

บทที่ 9

ผลการประเมินความพึงพอใจ

จากการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสร้างแบบจำลองการตลาดข้อตกลง ดังรายละเอียด ดังที่กล่าวมาแล้วในบทที่ 8 คณะผู้วิจัยได้นำแบบจำลองที่ได้กำหนดขึ้น ไปทดลองใช้กับตลาดข้อตกลง ยางควนขนุนเป็นระยะเวลา 3 เดือน เพื่อนำผลจากการทดลองใช้แบบจำลองมาปรับปรุงแก้ไข แบบจำลองเพื่อให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น และเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งานของ แบบจำลอง โดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่อผลการดำเนินงานของตลาดข้อตกลงด้าน ต่างๆ เช่น ความรวดเร็ว การมีส่วนร่วมของสมาชิก ด้านราคา คุณภาพ กระบวนการส่งมอบ โดย เปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังใช้แบบจำลอง เพื่อประเมินว่าผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจ เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือไม่อย่างไร โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง (ภาคผนวก ซ) สอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้งานจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้ซื้อ ผู้ขาย และ เจ้าหน้าที่ สกย. ซึ่งพบข้อมูลดังนี้

9.1 ผลการเปรียบเทียบแบบจำลองการตลาดก่อนมีโครงการวิจัยและหลังมีโครงการวิจัย

เนื่องจากตลาดข้อตกลงยางควนขนุนเป็นกิจกรรมการตลาดที่ สกย.อ. ควนขนุนได้ดำเนินการมา ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2543 ซึ่งได้มีรูปแบบและขั้นตอนการดำเนินงานของตลาดดังที่ได้อธิบายไว้ในรูปที่ 4.3 จากนั้นเมื่อคณะวิจัยได้เข้ามาทำวิจัยตั้งแต่เดือนธันวาคม 2547 และดำเนินการวิจัยอย่างมีส่วนร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งผู้ซื้อ ผู้ขาย และเจ้าหน้าที่ สกย. ทั้งนี้เพื่อร่วมกันกำหนดแบบจำลองทางการตลาด ดังที่ได้อธิบายไว้ในบทที่ 8 แล้วนั้น หากพิจารณาการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินการของตลาดข้อตกลง ยางควนขนุน โดยเปรียบเทียบก่อนและหลังมีโครงการวิจัย พบว่าการดำเนินงานของตลาดข้อตกลงยาง ควนขนุน ได้มีการพัฒนาขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสะท้อนได้จากความรวดเร็วในการดำเนินการ เช่น การตกลงราคา การประสานงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น การดำเนินการส่งมอบ นอกจากนี้การ พัฒนาแบบจำลองทางการตลาดของโครงการวิจัยยังส่งผลถึงการพัฒนาคุณภาพของสินค้าให้ดีขึ้น ตลอดจน การพัฒนาระบบเอกสาร และที่สำคัญคือส่งผลทำให้ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ที่เกี่ยวข้องในตลาดฯ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 9.1

ตารางที่ 9.1 ผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานของตลาดซื้อตกลงก่อนและหลังมีแบบจำลองทางการตลาด

ประเด็นที่เปรียบเทียบ	ก่อนมีแบบจำลอง	หลังมีแบบจำลอง
1) การรวบรวมข้อมูลจากสมาชิก	<p>เจ้าหน้าที่จะสอบถามข้อมูลของสมาชิก เช่น ปริมาณยางที่พร้อมส่งมอบ ราคาที่ต้องการเสนอขาย เมื่อมีการติดต่อขอซื้อจากผู้ซื้อเท่านั้น ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรับ และทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจส่งผลต่อความล่าช้าในการเจรจาตกลงซื้อขาย ซึ่งบางครั้งต้องใช้เวลา 2-3 วัน จึงจะสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ซื้อได้ นอกจากนี้ยังพบปัญหาด้านการติดต่อประสานงานในบางกรณีด้วย เช่น ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์</p>	<p>ตามที่แบบจำลองได้กำหนดให้สมาชิกที่ต้องการขายยางผ่านตลาดซื้อตกลง ต้องแจ้งข้อมูลได้แก่ ราคารับซื้อน้ำยางสด ปริมาณยางแผ่นผึ่งแห้งที่พร้อมจะส่งมอบได้ และราคาที่ต้องการขาย มาให้เจ้าหน้าที่ทราบในวันจันทร์และวันพุธของทุกสัปดาห์ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับการเจรจาตกลงการซื้อขายได้ทันทีเมื่อมีผู้ซื้อติดต่อเข้ามา ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การที่สมาชิกต้องแจ้งข้อมูล ยังมีส่วนช่วยกระตุ้นให้สมาชิกรู้จักการเก็บข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวางแผนการผลิตอีกด้วย</p>
2) การเปิดราคาและการเจรจาต่อรองราคา	<p>เมื่อผู้ซื้อติดต่อเข้ามายังเจ้าหน้าที่เพื่อให้เปิดราคาที่ชมรมฯ ต้องการขาย เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับไปยังสมาชิกเพื่อสอบถามราคาที่สมาชิกต้องการขาย จากนั้นจึงติดต่อกลับไปยังผู้ซื้อ และหากผู้ซื้อมีการต่อรองราคาทางเจ้าหน้าที่ก็ต้องติดต่อกลับไปยังสมาชิกอีก เป็นเช่นนี้ไปจนกว่าจะตกลงกันได้ ทำให้เสียเวลาในการประสานงาน</p>	<p>เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีข้อมูลของสมาชิกอยู่แล้ว ดังนั้นเมื่อผู้ซื้อติดต่อมา เจ้าหน้าที่สามารถเปิดราคาและตกลงราคาได้ทันที ส่งผลให้ผู้ซื้อมีความพึงพอใจมากขึ้น เนื่องจากมีความรวดเร็วในการเจรจาตกลงรวดเร็วขึ้น</p>

