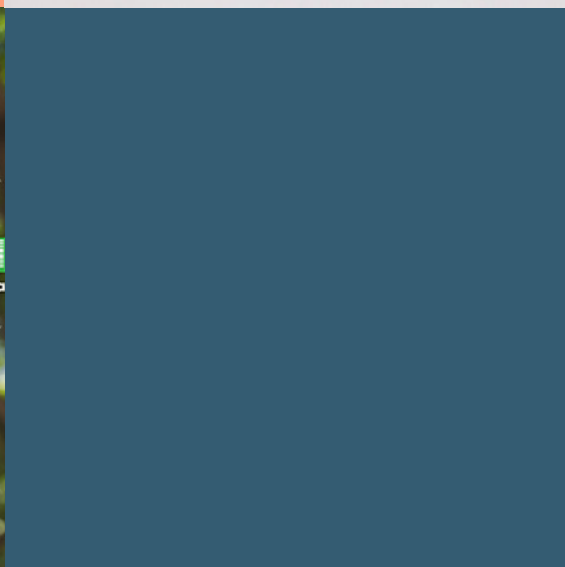




องค์การสุรา  
กรมสรรพสามิต  
LIQUOR DISTILLERY  
ORGANIZATION



ประจำปีงบประมาณ 2566

รายงานสำรวจความคิดเห็น และความคาดหวัง ความต้องการ  
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต  
ประจำปีงบประมาณ 2566



รายงานสำรวจความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ  
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2566

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                      | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|
| บทที่ 1 บทนำ.....                                                           | 3    |
| 1.1 หลักการและเหตุผล (Rational Criterion) .....                             | 3    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ (Objective) .....                                          | 3    |
| 1.3 การกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Identification) .....   | 3    |
| 1.4 คำอธิบายศัพท์.....                                                      | 4    |
| บทที่ 2 การรวบรวมข้อมูล.....                                                | 5    |
| 2.1 กระบวนการจัดทำแบบสำรวจ.....                                             | 5    |
| 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                 | 6    |
| 2.3 เกณฑ์การประเมิน.....                                                    | 7    |
| บทที่ 3 ผลการสำรวจ.....                                                     | 8    |
| 3.1 ผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณได้จากแบบสอบถามออนไลน์.....                    | 9    |
| 3.2 ผลการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม..... | 60   |
| บทที่ 4 การนำผลสำรวจไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน.....                        | 64   |
| ภาคผนวก.....                                                                | 65   |
| แบบสอบถาม.....                                                              | 66   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล (Rational Criterion)

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ภายใต้การกำกับดูแลของกรมสรรพสามิต สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจในการผลิตและจำหน่ายเอทิลแอลกอฮอล์ และผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการแพทย์ เกษษกรรม วิทยาศาสตร์ อุตสาหกรรม การผลิตอาหาร เครื่องสำอาง และสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง ตลอดจนยังคงมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ข้อมูลความคิดเห็น ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาองค์การสุราฯ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เพื่อตอบสนองความคิดเห็น ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์การสุราฯ จึงได้จัดทำการสำรวจและรวบรวมผลการสำรวจความคิดเห็น ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมุ่งหวังให้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากประเด็นที่สำคัญที่ได้จากผลการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีงบประมาณ 2566

#### 1.2 วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อสำรวจและรวบรวมความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการ ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การสุราฯ ประจำปีงบประมาณ 2566
2. เพื่อมุ่งหวังให้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากประเด็นที่สำคัญที่ได้จากผลการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีงบประมาณ 2566

#### 1.3 การกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Identification)

การวิเคราะห์และกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การสุรา มาจากการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกรอบการดำเนินงานและห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ขององค์การสุราที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์และทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ในส่วนของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders)

องค์การสุราฯ เล็งเห็นความสำคัญและความเชื่อมโยงที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างยั่งยืน จึงได้มีการกำหนดนโยบายให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวตามกฎหมาย รวมถึงส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการดำเนินงานและไม่ควรกระทำการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น พร้อมทั้งจัดให้มีการเปิดเผยนโยบายการปฏิบัติ

ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลไกการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกิจกรรมต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการตามนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ในรายงานประจำปีด้วย โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การสุราฯ คณะกรรมการและผู้บริหารได้ร่วมกันพิจารณาคัดเลือกและจัดลำดับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์การสุราฯ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ลูกค้า
- 2) หน่วยงานเชิงนโยบาย
- 3) คู่ค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร
- 4) ชุมชนและสังคม
- 5) บุคลากรภายในองค์การสุราทุกระดับ

#### 1.4 คำอธิบายศัพท์

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการขององค์การสุราฯ โดยมี 5 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. **ลูกค้า** หมายถึง ผู้ซื้อสินค้าและบริการ / ผู้อุดหนุนในเชิงธุรกิจ

2. **หน่วยงานเชิงนโยบาย** หมายถึง หน่วยงานที่มอบนโยบาย และกำกับติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย เช่น กระทรวงการคลัง กรมสรรพสามิต เป็นต้น

3. **คู่ค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร** หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์การสุราฯ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการเฉพาะอย่าง โดยปกติความร่วมมือที่เป็นทางการมักจะกำหนดช่วงระยะเวลารวมทั้งบทบาทของแต่ละฝ่าย และผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างชัดเจน อาทิ

- 1) บริษัทจำหน่ายกากน้ำตาล/ ภาชนะบรรจุ
- 2) บริษัทจำหน่ายเครื่องมืออุปกรณ์วิทยาศาสตร์/ สอบเทียบเครื่องมือ
- 3) บริษัทจำหน่ายสารเคมี
- 4) บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง
- 5) ผู้รับจ้าง เช่น บริษัทที่ปรึกษา มหาวิทยาลัย ผู้รับจ้างผลิต ฯลฯ

4. **ชุมชนและสังคม** หมายถึง ชุมชนในละแวกพื้นที่องค์การสุราฯ โดยให้ความสำคัญกับชุมชนและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์การสุราฯ อาทิ ชุมชนและสังคม หน่วยงานรอบข้างที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์การสุราฯ

5. **บุคลากรภายในองค์การสุราทุกระดับ** หมายถึง คณะกรรมการบริหารกิจการองค์การสุราฯ ผู้บริหารองค์การสุราฯ พนักงาน ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ทุกระดับขององค์กร

## บทที่ 2

### การรวบรวมข้อมูล

#### 2.1 กระบวนการจัดทำแบบสำรวจ

การจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งเป็น 5 กลุ่มหลักตามการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะกรรมการและผู้บริหารขององค์การสุราฯ ซึ่งได้ผ่านกระบวนการจัดทำแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

##### 1. การกำหนดประเด็น

องค์การสุราฯ กำหนดประเด็นความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญตลอดห่วงโซ่คุณค่า ครอบคลุมตั้งแต่กิจกรรมการหาวัตถุดิบ การผลิต การขนส่ง และจัดจำหน่ายผ่านประเด็นความยั่งยืนทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยจำแนกประเด็นสำรวจตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 24 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- |                                                  |                                 |
|--------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม                    | 13) การพัฒนาเทคโนโลยีและดิจิทัล |
| 2) การดำเนินงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์           | 14) การบริหารทรัพยากรบุคคล      |
| 3) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร                        | 15) การจัดการความรู้และนวัตกรรม |
| 4) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร                       | 16) การบริการ                   |
| 5) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร                 | 17) ความโปร่งใส                 |
| 6) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ      | 18) บทบาทการนำองค์กร            |
| 7) มาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย | 19) ความมั่นคงและยั่งยืนยาว     |
| 8) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม    | 20) การขายและการตลาด            |
| 9) การกำกับดูแลกิจการที่ดี                       | 21) ผลิตรภัณฑ์                  |
| 10) การวางแผนยุทธศาสตร์                          | 22) ขั้นตอนการให้บริการ         |
| 11) การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน            | 23) การขนส่ง                    |
| 12) การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า     | 24) การพัฒนาชุมชนและสังคม       |

##### 2. การกำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม

2.1 ข้อคำถามความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสุราฯ

2.2 ข้อคำถามปลายเปิด อันประกอบด้วย

- 1) ความคิดเห็น ความคาดหวัง/ความต้องการเพิ่มเติมที่มีต่อการสุราฯ
- 2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

### 3. การร่างแบบสอบถาม

การจัดทำแบบสอบถามตามการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 ชุด ดังนี้

- ชุดที่ 1 ใช้สำรวจกลุ่มลูกค้า
- ชุดที่ 2 ใช้สำรวจกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย
- ชุดที่ 3 ใช้สำรวจกลุ่มพันธมิตร
- ชุดที่ 4 ใช้สำรวจกลุ่มคู่ค้าและผู้ส่งมอบ
- ชุดที่ 5 ใช้สำรวจกลุ่มชุมชนและสังคม
- ชุดที่ 6 ใช้สำรวจกลุ่มบุคลากรภายในองค์การสุราทุกระดับ

