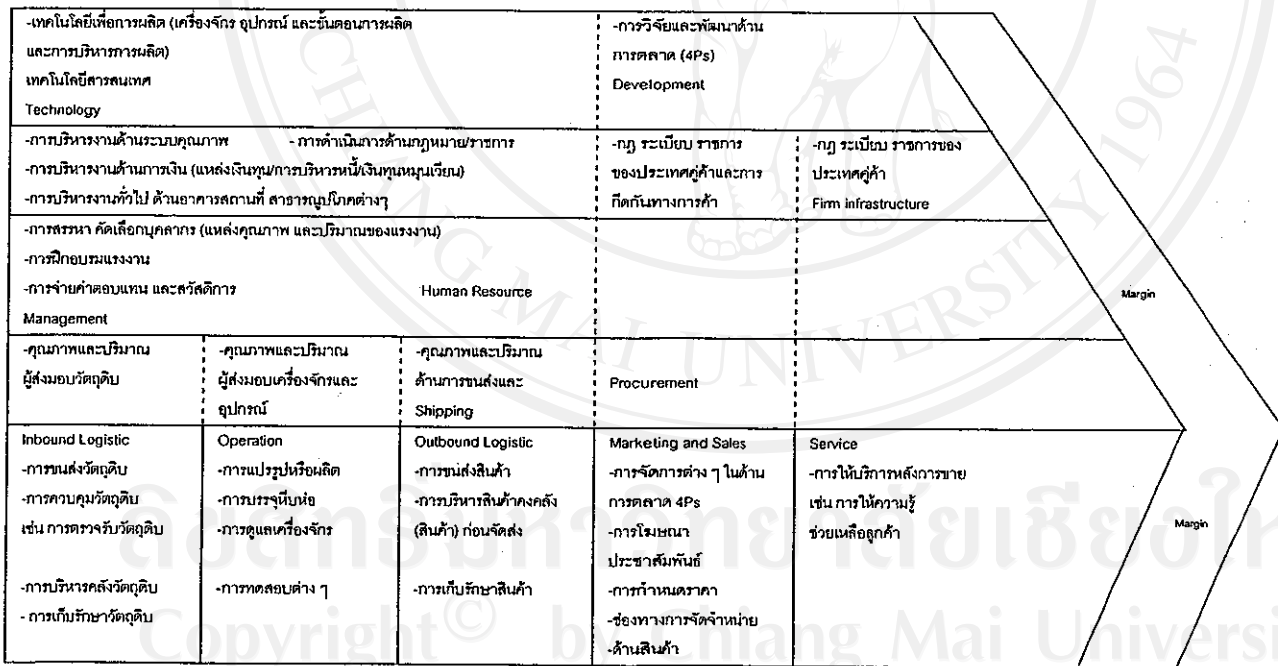


## บทที่ 5

### รายงานผลการศึกษา

การศึกษาการดำเนินธุรกิจส่งออกกาแฟของผู้ส่งออกจังหวัดจำปาสักประเทศ สปป.ลาว ตามตัวแบบลูกโซ่แห่งคุณค่า ในลักษณะของการสัมภาษณ์เชิงลึก (Dept Interview) โดยนำตัวแบบลูกโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain Model) ของ Michael E. Porter เป็นกรอบในการสัมภาษณ์ ทำการศึกษาผู้ส่งออกกาแฟในจังหวัด จำปาสัก ประเทศ สปป.ลาว จำนวนทั้งสิ้น 12 ราย ซึ่งขึ้นทะเบียนกับพาณิชย์จังหวัดจำปาสัก ประเทศสปป.ลาว แต่สามารถทำการสัมภาษณ์ได้เพียง 9 ราย เนื่องจากผู้ส่งออกบางราย ได้หยุดกิจการไปชั่วคราว

ผู้ทำการศึกษาได้นำเอาผลการสัมภาษณ์มาทำการสรุปและนำเสนอผลการศึกษา ตามกรอบแนวคิดลูกโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain Model ) ของผู้ส่งออกกาแฟจังหวัดจำปาสักประเทศ สปป.ลาว ซึ่งแสดงในแผนภาพที่ 5 – 1



กิจกรรมหลัก (Primary Activities)

แผนภาพที่ 5-1 แสดงตัวแบบลูกโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain Model) ของผู้ส่งออกกาแฟ

5.1 ด้านกิจกรรมหลักของผู้ส่งออกกาแฟ (Primary Activities)

5.2 ด้านกิจกรรมสนับสนุนของผู้ส่งออกกาแฟ (Support Activities)

ซึ่งรายละเอียดของการศึกษาแสดงผลได้ดังต่อไปนี้

5.1 ด้านกิจกรรมหลักของผู้ส่งออกกาแฟ (Primary Activities )

5.1.1 การดำเนินธุรกิจ ด้านกิจกรรมหลักของผู้ส่งออกกาแฟ (Primary Activities )

ด้าน การขนส่งขาเข้า (Inbound Logistic)

ในด้าน Inbound Logistic ของผู้ประกอบการส่งออกกาแฟในจังหวัดจำปาสัก ประเทศ สปป.ลาว สามารถแยกเป็น 2 กิจกรรมขึ้นอยู่กับลักษณะการผลิต โดย Inbound Logistic ลักษณะแรกเป็นการตรวจรับวัตถุดิบ และจัดการวัตถุดิบคือ กาแฟสดที่จะใช้ในการตาก และอบ ลักษณะที่สอง เป็นการตรวจรับ และการจัดการกาแฟที่ตากโดยเกษตรกรรายย่อยเพื่อนำไปบรรจุ และขายต่อในนามผู้ส่งออก โรงงานจะตรวจสอบความชื้นของเมล็ดกาแฟให้ได้มาตรฐาน หากไม่ได้มาตรฐานต้องนำเมล็ดกาแฟไปตากหรืออบจน ได้ระดับความชื้น ในระดับที่กำหนด ผู้ประกอบการส่งออกกาแฟในจังหวัด จำปาสัก ประเทศ สปป.ลาว มีการดำเนินงานในด้าน Inbound Logistic ดังนี้

ด้านการขนส่ง พบว่า การขนส่งวัตถุดิบในการผลิต คือ กาแฟสด เกษตรกรจะนำ ผลผลิตที่ได้จากสวนมาจำหน่ายยังบริเวณจุดรับซื้อของโรงงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะตั้งอยู่หน้าโรงงาน หรือ บางกรณีทางโรงงานจะไปซื้อด้วยตัวเองตามแหล่งผลิตต่างๆ ของชาวสวน โดยค่าใช้จ่าย ทั้งหมดของการขนส่งคิดเป็น 0.4 บาท/กิโลกรัม ถ้าชาวสวนนำมาขายด้วยตนเองจะคิดค่าขนส่งให้ ในอัตราเดียวกันคือ 0.4 บาท/กิโลกรัม

วัตถุดิบไม่มีการเสียหายระหว่างการขนส่งเพราะส่วนใหญ่จะรับซื้ออยู่ที่หน้า โรงงาน และการเน่าเสียของกาแฟมีน้อย และส่วนใหญ่จะซื้อกาแฟที่ได้มาตรฐานแล้ว ดังนั้นจึงไม่ พบปัญหาในด้านนี้

เทคนิค กระบวนการตรวจรับ และคัดเกรดกาแฟใช้วิธีการเทลงบนลานซีเมนต์ หรือ ใช้วิธีการแทงกระสอบ เพื่อตรวจสอบสิ่งปลอมปนจำพวก เศษใบไม้ กิ่งไม้ หิน และเมล็ดกาแฟ ที่ไม่ได้คุณภาพซึ่งจะทำให้คุณภาพของกาแฟต่ำ และมีการตรวจด้านความชื้นของกาแฟ ว่าได้ มาตรฐาน หรือไม่ถ้ายังไม่ได้มาตรฐาน ทางโรงงานต้องทำการตากใหม่ หรือเข้าเครื่องอบอีกครั้ง เพื่อให้ได้ความชื้นตามมาตรฐาน 12% แล้วจึงนำกาแฟมาเข้าเครื่องสี และคัดเกรด หลังจากนั้นจึง บรรจุใส่กระสอบ 60 กิโลกรัม เก็บไว้ในโกดังสินค้าที่ได้มาตรฐาน

ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง จากชาวสวน มายังโรงงานของบริษัท และค่าใช้จ่ายในการตรวจนับคิดเป็น 40 บาท / ตัน

การขนส่งกาแฟจากชาวไร่หรือแหล่งที่ผลิตมายัง โรงงานหรือ โกดังจะมีการบรรจุด้วยกระสอบป่าน

การดำเนินงานในด้านการจัดเก็บผลกาแฟสดส่วนมากเมื่อได้ผลกาแฟสดจากแหล่งที่ผลิต หรือจากการซื้อจากผู้ผลิตรายย่อยแล้วจะนำผลกาแฟมาเข้าขบวนการอิว(ในขบวนการอิวจะมีในขั้นตอนของ Operation) หรือตาก และอบ ทั้งนี้ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังได้เพราะจะทำให้ผลกาแฟเสียหาย เกิดความชื้นและเชื้อรา หลังจากนั้นจึงบรรจุใส่กระสอบ 60 กิโลกรัม เก็บไว้ในโกดังสินค้าที่ได้มาตรฐาน

### ด้านการปฏิบัติการ (Operation)

#### กระบวนการเก็บผลกาแฟจากแหล่งที่ผลิต

ผู้ส่งออกกาแฟในจังหวัดจันทบุรี ประเทศสปป.ลาว ส่วนมากจะเป็นผู้ผลิตกาแฟเอง ดังนั้นในการเก็บผลกาแฟให้ได้ดี และมีคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และมีขั้นตอนของการดำเนินงานในด้านนี้คือ ผลกาแฟ เมื่อสุกเต็มที่จะมีสีแดงจัดคล้ายผลเชอร์รี่การเก็บเกี่ยวผลกาแฟสุกจะต้องใช้แรงคน และเก็บเฉพาะผลที่สุกเท่านั้น ถ้าเก็บผลที่ไม่สุกมาด้วยก็จะต้องคัดทิ้ง เพราะถ้านำมาปนกับผลสุกจะทำให้คุณภาพของกาแฟลดลง ฉะนั้น ก่อนจะนำเมล็ดกาแฟที่เก็บได้มาผ่านขบวนการล้างชาวไร่จะต้องทำการคัดผลกาแฟดิบหรือสุกไม่เต็มที่ออกให้หมดเสียก่อน

