย ส่วนการโน้มน้าวให้พนักงานที่ต้องการเลิกหันมาใช้บริการช่วยเหลือบุหรี่ของ Quitline1600 ก็ต้องอาศัยความมั่นใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของ Quitline1600 รวมทั้งเงื่อนไขในเรื่องของความสะดวก ความยืดหยุ่น และไม่ติดขัดในการเข้ารับบริการ เช่น ช่วงเวลาที่ยืดหยุ่น (พนักงานมักไม่สะดวกที่จะรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ในช่วงเวลาพัก) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จำเป็นที่สถานประกอบการจะต้องจัดการด้วยการสร้างความเข้าใจ ความตระหนัก และแรงจูงใจให้สำเร็จลุล่วงก่อนประกาศรับสมัครพนักงานที่ต้องการเลิกบุหรี่และส่งรายชื่อเข้าระบบ U-Refer ด้วยการ

สื่อสารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจ ที่ถูกต้องให้เกิดขึ้นกับพนักงาน รวมทั้งสร้างความตระหนักในทุกมิติที่เกี่ยวกับบุหรี่ เช่น ชนิดบุหรี่ พิษภัยต่อสุขภาพ ผลเสียทางเศรษฐกิจ ช่องทางและวิธีการเลิกบุหรี่ และข้อดีของการเลิกบุหรี่ การสื่อสารควรใช้รูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย เพื่อให้เข้าถึงพนักงานให้ได้มากที่สุด โดยเฉพาะพนักงานที่ติดบุหรี่ นอกจากนี้ คณะทำงานฯ จะต้องระมัดระวังไม่สื่อสารในลักษณะที่สร้างแรงกดดันหรือทำให้พนักงานรู้สึกว่าการเลิกไม่สำเร็จ จะทำให้เสียหน้าหรือมีความผิด



เลิกบุหรี่โทร 1600

**ถึงเวลาแล้ว
ที่คุณจะเปลี่ยนชีวิตให้ดีขึ้น
ด้วยการเลิกบุหรี่**

**สัญญาณเตือน
ว่าคุณควรเลิกบุหรี่**

มีอาการไอเรื้อรัง มีเสมหะ เบื่อหายใจ

รู้สึกเหนื่อย หอบ หายใจ มีเสียงวี๊ด

ถูกจับบ่อยด้วยอาการหอบหืด

กลิ่นตัวแรง

แก่ก่อนวัย ร่างกายทรุดโทรม

หากคุณมีความตั้งใจ และตัดสินใจที่จะเลิกบุหรี่ แต่ไม่รู้จะเริ่มยังไง เราขอแนะนำให้คุณรู้จักกับ 1600 สายเลิกบุหรี่

1600 สายเลิกบุหรี่ดีอย่างไร

1600 มีบุคลากรวิชาชีพสุขภาพ ให้บริการช่วยเหลือเลิกบุหรี่ด้วยกระบวนการ ให้คำปรึกษาที่เน้นปรับเปลี่ยนความคิด และพฤติกรรมของผู้ขอรับคำปรึกษารายบุคคล ผ่านทางโทรศัพท์

หนทางสู่ความสำเร็จในการเลิกบุหรี่

1. สร้างความเชื่อมั่นว่าคุณทำได้
2. เตรียมความพร้อมสำหรับวันเลิกบุหรี่
3. เรียนรู้-ลองทำกิจกรรมใหม่ๆ เพื่อชนะอาการถอนนิโคติน
4. หากกำลังใจถดถอยครั้ง

การให้คำปรึกษา

- ให้คำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ โทรฟรีทุกเครือข่าย
- ช่วงเวลา 09.00 – 20.00 น.
- ไม่เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์
- โทรกลับให้กำลังใจ จำนวน 6 ครั้ง เป็นระยะเวลา 1 ปี

**เราขอเป็นกำลังใจให้คุณเลิกบุหรี่
สำเร็จ เพื่อตัวคุณและครอบครัว**

สนใจเลิกบุหรี่ด้วย 1600 สอบถามเพิ่มเติมได้ที่

มีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานที่ติดบุหรู้จักและเข้าใจขั้นตอนการให้บริการของ Quitline1600 ก่อนประกาศรับสมัครพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมเลิกบุหรืกับ Quitline1600 ซึ่งการประชาสัมพันธ์อาจใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ของสถานประกอบการที่มีอยู่แล้ว เช่น เสียงตามสาย ร่วมกับการจัดกิจกรรมอื่นๆ โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้กับพนักงานที่ติดบุหรี่ (ซึ่งควรแบ่งพนักงานออกเป็นกลุ่มๆ ตามความต้องการเลิกบุหรี่ เช่น กลุ่มที่ยังไม่คิดจะเลิก กลุ่มที่ลังเล กลุ่มที่ตั้งใจเลิก เพื่อให้ง่ายต่อการจัดการ และสื่อสารสร้างกระบวนการเรียนรู้ โดยกลุ่มที่ตั้งใจเลิก ควรเน้นเรื่องเทคนิคการเลิก เมื่อพนักงานกลุ่มนี้ได้เทคนิค จะหาทางออกได้เอง)

ประกาศรับสมัครพนักงานที่สนใจเลิกบุหรี่ ซึ่งในขั้นตอนนี้อาจให้พนักงานเลือกได้ว่าจะเลิกด้วยวิธีการไหน เช่น เลิกเองโดยมี Quitline1600 เป็นที่ปรึกษา หรือเลิกที่คลินิกเลิกบุหรี่ในโรงพยาบาล (ขึ้นอยู่กับช่องทางช่วยเลิกที่สถานประกอบการเลือกใช้) และที่สำคัญคือไม่ควรบังคับให้พนักงานสมัครเข้าร่วมโครงการหรือต้องสมัครเพราะความเกรงใจ เพราะจะนำไปสู่ความไม่พร้อมของพนักงาน และเกิดเหตุการณ์ในลักษณะดังต่อไปนี้ พนักงานปฏิเสธการให้คำปรึกษาต่อ ทั้งที่ Quitline1600 ติดต่อพนักงานได้แล้ว โดยมักให้เหตุผลว่า “ไม่สะดวก” หรือ ไม่สามารถโทรศัพท์ติดต่อกับพนักงานได้เลย เช่น ไม่รับสาย ไม่มีสัญญาณ (โทรไม่ติด)



“เตรียมการให้ดีมีชัยไปกว่าครึ่ง”

สถานประกอบการสามารถสร้างความเข้าใจและความตระหนักให้เกิดขึ้นกับพนักงานที่ติดบุหรี่ โดยการสื่อสารเรื่องพิษภัยของบุหรี่ต่อสุขภาพผู้สูบและคนในครอบครัว ข้อดีของการเลิกสูบบุหรี่ เช่น เงินออมที่จะได้จากการเลิกสูบบุหรี่ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ รูปแบบและวิธีการให้คำปรึกษาเลิกบุหรี่ของ Quitline1600 ให้กับพนักงานได้รับทราบและเข้าใจให้ถูกต้อง ทั้งนี้จะต้องทำการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบทั่วไป เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ Line E-mail และ

การจัดกิจกรรมรณรงค์วันสำคัญ เช่น Safety Day วันงดสูบบุหรี่โลก และแบบเฉพาะเจาะจง โดยร่วมมือกับแผนกในการส่งตัวพนักงานที่ติดบุหรี่ (จากข้อมูลที่มีการสำรวจก่อนหน้า หรือข้อมูลจากฝ่ายบุคคล) เข้าร่วมฝึกอบรมเชิงกระบวนการ ที่จะสามารถทำให้พนักงานที่ติดบุหรี่ เกิดแรงบันดาลใจ เห็นความจำเป็นของการเลิกบุหรี่ และสมัครเข้าร่วมโครงการในที่สุด

รวบรวมรายชื่อและข้อมูลของพนักงานที่มีความต้องการและตั้งใจเลิกบุหรี่จริงๆ (หากไม่มี ในขั้นตอนแรกจำเป็นต้องสร้างแรงบันดาลใจและหนุนด้วยแรงจูงใจก่อน) โดยควรมีการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายที่สมัคร ก่อนส่งรายชื่อและข้อมูลเข้าระบบ U-Refer

กรอกรายชื่อพนักงาน (ที่ต้องการเลิกบุหรี่และสมัครเข้าร่วมโครงการลดละเลิกบุหรี่) ในระบบ U-Refer โดยคณะทำงานสามารถเข้าไปในระบบ U-Refer (หลังจากลงทะเบียนสมัครเรียบร้อยแล้วหรือลงทะเบียนพร้อมกับการกรอกรายชื่อพนักงานก็ได้) เลือก “เพิ่มข้อมูลผู้ต้องการเลิกบุหรี่” จากนั้นกรอกข้อมูลพนักงาน ซึ่งสถานประกอบการสามารถส่งรายชื่อได้ตลอดเวลาที่มีพนักงานสมัครใจเข้าร่วมโครงการ หรือจะรวบรวมแล้วส่งพร้อมกันครั้งเดียวก็ได้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ชื่อ นามสกุล ของพนักงานที่ต้องการเลิกบุหรี่

