

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพระหว่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นชาวไทย และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างประเทศ ที่เข้ารับบริการโรงพยาบาลในเขตจังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้น เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อศึกษาลักษณะการกระจาย การแจกแจงของตัวแปรสังเกตได้ที่จะนำไปใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่จะนำไปใช้ในกระบวนการวิเคราะห์ เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ และความหมายที่ใช้แทนค่าสถิติ และตัวแปรต่าง ๆ ในการนำเสนอ ดังนี้

สัญลักษณ์ และความหมายที่ใช้แทนค่าสถิติในการเสนอผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	มัชฌิมเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

CV	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation)
MAX	หมายถึง	คะแนนสูงสุด (Maximum)
MIN	หมายถึง	คะแนนต่ำสุด (Minimum)
SE	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
Sk	หมายถึง	ค่าความเบ้ (Skewness)
Ku	หมายถึง	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
χ^2	หมายถึง	ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนประเภทค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square)
df	หมายถึง	องศาอิสระ (Degree of Freedom)
TE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลรวม (Total Effect)
DE	หมายถึง	อิทธิพลทางตรง (Direct Effect)
ID	หมายถึง	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)
λ_x	หมายถึง	เมตริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของ X บน K
λ_y	หมายถึง	เมตริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของ Y บน E
θ_δ	หมายถึง	เมตริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน d
θ_ϵ	หมายถึง	เมตริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน e
β	หมายถึง	เมตริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร E
γ	หมายถึง	เมตริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุจากตัวแปร K ไป E
ϕ	หมายถึง	เมตริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรภายนอกแฝง
Ψ	หมายถึง	เมตริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน z
R^2	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of Determination)
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)

NFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความเป็นปกติ (Normed Fit Index)
RFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความสัมพันธ์ (Relative Fit Index)
RMR	หมายถึง	ดัชนีค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Squared Residual)

สัญลักษณ์ และความหมายที่ใช้แทนตัวแปรในการเสนอผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

PSP	หมายถึง	การรับรู้คุณภาพบริการ (Perceived Service Performance)
BIN	หมายถึง	ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intentions)
CSA	หมายถึง	ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)
REL (X ₁)	หมายถึง	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
ASS (X ₂)	หมายถึง	การสร้างความมั่นใจ (Assurance)
TAN (X ₃)	หมายถึง	รูปลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)
EMP (X ₄)	หมายถึง	การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
RES (X ₅)	หมายถึง	การตอบสนอง (Responsiveness)
HAP (Y ₁)	หมายถึง	ความสุข (Happiness)
PLE (Y ₂)	หมายถึง	ความนารื่นรมย์ (Pleasant)
JOY (Y ₃)	หมายถึง	ความมีชีวิตชีวา (Joyful)
REC (Y ₄)	หมายถึง	การบอกต่อ (Recommendation)
LOY (Y ₅)	หมายถึง	ความภักดี (Loyalty)
WPM (Y ₆)	หมายถึง	ความเต็มใจจ่ายค่าบริการพยาบาลที่มากกว่า (Willingness to Pay More)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเบื้องต้นของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัย นำเสนอค่าสถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละจำแนกตามลักษณะของเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ความถี่ในการเข้ารับบริการฯ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา และแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลฯ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้ของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ มัชฌิมเลขคณิต หรือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความเบ้ (Sk) และค่าความโด่ง (Ku) เพื่อศึกษาลักษณะการกระจาย และการแจกแจงตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวแปร

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลเขตจังหวัดชลบุรี ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	246	54.70
หญิง	204	45.30
อายุ		
21 - 30 ปี	110	24.40
31 - 40 ปี	125	27.80
41 - 50 ปี	92	20.40
51 - 60 ปี	62	13.80
สูงกว่า 60 ปี	61	13.60

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	153	34.00
ปริญญาตรี	238	52.90
สูงกว่าปริญญาตรี	59	13.10
อาชีพหลัก		
กิจการส่วนตัว หรือ เจ้าของธุรกิจ	159	35.30
ข้าราชการ หรือ พนักงานของรัฐ	24	5.30
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	4.40
พนักงานบริษัทเอกชน	119	26.40
อื่น ๆ	128	28.40
ความถี่ในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล		
เข้ารับบริการครั้งแรก	76	16.90
จำนวน 2 ครั้ง	107	23.80
จำนวน 3 ครั้ง	47	10.40
มากกว่า 3 ครั้ง	220	48.90
รายได้เฉลี่ยของตัวท่านเองต่อเดือน		
ไม่เกิน 20,000 บาท/เดือน	71	15.80
20,000-30,000 บาท/เดือน	65	14.40
30,001-40,000 บาท/เดือน	56	12.40
40,001-50,000 บาท/เดือน	38	8.40
50,001-60,000 บาท/เดือน	19	4.20
มากกว่า 60,000 บาท/เดือน	201	44.70

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ภูมิลำเนา		
ประเทศไทย	225	50.00
ประเทศโซนยุโรป	147	32.70
ประเทศโซนอเมริกา	42	9.30
ประเทศโซนแอฟริกา	3	.70
ประเทศโซนเอเชีย	11	2.40
ประเทศโซนโอเชียเนีย	8	1.80
ประเทศโซนอื่น ๆ	14	3.10
แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการฯ		
บุคคลที่รู้จัก	277	61.60
บริษัทนำเที่ยว	14	3.10
สื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ หรือ นิตยสารต่าง ๆ	96	21.30
สื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต	60	13.30
อื่น ๆ	107	23.80

จากตารางที่ 4-1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 246 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.70 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.30 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.80 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.40 และมีอายุอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.40 ตามลำดับ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 238 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.00 และอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.1 ตามลำดับ

การประกอบอาชีพสวนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจ หรือ กิจการส่วนตัว มีจำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมาประกอบอาชีพเป็นพนักงานในบริษัทเอกชน มีจำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.40 และประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ หรือ พนักงานของรัฐบาล มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.30 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับบริการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.90 รองลงมาเข้ารับบริการในโรงพยาบาลฯ จำนวน 2 ครั้ง มีจำนวน 107 รายคิดเป็นร้อยละ 23.80 และเข้ารับบริการครั้งแรก มีจำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.90 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยของตนเองต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท มีจำนวน 201 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยของตนเองต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีจำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.80 และมีรายได้เฉลี่ยของตนเองต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,000-30,000 บาท มีจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.40 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ผู้ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลที่ตอบแบบสอบถามมีภูมิลำเนาในประเทศไทย มีจำนวน 225 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาเป็นชาวต่างประเทศที่มีภูมิลำเนาอยู่ในไชนูปยุโรป มีจำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.70 และมีภูมิลำเนาอยู่ในไชนอเมริกา มีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

การเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลผู้ตอบแบบสอบถามสวนใหญ่มีแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเข้ารับบริการจากบุคคลที่รู้จักแนะนำมาให้ใช้บริการ มีจำนวน 277 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.60 รองลงมาแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเข้ารับบริการจากเป็นสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ หรือ นิตยสารต่าง ๆ มีจำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.30 และเป็นสื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.30 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและลักษณะการแจกแจงของข้อมูล

การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานและลักษณะการแจกแจงของข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความเบ้ (Sk) และค่าความโด่ง (Ku) พบว่า กลุ่มตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรปัจจัยการรับรู้คุณภาพบริการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.26 ถึง 4.44 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับที่ดี กลุ่มตัวแปรสังเกตได้ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้า มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.30 ถึง 4.37 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดี กลุ่มตัวแปรสังเกตได้ปัจจัยด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.94 ถึง 4.39 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมอยู่ในระดับที่ดี

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรทั้งหมด พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .51 ถึง .73 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่ามีข้อมูลการกระจายน้อย (ยุทร ไกยวรรณ, 2553)

เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ของข้อมูล พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง -.44 ถึง -1.10 โดยข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย (-) ทั้งหมด 11 ตัวแปร ตัวแปรที่มีลักษณะเบ้ซ้ายมากที่สุด คือ ตัวแปรความภักดี เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าความเบ้ไม่เกิน 2 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั้งหมดมีลักษณะใกล้เคียงโค้งปกติ

เมื่อพิจารณาความโด่งของข้อมูล พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง -.20 ถึง 1.96 โดยข้อมูลมีลักษณะโด่ง (+) มีจำนวน 10 ตัวแปร และมีลักษณะแบน (-) จำนวน 1 ตัวแปร ข้อมูลที่มีค่าโด่งสูงสุด คือ ตัวแปรความภักดี ส่วนตัวแปรที่มีค่าโด่งน้อยที่สุด คือ ความเต็มใจจ่ายฯ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ความโด่งไม่เกิน 7 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั้งหมดมีลักษณะใกล้เคียงโค้งปกติ มีค่าสถิติพื้นฐาน ดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรสังเกตได้	จำนวน ข้อคำถาม	Mean	SD	Sk	Ku
ปัจจัยการรับรู้คุณภาพบริการ	27				
ความน่าเชื่อถือ (REL)	5	4.36	.55	-.94	1.64
การสร้างความมั่นใจ (ASS)	7	4.44	.51	-.96	1.11
รูปลักษณ์ทางกายภาพ (TAN)	5	4.29	.56	-.51	-.20
การดูแลเอาใจใส่ (EMP)	5	4.26	.59	-.69	.30
การตอบสนอง (RES)	5	4.27	.63	-.79	1.02
ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้า	11				
ความสุข (HAP)	3	4.30	.61	-.73	1.52
ความน่ารื่นรมย์ (PLE)	4	4.37	.57	-.90	.90
ความมีชีวิตชีวา (JOY)	4	4.31	.57	-.70	.90
ปัจจัยความตั้งใจเชิงพฤติกรรม	9				
ความภักดี (LOY)	3	4.39	.64	-1.10	1.96
ความเต็มใจจ่ายฯ (WPM)	4	3.94	.73	-.44	.58
การบอกต่อ (REC)	2	4.18	.70	-.87	1.20

3. การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ข้อมูล

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น ได้แก่ ข้อตกลงเบื้องต้นทางทฤษฎี และข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ พบว่า ข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นทางทฤษฎี ซึ่งการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ประกอบด้วย การรับรู้คุณภาพบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นในเรื่องความเป็นสาเหตุเกี่ยวกับการวัดตัวแปรแฝง และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดล (เลรี ชิตแซม, 2547)

เมื่อพิจารณาข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติพบว่าข้อมูลมีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ กล่าวคือข้อมูลมีค่าความเบ้ต่ำกว่า 2.00 และค่าความโด่งน้อยกว่า 7.00 ดังนั้นข้อมูลจึงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติเกี่ยวกับลักษณะการแจกแจงของข้อมูล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดล

ผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกี่ยวกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี เป็นการตรวจสอบเพื่อยืนยันว่าตัวแปรที่ศึกษามีองค์ประกอบร่วมกัน มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์นำเสนอไว้ ดังตารางที่ 4-3

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งภาพรวมค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง .31 ถึง .74 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r > .30$) ถึงมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ($r > .70$)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของตัวแปรเชิงสาเหตุแต่ละตัวกับองค์ประกอบความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการฯ พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์ประกอบความตั้งใจเชิงพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .31 ถึง .61 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($.30 \leq r < .70$) ถึงระดับปานกลาง ($.30 \leq r < .70$)

องค์ประกอบของตัวแปรความพึงพอใจทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์ประกอบความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .46 ถึง .67 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($.30 \leq r < .70$) ถึงระดับปานกลาง ($.30 \leq r < .70$)