การเก็บผลกาแฟสุกในไร่ต้องรีบทำให้แล้วเสร็จภายในวันหรือสองวัน และผลที่สุกที่หล่นจากต้นเองตามธรรมชาติหรือสุกเกินไปจะถูกปล่อยให้ไปเพราะเมล็ดกาแฟข้างในเสียหายจากการผลกาแฟสุกไม่พร้อมกันนี้ ทำให้ขั้นตอนในการเก็บต้องใช้เวลาและแรงงานมาก ซึ่งบางครั้งการเก็บผลกาแฟสุกให้หมดไร่ อาจจะใช้เวลาถึง 3 - 4 สัปดาห์ ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องจ้างแรงงานคนหมุนเวียนเก็บผลสุกอยู่ตลอดเวลาจนกว่าผลกาแฟจะหมดต้น

ส่วนมากผู้ผลิตรายย่อยจะรีบเร่งเก็บผลกาแฟทั้งผลกาแฟสุกและยังไม่ได้สุกพอ ดังนั้น ผลกาแฟของผู้ผลิตรายย่อยจึงมีคุณภาพต่ำกว่าผู้ผลิตเองเพื่อการส่งออก

#### กระบวนการคัดผลกาแฟสด

ผลกาแฟที่เก็บแล้วจะถูกนำมาเทรวมกันเพื่อคัดผลที่ไม่สุกหรือสุกไม่เต็มที่ออก การคัดจะต้องใช้แรงคน โดยนำผลกาแฟที่เก็บได้เทลงไปในถังซีเมนต์ขนาดใหญ่ที่ใส่น้ำไว้ เทเมล็ดกาแฟที่เก็บมาลงไป ผลกาแฟที่สุกจะจมลงสู่ก้นถัง ส่วนผลที่ไม่สุกและเศษใบไม้จะลอยอยู่ คนงานต้องช้อนทิ้ง ส่วนผลสุกจะปล่อยแช่ไว้ในน้ำเพื่อนำไปยังขั้นตอนต่อไป

### กระบวนการหมักผลกาแฟ

การหมักผลกาแฟเป็นขบวนการธรรมชาติโดยอาศัยน้ำ เวลาที่เหมาะสมเพื่อให้จุลินทรีย์ช่วยย่อยเนืือกาแฟ การหมักที่ถูกต้อง และการใช้เวลาที่เหมาะสม ซึ่งในเขตสูงที่และเย็นจะต้องใช้เวลามากกว่าเขตต่ำและร้อน โดยทั่วไปการหมักจะใช้เวลาประมาณ 8 – 12 ชั่วโมง ถ้าหมักมากเกินไปจะทำให้กาแฟมีรสเปรี้ยว ถ้าหมักไม่เพียงพอจะทำให้เมล็ดกาแฟไม่สะอาด ล้างเนื้อออกอยากและทำให้เกิดเชื้อราได้ง่าย

### กระบวนการลอกเปลือกผลกาแฟ

การลอกเปลือกมีด้วยกัน 3 วิธี คือ

1. แบบแห้ง (Dry Process)
2. แบบเปียก (Wet Process)
3. แบบผสม (Pulped Natural)

1. **แบบแห้ง (Dry Process)** หมายถึง การนำผลกาแฟที่ผ่านการล้างน้ำ และคัดผลเสียออกแล้ว ชาวไร่จะนำผลทั้งหมดไปตากแดดบนลานซีเมนต์ หรือบนตะแกรงเพื่อให้ผลกาแฟแห้ง ซึ่งอาจจะกินเวลา 3 – 4 สัปดาห์ กว่าเมล็ดกาแฟจะแห้ง จากนั้น จะนำเมล็ดกาแฟที่ตากแห้งนี้ซึ่งเราเรียกว่า กาแฟดิบ ไปเก็บไว้ในโกดัง ก่อนที่จะนำไปผ่านเครื่องอบความร้อนให้แห้ง จากนั้นจึงนำไปสีเอาเปลือก และใยที่ติดอยู่กับเมล็ดกาแฟออก และนำไปเก็บรักษาเพื่อเตรียมส่งออกต่อไป น้ำหนักของเมล็ดกาแฟหลังจากการตากแห้งแล้ว จะเหลือน้ำหนักเพียง 1/5 ของน้ำหนักเดิม และมีความชื้นเหลืออยู่ไม่เกิน 12 %

ถ้าตากแดดให้แห้งและมีความชื้นตามมาตรฐานแล้วไม่ต้องนำไปอบเพราะส่วนมากผู้ผลิตรายย่อย และผู้ส่งออกจำนวน 8 รายในจำนวน 9 รายของผู้ส่งออกทั้งหมดในจังหวัดจันทบุรี ยังขาดเงินลงทุนในด้านเครื่องอบ

2. **แบบเปียก (Wet Process)** หรือ แบบใช้เครื่องอ้าว หมายถึง การลอกเปลือกและใยที่ติดอยู่กับเมล็ดกาแฟออกด้วยน้ำ ผลกาแฟจะถูกนำไปเทรวมกันในถังซีเมนต์ขนาดใหญ่ และแช่น้ำไว้ประมาณ 8 – 12 ชั่วโมงเพื่อให้เปลือกนุ่ม และเป็นการหมักผลกาแฟ กลิ่นที่เกิดจากการหมักจะซึมเข้าไปในเมล็ดกาแฟ ทำให้กาแฟมีรสชาติหวานและมีความเป็นกรดเพิ่มเมื่อได้ระยะเวลาหรือสังเกตดูว่าเปลือกกาแฟนุ่มและสามารถขยี้ได้ด้วยมือได้ ก็จะนำเข้าเครื่องเพื่อลอกเปลือก (เครื่องอ้าว) และใยออก ขั้นตอนนี้จะต้องใช้น้ำจำนวนมาก ระหว่างที่ผ่านการล้างด้วยวิธีนี้เครื่องจักรจะทำการคัดขนาดและน้ำหนักของกาแฟที่มีคุณภาพไปในตัวด้วย จากนั้นจึงนำเมล็ดกาแฟที่ผ่าน

การล้าง ลอกเปลือกและไสออกหมดแล้วไปตากแดดให้แห้ง การตากจะใช้เวลาประมาณ 1-2 สัปดาห์ กาแฟที่ตากแห้งแล้ว จะถูกนำไปเก็บไว้ในกระสอบ เพื่อเตรียมส่งออกไป

กาแฟที่ผ่านการล้างด้วยวิธีแบบเปียกจึงเป็นกาแฟที่สะอาด มีกลิ่นหอม มีความเป็นกรดสูงกว่าปกติ เป็นกาแฟที่มีคุณภาพและมีราคาสูง ผู้ส่งออกกาแฟในจำนวน 9 ราย มีเพียง 1 รายที่ทำได้

**3. แบบผสม (Pulped Natural)** เหมือนกับวิธีเปียกเพียงแต่ไม่ได้ผ่านการหมักในถังซีเมนต์ และการลอกใบที่ติดกับเมล็ดออก แต่ผู้ผลิตไม่นิยมทำแบบผสม จึง มีน้อยรายมากที่ทำวิธีการนี้

#### กระบวนการตาก

การตากเมล็ดกาแฟให้แห้งมีวิธีการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละคน และภูมิอากาศด้วย โดยทั่วไปการตากเมล็ดกาแฟจะตากบนลานซีเมนต์กว้าง โดยแต่ละกองหรือแต่ละแถวจะทิ้งช่องว่างไว้เท่ากับแถวหรือกองกาแฟ กาแฟที่ตากแต่ละกองหรือแต่ละแถวจะมีความสูงไม่เกิน 5 เซ็นติเมตร และเมื่อตากแดดประมาณ 30 – 40 นาที คนงานจะต้องมาพลิกกองหรือแถวไปยังที่ว่างด้านข้าง ที่ว่างไว้ สาเหตุที่ต้องคอยกลับเมล็ดกาแฟทุกๆครึ่งชั่วโมงก็เพื่อป้องกันไม่ให้เมล็ดกาแฟ ที่มีความชื้นสูงเกิดการหมักตัว และเพื่อให้เมล็ดกาแฟแห้งพร้อมๆกัน การตากด้วยวิธีนี้จะใช้เวลาประมาณ 7 – 14 วัน ขึ้นอยู่กับสภาพดินฟ้าอากาศ เมื่อความชื้นของเมล็ดกาแฟลดลงเหลือประมาณ 12% (มีบางประเทศที่รับได้ 12 – 14 %) เมล็ดกาแฟตากที่แห้งแล้วจะนำไปไว้ในโกดัง

การตากอีกวิธีหนึ่งที่เราเรียกว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุด แต่ไม่ได้รับความนิยม คือ การตากบนโต๊ะหรือบนตะแกรงยกพื้นที่อากาศสามารถถ่ายเทได้รอบด้าน เมล็ดกาแฟจะถูกเกลี่ยไว้บางๆ และพยายามไม่ให้เมล็ดกาแฟทับกันหรือทับกันน้อยที่สุด และจะต้องใช้มือหรือถาดไม้คอยพลิกหรือเกลี่ยเมล็ดกาแฟให้ถูกแดดสม่ำเสมอ

#### กระบวนการอบ

ถ้าเมล็ดกาแฟยังมีความชื้นประมาณ 12 % ขึ้นไปจะนำเข้าเครื่องอบแห้ง ซึ่งควบคุมอุณหภูมิไว้ไม่เกิน 40-45 องศาเซลเซียส เพื่ออบเมล็ดกาแฟให้มีความชื้นอย่างน้อยเหลือเพียง 12% การอบด้วยเครื่องจะต้องทำด้วยความระมัดระวังและประณีต เพราะคุณภาพของเมล็ดกาแฟจะถูกทำลายด้วยความร้อนทำให้ราคากาแฟตก

