

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาการบริการจากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุก” ผู้วิจัยได้จำแนกการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้คือ

ตอนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกจำนวน 10 คน (ดังภาคผนวก ข หน้า 125)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ การศึกษา อายุ ประสบการณ์และความคิดเห็นเฉลี่ยจากการตอบแบบสอบถามรายชื่อเพื่อนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการตอบคำถามการวิจัยในข้อที่ (3) คือ แนวทางการวางแผนกลยุทธ์ในการออกแบบสัญญาการบริการให้กับศูนย์บริการรถบรรทุกในประเทศไทยมีวิธีการและอุปสรรคอย่างไร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเพื่อทราบลักษณะการแจกแจงของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละกับตัวแปรจัดประเภท (Categorical Variables) และวิเคราะห์สถิติพื้นฐานด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation) หรือ C.V. ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum)

ตอนที่ 4 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง

4.1 ผลการวัดกระจายทางสถิติ (Correlation and Statistical Distribution) เป็นการวัดการกระจายทางสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบว่าค่าต่าง ๆ ในชุดข้อมูลมีความสัมพันธ์กันและมีการกระจายตัวออกไปมากน้อยเท่าใด

4.2 ผลการตรวจสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

4.3 ผลการตรวจสอบตัวแบบการวัดตามที่ได้คาดการณ์ไว้ในขั้นตอนที่ 1 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ว่ามีความสอดคล้องกัน หรือไม่ โดยใช้สถิติในการตรวจสอบ ดังต่อไปนี้คือ การทดสอบความกลมกลืน (goodness of fit: GoF) ด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS AMOS เวอร์ชัน 23 ที่ใช้กันทั่วไปได้แก่ สถิติไคสแควร์ (Chi - square) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ

(Comparative Fit Index: CFI) ดัชนีทักเกอร์ – เลวิส (Tucker-Lewis Index: TLI) ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (The Standardized Root Mean Square: SRMR) ซึ่ง (Hu & Bentler, 1999) แนะนำให้ใช้ SRMR ซึ่งเป็นการวัดที่ไม่เอนเอียง นอกจากนั้น (Marsh, et al., 1994) ยังแนะนำให้ใช้ SRMR กับการวัดความพอดีอื่น ๆ เพื่อประเมินความเพียงพอของสมการเชิงโครงสร้างและตรวจสอบความสัมพันธ์ โดยในงานวิจัยนี้จะตรวจสอบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นโดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดคือ Relative X^2 มีค่าน้อยกว่า 2 ดัชนี RMSEA, RMR มีค่าน้อยกว่า .05 และดัชนี GFI, NFI, และ TLI มีค่ามากกว่า .95 (Schumacker & Lomax, 2016, p. 100; พูลพงษ์ สุขสว่าง, 2557)

สัญลักษณ์และความหมายที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

Mean	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
Minimum	หมายถึง	ค่าต่ำสุด
Maximum	หมายถึง	ค่าสูงสุด
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
C.V.	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย
N	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
b	หมายถึง	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
S.E.	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
X^2	หมายถึง	ค่าไคสแควร์ (Chi - Square)
R^2	หมายถึง	ค่าความเที่ยง
df	หมายถึง	องศาความเป็นอิสระ
p	หมายถึง	ระดับความสำคัญทางสถิติ
GFI	หมายถึง	ดัชนีระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
Skewness	หมายถึง	ค่าความเบ้
Kurtosis	หมายถึง	ค่าความโด่ง
CFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ
TLI	หมายถึง	ค่าดัชนีทักเกอร์ – เลวิส
NFI	หมายถึง	ค่าดัชนีที่บ่งบอกถึงความกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์

RMSEA	หมายถึง	ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือของการประมาณค่า
SRMR	หมายถึง	ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
CS	หมายถึง	ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ
CS1	หมายถึง	ด้านขอบเขตการให้บริการ
CS2	หมายถึง	ด้านข้อยกเว้นการให้บริการ
CS3	หมายถึง	ด้านเงื่อนไขเฉพาะ
CD	หมายถึง	ความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ
CD1	หมายถึง	ด้านอัตราค่าบริการ
CD2	หมายถึง	ด้านการสิ้นสุดสัญญา
CD3	หมายถึง	ด้านการคิดค่าบริการหลังสัญญาสิ้นสุดลง
CC	หมายถึง	ความซับซ้อนของสัญญาการบริการ
CC1	หมายถึง	ด้านการบอกเลิกสัญญา
CC2	หมายถึง	ด้านการโอนสิทธิตามสัญญา
CC3	หมายถึง	ด้านการระงับข้อพิพาท
CC4	หมายถึง	ด้านหน้าที่ของลูกค้า
TU	หมายถึง	ความไว้วางใจ
TU1	หมายถึง	ด้านความไว้วางใจในความสามารถ
TU2	หมายถึง	ด้านความไว้วางใจในความเป็นมิตร
TU3	หมายถึง	ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล

ตอนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured interview) โดยการเก็บข้อมูลด้วยตนเองซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaires) และเป็นการสัมภาษณ์รายบุคคลที่ใช้เพียงประเด็น หรือหัวข้อที่กำหนดขึ้นมาอย่างกว้าง ๆ ตามเงื่อนไขตัวแปรที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นประเด็นหลัก ๆ ส่วนประเด็นย่อย ๆ จะมีการเพิ่มเติมระหว่างสนทนาสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ ไม่มีการเรียงลำดับคำถามไว้แน่นอนตายตัว ไม่จำเป็นต้องถามคำถามเหมือนกันทุกคนเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและเปิดกว้างซึ่งเป็นการใช้ความคิดเห็นอย่างอิสระและจะทำให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งที่สะท้อนความรู้สึกที่แท้จริงจากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกจำนวน 10 คน ผลการสัมภาษณ์ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์และสรุปได้ว่า

1.1 ด้านความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ ผู้วิจัยสังเคราะห์สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีมุมมองของความกังวลที่เกี่ยวข้องกับ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการใช้บริการตามสัญญาการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับความคุ้มค่าที่ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะได้รับ อาทิเช่น อัตราค่าบริการที่คิดตามระยะทางและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหลังการสิ้นสุดสัญญาลง