เบอร์โทรศัพท์และเวลาที่สะดวกที่พนักงานต้องการให้ Quitline1600 โทรกลับ ซึ่งควรเป็นเบอร์โทรและเวลาที่พนักงานกำหนดเองจริงๆ และควรเป็นเบอร์โทรศัพท์ที่ Quitline1600 สามารถติดต่อได้สะดวก เช่น เบอร์มือถือ หรือเบอร์ที่โต๊ะทำงาน หรือเบอร์โทรศัพท์ในโรงพยาบาลหากคณะทำงานสถานประกอบการ กำหนดให้ใช้โรงพยาบาลเป็นจุดรับคำปรึกษาจาก Quitline1600 และพนักงานควรมานั่งรอรับโทรศัพท์ตามเวลาที่นัดหมาย (ที่พนักงานเป็นคนเลือกเอง)



ข้อมูลระดับความต้องการเลิกบุหรี่ของพนักงาน ซึ่งมี 3 ระดับคือ ตั้งใจ ลังเล ไม่สนใจ (แต่อยากฟังข้อมูล) ต้องเป็นข้อมูลระดับตามความต้องการเลิกบุหรี่ของพนักงานจริงๆ เพราะการให้คำปรึกษาในแต่ละระดับจะมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน อย่างเช่น หากพนักงานลงข้อมูลระดับความต้องการว่า ไม่สนใจแต่อยากฟังข้อมูล การให้คำปรึกษาจะไม่ใช้การให้เลิก แต่เป็นการทำความเข้าใจให้เปลี่ยนระดับความสนใจ ตามหลัก Stage of Change คือเกิดความรู้สึกร่วมว่าเลิกบุหรี่เป็นสิ่งที่ดี ซึ่งหากส่งข้อมูลที่ไม่เป็นจริงจะสามารถทำลายสัมพันธภาพของการสนทนาได้ เพราะการให้คำปรึกษาที่จะทำให้เกิดผลดีได้ต้องอาศัยการสร้างสัมพันธภาพและทำให้พนักงานที่รับบริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อใจ (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญของ Quitline1600)

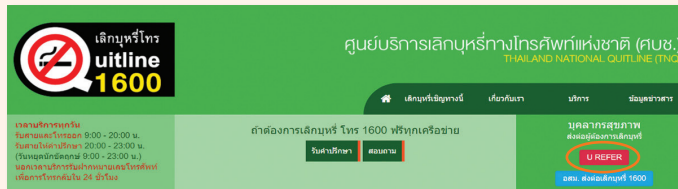
ข้อมูลอื่นๆ โดยคณะทำงานสถานประกอบการ สามารถเลือกกรอกข้อมูลเฉพาะที่มีเครื่องหมาย * กำกับ อย่างไรก็ตาม การลงข้อมูลอื่นๆ ของพนักงานที่จะรับบริการ (ในช่องหมายเหตุ) จะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาได้ทราบว่าพนักงานมีเป้าหมายสำคัญในชีวิตอะไร เช่น ทำเพื่อครอบครัว เพื่อลูก (ที่อาจมีอาการเจ็บป่วย เช่น อาการหอบ) ประหยัดเงิน หรือมีข้อจำกัดอะไรหรือไม่ เช่น โรคประจำตัว ยาที่กินเป็นประจำ ภาวะบกพร่องต่างๆ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพูดคุยของผู้ให้คำปรึกษา

ภาพแสดงขั้นตอนการสมัครใช้บริการและกรอกข้อมูลพนักงานในระบบ U-Refer ของ Quitline1600

1. ขั้นตอนการสมัครผู้ส่งต่อข้อมูล

เข้าระบบผ่าน www.thailandquitline.or.th

Step 1 เลือก U-Refer



Step 2 เลือก ลงทะเบียนใหม่ เพื่อสมัครใช้ระบบ U-Refer

Registration form for U-Refer system. Fields include: ชื่อผู้ใช้งาน (Username), รหัสผ่าน (Password), and buttons for เข้าสู่ระบบ (Login), **ลงทะเบียนใหม่** (Register New), and ลืมรหัสผ่าน (Forgot Password).

Step 3 กรอกข้อมูลเพื่อสมัคร

Registration form titled 'ลงทะเบียน' (Register). Fields include: ชื่อผู้ใช้งาน (Username), รหัสผ่าน (Password), ยืนยันรหัสผ่าน (Confirm Password), ชื่อ (Full Name), นามสกุล (Surname), E-mail, ตำแหน่ง (Position), and เบอร์โทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone Number).



Login form titled 'กรอกที่อยู่ของสถานประกอบการ' (Enter company address). Fields include: ประเภทองค์กร / หน่วยงาน / เครือข่าย / โครงการ (Organization / Agency / Network / Project), ชื่อหน่วยงาน (Agency Name), ที่อยู่ของหน่วยงาน (Agency Address), รหัสเขต (Area Code), อำเภอ/เขต (District/City), ตำบล/แขวง (Sub-district/Zone), and รหัสไปรษณีย์ (Postal Code). The 'สมัครสมาชิก' (Register) button is highlighted with a red circle.

กด **สมัครสมาชิก** เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

2. ขั้นตอนการกรอกข้อมูลพนักงานที่ต้องการเลิกสูบบุหรี่กับ Quitline1600

Step 4 เลือก เพิ่มข้อมูลผู้ต้องการเลิกบุหรี่

U Refer system interface. The 'เพิ่มข้อมูลผู้ต้องการเลิกบุหรี่' (Add information for people who want to quit smoking) button is highlighted with a red circle. The interface shows a table with columns: ลำดับ (Order), ชื่อ-นามสกุล (Name-Surname), เบอร์โทรศัพท์ (Phone Number), Outdate, วันที่ส่งข้อมูล (Data Submission Date), and สถานะ (Status). The table is currently empty, showing 'No data available in table'.



Step 5

ข้อมูลผู้ต้องการเลิกบุหรี่

ชื่อ*	
นามสกุล	
เบอร์โทรศัพท์ที่ต้องการให้ติดต่อ*	
เบอร์โทรศัพท์ที่ต้องการให้ติดต่อ 2	
เลขที่บัตรประชาชน	
วันที่สะดวกให้ 1600 ติดต่อกลับ*	
เวลาโทรกลับ*	--โปรดระบุ-- เวลาทำการของ 1600 : จันทร์ - ศุกร์ (7:30 - 20:00 น.) และ เสาร์ - อาทิตย์ (9:00 - 17:00 น.) ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์
เพศ*	--โปรดระบุ--
อายุ	
ระดับความต้องการเลิกบุหรี่*	☒ ตั้งใจ ☐ สงสัย ☐ ไม่สนใจแต่อยากฟังข้อมูล
กำหนดวันเลิก	
อาชีพ	--โปรดระบุ--
ข้อมูลที่อยู่	
บ้านเลขที่	
ซอย	
ถนน	
หมู่ที่	
จังหวัด*	--โปรดระบุ--
อำเภอ/เขต*	--โปรดระบุ--
ตำบล/แขวง*	--โปรดระบุ--
รหัสไปรษณีย์*	
ข้อเสนอแนะ	

หมายเหตุ ข้อมูลในแบบนี้เป็นข้อมูลที่ใช้สำหรับศึกษาเท่านั้น -"-" แทน

ส่งข้อมูล ส่งข้อมูล และเพิ่มข้อมูลใหม่ ส่งคำ กลับหน้าหลัก

U Refer

สำหรับเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการส่งต่อผู้ให้บริการมาที่ 1600

Show 10 entries

Search:

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์	Quit date	วันที่ส่งข้อมูล	สถานะ
5255	นายตั้งใจ เลิกบุหรี่		2020-10-12	2020-10-09 15:11:08	ส่งไปแล้วผ่านระบบ

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

เสร็จเรียบร้อยแล้วค่ะ

← กรอกข้อมูลพนักงานต้องการเลิกบุหรี่ (กรอกเฉพาะที่มีเครื่องหมาย * ได้)

← ใส่ที่อยู่สถานประกอบการได้เลย

← เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กดส่งข้อมูล



4.2 แนวทางการดำเนินงานขณะที่พนักงานอยู่ในโปรแกรมรับคำปรึกษาเลิกบุหรี่กับ Quitline1600

