

การตรวจสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรม
ในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี

ณัฐพัชร มณีโรจน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์
ของณัฏฐพัชร มณีโรจน์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัย และสถิติทางวิทยาการปัญญา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล)
.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว.สมพร สุกตัญญ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัส ฉกรรจ์แดง)
.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล)
.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ม.ร.ว.สมพร สุกตัญญ์)
.....กรรมการ
(ดร.พลพงศ์ สุขสว่าง)
.....กรรมการ
(ดร.ศิริดา จารุดกานนท์)

วิทยาลัยวิทยาการวิจัย และวิทยาการปัญญา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัย และสถิติทาง
วิทยาการปัญญา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีวิทยาลัยวิทยาการวิจัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา กรเพชรปานิ) และวิทยาการปัญญา
วันที่ 17 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.ม.ร.ว.สมพร สุกตน์นีย์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา และนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

การตรวจสอบคุณภาพความตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากอาจารย์ ดร.นฤมล ชูชินปราการ อาจารย์ ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง และอาจารย์ ดร.กนก พานทอง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบ และให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือการวิจัยให้มีคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ และบุคลากรทางการแพทย์ทุก ๆ ท่านของผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงเทพทยา ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีราชา และผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูญาไท ศรีราชา

การสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัส ฉกรรจ์แดง ประธานการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล รองศาสตราจารย์ ดร.ม.ร.ว.สมพร สุกตน์นีย์ อาจารย์ ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง และอาจารย์ ดร.ศิริดา จารุตกานนท์ ที่สละเวลา และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบคุณอาจารย์ ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง และอาจารย์ ดร.ภัทรวดี มากมี ที่ให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรล

คุณค่า และประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแก่เวทิตาแต่บุรพาริ คณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาการด้านการบริหารจัดการ การวิจัย และผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนสนับสนุนทั้งที่ปรากฏรายนามและไม่ปรากฏรายนามให้ข้าพเจ้าได้มีโอกาสรับการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

ณัฐพัชร มณีโรจน์

52910271: สาขาวิชา: การวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา; วท.ม. (การวิจัยและสถิติทาง
วิทยาการปัญญา)

คำสำคัญ: โมเดลความไม่แปรเปลี่ยน/ โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ/ ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ณัฐพัชร มณีโรจน์: การตรวจสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิง
สาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในจังหวัดชลบุรี
(AN INVARIANCE EXAMINATION OF CAUSAL RELATIONSHIP MODEL OF CUSTOMERS'
BEHAVIORAL INTENTION TO USE SERVICE IN HEALTH CARE INDUSTRY IN CHONBURI
PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: สุพิมพ์ ศรีพันธุ์วรสกุล, ศ.ด. ม.ร.ว.สมพร สุทัศนีย์,
ศ.ด. 207 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล
ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้าน
สุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของพารามิเตอร์ใน
โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้าน
สุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เข้า
รับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดชลบุรี จำนวน 450 ราย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
ประกอบด้วยตัวแปรแฝง 3 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้คุณภาพบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าและความ
ตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ผลการวิจัย พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ มีความสอดคล้องและไม่เปลี่ยนแปลง
กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 29.39 ที่คองศาอิสระ เท่ากับ 26
มีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ .29 ค่า GFI เท่ากับ .99 ค่า AGFI เท่ากับ .97 ค่า Standardized RMR
เท่ากับ .01 และค่า RMSEA เท่ากับ .01 ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความ
ตั้งใจเชิงพฤติกรรมมา ได้ร้อยละ 71 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ได้แก่ การรับรู้
คุณภาพบริการและความพึงพอใจ

52910271: MAJOR: RESEARCH AND STATISTICS IN COGNITIVE SCIENCE; MS.c. (RESEARCH AND STATISTICS IN COGNITIVE SCIENCE)

KEYWORDS: THE INVESTIGATION OF INVARIANCE/ CAUSAL RELATIONSHIP MODEL/ BEHAVIORAL INTENTION

NATTAPAT MANIROCHANA: AN INVARIANCE EXAMINATION OF CAUSAL RELATIONSHIP MODEL OF CUSTOMERS' BEHAVIORAL INTENTION TO USE SERVICE IN HEALTH CARE INDUSTRY IN CHONBURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: SUPIM SRIPUNVORASKUL, Ph.D., M.R.SOMPORN SUDHASANI, Ph.D., 2013. 2013.

