

บทที่ 4

ผลการวิจัย และการอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการบริการสุขภาพตามแนวคิด การตลาดของวัยรุ่นในจังหวัดพัทลุง ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นวัยรุ่นในจังหวัดพัทลุง มีอายุอยู่ในช่วง 15 – 19 ปี จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งการรายงานการวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การนำเสนอผลการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

- 1.1 ลักษณะของประชากร สังคม และเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง
- 1.2 ข้อมูลทั่วไปของบิดา มารดาของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ลักษณะข้อมูลทั่วไปด้านสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปด้านสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ความต้องการบริการสุขภาพตามแนวคิดการตลาด

- 3.1 ความต้องการด้านลักษณะบริการ (product/service) ของวัยรุ่น
- 3.2 ความต้องการด้านสถานที่ในการให้บริการ (place) ของวัยรุ่น
- 3.3 ความต้องการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ (promotion) ของวัยรุ่น
- 3.4 ความต้องการด้านราคาค่าบริการสุขภาพ (price) ของวัยรุ่น

ส่วนที่ 2 การอภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ลักษณะของประชากร สังคม และเศรษฐกิจ ซึ่งประกอบด้วย อายุ เพศ ศาสนา สถานภาพ บุคคลที่พักอาศัยอยู่ด้วย แหล่งของรายได้หลัก สภาวะปัจจุบัน

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปและเขตที่อยู่อาศัย

ข้อมูลทั่วไป	เขตที่อยู่				รวม	
	ในเขตเทศบาล		นอกเขตเทศบาล		จำนวน (n = 400)	ร้อยละ (%)
	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ (%)	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ (%)		
อายุ						
15 ปี	49	24.5	70	35.0	119	29.8
16 ปี	46	23.0	38	19.0	84	21.0
17 ปี	40	20.0	33	16.5	73	18.3
18 ปี	43	21.5	46	23.0	89	22.2
19 ปี	22	11.0	13	6.5	35	8.7
เพศ						
ชาย	90	45.0	93	46.5	183	45.8
หญิง	110	55.0	107	53.5	217	54.2
ศาสนา						
พุทธ	193	96.5	182	91.0	375	93.8
อิสลาม	6	3.0	18	9.0	24	6.0
คริสต์	1	0.5	0	0	1	0.2
สถานภาพ						
โสด	199	99.5	198	99.0	397	99.2
คู่/อยู่ด้วยกัน	1	0.5	2	1.0	3	0.8

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	เขตที่อยู่				รวม	
	ในเขตเทศบาล		นอกเขตเทศบาล		จำนวน (n = 400)	ร้อยละ (%)
	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ (%)	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ (%)		
บุคคลที่พักอาศัยอยู่ด้วย						
บิดา/มารดา	174	87.0	183	91.5	357	89.3
อยู่คนเดียวในบ้านเช่า/ หอพัก	4	2.0	2	1.0	6	1.5
ญาติ/พี่/น้อง	21	10.5	14	7.0	35	8.7
แฟน/ภรรยา/สามี	1	0.5	0	0	1	0.2
เพื่อนและครอบครัว ของเพื่อน	0	0	1	0.5	1	0.3
แหล่งของรายได้หลัก						
บิดา/มารดา/ ผู้ปกครอง	186	93.0	188	94.0	374	93.5
ทำงานเอง/นายจ้าง	10	5.0	9	4.5	19	4.7
ญาติ/พี่/น้อง	4	2.0	3	1.5	7	1.8
สภาวะปัจจุบัน						
เรียนอย่างเดียว	181	90.5	175	87.5	356	89.0
ทำงานอย่างเดียว	5	2.5	11	5.5	16	4.0
ไม่เรียน/ไม่ทำงาน	4	2.0	2	1.0	6	1.5
เรียนด้วยทำงานด้วย	10	5.0	12	6.0	22	5.5

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาภาพรวมของวัยรุ่นในพัทลุง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีอายุ 15 ปี มากที่สุด คือ ร้อยละ 29.8 เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ ร้อยละ 54.2 และร้อยละ 45.8 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 93.8 และมีสถานภาพโสด ร้อยละ 99.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พักอาศัยอยู่กับบิดา มารดา ร้อยละ 89.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้หลัก

จาก บิดา มารดา ผู้ปกครอง ร้อยละ 93.5 ส่วนในสภาวะปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เรียนหนังสืออย่างเดียว ร้อยละ 89.0 เมื่อแยกพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัย ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาล มีอายุ 15 ปี มากที่สุด ร้อยละ 24.5 รองลงมา คือ อายุ 16 ปี ร้อยละ 23.0 เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 55.0 และร้อยละ 45.0 ตามลำดับ นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 96.5 สถานภาพโสด ร้อยละ 99.5 ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่กับบิดา มารดา ร้อยละ 87.0 มีรายได้หลักจาก บิดา มารดา ผู้ปกครอง ร้อยละ 93.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เรียนหนังสืออย่างเดียว ร้อยละ 90.5

ข้อมูลทั่วไปของส่วนกลุ่มตัวอย่างนอกเขตเทศบาล มีอายุ 15 ปี มากที่สุด เช่นเดียวกัน คือมีร้อยละ 35.0 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.5 เพศชาย ร้อยละ 46.5 ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 91.0 สถานภาพโสด ร้อยละ 99.0 และส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่กับ บิดา มารดา ร้อยละ 91.5 มีรายได้หลักจาก บิดามารดา ผู้ปกครอง ร้อยละ 94.0 ส่วนสภาวะปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เรียนหนังสืออย่างเดียว ร้อยละ 89.0

1.2 ข้อมูลทั่วไปของบิดา มารดาของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย สถานภาพสมรส อาชีพ และระดับการศึกษาของบิดา มารดา ของกลุ่มตัวอย่างทั้งในและนอกเขตเทศบาล

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของบิดามารดาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปและเขตที่อยู่อาศัย

ข้อมูลทั่วไป	เขตที่อยู่				รวม	
	ในเขตเทศบาล		นอกเขตเทศบาล		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
(n=200)	(%)	(n=200)	(%)	(n=400)	(%)	
สถานภาพสมรสของบิดา						
คงอยู่กับมารดา	166	83.0	171	85.5	37	84.3
แยก/หย่าร้าง/สมรสใหม่	27	13.5	16	8.0	43	10.7
เสียชีวิต.	7	3.5	13	6.5	20	5.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	เขตที่อยู่				รวม	
	ในเขตเทศบาล		นอกเขตเทศบาล		จำนวน (n=400)	ร้อยละ (%)
	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)		
สถานภาพสมรสของมารดา						
คงอยู่กับบิดา	166	83.0	173	86.5	339	84.8
แยก/หย่าร้าง/สมรสใหม่	30	15.0	25	12.5	55	13.7
เสียชีวิต	4	2.0	2	1.0	6	1.5
อาชีพของบิดา						
ค้าขาย/ทำธุรกิจ	32	16.0	21	10.5	53	13.2
รับจ้าง	62	31.0	53	26.5	115	28.8
เกษตรกรกรรม	54	27.0	93	46.5	147	36.8
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	42	21.0	17	8.5	59	14.7
ไม่ประกอบอาชีพใดๆ/ ไม่ทราบ	10	5.0	16	8.0	26	6.5
อาชีพของมารดา						
ค้าขาย/ทำธุรกิจ	72	36.0	46	23.0	118	29.5
รับจ้าง	45	22.5	40	20.0	85	21.2
เกษตรกรกรรม	51	25.5	98	49.0	149	37.3
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	11.0	5	2.5	27	6.7
ไม่ประกอบอาชีพใดๆ/ ไม่ทราบ	10	5.0	11	5.5	21	5.3
ระดับการศึกษาของบิดา						
ประถมศึกษา	88	44.0	100	50.0	188	47.0
มัธยมศึกษา/ปวช.	62	31.0	66	33.0	128	32.0
อนุปริญญา/ปวส.	12	6.0	10	5.0	22	5.5
ปริญญาตรี/สูงกว่า- ปริญญาตรี	30	15.0	8	4.0	38	9.5
ไม่ได้เรียน/ไม่ทราบ	8	4.0	16	8.0	24	6.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	เขตที่อยู่				รวม	
	ในเขตเทศบาล		นอกเขตเทศบาล		จำนวน (n=400)	ร้อยละ (%)
	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)		
ระดับการศึกษาของมารดา						
ประถมศึกษา	106	53.0	138	69.0	244	61.0
มัธยมศึกษา/ปวช.	54	27.0	41	20.5	95	23.8
อนุปริญญา/ปวส.	10	5.0	13	6.5	23	3.2
ปริญญาตรี/สูงกว่า- ปริญญาตรี	25	12.5	5	2.5	30	7.5
ไม่ได้เรียน/ไม่ทราบ	5	2.5	3	1.5	8	2.0

จากตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของบิดา มารดา ของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม สถานภาพสมรสของบิดา และมารดาของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่คงอยู่กับมารดา ร้อยละ 84.3 และคงอยู่กับบิดา ร้อยละ 84.8 ส่วนอาชีพของบิดาและมารดาของกลุ่มตัวอย่างทั้งในและนอกเขตเทศบาล พบว่าประกอบอาชีพ เกษตรกรรม มากกว่าอาชีพอื่นๆ คือ ร้อยละ 36.8 และร้อยละ 37.3 ตามลำดับ ระดับการศึกษาของบิดาและมารดาของกลุ่มตัวอย่าง จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ คือ ร้อยละ 47.0 และร้อยละ 61.0 ตามลำดับ และเมื่อแยกพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัย มีรายละเอียด ดังนี้

บิดา มารดา ของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาล สถานภาพสมรสของบิดาและมารดา ส่วนใหญ่คงอยู่กับมารดา ร้อยละ 83.0 และคงอยู่กับบิดา ร้อยละ 83.0 ของบิดา ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 31.0 ส่วนมารดา ประกอบอาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจ ร้อยละ 36.0 ส่วนระดับการศึกษาของบิดาและมารดา จบชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 44.0 และร้อยละ 53.0 ตามลำดับ

บิดา มารดาของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเขตเทศบาล สถานภาพสมรสของบิดาและมารดา ส่วนใหญ่ คงอยู่กับมารดา ร้อยละ 85.5 และคงอยู่กับบิดา ร้อยละ 86.5 อาชีพของบิดาและมารดา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 46.5 และร้อยละ 49.0 ตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษาของบิดาและมารดา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 50.0 และร้อยละ 69.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ลักษณะข้อมูลทั่วไปด้านสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ข้อมูลทั่วไปด้านสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการรับประทานอาหาร การพักผ่อนนอนหลับ การออกกำลังกาย การใช้เวลาว่างหลังจากเลิกเรียน/ทำงาน การใช้เวลาว่างวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ บุคคลที่ปรึกษาเมื่อมีปัญหา อายุที่เริ่มมีประจำเดือน/ฝืนเป็ยก การมีโรคประจำตัว และสิทธิในการรักษาพยาบาล

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปด้านสุขภาพและเขตที่อยู่อาศัย

ข้อมูลทั่วไปด้านสุขภาพ	เขตที่อยู่				รวม	
	ในเขตเทศบาล		นอกเขตเทศบาล		จำนวน (n=400)	ร้อยละ (%)
	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)		
การรับประทานอาหาร						
น้อยกว่า 3 มื้อ	30	15.0	36	18.0	66	16.5
3 มื้อ	165	82.5	158	79.0	323	80.8
มากกว่า 3 มื้อ	5	2.5	6	3.0	11	2.7
การพักผ่อนนอนหลับ						
น้อยกว่า 6 ชั่วโมง	7	3.5	7	3.5	14	3.5
6 - 8 ชั่วโมง	142	71.0	135	67.5	277	69.3
มากกว่า 8 ชั่วโมง	51	25.5	58	29.0	109	27.2
การออกกำลังกาย						
ไม่ได้ออกกำลังกาย	34	17.0	40	20.0	74	18.5
ได้ออกกำลังกาย	166	83.0	160	80.0	326	81.5
น้อยกว่า 30 นาที	48	28.9	60	37.7	108	33.1
30 นาที – 1 ชั่วโมง	85	51.2	73	42.3	158	48.5
มากกว่า 1 ชั่วโมง	33	19.9	27	17.0	60	18.4

