

วิทยานิพนธ์เรื่อง	ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาบริการจากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกในประเทศไทย
คำสำคัญ	ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ/ สัญญาการบริการ/ ผู้ประกอบการรถบรรทุก
นักศึกษา	อภิชาติ มาศมาลัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นัทรชัย รากา
หลักสูตร	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
วิทยาลัย	โลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการออกแบบสัญญาการบริการต่อความไว้วางใจจากมุมมองผู้ประกอบการรถบรรทุก 2) พัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาการบริการศูนย์บริการรถบรรทุก 3) นำเสนอแนวทางการวางแผนกลยุทธ์ในการออกแบบสัญญาการบริการให้กับศูนย์บริการรถบรรทุกในประเทศไทย แบบผสมวิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกสำคัญกับผู้ประกอบการรถบรรทุก 10 คน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและข้อสรุปแบบอุปนัย วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงบรรยาย วิเคราะห์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความตรงของตัวแบบและขนาดอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแบบที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยความสามารถในการออกแบบสัญญาความเฉพาะเจาะจงของสัญญา ความซับซ้อนของสัญญาและความไว้วางใจ 2) ตัวแบบร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความไว้วางใจได้ร้อยละ 89.4 โดยความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการและความซับซ้อนของสัญญาการบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไว้วางใจ ในขณะที่ความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการสามารถมีอิทธิพลเชิงลบต่อความไว้วางใจและตัวแบบสัญญาการบริการมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ $X^2 = 80.459$, $df = 1$, $Relative X^2 = 1.662$, $p = .197$, $RMSEA = .041$, $RMR = .004$, $GFI = .999$, $AGFI = .942$, $NFI = 1.000$, $TLI = .992$. 3) การสื่อสารด้วยภาษาที่ง่ายจะทำให้ผู้ประกอบการรถบรรทุกเข้าใจสิทธิในสัญญาบริการเพิ่มขึ้น

TITLE	A CAUSAL RELATIONSHIP MODEL OF SERVICE CONTRACT FROM TRUCK OPERATOR PERSPECTIVE IN THAILAND
KEY WORD	CAUSAL RELATIONSHIP MODEL/ SERVICE CONTRACT/ TRUCK OPERATOR
STUDENT	APICHAT MASMALAI
ADVISOR	CHATCHAI RAKA DR.
LEVEL OF STUDY	DOCTOR OF PHILOSOPHY PROGRAM IN LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT
COLLEGE	LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2020

ABSTRACT

This research aims to 1) Study the causal relationship between service contract design and trust from a truck operator's perspective. 2) Develop a causal relationship model of truck service contracts. 3) Propose a strategic planning approach to designing a service contract for truck service centers in Thailand by integrated method are as follows qualitative research which is In-depth interviewing with 10 entrepreneurs and quantitative research which is sample from 400 people. The research tool was an interview form and questionnaire. Qualitative data were analyzed using content analysis and inductive conclusions. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics. Correlation analysis to determine model validity and magnitude of direct and indirect influences by social science package.

The result are as follows 1) The developed model includes contract design capabilities, contract specificity, contract complexity, and trust. The model together describes the variance of trust 89.4% by contract specificity and contract complexity have a positive influence on trust, while contract design capabilities has a negative influence on trust and contract models are harmoniously consistent with empirical data $X^2 = 80.459$, $df = 1$, Relative $X^2 = 1.662$, $p = .197$, $RMSEA = .041$, $RMR = .004$, $GFI = .999$, $AGFI = .942$, $NFI = 1.000$, $TLI = .992$ and 3) Communicating with truck operators in simple terms will improve their understanding of the service contract.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดีด้วยความกรุณาช่วยเหลือให้คำแนะนำอย่างดียิ่งจาก ดร. ฉัตรชัย รากา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ผู้ถ่ายทอดความรู้ด้านวิธีวิทยาการวิจัย ทักษะการทำวิจัย เสียสละเวลาให้คำแนะนำปรึกษา ช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง ให้โอกาสในการพัฒนาตัวเอง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย รุ่งเรืองอนันต์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้ความรู้ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชรินิ มณีสรี ดร.พีรรัชต์ อัฐรัตน โโชค ดร.วรพล วัฒนานนท์และดร.สุวัฒน์ จรรยาพูน กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ามาเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ให้ความรู้และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นและขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์วันวิสา ค่วนตระกูลศิลป์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการและผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ที่ได้กรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะการปรับปรุงและนำไปพัฒนาเครื่องมือในการวิจัยให้ดียิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ประกอบการรถบรรทุกทั้ง 10 ท่าน ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะการปรับปรุงและนำไปพัฒนาเครื่องมือในการวิจัยให้ดียิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. พงษ์ หารदार อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่ได้ให้การสนับสนุนและมอบทุนในการศึกษาต่อระดับปริญญาเอกในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ตลอดมาที่ได้ศึกษาขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือร่วมมือเป็นอย่างดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ คุณแม่และครอบครัวที่คอยให้กำลังใจเสมอมา และให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษาและคุณความดีใด ๆ ที่จะเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ บิดามารดาครูอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

อภิชาติ มาศมาลัย

สิงหาคม 2564