

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย .....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	7
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	10
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ตอนที่ 1 แนวโน้มของสภาพ/บริบทการขนส่งสินค้าของประเทศไทย.....	11
ตอนที่ 2 แนวคิดข้อตกลงการให้บริการในระยะยาว.....	24
ตอนที่ 3 แนวคิดการออกแบบสัญญา.....	31
ตอนที่ 4 แนวคิดของความสามารถในการออกแบบสัญญา.....	41
ตอนที่ 5 ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ.....	45
ตอนที่ 6 ความซับซ้อนของสัญญา.....	46
ตอนที่ 7 ความไว้วางใจ.....	48

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 8 ผลกระทบของความสัมพันธ์ของตัวแปร.....	50
ตอนที่ 9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
แบบแผนของการวิจัย.....	58
ขั้นตอนดำเนินการวิจัย.....	59
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	69
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	97
อภิปรายผลการวิจัย.....	101
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	102
บรรณานุกรม.....	103
ภาคผนวก.....	115
ภาคผนวก ก ตัวอย่างสัญญาการบริการ.....	116
ภาคผนวก ข รายนามผู้ประกอบการรถบรรทุกที่สัมภาษณ์.....	127
ภาคผนวก ค รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	129
ภาคผนวก ง ผลการประเมินคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	131
ภาคผนวก จ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	137
ภาคผนวก ฉ ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ.....	144
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	146

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	ปริมาณความต้องการขนส่งสินค้า.....	2
2.1	จำนวนใบอนุญาตผู้ประกอบการขนส่ง.....	20
2.2	ตัวแปรของข้อตกลงการให้บริการในระยะยาว.....	30
2.3	การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง.....	34
2.4	อัตราค่าบริการ.....	36
2.5	ตัวแปรความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ.....	40
2.6	ตารางสรุปคำจำกัดความของความไว้วางใจ.....	50
3.1	ขั้นตอนดำเนินการทำวิจัย.....	59
3.2	แผนการดำเนินงาน.....	60
3.3	โครงสร้างแบบสอบถามการวิจัย.....	62
3.4	เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม	66
3.5	การแปลผลค่าเฉลี่ยคะแนนความไว้วางใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคล.....	66
3.6	ตารางแสดงค่าการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	68
3.7	เครื่องมือวิจัยจำแนกตามกลุ่มข้อมูล.....	69
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	77
4.2	ผลการวิเคราะห์ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาด้านขอบเขตการให้บริการ.....	78
4.3	ผลการวิเคราะห์ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาด้านข้อยกเว้นการให้บริการ.....	79
4.4	ผลการวิเคราะห์ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาด้านเงื่อนไขเฉพาะ.....	80
4.5	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการออกแบบสัญญาด้านอัตราค่าบริการ.....	81
4.6	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการออกแบบสัญญาด้านการสิ้นสุดการบริการ.....	81
4.7	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการออกแบบสัญญาด้านการคิดค่าบริการหลังสัญญาสิ้นสุดลง.....	82

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.8	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความซับซ้อนของสัญญาด้านการบอกเลิกสัญญา.....	83
4.9	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความซับซ้อนของสัญญาด้านการโอนสิทธิตามสัญญา...	84
4.10	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความซับซ้อนของสัญญาด้านการการระงับข้อพิพาท.....	84
4.11	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความซับซ้อนของสัญญาด้านหน้าที่ของลูกค้า.....	85
4.12	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความไว้วางใจด้านความไว้วางใจในความสามารถ.....	86
4.13	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความไว้วางใจด้านความไว้วางใจในความเป็นมิตร.....	87
4.14	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความไว้วางใจด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล.....	87
4.15	ผลการวิเคราะห์ลักษณะการแจกแจงของกลุ่มตัวอย่าง.....	88
4.16	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของสัญญาการบริการจากมุมมองของ ผู้ประกอบการรถบรรทุก.....	94

## สารบัญญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 7
2.1	รถกระบะบรรทุก..... 17
2.2	รถตู้บรรทุก..... 17
2.3	รถบรรทุกของเหลว..... 18
2.4	รถบรรทุกวัสดุอันตราย..... 18
2.5	รถบรรทุกเฉพาะกิจ..... 19
2.6	รถพ่วง..... 19
2.7	รถกึ่งพ่วง..... 19
2.8	ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาตามระยะของวัสดุสิ้นเปลืองและงานซ่อมหนัก..... 35
2.9	รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความความสามารถในการออกแบบ สัญญาการบริการกับความไว้วางใจ..... 52
2.10	รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ กับความไว้วางใจ..... 53
2.11	รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความซับซ้อนของสัญญาการบริการกับ ความไว้วางใจ..... 55
3.1	ขั้นตอนการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน..... 70
4.1	ความสัมพันธ์ของการกระจายตัวทางสถิติ..... 89
4.2	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการ บริการ..... 90
4.3	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านความสามารถในการออกแบบ สัญญาการบริการ..... 91

## สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพประกอบที่		หน้า
4.4	ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านความซับซ้อนของสัญญาการ บริการ.....	92
4.5	ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านความไว้วางใจ.....	93
4.6	ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาการบริการจากมุมมองของ ผู้ประกอบการรถบรรทุก.....	94