ตารางที่ 4-3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสัณฐานได้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตัวแปร	REL	ASS	TAN	EMP	RES	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
REL	1										
ASS	.72**	1									
TAN	.48**	.44**	1								
EMP	.54**	.64**	.56**	1							
RES	.59**	.71**	.50**	.74**	1						
HAP	.47**	.59**	.44**	.64**	.68**	1					
PLE	.55**	.65**	.43**	.59**	.67**	.74**	1				
JOY	.50**	.57**	.47**	.59**	.62**	.63**	.70**	1			
LOY	.49**	.60**	.34**	.50**	.61**	.63**	.67**	.52**	1		
WPM	.32**	.44**	.35**	.45**	.48**	.52**	.46**	.44**	.63**	1	
REC	.38**	.51**	.31**	.50**	.54**	.60**	.55**	.54**	.67**	.72**	1
$\bar{X}$	4.36	4.44	4.29	4.26	4.27	4.30	4.37	4.31	4.39	3.94	4.18
SD	.55	.51	.56	.59	.63	.61	.57	.57	.64	.73	.70

**p < .01, * p < .05

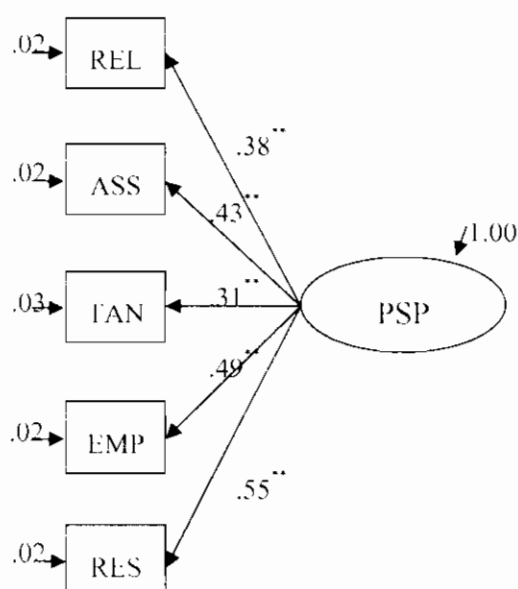
เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝงเดียวกัน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝงเดียวกันมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัวแปร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการ มีค่าอยู่ระหว่าง .63 ถึง .72 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($.30 \leq r < .70$) ถึงมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ($r > .70$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงการรับรู้คุณภาพบริการ มีค่าอยู่ระหว่าง .44 ถึง .74 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r > .30$) ถึงมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ($r > .70$) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงความพึงพอใจของลูกค้า มีค่าอยู่ระหว่าง .63 ถึง .74 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r > .30$) ถึงมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ($r > .70$)

ตอนที่ 3 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล

การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัด เพื่อตรวจสอบว่าแบบวัดที่สร้างขึ้นสามารถวัดโครงสร้างได้ตรงตามทฤษฎีที่ระบุไว้ หรือ ไม่ โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการตรวจสอบ มีดังนี้

1. การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการรับรู้คุณภาพบริการ

เพื่อเป็นการตรวจสอบความตรง และความเชื่อมั่นของโมเดลการวัด ในการตรวจสอบ ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มีผลการตรวจสอบ ดังภาพที่ 4-1 และตารางที่ 4-4



ภาพที่ 4-1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดการรับรู้คุณภาพบริการ

ตารางที่ 4-4 การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงการรับรู้คุณภาพบริการ

ตัวแปรสังเกตได้	อักษรย่อ	คุณภาพของตัวแปรสังเกตได้		
		Factor Loading	SE	t-value
ความน่าเชื่อถือ	REL	.38	.02	15.84
การสร้างความมั่นใจ	ASS	.43	.02	20.44
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	TAN	.31	.03	12.28
การดูแลเอาใจใส่	EMP	.49	.02	19.50
การตอบสนอง	RES	.55	.02	22.07

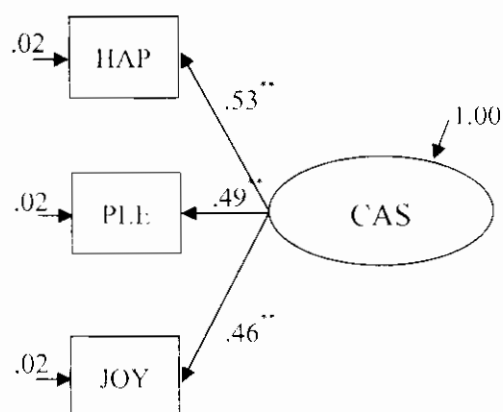
การตรวจสอบค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดลการวัด			
ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าที่ได้	ผลการตรวจสอบ
P-Value	$p > 0.050$	.987	ผ่านเกณฑ์
Relative χ^2 (χ^2 / df)	< 3.000	.330	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.900	1.000	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.900	1.000	ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.050	.000	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.050	.000	ผ่านเกณฑ์

degrees of freedom: df = 3

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ตัวแปรแฝงการรับรู้คุณภาพบริการ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จากค่าดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนที่ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดทุกค่า เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง .31 ถึง .55 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .02 ถึง .03 ตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ ตัวแปรการตอบสนอง รองลงมาเป็นตัวแปรการดูแลเอาใจใส่และตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ตัวแปรรูปลักษณ์ทางกายภาพ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .55 .49 และ .31 ตามลำดับ

2. การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความพึงพอใจของลูกค้า

เพื่อเป็นการตรวจสอบความตรง และความเชื่อมั่นของโมเดลการวัด ในการตรวจสอบฯ ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มีผลการตรวจสอบ ดังภาพที่ 4-2 และตารางที่ 4-5



ภาพที่ 4-2 การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความพึงพอใจของลูกค้า

ตารางที่ 4-5 การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความพึงพอใจของลูกค้า

ตัวแปรสังเกตได้	อักษรย่อ	คุณภาพของตัวแปรสังเกตได้		
		Factor Loading	SE	t-value
ความสุข	HAP	.53	.02	19.93
ความน่าชื่นชม	PLE	.49	.02	22.99
ความมีชีวิตชีวา	JOY	.46	.02	18.95

