

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาการบริการจากมุมมองผู้ประกอบการรถบรรทุกในประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาการบริการจากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาเส้นทางอิทธิพลของสัญญาการบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในประเทศไทยและ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการวางแผนกลยุทธ์ในการออกแบบสัญญาการบริการให้กับอุตสาหกรรมรถบรรทุกในประเทศไทยโดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์และเรียบเรียงรายละเอียดโดยสามารถแบ่งการศึกษาค้นคว้าออกได้เป็น 8 ตอนตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

ตอนที่ 1 แนวโน้มของสภาพ/บริบทการขนส่งสินค้าในระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย

ตอนที่ 2 แนวคิดข้อตกลงการบริการในระยะยาว

ตอนที่ 3 แนวคิดการออกแบบสัญญา

ตอนที่ 4 แนวคิดของความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ

ตอนที่ 5 ความเฉพาะเจาะจงของสัญญา

ตอนที่ 6 ความซับซ้อนของสัญญา

ตอนที่ 7 ความไว้วางใจ

ตอนที่ 8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 แนวโน้มของสภาพ/บริบทการขนส่งสินค้าของประเทศไทย

ในตอน 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวโน้มสภาพ/บริบทการขนส่งสินค้าในระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประกอบด้วย 1.1 บริบทการขนส่งสินค้าในระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย 1.2 สภาพการณ์โดยทั่วไปของตลาดรถบรรทุก 1.3 คำจำกัดความและการจำแนกรถประเภทของรถบรรทุก 1.4 จำนวนใบอนุญาตประกอบการขนส่ง จำนวนผู้ประกอบการขนส่งและจำนวนรถบรรทุกเมื่อจำแนกตามยี่ห้อ 1.5 สภาพการณ์ธุรกิจบริการของศูนย์บริการรถบรรทุก 1.6 สรุป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

1. บริบทการขนส่งสินค้าในระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2560 การขนส่งสินค้าทางถนนยังคงเป็นรูปแบบการขนส่งหลักของประเทศไทย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 79.3 ปรับลดลงเล็กน้อยจากร้อยละ 81.0 ในปี พ.ศ. 2559 รองลงมาได้แก่ การขนส่งสินค้าทางชายฝั่งทะเลและลำน้ำภายในประเทศปรับเปลี่ยนขึ้นเล็กน้อย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10.0 และ 8.7 ตามลำดับ ในขณะที่ การขนส่งสินค้าทางรางและทางอากาศมีสัดส่วนค่อนข้างคงที่ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.9 และ 0.1 ตามลำดับ สำหรับการขนส่งสินค้าทางถนน มีปริมาณ 483,760 พันตัน ปรับลดลงเล็กน้อยจาก 484,358 พันตัน ในปีก่อนหน้า หรือคิดเป็นร้อยละ 0.2 ทั้งนี้ ผู้ประกอบการยังคงนิยมใช้รูปแบบการขนส่งทางถนนเป็นหลัก เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการขนส่งแบบถึงมือผู้รับ (Door – to – Door) ที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการเติบโตอย่างต่อเนื่องของธุรกิจ E - Commerce (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) เมื่อผนวกรวมกับทั้งการเปิดเสรีทางการค้า ประเทศไทยเองก็มีความได้เปรียบในเรื่องของทำเลที่ตั้ง เพราะอยู่ตรงใจกลางในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economics Community) และการขยายตัวของตลาดอสังหาริมทรัพย์ที่เติบโตจากโครงการก่อสร้างสาธารณูปโภคของภาครัฐ อาทิเช่น โครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าสายต่าง ๆ การก่อสร้างรถไฟรางคู่ การก่อสร้างมอเตอร์เวย์ สายบางปะอิน-นครราชสีมา การก่อสร้างมอเตอร์เวย์ สายบางใหญ่-กาญจนบุรี การก่อสร้างสนามบินสุวรรณภูมิในเฟสเพิ่มเติม รวมไปถึงข้อตกลงว่าด้วยอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง ในการแลกเปลี่ยนรถเพื่อข้ามแดนไปยัง 6 ประเทศ ที่ประกอบไปด้วย ไทย พม่า ลาว กัมพูชา เวียดนาม และจีนตอนใต้ จำนวน 500 คัน ซึ่งมีผลประกาศใช้ไปเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2560 ที่ผ่านมา เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนเป็นปัจจัยเชิงบวกต่อตลาดโดยรวมของรถบรรทุก ส่งผลให้รถบรรทุกก็จะมีบทบาทที่สำคัญมากยิ่งขึ้นและทำให้มีความต้องการใช้งานที่เพิ่มขึ้น (LogisticsTime, 2016: ออนไลน์; ฐานเศรษฐกิจ, 2020: ออนไลน์) เนื่องจากการขนส่งด้วยรถบรรทุกมีข้อได้เปรียบในหลายประการเมื่อเปรียบเทียบกับขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ ตามที่ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561: ออนไลน์) ได้สรุปไว้ 8 ประการ ดังต่อไปนี้คือ

ประการแรก ถึงแม้ว่ารถบรรทุกสามารถขนส่งสินค้าได้ในปริมาณที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับขนส่งทางน้ำ หรือการขนส่งทางราง แต่รถบรรทุกจัดเป็นการให้บริการในการขนส่งที่รวดเร็ว ใช้เวลาน้อยในการรวบรวมสินค้า ให้เต็มคันรถ (Full Truck Load) หรือ FTL รวมทั้งการขนถ่ายสินค้าขึ้นรถและออกจากรถก็ใช้เวลาน้อยกว่าเช่นกัน ความรวดเร็วในการขนส่งจึงช่วยลดวงจรเวลาสั่งซื้อ (Order Cycle Time) ส่งผลให้สินค้าคงคลังลดลงและลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากวัสดุที่เสื่อมสภาพรวมไปถึงสินค้าหมดสมัยอีกด้วย

ประการที่สอง การขนส่งด้วยรถบรรทุกเป็นการให้บริการในการขนส่งจากที่ถึงที่ (Door to Door Service) หมายถึง การใช้นานพาหนะคันเดียวกันบรรทุกสินค้าจากต้นทางไปถึงปลายทางโดยสินค้าไม่ต้องเปลี่ยนถ่ายยานพาหนะ นอกจากนี้ รถบรรทุกยังสามารถเดินทางไปตามถนนใหญ่ ถนนเล็ก หรือแม้แต่ไม่มีถนนได้ หากไม่มีสิ่งกีดขวาง หรือสิ่งที่เป็นอุปสรรคจนเกินขีดความสามารถในการขนส่งของรถบรรทุกได้ ดังนั้น รถบรรทุกจึงสามารถเดินทางไปสถานที่ต่าง ๆ เพื่อบรรทุกและขนถ่ายสินค้าได้ดีกว่ารูปแบบการขนส่งอื่น ๆ จากข้อได้เปรียบในประการนี้ ทำให้สามารถส่งมอบสินค้าได้รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายขนถ่ายซ้ำซ้อน ลดความเสียหายและสูญหายสินค้าระหว่างขนถ่ายเปลี่ยนยานพาหนะได้อีกด้วย

ประการที่สาม รถบรรทุกมีเครือข่ายที่ครอบคลุม (Extensive Road Network) เนื่องจากรัฐบาลได้ลงทุนในการสร้างถนนเชื่อมโยงภูมิภาค จังหวัด อำเภอและหมู่บ้าน เครือข่ายถนนที่เชื่อมโยงกัน ทำให้รถบรรทุกสามารถเข้าถึงได้ทุกแห่ง ขณะที่รูปแบบการขนส่งอื่น ๆ ยังมีเครือข่ายที่จำกัด จึงให้บริการได้อย่างมีข้อจำกัดอยู่ในบางพื้นที่

ประการที่สี่ มีการแข่งขันสูง (High Competition) ซึ่งตลาดรถบรรทุกจะมีการแข่งขันที่มาก หรือน้อยจะขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละประเทศ ประเทศที่มีนโยบายให้มีผู้ประกอบการเป็นจำนวนมากและอนุญาตให้มีรถบรรทุกส่วนบุคคล การแข่งขันก็จะมีสูงมาก ในขณะที่ประเทศที่มีการควบคุมจำนวนผู้ประกอบการและ/หรือไม่อนุญาตให้มีรถบรรทุกส่วนบุคคล การแข่งขันก็จะมีน้อย ซึ่งในปัจจุบันแต่ละประเทศส่วนใหญ่จะมีนโยบายผ่อนคลายกฎระเบียบ (Deregulation) ในการขนส่ง ทำให้มีการแข่งขันซึ่งการแข่งขันก็จะขึ้นอยู่กับอัตราค่าขนส่งและคุณภาพในการให้บริการ

ประการที่ห้า การขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกนอกจากมีความรวดเร็วแล้ว สินค้าจะอยู่บนยานพาหนะในระยะเวลาสั้น ประกอบกับถนนที่ได้มาตรฐานและยานพาหนะมีระบบกันสะเทือนดี จึงลดความเสียหายให้กับสินค้า หรือก่อให้เกิดความเสียหายน้อย (Low Damage) ดังนั้น ผู้รับสินค้าจะได้รับสินค้าในสภาพสมบูรณ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดสินค้าคงคลังได้อีกทางหนึ่งด้วย

ประการที่หก ถึงแม้ว่า รถบรรทุกสินค้าจะสามารถบรรทุกสินค้าได้ในปริมาณที่ไม่มาก (Small Carrying) เมื่อเปรียบเทียบกับรูปแบบการขนส่งในรูปอื่น ๆ แต่ก็ทำให้ใช้เวลาน้อยในการรวบรวมและส่งมอบสินค้า รวมไปถึงการขนถ่ายสินค้าใช้เวลาสั้น สินค้าจึงถึงผู้รับเร็ว ลดปริมาณสินค้าคงคลังของลูกค้าและเพิ่มระดับการบริการลูกค้า

ประการที่เจ็ด สามารถสนองความต้องการของลูกค้า (Meeting Customer Requirements) ในขณะที่ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกมีเป็นจำนวนมากและส่วนใหญ่จะเป็น

ผู้ประกอบการรายย่อย ทำให้สามารถดูแลลูกค้าแต่ละรายได้มาก นอกจากนั้น ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมนี้ยังคงให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมั่นคงและผู้ส่งของก็ยังคาดหวังจากผู้ประกอบการที่จะให้การตอบสนองความต้องการดียิ่งขึ้น

ประการสุดท้ายคือ การขนส่งด้วยรถบรรทุกทำให้การขนส่งสมบูรณ์ (Complete Transportation) ขณะที่การขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ ยังไม่สามารถให้บริการในรูปแบบที่สมบูรณ์ได้ อาทิเช่น การขนส่งทางรางยังให้บริการขนส่งแบบสถานีถึงสถานี หรือการขนส่งทางน้ำยังให้บริการขนส่งแบบจากท่าเรือถึงท่าเรืออยู่ ดังนั้น รถบรรทุกจึงเป็นตัวเชื่อมต่อกับรูปแบบการขนส่งอื่น ๆ เพื่อให้การขนส่งสมบูรณ์ จึงสามารถกล่าวได้ว่า รถบรรทุกเป็นตัวประสานงานสากล (Universal Coordinators) (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561: ออนไลน์) อย่างไรก็ตามทุกรูปแบบการขนส่งล้วนมีข้อจำกัดที่แตกต่างกันออกไป ในกรณีของการขนส่งทางถนนด้วยรถบรรทุกก็มีข้อจำกัดด้วยเช่นกัน ตามที่ได้สรุปไว้ 3 ประการดังต่อไปนี้คือ

ประการแรก มีอัตราค่าขนส่งแพง (High Cost) เนื่องจากรถบรรทุกมีต้นทุนสูง โดยเฉพาะต้นทุนทางด้านน้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่นและต้นทุนทางด้านบำรุงรักษา ดังนั้นค่าระวางรถบรรทุกจะสูงกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น ๆ ยกเว้นรูปแบบการขนส่งทางอากาศ แต่รถบรรทุกสามารถให้บริการแบบจากที่ถึงที่ จึงทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการขนถ่ายที่เข้าซ้อและลดเวลาในการเดินทางของสินค้า ทำให้ลดต้นทุนสินค้าคงคลัง ดังนั้น บริษัทจะต้องพิจารณาจุดแลกเปลี่ยน (Trade - Offs) คือ ระหว่างค่าระวางสูงกับค่าใช้จ่ายสินค้าคงคลังที่ลดลงเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่ง

ประการที่สอง สามารถบรรทุกสินค้าได้น้อย (Low Capacity) เนื่องจากการระวางของรถบรรทุกจะถูกจำกัดด้วยความยาว ความสูงและน้ำหนักของตัวรถบรรทุกตามกฎหมาย รถบรรทุกจึงบรรทุกสินค้าได้น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับรูปแบบการขนส่งทางรางหรือทางน้ำ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันมีการพัฒนารถบรรทุกให้มีความสามารถในการบรรทุกได้มากขึ้น อาทิเช่น รถพ่วงหรือรถกึ่งพ่วง เป็นต้น

ประการสุดท้ายคือ มีความอ่อนไหวต่อสภาพอากาศ (Weather Sensitive) โดยเฉพาะภูมิภาคที่มีหิมะตกปกคลุมถนนอาจทำให้รถบรรทุกไม่สามารถวิ่งผ่านได้ หรือต้องใช้ความเร็วต่ำ หรือในภาวะที่เกิดภัยธรรมชาติทำให้ถนนถูกตัดขาด ส่งผลให้รถบรรทุกไม่สามารถวิ่งผ่านได้และส่งผลกระทบต่อการส่งมอบสินค้าให้เกิดความล่าช้าได้ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561: ออนไลน์)

เมื่อพิจารณาในเทอมของต้นทุนทางด้านพลังงาน จากราคาน้ำมันที่ลดลงทำให้ต้นทุนทางด้านเชื้อเพลิงก็ต่ำลง ส่งผลให้ผู้ประกอบการเริ่มหันกลับมาพิจารณารถบรรทุกที่ใช้น้ำมัน

เชื้อเพลิงมากขึ้น เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมา รถบรรทุกจากประเทศจีน โดยส่วนใหญ่จะเป็นรถที่ใช้ก๊าซเอ็นจีวี (Natural Gas Vehicles) หรือ NGV ซึ่งมีราคาถูกกว่ารถบรรทุกที่ใช้เชื้อเพลิงประเภทเดียวกันของบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น จึงเป็นเหตุให้ผู้ประกอบการหลายรายเลือกที่จะซื้อรถนำเข้าจากประเทศจีนมาใช้งาน แต่เมื่อราคาน้ำมันในปัจจุบันมีราคาที่ถูกลง จึงเป็นเหตุผลให้ผู้ประกอบการหันกลับมาใช้รถบรรทุกที่ใช้เชื้อเพลิงเป็นน้ำมันเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุนี้รถบรรทุกที่ใช้ก๊าซธรรมชาติเอ็นจีวี จึงมีปริมาณการใช้ที่ลดน้อยลงไป ประกอบกับก๊าซธรรมชาติเอ็นจีวีมีการปรับราคาขึ้นจากเดิมกว่าร้อยละ 30 จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการหันกลับมาใช้รถที่ใช้เชื้อเพลิงเป็นน้ำมันมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงค่าบำรุงรักษารถบรรทุกที่ใช้ก๊าซธรรมชาติเอ็นจีวีมีราคาที่สูงและคุณภาพของก๊าซธรรมชาติเอ็นจีวีในปัจจุบัน คุณภาพค่อนข้างที่จะต่ำ จึงทำให้ผู้ประกอบการสามารถที่ตัดสินใจได้ว่า จะใช้เชื้อเพลิงพลังงานทางเลือกอย่างก๊าซธรรมชาติเอ็นจีวีต่อไปอีกหรือไม่ (ฐานเศรษฐกิจ, 2020: ออนไลน์)

1.2 สภาพการณ์โดยทั่วไปของตลาดรถบรรทุก

จากปัจจัยเชิงบวกต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการรถบรรทุกหลายรายยังคงเชื่อมั่นว่าเศรษฐกิจจะฟื้นตัว จากการลงทุนภาครัฐและมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล (LogisticsTime, 2016: ออนไลน์; กรุงเทพธุรกิจ, 2563: ออนไลน์; ฐานเศรษฐกิจ, 2020: ออนไลน์) สัญญาณเชิงบวกเหล่านี้และที่สำคัญคือ การเดินทางลงทุนพัฒนาโครงการเมกะโปรเจกต์ (Megaprojects) ต่าง ๆ ของรัฐบาล ทำให้ผู้ประกอบการเชื่อมั่นว่าเศรษฐกิจไทยน่าจะมีอัตราเติบโตตามแรงกระตุ้น อีกทั้งหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างการประเมินตัวเลขเศรษฐกิจในทิศทางบวก ยิ่งตอกย้ำความเชื่อมั่นถึงการฟื้นตัวของเศรษฐกิจของไทย ผู้ประกอบการจึงมั่นใจว่าตลาดรถใหญ่จะได้รับอานิสงส์จากการกระตุ้นทางภาครัฐและเชื่อมั่นว่าจะยังคงเติบโตต่อเนื่อง จึงสามารถกล่าวได้ว่า สำหรับตลาดรถใหญ่ในปี พ.ศ. 2560 ที่ผ่านมาเป็นปีที่ภาวะเศรษฐกิจเริ่มฟื้นตัวอย่างเต็มที่ ซึ่งผู้บริหารของค่ายรถใหญ่ในแต่ละบริษัทผู้ผลิตต่างคาดการณ์ว่า ยอดขายทุกยี่ห้อจะมีมากถึง 30,000-33,000 คัน เติบโตขึ้นมากกว่าปีที่ผ่านมาที่ทำยอดขายได้ประมาณ 29,000 คัน โดยประเภทของรถใหญ่ที่ขายได้มากในปีนี้ก็คือ รถใหญ่เพื่อการลงทุน อาทิเช่น รถมิกเซอร์ รถคัมพ์ และรถขนปูน เนื่องจากโครงการเมกะโปรเจกต์ (Megaprojects) ต่าง ๆ จากทางรัฐบาลได้เริ่มอนุมัติงบประมาณในการก่อสร้างแล้วบางส่วน (busandtruck, 2560: ออนไลน์)

นอกจากนี้ รถบรรทุกไม่ว่าจะเป็น 4 ล้อ และ 6 ล้อ ซึ่งใช้เป็นรถขนส่งสินค้าอุปโภคและบริโภค ก็ถึงเวลาที่ต้องทำการเปลี่ยนใหม่ เพราะสินค้าต่าง ๆ ที่ขนส่งสิ่งจำเป็นที่ประชาชนทุกคนต้องใช้ในชีวิตประจำวันนั้นมีความต้องการอยู่อย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้ในปัจจุบันมีผู้รับเหมาได้เริ่มทยอยเข้ามาสั่งรถคัมพ์เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งแต่ละบริษัทผู้ผลิตได้วางกลยุทธ์ไว้ว่าจะต้องเจาะลึกถึง

ความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการประกอบรถคัมพ์ที่ต้องมีความรวดเร็วเพิ่มขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับมอบอย่างรวดเร็วเพื่อที่จะนำไปทำงานก่อสร้างได้ทันเวลา รวมถึงบริษัทผู้ผลิตรถบรรทุกยี่ห้อต่าง ๆ ก็จะมีการประกอบรถคัมพ์เตรียมไว้ล่วงหน้าหลายสิบคัน เนื่องจากความต้องการของลูกค้าได้เปลี่ยนจากการส่งเครื่องยนต์และแชสซี (Chassis) หรือโครงรถบรรทุกเพื่อไปต่อกระบะคัมพ์ภายหลังเป็นการส่งรถสำเร็จรูปตามที่ต้องการใช้ได้ทันที โดยไม่มีการส่งเครื่องยนต์และแชสซี (Chassis) หรือโครงรถบรรทุกเพื่อไปต่อกระบะคัมพ์เหมือนในอดีตที่ผ่านมา (busandtruck, 2560: ออนไลน์)