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปด้านสุขภาพ	เขตที่อยู่				รวม	
	ในเขตเทศบาล		นอกเขตเทศบาล		จำนวน (n=400)	ร้อยละ (%)
	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)		
เวลาหลังเลิกเรียน/ทำงาน						
พักผ่อนหย่อนใจ	143	71.5	165	82.5	308	77.0
ออกกำลังกาย	35	37.5	23	11.5	58	14.5
ทำงานเสริม/งานพิเศษ	8	4.0	5	2.5	13	3.2
ทำการบ้าน/เรียนพิเศษ	14	7.0	7	3.5	21	5.3
เวลาวันหยุด เสาร์ - อาทิตย์						
พักผ่อนหย่อนใจ	162	81.0	169	84.5	331	82.8
ออกกำลังกาย	5	2.5	2	1.0	7	1.7
ทำงานเสริม/งานพิเศษ	16	8.0	4	7.0	30	7.5
ทำการบ้าน/เรียนพิเศษ	20	10.0	14	7.0	34	8.5
บุคคลที่ปรึกษาเมื่อมีปัญหา						
บิดา/มารดา/ครู	114	57.0	127	63.5	241	60.3
เพื่อน/แฟน	62	31.0	49	24.5	111	27.7
พี่น้อง/ญาติ	12	6.0	19	9.5	31	7.8
ไม่ปรึกษาใคร	12	6.0	5	2.5	17	4.2
โรคประจำตัว						
มีโรคประจำตัว	11	5.5	18	9.0	29	7.2
ไม่มีโรคประจำตัว	189	94.5	182	91.0	371	92.8
เริ่มมีประจำเดือน/ฝันเปียก						
น้อยกว่า 12 ปี	21	10.5	19	9.5	40	10.0
12 - 13 ปี	120	60.0	115	57.5	235	58.8
14 - 15 ปี	54	27.0	63	32.5	117	29.2
15 ปี ขึ้นไป	5	2.5	3	1.5	8	2.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปด้านสุขภาพ	เขตที่อยู่				รวม	
	ในเขตเทศบาล		นอกเขตเทศบาล		จำนวน (n=400)	ร้อยละ (%)
	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)		
เริ่มมีประจำเดือน/ฝันเปียก						
น้อยกว่า 12 ปี	21	10.5	19	9.5	40	10.0
12 – 13 ปี	120	60.0	115	57.5	235	58.8
14 - 15 ปี	54	27.0	63	32.5	117	29.2
15 ปี ขึ้นไป	5	2.5	3	1.5	8	2.0
สิทธิในการรักษาพยาบาล						
เบิกได้ตามสิทธิของ	39	19.5	21	10.5	60	15.0
บิดา-มารดา/ประกันสังคม						
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จ่าย 30 บาท)	107	53.5	122	61.0	229	57.3
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ไม่ต้องจ่ายเงิน)						
ไม่มีสวัสดิการใดๆ	47	23.5	53	26.5	100	25.0
	7	3.5	4	2.0	11	2.7

จากตาราง 4 ข้อมูลทั่วไปด้านสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับประทานอาหารวันละ 3 มื้อ ร้อยละ 80.8 ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการพักผ่อนนอนหลับ 6 – 8 ชั่วโมง ร้อยละ 69.3 ด้านการออกกำลังกาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ได้ออกกำลังกาย ร้อยละ 81.5 ส่วนเวลาที่ออกกำลังกายแต่ละครั้งส่วนใหญ่ใช้เวลา 30 นาที – 1 ชั่วโมง ร้อยละ 48.5 การใช้เวลาว่างหลังเลิกเรียนและใช้เวลาว่างวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาว่างเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ร้อยละ 77.0 และร้อยละ 82.8 ตามลำดับ ส่วนบุคคลที่ปรึกษาเมื่อมีปัญหา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ปรึกษาบิดา/มารดา/ครู ร้อยละ 60.3 อายุที่เริ่มมีประจำเดือน/ฝันเปียกของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เริ่มมีประจำเดือน/ฝันเปียก ในช่วงอายุ 12 – 13 ปี ร้อยละ 58.8 ด้านการมีโรคประจำตัว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 92.8 ด้านสิทธิในการรักษาพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จ่าย 30 บาท) ร้อยละ 57.3 เมื่อแยกพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัย มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปด้านสุขภาพของกลุ่มตัวอย่างทั้งในและนอกเขตเทศบาล ส่วนใหญ่รับประทานอาหารวันละ 3 มื้อ ร้อยละ 82.5 และร้อยละ 79.0 ตามลำดับ ด้านการออกกำลังกาย ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ได้ออกกำลังกาย โดยกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาล ออกกำลังกาย ร้อยละ 83.0 และกลุ่มตัวอย่างนอกเขตเทศบาลออกกำลังกาย ร้อยละ 80.0 ใช้เวลาในการออกกำลังกายแต่ละครั้งนาน 30 นาที – 1 ชั่วโมง ร้อยละ 51.2 และร้อยละ 42.3 ตามลำดับ ด้านการพักผ่อนนอนหลับ ทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่างใช้เวลาในการพักผ่อน 6 – 8 ชั่วโมง ร้อยละ 71.0 และร้อยละ 67.5 ตามลำดับ การใช้เวลาหลังเลิกเรียน และการใช้เวลาว่างวันหยุด เสาร์ – อาทิตย์ กลุ่มตัวอย่างทั้งในและนอกเขตเทศบาลส่วนใหญ่ ใช้เวลาเพื่อความพักผ่อนหย่อนใจ ร้อยละ 71.5 และร้อยละ 82.5 ตามลำดับ และการใช้เวลาว่างวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ ทั้ง 2 กลุ่มใช้เวลาส่วนใหญ่เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเช่นเดียวกัน ร้อยละ 81.0 และร้อยละ 84.5 ตามลำดับ บุคคลที่ปรึกษาเมื่อมีปัญหา กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ปรึกษาบิดา/มารดา/ครู ร้อยละ 57.0 และร้อยละ 63.5 ตามลำดับ ส่วนอายุที่เริ่มมีประจำเดือน/ฝันเปียก กลุ่มตัวอย่างในและนอกเขตเทศบาล ส่วนใหญ่เริ่มมีประจำเดือน/ฝันเปียก ในช่วงอายุ 12 – 13 ปี ร้อยละ 60.0 และร้อยละ 57.5 ตามลำดับ ส่วนด้านการมีโรคประจำตัว กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 94.5 และร้อยละ 91.0 และสิทธิในการรักษาพยาบาล พบว่าทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จ่าย 30 บาท) ร้อยละ 53.5 และร้อยละ 61.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความต้องการบริการสุขภาพตามหลักการตลาด

3.1 ความต้องการด้านบริการสุขภาพ (product/service) ได้แก่ ปัจจัยในการเลือกรับบริการ ลักษณะบริการที่ต้องการ คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ต้องการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ บริการเกี่ยวกับผิวพรรณและความงาม บริการด้านรักษา บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการและความบันเทิง บริการให้คำปรึกษา และผู้รับบริการที่ต้องการ

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความต้องการด้านบริการสุขภาพ
(service/product) และเขตที่อยู่อาศัย

ความต้องการด้านบริการ (product/service)	เขตที่อยู่				รวม	
	ในเขตเทศบาล		นอกเขตเทศบาล		จำนวน (n=400)	ร้อยละ (%)
	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)		
ปัจจัยในการเลือกรับบริการ						
บริการที่มีมาตรฐาน	95	47.5	98	49.0	193	48.3
บริการที่เป็นกันเอง	92	46.0	94	47.0	186	46.5
คอยไม่นาน	13	6.5	8	4.0	21	5.2
ลักษณะบริการที่ต้องการ						
สะดวกรวดเร็ว	189	94.5	188	94.0	377	94.3
รับจองคิวทางโทรศัพท์	7	3.5	6	3.0	13	3.2
ถ้าส่งต่อ ไม่ไปต้องรอคิว	4	2.0	6	3.0	10	2.5
คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ ต้องการ						
วัยใกล้เคียงกัน	22	11.0	31	15.5	53	13.2
เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	68	34.0	60	30.0	128	32.0
เพศเดียวกัน	6	3.0	9	4.5	15	3.8
เข้าใจ/พร้อมบริการ	101	50.5	97	48.5	198	49.5
รู้จักสนิทสนมกับครอบครัว	3	1.5	3	1.5	6	1.5
การแต่งกายของผู้ให้บริการ						
เครื่องแบบหน่วยงานเดิม	90	45.0	104	52.0	194	48.5
เครื่องแบบออกแบบใหม่	39	19.5	41	20.5	80	20.0
แต่งตามสบาย	71	35.5	55	27.5	126	31.5

จากตาราง 5 ความต้องการด้านลักษณะบริการของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการบริการที่มีมาตรฐาน ร้อยละ 48.3 ต้องการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 94.3 ต้องการผู้ให้บริการที่เข้าใจและพร้อมให้บริการ ร้อยละ 49.5 การแต่งกายของผู้ให้บริการ ต้องการให้แต่งเครื่องแบบของหน่วยงานเดิม ร้อยละ 48.5 เมื่อแยกพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัยมี รายละเอียด ดังนี้

ความต้องการด้านลักษณะบริการของกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในและนอกเขตเทศบาล ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน ร้อยละ 47.5 และร้อยละ 49.0 ตามลำดับ ลักษณะบริการที่ต้องการทั้ง 2 กลุ่ม ต้องการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 94.5 และร้อยละ 94.0 ตามลำดับ ส่วนคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ต้องการผู้ให้บริการที่เข้าใจและพร้อมให้บริการ ร้อยละ 50.5 และร้อยละ 48.5 ตามลำดับ การแต่งกายของผู้ให้บริการ ต้องการให้แต่งเครื่องแบบของหน่วยงานเดิม ร้อยละ 45.5 และร้อยละ 57.0 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการบริการ (product) และเขตที่อยู่อาศัย

บริการที่ต้องการ	เขตที่อยู่								รวม (n = 400)			
	ในเขตเทศบาล (n = 200)				นอกเขตเทศบาล (n = 200)				ต้องการ		ไม่ต้องการ	
	ต้องการ		ไม่ต้องการ		ต้องการ		ไม่ต้องการ					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการเกี่ยวกับผิวพรรณและ												
ความงาม												
ให้คำปรึกษาผิวพรรณ	177	88.5	23	11.5	178	89.0	45	11.0	355	88.7	45	11.3
ลดความอ้วน	151	75.5	49	24.5	161	80.5	39	19.5	312	78.0	88	22.0
แนะนำการออกกำลังกาย	181	90.5	19	9.5	176	88.0	24	12.0	357	89.3	43	10.7
แนะนำบุคลิกภาพ	174	87.0	26	13.0	183	91.5	17	8.5	357	89.3	43	10.7
บริการด้านการรักษา												
ตรวจรักษาโรค	195	97.5	5	2.5	195	97.5	5	2.5	390	97.5	10	2.5
คุมกำเนิด/วางแผนครอบครัว	166	83.0	34	17.0	176	88.0	24	12.0	342	85.5	58	14.5
รักษาโรคติดต่อทาง												
เพศสัมพันธ์	171	85.5	29	14.5	176	88.0	24	12.0	347	86.7	53	13.3

ตาราง 6 (ต่อ)

บริการที่ต้องการ	เขตที่อยู่								รวม (n = 400)			
	ในเขตเทศบาล (n = 200)				นอกเขตเทศบาล (n = 200)				ต้องการ		ไม่ต้องการ	
	ต้องการ		ไม่ต้องการ		ต้องการ		ไม่ต้องการ		ต้องการ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการและความบันเทิง												
ทัศนศึกษา	179	89.5	21	11.5	165	82.5	35	17.5	344	86.0	56	14.0
สอนการเล่นดนตรี	192	96.0	8	4.0	190	95.0	10	5.0	382	95.5	18	4.5
จัดรายการวิทยุ	182	91.0	18	9.0	174	87.0	26	13.0	356	89.0	44	11.0
แนะนำกิจกรรมสันทนาการ	174	87.0	26	13.0	183	91.5	17	8.5	357	89.3	43	10.7
พาไปนั่งสมาธินอกสถานที่	165	82.5	35	17.5	160	80.0	40	20.0	325	81.3	75	18.7
บริการให้คำปรึกษา												
ปรึกษาปัญหาครอบครัว	185	92.5	15	7.5	170	85.0	30	15.0	355	88.7	45	11.3
ปรึกษาปัญหาทางเพศ	172	86.0	28	14.0	171	85.5	29	14.5	343	85.7	57	14.3
ปรึกษาปัญหาความสัมพันธ์	173	86.5	27	13.3	177	88.5	23	11.5	350	87.5	50	12.5
แนะแนวการศึกษา	195	97.5	5	2.5	188	94.0	12	6.0	383	95.7	17	4.3
ปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต	176	88.0	24	12.0	175	87.5	25	12.5	351	87.7	49	12.3

ตาราง 6 (ต่อ)

บริการที่ต้องการ	เขตที่อยู่								รวม (n = 400)			
	ในเขตเทศบาล (n = 200)				นอกเขตเทศบาล (n = 200)				ต้องการ		ไม่ต้องการ	
	ต้องการ		ไม่ต้องการ		ต้องการ		ไม่ต้องการ					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการให้คำปรึกษา (ต่อ)												
ปรึกษาพ่อแม่วัยรุ่น	181	90.5	19	9.5	180	90.0	20	10.0	361	90.3	39	9.7
ตอบคำถามทางอินเทอร์เน็ต	161	80.5	39	19.5	160	80.0	40	20.0	321	80.3	79	19.7