1.2 ด้านความเฉพาเจาะจงของสัญญาการบริการ ผู้วิจัยสังเคราะห์สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีมุมมองของความกังวลที่เกี่ยวข้องกับ ขอบเขต เงื่อนไขและข้อยกเว้นของการให้บริการตามสัญญาการบริการว่ามีความครอบคลุม หรือสอดคล้องกับบริบทในการขนส่งของผู้ประกอบการรถบรรทุกอย่างไร

1.3 ด้านความซับซ้อนของสัญญาการบริการ ผู้วิจัยสังเคราะห์สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีมุมมองของความกังวลที่เกี่ยวข้องกับ ความซับซ้อนของขั้นตอนในการระงับข้อพิพาท ความเหมาะสมของสาเหตุที่นำไปสู่การบอกเลิกสัญญาการบริการและการโอนสิทธิไปยังบุคคลที่สาม ทั้งนี้รวมไปถึงความซับซ้อนของขั้นตอนที่ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการอีกด้วย

1.4 ด้านความไว้วางใจ ผู้วิจัยสังเคราะห์สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีมุมมองของความกังวลที่เกี่ยวข้องกับ ความสามารถในการซ่อมบำรุงที่เกี่ยวข้องกับ ความเป็นมืออาชีพ ทักษะในการซ่อมบำรุงและการส่งมอบการบริการทันตามกำหนดเวลาของผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก นอกจากนี้ ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีมุมมองไปถึงความเป็นมิตรทั้งจากผู้ให้บริการและพนักงานเป็นรายบุคคลว่าจะสามารถไว้วางใจได้มากน้อยเพียงใดอีกด้วย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ การศึกษา อายุ ประสบการณ์และความคิดเห็นเฉลี่ยจากการตอบแบบสอบถามรายชื่อเพื่อนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการตอบคำถามการวิจัยในข้อที่ (3) คือ แนวทางการวางแผนกลยุทธ์ในการออกแบบสัญญาการบริการให้กับศูนย์บริการรถบรรทุกในประเทศไทยมีวิธีการและอุปสรรคอย่างไร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อหาค่าเฉลี่ยทั่วไป
ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา อายุ ประสบการณ์ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	369	92.2
	หญิง	31	7.80
	รวม	400	100
2	วุฒิการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	289	72.2
	ปริญญาตรี	99	24.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.0
รวม	400	100	
3	อายุ		
	18 ปี – 28 ปี	106	26.4
	29 ปี – 38 ปี	200	50.0
	39 ปี – 48 ปี	76	19.0
	49 ปี – 58 ปี	15	3.8
	59 ปีขึ้นไป	3	0.8
รวม	400	100	
4	ประสบการณ์ทำงาน		
	1 ปี – 5 ปี	171	42.8
	6 ปี – 10 ปี	60	15.0
	11 ปี – 15 ปี	4	1.0
	16 ปี – 20 ปี	165	41.2
	มากกว่า 20 ปี	0	0
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกอบการ รถมอเตอร์เป็นเพศชาย 369 คน คิดเป็นร้อยละ 92.2 เพศหญิง 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 และมีระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ระหว่าง 29 ปี – 38 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ระหว่าง 18 ปี – 28 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.4 ส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ใน

การเป็นผู้ประกอบการรถบรรทุกเฉลี่ยอยู่ที่ 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาจะมีประสบการณ์ในการเป็นผู้ประกอบการรถบรรทุกเฉลี่ยอยู่ที่ 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.2 ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ (CS) จากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุก มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้คือ

2.2.1 ด้านขอบเขตการให้บริการ (CS1) ในภาพรวมตัวแปรสังเกตได้ของความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ (CS) ในด้านขอบเขตการให้บริการ (CS1) ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีความเห็นด้วยกับตัวแปรสังเกตได้เฉลี่ยในระดับปานกลาง (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.224) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นด้วยในระดับมากกับสัญญาที่มีระยะเวลาครั้งละ 1 ปี (x_1) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.525) และอายุของรถบรรทุกที่สามารถเข้าใช้บริการในการทำสัญญาต้องไม่เกิน 15 ปี (x_4) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.618) สำหรับการทำสัญญาการบริการแต่จะมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับวิธีการซ่อมบำรุงที่จะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัทเพียงผู้เดียว (x_2) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.197) รวมไปถึงอะไหล่ที่ถูกเปลี่ยนจากการให้บริการจะต้องเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท (x_3) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.558) ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาด้านขอบเขตการให้บริการ

ตัวแปร	N	Minimum	Maximum	Mean
ความเฉพาะเจาะจงของสัญญา (CS)				
ขอบเขตการให้บริการ(CS1)		1.50	5.00	3.224
x_1	400	1.0	5.0	3.525
x_2	400	1.0	5.0	3.197
x_3	400	1.0	5.0	2.558
x_4	400	1.0	5.0	3.618

2.2.2 ด้านข้อยกเว้นการให้บริการ (CS2) ในภาพรวมตัวแปรสังเกตได้ของความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ (CS) ในด้านข้อยกเว้นการให้บริการ ทุกรายการผู้ประกอบการรถบรรทุกมีความเห็นด้วยเฉลี่ยและรายข้อกับตัวแปรสังเกตได้ในระดับปานกลางทุกข้อ (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.982) ไม่ว่าจะเป็นการเสียหายจากความประมาท หรือความละเลยของลูกค้า (x_1) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.268) การเสียหายจากกรณีที่มีการ

เปลี่ยนแปลงสภาพด้วยวิธีการต่าง ๆ (x_5) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.167) การเสียหายจากการใช้ที่นอกเหนือไปจากคู่มือตามที่บริษัทแนะนำ (x_6) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.045) การเสียหายจากกรณีที่มีการใช้งานที่ไม่ตรงกับลักษณะการใช้งาน (x_7) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.938) รวมไปถึงการเสียหายจากการซ่อมแซมภายนอกที่ไม่ใช่บุคลากรของบริษัท (x_8) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.493) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาด้านข้อยกเว้นการให้บริการ

ตัวแปร	N	Minimum	Maximum	Mean
ความเฉพาะเจาะจงของสัญญา (CS)				
ข้อยกเว้นการให้บริการ(CS2)		1.40	5.00	2.982
x_5	400	1.0	5.0	3.167
x_6	400	1.0	5.0	2.493
x_7	400	1.0	5.0	3.268
x_8	400	1.0	5.0	3.045
x_9	400	1.0	5.0	2.938