การตรวจสอบค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดลการวัด			
ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าที่ได้	ผลการตรวจสอบ
P-Value	$p > 0.050$	.853	ผ่านเกณฑ์
Relative χ^2 (χ^2 / df)	< 3.000	.850	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.900	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.900	1.00	ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.050	.000	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.050	.000	ผ่านเกณฑ์

degrees of freedom: df = 1

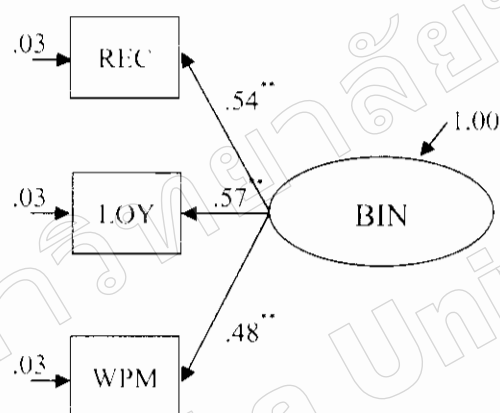
จากตารางที่ 4-4 พบว่า ตัวแปรแฝงความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จากค่าดัชนีตรวจสอบ

ความกลมกลืนที่ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดทุกค่า เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง .46 ถึง .53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .02 ตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ ตัวแปรความสุข รองลงมาเป็นตัวแปรความน่ารื่นรมย์และตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ตัวแปรความมีชีวิตชีวา โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .53, .49 และ .46 ตามลำดับ

3. การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

เพื่อเป็นการตรวจสอบความตรง และความเชื่อมั่นของโมเดลการวัด ในการตรวจสอบ

ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มีผลการตรวจสอบ ดังภาพที่ 4-3 และตารางที่ 4-6



ภาพที่ 4-3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ตารางที่ 4-6 การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ตัวแปรสังเกตได้	อักษรย่อ	คุณภาพของตัวแปรสังเกตได้		
		Factor Loading	SE	t-value
ความภักดี	LOY	.54	.03	17.80
ความเต็มใจจ่ายการรักษาพยาบาล ที่มากกว่า	WPM	.57	.03	20.19
การบอกต่อ	REC	.48	.03	14.80
การตรวจสอบค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดลการวัด				
ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าที่ได้	ผลการตรวจสอบ	
P-Value	$p > 0.050$	.945	ผ่านเกณฑ์	
Relative χ^2 (χ^2 / df)	< 3.000	.950	ผ่านเกณฑ์	
GF	> 0.900	1.00	ผ่านเกณฑ์	
AGFI	> 0.900	1.00	ผ่านเกณฑ์	
SRMR	< 0.050	.000	ผ่านเกณฑ์	
RMSR-A	< 0.050	.000	ผ่านเกณฑ์	
degrees of freedom, $df = 1$				

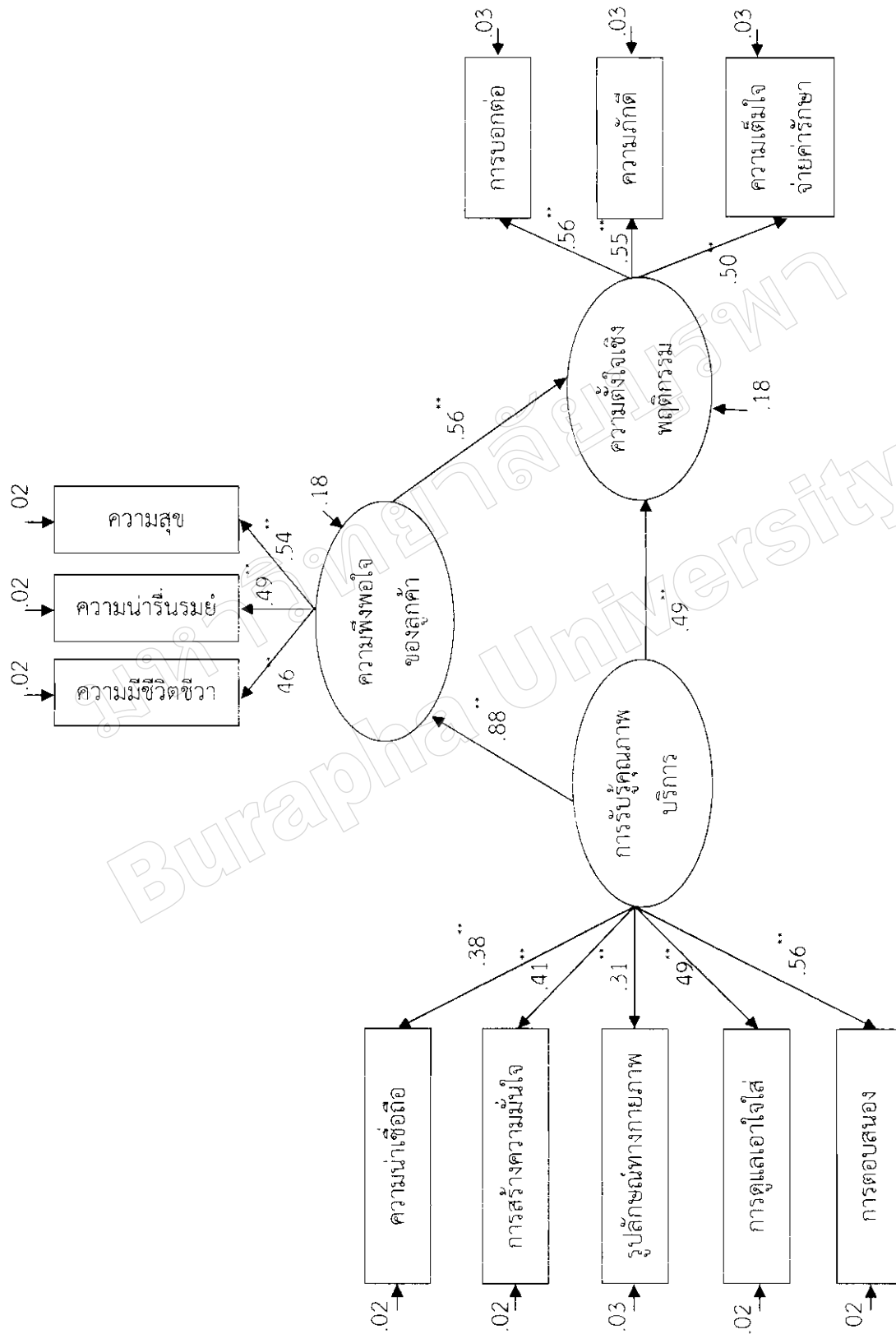
จากตารางที่ 4-4 พบว่า ตัวแปรแฝงความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จากค่าดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนที่ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดทุกค่า เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง .48 ถึง .57 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .03 ตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ ตัวแปรความเต็มใจจ่ายการรักษาพยาบาลที่มากกว่า รองลงมาเป็นตัวแปรความภักดีและตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ตัวแปรการบอกต่อ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .57, .54 และ .48 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจ เชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี กับข้อมูลเชิงประจักษ์

เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ และตัวแปรแฝง 2 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรีหรือไม่ ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอเป็นโมเดลตามสมมติฐาน โมเดลที่ปรับแก้แล้ว และแสดงค่าดัชนีที่ใช้ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล มีดังนี้

1. การตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี

เป็นการตรวจสอบว่าโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกันหรือไม่ โดยพิจารณาค่าสถิติและค่าดัชนีการตรวจสอบความกลมกลืน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังภาพที่ 4-4 ตารางที่ 4-7 และตารางที่ 4-8



ภาพที่ 4-4 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของกลุ่มค่าดูแลสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี

จากภาพที่ 4-4 เมื่อพิจารณาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า โมเดล โดยการสร้างโมเดลทางเลือกมีเส้นทางอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร โดยตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการ (PSP) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมฯ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .49 และตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมฯ โดยผ่านตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้า มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4-7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมฯ

ตัวแปรผล	CSA			BIN		
ตัวแปรสาเหตุ	DE	IE	TE	DE	IE	TE
PSP	.88 (.05)		.88 (.05)	.49 (.10)	.31 (.06)	.80 (.05)
CSA				.56 (.11)		.56 (.11)
ค่าความเที่ยงของตัวแปร						
ตัวแปร	REL	ASS	TAN	EMP	RES	
ความเที่ยง	.67	.80	.55	.83	.88	
ตัวแปร	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
ความเที่ยง	.87	.85	.81	.84	.67	.79
ตัวแปร	BIN	CSA				
R-Square	.71	.77				
เมตริกสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง						
ตัวแปร	PSP	CSA	BIN			
PSP	1.00					
CSA	.88	1.00				
BIN	.80	.83	1.00			

จากตารางที่ 4-7 เมื่อพิจารณาเส้นทางอิทธิพลที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรีที่ปรับแก้ พบว่าตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการ มีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ .80 และตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมฯ โดยผ่านตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้า มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาสัดส่วนความแปรปรวนของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมฯ ที่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรปัจจัยมีค่าเท่ากับร้อยละ 71

เมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของตัวแปร พบว่าตัวแปรมีความเชื่อมั่นระหว่าง .55 ถึง .88 โดยตัวแปรที่มีความเที่ยงสูงสุด คือ ตัวแปรการตอบสนอง (RES) รองลงมา คือ ตัวแปรความสุข (HAP) และตัวแปรความน่าชื่นชม (PLE) มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .88 .87 และ .85 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่มีความเชื่อมั่นต่ำสุด คือ ตัวแปรรูปลักษณ์ทางกายภาพ (TAN) มีความเที่ยงเท่ากับ .55

เมื่อพิจารณาตารางเมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งหมด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .80 ถึง .88

ตารางที่ 4-8 ค่าดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมฯ

ดัชนีที่ใช้ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล	เกณฑ์	ค่าที่ได้	ผลการตรวจสอบ
Absolute Fit Index			
P-Value	$p > 0.050$	.290	ผ่านเกณฑ์
Relative χ^2 (χ^2 / df)	< 3.000	.300	ผ่านเกณฑ์
Goodness of Fit Index (GFI)	> 0.900	.990	ผ่านเกณฑ์
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	> 0.900	.970	ผ่านเกณฑ์
Root Mean Squared Residuals (RMR)	< 0.050	.006	ผ่านเกณฑ์
Standardized Root Mean Squared Residual (SRMR)	< 0.050	.017	ผ่านเกณฑ์
Root Mean Squared Error of Approximation (RMSEA)	< 0.050	.017	ผ่านเกณฑ์
P-Value for Test of Close Fit	> 0.050	.990	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ค่าดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด พิจารณาได้จากค่าดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนเชิงสมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ซึ่งใช้ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์ตามสมมติฐานการวิจัยโดยรวมทั้งโมเดล

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน

1. ผลการวิเคราะห์สถิติเบื้องต้นของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำเสนอค่าสถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละจำแนกตามลักษณะของเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ความถี่ในการเข้ารับบริการฯ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิภาค และแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลฯ

2. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ มัชฌิมเลขคณิต หรือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความเบ้ (Sk) และค่าความโด่ง (Ku) เพื่อศึกษาลักษณะการกระจาย และการแจกแจงตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวแปร

3. ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดล

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลเขตจังหวัดชลบุรี ดังตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-9 เปรียบเทียบจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ระหว่างผู้รับบริการชาวไทย
และผู้รับบริการชาวต่างประเทศ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้รับบริการชาวไทย		ชาวต่างประเทศ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ				
ชาย	62	27.56	184	81.78
หญิง	163	72.44	41	18.22
อายุ				
21 - 30 ปี	80	35.56	30	13.33
31 - 40 ปี	85	37.78	40	17.78
41 - 50 ปี	42	18.67	50	22.22
51 - 60 ปี	11	4.89	51	22.67
สูงกว่า 60 ปี	7	3.11	54	24.00
ระดับการศึกษาสูงสุด				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	94	41.78	59	26.22
ปริญญาตรี	119	52.89	119	52.89
สูงกว่าปริญญาตรี	12	5.33	47	20.89
อาชีพหลัก				
กิจการส่วนตัว หรือ เจ้าของธุรกิจ	117	52.00	42	18.67
ข้าราชการ หรือ พนักงานของรัฐ	11	4.89	13	5.78
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.78	16	7.11
พนักงานบริษัทเอกชน	63	28.00	56	24.89
อื่น ๆ	30	13.33	98	43.56

