

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญของปัญหา

การผลิตสุราแช่พื้นบ้าน เป็นอุตสาหกรรมชุมชนที่เกิดขึ้นมาช้านาน แสดงให้เห็นถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สืบทอดกันมา ประชาชนนิยมผลิตเพื่อบริโภคตนเองในท้องถิ่น และใช้ฉลองในงานสังสรรค์รื่นเริงต่าง ๆ ซึ่งความหมายของสุราแช่ตามพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ.2493 หมายถึงสุราที่ไม่ได้กลั่น และหมายรวมถึงสุราแช่ที่ได้ผสมกับสุรากลั่นแล้ว โดยมีแรงแอลกอฮอล์ไม่เกินสิบห้าดีกรี โดยทั่วไปสุราแช่ได้จากการนำข้าว ผลไม้ รวมทั้งพืชผลเกษตรทุกชนิดมาทำการหมักได้ผลผลิตในรูปของ ไวน์ สาโท อุระแช่ น้ำตาลเมา เป็นต้น (พีระ คำศรีจันทร์, 2545) แต่การผลิตสุราแช่ได้ถูกจำกัดเฉพาะเอกชนที่ได้รับอนุญาตให้ทำการผลิตเท่านั้น ทำให้การผลิตสุราแช่ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมาย แต่อย่างไรก็ตาม ก็ได้มีการลักลอบผลิตสุรากลั่นอย่างแพร่หลาย รัฐบาลไม่สามารถปราบปรามและหยุดยั้งการผลิตสุราในชุมชนได้ อีกทั้งยังมีการเรียกร้องให้มีการผลิตสุราพื้นบ้านอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการให้สัมปทานเข้าโรงงานผลิตสุราที่รัฐบาลให้เอกชนได้สิ้นสุดลง รัฐบาลจึงมีมติให้เปิดเสรีผลิตสุรา โดยอนุญาตให้มีการผลิตและจำหน่ายสุราแช่ได้ภายใต้เงื่อนไขว่าต้องมีความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ไม่เกิน 15 ดีกรี การผลิต สุราแช่ไทยจึงได้มีการอย่างแพร่หลายนับตั้งแต่นั้นมา

อุตสาหกรรมการผลิตสุราแช่พื้นบ้าน เป็นหนึ่งในสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ซึ่งรัฐบาลส่งเสริมให้เกิดกระบวนการพัฒนาท้องถิ่น สร้างชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ ช่วยแก้ปัญหา พืชผลของเกษตรกร เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่ม ก่อให้เกิดการสร้างงานและสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น (พิบูลย์ เจียมอนุกุลกิจ, 2545) นอกจากนี้ อุตสาหกรรมสุราแช่พื้นบ้านยังช่วยสนับสนุนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย เนื่องจากสินค้าไวน์จัดได้ว่าเป็นสินค้าฟุ่มเฟือย (Luxury Goods) แต่ในปัจจุบันความนิยมบริโภคเป็นสินค้าประเภทนี้กลับเพิ่มมากขึ้น การนำเข้าไวน์จากต่างประเทศมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น เป็นสาเหตุสำคัญทำให้ประเทศไทยต้องสูญเสียเงินตราต่างประเทศไปเป็นจำนวนมาก ดังจะเห็นได้จากตาราง 1 มูลค่าการนำเข้าไวน์จากต่างประเทศในปี 2546 สูงกว่ามูลค่าการส่งออกไวน์ไปยังต่างประเทศ ส่งผลให้ประเทศไทยต้องเสียดุลการค้าเป็นจำนวนมาก

ตาราง 1 การส่งออกและนำเข้าไวน์ในปีพ.ศ. 2546

หน่วย : บาท

เดือน	มูลค่าการส่งออก	มูลค่าการนำเข้า	ดุลการค้า
มกราคม	6,082,985	24,215,657	-18,132,672
กุมภาพันธ์	8,157,458	23,256,550	-15,099,092
มีนาคม	13,723,748	29,138,275	-15,414,527
เมษายน	10,049,540	32,039,544	-21,990,004
พฤษภาคม	16,636,584	29,082,699	-12,446,115
มิถุนายน	5,831,482	24,910,744	-19,079,262
กรกฎาคม	6,206,993	17,793,465	-11,586,472
สิงหาคม	3,561,493	11,671,646	-8,110,153
กันยายน	11,394,140	22,658,889	-11,264,749
ตุลาคม	10,869,487	26,022,645	-15,153,158
พฤศจิกายน	7,458,915	38,355,164	-30,896,249
ธันวาคม	8,447,599	44,850,924	-36,403,325

ที่มา: กรมศุลกากร. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (2547: ออนไลน์)

[http://203.150.52.175/foc/program/import\\_Export/](http://203.150.52.175/foc/program/import_Export/)

ปัจจุบันการผลิตสุราแช่พื้นบ้านได้มีการเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยมีจำนวนผู้ผลิตโดยรวมทั้งประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ทำและขายสุราแช่และผลิตภัณฑ์ทั้งสิ้น 1,865 ราย เป็นผู้ผลิตในภาคเหนือตอนบน 196 ราย คิดเป็นอันดับที่ 3 ของทั้งประเทศ ทั้งนี้ จังหวัดเชียงใหม่ และลำพูนเป็นจังหวัดที่มีผู้ผลิตมากที่สุดในภาคเหนือตอนบนตามลำดับ (กรมสรรพสามิต, 2547) การเพิ่มขึ้นของผู้ผลิตสุราแช่พื้นบ้านอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ปริมาณและความหลากหลายในผลิตภัณฑ์สุราแช่มีมากขึ้น ผู้ผลิตประสบกับปัญหาทางด้านการตลาด ปัญหาการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น รวมทั้งปัญหาการขาดแนวทางที่ชัดเจน ในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรอย่างยั่งยืน (ประดิษฐ์ คุ้มฉัตร, 2544 และพีระ คำศรีจันทร์, 2545)

ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูงเช่นนี้ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด และเป็นแนวทางให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้ดีขึ้นในอนาคต ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในปัจจุบันมักเป็นทรัพยากร หรือความสามารถที่อยู่ในรูปนามธรรม เช่น ความรู้

ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ขององค์กร ความพึงพอใจของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เป็นต้น (พลู เดชรัตนทร์, 2544) นอกจากนี้ การประเมินผลทางด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรต้องให้ความสำคัญด้วยเช่นกัน เพราะการสร้างคุณค่า และดึงคุณค่าออกมาจากมนุษย์ได้ ย่อมสร้างความแตกต่าง และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในระยะยาวได้ (คณัย เทียนพุด, 2546)

ดังนั้น วิธีการประเมินผลขององค์กรที่ผ่านมามีส่วนใหญ่มุ่งเน้นทางการเงินเป็นหลัก จึงไม่เพียงพอและไม่เหมาะสม เพราะการประเมินผลทางการเงินสามารถบอกให้ทราบถึงผลการดำเนินงานในระยะสั้น หรือผลการดำเนินงานในอดีต ไม่ได้แสดงถึงปัญหาและโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จากเหตุผลดังกล่าว ในการศึกษาอุตสาหกรรมสุราพื้นบ้านในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูนครั้งนี้ จึงได้นำเอาแนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานหลายมิติแบบเคลื่อนไหว (Dynamic Multi – dimensional Performance : DMP) ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ คือ มิติทางการเงิน มิติทางการตลาดหรือลูกค้า มิติทางด้านการบริหาร มิติทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และมิติทางด้านอนาคต ซึ่งเป็นการศึกษาแนวทางใหม่ที่ได้นำเอาการประเมินทางด้านทรัพยากรมนุษย์เข้ามาพิจารณา (Maltz, 2000 และ Maltz; Shenhar และ Reilly, 2003) มาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร และได้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างผลการดำเนินงานมิติทางการเงินกับมิติที่ไม่ใช่การเงิน และความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวมกับปัจจัยทางการตลาด รวมทั้งได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ผลิตสุราพื้นบ้านสามารถปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และผลการดำเนินงานขององค์กรให้ได้คุณภาพ ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค และสามารถสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาที่ได้ ไปเป็นแนวทางในการวางแผนนโยบาย เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้อุตสาหกรรมสุราพื้นบ้านมีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อทราบวิธีการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรที่เหมาะสม ทั้งมิติด้านการเงิน มิติด้านการตลาดหรือลูกค้า มิติด้านกระบวนการ มิติด้านการพัฒนาบุคลากร และมิติด้านอนาคตของอุตสาหกรรมสุราแช่พื้นบ้านในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน
2. เพื่อทราบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างผลการดำเนินงานมิติทางด้านการเงิน กับมิติที่ไม่ใช่การเงิน และความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวมกับปัจจัยด้านการตลาด
3. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์สุราแช่พื้นบ้านในจังหวัดเชียงใหม่ และลำพูน และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้ประกอบการ ทราบถึงวิธีการประเมินผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมสุราพื้นบ้านในมุมมองหลายมิติที่เหมาะสม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อนำไปใช้ในการวัดผลการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร และนำวิธีการหรือปัจจัยที่มองข้ามหรือไม่ได้ให้ความสำคัญ มาปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากขึ้น พร้อมทั้งทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้า และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งเป็นแนวทางให้สามารถวางแผน หรือปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และกรรมวิธีการผลิตได้ตรงเป้าหมายยิ่งขึ้น เช่น ผู้ประกอบการทราบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจในด้านรูปแบบของบรรจุภัณฑ์น้อยมาก ดังนั้นผู้ประกอบการสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบบรรจุภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการมากขึ้น เป็นต้น

รัฐบาล เอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ ไปใช้ในการวางแผน และนโยบาย เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมสุราพื้นบ้านให้มีศักยภาพที่ดีขึ้นได้ในอนาคต เช่น รัฐบาลทราบว่าการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงานมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจ จึงได้ให้การสนับสนุนทางด้านการฝึกอบรมบุคลากร เป็นต้น

#### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ได้มุ่งศึกษาถึง แนวปฏิบัติของผู้ประกอบการในด้านการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ตามแนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานหลายมิติแบบเคลื่อนไหว (Dynamic Multi – dimensional Performance: DMP) และทดสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของผลการดำเนินงานมิติทางการเงินกับมิติที่ไม่ใช่การเงิน และความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของผลการดำเนินงานโดยรวมกับปัจจัยทางการตลาด โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสุราแช่พื้นบ้าน ประเภทไวน์ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และลำพูน ที่ได้รับอนุญาตให้ทำและขายสุราแช่ตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง วิธีการบริหารงานสุรา พ.ศ.2544 (ฉบับที่ 3) พร้อมทั้ง ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า จากลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากองค์กรในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน



รูป 1 ผลิตภัณฑ์สุราแช่พื้นบ้านประเภทไวน์