

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
ตัวอย่างสัญญาการบริการ

## ตัวอย่างการเขียนสัญญาการบริการ

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นที่จังหวัด \_\_\_\_\_ เมื่อ  
วันที่ \_\_\_\_\_

ระหว่าง \_\_\_\_\_ กับ \_\_\_\_\_ โดย  
คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงทำสัญญา ดังมีข้อความดังต่อไปนี้

### 1. ด้านขอบเขตการให้บริการ

แพคเกจ A
1. การบำรุงรักษาตามระยะทาง
แพคเกจ B
1. การบำรุงรักษาตามระยะทาง
2. การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
3. การซ่อมแซมความเสียหายที่เกิดจากการใช้งานปกติ ไม่รวมถึงการเสียหายจากอุบัติเหตุ หรือกรณีอื่น ๆ ที่ลูกค้าต้องรับผิดชอบ

### 2. ประเภทรถที่เข้ารับการบริการ

รุ่นรถ \_\_\_\_\_ จำนวนรถ \_\_\_\_\_ คัน

### 3. อุปกรณ์เพิ่มเติมอื่น ๆ

3.1 \_\_\_\_\_

3.2 \_\_\_\_\_

3.3 \_\_\_\_\_

### 4. ด้านอัตราค่าบริการ

4.1 ลูกค้าตกลงชำระค่าบริการกิโลเมตรละ \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ ) โดยตกลงชำระค่าบริการในอัตราเหมาจ่ายเฉลี่ยตามระยะทางทั้งหมด \_\_\_\_\_ เป็นระยะเวลา \_\_\_\_\_ ปี

4.2 อัตราค่าบริการรายเดือนต่อคัน \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ ) (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) รวมอัตราค่าบริการรายเดือนทั้งหมด \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ ) (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

5. เงื่อนไขการปรับอัตราค่าบริการ หรือเมื่อมีการบอกลิขสัญญาและสิ้นสุดสัญญาไม่ว่ากรณีใดถึงก่อนก็ตาม หากปรากฏว่าระยะทางการใช้งานจริงในแต่ละรอบปีของสัญญา

5.1 ระยะทางใช้งานจริงต่อเดือนเกินกว่าที่บริษัทกำหนดตามวรรคแรก (ปีละ \_\_\_\_\_ กิโลเมตร) ลูกค้าตกลงชำระค่าบริการสำหรับระยะทางที่เกินดังกล่าวตามอัตราที่บริษัทกำหนด หรือตามอัตราที่บริษัทและลูกค้าได้ทำความตกลงร่วมกัน ให้กับบริษัทภายใน 30 วัน นับจากวันสุดท้ายของแต่ละรอบปีของสัญญา

5.2 ระยะทางใช้งานจริงต่อเดือนน้อยกว่าที่บริษัทกำหนดตามวรรคแรก (ปีละ \_\_\_\_\_ กิโลเมตร) บริษัทตกลงคืนค่าบริการสำหรับระยะทางที่น้อยกว่าดังกล่าวแปรผันตามเลขระยะทางการใช้งานจริง หรือตาม

อัตราที่บริษัทและลูกค้าได้ทำความตกลงร่วมกัน ให้กับบริษัทภายใน 30 วัน นับจากวันสุดท้ายของแต่ละรอบปีของสัญญา

5.3 หากระยะเวลาการใช้งานจริงน้อยกว่าปีละ \_\_\_\_\_ กิโลเมตร บริษัทตกลงคืนเงินค่าบริการเฉพาะส่วน ระหว่างระยะทาง \_\_\_\_\_ กิโลเมตร ถึง \_\_\_\_\_ กิโลเมตร ในอัตราตามวรรค 1 และในกรณีที่บริษัทเห็นชอบในการปรับปรุงระยะทางประมาณการในปีถัดไป คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะพิจารณาอัตรา ค่าบริการที่เหมาะสมร่วมกัน

## 6. ระยะเวลาการให้บริการ

สัญญาเริ่มต้นวันที่ \_\_\_\_\_ สิ้นสุดลงวันที่ \_\_\_\_\_

## 7. ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ

ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (เอกสารแนบ 3) ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาฉบับนี้ หากปรากฏว่า ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการขัดแย้งกับสัญญาฉบับนี้ ให้ถือเงื่อนไขข้อตกลงในสัญญา

## 8. เงื่อนไขอื่น ๆ

8.1 สัญญานี้ใช้สำหรับรถที่เติมน้ำมันเชื้อเพลิงประเภท \_\_\_\_\_

9. ลูกค้ามีสิทธิบอกเลิกสัญญาหลังจากครบกำหนด 6 เดือน นับตั้งแต่วันที่เริ่มต้นสัญญาการว่าจ้างการบริการก่อนการครบระยะเวลา หรือระยะทางใช้งานจริงตามที่กำหนดไว้ในสัญญาและในกรณีเช่นว่านี้ ลูกค้าจะมีหนังสือแจ้งให้บริษัททราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 (สามสิบวัน)

10. หากลูกค้าบอกเลิกสัญญา หรือการว่าจ้างบริการสำหรับรถยนต์คันหนึ่งคันใดก่อนครบกำหนด 6 เดือน ในวรรค ก่อน ลูกค้าตกลงชำระค่าบริการเพิ่มเติมให้แก่บริษัทสำหรับรถยนต์แต่ละคัน ดังต่อไปนี้

10.1 ลูกค้าตกลงชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงจากการใช้บริการภายใต้สัญญา หลังจากหักลบ ค่าบริการรายเดือนที่ลูกค้าได้ชำระให้แก่บริษัทแล้ว

10.2 ลูกค้าตกลงชำระค่าดำเนินการต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น ค่าเอกสาร ค่าอากรแสตมป์และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสัญญา เป็นต้น เป็นจำนวนเงิน \_\_\_\_\_ บาทต่อคัน

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นเป็นสองฉบับมีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยตลอดดีแล้ว เห็นว่าถูกต้องตามเจตนาทุกประการ เพื่อเป็นหลักฐานจึงได้ลงลายมือชื่อพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญ ต่อหน้าพยาน

บริษัท AAAAA จำกัด

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ บริษัท

(ผู้รับมอบอำนาจ)

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ พยาน

บริษัท \_\_\_\_\_ จำกัด

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ลูกค้า

(ลูกค้า)

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ พยาน



## ตัวอย่างข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ

### ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ

#### 1. นิยาม

1.1 “สัญญา” หมายถึง สัญญาการบริการและข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ “บริการ” หมายถึง การบริการบำรุงรักษาตามระยะ การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และ/หรือการซ่อมแซมที่เกิดจากความเสียหาย หรือสึกหรอของชิ้นส่วน ตามที่ระบุไว้ในขอบเขตการให้บริการ ที่ลูกค้าและบริษัทตกลงกันในสัญญาการบริการ

1.2 “การบริการบำรุงรักษาตามระยะ” หมายถึง การบริการตรวจสอบ ปรับตั้ง หรือเปลี่ยนตามตารางการบำรุงรักษา ที่บริษัทกำหนด

1.3 “การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน” หมายถึง การบริการตรวจสอบ ปรับตั้ง เปลี่ยน หรือทำ ความสะอาดเพิ่มเติมจากการบริการบำรุงรักษาตามระยะ ที่บริษัทกำหนด เพื่อป้องกันการเสียหายที่ คาดว่าอาจจะเกิดขึ้นจากการใช้งานปกติและเพื่อให้ รถยนต์มีสมรรถนะการใช้งาน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

1.4 “การซ่อมแซมที่เกิดจากความเสียหาย หรือสึกหรอของชิ้นส่วน” หมายถึง การปรับ การ แก้ไข หรือการเปลี่ยน ชิ้นส่วนที่เกิดความเสียหายหรือสึกหรอ อันเนื่องมาจากการใช้งานตามปกติ เพื่อให้รถยนต์มีสมรรถนะการใช้งาน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