จากตาราง 6 ความต้องการบริการ ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ด้านบริการเกี่ยวกับ ผิวพรรณและความงาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการบริการแนะนำการออกกำลังกาย และแนะนำ เกี่ยวกับบุคลิกภาพและการวางตัว อย่างละเท่าๆ กัน คือ ร้อยละ 89.3 ส่วนบริการด้านการรักษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการ บริการตรวจรักษาโรค ร้อยละ 97.5 บริการเกี่ยวกับกิจกรรม สันทนาการและความบันเทิง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการบริการสอนและแนะนำการเล่นดนตรี ร้อยละ 95.5 และบริการด้านการให้คำปรึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการบริการแนะแนวการศึกษา ร้อยละ 95.7 รองลงมา คือ ให้คำปรึกษาพ่อแม่ของวัยรุ่น ร้อยละ 90.3 เมื่อจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดดังนี้

ความต้องการบริการของกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า บริการเกี่ยวกับ ผิวพรรณและความงาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการบริการแนะนำการออกกำลังกาย ร้อยละ 90.5 รองลงมา คือ บริการให้คำปรึกษาเรื่องผิวพรรณ ร้อยละ 88.5 ส่วนบริการด้านการรักษา กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ต้องการ บริการตรวจรักษาโรค ร้อยละ 97.5 บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการและ ความบันเทิง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการบริการสอนและแนะนำการเล่นดนตรี ร้อยละ 95.0 และบริการด้านการให้คำปรึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการบริการแนะแนวการศึกษา ร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ให้คำปรึกษาพ่อแม่ของวัยรุ่น ร้อยละ 90.5

ความต้องการบริการของกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล พบว่าบริการเกี่ยวกับ ผิวพรรณและความงาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการบริการแนะนำเกี่ยวกับบุคลิกภาพและการวางตัว ร้อยละ 91.5 รองลงมา คือ บริการให้คำปรึกษาเรื่องผิวพรรณ ร้อยละ 89.0 ส่วนบริการด้านการรักษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการ บริการตรวจรักษาโรค ร้อยละ 97.5 บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการ และความบันเทิง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการบริการสอนและแนะนำการเล่นดนตรี ร้อยละ 96.0 และบริการด้านการให้คำปรึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการบริการแนะแนวการศึกษา ร้อยละ 94.0 รองลงมา คือ ให้คำปรึกษาพ่อแม่ของวัยรุ่น ร้อยละ 90.0

ตาราง 7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความต้องการผู้ให้บริการ

บริการ	ผู้ให้บริการที่ต้องการ (ร้อยละ)									
	บิดา/ มารดา	ครู	นักสังคม สงเคราะห์	นักจิตวิทยา	แพทย์	พยาบาล	เภสัชกร	ศิลปิน/ ดารา	พระ/ผู้นำ ศาสนา	เพื่อน
บริการเกี่ยวกับผิวพรรณและความงาม										
ให้คำปรึกษาผิวพรรณ	5.4	1.4	0.3	0.3	55.0	10.8	17.0	8.7	0	1.1
ลดความอ้วน	4.8	1.6	0.3	3.2	70.5	8.3	6.4	2.2	0.3	2.2
แนะนำการออกกำลังกาย	6.2	15.2	2.0	4.5	22.2	13.8	3.1	26.4	0.6	6.2
แนะนำบุคลิกภาพ	12.9	26.1	5.9	14.3	11.5	6.4	1.4	17.1	0.8	3.6
บริการด้านการรักษา										
ตรวจรักษาโรค	2.3	1.1	1.3	0.5	72.8	16.9	3.8	1.0	0.3	0
คุมกำเนิด/วางแผนครอบครัว	8.7	4.5	3.6	3.9	55.1	17.5	4.2	0.6	0.9	0.9
รักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์	5.5	4.0	1.2	5.2	68.2	8.7	1.7	1.5	1.4	2.6
บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการและ ความบันเทิง										
ทัศนศึกษา	5.0	51.0	5.2	2.6	0.8	0.8	0.3	26.2	0.5	7.6
สอนการเล่นดนตรี	2.1	33.5	1.8	0	0.8	0	0	56.8	0.8	4.2

ตาราง 7 (ต่อ)

บริการ	ผู้ให้บริการที่ต้องการ (ร้อยละ)									
	บิดา/ มารดา	ครู	นักสังคม สงเคราะห์	นักจิตวิทยา	แพทย์	พยาบาล	เภสัชกร	ศิลปิน/ ดารา	พระ/ผู้นำ ศาสนา	เพื่อน
บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสันตนาการและ										
ความบันเทิง (ต่อ)										
จัดรายการวิทยุ	5.1	8.1	8.4	4.8	4.2	1.7	1.4	55.9	11.4	9.0
แนะนำกิจกรรมสันตนาการ	5.0	15.4	3.9	3.4	0.3	0.8	0.8	63.0	1.7	5.7
พาไปนั่งสมาธินอกสถานที่	6.1	26.5	3.4	4.6	2.8	1.8	0.6	8.0	44.4	1.8
บริการให้คำปรึกษา										
ปรึกษาปัญหาครอบครัว	29.2	8.8	12.4	30.6	11.6	4.6	1.1	0.3	0.8	0.6
ปรึกษาปัญหาทางเพศ	11.4	2.9	2.6	13.2	44.2	12.0	3.5	2.9	0.3	7.0
ปรึกษาปัญหาความสัมพันธ์	25.9	6.2	4.1	22.8	16.5	6.5	0.9	3.0	0.3	13.8
แนะแนวการศึกษา	4.5	81.1	2.1	6.6	1.9	0.8	0.5	1.0	0.5	1.0
ปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต	14.8	13.1	10.6	12.6	28.5	3.7	4.9	4.0	4.5	3.3
ปรึกษาพ่อแม่วัยรุ่น	24.4	17.2	1.1	27.7	9.7	4.5	0.3	3.1	3.3	1.4
ตอบคำถามทางอินเทอร์เน็ต	3.1	30.5	8.8	17.1	3.1	0.6	1.2	25.5	1.2	8.7

จากตาราง 7 ความต้องการผู้ให้บริการ จากบริการด้านต่างๆ ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า บริการเกี่ยวกับผิวพรรณและความงาม และบริการด้านการรักษา ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการจาก แพทย์และพยาบาล ส่วนบริการเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการและความบันเทิง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับบริการจากศิลปิน/ดารา และครู และบริการให้คำปรึกษาในด้านต่างๆ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการรับบริการจากครู และบิดา/มารดา

3.2 ความต้องการด้านสถานที่ในการจัดบริการสุขภาพ (place) ได้แก่ ที่ตั้งของสถานบริการ ระยะเวลาในการเดินทางไปยังสถานบริการ เวลาในการให้บริการ การจัดสถานที่

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ความต้องการด้านสถานที่ในการจัดบริการสุขภาพ (place) และเขตที่อยู่อาศัย

ความต้องการสถานที่ในการ จัดบริการ (place)	เขตที่อยู่				รวม	
	ในเขตเทศบาล		นอกเขตเทศบาล		จำนวน (n=400)	ร้อยละ (%)
	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)		
ที่ตั้งของสถานบริการ						
ในโรงเรียน	82	41.0	88	44.0	190	47.5
ในโรงพยาบาล	43	21.5	27	18.5	70	17.5
ในแหล่งชุมชน	75	37.5	85	47.5	160	40.0
ระยะเวลาในการเดินทางไป สถานบริการ						
น้อยกว่า 10 นาที	64	32.0	53	26.5	117	29.3
11 – 20 นาที	74	37.0	86	43.0	160	40.0
21 – 30 นาที	44	22.0	37	28.5	81	20.2
มากกว่า 30 นาที	18	9.0	24	12.0	42	10.5

ตาราง 8 (ต่อ)

ความต้องการสถานที่ในการ จัดบริการ (place)	เขตที่อยู่				รวม	
	ในเขตเทศบาล		นอกเขตเทศบาล		จำนวน (N=400)	ร้อยละ (%)
	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)		
เวลาในการให้บริการ						
เฉพาะวัน เวลาราชการ	83	41.5	80	40.0	163	40.7
ทั้งในและนอกเวลา- ราชการ	117	58.5	120	60.0	237	59.3
การจัดสถานที่						
ห้องตรวจห้องปรึกษา- แยกสัดส่วน	108	54.0	103	51.5	211	52.8
มีสถานที่ให้วัยรุ่นทำ- กิจกรรมร่วมกัน	58	29.0	68	34.0	126	31.5
มีบอร์ด มุมเสริมความรู้	34	17.0	29	19.5	63	15.7

จากตาราง 8 ความต้องการด้านสถานที่ของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างต้องการให้สถานบริการอยู่ในโรงเรียน ร้อยละ 47.5 ระยะเวลาในการเดินทางไปถึงสถานบริการ ต้องการใช้เวลาในการเดินทาง 11 – 20 นาที ร้อยละ 40.0 ต้องการให้เปิดบริการทั้งในและนอกเวลาราชการ ร้อยละ 59.3 และต้องการจัดสถานที่ให้มีห้องตรวจห้องให้คำปรึกษาแยกเป็นสัดส่วน ร้อยละ 52.8 เมื่อแยกพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดดังนี้

ความต้องการด้านสถานที่ของกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ที่ตั้งของสถานบริการ ต้องการให้สถานบริการอยู่ในโรงเรียน ร้อยละ 41.0 ต้องการใช้เวลา 11 – 20 นาที ในการเดินทางไปยังสถานบริการ ร้อยละ 37.0 เวลาทำการ ต้องการให้เปิดบริการทั้งในและนอกเวลาราชการ ร้อยละ 58.5 และด้านการจัดสถานที่ของ ต้องการให้มีห้องตรวจห้องให้คำปรึกษาแยกเป็นสัดส่วน ร้อยละ 54.0

ความต้องการด้านสถานที่ของกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล ที่ตั้งของสถานบริการ ต้องการให้ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ร้อยละ 47.5 ต้องการใช้เวลาในการเดินทางไปสถานบริการ 11 – 20 นาที ร้อยละ 43.0 เวลาในการให้บริการ ต้องการให้เปิดบริการทั้งในและนอกเวลาราชการ

ร้อยละ 60.0 และด้านการจัดสถานที่ ต้องการให้มีห้องตรวจห้องให้คำปรึกษาแยกเป็นสัดส่วน ร้อยละ 51.5

3.3 ความต้องการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ (promotion) ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความต้องการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ (promotion) และเขตที่อยู่อาศัย

ความต้องการ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ (promotion)	เขตที่อยู่				รวม	
	ในเขตเทศบาล		นอกเขตเทศบาล		จำนวน (n=400)	ร้อยละ (%)
	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)	จำนวน (n=200)	ร้อยละ (%)		
โฆษณาทางวิทยุหรือ โทรทัศน์	116	58.0	106	53.0	222	55.5
เสียงตามสายในสถาน- ศึกษา/หอกระจายข่าว	63	31.5	72	36.0	135	33.7
ติดโปสเตอร์/ประกาศ/ แผ่นปลิว	21	10.5	22	11.0	43	10.8

จากตาราง 9 ความต้องการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ/โทรทัศน์ ร้อยละ 55.5 และเมื่อแยกพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดดังนี้

ความต้องการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาล ต้องการให้มีการโฆษณาทางวิทยุ/โทรทัศน์ ร้อยละ 58.0 รองลงมา คือ ต้องการให้ออกเสียงตามสายในสถานศึกษา ร้อยละ 31.5

ความต้องการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล ต้องการให้มีการโฆษณาทางวิทยุ/โทรทัศน์ ร้อยละ 53.0 รองลงมา คือ ต้องการให้ออกเสียงตามสายในสถานศึกษา ร้อยละ 36.0

3.4 ความต้องด้านราคาค่าบริการสุขภาพ (price) ที่วัยรุ่นต้องการ คือ ข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่ต้องการซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือบริการเกี่ยวกับผิวพรรณและความงาม บริการด้านการรักษา บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการและความบันเทิง บริการให้คำปรึกษา และความ ต้องการจ่ายค่าบริการที่ต้องการเมื่อเลือกผู้ให้บริการนั้นๆ ดังรายละเอียดในตาราง 10

ตาราง 10 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความต้องค้ำาราค่าบริการ (price) จากบริการที่ต้องการและเขตที่อยู่อาศัย