2.2.3 ด้านเงื่อนไขเฉพาะ (CS3) ในภาพรวมตัวแปรสังเกตได้ของความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ (CS) ในด้านเงื่อนไขเฉพาะ (CS3) ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีระดับความเห็นด้วยเฉลี่ยปานกลาง (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.935) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นด้วยในระดับมากกับข้อตกลงที่จะดูแลรักษาและใช้งานรถยนต์ตามวิธีการใช้งานและข้อจำกัดตามที่บริษัทกำหนด (x_{10}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.580) และข้อตกลงที่จะดูแลรักษาและใช้งานรถยนต์ตามวิธีการใช้งานและข้อจำกัดสำหรับรถยนต์ที่เติมน้ำมันดีเซลตามที่บริษัทกำหนด (x_{11}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.545) และผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นด้วยในระดับปานกลางกับข้อตกลงที่จะนำรถยนต์มาตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อรับรองสภาพและความเหมาะสม (x_{12}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.017) และข้อตกลงที่จะเติมน้ำมันดีเซลที่มีลักษณะและคุณภาพที่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในประกาศของกรมธุรกิจพลังงาน (x_{13}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.750) และข้อตกลงที่จะนำรถยนต์เข้ารับบริการบำรุงรักษาตามระยะโดยเคร่งครัด (x_{14}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.395) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาณด้านเงื่อนไขเฉพาะ

ตัวแปร	N	Minimum	Maximum	Mean
ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาณ (CS)				
ด้านเงื่อนไขเฉพาะ (CS3)		1.25	5.00	2.935
x ₁₀	400	1.0	5.0	3.017
x ₁₁	400	1.0	5.0	2.395
x ₁₂	400	1.0	5.0	2.750
x ₁₃	400	1.0	5.0	3.580
x ₁₄	400	1.0	5.0	3.545

2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของความสามารถในการออกแบบสัญญาณบริการ (CD) จากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุก มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้คือ

2.3.1 ด้านอัตราค่าบริการ (CD1) ในภาพรวมตัวแปรสังเกตได้ของความสามารถในการออกแบบสัญญาณบริการ (CD) ด้านอัตราค่าบริการ (CD1) ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีระดับความเห็นด้วยเฉลี่ยในระดับปานกลาง (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.271) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นด้วยในระดับมากกับการคิดค่าบริการเริ่มต้นที่จะขึ้นอยู่กับอายุการใช้งานของรถบรรทุก (x₁₀) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.545) และไม่คิดค่าบริการเพิ่มหากวิ่งได้ระยะทางต่อเนื่องตามทางที่บริษัทกำหนด (x₁₁) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.405) แต่ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นด้วยในระดับปานกลางกับการคืนส่วนต่างค่าบริการหากวิ่งได้ระยะทางต่ำกว่าที่บริษัทกำหนด (x₁₂) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.073) และการคิดค่าบริการเพิ่มหากวิ่งได้ระยะทางต่อเนื่องสูงกว่าที่บริษัทกำหนด (x₁₃) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.063) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการออกแบบสัญญาด้านอัตราค่าบริการ

ตัวแปร	N	Minimum	Maximum	Mean
ความสามารถในการออกแบบสัญญา (CD)				
ด้านอัตราค่าบริการ (CD1)		1.5	5.00	3.271
X ₁₅	400	1.0	5.0	3.545
X ₁₆	400	1.0	5.0	3.405
X ₁₇	400	1.0	5.0	3.063
X ₁₈	400	1.0	5.0	3.073

2.3.2 ด้านการสิ้นสุดสัญญา (CD2) ในภาพรวมตัวแปรสังเกตได้ของความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ (CD) ด้านการสิ้นสุดสัญญา (CD2) ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีระดับความเห็นด้วยเฉลี่ยในระดับปานกลาง (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.635) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นด้วยในระดับมากกับสัญญาจะสิ้นสุดลงเมื่อรถยนต์คันถูกทำลาย ได้รับความเสียหายโดยสิ้นเชิง หรือสูญหาย (x_{15}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.438) และเห็นด้วยในระดับปานกลางกับการไม่ชำระค่าบริการภายใน 30 วัน บริษัทมีสิทธิบอกเลิกสัญญานี้ได้ทันที (x_{16}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.513) และเห็นด้วยในระดับที่น้อยกับสัญญานี้สิ้นสุดลงเมื่อมีการโอนกรรมสิทธิ์ครอบครองไปยังบุคคลที่สามทันที (x_{17}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 1.948) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการออกแบบสัญญาด้านการสิ้นสุดการบริการ

ตัวแปร	N	Minimum	Maximum	Mean
ความสามารถในการออกแบบสัญญา (CD)				
ด้านการสิ้นสุดสัญญา (CD2)		1.0	4.67	2.635
X ₁₈	400	1.0	5.0	2.513
X ₁₉	400	1.0	5.0	3.438
X ₂₀	400	1.0	5.0	1.948

2.3.3 ด้านการคิดค่าบริการหลังสัญญาสิ้นสุดลง (CD3) ในภาพรวมตัวแปรสังเกตได้ของความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ (CD) ด้านการคิดค่าบริการหลังสัญญาสิ้นสุดลง (CD3) ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีระดับความเห็นด้วยเฉลี่ยในระดับปานกลาง (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.523) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นด้วยในระดับปานกลางกับรายข้อทุกข้อ ทั้งการบอกเลิกสัญญาโดยไม่ใช่สาเหตุจากความผิดของลูกจ้างบริษัทจะคืนค่าบริการตามจำนวนวันที่เหลืออยู่ในเดือนที่มีการบอกเลิกสัญญาสัญญา (x_{21}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.978) และการบอกเลิกสัญญาโดยสาเหตุจากความผิดของลูกจ้าง ลูกจ้างตกลงไม่เรียกเงินค่าบริการล่วงหน้าคืนจากบริษัท (x_{22}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.570) และลูกจ้างเป็นฝ่ายบอกเลิกสัญญาโดยไม่ใช่สาเหตุจากความผิดบริษัท ลูกจ้างตกลงไม่เรียกเงินค่าบริการล่วงหน้าคืนจากบริษัท (x_{23}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.023) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการออกแบบสัญญาด้านการคิดค่าบริการหลังสัญญาสิ้นสุดลง

ตัวแปร	N	Minimum	Maximum	Mean
ความสามารถในการออกแบบสัญญา (CD)				
ด้านการคิดค่าบริการหลังสัญญาสิ้นสุดลง (CD3)		1.0	5.0	2.523
x_{21}	400	1.0	5.0	2.978
x_{22}	400	1.0	5.0	2.570
x_{23}	400	1.0	5.0	2.023