1.5 “เงื่อนไขการให้บริการ” หมายถึง ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้

1.6 “รถยนต์” หมายถึง รถบรรทุกซึ่งประกอบไปด้วยหัวเก๋งและแชสซีส์ ของลูกค้า ตาม รายละเอียดของรุ่น หมายเลขทะเบียน หมายเลขเครื่องยนต์ และหมายเลขแชสซีส์ ที่ระบุไว้ใน สัญญาและให้หมายความรวมถึงรถยนต์ คันที่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงให้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข หรือเพิ่มเติมในสัญญาด้วย

1.7 “ศูนย์บริการ” หมายถึง ศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากบริษัทตามที่ บริษัทได้แจ้งให้ลูกค้าทราบในคู่มือการใช้รถยนต์

1.8 “ศูนย์บริการหลัก” หมายถึง ศูนย์บริการที่ลูกค้าและบริษัทเห็นชอบในการใช้บริการ ตามที่ระบุไว้ในสัญญา

1.9 “ลักษณะการใช้งาน” หมายถึง ประเภทของสินค้าสำหรับขนส่ง น้ำหนักบรรทุกทุก เส้นทางและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้รถยนต์ตามที่ระบุไว้ในสัญญา

## 2. ขอบเขตและเงื่อนไขการให้บริการ

**2.1 ด้านขอบเขตการให้บริการ** ลูกค้านับถือว่าจ้างและบริษัทตกลงให้บริการแก่รถยนต์ของ ลูกค้าตามขอบเขตการให้บริการที่ลูกค้าและบริษัทตกลงกันในสัญญา โดยลูกค้าได้ทราบและตกลง โดยชัดแจ้งว่ามาตรฐาน วิธีการและกรรมวิธีในการให้บริการนั้นให้เป็น คุณพินิจของบริษัทแต่ผู้ เดียวทั้งในการให้บริการและการจัดการอะไหล่ทั้งที่ถูกเปลี่ยนหลังการให้บริการและอะไหล่ที่ใช้ใน การให้บริการโดยบริษัทจะใช้อะไหล่ที่มีมาตรฐานและรับรองโดยบริษัท ในกรณีที่มีการเปลี่ยน อะไหล่ที่ชำรุดเสียหาย ลูกค้าตกลงว่าอะไหล่ที่ถูกเปลี่ยนจากการให้บริการเป็นกรรมสิทธิ์ของ บริษัท

**2.2 ด้านข้อยกเว้นการให้บริการ** เว้นแต่ลูกค้ากับบริษัทจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น ในสัญญา การบริการจะไม่รวมถึงการบำรุงรักษาและการซ่อมแซมความเสียหายและหรือความเสียหาย ต่อเนื่องของรายการ ดังต่อไปนี้

2.1 ยางรถยนต์ กระทะลื้อ สนิมและการผุกร่อนของรถยนต์ แบตเตอรี่

2.2 ชิ้นส่วนใด ๆ ของรถยนต์ ที่เกิดมาจากความชื้น น้ำทะเล กรดเกลือ กรด กำมะถัน และสารเคมีใด ๆ ไม่ว่าจะเกิดจากการใช้งานตามปกติของลูกค้า หรือไม่

2.3 ส่วนที่เป็นกระจก เช่น กระจกหน้า กระจกหลังและกระจกหน้าต่าง

2.4 รายการเสียหายจากกรณีอุบัติเหตุ หรือจากรกรรม หรือความเสียหายจากสาเหตุอื่น ๆ เช่น ภัยธรรมชาติ ภัยพิบัติ สงคราม จลาจล การปฏิวัติ คำสั่งรัฐบาล การประท้วง เป็นต้น

2.5 รายการเสียหายจากกรณีงานสี งานผ้าบุ (เครื่องหนัง บุแผงข้างประตู พรม ยาง ปูพื้น และผ้าบุหลังคา) และ หรืออุปกรณ์อื่นที่ติดตั้งในรถยนต์ที่เป็นอุปกรณ์มาตรฐานจากผู้ผลิต หรือ อุปกรณ์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่อุปกรณ์มาตรฐานของรถยนต์

2.6 รายการเสียหายจากกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสภาพเดิมด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การติดตั้ง ดัดแปลง ปรับเปลี่ยน ประกอบสร้างใหม่ ต่อเติมส่วนหนึ่งส่วนใดของรถยนต์และการเปลี่ยนแปลง ใด ๆ กับสมรรถนะการทำงานและคุณภาพของรถยนต์ ทั้งนี้ไม่ว่าบริษัทจะให้ความยินยอม หรือไม่ ก็ตาม

2.7 รายการเสียหายจากกรณีผู้อื่น หรือลูกค้าเองเป็นผู้ดำเนินการซ่อมแซม ทั้งนี้ไม่ว่าบริษัทจะให้ความยินยอม หรือไม่ก็ตาม

2.8 รายการเสียหายจากกรณีที่มีการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงไม่ตรงกับที่ระบุในคู่มือการ ใช้งานรถยนต์ หรือมาตรฐานที่บริษัทกำหนด

2.9 รายการเสียหายจากกรณีเกิดจากความประมาท หรือความละเลยในการปฏิบัติหน้าที่ ของลูกค้า

2.10 รายการเสียหายจากกรณีที่เกิดจากการใช้งานรถที่ผิดของพนักงานขับรถ หรือเจ้าหน้าที่ของลูกค้า

2.11 รายการเสียหายที่เกิดจากการใช้รถยนต์ผิดวิธี ไม่ว่าจะโดยจงใจ หรือประมาทเลินเล่อ และการละเลย หรือการดูแลรักษารถยนต์ไม่ดีเพียงพอ เช่น การไม่นำรถยนต์เข้ารับการบริการภายในระยะทาง หรือระยะเวลาที่บริษัทกำหนดไว้

2.12 รายการเสียหายจากกรณีที่มีการใช้งานรถยนต์ไม่ตรงกับลักษณะการใช้งาน

2.13 ค่าเสียหาย หรือเงินชดเชยใด ๆ เนื่องจากขาดความสะดวก ค่าขาดประโยชน์ และหรือธุรกิจเสียหายใด ๆ ระหว่างการให้บริการ หรือจากการให้บริการในสัญญาฉบับนี้

2.14 ข้อยกเว้นบริการอื่น ๆ ตามที่ระบุไว้ในสัญญา

### 3. งานซ่อมที่นอกเหนือจากสัญญาการบริการ

สัญญาจะมีขอบเขตการให้บริการตามขอบเขตการให้บริการตามที่ลูกค้าและบริษัทตกลงกัน ในสัญญาเท่านั้น ในการนำรถเข้ารับการบริการตามระยะภายใต้สัญญาฉบับนี้ หากปรากฏว่าจำเป็นต้องมีการซ่อมรถยนต์นอกเหนือขอบเขตการให้บริการ ศูนย์บริการจะเสนอราคาซ่อมเพื่อให้ลูกค้าอนุมัติก่อน โดยการให้บริการซ่อมรถยนต์ดังกล่าวจะคิดค่าบริการตามจริงและลูกค้าตกลงเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายดังกล่าว

### 3. ค่าบริการ

3.1 อัตราค่าบริการ ลูกค้าตกลงจ่ายค่าบริการให้แก่บริษัทเป็นรายคันรถยนต์ในอัตราและโดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารที่บริษัทกำหนด หรือโดยการชำระเป็นเช็คเงินสด หรือเช็คบัตรเครดิตส่งจ่ายในนามบริษัท หรือโดยวิธีการอื่นใดที่คู่สัญญาจะระบุในสัญญาฉบับนี้ ภายใน 30 (สามสิบวัน) นับแต่วันที่ระบุในใบแจ้งหนี้