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสุรา
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสุรา
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความคาดหวัง/ความต้องการเพิ่มเติมที่มีต่อการสุรา

### 4. ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์

ทำการแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้จากการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้องของถ้อยคำสำนวน เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพ

#### 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสุรา ประจำปีงบประมาณ 2566 ใช้แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) ผู้ประเมินได้ทำการวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

แบบสอบถามได้กำหนดความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยได้ให้คะแนนในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น หรือระดับความคาดหวังน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น หรือระดับความคาดหวังน้อย

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น หรือระดับความคาดหวังปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น หรือระดับความคาดหวังมาก

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น หรือระดับความคาดหวังมากที่สุด

## 2.3 เกณฑ์การประเมิน

สำหรับเกณฑ์การประเมินจะใช้วิธีการให้คะแนนแบบ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

### 1. ระดับความคิดเห็น ต่อการดำเนินงานขององค์การสุราฯ

| ระดับคะแนน | ความหมาย              | เกณฑ์การวิเคราะห์ |
|------------|-----------------------|-------------------|
| 1          | คิดเห็นด้วยน้อยที่สุด | 1.00 - 1.50       |
| 2          | คิดเห็นด้วยน้อย       | 1.51 - 2.50       |
| 3          | คิดเห็นด้วยปานกลาง    | 2.51 - 3.50       |
| 4          | คิดเห็นด้วยมาก        | 3.51 - 4.50       |
| 5          | คิดเห็นด้วยมากที่สุด  | 4.51 - 5.00       |

### 2. ระดับความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานขององค์การสุราฯ

| ระดับคะแนน | ความหมาย          | เกณฑ์การวิเคราะห์ |
|------------|-------------------|-------------------|
| 1          | คาดหวังน้อยที่สุด | 1.00 - 1.50       |
| 2          | คาดหวังน้อย       | 1.51 - 2.50       |
| 3          | คาดหวังปานกลาง    | 2.51 - 3.50       |
| 4          | คาดหวังมาก        | 3.51 - 4.50       |
| 5          | คาดหวังมากที่สุด  | 4.51 - 5.00       |

## บทที่ 3

### ผลการสำรวจ

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ได้วิเคราะห์ประเด็นความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์ ทิศทางการดำเนินงานขององค์การสุราฯ ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากการจัดกิจกรรมการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ และรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2566 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2565 ณ อาคารอเนกประสงค์ องค์การสุรา กรมสรรพสามิต อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา และโครงการสัมมนาลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2566 โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ (รangsana) โดยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย 1) ผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณได้จากแบบสอบถามออนไลน์ และ 2) ผลการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ อาทิ การสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถามปลายเปิด การสนทนากลุ่ม



ภาพกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2566  
ณ องค์การสุรา กรมสรรพสามิต เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2565



ภาพแสดงกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2566  
ณ โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ (รangsana) เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2565

### 3.1 ผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณได้จากแบบสอบถามออนไลน์

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 123 คน จำแนกเป็น 1) กลุ่มลูกค้า จำนวน 49 คน 2) กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย จำนวน 2 คน 3) กลุ่มพันธมิตร จำนวน 7 คน 4) กลุ่มคู่ค้าและผู้ส่งมอบ จำนวน 5 คน 5) กลุ่มชุมชนและสังคม จำนวน 8 คน และ 6) กลุ่มบุคลากรภายในองค์การสุราทุกระดับ จำนวน 52 คน แสดงผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย            | จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ<br>และนำมาใช้ในการประมวลผล |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| กลุ่มลูกค้า                          | 49                                                  |
| กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย              | 2                                                   |
| กลุ่มพันธมิตร                        | 7                                                   |
| กลุ่มคู่ค้าและผู้ส่งมอบ              | 5                                                   |
| กลุ่มชุมชนและสังคม                   | 8                                                   |
| กลุ่มบุคลากรภายในองค์การสุราทุกระดับ | 52                                                  |
| <b>รวม</b>                           | <b>123</b>                                          |

#### 3.1.1 ผลการสำรวจกลุ่มลูกค้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน     | ร้อยละ        |
|--------------|-----------|---------------|
| 1. เพศ       |           |               |
| ชาย          | 19        | 61.20         |
| หญิง         | 30        | 38.80         |
| <b>รวม</b>   | <b>49</b> | <b>100.00</b> |
| 2. อายุ      |           |               |
| 21 - 30 ปี   | 10        | 20.40         |
| 31 - 40 ปี   | 16        | 32.70         |
| 41 - 50 ปี   | 12        | 24.50         |
| 51 - 60 ปี   | 11        | 22.40         |
| <b>รวม</b>   | <b>49</b> | <b>100.00</b> |

| ข้อมูลทั่วไป                         |                                 | จำนวน     | ร้อยละ        |
|--------------------------------------|---------------------------------|-----------|---------------|
| 3. ชื่อหน่วยงาน                      | หน่วยงานราชการ                  | 5         | 10.20         |
|                                      | หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ             | 10        | 20.40         |
|                                      | บริษัทเอกชน                     | 33        | 67.30         |
|                                      | องค์การมหาชน                    | 1         | 2.00          |
|                                      | <b>รวม</b>                      | <b>49</b> | <b>100.00</b> |
| 4. ลักษณะหน่วยงาน                    | หน่วยงานของรัฐ                  | 4         | 8.20          |
|                                      | รัฐวิสาหกิจ                     | 8         | 16.30         |
|                                      | สถานพยาบาล                      | 1         | 2.00          |
|                                      | บริษัท/โรงงานผลิตสินค้า         | 10        | 20.40         |
|                                      | ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า       | 2         | 4.10          |
|                                      | อุตสาหกรรมยา                    | 8         | 16.30         |
|                                      | อุตสาหกรรมอาหาร                 | 10        | 20.40         |
|                                      | อุตสาหกรรมเครื่องสำอาง          | 4         | 8.20          |
|                                      | อื่น ๆ                          | 2         | 4.10          |
|                                      | <b>รวม</b>                      | <b>49</b> | <b>100.00</b> |
| 5. ประเภทแอลกอฮอล์<br>ที่เคยสั่งซื้อ | แอลกอฮอล์ 95% v/v               | 37        | 75.50         |
|                                      | แอลกอฮอล์ 99.8% v/v - 99.9% v/v | 9         | 18.40         |
|                                      | แอลกอฮอล์ 70% v/v               | 3         | 6.10          |
|                                      | <b>รวม</b>                      | <b>49</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 และรองลงมา  
เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 61.20

ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมา คือ ช่วงอายุ  
41-50 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 และช่วงอายุ  
21-30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 ตามลำดับ

หน่วยงานส่วนใหญ่บริษัทเอกชน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 รองลงมา คือ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ  
จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 หน่วยงานราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 และองค์การมหาชน  
จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ลักษณะหน่วยงานส่วนใหญ่ คือ บริษัท/โรงงานผลิตสินค้า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 และอุตสาหกรรมอาหาร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 รองลงมา คือ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 และอุตสาหกรรมยา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 ตามลำดับ

แอลกอฮอล์ที่ลูกค้าส่วนใหญ่สั่งซื้อแอลกอฮอล์ 95% v/v จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมา คือ แอลกอฮอล์ 99.8% v/v - 99.9% v/v จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 และแอลกอฮอล์ 70% v/v จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 ตามลำดับ

## 6. วัตถุประสงค์การนำแอลกอฮอล์ไปใช้งาน

จากผลการสำรวจแบบสอบถามสามารถสรุปวัตถุประสงค์การนำแอลกอฮอล์ไปใช้งานของลูกค้า ได้ดังนี้

### 6.1 นำไปใช้ทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรค

- 1) ผลิตแอลกอฮอล์เจล และใช้ฆ่าเชื้อทำความสะอาดที่สถานพยาบาลของหน่วยงาน
- 2) ผลิตน้ำยาฆ่าเชื้อ สำหรับใช้ในสถานพยาบาล และใช้ในงานเกษตรกรรม
- 3) ล้างเครื่องจักร ฆ่าเชื้อเครื่องจักรอุปกรณ์
- 4) ฆ่าเชื้อโรคและล้างเครื่องมือแพทย์
- 5) ทำความสะอาด และเป็นตัวทำลาย
- 6) พ่นทำความสะอาด ล้างมือ ช่วงโควิด
- 7) ทำความสะอาดมือ ป้องกัน COVID-19 และ สเปรย์ปรับอากาศ
- 8) ทำความสะอาด/ฆ่าเชื้อเครื่องจักรผลิตยา สำหรับอุตสาหกรรมยาและหน่วยบริการสาธารณสุข