เมื่อพิจารณาในเทอมของการทำตลาดของรถบรรทุกเพื่อการพาณิชย์ ภาชนสหพันธ์การขนส่งทางรถบรรทุกแห่งอาเซียน (ASEAN Trucking Federation) หรือ ATF ยังได้สรุปทิศทางตลาดของรถบรรทุกเพื่อการพาณิชย์ในด้านของการทำตลาดสำหรับปี พ.ศ. 2560 ไว้ที่น่าสนใจ ดังนี้คือ ในส่วนของรถบรรทุกเพื่อการพาณิชย์ มองว่าตลาดรถใหญ่จะมีการเติบโตมากขึ้น จากโครงการก่อสร้างดังกล่าวข้างต้นซึ่งจะส่งผลให้ตลาดรถบรรทุกเพื่อการพาณิชย์มีการขยับตัว และมีสัดส่วนยอดขายรถเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน ดังนั้น เมื่อได้เห็นถึงโครงการต่าง ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต การวางกลยุทธ์ในการทำตลาดของแต่ละค่ายก็ย่อมจะต้องมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา รวมไปถึงเรื่องของเทคโนโลยีก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญที่คาดว่าจะมีการนำมาใช้ในการทำตลาดมากขึ้นและเมื่อกรอบความร่วมมือของประเทศในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขงมีการแลกเปลี่ยนรถบรรทุกเพื่อการพาณิชย์กันอย่างจริงจังแล้ว รถที่จะเข้ามาในตลาดใหม่ ๆ ก็จะต้องเน้นไปในเรื่องของแรงม้าที่เพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการใช้งานที่จะต้องวิ่งออกไปยังต่างประเทศเพิ่มขึ้น (LogisticsTime, 2016: ออนไลน์)

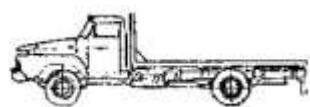
ดังนั้น เมื่อมองภาพรวมจึงสามารถกล่าวได้ว่า ตลาดรถใหญ่จะมีการแข่งขันที่สูงขึ้น รวมไปถึงมีรถให้เลือกเพิ่มมากยิ่งขึ้นตามประเภทของการใช้งาน ทั้งนี้ ภาชนสหพันธ์การขนส่งทางรถบรรทุกแห่งอาเซียน ยังได้สรุปเพิ่มเติมอีกว่า ในปี พ.ศ. 2560 การเปลี่ยนแปลงในส่วนของเทคโนโลยี คงจะไม่มีอะไรที่หวือหวามากนัก แต่ในเรื่องของการแข่งขันในตลาด คาดว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงเยอะพอสมควร ซึ่งในอนาคตการแข่งขันในตลาดรถใหญ่จะมีความดุเดือด เนื่องด้วยค่ายรถแต่ละค่ายก็จำเป็นที่จะต้องรักษายอดขายของตัวเองเอาไว้ ผนวกกับก็ต้องเพิ่มยอดขายให้มากขึ้นไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งนอกจากการแข่งขันในเรื่องของยอดขายแล้ว เรื่องของการบริการหลังการขาย ก็ถือเป็นเรื่องที่แต่ละค่ายจะต้องให้ความสำคัญ เพราะการบริการหลังการขาย มีส่วนสำคัญในการที่ผู้ประกอบการจะตัดสินใจซื้อรถใหม่สักยี่ห้อหนึ่ง ดังนั้น เรื่องเหล่านี้ค่ายรถต่าง ๆ จึงต้องให้ความสำคัญด้วยเช่นเดียวกัน (LogisticsTime, 2016: ออนไลน์)

1.3 คำจำกัดความและการจำแนกรถประเภทของบรรทุก

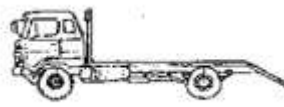
กองแผนงาน กลุ่มสถิติการขนส่ง (2564, ออนไลน์) ได้ให้คำจำกัดความรถบรรทุกไว้ 2 ประเภทคือ รถบรรทุกไม่ประจำทางหมายถึง รถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์ หรือสิ่งของเพื่อสินค้าโดยไม่กำหนดเส้นทางและรถบรรทุกส่วนบุคคล หมายถึง รถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์ หรือสิ่งของเพื่อการค้า หรือธุรกิจของตนเอง ซึ่งมีน้ำหนักเกิน 2,200 กิโลกรัมขึ้นไป โดยจำแนกลักษณะของรถบรรทุกออกเป็น 9 ลักษณะ ดังต่อไปนี้คือ

1.3.1 รถกระบะบรรทุก (Pickup truck) จำแนกออกเป็น 5 ลักษณะย่อย ดังภาพประกอบที่

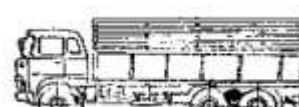
2.1



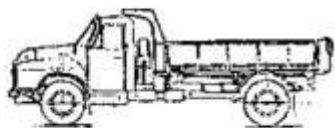
(ก) กระบะบรรทุกพื้นเรียบ



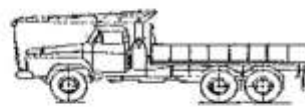
(ข) รถกระบะบรรทุกท้ายลาด



(ค) รถกระบะบรรทุกมีข้างเสริม



(ง) รถกระบะบรรทุกมีเครื่องทุ่นแรง

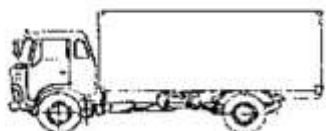


(จ) รถกระบะบรรทุกแบบยกได้

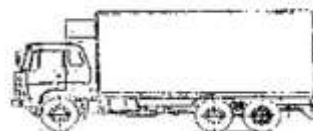
ภาพประกอบที่ 2.1 รถกระบะบรรทุก

ที่มา: กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน (2560, ออนไลน์)

1.3.2 รถตู้บรรทุก (Van truck) จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะย่อยดังภาพประกอบที่ 2.2



(ก) รถตู้บรรทุก 4 ล้อและ 6 ล้อ



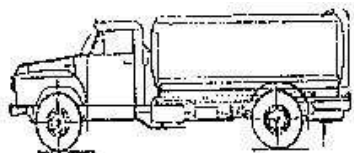
(ข) รถตู้บรรทุก 10 ล้อ

ภาพประกอบที่ 2.2 รถตู้บรรทุก

ที่มา: กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน (2560, ออนไลน์)

1.3.3 รถบรรทุกของเหลว (Liquid truck) อาทิเช่น รถบรรทุกของเหลว ดังภาพประกอบที่

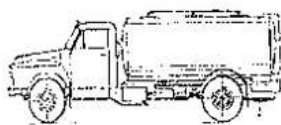
2.3



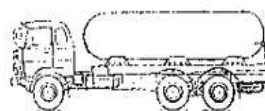
ภาพประกอบที่ 2.3 รถบรรทุกของเหลว

ที่มา: กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน (2560, ออนไลน์)

1.3.4 รถบรรทุกวัสดุอันตราย (Hazardous Material Truck) ดังภาพประกอบที่ 2.4



(ก) รถบรรทุกน้ำมัน



(ข) รถบรรทุกก๊าซ

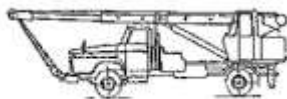
ภาพประกอบที่ 2.4 รถบรรทุกวัสดุอันตราย

ที่มา: กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน (2560, ออนไลน์)

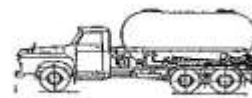
1.3.5 รถบรรทุกเฉพาะกิจ (Specialized trucks) รถบรรทุกถังผสมคอนกรีต ดังภาพประกอบที่ 2.5 (ก) รถบรรทุกเครื่องทุ่นแรง ดังภาพประกอบที่ 2.5 (ข) รถบรรทุกซีเมนต์ผง ดังภาพประกอบที่ 2.5 (ค) และภาพประกอบที่ 2.5 (ง) รถบรรทุกขยะมูลฝอย ดังภาพประกอบที่ 2.5 (จ) และรถบรรทุกขูด เครื่องคีบ ดังภาพประกอบที่ 2.5 (ฉ)



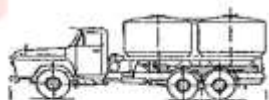
(ก) รถบรรทุกถังผสมคอนกรีต



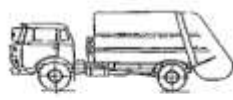
(ข) รถบรรทุกเครื่อหุ่นแรง



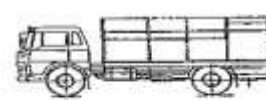
(ค) รถบรรทุกซีเมนต์ผง



(ง) รถบรรทุกซีเมนต์ผง



(จ) รถบรรทุกขยะมูลฝอย

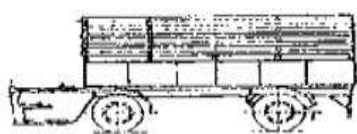


(ฉ) รถบรรทุกขวด เครื่องดื่ม

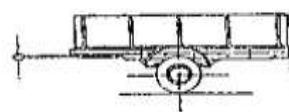
ภาพประกอบที่ 2.5 รถบรรทุกเฉพาะกิจ

ที่มา: กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน (2560, ออนไลน์)

1.3.6 รถพ่วง (Trailer) จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะคือ รถพ่วง 2 เพลา ดังภาพประกอบที่ 2.6 (ก) และรถพ่วง 1 เพลา ดังภาพประกอบที่ 2.6 (ข)



(ก) รถพ่วง 2 เพลา

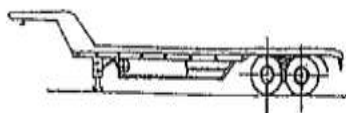


(ข) รถพ่วง 1 เพลา

ภาพประกอบที่ 2.6 รถพ่วง

ที่มา: กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน (2560, ออนไลน์)

1.3.7 รถกึ่งพ่วง (Semi-trailer) ดังภาพประกอบที่ 2.7 (ก) และภาพประกอบที่ 2.7 (ข)



(ก) รถกึ่งพ่วง



(ข) รถกึ่งพ่วง

ภาพประกอบที่ 2.7 รถกึ่งพ่วง

ที่มา: กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน (2560, ออนไลน์)

1.4 จำนวนใบอนุญาตประกอบการขนส่งและจำนวนผู้ประกอบการขนส่ง

จากสภาพและบริบทของการขนส่งสินค้าในระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย คำจำกัดความและการจำแนกรถประเภทของบรรทุก ดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้ในปัจจุบันจำนวนใบอนุญาตประกอบการขนส่ง และจำนวนผู้ประกอบการขนส่ง ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2564 มีจำนวนผู้ประกอบการรถบรรทุกทั่วประเทศ จำนวน 387,995 ราย จำแนกออกเป็นผู้ประกอบการรถบรรทุกไม่ประจำทาง จำนวน 33,868 ราย ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคลจำนวน 351,595 ราย ผู้ประกอบการรถบรรทุกไม่ประจำทางระหว่างประเทศ จำนวน 2,339 ราย ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคลระหว่างประเทศ จำนวน 193 ราย ดังตารางที่ 2.1 โดยเมื่อจำแนกตามยี่ห้อของรถบรรทุก ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2564 พบว่า 3 อันดับแรกที่มีจำนวนรถบรรทุกจดทะเบียนสะสมสูงสุดเป็นรถบรรทุกยี่ห้ออิชูซุ จำนวน 438,305 คัน ฮีโน่ 340,486 คันและมิตซูบิชิ 55,697 คัน ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 จำนวนใบอนุญาตผู้ประกอบการขนส่ง

ประเภทการขนส่ง	ลักษณะรถ	จำนวนใบอนุญาตประกอบการขนส่งทั่วประเทศ (ฉบับ)	จำนวนผู้ประกอบการขนส่งทั่วประเทศ (ราย)
ไม่ประจำทาง	รถบรรทุก	33,868	33,868
	รถบรรทุก ระหว่างประเทศ	2,339	2,339
ส่วนบุคคล	รถบรรทุก	351,595	351,595
	รถบรรทุก ระหว่างประเทศ	193	193
	รวม	387,995	387,995

ที่มา: (กองแผนงาน กลุ่มสถิติการขนส่ง, 2563)

จากตารางที่ 2.1 กองแผนงาน กลุ่มสถิติการขนส่ง (2564, ออนไลน์) ได้ให้คำจำกัดความรถบรรทุกไว้ 2 ประเภทคือ รถบรรทุกไม่ประจำทาง หมายถึง รถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์ หรือสิ่งของเพื่อสินค้า โดยไม่กำหนดเส้นทางและรถบรรทุกส่วนบุคคล หมายถึง รถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์ หรือสิ่งของเพื่อการค้า หรือธุรกิจของตนเอง ซึ่ง มีน้ำหนักเกิน 2,200 กิโลกรัมขึ้นไปและจำแนกประเภทการขนส่งออกเป็น 2 ประเภทคือ การขนส่งไม่ประจำทางกับการขนส่งส่วนบุคคล ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ประเภทย่อยคือ รถบรรทุกและรถบรรทุกระหว่างประเทศ ดังนั้น ในงานวิจัยนี้

ผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เพื่อใช้ในการวิจัยได้ว่า รถบรรทุกจะหมายถึง รถบรรทุกส่วนบุคคลที่ใช้ในการขนส่งสัตว์ หรือสิ่งของเพื่อการค้า หรือธุรกิจของตนเอง ซึ่งมีน้ำหนักเกิน 2,200 กิโลกรัมขึ้นไป

1.5 สภาพการณ์ธุรกิจบริการของศูนย์บริการรถบรรทุก

จากปัจจัยเชิงบวกทั้งการขยายตัวของตลาดอสังหาริมทรัพย์ที่เติบโตและโครงการก่อสร้างสาธารณูปโภคจากภาครัฐตามที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยเชิงบวกต่อตลาดโดยรวมของรถบรรทุกที่ส่งผลให้จำนวนรถบรรทุกเพิ่มขึ้นและเมื่อจำนวนรถบรรทุกมีปริมาณเพิ่มขึ้น ความต้องการที่จะต้องใช้บริการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงก็เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน แต่เนื่องจากการซ่อมบำรุงรักษารถบรรทุกจะมีความแตกต่างจากการบำรุงรักษารถยนต์ทั่วไป กล่าวคือ การบำรุงรักษารถบรรทุกจะเป็นกิจกรรมที่ฝังตัวอยู่ในบริบทการขนส่งสินค้าและต้องมีการปรับให้เข้ากับบริบทของการดำเนินการขนส่งสินค้า (Hedvall, et al., 2016) ซึ่งโดยทั่วไปแล้วการซ่อมบำรุงได้ถูกกำหนดเป็นทุกการดำเนินการทั้งทางด้านเทคนิคและการบริหารจัดการการดำเนินการในช่วงระยะเวลาของการใช้งานเพื่อรักษา หรือเรียกฟังก์ชันการทำงานของรถบรรทุกให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ตามการจำแนกประเภทของการบำรุงรักษาที่หลากหลาย ทั้งการซ่อมบำรุงเมื่อเกิดความเสียหาย (Breakdown Maintenance) หรือการซ่อมบำรุงเชิงแก้ไข (Corrective Maintenance) ที่เป็นการดำเนินการบำรุงรักษาหลังจากประสบปัญหาบางอย่าง อาทิเช่น ความผิดปกติในผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นการซ่อมที่เสียทั้งเวลาในการรอซ่อมและเสียเงินจากงบประมาณที่บานปลาย เพราะโดยปกติเมื่อชิ้นส่วนหนึ่งเสียก็จะมีผลกระทบต่อชิ้นส่วนอื่น ๆ ด้วย จึงทำให้ค่าซ่อมบานปลาย หรือการซ่อมบำรุงตามสภาพ (Condition Based Maintenance: CBM) ที่เป็นการซ่อมบำรุงเชิงคาดการณ์ (Predictive Maintenance Concept) จากการคาดคะเนอัตราการเสื่อมสภาพ ซึ่งอาจคล้ายกับการบำรุงรักษาเชิงป้องกันในแง่ที่ว่าเป้าหมายของมันคือ เพื่อป้องกันความผิดปกติของผลิตภัณฑ์ล่วงหน้าก่อนที่ความผิดปกติจะเกิดขึ้น

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ซึ่งเป็นแนวคิดที่สำคัญมากในการบริหารจัดการ ด้วยการวางแผนเปลี่ยนชิ้นส่วนต่าง ๆ ก่อนที่จะเสียตามกำหนดระยะเวลาในการเปลี่ยนชิ้นส่วนอะไหล่ เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายและส่งผลกระทบท่อชิ้นส่วนควบอื่น ๆ ไว้ล่วงหน้า ทำให้ไม่ต้องหยุดการใช้งาน นอกจากนั้น ยังสามารถกำหนดเวลาและค่าใช้จ่ายได้ตามระยะที่ต้องการบำรุงรักษา ข้อดีของการซ่อมบำรุงเชิงป้องกันคือ สามารถทำการวางแผนการบำรุงรักษาและแผนการใช้รถบรรทุกได้ง่าย ทำให้สามารถใช้งานรถบรรทุกได้มากกว่าการบำรุงรักษาแบบการซ่อมบำรุงเมื่อเกิดความเสียหายและการซ่อมบำรุงตามสภาพ (Shin, J.-H. & Jun, 2015) ซึ่งในบริบทนี้การจัดการการทำงานทางด้านเทคนิคของรถบรรทุกนั้นจะมีความซับซ้อนซึ่งจำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบการบำรุงรักษาและการซ่อมแซมที่จำเป็นเพื่อลดต้นทุน

ในการบำรุงรักษาและเพื่อปรับปรุงความสามารถในการแข่งขันของรถบรรทุกจำเป็นต้องรับประกันคุณภาพในระดับสูงในขั้นตอนของการพัฒนาและการผลิตและรักษาระดับคุณภาพที่ได้รับในระหว่างการใช้งาน (Zhumatayeva, et al., 2019) เนื่องจาก รถบรรทุกจำนวนมากจะขับเคลื่อนด้วยระยะทางที่ไกลและมีการวางแผนในการให้บริการขนส่งไว้ล่วงหน้า (Hedvall, et al., 2016)

จากแนวโน้มดังกล่าวข้างต้นนี้เห็นได้ชัดว่า บริษัทผู้ผลิตเริ่มยับยั้งจากการขายสินค้าไปสู่การให้บริการ (Bagheri, et al., 2014; Jacob & Ulaga, 2008; Oliva & Kallenberg, 2003; Sacconi, et al., 2014) การรวมผลิตภัณฑ์และการบริการเข้าด้วยกันโดยบริษัทผู้ผลิตมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันกันทั่วโลกในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริษัทผู้ผลิตสินค้าที่เน้นตัวผลิตภัณฑ์ (Product - Centric) ซึ่งมีการลงทุนเป็นอย่างมากในการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (Reim, et al., 2016) โดยหนึ่งในวิธีที่มีแนวโน้มมากที่สุดในการปรับปรุงความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานของรถบรรทุกคือ การจัดการคุณภาพระหว่างการพัฒนาและการซ่อมแซม (Zhumatayeva, et al., 2019) เนื่องจาก การบำรุงรักษามีบทบาทสำคัญในการรักษาความพร้อมของผลิตภัณฑ์ ความน่าเชื่อถือและคุณภาพให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและยังรวมไปถึงข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ (Shafiee & Chukova, 2013)