#### กระบวนการเก็บรักษาไว้ในโกดังที่ได้มาตรฐาน

เมล็ดกาแฟที่ตากแห้งแล้วเราเรียกว่า “กาแฟดิบ” จะถูกบรรจุลงในกระสอบป่าน กระสอบละ 60 กิโลกรัม และเก็บไว้ในโกดังที่แห้ง สะอาด อากาศถ่ายเทได้ดี การบรรจุไว้ในกระสอบป่านเพื่อให้มีการถ่ายเทของอากาศและความชื้น กระสอบที่ใช้บรรจุกาแฟดิบจะต้องนำไป



ตากแดดให้แห้งก่อน เพื่อขจัดกลิ่นที่ตกค้าง และกาแฟควรเก็บรักษาในระดับความชื้นที่ต่ำกว่า 12% ในสถานที่สะอาด ปราศจากยาฆ่าแมลง น้ำมัน สารระเหย ฟุ้ง เคมี่ และอาหาร เนื่องจาก กาแฟจะดูดซับกลิ่นของสารเหล่านี้ และทำให้กาแฟเสื่อมคุณภาพ

### กระบวนการคัดเมล็ดกาแฟก่อนการนำไปคั่ว

การคัดเมล็ดกาแฟที่ด้อยคุณภาพหรือเมล็ดกาแฟที่เสียออก มักใช้แรงคนและอาศัยประสบการณ์ โดยสังเกตจากสี ขนาด และรูปร่างของเมล็ดกาแฟ ปัจจุบันผู้ส่งออกของจังหวัดจำปาสัก ประเทศสปป.ลาว ได้มีเครื่องจักรเพื่อการคัดเมล็ดที่ได้คุณภาพมี 1 รายใน 9 ราย ของผู้ส่งออกกาแฟทั้งหมด การใช้เครื่องจักรในการคัดคุณภาพของเมล็ดกาแฟแทนคน สามารถคัดเมล็ดกาแฟที่เสียหรือคุณภาพไม่ดี ออกจากภายนอกหรือภายในซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่า เครื่องจักรจะทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพของเมล็ดกาแฟที่ผ่านไปตามสายพานด้วยความเร็วถึง 400 เมล็ดต่อวินาที ซึ่งสายตาของผู้เชี่ยวชาญไม่สามารถทำได้ ด้านบนของเครื่องจักรจะมีท่อลมไว้คอยดูดเมล็ดเสียออก ส่วนเมล็ดดีจะถูกนำไปเก็บเพื่อเตรียมไว้คั่วต่อไป

### เครื่องจักรคัดเมล็ดที่ทันสมัยมีขั้นตอนทำงานดังนี้

- ขั้นตอนที่ 1 ดูดสิ่งสกปรกจำพวกฝุ่นผง เศษใบไม้ เศษดินและกรวดก้อนเล็กๆออก
- ขั้นตอนที่ 2 จะมีแม่เหล็กทำหน้าที่ดูดเศษเหล็กหรือเศษลวดที่อาจติดอยู่ออกไป
- ขั้นตอนที่ 3 เครื่องจักรจะทำหน้าที่คัดขนาดของเมล็ดกาแฟ
- ขั้นตอนที่ 4 เมล็ดกาแฟจะผ่านแสงที่ทำหน้าที่แยกเมล็ดที่ไม่สุกออก
- ขั้นตอนที่ 5 เมล็ดกาแฟจะผ่านเครื่องตรวจด้วยรังสีอัลตราไวโอเล็ต เพื่อแยกเมล็ดเสียออก และสุดท้ายในกรณีที่ยังมีเมล็ดเสียปะปนมา แรงงานคนก็จะถูกนำมาใช้เพื่อการคัดเมล็ดออก

### การคั่วเมล็ดกาแฟ

ถังที่จะใช้คั่วกาแฟจะต้องตั้งอุณหภูมิหรือทำให้ความร้อนประมาณ 220 – 260 องศาฟาเรนไฮต์ ก่อนที่จะใส่เมล็ดกาแฟลงไปคั่ว

เมื่อถังคั่วกาแฟมีความร้อนในระดับตามกำหนดแล้ว ผู้คั่วจะนำเมล็ดกาแฟจากกระสอบมาทดสอบจำนวนหนึ่งเพื่อสังเกตการเปลี่ยนแปลงของเมล็ดกาแฟเมื่อถูกความร้อนตลอดจนจับเวลาที่ใช้ในการคั่ว และเมื่อผ่านการทดสอบแล้วจึงทำการคั่ว โดยปกติการคั่วกาแฟจะคั่วครั้งละ 100 – 120 กก./ครั้ง และใช้เวลาไม่เกิน 10 – 15 นาที

“สี” เมล็ดกาแฟดิบเมื่อถูกความร้อน จะเปลี่ยนสีจากขาวซีดหรือขาวอมเหลือง มาเป็นสีแทนหรือสีน้ำตาลอ่อนจนถึงน้ำตาลเข้มและดำในที่สุด

เมื่อคั่วถึงจุดหนึ่งเมล็ดกาแฟจะขยายตัวประมาณหนึ่งในสาม และน้ำหนักจะหายไป 15% จากน้ำหนักเดิม

ขณะคั่ว สารเคมีกว่า 2,000 ชนิดที่มีอยู่ในเมล็ดกาแฟตามธรรมชาติจะเกิดการเปลี่ยนแปลง เมื่อทำปฏิกิริยาความร้อนส่วนหนึ่งจะหายไป และสารตัวใหม่จะเกิดขึ้นแทนที่ เช่น คาเฟอีน น้ำตาล โปรตีน แป้ง กรดอะมิโน และวิตามินต่างๆ โดยเฉพาะกลิ่นอันหอมหวานของกาแฟ หรืออาจจะกลายเป็นกลิ่นใหม่ก็ได้

เวลาที่ใช้ในการคั่วสามารถแบ่งได้เป็น 4 ช่วงคือ

**ช่วงที่ 1** ใน 3 นาทีแรก เมล็ดกาแฟจะเปลี่ยนจากสีเขียวหรือสีอมเหลือง เป็นสีเหลืองสด และมีกลิ่นคล้ายกลิ่นกระดาษไหม้หรือฟางไหม้โชยออกมา

**ช่วงที่ 2** นาทีที่ 4-8 เมล็ดกาแฟจะเริ่มเปลี่ยนเป็นสีแทนหรือสีน้ำตาลอ่อน และจะตามด้วยเสียงของการแตกตัวของเมล็ดกาแฟคล้ายกับเสียงการแตกตัวของการคั่วเมล็ดข้าวโพด และสิ่งที่ตามมาหลังจากเสียงแตกของเมล็ดกาแฟ คือ กลิ่นกาแฟจะเริ่มโชยออกมากากาแฟจะเปลี่ยนคุณสมบัติของมันอย่างรวดเร็ว จากสีน้ำตาลอ่อนกลายมาเป็นสีน้ำตาลเข้ม เพื่อหลีกเลี่ยงการสูญเสียผู้ที่คั่วประสบการณ์ในการคั่ว ก็หยุดกระบวนการที่จุดนี้ และจะรีบเทกาแฟออกจากถังคั่วและทำให้เย็นลงโดยเร็ว โดยใช้พัดลมช่วยเป่าระบายความร้อน

**ช่วงที่ 3** นาทีที่ 9-12 เมล็ดกาแฟจะเปลี่ยนคุณสมบัติของตัวมันเองอย่างรวดเร็ว จากสีน้ำตาลไหม้จะกลายเป็นสีดำ ความหอม ความเข้มข้น และความหวานจะเกิดในช่วงนี้ และอีกไม่กี่นาทีต่อมาถ้าหากนำออกมาจากถังคั่วไม่ทัน สิ่งที่จะตามมาคือ กลิ่นไหม้ เปลวไฟและเมล็ดกาแฟก็จะกลายเป็นเถ้าถ่าน

**ช่วงที่ 4** นาทีที่ 13-15 สำหรับผู้ชำนาญ กาแฟที่คั่วได้ในช่วงนี้จะเป็นกาแฟที่มีรสชาติเข้มข้น สีและคุณภาพดี เหมาะสำหรับการชงกาแฟเอสเปรสโซ

ระดับการคั่ว สามารถพิจารณาได้จากสีของเมล็ดกาแฟ และชนิดของกาแฟ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้คือ

1) อ่อน (Light) หมายถึงกาแฟคั่วที่เมล็ดเป็นสีแทน กาแฟดิบที่นิยมคั่วแบบนี้ คือ กาแฟอาราบิก้า ที่มีคุณภาพดีหรือที่ปลูกบนที่สูง

2) ปานกลาง (Medium) หมายถึงกาแฟคั่วที่มีสีเข้มขึ้นมาอีกเล็กน้อย

3) เข้ม (Viennese) หมายถึงกาแฟคั่วที่มีสีเข้มกว่าแบบปานกลางแต่มีข้อสังเกตได้ คือ เมล็ดกาแฟคั่วแบบปานกลางจะไม่มีน้ำมันเกาะที่ผิวเมล็ดกาแฟ แต่คั่วแบบเข้มผิวของเมล็ดกาแฟจะมีน้ำมันเคลือบอยู่เล็กน้อย

4) น้ำตาลเข้ม (Dark Brown) หมายถึงกาแฟคั่วที่มีน้ำมันเคลือบติดที่ผิวเมล็ดกาแฟ โดยสังเกตได้ง่าย

5) น้ำตาลไหม้ (Continental) คือการคั่วที่เมล็ดกาแฟมีสีใกล้เคียงกับสีช็อกโกแลตดำ

6) เอสเปรสโซ (Espresso) คือการคั่วที่เมล็ดกาแฟเกือบจะเป็นสีดำ

**ด้านการตรวจสอบคุณภาพ** การตรวจสอบคุณภาพของกาแฟโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การตรวจสอบความชื้นคือ ใช้อุปกรณ์เพื่อวัดความชื้นให้ได้มาตรฐาน 12% ของความชื้น ในการวัดความชื้นนั้นต้องใช้อุปกรณ์คล้ายตราซัง โดยการนำเอาตัวอย่างของกาแฟที่ตากแล้วเข้าไปในเครื่องวัดความชื้นประมาณ 3 ครั้ง 3 ตัวอย่างแล้วนำเอาผลที่ได้มารวมกันแล้วหารและผลของความชื้นไม่เกิน 12% ถือว่าได้มาตรฐาน แต่เครื่องวัดความชื้นไม่สะดวกต่อการใช้งาน