2.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) จากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุก มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้คือ

2.4.1 ด้านการบอกเลิกสัญญา (CC1) ในภาพรวมตัวแปรสังเกตได้ของความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) ด้านการบอกเลิกสัญญา (CC1) ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีระดับความเห็นด้วยเฉลี่ยในระดับปานกลาง (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.714) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นด้วยในระดับมากกับการที่คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีสิทธิบอกเลิกสัญญาทันทีเมื่อคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเลิกประกอบกิจการ (x_{21}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.417) แต่ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นด้วยในระดับปานกลางกับการที่

คู่สัญญาฝ่ายที่ไม่ได้เป็นฝ่ายผิดสัญญา มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที (x_{24}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.715) และการบอกเลิกสัญญาลูกค้าจะต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน (x_{25}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.010) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความซับซ้อนของสัญญาด้านการบอกเลิกสัญญา

ตัวแปร	N	Minimum	Maximum	Mean
ความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC)				
ด้านการบอกเลิกสัญญา (CC1)		1.33	5	2.714
x_{24}	400	1.0	5.0	2.715
x_{25}	400	1.0	5.0	2.010
x_{26}	400	1.0	5.0	3.417

2.4.2 ด้านการโอนสิทธิตามสัญญา (CC2) ในภาพรวมตัวแปรสังเกตได้ของความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) ด้านการโอนสิทธิตามสัญญา (CC2) ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีระดับความเห็นด้วยเฉลี่ยในระดับปานกลาง (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.982) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อ ทั้งการโอนสิทธิตามสัญญาไปยังบุคคลภายนอกต้องได้รับความยินยอมจากคู่สัญญา (x_{27}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.280) และการที่ลูกค้าไม่สามารถโอนสิทธิและหรือหน้าที่ตามสัญญานี้ให้กับบุคคลอื่นได้ (x_{28}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.937) รวมไปถึงการยินยอมให้เข้าไปยังสถานที่ที่รถยนต์จอดอยู่ได้ในเวลาอันสมควรเพื่อทำการตรวจสอบและทดสอบสภาพรถยนต์ได้ โดยไม่ถือว่าเป็นการบุกรุก (x_{29}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.730) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความซับซ้อนของสัญญาด้านการ โอนสิทธิตามสัญญา

ตัวแปร	N	Minimum	Maximum	Mean
ความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC)				
การโอนสิทธิตามสัญญา (CC2)		1.33	5.00	2.982
x ₂₇	400	1.0	5.0	3.280
x ₂₈	400	1.0	5.0	2.937
x ₂₉	400	1.0	5.0	2.730

2.4.3 ด้านการระงับข้อพิพาท (CC3) ในภาพรวมตัวแปรสังเกตได้ของความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) ด้านการระงับข้อพิพาท (CC3) ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีระดับความเห็นด้วยเฉลี่ยในระดับปานกลาง (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.401) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นด้วยเห็นด้วยมากที่สุดกับข้อกำหนดใดในสัญญาไม่อาจบังคับได้ให้ถือว่าไม่ได้ระบุไว้ในสัญญา (x₂₇) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 4.242) และเห็นด้วยในระดับมากกับการระงับข้อพิพาท หรือข้อโต้แย้งอย่างฉันทมิตร (x₂₉) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.703) และเห็นด้วยในระดับปานกลางในกรณีที่มีความขัดแย้ง คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงให้อีคดีและปฏิบัติตามสัญญา (x₂₈) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.895) กับกรณีที่หากไม่สามารถแก้ไขข้อพิพาทได้จะนำคดีขึ้นสู่ศาลไทยเพื่อวินิจฉัยชี้ขาด (x₃₁) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 2.765) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4. 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความซับซ้อนของสัญญาด้านการการระงับข้อพิพาท

ตัวแปร	N	Minimum	Maximum	Mean
ความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC)				
การระงับข้อพิพาท (CC3)		1.75	5.00	3.401
x ₃₀	400	1.0	5.0	3.703
x ₃₁	400	1.0	5.0	2.765
x ₃₂	400	1.0	5.0	4.242
x ₃₃	400	1.0	5.0	2.895

2.4.4 ด้านหน้าที่ของลูกค้า (CC4) ในภาพรวมตัวแปรสังเกตได้ของความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) ด้านหน้าที่ของลูกค้า (CC4) ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีระดับความเห็นด้วยเฉลี่ยในระดับปานกลาง (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.359) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นด้วยเห็นด้วยในระดับมากกับการที่ลูกค้าต้องไม่เปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้งานและหากเปลี่ยนแปลงต้องตกลงเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการ (x_{34}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.768) และเห็นด้วยในระดับปานกลางกับการที่ลูกค้าต้องทำการตรวจและบันทึกสภาพรถยนต์ประจำวันลงในแบบตรวจเช็คประจำวันตามที่บริษัทกำหนด (x_{35}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.400) และการที่ลูกค้าจะต้องไม่แก้ไขเลขหลักกิโลเมตรบอกระยะทางการใช้งาน (x_{36}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.197) รวมไปถึงการที่ลูกค้าต้องนำรถยนต์เข้ารับการบริการตามสัญญาในตามระยะทาง หรือระยะเวลาที่กำหนดในตารางการบำรุงรักษา (x_{37}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.073) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความซับซ้อนของสัญญาด้านหน้าที่ของลูกค้า

ตัวแปร	N	Minimum	Maximum	Mean
ความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC)				
หน้าที่ของลูกค้า (CC4)		2.00	5.00	3.359
x_{34}	400	1.0	5.0	3.400
x_{35}	400	1.0	5.0	3.197
x_{36}	400	1.0	5.0	3.073
x_{37}	400	1.0	5.0	3.768

2.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความไว้วางใจสัญญาการบริการ (TU) จากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุก มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้คือ

2.5.1 ด้านความไว้วางใจในความสามารถ (TU1) ในภาพรวมตัวแปรสังเกตได้ของความไว้วางใจ (TU) ด้านความไว้วางใจในความสามารถ (TU1) ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีระดับความเห็นด้วยเฉลี่ยในระดับมาก (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.786) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นด้วยมากที่สุดกับศูนย์บริการมีทักษะที่จำเป็นในการซ่อมบำรุงและสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้ตามกำหนดเวลา (x_{38}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 4.290) และมีความเห็นด้วยในระดับมากกับศูนย์บริการสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงของสัญญาได้ (x_{39}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.905) และศูนย์บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นมืออาชีพ (x_{40}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.888) รวมไปถึงศูนย์บริการมีความรู้