Quitline1600 ให้คำปรึกษาช่วยเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น 6 ครั้ง แต่ละครั้งมีระยะห่างกัน คือ 3 วัน 14 วัน 1 เดือน 3 เดือน 6 เดือน และ 1 ปี ดังนั้น การเลิกบุหรี่ให้สำเร็จ (หยุดสูบบุหรี่อย่างต่อเนื่องมากกว่า 6 เดือน) จึงต้องอาศัยความตั้งใจของผู้เลิกเป็นอย่างมาก ในขณะที่ช่วงระยะเวลาที่กำลังอดบุหรี่ ผู้เลิกบุหรี่ที่เป็นพนักงานของสถานประกอบการยังคงใช้ชีวิตหรือทำงานตามปกติ หากมีการเสริมพลังด้วยการได้รับกำลังใจจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร หรือได้ทำกิจกรรมที่ช่วยเบี่ยงเบนความอยากสูบบุหรี่โดยเฉพาะในช่วงแรกที่เข้ารับการบำบัด โอกาสที่พนักงานจะเลิกบุหรี่ได้สำเร็จก็มีมากขึ้น

ด้วยรูปแบบการเลิกบุรียดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่สถานประกอบการจะต้องจัดการหนุนเสริมการให้บริการของ Quitline1600 เพื่อช่วยให้พนักงานที่ต้องการเลิกบุหรี่ สามารถเลิกบุหรี่ได้สำเร็จ ดังนี้

 อำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถรับคำปรึกษาจาก Quitline1600 ได้โดยง่าย โดยเฉพาะเรื่องเวลาที่จะรับสายโทรศัพท์ ควรจัดเวลาให้พนักงานมารับโทรศัพท์ ภายในเวลางาน ณ สถานที่ที่สะดวก เช่น ห้องพยาบาล และให้อยู่ในสายตาของคณะทำงานสถานประกอบการ หรือผู้ดูแลโครงการลดละเลิกบุหรี่



 ติดตามความคืบหน้าในการเลิกบุหรี่ของพนักงานแต่ละคน หลังจากที่ส่งรายชื่อและข้อมูลของพนักงานที่ต้องการเลิกบุหรี่เข้าสู่ระบบ U-Refer คณะทำงานสถานประกอบการ ควรติดตามความคืบหน้าของการเลิกบุหรี่ของพนักงาน โดยเฉพาะการติดตามเกี่ยวกับการรับโทรศัพท์จาก Quitline1600 ของพนักงาน ว่าเป็นไปตามที่นัดหมายหรือไม่ รวมทั้งวันที่จะเริ่มหยุดสูบบุหรี่และความต่อเนื่องในการหยุดสูบบุหรี่ ทั้งนี้ คณะทำงานสถานประกอบการ สามารถติดตามผ่านระบบ U-Refer (U-Report) และติดตามกับพนักงานที่กำลังเลิกบุหรี่โดยตรง (ซึ่งควรทำทั้ง 2 ช่องทาง) ดังนี้

 ติดตามใน U-Report : คณะทำงานสถานประกอบการ เข้าเว็บไซต์ www.thailandquitline.or.th > U-Refer > เข้าสู่ระบบ ด้วย Username และ Password เพื่อดูผลการให้คำปรึกษา การดูข้อมูลของพนักงานผ่านระบบเพื่อให้ทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการกำหนดวันเลิก และ Quitline1600 สามารถติดต่อพนักงานได้หรือไม่ รวมทั้งระดับความตั้งใจในการเลิกบุหรี่ของพนักงาน ทั้งนี้ ข้อมูลสถานการณ์เลิกบุหรี่ของพนักงานแต่ละคนที่ดึงจากระบบ U-refer ควรนำมาถ่ายทอดให้คณะทำงานของสถานประกอบการทุกคนร่วมรับรู้และพิจารณาร่วมกันในการช่วยเหลือหรือจัดกิจกรรมหนุนเสริมต่อไป โดยกำหนดให้มีการประชุมติดตามความคืบหน้าเป็นประจำทุกเดือน

ติดตามกับพนักงาน : เพื่อเป็นการสอบถาม ให้กำลังใจ รวมทั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลของพนักงานที่เป็นปัจจุบันส่งให้กับ Quitline1600 ทางระบบ U-Refer โดยเฉพาะกรณีที่พนักงานมีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ หรือเปลี่ยนกะเข้าทำงาน/มีงานด่วนแทรก หรือเจตนาหลบเลี่ยงการรับโทรศัพท์จาก Quitline1600 เนื่องจากยังไม่ต้องการเลิกบุหรี่ (ประเด็นนี้แก้ไขโดยการจัดกิจกรรมสร้างกระบวนการเรียนรู้ สร้างแรงบันดาลใจในการเลิก และตามด้วยการคัดกรองพนักงานที่ต้องการเลิกบุหรี่จริงๆ ให้เข้าร่วมโครงการ) ซึ่งการสอบถามพนักงานสามารถทำได้หลายรูปแบบ ดังนี้

- การสอบถามเมื่อเจอกัน

- ติดตามโดยการนัดพบพนักงานที่เข้าร่วมโครงการลดละเลิกบุหรี่กับ Quitline1600 หรือด้วยวิธีการอื่นเพื่อพูดคุยหรือเล่าถึงอาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการหยุดสูบบุหรี่ และแลกเปลี่ยนวิธีการบำบัดหรือเอาชนะอาการดังกล่าวของแต่ละคน (เนื่องจากในช่วงที่พนักงานเลิกบุหรี่อาจมีอาการต่างๆ จึงต้องการข้อมูลและตัวช่วยในการเลิกเพื่อลดความอยากบุหรี่) รวมทั้งเป็นช่วงเวลาที่คณะทำงานสถานประกอบการ และพนักงานแต่ละคนจะให้กำลังใจซึ่งกันและกันได้ ซึ่งจากการถอดบทเรียน พบว่า การติดตามโดยการนัดพนักงานที่กำลังเลิกบุหรี่ทั้งหมดมาพบปะกัน จัดเป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อการเลิกบุหรี่ของพนักงานอย่างมาก

- ติดตามทางโทรศัพท์ โดยการโทรหาพนักงานหลังจากการโทรให้คำปรึกษาครั้งที่ 1 ของ Quitline1600 จากนั้นโทรหาพนักงานเป็นระยะๆ เช่น โทรวันที่ 3, 5, 7 ไปเรื่อยๆ จนมั่นใจว่าพนักงานเข้าสู่กระบวนการบำบัดกับ Quitline1600 อย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

- ติดตามโดยใช้แบบฟอร์มของบริษัทสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการสูบบุหรี่ของพนักงานเป็นระยะๆ เช่น ยังสูบบุหรี่อยู่หรือไม่ จำนวนวันที่สูบในแต่ละวัน เวลาที่สูบ พื้นที่สูบ ฯลฯ โดยสอบถาม ทุก 7 วัน 1, 2, 3, 6 เดือน จนครบ 12 เดือน

- Line Group ส่งข้อความให้กำลังใจหรือส่งข้อมูลเกี่ยวกับการเลิกบุหรี่



ซึ่งในการติดตามความคืบหน้ากับพนักงานโดยตรง ถือว่าคณะทำงานฯ ได้ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงหรือกองเชียร์ ที่คอยกระตุ้นและให้กำลังใจพนักงานที่กำลังเลิกบุหรี่ ทั้งนี้ คณะทำงานฯ ควรส่งข้อมูลของพนักงานที่ได้จากการติดตามโดยตรง มายัง Quitline1600 (โทรแจ้งที่หมายเลข

02-298-0144 หรือส่งทางอีเมล) โดยข้อมูลของพนักงานจะเป็นประโยชน์ในการพูดคุยของ Quitline1600 กับพนักงานในครั้งต่อไป โดยเฉพาะในรายที่พฤติกรรมไม่ตรงกับผลของการให้คำปรึกษาของ Quitline1600 ซึ่งมักเกิดขึ้นกับพนักงานที่ไม่ยอมรับว่าตัวเองยังเลิกไม่ได้ โดยจะพบกรณีที่พนักงานแจ้ง Quitline1600 ว่าเลิกสูบบุหรี่แล้ว แต่คณะทำงานสถานประกอบการ ยังพบเห็นการสูบบุหรี่



จัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการหยุดสูบบุหรี่ของพนักงาน เช่น ประกาศเขตปลอดบุหรี่ในพื้นที่ส่วนใหญ่ จัดเขตสูบบุหรี่ให้ไกลจากจุดที่พนักงานทั่วไปพัก