บริการที่ต้องการ	เขตที่อยู่						รวม (n=400)		
	ในเขตเทศบาล (n=200)			นอกเขตเทศบาล (n=200)			ฟรี	จ่ายบางส่วน	จ่ายเต็มราคา
	ฟรี	จ่ายบางส่วน	จ่ายเต็มราคา	ฟรี	จ่ายบางส่วน	จ่ายเต็มราคา			
บริการเกี่ยวกับผิวพรรณและความงาม									
ให้คำปรึกษาเรื่องผิวพรรณ	68.9	20.9	10.2	77.0	18.0	5.1	73.0	19.4	7.6
ลดความอ้วน	64.9	23.2	11.9	62.1	30.4	7.5	63.5	26.9	9.6
แนะนำการออกกำลังกาย	86.2	10.5	3.3	85.8	13.1	1.1	86.0	11.8	2.2
แนะนำบุคลิกภาพ	87.9	10.3	1.7	90.2	9.3	0.5	89.1	9.8	1.1
บริการด้านการรักษา									
ตรวจรักษาโรค	63.6	26.7	9.7	65.6	26.7	7.7	64.6	26.7	8.7
คุมกำเนิด/วางแผนครอบครัว	71.1	22.3	6.6	74.1	19.3	6.6	72.6	20.8	6.6
รักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์	71.9	19.9	8.2	75.1	21.1	3.8	65.5	18.4	6.1

ตาราง 10 (ต่อ)

บริการที่ต้องการ	เขตที่อยู่						รวม (n=400)		
	ในเขตเทศบาล (n=200)			นอกเขตเทศบาล (n=200)			ฟรี	จ่าย บางส่วน	จ่ายเต็ม ราคา
	ฟรี	จ่าย บางส่วน	จ่ายเต็ม ราคา	ฟรี	จ่าย บางส่วน	จ่ายเต็ม ราคา			
บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการและ ความบันเทิง									
ทัศนศึกษา	63.5	23.3	13.2	67.9	25.9	6.2	65.7	24.6	9.7
สอนการเล่นดนตรี	70.8	20.8	8.3	75.8	21.1	3.2	73.3	20.9	5.8
จัดรายการวิทยุ	86.3	16.4	3.3	87.4	11.5	1.1	86.8	11.0	2.2
แนะนำกิจกรรมสันทนาการ	83.3	13.2	3.4	88.5	10.4	1.1	86.0	11.0	2.2
พาไปนั่งสมาธินอกสถานที่	83.6	16.4	0	85.0	13.1	1.9	84.3	14.8	0.9
บริการให้คำปรึกษา									
ปรึกษาปัญหาครอบครัว	90.3	16.4	2.7	91.8	5.9	2.4	91.0	6.5	2.5
ปรึกษาปัญหาทางเพศ	87.7	8.8	3.5	87.7	9.4	2.9	87.7	9.1	3.2
ปรึกษาปัญหาความสัมพันธ์	87.3	9.2	3.5	92.1	7.3	0.6	89.7	8.3	2.0

ตาราง 10 (ต่อ)

บริการที่ต้องการ	เขตที่อยู่						รวม (n=400)		
	ในเขตเทศบาล (n=200)			นอกเขตเทศบาล (n=200)			ฟรี	จ่าย บางส่วน	จ่ายเต็ม ราคา
	ฟรี	จ่าย บางส่วน	จ่ายเต็ม ราคา	ฟรี	จ่าย บางส่วน	จ่ายเต็ม ราคา			
บริการให้คำปรึกษา (ต่อ)									
แนะแนวการศึกษา	90.8	7.7	1.5	92.0	6.9	1.1	91.4	7.3	1.3
ปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต	86.4	12.5	1.1	88.6	11.4	0	87.5	11.9	0.6
ปรึกษาพ่อแม่ของวัยรุ่น	86.2	11.0	2.8	91.1	7.8	1.1	88.6	9.4	1.9
ตอบคำถามทางอินเทอร์เน็ต	83.9	13.7	2.5	78.1	18.8	3.1	81.0	16.2	2.8

จากตาราง 10 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความต้องการด้านราคาค่าบริการ จากบริการที่ต้องการของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับบริการฟรี มากกว่าการร่วมจ่ายบางส่วน และการจ่ายค่าบริการตามราคาจริง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านบริการเกี่ยวกับผิวพรรณและความงาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับบริการฟรีเช่นกัน บริการที่ต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด คือ บริการแนะนำบุคลิกภาพ ที่ต้องการร้อยละ 89.1 บริการที่ต้องการร่วมจ่ายบางส่วนและจ่ายค่าบริการตามจริงมากที่สุด คือ บริการลดความอ้วน ส่วนความต้องการจ่ายค่าบริการด้านการรักษา บริการที่กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด คือ บริการรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ที่ต้องการร้อยละ 75.5 ส่วนบริการที่ต้องการร่วมจ่ายบางส่วนและจ่ายค่าบริการตามจริงมากที่สุด คือ บริการตรวจรักษาโรค ด้านบริการเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการและความบันเทิง กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด คือ จัดรายการวิทยุสำหรับวัยรุ่น ร้อยละ 86.8 ส่วนบริการที่ต้องการร่วมจ่ายบางส่วนและจ่ายค่าบริการตามจริงมากที่สุด คือ บริการทัศนศึกษา และด้านบริการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด คือ บริการแนะแนวเรื่องการศึกษา และต้องการร่วมจ่ายค่าบริการบางส่วนมากที่สุด คือ บริการตอบคำถามทางอินเทอร์เน็ต และบริการที่ต้องการจ่ายค่าบริการตามจริงมากที่สุด คือ บริการให้คำปรึกษาปัญหาทางเพศ เมื่อแยกพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัย มีรายละเอียด ดังนี้

ความต้องการด้านราคาค่าบริการของกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการรับบริการฟรีจากทุกด้านของบริการ เมื่อแยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านบริการเกี่ยวกับผิวพรรณและความงาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับบริการฟรีเช่นกัน บริการที่ต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด คือ บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับบุคลิกภาพและการวางตัว ส่วนบริการที่ต้องการร่วมจ่ายบางส่วนและต้องการจ่ายค่าบริการตามจริงมากที่สุด คือ บริการลดความอ้วน ด้านการรักษา บริการที่กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด คือ บริการรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ส่วนบริการที่ต้องการร่วมจ่ายบางส่วนและจ่ายค่าบริการตามจริงมากที่สุด คือ บริการตรวจรักษาโรค ด้านบริการเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการและความบันเทิง กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด คือ จัดรายการวิทยุสำหรับวัยรุ่น ส่วนบริการที่ต้องการร่วมจ่ายบางส่วนและจ่ายค่าบริการตามจริงมากที่สุด คือ บริการทัศนศึกษา และด้านบริการให้คำปรึกษา กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด คือ บริการให้คำปรึกษาปัญหาความสัมพันธ์ ส่วนบริการที่ต้องการร่วมจ่ายบางส่วนและจ่ายค่าบริการตามจริงมากที่สุด คือ บริการตอบคำถามทางอินเทอร์เน็ต

ความต้องการด้านราคาค่าบริการของกลุ่มตัวอย่างนอกเขตเทศบาล พบว่าส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการฟรีเช่นกัน เมื่อแยกเป็นรายด้านได้แก่ ด้านบริการเกี่ยวกับผิวพรรณและความงาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับบริการฟรีเช่นกัน บริการที่ต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด คือ บริการแนะนำบุคลิกภาพและการวางตัว ส่วนบริการที่ต้องการร่วมจ่ายบางส่วนและจ่ายเต็มราคามากที่สุด คือ บริการลดความอ้วน ด้านการรักษา บริการที่กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการฟรีและร่วมจ่ายบางส่วนมากที่สุด คือ บริการรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ส่วนบริการที่ต้องการจ่ายค่าบริการตามจริงมากที่สุด คือ บริการตรวจรักษาโรค ด้านบริการเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการและความบันเทิง ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด คือ บริการแนะนำกิจกรรมสันทนาการ ส่วนบริการที่ต้องการร่วมจ่ายบางส่วนและจ่ายค่าบริการตามจริงมากที่สุด คือ บริการทัศนศึกษา และด้านบริการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด คือ บริการให้คำปรึกษาปัญหาความสัมพันธ์ และบริการที่ต้องการร่วมจ่ายบางส่วนและจ่ายค่าบริการตามจริงมากที่สุด คือ บริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 2 การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจความต้องการบริการสุขภาพตามแนวคิดการตลาด ของวัยรุ่น ที่มีอายุ 15 – 19 ปี ในจังหวัดพัทลุง จากการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ลักษณะของประชากร สังกศ และเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างในภาพรวม อายุ 15 ปี มากที่สุด คือ ร้อยละ 29.8 จำแนกเป็นในเขตเทศบาล ร้อยละ 24.5 และนอกเขตเทศบาล ร้อยละ 35.0 เป็นเพศชาย และหญิงมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพโสด การพักอาศัยส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างทั้งในและนอกเขตเทศบาล พักอยู่กับบิดามารดา ทั้งนี้เนื่องจาก ช่วงอายุ 15 – 19 ปี เป็นช่วงวัยที่อยู่ในระหว่างการศึกษา ยังต้องพึ่งพาครอบครัวทางการเงินและการเลี้ยงดู ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจิราภรณ์ (2546) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้สารเสพติด และการมีเพศสัมพันธ์ของวัยรุ่นในสถานศึกษาในเขตเทศบาลเมืองพัทลุง ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ในเขตชนบท ร้อยละ 50.4 เขตเมือง ร้อยละ 46.3 และการพักอาศัยของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับบิดา มารดา ร้อยละ 76.4 และสอดคล้องกับการศึกษาของเจริญ (2547) เรื่องปัจจัยที่มีผลกับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารเพื่อป้องกันโรคเอดส์ ของนักเรียนอาชีวศึกษาจังหวัดพัทลุง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับบิดามารดา ร้อยละ 86.1 และการศึกษาของวัชระ และคณะ (2543) เรื่องความรู้ เจตคติและพฤติกรรมทางเพศของนักเรียนประถมและมัธยมศึกษา นักเรียนส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับบิดา มารดา ร้อยละ 72.4 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะจังหวัดพัทลุงมีสถานศึกษาในระดับมัธยมและอาชีวศึกษาที่วัยรุ่นในช่วงอายุนี้อาจสามารถเข้าเรียนได้ โดยไม่ต้องไปอาศัยอยู่ต่างจังหวัด

แหล่งของรายได้หลัก ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีรายได้จากบิดา/มารดา/ผู้ปกครอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จรรยา, อัญชลี และจิรจิต (2541) ที่ทำการสำรวจสถานะเยาวชนไทย พ. ศ. 2541 แหล่งที่มาของรายได้ของวัยรุ่นที่ไม่ได้ทำงานทั้งในเขตเมืองและเขตชนบท ส่วนใหญ่ได้มาจาก พ่อแม่/ผู้ปกครองให้ ร้อยละ 72.4 และ ร้อยละ 71.8 ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากวัยนี้เป็นช่วงวัย

แห่งการศึกษาเล่าเรียนจึงใช้เวลาส่วนใหญ่ในสถานศึกษา และจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน กระตุ้นให้เด็กเข้าใจและเห็นความสำคัญของการศึกษา ซึ่งเกี่ยวข้องกับอาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจและทางสังคม (ศรีเรือน, 2540) ดังนั้นพ่อแม่หรือผู้ปกครองจึงให้ความสำคัญกับการศึกษาเล่าเรียนและบุตรหลานของตนที่อยู่ในวัยแห่งการศึกษาได้ศึกษาเล่าเรียนกันมากขึ้น

ส่วนสภาวะปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างทั้งในและนอกเขตเทศบาลส่วนใหญ่ เรียนอย่างเดียว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จรรยา, อัญชติ และจิรจิต (2541) พบว่า เยาวชนส่วนใหญ่กำลังเรียนอย่างเดียว ร้อยละ 55.8 และการศึกษาของลัดดา และคณะ (2547) ที่ศึกษาเรื่องพัฒนาการแบบองค์รวมของเด็กไทย: ปัจจัยด้านคัดสรรด้านครอบครัวและการอบรมเลี้ยงดูเด็กอายุ 13 – 18 ปี ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กำลังเรียนอยู่ เช่นกัน นอกจากนี้ยังพบว่า มีวัยรุ่นบางส่วนที่เรียนด้วยทำงานด้วย พบร้อยละ 5.5 ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2547) ได้ทำการสำรวจความต้องการทำงานนอกเวลาเรียนของนักเรียนที่ศึกษาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร นักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการทำงานนอกเวลาเรียน ส่วนเหตุผลที่ต้องการทำงาน ส่วนใหญ่ตอบว่าเพราะต้องการมีรายได้เป็นของตนเอง แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของจันทร์เพ็ญ และคณะ (2541) สาเหตุการเข้าสู่แรงงานของเด็กและเยาวชน กว่าครึ่งมาจากเหตุผลทางเศรษฐกิจของครอบครัว พ่อแม่ มีรายได้ไม่เพียงพอเลี้ยงครอบครัว จึงมักให้บุตรช่วยทำงานเสริมรายได้หลัก และสอดคล้องกับการศึกษาของลัดดา และคณะ (2547) ที่ครึ่งหนึ่งของแรงงานเด็กต้องทำงานพร้อมกับเรียนหนังสือ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของบิดา มารดา ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของบิดา มารดาของกลุ่มตัวอย่าง สถานภาพสมรสของบิดา ส่วนใหญ่ทั้งในและนอกเขตเทศบาล ยังคงอยู่กับมารดา และสถานภาพของมารดา ก็เช่นเดียวกัน ส่วนใหญ่คงอยู่กับบิดา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของจรรยา, อัญชติ และจิรจิต (2541) สถานภาพสมรสของบิดา มารดา ของเยาวชน ส่วนใหญ่ยังอยู่ด้วยกันทั้งในเขตเมืองและชนบท ร้อยละ 71.8 และ ร้อยละ 80.4 ตามลำดับ