ดังนั้น ขั้นตอนการบำรุงรักษายานพาหนะจึงเป็นต้นทุนที่สำคัญสำหรับหน่วยงาน ซึ่งวิธีการหนึ่งในการกำกับดูแลความสัมพันธ์คือ การทำสัญญาที่มุ่งเน้นผลลัพธ์โดยใช้ข้อตกลงการให้บริการทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้น (Steinbach, et al., 2018) ในขณะที่การทำสัญญาในการบริการหลังการขายจะดำเนินการโดยผู้ผลิตและผู้ซื้อ หรือลูกค้าซึ่งปัญหาของการทำสัญญาระหว่างผู้ผลิตและลูกค้ากลายเป็นสิ่งสำคัญ สัญญาการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ที่เรียบง่าย อาทิเช่น ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ยานยนต์ ซึ่งในการรับประกันมักจะเกี่ยวข้องกับการชำระเงินที่คงที่ แต่ก็มีหลายกรณีของระบบที่ซับซ้อนที่ต้องการความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนมากขึ้นระหว่างลูกค้าผู้ซื้อบริการและซัพพลายเออร์ หรือผู้ผลิต (Afzali Baghdadabadi, 2015) ซึ่งวรรณกรรมเชิงบรรทัดฐานล่าสุดเกี่ยวกับโปรแกรมการบริการได้เน้นเป็นพิเศษในการกล่าวถึงสถานการณ์ หรือเงื่อนไขที่ควรลงนามสัญญา (Yuksekdag, 2019)

1.6 สรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับสภาพ/บริบทการขนส่งสินค้าในระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย สามารถสรุปได้ว่า การขนส่งทางถนนยังเป็นปัจจัยหลักของระบบโลจิสติกส์โดยรวมทั้งหมด ดังนั้น จึงคงปฏิเสธไม่ได้ว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้เป็นกลไก หรือเครื่องมือในการขับเคลื่อนให้ระบบโลจิสติกส์ทางถนนมีประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้แก่ รถบรรทุกสินค้า

ประเภทต่าง ๆ เนื่องจาก ระบบการขนส่งทางถนนด้วยรถบรรทุกจะมีความยืดหยุ่นมากกว่าการขนส่งรูปแบบอื่นและสามารถปรับเปลี่ยนการขนส่งได้ตามความต้องการของลูกค้าที่ต้องปรับเปลี่ยนจำนวนการผลิตสินค้า ปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการขนส่ง หรือปรับเปลี่ยนพื้นที่จัดเก็บพื้นที่ว่างในโกดัง รวมทั้งการขนส่งทางรถยังสามารถรับ - ส่งสินค้าได้โดยตรง ระหว่างต้นทางถึงปลายทาง (Door to door) โดยไม่ต้องขึ้นกับข้อจำกัดทางสาธารณูปโภคอื่น ๆ อย่างรูปแบบการขนส่งในระบบราง หรือรูปแบบการขนส่งทางน้ำ นอกจากนี้ การขนส่งทางบกโดยรถบรรทุกยังเป็นการเชื่อมต่อการขนส่งระบบอื่น ๆ ทั้งการขนส่งทางราง ทางน้ำ ทางอากาศ เข้าด้วยกัน (Integrated) อีกด้วย จากข้อได้เปรียบดังกล่าว จึงทำให้การขนส่งทางบกโดยรถบรรทุกเป็นที่นิยมไปทั่วโลก

เมื่อผนวกรวมกับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและและการขยายตัวของตลาดอสังหาริมทรัพย์ที่เติบโตจากโครงการก่อสร้างสาธารณูปโภคของภาครัฐ รวมไปถึงการประเมินตัวเลขเศรษฐกิจในทิศทางบวกจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยิ่งตอกย้ำความเชื่อมั่นถึงการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของไทย รถบรรทุกจึงมีบทบาทที่สำคัญ ผู้ประกอบการจึงมั่นใจว่าตลาดรถใหญ่จะได้รับอานิสงส์จากการกระตุ้นทางภาครัฐ และเชื่อมั่นว่าจะยังคงเติบโตต่อเนื่อง ส่งผลให้การแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการรถบรรทุกสูงขึ้นและจำนวนผู้ประกอบการที่เพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับการวางกลยุทธ์ในการทำตลาดทั้งของผู้ประกอบการรถบรรทุก รวมไปถึงผู้ผลิตและให้บริการหลังการขายรถบรรทุกในแต่ละค่ายก็ย่อมจะต้องมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จากการแข่งขันที่สูงขึ้นเพื่อรักษายอดขายเดิมและเพิ่มยอดขายใหม่ ดังนั้น การควบคุมต้นทุนจึงเป็นหนึ่งในทางรอดของผู้ประกอบการรถบรรทุก ซึ่งหนึ่งในกลยุทธ์คือ ส่วนใดที่ไม่ถนัดก็จะจัดจ้างให้บุคคลภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการซ่อมบำรุงรถบรรทุก เนื่องจากทุกรูปแบบการซ่อมบำรุง ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนในการซ่อมบำรุงเมื่อเกิดความเสียหาย การซ่อมบำรุงตามสภาพ หรือการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน ล้วนแต่เป็นกิจกรรมที่ฝังตัวอยู่ในบริบทของการขนส่งสินค้าและเป็นต้นทุนที่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการรถบรรทุก นอกจากนี้ รถบรรทุกรุ่นใหม่ ๆ ในปัจจุบันยังมีส่วนประกอบของชิ้นส่วนที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทำให้ซ่อมยากขึ้นและต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการซ่อม ซึ่งบริษัทผู้ผลิตรถบรรทุกจะมีประสบการณ์ในการซ่อมรถบรรทุกและยินดีที่จะดูแลการซ่อมบำรุงให้กับลูกค้า โดยใช้กลยุทธ์ในการออกแบบสัญญาการให้บริการในหลายรูปแบบที่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ให้ลูกค้าได้เลือกใช้ รวมไปถึงการขยายศูนย์บริการเตรียมความพร้อมด้านอะไหล่ และมีระบบคอลเซ็นเตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้าในการใช้ผลิตภัณฑ์ของผู้ผลิตเอง

จากการทบทวนวรรณกรรมยังพบอีกว่า กองแผนงาน กลุ่มสถิติการขนส่ง (2564, ออนไลน์) ได้ให้คำจำกัดความรถบรรทุกไว้ 2 ประเภทคือ รถบรรทุกไม่ประจำทาง หมายถึง รถที่ใช้ในการ

ขนส่งสัตว์ หรือสิ่งของเพื่อสินจ้างโดยไม่กำหนดเส้นทางและรถบรรทุกส่วนบุคคล หมายถึง รถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์ หรือสิ่งของเพื่อการค้า หรือธุรกิจของตนเอง ซึ่งมีน้ำหนักเกิน 2,200 กิโลกรัมขึ้นไปและจำแนกประเภทการขนส่งออกเป็น 2 ประเภทคือ การขนส่งไม่ประจำทางกับการขนส่งส่วนบุคคล ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ประเภทย่อยคือ รถบรรทุกและรถบรรทุกระหว่างประเทศ โดยข้อมูลจากกองแผนงาน กลุ่มสถิติการขนส่ง ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2564 มีจำนวนใบอนุญาตประกอบการขนส่งและจำนวนผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกทั่วประเทศ จำนวน 387,995 ราย จำแนกออกเป็นผู้ประกอบการรถบรรทุกไม่ประจำทาง จำนวน 33,868 ราย ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคลจำนวน 351,595 ราย ผู้ประกอบการรถบรรทุกไม่ประจำทางระหว่างประเทศ จำนวน 2,339 ราย ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคลระหว่างประเทศ จำนวน 193 ราย โดยเมื่อจำแนกตามยี่ห้อของรถบรรทุก ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2564 พบว่า 3 อันดับแรกที่มีจำนวนรถบรรทุกจดทะเบียนสะสมสูงสุดเป็นรถบรรทุกยี่ห้ออิชูซุ จำนวน 438,305 คัน ฮีโน่ 340,486 คัน และมิทซูบิชิ 55,697 คัน โดยจำแนกลักษณะของรถบรรทุกออกเป็น 9 ลักษณะและแต่ละลักษณะยังจำแนกออกเป็นลักษณะย่อยอีกหลายลักษณะ ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงปรับนิยามความหมายตามที่กองแผนงาน กลุ่มสถิติการขนส่ง กำหนดไว้ว่า รถบรรทุก หมายถึง รถบรรทุกส่วนบุคคลที่ใช้ในการขนส่งสัตว์ หรือสิ่งของเพื่อการค้า หรือธุรกิจของตนเองซึ่งมีน้ำหนักเกิน 2,200 กิโลกรัมขึ้นไป เพื่อให้สอดคล้องกับการวิจัยและเนื่องจากในงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธีซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณจึงกำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัยโดยศึกษาวิจัยจากผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคลจำนวน 351,595 ราย

ตอนที่ 2 แนวคิดข้อตกลงการบริการในระยะยาว

ในตอนต้นที่ 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับข้อตกลงการให้บริการในระยะยาวประกอบด้วย 2.1 แนวคิดข้อตกลงการให้บริการในระยะยาว 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อตกลงการให้บริการในระยะยาว 2.3 สรุป โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดข้อตกลงการให้บริการในระยะยาว

ข้อตกลงการให้บริการระยะยาว (Long Term Service Agreements) กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสำเร็จ (Gasre, 2017, ออนไลน์) ที่มีการใช้กันอย่างแพร่หลายและกำลังได้รับความนิยมระหว่างผู้ผลิตหลายรายรวมไปถึงบริษัทที่ให้บริการบุคคลที่สาม (Third Party Service Companies) (Lawsirirat, 2007) ซึ่งประเด็นหลักในการเข้าสู่ข้อตกลงการบริการระยะยาวคือ การกำหนดข้อกำหนดการบริการด้วยความระมัดระวัง (Gasre, 2017, ออนไลน์) ข้อตกลงการบริการเหล่านี้ อาจขายแยกต่างหาก หรือรวมกับผลิตภัณฑ์ที่ทำให้ผู้ให้

บริการมีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งมอบความพร้อมใช้งานของผลิตภัณฑ์ (Lawsirirat, 2007) โดยแนวคิดของรูปแบบธุรกิจสัญญาบริการจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของการนำเสนอแพคเกจบริการแบบองค์รวม (Holistic Service Package) ที่รวมการบำรุงรักษา การซ่อมแซมและอะไหล่เพื่อให้มีความพร้อมในการใช้งานโดยมีค่าใช้จ่ายตามระยะเวลาที่กำหนด (Norden, et al., 2013) และโดยส่วนใหญ่จะมีแนวโน้มที่จะเสนอข้อตกลงในการให้บริการระยะยาวที่มีกำไรมากที่สุดสำหรับผู้ให้บริการ (Gasre, 2017 , ออนไลน์) และในหนึ่งผลิตภัณฑ์ผู้ให้บริการจะนำเสนอสัญญาบริการหลายรูปแบบราคาที่ต้องจ่ายเพิ่มเติมสำหรับสัญญาเหล่านี้ก็มีความแตกต่างกันและข้อกำหนดการให้บริการที่กำหนดไว้โดยผู้ให้บริการในสัญญาเหล่านี้ก็แตกต่างกันเช่นกัน โดยความแตกต่างนั้น เกิดจากการเปลี่ยนแปลงการตอบสนองการบริการ ภาระผูกพันเวลาซ่อมและโครงสร้างของค่าใช้จ่าย (Jalil, 2011) ซึ่งในความเป็นจริงข้อตกลงการให้บริการระยะยาวที่เสนอมักจะขัดแย้งกับความต้องการของลูกค้าส่งผลให้การเจรจาตามสัญญาการบริการเป็นเรื่องที่ยากมากเนื่องจากการเจรจาเงื่อนไขและข้อกำหนดจำนวนมากและมีการเจรจาใหม่หลายครั้ง หากไม่มีการวางแผนอย่างรอบคอบและระบุสิ่งที่จำเป็นจริง ๆ ก็จะทำให้ได้ข้อเสนอที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า (Gasre, 2017 , ออนไลน์)

สำหรับเทคโนโลยีบางอย่าง ขั้นตอนการบำรุงรักษาจะมีอยู่ในโครงสร้างในข้อตกลงการบริการระยะยาว ข้อตกลงในสัญญาการให้บริการระยะยาวเหล่านี้ยังรวมถึงเกณฑ์ในการดำเนินการตรวจสอบการบำรุงรักษาหลักและการตรวจสอบค่าใช้จ่ายซึ่งโดยทั่วไปเกณฑ์บางส่วนจะขึ้นอยู่กับตัวแทนของการดำเนินการที่สะสมตั้งแต่การบำรุงรักษาครั้งล่าสุด (Herrero Gallego, 2018) และโดยส่วนใหญ่ผลิตภัณฑ์ภายใต้สัญญาบริการระยะยาวจะมีราคาที่สูง ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง มีระยะเวลาที่ยาวนาน มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและเอื้ออำนวยต่อโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศ ยิ่งไปกว่านั้น ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ยังอาจจะใกล้เคียงกับต้นทุนการผลิตของผลิตภัณฑ์ ซึ่งผลิตภัณฑ์ยังคงต้องการฐานความรู้และ โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญเพื่อสนับสนุนกระบวนการส่งมอบการบริการ (Lawsirirat, 2007)

ดังนั้น ในการรับประกันจึงเป็นข้อผูกมัดทางสัญญาที่เกิดขึ้นจากผู้ผลิต (Luo, M. & Wu, 2016; Petretta, et al., 2019) และมีความสำคัญต่อทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภค (Rahman & Chattopadhyay, 2015) ภายใต้ข้อตกลงตามสัญญาดังกล่าวผู้ผลิต หรือตัวแทนจำหน่ายจะต้องรับผิดชอบในการแก้ไขข้อบกพร่อง หรือความล้มเหลวของผลิตภัณฑ์อันเนื่องมาจากปัญหาการออกแบบการผลิตและการประกันคุณภาพในช่วงระยะเวลาหนึ่งหลังการขาย (Petretta, et al., 2019) การวิเคราะห์นโยบายการรับประกันและรูปแบบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับนโยบายระยะสั้น หรือระยะยาวจึงได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก แต่ในนโยบายการรับประกันระยะยาวและสัญญาการบริการยังไม่ได้รับการศึกษามาเป็น

อย่างดี สาเหตุอันเนื่องมาจากสัญญาและการรับประกันดังกล่าวจะมีความซับซ้อนในการพัฒนาตัวแบบต้นทุนค่าใช้จ่ายสำหรับนโยบายเหล่านี้จากความไม่แน่นอนของระยะเวลาครอบคลุม ความล้มเหลวในระยะยาว รวมไปถึงการได้มาซึ่งข้อมูลคุณภาพในระยะยาวและความไม่แน่นอนของต้นทุนค่าใช้จ่ายในช่วงเวลานั้น ยิ่งไปกว่านั้น การเสนอการรับประกันระยะยาวสำหรับผลิตภัณฑ์หรือสัญญาการบริการ ผู้ผลิต หรือตัวแทนที่ให้บริการจะมีความเสี่ยงในการกำหนดราคาการรับประกัน หรือสัญญาการรับประกันว่า ข้อเสนอในสัญญาการรับประกัน หรือบริการดังกล่าวจะได้รับการยอมรับจากผู้ซื้อ หรือเจ้าของ หรือไม่ ในเวลาเดียวกัน ผู้ซื้อ หรือเจ้าของเองก็ไม่แน่ใจเกี่ยวกับผลประโยชน์ของการซื้อผลิตภัณฑ์ที่ขายพร้อมกันนโยบายการรับประกันอายุการใช้งาน หรือการบริการในการซ่อมบำรุงรักษากับตัวแทนจำหน่าย (Rahman & Chattopadhyay, 2015)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับข้อตกลงการให้บริการในระยะยาว

ข้อตกลงการให้บริการในระยะยาวจะรวมคุณสมบัติต่าง ๆ ของปัญหามากมาย อาทิเช่น การจัดการการดำเนินงานบริการ การจัดการการบำรุงรักษา การจัดการการกำหนดเวลา การจัดการสินค้าคงคลังและการจัดการทางการเงิน เป็นต้น (Lawsirirat, 2007) ซึ่งจากการศึกษาและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ข้อตกลงการบริการในระยะยาวในบริบทต่าง ๆ ที่นำไปสู่ข้อมูลในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย และการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยการสืบค้นข้อมูลการวิจัยที่ตีพิมพ์อยู่ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 2013 - ปี ค.ศ.2020 โดยใช้คำสำคัญคือ “Long Term Service Agreement”, และในคำสำคัญใกล้เคียงคือ “Long term maintenance program” และจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ Elsevier Science Direct (<http://www.sciencedirect.com>), Emerald Insight (<http://www.emeraldinsight.com>), (<http://www.ieeexplore.ieee.org>), INDERSCIENCE Online or (<https://www.inderscienceonline.com>), INFORMS Pubs Online (<http://www.informs.org>), Link Springer (<http://www.springerlink.com>), Taylor & Francis Online (<http://www.tandfonline.com>), และ Wiley Online Library (<https://www.onlinelibrary.wiley.com>) มีรายละเอียดต่อไปนี้คือ

จากการทบทวนวรรณกรรมในบริบทของข้อตกลงการให้บริการในระยะยาว พบว่า Kouvelis, et al. (2020) ได้ศึกษาวิจัยถึงข้อตกลงการให้บริการระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสัญญาการให้บริการระหว่างผู้รับจ้างผลิต (Original Equipment Manufacturer: OEM) กับผู้ดำเนินการโรงไฟฟ้าในโซ่อุปทานการผลิตกระแสไฟฟ้าทั้งแบบโรงไฟฟ้าพลังงานฟอสซิลและโรงไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียนซึ่งผู้รับจ้างผลิตนำเสนอการจัดการในการบำรุงรักษาโดยการระบุถึงค่าบริการและช่วงเวลาการบำรุงรักษาไว้ในข้อตกลงการให้บริการระยะยาว ในขณะที่ Bean (2020) ได้ศึกษาวิจัยถึงกรอบการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาแหล่งก๊าซจากชั้นหินภายใต้ความไม่

แน่นอนของราคาซึ่งผู้พัฒนาก๊าซจากชั้นหินจะต้องสร้างสมดุลระหว่างความสามารถในการแก้ปัญหาจากข้อจำกัดในการดำเนินการและข้อจำกัดด้านราคาตามข้อตกลงการให้บริการระยะยาว เพื่อจัดเตรียมชุดข้อตกลงระยะยาวที่เหมาะสมให้กับต้นน้ำและกลางน้ำและในเวลาเดียวกัน Golpira, et al. (2020) ได้นำเสนอกรอบการประสานงานโซ่อุปทานการผลิตกระแสไฟฟ้าผ่านตัวแบบการจัดการสินค้าคงคลัง (Newsvendor Model) เพื่อนำไปออกแบบสัญญาที่เหมาะสมโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มผลกำไรสูงสุด

