

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาการบริการจากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาเส้นทางการอิทธิพลของสัญญาการบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในประเทศไทย และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการวางแผนกลยุทธ์ในการออกแบบสัญญาการบริการให้กับอุตสาหกรรมรถบรรทุกในประเทศไทย โดยศึกษาวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะเหมือนกัน (Homogenous Group) เพื่อลดปัญหาความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) และความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อพัฒนารอบแนวคิดในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้คือ 1) ความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ 2) ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ 3) ความซับซ้อนของสัญญาการบริการและ 4) ความไว้วางใจ และกำหนดสมมุติฐานของการวิจัยตามรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเป็นรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางเดียว

### สรุปผลการวิจัย

1. ตัวแบบของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาการบริการหลังการรับประกันของศูนย์บริการรถบรรทุกจากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกในประเทศไทย ประกอบไปด้วยตัวแปรต้น หรือตัวแปรสังเกตได้ คือ ความสามารถในการออกแบบสัญญาของผู้ให้บริการ และตัวแปรแฝงจำนวน 2 ตัว คือ ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาบริการ และความซับซ้อนของสัญญาบริการ ซึ่งตัวแปรทั้งหมดจะส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก โดยสามารถอธิบายผลการศึกษาได้ ดังต่อไปนี้คือ

1.1 ความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการผลการศึกษาพบว่า ในมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีความกังวลกับการคิดอัตราค่าบริการ เนื่องจากในมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกจะไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่ารถบรรทุกของตนเองจะมีระยะทางวิ่งที่ต่ำกว่า หรือสูงกว่าตามที่ผู้ให้บริการได้กำหนดไว้ หรือไม่ ซึ่งจะส่งผลต่อการคาดการณ์ด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการรถบรรทุก นอกจากนั้น ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่า ผู้ประกอบการจะมีความกังวลต่อข้อตกลงของสัญญาการบริการที่ผู้ให้บริการนำเสนอข้อความด้วยภาษาทางกฎหมายที่แสดงให้ผู้ประกอบการรถบรรทุกเห็นว่าจะส่งผลให้สัญญาการบริการระหว่างกันนั้น

สิ้นสุดลงทันที ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าในมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีความต้องการการสื่อสารจากผู้ให้บริการที่แสดงให้เห็นถึงความเอื้อเพื่อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันมากกว่าซึ่งจะสามารถสังเกตได้จากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีแนวโน้มของความพยายามที่จะให้เกิดการประนีประนอมต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นและทำให้มีผลต่อการบอกเลิกสัญญาการบริการ โดยไม่คำนึงว่าสาเหตุของความผิดจะเกิดขึ้นจากฝ่ายใดก็ตาม

1.2 ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการผลการศึกษาพบว่า ในมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุก จะมีความกังวลอยู่บ้างในบางเงื่อนไข ทั้งนี้ สาเหตุอันเนื่องมาจากลักษณะงานที่ผู้ประกอบการรถบรรทุกรับมาจากบุคคลที่ตกลงว่าจ้างงาน ซึ่งลักษณะงานดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับบุคคลที่ตกลงว่าจ้างงานในการบรรทุกสิ่งของที่อาจแตกต่างกันไป ซึ่งผู้ประกอบการรถบรรทุกจะไม่สามารถเลือกที่จะปฏิบัติได้ นอกจากนั้น ความเสียหาย หรือข้อขัดข้องเพียงเล็กน้อยของรถบรรทุกที่เกิดขึ้นในช่วงระหว่างการปฏิบัติงานและอาจได้รับการแก้ไขจากอู่ทั่วไปบ้างในบางครั้งจะนำไปสู่ ข้อยกเว้นการบริการของผู้ให้บริการ หรือไม่ เนื่องจากผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีมุมมองที่ว่าทุกเวลาที่รอคอยคือการสูญเสียรายได้ ซึ่งจากมุมมองดังกล่าวดูเหมือนว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะต้องการความยืดหยุ่นต่อการนำรถบรรทุกเข้ารับการบริการตามระยะ อันเนื่องมาจากเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการรถบรรทุกจะไม่ค่อยมีความแน่นอนอีกด้วยเช่นกัน