### 6.2 นำไปใช้ในอุตสาหกรรมอาหาร

- 1) ผลิตน้ำส้มสายชูกลั่น
- 2) วัตถุดิบในการผลิตอาหาร
- 3) ผลิตอาหารส่งออก
- 4) วัตถุดิบอาหาร

### 6.3 นำไปใช้ด้านการแพทย์

- 1) งานวิจัยทางการแพทย์
- 2) สารละลายในตัวยา
- 3) วัตถุดิบในการผลิตยา

### 6.4 นำไปใช้สกัดสมุนไพร

### 6.5 นำใช้ในห้องปฏิบัติการ

### 6.6 นำไปใช้ผลิตเครื่องสำอาง ส่วนผสมในเครื่องสำอาง

### 6.7 เป็นตัวแทนจำหน่าย

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

### 1) ความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

#### ตารางที่ 2 ความคิดเห็นด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

| ประเด็นคำถาม                                      | จำนวน     | ร้อยละ     | แปลผล                |
|---------------------------------------------------|-----------|------------|----------------------|
| 1) วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต          | 47        | 95.90      | ครอบคลุมชัดเจน       |
|                                                   | 2         | 4.10       | ยังไม่ครอบคลุมชัดเจน |
| <b>รวม</b>                                        | <b>49</b> | <b>100</b> |                      |
| 2) พันธกิจขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต             | 45        | 91.80      | ครอบคลุมชัดเจน       |
|                                                   | 4         | 8.20       | ยังไม่ครอบคลุมชัดเจน |
| <b>รวม</b>                                        | <b>49</b> | <b>100</b> |                      |
| 3) ค่านิยมขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต คือ “THAIS” | 45        | 91.80      | ครอบคลุมชัดเจน       |
|                                                   | 4         | 8.20       | ยังไม่ครอบคลุมชัดเจน |
| <b>รวม</b>                                        | <b>49</b> | <b>100</b> |                      |

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า **วิสัยทัศน์** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 95.90 และรองลงมาที่มีความคิดเห็นว่า ยังไม่ครอบคลุมชัดเจน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า **พันธกิจ** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 91.80 และรองลงมาที่มีความคิดเห็นว่า ยังไม่ครอบคลุมชัดเจน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า **ค่านิยม** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 91.80 และรองลงมาที่มีความคิดเห็นว่า ยังไม่ครอบคลุมชัดเจน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตามลำดับ

ข้อคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นและสามารถสรุปได้ดังนี้

| ประเด็นคำถาม                | ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนการใช้วัตถุดิบจากเกษตรกรรม และวิสาหกิจชุมชนมากขึ้น</li> <li>- แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมการสร้างคุณค่าให้กับสังคม</li> <li>- การแข่งขันได้ ช่วยเหลือลูกค้า และมาตรฐานบรรจุภัณฑ์</li> <li>- มีความต้องการให้ครอบคลุมให้รอบด้านของแอลกอฮอล์</li> <li>- นโยบายการให้ความสำคัญกับระบบคลีนรูมเพื่อให้ครอบคลุมอุตสาหกรรมยา</li> <li>- Great and broad view</li> </ul> |

| ประเด็นคำถาม             | ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น                                                               |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 2) พันธกิจขององค์การสุรา | - จิตสาธารณะและกิจกรรมเพื่อสังคม<br>- การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้ครอบคลุมในทุกอุตสาหกรรม |
| 3) ค่านิยมขององค์การสุรา | - นโยบายโปร่งใส เที่ยงธรรม และ LAND Legality Ambition Novelty Determinant              |

#### 4) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

- เคยได้รับ หมายถึง เคยได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้
- ไม่เคยได้รับ หมายถึง ไม่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้
- ต้องการให้เพิ่ม หมายถึง มีความต้องการให้เพิ่มเป็นช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

#### ตารางที่ 3 ความคิดเห็นในด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร                                               | เคยได้รับ                   | ไม่เคยได้รับ                | ต้องการให้เพิ่ม             |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. เว็บไซต์ <a href="https://www.liquor.or.th">https://www.liquor.or.th</a> | จำนวน 30 คน<br>ร้อยละ 61.20 | จำนวน 10 คน<br>ร้อยละ 20.40 | จำนวน 9 คน<br>ร้อยละ 18.40  |
| 2. สื่อโทรทัศน์                                                             | จำนวน 3 คน<br>ร้อยละ 6.10   | จำนวน 30 คน<br>ร้อยละ 61.20 | จำนวน 16 คน<br>ร้อยละ 32.70 |
| 3. เสียงตามสาย                                                              | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 4.10   | จำนวน 36 คน<br>ร้อยละ 75.30 | จำนวน 11 คน<br>ร้อยละ 22.40 |
| 4. หนังสือพิมพ์/วารสาร                                                      | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 8.20   | จำนวน 30 คน<br>ร้อยละ 61.20 | จำนวน 15 คน<br>ร้อยละ 30.60 |
| 5. แผ่นพับ/ป้ายประกาศ                                                       | จำนวน 7 คน<br>ร้อยละ 14.30  | จำนวน 25 คน<br>ร้อยละ 51.00 | จำนวน 17 คน<br>ร้อยละ 34.70 |
| 6. โครงการองค์การสุรา เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ                        | จำนวน 8 คน<br>ร้อยละ 16.30  | จำนวน 25 คน<br>ร้อยละ 51.00 | จำนวน 16 คน<br>ร้อยละ 32.70 |
| 7. การสัมมนา/อบรม/ประชุม                                                    | จำนวน 31 คน<br>ร้อยละ 63.30 | จำนวน 3 คน<br>ร้อยละ 6.10   | จำนวน 15 คน<br>ร้อยละ 30.60 |
| 8. พนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต                                          | จำนวน 26 คน<br>ร้อยละ 53.10 | จำนวน 12 คน<br>ร้อยละ 24.50 | จำนวน 11 คน<br>ร้อยละ 22.40 |
| 9. สื่อไลน์ (Line)                                                          | จำนวน 20 คน<br>ร้อยละ 40.80 | จำนวน 16 คน<br>ร้อยละ 32.70 | จำนวน 13 คน<br>ร้อยละ 26.50 |
| 10. สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook)                                                  | จำนวน 17 คน<br>ร้อยละ 34.70 | จำนวน 25 คน<br>ร้อยละ 51.00 | จำนวน 7 คน<br>ร้อยละ 14.30  |

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุราผ่านช่องทางการสัมมนา/อบรม/ประชุมมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 รองลงมา คือ เว็บไซต์ <https://www.liquor.or.th> จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 61.20 พนักงานองค์การสุรา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 สื่อไลน์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 สื่อเฟซบุ๊ก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 ตามลำดับ โดยลำดับอื่น ๆ ได้แก่

- โครงการองค์การสุรา เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30
- แผ่นพับ/ป้ายประกาศ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30
- หนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20
- สื่อโทรทัศน์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10
- เสียงตามสาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการให้เพิ่มเป็นช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คือ แผ่นพับ/ป้ายประกาศ มากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 รองลงมา คือ สื่อโทรทัศน์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 โครงการองค์การสุราเคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 หนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 และการสัมมนา/อบรม/ประชุม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 ตามลำดับ โดยลำดับอื่น ๆ ได้แก่

- สื่อไลน์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50
- เสียงตามสาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40
- พนักงานองค์การสุรา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40
- เว็บไซต์ <https://www.liquor.or.th> จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40
- สื่อเฟซบุ๊ก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