จัดกิจกรรมเบี่ยงเบนความสนใจของพนักงานที่กำลังเลิกบุหรี่ เช่น จัดการแข่งขันกีฬา หรือร้องเพลง จัดพื้นที่และสนับสนุนอุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายที่พนักงานชื่นชอบ จัดพื้นที่และส่งเสริมการเพาะปลูกพืชผักสวนครัวหรือเลี้ยงสัตว์เลี้ยง เช่น เลี้ยงเป็ด เลี้ยงไก่ เลี้ยงไส้เดือนเพื่อนำมูลไส้เดือนมาเป็นปุ๋ยในแปลงเพาะปลูก ฯลฯ (ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้สามารถบูรณาการกับกิจกรรมเพิ่มเงินออมหรือลดหนี้สินของพนักงาน กิจกรรมทางด้านสิ่งแวดล้อม หรือ กิจกรรม CSR ของสถานประกอบการ) หรือจัดกิจกรรมอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การวัดค่าคาร์บอน มอนนอกไซด์ ในปอดเปรียบเทียบกับก่อนเข้าร่วมโครงการ และระหว่างเข้าร่วมโครงการ



4.3 แนวทางการดำเนินงานหลังจากที่พนักงานเลิกบุหรี่ได้สำเร็จแล้วหรือเลิกไม่สำเร็จ

จากการติดตามพนักงานที่เลิกบุหรี่ได้สำเร็จ ในหลายๆ ครั้ง พบว่าพนักงานที่เลิกบุหรี่ได้สำเร็จแล้ว (สามารถหยุดสูบบุหรี่อย่างต่อเนื่องมากกว่า 6 เดือน) ยังมีโอกาสที่จะกลับไปสูบบุหรี่ได้อีก หากต้องกลับไปสู่สภาพแวดล้อมหรือพบกับสถานการณ์การใช้ชีวิตและการทำงานแบบเดิมๆ หรืออาจพบกับความเครียดด้วยสาเหตุต่างๆ ดังนั้น จึงต้องมีการป้องกันภาวะดังกล่าวด้วยการเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจให้กับพนักงานที่เลิกบุหรี่ได้สำเร็จ โดยเฉพาะการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน ที่จะทำให้พนักงานเห็นคุณค่าในตัวเอง (Self Esteem) และมีความภูมิใจในตัวเอง

ดังนั้น หลังเสร็จสิ้นโปรแกรมเลิกบุหรี่ สถานประกอบการควรประกาศเกียรติคุณหรือมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่เลิกสูบบุหรี่ได้อย่างต่อเนื่องมากกว่า 6 เดือน โดยเฉพาะการจัดให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะกับผู้บริหารในโอกาสนี้ หลังจากนั้นควรส่งเสริมให้พนักงานที่เลิกบุหรี่ได้สำเร็จ มีบทบาทต่อการป้องกันและควบคุมการสูบบุหรี่ หรือสร้างเสริมสุขภาพของพนักงานในสถานประกอบการ ด้วยการให้เป็นบุคคลต้นแบบ (พนักงานที่เลิกบุหรี่สำเร็จ) เป็นอาสาสมัครสร้างเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ³ (อสส.) เพื่อทำหน้าที่ช่วยคณะทำงานสถานประกอบการฯ ในการชวนช่วยพนักงานอื่นๆ เลิกบุหรี่ (เลิกเหล้าหรือลด BMI และสร้างเสริมสุขภาพประเด็นอื่นๆ) ต่อไป ซึ่งการส่งเสริมให้พนักงานที่เลิกบุหรี่สำเร็จทำหน้าที่เป็น อสส. นอกจากจะได้ผู้มีประสบการณ์ในการเลิกบุหรี่มาเป็นพี่เลี้ยงให้แก่พนักงานที่กำลังเลิกบุหรี่แล้ว ยังเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่พนักงานที่เลิกบุหรี่สำเร็จ ทำให้ไม่หวนกลับไปสูบบุหรี่ซ้ำ สำหรับผู้ที่ยังเลิกบุหรี่ไม่สำเร็จ (หยุดสูบได้ไม่ถึง 6 เดือนและกลับไปสูบบ่อย) ควรจัดให้ผู้บริหารพูดให้กำลังใจในการที่จะสมัครเข้าร่วมกิจกรรม

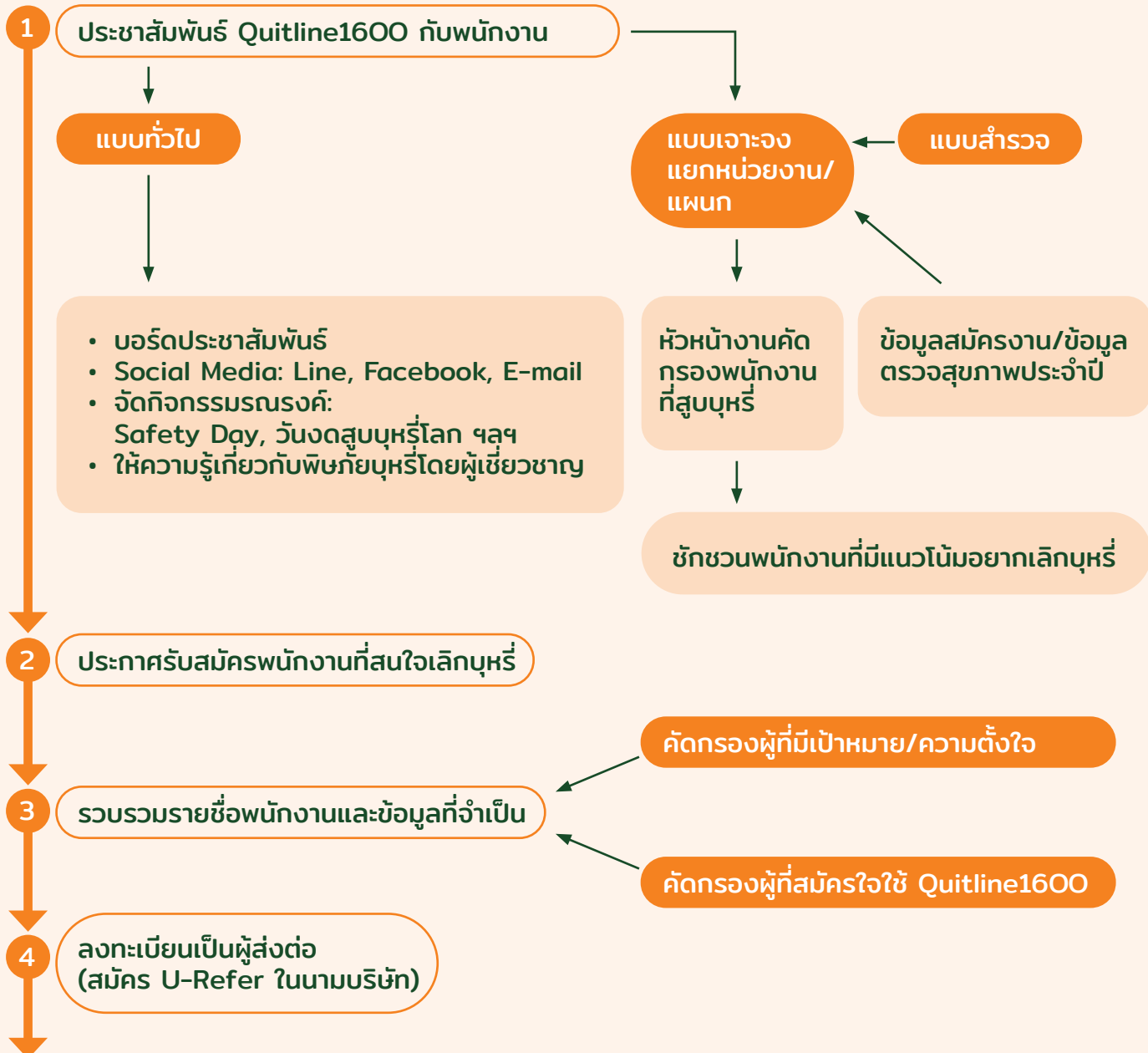


ลดละเลิกบุหรี่ใหม่อีกครั้ง และสถานประกอบการควรดำเนินงานหรือจัดทำโครงการลดละเลิกบุหรี่ยกกับ Quitline1600 อย่างต่อเนื่อง และดึงพนักงานเข้าสู่กระบวนการใหม่ภายหลังการสร้างความพร้อมให้กับพนักงานอีกครั้ง โดยสามารถส่งข้อมูลพนักงานรายดังกล่าวเข้าในระบบ U-Refer ด้วยการให้ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ของพนักงานเป็นเบอร์เดิมหรือเบอร์ใหม่ก็ได้ อย่างไรก็ตาม การให้ข้อมูลเป็นเบอร์เดิมจะทำให้ Quitline1600 สามารถเรียกดูประวัติการเลิกบุหรี่ของพนักงานรายนี้ ทำให้เป็นประโยชน์ต่อการให้คำปรึกษาในรอบใหม่

