

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย



บันทึกข้อความ

134

ส่วนงาน วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา โทร. ๒๐๗๗, ๒๐๗๘, ๐ ๓๘๓๙ เท๔๘๔๔
ที่ ศร ๖๖๒๘/ว ๐๐๔๖ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๕
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.ณมล ชูชื่นรายการ

ด้วย นายณัฐพัชร มณีโรจน์ รหัสประจำตัว ๕๒๔๔๐๒๗๑ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัย
และวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำเค้าโครงวิทยานิพนธ์เรื่อง "การตรวจสอบ
ความไม่แปรเปลี่ยนโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้า
อุตสาหกรรมสุขภาพในจังหวัดชลบุรี" ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์
ศรีพันธุ์วรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้
วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา ได้พิจารณาแล้วเห็นวาท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว
เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิต
ในครั้งนี้ (เอกสารดังแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา หวังเป็น
อย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา กรเพชรปานี)

คณบดีวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา



บันทึกข้อความ

135

ส่วนงาน วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา โทร. ๒๐๗๗, ๒๐๗๘, ๐ ๓๔๓๔ ๓๔๔๔
ที่ ศร ๖๖๒๘/ว ๐๐๔๒ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๕
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ดร. พูลพงศ์ สุขสว่าง

ด้วย นายเมธีจุฑาธร มณีโรจน์ รหัสประจำตัว ๕๒๕๖๖๒๗๗ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
หลักสูตรวิทยาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิทยาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัย
และวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำเค้าโครงวิทยานิพนธ์เรื่อง "การตรวจสอบ
ความไม่แปรเปลี่ยนโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้า
อุตสาหกรรมสุขภาพในจังหวัดชลบุรี ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์
ศรีพันธุ์วรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการมี
วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว
เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิต
ในครั้งนี้ (เอกสาร đínhแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา หวังเป็น
อย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุพิมพ์ ศรีพันธุ์วรกุล)

คณบดีวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา



บันทึกข้อความ

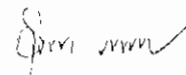
136.

ส่วนงาน วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา โทร. ๒๐๗๗, ๒๐๗๘, ๐ ๓๘๓๙ ๓๔๘๔
ที่ ศธ ๖๖๒๘/ว ๐๐๔๒ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๕
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน เศรษฐา พานทอง

ด้วย นายณัฐพัชร์ มณีโรจน์ รหัสประจำตัว ๘๒๕๔๐๒๗๓ มีระดับบัณฑิตศึกษา
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัย
และวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำเค้าโครงวิทยานิพนธ์เรื่อง "การตรวจสอบ
ความไม่แปรเปลี่ยนโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้า
อุตสาหกรรมสุขภาพในจังหวัดชลบุรี ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์
ศรีพันธุ์วรสกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้
วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว
เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิต
ในครั้งนี้ (เอกสาร đínhแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา หวังเป็น
อย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์ กรเพชรปานี)

คณบดีวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

ภาคผนวก ข

ผลวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง

แบบสอบถาม

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมและปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจ เชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในจังหวัดชลบุรี ในวิทยานิพนธ์เรื่อง การตรวจสอบความไม่แปรเปลี่ยนโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้ของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในจังหวัดชลบุรี ของนิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัย และสถิติทางวิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัย และวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งไม่มีคำตอบถูกหรือผิด ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับการพัฒนาคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมบริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดชลบุรี เพื่อรองรับต่อการเป็นศูนย์กลางการรักษาแห่งภูมิภาคเอเชีย และการเตรียมความพร้อมเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต

2. ข้อมูลของแต่ละบุคคลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม โดยผู้วิจัยจะไม่นำข้อมูลแต่ละบุคคลมาเปิดเผยในที่สาธารณะ อีกทั้ง การให้ข้อมูลในครั้งนี้จะไม่มีผลใด ๆ ต่อการเข้ารับการรักษาของท่านทั้งสิ้น

3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งได้เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การรับรู้คุณภาพบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้า

ตอนที่ 4 ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ณัฐพัชร มณีโรจน์

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมข้อความเกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง
ลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุ () 21 - 30 () 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี () 51 - 60 ปี

() สูงกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพหลัก

() กิจการส่วนตัวหรือเจ้าของธุรกิจ () ข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ

() พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() พนักงานบริษัทเอกชน

() อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ความถี่ในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลแห่งนี้ (ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)

() เข้ารับบริการครั้งแรก

() จำนวน 2 ครั้ง

() จำนวน 3 ครั้ง

() มากกว่า 3 ครั้ง

6. รายได้เฉลี่ยของท่านเองต่อเดือน

() ไม่เกิน 20,000 บาท/ เดือน

() 20,000-30,000 บาท/ เดือน

() 30,001-40,000 บาท/ เดือน

() 40,001-50,000 บาท/ เดือน

() 50,001-60,000 บาท/ เดือน

() มากกว่า 60,000 บาท/ เดือน

7. ภูมิลำเนา

() ประเทศไทย

() ประเทศไชน่ายุโรป

() ประเทศไชนอเมริกา

() ประเทศไชนแอฟริกา

() ประเทศไชนเอเชีย

() ประเทศไชนโอเชียเนีย

() ไชนอื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลในประเทศไทย (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () บุคคลที่รู้จักแนะนำ () คำแนะนำจากบริษัทนายหน้า
 () สื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์และนิตยสารต่าง ๆ
 () สื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพบริการ

ให้ท่านพิจารณาอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น * มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือของข้อความตามความหมายดังนี้

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ
 เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
 ไม่แน่ใจ หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง และไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง
 ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเลย

ข้อ	คำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
1	บุคลากรทางการแพทย์แสดงหรืออธิบายให้ท่านเห็นว่า การเข้ารับการรักษาจะทำให้อาการของท่านดีขึ้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	โรงพยาบาลแจ้งให้ท่านทราบถึงเวลาที่แน่นอนที่จะสามารถให้บริการตรวจรักษาท่านได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	บุคลากรทางการแพทย์ปฏิบัติต่อท่านตามที่โรงพยาบาลแจ้งไว้หรือประกาศให้กับผู้รักษา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	แพทย์ออกตรวจหรือให้การรักษามาตามเวลาที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3		
5	บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสามารถ อำนวยความสะดวกให้กับท่านได้ เมื่อท่าน ประสบปัญหาหรือท่านต้องการความช่วยเหลือ	0	+1	+1	66	ใช้ได้
6	ท่านรู้สึกไว้วางใจเมื่อได้รับบริการจากบุคลากร ทางการแพทย์ของโรงพยาบาล	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7	บุคลิกภาพของบุคลากรทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลสร้างความมั่นใจให้กับท่าน	+1	0	+1	.66	ใช้ได้
8	บุคลากรทางการแพทย์ปฏิบัติต่อท่านด้วยกิริยา ที่เป็นมิตร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9	บุคลากรทางการแพทย์มีกิริยามารยาทที่สุภาพ อ่อนน้อม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10	บุคลากรทางการแพทย์สามารถตอบข้อซักถาม ของท่านได้ในทันที โดยไม่จำเป็นต้องหาข้อมูล จากแหล่งอื่น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11	บุคลากรทางการแพทย์มีความรู้สามารถที่จะ ตอบข้อสงสัยหรือข้อซักถามของท่านได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12	แพทย์สามารถวินิจฉัยอาการป่วยของท่าน และให้คำแนะนำท่านได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13	ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้อง และแผนก ต่าง ๆ มีความชัดเจน สักระบาย ไม่สร้างความ สับสนให้แก่ท่าน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14	สถานที่ให้บริการ ได้แก่ ห้องตรวจ ห้องฉีดยา ห้องทำแผล ห้องยา ห้องจ่ายยา ฯลฯ มีการวาง ผังอย่างเป็นระบบทำให้ง่ายหรือสะดวกในการใช้ บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3		
15	อาคารสถานที่ของโรงพยาบาล มีความสะอาดดูแล้วยสบายตาหรือรู้สึกปลอดภัย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16	เครื่องมืออุปกรณ์การบริการและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
17	บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับมีการแต่งกายเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
18	บุคลากรทางการแพทย์ให้การต้อนรับท่านด้วยอัธยาศัยไมตรีที่เป็นมิตร มีไม้น้ำที่เย็นแฉ่ำแจ่มใส พุดจาไพเราะ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
19	บุคลากรทางการแพทย์ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเห็นอกเห็นใจในอาการเจ็บป่วยของท่าน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
20	บุคลากรทางการแพทย์ปฏิบัติต่อท่านประดุจญาติมิตร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
21	บุคลากรทางการแพทย์ให้บริการท่านด้วยคำนิ้งถึงประโยชน์ของท่านเป็นที่ตั้ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
22	บุคลากรทางการแพทย์แนะนำประโยชน์หรือสิทธิขั้นพื้นฐานที่ท่านจะได้รับ เมื่อท่านเข้ารับการรักษา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
23	บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับให้ความช่วยเหลือหรือดูแลท่านด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
24	บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ มีความพร้อมในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
25	บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับให้บริการด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
26	บุคลากรทางการแพทย์ให้บริการทันทีเมื่อท่านร้องขอความช่วยเหลือ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3		
27	บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ มีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 องค์ประกอบด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ให้ท่านพิจารณารับอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็น
ด้วยกับข้อความนั้น ๆ มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือของ
ข้อความตามความหมายดังนี้

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ
- เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
- ไม่แน่ใจ หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้างและไม่เห็นด้วยกับ
ข้อความนั้นบ้าง
- ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเลย

ข้อ	คำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3		
28	ท่านรู้สึกประทับใจหรือสุขใจจากการได้รับ บริการทางการแพทย์	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
29	การต้อนรับหรือการบริการที่โรงพยาบาล จัดเตรียมไว้ให้ท่าน ทำให้ท่านรู้สึกอบอุ่น และปลอดภัย	0	+1	+1	.66	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3		
30	พนักงานทางการแพทย์ทุกระดับปฏิบัติต่อท่าน หรือให้การดูแลเอาใจใส่ต่อท่านประดุจญาติ มิตร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
31	ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อเข้ารับการรักษาใน โรงพยาบาลแห่งนี้	0	+1	+1	.66	ใช้ได้
32	ท่านลดความวิตกกังวลเรื่องสุขภาพของท่านลง เมื่อท่านได้พบแพทย์	0	+1	+1	.66	ใช้ได้
33	สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกต่าง ๆ บุคลากรทางการแพทย์ ฯลฯ ทำให้ ให้ท่านรู้สึกปลอดภัย	0	+1	+1	.66	ใช้ได้
34	อุปกรณ์ทางการแพทย์และสิ่งต่าง ๆ ที่ โรงพยาบาลจัดเตรียมไว้ให้ท่าน ทำให้ท่านรู้สึก สบาย ผ่อนคลาย	0	+1	+1	.66	ใช้ได้
35	บรรยากาศในการตกแต่งโรงพยาบาล อุปกรณ์ ต่าง ๆ ของโรงพยาบาลสร้างความรู้สึกมีชีวิตชีวา	0	+1	+1	.66	ใช้ได้
36	บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการ ปฏิบัติต่อ ท่านด้านการพูด การดูแลหรือการให้ข้อมูล เกี่ยวกับสุขภาพ ทำให้ท่านความสดชื่น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
37	สถานที่ของโรงพยาบาลมีความสะอาดและ สบายตา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
38	การต้อนรับหรือการบริการทางการแพทย์ที่ โรงพยาบาลจัดเตรียมไว้ให้ท่าน ทำให้ท่านรู้สึก ไม่หวั่นไหวต่อการมาโรงพยาบาล	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ตอนที่ 4 องค์ประกอบด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ให้ท่านพิจารณาอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น * มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือของข้อความตามความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ
เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
ไม่แน่ใจ	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้างและไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเลย

ข้อ	คำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3		
39	หากท่านมีความจำเป็นต้องเข้ารับการรักษา ท่านจะพิจารณาโรงพยาบาลแห่งนี้ เป็นอันดับ แรก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
40	ท่านมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการใน โรงพยาบาลแห่งนี้ในครั้งต่อไป	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
41	ท่านมีความเชื่อมั่นในการรักษาทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลแห่งนี้	0	+1	+1	.66	ใช้ได้
42	ท่านรู้สึกกังวลใจ หากท่านต้องเข้ารับการรักษา ที่โรงพยาบาลแห่งอื่น	0	0	0	0	ใช้ ไม่ได้
43	ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่ท่านจ่าย มี ความคุ้มค่ากับบริการที่ท่านได้รับ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
44	อัตราค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมกับ บริการทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจาก โรงพยาบาล	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3		
45	ท่านมีความเต็มใจในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
46	ท่านไม่มีความวิตกกังวลในเรื่องค่าใช้จ่ายที่สูงกว่า โรงพยาบาลอื่น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
47	ท่านจะแนะนำบุคคลที่ท่านรู้จักหรือคุ้นเคยให้มาใช้ บริการด้านสุขภาพในสถานพยาบาลแห่งนี้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
48	ท่านจะพูดถึงโรงพยาบาลแห่งนี้ในลักษณะที่ชื่นชม เป็นประจำ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบความไม่แปรเปลี่ยนโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจ เชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในจังหวัดชลบุรี ในวิทยานิพนธ์เรื่อง *การตรวจสอบความไม่แปรเปลี่ยนโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้ของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในจังหวัดชลบุรี* ของนิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัย และวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งไม่มีคำตอบถูกหรือผิด ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการในอุตสาหกรรมบริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดชลบุรี เพื่อรองรับต่อการเป็นศูนย์กลางการรักษาแห่งภูมิภาคเอเชีย และการเตรียมความพร้อมเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต

2. ข้อมูลของแต่ละบุคคลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม โดยผู้วิจัยจะไม่นำข้อมูลแต่ละบุคคลมาเปิดเผยในที่สาธารณะ อีกทั้ง การให้ข้อมูลในครั้งนี้จะไม่มีผลใด ๆ ต่อการเข้ารับการรักษาท่านทั้งสิ้น

3. แบบสอบถามฉบับนี้ คือ แบบสอบถามความตั้งใจเชิงพฤติกรรมและปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในจังหวัดชลบุรี แบ่งได้เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 การรับรู้คุณภาพบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้า

ตอนที่ 4 ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ณัฐพัชร มณีโรจน์

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมข้อความเกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง
ลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุ () 21 - 30 () 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี () 51 - 60 ปี

() สูงกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพหลัก

() กิจการส่วนตัวหรือเจ้าของธุรกิจ () ข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ

() พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() พนักงานบริษัทเอกชน

() อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ความถี่ในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลแห่งนี้ (ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)

() เข้ารับบริการครั้งแรก

() จำนวน 2 ครั้ง

() จำนวน 3 ครั้ง

() มากกว่า 3 ครั้ง

6. รายได้เฉลี่ยของท่านเองต่อเดือน

() ไม่เกิน 20,000 บาท/ เดือน

() 20,000-30,000 บาท/ เดือน

() 30,001-40,000 บาท/ เดือน

() 40,001-50,000 บาท/ เดือน

() 50,001-60,000 บาท/ เดือน

() มากกว่า 60,000 บาท/ เดือน

7. ภูมิลำเนา

() ประเทศไทย

() ประเทศไชน่ายุโรป

() ประเทศไชนาอเมริกา

() ประเทศไชนาแอฟริกา

() ประเทศไชนาเอเชีย

() ประเทศไชนาโอเชียเนีย

() ไชน่าอื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลในประเทศไทย (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () บุคคลที่รู้จัก () บริษัทนำเข้าเที่ยว
- () สื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์และนิตยสารต่าง
- () สื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต () อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพบริการ

ให้ท่านพิจารณาอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือของข้อความตามความหมายดังนี้

- | | | |
|----------------------|---------|---|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด |
| เห็นด้วย | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก |
| ไม่แน่ใจ | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง และไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง |
| ไม่เห็นด้วย | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเลย |

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่าง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
1	บุคลากรทางการแพทย์แสดงหรืออธิบายให้ท่านเห็นว่าการเข้ารับการรักษาจะทำให้อาการของท่านดีขึ้น					
2	โรงพยาบาลแจ้งให้ท่านทราบถึงเวลาที่แน่นอนที่จะสามารถให้บริการตรวจรักษาท่านได้					
3	บุคลากรทางการแพทย์ปฏิบัติต่อท่านตามที่โรงพยาบาลแจ้งไว้หรือประกาศให้กับผู้เข้ารับการรักษา					
4	แพทย์ออกตรวจหรือให้การรักษาตามเวลาที่กำหนดไว้					
5	บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสามารถอำนวยความสะดวกให้กับท่านได้ เมื่อท่านประสบปัญหาหรือท่านต้องการความช่วยเหลือ					

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
6	ท่านรู้สึกไว้วางใจเมื่อได้รับบริการจากบุคลากรทางการแพทย์					
7	บุคลิกภาพของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสร้างความมั่นใจให้กับท่าน					
8	บุคลากรทางการแพทย์ปฏิบัติต่อท่านด้วยกิริยาที่เป็นมิตร					
9	บุคลากรทางการแพทย์มีกิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม					
10	บุคลากรทางการแพทย์สามารถตอบข้อซักถามของท่านได้ในทันที โดยไม่จำเป็นต้องหาข้อมูลจากแหล่งอื่น					
11	บุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ความสามารถที่จะตอบข้อสงสัยหรือข้อซักถามของท่านได้					
12	แพทย์สามารถวินิจฉัยอาการป่วยของท่านและให้คำแนะนำท่านได้					
13	ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ มีความชัดเจน สว่างง่าย ไม่สร้างความสับสนให้แก่ท่าน					
14	สถานที่ให้บริการ ได้แก่ ห้องตรวจ ห้องฉีดยา ห้องทำแผล ห้องยา ห้องฉายเอกซเรย์ ฯลฯ มีการวางผังอย่างเป็นระบบทำให้ง่ายหรือสะดวกในการใช้บริการ					
15	อาคารสถานที่ของโรงพยาบาล มีความสะอาดดูแล้วยสบายตาหรือรู้สึกปลอดภัย					
16	เครื่องมืออุปกรณ์การบริการและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย					

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
17	บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับมีการแต่งกายเหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
18	บุคลากรทางการแพทย์ ให้การต้อนรับท่านด้วยอัธยาศัยไมตรีที่เป็นมิตร มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ					
19	บุคลากรทางการแพทย์ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเห็นอกเห็นใจในอาการเจ็บป่วยของท่าน					
20	บุคลากรทางการแพทย์ปฏิบัติต่อท่านประดุจญาติมิตร					
21	บุคลากรทางการแพทย์ ให้บริการท่านด้วยคำนึงถึงประโยชน์ของท่านเป็นลำดับ					
22	บุคลากรทางการแพทย์แนะนำประโยชน์หรือสิทธิขั้นพื้นฐานที่ท่านจะได้รับ เมื่อท่านเข้ารับการรักษา					
23	บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับให้ความช่วยเหลือหรือดูแลท่านด้วยความเต็มใจ					
24	บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ มีความพร้อมในการให้บริการ					
25	บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
26	บุคลากรทางการแพทย์ให้บริการทันทีเมื่อท่านร้องขอความช่วยเหลือ					
27	บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					

ตอนที่ 3 องค์ประกอบด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ให้ท่านพิจารณาอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือของข้อความตามความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
ไม่แน่ใจ	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง และไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเลย

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
28	ท่านรู้สึกประทับใจหรือสุขใจกับการให้บริการทางการแพทย์					
29	การต้อนรับหรือการบริการที่โรงพยาบาลจัดเตรียมไว้ให้ท่าน ทำให้ท่านรู้สึกอบอุ่นและปลอดภัย					
30	พนักงานทางการแพทย์ทุกระดับปฏิบัติต่อท่านหรือให้การดูแลเอาใจใส่ต่อท่านระมัดระวังดีมีมิตร					
31	ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลแห่งนี้					
32	ท่านลดความวิตกกังวลเรื่องสุขภาพของท่านลง เมื่อท่านได้พบแพทย์					
33	สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บุคลากรทางการแพทย์ ฯลฯ ทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย					
34	อุปกรณ์ทางการแพทย์และสิ่งต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลจัดเตรียมไว้ให้ท่าน ทำให้ท่านรู้สึกสบาย ผ่อนคลาย					

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
35	บรรยากาศในการตกแต่งโรงพยาบาล อุปกรณ์ต่าง ๆ					
36	ของโรงพยาบาลสร้างความรู้สึกรักมีชีวิตรื่นเริง					
37	บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการ ปฏิบัติต่อท่านด้าน					
38	การพูด การดูแลหรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ ทำให้					
	ท่านความสับสน					
37	สถานที่ของโรงพยาบาลมีความสะอาดและสบายตา					
38	การต้อนรับหรือการบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาล					
	จัดเตรียมไว้ให้ท่าน ทำให้ท่านรู้สึกไม่หวั่นไหวต่ออาการ					
	โรงพยาบาล					

ตอนที่ 4 องค์ประกอบด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ให้ท่านพิจารณาอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น * มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือของข้อความตามความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
ไม่แน่ใจ	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง และไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเลย

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
39	หากท่านมีความจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาท่านจะพิจารณาโรงพยาบาลแห่งนี้ เป็นอันดับแรก					

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
40	ท่านมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการในโรงพยาบาลแห่งนี้ในครั้งต่อไป					
41	ท่านมีความเชื่อมั่นในการรักษาทางการแพทย์ของโรงพยาบาลแห่งนี้					
42	ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่ท่านจ่าย มีความคุ้มค่ากับบริการที่ท่านได้รับ					
43	อัตราค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมกับบริการทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล					
44	ท่านมีความเต็มใจในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล					
45	ท่านไม่มีความวิตกกังวลในเรื่องค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าโรงพยาบาลอื่นๆ					
46	ท่านจะแนะนำบุคคลที่ท่านรู้จักหรือคุ้นเคยให้มาใช้บริการด้านสุขภาพในสถานพยาบาลแห่งนี้					
47	ท่านจะพูดถึงโรงพยาบาลแห่งนี้ในลักษณะที่ชื่นชมเป็นประจำ					

Questionnaire

Behavioral intention and causal relationship factor of behavioral
intention in using service of health industrial customers
in Chon Buri Province.

Instructions

1. This questionnaire attempts to study behavioral intention in service using of health industrial customers in Chon Buri Province in the thesis title: "The Investigation of Invariance in Causal Relationship Model of Behavioral Intention in Service Using of Health industrial Customers in Chon Buri Province" of graduate student majoring in Research and Statistics in Cognitive Science, College of Research Methodology and Cognitive Science, Burapha University. There are no right or wrong answer. The recipients are asked to answer logically in order to be used as information for developing service quality in health service industry of private hospital in Chon Buri Province. This could support the attempt to be the center of medical care of Asia region and to prepare to be the health tourism in the future.
2. Information gaining from each recipient will be analyzed in overall picture. The information will not be disclosed publically. Moreover, this questionnaire will not affect to your treatment.
3. This questionnaire can be divided into four parts as follows:
 - Part I: General Information of respondents
 - Part II: Perception of Service Quality
 - Part III: Customer Satisfaction
 - Part IV: Behavioral Intention

Thank you for your cooperation in doing this questionnaire.

Nattapat Manirochana

Researcher

Part I General Information of respondents

Please tick ✓ in the space () or fill in your personal information in the space provided.

1. Gender () Male () Female
2. Age () 21 - 30 years old () 31 - 40 years old
 () 41 - 50 years old () 51 - 60 years old
 () higher than 60 years old
3. Education
 () lower than Bachelor degree () Bachelor degree
 () higher than Bachelor degree
4. Occupation
 () Proprietor or business owner () State officer or state employee
 () Officer of state enterprise () Private company officer
 () Others Please identify
5. The frequency in using service in this hospital (In the previous year)
 () once and first time () twice
 () three times () more than three times
6. Average monthly income
 () less than 20,000 baht a month () 20,000-30,000 baht a month
 () 30,001-40,000 baht a month () 40,001-50,000 baht a month
 () 50,001-60,000 baht a month () more than 60,000 baht a month
7. Birthplace
 () Thailand () European countries
 () Countries in American continents () African countries
 () Asian countries () Oceania countries
 () Other zones Please identify

8 Source for decision making in choosing medical center in Thailand (More than one choice)

- () Acquaintance () Tour agency
 () Advertisement on newspapers or magazines
 () Advertisement on Internet () Others Please identify.....

Part II Perception of Service Quality

Please read each statement carefully and decide whether you agree or disagree with them. Please tick ✓ in the column on the right of the statement. The meanings of each column are as followings:

- Strongly agree means agree with the statement the most
 Agree means mostly agree with the statement
 Not sure means you partially agree and partially disagree with the statement
 Disagree means mostly disagree with the statement
 Strongly disagree means disagree with the statement the most

No.	Questions	Strongly agree	Agree	Not sure	Disagree	Strongly disagree
		5	4	3	2	1
1	Medical profession expresses or explains that you will get better if you had a treatment.					
2	Hospital has notified you the certain date and time before receiving the treatment.					
3	Medical professions treat you as hospital informed or notified you					
4	Doctor examines or treats as the time stated.					
5	Medical professions of the hospital can facilitate you when you have problems or need assistance					

No.	Questions	Strongly agree	Agree	Not sure	Disagree	Strongly disagree
		5	4	3	2	1
6	You felt trust when you received the service from medical professions of the hospital.					
7	The personality of the medical professions creates your confidence					
8	Medical professions treat you in a friendly manner					
9	Medical professions have polite manners					
10	Medical professions can answer your enquiry promptly without seeking information from other sources					
11	Medical professions have knowledge to answer your questions or inquiries.					
12	Doctor can diagnose your sickness or give you suggestions					
13	Signboard or mark displaying room and division can be noticed clearly or easily and not confusing					
14	Service location such as medical examination room, vaccination room, emergency room, drug room, dispensing room, etc. There should be an infrastructure plan systemically to make it easier or more comfortable to use the service.					
15	Hospital building should be cleaned to make it more comfortable and safe.					

No.	Questions	Strongly agree	Agree	Not sure	Disagree	Strongly disagree
		5	4	3	2	1
15	Hospital building should be cleaned to make it more comfortable and safe.					
16	Service equipments and medical equipments are up to date					
17	Medical professions in all levels dress properly					
18	Medical professions friendly welcome you with smiling face and nice words.					
19	Medical professions treat you sympathy with your condition					
20	Medical professions treat you as you are their relatives					
21	Medical professions service you concerning your benefit as the first priority.					
22	Medical professions suggest you the benefits or basic rights that you might receive when you have a treatment.					
23	Medical professions in all levels assist or treat you willingly					
24	Medical professions in all levels are ready to service.					
25	Medical professions in all levels serve you rapidly.					
26	Medical professions serve you immediately when you ask for their assistant.					

No.	Questions	Strongly agree	Agree	Not sure	Disagree	Strongly disagree
		5	4	3	2	1
27	Medical professions in all levels energize to service					

Part III Customer Satisfaction

Please read the statements carefully and decide whether you agree or disagree with them. Please tick ✓ in the column on the right of the statement. The meanings of each column are as followings:

Strongly agree means agree with the statement the most

Agree means mostly agree with the statement

Not sure means you partially agree and partially disagree with the statement

Disagree means mostly disagree with the statement

Strongly disagree means disagree with the statement the most

No.	Questions	Strongly agree	Agree	Not sure	disagree	Strongly disagree
		5	4	3	2	1
1	You are impressed or happy to receive with this medical service					
2	Welcoming or service at the hospital make you felt warm and safe.					
3	Medical professions in all levels treat or look after you like your relatives.					

No.	Questions	Strongly agree	Agree	Not sure	disagree	Strongly disagree
		5	4	3	2	1
4	You felt comfortable when you had a treatment in this hospital.					
5	Your anxiety on your health problems was reduced when you met the doctor.					
6	Hospital environment, facilities, medical professions, etc. make you feel laid-back					
7	Medical equipment and other things provided by hospital make you comfortable and relaxed					
9	Medical professions service and information verbally providing and looking after make you fresh and happy					
10	Location of hospital is clean and comfortable.					
11	Welcoming or services provided make you not upset to go to hospital					

Part IV Behavioral Intention

Please read the statements carefully and decide whether you agree or disagree with them. Please tick ✓ in the column on the right of the statement. The meanings of each column are as followings:

- | | |
|-------------------|---|
| Strongly agree | means agree with the statement the most |
| Agree | means mostly agree with the statement |
| Not sure | means you partially agree and partially disagree with the statement |
| Disagree | means mostly disagree with the statement |
| Strongly disagree | means disagree with the statement the most |

No.	Questions	Strongly agree	Agree	Not sure	Disagree	Strongly disagree
		5	4	3	2	1
1	If you need to have a treatment, this hospital is your first choice					
2	You intend to go back to get the service from this hospital next time.					
3	You trust in the medical treatment of this hospital					
4	The expenses for treatment are worth your money					
5	The rate of treatment suits the medical service you obtained from this hospital					
6	You are willing to pay for the treatment.					
7	You are not anxious with the expenses which are higher than of other hospitals.					
8	You will recommend this hospital to your acquaintances to get the service from this hospital					
9	You usually talk to this hospital admiringly					

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ ๖๖๒๘/ว๐๐๙๔

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๖ มีนาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณัฐพัชร มณีโรจน์ รหัสประจำตัว ๕๒๙๑๐๒๗๑ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและ วิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การตรวจสอบความไม่แปรเปลี่ยน โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้าน สุขภาพในจังหวัดชลบุรี” ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์ ศรีพันธุ์วรสกุล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลของท่าน ซึ่งแยกเป็นผู้รับบริการชาวไทย จำนวน ๘๐ คน และผู้รับบริการ ชาวต่างประเทศ จำนวน ๘๐ คน รวมจำนวน ๑๖๐ คน โดยผู้วิจัยขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ ๒๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ถึงวันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัย บรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาดา กรเพชรบานี)

คณบดีวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

โทร. ๐ ๓๘๑๐ ๒๐๗๗-๘

โทร/โทรสาร ๐ ๓๘๓๙ ๓๔๘๔

<http://www.rmcs.buu.ac.th>



ที่ ศธ ๖๖๒๘/ว๐๐๙๔

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๖ มีนาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณัฐพัชร มณีโรจน์ รหัสประจำตัว ๕๒๙๑๐๒๗๑ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การตรวจสอบความไม่แปรเปลี่ยนโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในจังหวัดชลบุรี” ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ ศรีพันธุ์วรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลของท่าน ซึ่งแยกเป็นผู้รับบริการชาวไทย จำนวน ๘๐ คน และผู้รับบริการชาวต่างประเทศ จำนวน ๘๐ คน รวมจำนวน ๑๖๐ คน โดยผู้วิจัยขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ ๒๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ถึงวันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาดา กรเพชรานิ)

คณบดีวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

โทร. ๐ ๓๘๑๐ ๒๐๗๗-๘

โทร/โทรสาร ๐ ๓๘๓๙ ๓๔๘๔

<http://www.rmcs.buu.ac.th>



ที่ ศธ ๖๖๒๘/ว๐๐๙๔

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๖ มีนาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทศสิริราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณัฐพัชร มณีโรจน์ รหัสประจำตัว ๕๒๙๑๐๒๗๑ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและ วิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การตรวจสอบความไม่แปรเปลี่ยน โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้าน สุขภาพในจังหวัดชลบุรี" ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์ ศรีพันธุ์วรสกุล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลของท่าน ซึ่งแยกเป็นผู้รับบริการชาวไทย จำนวน ๘๐ คน และผู้รับบริการ ชาวต่างประเทศ จำนวน ๘๐ คน รวมจำนวน ๑๖๐ คน โดยผู้วิจัยขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ ๒๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ถึงวันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัย บูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาดา กรเพชรปานี)
คณบดีวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

โทร ๐ ๓๘๑๐ ๒๐๗๗-๘

โทร/ โทรสาร ๐ ๓๘๓๔ ๓๔๘๔

<http://www.rmcs.buu.ac.th>

ภาคผนวก จ

ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรม
ในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี

DATE: 10/ 6/2012

TIME: 16:35

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. J"reskog & Dag S"rbom

This program is published exclusively by

Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006

Use of this program is subject to the terms specified in the

Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\New Model 6.10.2012\Causal Model
2 Group.spl:

! MODEL THAI AND FORIENER

DA NI=11 NO=450 MA=CM

LA

REL ASS TAN EMP RES HAP PLE JOY LOY WPM REC

KM

1.00

0.721 1.00

0.480 0.444 1.00

0.549 0.646 0.562 1.00

0.599 0.713 0.502 0.743 1.00

0.472 0.595 0.442 0.645 0.682 1.00

0.551 0.658 0.430 0.598 0.671 0.743 1.00

0.501 0.578 0.473 0.599 0.622 0.633 0.700 1.00

0.491 0.601 0.346 0.505 0.615 0.635 0.676 0.528 1.00

0.320 0.440 0.351 0.499 0.480 0.528 0.464 0.445 0.630 1.00

0.388 0.510 0.314 0.508 0.541 0.607 0.559 0.543 0.677 0.725 1.00

SD

0.558 0.517 0.562 0.593 0.634 0.611 0.574 0.572 0.643 0.730 0.702

SE

6 7 8 9 10 11 1 2 3 4 5/

MO NX=5 NY=6 NK=1 NE=2 LX=FU, FI LY=FU, FI GA=FU BE=FU PS=SY TE=SY TD=SY TH=FI

FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,1)

FR LY(4,2) LY(5,2) LY(6,2)

FR LX(1,1) LX(2,1) LX(3,1) LX(4,1) LX(5,1)

FR GA(1,1) GA(2,1)

FR BE(2,1)

FR TD(2,1) TE(5,6) TH(4,4) TD(3,1) TD(3,4) TH(3,5) TE(2,4)

FR TE(1,3) TE(4,5) TH(3,3) TH(4,2) TH(1,1) TH(2,1)

FR TH(2,4) TH(2,2)

LE

CAS BIN

LK

PSP

PD

OU EF RS

! MODEL THAI AND FORIENER

Number of Input Variables 11

Number of Y - Variables 6

Number of X - Variables 5

Number of ETA - Variables 2

Number of KSI - Variables 1

Number of Observations 450

! MODEL THAI AND FORIENER

Covariance Matrix

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	0.37					
PLE	0.26	0.33				
JOY	0.22	0.23	0.33			
LOY	0.25	0.25	0.19	0.41		
WPM	0.24	0.19	0.19	0.30	0.53	
REC	0.26	0.23	0.22	0.31	0.37	0.49
REL	0.16	0.18	0.16	0.18	0.13	0.15
ASS	0.19	0.20	0.17	0.20	0.17	0.19
TAN	0.15	0.14	0.15	0.13	0.14	0.12
EMP	0.23	0.20	0.20	0.19	0.20	0.21
RES	0.26	0.24	0.23	0.25	0.22	0.24

Covariance Matrix

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.31				
ASS	0.21	0.27			
TAN	0.15	0.13	0.32		
EMP	0.18	0.20	0.19	0.35	
RES	0.21	0.23	0.18	0.28	0.40

! MODEL THAI AND FORIENER

Parameter Specifications

LAMBDA-Y

	CAS	BIN
HAP	0	0
PLE	1	0
JOY	2	0
LOY	0	0
WPM	0	3
REC	0	4

LAMBDA-X

	PSP
REL	5
ASS	6
TAN	7
EMP	8
RES	9

BETA

	CAS	BIN
CAS	0	0
BIN	10	0

GAMMA

PSP

CAS	11
BIN	12

PSI

CAS	BIN
13	14

THETA-EPS

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	15					
PLE	0	16				
JOY	17	0	18			
LOY	0	19	0	20		
WPM	0	0	0	21	22	
REC	0	0	0	0	23	24

THETA-DELTA-EPS

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
REL	25	0	0	0	0	0
ASS	27	28	0	29	0	0
TAN	0	0	32	0	33	0
EMP	0	36	0	37	0	0
RES	0	0	0	0	0	0

THETA-DELTA

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	26				
ASS	30	31			
TAN	34	0	35		
EMP	0	0	38	39	
RES	0	0	0	0	40

! MODEL THAI AND FORIENER

Number of Iterations = 16

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	CAS	BIN
HAP	0.54	- -
PLE	0.49	- -
	(0.02)	
	22.33	
JOY	0.46	- -
	(0.02)	
	19.21	
LOY	- -	0.55
WPM	- -	0.50
		(0.03)
		14.93
REC	- -	0.56
		(0.03)
		17.56

LAMBDA-X

	PSP

REL	0.38
	(0.02)
	15.77
ASS	0.41
	(0.02)
	19.90
TAN	0.31
	(0.03)
	12.31
EMP	0.49
	(0.02)
	20.98
RES	0.56
	(0.02)
	23.36

BETA

	CAS	BIN
	-----	-----
CAS	0.56	
BIN	(0.11)	5.10

GAMMA

	PSP

CAS	0.88
	(0.05)
	19.14
BIN	0.30
	(0.11)
	2.81

Covariance Matrix of ETA and KSi

	CAS	BIN	PSP
	-----	-----	-----
CAS	1.00		
BIN	0.88	1.00	
PSP	0.88	0.80	1.00

PHI

	PSP

	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	CAS	BIN
	-----	-----
	0.23	0.29
	(0.04)	(0.04)
	6.39	6.81

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

CAS	BIN
-----	-----
0.77	0.71

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

CAS	BIN
-----	-----
0.77	0.64

Reduced Form

	PSP
-----	-----
CAS	0.88 (0.05) 19.14
BIN	0.80 (0.05) 15.64

THETA-EPS

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
HAP	0.98 (0.01) 8.39					
PLE	- -	0.09 (0.01) 10.77				
JOY	-0.03 (0.01) 3.72	- -	0.11 (0.01) 10.64			
LOY	- -	0.03 (0.01) 4.26	- -	0.11 (0.01) 8.11		
WPM	- -	- -	- -	0.03 (0.01) 2.33	0.29 (0.03) 11.43	
REC	- -	- -	- -	- -	0.09 (0.02) 5.83	0.18 (0.02) 10.52

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.77	0.73	0.66	0.72	0.46	0.63

THETA-DELTA-EPS

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
REL	-0.02 (0.01) -3.12	- -	- -	- -	- -	- -
ASS	-0.01 (0.01) -1.63	0.01 (0.01) 1.81	- -	0.01 (0.01) 1.50	- -	- -
TAN	- -	- -	0.02 (0.01)	- -	0.03 (0.01)	- -

EMP	--	-0.01 (0.01)	2.92 --	-0.02 (0.01)	3.22 --	--
RES	--	-1.84 --	--	-3.24 --	--	--

THETA-DELTA

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.17 (0.01) 13.69				
ASS	0.05 (0.01) 6.69	0.09 (0.01) 12.12			
TAN	0.03 (0.01) 4.06	--	0.22 (0.02) 14.29		
EMP	--	--	0.03 (0.01) 3.70	0.11 (0.01) 11.75	
RES	--	--	--	--	0.09 (0.01) 9.51

Squared Multiple Correlations for X - Variables

REL	ASS	TAN	EMP	RES
0.46	0.64	0.31	0.69	0.79

TH was written to file fort.8

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 26

Minimum Fit Function Chi-Square = 29.39 (P = 0.29)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 29.23 (P = 0.30)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 3.23

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 20.73)

Minimum Fit Function Value = 0.065

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.0072

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.046)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.017

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.042)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.99

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.24

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.24 ; 0.28)

ECVI for Saturated Model = 0.29

ECVI for Independence Model = 17.55

Chi-Square for Independence Model with 55 Degrees of Freedom = 7855.82

Independence AIC = 7877.82

Model AIC = 109.23

Saturated AIC = 132.00

Independence CAIC = 7934.03

Model CAIC = 313.60

Saturated CAIC = 469.21

Normed Fit Index (NFI) = 1.00
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.47
 Comparative Fit Index (CFI) = 1.00
 Incremental Fit Index (IFI) = 1.00
 Relative Fit Index (RFI) = 0.99

Critical N (CN) = 698.18

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0066
 Standardized RMR = 0.017
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.99
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.97
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.39

! MODEL THAI AND FORIENER

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	PSP
CAS	0.88 (0.05) 19.14
BIN	0.80 (0.05) 15.64