#### ตารางที่ 4 ระดับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

| ประเด็นคำถาม                                         | ค่าเฉลี่ย   | แปลผลระดับความคาดหวัง |
|------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
| <b>1. ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุรา</b>       |             |                       |
| 1) การดำเนินงานโดยภาพรวมขององค์การสุรา               | 4.10        | มาก                   |
| 2) การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม | 4.08        | มาก                   |
| 3) ผลิตรายการและบริการขององค์การสุรา                 | 4.44        | มาก                   |
| 4) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ          | 4.34        | มาก                   |
| 5) มาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย     | 4.42        | มาก                   |
| 6) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)  | 4.51        | มากที่สุด             |
| <b>7) ภาพรวมความคาดหวังด้านการดำเนินงาน</b>          | <b>4.42</b> | <b>มาก</b>            |

|                                                                       |             |                  |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|
| <b>2. ด้านความโปร่งใส</b>                                             |             |                  |
| 8) ด้านการร้องเรียน เช่น มีช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ                   | 4.42        | มาก              |
| 9) การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                           | 4.46        | มาก              |
| <b>10) ภาพรวมความคาดหวังด้านความโปร่งใส</b>                           | <b>4.53</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>3. ด้านการบริการ</b>                                               |             |                  |
| <b>3.1 ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุรา</b>                      |             |                  |
| 11) มนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ เอาใจใส่ดูแล มีมารยาท                       | 4.53        | มากที่สุด        |
| 12) ความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการติดต่อประสานงาน                    | 4.57        | มากที่สุด        |
| 13) มีความรู้/ความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์                         | 4.61        | มากที่สุด        |
| 14) การแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม                     | 4.57        | มากที่สุด        |
| 15) กิริยามารยาทของพนักงาน                                            | 4.44        | มาก              |
| <b>16) ภาพรวมความคาดหวังด้านการให้บริการของพนักงาน</b>                | <b>4.57</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>3.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ให้บริการ</b>                    |             |                  |
| 17) ช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและเพียงพอ                             | 4.34        | มาก              |
| 18) สถานที่ที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ                                 | 4.32        | มาก              |
| 19) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                 | 4.46        | มาก              |
| <b>20) ภาพรวมความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ</b> | <b>4.40</b> | <b>มาก</b>       |
| <b>4. ด้านการขายและการตลาด</b>                                        |             |                  |
| 21) ราคาผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม                                        | 4.34        | มากที่สุด        |
| 22) การส่งเสริมการตลาด และการทำโปรโมชั่น                              | 4.69        | มากที่สุด        |
| 23) การประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผลิตภัณฑ์                              | 4.40        | มาก              |
| <b>24) ภาพรวมความคาดหวังด้านการขายและการตลาด</b>                      | <b>4.24</b> | <b>มาก</b>       |
| <b>5. ด้านผลิตภัณฑ์</b>                                               |             |                  |
| 25) ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย                                           | 4.34        | มากที่สุด        |
| 26) คุณภาพของผลิตภัณฑ์สอดคล้องตามคุณสมบัติ                            | 4.26        | มากที่สุด        |
| 27) ผลิตภัณฑ์มีความปลอดภัยสอดคล้องตามมาตรฐาน                          | 4.75        | มากที่สุด        |
| 28) เอกสารสนับสนุนด้านผลิตภัณฑ์ เช่น อย. มอก. COA SDS                 | 4.77        | มากที่สุด        |
| 29) ภาชนะบรรจุภัณฑ์มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน                          | 4.63        | มากที่สุด        |
| 30) ภาชนะบรรจุภัณฑ์ปิดได้สนิทสามารถคุ้มครองผลิตภัณฑ์ภายใน             | 4.59        | มากที่สุด        |
| <b>31) ภาพรวมความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์</b>                             | <b>4.59</b> | <b>มากที่สุด</b> |

|                                                                     |             |                  |
|---------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|
| <b>6. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                   |             |                  |
| 32) ความชัดเจนของการให้ข้อมูล                                       | 4.63        | มากที่สุด        |
| 33) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย                        | 4.59        | มากที่สุด        |
| 34) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา                | 4.63        | มากที่สุด        |
| 35) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                             | 4.59        | มากที่สุด        |
| 36) การป้องกันและการแก้ไขเมื่อเกิดข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.63        | มากที่สุด        |
| <b>37) ภาพรวมความคาดหวังด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                 | <b>4.63</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>7. ด้านการขนส่ง</b>                                              |             |                  |
| 38) การขนส่งตรงต่อเวลา                                              | 4.69        | มากที่สุด        |
| 39) จัดส่งสินค้าถูกต้องตามใบสั่งซื้อ                                | 4.51        | มากที่สุด        |
| 40) ความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์จากการขนส่ง                              | 4.51        | มากที่สุด        |
| <b>41) ภาพรวมความคาดหวังด้านขนส่ง</b>                               | <b>4.69</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>8. ความคาดหวังต่อองค์การสุรา ในภาพรวม</b>                        | <b>4.38</b> | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังด้านการขนส่งในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความคาดหวังอยู่ในระดับที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.63 ด้านผลิตภัณฑ์ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.59 ด้านการบริการ (ด้านการให้บริการของพนักงาน) มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.57 ด้านความโปร่งใส มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.53 ด้านภาพรวมการดำเนินงาน มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.42 ด้านการบริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ) มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.40 และด้านการขายและการตลาด มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.34

ความคาดหวังต่อองค์การสุราในภาพรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.38

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติม ที่มีต่อองค์การสุรา

ตารางที่ 14 ข้อคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นและสามารถสรุปได้ดังนี้

| ประเด็นคำถาม                                    | ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวัง                                                                                                              |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ภาพรวมการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ                  | - ร้านค้าปลีก/สาขาย่อย เพื่อความสะดวก เข้าถึงง่ายในการจัดซื้อ<br>- ความสะดวกในการสั่งซื้อ เวลาเร่งด่วนในการต้องการแอลกอฮอล์                                 |
| ด้านความโปร่งใส และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน | - ช่องทางแจ้งปัญหาแบบรักษาความลับของผู้แจ้ง เช่น whistle blow mail<br>- เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย<br>- ต้องการได้รับความช่วยเหลือโดยด่วน |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านการให้บริการของพนักงาน       | <ul style="list-style-type: none"><li>- จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ</li><li>- กรณีมีการเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมายสิทธิ์ประโยชน์ต่าง ๆ อยากรให้สื่อสารล่วงหน้า เพื่อเตรียมการต่าง ๆ ได้ทันที</li><li>- เจ้าหน้าที่ยังให้ข้อมูลและตอบคำถามได้ไม่ดี</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ | <ul style="list-style-type: none"><li>- ปรับปรุงสถานที่รับรองลูกค้าที่ไปติดต่อ</li><li>- จัดส่งตามวันและเวลาที่กำหนด และสถานที่ที่กำหนด</li><li>- ช่องทางการติดต่อ ระยะเวลาทำงาน</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ด้านการขายและการตลาด             | <ul style="list-style-type: none"><li>- เพิ่มวิธีการส่งสินค้าในต่างจังหวัด</li><li>- เพิ่มโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย บรรจุภัณฑ์หลายขนาดให้เลือกใช้หรือสั่งผลิตได้</li><li>- อยากรให้มีการตลาด เข้าถึงง่ายขึ้น</li><li>- ขอราคาเดิมพร้อมบรรจุภัณฑ์</li><li>- ควรมีการตลาดเชิงรุก</li><li>- ติดต่อยาก</li><li>- อยากรให้จัดโปรโมชั่น หรือส่วนลด</li><li>- ควรมีสื่อและช่องทางประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินค้าเพิ่มเติมและกว้างขวางมากขึ้น</li><li>- อยากรให้มีช่องทางที่เข้าถึงง่าย</li><li>- อยากรให้บุคคลากรได้เจอกันมากกว่านี้</li><li>- นำเสนอราคาที่เหมาะสมกับสถานการณ์</li><li>- ไม่มีการประชาสัมพันธ์</li><li>- ควรรับแลกเปลี่ยนหรือคืนผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ปี๊บที่เสียหาย โดยเฉพาะที่ฝา เนื่องจากเป็นความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ ดังนั้น องค์การสุราควรรับเปลี่ยนแอลกอฮอล์ปี๊บให้ลูกค้า โดยไม่มีข้ออ้างเรื่องภาษีศูนย์</li><li>- อยากรให้มีการให้เครดิต</li></ul> |
| ด้านผลิตภัณฑ์และภาชนะบรรจุภัณฑ์  | <ul style="list-style-type: none"><li>- พัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้เหมาะสมต่อการบริการส่งสินค้าไปต่างจังหวัด</li><li>- เลือกบรรจุภัณฑ์ที่สามารถ reuse นำไปใช้ต่อได้</li><li>- ขายน้ำพร้อมถังในราคาที่เหมาะสม (ราคาเดิม)</li><li>- ยังต้องปรับปรุง เพื่อลดการเกิดของเสียที่เกิดจากบรรจุภัณฑ์</li><li>- เน้นความสะอาด ไม่มีสิ่งปนเปื้อน</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

- บรรจุในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม มีฉลากบ่งชี้รายละเอียด และมาตรฐานการรับรองต่าง ๆ ชัดเจน มีความปลอดภัยในการขนส่ง
- ทำไม L Pure 95 ที่บรรจุถึงพลาสติก ขนาด 18 ลิตร มีกลิ่นฉุนที่ผิดปกติจากที่เคยบรรจุในปีบโลหะ
- เวลาฝ่าฝืนมีปัญหาหรือเสื่อมสภาพ อยากให้องค์การสุรามีไว้บริการ
- ต้องการการขนส่งเพิ่มขึ้น
- ภาชนะปิดมิดชิด ป้องกันการกระแทก
- ราคาของผลิตภัณฑ์แพงมาเมื่อเทียบกับการนำเข้า อยากให้ทบทวนเรื่องราคาเนื่องจากผลิตเองในประเทศไม่ควรแพงกว่านำเข้า
- มีพบสินค้าที่ซึมตรงฝาข้าง
- ภาชนะบรรจุของแอลกอฮอล์ปีบ ไม่คงทนต่อการใช้งาน จัดเก็บและขนย้าย ส่งผลให้แตกเสียหาย บุปสลายได้ง่าย อยากให้เพิ่มความแข็งแรงของวัสดุ
- ต้องแข็งแรง มี ครบถ้วนถูกต้อง

#### ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- เพิ่มช่องทางการซื้อขาย และมีบริการส่งของ
- เคยติดต่อ ขอซื้อ ค่อนข้างติดต่อยาก ไม่มีใครรับสาย อาจจะเป็นช่วงที่ของขาดตลาด
- อยากให้มีการส่งจัดส่งมูล และเพิ่มการบริการตอบกลับอย่างรวดเร็ว
- ระยะเวลาในการอนุมัติขอต่ออายุค่อนข้างช้า

### 3.1.2 ผลการสำรวจกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไป |            | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|------------|-------|--------|
| 1. เพศ       | ชาย        | 1     | 50.00  |
|              | หญิง       | 1     | 50.00  |
|              | รวม        | 2     | 100.00 |
| 2. อายุ      | 21 - 30 ปี | 1     | 50.00  |
|              | 41 - 50 ปี | 1     | 50.00  |
|              | รวม        | 2     | 100.00 |

|                  |                                    |          |               |
|------------------|------------------------------------|----------|---------------|
| 3. ชื่อหน่วยงาน  | หน่วยงานราชการ                     | 1        | 50.00         |
|                  | อื่น ๆ                             | 1        | 50.00         |
|                  | <b>รวม</b>                         | <b>2</b> | <b>100.00</b> |
| 4. ประเภทบุคลากร | พนักงานประจำ                       | 2        | 100.00        |
|                  | <b>รวม</b>                         | <b>2</b> | <b>100.00</b> |
| 5. ตำแหน่ง       | พนักงานระดับอาวุโส (ระดับ 7-8)     | 1        | 50.00         |
|                  | พนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 1-4) | 1        | 50.00         |
|                  | <b>รวม</b>                         | <b>2</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 คน เป็นเพศชาย จำนวน 1 คน และเพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ช่วงอายุอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50

หน่วยงาน คือ หน่วยงานราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50

ประเภทบุคลากรส่วนใหญ่ คือ พนักงานประจำ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตำแหน่งงาน คือ พนักงานระดับอาวุโส (ระดับ 7-8) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 1-4) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสุรา

### 1) ความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

#### ตารางที่ 6 ความคิดเห็นด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

| ข้อคำถาม                                          | จำนวน | ร้อยละ | แปลผล             |
|---------------------------------------------------|-------|--------|-------------------|
| 1) วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต          | 1     | 50.00  | ครอบคลุมชัดเจน    |
|                                                   | 1     | 50.00  | ไม่ครอบคลุมชัดเจน |
| 2) พันธกิจขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต             | 1     | 50.00  | ครอบคลุมชัดเจน    |
|                                                   | 1     | 50.00  | ไม่ครอบคลุมชัดเจน |
| 3) ค่านิยมขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต คือ “THAIS” | 2     | 100.00 | ครอบคลุมชัดเจน    |

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า **วิสัยทัศน์** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และรองลงมาที่มีความคิดเห็นว่า ยังไม่ครอบคลุมชัดเจน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า **พันธกิจ** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และรองลงมาที่มีความคิดเห็นว่า ยังไม่ครอบคลุมชัดเจน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า **ค่านิยม** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ข้อคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นและสามารถสรุปได้ดังนี้

| ประเด็นคำถาม                | ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น                                       |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1) วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา | - ครอบคลุมเอทิลแอลกอฮอล์                                       |
| 2) พันธกิจขององค์การสุรา    | - ควรพัฒนาระบบการติดตามให้ทันสมัยตามจังหวะ และโอกาสที่เกิดขึ้น |
| 3) ค่านิยมขององค์การสุรา    | - ไม่มี                                                        |

## 2) ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์จะส่งผลให้องค์การสุราบรรลุวิสัยทัศน์ได้

ตารางที่ 7 ผลสำรวจระดับความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นยุทธศาสตร์จะส่งผลให้องค์การสุราบรรลุวิสัยทัศน์ได้

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                  | ค่าเฉลี่ย | แปลผล                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------|
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การเพิ่มรายได้และตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ</b>                                      |           |                            |
| 1) จัดทำห้องสะอาด (Clean Room) เพื่อเพิ่มโอกาสในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และสนับสนุนกลุ่มอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์                   | 2.5       | มีความเห็นด้วยระดับน้อย    |
| <b>ประเด็นคำถาม</b>                                                                                                           |           |                            |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                                                                              |           |                            |
| <b>แปลผล</b>                                                                                                                  |           |                            |
| 2) จัดทำห้องปฏิบัติการพร้อมในการรับบริการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์เอทานอล เพื่อควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์                             | 3.5       | มีความเห็นด้วยระดับปานกลาง |
| 3) มีการสำรวจความพึงพอใจพฤติกรรมผู้บริโภคและวิจัยตลาดแอลกอฮอล์ เพื่อศึกษาข้อมูลและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค              | 4         | มีความเห็นด้วยระดับมาก     |
| 4) การจัดทำตลาดเชิงรุก โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ และเพิ่มช่องทางจำหน่าย                                | 4         | มีความเห็นด้วยระดับมาก     |
| 5) การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) โดยจัดกิจกรรมเพื่อสังคม กิจกรรมเยี่ยมเยียนลูกค้า และกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ | 4         | มีความเห็นด้วยระดับมาก     |

|                                                                                                                                                            |     |                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------|
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การลดรายจ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพจากการดำเนินงาน</b>                                                                             |     |                                  |
| 6) มีการเสริมสร้างประสิทธิภาพงานคลังพัสดุตามมาตรฐานสากล                                                                                                    | 3   | มีความเห็นด้วย<br>ระดับปานกลาง   |
| 7) มีการติดตามและประเมินคุณภาพเพื่อการรับรองระบบมาตรฐานขององค์การสุรา                                                                                      | 3.5 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับปานกลาง   |
| 8) มีการยกระดับมาตรฐานคุณภาพ ความปลอดภัยอาหาร สิ่งแวดล้อม ความต่อเนื่องทางธุรกิจ พลังงาน และมาตรฐานผลิตภัณฑ์                                               | 3.5 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับปานกลาง   |
| 9) มีการนำระบบ Lean Management มาปรับกระบวนการภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนการผลิต                                                          | 4.5 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 10) ศึกษาข้อมูลของเครื่องผลิตเอทานอลและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนของธุรกิจแอลกอฮอล์ด้วยระบบผลิตแอลกอฮอล์คุณภาพสูง 99.99 ดีกรี | 4.5 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 11) พัฒนาเทคโนโลยีด้านเครื่องมือใช้โดยการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทดแทนให้พนักงาน เพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน                                         | 4   | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 12) มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มาติดต่อ                                                                          | 4.5 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 13) มีการซ่อมแซมหลังคาอาคารสำนักงานฝ่ายบริหารเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดี                                                                                 | 4.5 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 14) มีการปรับปรุงหอกลิ้น ป้องกันการรั่วไหล เพื่อลดการสูญเสียในกระบวนการผลิต                                                                                | 5   | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างความเข้มแข็งบุคลากรและมุ่งสู่องค์กรสมัยใหม่ที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล</b>                                             |     |                                  |
| 15) มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานเป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง                                        | 5   | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 16) มีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความปลอดภัยจากการคุกคามทางไซเบอร์                                                               | 5   | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 17) มีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับการแข่งขันของธุรกิจแอลกอฮอล์                                                                             | 4.5 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 18) ปรับปรุงและพัฒนาการจัดการด้านการอนุรักษ์พลังงาน ให้พนักงานเกิดความตระหนักและมีความรู้ด้านการจัดการพลังงาน                                              | 4.5 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |
| 19) มีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานการบริการอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมกิจกรรมที่ดีสู่ความเป็นเลิศขององค์กร                                                    | 4.5 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |

|                                                                                                                                                                                                |     |                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------|
| 20) พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) เพื่อลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากร                                                                                                      | 4   | มีความเห็นด้วยระดับมาก     |
| 21) มีการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม                                                                                     | 4   | มีความเห็นด้วยระดับมาก     |
| 22) มีการพัฒนาบ้านพักพนักงานองค์การสุรา เพื่อคุณภาพความเป็นอยู่ดียิ่งขึ้น                                                                                                                      | 3   | มีความเห็นด้วยระดับปานกลาง |
| 23) มีการบริหารและจัดการด้านอาชีวอนามัยความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน                                                                                                                     | 4.5 | มีความเห็นด้วยระดับมาก     |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างความยั่งยืนของธุรกิจแอลกอฮอล์</b>                                                                                                                          |     |                            |
| 24) พัฒนาและปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน                                                                                                                         | 4.5 | มีความเห็นด้วยระดับมาก     |
| 25) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร โดยการเปลี่ยนชื่อองค์กรเพื่อให้หน่วยงานรัฐลูกค้า ได้เข้าใจถึงผลิตภัณฑ์ขององค์กรที่แท้จริง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการขายสินค้าขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต | 4.5 | มีความเห็นด้วยระดับมาก     |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การสร้างคุณค่าให้สังคมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</b>                                                                                                                |     |                            |
| 26) มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เป็นไปตามการรับรองระบบคุณภาพ ISO 14001 : 2015                                                                                                             | 4.5 | มีความเห็นด้วยระดับมาก     |
| 27) มีการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) ขององค์กร เพื่อขอการรับรองเครื่องหมายลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ (ฉลากลดโลกร้อน)                                                         | 4.5 | มีความเห็นด้วยระดับมาก     |
| 28) สร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนหน่วยงาน สนับสนุนกิจกรรมด้านวัฒนธรรมและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในชุมชนอย่างต่อเนื่อง                                                                          | 4.5 | มีความเห็นด้วยระดับมาก     |
| 29) มีช่องทางประชาสัมพันธ์และช่องทางจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการของชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง (LDO PLACE) เพื่อส่งเสริมรายได้แก่ชุมชน                                                         | 4.5 | มีความเห็นด้วยระดับมาก     |

### 3) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

- เคยได้รับ หมายถึง เคยได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้
- ไม่เคยได้รับ หมายถึง ไม่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้
- ต้องการให้เพิ่ม หมายถึง มีความต้องการให้เพิ่มเป็นช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

#### ตารางที่ 8 ความคิดเห็นในด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร                                               | เคยได้รับ                  | ไม่เคยได้รับ               | ต้องการให้เพิ่ม            |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1. เว็บไซต์ <a href="https://www.liquor.or.th">https://www.liquor.or.th</a> | -                          | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 |
| 2. สื่อโทรทัศน์                                                             | -                          | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 |
| 3. เสียงตามสาย                                                              | -                          | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 |
| 4. หนังสือพิมพ์/วารสาร                                                      | -                          | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 |
| 5. แผ่นพับ/ป้ายประกาศ                                                       | -                          | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 |
| 6. โครงการองค์การสุรา เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ                        | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 | -                          | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 |
| 7. การสัมมนา/อบรม/ประชุม                                                    | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 | -                          |
| 8. พนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต                                          | -                          | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 |
| 9. สื่อไลน์ (Line)                                                          | -                          | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 |
| 10. สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook)                                                  | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 | -                          | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 50.00 |

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุราผ่านช่องทาง คือ 1. โครงการองค์การสุรา เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ 2. การสัมมนา/อบรม/ประชุม และ 3. สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook) ในจำนวนความคิดเห็นที่เท่ากัน คือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการให้เพิ่มเป็นช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คือ 1. เว็บไซต์ [https:// www.liquor.or.th](https://www.liquor.or.th) 2. สื่อโทรทัศน์ 3. เสียงตามสาย 4. หนังสือพิมพ์/วารสาร 5. แผ่นพับ/ป้ายประกาศ 6. โครงการองค์การสุรา เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ 7. พนักงานองค์การสุรา 8. สื่อไลน์ (Line) และ 9. สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook) ในจำนวนความคิดเห็นที่เท่ากัน คือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสุรา

#### ตารางที่ 9 ระดับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสุรา

| ประเด็นคำถาม                                                 | ค่าเฉลี่ย  | แปลผลระดับความคาดหวัง |
|--------------------------------------------------------------|------------|-----------------------|
| <b>1. ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุรา</b>               |            |                       |
| 1) การดำเนินงานโดยภาพรวมขององค์การสุรา                       | 3.5        | ปานกลาง               |
| 2) การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม         | 3.5        | ปานกลาง               |
| 3) ผลผลิตและบริการขององค์การสุรา                             | 3          | ปานกลาง               |
| 4) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ                  | 4.5        | มาก                   |
| 5) มาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย             | 4.5        | มาก                   |
| 6) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)          | 4.5        | มาก                   |
| 7) การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี    | 4.5        | มาก                   |
| 8) มีการวางแผนยุทธศาสตร์                                     | 4          | มาก                   |
| 9) มีการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน                       | 4.5        | มาก                   |
| 10) มีการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า               | 3          | ปานกลาง               |
| 11) มีการพัฒนาเทคโนโลยีและดิจิทัล                            | 4.5        | มาก                   |
| 12) มีการบริหารทรัพยากรบุคคล                                 | 3          | ปานกลาง               |
| 13) มีการจัดการความรู้และนวัตกรรม                            | 4.5        | มาก                   |
| <b>14) ภาพรวมความคาดหวังด้านการดำเนินงาน</b>                 | <b>3.5</b> | <b>ปานกลาง</b>        |
| <b>2. ด้านการบริการ</b>                                      |            |                       |
| <b>2.1 ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุรา</b>             |            |                       |
| 15) มนุษย์สัมพันธ์ดี สุภาพ เอาใจใส่ดูแล มีมารยาท             | 3.5        | ปานกลาง               |
| 16) ความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการติดต่อประสานงานของพนักงาน | 3.5        | ปานกลาง               |
| 17) มีความรู้/ความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์                | 4.5        | มาก                   |
| 18) การแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม            | 4.5        | มาก                   |
| <b>19) ภาพรวมความคาดหวังด้านการให้บริการของพนักงาน</b>       | <b>4.5</b> | <b>มาก</b>            |

|                                                                                                                           |            |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|
| <b>2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ให้บริการ</b>                                                                        |            |                |
| 20) ช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและเพียงพอ                                                                                 | 3          | ปานกลาง        |
| 21) สถานที่ที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ                                                                                     | 3          | ปานกลาง        |
| 22) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                                                                     | 3          | ปานกลาง        |
| <b>23) ภาพรวมความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ</b>                                                     | <b>3</b>   | <b>ปานกลาง</b> |
| <b>3. ความโปร่งใส</b>                                                                                                     |            |                |
| 24) ด้านการร้องเรียน เช่น มีช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ                                                                      | 3.5        | ปานกลาง        |
| 25) การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                                                                              | 3.5        | ปานกลาง        |
| 26) ด้านการเปิดเผย รับรู้ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง                                                                          | 4.5        | มาก            |
| <b>27) ภาพรวมความคาดหวังด้านความโปร่งใส</b>                                                                               | <b>4.5</b> | <b>มาก</b>     |
| <b>4. ด้านบทบาทการนำองค์กร</b>                                                                                            |            |                |
| 28) การวางนโยบายให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งช่วยให้ท่านมีความรู้ในการทำงานได้ดีขึ้น                                  | 4.5        | มาก            |
| 29) การส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์สู่แผนปฏิบัติการขององค์กร | 4.5        | มาก            |
| 30) การสร้างความตระหนักถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ขององค์กรให้แก่พนักงานในทุกระดับ                        | 4          | มาก            |
| 31) การสร้างความตระหนักถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ขององค์กรให้แก่พนักงานในทุกระดับ                        | 4.5        | มาก            |
| 32) การให้รางวัลการยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดี                                                    | 4.5        | มาก            |
| <b>33) ภาพรวมความคาดหวังด้านบทบาทการนำองค์กร</b>                                                                          | <b>4.5</b> | <b>มาก</b>     |
| <b>5. ความคาดหวังต่อองค์การสุรา ในภาพรวม</b>                                                                              | <b>3.5</b> | <b>มาก</b>     |

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในด้านการบริการ (ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุรา) ด้านความโปร่งใส และด้านบทบาทการนำองค์กร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.5 รองลงมา คือ ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุรา มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.5 และด้านการบริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ให้บริการ) มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3

ความคาดหวังต่อองค์การสุราในภาพรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.5