ตารางที่ 9.1 ผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานของตลาดซื้อตกลงก่อนและหลังมีแบบจำลองทางการตลาด

ประเด็นที่เปรียบเทียบ	ก่อนมีแบบจำลอง	หลังมีแบบจำลอง
3) การจัดสรร โควตา	การจัดสรรโควตาเป็นบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพียงฝ่ายเดียวที่จะกำหนดการจัดสรรโควตาการผลิตให้แก่สมาชิกชมรมฯ และถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่จะพยายามจัดสรรโควตา โดยคำนึงถึงกำลังการผลิต คุณภาพของผลผลิต และความเป็นธรรม แต่ก็ยังพบว่าสมาชิกฯ บางส่วนยังไม่มีควมพึงพอใจในการจัดสรรโควตาของเจ้าหน้าที่	แบบจำลองการตลาดได้กำหนดให้การจัดสรรโควตาเป็นบทบาทของคณะกรรมการตลาดฝ่ายจัดสรรโควตาเป็นผู้จัดสรรโควตา โดยยึดหลักเกณฑ์ตามกำลังการผลิต คุณภาพของสินค้า และตามที่สมาชิกแจ้งข้อมูลมาให้ชมรมฯ ดังนั้นหากสมาชิกต้องการให้ได้รับการจัดสรรโควตา สมาชิกต้องมีส่วนร่วมในการแจ้งข้อมูลมายังชมรมด้วย ด้วยวิธีการดังกล่าวทำให้สมาชิกทราบเงื่อนไขการจัดสรรโควตาและยอมรับเงื่อนไขดังกล่าว
4) การควบคุมคุณภาพ	เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้พิจารณาและตรวจสอบคุณภาพของสมาชิกที่นำมาส่ง ณ จุดส่งมอบ ทำให้บางครั้งเกิดความคลงแคลงใจในสมาชิกเมื่อผลผลิตของตนไม่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ และบางครั้งตลาดไม่สามารถตรวจสอบคุณภาพได้เต็มที่มากนัก เพราะหากต้องคัดสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพออก อาจจะทำให้ปริมาณสินค้าไม่ครบตามที่ตกลงไว้	การตรวจสอบคุณภาพจะมีการตรวจสอบตั้งแตอยู่ในระหว่างกระบวนการผลิต เพื่อให้ผู้ผลิตสามารถแก้ไขปรับปรุงคุณภาพได้ทันก่อนที่จะส่งมอบสินค้า นอกจากนี้ ผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพคือ อนุกรรมการตลาดที่ได้รับการคัดเลือกจากสมาชิกผู้ผลิตที่มีทักษะความเชี่ยวชาญในการผลิตยางแผ่นผึ่งแห้งให้เป็นที่ยอมรับของผู้ซื้อ ซึ่งนอกจากตรวจสอบคุณภาพแล้ว ยังให้คำแนะนำในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการผลิตเพื่อคุณภาพสินค้าที่ดีอีกด้วย

ตารางที่ 9.1 ผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานของตลาดข้อตกลงก่อนและหลังมีแบบจำลองทางการตลาด

