

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานธุรกิจส่งออกกาแฟของผู้ส่งออกในจังหวัดจำปาสัก ประเทศ สปป.ลาว ด้วยรูปแบบลูกโซ่แห่งคุณค่า ซึ่งตัวแบบลูกโซ่แห่งคุณค่าเป็นตัวแบบที่ Michael E. Porter ได้จำแนกกิจกรรมต่างๆ ที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร จำแนกออกเป็น 2 กิจกรรม คือกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน กิจกรรมหลัก ประกอบด้วย การขนส่งขาเข้า การปฏิบัติการ การขนส่งสินค้าไปยังผู้ซื้อ การตลาดการขาย และการบริการ กิจกรรมสนับสนุนประกอบด้วย พื้นฐานโครงสร้างของบริษัท การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาเทคโนโลยี และการจัดหาวัตถุดิบ

ผลการศึกษาการดำเนินงานธุรกิจส่งออกกาแฟของผู้ส่งออกในจังหวัดจำปาสักประเทศ สปป.ลาว พบว่าผู้ส่งออกกาแฟมีการดำเนินงานในส่วนของกิจกรรมหลักตามตัวแบบลูกโซ่แห่งคุณค่า ดังนี้ ด้านการขนส่งขาเข้า ในด้านการขนส่งวัตถุดิบในการผลิต เกษตรกรนำกาแฟสดที่ได้จากสวนมาขายยังบริเวณจุดรับซื้อของโรงงาน ซึ่งสวนใหญ่จะตั้งอยู่หน้าโรงงาน และผู้ส่งออกคิดค่าขนส่งในอัตรา 0.4 บาท /kg ในด้านการขนส่ง ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหา แต่ด้านการตรวจนับประสบปัญหาจากการรับซื้อกาแฟจากเกษตรกรและผู้ส่งมอบรายย่อยเนื่องจากกาแฟมีสิ่งปลอมปน เช่น เศษใบไม้ กิ่งไม้ หิน ความชื้นไม่ได้มาตรฐาน และเมล็ดไม่ได้คุณภาพทำให้คุณภาพของกาแฟต่ำ ส่งผลให้มีต้นทุนในการคัดแยกสิ่งปลอมปนเพิ่มขึ้น ด้านการปฏิบัติการ เพื่อให้กาแฟมีคุณภาพได้มาตรฐานเช่น กระบวนการเก็บผลกาแฟจากแหล่งที่ผลิต กระบวนการคัดผลกาแฟสด กระบวนการหมักผลกาแฟ กระบวนการลอกเปลือกกาแฟ กระบวนการตาก การบวนการอบ กระบวนการเก็บรักษาไว้ในโกดังที่ได้มาตรฐาน กระบวนการคัดเมล็ดกาแฟก่อนการนำไปคั่ว และ

การบรรจุหีบห่อที่ดี ปัญหาที่พบได้แก่ การบำรุงรักษาเครื่องจักร เนื่องจากบุคลากรขาดความรู้ ตลอดจนเครื่องมือในการตรวจสอบความชื้นในปัจจุบันไม่สะดวกในการใช้งาน ทำให้การตรวจสอบไม่ได้มาตรฐาน ด้านการขนส่งสินค้าไปยังผู้ซื้อ พบว่าการเก็บรักษาสินค้าก่อนการ จัดจำหน่ายมีการตากและอบที่ได้มาตรฐาน มีการจัดทำบรรจุภัณฑ์ที่ดี และมีระบบการจัดการสินค้า คงคลังที่มีประสิทธิภาพด้านการขนส่งวิธี FOB กรุงเทพฯ ทำเรือคลองเตยพบปัญหาในการเปลี่ยน รถจากรถลาวมาเป็นรถไทยเพราะเปลี่ยนกันกลางแจ้งไม่มีระบบการเปลี่ยนถ่ายที่ดี ด้าน การตลาด และการขายพบว่าส่วนมากจะส่งออกทางยุโรปโดยมีลูกค้ามาติดต่อซื้อด้วยตัวเอง ซึ่งส่วนใหญ่ จะเป็นลูกค้าเก่า ด้านตราสินค้า มีปัญหาด้านการลอกเลียนแบบแหล่งผลิตสินค้า ด้านการกำหนด ราคาใช้ราคา FOB ที่กรุงเทพฯ ซึ่งบางครั้งราคาจะเท่ากับตลาดโลก แต่บางครั้งราคาจะถูกกว่า 5% - 15% ของราคาตลาดโลก ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ส่วนมากผู้ส่งออกยังขาดเงินลงทุนใน ด้านนี้ ปัจจุบันลูกค้าเก่าแนะนำให้ลูกค้าใหม่เข้ามาซื้อ ได้รับการช่วยเหลือจากภาครัฐในการโฆษณา และหาลูกค้าให้ ผู้ส่งออกยังขาดข้อมูลของลูกค้าทำให้การกำหนดแผนการตลาดขาดประสิทธิภาพ ด้าน การบริการ ผู้ส่งออกกาแฟในปัจจุบันไม่มีการบริการหลังการขาย