ความสามารถและความเข้าใจถึงผลลัพธ์ตามที่ลูกค้าต้องการ (x_{38}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.460) และมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับศูนย์บริการมีความสามารถในการซ่อมบำรุง (x_{40}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.390) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความไว้วางใจด้านความไว้วางใจในความสามารถ

ตัวแปร	N	Minimum	Maximum	Mean
ความไว้วางใจ (TU)				
ด้านความไว้วางใจในความสามารถ (TU1)				
		1.60	5.00	3.786
x_{38}	400	1.0	5.0	3.888
x_{39}	400	1.0	5.0	3.905
x_{40}	400	1.0	5.0	3.390
x_{41}	400	1.0	5.0	4.290
x_{42}	400	1.0	5.0	3.460

2.5.2 ด้านความไว้วางใจในความเป็นมิตร (TU2) ในภาพรวมตัวแปรสังเกตได้ของความไว้วางใจ (TU) ด้านความไว้วางใจในความเป็นมิตร (TU2) ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีระดับความเห็นด้วยเฉลี่ยในระดับมาก (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.472) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นด้วยในระดับมากกับการที่ศูนย์บริการมีความคิดริเริ่มในผลประโยชน์ร่วมกันที่เกินข้อตกลงตามสัญญา (x_{37}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.613) และเมื่อลูกค้าแจ้งปัญหากับศูนย์บริการ ศูนย์บริการจะตอบสนองด้วยความเข้าใจ (x_{38}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.583) และศูนย์บริการสามารถให้ความช่วยเหลือในสิ่งทีนอกเหนือจากข้อตกลงในสัญญาได้ (x_{39}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.500) รวมไปถึงแม้ว่าสถานการณ์จะเปลี่ยนแปลงไป ศูนย์บริการก็พร้อมและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนกับเรา (x_{40}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.412) และในการตัดสินใจที่สำคัญ ศูนย์บริการจะคำนึงถึงภารกิจของเราในฐานะที่เป็นเจ้าของรถด้วย (x_{41}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.253) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความไว้วางใจด้านความไว้วางใจในความเป็นมิตร

ตัวแปร	N	Minimum	Maximum	Mean
ความไว้วางใจ (TU)				
ด้านความไว้วางใจในความเป็นมิตร (TU2)		1.60	5.0	3.472
x_{43}	400	1.0	5.0	3.412
x_{44}	400	1.0	5.0	3.253
x_{45}	400	1.0	5.0	3.583
x_{46}	400	1.0	5.0	3.500
x_{47}	400	1.0	5.0	3.613

2.5.3 ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล (TU3) ในภาพรวมตัวแปรสังเกตได้ของความไว้วางใจ (TU) ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล (TU3) ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีระดับความเห็นด้วยเฉลี่ยในระดับมาก (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.490) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นด้วยในระดับมากกับความไว้วางใจในบุคลากรของศูนย์บริการ (x_{48}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.552) และบุคลากรของศูนย์บริการไม่นำเสนอข้อมูลที่เป็นเท็จ (x_{49}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.510) และบุคลากรของศูนย์บริการมีความจริงใจในการติดต่อประสานงานกับเรา (x_{50}) (โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยอยู่ที่ 3.410) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความไว้วางใจด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล

ตัวแปร	N	Minimum	Maximum	Mean
ความไว้วางใจ (TU)				
ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (TU3)		1.67	5.0	3.490
x_{48}	400	1.0	5.0	3.410
x_{49}	400	1.0	5.0	3.510
x_{50}	400	1.0	5.0	3.552

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเพื่อทราบลักษณะการแจกแจงของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละกับตัวแปรจัดประเภท (Categorical Variables) และวิเคราะห์สถิติพื้นฐานด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation) หรือ C.V. ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด

(Maximum) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation) หรือ C.V. ข้อมูลส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายน้อย โดยค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลด้านความไว้วางใจในความสามารถ (TU1) จะมีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลน้อยเท่ากับ .11 ส่วนความซับซ้อนของสัญญาการบริการด้านการโอนสิทธิ์ตามสัญญา (CC2) จะมีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลมากที่สุด หรือมีความผันผวนเท่ากับ .21 ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ลักษณะการแจกแจงของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	C.V.	Skewness	Kurtosis
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic		Statistic	Statistic
CD1	400	1.50	5.00	3.271	.778	.20	.105	-.906
CD2	400	1.0	4.67	2.635	.841	.14	.427	-.780
CD3	400	1.0	5.00	2.523	.916	.11	.427	-.959
CS1	400	1.50	5.00	3.224	.883	.18	.572	-.844
CS2	400	1.40	5.00	2.982	.723	.12	.351	-.853
CS3	400	1.50	5.00	3.271	.981	.14	.140	-1.121
CC1	400	1.33	5.00	2.714	.711	.16	.312	-.647
CC2	400	1.33	5.00	2.982	1.177	.21	.310	-1.105
CC3	400	1.75	5.00	3.401	.822	.12	.391	-.735
CC4	400	2.00	5.00	3.359	.759	.16	.515	-.679
TU1	400	1.60	5.00	3.786	.693	.11	-.047	-.043
TU2	400	1.60	5.00	3.472	.867	.13	.465	-.969
TU3	400	1.67	5.00	3.490	.872	.12	.398	-.824