ประเด็นที่เปรียบเทียบ	ก่อนมีแบบจำลอง	หลังมีแบบจำลอง
5) การส่งมอบสินค้า	เมื่อรวบรวมสินค้าได้ครบตามจำนวนที่ตกลงไว้แล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการส่งมอบสินค้า โดยติดต่อบริษัทขนส่งที่มีประสิทธิภาพ เป็นผู้ขนส่งสินค้า	การดำเนินการในส่วนนี้ มีความเหมาะสมแล้ว ดังนั้นจึงไม่มีการปรับเปลี่ยนมากนัก เพียงแต่เพิ่มรายละเอียดในแบบฟอร์มที่นำส่งสินค้าให้มีความชัดเจนมากขึ้น
6) การเงิน	เมื่อผู้ซื้อได้รับสินค้าเรียบร้อยแล้ว จึงโอนเงินมายังบัญชีของผู้แทนของชมรม จากนั้นเหรียญจะดำเนินการจัดสรรเงินค่าช่างให้แก่สมาชิก โดยหักค่าดำเนินการตลาดไว้	ยังคงใช้วิธีการดำเนินการทางการเงินเหมือนเดิม แต่ให้อนุกรรมการตลาด (ฝ่ายการเงิน) เป็นผู้ดำเนินการ
7) การประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ	การประสานงานส่วนใหญ่จะเริ่มจากเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประสานงานติดต่อไปยังสมาชิกเพื่อหาแนวทางซึ่งส่วนใหญ่การตัดสินใจมักขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่เป็นหลัก และมีการประชุมประจำทุกวันที่ 26 ของเดือน	แบบจำลองได้พยายามให้เกิดการมีส่วนร่วมของสมาชิกมากขึ้น เช่น การแจ้งข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพ เพื่อให้เกิดการประสานงานและการรับรู้ขั้นตอนการดำเนินการร่วมกัน เพื่อให้สมาชิกทุกคนได้ตระหนักและรับรู้ปัญหา และร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน และยังคงกำหนดให้มีการประชุมประจำทุกเดือน
8) ระบบเอกสาร การเก็บข้อมูล	เจ้าหน้าที่ได้รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตกลงซื้อขาย ตั้งแต่เริ่มต้นจนส่งมอบสินค้า และมีแบบฟอร์มที่ใช้เพื่อการประสานงานในการดำเนินการตลาด	แบบจำลองได้กำหนดให้มีแบบฟอร์มเพิ่มขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บบันทึกข้อมูล ซึ่งเป็นแบบฟอร์มตั้งแต่การรับแจ้งข้อมูลการจัดสรรโควตา การตรวจสอบคุณภาพ การส่งมอบสินค้า การชำระค่าสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกในการประสานงาน

9.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังใช้แบบจำลอง จะพิจารณาแยกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ซื้อ ผู้ขาย และเจ้าหน้าที่

9.2.1 ผู้ซื้อ

จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ซื้อ พบว่าหลังจากใช้แบบจำลองทางการตลาด โดยภาพรวม ผู้ซื้อมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของตลาดข้อตกลงขงคณขนุนเพิ่มขึ้น ยกเว้นความพึงพอใจในด้านราคา คุณภาพของยางแผ่นผึ่งแห้ง และความตรงต่อเวลาในการส่งมอบ ที่ระดับความพึงพอใจไม่เปลี่ยนแปลง โดยสามารถแบ่งผลการประเมินออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ลักษณะการดำเนินงานที่ผู้ซื้อมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ได้แก่

1) ความรวดเร็วในการเปิดราคา เนื่องจากแบบจำลองทางการตลาดได้กำหนดให้ผู้ผลิตต้องแจ้งปริมาณยางที่พร้อมจะส่งมอบ ราคารับซื้อน้ำยางสด และราคาที่ต้องการขายผลผลิต ให้เจ้าหน้าที่ทราบทุกวันจันทร์และวันพุธ ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงมีข้อมูลที่พร้อมจะเสนอราคาได้ทันที ส่งผลให้การเปิดราคาสามารถทำได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งแตกต่างกับการดำเนินงานแบบเดิมที่เมื่อผู้ซื้อติดต่อเข้ามายังตลาด เจ้าหน้าที่จึงประสานงานไปยังผู้ผลิต ซึ่งทำให้เสียเวลามาก

2) ปริมาณยางที่ได้รับตรงตามเงื่อนไขที่ได้ตกลง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ทราบข้อมูลปริมาณการผลิตของผู้ผลิต ทำให้สามารถจัดสรรโควตาและควบคุมปริมาณการผลิตให้ครบถ้วนตามที่ผู้ซื้อต้องการได้ นอกจากนี้ในกรณีที่ประสบปัญหาไม่สามารถรวบรวมผลผลิตได้ครบตามจำนวนที่ได้ตกลงไว้ เจ้าหน้าที่ได้หาวิธีการแก้ไข ด้วยการนำผลผลิตของผู้ผลิตรายอื่นมาทดแทนก่อน ซึ่งแตกต่างจากเดิมที่เจ้าหน้าที่ไม่ทราบข้อมูลการผลิตของสมาชิก ทำให้การจัดการด้านการผลิตล่าช้า