การประกอบอาชีพของบิดา มารดา ส่วนใหญ่บิดาประกอบอาชีพ เกษตรกรรม โดยพบความแตกต่างกันของอาชีพของบิดาที่อาศัยอยู่ในและนอกเขตเทศบาล กล่าวคือ บิดาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ประกอบอาชีพรับจ้าง มากที่สุด ร้อยละ 31.0 ส่วนนอกเขตเทศบาล ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ 26.5 ส่วนอาชีพของมารดา ประกอบเกษตรกรรมมากที่สุดเช่นเดียวกัน และพบความแตกต่างของอาชีพของมารดาที่อาศัยอยู่ในและนอกเขตเทศบาลเช่นกัน โดยมารดาที่อาศัยอยู่ใน

เขตเทศบาล ประกอบอาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจ มากที่สุด ส่วนนอกเขตเทศบาล มารดาประกอบอาชีพ เกษตรกรรมมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจรรยา, อัญชลี และจิริกิต (2541) ด้านการ ประกอบอาชีพของบิดา มารดาของเยาวชน พบว่าในเขตเมือง ส่วนใหญ่บิดา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.3 ส่วนมารดา ประกอบอาชีพ ค้าขาย ร้อยละ 28.6 ส่วนในเขตชนบท ส่วนใหญ่บิดาและมารดา ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ร้อยละ 58.5 และ ร้อยละ 57.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของบิดา ทั้งในและนอกเขตเทศบาล จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 47.0 ส่วนระดับการศึกษาของมารดา ก็เช่นเดียวกันส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 61.0 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของจรรยา, อัญชลี และจิริกิต (2541) ระดับการศึกษาของบิดา มารดาของเยาวชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ทั้งในเขตเมืองและในเขตชนบท จบการศึกษาระดับประถมต้น ของบิดา ร้อยละ 43.3 และ ร้อยละ 71.2 ตามลำดับ ส่วนของมารดา ร้อยละ 54.5 และ ร้อยละ 77.6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปด้านสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ข้อมูลทั่วไปด้านสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปด้านสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการรับประทานอาหาร การพักผ่อนนอนหลับ การออกกำลังกาย การใช้เวลารว่างหลังเลิกเรียน/ทำงาน การใช้เวลารว่างวันหยุด เสาร์ อาทิตย์ บุคคลที่ปรึกษาเมื่อวัยรุ่นมีปัญหา อายุที่เริ่มมีประจำเดือน/ฝันเปียก การมีโรคประจำตัว สิทธิในการรักษาพยาบาล ซึ่งแยกอภิปรายทีละประเด็น ดังนี้

2.1.1 ด้านการรับประทานอาหาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทั้งในและนอก เขตเทศบาลรับประทานอาหารวันละ 3 มื้อ ซึ่งถือว่าการรับประทานอาหารที่พอเพียงกับการ เจริญเติบโตของร่างกาย เนื่องจากวัยรุ่นเป็นวัยแห่งการเจริญเติบโต จึงจำเป็นต้องรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ เพื่อให้ร่างกายนำไปเสริมสร้างกระดูกและกล้ามเนื้อเพื่อการเจริญเติบโตต่อไป และจาก การศึกษาของจรรยา, อัญชลี และจิริกิต (2541) เยาวชนประมาณร้อยละ 90.0 คิดว่าครอบครัวของพวกเขา มีอาหารรับประทานพอเพียงและถูกต้องตามหลักโภชนาการ และในชนบทไม่พอเพียงมากกว่าใน เมืองเล็กน้อย จากรายงานของกรมสุขภาพจิต (2547) วัยรุ่นมักมีพฤติกรรมการบริโภคอาหารไม่ถูกต้อง เชื้อโภชนาและบริโภคอาหารตามแฟชั่น โดยเฉพาะการบริโภคอาหารจานด่วน แต่เนื่องจากจังหวัด

พัทลุง ไม่มีร้านอาหารจานด่วนที่โฆษณาตามที่สื่อต่างๆ นำเสนอ และรายได้ของกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ (ตาราง 2) ส่วนใหญ่มาจากบิดา มารดาและผู้ปกครอง ซึ่งประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก (ตาราง 3) ประกอบกับรายได้เฉลี่ยของประชากรเป็นลำดับที่ 14 ของภาคใต้ ซึ่งถือว่าเป็นลำดับสุดท้าย (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง, 2548) ดังนั้นจึงถือได้ว่าจังหวัดพัทลุง เป็นจังหวัดที่ค่อนข้างยากจน และจังหวัดพัทลุงไม่มีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ ให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นห้าง/ร้านค้าปลีก ขนาดกลางและขนาดเล็ก จำหน่ายสินค้าประเภทอุปโภคและบริโภคทั่วไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง, 2548) จึงไม่มีร้านอาหารจานด่วน และเป็นเหตุผลที่ทำให้วัยรุ่นในจังหวัดพัทลุงส่วนใหญ่รับประทานอาหารเฉพาะมื้อหลัก

2.1.2 ด้านเวลาในการพักผ่อนนอนหลับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทั้งที่อาศัยในและนอกเขตเทศบาล ใช้เวลาพักผ่อน 6 – 8 ชั่วโมง ซึ่งตรงกับสถานะความต้องการพื้นฐานและบริการสำหรับเด็ก (คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจกำหนดสถานะความต้องการพื้นฐานและบริการสำหรับเด็กและเยาวชน, 2533) ว่าวัยรุ่นอายุ 12 – 18 ปี ต้องการเวลาในการนอนหลับวันละ 8 – 10 ชั่วโมง และอายุ 18 ปีขึ้นไป ใช้เวลานอนหลับ 7 – 8 ชั่วโมงต่อวัน ส่วนการใช้เวลาว่างหลังเลิกเรียน/ทำงาน ส่วนใหญ่ใช้เวลาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เช่น ดูโทรทัศน์ ฟังเพลง ส่วนการใช้เวลาว่างวันหยุด เสาร์ อาทิตย์ ส่วนใหญ่ใช้เวลาเพื่อความพักผ่อนหย่อนใจเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับรายงานสุขภาพคนไทย 2546 (ชื่นฤทัย และคณะ, 2547) ที่รายงานว่า เวลาที่วัยรุ่นชายและหญิงอายุ 15 – 19 ปี ใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ นั้นส่วนใหญ่ใช้เวลาในการดูโทรทัศน์/วิดีโอ วันละ 3.1 ชั่วโมงในวัยรุ่นชาย และ 2.9 ชั่วโมงในวัยรุ่นหญิง และบทความเรื่อง อินไซด์โลกวัยรุ่น (อมราพร, 2546) นำเสนอว่ากิจวัตรประจำวันของวัยรุ่น วันธรรมดาจะใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการคุยกับเพื่อน 3 ชั่วโมง และดูโทรทัศน์ 2.9 ชั่วโมง ส่วนในวันหยุด ใช้เวลาส่วนใหญ่กับการดูโทรทัศน์ 4.5 ชั่วโมง การศึกษาของนวลอนงค์ (2546) เรื่องพฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพของวัยรุ่นไทยและการพัฒนาโปรแกรมการป้องกัน พบว่า การใช้เวลาว่างของวัยรุ่นส่วนใหญ่ คือ นั่งดูหนังฟังเพลง หรือนอน ร้อยละ 66.0 ส่วนการศึกษาของลัดดาและคณะ (2547) การใช้เวลาว่างของเด็กช่วงวัยรุ่น เกือบทั้งหมดใช้เวลาว่างในการดูโทรทัศน์หรือดูวิดีโอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา เรื่องอิทธิพลของสื่อที่มีผลต่อพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของเด็กไทย (พนิตดา และดวงนภา, 2544) ที่พบว่าโทรทัศน์ เป็นสื่อมวลชนที่มีอิทธิพลต่อเด็กและเยาวชนมากกว่าสื่อประเภทอื่นๆ เพราะผู้ฟังจะเห็นทั้งภาพและได้ฟังเสียง และรายงานการวิจัยหลายงาน พบว่าเด็กมักจะชอบดูโทรทัศน์ เมื่อมีเวลาว่าง เด็กจะชอบรายการที่ไม่เหมาะสมกับตน ซึ่งหากพ่อ แม่

ผู้ปกครอง ไม่กลั่นกรองเนื้อหาปล่อยให้เด็กดูตามลำพัง เด็กก็จะมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง และนำไปสู่การปฏิบัติพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ ประกอบกับสภาพสังคมในปัจจุบันที่ทำให้พ่อแม่ต้องออกไปทำงานนอกบ้านมากขึ้น และลักษณะของครอบครัวส่วนใหญ่จะเป็นครอบครัวเดี่ยว ที่มีเฉพาะพ่อแม่ ลูก วัยรุ่นมีความเห็นต่างครอบครัว ขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างคนในครอบครัว ดังนั้นสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต จึงเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่ทำให้วัยรุ่นสามารถรับรู้ได้ (กรมสุขภาพจิต, 2547) และในจังหวัดพัทลุง มีสถานที่ที่เป็นแหล่งรวมกลุ่มของวัยรุ่น เช่น ศูนย์การค้า หรือสถานที่ท่องเที่ยวภายในจังหวัดมีน้อย (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง, 2548) ทำให้วัยรุ่นใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กับบ้านและโรงเรียน จึงหันมาให้ความสนใจสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ กันมากขึ้น

2.1.3 ด้านการออกกำลังกาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทั้งที่อาศัยในและนอกเขตเทศบาลได้ออกกำลังกาย และเวลาที่ใช้ในการออกกำลังกายแต่ละครั้งนาน 30 นาที – 1 ชั่วโมง และตรงกับสภาวะความต้องการพื้นฐานและบริการสำหรับเด็ก (คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจกำหนดสภาวะความต้องการพื้นฐานและบริการสำหรับเด็กและเยาวชน, 2533) ด้านการเล่นและการออกกำลังกายว่าเด็กในวัย 16 – 18 ปี ต้องการออกกำลังกายอย่างน้อยวันละ 1 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับรายงานสุขภาพคนไทย 2546 (ชินุฑิทย และคณะ, 2547) คนไทยออกกำลังกายมากขึ้น ส่วนมากเป็นการเล่นกีฬาในกลุ่มวัยรุ่น และนักศึกษา พบว่าคนอายุ 15 ปีขึ้นไป ราวร้อยละ 25 ออกกำลังกายเป็นประจำ และกลุ่มที่ออกกำลังกายเป็นประจำมากที่สุด คือ วัยรุ่น อายุ 15 – 19 ปี พบประมาณร้อยละ 60.0 และจากการศึกษาในวัยรุ่น อายุ 15 – 24 ปี และเวลาที่ใช้ในการเล่นกีฬา ส่วนใหญ่ใช้เวลา 1 – 1.29 ชั่วโมงจากบทความเรื่องอินไซด์ โลกวัยรุ่น (อมราพร, 2546) พบวัยรุ่น ร้อยละ 80.0 เล่นกีฬาวนละ 1.5 ชั่วโมง และกีฬาที่นิยมเล่น มากที่สุด ของเพศชาย คือ ฟุตบอล ร้อยละ 84.0 ส่วนเพศหญิง คือ แบดมินตัน ร้อยละ 41.0 การศึกษาของ จรรยา, อัญชลิ และจิรจิต (2541) เยาวชนทั้งในเขตเมืองและเขตชนบท ส่วนใหญ่ได้ออกกำลังกายแต่ไม่ได้เป็นประจำ ร้อยละ 49.8 และ 51.1 ตามลำดับ วิธีการที่ใช้ในการออกกำลังกาย ส่วนใหญ่เล่นฟุตบอล บาสเก็ตบอล และวอลเลย์บอล คิดเป็นร้อยละ 39.5 เท่ากันทั้งในเขตเมืองและเขตชนบท และจากการศึกษาของนวลอนงค์ (2546) กลุ่มตัวอย่างนักเรียนในภาคใต้ ออกกำลังกายหรือเล่นกีฬานานที่ทำให้เหงื่อออก อย่างน้อย 20 นาที ซึ่งสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างในภาคอื่นๆ