³ การพัฒนาอาสาสมัครสร้างเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ (อสส.) เป็นแนวคิดและกิจกรรมย่อยที่โครงการส่งเสริมการขยายฐานการสร้างเสริมสุขภาพในสถานประกอบการได้มีการทดลองปฏิบัติการไปแต่ละระยะหนึ่ง ด้วยการจัดให้มีการพัฒนาศักยภาพพนักงานที่เลิกบุหรี่สำเร็จแล้ว ให้สามารถช่วยคณะทำงานด้านการสร้างเสริมสุขภาพของสถานประกอบการ ดูแลการชวน-ช่วยเพื่อนพนักงานให้เลิกบุหรี่หรือเลิกพฤติกรรมเสี่ยงทางสุขภาพประเด็นอื่นๆ โดยอาศัยจุดเด่นคือ เป็นผู้สูบบุหรี่มาก่อน และผ่านกระบวนการเลิกสูบบุหรี่มาแล้ว จนเลิกได้สำเร็จ (หรือเลิกพฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพอื่นๆ ได้สำเร็จ)



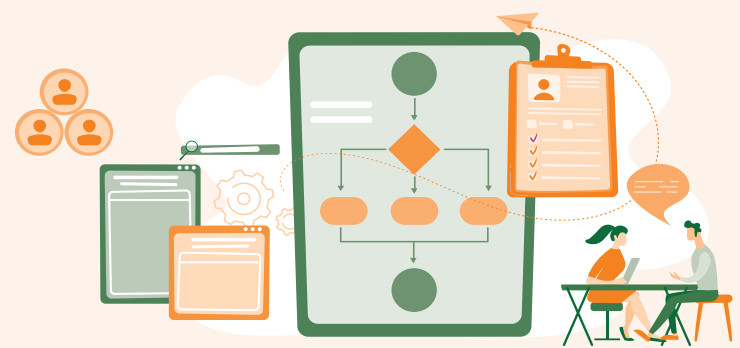
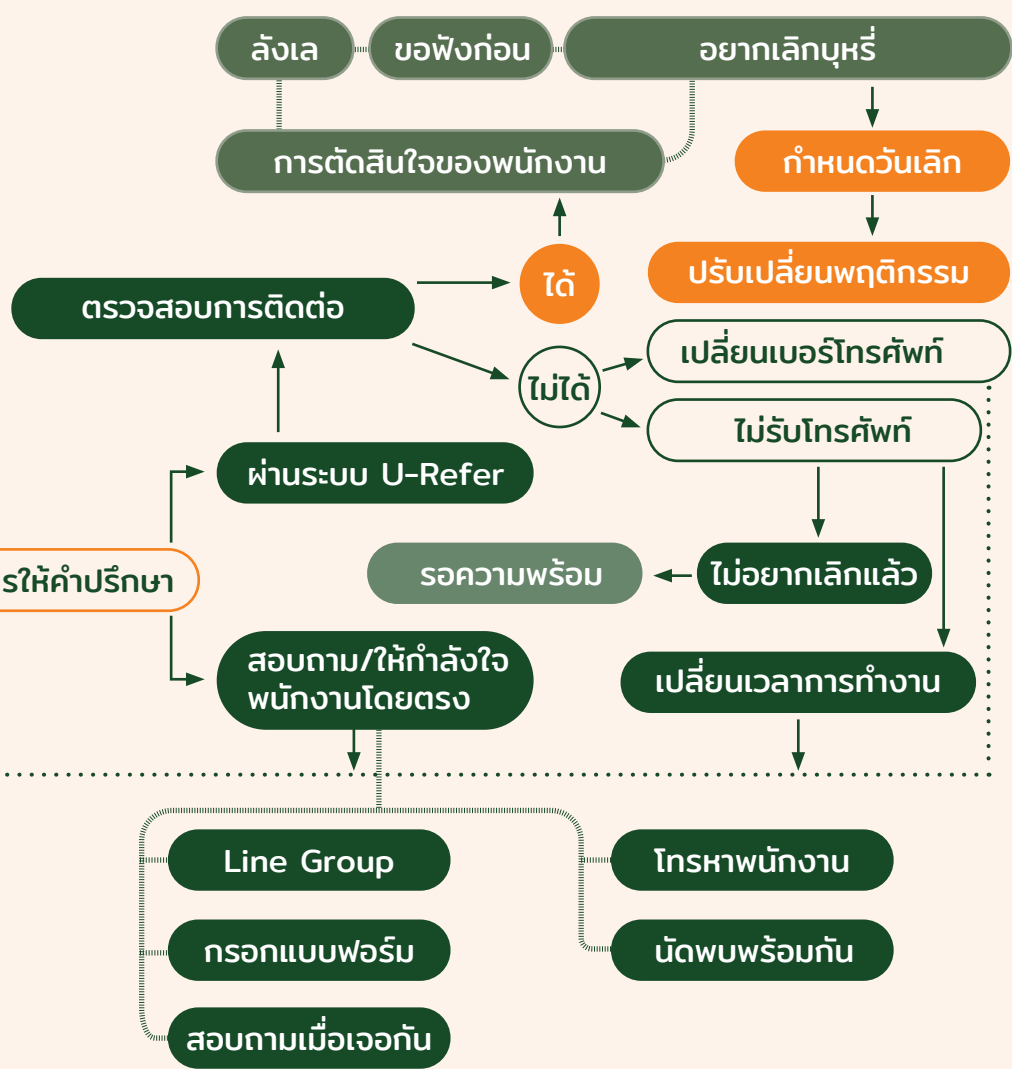
แผนภูมิแสดงกระบวนการทำงานของสถานประกอบการ เมื่อใช้บริการ Quitline1600 ช่วยพนักงานเลิกบุหรื



5 กรอกรายชื่อพนักงาน
ในระบบ U-Refer

6 ติดตามความคืบหน้าในการให้คำปรึกษา

7 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ U-Refer



5 ถอดรหัสความสำเร็จในการช่วย พนักงานเลิกบุหรี่กับ Quitline1600



5.1 ความสำเร็จของการช่วยพนักงานเลิกบุหรี่กับ Quitline1600

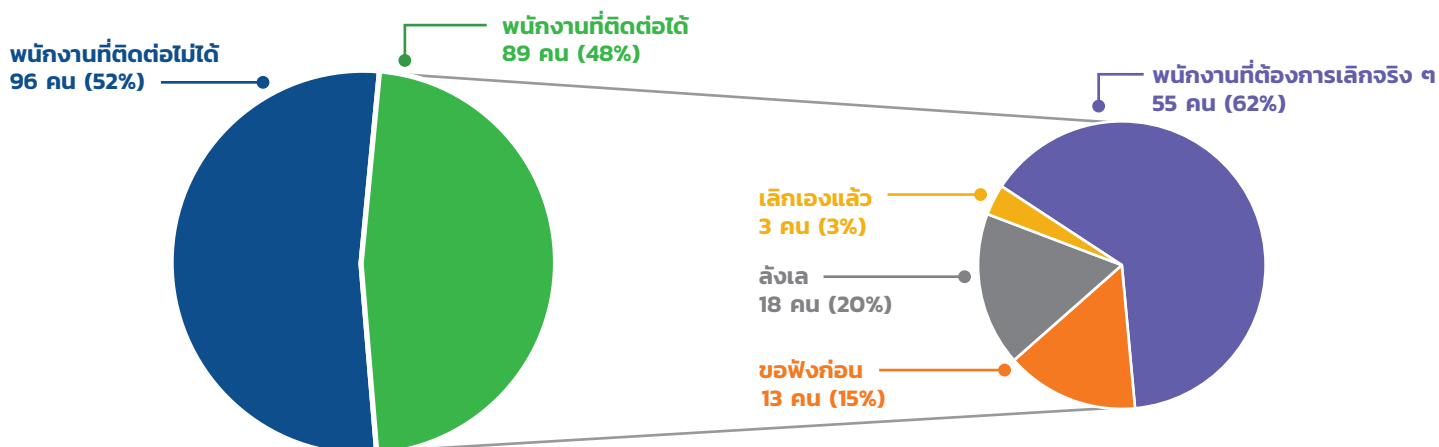
ในการส่งเสริมให้สถานประกอบการที่เข้าร่วม “โครงการส่งเสริมการขยายฐานการสร้างเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ” ได้ทดลองใช้บริการ Quitline1600 ช่วยพนักงานของตนให้เลิกบุหรี่ ผ่านระบบ U-Refer ระหว่างเดือนมิถุนายน 2563 - มีนาคม 2564 (เดือนที่มีการสำรวจข้อมูล) มีสถานประกอบการ 15 แห่ง (จากสถานประกอบการทั้งสิ้น 199 แห่ง ที่ได้รับการสนับสนุนเชิงกระบวนการจากโครงการฯ) สมัครเข้าใช้บริการ และมีการส่งรายชื่อพนักงานเข้าสู่ระบบ U-Refer จำนวน 185 รายชื่อ โดยในการติดต่อครั้งแรก Quitline1600 สามารถโทรศัพท์ติดต่อพนักงานตามรายชื่อดังกล่าวได้ 89 คน (ร้อยละ 48) ที่เหลือไม่สามารถติดต่อได้หรือติดต่อได้แต่ถูกปฏิเสธการรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ สำหรับผู้ที่ติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้ ต่อมาภายหลัง ทราบว่าพนักงานเหล่านี้มีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ หรือเปลี่ยนเวลาเข้ากะทำงาน รวมทั้งไม่สะดวกที่จะรับสายโทรศัพท์ (คาดว่าสาเหตุหลัก คือ ยังไม่พร้อม