Indirect Effects of KSI on ETA

	PSP
CAS	0.49
BIN	0.49 (0.10) 5.07

Total Effects of ETA on ETA

	CAS	BIN
CAS	0.56 (0.11) 5.10	- -
BIN	- -	- -

Largest Eigenvalue of $B \cdot B'$ (Stability Index) is 0.315

Total Effects of ETA on Y

	CAS	BIN
HAP	0.54	- -
PLE	0.49 (0.02) 22.33	- -
JOY	0.46 (0.02) 19.21	- -
LOY	0.31 (0.06) 5.10	0.55

WPM	0.28	0.50
	(0.06)	(0.03)
	4.95	14.93
REC	0.31	0.56
	(0.06)	(0.03)
	5.07	17.56

Indirect Effects of ETA on Y

	CAS	BIN
	-----	-----
HAP	- -	- -
PLE	- -	- -
JOY	- -	- -
LOY	0.31	- -
	(0.06)	
	5.10	
WPM	0.28	- -
	(0.06)	
	4.95	
REC	0.31	- -
	(0.06)	
	5.07	

Total Effects of KSI on Y

	PSP

HAP	0.47
	(0.02)
	19.14
PLE	0.43
	(0.02)
	18.00
JOY	0.41
	(0.02)
	17.35
LOY	0.44
	(0.03)
	15.64
WPM	0.40
	(0.03)
	12.31
REC	0.45
	(0.03)
	14.62

Time used: 0.156 Seconds

ภาคผนวก จ

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุ

DATE: 10/ 6/2012
 TIME: 16:11
 L I S R E L 8.80
 BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom
 This program is published exclusively by
 Scientific Software International, Inc.
 7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
 Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
 Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006
 Use of this program is subject to the terms specified in the
 Universal Copyright Convention.
 Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\New Model 6.10.2012\Invarince
 6.10.2012.spl:

MODEL EUROPE
 DA NI=11 NG=2 NO=225 MA=CM
 LA
 REL ASS TAN EMP RES HAP PLE JOY LOY WPM REC
 KM
 1.00
 0.686 1.00
 0.386 0.262 1.00
 0.482 0.551 0.416 1.00
 0.553 0.655 0.416 0.722 1.00
 0.386 0.509 0.325 0.594 0.619 1.00
 0.474 0.585 0.254 0.557 0.624 0.682 1.00
 0.400 0.486 0.246 0.531 0.592 0.600 0.621 1.00
 0.418 0.571 0.166 0.429 0.542 0.561 0.596 0.484 1.00
 0.251 0.401 0.277 0.317 0.364 0.442 0.336 0.440 0.629 1.00
 0.268 0.510 0.161 0.409 0.424 0.487 0.433 0.549 0.596 0.730 1.00
 SD
 0.589 0.533 0.546 0.597 0.633 0.583 0.590 0.574 0.584 0.726 0.684
 SE
 6 7 8 9 10 11 1 2 3 4 5
 MO NX=5 NY=6 NK=1 NE=2 LX=FU, FI LY=FU, FI GA=FI BE=FI PS=SY TE=SY TD=SY TH=FI
 FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,1)
 FR LY(4,2) LY(5,2) LY(6,2)
 FR LX(1,1) LX(2,1) LX(3,1) LX(4,1) LX(5,1)
 FR GA(1,1) GA(2,1)
 FR BE(2,1)
 FI PS(1,1) PS(2,2)
 VA 0.18 PS(1,1) PS(2,2)
 FR TE(5,6) TH(4,4) TD(3,1) TD(3,4) TH(3,5) TE(2,4)
 FR TD(2,1) TE(4,6) TH(2,6) TD(5,3) TE(6,3) TD(4,2)
 FR TH(3,1) TE(2,5) TH(4,5) TE(1,6)
 LE
 CAS BIN
 LK
 PSP
 PD
 OU EF RS AD=OFF

MODEL EUROPE

Number of Input Variables 11
 Number of Y - Variables 6
 Number of X - Variables 5
 Number of ETA - Variables 2
 Number of KSI - Variables 1
 Number of Observations 225
 Number of Groups 2

MODEL THAI
 DA NI=11 NO=225 MA=CM
 LA
 REL ASS TAN EMP RES HAP PLE JOY LOY WPM REC
 KM
 1.00
 0.763 1.00
 0.627 0.656 1.00
 0.631 0.747 0.707 1.00
 0.653 0.775 0.618 0.766 1.00
 0.568 0.681 0.535 0.685 0.742 1.00
 0.645 0.739 0.612 0.636 0.721 0.803 1.00
 0.639 0.689 0.649 0.659 0.670 0.650 0.788 1.00
 0.574 0.645 0.568 0.592 0.686 0.712 0.774 0.621 1.00
 0.397 0.479 0.425 0.598 0.593 0.603 0.594 0.448 0.644 1.00
 0.518 0.585 0.481 0.606 0.651 0.715 0.588 0.556 0.748 0.720 1.00
 SD
 0.526 0.501 0.528 0.584 0.635 0.632 0.554 0.544 0.696 0.732 0.721
 SE
 6 7 8 9 10 11 1 2 3 4 5/
 MO NX=5 NY=6 NK=1 NE=2 LX=PS LY=PS GA=PS BE=PS PS=PS TE=SY TD=SY TH=FI
 FR TD(2,1) TE(5,6) TH(4,4) TD(3,1) TD(3,4) TH(3,5) TE(2,4)
 FR TE(1,3) TE(6,2) TH(4,2) TH(4,5) TH(5,1) TE(1,6) TH(3,3)
 LE
 CAS BIN
 LK
 PSP
 PD
 OU EF RS AD=OFF

MODEL THAI

Number of Input Variables 11
 Number of Y - Variables 6
 Number of X - Variables 5
 Number of ETA - Variables 2
 Number of KSI - Variables 1
 Number of Observations 225
 Number of Groups 2

MODEL EUROPE

Covariance Matrix

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	0.34					
PLE	0.23	0.35				
JOY	0.20	0.21	0.33			
LOY	0.19	0.21	0.16	0.34		
WPM	0.19	0.14	0.18	0.27	0.53	
REC	0.19	0.17	0.22	0.24	0.36	0.47
REL	0.13	0.16	0.14	0.14	0.11	0.11
ASS	0.16	0.18	0.15	0.18	0.16	0.19
TAN	0.10	0.08	0.08	0.05	0.11	0.06
EMP	0.21	0.20	0.18	0.15	0.14	0.17
RES	0.23	0.23	0.22	0.20	0.17	0.18

Covariance Matrix

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.35				
ASS	0.22	0.28			
TAN	0.12	0.08	0.30		
EMP	0.17	0.18	0.14	0.36	

RES 0.21 0.22 0.14 0.27 0.40

MODEL THAI

Covariance Matrix

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	0.40					
PLE	0.28	0.31				
JOY	0.22	0.24	0.30			
LOY	0.31	0.30	0.24	0.48		
WPM	0.28	0.24	0.18	0.33	0.54	
REC	0.33	0.23	0.22	0.38	0.38	0.52
REL	0.19	0.19	0.18	0.21	0.15	0.20
ASS	0.22	0.21	0.19	0.22	0.18	0.21
TAN	0.18	0.18	0.19	0.21	0.16	0.18
EMP	0.25	0.21	0.21	0.24	0.26	0.26
RES	0.30	0.25	0.23	0.30	0.28	0.30

Covariance Matrix

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.28				
ASS	0.20	0.25			
TAN	0.17	0.17	0.28		
EMP	0.19	0.22	0.22	0.34	
RES	0.22	0.25	0.21	0.28	0.40

MODEL EUROPE

Parameter Specifications

LAMBDA-Y

	CAS	BIN
HAP	1	0
PLE	2	0
JOY	3	0
LOY	0	4
WPM	0	5
REC	0	6

LAMBDA-X

	PSP
REL	7
ASS	8
TAN	9
EMP	10
RES	11

BETA

	CAS	BIN
CAS	0	0
BIN	12	0

GAMMA

PSP

CAS 13
BIN 14

PHI EQUALS PHI IN THE FOLLOWING GROUP

PSI EQUALS PSI IN THE FOLLOWING GROUP

MODEL EUROPE

Number of Iterations = 36

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	CAS	BIN
HAP	0.57 (0.06) 9.00	- -
PLE	0.59 (0.07) 9.01	- -
JOY	0.52 (0.06) 8.61	- -
LOY	- -	0.84 (0.09) 9.38
WPM	- -	0.78 (0.08) 9.90
REC	- -	0.76 (0.10) 7.42

LAMBDA-X

	PSP
REL	0.36 (0.04) 9.77
ASS	0.41 (0.03) 12.77
TAN	0.19 (0.04) 4.64
EMP	0.49 (0.03) 14.08
RES	0.55 (0.04) 15.64

BETA

	CAS	BIN
CAS	- -	- -
BIN	0.35 (0.13) 2.62	- -

GAMMA

	PSP
CAS	0.72 (0.10) 7.35
BIN	0.20 (0.10) 1.99

Covariance Matrix of ETA and KSI

	CAS	BIN	PSP
CAS	0.70		
BIN	0.39	0.41	
PSP	0.72	0.46	1.00

PHI EQUALS PHI IN THE FOLLOWING GROUP

PSI EQUALS PSI IN THE FOLLOWING GROUP

THETA-EPS

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	0.11 (0.01) 7.78					
PLE	- -	0.11 (0.01) 7.25				
JOY	- -	- -	0.14 (0.02) 8.90			
LOY	- -	0.01 (0.01) 0.93	- -	0.05 (0.02) 2.18		
WPM	- -	-0.04 (0.01) -2.95	- -	- -	0.28 (0.03) 8.43	
REC	0.02 (0.01) 1.65	- -	0.05 (0.01) 4.05	-0.03 (0.02) -1.33	0.10 (0.03) 3.52	0.21 (0.04) 5.36

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
	0.67	0.69	0.57	0.85	0.48	0.53

THETA-DELTA-EPS

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
REL	- -	- -	- -	- -	- -	- -
ASS	- -	- -	- -	- -	- -	0.04 (0.01) 4.13
TAN	0.03 (0.01) 2.07	- -	- -	- -	0.07 (0.02) 4.31	- -
EMP	- -	- -	- -	-0.03 (0.01) -2.73	-0.03 (0.01) -2.16	- -
RES	- -	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-DELTA