2.1.4 ด้านการปรึกษา บุคคลในกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ปรึกษาเมื่อมีปัญหา คือ บิดา/มารดา/ครู ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ จิราภรณ์ (2546) คือ บุคคลในกลุ่มตัวอย่างปรึกษาเมื่อมีปัญหา คือ เพื่อน ร้อยละ 42.3 ซึ่งใกล้เคียงกับบิดา มารดา ร้อยละ 41.6 ทั้งนี้เนื่องจากธรรมชาติของวัยรุ่น

เป็นวัยที่รักและต้องการเพื่อนมาก อยากอยู่กับเพื่อนมากกว่าอยู่บ้าน มักจะเชื่อเพื่อนมากกว่าพ่อ แม่ รวมทั้งไม่ต้องการเปิดเผยเรื่องราวของตนเองให้พ่อแม่รู้ทั้งหมด เขาต้องการเก็บบางสิ่งบางอย่างไว้เป็นความลับบ้าง (เพชรรัตน์, 2544) แต่จากข้อมูลทั่วไป (ตาราง 2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับบิดา มารดา หรืออาศัยอยู่กับบิดาหรือมารดาคนใดคนหนึ่ง เนื่องจากสถานภาพสมรสของบิดา มารดา (ตาราง 3) ประกอบกับบิดา มารดา ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกรรม ซึ่งเป็นอาชีพที่อยู่กับบ้านมากกว่าอาชีพอื่นๆ (เช่น รับจ้าง ทำธุรกิจ) และลักษณะของครอบครัวส่วนใหญ่เป็นครอบครัวเดี่ยว (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง, 2548) จึงทำให้คนครอบครัวมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น และมีปัญหาต่างๆ กลุ่มตัวอย่างจึงปรึกษาพ่อแม่ และครู มากกว่าบุคคลอื่นๆ

2.1.5 อายุที่เริ่มมีประจำเดือน/ฝันเปียก ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยทั้งในและนอกเขตเทศบาล เริ่มมีประจำเดือน/ฝันเปียก เมื่ออายุ 12 - 13 ปี ซึ่งถือว่าวัยรุ่นในจังหวัดพัทลุงมีพัฒนาการทางด้านร่างกายเป็นปกติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้อมูลเกี่ยวกับการรับประทานอาหาร ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับประทานอาหารครบ 3 มื้อ และสอดคล้องกับการศึกษาของจรรยา, อัญชลี และจิรจิต (2541) อายุของการมีประจำเดือนครั้งแรกของเยาวชนหญิง พบมากที่สุดคือ อายุ 13 ปี ทั้งในเขตเมืองและเขตชนบท ร้อยละ 26.5 และ ร้อยละ 29.4 และการศึกษาของถัดดา และคณะ (2547) อายุเฉลี่ยที่กลุ่มเด็กชายเริ่มฝันเปียก คือ 13.6 ปี และไม่พบความแตกต่างระหว่างเด็กที่อยู่ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล ส่วนอายุเฉลี่ยที่เด็กหญิงมีประจำเดือนครั้งแรก คือ 12.6 ปี โดยเด็กหญิงที่อยู่ในเขตเทศบาลมีประจำเดือนครั้งแรก เร็วกว่าเด็กหญิงที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นผลจากพัฒนาการทางเพศของวัยรุ่น โดยเพศหญิง ร่างไข่จะผลิตฮอร์โมน 2 ชนิด คือ เอสโตรเจน (estrogen) กับโปรเจสเตอโรน (progesterone) และทำให้มีประจำเดือน ส่วนเพศชายเมื่ออวัยวะสืบพันธุ์เริ่มทำหน้าที่ได้สมบูรณ์ ก็อาจมีการฝันเปียก เกิดขึ้นได้ และมักเกิดในช่วงอายุ 12 - 16 ปี (กำธร, 2533)

2.1.6 ด้านโรคประจำตัวและการรักษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทั้งในและนอกเขตเทศบาล ไม่มีโรคประจำตัว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจรรยา, อัญชลี และจิรจิต (2541) ที่พบว่าเยาวชนส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ ร้อยละ 81.9 ในเขตเมือง และร้อยละ 85.0 ในเขตชนบท ประกอบกับวัยนี้เป็นช่วงวัยแห่งการเจริญเติบโต และจากข้อมูลของการออกกำลังกาย พบว่าวัยรุ่นส่วนใหญ่ได้ออกกำลังกาย และนอนพักผ่อนเพียงพอ คือ 6 - 7 ชั่วโมง และส่วนใหญ่รับประทานอาหารครบ 3 มื้อ ซึ่งมีผลให้วัยรุ่นไม่ค่อยเจ็บป่วย และจากข้อมูลปัญหาสุขภาพที่พบบ่อยในวัยรุ่น คือ

โรคอ้วน ซึ่งเป็นผลมาจากการขาดความรู้ทางโภชนาการและกรอออกกำลังกาย การสูบบุหรี่ การดื่มสุรา และการเสพสารเสพติด ตลอดจนการเกิดอุบัติเหตุ (สุกรี, 2547) ซึ่งปัญหาสุขภาพเหล่านี้ ล้วนเกิดจากการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทั้งสิ้น ส่วนสิทธิในการรักษาพยาบาล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จ่าย 30 บาท) ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา เป็นกลุ่มที่มีอายุอยู่ในช่วง 15 – 19 ปี ประกอบกับบิดา มารดา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และค้าขาย (ตาราง 3) เมื่อมีบุตรที่อยู่ในวัยนี้ก็ได้รับสิทธิคุ้มครองตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2545 คือ สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จ่าย 30 บาท)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการสร้างเสริมสุขภาพที่วัยรุ่นต้องการ

3.1 ความต้องการด้านบริการสุขภาพ (product/service)

สัดส่วนของความต้องการบริการที่มีมาตรฐานใกล้เคียงกับความต้องการบริการที่เป็นกันเอง คือ ร้อยละ 48.3 และร้อยละ 46.5 ตามลำดับ ส่วนลักษณะบริการที่ต้องการ ส่วนใหญ่ต้องการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ทั้งนี้เป็นเพราะธรรมชาติของวัยรุ่นเป็นวัยที่ชอบทำอะไรตามใจตัวเองแสวงหาความเป็นเอกลักษณ์ของตัวเองต้องการความเป็นอิสระ (วัลลภ, 2544) ซึ่งความต้องการบริการก็เช่นเดียวกัน ถ้าบริการนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยไม่ได้คำนึงว่าบริการนั้นๆ จะได้มาตรฐานหรือตรงตามมาตรฐานหรือไม่ ซึ่งตรงกับกระบวนการของการให้บริการ (กิตติ, 2544) ว่าบริการที่ให้นั้นควรเป็นบริการที่มีคุณภาพ ลำดับขั้นของการให้บริการมีความสัมพันธ์และมีขั้นตอนที่เหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการ และสอดคล้องกับรายงานขององค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับความต้องการบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่น (United Nation, 2003) วัยรุ่นมีความต้องการบริการ ที่มีการลงทะเบียนง่าย การบันทึกประวัติอย่างง่ายๆ รอไม่นาน และรายงานการประชุมเพื่อวัยรุ่นขององค์การอนามัยโลก (WHO, 2002) กล่าวถึงคุณลักษณะของบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่น คือ บริการที่มีลักษณะที่เข้าถึงได้ง่าย มีความเป็นธรรมชาติ น่าเชื่อถือ และมีการจัดเก็บบันทึกที่เป็นระเบียบ ใช้เวลาในการรอคอยน้อย และจากการที่บริการมีความแตกต่างจากสินค้า 4 ประการ กล่าวคือ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกได้ บริการมีความหลากหลายในตัวเองและบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (จิรุตม์, 2539; วารุณี, นิภา, สุนทรี, พรพรหม, นิตยา, และจุฑามาศ, 2546; ปราณี, 2548) ดังนั้น การจัดบริการเพื่อตอบสนอง

ความต้องการของวัยรุ่นจึง ควรเป็นบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความเป็นกันเองและบริการที่จัดให้ควร เป็นบริการที่จัดให้ตรงกับธรรมชาติของวัยรุ่น ที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษา เรื่องความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการสุขภาพที่บ้าน (มนัสสินธุ์, 2536) ด้านความต้องการ บริการสุขภาพ พบว่า บริการที่ต้องการ ได้แก่ คำแนะนำการดูแลสุขภาพหลังการเจ็บป่วยที่บ้าน การ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันการกลับเป็นโรครื้อซ้ำ บริการกายภาพบำบัดที่บ้าน เป็นต้น ซึ่งตรงกับ หลักของผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการตลาดว่า บริการที่จัดให้มันต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า เป็นหลัก (อดุลย์, 2543) เพราะบริการเป็นการปฏิบัติที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อ ตอบสนองความต้องการ (จิรัฐมภ์, 2537) ดังนั้น การผลิตสินค้าหรือบริการใดๆ ความต้องการของ ลูกค้าหรือผู้บริโภคจึงมีความสำคัญต่อบริการนั้นมาก

ส่วนผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างต้องการผู้ให้บริการที่เข้าใจและพร้อมให้บริการ ร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ ต้องการผู้ให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ร้อยละ 32.0 ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการผู้ให้ บริการของวัยรุ่น จากการศึกษาของยุพาและกอบกาญจน์ (2544) วัยรุ่นต้องการผู้ให้บริการที่มี บุคลิกลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เป็นกันเอง ให้บริการด้วยความจริงใจ ให้เกียรติและรับฟังวัยรุ่น เป็นเพศเดียวกันและวัยใกล้เคียงกัน และรายงานขององค์การสหประชาชาติ (United Nation, 2003) วัยรุ่นต้องการผู้ที่มีความชำนาญ มีความสามารถและมีความสนใจผู้รับบริการ/ผู้ปกครอง ไม่มีการ ตัดสินคุณค่า มีความเป็นกันเองและน่าไว้วางใจ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้เกียรติ และ รายงานการประชุมเพื่อวัยรุ่นขององค์การอนามัยโลก (WHO, 2002) ผู้ให้บริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่น เป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะในเรื่องของวัยรุ่น โดยเฉพาะในด้าน การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษา มีทักษะในการสื่อสารและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการ ชักชวนและการให้กำลังใจไม่ตัดสินผู้รับบริการและมีความน่าเชื่อถือ และตรงกับกลยุทธ์ทาง การตลาด (กิตติ, 2544) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรคัดเลือกและสรรหาบุคคลที่มีจิตใจดีต่อการ ให้บริการ กริยามารยาทและบุคลิกภาพต้องเอื้อต่อการให้บริการ การสื่อสารกับลูกค้า การมี ปฏิสัมพันธ์ที่ดี การสร้างจิตสำนึกต่อการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการและผู้ให้บริการมี ปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและเกิดบริการที่มีคุณภาพ ผู้ให้บริการควรบริการด้วยความเอาใจใส่ มีความ เข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ (จิรัฐมภ์, 2537; ปราณี, 2548) และในบางครั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และ ผู้รับบริการมีความสำคัญมากกว่าผลของการบริการ (จิรัฐมภ์, 2537) และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการ ใช้ บริการของวัยรุ่นอย่างหนึ่ง ที่องค์การอนามัยโลกได้สรุปไว้ คือ บริการสุขภาพที่ไม่มีประสิทธิภาพ

เนื่องจากบริการผู้ให้บริการสุขภาพขาดการฝึกอบรมให้ทราบและเข้าใจถึงหลักการปฏิบัติงานกับวัยรุ่น จึงทำให้เกิดการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (กรมสุขภาพจิต, 2547) ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานทางด้านสุขภาพจึงควรหันมาให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น

ส่วนการแต่งกายของให้ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างต้องการให้แต่งเครื่องแบบของหน่วยงานเดิมมากที่สุด รองลงมา คือ แต่งกายตามสบายไม่ต้องมีเครื่องแบบ ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของยุพา และกอบกาญจน์ (2544) ที่วัยรุ่นต้องการให้ผู้ให้บริการแต่งกายตามสบาย ไม่ต้องมีเครื่องแบบเพราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัด เกร็ง และรู้สึกมีช่องว่างระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งอาจเนื่องจากวัยรุ่นในจังหวัดพัทลุง ให้ความสำคัญกับการแต่งกายของผู้ให้บริการน้อยกว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ต้องการ และลักษณะของบริการที่ต้องการ