หมายเหตุ: S.E. Skewness = .122, S.E. Kurtosis = .243

ตอนที่ 4 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง

4.1 ผลการวัดกระจายทางสถิติ (Correlation and Statistical Distribution) เป็นการวัดการกระจายทางสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบว่าค่าต่าง ๆ ในชุดข้อมูลมีความสัมพันธ์กันและมีการกระจายตัวออกไปมากน้อยเท่าใด ดังภาพประกอบที่ 4.3

rowtype_	varname_	CS1	CS2	CS3	CD1	CD2	CD3	CC1	CC2	CC3	CC4	TU1	TU2	TU3
N		400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00
CORR	CS1	1.00												
CORR	CS2	0.75	1.00											
CORR	CS3	0.68	0.84	1.00										
CORR	CD1	0.73	0.74	0.84	1.00									
CORR	CD2	0.52	0.67	0.79	0.74	1.00								
CORR	CD3	0.44	0.63	0.78	0.74	0.81	1.00							
CORR	CC1	0.49	0.66	0.75	0.75	0.71	0.79	1.00						
CORR	CC2	0.62	0.70	0.81	0.84	0.73	0.83	0.79	1.00					
CORR	CC3	0.58	0.65	0.71	0.77	0.65	0.71	0.69	0.83	1.00				
CORR	CC4	0.78	0.68	0.74	0.86	0.64	0.63	0.62	0.78	0.77	1.00			
CORR	TU1	0.40	0.31	0.39	0.54	0.33	0.33	0.35	0.52	0.68	0.65	1.00		
CORR	TU2	0.61	0.63	0.69	0.80	0.63	0.68	0.65	0.83	0.85	0.81	0.73	1.00	
CORR	TU3	0.60	0.39	0.65	0.76	0.58	0.60	0.61	0.79	0.78	0.81	0.69	0.89	1.00
STDDEV		0.78	0.84	0.92	0.88	0.72	0.98	0.71	1.18	0.82	0.76	0.69	0.87	0.87

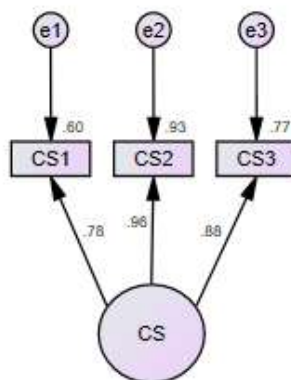
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: .938, Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square: 6421.301, df = 78, Sig. = .000

ภาพประกอบที่ 4.1 ความสัมพันธ์ของการกระจายตัวทางสถิติ

จากตารางที่ 4.3 สามารถสรุปได้ว่า ชุดข้อมูล หรือตัวแปรสำหรับงานวิจัยนี้มีความสัมพันธ์กันและมีการกระจายตัวออกไปในลักษณะเป็นกลุ่ม หรืออยู่ในทิศทางเดียวกัน ไม่ห่างไกลจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากนักและจากผลการใช้สถิติทดสอบ KMO พบว่า มีค่า .938 ซึ่งเข้าใกล้ 1 มาก นอกจากนี้จากการทดสอบด้วยสถิติทดสอบ Bartlett's Test พบว่า ค่าแบบไคสแควร์ (Chi - square) มีค่าเท่ากับ 6401. ค่า df เท่ากับ 78 และค่า sig เท่ากับ .000 ดังนั้น ทุกการทดสอบแสดงให้เห็นว่าการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยได้ ซึ่งในภาพรวม ตัวแปรในชุดข้อมูลทั้ง 4 ด้าน กล่าวคือ 1) ด้านความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ (CS) ที่ประกอบไปด้วยขอบเขตการให้บริการ (CS1) ข้อยกเว้นการให้บริการ (CS2) และเงื่อนไข หรือข้อกำหนดเฉพาะในการให้บริการ (CS3) 2) ความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ (CD) ประกอบด้วย อัตราค่าบริการ (CD1) การสิ้นสุดสัญญา (CD2) และการคิดค่าบริการหลังสัญญาสิ้นสุดลง (CD3) และ 3) ความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) ประกอบด้วย การบอกเลิกสัญญา (CC1) การโอนสิทธิตามสัญญา (CC2) การระงับข้อพิพาท (CC3) หน้าที่ของลูกค้า (CC4) และด้านความไว้วางใจ (TU) ประกอบด้วย ความไว้วางใจในความสามารถ (TU1) ความไว้วางใจในความเป็นมิตร (TU2) และ ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (TU3) นั้นมีความสัมพันธ์และมีความสอดคล้องกลมกลืนกัน ดังนั้น ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ตัวแบบการวัดตัวแปรการออกแบบสัญญาการบริการ ตรีศึกษาจากมุมมองผู้ประกอบการบรรทุกมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.2 ผลการตรวจสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

4.2.1 ด้านความเฉพาะเจาะจงของสัญญาณบริการ (CS) เมื่อพิจารณาดัชนีชี้วัด (Relative $R^2 < 2$, $df > 0$, $P > 0.05$, GFI, AGFI, NFI, TLI > 0.95 , RMSEA, SRMR < 0.05) พบว่า ค่าต่าง ๆ แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ (Relative $R^2 = .008$, $df = 1$, $P = .931$, GFI = 1.00, TLI = 1.004, NFI = 1.00, RMSEA = .000, SRMR = .000) ดังภาพประกอบที่ 4.4

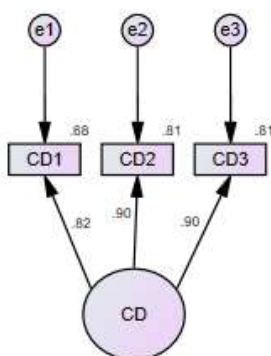


Chi-square = .008, $df = 1$, $P = .931$, GFI = 1.00, TLI = 1.004, NFI = 1.00, RMSEA = .000, SRMR = .000

ภาพประกอบที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านความเฉพาะเจาะจงของสัญญาณบริการ

จากภาพประกอบที่ 4.4 แสดงว่าด้านความเฉพาะเจาะจงของสัญญาณบริการ (CS) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบ พบว่ามีค่าเป็นบวกทั้งหมด โดยมีขนาดตั้งแต่ .96 ถึง .78 และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบพบว่า ด้านข้อยกเว้นการให้บริการ (CS2) จะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่สำคัญและสูงที่สุด กล่าวคือ สามารถแปลผลความเฉพาะเจาะจงของสัญญาณบริการ (CS) ได้คิดเป็นร้อยละ 96 รองลงมาคือ ด้านเงื่อนไขเฉพาะ (CS3) จะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ .88 สามารถแปลผลความเฉพาะเจาะจงของสัญญาณบริการ (CS) ได้คิดเป็นร้อยละ 88 และด้านขอบเขตการให้บริการ (CS1) จะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ .78 สามารถแปลผลความเฉพาะเจาะจงของสัญญาณบริการ (CS) ได้คิดเป็นร้อยละ 78 ตามลำดับ

