

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามของการศึกษา	3
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
สมมติฐานของการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดด้านการให้บริการ	8
ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ	11
กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
กรอบแนวคิดในการศึกษา	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	19
รูปแบบการศึกษา	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล	21

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล	22
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนใช้จริง	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
การวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการศึกษา	25
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	26
การแสดงคุณภาพเครื่องมือ	28
ค่าสถิติบรรยายคะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจ	29
ร้อยละของการให้คะแนนรายด้านและความพึงพอใจ	30
ค่าสถิติบรรยายระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการแต่ละประเภท	32
การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจ	33
การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน	34
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	39
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
สรุปผลการศึกษา	44
อภิปรายผลการศึกษา	47
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้	53
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	55
เอกสารอ้างอิง	57
ภาคผนวก	60
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	61
ประวัติผู้เขียน	68

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	26
4.2 การแสดงคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง	28
4.3 การแสดงค่าสถิติบรรยายคะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจ	29
4.4 ร้อยละของการให้คะแนนรายด้านและความพึงพอใจ	30
4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการ	32
4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายด้านต่างๆ และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง	33
4.7 แบบการวิเคราะห์พหุคูณแบบขั้นตอนระหว่างตัวแปรอิสระกับระดับความพึงพอใจ	35
4.8 แบบการวิเคราะห์พหุคูณแบบขั้นตอนระหว่างตัวแปรอิสระกับระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการประเภทอาหาร	36
4.9 แบบการวิเคราะห์พหุคูณแบบขั้นตอนระหว่างตัวแปรอิสระกับระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการประเภทยา	37
4.10 แบบการวิเคราะห์พหุคูณแบบขั้นตอนระหว่างตัวแปรอิสระกับระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล	38

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1 ขั้นตอนการให้บริการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

13



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved