

## บทคัดย่อ

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจประสบปัญหากับการแข่งขันที่รุนแรงมาก ดังนั้นการดำเนินธุรกิจจึงต้องแสวงหาวิธีการ หรือกลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้แก่องค์กร หรือเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน และโลจิสติกส์ เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอันหนึ่งซึ่งช่วยในการวางแผนกิจการ สนับสนุนการจัดการ การควบคุมการไหลเวียนของกิจกรรมหลักต่างๆ เพื่อการเพิ่มมูลค่าของสินค้าและความพึงพอใจของลูกค้าที่สูงสุด จึงก่อเกิดซึ่งขั้นตอนการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ซึ่งหากผู้ประกอบการไม่มีความพร้อมในการจัดการด้านห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ก็สามารถจัดจ้างผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์เลือกที่จัดจ้างทั้งกระบวนการหรือเฉพาะขั้นตอนที่จำเป็น และต้องมีประสิทธิภาพคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่ายเป็นต้นทุนสินค้า ความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ถูกต้องของเอกสาร ความปลอดภัย ต้นทุนที่ต่ำ และการบริการเป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด

งานวิจัยเฉพาะกรณีฉบับนี้ เป็นการศึกษากระบวนการห่วงโซ่อุปทานและการส่งออกของบริษัทส่งออกเครื่องประดับABCแห่งหนึ่ง โดยมีการสัมภาษณ์ และทำการวิจัยในส่วนของกระบวนการห่วงโซ่อุปทาน และกระบวนการจัดจ้างธุรกิจโลจิสติกส์ ทำการวิจัยต้องการศึกษาสินค้าที่เป็นเครื่องประดับอัญมณีแท้ เนื่องจากมีมูลค่าการส่งออกที่สูง การเพิ่มมูลค่าของเครื่องประดับนั้นมีอัตรากำไรสูงกว่า อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ มีการส่งออกในตลาดต่างประเทศ ร้อยละ 80 ในการดำเนินธุรกิจส่งสินค้าให้ลูกค้าส่วนใหญ่ กิจกรรมการจัดส่งสินค้าไปยังตลาดหรือลูกค้ามีความสะดวก เนื่องจากการจัดจ้างธุรกิจรับจัดการจัดส่ง Logistics service Providers เฉพาะด้านที่มีความเชี่ยวชาญมั่นคง ปลอดภัย สามารถขนส่งได้รวดเร็ว โดยลักษณะการส่งทาง Airfreight service จะเป็น การขนส่งทางอากาศที่ใช้ระยะเวลาขนส่งให้น้อยที่สุด ซึ่งลูกค้าจะได้รับสินค้ารวดเร็ว ปลอดภัย

สิ่งที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบว่า ห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับ ซึ่งเมื่อระบบโซ่อุปทานมีสมาชิกเพิ่มมากขึ้น การบริหารจัดการโซ่อุปทานก็จะมี ความยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากการไหลของข้อมูลทางการค้า (Information flow) จะต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการส่งผ่านจากลูกค้า (Tier 2) ไปยังผู้ผลิต (Tier 2) ต้องจัดลำดับให้ตามความต้องการ และทราบเกี่ยวกับบริษัทขนส่งประเภทอัญมณีและเครื่องประดับ ซึ่งผู้ให้บริการขนส่งมีจำนวนที่ค่อนข้างน้อย และใช้วิธีขนส่งทางอากาศเท่านั้น ทำให้ธุรกิจผู้ให้บริการ

ขนส่งอยู่ในวงแคบ ๆ ดังนั้นองค์กรธุรกิจส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับ มีแนวทางในการจัดการกิจกรรม โลจิสติกส์ที่ใช้การจัดจ้างผู้ให้บริการเฉพาะบางกิจกรรม ซึ่งในภาพรวมสามารถมองได้ว่าการจัดจ้างผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของธุรกิจส่งออกอัญมณี ABC เพิ่งจะอยู่ในขั้นเริ่มต้นเท่านั้น กล่าวคือ อยู่ในช่วงของการสร้าง ตระหนักรู้ และชี้ให้เห็นความสำคัญทางด้านจัดการโลจิสติกส์ด้วยการทำเองและจัดจ้างบางส่วน รวมถึงขั้นตอนการคัดเลือกผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องเฉพาะด้าน และกำหนดรูปแบบกระบวนการขั้นตอนการจัดจ้างชัดเจน ซึ่งจากการศึกษาพบว่ายังมีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการนำการจัดจ้างผู้ให้บริการมาใช้ในองค์กรธุรกิจดังกล่าว ทั้งเรื่องความชัดเจนในแนวคิดและทัศนคติของพนักงานองค์กรที่มีต่อการจัดจ้าง จึงทำให้ผู้ให้บริการรายใหม่สำหรับการขนส่งอัญมณีมีข้อจำกัด ทั้งความเชื่อมั่น และการสร้างฐานลูกค้า จากปัญหาดังกล่าวนำมาซึ่งข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไข และพัฒนาการดำเนินงาน ที่เหมาะสมกับแต่ละองค์กรต่อไป