นอกจากนั้น Liu, et al. (2020) ได้ศึกษาถึงความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์พลังงานลมจากมุมมองของการจัดการโซ่อุปทานด้วยการนำเสนอสัญญาสามฉบับเพื่อประสานโซ่อุปทานและเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสัญญาทั้งสามฉบับซึ่งผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าลูกค้าสามารถกระตุ้นผู้ผลิตได้เสมอด้วยสัญญาในการแบ่งสรรปันส่วนแบ่งรายได้และสัญญาแบ่งปันต้นทุนค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกันและจะได้รับผลลัพธ์ที่ดีที่สุดเมื่อค่าสัมประสิทธิ์การแบ่งปันเป็นไปตามเงื่อนไขบางประการซึ่งจะเป็นคำแนะนำสำหรับลูกค้าที่มีอุปกรณ์ที่ใช้พลังงานสูง ส่วน Zheng, et al. (2020) ได้ศึกษาถึงสัญญาการบำรุงรักษาหลังการรับประกันที่เหมาะสมที่สุดสำหรับกังหันลมโดยพิจารณาจากความพร้อมใช้งานซึ่งหมายถึง ชุดของการบำรุงรักษาอุปกรณ์กังหันจะสามารถใช้งานได้ยาวนานกว่าช่วงระยะเวลาของสัญญาการรับประกันด้วยการนำเสนอทางเลือกสามทางสำหรับสัญญาการบำรุงรักษาหลังการรับประกันของกังหันลมจากมุมมองของผู้ให้บริการ คือ 1) เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาที่ถูกต้องเท่านั้น 2) การบำรุงรักษาเชิงป้องกันครั้งแรกจะดำเนินการ ณ ช่วงเวลาหนึ่งและหลังจากนั้นจะดำเนินการบำรุงรักษาตามระยะและ 3) เริ่มต้นการบำรุงรักษาเชิงป้องกันด้วยการเปลี่ยนชิ้นส่วนและบำรุงรักษาตามระยะรับประกันภายหลัง ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่าตัวเลือก 2 และตัวเลือก 3 มีประสิทธิภาพมากกว่าตัวเลือก 1 และประสิทธิผลจะเพิ่มขึ้นเมื่อการรับประกันและความคุ้มครองของสัญญาเพิ่มขึ้น

ในขณะที่ Kang, et al. (2019) ได้ศึกษาวิจัยถึงระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมของข้อตกลงการให้บริการระยะยาวที่สามารถรับประกันความสามารถในการทำกำไรของทั้งผู้ขายและผู้ผลิตเครื่องกำเนิดไฟฟ้าโดยไม่ต้องพัฒนาเทคโนโลยีใด ๆ สำหรับโรงไฟฟ้าในเชิงพาณิชย์ขนาด 2.5 เมกะวัตต์ในเกาหลีใต้ ส่วน Hussain, et al. (2019) ศึกษาวิจัยถึงตัวแบบเฟ้นสุ่มในการจัดการพลังงานลมภายใต้กรอบระบบโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะที่นำเทคโนโลยีหลากหลายประเภทเข้ามาทำงานร่วมกัน โดยครอบคลุมการประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีของระบบไฟฟ้าตลอดทั้งโซ่อุปทาน โดยเริ่มจากการผลิตกระแสไฟฟ้า การส่งกระแสไฟฟ้า การจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ไปจนถึงภาคส่วนของผู้บริโภค หรือที่เรียกกันว่าระบบสมาร์ทกริด (Smart Grid) ด้วยการออกแบบข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ซึ่งหมายถึงข้อตกลง หรือสัญญาการให้บริการระหว่าง

ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้บริการในระดับที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกันโดยจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรและมีผลบังคับใช้ภายในเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด รวมไปถึงการพิจารณาผลกระทบของสภาพอากาศด้วยโปรแกรมการปรับราคาตามความสามารถในการสร้างพลังงานลมของผู้บริโภค (Prosumer)

นอกจากนั้น Chillar and Cruil (2015) ศึกษาวิจัยถึงการสร้างระบบที่เกี่ยวข้องกับข้อตกลงการให้บริการตามสัญญาด้วยการประมวลผลจากข้อมูลโดยทั่วไป และประเมินความเสี่ยง เนื่องจากการแข่งขันทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นอาจบังคับให้บริษัทผู้ผลิตไฟฟ้าต้องทุ่มเทความพยายามในธุรกิจหลักของตนในขณะที่มอบหมายการดำเนินงานและการบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าให้กับผู้ผลิตอุปกรณ์ ซึ่งวิธีนี้อาจเพิ่มผลกำไรและลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการบำรุงรักษาโดยข้อตกลงการบริการระยะยาวระหว่างซัพพลายเออร์และผู้ผลิตอุปกรณ์มักจะต้องระบุเงื่อนไข หรือระดับของข้อตกลงและโดยทั่วไปแล้วข้อตกลงในการให้บริการระยะยาวจะสามารถให้การรับประกันแก่ลูกค้าในแต่ละรายรวมถึงความสามารถในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา กำลังไฟฟ้า อัตราความร้อนและอื่น ๆ ในอีกหลายปีข้างหน้าซึ่งเงื่อนไขของข้อตกลงอาจระบุขั้นตอนและความถี่ในการบำรุงรักษาตามปกติและกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อรับประกันการดำเนินงานของโรงไฟฟ้าในระดับหนึ่งและเพื่อป้องกันทุก ๆ การหยุดชะงัก (breakdowns) และความล้มเหลวในการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้น ในขณะที่ Leung, et al. (2014) ศึกษาวิจัยถึงการนำเสนอเกณฑ์ที่มุ่งสนับสนุนกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับข้อตกลงในระยะยาวสำหรับโรงไฟฟ้าที่ใช้ก๊าซเป็นเชื้อเพลิง (Gas - Fired Power Plants: GFPP) ด้วยการออกแบบการเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อพิจารณาข้อตกลงในระยะยาวที่แตกต่างกัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการเลือกผลสัมฤทธิ์ของข้อตกลงในระยะยาวที่เหมาะสมที่สุดสำหรับกลุ่มโรงไฟฟ้าที่ใช้ก๊าซเป็นเชื้อเพลิงและนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาในการกำหนดราคาของข้อตกลงในระยะยาว รวมไปถึงทางเลือกที่เหมาะสมและมีความซึ่งสัมพันธ์กันกับข้อตกลงในระยะยาวผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์ของข้อตกลงในระยะยาวที่เหมาะสมที่สุดอาจเกี่ยวข้องกับสัญญาของข้อตกลงในระยะยาวที่แตกต่างกันสำหรับโรงไฟฟ้าต่าง ๆ ซึ่งโรงไฟฟ้าบางแห่งอาจมีอัตราส่วนของการทำงานต่อชั่วโมงต่อการเริ่มต้นที่สูงกว่าโรงไฟฟ้าอื่น ๆ ในกลุ่มเดียวกัน ในท้ายที่สุด Gupta, Aparna and Lawsirirat, Chaipat (2013) ศึกษาวิจัยถึงการพัฒนารอบการประเมินความเสี่ยงและการจัดการที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนากลยุทธ์การดำเนินงานการบริการที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการส่งมอบการบริการ ข้อตกลงการบริการระยะยาว กรอบการดำเนินงานประกอบด้วยแหล่งที่มาของความเสี่ยงที่สำคัญหลายประการ อาทิ เช่น ความน่าเชื่อถือทางวิศวกรรม การบำรุงรักษา โครงสร้างพื้นฐานของการบริการ ค่าจำกัดความของสัญญาและโครงสร้างทางการเงินของการบริการ โดยมีเป้าหมายของการจัดการข้อตกลงการ

บริการระยะยาวคือ การตอบสนองต่อการรับประกันการบริการที่น่าพอใจไปพร้อมกับการลดความเสี่ยงและต้นทุนค่าใช้จ่ายในการให้บริการ

2.3 สรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ข้อตกลงการให้บริการในระยะยาวหมายถึง สัญญา หรือข้อกำหนดการให้บริการที่ทำให้ผู้ให้บริการมีหน้าที่รับผิดชอบในการรับประกันการส่งมอบความพร้อมใช้งานของผลิตภัณฑ์ที่รวมการบำรุงรักษา การซ่อมแซมและอะไหล่ ขั้นตอนการบำรุงรักษา เกณฑ์ในการดำเนินการตรวจสอบการบำรุงรักษา การรับผิดชอบในการแก้ไขข้อบกพร่อง หรือความล้มเหลวของผลิตภัณฑ์อันเนื่องมาจากปัญหาการออกแบบการผลิตและการประกันคุณภาพในช่วงระยะเวลาหนึ่งหลังการขาย โดยมีค่าใช้จ่ายตามระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมโดยใช้คำสำคัญ“Long Term Service Agreement” หรือ LTSA และคำสำคัญใกล้เคียงคือ “Long term maintenance program” จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตีพิมพ์อยู่ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 2013 - ปี ค.ศ.2020 พบว่า โดยส่วนใหญ่ข้อตกลงการให้บริการในระยะยาวจะมีการบันทึกไว้อย่างกว้างขวางในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมพลังงานซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีมูลค่าการลงทุนสูงเช่นเดียวกับอุตสาหกรรมการผลิตครบวงจรและจะมีความกังวลต่อการจัดการข้อตกลงในระยะยาวซึ่งในท้ายที่สุดจะนำไปสู่กระบวนการในการออกแบบสัญญาการบริการในระยะยาวที่เหมาะสมซึ่งในบริบทของอุตสาหกรรมพลังงานที่มีการลงทุนที่สูงต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นจะมีความสอดคล้องกับการให้บริการของอุตสาหกรรมการผลิตและการซ่อมบำรุงรถบรรทุกในประเทศไทยที่มีความกังวลต่อการดำเนินงานด้านขนส่งที่ผู้ประกอบการขนส่งมีความคาดหวังในการให้บริการหลังการขายด้วยการซ่อมบำรุงรถบรรทุกเพื่อให้การดำเนินการในการขนส่งสามารถดำเนินการไปได้อย่างไม่มีการหยุดชะงัก

จากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปคำสำคัญของการข้อตกลงในการให้บริการในระยะยาวซึ่งนักวิจัยส่วนใหญ่อาทิเช่น ในการศึกษาวิจัยของ Bean (2020); Chillar and Crull (2015); Golpîra, et al. (2020); Hussain, et al. (2019); Kang, et al. (2019); Kouvelis, et al. (2020); Leung, et al. (2014); Liu, et al. (2020); Zheng, et al. (2020) จะให้ความสนใจและมุ่งเน้นและให้ความสำคัญไปที่การออกแบบสัญญาการบริการ ข้อตกลงระดับการบริการ Chillar and Crull (2015); Hussain, et al. (2019); Kang, et al. (2019) ความพร้อมใช้งาน Chillar and Crull (2015); Liu, et al. (2020); Zheng, et al. (2020) ค่าบริการ Bean (2020); Chillar and Crull (2015); Kang, et al. (2019); Kouvelis, et al. (2020); Leung, et al. (2014) และช่วงเวลาการบำรุงรักษา Kang, et al. (2019); Kouvelis, et al. (2020); Zheng, et al. (2020) บางงานวิจัยมุ่งเน้นไปที่ข้อจำกัดในการดำเนินการอาทิเช่น การศึกษาวิจัยของ Bean (2020) การจัดการสินค้าคงคลัง Golpîra, et al.

(2020) ความถี่ในการบำรุงรักษาตามปกติและกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน Chillar and Crull (2015) และบางงานวิจัย อาทิเช่น การศึกษาวิจัยของ Chillar and Crull (2015); Gupta, Aparna and Lawsirirat, Chaipat (2013) จะกล่าวถึงการประเมินความเสี่ยง โดยมีองค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบการบริการ ความน่าเชื่อถือทางวิศวกรรม การบำรุงรักษา โครงสร้างพื้นฐานของการบริการ คำจำกัดความของสัญญาและโครงสร้างทางการเงินของการบริการ ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ตัวแปรของข้อตกลงการให้บริการในระยะยาว

ผู้วิจัย/ปี ค.ศ.	ข้อตกลงการให้บริการในระยะยาว								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kouvelis, et al. (2020) [~]	√	√	√						
Bean (2020)	√	√		√					
Golpîra, et al. (2020)	√					√			
Liu, et al. (2020)	√							√	
Zheng, et al. (2020)	√		√					√	
Kang, et al. (2019)	√	√	√				√		
Hussain, et al. (2019)	√						√		
Chillar and Crull (2015)	√	√			√		√	√	√
Leung, et al. (2014)	√	√							
Gupta, Aparna and Lawsirirat, Chaipat (2013)					√				√
รวม	9	5	3	1	2	1	3	3	2

หมายเหตุ 1 = การออกแบบสัญญาบริการ, 2 = ค่าบริการ, 3 = ช่วงเวลาการบำรุงรักษา, 4 = การดำเนินการ, 5 = ความถี่ในการบำรุงรักษา, 6 = การจัดการสินค้าคงคลัง, 7 = ข้อตกลงระดับการบริการ, 8 = ความพร้อมใช้งาน, 9 = ความเสี่ยง

จากตารางที่ 2.2 สามารถสรุปคำสำคัญซึ่งเป็นข้อตกลงในการให้บริการในระยะยาวของอุตสาหกรรมที่มีการลงทุนสูงเช่นเดียวกับอุตสาหกรรมการผลิตครบวงจรซึ่งนักวิจัยส่วนใหญ่จะให้ความสนใจและมุ่งเน้นไปที่ “การออกแบบสัญญาการบริการ” ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้คำสำคัญดังกล่าวในการศึกษาวิจัยถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในบริบทหัวข้อเรื่อง “ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาการบริการจากมุมมองของผู้ประกอบการครบวงจรใน

ประเทศไทย” ซึ่งจากคำสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมถึงแนวคิดของการออกแบบสัญญาการบริการ โดยมีรายละเอียดในหัวข้อต่อไปดังต่อไปนี้คือ

ตอนที่ 3 แนวคิดการออกแบบสัญญา

ในตอนที 3 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการออกแบบสัญญาประกอบด้วย 2.1 ร่างสัญญาการบริการ 2.2 ประโยชน์ของสัญญาการบริการ 2.3 สัญญาการบริการครบถ้วนทุก 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัญญาการบริการ 2.5 สรุป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

3.1 ร่างสัญญาการบริการ

ความสำคัญของการทำสัญญาได้รับการเน้นย้ำในเอกสารเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทานและการจัดการเทคโนโลยีในบริบทของการถ่ายทอดความรู้ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Levin, et al., 2013; Taylor, 2005) ซึ่งเป็นรากฐานของความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่จะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายบรรลุข้อผูกพันในการส่งมอบวัตถุประสงค์ที่ต้องการจากสัญญา (Tayyeb, 2021) และช่วยอำนวยความสะดวกให้ปฏิบัติตามพันธสัญญาและการจัดสรรงาน รวมไปถึงยังมีความเกี่ยวข้องในการจัดการความขัดแย้งที่ประสบความสำเร็จ (Chin, et al., 2008) ซึ่งเป็นวิธีที่มนุษย์สามารถทำงานร่วมกันและสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล แต่เนื่องจากที่ผ่านมาได้มีการแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ อยู่เสมอ ทำให้สัญญามีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และมีความจำเป็นในการแก้ไขอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมูลค่า (Tayyeb, 2021) ซึ่งโดยทั่วไป หากไม่มีสัญญา อาจเกิดความเสี่ยงจากการละเมิดและการฉวยโอกาสที่เพิ่มขึ้นและอาจนำไปสู่ความล้มเหลวในการทำงานร่วมกัน (Addae-Boateng, et al., 2015) ดังนั้น การจัดการความหมายของข้อมูลในสัญญา รวมไปถึงการบูรณาการข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นเรื่องที่ท้าทายและในส่วนที่นอกเหนือจากการทำความเข้าใจความตกลงระหว่างฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้มีผลผูกพันตามกฎหมายแล้ว สัญญายังสามารถใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในอนาคตได้เนื่องจากสัญญาจะเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายทางธุรกิจ ตลอดจนใช้เป็นหลักฐานร้องเรียนในกรณีที่เกิดความเข้าใจผิด หรือมีข้อพิพาทในการดำเนินการฟ้องร้อง (Tayyeb, 2021)

ดังนั้น การร่างสัญญาการบริการถือเป็นหนึ่งในความท้าทายที่ผู้ให้บริการต้องเผชิญ (Lawsirirat, 2007) เพราะสัญญาที่ดีควรป้องกันปัญหาทางกฎหมายและช่วยให้ประสบความสำเร็จ (Passera, et al., 2016) รวมไปถึงการช่วยจัดการความคาดหวัง ซึ่งเพิ่มความรับผิดชอบและอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าตลอดจนประเมินความเสี่ยงและค่าใช้จ่าย (Dausch & Hsu, 2006) ในการร่างสัญญาการบริการนั้นเกิดจากการมีส่วนร่วมของผู้เชี่ยวชาญทั้งทางด้านกฎหมายและวิศวกร โดยวิศวกรต้องคาดการณ์และระบุเงื่อนไขสำหรับการปฏิบัติการ

ในการดำเนินงานและแนวทางการบำรุงรักษา มาตรฐานของกระบวนการและปัญหาทางวิศวกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ผู้ให้บริการได้จัดเตรียมไว้ให้สำหรับลูกค้า ส่วนทนายความจะต้องทำหน้าที่ในการร่างสัญญาตามข้อมูลที่ได้รับจากวิศวกร (ดังตัวอย่างสัญญาการบริการในภาคผนวก ก หน้า 110) ซึ่งในหลายกรณี สัญญาจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของรัฐบาลเพื่อประกันความปลอดภัยสาธารณะและการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม สัญญาจะต้องระบุสิ่งที่รับผิดชอบและความรับผิดชอบของทั้งสองฝ่ายอย่างชัดเจนเนื่องจากความเสียหายของผลิตภัณฑ์เหล่านี้อาจก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ร้ายแรงและอาจตามมาด้วยกฎหมายหลายชุด ความท้าทายเหล่านี้ต้องการการเอาใจใส่อย่างระมัดระวังจากผู้ให้บริการที่เข้าใจธรรมชาติและความเสี่ยงของการให้บริการอย่างสมบูรณ์ ซึ่งความเสี่ยงของการส่งมอบบริการจะเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์และอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการของผู้ให้บริการหากไม่มีความเข้าใจในภาพรวมที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายและความเสี่ยง ผู้ให้บริการจะไม่สามารถจัดการการส่งมอบบริการตามข้อตกลงเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Lawsirirat, 2007)

3.2 ประโยชน์ของสัญญาบริการ

สัญญาการบริการระยะยาวกำลังได้รับความนิยมมากขึ้น โดยมีเป้าหมายที่จะเป็นประโยชน์ต่อทั้งลูกค้าและผู้ให้บริการ ซึ่งนักวิจัยได้ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ชัดเจนของสัญญาการบริการระยะยาวไว้หลายประการ ดังต่อไปนี้คือ สัญญาบริการระยะยาวจะช่วยลดการบำรุงรักษา ซ่อมแซมและลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับรายการอะไหล่สำหรับลูกค้าเนื่องจากสัญญาบริการระยะยาวจะให้ความรับผิดชอบในการรักษาผลิตภัณฑ์ให้กับผู้ให้บริการทั้งหมดเพื่อป้องกันความเสี่ยงของลูกค้าในการเป็นเจ้าของและการใช้ผลิตภัณฑ์เนื่องจากลูกค้าไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญในการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์และยังเป็นการเพิ่มความพร้อมใช้งานของผลิตภัณฑ์สำหรับการใช้งานของลูกค้า สร้างกระแสรายได้ใหม่สำหรับผู้ให้บริการ สร้างความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการซึ่งจะเป็นการเพิ่มความภักดีของลูกค้าสำหรับผู้ให้บริการ นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มอุปสรรคให้กับผู้เข้าสู่ธุรกิจบริการรายใหม่อีกทางหนึ่งด้วย (Lawsirirat, 2007) ค่าใช้จ่ายที่คำนวณได้สำหรับบริการที่ซื้อในระยะเวลาของสัญญารวมถึงอุบัติเหตุในการซ่อมบำรุงที่ไม่น่าเกิดขึ้น ซึ่งในเรื่องนี้ สัญญาบริการจะมีลักษณะในการรับประกันให้กับลูกค้า ลดความพยายามในการประสานงานและลดค่าใช้จ่ายในการบริหารเนื่องจากการประสานงานจะนำไปสู่ความล่าช้าของกระบวนการซ่อมแซม หรือการบำรุงรักษา รวมไปถึงสาเหตุที่นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการดูแลระบบด้วยการขยายเวลาในการให้บริการนอกเวลาเพิ่มเติม ส่งผลให้ลูกค้าสามารถมุ่งเน้นไปที่ธุรกิจหลักของลูกค้าได้อย่างเต็มที่ (Norden, et al., 2013) และในท้ายที่สุดจะเป็นประโยชน์ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ โดยการเพิ่มผลผลิต

และความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม ประโยชน์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อการให้บริการนั้นได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า (Lawsirirat, 2007)

3.3 สัญญาการบริการรถบรรทุก

สัญญาการบำรุงรักษาแบบครบวงจรครอบคลุมค่าใช้จ่ายในอนาคตทั้งหมดของทั้งการบำรุงรักษาเชิงป้องกันและเชิงแก้ไขในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อแลกกับราคาล่วงหน้าซึ่งทำให้ลักษณะของการคุ้มครองค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา การกำหนดราคาคู่มือที่ถูกต้องของสัญญาดังกล่าวจึงเป็นความท้าทายที่สำคัญ (Deprez, et al., 2018) และจะมีความคล้ายคลึงกันอย่างน้อยก็สำคัญกับนโยบายการรับประกันการเปลี่ยนทดแทนฟรี (Non - Renewing Free Replacement Warranty: NFRW) โดยไม่ต้องอายุซึ่งผู้ผลิตจะจัดหาการซ่อมแซม หรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์โดยไม่มีค่าใช้จ่าย (Luo, M. & Wu, 2018) เช่นเดียวกับในบริบทของสัญญาการบริการรถบรรทุกซึ่งส่วนใหญ่จะชูประเด็นในการเปรียบเทียบให้ผู้ประกอบการรถบรรทุกเห็นถึงปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อกรณีการดำเนินการจากการใช้บริการซ่อมรถทั่วไป หรือมีโรงซ่อมเป็นของตนเองไว้หลายประเด็น อาทิ เช่น การสูญเสียความน่าเชื่อถือและโอกาสทางธุรกิจหากตัวรถเกิดปัญหาระหว่างการใช้งาน หรือหากต้องจอดรถทิ้งไว้เป็นระยะเวลาอันยาวนานจากงานซ่อมบำรุงที่ล่าช้าและไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง หรือค่าใช้จ่ายที่เกิดจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ตัวรถไม่สามารถทำงานได้เต็มสมรรถนะและโอกาสการเสียหายที่สูงขึ้น เนื่องจากการดูแลที่ไม่ได้มาตรฐานรวมไปถึงการเสียเวลาในการดูแล จัดการเกี่ยวกับการอนุมัติงานซ่อม การบริหารจัดการอะไหล่คงคลังและการควบคุมความโปร่งใสในกระบวนการและเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการดูแลคน เครื่องมือและอุปกรณ์ในด้านการซ่อมบำรุงอีกด้วย

ในขณะที่หากผู้ประกอบการรถบรรทุกใช้บริการกับอีซูซุแคร์ ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะสามารถใช้รถได้อย่างคุ้มค่า ไม่ต้องกังวลค่าซ่อมในอนาคตโดยศูนย์บริการจะทำหน้าที่ดูแลรถให้พร้อมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้ผู้ประกอบการรถบรรทุกสามารถมุ่งเน้นกับธุรกิจของตนเองได้อย่างเต็มที่ หากกังวลกับค่าใช้จ่ายในการซ่อมหลังหมดระยะรับประกันจากทางโรงงานสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายล่วงหน้าได้ ดังตารางที่ 2.3 ทั้งในส่วนของการซ่อมบำรุงและจากเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดด้วยการรับประกันอะไหล่แท้ในทุกงานซ่อมบำรุง ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดูแล คน เครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการซ่อม โปร่งใสทุกงานซ่อม มีประวัติการซ่อม เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ หากผู้ประกอบการรถบรรทุกต้องการขายรถบรรทุกให้กับผู้อื่น ดังตารางที่

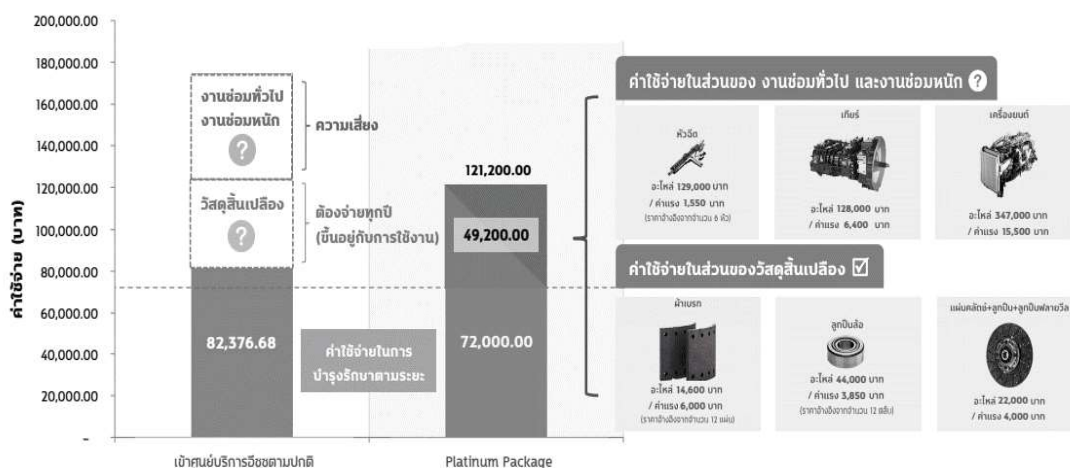
ตารางที่ 2.3 การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง

กรณีซ่อมเอง	กรณีใช้บริการแพ็คเกจการซ่อมบำรุงแบบเหมาจ่าย
ค่าใช้จ่ายแฝงที่อยู่นอกเหนือจากค่าอะไหล่	
1. เงินเดือนช่าง.....฿฿฿฿.....บาท/เดือน/คน	
<ul style="list-style-type: none"> งานซ่อมบำรุงรักษา 1-2 ครั้ง/วัน/คน ช่างอาจจะไม่สามารถซ่อมงานในบางประเภทได้ เนื่องจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง 	
2. ค่าจัดการสถานที่จัดเก็บอะไหล่฿฿฿฿.....บาท	
<ul style="list-style-type: none"> อะไหล่ที่ไม่หมุนเวียน (Dead stock)฿฿฿฿.....บาท/ปี 	
3. ค่าเครื่องมือช่าง, เครื่องมือพิเศษ฿฿฿฿฿..... บาท	
- บีมลม, ตู้เครื่องมือ, ประแจ, เครื่องมือพิเศษ, ลิฟต์ยกรถ, แม่แรงยกรถ, บล็อกลม, ฯลฯ	
4. ค่าซ่อมบำรุงเครื่องมือช่าง, เครื่องมือพิเศษ฿฿฿฿.....บาท/เดือน	
5. เงินเดือนพนักงานจัดซื้อ, บริหารจัดการอะไหล่คงคลัง ...฿฿฿฿.....บาท/เดือน/คน	
6. ค่าซ่อมหนักที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้.....฿฿฿฿.....บาท/เดือน	
รวม ฿฿฿฿ บาท/เดือน	รวม 10,100 บาท/เดือน

ที่มา: ตรีเพชรอีซูซุเซลส์ จำกัด (2563, ออนไลน์)

นอกจากนั้น ศูนย์บริการตรีเพชรอีซูซุเซลส์ จำกัด ยังได้สรุปประเด็นในการเปรียบเทียบให้ผู้ประกอบการรถบรรทุกเห็นถึงความคุ้มค่าจากการใช้บริการแพ็คเกจการซ่อมบำรุงแบบเหมาจ่าย เปรียบเทียบกับการเข้าใช้บริการศูนย์บริการรถบรรทุกตามปกติทั่วไป ดังภาพที่ 2.8 โดยชี้ให้เห็นว่าค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงทั่วไป ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงหนัก อาทิเช่น ราคาอะไหล่หัวฉีด 6 หัว ราคา 129,000 บาท ค่าแรง 1,500 บาท เกียร์ลูกละ 128,000 บาท ค่าแรง 6,400 บาท เครื่องยนต์ 347,000 บาท ค่าแรง 15,500 บาท เป็นต้น รวมไปถึงค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับวัสดุสิ้นเปลือง อาทิเช่น อะไหล่ผ้าเบรก 12 ชิ้นต่อ 1 คัน ราคา 14,600 บาท ค่าแรง 6,000 บาท ลูกปืนล้อ 12 ตลับ ราคา 44,000 บาท ค่าแรง 3,850 บาท ผ้าคลัทซ์ + ลูกปืน + ลูกปืนฟลายวีล ราคา 22,000 บาท ค่าแรง 4,000 บาท เป็นต้น ซึ่งการเข้าใช้บริการศูนย์บริการรถบรรทุกตามปกติทั่วไปอาจมีค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงโดยรวมสูงถึง 180,000 บาทต่อปี ในขณะที่หากผู้ประกอบการรถบรรทุกใช้บริการแพ็คเกจ

การซ่อมบำรุงแบบเหมาจ่ายจะมีค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงลดลงเหลือ 121,200 บาทต่อปี ดังภาพประกอบที่ 2.8



ภาพประกอบที่ 2.8 ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาตามระยะของวัสดุสิ้นเปลืองและงานซ่อมหนัก
ที่มา: ตรีเพชรอีซูซุเซลส์ จำกัด (2563, ออนไลน์)

สำหรับการคิดค่าใช้จ่ายในแพ็คเกจการซ่อมบำรุงแบบเหมาจ่ายนั้นจะขึ้นอยู่กับ รุ่นรถและระยะทางวิ่งต่อปี อาทิเช่น ระยะทางวิ่งขั้นต่ำ 40,000 กิโลเมตรต่อปีขึ้นไปสำหรับรถรุ่น FTR 34 27,000 กิโลเมตรต่อปีขึ้นไปสำหรับรถรุ่น FTR 34, NQR75 และ NOR 75 และ 25,000 กิโลเมตรต่อปีขึ้นไปสำหรับรถรุ่น MMR 85 ลงไป โดยใช้การคิดค่าใช้จ่ายแบบ Under/Over Mileage Adjustment กล่าวคือ เป็นการคิดค่าใช้จ่ายโดยดูจากระยะทางวิ่งจริงแบบรายปี เพื่อคำนวณส่วนเกินหรือส่วนต่างแบบตามจริงจากแพ็คเกจที่ผู้ประกอบการได้จ่ายไว้ ซึ่งในการสมัครใช้แพ็คเกจการซ่อมบำรุงแบบเหมาจ่ายนั้นจะสามารถสมัครได้ในกรณีที่รถบรรทุกมีอายุรถไม่เกิน 15 ปี เท่านั้น โดยคิดราคาค่าบริการเริ่มต้นที่ 1 บาทต่อกิโลเมตร อาทิเช่น ระยะทางวิ่ง 10,000 กิโลเมตรต่อเดือน ผู้ประกอบการต้องเสียค่าบริการแพ็คเกจเหมาจ่าย 10,000 บาทต่อเดือน หรือ 120,000 บาทต่อปี เป็นต้น และหากเดือนใดมีระยะทางวิ่งต่ำกว่าที่กำหนดไว้ จะมีส่วนต่างคืนกลับไปให้ผู้ประกอบการ แต่หากเดือนใดมีระยะทางวิ่งมากกว่าที่กำหนดไว้ ผู้ประกอบการต้องจ่ายส่วนต่างตามระยะทางวิ่งที่เกินกว่าที่กำหนดไว้เพิ่ม ดังตารางที่ 2.4 ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขการประเมินอายุรถ ระยะทางวิ่งและสภาพรถ ณ ปัจจุบัน จากพนักงานของศูนย์บริการเท่านั้น

ตารางที่ 2.4 อัตราค่าบริการ

แบบที่	ระยะทางวิ่ง		ค่าใช้จ่ายปีละ	ส่วนต่าง
แบบที่ 1	ระยะทางวิ่งจริง 120,000 กม/ปี	=	120,000 บาท	ไม่มีส่วนเกินและส่วนต่าง
แบบที่ 2	ระยะทางวิ่งจริง 100,000 กม/ปี	<	120,000 บาท	คืนส่วนต่างรายปี 20,000 บาท
แบบที่ 3	ระยะทางวิ่งจริง 150,000 กม/ปี	>	120,000 บาท	จ่ายส่วนเกินรายปี 30,000 บาท

ที่มา: ตรีเพชรอีซูซุเซลส์ จำกัด (2563, ออนไลน์)

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัญญาการบริการ

ผู้วิจัยได้ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการสืบค้นข้อมูลการวิจัยที่ตีพิมพ์อยู่ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 2014 - ปี ค.ศ.2020 โดยใช้คำสำคัญคือ “Contract Design” และคำสำคัญใกล้เคียงคือ “Maintenance Service Contract” และ “After - Sales Service Contract” จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ Elsevier Science Direct (<http://www.sciencedirect.com>), Emerald Insight (<http://www.emeraldinsight.com>), IEEE Xplore (<http://www.ieeexplore.ieee.org>), INDERSCIENCE Online (<https://www.inderscienceonline.com>), INFORMS PubsOnline (<http://www.informs.org>), Springer Link (<http://www.springerlink.com>), Taylor & Francis Online (<http://www.tandfonline.com>), และ Wiley Online Library (<https://www.onlinelibrary.wiley.com>) มีรายละเอียดต่อไปนี้คือ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า Shen, et al. (2020) ศึกษาถึงความสำคัญของหน้าที่ของสัญญาในการปกป้องคุ้มครองและการประสานงานของสัญญาว่ามีความแตกต่างกันอย่างไรในสามระยะคือ ระยะเริ่มต้น ระยะในช่วงระหว่างสัญญาและระยะครบกำหนดของสัญญา ผลการวิจัยพบว่า ในระยะเริ่มต้นของสัญญาจะเป็นตัวแทนของความไว้วางใจในความเป็นมิตรเนื่องจากในระยะเริ่มต้นของสัญญาจะมีผลกระทบเชิงลบจากหน้าที่ในการปกป้องคุ้มครอง ในขณะที่ระยะในช่วงระหว่างสัญญาจะทำหน้าที่เป็นส่วนเสริมต่อความไว้วางใจในความเป็นมิตรเนื่องจากมีผลกระทบเชิงบวกจากหน้าที่ของการประสานงาน ส่วนในระยะครบกำหนดของสัญญาผลลัพธ์ของทั้งสองหน้าที่จะไม่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในความเป็นมิตร นอกจากนั้น Shen, et al. (2019) ยังได้ศึกษาวิจัยถึงความสามารถในการออกแบบสัญญาที่ทำให้เกิดความไว้วางใจในระยะก่อนการก่อตัวของการเพิ่มโอกาสในการทำงานร่วมกันในอุตสาหกรรมไอทีโดยการสร้างความคุ้นเคยผ่านการรับรู้ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความไว้วางใจก่อนการทำธุรกรรมสัญญาจากโครงสร้างสองมิติประกอบด้วย ความสามารถในการคุ้มครองและความสามารถในการประสานงาน ซึ่งประเภท

โครงสร้างของตัวบททั้งสองมิติ เป็นตัวตนในแนวปฏิบัติของบริษัทในการเลือกและออกแบบทั้งสองมิตินี้ที่ให้ความกระจ่างเกี่ยวกับประสบการณ์และความเป็นมืออาชีพและความน่าเชื่อถือของบริษัท ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการออกแบบสัญญาสามารถใช้เป็นหลักฐานในการประเมินความไว้วางใจในกระบวนการออกแบบสัญญาที่ทำให้เกิดความไว้วางใจในระยะก่อนการก่อตัวของการเพิ่มโอกาสในการทำงานร่วมกัน ในช่วงเวลาเดียวกัน Cho, et al. (2019) ศึกษาถึงการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างข้อกำหนดเฉพาะของสัญญา ความไว้วางใจในความสามารถและความเป็นมิตรที่มีต่อการฉวยโอกาสของผู้ผลิตและความเสมอต้นเสมอปลายซึ่งเป็นระบบการจัดการอย่างไม่เป็นทางการในความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ผลิต ผลการวิจัยพบว่า ข้อกำหนดเฉพาะของสัญญา ความไว้วางใจในความสามารถและความไว้วางใจในความเป็นมิตรที่ดีจะช่วยลดการฉวยโอกาสของผู้ผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญและการปรับปรุงความสัมพันธ์ให้มีความมั่นคงจะส่งผลดีต่อการดำเนินงานของผู้ผลิต และในมิติของตัวแปรโครงสร้างการพึ่งพากันระหว่างคู่ค้า ส่วน Lozano and Sánchez-Silva (2019) ศึกษาถึงการปรับปรุงการตัดสินใจในนโยบายการบำรุงรักษาและข้อกำหนดเฉพาะของสัญญาสำหรับ โครงการที่เกี่ยวข้องกับ โครงสร้างพื้นฐานด้วยการนำเสนอตัวแบบเพื่อ กำหนดชุดของการวัดสัญญาที่เพิ่มประโยชน์ของทั้งสองหน่วยงานให้สูงสุดในระยะยาว ผลการวิจัยพบว่า มีความสำคัญของความยืดหยุ่นในการตัดสินใจเมื่อต้องเผชิญกับความไม่สมดุลจากแหล่งความไม่แน่นอนและการลดข้อมูลระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในการปรับปรุงการตัดสินใจการบำรุงรักษา และ Hwang and Jennejohn (2019) สํารวจถึงความซับซ้อนของสัญญาพบว่า จะเกี่ยวข้องกับ ความซับซ้อนของโครงสร้างสัญญาและการออกแบบสัญญา

ในขณะที่ Deprez, et al. (2020) ศึกษาสัญญาบริการเต็มรูปแบบจากมุมมองของผู้ให้บริการ ซึ่งเสนอขาย สัญญากับผู้ใช้อุปกรณ์ ภายใต้สัญญาบริการเต็มรูปแบบผู้ใช้ไม่ต้องแบกรับความเสี่ยงของค่าบำรุงรักษาแบบสุ่มเพื่อแลกกับความแน่นอนของค่าบริการที่มีค่าคงที่ด้วยการย้ายความเสี่ยงไปยังผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึงปัจจัยเสี่ยงในการคาดการณ์ต้นทุนภายใต้สัญญาบริการเต็มรูปแบบซึ่ง ปัจจัยเสี่ยงเหล่านี้ อาจเกี่ยวข้องกับ ประเทศที่พำนัก สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ระดับทักษะของผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อาทิเช่น อุณหภูมิของเครื่อง ประวัติการบำรุงรักษาและบริการ เป็นต้น ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของราคาสามารถช่วยป้องกันการเลือกที่ไม่พึงประสงค์ได้ในกรณีที่มีเครื่องจักรจำนวนมากและมีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาที่หลากหลายและ Yang, et al. (2020) ประเมินถึงผลกระทบของความสัมพันธ์ในการวางแผนทางระยะสั้นและระยะยาวของสัญญาบริการจากการสื่อสารผ่านช่องทางระหว่างบุคคลและช่องทางไอทีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพทางการเงินและการใช้เทคโนโลยีระหว่างผู้สร้างแพลตฟอร์มกับผู้เข้าร่วมแพลตฟอร์ม ผลการวิจัยพบว่า ความสมบูรณ์ของสัญญาจะช่วย