1.3 ความซับซ้อนของสัญญาการบริการผลการศึกษาพบว่า ในมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีความพร้อมต่อการดูแลรักษารถบรรทุกของตนเองตามข้อเสนอแนะ หรือคู่มือของผู้ให้บริการ ส่วนในด้านที่ผู้ให้บริการนำเสนอด้วยข้อความที่เป็นภาษาทางกฎหมาย อาทิเช่น การบอกเลิกสัญญา การโอนสิทธิตามสัญญาและการระงับข้อพิพาท ผลการศึกษาพบว่า ในมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีความต้องการการสื่อสารจากผู้ให้บริการที่แสดงให้เห็นถึงความเอื้อเพื่อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันมากกว่าซึ่งจะสามารถสังเกตได้จากมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีแนวโน้มของความพยายามที่จะให้เกิดการประนีประนอมต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นและทำให้มีผลต่อการบอกเลิกสัญญาการบริการ โดยไม่คำนึงว่าสาเหตุของความผิดจะเกิดขึ้นจากฝ่ายใดก็ตาม เช่นเดียวกับกับข้อ 1.1

1.4 ความไว้วางใจผลการศึกษาพบว่า ในมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการในทุกด้าน ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการและความเป็นมิตรทั้งจากผู้ให้บริการและพนักงาน ซึ่งเป็นไปได้ว่าในมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกจะเห็นถึงความพร้อมในการให้บริการของผู้ให้บริการทั้งในด้าน สถานที่ เครื่องมือที่มีความทันสมัย การนำเสนอข้อมูลของการซ่อมบำรุงตามความเป็นจริงและมีความจริงใจต่อการให้บริการ

2. จากผลการศึกษา พัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสัญญาการบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจในมุมมองของผู้ประกอบการรถบรรทุกในประเทศไทย สามารถสรุปได้ว่า มี 3 ประเด็นหลักคือ ด้านความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ ความเฉพาเจาะจงของสัญญาการบริการและความไว้วางใจ ซึ่งในด้านความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการผู้ประกอบการจะมีความกังวลต่ออัตราค่าบริการ ส่วนในด้านความเฉพาเจาะจง ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีความห่างไกลกับสัญญาการบริการและยังไม่เข้าใจถึงเหตุผลความจำเป็นในการเขียนสัญญาการของผู้ให้บริการที่ต้องเขียนให้ถูกต้องตามกฎหมายจึงทำให้ผู้ให้บริการยังขาดความเข้าใจในสัญญาการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเสนอข้อความด้วยภาษาทางกฎหมายและด้านความไว้วางใจซึ่งผู้ประกอบการรถบรรทุกจะมีความไว้วางใจผู้ให้บริการในทุกด้าน ซึ่งสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกทุกกับผู้ให้บริการยังมีช่องว่างด้านการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันซึ่งกันและกัน โดยที่ต่างฝ่ายต่างยังอยู่ในมุมมองของตนเอง ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรใช้ประโยชน์จากความไว้วางใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกเพื่อนำไปใช้วิเคราะห์แนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ในเชิงรุก ซึ่งจากผลของการศึกษาวิจัยมีแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ดังรายละเอียดต่อไปนี้คือ

#### **แนวทางในการวางแผนกลยุทธ์**

1 ความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ดังต่อไปนี้คือ หากผู้ให้บริการสามารถออกแบบสัญญาการบริการจากการจำแนกประเภทของรถบรรทุกตามลักษณะการใช้งานของกรมการขนส่งทางบกและประเมินความเสี่ยงจากโอกาสของความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นตามลักษณะการใช้งานของผู้ประกอบการรถบรรทุก จะมีความเป็นไปได้ว่า อัตราค่าบริการต่าง ๆ จะมีความแตกต่างกันตามลักษณะการใช้งานของผู้ประกอบการรถบรรทุกที่มีความเหมาะสมมากขึ้นและจะทำให้สัญญาการบริการสามารถลดความกังวลในการคาดการณ์ด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการรถบรรทุกได้และส่งผลกระทบต่อปริมาณของลูกค้ำที่เพิ่มขึ้นกับผู้ให้บริการได้ การสื่อสารในเชิงรุกจากช่องทางต่าง ๆ ของผู้ให้บริการเพื่อสร้างความเข้าใจในสัญญาการบริการ โดยเปลี่ยนจากภาษาทางกฎหมาย เป็นภาษาที่เข้าใจง่ายจะช่วยลดความกังวลให้กับผู้ให้บริการได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำเสนอเชิงรุกถึงประโยชน์ที่ได้ในระยะยาวจากการเข้าใช้บริการกับผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะได้ประโยชน์อย่างไร อาทิเช่น การนำเสนอเพิ่มเติมถึงอายุการใช้งานของเครื่องยนต์ที่ยาวนานกว่า การนำเสนอการรับประกันระยะทางการใช้งานอย่างต่อเนื่องที่ยาวนานกว่า ในทุกช่องทางของผู้ให้บริการเพื่อให้ผู้ประกอบการรถบรรทุกได้รับทราบถึงความคุ้มค่าในการใช้บริการของผู้ให้บริการที่สามารถแลกกับผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการรถบรรทุกทุกนั่นคือ ต้นทุนค่าใช้จ่ายที่