3.2 ดอกเบี้ยผิดนัด ในกรณีที่ลูกค้าผิดนัดไม่ชำระค่าบริการและ/หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดภายใต้สัญญาฉบับนี้ ลูกค้าตกลงให้บริษัทคิดดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับตั้งแต่ถึงกำหนดชำระจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้นเชิง ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิบริษัทที่จะเลิกสัญญา คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายทราบและตกลงกันโดยชัดแจ้งว่าค่าบริการและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ นั้นอาจถูกปรับเปลี่ยนได้เมื่อเกิด ความเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ทุกปีรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะการดำเนินงานของลูกค้า กฎหมาย ภาษี อัตรา แลกเปลี่ยน ปัจจัยด้านการตลาดและเศรษฐกิจ

### 4. หน้าที่ของลูกค้า

4.1 ต้องนำรถยนต์รับบริการตามระยะทาง ลูกค้าต้องนำรถยนต์เข้ารับการบริการตามสัญญานี้ตามระยะทาง หรือระยะเวลาที่กำหนดในตารางการบำรุงรักษา ณ ศูนย์บริการ หากลูกค้าไม่



นารถยนต์เข้ารับบริการภายในระยะทาง หรือระยะเวลาที่บริษัทกำหนดไว้ดังกล่าวเป็นจำนวน สองรอบบริการติดต่อกัน บริษัทมีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญา

**4.2 สถานที่ให้บริการ** ลูกค้าต้องนำรถยนต์เข้ามาใช้บริการตามสัญญาฉบับนี้ ณ ศูนย์บริการ ตามระยะในข้อ 4.1

**4.3 สต็อกเกอร์สำหรับการเข้ารับบริการ** ลูกค้าต้องติดป้ายสต็อกเกอร์ที่บริษัทจัดให้ไว้ที่ รถยนต์แต่ละคัน เพื่อแสดงต่อศูนย์บริการทุกครั้งที่ได้รับบริการ

**4.4 การตรวจเช็คประจำวัน** ลูกค้าต้องทำการตรวจและบันทึกสภาพรถยนต์ประจำวัน โดย บันทึกลงใน “แบบตรวจเช็คประจำวันสำหรับพนักงานขับรถ” ตามที่บริษัทกำหนด หากลูกค้าพบ ปัญหาใด ๆ ในรถยนต์ ลูกค้าควรปรึกษาศูนย์บริการและปฏิบัติตามคำแนะนำของศูนย์บริการ

**4.5 การไม่แก้ไขตัวเลขบนหน้าปัดของมิเตอร์** เว้นแต่จะได้รับความยินยอมของบริษัทเป็น ลายลักษณ์อักษร ลูกค้าจะต้องไม่กระทำการ หรือละเลย หรือปล่อยให้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ปกปิด หรือตัดแปลงเลขหลักกิโลเมตรบนหน้าปัดของมิเตอร์บอกระยะทางการใช้งานรถยนต์ เพื่อ การนี้ ลูกค้าตกลงยินยอมให้บริษัท หรือบุคคลที่บริษัทมอบหมายทำการตรวจสอบมิเตอร์บอกระยะทางดังกล่าวได้ตลอดเวลา ในกรณีที่บริษัทพบว่าเลขหมายบอกระยะทางบนหน้าปัดของ มิเตอร์ระยะทางของรถยนต์ผิดปกติโดยมีสาเหตุที่พิสูจน์ได้ว่า เกิดจากการแก้ไข หรือปกปิด หรือ เปลี่ยนแปลงเลขหมายบอกระยะทาง หรือสายมิเตอร์ความเร็ว หรืออุปกรณ์ตรวจจับความเร็วถูก ถอดออก หรือขาด หรือเคยถูกถอดออก หรือเคยขาด หรือมีเหตุประการอื่นใดที่เป็นสาเหตุหรือทำ ให้เลขหมายบอกระยะของรถยนต์ผิดไปจากการใช้งานตามความเป็นจริงแล้ว ลูกค้ายอมให้บริษัท คิดค่าบริการใหม่ที่เลขหมายบอกระยะทางและอัตราตามที่บริษัทและลูกค้าได้ตกลงร่วมกัน โดย ลูกค้าตกลงจะชำระค่าบริการในอัตราใหม่ตามนี้โดยไม่ได้แย้งใด ๆ ทั้งสิ้น หรือบริษัทอาจบอกเลิก สัญญานี้ได้ทันทีโดยไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้าแล้วแต่กรณี

**4.6 ไม่ตัดแปลงรถยนต์** ลูกค้าต้องไม่ทำการเปลี่ยนแปลงสภาพเดิมของรถยนต์ด้วยวิธีการ ต่าง ๆ เช่น การติดตั้ง ดัดแปลง ปรับเปลี่ยน ประกอบสร้างใหม่ ต่อเติมส่วนหนึ่งส่วนใดของรถยนต์ และการเปลี่ยนแปลงใดๆ กับสมรรถนะ การทำงาน คุณภาพของรถยนต์โดยไม่ได้ได้รับความยินยอม เป็นลายลักษณ์อักษรของบริษัทก่อน

**4.7 พนักงานขับรถยนต์** ลูกค้าต้องรับประกันว่าพนักงานขับรถยนต์จะต้องมีใบอนุญาตขับ ี่รถยนต์ตามกฎหมายสำหรับรถที่อยู่ภายใต้บริการในสัญญาฉบับนี้

**4.8 ไม่เปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้งานรถยนต์** ลูกค้าต้องไม่เปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้งาน รถยนต์รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงเส้นทางวิ่ง ในกรณีที่ลูกค้าประสงค์จะเปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้ งานรถยนต์ คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายต้องตกลงเปลี่ยนแปลงค่าบริการกันตามความเหมาะสม

**4.9 การเติมน้ำมันเชื้อเพลิง** ลูกค้านำต้องเติมน้ำมันเชื้อเพลิงตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ ข้อ 7.1 ซึ่งต้องมีมาตรฐานตามที่บริษัทแนะนำและเป็นน้ำมันเชื้อเพลิงที่ได้มาตรฐานตรงตามประกาศของกรมธุรกิจพลังงาน โดยลูกค้าต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับน้ำมันเชื้อเพลิงด้วยตนเอง

**4.10 หน้าที่แจ้งมายังบริษัท** หากเกิดกรณีดังต่อไปนี้ ลูกค้ามีหน้าที่ต้องแจ้งมายังบริษัทผ่านช่องทางที่บริษัทแจ้งให้ทราบ

4.10.1 กรณีรถยนต์ประสบอุบัติเหตุ โดยลูกค้าต้องแจ้งเหตุที่เกิดขึ้น รวมถึงการแจ้งรายละเอียดความเสียหายที่เกิดขึ้นกับรถยนต์และรายการซ่อมแซมให้บริษัททราบ ภายในสามวันนับตั้งแต่วันที่เกิดอุบัติเหตุ

4.10.2 กรณีที่รถยนต์สูญหายหรือถูกโจรกรรม ลูกค้าจะต้องแจ้งเหตุให้บริษัททราบโดยไม่ชักช้า

4.10.3 กรณีลูกค้าจะว่าจ้างบุคคลอื่นให้บริการในลักษณะเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกับการให้บริการในสัญญาฉบับนี้ ลูกค้า ต้องแจ้งมายังบริษัทเพื่อขอความยินยอมเป็นกรณีไป

4.10.4 กรณีที่สัญญาสิ้นสุดไม่ว่าจากการบอกเลิกสัญญาไม่ว่าโดยฝ่ายใด หรือครบกำหนดระยะเวลา ลูกค้ามีหน้าที่ต้องแจ้งเลขระยะทาง ณ วันที่สิ้นสุดการใช้งานล่าสุดให้บริษัททราบภายในสิบห้าวันนับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดสัญญา

