



องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต

LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
stakeholder มีส่วนร่วม
ในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน





องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต

LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

องค์การสุรา กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์การสุราฯ มีการวิเคราะห์เพื่อจัดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในมิติของผลกระทบ (Impact) และอิทธิพล (Effect) ซึ่งการจัดระดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นขั้นตอนที่สำคัญเพื่อใช้ในการวางกลยุทธ์ในการสร้างสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสมดุล โดยได้พิจารณาจากระดับผลกระทบ และการมีอิทธิพลต่อองค์กร

องค์การสุราฯ มีการวิเคราะห์ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์/ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร โดยมีการวิเคราะห์และจัดอันดับความสำคัญของประเด็น โดยใช้ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่องว่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (Gap) 3 อันดับแรกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม จะถูกนำมาเป็นแนวทางในการยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น เพื่อลดช่องว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง รวมทั้งยกระดับความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มเพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต





องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต

LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การสุรา





องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต

LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

วิธีการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. วิเคราะห์บริบทองค์กร (Organizational Profile) และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามห่วงโซ่ อุปทาน (Supply chain)
2. สสำรวจและวิเคราะห์ระดับการรับรู้ ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีจำนวนตัวอย่างเพียงพอและครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่จำแนกไว้ โดยต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ อาทิ ระดับการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์ การบริการ และการปฏิบัติการขององค์กร รวมถึงวิเคราะห์กระบวนการทำงาน เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
3. จัดทำยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2563 – 2567 และแผนการสร้างความสัมพันธ์ และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการลดช่องว่าง ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้น้อยลง
4. เผยแพร่สื่อสารยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2563 – 2567 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้

นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงานเชิงนโยบาย

- 1) ปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานเชิงนโยบาย ในฐานะผู้กำกับดูแล และผู้กำหนดนโยบาย อีกทั้งร่วมเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- 2) ดำเนินการปฏิบัติงานพื้นฐานความรับผิดชอบ โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานและสถานภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน และตามความเป็นจริง
- 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม และจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ
- 4) บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างผลประโยชน์ที่สามารถเลี้ยงตัวเองได้และพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

ลูกค้า

- 1) ผลิตแอลกอฮอล์ที่ได้คุณภาพมีมาตรฐาน และให้บริการที่ดี ในราคาเป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- 2) เพิ่มช่องทางการจำหน่ายให้ลูกค้าเข้าถึงได้ เข้าถึงง่าย อย่างทั่วถึง
- 3) ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายเท่าเทียมกัน เป็นธรรม โปร่งใส ด้วยใจให้บริการ มีมารยาท และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 4) นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าในทุกขั้นตอน
- 5) จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็ว อย่างเป็นระบบ



องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต

LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ

- 1) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับ คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ อย่างเคร่งครัด และไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย
- 2) ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้ง คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ ให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
- 3) ให้ความเป็นธรรมและเท่าเทียมกันในการคัดเลือกและการปฏิบัติต่อ คู่ค้า คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ ทุกราย
- 4) ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 5) ช่วยเหลือ คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ ในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน

ชุมชน/สังคม

- 1) ดำเนินการกิจกรรมคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อ ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และประโยชน์สาธารณะ
- 2) ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
- 3) ปลุกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อ ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ
- 4) กำหนดเป้าหมายการพัฒนาองค์กรเพื่อบรรลุสู่ความยั่งยืน ภายใต้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงการสร้างสมดุลทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

พนักงาน

- 1) ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามหลักสิทธิมนุษยชน
- 2) ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน มีกฎระเบียบให้พนักงานถือปฏิบัติอย่างชัดเจน รวมทั้งดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
- 3) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรม
- 4) บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน
- 5) ให้พนักงานถือปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร จริยธรรม และจรรยาบรรณดำเนินงาน รวมถึงกฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด
- 6) ปลุกฝังให้พนักงานมีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม



องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต

LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

กรอบการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ผลการดำเนินงานด้าน มุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา
หน่วยงานเชิงนโยบาย	ปฏิบัติตามนโยบาย และ รายงานผลการ ดำเนินงาน ตามที่ กำหนด	ผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่ กำหนด	- มีการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นในการกำหนดวิสัยทัศน์และนโยบายสำคัญของกระทรวงการคลัง และกรมสรรพสามิต ตามแผนการประชุม - จัดทำ stakeholder profile ที่บริหารจัดการได้ ช่วยให้เกิดการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี - ตอบสนองความต้องการ ไม่เกิดข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง - พัฒนาระบบการสื่อสาร (Communication) ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก
ลูกค้า	- ปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรม - คำนึงถึงผลประโยชน์ที่หน่วยงานและ ผู้เกี่ยวข้องได้รับตาม ประเด็นความร่วมมือ อย่างเท่าเทียม	- อำนวยความสะดวกด้านการบริการ เช่นการขนส่ง การบริการด้านการซื้อขาย การให้ข้อมูลรายละเอียดสินค้าและผลิตภัณฑ์และการประชาสัมพันธ์ ที่ถูกต้องและสะดวกรวดเร็ว - สามารถรองรับปริมาณความต้องการแอลกอฮอล์ของประชาชนที่ต้องการใช้ได้อย่างเพียงพอ โดยแอลกอฮอล์ที่ผลิต ยังคงมีคุณภาพตามมาตรฐานต่าง ๆ - สามารถอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำในการติดต่อซื้อขายแอลกอฮอล์กับสรรพสามิตพื้นที่ได้	- องค์การสุราฯ มีการจัดสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและจัดประชุมสัมมนาลูกค้าประจำปี เพื่อรับฟังความคิดเห็นในการกำหนดวิสัยทัศน์และนโยบายสำคัญขององค์กร - องค์การสุราฯ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานดูแลลูกค้าแต่ละกลุ่ม - จัดทำ stakeholder profile ที่บริหารจัดการได้ ช่วยให้เกิดการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี - ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ - เกิดนวัตกรรมหรือผลงานที่เกิดจากการนำความต้องการของลูกค้ามาดำเนินการ ๒ รายการ