กลั่นกรองผลกระทบของการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระยะสั้นแต่จะลดผลกระทบต่อการวางแผนในระยะยาวซึ่งสอดคล้องกับ Shin, Y. and Thai (2016) ที่ได้สำรวจเชิงประจักษ์ถึงอิทธิพลของกิจกรรมการจัดการที่ยั่งยืนต่อความพึงพอใจของลูกค้าและการวางแผนระยะยาวในการต่ออายุสัญญาฉบับบริษัทขนส่ง ระหว่างผู้ใช้บริการขนส่งสินค้ากับผู้ให้บริการด้านลอจิสติกส์ในประเทศเกาหลี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลกระทบต่อการวางแผนในระยะยาวในการต่ออายุสัญญากับบริษัทขนส่ง

ในขณะที่การศึกษาวิจัยก่อนหน้านี้ Lumineau (2017) ศึกษาวิจัยเรื่อง สัญญามีอิทธิพลต่อความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจอย่างไรในมิติของการบริหารจัดการและการประสานงานโดยมุ่งเน้นค้นหาสาเหตุไปที่การเริ่มต้นของสัญญาอาจมีผลกระทบเชิงบวก หรือผลกระทบเชิงลบต่อความไว้วางใจ หรือไม่ไว้วางใจในการจัดการกับความเสียหายหลังเกิดเหตุการณ์ขึ้น (Ex Post) กล่าวคือ เมื่อเกิดเหตุการณ์จากความเสียหายต่าง ๆ หากบุคคลได้เตรียมการจัดการล่วงหน้าไว้ก็จะใช้มาตรการที่เตรียมการไว้ก่อนมาจัดการกับความเสียหายที่เกิดขึ้นส่วน Krishnan, et al. (2016) ตรวจสอบการทำงานร่วมกันของความไม่แน่นอนทางพฤติกรรมและสิ่งแวดล้อมในการกำหนดประสิทธิผลเชิงกลยุทธ์จากการใช้กลไกในการกำกับดูแลให้เป็นไปตามสัญญาและความไว้วางใจกับคู่ค้า ผลการวิจัยพบว่า การกำกับดูแลให้เป็นไปตามสัญญาจะทำงานได้ดีที่สุดภายใต้ความไม่แน่นอนของพฤติกรรมที่อยู่ในระดับต่ำถึงระดับปานกลางและความไม่แน่นอนด้านสิ่งแวดล้อมในระดับปานกลางถึงระดับสูง ในขณะที่เดียวกันจะส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพของคู่ค้าเมื่อความไม่แน่นอนทั้งสองประเภทอยู่ในระดับต่ำ หรืออยู่ในระดับสูง ส่วนในด้านความไว้วางใจจะมีประสิทธิภาพสูงสุดก็ต่อเมื่อมีความไม่แน่นอนทางพฤติกรรมในระดับสูงและความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในระดับต่ำและจะสูญเสียการใช้ประโยชน์เป็นจำนวนมากเมื่อมีความไม่แน่นอนทางพฤติกรรมในระดับที่สูง เนื่องจากความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ Zhang, et al. (2020) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของสัญญากับความไว้วางใจระหว่างองค์กรที่เป็นไปได้จากสองแนวทางที่ขัดกันระหว่างสัญญาและความไว้วางใจคือ การปกป้องคุ้มครองและข้อจำกัดทั้งในทางทฤษฎีและเชิงประจักษ์ในอุตสาหกรรมรับเหมาช่วงการก่อสร้าง ผลการวิจัยพบว่ามีสองแนวทางที่ช่วยเพิ่มผลในเชิงบวกของสัญญาต่อการรับรู้ถึงการป้องกันและ Eckerd and Girth (2017) ประเมินความซับซ้อนและความสำคัญของภารกิจการจัดการความเสี่ยงในการออกแบบสัญญาระหว่างผู้ซื้อกับซัพพลายเออร์กว่า 240,000 สัญญาโซ่อุปทานของภาครัฐซึ่งซัพพลายเออร์มักจะแบกรับความเสี่ยงจากการหยุดชะงักโดยการยอมรับสัญญาราคาที่คงที่เมื่อรัฐบาลมีแนวโน้มที่จะแบ่งปันความเสี่ยงกับซัพพลายเออร์โดยใช้สัญญาจูงใจ ผลการวิจัยพบว่า การชดเชยค่าใช้จ่ายของต้นทุนและสัญญาจูงใจจะเป็นที่ต้องการเมื่อมีความซับซ้อนของสัญญาการบริการสูง

ส่วน Klijn and Koppenjan (2016) ศึกษาถึงลักษณะสัญญาระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาของสัญญา ความเป็นไปได้ในการเจรจาต่อรองความยืดหยุ่นและการลงโทษ ความซับซ้อนของสัญญาจะมีอิทธิพลต่อคู่ค้าอย่างไร ผลการวิจัยพบว่า มีเพียงความเป็นไปในการลงโทษเท่านั้นที่มีผลกระทบเชิงลบต่อประสิทธิภาพของสัญญาระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน และ Kalkanci, et al. (2014) ศึกษาถึงปัจจัยความซับซ้อนของสัญญาการบริการเนื่องจากมีความกังวลเกี่ยวกับความเป็นธรรมที่เกิดขึ้นจากสัญญาการบริการ

3.5 สรุป

สัญญาการบริการหมายถึง เอกสารซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายทางธุรกิจที่ช่วยจัดการความคาดหวังและชี้แจงความรับผิดชอบรวมไปถึงการอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าด้วยการระบุเงื่อนไขในการปฏิบัติการ การดำเนินงานและแนวทางการบำรุงรักษา มาตรฐานของกระบวนการและปัญหาทางวิศวกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ผู้ให้บริการได้จัดเตรียมการส่งมอบการบริการตามข้อตกลงเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพไว้ให้สำหรับลูกค้าพบว่า สัญญาการบริการในบริบทของรถบรรทุกจะกล่าวถึงประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ (1) ขอบเขตและเงื่อนไขการให้บริการ (2) ข้อยกเว้นการให้บริการ (3) ค่าบริการ (4) หน้าที่ของลูกค้า (5) การโอนสิทธิตามสัญญา (6) การตรวจสอบ (7) การบอกเลิกสัญญาและการสิ้นสุดสัญญา (7) การรักษาความลับ (8) การระงับข้อพิพาท และการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ อาทิเช่น การศึกษาวิจัยของ Cho, et al. (2019); Krishnan, et al. (2016); Lumineau (2017); Shen, et al. (2019); Shen, et al. (2020) จะมุ่งเน้นไปที่ความไว้วางใจ ต่อสัญญาการบริการ จากความสามารถในการออกแบบสัญญาในการปกป้องคุ้มครองและการประสานงาน การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างความเฉพาะเจาะจงของสัญญา ความไว้วางใจในความสามารถและความเป็นมิตร ส่วนการศึกษาวิจัยของ Eckerd and Girth (2017); Hwang and Jennejohn (2019); Kalkanci, et al. (2014); Klijn and Koppenjan (2016); Zhang, et al. (2020) จะมุ่งเน้นไปที่สัญญาบริการเต็มรูปแบบจากมุมมองของผู้ให้บริการและความซับซ้อนของสัญญา ดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 ตัวแปรความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ

ผู้วิจัย/ปี ค.ศ.	ความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ								ความไว้วางใจ			
	ความซับซ้อน	การวางแผนยาว ในระยะยาว	การปกป้อง ผู้ทรง รอง	การประสานงาน	ความเฉพาะ เจาะจง	การบริหารจัดการ	การกำกับดูแล	ความไม่ไว้วางใจ	ความไว้วางใจ	ความเป็นมิตร	ความสามารถ	ความไว้วางใจ ระหว่างบุคคล
Shen, et al. (2020)			√						√	√	√	√
Yang, et al. (2020)		√										
Zhang, et al. (2020)	√								√	√	√	√
Lozano and Sánchez-Silva (2019)		√			√							
Hwang and Jennejohn (2019)	√											
Eckerd and Girth (2017)	√											
Shin, Y. and Thai (2016)					√							
Shen, et al. (2019)			√	√								
Cho, et al. (2019)					√				√	√	√	√
Lumineau (2017)				√		√		√	√			
Krishnan, et al. (2016)	√						√		√	√	√	√
Klijn and Koppenjan (2016)	√											
รวม	5	2	2	2	3	1	1	1	5	4	4	4

จากตารางสรุปที่ 2.5 ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาการบริการจากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกในประเทศไทย” ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การออกแบบสัญญาการบริการจะเกี่ยวข้องกับ ความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ ความซับซ้อนของสัญญาการบริการและความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความไว้วางใจในความสามารถและความไว้วางใจในความเป็นมิตร

ตอนที่ 4 แนวคิดของความสามารถในการออกแบบสัญญา

ในตอนี่ 4 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการออกแบบสัญญาประกอบด้วย 4.1 แนวคิดของความสามารถในการออกแบบสัญญา 4.2 ความสามารถในการปกป้องคุ้มครอง 4.3 ความสามารถในการประสานงาน 4.4 สรุป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

4.1 แนวคิดของความสามารถในการออกแบบสัญญา

จากการทบทวนวรรณกรรมก่อนหน้านี้ พบว่า บริษัทต่าง ๆ มีความพยายามที่จะสร้างสัญญาโดยละเอียดเพื่อช่วยในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรหลายประเภท โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง อาทิเช่น การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมพลังงานของ Bean (2020); Chillar and Crull (2015); Golpîra, et al. (2020); Hussain, et al. (2019); Kang, et al. (2019); Kouvelis, et al. (2020); Leung, et al. (2014); Liu, et al. (2020); Zheng, et al. (2020) และยักรวมไปถึงอุตสาหกรรมอื่น ๆ อาทิเช่น การศึกษาวิจัยธุรกิจร้านอาหารของ Cho, et al. (2019) การบินและอวกาศ Crocker and Reynolds (1993) ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์และการบริการ Kalnins and Mayer (2004) เทคโนโลยีชีวภาพ Lerner and Merges (1998) และการศึกษาวิจัยรูปแบบธุรกิจแฟรนไชส์ (franchise) ของ Bercovitz (1999) เป็นต้น

นอกจากนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมยังพบว่า แนวคิดของความสามารถในการออกแบบสัญญานั้นเริ่มต้นมาจากการศึกษาวิจัยของ Argyres and Mayer (2007) ในการนำเสนอกรอบการทำงานเพื่อทำความเข้าใจในสองมิติหลักคือ มิติความสามารถของบริษัทในด้านการออกแบบสัญญาและมิติความรู้เฉพาะทางของบุคคลในการออกแบบสัญญาให้เข้ากับประเภทของข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อช่วยในการกำกับดูแลความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของบริษัทและนำสัญญาไปใช้ควบคุมธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาที่ต้องการการบูรณาการชุดความรู้ที่มีความซับซ้อนจากบุคคลหลายคนภายในแต่ละบริษัทคู่สัญญา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สัญญาที่เป็นกลยุทธ์ในการกำกับดูแลแบบอเนกประสงค์ (Multifunctional) ที่ทำหน้าที่เป็นทั้งกลไกในการป้องกันความเสี่ยงในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและกลไกในการประสานงานบนความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Lumineau, 2017)

ในขณะที่ บางงานวิจัยจะสนใจเกี่ยวกับบทบาทของโครงสร้างองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สัญญาระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการประสานงาน (Faems, et al., 2008; Malhotra & Lumineau, 2011) ในบางกรณีสัญญาจะมุ่งเน้นไปที่ประเด็นของการจัดการซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับปัญหาความร่วมมือระหว่างองค์กรที่ฝ่ายควบคุมสัญญาจะเป็นผู้กำหนดสิทธิและความผูกพันของคู่สัญญาโดยใช้กลไกของอำนาจเพื่อลดพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน (Lyons & Mehta, 1997; Salbu, 1996; Williamson, 2007) และในบางกรณี สัญญาอาจเป็นกรอบแนวทางในการประสานงานซึ่งมิติของการประสานงานให้เป็นที่ไปตามสัญญาจะเป็นวิธีการเพื่อให้บรรลุผลที่คาดหวังร่วมกันด้วยการเชื่อมโยงที่เหมาะสมระหว่างคู่ค้า (Lumineau, 2017) การประสานงานให้เป็นที่ไปตามสัญญาจะส่งเสริมการแบ่งปันข้อมูลและการสื่อสารเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับเป้าหมายระหว่างคู่ค้า (Macaulay, 1963) ในขณะที่ บริบทย่อยของการประสานงานจะช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของความสัมพันธ์และการมอบหมายงานระหว่างองค์กร (Mooi & Ghosh, 2010) การประสานงานให้เป็นที่ไปตามสัญญาจะสนับสนุนความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับเป้าหมายและวิธีการที่คู่ค้าต้องการติดตามเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Ryall & Sampson, 2009)

ในการพิจารณาถึงความสามารถในการออกแบบสัญญาจะหมายถึง ความเชี่ยวชาญของบริษัทในการออกแบบสัญญาที่มีประสิทธิภาพและมีความสอดคล้องกับคุณลักษณะของธุรกรรมผ่านการนำความรู้เฉพาะทางของบุคคล (Argyres & Mayer, 2007) การคาดการณ์ว่ากระบวนการทำสัญญาเป็นบริบทที่บริษัทจะเข้าใจถึงความสามารถ (Competence) และความปรารถนาดี หรือความเป็นมิตร (Goodwill) ของคู่ค้าที่มีต่อความสัมพันธ์แบบร่วมมือกันผ่านการตีความจากความสามารถในการออกแบบสัญญาที่เปิดเผยมุมมองของคู่ค้า แนวคิดของความสามารถในการออกแบบสัญญาจะเป็นโครงสร้างสองมิติประกอบด้วย ความสามารถในการปกป้องคุ้มครองและความสามารถในการประสานงาน เนื่องจากสัญญาจะทำหน้าที่ปกป้องคุ้มครองและประสานงาน (Lumineau, 2017; Reuer & Ariño, 2007) ซึ่งประเภทของโครงสร้างทั้งสองมิติจะเป็นตัวต้นในการเลือกแนวปฏิบัติของบริษัทและการออกแบบทั้งสองมิตินี้จะสร้างความชัดเจนเกี่ยวกับประสบการณ์ ความเป็นมืออาชีพและความน่าเชื่อถือของบริษัท (Vlaar, et al., 2006) และอาจมีอิทธิพลต่อการประเมินความน่าไว้วางใจของคู่สัญญาในเวลาต่อมา ดังนั้น บริษัทที่มีความสามารถในการออกแบบสัญญาที่เหนือชั้นควรจะสามารถคาดการณ์ในการบูรณาการความเสี่ยงด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในอนาคตและสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับ โครงสร้าง ความสมดุลของข้อกำหนดในการป้องกันและการประสานงาน (Shen, et al., 2019) ดังรายละเอียดต่อไปนี้คือ

4.2 ความสามารถในการปกป้องคุ้มครอง

เมื่อเวลาผ่านไปสัญญาถูกมองว่าเป็นการปกป้องคุ้มครองที่มีผลผูกพันทางกฎหมายที่ปกป้องผลประโยชน์ของบริษัทจากการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือระหว่างกันของแต่ละบุคคล (Shen, et al., 2019) ในขณะที่ การให้ความร่วมมือระหว่างกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันนั้น จะไม่สามารถดำเนินการได้อย่างอิสระและยังขาดการควบคุมซึ่งกันและกันอย่างสมบูรณ์ ดังนั้น การฉวยโอกาสจึงมีแนวโน้มที่อาจจะเกิดขึ้น (Gulati, et al., 2012) ตลอดช่วงระยะเวลาของสัญญาไม่ว่าจะเป็นการกำหนดการโอนสิทธิในทรัพย์สิน อาทิเช่น ในบริบทของการซ่อมบำรุงรถบรรทุกนั้น คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะโอนสิทธิ หรือหน้าที่ตามสัญญาไปยังบุคคลภายนอกไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจากคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งในกรณีที่ลูกค้าโอนกรรมสิทธิ์ หรือสิทธิในการครอบครองรถยนต์ให้แก่บุคคลใดไป บุคคลคนนั้นไม่อาจรับโอนสิทธิ หรือหน้าที่ตามสัญญานี้ได้ด้วย เป็นต้น การจำกัดข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ การจัดสรรสิทธิในการตัดสินใจและการควบคุมอย่างเหมาะสม รวมไปถึงขั้นตอนในการระงับข้อพิพาท กำหนดขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่ยอมรับได้ การชี้แจงการคว่ำบาตรหากไม่สามารถดำเนินการ หรือลดการฉวยโอกาส (Lumineau, 2017; Reuer & Ariño, 2007) ที่แสดงออกถึงพฤติกรรมในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนด้วยเล่ห์อุบายต่าง ๆ อาทิเช่น การโกง การหลบเลี่ยง และการละเมิดข้อตกลง เป็นต้น (Williamson, 1985)

นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของการทำหน้าที่ปกป้องคุ้มครองของสัญญา ความสามารถในการออกแบบสัญญาควรเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการคิดและการออกแบบข้อกำหนดในการปกป้องคุ้มครองในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ เพื่อจัดการกับช่องโหว่ต่าง ๆ จากการฉวยโอกาสในการทำธุรกรรมในครั้งต่อ ๆ ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความสำเร็จด้านกฎหมายทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากนักกฎหมายจะได้รับการฝึกฝนให้มองไปข้างหน้าเพื่อตรวจหาและแก้ไขช่องโหว่ของการฉวยโอกาสด้วยประโยชน์ที่เหมาะสมที่ทำให้สามารถขจัดสมมติฐานที่ไม่ได้พูดออกไปและลดการตีความที่ผิดให้น้อยที่สุด (Argyres & Mayer, 2007; Duplat & Lumineau, 2016; Lumineau, et al., 2011; Shen, et al., 2019) ซึ่งบริษัทที่มีความพร้อมด้านทรัพยากรทางกฎหมายจะมีแนวโน้มในการพัฒนาแนวคิดที่ดีขึ้นเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปกป้องคุ้มครองและวิธีการดำเนินการดังกล่าวจากมุมมองทางกฎหมาย ซึ่งความสามารถนี้ยังรวมถึงการกำหนดค่าความรู้ของคุณลักษณะทางด้านเทคนิค คุณลักษณะของงาน และคุณลักษณะของธุรกรรมตลอดจนทักษะทางการเมือง การทูต และความเฉียบแหลมทางจิตวิทยา (Argyres & Mayer, 2007; Gulati, et al., 2012) ของผู้จัดการและวิศวกรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความรู้ดังกล่าวทำให้บริษัทมีความรู้สึกถึงความไม่แน่นอนที่ท้ายความอาจจะละลาย โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งในด้านความสัมพันธ์และยังทำให้บริษัทสามารถเพิ่มรายละเอียดทางเทคนิคและการบริหารในการปกป้องคุ้มครอง อาทิเช่น เกณฑ์มาตรฐานในการตรวจสอบประสิทธิภาพเฉพาะจะทำให้สัญญาที่มีความสมบูรณ์และเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์มากขึ้น (Shen, et al., 2019)