3) เงื่อนไขการจ่ายเงิน ผู้ซื้อมีความพึงพอใจในเงื่อนไขการจ่ายเงินมากขึ้น เพราะผู้ผลิตเริ่มยึดหยุ่นเงื่อนไขการจ่ายเงิน จากเดิมที่ต้องชำระค่าสินค้าก่อนส่งมอบสินค้าเพราะผู้ผลิตขาดเงินทุนหมุนเวียนที่จะนำมาจัดซื้อวัตถุดิบน้ำยางสดมาผลิตยางแผ่นผึ่งแห้ง แต่ปัจจุบันผู้ผลิตสามารถบรรเทาปัญหาเงินทุนหมุนเวียนลง ผู้ซื้อจึงสามารถจ่ายเงินตามเงื่อนไขปกติได้คือจ่ายเงินเมื่อได้รับสินค้าเรียบร้อยแล้ว

4) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่ จากการสัมภาษณ์ผู้ซื้อพบว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เนื่องจากผลจากการที่เจ้าหน้าที่มีข้อมูลด้านปริมาณและราคาพร้อมสำหรับการตัดสินใจ ดังนั้นความรวดเร็วในการประสานงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้เร็วขึ้น ซึ่งแตกต่างจกการดำเนินการแบบเดิมที่หากเจ้าหน้าที่ต้องการทราบข้อมูลของสมาชิกต้องสอบถามสมาชิกเอง นอกจากนี้เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านตลาดข้อตกลงมากขึ้น ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย

ลักษณะการดำเนินงานที่ผู้ซื้อมีความพึงพอใจคงเดิม ได้แก่

ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้แบบจำลองการตลาดข้อตกลง เมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังใช้แบบจำลอง พบว่าผู้ซื้อมีความพึงพอใจเหมือนเดิม ได้แก่

1) ระดับราคาที่ได้รับ เนื่องจากผู้ซื้อต้องการซื้อในราคาที่ถูกที่สุด แต่การตกลงราคาต้องเป็นที่พึงพอใจของทั้ง 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้ซื้อและฝ่ายผู้ขาย ดังนั้นราคาที่คุณซื้อได้รับ อาจยังไม่ใช่ราคาที่คุณซื้อพึงพอใจที่สุด โดยระดับราคาที่คุณซื้อได้รับส่งผลให้ผู้ซื้อมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$)

2) ความสม่ำเสมอของคุณภาพยาง และ

3) การตรงต่อเวลาในการส่งมอบ สำหรับความสม่ำเสมอของคุณภาพยางและความตรงต่อเวลาในการส่งมอบนั้น จากผลการประเมินทั้งก่อนและหลังพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) แสดงว่าการดำเนินงานของตลาดได้ทำในส่วนนี้คืออยู่แล้ว และแบบจำลองทางการตลาดที่กำหนดขึ้น ยังไม่ได้เปลี่ยนแปลงคุณภาพของผลผลิตให้ดีขึ้นหรือส่งผลกระทบต่อความตรงเวลาเพิ่มขึ้น อาจเป็นเพราะระยะเวลาในการใช้แบบจำลองสั้นเกินไป ผลที่สะท้อนออกมาจึงยังไม่ชัดเจน

ตารางที่ 9.2 เปรียบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ซื้อก่อนและหลังใช้แบบจำลองทางการตลาดข้อตกลง

รายการ	ก่อน (n=4)		หลัง(n=4)	
	คะแนน	ระดับ	คะแนน	ระดับ
1. ความรวดเร็วในการเปิดราคา	2.67	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
2. ระดับราคาที่ได้รับ	3.00	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
3. คุณภาพสม่ำเสมอ	3.67	มาก	3.67	มาก
4. ปริมาณยางที่ได้รับตรงตามเงื่อนไขที่ได้ตกลง	4.00	มาก	4.33	มากที่สุด
5. การตรงต่อเวลาของการส่งมอบ	4.00	มาก	4.00	มาก
6. เงื่อนไขในการชำระเงิน	2.33	น้อย	3.00	ปานกลาง
7. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่	3.67	มาก	4.00	มาก

9.2.2 ผู้ขาย

ในกรณีของผู้ขาย ได้มีการตั้งสมมุติฐานว่า เมื่อนำแบบจำลองการตลาดข้อตกลงไปใช้ส่งผลให้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ขายมีความรุนแรงลดน้อยลง และทำให้ผู้ขายมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ซึ่งผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ขาย พบว่าระดับความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น มีการเปลี่ยนแปลง 3 ด้าน คือ

ลักษณะของปัญหาที่ผู้ขายมีความคิดเห็นว่าความรุนแรงของปัญหาลดลง

1) ปัญหาด้านการเปิดราคาช้า ลดความรุนแรงลง เนื่องจากผู้ขาย(ผู้ผลิตยางแผ่นผึ่งแห้ง) สามารถกำหนดราคา และแจ้งราคาไปยังเจ้าหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้ในแบบจำลอง ซึ่งแตกต่างจากเดิมที่เจ้าหน้าที่ต้องประสานงานเพื่อขอทราบราคาจากผู้ขายต้องการขายในกรณีที่มีผู้ซื้อติดต่อ