4.2.2 ด้านความสามารถในการออกแบบสัญญาณบริการ (CD) เมื่อพิจารณาดัชนีชี้วัด (Relative $R^2 < 2$, $df > 0$, $P > 0.05$, GFI, AGFI, NFI, TLI > 0.95 , RMSEA, SRMR < 0.05) พบว่า ค่าต่าง ๆ แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ (Relative $R^2 = .022$, $df = 1$, $P = .882$, GFI = 1.00, TLI = 1.004, NFI = 1.00, RMSEA = .000, SRMR = .001) ดังภาพประกอบที่ 4.5

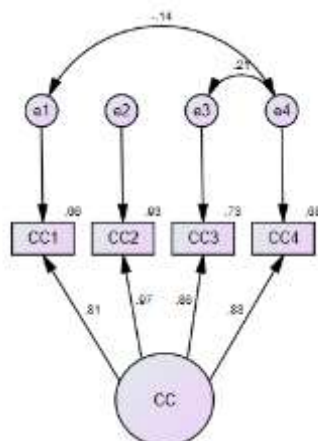


Chi-square = .022, df = 1, P = .882, GFI = 1.00, TLI = 1.004, NFI = 1.00, RMSEA = .000, SRMR = .001

ภาพประกอบที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านความสามารถในการออกแบบ สัญญาการบริการ

จากภาพประกอบที่ 4.5 แสดงว่าด้านความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ (CD) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบ พบว่ามีค่าเป็นบวกทั้งหมด โดยมีขนาดตั้งแต่ .90 ถึง .82 และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบพบว่า มีองค์ประกอบสองด้านที่มีความสำคัญและมีค่าน้ำหนักเท่ากันคือ .90 กล่าวคือ ด้านการคิดค่าบริการหลังสัญญาสิ้นสุดลง (CD3) และด้านการสิ้นสุดสัญญา (CD2) จะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่สำคัญเท่ากันที่ .90 สามารถแปลผลความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ (CD) ได้คิดเป็นร้อยละ 90 เท่ากัน รองลงมาคือ ด้านอัตราค่าบริการ (CD1) จะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ .82 สามารถแปลผลด้านความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ (CD) ได้คิดเป็นร้อยละ 82 ตามลำดับ

4.2.3 ด้านความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) เมื่อพิจารณาดัชนีชี้วัด (Relative $R^2 < 2$, $df > 0$, $P > 0.05$, GFI, AGFI, NFI, TLI > 0.95 , RMSEA, SRMR < 0.05) พบว่า ค่าต่าง ๆ แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ (Relative $R^2 = 1.625$, $df = 1$, $P = .202$, GFI = .998, NFI = .999, TLI = .997, RMSEA = .040, SRMR = .005) ดังภาพประกอบที่ 4.6

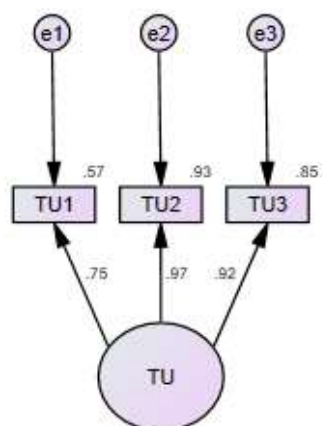


Chi-square = 1.625, df = 1, P = .202, GFI = .998, NFI = .999, TLI = .997, RMSEA = .040, SRMR = .005

ภาพประกอบที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านความซับซ้อนของสัญญาการบริการ

จากภาพประกอบที่ 4.6 ด้านความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบ พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้งหมดโดยมีขนาดตั้งแต่ .97 ถึง .81 และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบพบว่า ด้านการโอนสิทธิตามสัญญา (CC2) จะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่สำคัญและสูงที่สุด กล่าวคือ สามารถแปลผลความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) ได้คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมาคือ การระงับข้อพิพาท (CC3) จะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ .86 สามารถแปลผลความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) ได้คิดเป็นร้อยละ 86 ด้านหน้าที่ของลูกค้า (CC4) จะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ .83 สามารถแปลผลความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) ได้คิดเป็นร้อยละ 83 และด้านการบอกเลิกสัญญา (CC1) จะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ .81 สามารถแปลผลความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) ได้คิดเป็นร้อยละ 81 ตามลำดับ

4.2.4 ด้านความไว้วางใจ (TU) เมื่อพิจารณาค่าดัชนีชี้วัด (Relative $R^2 < 2$, $df > 0$, $P > 0.05$, GFI, AGFI, NFI, TLI > 0.95 , RMSEA, SRMR < 0.05) พบว่า ค่าต่าง ๆ แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ (Relative $R^2 = .075$, $df = 1$, $P = .784$, GFI = 1.00, TLI = 1.003, NFI = 1.00, RMSEA = .000, SRMR = .001) ดังภาพประกอบที่ 4.7

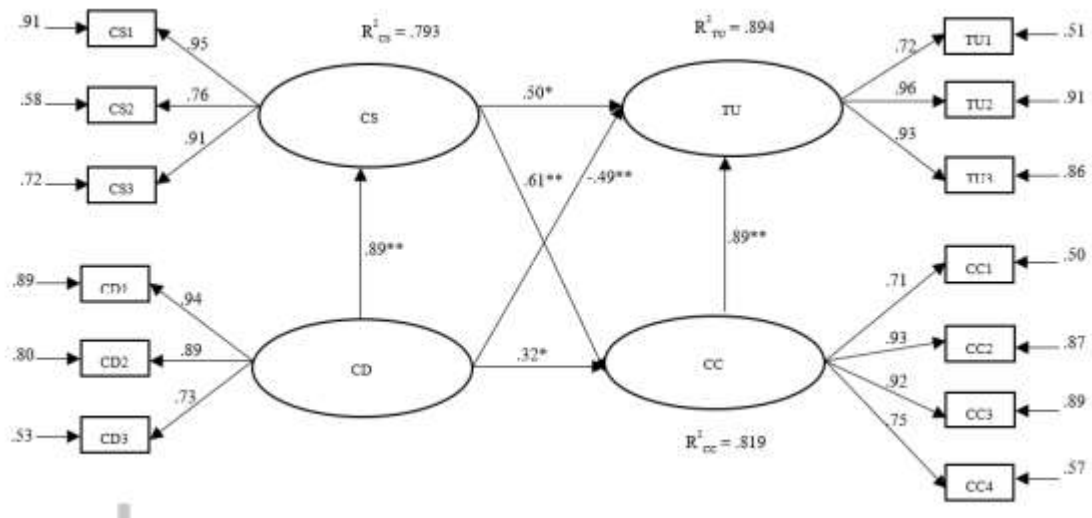


Chi-square = 1.625, df = 1, P = .202, GFI = .998, TLI = 1.003, NFI = .999, TLI = 1.003, RMSEA = .000, SRMR = .001