**ด้านการบรรจุหีบห่อ** ในด้านการบรรจุหีบห่อมีการบรรจุเพียงขนาดเดียวเป็นส่วนมากในการส่งออก คือ 60 กิโลกรัมต่อกระสอบเพราะเป็นมาตรฐานสากล และเป็นที่ต้องการของลูกค้า อีกประการหนึ่งคือเหมาะสมกับการขนส่งทางตู้คอนเทนเนอร์

ในบางบริษัทยังผลิตกาแฟคั่ว และกาแฟสำเร็จรูป มีการบรรจุหีบห่อที่สวยงาม และมีรูปสถานที่ที่สวยงามที่เป็นเอกลักษณ์ของประเทศ สปป.ลาว อย่างเช่น พระธาตุหลวง ประตูลอย และวัดพูจำปาสัก เป็นต้น มีการบรรจุขนาดและน้ำหนักที่แตกต่างกัน คือ มีตั้งแต่ 100 กรัม 150 กรัม 250 กรัม 500 กรัม และ 1 กิโลกรัม ส่วนมากกาแฟคั่ว และกาแฟสำเร็จรูปนี้จะขายให้นักท่องเที่ยว โรงแรม และร้านอาหาร

ในด้านขบวนการผลิตกาแฟสำเร็จรูปคือ การนำเอากาแฟดิบ ที่ผ่านขบวนการต่างๆ เช่น การอ้าว การหมัก การล้าง การตาก และอบ ซึ่งเป็นกาแฟที่สะอาดแล้ว ไปทำการผลิตกาแฟสำเร็จรูปในต่างประเทศ หลังจากนั้นจึงนำกาแฟกลับเข้ามาประเทศอีกครั้งเพื่อทำการบรรจุหีบห่อ และจำหน่ายต่อไป

#### **ด้าน การขนส่งสินค้าไปยังผู้ซื้อ (Outbound Logistic)**

ในด้าน Outbound Logistic เป็นกิจกรรมหลักของธุรกิจที่เน้นถึงการจัดเก็บสินค้าก่อนจะจัดส่งไปยังลูกค้า การขนส่ง การดำเนินงานด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่ง ซึ่งในการดำเนินงานของผู้ส่งออกกาแฟในจังหวัดจำปาสัก ประเทศ สปป.ลาว ทำการจัดส่งกาแฟไปยังประเทศต่าง ๆ หลายประเทศ เช่น ประเทศ เบลเยียม สเปน สวิตเซอร์แลนด์ ฝรั่งเศส เยอรมัน โปรตุเกส อิตาลี สหรัฐอเมริกา โปแลนด์ อังกฤษ ใต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ เวียดนาม จีน ญี่ปุ่น และไทย โดยลูกค้าที่สำคัญที่สุด คือ กลุ่มประเทศ อียู (EU) ในการขนส่งสินค้าไปยังประเทศคู่ค้าเป็นการขนส่งโดยทางบก และทางเรือ คือ การขนส่งส่วนมากจะขนส่งโดยทางบกจากโกดังสินค้าที่ตั้งอยู่อำเภอ ปากเซ จังหวัดจำปาสัก ประเทศ สปป.ลาว มายังชายแดนช่องเม็ก ลาว - ไทย จังหวัดอุบลราชธานี และเปลี่ยนรถจากรถลาวมาเป็นรถไทยเพื่อขนส่งมายังท่าเรือคลองเตย ประเทศไทยเพื่อส่งต่อไปยังประเทศคู่ค้า ค่าใช้จ่ายในการขนส่งประมาณ 42 \$US/ตัน คิด



เป็น 6% ของราคาขายต่อตัน จากประสบการณ์การดำเนินงานในด้านการขนส่งกาแฟของผู้ส่งออก กาแฟในจังหวัดจำปาสัก ประเทศ สปป.ลาว ที่ทำการศึกษาพบว่า

**ด้านการจัดเก็บสินค้า** การเก็บรักษาสินค้ากาแฟก่อนการจัดจำหน่ายไม่พบปัญหา มากนัก หากมีการตาก การอบตามมาตรฐาน และมีความชื้นที่ได้มาตรฐาน ตลอดจนมีการจัดทำ บรรจุภัณฑ์สวยงาม ปัญหาที่พบในการจัดเก็บกาแฟ คือ สีของกาแฟจะเปลี่ยนไปเมื่อระยะเวลาเก็บ นานขึ้น จากเมล็ดสีเขียวจะกลายเป็นสีเหลือง ซึ่งจะทำให้ลูกค้าอาจมองได้ว่ามีการเปลี่ยนสินค้าที่ ไม่ใช่ของเดิม หรือ สินค้าที่มีคุณภาพต่ำ นอกจากนี้ หากต้องการรักษาคุณภาพ ของกาแฟให้มี คุณภาพดี จะต้องตาก และอบให้มีความชื้นตามมาตรฐาน และบรรจุภัณฑ์ที่ดี และไม่ควรถูกเก็บไว้นาน จนเกินไป แต่ยังมีบางโรงงานที่มีระบบการจัดการสินค้าคงคลังที่ไม่มีประสิทธิภาพดีพอ และระบบ การจัดเก็บสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานซึ่งทำให้กาแฟเป็นเชื้อรา เนื่องจากความชื้น

**ด้านการขนส่งไปยังท่าเรือ** การทำการค้าในปัจจุบันระหว่างผู้ส่งออกกาแฟใน จังหวัดจำปาสัก ประเทศสปป.ลาวกับลูกค้าชาวต่างประเทศจะกระทำในหลายลักษณะแล้วแต่ความ สะดวกของแต่ละบริษัท แต่โดยส่วนใหญ่การทำในลักษณะของการขนส่งแบบ FOB (Free On Board ) โดยความรับผิดชอบในการขนส่งจะทำในลักษณะ การค้าแบบ FOB ซึ่งทำให้ภาระของผู้ ส่งออกกาแฟในการดูแลสินค้าสิ้นสุดที่ทำเรือ การขนส่งกาแฟไปยังท่าเรือนี้ผู้ส่งออกกาแฟจะว่าจ้าง บริษัท Shipping ให้ดำเนินการทั้งหมด ซึ่งปริมาณ และคุณภาพของบริษัท Shipping ที่มีอยู่ใน ปัจจุบันถือว่าเพียงพอ และการบริการอยู่ในระดับที่ดี รวมถึงราคาในการให้บริการก็ไม่สูงเกินไป ด้านการติดต่อกับทางราชการของประเทศคู่ค้าจะเป็นหน้าที่ของลูกค้าทั้งหมดทำให้ผู้ส่งออกกาแฟ ไม่พบปัญหาอันเกิดจากการติดต่อกับราชการของประเทศคู่ค้า

#### **ด้าน การตลาด และการขาย (Marketing and Sale)**

ในด้านการตลาด และการขาย เนื่องจากในขณะนี้สินค้ากาแฟจากประเทศ สปป.ลาว มีลักษณะความต้องการสินค้าของตลาดมากกว่ากำลังการผลิตที่ผลิตได้ ทำให้ไม่มีการแข่งขัน ทางด้านการตลาดที่รุนแรงหนัก การดำเนินการในด้านการตลาด และการขายประกอบด้วย

#### **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

ช่องทางการจัดจำหน่ายส่วนมากส่งตรงไปยังต่างประเทศเช่น ประเทศ เบลเยียม สเปน สวิตเซอร์แลนด์ ฝรั่งเศส เยอรมัน โปรตุเกส อิตาลี สหรัฐอเมริกา โปแลนด์ อังกฤษ ได้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ เวียดนาม จีน ญี่ปุ่น และไทยโดยลูกค้าหลัก คือ กลุ่ม ประเทศ อียู (EU) และส่วนมากจะติดต่อกันทาง E - mail โดยส่งตัวอย่างไปให้แล้วจึงทำสัญญา ร่วมกัน แต่ส่วนมากจะเป็นลูกค้าเก่าที่เคยทำธุรกิจร่วมกันมาแล้วจึงไม่มีปัญหาในด้านนี้เท่าไร และมี

ลูกค้าบางรายได้ส่งตัวแทนมาซื้อด้วยตัวเองกับบริษัท นอกจากนี้ยังมีสองบริษัทของผู้ส่งออก กาแฟในจังหวัดจำปาสัก ประเทศ สปป.ลาว ที่มีตัวแทนจำหน่ายอยู่ต่างประเทศ และมีสำนักงาน สาขาในต่างประเทศได้แก่ ประเทศมาเลเซีย และฝรั่งเศส และในปัจจุบันนี้ในบางบริษัทผู้ส่งออก กาแฟยังได้ตลาดใหม่คือ ตลาดประเทศรัสเซีย และบรรดาบริษัทผู้ส่งออกกาแฟยังรักษาลูกค้าเดิมไว้ โดยผลิตสินค้าที่ได้คุณภาพมาตรฐานสากล และตรงตามความต้องการของลูกค้า และจัดส่งตาม เวลาที่ลูกค้าต้องการ

### **ด้านตราสินค้า**

เนื่องจากสินค้ากาแฟผลิตมาจากหลายแหล่ง ซึ่งคุณภาพของกาแฟในแต่ละแหล่ง ผลิตก็แตกต่างกันตามกรรมวิธี ดินที่ต่างกันและการควบคุมสภาพ นอกจากนี้ลูกค้ายังให้ความสำคัญ กับระดับคุณภาพ โดยจะยอมซื้อสินค้าที่มีราคาสูงกว่าเล็กน้อยหากมั่นใจว่าสินค้านั้นมีคุณภาพดีกว่า ทำให้เกิดการลอกเลียนแบบแหล่งที่ผลิตสินค้า โดยเฉพาะบรรจุกัญท์ ซึ่งทำให้ภาพลักษณ์ของสินค้า กาแฟบางสถานที่ที่ผลิตกาแฟที่ได้คุณภาพดีในสายตาของลูกค้าย้ายแหล่ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อราคาขาย และการยอมรับสินค้าของตลาด

### **ด้านการกำหนดราคา**

ใช้การกำหนดราคาโดยตั้งราคาตามราคา FOB ที่กรุงเทพฯ ประเทศไทย โดยอิง ตามราคาตลาดโลกเป็นหลัก โดยเฉพาะราคาตลาดลอนดอน ราคาจะขึ้น หรือ ลง อิงตามความ ต้องการของตลาดเช่น บางครั้งราคา FOB ที่กรุงเทพฯ ประเทศไทย จะเท่ากับราคาตลาดโลก และ บางครั้งก็ลดลงแต่ 5% - 15% /ตัน ของราคาตลาดโลก