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยของตัวท่านเองต่อเดือน	ผู้รับบริการชาวไทย		ชาวต่างประเทศ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลฯ				
เข้ารับบริการครั้งแรก	34	15.11	42	18.67
จำนวน 2 ครั้ง	57	25.33	50	22.22
จำนวน 3 ครั้ง	14	6.22	33	14.67
มากกว่า 3 ครั้ง	120	53.33	100	44.44
รายได้เฉลี่ยของตัวท่านเองต่อเดือน				
ไม่เกิน 20,000 บาท/ เดือน	59	26.22	12	5.33
20,000-30,000 บาท/ เดือน	61	27.11	4	1.78
30,001-40,000 บาท/ เดือน	37	16.44	19	8.44
40,001-50,000 บาท/ เดือน	25	11.11	13	5.78
50,001-60,000 บาท/ เดือน	10	4.44	9	4.00
มากกว่า 60,000 บาท/ เดือน	33	14.67	168	74.67
ภูมิสำเนา	225	100.00	225	100.00
แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการฯ				
บุคคลที่รู้จัก	165	73.33	112	49.78
บริษัทนำเที่ยว	1	44	53	23.56
สื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ หรือ	43	19.11	53	23.56
นิตยสารต่าง ๆ				
สื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต	22	9.78	38	16.89
อื่น ๆ	50	22.22	57	25.33

จากตารางที่ 4-9 เปรียบเทียบจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ระหว่างผู้รับบริการชาวไทย และผู้รับบริการชาวต่างประเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ชาวต่างประเทศ มีจำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.78 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาเป็นเพศหญิงชาวไทย

มีจำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.44 และเป็นเพศชายชาวไทย จำนวน 62 ราย และ คิดเป็นร้อยละ 27.56 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นชาวไทย มีจำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.78 รองลงมาอายุอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี เป็นชาวไทย มีจำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.56 และมีอายุอยู่ในช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป เป็นชาวต่างประเทศ มีจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีค่าเท่ากับระหว่างชาวไทย และชาวต่างประเทศ มีจำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.89 รองลงมาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นชาวไทย มีจำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.78 และอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นชาวต่างประเทศ มีจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.22 ตามลำดับ การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจ หรือ กิจการส่วนตัว เป็นชาวไทย มีจำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาประกอบอาชีพอื่น ๆ เป็นชาวต่างประเทศ มีจำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.56 และประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน เป็นชาวไทย มีจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.00 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่าส่วนใหญ่เข้ารับบริการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ครั้งขึ้นไป เป็นชาวไทย มีจำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ครั้งขึ้นไป เป็นชาวต่างประเทศ มีจำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.44 และเข้ารับบริการในโรงพยาบาลฯ จำนวน 2 ครั้ง เป็นชาวไทย มีจำนวน 57 รายคิดเป็นร้อยละ 25.33 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยของตนเองต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท เป็นชาวต่างประเทศ มีจำนวน 168 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.67 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยของตนเองต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,000-30,000 บาท เป็นชาวไทย มีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.11 และมีรายได้เฉลี่ยของตนเองต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท เป็นชาวไทย มีจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.00 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ผู้ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลที่ตอบแบบสอบถามมีภูมิลำเนาในประเทศไทย มีจำนวน 225 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีภูมิลำเนาในต่างประเทศ มี 225 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 โดยจำแนกเป็นผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในโซนยุโรป มีจำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.70 และมีภูมิลำเนาอยู่ในโซนอเมริกา มีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

การเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเข้ารับบริการจากบุคคลที่รู้จักแนะนำมาให้ใช้บริการ เป็นชาวไทย มีจำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมาแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเข้ารับบริการจากบุคคลที่รู้จักแนะนำมาให้ใช้บริการ เป็นชาวต่างประเทศ มีจำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.78 และมีแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจ

เข้ารับบริการจากบริษัทน้ำทิพย์ เป็นชาวต่างประเทศ มีจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.56 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน และลักษณะการแจกแจงของข้อมูล

การวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน และลักษณะการแจกแจงของข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความเบ้ (Sk) และค่าความโด่ง (Ku) พบว่า กลุ่มตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรปัจจัยการรับรู้คุณภาพบริการ กลุ่มตัวอย่างชาวไทย มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.29 ถึง 4.47 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับที่ดี ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.20 ถึง 4.42 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับที่ดี โดยพบว่า ค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยการรับรู้คุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจะมีความสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศ

กลุ่มตัวแปรสังเกตได้ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างชาวไทย มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.37 ถึง 4.43 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้าในระดับที่ดี ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.19 ถึง 4.32 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของลูกค้าในระดับที่ดี โดยพบว่า ค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจะมีความสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศ

กลุ่มตัวแปรสังเกตได้ปัจจัยด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม กลุ่มตัวอย่างชาวไทย มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.99 ถึง 4.36 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในระดับที่ดี ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.90 ถึง 4.43 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในระดับที่ดี โดยพบว่า ค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจะมีความสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศ

เมื่อพิจารณาสวนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .50 ถึง .73 ส่วนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศ พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .57 ถึง .73 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่ามีข้อมูลการกระจายน้อย (ยูทธ ไกยวรรณ, 2553)

เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ของข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวไทย มีค่าอยู่ระหว่าง -.54 ถึง -1.34 โดยข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย (-) ทั้งหมด 11 ตัวแปร ตัวแปรที่มีลักษณะเบ้ซ้ายมากที่สุด คือ ตัวแปรความสุข ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศ มีค่าอยู่ระหว่าง -.06 ถึง -1.22 โดยข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย (-) ทั้งหมด 11 ตัวแปร ตัวแปรที่มีลักษณะเบ้ซ้ายมากที่สุด คือ ตัวแปรความน่าเชื่อถือ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าความเบ้ไม่เกิน 2 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั้งหมดมีลักษณะใกล้เคียงโค้งปกติ

เมื่อพิจารณาความโด่งของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างชาวไทย พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง -1.15 ถึง 4.00 โดยข้อมูลมีลักษณะโด่ง (+) มีจำนวน 10 ตัวแปร และมีลักษณะแบน (-) จำนวน 1 ตัวแปร ข้อมูลที่มีค่าโด่งสูงสุด คือ ตัวแปรความสุข ส่วนตัวแปรที่มีค่าโด่งน้อยที่สุด คือ การสร้างความมั่นใจ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าความโด่งไม่เกิน 7 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั้งหมดมีลักษณะใกล้เคียงโค้งปกติ มีค่าสถิติพื้นฐาน ดังตารางที่ 4-10

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ตารางที่ 4-10 เปรียบเทียบค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ จำแนกตาม 2 กลุ่ม ระหว่างผู้รับบริการชาวไทย และผู้รับบริการชาวต่างประเทศ

ตัวแปรสังเกตได้	จำนวน ข้อคำถาม	Mean		SD		Sk		Ku	
		ชาวไทย	ชาวต่างชาติ	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ
ปัจจัยการรับรู้คุณภาพบริการ									
	27								
ความน่าเชื่อถือ (REL)	5	4.37	4.35	.53	.59	-.55	1.22	.23	2.44
การสร้างความมั่นใจ (ASS)	7	4.47	4.42	.50	.53	-.72	1.15	-.15	2.02
รูปลักษณ์ทางกายภาพ (TAN)	5	4.46	4.20	.53	.60	1.03	.63	1.06	-.02
การดูแลเอาใจใส่ (EMP)	5	4.33	4.20	.58	.60	-.77	-.63	.76	-.02
การตอบสนอง (RES)	5	4.29	4.25	.64	.63	-.65	.95	.18	1.90
ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้า									
	11								
ความสุข (HAP)	3	4.37	4.24	.63	.58	1.34	.06	4.00	-1.07
ความน่าชื่นชม (PLE)	4	4.42	4.32	.55	.59	.92	-.88	1.12	.74
ความมีชีวิตชีวา (JOY)	4	4.43	4.19	.54	.57	-.83	-.63	1.14	.98
ปัจจัยความตั้งใจเชิงพฤติกรรม									
	9								
ความภักดี (LOY)	3	4.36	4.43	.70	.58	1.25	-.78	2.50	.27
ความเต็มใจจ่าย (WPM)	4	3.99	3.90	.73	.73	-.54	-.36	.58	.69
การบอกต่อ (REC)	2	4.20	4.17	.72	.68	1.05	-.68	1.91	.42

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ข้อมูล

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น ได้แก่ ข้อตกลงเบื้องต้นทางทฤษฎี และข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ พบว่า ข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นทางทฤษฎี ซึ่งการพัฒนาโมเดลโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ประกอบด้วยการรับรู้คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นในเรื่องความเป็นสาเหตุเกี่ยวกับการวัดตัวแปรแฝง และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดล (เสรี ชัดเข้ม, 2547)

เมื่อพิจารณาข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติพบว่าข้อมูลมีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงปกติ กล่าวคือข้อมูลมีความเบ้ต่ำกว่า 2.00 และความโด่งน้อยกว่า 7.00 ดังนั้นข้อมูลจึงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติเกี่ยวกับลักษณะการแจกแจงของข้อมูล

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดล จำแนกรายกลุ่ม

ผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกี่ยวกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี กลุ่มชาวไทย เป็นการตรวจสอบเพื่อยืนยันว่าตัวแปรศึกษามีองค์ประกอบรวมกัน มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์นำเสนอไว้ ดังตารางที่ 4-11

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งภาพรวมค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง .39 ถึง .80 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r > .30$) ถึงมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ($r > .70$)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของตัวแปรเชิงสาเหตุแต่ละตัวกับองค์ประกอบความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการฯ ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย พบว่าองค์ประกอบของตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์ประกอบความตั้งใจเชิงพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .39 ถึง .68 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($.30 \leq r < .70$) ถึงระดับปานกลาง ($.30 \leq r < .70$)

องค์ประกอบของตัวแปรความพึงพอใจทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์ประกอบความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการฯ ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .44 ถึง .77 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($.30 < r < .70$) ถึงระดับปานกลาง ($.30 \leq r < .70$)

ตารางที่ 4-11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้กลุ่มตัวอย่างชาวไทย (n = 225)

ตัวแปร	REL	ASS	TAN	EMP	RES	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
REL	1										
ASS	.76**	1									
TAN	.62**	.65**	1								
EMP	.63**	.74**	.70**	1							
RES	.65**	.77**	.61**	.76**	1						
HAP	.56**	.68**	.53**	.68**	.74**	1					
PLE	.64**	.73**	.61**	.63**	.72**	.80**	1				
JOY	.63**	.68**	.64**	.65**	.67**	.65**	.78**	1			
LOY	.57**	.64**	.56**	.59**	.68**	.71**	.77**	.62**	1		
WPM	.39**	.47**	.42**	.59**	.59**	.60**	.59**	.44**	.64**	1	
REC	.51**	.58**	.48**	.60**	.65**	.71**	.68**	.55**	.74**	.72**	1
$\bar{X}$	4.37	4.47	4.46	4.33	4.29	4.37	4.42	4.43	4.36	3.98	4.20
SD	.52	.50	.52	.58	.63	.63	.55	.54	.69	.73	.72

**p < .01, *p < .05

ตารางที่ 4-12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้กลุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศ
(n=225)