เข้ามา ดังนั้นเมื่อนำแบบจำลองการตลาดใหม่มาใช้เจ้าหน้าที่จึงสามารถเปิดราคาได้เร็วขึ้น ซึ่งข้อมูลส่วนนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ซื้อที่สะท้อนว่าการเปิดราคาของตลาดมีความรวดเร็วกว่าช่วงก่อนใช้แบบจำลอง

2) ปัญหาด้านปริมาณการขายผ่านตลาดของสมาชิกยังมีน้อยเกินไป ซึ่งจากเดิมมีเพียงร้อยละ 30 ของปริมาณผลผลิตที่ผลผลิตได้ทั้งหมดเท่านั้นที่ขายผ่านตลาดข้อตกลงขวนขนุน ที่เหลืออีกร้อยละ 70 จะเป็นลักษณะที่ผู้ซื้อติดต่อซื้อขายโดยตรงกับผู้ขายเองโดยไม่ผ่านตลาดข้อตกลงขวนขนุน และขายแบบปกติที่ผู้ขายทั่วไป เช่น บริษัทแพนรับเบอร์ แต่เมื่อนำแบบจำลองมาใช้พบว่า ผู้ผลิตได้รับการจัดสรรโควตามากขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่และอนุกรรมการตลาดฝ่ายแจ้งข้อมูลและจัดสรรมีข้อมูลเพื่อประกอบการจัดสรรโควตาการผลิต ส่งผลให้ปริมาณการขายผ่านตลาดข้อตกลงมีเพิ่มขึ้น

3) ปัญหาการมีส่วนร่วมของสมาชิก เมื่อนำแบบจำลองมาใช้พบว่าสมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของตลาดเพิ่มขึ้น เพราะสมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงและกำหนดแบบจำลอง ตลอดจนมีส่วนร่วมในการแจ้งข้อมูล ตรวจสอบคุณภาพ และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้แบบจำลองที่กำหนดขึ้นทำให้สมาชิกมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานของตลาดข้อตกลงมากขึ้น สมาชิกจึงมีส่วนร่วมมากขึ้น ทำให้ผู้ขายมีความเห็นว่าความรุนแรงของปัญหาการมีส่วนร่วมของสมาชิกลดลง จาก ค่าเฉลี่ยเดิม 2.44 เป็น 1.89

4) ปัญหาความรับผิดชอบของสมาชิกในการส่งมอบยาง ก่อนใช้แบบจำลองพบว่าสมาชิกขาดการรับผิดชอบต่อ เช่น การควบคุมคุณภาพและน้ำหนักให้เป็นไปตามข้อกำหนด การส่ง ผู้ขายมีความเห็นว่าสมาชิกมีความรับผิดชอบต่อในการส่งมอบยางตรงเวลา ผลผลิตขงมีคุณภาพ และได้น้ำหนักตามมาตรฐาน เพราะแบบจำลองได้กำหนดให้สมาชิกมีบทบาทในการควบคุมคุณภาพ เช่น เป็นอนุกรรมการฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ มีการแลกเปลี่ยนความรู้และเทคนิคการผลิต ดังนั้นเมื่อนำแบบจำลองมาใช้จึงส่งผลให้สมาชิกมีความระมัดระวัง และเข้มงวดเรื่องคุณภาพมากขึ้น ในขณะที่เดิมการตรวจสอบคุณภาพจะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้สมาชิกไม่ตระหนักถึงปัญหาด้านคุณภาพ แต่เมื่อสมาชิกได้เข้ามาเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพ จึงมีความเข้าใจถึงความจำเป็นในการควบคุมคุณภาพมากขึ้น

ลักษณะของปัญหาที่ผู้ขายมีความคิดเห็นว่าความรุนแรงของปัญหาเพิ่มขึ้น

จากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระดับความรุนแรงของปัญหาเมื่อนำแบบจำลองมาใช้พบว่ามี 3 ประเด็น ดังนี้

1) ปัญหาด้านคุณภาพยาง เดิมก่อนนำแบบจำลองมาใช้ พบว่าผลผลิตยางแผ่นผึ่งแห้งที่มาจากรองานของสมาชิกมีปัญหาความแตกต่างของคุณภาพ เช่น สีของยาง ความใสของแผ่นยาง เป็นต้น ดังนั้นเมื่อแบบจำลองกำหนดให้ตรวจสอบคุณภาพโดยอนุกรรมการตลาดฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ ที่เป็น