The purpose of this research was to develop a causal relationship model of customers' behavioral intention to use services in the health care industry in Chon Buri province, and to test the model and its invariance using empirical data. A sample of 450 patients participated in the study, involving a mixture of Thai nationals and foreigners

The model consisted of three latent variables: perceived service performance, customer satisfaction, and behavioral intentions.

The model was found to be consistent and invariant with empirical data, with Chi-square test of goodness of fit equal to 29.39 with 26 degree of freedom, $p = .29$, GFI = .99, AGFI = .97, Standardized RMR = .01, RMSEA = .01 and R-SQUARA = .71. The variables in the model accounted for 71 percent of the variance of behavioral intention. Variables which directly affected behavioral intention were perceived service performance and customer satisfaction.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	9
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
ตอนที่ 1 แนวคิดการบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
ตอนที่ 2 แนวคิดความพึงพอใจ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
ตอนที่ 3 แนวคิดความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
ตอนที่ 4 แนวคิดอุตสาหกรรมด้านสุขภาพ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
ตอนที่ 5 โมเดลการวิจัย และการวิเคราะห์กลุ่มพหุ.....	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ.....	63
การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง.....	64
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	76

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	80
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน.....	82
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดล.....	88
ตอนที่ 3 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล.....	90
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรม ด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรีกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	95
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์ เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้า อุตสาหกรรมกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ.....	99
5 อภิปรายและสรุปผล	113
สรุปผลการวิจัย	115
อภิปรายผลการวิจัย.....	117
ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้.....	122
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	124
บรรณานุกรม.....	127
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ เพื่อการวิจัย.....	133
ภาคผนวก ข ผลวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง.....	137
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	147
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	164
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจ เชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพ ในเขตจังหวัดชลบุรี.....	167

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ฉ ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุ... ..	177
ภาคผนวก ช ผลการวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล.....	192
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	207

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2-1	ตารางสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล.....	50
2-2	การทดสอบสมมติฐานที่เป็นไปได้ด้วยเทคนิคกลุ่มพหุ.....	61
3-1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	65
3-2	โครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพบริการ.....	69
3-3	โครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า.....	71
3-4	โครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามความตั้งใจเชิงพฤติกรรม.....	72
3-5	แสดงค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม.....	74
3-6	แสดงเกณฑ์การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล.....	79
4-1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง.....	83
4-2	ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้.....	87
4-3	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด.....	89
4-4	การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการรับรู้คุณภาพบริการ.....	91
4-5	การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความพึงพอใจของลูกค้า.....	92
4-6	การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความตั้งใจเชิงพฤติกรรม.....	94
4-7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดล.....	97
4-8	ค่าดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ.....	98
4-9	เปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	100
4-10	เปรียบเทียบค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ จำแนกตาม 2 กลุ่ม.....	105
4-11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้กลุ่มตัวอย่างชาวไทย.....	107
4-12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้กลุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศ.....	108
4-13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ จำนวนองค์ประกอบ ลำดับองค์ประกอบ และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ.....	110

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	8
2-1 แบบจำลองสามเหลี่ยมการตลาดบริการ.....	16
2-2 แบบจำลองคุณภาพโดยองค์รวม.....	20
2-3 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ.....	22
2-4 แบบจำลองคุณภาพการบริการ.....	29
2-5 คุณภาพบริการและความพึงพอใจลูกค้าต่อการรับรู้ของลูกค้า.....	37
2-6 โมเดลสมการโครงสร้าง.....	48
2-7 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง.....	52
2-8 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเดียว.....	53
2-9 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเดียวที่บังคับค่าน้ำหนัก.....	54
2-10 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเดียวที่บังคับค่าน้ำหนัก.....	54
3-1 ลำดับขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย.....	66
4-1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดการรับรู้คุณภาพบริการ.....	90
4-2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความพึงพอใจของลูกค้า.....	92
4-3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความตั้งใจเชิงพฤติกรรม.....	93
4-4 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการ.....	96
4-5 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้า อุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี กลุ่มลูกค้าชาวไทย.....	111
4-6 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้า อุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี กลุ่มลูกค้าชาวไทย.....	112