4.3 ความสามารถในการประสานงาน

นอกจากมิติของความคุ้มครองแล้ว สัญญายังสามารถทำหน้าที่ในการประสานงานร่วมกันเพื่อจัดการกับงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันระหว่างคู่ค้าและเพื่อกระจายความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Reuer & Ariño, 2007; Williamson, 1991) ซึ่งในมิติด้านการประสานงานจะเป็นที่เข้าใจกันอย่างกว้างขวางในทางสังคมศาสตร์ว่าเป็นการเชื่อมโยง การประสานงาน การทำให้มีความสอดคล้องกัน หรือการดำเนินการการวางแผนทางในระยะยาว (Gulati, et al., 2012; Okhuysen & Bechky, 2009) ในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน การดำรงอยู่ของการพึ่งพาอาศัยกันทำให้คู่ค้าต้องเชื่อมโยงทรัพยากรเฉพาะของตนเองและประสานงานกิจกรรมซึ่งกันและกัน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากโครงสร้างของอำนาจที่ถูกแบ่งแยก รวมไปถึงระยะห่างระหว่างสถาบันกับคู่ค้า การแลกเปลี่ยนระหว่างกันหลายครั้งอาจเกิดการประสานงานล้มเหลว อาทิเช่น ความเข้ากันไม่ได้ของกิจกรรม หรือการจัดสรรทรัพยากรอย่างไม่ถูกต้องในเชิงพื้นที่ (Schreiner, et al., 2009) ในขณะที่ (Gulati, et al., 2012) กำหนดให้การประสานงานเป็นเจตนาในการจัดวางตำแหน่ง หรือการปรับการดำเนินการของคู่ค้าให้เป็นระเบียบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกันและถือว่าผลลัพธ์ของการประสานงานจะสามารถอธิบายคุณลักษณะของประสิทธิภาพได้ โดยมีกลไกการออกแบบ การดำเนินการประสานงานและระดับของความพยายามในการประสานงานที่ทำให้เกิดการจัดวางตำแหน่ง หรือการปรับการดำเนินการตามที่ต้องการเป็นประสิทธิผล นอกจากนี้ การประสานงานมักเกี่ยวข้องกับ การรวมข้อกำหนด การดำเนินการ การตัดสินใจและกลไกการป้อนกลับของความสัมพันธ์ในการนำความพยายามและการรวมทรัพยากรของคู่ค้ามาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า การประสานงานเป็นความพยายามของคู่ค้าที่จะทำให้แน่ใจว่าสัญญาที่สมบูรณ์จะสามารถเข้าใจได้อย่างรวดเร็วและให้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ โดยมีการสูญเสียระหว่างกระบวนการที่น้อยที่สุด

4.4 สรุป

ความสามารถในการออกแบบสัญญาจะหมายถึง ความเชี่ยวชาญของบริษัทในการออกแบบสัญญาที่มีประสิทธิภาพและมีความสอดคล้องกับคุณลักษณะของธุรกรรมผ่านการนำความรู้เฉพาะทางของบุคคลที่มีความชัดเจนเกี่ยวกับประสบการณ์ ความเป็นมืออาชีพและความน่าเชื่อถือที่ส่งผลต่อความไว้วางใจให้กับลูกค้าจากความสามารถในการปกป้องคุ้มครองและความสามารถในการประสานงาน ในขณะที่บริบทของสัญญาการบริการรถบรรทุก ความสามารถในการออกแบบ

สัญญาการบริการจะเกี่ยวข้องกับ ความสามารถในการกำหนดขอบเขตและเงื่อนไข การกำหนดถึงหน้าที่ในความร่วมมือระหว่างกันของลูกค้า การกำหนดราคา รวมไปถึงการจัดสรรความเสี่ยง จะส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจของลูกค้า

ตอนที่ 5 ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ

ในตอนที 5 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ ประกอบด้วย 5.1 แนวคิดของความเฉพาะเจาะจงของสัญญา 5.2 สรุป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 แนวคิดของความเฉพาะเจาะจงของสัญญา

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีสองมุมมองที่เกี่ยวข้องกับความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ กล่าวคือ มุมมองของความเฉพาะเจาะจงของสัญญาจะเกิดจากความไว้วางใจ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ผลิตและอีกมุมมองหนึ่งความเฉพาะเจาะจงของสัญญาจะสามารถรักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจซึ่งกันและกันซึ่งแสดงให้เห็นว่าความเฉพาะเจาะจงของสัญญาจะแสดงออกผ่านระดับความไว้วางใจที่สูงและเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (Lui, et al., 2009) ดังนั้น ในการดำเนินการธุรกรรมระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นธุรกรรมอย่างเป็นทางการ หรือธุรกรรมอย่างไม่เป็นทางการ การละเมิดสัญญาและการฉวยโอกาสจากทั้งสองฝ่ายจะถูกนำมาพิจารณาเสมอ (Cao & Lumineau, 2015) และไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าทั้งสัญญาและความไว้วางใจต่างก็ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อการทำธุรกรรมระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Wuyts & Geyskens, 2005) และถึงแม้ว่าจะนำเสนอมุมมองที่ตรงกันข้ามกันแต่ผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อทั้งสองฝ่ายได้รับความไว้วางใจซึ่งกันและกันก็มีความเพียงพอแล้ว (Lumineau & Henderson, 2012) และจะทำให้สามารถลดการตรวจสอบและการควบคุมที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมจนในท้ายที่สุดก็จะนำไปสู่การทำธุรกรรมโดยไม่จำเป็นต้องทำสัญญาอย่างเป็นทางการ (Cai & Yang, 2008) ดังนั้น การแลกเปลี่ยนความไว้วางใจในระดับสูงซึ่งกันและกันอาจทำให้ข้อกำหนดเฉพาะของสัญญาไม่มีความจำเป็น (Zhou & Xu, 2012) ซึ่งข้อพิสูจน์นี้สอดคล้องกับการศึกษาของ (Chen, et al., 2013) ที่สนับสนุนผลการวิจัยว่า ความไว้วางใจสามารถทดแทน หรืออยู่เหนือกว่าข้อกำหนดเฉพาะของสัญญาได้และในทางกลับกัน การวิจัยยังพบว่า การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสัญญาที่เป็นทางการกับความไว้วางใจซึ่งกันและกันจะนำไปสู่การทำธุรกรรมระหว่างกันในเชิงบวกมากขึ้น (Zhou & Xu, 2012)

ขณะที่ในมุมมองที่แตกต่างกัน Cai and Yang (2008) มีแนวคิดที่ว่าความเฉพาะเจาะจงของสัญญาอาจไม่จำเป็นเมื่อมีระดับความไว้วางใจสูง ซึ่งบ่งชี้ว่าความไว้วางใจทดแทนความ

เฉพาะเจาะจงของสัญญาได้ ในทำนองเดียวกัน ในแง่ของความเป็นธรรมชาติที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่นำมาใช้ในการจัดการและควบคุมธุรกรรมระหว่างกัน ยังพบว่ามีความขัดแย้งกันอยู่ (Cao & Lumineau, 2015) นอกจากนี้ Cao and Lumineau (2015) ตั้งข้อสังเกตว่าแม้ว่าความไว้วางใจประเภทต่าง ๆ เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับความจำเพาะของสัญญาอาจมีบทบาทที่แตกต่างกันหรือเสริมกันแทน ส่วนในบริบทของความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการรถบรรทุกนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า จะเกี่ยวข้องกับรายละเอียดของสัญญาการบริการ การรักษาความลับของลูกค้า การระงับข้อพิพาทและการบอกเลิกสัญญา

5.2 สรุป

ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาหมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ผลิตในการจัดการและควบคุมธุรกรรมระหว่างกันและเกี่ยวข้องกับรายละเอียดของสัญญาการบริการ การรักษาความลับของลูกค้า การระงับข้อพิพาทและการบอกเลิกสัญญาที่สามารถนำไปสู่ความไว้วางใจที่ในการทำธุรกรรมระหว่างกันในเชิงบวกมากขึ้น

ตอนที่ 6 ความซับซ้อนของสัญญา

ในตอนที 6 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความซับซ้อนของสัญญาการบริการประกอบด้วย 6.1 แนวคิดของความซับซ้อนของสัญญา 6.2 สรุป โดยมีรายละเอียดดังนี้

6.1 แนวคิดของความซับซ้อนของสัญญา

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างกันตามสัญญาจะมีข้อผูกพันทางกฎหมาย เนื่องจากในการแลกเปลี่ยนจะเป็นการเข้าสู่ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร สัญญาที่เป็นทางการดังกล่าว มักจะแสดงถึงความคาดหวังที่จะบรรลุผลและภาระผูกพันที่ต้องทำในการมีปฏิสัมพันธ์ในอนาคตระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน (McNicol, 1981) ในขณะที่ ความซับซ้อนของสัญญาไม่ได้หมายความว่ามีความถึงประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแง่มุมในการทำธุรกรรมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความเฉพาะเจาะจงของเงื่อนไขซึ่งแสดงถึงขอบเขตที่ทั้งสองฝ่ายระบุและเข้าใจอนุประโยคและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (Luo, Y., 2002) ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว ยิ่งภาระผูกพันและกระบวนการระงับข้อพิพาทของสัญญามีความซับซ้อนมากขึ้นเท่าไร ข้อกำหนดของสัญญาก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น (Mellewigt, et al., 2007)

จากการทบทวนวรรณกรรมยังพบอีกว่า สัญญาที่เป็นทางการในทางทฤษฎีจะมาจากสองมุมมองคือ มุมมองทางด้านเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรม (Transaction Cost Economics: TCE) และมุมมองตามทรัพยากร (Resource - Based View: RBV) (Zhang, et al., 2020) ซึ่งมุมมองทางเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมอาจจะเป็นมุมมองของ

การวิจัยที่โดดเด่นกว่าในการศึกษาประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสัญญาที่เป็นทางการ อาทิเช่น การตัดสินใจทำสัญญาและการกำหนดข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงของสัญญา (Macher & Richman, 2008; Ryall & Sampson, 2009) การแลกเปลี่ยนระหว่างกันมักจะพึ่งพาการจัดทำสัญญาที่ซับซ้อนเพื่อจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความเฉพาะเจาะจง หรือจากความไม่แน่นอนของสินทรัพย์และความยากในการวัดประสิทธิภาพ (Zhang, et al., 2020) ในสถานการณ์เช่นนี้ ฝ่ายที่ลงทุนเฉพาะทางย่อมคาดหวังผลตอบแทนที่เหมาะสมจากการลงทุนเฉพาะทางเหล่านี้ ในทางกลับกัน ก็อาจประสบกับภัยคุกคามที่จะยุติความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน ดังนั้น ในการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากความจำเพาะของสินทรัพย์และส่งเสริมความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนให้ยาวนาน ผู้จัดการมักจะสร้างสัญญาโดยระบุการดำเนินการที่จำเป็น อาทิเช่น เงื่อนไขการละเมิดสัญญา ตลอดจนขั้นตอนในการระงับข้อพิพาท (Joskow, 1987)

ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า ความไม่แน่นอนจะสร้างความเสี่ยงจากการแลกเปลี่ยนและการเปลี่ยนแปลงที่คาดไม่ถึงมักจะเกิดขึ้นภายใต้ความไม่แน่นอนในระดับที่สูง การแลกเปลี่ยนระหว่างกันต้องการความยืดหยุ่นในการปรับให้เข้ากับปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดคิด ในกรณีดังกล่าว การแลกเปลี่ยนระหว่างกันมักจะอธิบายเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียดเพื่อระบุขั้นตอนการเจรจาและการประสานงานในการแลกเปลี่ยนระหว่างกันซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปของ Zhang, et al. (2020) ที่สรุปไว้ว่า มุมมองทางด้านเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมจะถือว่าสัญญาเป็นกลไกควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการแลกเปลี่ยน หน้าที่ปกป้องคุ้มครองดังกล่าวจะปรากฏให้เห็นเพิ่มเติมผ่านรายละเอียดและข้อกำหนดในสัญญาเกี่ยวกับ (1) บทบาทและความรับผิดชอบที่จะดำเนินการ รวมถึงบทลงโทษเฉพาะสำหรับการไม่ปฏิบัติตามความรับผิดชอบหรือการเลิกจ้างโดยไม่คาดคิด พร้อมสิ่งจูงใจเพื่อประสิทธิภาพที่ดีขึ้น (2) ข้อกำหนด วิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติตามเงื่อนไขเฉพาะและ (3) แนวปฏิบัติและหลักการพื้นฐานที่ต้องใช้ในการตอบสนองต่อสิ่งที่คาดไม่ถึง อาทิเช่น เหตุการณ์ฉุกเฉิน เป็นต้น ซึ่งความซับซ้อนในบริบทของสัญญาการบริการรถบรรทุกก็มีความสอดคล้องและมีความแตกต่างอยู่บ้างในบางประเด็นกับการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ ความซับซ้อนในบริบทของสัญญาการบริการรถบรรทุกจะขึ้นอยู่กับ ข้อยกเว้นการบริการ การกำหนดสิทธิความรับผิดชอบ บทลงโทษ การตรวจสอบและการปรับบริบทของสัญญาการบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า

6.2 สรุป

ความซับซ้อนของสัญญาการบริการ หมายถึง เงื่อนไขที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียดที่ระบุขั้นตอนการเจรจาที่แสดงให้เห็นถึงความคาดหวังในการบรรลุผลและภาระผูกพันที่ต้องทำจากกรณีปฏิบัติสัมพันธ์ในอนาคตระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างกันซึ่งประกอบไปด้วย ข้อยกเว้นการบริการ

การกำหนดสิทธิความรับผิดชอบ บทลงโทษ การตรวจสอบและการปรับบริบทของสัญญาการบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าจะส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจให้กับลูกค้า

ตอนที่ 7 ความไว้วางใจ

ในตอนี่ 7 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความซับซ้อนของสัญญาการบริการประกอบด้วย 7.1 แนวคิดของความไว้วางใจ 7.2 สรุป โดยมีรายละเอียดดังนี้

7.1 แนวคิดของความไว้วางใจ

ความไว้วางใจเป็นศูนย์กลางในการจัดระเบียบของโครงสร้างที่มีบทบาทสำคัญในการยืนยันการพัฒนาความสัมพันธ์และความเต็มใจที่จะโอนอ่อนผ่อนตามภายใต้เงื่อนไขของความเสี่ยงและการพึ่งพาอาศัยกัน (Rousseau, et al., 1998; Shen, et al., 2019) ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะความสัมพันธ์ของความไว้วางใจได้ที่สำคัญ อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า คำจำกัดความของความไว้วางใจที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางยังขาดอยู่ เนื่องจากในแต่ละศาสตร์ของสาขาวิชาจะพิจารณาในมุมมองที่แตกต่างกัน (Rousseau, et al., 1998) อาทิเช่น ในมุมมองทางเศรษฐศาสตร์จะเกี่ยวข้องกับการคำนวณ (Williamson, 1993) หรือเกี่ยวข้องกับการสถาบัน (Lott Jr, 1992) ในมุมมองทางจิตวิทยาจะเกี่ยวข้องของคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้สร้างความไว้วางใจและคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้ดูแลผลประโยชน์โดยมุ่งเน้นไปที่ผลของความไว้วางใจในคุณลักษณะส่วนบุคคล ส่วนมุมมองทางสังคมวิทยาจะเกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในคุณสมบัติที่พึงลึกของความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้คน หรือสถาบัน (Whipple, et al., 2013)

ในขณะที่ McEvily (2011) ให้เหตุผลไว้ว่า ความไว้วางใจได้พัฒนามาจากกระบวนการทัศน์ที่โดดเด่นจากสองมุมมองคือ มุมมองทางด้านเศรษฐศาสตร์ซึ่งมุ่งเน้นการวัดพฤติกรรม โดยการวัดเชิงพฤติกรรมที่มีรากฐานมาจากทฤษฎีเกมส์ (Game Theory) และช่วยให้เข้าถึงแนวทางที่อ้างอิงตามความเสี่ยงเพื่อศึกษาความไว้วางใจ ส่วนมุมมองทางด้านสังคมศาสตร์จะมุ่งเน้นในการวัดทัศนคติซึ่งเป็นการวัดสภาวะทางจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับการตรวจสอบทฤษฎีองค์กรของ Kramer (1999) ที่แยกความแตกต่างของความไว้วางใจออกเป็นสองประเภทคือ พฤติกรรมทางเลือกกับสภาพจิตใจ โดยพฤติกรรมทางเลือกจะหมายถึง ทางเลือกที่มีเหตุผล อาทิเช่น มุมมองเชิงคำนวณหรือแบบจำลองเชิงสัมพันธ์ของความไว้วางใจ อาทิเช่น วิธีการฝังตัวทางสังคม ส่วนสภาพจิตใจจะหมายถึง ความประมาท ความคาดหวังและเงื่อนไขทางอารมณ์

นอกจากนั้น Hosmer (1995) มีความเชื่อว่าคำจำกัดความของความไว้วางใจที่หลากหลายจะหมายถึง ความไว้วางใจที่เกิดขึ้นที่ในระดับต่าง ๆ อาทิเช่น ความไว้วางใจระหว่างบุคคลและความไว้วางใจระหว่างองค์กรซึ่งจะมาจากวิธีการ หรือบริบทดังต่อไปนี้คือ (1) ความคาดหวังของแต่ละ

บุคคล (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (3) การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (4) โครงสร้างทางสังคม และ (5) หลักจริยธรรม ในขณะที่ Ganesan and Hess (1997) เสนอว่าความไว้วางใจสามารถมีอยู่ได้ 5 ระดับดังต่อไปนี้คือ (1) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อาทิเช่น ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (2) องค์กร อาทิเช่น ความไว้วางใจของแต่ละบุคคลสำหรับองค์กร (3) ภายในองค์กร อาทิเช่น ความไว้วางใจระหว่างลูกจ้างและนายจ้างและ (4) ระหว่างองค์กร อาทิเช่น ความไว้วางใจระหว่างองค์กร ซึ่งคำจำกัดความที่เฉพาะเจาะจงของความไว้วางใจในบางส่วนได้พัฒนาขึ้นมาจากมุมมองของความไว้วางใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

ท่ามกลางมิติต่าง ๆ ของความไว้วางใจจะประกอบด้วยความไว้วางใจ ความปรารถนาดีและความเป็นมิตร อาทิเช่น Zucker (1986) ให้คำจำกัดความของความไว้วางใจว่า “ความไว้วางใจถูกกำหนดให้เป็นชุดของการแบ่งปันความคาดหวังจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการแลกเปลี่ยน” Moorman, et al. (1993) ให้ความไว้วางใจถือเป็นความไว้นั่นเชื่อใจเป็นความคาดหวังหรือความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ซึ่งหมายถึง การแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ซึ่ง Lewicki, et al. (2006) กล่าวไว้ว่า แนวทางการคาดหมายบ่งชี้ว่า “แม้จะมีความไม่แน่นอนเกี่ยวกับอีกฝ่ายว่าจะทำอย่างไร แต่อีกฝ่ายหนึ่งจะมีความคาดหวังในเชิงบวกเกี่ยวกับความตั้งใจแรงจูงใจและพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่ง” ในขณะที่ ความไว้วางใจเป็นความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความมั่นใจในแรงจูงใจของอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเสี่ยง ดังนั้นความตั้งใจเชิงพฤติกรรมนี้คือ “ความเต็มใจที่จะยอมรับความเสี่ยงต่อการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง” โดยมีความคาดหวังว่าคู่ค้าจะมีหลักในการปฏิบัติและความรับผิดชอบในการดูแลผลประโยชน์ของอีกฝ่ายหนึ่งรวมถึงความไว้วางใจในความสามารถ อาทิเช่น ความคาดหวังที่ฝ่ายหนึ่งมีทักษะด้านเทคนิค ประสบการณ์และความน่าเชื่อถือที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุภาระผูกพันร่วมกัน (Nootboom, et al., 1997) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Charterina, et al. (2018) ที่กำหนดให้ความไว้วางใจระหว่างผู้ซื้อและผู้ผลิตเป็นความคาดหวังในการพึ่งพาให้อีกฝ่ายหนึ่งสามารถปฏิบัติและจัดการตามภาระผูกพันของตนเองตามข้อตกลงด้วยความเป็นธรรมได้ถึงแม้ว่าจะมีความเป็นไปได้ในการฉวยโอกาสจากการเอาเปรียบก็ตาม