ที่จะเลิกบุหรี่) และเมื่อ Quitline1600 ได้พูดคุยกับพนักงานที่ติดต่อได้ (89 คน) สามารถแยกแยะพนักงานที่ได้พูดคุยออกเป็น ผู้ที่ตั้งใจเลิกบุหรี่จริงๆ 55 คน (ร้อยละ 62) ในขณะที่พนักงานที่เหลือยังคงไม่พร้อมที่จะเลิก โดยยังลังเลหรือต้องการฟังข้อมูลก่อนแต่ยังไม่ตัดสินใจเลิก และมีพนักงาน 3 คนที่ได้เลิกบุหรี่ไปก่อนหน้านี้แล้วแต่ยังคงถูกส่งรายชื่อมา

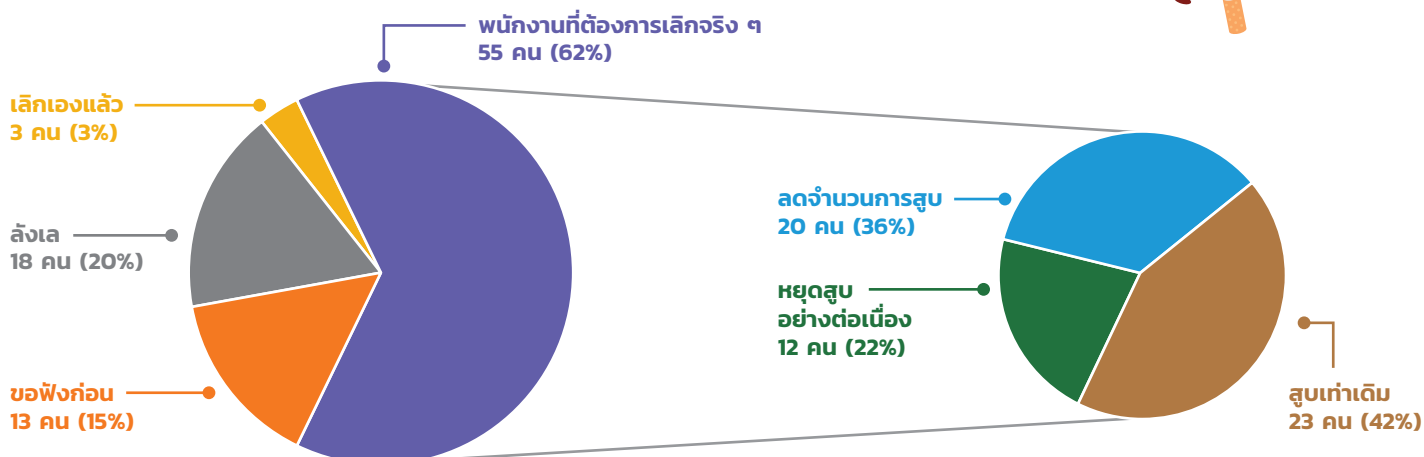
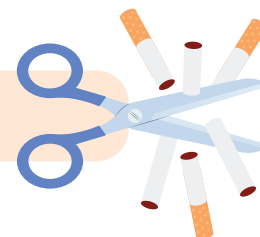
ในขั้นตอนของการให้คำปรึกษาและให้กำลังใจของ Quitline1600 มีการจัดให้พนักงานที่มีความตั้งใจในการเลิกบุหรี่จำนวน 55 คนดังกล่าว ตั้งเป้าหมายของการเลิกบุหรี่ และกำหนดวันเลิก (Quit date) อย่างชัดเจน หลังจากนั้นมีการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง ตามแผนการให้คำปรึกษาของ Quitline1600 (ขณะเก็บข้อมูล มีการให้คำปรึกษาแล้ว 4 ครั้งที่ระยะเวลา 3-5 วัน 14 วัน 1 เดือน และ 3 เดือนนับจากวันกำหนดเลิก) นำไปสู่ความคืบหน้าของการเลิกบุหรี่ของพนักงานกลุ่มนี้ โดยจากจำนวนพนักงานที่เข้ารับการปรึกษาทั้งหมด มี 12 คนที่สามารถหยุดสูบบุหรี่ได้อย่างต่อเนื่อง 3 เดือน (นับถึงวันที่รวบรวมข้อมูล) คิดเป็นร้อยละ 22 ของพนักงานที่ได้รับคำปรึกษา ที่เหลือมีทั้งที่ลดจำนวนบุหรี่ที่สูบ (ร้อยละ 36) และไม่สามารถเลิกสูบได้ (ร้อยละ 23)

จำนวนพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการเลิกบุหรี่กับ Quitline1600 ในแต่ละขั้นตอน/สถานะ สรุปดังแผนภาพ

แผนภาพแสดงจำนวนพนักงานจำแนกตามความสำเร็จของการติดต่อกับโทรศัพท์ และความต้องการเลิกบุหรี่ (ประเมินจากการโทรศัพท์ครั้งแรก)



กราฟแสดงจำนวนพนักงานตามสถานะการเลิกบุหรี่ หลังให้คำปรึกษาแล้ว 4 ครั้ง (3 เดือนนับจากวันกำหนดเลิก)



5.2 ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จของการช่วยให้พนักงานเลิกบุหรี่กับ Quitline1600

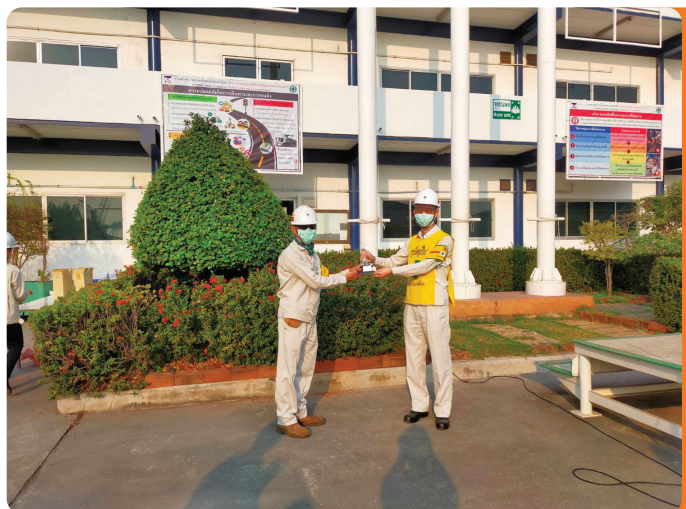
จากความสำเร็จของการช่วยให้พนักงานเลิกบุหรี่ จะเห็นได้ว่า การใช้บริการ Quitline1600 ช่วยพนักงานเลิกบุหรี่นั้น ไม่ใช่เป็นแค่การส่งรายชื่อพนักงานที่ติดบุหรี่เข้าสู่ระบบ U-Refer แต่จะต้องมีกลไกการทำงานในขั้นตอนต่างๆ ที่สถานประกอบการจะต้องดำเนินการเพื่อสนับสนุนการเลิกบุหรี่ ตั้งแต่การสื่อสารสร้างความตระหนักรู้ของพนักงานต่อการเลิกบุหรี่และการค้นหาแรงบันดาลใจเฉพาะตัวของพนักงานแต่ละคน การรับสมัครพนักงานเข้าร่วมโครงการ การคัดกรองผู้ที่ต้องการเลิกบุหรี่จริงๆ (สำคัญมาก) จนถึงการส่งรายชื่อและข้อมูลของพนักงานเข้าสู่ระบบ U-Refer ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้ จะมีส่วนช่วยเพิ่มจำนวนของพนักงานที่สมัครเข้าร่วมโครงการเลิกบุหรี่กับ Quitline1600 และเพิ่มสัดส่วนของพนักงานที่ Quitline1600 สามารถติดต่อได้ รวมทั้งพนักงานสามารถกำหนดวันหยุดสูบบุหรี่หรือ Quit date ได้อย่างชัดเจนที่จะนำไปสู่การให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่องตามแผนของ Quitline1600 ต่อไป นอกจากนี้ เมื่อพนักงานอยู่ในโปรแกรมรับคำปรึกษาเลิกบุหรี่แล้ว สถานประกอบการจะต้องติดตามความคืบหน้าในการเลิกบุหรี่ของพนักงาน (โดยเฉพาะการติดตามเพื่อแก้ปัญหาหาก Quitline1600 ไม่สามารถติดต่อพนักงานได้) จนถึงการดูแลพนักงานหลังเลิกได้สำเร็จหรือไม่สำเร็จก็ตาม จึงจะสามารถช่วยให้พนักงานส่วนใหญ่ที่ส่งรายชื่อเข้าสู่ระบบ U-Refer เลิกสูบบุหรี่ได้อย่างต่อเนื่องตลอดไป หรือทำให้คนที่เลิกไม่สำเร็จกลับเข้าสู่กระบวนการเลิกอีกครั้ง