ตัวแทนของสมาชิก และผลของความเข้มงวดในการตรวจคุณภาพผลผลิตเอง ทำให้ผู้ผลิตเห็นความสำคัญของปัญหาการผลิตมากขึ้นและคิดว่าปัญหาด้านคุณภาพเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องเร่งแก้ไข

2) ปัญหาขาดการเจาะตลาดใหม่ เนื่องจากช่วงการทดลองใช้แบบจำลองมีช่วงเวลาสั้น ทำให้มาตรการในการทำตลาดเชิงรุกไม่สามารถนำออกมาใช้ได้ ส่งผลให้ปัญหาการขยายตลาดและการเจาะตลาดใหม่ยังคงมีความรุนแรงอยู่

3) ปัญหาการจัดสรรโควตาที่ไม่เป็นธรรม มีระดับความรุนแรงเพิ่มขึ้นจาก 2.00 เป็น 2.22 อาจจะเป็นเพราะว่าช่วงที่นำแบบจำลองไปใช้เป็นช่วงที่มีคำสั่งซื้อ (order) น้อย จึงทำให้ผู้ผลิตได้รับการจัดสรรโควตาน้อย ผู้ขายจึงคิดว่าปัญหานี้มีความรุนแรงมากขึ้น

ลักษณะของปัญหาที่ผู้ขายมีความคิดเห็นว่าความรุนแรงของปัญหาคงเดิม คือ การแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากผู้ผลิตค่อนข้างจะทำงานแบบมีส่วนร่วมไปกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นจึงเข้าใจข้อจำกัดของเจ้าหน้าที่ในการทำตลาดข้อตกลง ส่งผลให้ระดับความรุนแรงของปัญหานี้ไม่เปลี่ยนแปลง

จากข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของระดับความรุนแรงของปัญหาสะท้อนให้เห็นว่า หลังจากนำแบบจำลองมาใช้ส่งผลต่อการดำเนินงานของตลาดที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จึงทำให้ความรุนแรงของปัญหาส่วนใหญ่ลดความรุนแรงลง ยกเว้นบางปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในช่วงเวลาสั้น ๆ

ตารางที่ 9.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความรุนแรงของปัญหาที่มีผลกระทบต่อผู้ผลิตก่อนและหลังใช้แบบจำลอง

รายการ	ก่อน (n=19)		หลัง (n=19)	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. การเปิดราคาขาย	2.78	ปานกลาง	2.11	น้อย
2. คุณภาพยางไม่สม่ำเสมอ	2.44	น้อย	2.67	ปานกลาง
3. ขาดการเจาะตลาดใหม่	2.22	น้อย	3.11	ปานกลาง
4. การจัดสรรโควตาไม่เป็นธรรม	2.00	น้อย	2.33	น้อย
5. ปริมาณการขายผ่านตลาดของสมาชิกน้อย	3.22	ปานกลาง	2.56	น้อย
6. ความรับผิดชอบของสมาชิกในการส่งมอบยาง (ปริมาณ คุณภาพ และตรงเวลา)	2.44	น้อย	1.89	น้อย
7. สมาชิกมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทางการตลาดน้อย (มีส่วนร่วมในการเปิดราคาขาย การจัดสรรโควตา การคัดคุณภาพและการส่งมอบ ฯลฯ)	2.44	น้อย	2.22	น้อย

นอกจากวิเคราะห์ความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับความรุนแรงของปัญหาในการดำเนินงานของตลาดเปรียบเทียบก่อนและหลังใช้แบบจำลองการตลาด ยังมีการประเมินความพึงพอใจของสมาชิกในการดำเนินงานของตลาดเปรียบเทียบก่อนและหลังใช้แบบจำลอง พบว่าส่วนใหญ่ผู้ขายมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เมื่อนำแบบจำลองมาใช้ โดยสามารถแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ลักษณะการดำเนินงานที่ผู้ขายมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ได้แก่

1) การตรวจสอบคุณภาพก่อนส่งมอบ จากการสำรวจพบว่าผู้ขายมีความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านการตรวจสอบคุณภาพ เนื่องจากมีการตรวจสอบโดยอนุกรรมการตลาดที่เป็นตัวแทนจากสมาชิกผู้ขายเอง และมีเจ้าหน้าที่ช่วยตัดสินใจกรณีที่คำตัดสินในการตรวจสอบคุณภาพโดยอนุกรรมการตลาดไม่ชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากเดิมที่เจ้าหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพ ดังนั้นในบางครั้งสมาชิกผู้ขายอาจไม่ยอมรับการตรวจสอบคุณภาพดังกล่าว