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการพัฒนาความไว้วางใจซึ่งระดับของการวิเคราะห์เพื่อการศึกษาถึงความไว้วางใจมักจะเกี่ยวข้องกับมุมมองตามศาสตร์สาขาของการวิจัยกล่าวคือ นักเศรษฐศาสตร์มักจะตรวจสอบความไว้วางใจในระดับบุคคลหรือระดับบริษัท นักจิตวิทยาได้เน้นที่ระดับบุคคลและระดับกลุ่มและนักสังคมวิทยาได้ตรวจสอบความไว้วางใจภายในกลุ่ม หรือสังคม ในขณะที่คำจำกัดความของความไว้วางใจดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปโดยเรียงลำดับจากปี ค.ศ. ก่อนหน้าถึงกระทั่งถึงปี ค.ศ. 2018 ได้ดังตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 ตารางสรุปคำจำกัดความของความไว้วางใจ

ผู้วิจัย/ปีค.ศ.	คำจำกัดความ
Zucker (1986)	ชุดของการแบ่งปันความคาดหวังจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการแลกเปลี่ยน
Moorman, et al. (1993)	ความคาดหวัง หรือการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล
Nooteboom, et al. (1997)	ความคาดหวังว่าคู่ค้าจะมีหลักในการปฏิบัติและความรับผิดชอบในการดูแลผลประโยชน์ของอีกฝ่ายหนึ่งรวมไปถึงความไว้วางใจในความสามารถ อาทิ เช่น ความคาดหวังที่ฝ่ายหนึ่งมีทักษะด้านเทคนิค ประสบการณ์และความน่าเชื่อถือที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุภาระผูกพันร่วมกัน
Lewicki, et al. (2006)	ความคาดหวังในเชิงบวกเกี่ยวกับความตั้งใจ แรงจูงใจและพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่ง
Charterina, et al. (2018)	ความคาดหวังในการพึ่งพาให้อีกฝ่ายหนึ่งสามารถปฏิบัติและจัดการตามภาระผูกพันของตนเองตามข้อตกลงด้วยความเป็นธรรมได้ถึงแม้ว่าจะมีความเป็นไปได้ในการฉวยโอกาสจากการเอาเปรียบก็ตาม

7.2 สรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยสรุปว่า ความไว้วางใจ หมายถึง แนวโน้มในการจัดลำดับความสำคัญของผลกระทบในระยะยาวและความไว้วางใจ หมายถึง ชุดของการแบ่งปันความคาดหวังเชิงบวกจากการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ อาทิเช่น ทักษะด้านเทคนิค ประสบการณ์ ความน่าเชื่อถือที่จำเป็นและความรับผิดชอบในการดูแลผลประโยชน์ของอีกฝ่ายหนึ่งให้สามารถปฏิบัติและจัดการตามภาระผูกพันของตนเองตามข้อตกลงด้วยความเป็นธรรมได้ถึงแม้ว่าจะมีความเป็นไปได้ในการฉวยโอกาสจากการเอาเปรียบก็ตามซึ่งในบริบทของสัญญาการบริการรถบรรทุกจะเกี่ยวข้องกับการรักษาความสัมพันธ์ ความไว้วางใจในความสามารถ ความไว้วางใจในความเป็นมิตรและความไว้วางใจระหว่างบุคคล

ตอนที่ 8 ผลกระทบของความสัมพันธ์ของตัวแปร

ในตอนี่ 8 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับผลกระทบของความสัมพันธ์ของตัวแปรประกอบด้วย 8.1 ผลกระทบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการกับการวางแผนทางในระยะยาว 8.2 ผลกระทบความสัมพันธ์ระหว่างความเฉพาะเจาะจงของสัญญากับการวางแผนทางในระยะยาว 8.3 ผลกระทบความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของสัญญากับ

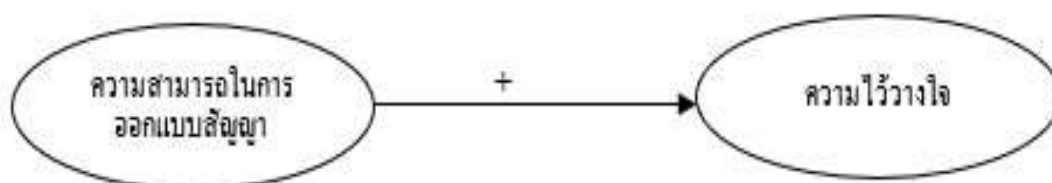
การวางแผนทางในระยะยาว 8.4 ผลกระทบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการออกแบบ สัญญาการบริการผ่านสื่อกลางความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการกับการวางแผนทางในระยะยาว 8.5 ผลกระทบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการผ่านสื่อกลางความซับซ้อนของสัญญาการบริการกับการวางแผนทางในระยะยาว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

8.1 ผลกระทบของความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการกับความไว้วางใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การปกป้องคุ้มครองมีจุดมุ่งหมายเพื่อกระจายการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือระหว่างกันของแต่ละบุคคล หรือความเสี่ยงเชิงสัมพันธ์และรับรองการแบ่งปันคุณค่าที่เท่าเทียมระหว่างกัน (Gulati, et al., 2012) แต่การเปิดเผยถึงมิติด้านความสามารถในการปกป้องคุ้มครองอาจนำไปสู่การตีความของความไว้วางใจในความปรารถนาดีหรือความเป็นมิตรในเชิงลบ (Shen, et al., 2019) ในขณะที่สัญญาและความไว้วางใจถือเป็นกลไกการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพสองประการในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร (Malhotra & Lumineau, 2011) และเป็นแนวทางที่สำคัญในการประมวลผลข้อมูลรวมไปถึงการมุ่งเน้นที่แตกต่างกันของบริษัทในการส่งสัญญาณที่แตกต่างกันเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจถึงความน่าเชื่อถือขององค์กร (Malhotra & Lumineau, 2011; Shen, et al., 2019) และจัดวางตำแหน่งของบริษัทว่าจะยึดมั่นการกำหนดบทบาท ภาระผูกพันและขั้นตอนปฏิบัติในสัญญาอย่างเคร่งครัดและไม่ให้ลูกค้ากังวลว่าบริษัทจะไม่ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ในสัญญา (Shen, et al., 2020) ซึ่งในทางจิตวิทยาปฏิบัติกรยาตอบสนองจากลูกค้าที่เกิดขึ้นอาจทำให้รู้สึกว่าคุณบังคับให้ปฏิบัติตามและทำให้เกิดความสงสัยต่อการฉวยโอกาสภายใต้การปกป้องคุ้มครองตามสัญญาและส่งสัญญาณถึงการขาดความไว้วางใจและปฏิเสธความผูกพันทางจิตใจระหว่างกัน (Parkhe, 1993) ดังนั้น จึงมีแนวโน้มที่ส่งผลเชิงลบต่อความไว้วางใจในความเป็นมิตร (Shen, et al., 2020)

นอกจากนั้น การพึ่งพาการปกป้องคุ้มครองตามสัญญาที่มากเกินไปอาจนำไปสู่สถานการณ์ความร่วมมือที่มากกว่าการระบุข้อมูลส่วนบุคคล (Malhotra & Lumineau, 2011) ในทางตรงกันข้าม การประสานงานตามสัญญาก็ไม่ได้สื่อถึงความหมายเชิงลบแต่เป็นการส่งสัญญาณถึงความตั้งใจของบริษัทที่จะมุ่งไปสู่การปรับปรุงความสัมพันธ์ของความสามารถในการทำกำไรระหว่างกันและเป็นประโยชน์ต่อการเริ่มต้นก่อนความสัมพันธ์ของความไว้วางใจในความเป็นมิตร (Malhotra & Lumineau, 2011; Mayer & Argyres, 2004) การเน้นที่บทบาทสัญญาของสัญญาการบริการให้ง่ายขึ้นสำหรับฝ่ายต่าง ๆ จึงเป็นการส่งเสริมการรับรู้ของกระบวนการยุติธรรมจะทำให้สามารถลดความเข้าใจผิดที่เกี่ยวกับเจตนาซึ่งกันและกันได้ (Lumineau, 2017) และหากบริษัทที่ยึดมั่นใน

สัญญาอย่างเคร่งครัดในการกำหนดบทบาท ภาระผูกพันและขั้นตอนปฏิบัติก็มีโอกาสน้อยที่จะเผชิญกับสถานการณ์ที่ถูกค้ารู้สึกว่าถูกเอาเปรียบ หรือกังวลว่าบริษัทจะไม่ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ (Schepker, et al., 2014) ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมีสมมุติฐานที่ว่า หากบริษัทมีความสามารถในการออกแบบสัญญาเป็นอย่างดีแล้ว สัญญาอาจจะส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจ ดังภาพประกอบที่ 2.9

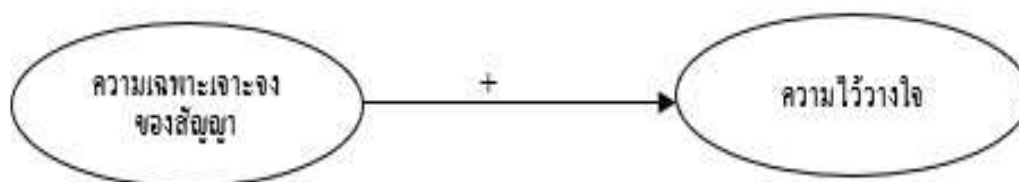


ภาพประกอบที่ 2.9 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความความสามารถในการออกแบบสัญญา การบริการกับความไว้วางใจ

8.2 ผลกระทบของความสัมพันธ์ระหว่างความเฉพาะเจาะจงของสัญญากับความไว้วางใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ในการดำเนินการธุรกรรมระหว่างกันไม่ว่าจะเป็นธุรกรรมอย่างเป็นทางการ หรือธุรกรรมอย่างไม่เป็นทางการ การละเมิดสัญญาและการฉวยโอกาสจากทั้งสองฝ่ายจะถูกนำมาพิจารณาเสมอ (Cao & Lumineau, 2015) และไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าทั้งสัญญาและความไว้วางใจต่างก็ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อการทำธุรกรรมระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Wuyts & Geyskens, 2005) และถึงแม้ว่าจะนำเสนอมุมมองที่ตรงกันข้ามกันแต่ผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อทั้งสองฝ่ายได้รับความไว้วางใจซึ่งกันก็มีความเพียงพอแล้ว (Lumineau & Henderson, 2012) และจะทำให้สามารถลดการตรวจสอบและการควบคุมที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมจนในท้ายที่สุดก็จะนำไปสู่การทำธุรกรรมโดยไม่จำเป็นต้องทำสัญญาอย่างเป็นทางการ Cai and Yang (2008) ดังนั้น การแลกเปลี่ยนความไว้วางใจในระดับสูงซึ่งกันและกันอาจทำให้ข้อกำหนดเฉพาะของสัญญาไม่มีความจำเป็น (Zhou & Xu, 2012) ซึ่งข้อพิสูจน์นี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Chen, et al. (2013) ที่สนับสนุนผลการวิจัยว่า ความไว้วางใจสามารถทดแทน หรืออยู่เหนือกว่าข้อกำหนดเฉพาะของสัญญาได้และในทางกลับกัน การวิจัยยังพบว่า การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสัญญาที่เป็นทางการกับความไว้วางใจซึ่งกันและกันจะนำไปสู่การทำธุรกรรมระหว่างกันในเชิงบวกมากขึ้น (Zhou & Xu, 2012) ดังนั้น สมมุติฐานของการวิจัยคือ การเพิ่ม

รายละเอียดที่อาจเกิดขึ้นในความเฉพาะเจาะจงของสัญญาจะส่งผลเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนความไว้วางใจในการทำธุรกรรมระหว่างกันได้ ดังภาพประกอบที่ 2.10



ภาพประกอบที่ 2.10 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการกับความไว้วางใจ

8.3 ผลกระทบของความสัมพันธ์ระหว่างความความซับซ้อนของสัญญากับความไว้วางใจ

สัญญาและความไว้วางใจถือเป็นกลไกการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพสองประการในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร นักวิชาการหลายท่านได้ให้การสนับสนุนเชิงประจักษ์ที่หลากหลายแก่ข้อที่สามารถยืนยันได้ว่าสัญญาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มาก่อนความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Mayer & Argyres, 2004) ในทางกลับกัน สัญญาโดยละเอียดอาจบ่งบอกถึงการส่งสัญญาณของความไม่ไว้วางใจ (Kadefors, 2004) และส่งผลให้ระดับของความเชื่อถือนลดลงตามไปด้วย ในขณะที่ความไว้วางใจก็สามารถให้ข้อตกลงที่เป็นการบังคับตัวเองได้ผ่านกระบวนการทางสังคมและเข้ามาแทนที่สัญญาในระดับหนึ่ง (Wang, et al., 2011) และอีกหลากหลายมุมมองที่แสดงให้เห็นว่าสัญญาและความไว้วางใจสามารถเสริมสร้างสัมพันธ์เชิงบวกซึ่งกันและกันได้ (Zhang, et al., 2020) ซึ่งความสัมพันธ์ที่เสริมกันดังกล่าวนั้นก็คือสัญญา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสัญญาที่มีการเพิ่มเติมรายละเอียดในกรอบของความร่วมมือ (Lu, et al., 2015) ซึ่งในขณะเดียวกัน ความไว้วางใจก็จะสามารถช่วยเอาชนะข้อจำกัดในการปรับตัวของสัญญาได้ (Luo, Y., 2002)

อย่างไรก็ตาม Lu, et al. (2015) ได้กล่าวไว้ว่าตามเศรษฐศาสตร์ต้นทุนการทำธุรกรรม ประสิทธิภาพของการกำกับดูแลตามสัญญาและการกำกับดูแลเชิงสัมพันธ์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการรวมไปถึงการจำกัดการฉวยโอกาสจากโครงการก่อสร้างในประเทศจีน ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่า การกำกับดูแลตามสัญญาและการกำกับดูแลเชิงสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการและปัจจัยทั้งสองนี้ทำหน้าที่เป็นส่วนเสริมมากกว่าที่จะทดแทน การกำกับดูแลตามสัญญามีประสิทธิภาพมากกว่าในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ในขณะที่

การกำกับดูแลเชิงสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากกว่าในการจำกัดการฉวยโอกาส การฉวยโอกาสไม่ได้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของโครงการแต่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจระหว่างกัน ในขณะที่กลไกการควบคุมที่สำคัญสองอย่างสำหรับการจัดการความสัมพันธ์ของโซ่อุปทานที่จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ให้สูงขึ้นก็คือ สัญญาและความไว้วางใจที่อาจมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในบริษัท Wang, et al. (2011) จึงได้ตรวจสอบผลกระทบต่อส่วนบุคคลและผลกระทบต่อโต้ตอบของสัญญาและความไว้วางใจต่อประสิทธิภาพด้านนวัตกรรมของบริษัทและผลกระทบต่ออาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อความสัมพันธ์ในประเทศจีนด้วยเช่นกัน ซึ่งผลการศึกษาเชิงประจักษ์จากการสำรวจบริษัทผู้ผลิตของจีนระบุว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความไว้วางใจและประสิทธิภาพด้านนวัตกรรมของบริษัท นอกจากนี้ ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมช่วยเพิ่มผลกระทบของความไว้วางใจ แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อผลกระทบของสัญญาที่มีต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรม ดังนั้น สมมุติฐานของการวิจัยคือ การลดความซับซ้อนของสัญญาจะส่งผลเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนความไว้วางใจในการทำธุรกรรมระหว่างกันได้ ดังภาพประกอบที่ 2.11



ภาพประกอบที่ 2.11 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความซับซ้อนของสัญญาการบริการกับความไว้วางใจ

ตอนที่ 9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สัญญาที่ดีที่สุดจะประกอบด้วยสองส่วนกล่าวคือ ส่วนแรกจะเป็นส่วนที่ขึ้นอยู่กับภาระที่อาจจะสูงเกินจริงและส่วนที่สองคือ การให้ส่วนแบ่งกำไรที่เกิดขึ้นจากการรวบรวมผ่านเหตุการณ์การตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าตามที่วัดได้ (Dobakhshari & Gupta, 2016) ระยะเวลาการรับประกันพื้นฐานคือ ระยะเวลาที่กำหนดไว้ล่วงหน้าโดยผู้ผลิต หรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้นำเสนอการบริการหลังการขายเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดซึ่งบทบาทของการรับประกันขั้นพื้นฐานสำหรับผู้ผลิตจะมีมุมมองว่าสามารถส่งเสริมการขายและสร้างความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์ของ

บริษัทและผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแข่ง ส่วนมุมมองของลูกค้าจะมองว่าเป็นการรับประกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์และปกป้องผลิตภัณฑ์จากความล้มเหลว ดังนั้น จะเห็นได้ว่าสัญญารับประกันจะให้ประโยชน์กับทั้งผู้ผลิตและลูกค้า ซึ่งในบริบทของการรับประกัน Salmasnia and Baratian (2020) ได้พิจารณาถึงระยะเวลาของการรับประกันขั้นพื้นฐานและระยะเวลาของการขยายเวลาการรับประกันที่เพิ่มขึ้นรวมไปถึงระดับและช่วงระยะเวลาของการซ่อมบำรุงเชิงป้องกันด้วยการเปรียบเทียบจากมุมมองของทั้งผู้ผลิตและลูกค้าไปพร้อม ๆ กันและศึกษาถึงข้อกำหนดของการขยายเวลาการรับประกันรวมถึงการตรวจสอบผลของการดำเนินการในการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน Salmasnia and Baratian (2020) ได้ศึกษาถึงความเหมาะสมของนโยบายการซ่อมบำรุงเชิงป้องกันในการรับประกันขั้นพื้นฐานกับการขยายเวลาการรับประกัน โดยหาค่าที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับทั้งผู้ผลิตและลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ในช่วงระยะเวลาการรับประกันขั้นพื้นฐานผู้ผลิตจะมีผลกำไรมากกว่าและสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าลงได้มากกว่าการดำเนินการซ่อมบำรุงเชิงป้องกันในช่วงระยะเวลาการขยายเวลาการรับประกันออกไป Park and Pham (2016) ศึกษาถึงตัวแบบค่าใช้จ่ายที่พัฒนามาจากมุมมองของลูกค้าซึ่งจะช่วยให้ผู้ผลิตมีความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าที่ดีขึ้น โดยพิจารณาจากการกำหนดคกฏเกณฑ์ของเวลาซ่อมบำรุงที่ผู้ผลิตให้ไว้กับระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมจริงไปพร้อม ๆ กันเนื่องจากเกณฑ์ของเวลาที่ใช้ในการซ่อมบำรุงนั้นจะมีหลายช่วงเวลาตามคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่จะได้รับการแก้ไข