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.21 (0.02) 9.84				
ASS	0.07 (0.01) 4.89	0.12 (0.01)			
TAN	0.06 (0.01) 4.39	- -	0.27 (0.03) 10.39		
EMP	- -	-0.02 (0.01) -1.95	0.04 (0.02) 2.75	0.12 (0.02) 7.50	
RES	- -	- -	0.04 (0.01) 3.10	- -	0.10 (0.01) 6.80

Squared Multiple Correlations for X - Variables

REL	ASS	TAN	EMP	RES
0.38	0.58	0.11	0.66	0.75

TH was written to file fort.8

Group Goodness of Fit Statistics

Contribution to Chi-Square = 28.75

Percentage Contribution to Chi-Square = 43.06

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0097

Standardized RMR = 0.025

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.98

MODEL EUROPE

Fitted Covariance Matrix

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	0.34					
PLE	0.24	0.35				
JOY	0.21	0.21	0.33			
LOY	0.19	0.21	0.17	0.34		
WPM	0.18	0.14	0.16	0.27	0.53	
REC	0.19	0.18	0.21	0.23	0.34	0.45
REL	0.15	0.15	0.14	0.14	0.13	0.13
ASS	0.17	0.17	0.15	0.16	0.15	0.18
TAN	0.10	0.08	0.07	0.07	0.13	0.06
EMP	0.20	0.21	0.18	0.16	0.14	0.17
RES	0.23	0.23	0.20	0.21	0.20	0.19

Fitted Covariance Matrix

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.35				
ASS	0.21	0.28			
TAN	0.13	0.08	0.30		
EMP	0.18	0.18	0.13	0.35	
RES	0.20	0.22	0.15	0.27	0.40

Standardized Residuals

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	-0.16					
PLE	-0.17	-2.29				
JOY	-0.98	-0.52	-0.64			
LOY	0.39	-0.12	-1.01	0.03		
WPM	0.93	0.55	1.69	-0.84	-0.23	
REC	0.50	-0.19	0.96	0.99	1.94	2.51
REL	-1.45	0.91	-0.01	0.35	-1.24	-1.11
ASS	-1.15	1.38	-0.33	2.71	0.68	0.35
TAN	0.27	0.25	0.58	-1.39	-1.58	-0.25
EMP	0.88	-1.30	0.11	-1.46	-0.75	-0.19
RES	0.43	0.05	1.26	-1.85	-2.64	-0.75

Standardized Residuals

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.44				
ASS	0.15	-0.08			
TAN	-0.61	0.07	-1.35		
EMP	-0.81	-1.17	0.85	2.16	
RES	1.07	-0.51	-0.50	1.83	- -

Summary Statistics for Standardized Residuals

Standardized Residuals

MODEL EUROPE

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	PSP
CAS	0.72 (0.10) 7.35
BIN	0.46 (0.07) 6.97

Indirect Effects of KSI on ETA

	PSP
CAS	- -
BIN	0.25 (0.09) 2.72

Total Effects of ETA on ETA

	CAS	BIN
CAS	- -	- -
BIN	0.35 (0.13) 2.62	- -

Largest Eigenvalue of $B \cdot B'$ (Stability Index) is 0.124

Total Effects of ETA on Y

	CAS	BIN
	-----	-----
HAP	0.57 (0.06) 9.00	- -
PLE	0.59 (0.07) 9.01	- -
JOY	0.52 (0.06) 8.61	- -
LOY	0.29 (0.11) 2.75	0.84 (0.09) 9.38
WPM	0.28 (0.10) 2.68	0.78 (0.08) 9.90
REC	0.27 (0.10) 2.68	0.76 (0.10) 7.42

Indirect Effects of ETA on Y

	CAS	BIN
	-----	-----
HAP	- -	- -
PLE	- -	- -
JOY	- -	- -
LOY	0.29 (0.11) 2.75	- -
WPM	0.28 (0.10) 2.68	- -
REC	0.27 (0.10) 2.68	- -

Total Effects of KSI on Y

	PSP

HAP	0.41 (0.03) 11.90
PLE	0.42 (0.04) 12.12
JOY	0.37 (0.03) 10.91
LOY	0.38 (0.04) 10.39
WPM	0.36 (0.05) 7.57
REC	0.35 (0.04) 8.03

MODEL THAI

Number of Iterations = 36

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	CAS	BIN
	-----	-----
HAP	0.56 (0.05) 10.66	- -
PLE	0.53 (0.05) 11.22	- -
JOY	0.47 (0.04) 10.46	- -
LOY	- -	0.70 (0.07) 9.90
WPM	- -	0.58 (0.07) 8.79
REC	- -	0.66 (0.07) 9.89

LAMBDA-X

	PSP

REL	0.40 (0.03) 13.09
ASS	0.44 (0.03) 16.42
TAN	0.38 (0.03) 12.25
EMP	0.50 (0.03) 15.77
RES	0.56 (0.03) 16.44

BETA

	CAS	BIN
	-----	-----
CAS	- -	- -
BIN	0.50 (0.14) 3.52	- -

GAMMA

	PSP

CAS	0.88 (0.10) 8.83
BIN	0.32 (0.13) 2.52

Covariance Matrix of ETA and KSI

CAS	BIN	PSP
-----	-----	-----

CAS	0.96		
BIN	0.77	0.81	
PSP	0.88	0.76	1.00

PHI

PSP
1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

CAS	BIN
0.18	0.18

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

CAS	BIN
0.81	0.78

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

CAS	BIN
0.81	0.72

Reduced Form

	PSP

CAS	0.88
	(0.10)
	8.99
BIN	0.76
	(0.07)
	10.21

THETA-EPS

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	0.10 (0.01) 7.90					
PLE	- -	0.04 (0.01) 5.70				
JOY	-0.03 (0.01) -3.69	- -	0.09 (0.01) 8.81			
LOY	- -	0.02 (0.01) 2.15	- -	0.09 (0.02) 5.12		
WPM	- -	- -	- -	- -	0.26 (0.03) 9.23	
REC	0.02 (0.01) 2.11	-0.03 (0.01) -3.94	- -	- -	0.07 (0.02) 4.05	0.16 (0.02) 7.99

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
-----	-----	-----	-----	-----	-----

	0.76	0.87	0.71	0.81	0.51	0.69
THETA-DELTA-EPS						
	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
REL	--	--	--	--	--	--
ASS	--	--	--	--	--	--
TAN	--	--	0.02 (0.01) 3.24	--	0.01 (0.01) 0.54	--
EMP	--	-0.03 (0.01) -5.27	--	-0.03 (0.01) -3.40	0.04 (0.01) 3.06	--
RES	0.02 (0.01) 3.14	--	--	--	--	--

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.12 (0.01) 9.61				
ASS	0.03 (0.01) 3.64	0.06 (0.01) 8.21			
TAN	0.02 (0.01) 2.27	--	0.13 (0.01) 9.65		
EMP	--	--	0.03 (0.01) 3.21	0.09 (0.01) 8.04	
RES	--	--	--	--	0.09 (0.01) 8.28

Squared Multiple Correlations for X - Variables

REL	ASS	TAN	EMP	RES
0.57	0.77	0.53	0.74	0.77

TH was written to file fort.8

Global Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 52

Minimum Fit Function Chi-Square = 66.76 (P = 0.082)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 65.39 (P = 0.10)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 13.39

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 38.19)

Minimum Fit Function Value = 0.15

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.030

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.085)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.034

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.057)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.86

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.50

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.47 ; 0.56)

ECVI for Saturated Model = 0.29

ECVI for Independence Model = 18.21

Chi-Square for Independence Model with 110 Degrees of Freedom = 8135.80

Independence AIC = 8179.80

Model AIC = 225.39

Saturated AIC = 264.00

Independence CAIC = 8292.20

Model CAIC = 634.13

Saturated CAIC = 938.42

Normed Fit Index (NFI) = 0.99

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.47

Comparative Fit Index (CFI) = 1.00

Incremental Fit Index (IFI) = 1.00

Relative Fit Index (RFI) = 0.98

Critical N (CN) = 528.54

Group Goodness of Fit Statistics

Contribution to Chi-Square = 38.02

Percentage Contribution to Chi-Square = 56.94

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0097

Standardized RMR = 0.025

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.97

MODEL THAI

Fitted Covariance Matrix

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	0.40					
PLE	0.28	0.31				
JOY	0.23	0.24	0.30			
LOY	0.30	0.30	0.25	0.48		
WPM	0.25	0.23	0.21	0.33	0.53	
REC	0.31	0.23	0.24	0.37	0.38	0.52
REL	0.20	0.19	0.16	0.21	0.18	0.20
ASS	0.22	0.20	0.18	0.23	0.19	0.22
TAN	0.19	0.18	0.18	0.20	0.17	0.19
EMP	0.25	0.20	0.21	0.24	0.26	0.25
RES	0.30	0.26	0.23	0.30	0.25	0.28

Fitted Covariance Matrix

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.28				
ASS	0.20	0.25			
TAN	0.17	0.17	0.28		
EMP	0.20	0.22	0.22	0.34	
RES	0.22	0.24	0.21	0.28	0.40

Fitted Residuals

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.00				
ASS	0.00	0.00			
TAN	0.00	0.01	0.00		
EMP	-0.01	0.00	0.00	0.00	
RES	0.00	0.00	-0.01	0.00	0.00

Standardized Residuals

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	1.11				
ASS	1.11	- -			
TAN	1.74	1.32	1.13		
EMP	-0.99	-0.51	-0.77	-0.31	
RES	-0.61	0.64	-0.93	1.04	-0.36

Standardized Residuals

MODEL THAI

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	PSP
CAS	0.88 (0.10) 8.99
BIN	0.76 (0.07) 10.21

Indirect Effects of KSI on ETA

	PSP
CAS	- -
BIN	0.44 (0.12) 3.85

Total Effects of ETA on ETA

	CAS	BIN
CAS	- -	- -
BIN	0.50 (0.13) 3.74	- -

Largest Eigenvalue of $B \cdot B'$ (Stability Index) is 0.253

Total Effects of ETA on Y

	CAS	BIN
HAP	0.56 (0.06) 8.87	- -
PLE	0.53 (0.07) 8.06	- -
JOY	0.47 (0.06) 7.80	- -
LOY	0.35 (0.09) 3.86	0.70 (0.09) 7.80
WPM	0.29 (0.08)	0.58 (0.08)