บริการที่ต้องการแยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านบริการเกี่ยวกับผิวพรรณและความงาม บริการที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุด คือ บริการแนะนำออกกำลังกายและบริการแนะนำบุคลิกภาพ และผู้ให้บริการที่ต้องการ คือ แพทย์ พยาบาล ส่วนด้านการรักษา บริการที่ต้องการมากที่สุด คือ บริการตรวจรักษาโรค และผู้รับบริการที่ต้องการ คือ แพทย์ และพยาบาลเช่นกัน ด้านบริการเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการและความบันเทิง บริการที่ต้องการมากที่สุด คือ บริการสอนและแนะนำการเล่นดนตรี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการจากศิลปิน/ดารา และครู และบริการด้านการให้คำปรึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการบริการแนะแนวการศึกษา รองลงมา คือ ให้คำปรึกษาพ่อแม่ของวัยรุ่น ผู้ให้บริการที่ต้องการ คือ ครู และบิดา/มารดา ซึ่งตรงกับการศึกษาเรื่องภาวะสุขภาพและความต้องการบริการสุขภาพพระดัตถ์ตัน ของประชาชนในชุมชนภาคตะวันออกเฉียง (สุวรรณ, วรรณรัตน์, โสรัตน์, สุพิศ และสิริลักษณ์, 2543) ความต้องการบริการสุขภาพพระดัตถ์ตันของประชาชน 1) เมื่อไม่มีภาวะเจ็บป่วย ได้แก่ ต้องการได้รับความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาด้านสุขภาพในเรื่องต่างๆ ส่วนผู้ให้บริการที่ต้องการนั้น แพทย์เป็นผู้ให้บริการที่ต้องการมากที่สุด 2) ความต้องการเมื่อเจ็บป่วยเล็กน้อยและเจ็บพลัน เช่น อากาศไข้ ตัวร้อน ต้องการรับบริการตรวจรักษา ผู้ให้บริการที่ต้องการ คือ แพทย์ 3) เมื่อเจ็บป่วยเรื้อรัง ส่วนใหญ่ต้องการได้รับความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาเรื่องโรคและภาวะแทรกซ้อน ผู้ให้บริการที่ต้องการ คือ แพทย์และพยาบาล และผู้ให้บริการที่ต้องการ ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะ ความรู้ ความชำนาญในเรื่องนั้นๆ เพราะจะทำให้เกิดสมรรถภาพ (competence) ในการให้บริการและบริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ (จิรุตม์, 2537; ปราณี, 2548) และกลยุทธ์การตลาดด้านตัวบุคลากรผู้ให้บริการ ว่าด้วยการให้บริการ การคัดเลือกและสรรหาบุคคลที่มีจิตใจดี

ต่อการให้บริการ กริยามารยาทและบุคลิกภาพต้องเอื้อต่อการให้บริการ การสื่อสารกับลูกค้า การสร้างจิตสำนึกต่อการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าและผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เนื่องจากผู้ให้บริการหรือบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าในกระบวนการให้บริการ เนื่องจากบริการที่ดีที่จะเกิดขึ้นได้นั้นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของบุคคล 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้บริการและกลุ่มที่สอง คือ ผู้ให้บริการ ดังนั้นลูกค้าและบุคลากรผู้ให้บริการจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีความสอดคล้องกับเป้าหมายที่วางไว้ (กิตติ, 2544) เพื่อให้การบริการประสบผลสำเร็จ

3.2 ความต้องการด้านสถานที่ในการให้บริการ (place)

ด้านสถานที่หรือที่ตั้งของสถานบริการ กลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาล ต้องการให้ตั้งสถานบริการในโรงเรียน ร้อยละ 41.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างนอกเขตเทศบาล ต้องการให้ตั้งสถานบริการในแหล่งชุมชน ร้อยละ 47.5 และกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ต้องการใช้เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการ 11 – 20 นาที มากที่สุด จากรายงานของกรมสุขภาพจิต (2547) สังคมไทยมีค่านิยมที่มีความต้องการให้เด็กได้รับการศึกษาจากสถาบันที่มีชื่อเสียง ซึ่งในจังหวัดพัทลุงก็เช่นเดียวกัน พ่อ แม่ ผู้ปกครองส่วนใหญ่นิยมให้ลูกเรียนโรงเรียนที่มีชื่อเสียงซึ่งอยู่เขตในเขตอำเภอเมือง ประกอบกับข้อมูลทั่วไป (ตาราง 2) ด้านการพักอาศัยของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พักอาศัยกับบิดา มารดา และจังหวัดพัทลุง เป็นจังหวัดที่มีการคมนาคมค่อนข้างสะดวก และสามารถเดินทางด้วยรถประจำทางและรถไฟได้ทั่วทั้งจังหวัด (ข้อมูลทั่วไปจังหวัดพัทลุง, 2548) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาลจึงต้องการให้สถานบริการตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เพราะเมื่อกลับจากโรงเรียนหรือนอกเวลาราชการสามารถไปใช้บริการได้ในสถานบริการใกล้บ้าน ซึ่งเพนชานสกีและโทมัส (Penchansky & Thomas, 1981) กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงบริการ 1 ใน 5 ประการ คือ ความสามารถที่จะไปถึงสถานบริการได้สะดวก และหลักการทั่วไปของการเข้าถึงบริการสุขภาพ คือ การดูแลสุขภาพควรจะให้บริการในชุมชนที่อยู่ใกล้ครอบครัวและชุมชนด้วย (The Association of State and Territorial Health Officials, 2001) ความต้องการหรือความคาดหวังในคุณลักษณะของผู้มารับบริการ (จิรุตม์, 2537; ปราณิ, 2548) เรื่องการเข้าถึงบริการ คือ ผู้รับบริการจะต้องเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกด้านเวลา ประกอบกับหัวใจสำคัญของกลยุทธ์ด้านสถานที่ในการให้บริการ คือ ทำอย่างไรให้สินค้าหรือบริการกับตัวลูกค้าพบกันโดยง่าย สะดวก (กิตติ, 2544) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องภาวะสุขภาพและความต้องการบริการสุขภาพระดับต้น ของประชาชนในชุมชนภาค

ตะวันออก (สุวรรณ, วรรณรัตน์, โสรรัตน์, สุพิศ และสิริลักษณ์, 2543) ความต้องการบริการสุขภาพระดับต้นของประชาชน 1) เมื่อไม่มีภาวะเจ็บป่วย กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการที่สถานีนอนามัย 2) เมื่อเจ็บป่วยเล็กน้อยและเฉียบพลัน ต้องการรับบริการที่สถานีนอนามัยและโรงพยาบาลชุมชน และ 3) เมื่อเจ็บป่วยเรื้อรัง ต้องการรับบริการที่บ้าน การศึกษาเรื่องความรู้ การปฏิบัติและความต้องการการสนับสนุนการดูแลผู้ป่วยจิตเภทที่บ้าน ของผู้ดูแลในครอบครัวไทยมุสลิม (ดารา, 2545) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการด้านแหล่งบริการ/วิธีการใช้บริการในระดับมาก ได้แก่ ความต้องการสนับสนุนให้มีพยาบาลที่มีความรู้และทักษะทางด้านจิตเภทในสถานีนอนามัย/โรงพยาบาลชุมชน และการศึกษาเรื่องความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการสุขภาพที่บ้าน (มนัสสินิตย์, 2536) พบว่า ความต้องการด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก คือ ต้องการให้มีศูนย์เครือข่ายบริการสุขภาพอยู่ใกล้บ้าน ให้มีบริการสุขภาพที่บ้านและต้องการให้มีรถรับ – ส่งเพื่อพาไปตรวจหรือรักษาต่อ ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกและการเข้าถึงบริการให้กับผู้รับบริการ ซึ่งผลจากงานวิจัยทั้งหลายเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการ ในด้านสถานที่ตั้งหรือบริการที่ควรจัดให้ควรอยู่ใกล้บ้าน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถไปใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ใช้เวลาในการเดินทางไม่นานเกินไป ดังนั้น ผู้จัดบริการจึงควรตระหนักถึงความต้องการและความสำคัญเกี่ยวกับที่ตั้งของสถานบริการด้วย

ด้านเวลาในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างต้องการให้สถานบริการเปิดบริการทั้งในและนอกเวลาราชการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของยูพา และกอบกาญจน์ (2544) วิจัยเห็นว่า การเปิด – ปิดของสถานบริการ วันจันทร์ – ศุกร์ ควรเปิดหลังเลิกเรียนด้วย คือ เปิดถึง 22.00 น.และสำหรับวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ เวลาเปิด – ปิด คือ 10.00 – 22.00 น. เนื่องด้วยสภาวะปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เรียนหนังสืออย่างเดียว จึงต้องการให้สถานบริการเปิดบริการหลังเลิกเรียนและวันหยุด เสาร์ - อาทิตย์ ซึ่งตรงกับความคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับระบบบริการสุขภาพ (พิรุณ, 2545) ว่าบริการนั้นควรเป็นบริการที่เข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก บ่งบอกเวลาและวิธีการเข้ารับบริการได้ง่าย และตรงกับปัจจัยที่เกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ (Penchansky & Thomas, 1981) ว่าบริการนั้นต้องมีความเพียงพอกับความต้องการและชนิดของผู้ให้บริการ

ด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีห้องตรวจห้องให้คำปรึกษาแยกเป็นสัดส่วนมากที่สุด ซึ่งจากรายงานของกรมสุขภาพจิต (2547) วิจัยรู้สึกไม่ดีต่อโรงพยาบาลของรัฐ เนื่องจากการบริการขาดความเป็นส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของยูพา และกอบกาญจน์ (2544) เกี่ยวกับลักษณะสถานบริการ การตกแต่งสถานที่ ควรแยกเป็นสัดส่วนชัดเจน

มุมให้คำปรึกษาควรอยู่ด้านใน และจากกลยุทธ์ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (กิตติ, 2544) ได้แก่ กลยุทธ์การออกแบบให้มีความสอดคล้องกับรูปแบบของการให้บริการ มีความเพียงพอต่อการให้บริการอย่างทั่วถึง ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย มีการกระจายวัสดุและอุปกรณ์อย่างทั่วถึง อุปกรณ์และวัสดุมีความเหมาะสมทั้งปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้การยอมรับต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และยอมรับในความใส่ใจขององค์กรว่ามีความละเอียดอ่อนต่อการให้บริการ ดังนั้น เพื่อให้บริการนั้นมีการตอบรับที่ดีจากลูกค้าหรือผู้รับบริการ หน่วยงานหรือองค์กรทางด้านสุขภาพ ก็ควรให้ความสำคัญกับที่ตั้งของสถานบริการ และการจัดอาคารสถานที่ด้วย

3.2 ความต้องการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ (promotion) ของบริการ

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างทั้งในและนอกเขตเทศบาล ร้อยละ 55.5 ต้องการให้มีการโฆษณาทางวิทยุโทรทัศน์ ซึ่งการโฆษณาประชาสัมพันธ์หรือการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ คือ การช่วยสื่อสารให้ลูกค้าเป้าหมายได้ตระหนักถึงผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ต้องการเสนอขาย กระตุ้นให้เกิดความสนใจและชักชวนให้ซื้อผลิตภัณฑ์ ซึ่งอาจจะใช้วิธีการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ (พิชญ, 2542 และ McCarthy & Perreault, 1990) เพราะสินค้าและบริการแม้ว่าจะมีคุณภาพมากเพียงใด ก็จะไม่มีการโฆษณาเลย ถ้าลูกค้าหรือประชาชนไม่สามารถรับทราบข้อมูลและข่าวสารของสินค้าหรือบริการนั้นๆ (กิตติ, 2544) สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพโดยประยุกต์กระบวนการตลาดเชิงสังคมในการป้องกัน และควบคุมโรคอุจจาระร่วงในผู้ปกครองและเด็กแรกเกิดถึงอายุ 5 ปี อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี (สุวรรณ และพิสุทธิ, 2540) การส่งเสริมการป้องกันโรคอุจจาระร่วง โดยการจัดประชุมกลุ่มอาสาสมัคร กำหนดบทบาทและทักษะการสื่อสาร มีการจัดเตรียมทำแผนพับคำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอุจจาระร่วงแจก ทำป้ายผ้า รวมทั้งการทำจดหมายจากสถานีอนามัยถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเตือนให้ป้องกันโรคอุจจาระร่วง ซึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการผ่านกลุ่มอาสาสมัคร แผ่นพับ และสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการสุขภาพที่บ้าน (มนัสสินิตย์, 2536) ด้านความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความต้องการการส่งข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้มีการส่งข่าวสารทางไปรษณีย์ ซึ่งใกล้เคียงกับความต้องการส่งข่าวสารทางโทรทัศน์ และความต้องการของกลุ่มตัวอย่างนี้เช่นกัน ที่ต้องการให้มีการโฆษณาเกี่ยวกับสถานบริการทางวิทยุโทรทัศน์ ซึ่งการศึกษาของลัดดา และคณะ (2547)