**4.11 หน้าที่อื่น ๆ** หน้าที่ความรับผิดชอบอย่างอื่น ๆ ที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้

## 5. เงื่อนไขเฉพาะในการเติมน้ำมันดีเซลหมุนเร็วปี 20

กรณีรถยนต์เติมน้ำมันดีเซลหมุนเร็วปี 20 หรือลูกค้าจะนำรถยนต์เดิมที่เติมน้ำมันดีเซลหมุนเร็วธรรมดาเติมเติมน้ำมันดีเซลหมุนเร็วปี 20 ลูกค้าตกลงจะดำเนินการดังต่อไปนี้

5.1 ลูกค้าตกลงจะนำรถยนต์มาให้บริษัทตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อรับรองสภาพและความเหมาะสม ในการเติมน้ำมันดีเซลหมุนเร็วปี 20

5.2 ลูกค้าตกลงจะนำรถยนต์เข้ารับบริการบำรุงรักษาตามระยะ (สำหรับรถยนต์เติมน้ำมันดีเซลหมุนเร็วปี 20) ตามเอกสารแนบท้ายสัญญาโดยเคร่งครัด

5.3 ลูกค้าตกลงจะเติมน้ำมันดีเซลหมุนเร็วปี 20 ที่มีลักษณะและคุณภาพของน้ำมันดีเซลตามที่กำหนดไว้ในประกาศกรมธุรกิจพลังงาน เรื่อง มาตรฐานการกำหนดลักษณะและคุณภาพของน้ำมันดีเซล

5.4 ลูกค้าตกลงจะดูแลรักษาและใช้งานรถยนต์ตามวิธีการใช้งานและข้อจำกัดสำหรับรถยนต์ที่เติมน้ำมันดีเซลหมุนเร็วปี 20 ตามที่บริษัทกำหนด

## 6. การโอนสิทธิตามสัญญา

6.1 คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะโอนสิทธิและหรือหน้าที่ตามสัญญาไปยังบุคคลภายนอกไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอม ล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจากคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ในกรณีที่ลูกค้าโอนกรรมสิทธิ์และหรือสิทธิครอบครองรถยนต์ให้แก่บุคคลใดไป บุคคลคนนั้นไม่อาจรับโอนสิทธิและหรือหน้าที่ตามสัญญานี้ได้ด้วย

6.2 คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายรับทราบและตกลงว่าพรรคก่อนไม่นำมาใช้บังคับกับกรณีบริษัทโอนหน้าที่ตามสัญญาฉบับนี้ให้กับผู้จัดจำหน่าย

## 7. การตรวจสอบ

ลูกค้ายินยอมให้บริษัทและบุคคลที่บริษัทมอบหมายเข้าไปยังที่ดิน หรืออาคารสถานที่ที่รถยนต์จอดอยู่ได้ ในเวลาอันสมควรเพื่อทำการตรวจสอบและทดสอบสภาพรถยนต์และจะแจ้งให้บริษัททราบถึงข้อมูลที่บริษัทร้องขอมาตามสมควร โดยบริษัทจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ลูกค้าทราบว่า การที่บริษัท หรือบุคคลที่บริษัทมอบหมายเข้าไปยังที่ดิน หรือสถานที่ดังกล่าวไม่เป็นการบุกรุก

## 8. การบอกเลิกและการสิ้นสุดสัญญา

8.1 เว้นแต่จะได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่น หากคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดประพฤติผิดสัญญานี้ ไม่ว่าจะข้อหนึ่งข้อใดก็ตามและคู่สัญญาฝ่ายที่ผิดสัญญาไม่ได้แก้ไขภายในระยะเวลาอันสมควรตามที่คู่สัญญาฝ่ายที่ไม่ได้เป็นฝ่ายผิดสัญญากำหนดและแจ้งให้คู่สัญญาฝ่ายที่ผิดสัญญาทราบเป็นหนังสือแล้ว คู่สัญญาฝ่ายที่ไม่ได้เป็นฝ่ายผิดสัญญามีสิทธิบอกเลิกสัญญานี้ได้ทันที

8.2 สัญญานี้ไม่ตัดสิทธิของลูกค้าในอันที่จะบอกเลิกสัญญา หรือบอกเลิกการว่าจ้างการบริการสำหรับรถยนต์ก่อนการครบระยะเวลา หรือระยะทางใช้งานจริงตามได้ที่กำหนดไว้ในสัญญา ในกรณีนี้ ลูกค้าจะมีหนังสือแจ้งให้บริษัททราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 (สามสิบวัน)

8.3 เว้นแต่คู่สัญญาจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น สัญญานี้ย่อมสิ้นสุดลงซึ่งผลบังคับสำหรับรถยนต์คันที่มีการโอนกรรมสิทธิ์และ หรือสิทธิครอบครองไปยังบุคคลที่สามทันทีที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นและบริษัททราบ หรือได้รับแจ้งจากลูกค้า หรือบุคคลอื่น ๆ

8.4 คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีสิทธิบอกเลิกสัญญาทันที เมื่อคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว หรือถูกฟ้องล้มละลาย หรือถูกขอให้ฟื้นฟูกิจการ หรือถูกพิทักษ์ทรัพย์ หรือถูกยึด หรืออายัดทรัพย์ หรือเลิกประกอบกิจการ

8.5 ถ้าลูกค้าผิดนัดไม่ชำระค่าบริการและ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดภายใต้สัญญานี้ภายในสามสิบวัน นับแต่ถึงกำหนดชำระแล้วบริษัทมีสิทธิบอกเลิกสัญญานี้ได้ทันที

8.6 สัญญานี้ย่อมสิ้นสุดลงซึ่งผลบังคับสำหรับรถยนต์คันที่ถูกทำลาย ได้รับความเสียหาย โดยสิ้นเชิงหรือสูญหาย ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม

8.7 สัญญานี้ย่อมสิ้นสุดลงทันทีเมื่อครบระยะเวลา หรือเมื่อสิ้นสุดเลขระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในสัญญานี้

## 9. การคิดอัตราค่าบริการหลังสัญญาสิ้นสุดลง

เมื่อสัญญานี้สิ้นสุดลง บริษัทจะสรุปยอดค่าบริการที่ค้างชำระและแจ้งให้แก่ลูกค้าทราบ ดังต่อไปนี้คือ

9.1 ถ้าบริษัทเป็นฝ่ายบอกเลิกสัญญา โดยไม่ใช่สาเหตุจากความผิดของลูกค้า บริษัทตกลงคืนค่าบริการแก่ลูกค้า ตามจำนวนวันที่เหลืออยู่ในเดือนที่มีการบอกเลิกสัญญา แต่ในกรณีที่บริษัทเป็นฝ่ายบอกเลิกสัญญา โดยสาเหตุจากความผิดของลูกค้าแล้ว ลูกค้าตกลงไม่เรียกเงินค่าบริการล่วงหน้าคืนจากบริษัทแต่อย่างใด

9.2 ถ้าลูกค้าเป็นฝ่ายบอกเลิกสัญญา โดยไม่ใช่สาเหตุจากความผิดบริษัท ลูกค้าตกลงไม่เรียกเงินค่าบริการล่วงหน้าคืนจากบริษัทแต่อย่างใด

## 10. การละสิทธิ

หากคู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง ไม่ใช่สิทธิใด ๆ ตามสัญญานี้ หรือตามกฎหมายย่อมไม่ถือว่าเป็นการละสิทธินั้น ๆ หรือเป็นการยินยอมให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญานี้ หรือการใช้สิทธิเพียงบางส่วนของคู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง ย่อมไม่ถือเป็นการตัดสิทธิของคู่สัญญาฝ่ายนั้น ในอันที่จะใช้สิทธิในส่วนอื่น ๆ หรือในการใช้สิทธินั้นต่อไป