2) การปรับปรุงคุณภาพยางให้ตรงกับความต้องการของผู้ซื้อ เมื่อมีการนำแบบจำลองการตลาดมาใช้ ทำให้เกิดการดำเนินงานที่เป็นระบบมากขึ้น มีการเข้มงวดและระมัดระวังคุณภาพของผลผลิตยางแผ่นผึ่งแห้งมากขึ้น ดังนั้นผู้ขายสามารถปรับปรุงคุณภาพยางให้ดีขึ้น

3) ความเป็นธรรมในการชั่งน้ำหนัก ในประเด็นนี้พบว่าผู้ขายมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมาก เนื่องจากแบบจำลองมีการกำหนดเงื่อนไขที่ชัดเจน มีเอกสารที่แน่นอน มีคณะอนุกรรมการฝ่ายตรวจสอบคุณภาพที่ทำหน้าที่อย่างเต็มที่ และโปร่งใส

4) รูปแบบการจ่ายเงินของผู้ซื้อ ผู้ขายมีความพึงพอใจในรูปแบบการจ่ายเงินที่รวดเร็วและครบถ้วน ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถได้เงินก่อนเหมือนช่วงก่อนใช้แบบจำลอง

5) การให้ความช่วยเหลือระหว่างสมาชิก เนื่องจากผู้ขายได้มีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้างแบบจำลอง และมีส่วนร่วมในการทดลองใช้แบบจำลอง ตลอดจนแก้ไขปัญหาค้าง ๆ ร่วมกัน ส่งผลให้ผู้ขายมีความพึงพอใจในความร่วมมือช่วยเหลือกันระหว่างสมาชิก

6) การดูแลให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ หลังจากนำแบบจำลองมาใช้พบว่าผู้ขายมีความพึงพอใจในการให้ความดูแลและให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้ขาย จึงส่งผลต่อความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับเจ้าหน้าที่มีเอกสารและข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7) การลดขั้นตอนทางการตลาด (การติดต่อลูกค้า การขนส่ง ฯลฯ) ผู้ขายมีความพึงพอใจที่ตลาดข้อตกลงช่วยลดขั้นตอนทางการตลาด เช่น การซื้อขายโดยตรงระหว่างผู้ขายและเกษตรกรผู้ผลิตโดยไม่ต้องผ่านคนกลาง และช่วยลดขั้นตอนการขนส่ง ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงาน ซึ่งการลดขั้นตอนการตลาดถือเป็นจุดเด่นที่สำคัญของตลาดข้อตกลง

ลักษณะการดำเนินงานที่ผู้ขายมีความพึงพอใจลดลง จากการสอบถามผู้ขายพบว่าผู้ขายมีความพึงพอใจลดลงในระดับราคาที่ได้รับและการจัดสรรโควต้า ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความ

รุนแรงของปัญหาที่คิดว่าปัญหาเกี่ยวกับการจัดสรร โควตาที่น้อยเกินไป เนื่องจากช่วงที่ทดลองใช้แบบจำลองเป็นช่วงที่ตลาดมีคำสั่งซื้อเข้ามาน้อย

ตารางที่ 9.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ขายในการดำเนินงานของตลาดซื้อตกลงก่อน และหลังใช้ แบบจำลอง

รายการ	ก่อน (n=19)		หลัง (n=19)	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ระดับราคาที่ได้รับ	3.67	มาก	3.11	ปานกลาง
2. โควตาที่ได้รับ	3.33	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง
3. การตรวจสอบคุณภาพก่อนส่งมอบ	2.78	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง
4. การปรับปรุงคุณภาพยงให้ตรงกับความต้องการของผู้ซื้อ	3.22	ปานกลาง	3.67	มาก
5. ความเป็นธรรมของการชั่งน้ำหนัก	3.44	มาก	4.11	มาก
6. รูปแบบการจ่ายเงินของผู้ซื้อ	3.78	มาก	3.89	มาก
7. การให้ความช่วยเหลือระหว่างสมาชิก	3.33	ปานกลาง	3.89	มาก
8. การดูแลให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	3.56	มาก	4.22	มาก
9. การลดขั้นตอนทางการตลาด (การติดต่อลูกค้า, การขนส่ง ฯลฯ)	3.22	ปานกลาง	3.67	มาก
10. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่	3.67	มาก	3.67	มาก
11. การเจาะตลาดใหม่ๆ (ลูกค้ารายใหม่) ของเจ้าหน้าที่	3.44	มาก	3.67	มาก

9.2.3 เจ้าหน้าที่

จากการสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ สกย. พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของตลาดซื้อตกลงเพิ่มขึ้นในทุกประเด็นหลังจากนำแบบจำลองมาใช้ เนื่องจากเมื่อมีแบบจำลองการตลาดซื้อตกลง ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกขึ้น ชัดเจนมากขึ้น มีเอกสาร ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีข้อมูลทั้งด้านปริมาณ และ ราคา ที่พร้อมสำหรับการเจรจาต่อรองกับผู้ซื้อ มีความสะดวกในการประสานงานเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ดีขึ้นด้วย ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในทุกกิจกรรมการดำเนินงานของตลาดซื้อตกลงบาง