ต่ำกว่าการที่ผู้ประกอบการรถบรรทุกจะใช้บริการจากผู้ให้บริการที่ไม่ได้เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ในระยะยาว

2. ความเฉพาะเจาะจงของสัญญาการบริการ จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะแนวทางในการวางกลยุทธ์ดังต่อไปนี้คือ ผู้ให้บริการควรสร้างช่องทางการสื่อสารในเชิงรุกเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้ประกอบการรถบรรทุก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเสนอข้อความด้วยภาษาทางกฎหมาย ด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่ายและควรดำเนินการตั้งแต่ครั้งแรกที่ผู้ประกอบการรถบรรทุกเข้ามาเป็นลูกค้าของผู้ให้บริการ อาทิเช่น การเพิ่มเติมการนำเสนอสัญญาการรับประกันหลังจากที่หมดระยะรับประกันในวันที่ผู้ให้บริการจัดการอบรมการใช้งานรถบรรทุกให้กับผู้ประกอบการรถบรรทุกเพื่อชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของสัญญาการบริการที่ต่อเนื่องจากการรับประกันปกติ ซึ่งการเพิ่มเติมเข้าไปในหัวข้อการอบรมนั้น จะช่วยให้ผู้ประกอบการรถบรรทุกมีความเข้าใจในสัญญาการบริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่ต้น ทั้งนี้ เพื่อชี้ให้ผู้ประกอบการรถบรรทุกได้เห็นถึงประโยชน์ในการใช้งานอย่างต่อเนื่องและความคุ้มค่าจากผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับในระยะยาวได้นอกจากนั้น การเพิ่มเติมนายละเอียดของสัญญาการบริการหลังการรับประกันฉบับย่อด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายลงในคู่มือการใช้งานประจำรถจะเป็นอีกหนึ่งช่องทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้ประกอบการรถบรรทุกเพิ่มเติมได้

3. ความไว้วางใจ จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะแนวทางในการวางกลยุทธ์ดังต่อไปนี้คือ ผู้ให้บริการได้รับความไว้วางใจจากผู้ประกอบการรถบรรทุกในระดับที่สูง ดังนั้น ผู้ให้บริการควรใช้ประโยชน์จากความไว้วางใจเป็นช่องทางการสื่อสารกับผู้ประกอบการในเชิงรุกในการสร้างความเข้าต่อสัญญาการบริการหลังการหมดระยะรับประกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสร้างช่องทางการสื่อสารเชิงรุกในขณะที่ผู้ประกอบการรถบรรทุกยังอยู่ในช่วงของการรับประกันปกติ อาทิเช่น การนำเสนอสัญญาการรับประกันหลังหมดอายุการรับประกันด้วยแผ่นพับซึ่งวางไว้ในห้องรับรองลูกค้าซึ่งอธิบายด้วยการเล่าเรื่องหรืออธิบายข้อมูลโดยใช้ภาพ (Infographics) ในการสื่อสารด้วยข้อมูลที่เข้าใจได้ง่ายด้วยการออกแบบสี รูปแบบ ลูกเล่น ภาพประกอบให้สวยงาม เพื่อดึงดูดความน่าสนใจให้กับผู้ประกอบการรถบรรทุก หรืออาจจะมาในรูปแบบคลิปวิดีโอที่มีภาพเคลื่อนไหวและเสียงเพื่อสื่อสารผ่านทางช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ จะเป็นส่วนเสริมที่ช่วยให้ผู้ประกอบการรถบรรทุกมีความเข้าใจในสัญญาการบริการหลังการหมดระยะรับประกันได้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ จะทำให้มุมมองจากทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจที่ตรงกันและให้ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการและผู้ประกอบการรถบรรทุกเพิ่มขึ้นได้

