

## การศึกษาประสิทธิผลของการบริการเลิกบุหรี่ของศูนย์บริการเลิกบุหรี่ฯ

ศูนย์บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์แห่งชาติ

การสูบบุหรี่เป็นปัญหาทางพฤติกรรมที่ส่งผลต่อสุขภาพ ปัจจุบันมีคนไทย 10.91 ล้านคนที่สูบบุหรี่และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ตั้งแต่ พ.ศ. 2552 เป็นต้นมา ศูนย์บริการเลิกบุหรี่ฯ ให้บริการเพื่อการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุม โดยคำนึงถึงบริบทสังคมไทย ให้บริการทั้งเชิงรุก (Proactive services) และเชิงรับ (Reactive services)



**วัตถุประสงค์:** เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการเลิกบุหรี่ ประเมินจากอัตราการเลิกบุหรี่ (Quit rate), อัตราความพยายามเลิกบุหรี่ (Quit attempt rate) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อบริการ

**วิธีการดำเนินการวิจัย:** กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการเลิกบุหรี่ของศูนย์ฯ ระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2552 ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2553 จำนวน 366 รายจาก 1,186 ราย ที่ได้จากสุ่มอย่างง่าย (Random sampling) ด้วยวิธี computerized base คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (response rate) ร้อยละ 31.3



**ผลการศึกษา:** พบว่า ร้อยละ 92.9 เป็นชาย และร้อยละ 7.1 เป็นหญิง อายุเฉลี่ย 36.6 ปี ส่วนใหญ่อาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 27.3) และพนักงานโรงงาน/บริษัท (ร้อยละ 23.2) ระยะเวลาการสูบบุหรี่เฉลี่ย 18.6 ปี เฉลี่ยสูบบุหรี่วันละ 16.4 มวน ร้อยละ 35.2 มีโรคประจำตัวและร้อยละ 17.8 ดื่มแอลกอฮอล์

พฤติกรรมการสูบบุหรี่ พบว่าร้อยละ 51.3 สามารถหยุดสูบบุหรี่ต่อเนื่องติดต่อกันเป็นเวลา 7 วัน คิดเป็นอัตราความพยายามเลิกบุหรี่ (Quit attempt rate) 0.51 ร้อยละ 49.4 สามารถหยุดสูบบุหรี่ต่อเนื่องติดต่อกันเป็นเวลา 30 วัน คิดเป็นอัตราการเลิกบุหรี่ (Quit rate) 0.49, ร้อยละ 37.7 สามารถหยุดสูบบุหรี่ต่อเนื่องติดต่อกันเป็นเวลา 3 เดือน (Quit rate = 0.37) และ ร้อยละ 32.5 สามารถหยุดสูบบุหรี่ต่อเนื่องติดต่อกันเป็นเวลา 6 เดือน (Quit rate = 0.32) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในบริการที่ระดับสูง ( $\bar{x} = 9.07$ ,  $SD=1.57$ ) ข้อคำถามที่คะแนนพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์ฯ ( $\bar{x} = 8.47$ ,  $SD=0.11$ ) และที่คะแนนพึงพอใจมากที่สุดคือการใช้ถ้อยคำ วาจาของผู้ให้คำปรึกษา ( $\bar{x} = 9.71$ ,  $SD=0.05$ )

**สรุปและข้อเสนอแนะ:** จากผลการศึกษาพบว่า การบริการเลิกบุหรี่ของศูนย์บริการเลิกบุหรี่ฯ มีประสิทธิภาพสูง อย่างไรก็ตามควรต้องมีการเพิ่มจำนวนคู่มือสายโทรศัพท์เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการในการติดต่อ และควรเพิ่มจำนวนการติดตามและให้กำลังใจผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องในช่วงที่ผู้ใช้บริการพยายามเลิกบุหรี่