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติม ที่มีต่อองค์การสุรา

- ไม่มี

### 3.1.3 ผลการสำรวจกลุ่มพันธมิตร

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไป    |                                    | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|------------------------------------|-------|--------|
| 1. เพศ          | หญิง                               | 7     | 100.00 |
|                 | รวม                                | 7     | 100.00 |
| 2. อายุ         | 21 - 30 ปี                         | 0     | 00.00  |
|                 | 31 - 40 ปี                         | 4     | 57.10  |
|                 | 41 - 50 ปี                         | 2     | 28.60  |
|                 | 51 - 60 ปี                         | 1     | 14.30  |
|                 | มากกว่า 60 ปี                      | 0     | 00.00  |
|                 | รวม                                | 7     | 100.00 |
| 3. ชื่อหน่วยงาน | กลุ่มควบคุมวัตถุอันตราย อย.        | 1     | 14.29  |
|                 | สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา       | 3     | 42.85  |
|                 | สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ            | 2     | 28.57  |
|                 | สมาคมเภสัชกรอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) | 1     | 14.29  |
|                 | รวม                                | 7     | 100.00 |
| 4. หน่วยงาน     | หน่วยงานราชการ                     | 6     | 85.70  |
|                 | สมาคม                              | 1     | 14.30  |
|                 | รวม                                | 7     | 100.00 |
| 5. ตำแหน่ง      | นายกสมาคม                          | 1     | 14.29  |
|                 | นักมาตรวิทยา                       | 2     | 28.57  |
|                 | เภสัชกรชำนาญการ                    | 3     | 42.85  |
|                 | เภสัชกร                            | 1     | 14.29  |
|                 | รวม                                | 7     | 100.00 |

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมาช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 และช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ตามลำดับ

หน่วยงานส่วนใหญ่ คือ หน่วยงานราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 85.70 รองลงมา คือ สมาคม  
จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ตามลำดับ

ตำแหน่งงานส่วนใหญ่ คือ ระดับเกสซึกษานาญการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.85 รองลงมา คือ  
นักมาตรวิทยา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 เกสซึกษ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และนายกสมาคม  
จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

### 1) ความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

#### ตารางที่ 11 ความคิดเห็นด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

| ข้อคำถาม                                          | จำนวน | ร้อยละ | แปลผล          |
|---------------------------------------------------|-------|--------|----------------|
| 1) วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต          | 7     | 100.00 | ครอบคลุมชัดเจน |
| 2) พันธกิจขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต             | 7     | 100.00 | ครอบคลุมชัดเจน |
| 3) ค่านิยมขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต คือ “THAIS” | 7     | 100.00 | ครอบคลุมชัดเจน |

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า **วิสัยทัศน์** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า **พันธกิจ** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า **ค่านิยม** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ข้อคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นและสามารถสรุปได้ดังนี้

| ประเด็นคำถาม                | ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น                                                                                   |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา | - คาดหวังการให้องค์การสุรา เป็นผู้นำอุตสาหกรรมแอลกอฮอล์อย่างมีคุณภาพ<br>มาตรฐาน เพียงพอต่ออุตสาหกรรมต่าง ๆ |
| 2) พันธกิจขององค์การสุรา    | - ไม่มี                                                                                                    |
| 3) ค่านิยมขององค์การสุรา    | - ไม่มี                                                                                                    |

### 2) ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์จะส่งผลให้องค์การสุราบรรลุวิสัยทัศน์ได้

#### ตารางที่ 12 ผลสำรวจระดับความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นยุทธศาสตร์จะส่งผลให้องค์การสุราบรรลุวิสัยทัศน์ได้

| ประเด็นคำถาม                                                                                                   | ค่าเฉลี่ย | แปลผล                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------|
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การเพิ่มรายได้และตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ</b>                       |           |                                  |
| 1) จัดทำห้องสะอาด (Clean Room) เพื่อเพิ่มโอกาสในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และ<br>สนับสนุนกลุ่มอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์ | 4.71      | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |

|                                                                                                                                                                    |      |                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------|
| 2) จัดทำห้องปฏิบัติการพร้อมในการให้บริการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์เอทานอล เพื่อควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์                                                                  | 4.57 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |
| 3) มีการสำรวจความพึงพอใจพฤติกรรมผู้บริโภคและวิจัยตลาดแอลกอฮอล์ เพื่อ<br>ศึกษาข้อมูลและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค                                               | 4.42 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 4) การจัดทำตลาดเชิงรุก โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์<br>และเพิ่มช่องทางจำหน่าย                                                                  | 4.28 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 5) การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) โดยจัดกิจกรรมเพื่อสังคม<br>กิจกรรมเยี่ยมเยียนลูกค้า และกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ                                   | 4.28 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การลดรายจ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพจากการดำเนินงาน</b>                                                                                     |      |                                  |
| 6) มีการเสริมสร้างประสิทธิภาพงานคลังพัสดุตามมาตรฐานสากล                                                                                                            | 4.57 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |
| 7) มีการติดตามและประเมินคุณภาพเพื่อการรับรองระบบมาตรฐานขององค์การสุรา                                                                                              | 4.57 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |
| 8) มีการยกระดับมาตรฐานคุณภาพ ความปลอดภัยอาหาร สิ่งแวดล้อม ความต่อเนื่อง<br>ทางธุรกิจ พลังงาน และมาตรฐานผลิตภัณฑ์                                                   | 4.71 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |
| 9) มีการนำระบบ Lean Management มาปรับกระบวนการภายในองค์กร เพื่อเพิ่ม<br>ประสิทธิภาพและลดต้นทุนการผลิต                                                              | 4.28 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 10) ศึกษาข้อมูลของเครื่องผลิตเอทานอลและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อ<br>สร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนของธุรกิจแอลกอฮอล์ด้วยระบบผลิตแอลกอฮอล์<br>คุณภาพสูง 99.99 ดีกรี | 4.57 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |
| 11) พัฒนาเทคโนโลยีด้านเครื่องมือใช้โดยการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทดแทนให้<br>พนักงาน เพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน                                             | 4.42 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 12) มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มาติดต่อ                                                                                  | 4.28 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 13) มีการซ่อมแซมหลังคาอาคารสำนักงานฝ่ายบริหารเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดี                                                                                         | 4.00 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 14) มีการปรับปรุงหอกัน ป้องกันการรั่วไหล เพื่อลดการสูญเสียในกระบวนการผลิต                                                                                          | 4.71 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างความเข้มแข็งบุคลากรและมุ่งสู่องค์กรสมัยใหม่ที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล</b>                                                     |      |                                  |
| 15) มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน<br>เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง                                            | 4.42 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |

|                                                                                                                                                                                                |      |                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------|
| 16) มีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความปลอดภัยจากการคุกคามทางไซเบอร์                                                                                                   | 4.42 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 17) มีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับการแข่งขันของธุรกิจแอลกอฮอล์                                                                                                                 | 4.42 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 18) ปรับปรุงและพัฒนากิจการด้านการอนุรักษ์พลังงาน ให้พนักงานเกิดความตระหนักและมีความรู้ด้านการจัดการพลังงาน                                                                                     | 4.57 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |
| 19) มีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานการบริการอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมกิจกรรมที่ดีสู่ความเป็นเลิศขององค์กร                                                                                        | 4.57 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |
| 20) พัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) เพื่อลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากร                                                                                                     | 4.42 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 21) มีการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม                                                                                     | 4.71 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |
| 22) มีการพัฒนาบ้านพักพนักงานองค์การสุรา เพื่อคุณภาพความเป็นอยู่ดียิ่งขึ้น                                                                                                                      | 4.28 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 23) มีการบริหารและจัดการด้านอาชีวอนามัยความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน                                                                                                                     | 4.57 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างความยั่งยืนของธุรกิจแอลกอฮอล์</b>                                                                                                                          |      |                                  |
| 24) พัฒนาและปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน                                                                                                                         | 4.28 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| 25) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร โดยการเปลี่ยนชื่อองค์กรเพื่อให้หน่วยงานรัฐลูกค้า ได้เข้าใจถึงผลิตภัณฑ์ขององค์กรที่แท้จริง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการขายสินค้าขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต | 4.14 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การสร้างคุณค่าให้สังคมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</b>                                                                                                                |      |                                  |
| 26) มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เป็นไปตามการรับรองระบบคุณภาพ ISO 14001 : 2015                                                                                                             | 4.71 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |
| 27) มีการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) ขององค์กร เพื่อขอการรับรองเครื่องหมายลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ (ฉลากลดโลกร้อน)                                                         | 4.57 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |
| 28) สร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนหน่วยงาน สนับสนุนกิจกรรมด้านวัฒนธรรมและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในชุมชนอย่างต่อเนื่อง                                                                          | 4.71 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมากที่สุด |
| 29) มีช่องทางประชาสัมพันธ์และช่องทางจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการของชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง (LDO PLACE) เพื่อส่งเสริมรายได้แก่ชุมชน                                                         | 4.42 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก       |

### 3) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

- เคยได้รับ หมายถึง เคยได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้
- ไม่เคยได้รับ หมายถึง ไม่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้
- ต้องการให้เพิ่ม หมายถึง มีความต้องการให้เพิ่มเป็นช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