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้คือ ศูนย์บริการรถบรรทุกในประเทศไทยควรใช้พื้นฐานจากควมไว้วางใจในความเป็นมิตร ความไว้วางใจในความสามารถและความไว้วางใจระหว่างบุคคลของผู้ประกอบการรถบรรทุกที่มีอยู่ในระดับที่สูงมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และพัฒนาสัญญาการบริการ อาทิเช่น การนำเสนอทางเลือกสำหรับสัญญาการบำรุงรักษาหลังการรับประกันตามลักษณะการจำแนกลักษณะของรถบรรทุกเนื่องจากในบริบทของรถบรรทุกในต่างประเทศมีการจำแนกลักษณะของรถบรรทุกออกเป็น 2 ลักษณะคือ Truck กับ Heavy Truck ในขณะที่การจำแนกลักษณะของรถบรรทุกในบริบทของประเทศไทยมีการจำแนกลักษณะของรถบรรทุกออกเป็น 9 ลักษณะและแต่ละลักษณะยังจำแนกออกเป็นลักษณะย่อยอีกหลายลักษณะ (กองแผนงาน กลุ่มสถิติการขนส่ง, 2564, ออนไลน์) ซึ่งในการจำแนกแต่ละลักษณะก็จะมีอัตราความเสี่ยงต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นที่แตกต่างกัน ดังนั้นการจัดการกับความเสี่ยงด้วยการเพิ่มการนำเสนอทางเลือกสำหรับสัญญาการบำรุงรักษาหลังการรับประกัน อัตราค่าบริการ ความเฉพาะเจาะจงและความซับซ้อนของสัญญาการบริการให้สอดคล้องกับการจำแนกลักษณะของรถบรรทุกของประเทศไทยจะสามารถเพิ่มการตอบสนองต่อการรับประกันการบริการที่น่าพอใจให้กับผู้ประกอบการรถบรรทุกไปพร้อมกับการลดความเสี่ยงและต้นทุนค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้ ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Zheng, et al. (2020) ที่ได้ศึกษาถึงสัญญาการบำรุงรักษาทั้งหมดหลังการรับประกันที่เหมาะสมที่สุดด้วยการนำเสนอทางเลือกสามทางสำหรับสัญญาการบำรุงรักษาหลังการรับประกันและสามารถสร้างผลลัพธ์ที่น่าสนใจได้และยังสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Leung, et al. (2014) ที่ได้ศึกษาวิจัยถึงการนำเสนอเกณฑ์ที่มุ่งสนับสนุนกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับข้อตกลงในระยะยาวและนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาในการกำหนดราคาของข้อตกลงในระยะยาวรวมทั้งไปถึงทางเลือกที่เหมาะสมและมีความสัมพันธ์กันกับข้อตกลงในระยะยาวซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์ของข้อตกลงในระยะยาวที่เหมาะสมที่สุดอาจเกี่ยวข้องกับข้อตกลงของสัญญาในระยะยาวที่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้ประกอบการรถบรรทุกมีความสนใจในสัญญาการบริการแต่การสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจที่อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรศึกษาวิจัยเชิงลึกถึง ความสามารถในการออกแบบสัญญาการบริการ ข้อกำหนดเฉพาะและความซับซ้อนของสัญญาการบริการด้วยการจำแนกตามลักษณะของรถบรรทุกประเภทอื่น ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงข้อตกลงในระยะยาวของสัญญา

การบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการรถบรรทุกในแต่ละประเภทจะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจทำสัญญาการบริการและเพิ่มการตอบสนองต่อการรับประกันการบริการที่น่าพอใจให้กับผู้ประกอบการรถบรรทุกในประเทศไทยไปพร้อมกับการลดความเสี่ยงและต้นทุนค่าใช้จ่ายในการให้บริการทั้งกับของศูนย์บริการและผู้ประกอบการรถบรรทุกได้มากขึ้น นอกจากนี้ การศึกษาวิจัยเชิงลึกในเรื่องของ การโอนสิทธิ์ระหว่างสัญญาการบริการซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความไว้วางใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก ก็เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคตอีกด้วย