	3.66	7.31
REC	0.33	0.66
	(0.09)	(0.10)
	3.65	6.48

Indirect Effects of ETA on Y

	CAS	BIN
HAP	- -	- -
PLE	- -	- -
JOY	- -	- -
LOY	0.35	- -
	(0.09)	
	3.86	
WPM	0.29	- -
	(0.08)	
	3.66	
REC	0.33	- -
	(0.09)	
	3.65	

Total Effects of KSI on Y

	PSP
HAP	0.50
	(0.04)
	13.70
PLE	0.47
	(0.04)
	13.13
JOY	0.41
	(0.04)
	11.55
LOY	0.53
	(0.05)
	11.55
WPM	0.44
	(0.06)
	7.96
REC	0.5
	(0.06)
	8.0

Time used: 0.188 Seconds

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล

DATE: 10/ 6/2012
 TIME: 16:59
 L I S R E L 8.80
 BY

Karl G. J"reskog & Dag S"rbom
 This program is published exclusively by
 Scientific Software International, Inc.
 7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
 Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006
 Use of this program is subject to the terms specified in the
 Universal Copyright Convention.
 Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\New Model 6.10.2012\In Vance.spl:

MODEL EUROPE
 DA NI=11 NG=2 NO=225 MA=CM
 LA
 REL ASS TAN EMP RES HAP PLE JOY LOY WPM REC
 KM
 1.00
 0.686 1.00
 0.386 0.262 1.00
 0.482 0.551 0.416 1.00
 0.553 0.655 0.416 0.722 1.00
 0.386 0.509 0.325 0.594 0.619 1.00
 0.474 0.585 0.254 0.557 0.624 0.682 1.00
 0.400 0.486 0.246 0.531 0.592 0.600 0.621 1.00
 0.418 0.571 0.166 0.429 0.542 0.561 0.596 0.484 1.00
 0.251 0.401 0.277 0.317 0.364 0.442 0.336 0.440 0.629 1.00
 0.268 0.510 0.161 0.409 0.424 0.487 0.433 0.549 0.596 0.730 1.00
 SD
 0.589 0.533 0.546 0.597 0.633 0.583 0.590 0.574 0.584 0.726 0.684
 SE
 6 7 8 9 10 11 1 2 3 4 5/
 MO NX=5 NY=6 NK=1 NE=2 LX=FU, FI LY=FU, FI GA=FI BE=FI PS=SY TE=SY TD=SY TH=FI
 FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,1)
 FR LY(4,2) LY(5,2) LY(6,2)
 FR LX(1,1) LX(2,1) LX(3,1) LX(4,1) LX(5,1)
 FR GA(1,1) GA(2,1)
 FR BE(2,1)
 FI PS(1,1) PS(2,2)
 VA 0.18 PS(1,1) PS(2,2)
 FR TE(5,6) TH(4,4) TD(3,1) TD(3,4) TH(3,5) TE(2,4)
 FR TD(2,1) TE(4,6) TH(2,6) TD(5,3) TE(6,3) TD(4,2)
 FR TH(3,1) TE(2,5) TH(4,5) TE(1,6)
 LE
 CAS BIN
 LK
 PSP
 PD
 OU EF RS AD=OFF

MODEL EUROPE

Number of Input Variables 11
 Number of Y - Variables 6
 Number of X - Variables 5
 Number of ETA - Variables 2
 Number of KSI - Variables 1
 Number of Observations 225
 Number of Groups 2

MODEL THAI

DA NI=11 NO=225 MA=CM

LA

REL ASS TAN EMP RES HAP PLE JOY LOY WPM REC

KM

1.00

0.763 1.00

0.627 0.656 1.00

0.631 0.747 0.707 1.00

0.653 0.775 0.618 0.766 1.00

0.568 0.681 0.535 0.685 0.742 1.00

0.645 0.739 0.612 0.636 0.721 0.803 1.00

0.639 0.689 0.649 0.659 0.670 0.650 0.788 1.00

0.574 0.645 0.568 0.592 0.686 0.712 0.774 0.621 1.00

0.397 0.479 0.425 0.598 0.593 0.603 0.594 0.448 0.644 1.00

0.518 0.585 0.481 0.606 0.651 0.715 0.588 0.556 0.748 0.720 1.00

SD

0.526 0.501 0.528 0.584 0.635 0.632 0.554 0.544 0.696 0.732 0.721

SE

6 7 8 9 10 11 1 2 3 4 5/

MO NX=5 NY=6 NK=1 NE=2 LX=PS LY=PS GA=IN BE=IN PS=PS TE=SY TD=SY TH=FI

FR TD(2,1) TE(5,6) TH(4,4) TD(3,1) TD(3,4) TH(3,5) TE(2,4)

FR TE(1,3) TE(6,2) TH(4,2) TH(4,5) TH(5,1) TE(1,6) TH(3,3)

LE

CAS BIN

LK

PSP

PD

OU EF RS AD=OFF

MODEL THAI

Number of Input Variables 11

Number of Y - Variables 6

Number of X - Variables 5

Number of ETA - Variables 2

Number of KSI - Variables 1

Number of Observations 225

Number of Groups 2

MODEL EUROPE

Covariance Matrix

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	0.34					
PLE	0.23	0.35				
JOY	0.20	0.21	0.33			
LOY	0.19	0.21	0.16	0.34		
WPM	0.19	0.14	0.18	0.27	0.53	
REC	0.19	0.17	0.22	0.24	0.36	0.47
REL	0.13	0.16	0.14	0.14	0.11	0.11
ASS	0.16	0.18	0.15	0.18	0.16	0.19
TAN	0.10	0.08	0.08	0.05	0.11	0.06
EMP	0.21	0.20	0.18	0.15	0.14	0.17
RES	0.23	0.23	0.22	0.20	0.17	0.18

Covariance Matrix

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.35				

ASS	0.22	0.28			
TAN	0.12	0.08	0.30		
EMP	0.17	0.18	0.14	0.36	
RES	0.21	0.22	0.14	0.27	0.40

MODEL THAI

Covariance Matrix

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	0.40					
PLE	0.28	0.31				
JOY	0.22	0.24	0.30			
LOY	0.31	0.30	0.24	0.48		
WPM	0.28	0.24	0.18	0.33	0.54	
REC	0.33	0.23	0.22	0.38	0.38	0.52
REL	0.19	0.19	0.18	0.21	0.15	0.20
ASS	0.22	0.21	0.19	0.22	0.18	0.21
TAN	0.18	0.18	0.29	0.21	0.16	0.18
EMP	0.25	0.21	0.21	0.24	0.26	0.26
RES	0.30	0.25	0.23	0.30	0.28	0.30

Covariance Matrix

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.28				
ASS	0.20	0.25			
TAN	0.17	0.17	0.28		
EMP	0.19	0.22	0.22	0.34	
RES	0.22	0.25	0.21	0.28	0.40

MODEL EUROPE

Number of Iterations = 24

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	CAS	BIN
HAP	0.54 (0.05) 11.17	- -
PLE	0.56 (0.05) 11.21	- -
JOY	0.49 (0.05) 10.46	- -
LOY	- -	0.69 (0.06) 10.94
WPM	- -	0.68 (0.07) 10.17
REC	- -	0.63 (0.07) 8.53

LAMBDA-X

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
REL	---	---	---	---	---	---
ASS	---	---	---	---	---	0.04 (0.01) 4.22
TAN	0.03 (0.01) 2.21	---	---	---	0.07 (0.02) 4.32	---
EMP	---	---	---	-0.03 (0.01) -2.90	-0.03 (0.01) -2.45	---
RES	---	---	---	---	---	---

THETA-DELTA

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.21 (0.02) 9.88	---	---	---	---
ASS	0.07 (0.01) 4.90	0.12 (0.01) 8.36	---	---	---
TAN	0.06 (0.01) 4.42	---	0.27 (0.03) 10.43	---	---
EMP	---	-0.02 (0.01) -2.02	0.04 (0.02) 2.79	0.12 (0.02) 7.62	---
RES	---	---	0.03 (0.01) 3.30	---	0.11 (0.01) 7.20

Squared Multiple Correlations for X - Variables

REL	ASS	TAN	EMP	RES
0.40	0.61	0.12	0.67	0.75

TH was written to file fort.8

Group Goodness of Fit Statistics

Contribution to Chi-Square = 33.43
 Percentage Contribution to Chi-Square = 44.84

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.024
 Standardized RMR = 0.061
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.97

MODEL EUROPE

Fitted Covariance Matrix

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	0.36	---	---	---	---	---
PLE	0.25	0.37	---	---	---	---
JOY	0.22	0.23	0.35	---	---	---
LOY	0.22	0.23	0.20	0.36	---	---
WPM	0.22	0.17	0.20	0.29	0.55	---
REC	0.22	0.21	0.24	0.25	0.37	0.48

REL	0.17	0.17	0.15	0.16	0.16	0.15
ASS	0.19	0.19	0.17	0.18	0.18	0.21
TAN	0.11	0.09	0.08	0.08	0.15	0.08
EMP	0.22	0.22	0.20	0.18	0.18	0.19
RES	0.25	0.25	0.22	0.24	0.24	0.22

Fitted Covariance Matrix

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.36				
ASS	0.23	0.30			
TAN	0.14	0.08	0.31		
EMP	0.19	0.19	0.14	0.37	
RES	0.21	0.24	0.16	0.28	0.42

Standardized Residuals

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	-2.48					
PLE	-2.20	-2.53				
JOY	-2.47	-2.15	-2.53			
LOY	-2.21	-2.63	-2.80	-2.60		
WPM	-1.63	-2.15	-0.68	-2.45	-1.82	
REC	-2.20	-2.11	-1.73	-1.80	-0.45	-0.89
REL	-2.34	-0.37	-0.98	-1.25	-2.51	-2.10
ASS	-2.35	-0.62	-1.63	-0.38	-1.41	-1.71
TAN	-1.17	-0.53	-0.06	-2.32	-2.62	-0.86
EMP	-0.90	-2.24	-1.21	-2.96	-2.62	-1.78
RES	-1.40	-1.57	-0.67	-2.95	-3.68	-2.33

Standardized Residuals

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	-1.83				
ASS	-1.71	-2.24			
TAN	-1.53	-0.71	-2.58		
EMP	-1.85	-2.57	-0.84	-1.59	
RES	-0.69	-2.40	-2.27	-1.00	-2.44