พบว่า โทรทัศน์เป็นสื่อที่มีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของครอบครัวทุกระดับ และเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และพบว่าโทรทัศน์ เป็นสื่อมวลชนที่มีอิทธิพลต่อเด็กและเยาวชนมากกว่าสื่ออื่นๆ เพราะผู้ฟังจะได้เห็นทั้งภาพและเสียงเพราะในปัจจุบัน เกือบทุกครอบครัวจะมีโทรทัศน์ (พนิตา และดวงภา, 2544) ซึ่งกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้า หรือรับบริการผู้บริโภค คือ การแสวงหาข้อมูล เพื่อช่วยกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจ (อคุลย์, 2543; ฉัตยาพร และมัทนียา, 2545) ดังนั้นสื่อต่างๆ จึงเข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญต่อความต้องการบริการเป็นอย่างมาก

3.3 ความต้องการด้านราคาค่าบริการสุขภาพ (price)

บริการวัยรุ่นที่ต้องการทั้ง 4 ด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับบริการฟรีมากกว่าการร่วมจ่ายบางส่วน และการจ่ายค่าบริการตามราคาจริง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านบริการเกี่ยวกับผิวพรรณและความงาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับบริการฟรีเช่นกัน บริการที่ต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด คือ บริการแนะนำบุคลิกภาพและการวางตัว บริการที่ต้องการร่วมจ่ายบางส่วนและจ่ายค่าบริการตามจริงมากที่สุด คือ บริการลดความอ้วน ด้านการรักษา บริการที่กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด คือ บริการรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ส่วนบริการที่ต้องการร่วมจ่ายบางส่วนและจ่ายค่าบริการตามจริงมากที่สุด คือ บริการตรวจรักษาโรค ด้านบริการเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการและความบันเทิง กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด คือ จัดรายการวิทยุสำหรับวัยรุ่น ส่วนบริการที่ต้องการร่วมจ่ายบางส่วนและจ่ายค่าบริการตามจริงมากที่สุด คือ บริการทัศนศึกษา และด้านบริการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด คือ บริการปรึกษาปัญหาครอบครัว และต้องการร่วมจ่ายค่าบริการบางส่วนมากที่สุด คือ ให้คำปรึกษาพ่อแม่ของวัยรุ่น เป็นที่น่าสังเกตว่าบริการนี้ เป็นบริการที่ผู้รับบริการ คือ พ่อ แม่หรือผู้ปกครองของวัยรุ่น และเป็นบริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับบริการและจ่ายค่าบริการบางส่วน ซึ่งจากข้อมูลผู้ให้บริการที่ต้องการ (ตาราง 7) ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้รับบริการจากนักจิตวิทยา และรองลงมา คือ บิดา/มารดา ซึ่งลักษณะของการพูดคุยปรึกษากันเองระหว่างพ่อแม่หรือผู้ปกครองที่มีลูกอยู่ในวัยรุ่น และบริการที่ต้องการจ่ายค่าบริการตามจริงมากที่สุดมี 2 บริการ คือ ให้คำปรึกษาพ่อแม่ของวัยรุ่นและบริการปรึกษาปัญหาความสัมพันธ์

ปัจจัยด้านราคา หรือการจ่ายค่าบริการก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการเข้าถึงบริการของเพนชานสกีและโทมัส (Penchansky & Thomas, 1981) ว่าความสามารถในการจ่ายค่าบริการของ

ผู้รับบริการต่อการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง ซึ่งถ้าผู้รับบริการสามารถจ่ายค่าบริการหรือบริการนั้น เป็นบริการที่ไม่คิดมูลค่า ก็จะเป็นการเพิ่มการเข้าถึงบริการนั้นเช่นกัน และองค์การอนามัยโลก (กรมสุขภาพจิต, 2547) กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการของวัยรุ่น คือ อัตราค่าบริการที่สูง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กำลังศึกษาเล่าเรียน (ตาราง 2) และมีรายได้หลักจาก บิดา มารดา ผู้ปกครอง (ตาราง 3) และเมื่อวัยรุ่นมีปัญหาที่ไม่สามารถให้พ่อ แม่รับผิดชอบเรื่องค่าใช้จ่าย ทำให้ไม่สามารถเข้ารับบริการได้ และจากรายงานเรื่องบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่น วาระแห่งการเปลี่ยนแปลง (WHO, 2002) ในด้านนโยบาย วัยรุ่นต้องการความมั่นใจว่าบริการที่จัดให้ นั้นเป็นบริการ สำหรับวัยรุ่น โดยเฉพาะและเป็นบริการฟรี เพราะลูกค้าหรือผู้บริโภคส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญ กับเรื่องราคาค่อนข้างสูง (กิตติ, 2544) รายงานขององค์การสหประชาชาติเกี่ยวกับบริการที่เป็นมิตร สำหรับวัยรุ่น (United Nation, 2003) วัยรุ่นมีความเห็นว่าบริการที่สมควรเป็นบริการฟรี หรือคิด ค่าบริการที่ไม่แพงเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของยูพาและกอบกาญจน์ (2541) การบริการที่ให้ ต้องเป็นบริการฟรีและจากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยเกี่ยวกับบริการสุขภาพสำหรับวัยรุ่นใน หลายประเทศที่กำลังดำเนินการอยู่นั้น มีการพัฒนาผู้ให้บริการจากบุคลากรทางด้านสาธารณสุข มาเป็น วัยรุ่นที่ผ่านการอบรมหรือการฝึกฝน จนมีความรู้ความชำนาญในด้านต่างๆ เป็นผู้ให้บริการกันเอง ซึ่งใน ส่วนนี้จะเป็นผลดีในด้านของการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการ เพราะการกำหนดราคาของ สินค้าและบริการมักมีความสัมพันธ์กับต้นทุน (อดุลย์, 2543) และการพูดคุยสื่อสารกันเองระหว่างวัยรุ่น ย่อมเข้าใจและไว้วางใจกันได้มากกว่า ซึ่งเป็นการลดปัญหาช่องว่างระหว่างวัย ของผู้ให้และผู้รับบริการ เป็นการเสริมสร้างศักยภาพ และความภาคภูมิใจแก่วัยรุ่นที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครได้อีกทางหนึ่งด้วย และอีกปัจจัยหนึ่ง คือ จากที่พบว่า สิทธิในการรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่าง (ตาราง 4) ส่วนใหญ่ใช้ สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จ่าย 30 บาท) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลด้านความต้องการจ่าย ค่าบริการ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการบริการฟรี และรองลงมา คือต้องการร่วมจ่ายค่าบริการ บางส่วน มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ต้องการจ่ายค่าบริการเต็มราคา และจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่าง ต้องการจ่ายเต็มราคามากที่สุด คือ การทัศนศึกษา และการตรวจรักษาโรค ซึ่งในการตอบ แบบสอบถามครั้งนี้ เป็นการตอบตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างเป็นไปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ว่าการที่จะไปทัศนศึกษานั้นผู้ที่ต้องการจะไปควรจ่ายค่าบริการเต็มราคา เนื่องจากต้นทุนของการทัศนศึกษาแต่ละครั้งค่อนข้างสูง และเป็นบริการที่อยู่นอกเหนือความจำเป็น พื้นฐานในการดำรงชีวิต และสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องความรู้ การปฏิบัติและความต้องการ

การสนับสนุนการดูแลผู้ป่วยจิตเภทที่บ้าน ของผู้ดูแลในครอบครัวไทยมุสลิม (คารา, 2545) กลุ่มตัวอย่างต้องการด้านค่าใช้จ่ายในระดับมาก ได้แก่ ต้องการสนับสนุนการใช้บัตรสปร./บัตรประกันสังคม/บัตรสุขภาพอื่นๆ และต้องการจ่าย 30 บาทรักษาทุกโรค และความต้องการสนับสนุนในระดับน้อย คือ การร่วมจ่ายเพียงบางส่วน และไม่ต้องการเลย คือ การจ่ายตามราคาบริการที่ได้รับ การศึกษาเรื่องภาวะสุขภาพและความต้องการบริการสุขภาพระดับต้น ของประชาชนในชุมชนภาคตะวันออกเฉียง (สุวรรณ, วรรณรัตน์, โสรรัตน์, สุพิศ และสิริลักษณ์, 2543) ความต้องการบริการสุขภาพระดับต้นของประชาชน 1) เมื่อไม่มีภาวะเจ็บป่วย และ2) เจ็บป่วยเล็กน้อยและเฉียบพลัน มีความยินดีจ่ายค่าบริการ 50 – 100 บาท เมื่อเข้ารับบริการจากแพทย์ พยาบาล 3) เมื่อเจ็บป่วยเรื้อรัง มีความยินดีจ่ายค่าบริการ 100 – 200 บาท เมื่อรับบริการจากแพทย์และพยาบาล และสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องความต้องการของผู้รับบริการสุขภาพที่บ้าน (มนัสนิศย์, 2536) ด้านการกำหนดราคาค่าบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ต้องการให้มีการกำหนดราคาค่าบริการดูแลรักษาพยาบาลเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องการรับผิดชอบจ่ายค่าดูแลรักษาพยาบาลด้วยตนเองทั้งหมด ต้องการให้มีการคิดราคาค่าบริการตามชั่วโมงของการให้บริการสุขภาพที่บ้าน เป็นต้น

ดังนั้นหน่วยงานหรือองค์กรทางสุขภาพ ควรให้ความสำคัญกับราคาค่าบริการด้วย เนื่องจากกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคนั้น มีหลายขั้นตอน ตั้งแต่การเล็งเห็นปัญหาหรือตระหนักถึงความต้องการ การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และทัศนคติหลังการซื้อ การใช้ (อคุลย์, 2543; ฉัตยาพร และมัทนียา, 2545; วารุณี, นิภา, สุนทรี, พรพรหม, นิตยา และจุฑามาศ, 2546) และพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่จะให้น้ำหนักหรือความสนใจต่อเรื่องราคาค่อนข้างสูง (กิตติ, 2544) และจากกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคนั้นมีปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยหลายประการ ทั้งปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางจิตวิทยา (วารุณี, นิภา, สุนทรี, พรพรหม, นิตยาและจุฑามาศ, 2546) ซึ่งจากข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านสภาวะปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง (ตาราง 2) ที่ส่วนใหญ่เรียนหนังสืออย่างเดียว ไม่มีรายได้เป็นของตนเอง ยังต้องพึ่งพาทางการเงินจากบิดา มารดาและผู้ปกครอง ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ (ตาราง 3) และรายได้ของประชากรในจังหวัดพัทลุงจัดเป็นอันดับที่ 14 ของภาคใต้ ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง, 2548) ตลอดจนข้อมูลจากการทบทวนวรรณคดีและสำรวจพื้นที่รวมทั้งศึกษาข้อมูลจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง (2548) พบว่าบริการสุขภาพในจังหวัดพัทลุง เป็นสถานบริการสุขภาพจากภาครัฐ 138 แห่ง ส่วนสถานบริการสาธารณสุข

ภาคเอกชน 87 แห่ง และร้านขายยา 78 ร้าน ดังนั้น จึงส่งผลให้ ความต้องการด้านราคาค่าบริการ สุขภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับบริการฟรีมากที่สุด และรองลงมา คือ ต้องการร่วมจ่ายค่าบริการบางส่วน และการจ่ายค่าบริการตามจริง จะเป็นความต้องการที่น้อยที่สุดที่กลุ่มตัวอย่างต้องการ เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ มีการรับรู้ว่าการบริการสุขภาพที่มีในจังหวัดพัทลุงนั้น ส่วนใหญ่เป็นบริการที่มาจากจากภาครัฐ และสามารถใช้บริการได้ตามที่ตนเองมีได้

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดทั้ง 4 ปัจจัยนั้นล้วนมีส่วนที่เชื่อมโยงเกี่ยวเนื่องกัน ตั้งแต่ ลักษณะการจัดบริการสุขภาพ (product/service) ด้านสถานที่ในการให้บริการ (place) ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ (promotion) และด้านราคาค่าบริการ (price) และทุกปัจจัยต่างก็มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือการบรรลุเป้าหมายขององค์กร และเป็นหลักการที่เน้นและให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ด้วยการทำให้ลูกค้าพอใจและมีกำไร (McCarthy & Perreault, 1990) ซึ่งการที่องค์กรหรือหน่วยงานใดจะผลิตสินค้าหรือบริการใดขึ้นมา เพื่อให้เกิดการยอมรับในหมู่ของผู้รับบริการหรือลูกค้า การสำรวจถึงความต้องการของผู้รับบริการจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะได้มาซึ่งความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า หรือผู้รับบริการ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นพื้นฐานในการจัดบริการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้มากที่สุด