## 11. การแก้ไขเพิ่มเติม

การแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้จะทำ โดยกำหนดในสัญญานี้ตามรูปแบบและวิธีการที่บริษัทกำหนดซึ่งถือเป็นสัญญาผูกพันคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย

## 12. การระงับข้อพิพาท

ในกรณีที่มีข้อพิพาท ข้อโต้แย้ง หรือการใช้สิทธิเรียกร้องที่เกิดจาก หรือเกี่ยวเนื่องกับสัญญานี้ คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงจะระงับข้อพิพาท หรือข้อโต้แย้งอย่างฉันทันมิตร หากไม่สามารถแก้ไขข้อพิพาท หรือข้อโต้แย้งเช่นนั้นได้ภายในระยะเวลาสี่สิบห้าวัน นับแต่ที่เกิดข้อพิพาท หรือข้อโต้แย้งขึ้น คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงนำคดีขึ้นสู่ศาลไทยเพื่อวินิจฉัยชี้ขาด

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ประกอบการรถบรรทุกที่สัมภาระ

## รายนามผู้ประกอบการรถบรรทุกที่สัมภาระ

รายนามผู้ประกอบการรถบรรทุก	ประเภท
1 นายอภิชาติ น้ำจันทร์เจริญ	ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคล (รับจ้างทั่วไป)
2 นายภานุ งานสำเร็จ	ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคล (รถยก)
3 นายภาณุพงษ์ มีศรี	ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคล (รับจ้างทั่วไป)
4 นายชัชวาลย์ จันทร์ดร	ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคล (รับจ้างทั่วไป)
5 นายวีระศักดิ์ มักเขียว	ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคล (รับจ้างทั่วไป)
6 นายนที ศรีสม	ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคล (รับจ้างทั่วไป)
7 นายพงศพัศ กุลศรีเรืองรอง	ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคล (รับจ้างทั่วไป)
8 นายภูวนัตถ์ วัลล้าพอง	ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคล (รับจ้างทั่วไป)
9 นายนิวัฒน์ พร โศภกรวด	ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคล (รับจ้างทั่วไป)
10 นายจตุพร แก้วใส	ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคล (รับจ้างทั่วไป)

ภาคผนวก ค

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. รศ.ดร. อำพล บุตรดาสาร  
ประธานสาขา วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพฯ
2. ผศ.ดร. อนันตกุล อินทรผดุง  
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพฯ
3. นายสุกิจ นกแก้ว  
ทนายความอิสระ
4. นายอภิชาติ น้ำจันทร์เจริญ  
ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคล
5. นายภานุ งานสำเร็จ  
ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคล



ภาคผนวก ง  
ผลการประเมินคุณภาพเครื่องมือวิจัย

## ผลการประเมินคุณภาพเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามการศึกษาวิจัยเรื่อง “ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาการบริการ จากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุก” จะแบ่งออกเป็น 5 ตอน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

ตอนที่ (1) เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อดังต่อไปนี้คือ

- 1.1) เพศ
- 1.2) การศึกษา
- 1.3) อายุ
- 1.4) ประสบการณ์อาชีพ

ตอนที่ (2) เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความเฉพาเจาะจงของสัญญาการบริการ จำนวน 13 ข้อ ใน 3 ด้าน ดังต่อไปนี้คือ

- 2.1) ด้านขอบเขตการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
- 2.2) ด้านข้อยกเว้นการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
- 2.3) ด้านเงื่อนไขเฉพาะ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ (3) เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ จำนวน 10 ข้อ ใน 3 ด้าน ดังต่อไปนี้คือ

- 3.1) ด้านอัตราค่าบริการ จำนวน 4 ข้อ
- 3.2) ด้านการสิ้นสุดสัญญา จำนวน 3 ข้อ
- 3.3) ด้านการคิดค่าบริการหลังสัญญาสิ้นสุดลง จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ (4) เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความซับซ้อนของสัญญาการบริการ จำนวน 14 ข้อ ใน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้คือ

- 4.1) ด้านการบอกเลิกสัญญา จำนวน 3 ข้อ
- 4.2) ด้านการโอนสิทธิตามสัญญา จำนวน 3 ข้อ
- 4.3) ด้านการระงับข้อพิพาท จำนวน 4 ข้อ
- 4.4) ด้านหน้าที่ของลูกค้า จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ (5) เป็นแบบสอบถามด้านความไว้วางใจ จำนวน 13 ข้อ ใน 3 ด้านดังต่อไปนี้คือ

- 5.1) ด้านความไว้วางใจในความสามารถ จำนวน 5 ข้อ
- 5.2) ด้านความไว้วางใจในความเป็นมิตร จำนวน 5 ข้อ
- 5.3) ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล จำนวน 3 ข้อ

## ผลการประเมินคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ตอนที่ 1	องค์ประกอบ	จำนวน ตัวเลือก	คะแนนประเมินของผู้เชี่ยวชาญ คนที่					ผลรวม
			1	2	3	4	5	
	<b>1. เพศ</b>	2	+1	+1	+1	+1	+1	1
	1.1) ชาย							
	1.2) หญิง							
	<b>2. วุฒิการศึกษา</b>	3	+1	+1	+1	+1	+1	1
	2.1) ต่ำกว่าปริญญาตรี							
	2.2) ปริญญาตรี							
	2.3) สูงกว่าปริญญาตรี							
	<b>3. อายุ</b>	5	+1	+1	+1	+1	+1	1
	3.1) 18 ปี – 28 ปี							
	3.2) 29 ปี – 38 ปี							
	3.3) 39 ปี – 48 ปี							
	3.4) 49 ปี – 58 ปี							
	3.5) 59 ปีขึ้นไป							
	<b>4. ประสบการณ์อาชีพ</b>	5	+1	+1	+1	+1	+1	1
	5.1) 1 ปี – 5 ปี							
	5.2) 6 ปี – 10 ปี							
	5.3) 11 ปี – 15 ปี							
	5.4) 16 ปี – 20 ปี							
	5.5) มากกว่า 20 ปี							
<b>ตัวแปร แฝง</b>	<b>ตัวแปรสังเกตได้</b>	<b>เลขข้อ</b>						
<b>ตอนที่ 2</b>	<b>ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ</b>							
	<b>2.1 ด้านขอบเขตการให้บริการ (CS 1) จำนวน 4 ข้อ</b>							
	สัญญาที่มีระยะเวลาครั้งละ 1 ปี	1	+1	+1	+1	+1	+1	1
	วิธีการซ่อมบำรุงขึ้นอยู่กับดุลพินิจของบริษัทแต่ผู้เดียว	2	+1	+1	+1	+1	+1	1
	อะไหล่ที่ถูกเปลี่ยนจากการให้บริการเป็นกรรมสิทธิ์ ของบริษัท	3	+1	+1	+1	+1	+1	1
	อายุรถบรรทุกที่เข้าใช้บริการต้องไม่เกิน 15 ปี	4	+1	+1	+1	+1	+1	1
	<b>2. ด้านข้อยกเว้นการให้บริการ (CS2) จำนวน 5 ข้อ</b>							
	การเสียหายจากกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสภาพด้วย วิธีการต่าง ๆ	5	+1	+1	+1	+1	+1	1
	การเสียหายจากการซ่อมแซมภายนอกที่ไม่ใช่ บุคลากรของบริษัท	6	+1	+1	+1	+1	+1	1