ภาพประกอบที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านความไว้วางใจ

จากภาพที่ 4.7 ด้านความไว้วางใจ (TU) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบ พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้งหมดโดยมีขนาดตั้งแต่ .97 ถึง .75 และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบพบว่า ด้านความไว้วางใจในความเป็นมิตร (TU2) จะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่สำคัญและสูงที่สุด กล่าวคือ สามารถแปลผลความไว้วางใจ (TU) ได้คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล (TU3) จะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ .92 สามารถแปลผลความไว้วางใจ (TU) ได้คิดเป็นร้อยละ 92 และด้านความไว้วางใจในความสามารถ (TU1) จะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ .75 สามารถแปลผลความไว้วางใจ (TU) ได้คิดเป็นร้อยละ 75 ตามลำดับ

4.3 ผลการตรวจสอบความตรงของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาการบริการจากมุมมองผู้ประกอบการรถบรรทุกในประเทศไทย (ภาคผนวก ง หน้า 131) ด้วยโปรแกรม AMOS ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของตัวแบบ ดังต่อไปนี้คือ $\chi^2 = 80.459$, df = 1, Relative $\chi^2 = 1.662$, p = .197, RMSEA = .041, RMR = .004, GFI = .999, AGFI = .942, NFI = 1.000, TLI = .992 โดยดัชนีตามเกณฑ์ความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ Relative χ^2 มีค่าน้อยกว่า 2 ดัชนี RMSEA, RMR มีค่าน้อยกว่า .05 และดัชนี GFI, NFI และ TLI มีค่ามากกว่า 0.5 (Schumacker & Lomax, 2016; พูลพงษ์ สุขสว่าง, 2557) จึงสรุปได้ว่าตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาการบริการจากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุก (ดังภาคผนวก จ หน้า 138) ที่ได้พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพประกอบที่ 4.8 และตารางที่ 4.17



ภาพประกอบที่ 4.6 ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาณบริการจากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุก

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของสัญญาณบริการจากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุก

ตัวแปรตาม	CS			CC			TU		
ตัวแปรสาเหตุ	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE
CD	.891	.891	-	.862	.319	.543	.725	-.488	1.212
CS	-	-	-	.609	.609	-	1.041	.496	.545
CC	-	-	-	-	-	-	.895	.895	-
R - SQUARE	.793			.819			.894		

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

จากภาพประกอบที่ 4.8 และตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

4.3.1 ความสามารถในการออกแบบสัญญาณบริการ (CD) ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาณบริการ (CS) และความซับซ้อนของสัญญาณบริการ (CC) สามารถร่วมส่งผล หรือร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความไว้วางใจได้ร้อยละ 89.4 โดยความเฉพาะเจาะจงของสัญญาณบริการ (CS) และความซับซ้อนของสัญญาณบริการ (CC) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไว้วางใจ

ในขณะที่ความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการมีอิทธิพลเชิงลบต่อความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรความไว้วางใจในความเป็นมิตร (TU2) มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (TU3) และความไว้วางใจในความสามารถ (TU1) ตามลำดับ

4.3.2 ความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ (CD) และความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ (CS) สามารถร่วมส่งผล หรือร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความซับซ้อนของสัญญาการบริการได้ร้อยละ 81.9 และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) ด้านการโอนสิทธิตามสัญญา (CC2) มีอิทธิพลต่อความซับซ้อนของสัญญาการบริการ (CC) สูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการระงับข้อพิพาท (CC3) ด้านหน้าที่ของลูกค้า (CC4) และด้านการบอกเลิกสัญญา (CC1) ตามลำดับ

4.3.3 ความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ (CD) จะส่งผลหรืออธิบายความแปรปรวนของความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ (CC) ได้ร้อยละ 79.3 และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ (CS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแปรด้านขอบเขตการให้บริการ (CS1) มีอิทธิพลสูงสุดต่อความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ (CC) รองลงมาได้แก่ ด้านเงื่อนไขเฉพาะ (CS3) และด้านข้อยกเว้นการให้บริการ (CS2)

สรุป

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ การวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเพื่อทราบลักษณะการแจกแจงของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติบรรยาย เพื่อตอบคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อ 3 ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละกับตัวแปรจัดประเภท (Categorical Variables) และวิเคราะห์สถิติพื้นฐานด้วยสถิติบรรยายได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation) หรือ C.V. ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum)

เมื่อผลการตรวจสอบเบื้องต้นเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดจึงตรวจสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ร่วมกับโปรแกรมทางสังคมศาสตร์เพื่อตรวจสอบตัวแปรสังเกตได้ว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ โดยใช้สถิติในการตรวจสอบ ดังต่อไปนี้คือ การทดสอบความกลมกลืน (goodness of fit: GoF) ด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS AMOS เวอร์ชัน 23 ที่ใช้กันทั่วไปได้แก่ สถิติไคสแควร์ (Chi - square) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) ดัชนีทัคเกอร์ – เลวิส (Tucker-Lewis

Index: TLI) ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (The Standardized Root Mean Square: SRMR) โดยในงานวิจัยนี้จะตรวจสอบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นโดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดคือ Relative X^2 มีค่าน้อยกว่า 2 ดัชนี RMSEA, RMR มีค่าน้อยกว่า .05 และดัชนี GFI, NFI, และ TLI มีค่ามากกว่า .95 (Schumacker & Lomax, 2016, p. 100; พูลพงษ์ สุขสว่าง, 2557) และวัดกระจายทางสถิติ (Correlation and Statistical Distribution) เพื่อเปรียบเทียบว่าค่าต่าง ๆ ในชุดข้อมูลมีความสัมพันธ์กันและมีการกระจายตัวออกไปมากน้อยเท่าใดโดยตรวจสอบร่วมกับการใช้สถิติทดสอบ KMO (Kaiser – Meyer - Olkin) และใช้สถิติทดสอบ Bartlett's Test หลังจากนั้นจึงตรวจสอบความตรงของตัวแบบเพื่อตอบคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อ 1 และ ข้อ 2 ในบทที่ 5 เพื่อสรุปผลการวิจัย