การตัดราคากันระหว่างผู้ขายจะมีไม่มากในสินค้ากาแฟเนื่องจากเป็นภาวะที่ความต้องการสูงกว่าความสามารถในการผลิต แต่ในปีที่มีผลผลิตกาแฟออกสู่ตลาดมากๆ การแข่งขัน ทางด้านราคาจะสูงขึ้น นอกจากนี้การประสานงานกันระหว่างกลุ่มผู้ส่งออกกาแฟ หรือ สมาคมผู้ ส่งออก กาแฟทำได้ค่อนข้างน้อย และทำได้แต่เพียงรู้ปริมาณการส่งออก และราคาขายของแต่ละราย ยังไม่มีการควบคุม หรือ มาตรการในด้านการป้องกันการขายตัดราคากัน

### **การโฆษณา ประชาสัมพันธ์**

ผู้ส่งออกกาแฟในจังหวัดจำปาสัก ประเทศ สปป.ลาวจะทำการค้ากับลูกค้าเก่าซึ่งเป็นลูกค้าที่ทำการค้าขายกันมาเป็นระยะเวลานาน แต่ก็มีลูกค้าใหม่ บ้าง ซึ่งการติดต่อจะเป็นใน ลักษณะที่ลูกค้าจะเป็นผู้เข้ามาติดต่อ และลูกค้ารายใหม่จะถูกแนะนำโดยลูกค้าเก่า และบางบริษัท ผู้ส่งออกกาแฟได้ไปออกงานแสดงสินค้าทั้งภายในและต่างประเทศ เช่น งานแสดงผลผลิตภัณฑ์กาแฟ ที่ประเทศ ฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี และสิงคโปร์ เป็นต้น เพื่อหาลูกค้าใหม่ และบางบริษัทยังมีการ โฆษณาสินค้าทาง เว็บไซต์ (Web site) จัดพิมพ์หนังสือ วารสาร แผ่นพับ และสื่ออื่นๆ โดยภาครัฐที่

ให้การช่วยเหลือในการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และหาลูกค้าใหม่ให้ เช่น ศูนย์ส่งเสริมการส่งออก สภาการค้า อุตสาหกรรมแห่งชาติ และสมาคมผู้ส่งออกกาแฟลาว

#### ด้าน การบริการ (Service)

ในด้านการบริการหลังการขายสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกกาแฟในจังหวัดจำปาสัก ประเทศ สปป.ลาว ที่ทำการศึกษาไม่พบปัญหาเนื่องจาก ธุรกิจส่งออกกาแฟมีลักษณะการค้าขายเป็นแบบ FOB กรุงเทพฯ ที่ทำเรือคลองเตย ให้กับลูกค้า ส่วนมากไม่มีการบริการหลังการขายแก่ลูกค้า อีกประการหนึ่งลูกค้าได้ส่งตัวแทนจากบริษัทมาซื้อด้วยตนเองในลักษณะการซื้อแบบ FOB โดยบริษัทผู้ส่งออกกาแฟในจังหวัดจำปาสัก ประเทศ สปป.ลาวได้ว่าจ้างบริษัท Shipping ของประเทศไทยในการรับประกันในการขนส่ง จากชายแดน ลาว -ไทย ช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี ถึงกรุงเทพฯ ที่ท่าเรือคลองเตย

#### 5.1.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านกิจกรรมหลัก (Primary Activities)

จากการสัมภาษณ์ สามารถสรุปปัญหา และอุปสรรคด้านกิจกรรมหลัก (Primary Activities) ได้กำหนดในตารางที่ 5-1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5 – 1 แสดงปัญหาและอุปสรรคของผู้ส่งออกกาแฟในจังหวัดจำปาสัก ประเทศ สปป.ลาว ด้านกิจกรรมหลัก (Primary Activities) ของตัวแบบลูกโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain Model)

กิจกรรมหลัก	ปัญหาและอุปสรรค
การขนส่งขาเข้า (Inbound Logistic )	<p>การจัดการกาแฟ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.การขนส่งไม่พบปัญหา</li> <li>2.การตรวจรับและคัดแยกพบปัญหาและอุปสรรคในการคัดแยกสิ่งปลอมปนโดยเฉพาะที่ซื้อจากผู้ผลิตรายย่อย ทำได้ยากเพราะผลผลิตมีจำนวนมาก และต้องได้คัดแยกโดยแรงงานคนในการคัดแยก หิน กิ่งไม้ ใบ ไม้ และผลกาแฟที่เสียหรือไม่ได้คุณภาพออกต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง และใช้เวลานาน</li> <li>3.การจัดการกาแฟที่รับซื้อจากผู้ผลิตรายย่อยความชื้นของกาแฟไม่ได้มาตรฐาน</li> </ol>

ตารางที่ 5-1 แสดงปัญหาและอุปสรรคของผู้ส่งออกกาแฟในจังหวัดจำปาสัก ประเทศ สปป.ลาว  
ด้านกิจกรรมหลัก (Primary Activities) ของตัวแบบลูกโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain Model)(ต่อ)

กิจกรรมหลัก	ปัญหา และอุปสรรค
การปฏิบัติการ (Operation)	<p>1.การจัดเตรียมวัตถุดิบในการตาก อบ และการจัดการแผนการผลิตพบปัญหาการอบกาแฟ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ราคาน้ำมันที่แพงขึ้น เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบัน ราคาน้ำมันมีแนวโน้มสูงขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อต้นทุนการผลิต</li> <li>- ราคาถ่านหินที่แพงขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อต้นทุนการผลิต</li> <li>- ราคาไฟฟ้าที่แพงขึ้นเนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบัน ราคาไฟฟ้ามียังมีแนวโน้มสูง</li> </ul> <p>2. ไฟฟ้าดับบ่อย</p> <p>3. เครื่องจักร อุปกรณ์ และการบำรุงรักษา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เครื่องจักร อุปกรณ์ ต่างๆ มีราคาแพงและขาดความรู้ในการบำรุงรักษา</li> <li>- ขาดแคลนอะไหล่ในการซ่อมแซม และบำรุงรักษาต้องสั่งซื้อจากต่างประเทศ ใช้เวลานาน และมีราคาแพง</li> </ul> <p>4. การตรวจสอบคุณภาพ ไม่พบปัญหา</p> <p>5. การบรรจุหีบห่อ ในการส่งกาแฟดิบ ที่ใส่กระสอบ 60 กิโลกรัม/ กระสอบ ไม่พบปัญหา แต่จะพบปัญหาในกาแฟคั่ว และกาแฟสำเร็จรูปเพราะต้นทุนในการบรรจุหีบห่อเพิ่มขึ้นและมีราคาสูง เนื่องจากมีหลายขนาดที่ต่างกัน เช่น ขนาด 100 กรัม 150 กรัม 250 กรัม 500 กรัม และ 1 กิโลกรัม</p> <p>6. กาแฟสำเร็จรูปต้องเอาวัตถุดิบไปทำที่ต่างประเทศ แล้วจึงนำกลับเข้ามา ทำให้ใช้เวลานาน และมีค่าใช้จ่ายสูง</p> <p>7. การขาดแคลนแรงงานในช่วงฤดูการผลิต</p>

ตารางที่ 5 – 1 แสดงปัญหา และอุปสรรคของผู้ส่งออกกาแฟในจังหวัดจันทบุรี ประเทศ สปป.ลาว  
ด้านกิจกรรมหลัก (Primary Activities) ของตัวแบบลูกโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain Model) (ต่อ)

กิจกรรมหลัก	ปัญหา และอุปสรรค
การขนส่งสินค้าไปยัง ผู้ซื้อ (Outbound Logistic)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดเก็บสินค้า               <ul style="list-style-type: none"> <li>- สีของกาแฟเปลี่ยนแปลงหากเก็บไว้นาน</li> <li>- กาแฟเป็นเชื้อราเนื่องจากความชื้น</li> <li>- ระบบการจัดการสินค้าคงคลังไม่มีประสิทธิภาพดีพอ</li> </ul> </li> <li>2. การขนส่ง พบปัญหาในการขนส่งระหว่างเขตชายแดนในช่วงที่เปลี่ยนรถจากรถลาวมาเป็นรถไทยเพราะการเปลี่ยนรถกันที่โล่งไม่มีระบบการเปลี่ยนถ่ายที่ดี ส่วนมากจะมีปัญหาในฤดูฝน เมื่อกาแฟถูกฝน แล้วจะทำให้กาแฟเสียหาย</li> <li>3. การขนส่งจากชายแดนไทยไปยังท่าเรือคลองเตยไม่พบปัญหาเนื่องจากเป็นการขนส่งแบบ FOB และได้ว่าจ้างบริษัท Shipping ในการขนส่ง และบริษัท Shipping ได้มีการรับประกันด้านความเสียหายในการขนส่ง</li> </ol>
การตลาดและการขาย (Marketing and Sale)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ช่องทางการจัดจำหน่ายช่องทางการจัดจำหน่ายไม่พบปัญหาเนื่องจากมีลูกค้าเก่าอยู่แล้ว และส่วนมากลูกค้าส่งตัวแทนมาซื้อด้วยตัวเอง</li> <li>2. ตราสินค้ามีการปลอมแปลงสินค้าจากแหล่งที่ผลิต</li> <li>3. การกำหนดราคาตาม FOB โดยอิงตามราคาตลาดโลกเป็นหลัก ซึ่งบางครั้งจะเท่ากับตลาดโลก และบางครั้งจะลดลงตั้งแต่ 5% -15% และยังมีกรณีการตัดราคาระหว่างผู้ส่งออก</li> <li>4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ บริษัทผู้ส่งออกกาแฟส่วนมากไม่มีงบประมาณในการทำโฆษณา และไปจัดงานแสดงสินค้าที่ต่างประเทศ ส่วนมากภาครัฐจะช่วยในด้านนี้</li> </ol>
การบริการ(Service)	ไม่พบปัญหาเนื่องจากไม่มีการให้บริการหลังการขาย