องค์การสุรา กรมสรรพสามิต

LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ผลการดำเนินงานด้าน มุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา
คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	- ปฏิบัติต่อคู่ค้าสัญญาและเงื่อนไขต่าง ๆ ตามที่ตกลงไว้	- นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหาร งานขององค์กร - ปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขต่าง ๆ ตามที่ตกลงไว้ - ปรับปรุงกระบวนการชำระหนี้ ให้มีความรวดเร็ว ตรงเวลา	- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานดูแลธุรกรรมการจัดซื้อ/จัดจ้างจำแนกตามประเภท - จัดทำ stakeholder profile ที่บริหารจัดการได้ ช่วยให้เกิดการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี - ตอบสนองความต้องการ ไม่เกิดข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง - พัฒนาระบบการสื่อสาร (Communication) ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก - ร่วมมือกับคู่ค้าที่รับบำบัดน้ำเสีย ดำเนินโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่
ชุมชน/สังคม	- ดูแลเผื่อระวังผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อม และปลอดภัยที่อาจมีผลต่อชุมชนละแวก ข้างเคียง	- เป็นองค์กรที่ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภค - เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล - เป็นองค์กรที่ช่วยพัฒนาชุมชนมีส่วนร่วมกับชุมชน สนับสนุนงบประมาณให้กับชุมชนและมีศูนย์จัดจำหน่ายสินค้าขององค์กรสุราฯ	- กำหนดให้คณะทำงาน CSR เป็นผู้รับผิดชอบในการประสานงานกับหน่วยงานท้องถิ่น - การจัดการกิจกรรมสัมพันธ์ไมตรีกับชุมชนและหน่วยงานท้องถิ่น ด้วยการทำโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ - ประสานงานกับหน่วยราชการท้องถิ่นในการของบประมาณในการสนับสนุนโครงการปรับปรุงถนน - จัดทำ stakeholder profile ที่บริหารจัดการได้ ช่วยให้เกิดการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี - ตอบสนองความต้องการ ไม่เกิดข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง - พัฒนาระบบการสื่อสาร ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก
	- ค่าตอบแทน - สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ	- เป็นผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์คุณภาพสูง - ตอบสนองความต้องการด้าน	- ดำเนินงานดูแลด้านสวัสดิการให้แก่บุคลากรอย่างทั่วถึง ทั้งสวัสดิการด้านการเงิน ค่ารักษา



องค์การสุรา กรมสรรพสามิต

LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ผลการดำเนินงานด้าน มุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา
	- ความมั่นคง - โอกาสในการก้าวหน้าในสายงาน - ความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัย - การพัฒนาองค์ความรู้ทั่วไปและเฉพาะสายงาน - ความสุขใจในการทำงาน - การเปิดเผยข้อมูล การดำเนินงานของ ผู้บริหาร - กฎระเบียบที่ชัดเจน - สิ่งแวดล้อมที่ดี - การพัฒนาทักษะความรู้ที่เหมาะสม Individual Development Plan (IDP)	- การแพทย์และการสาธารณสุข และพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง - เป็นองค์กรที่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อกำหนด ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด และมีระบบการบริหารจัดการที่ดี - เป็นองค์กรที่สนับสนุนการพัฒนาความสามารถ การทำงานอย่างต่อเนื่อง ให้มีความมั่นใจในคุณภาพชีวิตของพนักงานในการทำงาน	พยาบาล และสวัสดิการด้านตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่บุคลากร - ดำเนินการด้านฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร - จัดทำ stakeholder profile ที่บริหารจัดการได้ ช่วยให้เกิดการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี - ตอบสนองความต้องการ ไม่เกิดข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง - พัฒนาระบบการสื่อสาร (Communication) ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก



THE ABSOLUTE ALCOHOL SOLUTION

มั่นใจ บริสุทธิ์ปลอดภัย

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต

เลขที่ 67 หมู่ 4 ต.ปากน้ำ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา 24110

LIQUOR DISTILLERY ORGANIZATION

67 MOO 4 PAKNAM BANGKHLA CHACHOENGSAO 24110



091-890-6677



www.liquor.or.th



[LDO.fanclub](https://www.facebook.com/LDO.fanclub)



[@ldofanclub](https://www.line.me/@ldofanclub)