ตารางที่ 9.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ก่อนและหลังใช้แบบจำลอง

รายการ	ก่อน (n=3)		หลัง(n=3)	
	คะแนน	ระดับ	คะแนน	ระดับ
1. ความเป็นระบบของงาน	2.75	ปานกลาง	4.25	มากที่สุด
2. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	2.50	น้อย	3.50	มาก
3. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	3.00	ปานกลาง	3.50	มาก
4. การได้รับความร่วมมือจากสมาชิกกลุ่ม	3.25	ปานกลาง	3.75	มาก
5. การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด	3.25	ปานกลาง	3.75	มาก
6. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่	3.75	มาก	4.75	มากที่สุด

9.3 ปัญหาและอุปสรรค ข้อจำกัดในการทดลองใช้แบบจำลอง

เนื่องจากช่วงเวลาที่นำแบบจำลองทางการตลาดไปทดลองใช้ นอกจากเป็นช่วงเวลาที่ค่อนข้างน้อยเพียง 3 เดือนแล้ว ยังมีอุปสรรคในการทดลองใช้อื่น ๆ อีก ได้แก่

- 1) เป็นช่วงที่มีคำสั่งซื้อเข้ามาน้อย ทำให้การทดลองใช้ยังไม่เป็นรูปแบบ
- 2) สมาชิกบางส่วนยังไม่ให้ความร่วมมือในการส่งข้อมูลมายังเจ้าหน้าที่ เนื่องจากไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เพราะขาดการวางแผนของสมาชิก ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ปรับเปลี่ยนวิธีการรวบรวมข้อมูล โดยโทรศัพท์ตามสหกรณ์ผู้ผลิตยางบ้านในเกาะ จำกัด ของคุณเจริญ แก้วขาว และกลุ่มพัฒนาเจ้าของสวนสงเคราะห์ คุณอมร ชูขำ ซึ่งเป็นราคารับซื้อน้ำยางสดที่สูงกว่าผู้ผลิตรายอื่น เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีการแข่งขันซื้อน้ำยางสดสูง จากนั้นนำราคาที่ได้มาบวกด้วย 3.50 – 4 บาท แล้วกำหนดเป็นราคาเปิดขายยาง ADS ต่อไป

- 3) เจ้าหน้าที่ยังขาดประสบการณ์ในการคาดการณ์ในระยะยาว จึงกำหนดช่วงระยะเวลาการทดลองและการขึ้นขึ้นราคาเพียง 2 สัปดาห์ ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ

- 4) ปัญหาเกี่ยวกับการนำขางมาขายผ่านตลาดข้อตกลงของสมาชิก พบว่า ยังคงมีการขายโดยตรงกับบริษัทผู้ผลิตโดยตรง เนื่องจากได้ทำการค้าต่อเนื่องกันมานาน จนเกิดความไว้วางใจและมีเงื่อนไขพิเศษ เช่น เปลี่ยน/คืนสินค้าได้ สามารถทยอยส่งทีละน้อยได้ และบริษัทใหญ่ ๆ ต้องการติดต่อโดยตรงมากกว่าการผ่านกระบวนการที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน

9.4 ข้อเสนอแนะ

- 1) สมาชิกผู้ขายได้เสนอแนะให้ตลาดข้อตกลงควรมีเงินทุนหมุนเวียนของตลาดเพื่อรับซื้อผลผลิตของสมาชิกมาถักคูนไว้ได้ในช่วงที่ราคาขางตกลง หรือรับซื้อผลผลิตทั้งหมดของสมาชิก และเป็นการให้ตลาดข้อตกลงดำเนินการเสมือนเป็นผู้แทนจัดจำหน่ายเพียงผู้เดียว ซึ่งจะช่วยเพิ่มอำนาจในการต่อรองกับผู้ซื้อและช่วยสร้างหลักประกัน ความมั่นใจให้แก่ผู้ผลิต

2) เพื่อให้การดำเนินงานของตลาดข้อตกลงข้างเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการกำหนดบทบาทภารกิจที่ชัดเจนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และไม่มีปัญหาเกี่ยวกับความคลุมเครือในประเด็นต่างๆ เช่น สถานะทางธุรกิจของกลุ่มผู้ขายจะเป็นอย่างไร สามารถเซ็นสัญญาการซื้อขายได้หรือไม่ จำเป็นจะต้องมีสถานะเป็นนิติบุคคลหรือไม่ ประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่ตลาดข้อตกลงข้างจะต้องกำหนดทิศทางให้ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานของตลาดข้อตกลงในอนาคต เป็นไปอย่างราบรื่น และมั่นคง