MODEL EUROPE

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	PSP
CAS	0.81 (0.07) 11.43
BIN	0.62 (0.06) 10.74

Indirect Effects of KSI on ETA

	PSP
CAS	- -
BIN	0.37 (0.08) 4.66

Total Effects of ETA on ETA

	CAS	BIN
	-----	-----
CAS	- -	- -
BIN	0.46	- -
	(0.10)	
	4.52	

Largest Eigenvalue of $B \cdot B'$ (Stability Index) is 0.211

Total Effects of ETA on Y

	CAS	BIN
	-----	-----
HAP	0.54	- -
	(0.05)	
	11.17	
PLE	0.56	- -
	(0.05)	
	11.21	
JOY	0.49	- -
	(0.05)	
	10.46	
LOY	0.32	0.69
	(0.07)	(0.06)
	4.69	10.94
WPM	0.31	0.68
	(0.07)	(0.07)
	4.54	10.17
REC	0.29	0.63
	(0.06)	(0.07)
	4.45	8.53

Indirect Effects of ETA on Y

	CAS	BIN
	-----	-----
HAP	- -	- -
PLE	- -	- -
JOY	- -	- -
LOY	0.32	- -
	(0.07)	
	4.69	
WPM	0.31	- -
	(0.07)	
	4.54	
REC	0.29	- -
	(0.06)	
	4.45	

Total Effects of KSI on Y

	PSP

HAP	0.44
	(0.03)
	13.92
PLE	0.45
	(0.03)
	14.14
JOY	0.40
	(0.03)
	12.55

LOY	0.43
	(0.03)
	13.47
WPM	0.42
	(0.04)
	10.44
REC	0.39
	(0.04)
	9.64

MODEL THAI

Number of Iterations = 24

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	CAS	BIN
HAP	0.58 (0.05) 12.49	- -
PLE	0.54 (0.04) 13.47	- -
JOY	0.49 (0.04) 12.14	- -
LOY	- -	0.79 (0.06) 12.49
WPM	- -	0.64 (0.06) 10.14
REC	- -	0.74 (0.06) 12.12

LAMBDA-X

	PSP
REL	0.38 (0.03) 13.02
ASS	0.42 (0.03) 16.69
TAN	0.37 (0.03) 12.13
EMP	0.49 (0.03) 15.86
RES	0.54 (0.03) 16.67

BETA

	CAS	BIN
CAS	- -	- -

BIN 0.46 - -
 (0.10)
 4.52

GAMMA

 PSP

 CAS 0.81
 (0.07)
 11.43
 BIN 0.25
 (0.08)
 2.98

Covariance Matrix of ETA and KSI

	CAS	BIN	PSP
CAS	0.83		
BIN	0.58	0.60	
PSP	0.81	0.62	1.00

PHI

 PSP

 1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

CAS	BIN
0.18	0.18

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

CAS	BIN
0.78	0.70

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

CAS	BIN
0.78	0.64

Reduced Form

 PSP

 CAS 0.81
 (0.07)
 11.43
 BIN 0.62
 (0.06)
 10.74

THETA-EPS

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	0.10 (0.01)					

PLE	7.82	- -	0.04 (0.01)	5.60				
JOY	-0.03 (0.01)	- -	0.08 (0.01)	8.68				
LOY	- -	0.02 (0.01)	- -	0.08 (0.02)	4.49			
WPM	- -	2.20	- -	- -	- -	0.26 (0.03)		
REC	0.02 (0.01)	-0.03 (0.01)	- -	- -	0.07 (0.02)	9.12	0.16 (0.02)	7.72
	2.18	-3.69			3.96			

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
0.74	0.86	0.70	0.81	0.49	0.67

THETA-DELTA-EPS

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
REL	- -	- -	- -	- -	- -	- -
ASS	- -	- -	- -	- -	- -	- -
TAN	- -	- -	0.02 (0.01)	- -	0.01 (0.01)	- -
EMP	- -	-0.03 (0.01)	- -	-0.03 (0.01)	0.04 (0.01)	- -
RES	0.02 (0.01)	-5.20	- -	-3.23	3.15	- -
	3.18					

THETA-DELTA

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.12 (0.01)				
ASS	9.55	0.06 (0.01)			
TAN	3.53	8.08	0.13 (0.01)		
EMP	0.02 (0.01)	- -	9.61	0.03 (0.01)	0.09 (0.01)
RES	2.25	- -	0.03 (0.01)	8.00	0.09 (0.01)
					8.22

Squared Multiple Correlations for X - Variables

REL	ASS	TAN	EMP	RES
0.56	0.76	0.51	0.72	0.76

TH was written to file fort.8

Global Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 55
 Minimum Fit Function Chi-Square = 74.56 (P = 0.041)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 72.36 (P = 0.058)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 17.36
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 43.52)

Minimum Fit Function Value = 0.17
 Population Discrepancy Function Value (FO) = 0.039
 90 Percent Confidence Interval for FO = (0.0 ; 0.097)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.038
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.059)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.81

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.51
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.47 ; 0.56)
 ECVI for Saturated Model = 0.29
 ECVI for Independence Model = 18.21

Chi-Square for Independence Model with 110 Degrees of Freedom = 8135.80

Independence AIC = 8179.80

Model AIC = 226.36

Saturated AIC = 264.00

Independence CAIC = 8292.20

Model CAIC = 619.77

Saturated CAIC = 938.42

Normed Fit Index (NFI) = 0.99
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.50
 Comparative Fit Index (CFI) = 1.00
 Incremental Fit Index (IFI) = 1.00
 Relative Fit Index (RFI) = 0.98
 Critical N (CN) = 495.48
 Group Goodness of Fit Statistics
 Contribution to Chi-Square = 41.12
 Percentage Contribution to Chi-Square = 55.16
 Root Mean Square Residual (RMR) = 0.025
 Standardized RMR = 0.066
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.97

MODEL THAI

Fitted Covariance Matrix

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	0.38					
PLE	0.26	0.29				
JOY	0.21	0.22	0.29			
LOY	0.27	0.27	0.22	0.46		
WPM	0.22	0.20	0.18	0.30	0.51	
REC	0.28	0.20	0.21	0.35	0.36	0.50
REL	0.18	0.17	0.15	0.19	0.15	0.18
ASS	0.20	0.19	0.17	0.21	0.17	0.20
TAN	0.17	0.16	0.17	0.18	0.15	0.17
EMP	0.23	0.18	0.19	0.21	0.23	0.22
RES	0.28	0.24	0.21	0.26	0.21	0.25

Fitted Covariance Matrix

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.26				
ASS	0.19	0.24			
TAN	0.16	0.16	0.27		
EMP	0.19	0.21	0.21	0.33	
RES	0.21	0.23	0.20	0.26	0.38

Fitted Residuals

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	0.02					
PLE	0.02	0.02				
JOY	0.02	0.02	0.02			
LOY	0.05	0.03	0.01	0.03		
WPM	0.06	0.04	0.00	0.02	0.02	
REC	0.05	0.03	0.01	0.02	0.02	0.02
REL	0.01	0.02	0.03	0.02	0.00	0.02
ASS	0.02	0.02	0.02	0.02	0.01	0.02
TAN	0.01	0.02	0.02	0.03	0.01	0.01
EMP	0.03	0.02	0.02	0.03	0.03	0.03
RES	0.02	0.02	0.02	0.04	0.06	0.05

Fitted Residuals

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	0.01				
ASS	0.01	0.01			
TAN	0.02	0.02	0.01		
EMP	0.01	0.01	0.01	0.02	
RES	0.01	0.02	0.01	0.02	0.02

Standardized Residuals

	HAP	PLE	JOY	LOY	WPM	REC
HAP	2.30					
PLE	1.99	2.28				
JOY	2.05	2.26	2.38			
LOY	3.18	2.64	0.98	2.54		
WPM	3.63	2.61	-0.27	2.55	2.56	
REC	3.51	2.61	0.57	2.50	1.97	2.16
REL	0.74	1.99	3.16	1.72	-0.04	1.32
ASS	1.57	2.04	2.34	1.51	0.44	1.22
TAN	0.50	1.78	2.32	2.17	0.90	0.91
EMP	2.09	2.29	1.80	2.72	1.83	2.11
RES	1.78	1.51	1.80	2.73	3.46	3.07

Standardized Residuals

	REL	ASS	TAN	EMP	RES
REL	2.56				
ASS	2.57	2.44			
TAN	2.96	2.67	2.59		
EMP	0.95	1.84	1.69	2.15	
RES	1.43	2.50	1.14	2.70	2.33

MODEL THAI

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	PSP

CAS	0.81
	(0.07)
	11.43
BIN	0.62
	(0.06)
	10.74

Indirect Effects of KSI on ETA

	PSP

CAS	- -
BIN	0.37
	(0.08)
	4.66

Total Effects of ETA on ETA

	CAS	BIN
	-----	-----
CAS	- -	- -
BIN	0.46	- -
	(0.10)	- -
	4.52	- -

Largest Eigenvalue of $B \cdot B'$ (Stability Index) is 0.211

Total Effects of ETA on Y

	CAS	BIN
	-----	-----
HAP	0.58	- -
	(0.05)	- -
	11.95	- -
PLE	0.54	- -
	(0.05)	- -
	10.94	- -
JOY	0.49	- -
	(0.05)	- -
	10.33	- -
LOY	0.36	0.79
	(0.08)	(0.06)
	4.71	12.39
WPM	0.30	0.64
	(0.07)	(0.07)
	4.51	9.59
REC	0.34	0.74
	(0.08)	(0.07)
	4.54	10.05

Indirect Effects of ETA on Y

	CAS	BIN
	-----	-----
HAP	- -	- -
PLE	- -	- -
JOY	- -	- -
LOY	0.36	- -
	(0.08)	- -
	4.71	- -

WPM	0.30	- -
	(0.07)	
	4.51	
REC	0.34	- -
	(0.08)	
	4.54	

Total Effects of KSI on Y

	PSP

HAP	0.47
	(0.03)
	14.38
PLE	0.44
	(0.03)
	13.95
JOY	0.39
	(0.03)
	12.45
LOY	0.49
	(0.03)
	14.11
WPM	0.40
	(0.04)
	10.08
REC	0.46
	(0.04)
	10.73

Time used: 0.250 Seconds