## ผลการประเมินคุณภาพเครื่องมือวิจัย (ต่อ)

ตอนที่	องค์ประกอบ		คะแนนประเมินของผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม	
	ตัวแปรแฝง	เลขข้อ	1	2	3	4	5		
ตอนที่ 3	3. ด้านเงื่อนไขเฉพาะ (CS3) จำนวน 4 ข้อ								
		ลูกค้าตกลงจะนำรถยนต์มาตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อรับรองสภาพและความเหมาะสม	10	+1	+1	+1	+1	+1	1
		ลูกค้าตกลงจะนำรถยนต์เข้ารับบริการบำรุงรักษาตามระยะโดยเคร่งครัด	11	+1	+1	+1	+1	+1	1
		ลูกค้าตกลงจะดูแลรักษาและใช้งานรถยนต์ตามวิธีการใช้งานและข้อจำกัดตามที่บริษัทกำหนด	12	+1	+1	+1	+1	+1	1
		ลูกค้าตกลงจะดูแลรักษาและใช้งานรถยนต์ตามวิธีการใช้งานและข้อจำกัดสำหรับรถยนต์ที่เติมน้ำมันดีเซลตามที่บริษัทกำหนด	13	+1	+1	0	+1	+1	0.8
	ความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ จำนวน 10 ข้อ								
3	3.1 ด้านอัตราค่าบริการ (CD1) จำนวน 4 ข้อ								
		ค่าบริการเริ่มต้นจะขึ้นอยู่กับอายุการใช้งานของรถบรรทุก	14	+1	+1	+1	+1	+1	1
		ไม่คิดค่าบริการเพิ่มหากวิ่งได้ระยะทางต่อเนื่องตามทางที่บริษัทกำหนด	15	+1	+1	+1	+1	+1	1
		คิดค่าบริการเพิ่มหากวิ่งได้ระยะทางต่อเนื่องสูงกว่าที่บริษัทกำหนด	16	+1	+1	+1	+1	+1	1
		ค่าน้ำมันค่าบริการหากวิ่งได้ระยะทางต่ำกว่าที่บริษัทกำหนด	17	+1	+1	+1	+1	+1	1
	3.2 ด้านการสิ้นสุดสัญญา จำนวน 3 ข้อ								
		ถ้าลูกค้าไม่ชำระค่าบริการภายใน 30 วันบริษัทมีสิทธิบอกเลิกสัญญานี้ได้ทันที	18	+1	+1	+1	+1	+1	1
	สัญญาจะสิ้นสุดลงเมื่อรถยนต์คันถูกทำลาย ได้รับความเสียหายโดยสิ้นเชิง หรือสูญหาย	19	+1	+1	+1	+1	+1	1	
	สัญญานี้สิ้นสุดลงเมื่อมีการโอนกรรมสิทธิ์ครอบครองไปยังบุคคลที่สามทันที	20	+1	+1	+1	+1	+1	1	
3.3	3.3 ด้านการคิดค่าบริการหลังสัญญาสิ้นสุดลง (CD3) จำนวน 3 ข้อ								
		การบอกเลิกสัญญาโดยไม่ใช่สาเหตุจากความคิดของลูกค้า บริษัทจะคืนค่าบริการตามจำนวนวันที่เหลืออยู่ในเดือนที่มีการบอกเลิกสัญญา	21	+1	+1	+1	+1	+1	1
		การบอกเลิกสัญญาโดยสาเหตุจากความคิดของลูกค้า ลูกค้าตกลงไม่เรียกเงินค่าบริการล่วงหน้านั้นคืนจากบริษัท	22	+1	+1	+1	+1	+1	1

## ผลการประเมินคุณภาพเครื่องมือวิจัย (ต่อ)

ตอนที่	องค์ประกอบ		คะแนนประเมินของผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม
			คนที่					
ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	เลขข้อ	1	2	3	4	5	
ตอนที่ 4	ความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) จำนวน 14 ข้อ							
	4.1 ด้านการบอกเลิกสัญญา (CC1) จำนวน 3 ข้อ							
	คู่สัญญาฝ่ายที่ไม่ได้เป็นฝ่ายผิดสัญญามีสิทธิบอกเลิกสัญญานี้ได้ทันที	24	+1	+1	+1	+1	+1	1
	การบอกเลิกสัญญาถูกค้ำจะต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน	25	+1	+1	+1	+1	+1	1
	คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีสิทธิบอกเลิกสัญญาทันทีเมื่อคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเลิกประกอบกิจการ	26	+1	+1	0	+1	+1	0.8
	4.2 การโอนสิทธิตามสัญญา (CC2) จำนวน 3 ข้อ							
	การโอนสิทธิตามสัญญาไปยังบุคคลภายนอกต้องได้รับความยินยอมจากคู่สัญญา	27	+1	+1	+1	+1	+1	1
	ลูกค้านำไม่สามารถโอนสิทธิและหรือหน้าที่ตามสัญญานี้ให้กับบุคคลอื่นได้	28	+1	+1	+1	+1	+1	1
	ลูกค้านำยินยอมให้เข้าไปยังสถานที่ที่รถยนต์จอดอยู่ในเวลาอันสมควรเพื่อทำการตรวจสอบและทดสอบสภาพรถยนต์ได้โดยไม่ถือว่าเป็นการบุกรุก	29	+1	0	+1	+1	+1	0.8
	4.3 การระงับข้อพิพาท (CC3) จำนวน 4 ข้อ							
	ในกรณีที่มีข้อพิพาทจะระงับข้อพิพาทหรือข้อโต้แย้งอย่างฉันทมิตร	30	+1	+1	+1	+1	+1	1
	หากไม่สามารถแก้ไขข้อพิพาทได้จะนำคดีขึ้นสู่ศาลไทยเพื่อวินิจฉัยชี้ขาด	31	+1	+1	+1	+1	+1	1
	หากข้อกำหนดใดในสัญญาไม่อาจบังคับได้ให้ถือว่าไม่ได้ระบุไว้ในสัญญา	32	+1	+1	+1	+1	+1	1
	ในกรณีที่มีความขัดแย้งคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงให้ยึดถือและปฏิบัติตามสัญญา	33	+1	+1	+1	+1	+1	1
	4.4 หน้าที่ของลูกค้านำ (CC4) จำนวน 4 ข้อ							
	ลูกค้านำต้องทำการตรวจและบันทึกสภาพรถยนต์ประจำวันลงในแบบตรวจเช็คประจำวันตามที่บริษัทกำหนด	34	+1	+1	+1	+1	+1	1
	ลูกค้านำจะต้องไม่แก้ไขเลขหลักกิโลเมตรบอกระยะทางการใช้งาน	35						