ตัวแปร	REL	ASS	TAN	EMP	RES	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
REL	1										
ASS	.68**	1									
TAN	.38**	.26**	1								
EMP	.48**	.55**	.41**	1							
RES	.55**	.65**	.41**	.72**	1						
HAP	.38**	.50**	.32**	.59**	.61**	1					
PLE	.47**	.58**	.25**	.55**	.62**	.68**	1				
JOY	.40**	.48**	.24**	.53**	.59**	.60**	.62**	1			
LOY	.41**	.57**	.16**	.42**	.54**	.56**	.59**	.48**	1		
WPM	.25**	.40**	.27**	.31**	.36**	.44**	.33**	.44**	.62**	1	
REC	.26**	.51**	.16**	.40**	.42**	.48**	.43**	.54**	.59**	.73**	1
$\bar{X}$	4.35	4.42	4.20	4.20	4.24	4.24	4.31	3.18	4.42	3.90	4.16
SD	.58	.53	.59	.59	.63	.58	.59	.57	.58	.72	.68

** p < .01, * p < .05

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งภาพรวมค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง .16 ถึง .68 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($.10 \leq r < .29$) ถึงมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($.30 \leq r < .70$)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของตัวแปรเชิงสาเหตุแต่ละตัวกับองค์ประกอบความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการฯ ของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศ พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์ประกอบความตั้งใจเชิงพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .16 ถึง .54 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($.10 \leq r < .29$) ถึงระดับปานกลาง ($.30 \leq r < .70$)

องค์ประกอบของตัวแปรความพึงพอใจทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์ประกอบความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการฯ ของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .33 ถึง .59 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($30 \leq r < .70$) ถึงระดับปานกลาง ($.30 \leq r < .70$)

จากตารางที่ 4-11 และตาราง 4-12 เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวของกลุ่มชาวไทย และชาวต่างประเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของตัวแปรเชิงสาเหตุและตัวกับองค์ประกอบความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการฯ ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างประเทศ พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการทุกตัวและองค์ประกอบของตัวแปรความพึงพอใจทุกตัว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์ประกอบความตั้งใจเชิงพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

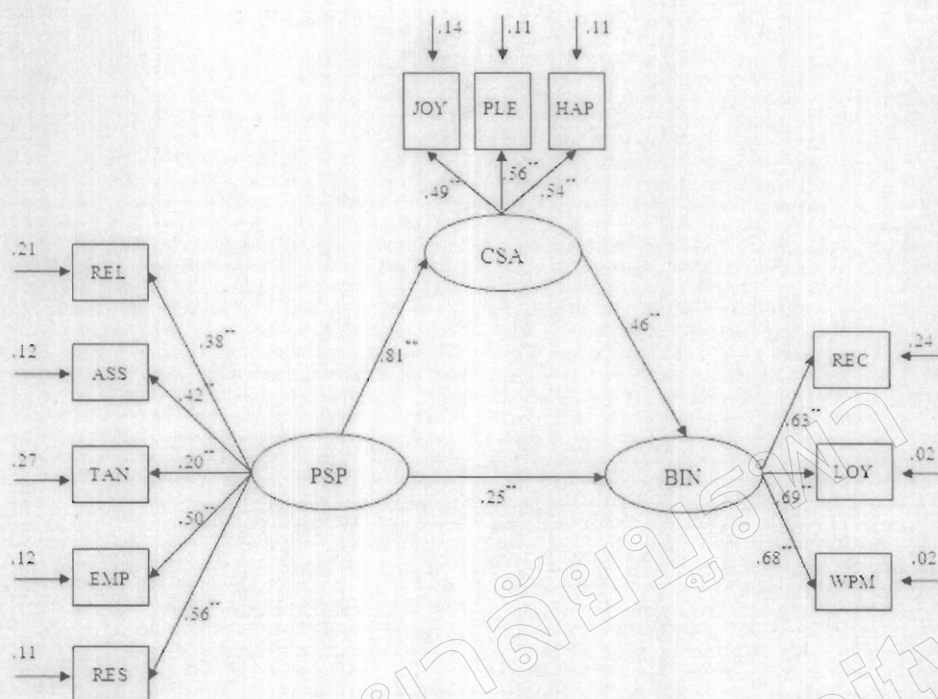
ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล

ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ ตามสมมติฐานดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น มีรายละเอียดดังตารางที่ 4-13

ตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ จำนวนองค์ประกอบ ลำดับองค์ประกอบและค่า
น้ำหนักองค์ประกอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใน
การใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามกลุ่ม
ผู้รับบริการชาวไทย และชาวต่างประเทศ

พารามิเตอร์	Estimated parameter		T	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
พารามิเตอร์ในเมตริก GA				
PSP → BIN	.25	.25	11.43	11.43
CAS → BIN	.46	.46	4.52	4.52
พารามิเตอร์ในเมตริก LX				
PSP → REL	.38	.38	13.02	10.19
PSP → ASS	.42	.42	16.69	13.43
PSP → TAN	.37	.20	12.13	4.97
PSP → EMP	.49	.50	15.86	14.52
PSP → RES	.54	.56	16.67	16.19
CAS → HAP	.58	.54	12.49	11.17
CAS → PLE	.54	.56	13.47	11.21
CAS → JOY	.49	.49	12.14	10.46
พารามิเตอร์ในเมตริก LY				
BIN → LOY	.79	.69	12.49	10.94
BIN → WPM	.64	.68	10.14	10.17
BIN → REC	.74	.63	12.12	8.53
Chi-Square = 72.36, df = 55, p = .058, NFI = .990, RFI = .980				
GFI = .970, CFI = 1.00, SRMR = .006, RMSEA = .038				

จากตารางที่ 4-13 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของ
โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรม
ด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ ตามสมมติฐาน ($H_{10,11}$) ซึ่งเป็นการ
ทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปโมเดลโดยไม่มีการกำหนดให้ค่าพารามิเตอร์ระหว่างกลุ่ม
ผู้รับบริการต่างกลุ่มมีค่าเท่ากัน เป็นการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ภาพที่ 4-6 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้า
อุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี กลุ่มลูกค้าชาวต่างประเทศ