การดำเนินงานด้านกิจกรรมสนับสนุนพบว่า โครงสร้างพื้นฐานของบริษัท ผู้ส่งออก กาแฟประสบปัญหาในการนำระบบบริหารคุณภาพ HACCP มาใช้ เนื่องจากต้องใช้เงินลงทุนที่สูง บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ และไม่ให้ความร่วมมือในการนำระบบบริหาร คุณภาพมาใช้ ผู้ส่งออกต้องลงทุนในด้านเงินหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจสูง การดำเนินงานใน ปัจจุบันไม่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มากนัก เนื่องจากอุปกรณ์มีราคาแพงและขาด บุคลากรที่มีความรู้ด้านนี้ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แรงงานในท้องถิ่นไม่เพียงพอในฤดูกาล ผลิต แรงงานสูงอายุมีความผิดพลาดในการทำงานสูง ด้านการฝึกอบรม พนักงานประจำนำความรู้ ที่ได้จากการ อบรมมาใช้น้อย และพนักงานชั่วคราวเรียนรู้ยากในเรื่องระบบคุณภาพ ด้านการพัฒนา เทคโนโลยี ผู้ส่งออกไม่มีการลงทุนในส่วนการวิจัยและพัฒนา เพราะต้องใช้เงินลงทุนสูง ประกอบ กับความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรยังไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้เทคโนโลยีที่สูงมากนัก ด้านการจัดหาวัตถุดิบ พบว่าผู้ส่งมอบสินค้าและบริการบางชนิดมีไม่เพียงพอ เช่น ผู้ส่งมอบ เครื่องจักรยังไม่มีบริการด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักร การบริการหลังการขายของผู้ผลิต เครื่องจักรไม่มี และกล่องบรรจุภัณฑ์ภายในประเทศมีราคาแพง นอกจากนี้การรับซื้อกาแฟจาก ผู้ผลิตรายย่อยส่วนใหญ่พบปัญหาเรื่องคุณภาพ และการรักษาระดับคุณภาพของผู้ส่งมอบอีกด้วย ใน การขนส่งโดยการจ้างบริษัทชิปปิ้ง (Shipping) พบว่าบริษัทที่ดำเนินการทั้งหมด มีจำนวนมากพอ คุณภาพและการให้บริการของบริษัทที่มีอยู่ในปัจจุบันอยู่ในระดับที่ดี รวมถึงราคาในการให้บริการ ไม่สูงจนเกินไป

The purpose of this independent study is to identify the Operation of Coffee Exporters in Champassack Province, Lao People's Democratic Republic by implementing "Value Chain Model" of Michael E. Porter. This model analyzes the activities that create the competitive advantage for organizations. It is divided into two main categories of Primary Activities and Supporting Activities. Primary Activities consist of Inbound Logistic, Operation, Outbound Logistic, Sales and Marketing, Service. The Supporting Activities consist of Firm Infrastructure, Human Resource Management, Technology Development and Procurement.

The study result of the Operation of Coffee Exporters in Champassack Province, Lao People's Democratic Republic found out that the Coffee Exporters are implementing their Primary Activities of Value Chain Model as follows: the inbound logistic for transporting raw materials for production, farmers are bringing their raw coffee from their farm to the buying point of the factories which are mostly located at the front of their factories and farmers will receive 0.4 Baht/Kg for their transportation cost. This is not a major problem. The quality checking of coffee by farmers and subcontractors major problems exist because of the mixture of dry leaves, tree branches or stones in the coffee. The coffee moisture and coffee seed did not comply with standards. All of these factors make for low quality of coffee and makes the cost of quality checking and cull coffee increase. The Operation for improving the process of coffee quality starting at the collection of coffee from its of production, cull of raw coffee process, soaking process, peel process, drying process, baking process, keep in standardized storage process, cull of coffee seed before roasting process and good packaging process. Some of the problems were found in the maintenance of machines and equipment due to the staff's lack of knowledge and even of the humidity checking equipment was not easy to use. This makes the checking not

comply with standards. About the Outbound Logistic it was found that there are good storage of coffee before selling with drying and roasting is in accordance with standards. The Packing of coffee is excellent and there is efficiency management system of goods in storage. Transportation uses Free on Board (FOB) method to Klongteu Port in Bangkok found out some problems of changing of coffee from Lao trucks to Thai trucks at the Lao-Thai border was carried out in out door without a good management system in switching. The sales and marketing consist of mostly exporting to Europe by contacting of customer themselves who are mostly the former costumers. About Goods Trademarks, there is a problem of illegal copy of products. For set up of the coffee price is using Free on Board (FOB) in Bangkok which sometimes equally with international price but sometimes is lesser around 5-15% of international market price. For advertising and promotion, most of the exporters is lacking of budget for this part. The Former (older) customers are recommending for the new customers and sometimes there are some help from government for advertising and introducing of customers. Exporters are lacking of customers information so it is difficult to set up an efficient marketing plan and service, there is not any service after sell at the moment.

The Supporting Activities found that the infrastructure of coffee exporters were met problem of applying of quality management system of Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) because to use this they will have to invest a large sum of money, human resource are lacking in knowledge of quality system and did not cooperate in applying a quality management system. Exporters have to of cash flow in their business. Existing operations were not implementing enough information technologies because the cost of equipment was quite high and lack the human resources to manage in this special term. About human resources management, local labor was not enough during production period, A high percentage of the labor were in their old age working with a high rate of mistakes and errors. For the training, the permanent staff was applying very little knowledge from their training and the temporary staff found it very difficult to learn about quality management system. About Technology Development, exporters were not investing in research and development because of high investment together with the current staff knowledge is still not appropriated with higher technologies. For Procurement, there is some problem of the supplier and there is not enough for some services. For example, supplier of machine and equipment, there is no service on equipment maintenance and service after sales. Packaging buying from in side country was quite at a high price. Further than that buying coffee from farmers and small contractors were mostly problem with quality controls and quality maintenances. Transportation of hiring shipping companies found sufficiently in terms of quantity, quality, service and the price was not so high.