## 5.2 ด้านกิจกรรมสนับสนุนของผู้ส่งออกกาแฟ (Support Activities)

### 5.2.1 การดำเนินธุรกิจด้านกิจกรรมสนับสนุนของผู้ส่งออกกาแฟ (Support Activities)

#### ด้าน โครงสร้างพื้นฐานของบริษัท(Firm Infrastructure)

กิจกรรมสนับสนุนในด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) เป็นกิจกรรมบริหารงานโดยทั่วไปขององค์กร เช่น การวางแผน การบัญชี และการเงิน รวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องทางด้านกฎหมาย หรือ กฎระเบียบของราชการ โดยการจัดการในองค์กรผู้ส่งออกกาแฟในจังหวัดจันทบุรี ประเทศ สปป.ลาว ที่ได้ทำการศึกษา พบว่า มีการจัดองค์กรในหลาย ลักษณะ โดยมีทั้งในแบบการจัดองค์กรแบบง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน มักจะเป็นคนในครอบครัว และญาติใกล้ชิด ส่วนใหญ่จะทำด้วยเจ้าของบริษัทเอง เช่น การบริหารผลิต การเงิน บัญชี การซื้อผลผลิตกาแฟจากผู้ผลิตรายย่อย และการขออนุญาตในการส่งออก และมีเพียง 1 รายที่สามารถจัดองค์กรได้ตามระบบของสากล กลยุทธ์ส่วนใหญ่ของผู้ประกอบการจะเน้นในด้านการรักษาระดับคุณภาพให้อยู่ในขั้นดี และพยายามลดต้นทุนเพื่อให้สามารถแข่งขันทางด้านราคาได้กับผู้ผลิตรายอื่นๆ โดยการดำเนินงานของผู้ประกอบการพบในการบริหารจัดการในด้าน Firm Infrastructure ประกอบด้วย

กฎ ระเบียบ การดำเนินงานของราชการ และชุมชน ในการติดต่อกับหน่วยงานราชการเพื่อดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อการส่งออกปัญหาหลัก ๆ ที่ผู้ประกอบการพบเมื่อมีการติดต่อกับราชการคือ

1. การดำเนินงานในการออกเอกสารการส่งออกกาแฟมีความล่าช้า ต้องผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ถึง 7 แห่ง เช่น เกษตร จังหวัดจันทบุรี องค์กรวิทยาศาสตร์และสิ่งแวดล้อม จังหวัด พานิชย์จังหวัด สุลทการจังหวัด คมนาคมจังหวัด สมาคมผู้ส่งออกกาแฟลาว และตำรวจ ประจำด่านส่งออก นอกนั้นยังพบอุปสรรคในการเซ็นเอกสารของแต่ละแห่งเพราะบางแห่งมีเจ้าหน้าที่ ที่มีอำนาจ ในการเซ็นเอกสารเพียงคนเดียว ถ้ามีประชุม หรือ ติดธุระก็ไม่ได้เซ็นเอกสาร และยังมีบางหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระยะเวลาในการตรวจสอบคุณภาพ หรือ การเจ็ปนต่าง ๆ จะใช้เวลานานในการตรวจสอบ และมีหน่วยราชการที่สามารถดำเนินการตรวจสอบสารตกค้าง หรือตรวจตัวอย่างสินค้า จำนวนน้อยเกินไปซึ่งไม่สามารถรองรับกับสถานการณ์ทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. นอกจากนี้ค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างจะสูงเกินไปในด้านค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพราะใน 7 แห่งที่ผ่านเอกสารต้องเสียค่าธรรมเนียมทั้งหมดที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงาน หากมีการลดค่าใช้จ่ายในบางหน่วยงานที่มีค่าใช้จ่ายสูงเกินไปลง จะเป็นสิ่งที่ดีต่อการดำเนินธุรกิจ

3. ความซ้ำซ้อนของหน่วยราชการที่ต้องทำการติดต่อในการดำเนินงาน โดยพบว่าในการดำเนินงานจะต้องติดต่อกับหน่วยราชการหลาย ๆ หน่วยงานเพื่อขออนุญาตในเรื่องการส่งออก

4. ชุมชนและแหล่งที่ตั้ง ผู้ประกอบการส่งออกกาแฟในจังหวัดจำปาสัก ประเทศ สปป.ลาว ที่ได้ทำการศึกษา บางส่วนตั้งโรงงานอยู่ในเขตชุมชนใกล้แหล่งวัตถุดิบ ซึ่งไม่ได้อยู่ใน เขตอุตสาหกรรมพบว่าไม่ปัญหาในด้านมุมมองของคนในชุมชนต่อการดำเนินธุรกิจ และส่วนมาก จะตั้งโรงงานที่ห่างจากชุมชน

**การบริหารงานด้านนโยบายคุณภาพ** ในการบริหารงานด้านคุณภาพ ลักษณะการ ควบคุมคุณภาพส่วนใหญ่เป็นลักษณะการสุ่มตรวจคุณภาพของกาแฟ มีการคัดแยกขนาด และ สิ่งเจือปนต่าง ๆ รวมทั้งผลที่เสียหาย เพื่อป้องกันความเสียหาย ซึ่งปัญหาในการดำเนินการด้านนี้ได้ กล่าวไว้แล้วในเรื่องปัญหาของการตรวจรับสินค้า ในส่วนของการผลิตในบางบริษัทนาระบบการ บริหารคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับมาปฏิบัติ เช่น ระบบ HACCP ซึ่งเกิดจากความต้องการของลูกค้า บางส่วนที่ต้องการให้บริษัทผู้ส่งออกกาแฟผ่านการรับรองคุณภาพเหล่านี้ พร้อมกันนี้รัฐบาลยังให้ การส่งเสริมด้านความรู้อีกด้วย แต่อย่างไรก็ตามในการนำระบบเหล่านี้มาปฏิบัติในบริษัทของผู้ ส่งออกกาแฟ ยังพบปัญหาในการดำเนินงานดังนี้

1. ปัญหาด้านการยอมรับในการเปลี่ยนระบบการจัดการของคนในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีอายุการทำงานยาวนาน คู่แข่งกับระบบการทำงานแบบดั้งเดิมและ ไม่ ยอมรับระเบียบและวิธีการทำงานแบบใหม่ เนื่องจากคิดว่าการทำงานแบบเก่าคืออยู่แล้ว การนำ ระบบบริหารด้านคุณภาพมาใช้จะเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับตนเอง
2. การขาดความรู้ความเข้าใจของคนในองค์กร เนื่องจากระบบการบริหารจัดการ คุณภาพเป็นเรื่องใหม่ในธุรกิจการส่งออกกาแฟทำให้บุคลากรในองค์กรที่มีความรู้ความเข้าใจใน ระบบการบริหารจัดการคุณภาพยังมีน้อย นอกจากนี้ระดับความรู้ของพนักงานที่ทำงานอยู่ใน โรงงานกาแฟของผู้ส่งออกกาแฟในจังหวัดจำปาสัก ประเทศสปป.ลาว ส่วนใหญ่มีความรู้และ การศึกษาเป็นชาวบ้านในพื้นที่ยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คือประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษาตอนต้น ทำให้การตอบรับและการทำความเข้าใจในระบบการบริหารคุณภาพยังทำได้ยาก
3. ทุนในการปรับโครงสร้างของกระบวนการผลิตให้สอดคล้องกับระบบในการ บริหารจัดการคุณภาพ เนื่องมาจากกระบวนการผลิตที่มีมาก่อนหน้าการเข้าสู่ระบบการบริหารจัดการ ด้านคุณภาพยังขาดประสิทธิภาพ และไม่สอดคล้องและสนับสนุนต่อการเข้าสู่ระบบการบริหารจัดการ คุณภาพอย่าง HACCP ทำให้ต้องมีการลงทุนเพิ่มในส่วนของกระบวนการผลิตซึ่งต้องใช้ทุนสูง
4. การขาดความตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ และขาดความกระตือรือร้นของ พนักงาน ซึ่งโดยปกติพนักงานที่เป็นแรงงานในท้องถิ่นจะทำงาน โดยขาดความตระหนักถึงความ รับผิดชอบต่อคุณภาพ และยังไม่เห็นความสำคัญของคุณภาพมากนัก ทำให้เป็นการยากที่จะ นำเอาระบบบริหารและจัดการด้านคุณภาพมาใช้

การบริหารงานด้านการเงิน เนื่องจากการส่งออกกาแฟจะเป็นในลักษณะที่ต้องส่งของให้กับลูกค้าก่อน และมีการชำระเงินในภายหลัง และมูลค่าการซื้อขายในแต่ละครั้งอยู่ในวงเงินสูง ทำให้ต้องใช้เงินทุนหมุนเวียนและดำเนินการจำนวนมาก ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะระดมทุนโดยเป็นส่วนหนึ่งของเจ้าของและหนีสินระยะสั้นจากธนาคารส่งเสริมการเกษตรเพื่อเพิ่มสภาพคล่อง โดยผู้ประกอบการให้มุมมองว่า ในปัจจุบันการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารส่งเสริมการเกษตรมีการมองหลักการมากขึ้น เน้นความเป็นไปได้ของโครงการและมีการให้บริการที่ดีเข้ามาช่วยลูกค้าในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ประกอบกับอัตราดอกเบี้ยอยู่ในอัตราที่ค่อนข้างต่ำซึ่งเอื้อต่อการลงทุน

1. การทำธุรกิจการส่งออกกาแฟเป็นการทำธุรกิจลักษณะที่คู่ค้ามีการเปิด L/C (Letter of Credit) เนื่องจากมีความสะดวก และมีการรับประกันความเสี่ยงของทุกฝ่าย
2. ผลกระทบจากอัตราแลกเปลี่ยน เนื่องจากการทำการค้าส่วนใหญ่มีการตกลงซื้อขายกันเป็นเงินสกุลดอลลาร์สหรัฐ เนื่องจากมีความสะดวกในการซื้อขายแลกเปลี่ยน แต่ผลที่ตามมาจากการใช้เงินสกุลดอลลาร์สหรัฐในการซื้อขายก็คือ ผลกระทบจากการขึ้นลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินสกุลดอลลาร์สหรัฐต่อเงินกีบลาว เนื่องจากวันที่ทำการตกลงซื้อขายและวันที่มีการชำระเงินเป็นคนละวัน หรืออาจจะต่างกันเป็นสัปดาห์ทำให้ผู้ประกอบการส่งออกกาแฟเกิดความเสี่ยงอันเนื่องมาจากอัตราแลกเปลี่ยน แม้ว่าในฤดูกาลผลิตที่ผ่านมาผู้ประกอบการจะไม่ได้รับผลกระทบในลักษณะนี้มากนักก็ตาม

การจัดการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณเทศ ในการดำเนินการผลิตและส่งออกกาแฟ ของผู้ประกอบการในจังหวัดจำปาสัก ประเทศสปป.ลาวโดยส่วนมากจะมีการใช้สาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่รัฐมีการจัดเตรียมให้ โดยสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อตรงต่อการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการผลิต การคัดแยก การบรรจุผลิตภัณฑ์ ตลอดจนการขนส่ง โดยปัญหาที่ผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกกาแฟในจังหวัดจำปาสักประเทศสปป.ลาวประสบอันเกิดจากสาธารณูปโภคและสาธารณเทศประกอบด้วย

1. ไฟฟ้ายังไม่ได้ขยายไปถึงสถานที่ทำการผลิตกาแฟต้องใช้เครื่องปั่นไฟแทนซึ่งมีความยากในการดำเนินธุรกิจ
2. ไฟฟ้าดับบ่อยในบางพื้นที่ เนื่องจากผู้ประกอบการส่งออกกาแฟส่วนใหญ่มีการผลิตกาแฟด้วยตนเอง โดยมีเครื่องจักรอ้าว สีและคัดเกรด อบ และคั่วในแต่บริษัท ทำให้ต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องจักร และในบางพื้นที่บางเขตซึ่งอยู่ในพื้นที่ที่ค่อนข้างชนบท และอยู่ส่วนปลายของการส่งแรงดันไฟฟ้าจะพบปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย และจะพบปัญหาการดับของไฟฟ้าบ่อยมากในช่วงของฤดูกาลการเก็บเกี่ยวกาแฟ ซึ่งส่งผลทำให้คนงานว่างงานต้องมีการสตาร์ทเครื่องใหม่ซึ่งจะส่งผลต่อค่าไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้ผลผลิตเสียหาย และตารางการผลิตคลาดเคลื่อนไป

3. ค่าไฟฟ้าแพง ผู้ประกอบการส่งออกกาแฟในจังหวัดจำปาสัก ประเทศ สปป. ลาวส่วนใหญ่จะตั้งในรูปแบบของโรงงานอุตสาหกรรม ประกอบกับการผลิตในช่วงฤดูการผลิตกาแฟมีการเดินเครื่องจักรตลอด ทำให้ทางโรงงานต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนของค่าไฟฟ้าในอัตราที่สูงมากขึ้น

4. ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการและผู้ประกอบการ ในบางพื้นที่ที่คาบเกี่ยวระหว่างความรับผิดชอบของหน่วยงานราชการ เช่น เขตรอยต่อระหว่างอำเภอจะพบปัญหาการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของหน่วยราชการที่รับผิดชอบพื้นที่กับผู้ประกอบการ โดยในบางครั้งการขาดการประสานงานที่ดีอาจทำให้เกิดความเสียหาย เช่น ไฟฟ้าดับอันเกิดจากการดำเนินงานของการไฟฟ้าซึ่งมีแผนงานอยู่แล้วแต่ไม่ได้มีการแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบ ทำให้เกิดความเสียหายในการผลิตหรือแม้แต่คนว่างงาน ไม่มีงานทำ

5. ราคาอุปกรณ์ด้านสารสนเทศยังมีราคาแพง อันเนื่องมาจากการกำหนดภาษีที่อาจจะแพงเกินไปสำหรับอุปกรณ์สารสนเทศ ทำให้โอกาสที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรเป็นไปได้น้อย

6. บุคลากรที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรมีน้อยทำให้การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

7. ค่าใช้จ่ายในการทำธุรกิจทาง Website หรือ E-commerce ยังอยู่ในอัตราสูง ถ้าเป็นการเช่าพื้นที่ของเอกชนทำให้ผู้ประกอบการไม่กล้าลงทุนมากนักในการทำธุรกิจบนเครือข่าย Internet นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังขาดความรู้ที่เพียงพอในการทำธุรกิจบน Internet

#### **ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)**

ในการดำเนินงานด้านการส่งออกกาแฟของผู้ประกอบการในจังหวัดจำปาสัก ประเทศ สปป.ลาว ในปัจจุบันทุกขั้นตอนของการตรวจรับ คัดแยก การผลิต การบรรจุ หรือแม้แต่การขนย้ายจะใช้แรงงานจากคนเป็นสำคัญ ทำให้การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นอีกส่วนงานที่มีความสำคัญมาก โดยการจ้างแรงงานจะมีการว่าจ้างใน 2 ลักษณะคือพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราว ซึ่งจะว่าจ้างเข้ามาเสริมกำลังการผลิตในช่วงฤดูกาลการผลิตกาแฟ โดยผู้ประกอบการจะให้สวัสดิการต่าง ๆ พอสมควร อาทิ ให้ที่พักอยู่ในโรงงาน หน้ากากกันฝุ่น การปฐมพยาบาลในกรณีบาดเจ็บเล็กน้อย ปัญหาที่ผู้ประกอบการธุรกิจการส่งออกกาแฟในจังหวัดจำปาสัก ประเทศ สปป.ลาว พบในการดำเนินการประกอบคือ

#### **การสรรหาและการจ้างงาน**

1. ปริมาณแรงงานในพื้นที่ไม่เพียงพอ อันเนื่องมาจากในฤดูกาลการผลิตแรงงานจะหลั่งไหลเข้าสู่ภาคการเกษตร ซึ่งใช้ในการเก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตร ซึ่งแรงงานในพื้นที่



ส่วนใหญ่จะเป็นเกษตรกรอยู่แล้ว ทำให้เกิดปัญหาแรงงานในพื้นที่ไม่เพียงพอต่อการผลิตกาแฟซึ่งจำเป็นต้องใช้แรงงานจำนวนมากเช่นเดียวกัน ทำให้ต้องมีการว่าจ้างแรงงานจากแหล่งอื่น ผลจากการขาดแคลนแรงงานในการผลิตนี้เอง ทำให้ผู้ผลิตต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานในอัตราที่สูงขึ้นหรืออย่างน้อยที่สุดก็เท่ากับอัตราค่าแรงขั้นต่ำ และต้องมีการจ้างงานในลักษณะล่วงเวลา ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

2. คุณภาพของแรงงานที่ใช้ในการผลิตกาแฟ แรงงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานที่มาจากเกษตรกรในพื้นที่หรือเป็นแรงงานที่มาจากต่างจังหวัด มีอายุระหว่าง 18-55 ปี ซึ่งผู้ประกอบการพบว่าแรงงานที่มีอายุค่อนข้างมาก จะมีความผิดพลาดในการทำงานมากกว่า เช่น การคัดแยกเกรดกาแฟผิดพลาดเป็นต้น นอกจากนี้การเรียนรู้ในแรงงานกลุ่มนี้ยังช้ากว่ากลุ่มที่มีอายุน้อย

#### การฝึกอบรม

1. ในกลุ่มพนักงานประจำเป็นพนักงานที่มีความรู้และมีการส่งออกไปฝึกอบรมกับสถาบันภายนอกบ้างเป็นครั้งคราว แต่การนำเอาความรู้กลับมาปฏิบัติยังไม่ดีเท่าที่ควร

2. กลุ่มพนักงานชั่วคราวซึ่งถูกว่าจ้างในช่วงฤดูกาลการผลิตจะถูกฝึกสอนในส่วนของวิธีการปฏิบัติงาน พบว่าแรงงานหญิงสามารถเรียนรู้ได้เร็วกว่าแรงงานชาย แต่เนื่องจากระดับการศึกษาพื้นฐานค่อนข้างต่ำ ทำให้พนักงานกลุ่มนี้เรียนรู้ในเรื่องระบบการควบคุมคุณภาพได้ช้า

#### การบริหารค่าจ้างและสวัสดิการ

ในการจ้างแรงงานต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจ้างงานค่อนข้างสูงเนื่องจากการขาดแคลนแรงงานในฤดูกาลการผลิต มีการให้สวัสดิการแก่พนักงานบ้างในลักษณะการให้ที่อยู่อาศัยในฤดูกาลการผลิตแก่แรงงานที่มาจากท้องถิ่นอื่น ให้การรักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยเล็กน้อย โดยการบริหารจัดการด้านค่าจ้างและสวัสดิการไม่ประสบปัญหาในการดำเนินการ

#### แรงงานสัมพันธ์

ในช่วงฤดูกาลการผลิตจำเป็นต้องใช้แรงงานเป็นจำนวนมากทำให้ในการทำงานอาจเกิดกรณีพิพาทระหว่างพนักงานขึ้นบ้างแต่ไม่พบมากมายนัก โดยกรณีพิพาทส่วนใหญ่เกิดจากการแข่งขันกันในการทำงาน เรื่องคุณภาพของงาน และความไม่ยุติธรรมของหัวหน้างาน โดยพนักงานที่เป็นเพศหญิงจะมีปัญหาการเกิดกรณีพิพาทมากกว่าเพศชาย ซึ่งโดยทั่วไปเจ้าของกิจการจะไม่ได้ให้ความสำคัญกับกรณีพิพาทระหว่างพนักงานมากนักจะมีผู้ประกอบการน้อยรายที่พยายามจะเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาลำนี้จริงจัง



### ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี (Technology Development)

ในการประกอบธุรกิจการส่งออกกาแฟในปัจจุบันนี้ มีการใช้เทคโนโลยีแบบง่าย ๆ ซึ่งสะดวกต่อการใช้งาน และการบำรุงรักษาด้วยตนเอง ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในการดำเนินการมากนัก ไม่ว่าจะเป็นในด้านการผลิตหรือในการบริหารและการจัดการอื่น เนื่องจากต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่สูง ประกอบกับความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรยังไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้เทคโนโลยีที่สูงมากนัก ผู้ประกอบการส่งออกกาแฟในปัจจุบันไม่มีการลงทุนในด้านการพัฒนาและวิจัย ทำให้ไม่พบปัญหาในการดำเนินการ โดยเทคโนโลยีและข้อมูลการวิจัย ต่าง ๆ ผู้ส่งออกกาแฟจะได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลและหน่วยงานราชการ