## ผลการประเมินคุณภาพเครื่องมือวิจัย (ต่อ)

ตอนที่	องค์ประกอบ		คะแนนประเมินของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ผลรวม	
			1	2	3	4	5		
ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	เลขข้อ							
ตอนที่ 5	ความไว้วางใจ (TU) จำนวน 13 ข้อ								
	5.1 ความไว้วางใจในความสามารถ (TU1) จำนวน 5 ข้อ								
		ศูนย์บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นมืออาชีพ	38	+1	+1	+1	+1	+1	1
		ศูนย์บริการสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงของสัญญาได้	39	+1	+1	+1	+1	+1	1
		ศูนย์บริการมีความสามารถในการซ่อมบำรุง	40	+1	+1	+1	+1	+1	1
		ศูนย์บริการมีทักษะที่จำเป็นในการซ่อมบำรุงและสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้ตามกำหนดเวลา	41	+1	+1	+1	+1	+1	1
		ศูนย์บริการมีความรู้ ความสามารถและความเข้าใจถึงผลลัพธ์ตามที่ถูกสั่งต้องการ	42	+1	+1	+1	+1	+1	1
	5.2 ความไว้วางใจในความเป็นมิตร (TU2) จำนวน 5 ข้อ			+1	+1	+1	+1	+1	1
		แม้ว่าสถานการณ์จะเปลี่ยนแปลงไป ศูนย์บริการก็พร้อมและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนกับเรา	43	+1	+1	+1	+1	+1	1
		ในการตัดสินใจที่สำคัญ ศูนย์บริการจะคำนึงถึงภารกิจของเราในฐานะที่เป็นเจ้าของรถด้วย	44	+1	+1	+1	+1	+1	1
		เมื่อลูกค้าแจ้งปัญหาเกี่ยวกับศูนย์บริการ ศูนย์บริการจะตอบสนองด้วยความเข้าใจ	45	+1	+1	+1	+1	+1	1
		ศูนย์บริการสามารถให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่นอกเหนือจากข้อตกลงในสัญญาได้	46	+1	+1	+1	+1	+1	1
		ศูนย์บริการมีความคิดริเริ่มในผลประโยชน์ร่วมกันที่เกินข้อตกลงตามสัญญา	47	+1	+1	+1	+1	+1	1
	5.3 ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (TU3) จำนวน 3 ข้อ			+1	+1	+1	+1	+1	1
		บุคลากรของศูนย์บริการมีความจริงใจในการติดต่อประสานงานกับเรา	48	+1	+1	+1	+1	+1	1
		บุคลากรของศูนย์บริการไม่นำเสนอข้อมูลที่เป็นเท็จ	49	+1	+1	+1	+1	+1	1
		เราไว้วางใจในบุคลากรของศูนย์บริการ	50	+1	+1	+1	+1	+1	1

ภาคผนวก จ  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาการบริการจากมุมมองของผู้ประกอบการ รถบรรทุก

แบบสอบถามการศึกษาวิจัยเรื่อง “ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาการบริการจากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุก” จะแบ่งออกเป็น 5 ตอน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

**ตอนที่ (1)** เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อดังต่อไปนี้คือ

- 1.1) เพศ
- 1.2) การศึกษา
- 1.3) อายุ
- 1.4) จำนวนปีของประสบการณ์ในการประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการรถบรรทุก

**ตอนที่ (2)** เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ จำนวน 3 ด้านดังต่อไปนี้คือ

- 2.1) ด้านขอบเขตการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
- 2.2) ด้านข้อยกเว้นการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
- 2.3) ด้านเงื่อนไขเฉพาะ จำนวน 4 ข้อ

**ตอนที่ (3)** เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ จำนวน 3 ด้าน ดังต่อไปนี้คือ

- 3.1) ด้านอัตราค่าบริการ จำนวน 3 ข้อ
- 3.2) ด้านการสิ้นสุดสัญญา จำนวน 3 ข้อ
- 3.3) ด้านการคิดค่าบริการหลังสัญญาสิ้นสุดลง จำนวน 3 ข้อ

**ตอนที่ (4)** เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความซับซ้อนของสัญญาการบริการ จำนวน 4 ด้านดังต่อไปนี้คือ

- 4.1) ด้านการบอกเลิกสัญญา จำนวน 3 ข้อ
- 4.2) ด้านการโอนสิทธิตามสัญญา จำนวน 3 ข้อ
- 4.3) ด้านการระงับข้อพิพาท จำนวน 4 ข้อ
- 4.4) ด้านหน้าที่ของลูกค้า จำนวน 4 ข้อ

**ตอนที่ (5)** เป็นแบบสอบถามด้านความไว้วางใจ จำนวน 3 ด้าน ดังต่อไปนี้คือ

- 5.1) ด้านความไว้วางใจในความสามารถ จำนวน 5 ข้อ
- 5.2) ด้านความไว้วางใจในความเป็นมิตร จำนวน 5 ข้อ



5.3) ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล จำนวน 3 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านลงใน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**1. เพศ**

- 1.1) ชาย
- 1.2) หญิง

**2. วุฒิการศึกษา**

- 2.1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2.2) ปริญญาตรี
- 2.3) สูงกว่าปริญญาตรี

**3. อายุ**

- 3.1) 18 ปี – 28 ปี
- 3.2) 29 ปี – 38 ปี
- 3.3) 39 ปี – 48 ปี
- 3.4) 49 ปี – 58 ปี
- 3.5) 59 ปีขึ้นไป

**4. ท่านประกอบอาชีพการขนส่งด้วยรถบรรทุกมาแล้วกี่ปี**

- 4.1) 1 ปี – 5 ปี
- 4.2) 6 ปี – 10 ปี
- 4.3) 11 ปี – 15 ปี
- 4.4) 16 ปี – 20 ปี
- 4.5) มากกว่า 20 ปี

แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าด้านขวามือของข้อความตามระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ตอนที่ 2 ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ</b>					
<b>2.1 ด้านขอบเขตการให้บริการ</b>					
สัญญามีระยะเวลาครั้งละ 1 ปี					
วิธีการซ่อมบำรุงขึ้นอยู่กับดุลพินิจของบริษัทแต่ผู้เดียว					
อะไหล่ที่ถูกเปลี่ยนจากการให้บริการเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท					
อายุรถบรรทุกที่เข้าใช้บริการต้องไม่เกิน 15 ปี					
<b>2.2 ด้านข้อยกเว้นการให้บริการ</b>					
การเสียหายจากกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสภาพด้วยวิธีการต่าง ๆ					
การเสียหายจากการซ่อมแซมภายนอกที่ไม่ใช่บุคลากรของบริษัท					
การเสียหายจากจากความประมาท หรือความละเลยของลูกค้า					
การเสียหายจากการใช้ที่นอกเหนือไปจากคู่มือตามที่บริษัทแนะนำ					
การเสียหายจากกรณีที่มีการใช้งานที่ไม่ตรงกับลักษณะการใช้งาน					
<b>2.3 ด้านเงื่อนไขเฉพาะ</b>					
ลูกค้าตกลงจะนำรถยนต์มาตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อรับรองสภาพและความเหมาะสม					
ลูกค้าตกลงจะนำรถยนต์เข้ารับบริการบำรุงรักษาตามระยะ โดยเคร่งครัด					
ลูกค้าตกลงจะดูแลรักษาและใช้งานรถยนต์ตามวิธีการใช้งานและข้อจำกัดตามที่บริษัทกำหนด					
ลูกค้าตกลงจะดูแลรักษาและใช้งานรถยนต์ตามวิธีการใช้งานและข้อจำกัดสำหรับรถยนต์ที่เติมน้ำมันดีเซลตามที่บริษัทกำหนด					
<b>ตอนที่ 3 ความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ</b>					
<b>3.1 ด้านอัตราค่าบริการ</b>					
ค่าบริการเริ่มต้นจะขึ้นอยู่กับอายุการใช้งานของรถบรรทุก					

## แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>3.2 ด้านการสิ้นสุดสัญญา</b>					
ถ้าลูกค้าไม่ชำระค่าบริการภายใน 30 วันบริษัทมีสิทธิบอกเลิกสัญญานี้ได้ทันที					
สัญญาจะสิ้นสุดลงเมื่อรถยนต์คันถูกทำลาย ได้รับความเสียหายโดยสิ้นเชิง หรือสูญหาย					
สัญญานี้สิ้นสุดลงเมื่อมีการโอนกรรมสิทธิ์ครอบครองไปยังบุคคลที่สามทันที					
<b>3.3 ด้านการคิดค่าบริการหลังสัญญาสิ้นสุดลง</b>					
การบอกเลิกสัญญาโดยไม่ใช่สาเหตุจากความผิดของลูกค้า บริษัทจะคืนค่าบริการตามจำนวนวันที่เหลืออยู่ในเดือนที่มีการบอกเลิกสัญญา					
การบอกเลิกสัญญาโดยสาเหตุจากความผิดของลูกค้า ลูกค้าตกลงไม่เรียกเงินค่าบริการล่วงหน้านั้นคืน					
ลูกค้าเป็นฝ่ายบอกเลิกสัญญาโดยไม่ใช่สาเหตุจากความผิดบริษัท ลูกค้าตกลงไม่เรียกเงินค่าบริการล่วงหน้านั้นคืนจากบริษัท					
<b>ตอนที่ 4 ความซับซ้อนของสัญญาการบริการ</b>					
<b>4.1 ด้านการบอกเลิกสัญญา</b>					
คู่สัญญาฝ่ายที่ไม่ได้เป็นฝ่ายผิดสัญญามีสิทธิบอกเลิกสัญญานี้ได้ทันที					
การบอกเลิกสัญญาลูกค้าจะต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน					
คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีสิทธิบอกเลิกสัญญาทันทีเมื่อคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเลิกประกอบกิจการ					
<b>4.2 ด้านการโอนสิทธิตามสัญญา</b>					
การโอนสิทธิตามสัญญาไปยังบุคคลภายนอกต้องได้รับความยินยอมจากคู่สัญญา					
ลูกค้าไม่สามารถโอนสิทธิและหรือหน้าที่ตามสัญญานี้ให้กับบุคคลอื่นได้					

## แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา (ต่อ)

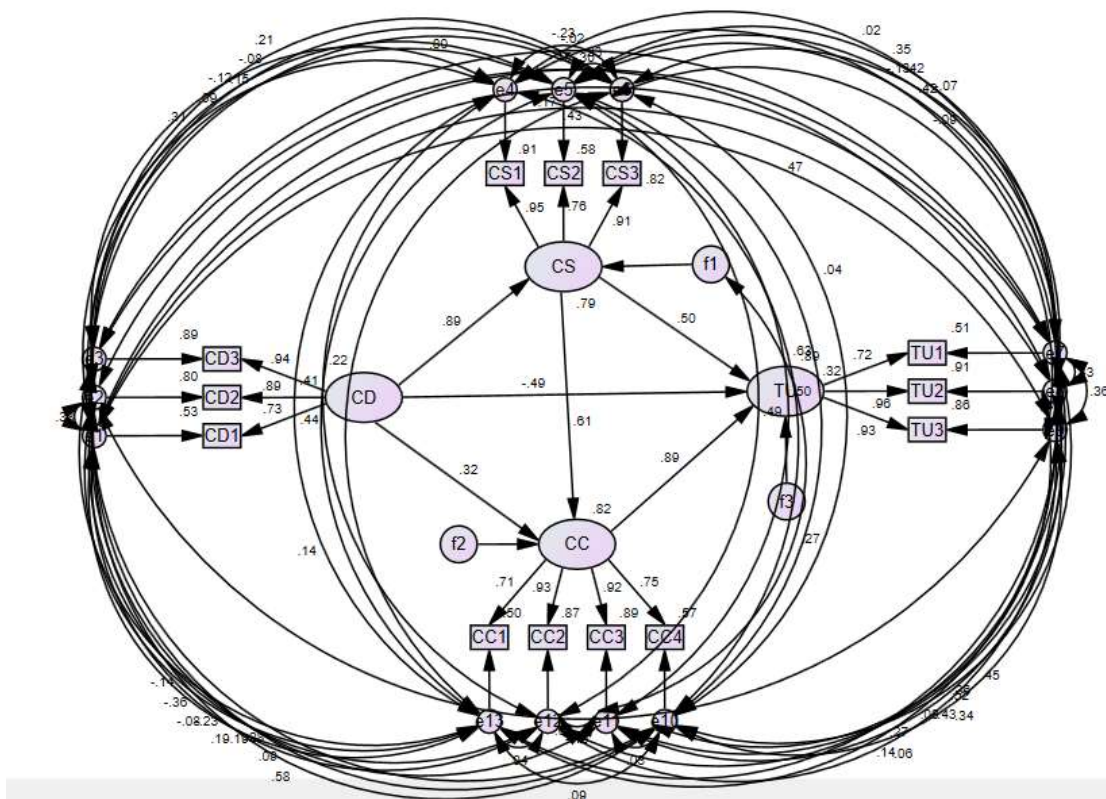
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ลูกค้ายินยอมให้เข้าไปยังสถานที่ที่รถยนต์จอดอยู่ได้ในเวลาอันสมควรเพื่อทำการตรวจสอบและทดสอบสภาพรถยนต์ได้โดยไม่ถือว่าเป็นการบุกรุก					
<b>4.3 ด้านการระงับข้อพิพาท</b>					
ในกรณีที่มีข้อพิพาทจะระงับข้อพิพาทหรือข้อโต้แย้งอย่างฉันทมิตร					
หากไม่สามารถแก้ไขข้อพิพาทได้จะนำคดีขึ้นสู่ศาลไทยเพื่อวินิจฉัยชี้ขาด					
หากข้อกำหนดใดในสัญญาไม่อาจบังคับได้ให้ถือว่าไม่ได้ระบุไว้ในสัญญา					
<b>4.4 ด้านหน้าที่ของลูกค้า</b>					
ลูกค้าต้องทำการตรวจและบันทึกสภาพรถยนต์ประจำวันลงในแบบตรวจเช็กประจำวันตามที่บริษัทกำหนด					
ลูกค้าจะต้องไม่แก้ไขเลขหลักกิโลเมตรบอกระยะทางการใช้งาน					
ลูกค้าต้องนำรถยนต์เข้ารับการบริการตามสัญญานี้ตามระยะเวลาหรือระยะเวลาที่กำหนดในตารางการบำรุงรักษา					
ลูกค้าต้องไม่เปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้งานและหากเปลี่ยนแปลงต้องตกลงเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการ					
<b>ตอนที่ 5 ความไว้วางใจ</b>					
<b>5.1 ด้านความไว้วางใจในความสามารถ</b>					
ศูนย์บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นมืออาชีพ					
ศูนย์บริการสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงของสัญญาได้					
ศูนย์บริการมีความสามารถในการซ่อมบำรุง					
ศูนย์บริการมีทักษะที่จำเป็นในการซ่อมบำรุงและสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้ตามกำหนดเวลา					
ศูนย์บริการมีความรู้ ความสามารถและความเข้าใจถึงผลลัพธ์ตามที่ลูกค้าต้องการ					
<b>5.2 ด้านความไว้วางใจในความเป็นมิตร</b>					

## แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ในการตัดสินใจที่สำคัญ ศูนย์บริการจะคำนึงถึงภารกิจของเราในฐานะที่เป็นเจ้าของรถด้วย					
เมื่อลูกค้าแจ้งปัญหาเกี่ยวกับศูนย์บริการ ศูนย์บริการจะตอบสนองด้วยความเข้าใจ					
ศูนย์บริการสามารถให้ความช่วยเหลือในสิ่งทีนอกเหนือจากข้อตกลงในสัญญาได้					
ศูนย์บริการมีความคิดริเริ่มในผลประโยชน์ร่วมกันที่เกินข้อตกลงตามสัญญา					
<b>5.3 ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล</b>					
บุคลากรของศูนย์บริการมีความจริงใจในการติดต่อประสานงานกับเรา					
บุคลากรของศูนย์บริการไม่นำเสนอข้อมูลที่เป็นเท็จ					
เราไว้วางใจในบุคลากรของศูนย์บริการ					

ภาคผนวก ฉ  
ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

### ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ



$X^2 = 80.459$ ,  $df = 1$ , Relative  $X^2 = 1.662$ ,  $p = .197$ ,  $RMSEA = .041$ ,  $RMR = .004$ ,  $GFI = .999$ ,  
 $AGFI = .942$ ,  $NFI = 1.000$ ,  $TLI = .992$