ซึ่งในการดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องในลักษณะดังกล่าว จำเป็นต้องมีปัจจัยเอื้อต่างๆ ที่ส่งผลให้สถานประกอบการ (คณะทำงาน) สามารถดำเนินการตามระยะการเลิกบุหรี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จของการเลิกบุหรี่ของพนักงาน ซึ่งจากการถอดบทเรียนสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการลดเลิกบุหรี่โดยใช้บริการ Quitline1600 พบว่า การที่คณะทำงานสถานประกอบการ จะดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรมนั้น สถานประกอบการจำเป็นต้องมีปัจจัยเอื้อ ดังนี้

1. **ปัจจัยภายใน** เป็นปัจจัยเอื้อที่เกิดจากการจัดการของสถานประกอบการเอง หรือเป็นปัจจัยเอื้อที่สถานประกอบการควรมีหรือควรทำให้เกิดขึ้น ได้แก่

- **ปัจจัยที่เกี่ยวกับคน** เป็นส่วนที่เกี่ยวกับคนในองค์กรหรือในสถานประกอบการทั้งหมด ทั้งผู้ที่สูบบุหรี่และไม่สูบบุหรี่ ทั้งเจ้าของกิจการ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงาน/แรงงาน ดังนี้

ผู้บริหาร ในการจัดทำโครงการเลิกบุหรี่ให้ประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องให้การสนับสนุนอย่างแท้จริง เพราะในกระบวนการเลิกจะต้องอาศัยเวลา และจะต้องมีการจัดเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้ในเวลาทำงาน (พบว่าช่วงเวลาที่ดีที่สุดในการรับคำปรึกษาคือช่วงเวลางาน) และมีการจัดสถานที่ให้สามารถรับโทรศัพท์ได้อย่างสะดวก (เช่น ในห้องพยาบาล) รวมทั้งต้องมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเบี่ยงเบนความอยากสูบบุหรี่ของพนักงานที่อยู่ระหว่างโปรแกรมการเลิก ซึ่งทั้งหมดนี้อาจต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร นอกจากนี้ พบว่า การให้กำลังใจของผู้บริหารแก่พนักงาน ทั้งทางตรงโดยการลงมาพูดคุยให้กำลังใจกับพนักงานที่กำลังเลิกเอง และทางอ้อม (พบปะเนื่องในวันสำคัญๆ) จะมีผลต่อการสร้างขวัญและกำลังใจในการเลิกบุหรี่ของพนักงานเป็นอย่างมาก



คณะทำงาน ที่ดูแลควบคุมการสูบบุหรี่ หรือการสร้างเสริมสุขภาพ พนักงานในสถานประกอบการ จะต้องสามารถจูงใจให้ผู้บริหาร เห็นชอบกับการจัดทำโครงการช่วยพนักงานเลิกบุหรี่ โดยการทำให้ เห็นผลชัดเจน และสามารถนำเสนอสิ่งที่สถานประกอบการจะได้รับ จากการดำเนินกิจกรรมนี้ในเชิงปริมาณและคุณภาพ นอกจากนี้ คณะทำงานฯ จะต้องให้ความร่วมมือ สนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน มีการทำงานเป็นทีม มีความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทของสถานประกอบการ และพนักงานของตนเอง รวมทั้งมีความเข้าใจต่อรูปแบบและขั้นตอน การทำงานของ Quitline1600 และที่สำคัญมีใจที่จะช่วยเพื่อน พนักงานให้เลิกบุหรี่ได้สำเร็จ เพราะในการช่วยพนักงานให้เลิกบุหรี่ จะต้องมีการติดตามความคืบหน้าและคอยให้กำลังใจอย่างต่อเนื่อง

พนักงาน กลุ่มพนักงานที่ไม่สูบบุหรี่จะต้องมีความเข้าใจและช่วย เป็นกำลังใจให้กับพนักงานที่กำลังเลิกสูบ ในขณะที่พนักงานที่เข้าสู่ กระบวนการเลิกจะต้องเป็นผู้ที่มีความตั้งใจที่จะเลิกจริงๆ พบว่า ความตั้งใจของพนักงานและการสมัครใจที่จะใช้บริการของ Quitline1600 มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้คำปรึกษาของผู้เชี่ยวชาญของ Quitline1600 ที่จะส่งผลต่อความสามารถในการปรับพฤติกรรม เพื่อ ลด เลิก สูบบุหรี่ของพนักงาน การมีพนักงานที่ตั้งใจเลิกและ สมัครใจใช้บริการของ Quitline1600 จริงๆ จะทำให้ลดจำนวนของ การไม่รับสายหรือตัดสายทิ้ง หรือปฏิเสธการให้คำปรึกษา รวมถึง ช่วยลดภาระในการติดตามของผู้เชี่ยวชาญจาก Quitline1600 และ การติดตามของตัวเองคณะทำงานเอง





➤ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการทำงาน ได้แก่

การดำเนินงานเป็นระบบ ยกระดับกิจกรรมลดละเลิกบุหรี่ ให้เป็นโครงการที่มีผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยผู้รับผิดชอบควรเป็นผู้ที่มีใจรักที่จะทำ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นผู้ที่สามารถจัดการเรื่องเวลาได้ มีการรายงานผู้บริหารให้รับทราบและเห็นชอบให้ดำเนินการ มีแผนการทำงานหรือแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน (กำหนดเป้าหมายหรือจำนวนพนักงานที่ต้องการให้เลิกบุหรี่ได้สำเร็จ กำหนดกิจกรรมย่อยต่างๆ และช่วงเวลาในการดำเนินการ รวมทั้งผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมย่อย)

การทำแบบมีส่วนร่วม ตั้งแต่การกำหนดและแยกแยะปัญหาาร่วมกัน (การสำรวจจำนวนพนักงานที่ติดบุหรี่ และความต้องการเลิกบุหรี่

แยกแยะในแต่ละฝ่ายหรือแผนก และหาข้อตกลงร่วมกันว่าเป็นปัญหาของหน่วยงานหรือพนักงานหรือไม่ มีผลกระทบต่อทั้งพนักงานและหน่วยงานอย่างไรบ้าง กำหนดเป้าหมายร่วมกัน (จะให้เลิกได้กี่คนในปีที่จัดทำโครงการ) การหาแนวทางร่วมกัน (จะช่วยพนักงานได้อย่างไร) ติดตามความคืบหน้า และชื่นชมความสำเร็จร่วมกัน

การทำแบบองค์รวม มีการคัดกรองพนักงานที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะเลิกบุหรี่ ถ้าไม่มีพนักงานสนใจที่จะเลิก จะต้องจัดกิจกรรมสร้างความตระหนักรู้และสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดความต้องการเลิกบุหรี่ มีการอำนวยความสะดวกให้พนักงาน โดยจัดเวลาให้พนักงานมารับโทรศัพท์ ภายในเวลางาน และให้อยู่ในสายตาของคณะทำงาน มีการติดตามความก้าวหน้าเป็นประจำ จัดกิจกรรมเบี่ยงเบนความอยากสูบบุหรี่ รวมทั้งคอยให้กำลังใจ (โดยเฉพาะจากผู้บริหาร)



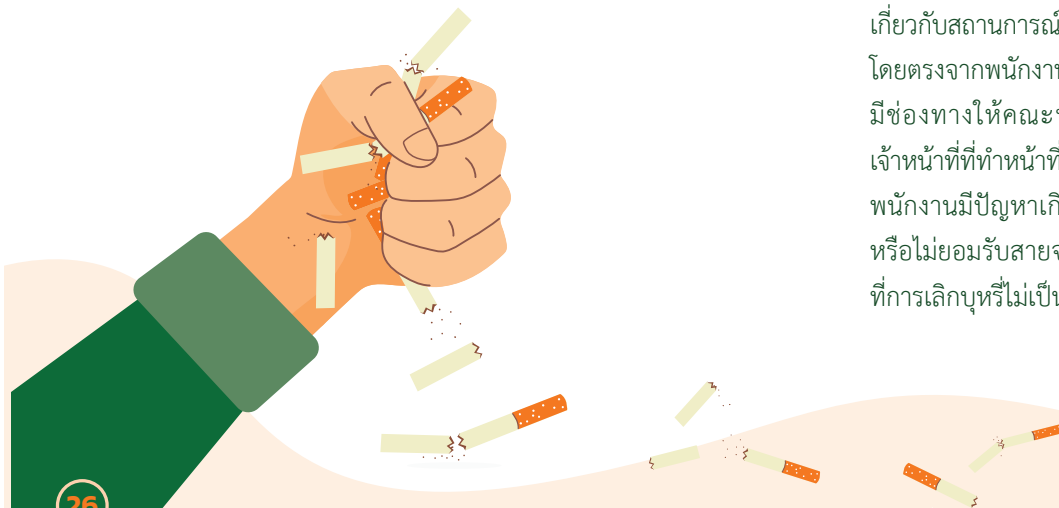
เป็นระยะๆ นอกจากนั้น ควรมีการป้องกันไม่ให้พนักงานที่เลิกบุหรี่
สำเร็จกลับมาสูบบุหรี่ซ้ำด้วยการส่งเสริมให้เป็นอาสาสมัครสร้าง
เสริมสุขภาพในสถานประกอบการ (อสส.)

การทำอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามความคืบหน้าของการเลิกบุหรี่
ของพนักงานทั้งหมดอย่างต่อเนื่อง ทั้งก่อนการเลิก ระหว่างเลิก และ
เลิกสำเร็จแล้ว สำหรับผู้ที่ไม่สามารถเลิกบุหรี่ ก็สามารถที่จะเริ่ม
การเลิกครั้งใหม่ได้อีกตราบเท่าที่สถานประกอบการมีการช่วยพนักงาน
ให้เลิกสูบบุหรี่อย่างต่อเนื่อง



2. ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยจากภายนอกสถานประกอบการที่เอื้อต่อ
การช่วยให้พนักงานสามารถเลิกสูบบุหรี่ได้ง่ายขึ้นและมีโอกาสเลิกบุหรี่
ได้สำเร็จมากขึ้น ดังนี้

- การให้บริการช่วยเลิกบุหรี่แบบกลุ่มของ Quitline1600 ผ่านระบบ
U-Refer ที่มีการออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทของสถานประกอบการ
โดยเฉพาะลักษณะงาน ช่วงเวลาและข้อจำกัดต่างๆ ที่เกิดจากการ
ทำงานและการใช้ชีวิตของแรงงานในสถานประกอบการ นอกจากนี้
Quitline1600 ควรมีกลไกหรือช่องทางให้คณะทำงานของสถาน
ประกอบการ (ซึ่งในที่นี้ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งต่อ) สามารถส่งข้อมูล
เกี่ยวกับสถานการณ์การเลิกบุหรี่ของพนักงานที่คณะทำงานฯ ติดตาม
โดยตรงจากพนักงาน กลับคืนให้ Quitline1600 ได้โดยสะดวก หรือ
มีช่องทางให้คณะทำงานฯ สามารถพูดคุยกับผู้ดูแลระบบหรือ
เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่บริหารระบบ U-Refer ในกรณีที่มีการเลิกบุหรี่ของ
พนักงานมีปัญหาเกิดขึ้น เช่น พนักงานกลับไปสูบบุหรี่เหมือนเดิม
หรือไม่ยอมรับสายจาก Quitline1600 หรือมีช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง
ที่การเลิกบุหรี่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้





- การส่งเสริมและสนับสนุนของโครงการส่งเสริมการขยายฐานการสร้างเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมสถานประกอบการกับ Quitline1600 ทำให้สถานประกอบการ (คณะทำงานฯ) สามารถเข้าถึงระบบ U-Refer ได้โดยสะดวกและแพร่หลาย การสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นของคณะทำงานสถานประกอบการ ต่อการทำงานหรือขั้นตอนการให้คำปรึกษาของ Quitline1600 รวมทั้งการหนุนเสริมทั้งองค์ความรู้ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เพื่อให้สถานประกอบการสามารถมีระบบการติดตามความคืบหน้าการเลิกบุหรี่ของพนักงาน และการสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ สื่อต่างๆ ในการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเบี่ยงเบนความอยากสูบบุหรี่ของพนักงานขณะอดบุหรี่
- การส่งเสริมและสนับสนุนของภาคีเครือข่ายอื่นๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการจัดทำโครงการลดละเลิกบุหรี่ของสถานประกอบการ เช่น การสนับสนุนวิทยากรจัดกิจกรรมกลุ่มเรื่องบุหรี่ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ที่เกิดขึ้นกับพนักงานที่ติดบุหรี่ โดยเฉพาะกลุ่มที่ยังไม่คิดจะเลิกบุหรี่หรือกลุ่มที่ยังลังเล ซึ่งในส่วนนี้ พบว่า เป็นสิ่งที่สถานประกอบการต้องการการสนับสนุนเป็นอย่างมาก



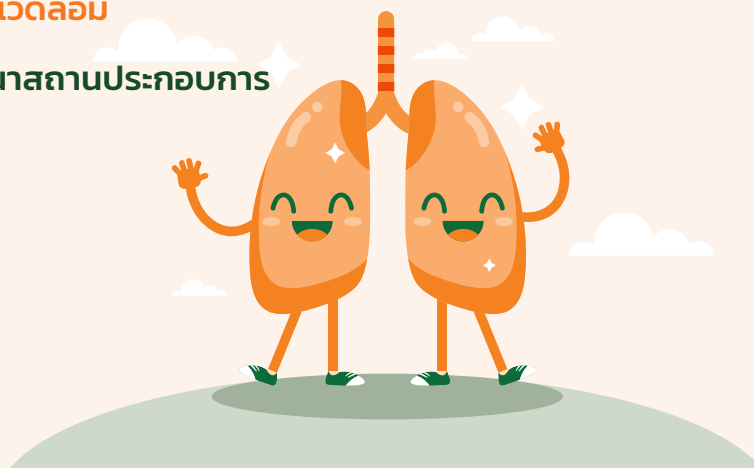
- การสนับสนุนเชิงนโยบาย โดยเฉพาะจากหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน เช่น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักงานประกันสังคม ฯลฯ ที่จะสามารถออกระเบียบปฏิบัติ ที่เน้นการสร้างแรงจูงใจให้สถานประกอบการปฏิบัติตาม เนื่องจากได้รับประโยชน์โดยตรงจากระเบียบดังกล่าว เช่น การได้รับความช่วยเหลือทางด้านค่าใช้จ่ายในการสร้างเสริมสุขภาพพนักงาน การสร้างเสริมสุขภาพแรงงาน (เช่นการช่วยให้พนักงานเลิกบุหรี่) มีผลต่ออัตราการจ่ายเงินสมทบของกองทุนต่างๆ ฯลฯ ทั้งนี้ หากผู้บริหารเห็นประโยชน์โดยตรง ของการช่วยพนักงานเลิกบุหรี่ เช่น สามารถลดต้นทุนการผลิต จะส่งผลให้เกิดการสนับสนุนการทำงานของคณะทำงานสถานประกอบการที่ดูแลเรื่องนี้มากขึ้น



สถานประกอบการที่มีความสนใจจะขอรับชุดความรู้ ถอดรหัสสถานประกอบการปลอดบุหรี่ ชุดละ 5 เล่ม ประกอบด้วยคู่มือผู้บริหาร คู่มือคณะกรรมการ คู่มือการจัดกิจกรรม คู่มือช่วยพนักงานให้เลิกบุหรี่โดยใช้บริการ Quitline1600 และถอดรหัสสถานประกอบการปลอดบุหรี่ ฉบับย่อ สามารถติดต่อขอรับชุดความรู้ได้ที่ ฝ่ายประสานงานโครงการ สมาคมพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม โทร 082-358-4614, 082-358-4616 โทรสาร 02-408-1602 หรือ หากสนใจรับการช่วยเหลือสนับสนุนด้านกระบวนการเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้เป็นสถานประกอบการปลอดบุหรี่

สามารถดูรายละเอียดและ download ใบสมัครเข้าร่วมโครงการได้ที่ www.healthyenterprise.org หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ฝ่ายประสานงานโครงการ สมาคมพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม

หรือเยี่ยมชมกิจกรรมได้ที่ Facebook: โครงการพัฒนาสถานประกอบการสร้างเสริมสุขภาพ





โครงการส่งเสริมการขายฐาน การสร้างเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ

สมาคมพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม

45/10 หมู่ 2 ตำบลบางเตย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73210

โทร 02-408-1600-3, 082-358-4614, 082-358-4616

www.healthyenterprise.org

www.adeq.or.th