### ด้านการจัดหาวัตถุดิบ (Procurement)

ในด้านการจัดซื้อโดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะจัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะรับผิดชอบในการติดต่อประสานงานในด้านการจัดซื้อ คุณภาพการให้บริการและสินค้าของผู้ส่งมอบโดยภาพรวมจัดว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจสำหรับผู้ประกอบการ และจำนวนผู้ส่งมอบก็ถือว่าเพียงพอ แต่อย่างไรก็ตามในการดำเนินการของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกกาแฟในจังหวัดจันทบุรี ประเทศสปป.ลาว ในด้านการจัดซื้อก็ยังประสบปัญหาบ้างแม้จะไม่มากนัก ซึ่งปัญหาที่ผู้ประกอบการพบเป็นดังนี้คือ

#### ด้านคุณภาพของผู้ส่งมอบ

1. คุณภาพของกาแฟที่รับซื้อจากผู้ผลิตรายย่อย เนื่องจากผู้ส่งออกกาแฟจะดำเนินธุรกิจในลักษณะที่มีการผลิตกาแฟเอง และมีการจัดซื้อกาแฟจากผู้ผลิตรายย่อย จากการศึกษาพบว่า ผู้ส่งออกกาแฟส่วนใหญ่เป็นผู้ผลิตเอง และพบปัญหาด้านการผลิตไม่มากนัก แต่จะพบปัญหาคุณภาพของกาแฟที่รับซื้อจากผู้ผลิตรายย่อยบางราย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ผลิตรายใหม่ ๆ คุณภาพของกาแฟจะยังไม่ดี ทั้งนี้เนื่องจากยังขาดประสบการณ์ในการทำการผลิต และการเก็บผลกาแฟอย่างเร่งรีบมีทั้งผลสุกและไม่สุกปนกันไปด้วยทำให้คุณภาพของกาแฟต่ำ และอีกทั้งการตากของผู้ผลิตรายย่อยเป็นการตากกาแฟในลักษณะคละเกรด ทำให้การควบคุมการผลิต และการควบคุมคุณภาพทำได้ค่อนข้างยาก ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการสร้างความน่าเชื่อถือในคุณภาพของสินค้า

2. การให้บริการหลังการขายของเครื่องจักรอีวี่ เครื่องจักรตีและคัดเกรด เครื่องจักรอบ และเครื่องจักรแก้วไม่ดี ผู้ผลิตเครื่องจักรจะขายเครื่องจักรดังกล่าวให้กับผู้ผลิตกาแฟในลักษณะการขายขาดโดยไม่มีการบริการหรือช่วยเหลือเครื่องจักรอุปกรณ์ ซึ่งหากเกิดปัญหาผู้ผลิตกาแฟจะต้องนำเครื่องจักรไปให้ผู้ขายช่วยตรวจสอบ หรือจ้างช่างจากโรงงานที่ผลิตเครื่องจักรมาตรวจสอบ ซึ่งทำให้มีค่าใช้จ่ายสูง และเสียเวลานานในการดำเนินงาน

### การสรรหาผู้ส่งมอบ

ในการจัดการด้านการสรรหาสินค้าและบริการบางประเภทเพื่อสนับสนุนในการดำเนินการของกิจกรรมหลักยังประสบปัญหาการขาดแคลนผู้ส่งมอบสินค้าและบริการบางประเภทซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. บริการบำรุงรักษาหรือตรวจสอบเครื่องจักรในจังหวัดจำปาสักยังขาดหน่วยงานและผู้ให้บริการที่มีความสามารถ ซึ่งทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงในการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญจากนครหลวงเวียงจันทน์ หรือ จากประเทศผู้ผลิตเครื่องจักรมาทำการซ่อมบำรุง นอกจากนี้ยังใช้เวลานานในการซ่อมบำรุงอีกด้วย
2. ผู้ส่งมอบบรรจุภัณฑ์กึ่งสำเร็จรูปอยู่ในประเทศยังมีราคาในการจัดจำหน่ายที่ค่อนข้างสูง ทำให้ผู้ประกอบการส่งออกกาแฟต้องสั่งซื้อบรรจุภัณฑ์จากต่างประเทศ ซึ่งก่อให้เกิดความไม่คล่องตัวในการติดต่อและแก้ไขปัญหาในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นและทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการจัดเก็บ สต็อกของบรรจุภัณฑ์เหล่านี้
3. การขนส่งที่ว่าจ้างบริษัทชิปปิ้ง (Shipping) พบว่าบริษัท ชิปปิ้ง ที่ดำเนินการให้ทั้งหมด ที่มีอยู่ในปัจจุบันถือว่ามีความเพียงพอ และการบริการมีคุณภาพอยู่ในระดับที่ดี รวมถึงราคาในการให้บริการก็ไม่สูงเกินไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

### 5.2.2 ปัญหา และอุปสรรคด้านกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities)

จากการสัมภาษณ์ สามารถสรุปปัญหา และอุปสรรคด้านกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) ได้กำหนดในตารางที่ 5-2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5-2 แสดงปัญหาและอุปสรรคของผู้ส่งออกกาแฟในจังหวัดจันทบุรี ประเทศสปป.ลาว ด้านกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) ของตัวแบบลูกโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain Model)

กิจกรรมสนับสนุน	ปัญหาและอุปสรรค
โครงสร้างพื้นฐานของบริษัท (Firm Infrastructure)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กฎ ระเบียบ การดำเนินงานของราชการและชุมชน               <ul style="list-style-type: none"> <li>- การตรวจสอบตัวอย่างสินค้าใช้เวลานาน</li> <li>- ค่าใช้จ่าย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ก่อนการส่งออกสูงเกินไป</li> <li>- หน่วยงานที่ต้องติดต่อทำงานมีมากเกินไป</li> </ul> </li> <li>2. การบริหารงานด้านนโยบายคุณภาพ               <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรไม่ยอมรับการนำเอาระบบ HACCP มาใช้</li> <li>- บุคลากรขาดความรู้ในเรื่องระบบคุณภาพ</li> <li>- เงินลงทุนในการนำระบบคุณภาพ HACCP มาใช้สูง</li> <li>- พนักงานขาดความตระหนักในความรับผิดชอบด้านคุณภาพ</li> </ul> </li> <li>3. การบริหารงานด้านการเงิน               <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีต้นทุนสูง ในการดำเนินการเพราะต้องได้ส่งสินค้าไปให้ลูกค้าก่อนได้รับเงิน</li> <li>- ผลกระทบจากอัตราแลกเปลี่ยน เนื่องจากการทำการค้าส่วนใหญ่มีการตกลงซื้อขายกันเป็นเงินสกุลดอลลาร์สหรัฐ เพราะความสะดวกในการซื้อขายแลกเปลี่ยน แต่ผลที่ตามมาจากการใช้เงินสกุลดอลลาร์สหรัฐในการซื้อขายก็คือผลกระทบจากการขึ้นลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินสกุลดอลลาร์สหรัฐต่อเงินกีบลาว เนื่องจากวันที่ทำการตกลงซื้อขายและวันที่มีการชำระเงินเป็นคนละวัน หรืออาจจะต่างกันเป็นสัปดาห์ทำให้ผู้ประกอบการส่งออกกาแฟเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากอัตราแลกเปลี่ยน</li> </ul> </li> </ol>

ตารางที่ 5-2 แสดงปัญหาและอุปสรรคของผู้ส่งออกกาแฟในจังหวัดจันทบุรี ประเทศสปป.ลาว  
ด้านกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) ของตัวแบบลูกโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain Model) (ต่อ)

กิจกรรมสนับสนุน	ปัญหาและอุปสรรค
โครงสร้างพื้นฐานของ บริษัท (Firm Infrastructure) (ต่อ)	<p>4. การจัดการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไฟฟ้าดับบ่อยในบางพื้นที่</li> <li>- ค่าไฟฟ้าแพง</li> <li>- ขาดการประสานงานระหว่างราชการกับผู้ส่งออกในการจดให้บริการกระแสไฟฟ้า</li> <li>- อุปกรณ์ด้านสาธารณเทศมีราคาแพง</li> <li>- บุคลากรขาดความรู้ในด้านสาธารณเทศ</li> <li>- การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เสียค่าใช้จ่ายสูง</li> </ul>
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)	<p>1. การสรรหาและการจ้างงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปริมาณแรงงานไม่เพียงพอในฤดูกาลผลิต</li> <li>- แรงงานสูงอายุมักมีความผิดพลาดในการทำงานสูง</li> </ul> <p>2. การฝึกอบรม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานประจำนำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาใช้น้อย</li> <li>- พนักงานชั่วคราวเรียนรู้ยากในเรื่องระบบคุณภาพ</li> </ul> <p>3. การบริหารค่าจ้างและสวัสดิการ ไม่พบปัญหา</p> <p>4. แรงงานสัมพันธ์ พบปัญหาการพิพาทกันระหว่างแรงงานอื่นเนื่องมาจากการไม่พอใจการทำงานของผู้ควบคุมงาน</p>
การพัฒนาเทคโนโลยี (Technology Development)	ไม่พบปัญหาเนื่องจากผู้ส่งออกกาแฟไม่มีการลงทุนและดำเนินการในด้าน Technology Development
การจัดหาวัตถุดิบ (Procurement)	<p>1. คุณภาพของผู้ส่งมอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กาแฟที่รับซื้อจากผู้ผลิตกาแฟรายย่อยบางรายยังมีคุณภาพไม่ดี</li> <li>- การให้บริการหลังการขายของผู้ส่งมอบเครื่องจักรไม่ดี</li> </ul> <p>2. การสรรหาผู้ส่งมอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีผู้ส่งมอบในด้านการซ่อมบำรุงของเครื่องจักร</li> <li>- บรรจุภัณฑ์ในประเทศมีราคาแพง(เฉพาะกาแฟสำเร็จรูปที่จำหน่ายในประเทศ)</li> <li>- การขนส่งที่ล่าช้าบริษัทหีบปิ้ง ไม่พบปัญหาในด้านนี้</li> </ul>