#### ตารางที่ 12 ความคิดเห็นในด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร                                               | เคยได้รับ                  | ไม่เคยได้รับ               | ต้องการให้เพิ่ม            |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1. เว็บไซต์ <a href="https://www.liquor.or.th">https://www.liquor.or.th</a> | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 57.14 | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 28.57 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 14.28 |
| 2. สื่อโทรทัศน์                                                             | -                          | จำนวน 5 คน<br>ร้อยละ 71.43 | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 28.57 |
| 3. เสียงตามสาย                                                              | -                          | จำนวน 6 คน<br>ร้อยละ 85.72 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 14.28 |
| 4. หนังสือพิมพ์/วารสาร                                                      | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 28.57 | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 57.14 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 14.28 |
| 5. แผ่นพับ/ป้ายประกาศ                                                       | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 28.57 | จำนวน 3 คน<br>ร้อยละ 42.86 | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 28.57 |
| 6. โครงการองค์การสุรา เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ                        | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 28.57 | จำนวน 3 คน<br>ร้อยละ 42.86 | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 28.57 |
| 7. การสัมมนา/อบรม/ประชุม                                                    | จำนวน 5 คน<br>ร้อยละ 71.43 | -                          | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 28.57 |
| 8. พนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต                                          | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 57.14 | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 28.57 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 14.28 |
| 9. สื่อไลน์ (Line)                                                          | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 14.28 | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 28.57 | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 57.14 |
| 10. สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook)                                                  | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 14.28 | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 28.57 | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 57.14 |

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุราผ่านช่องทางการสัมมนา/อบรม/ประชุมมากที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมา คือ เว็บไซต์ <https://www.liquor.or.th> จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 และพนักงานองค์การสุรา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 ตามลำดับ โดยลำดับอื่น ๆ ได้แก่

- หนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57
- แผ่นพับ/ป้ายประกาศ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57
- โครงการองค์การสุรา เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57
- สื่อไลน์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28
- สื่อเฟซบุ๊ก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการให้เพิ่มเป็นช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คือ สื่อไลน์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 สื่อเฟซบุ๊ก มากที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 โดยลำดับอื่น ๆ ได้แก่

- สื่อโทรทัศน์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57
- แผ่นพับ/ป้ายประกาศ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57
- โครงการองค์การสุรา เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57
- การสัมมนา/อบรม/ประชุม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57
- เว็บไซต์ <https://www.liquor.or.th> จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28
- เสียงตามสาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28
- หนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28
- พนักงานองค์การสุรา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

#### ตารางที่ 13 ระดับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

| ประเด็นคำถาม                                              | ค่าเฉลี่ย | แปลผลระดับความคาดหวัง |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-----------------------|
| <b>1. ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุรา</b>            |           |                       |
| 1) การดำเนินงานโดยภาพรวมขององค์การสุรา                    | 4.57      | มากที่สุด             |
| 2) การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม      | 4.71      | มากที่สุด             |
| 3) ผลผลิตและบริการขององค์การสุรา                          | 4.71      | มากที่สุด             |
| 4) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ               | 4.71      | มากที่สุด             |
| 5) มาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย          | 4.71      | มากที่สุด             |
| 6) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)       | 4.57      | มากที่สุด             |
| 7) การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี | 4.42      | มาก                   |
| 8) มีการวางแผนยุทธศาสตร์                                  | 4.28      | มาก                   |
| 9) มีการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน                    | 4.57      | มากที่สุด             |
| 10) มีการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า            | 4.57      | มากที่สุด             |
| 11) มีการพัฒนาเทคโนโลยีและดิจิทัล                         | 4.42      | มาก                   |

|                                                                |      |           |
|----------------------------------------------------------------|------|-----------|
| 12) มีการบริหารทรัพยากรบุคคล                                   | 4.71 | มากที่สุด |
| 13) มีการจัดการความรู้และนวัตกรรม                              | 4.71 | มากที่สุด |
| 14) ภาพรวมความคาดหวังด้านการดำเนินงาน                          | 4.71 | มากที่สุด |
| <b>2. ด้านการบริการ</b>                                        |      |           |
| <b>2.1 ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุรา</b>               |      |           |
| 15) มนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ เอาใจใส่ดูแล มีมารยาท                | 4.71 | มากที่สุด |
| 16) ความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการติดต่อประสานงานของพนักงาน   | 4.71 | มากที่สุด |
| 17) มีความรู้/ความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์                  | 4.71 | มากที่สุด |
| 18) การแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม              | 4.71 | มากที่สุด |
| 19) ภาพรวมความคาดหวังด้านการให้บริการของพนักงาน                | 4.71 | มากที่สุด |
| <b>2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ให้บริการ</b>             |      |           |
| 20) ช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและเพียงพอ                      | 4.42 | มาก       |
| 21) สถานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ                             | 4.28 | มาก       |
| 22) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                          | 4.14 | มาก       |
| 23) ภาพรวมความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ | 4.28 | มาก       |
| <b>3. ความโปร่งใส และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน</b>          |      |           |
| 24) ด้านการร้องเรียน เช่น มีช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ           | 4.42 | มาก       |
| 25) การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                   | 4.57 | มากที่สุด |
| 26) ด้านการเปิดเผย รับรู้ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง               | 4.00 | มาก       |
| 27) ภาพรวมความคาดหวังด้านความโปร่งใส                           | 4.57 | มากที่สุด |
| <b>4. ด้านความมั่นคงและยั่งยืนยาว</b>                          |      |           |
| 28) การสร้างความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือในการทำงานร่วมกัน    | 4.42 | มาก       |
| 29) มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือแผนการดำเนินงานระหว่างกัน        | 4.57 | มากที่สุด |
| 30) การยอมรับซึ่งกันและกัน                                     | 4.57 | มากที่สุด |
| 31) การเรียนรู้จากคู่พันธมิตร                                  | 4.57 | มากที่สุด |
| 32) มีเป้าหมายในทิศทางเดียวกัน                                 | 4.57 | มากที่สุด |
| 33) การกำหนดกลยุทธ์ในการทำงานร่วมกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน | 4.57 | มากที่สุด |
| 34) แนวคิดที่เหมือนหรือไปด้วยกันได้                            | 4.57 | มากที่สุด |

|                                                                                        |      |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|
| 35) ความเข้ากันได้ทางวัฒนธรรม                                                          | 4.00 | มาก       |
| 36) การประเมินและทบทวนผลที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ | 4.57 | มากที่สุด |
| 37) ภาพรวมความคาดหวังด้านความมั่นคงและยั่งยืนยาว                                       | 4.57 | มากที่สุด |
| 5. ความคาดหวังต่อองค์การสุรา ในภาพรวม                                                  | 4.42 | มาก       |

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุรา และด้านการบริการ (ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุรา) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมา คือ ด้านความโปร่งใส และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และด้านความมั่นคงและยั่งยืนยาว มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.57 ด้านการบริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ให้บริการ) มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.28 และด้านความมั่นคงและยั่งยืนยาว มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อองค์การสุราในภาพรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.42

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติมที่มีต่อองค์การสุรา

ตารางที่ 14 ข้อคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นและสามารถสรุปได้ดังนี้

| ด้าน                             | ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวัง                                                                                                                              |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ภาพรวมการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ   | - มีการปรับโครงสร้างบุคลากร โดยการเพิ่มผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเภสัชกร จำนวน 2 คน ตามที่กฎหมายว่าด้วย GMP<br>- โครงการก่อสร้างห้อง cleanroom ได้รับการรับรอง GMP     |
| ด้านการให้บริการของพนักงาน       | - การเข้าถึงกลุ่มลูกค้า                                                                                                                                                     |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ | - สถานที่โรงงาน สำนักงาน สอดคล้องกับมาตรฐาน GMP                                                                                                                             |
| ด้านความโปร่งใส                  | - เพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้า ได้แก่ ร้านค้าปลีก/สาขาย่อย เพื่อความสะดวก เข้าถึงง่ายในการจัดซื้อ<br>- การลดราคาสินค้า ไม่ผูกขาด<br>- มีความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน |
| ด้านความมั่นคงและยั่งยืนยาว      | - คาดหวังให้องค์การสุราเป็นผู้นำในตลาด และส่งเสริมสนับสนุนอุตสาหกรรมต่างๆทั้งในและต่างประเทศ                                                                                |

### 3.1.4 ผลการสำรวจกลุ่มลูกค้าและผู้ส่งมอบ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไป    |                           | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|---------------------------|-------|--------|
| 1. เพศ          | ชาย                       | 3     | 60.00  |
|                 | หญิง                      | 2     | 40.00  |
|                 | รวม                       | 5     | 100.00 |
| 2. อายุ         | 31 - 40 ปี                | 1     | 20.00  |
|                 | 51 - 60 ปี                | 4     | 80.00  |
|                 | รวม                       | 5     | 100.00 |
| 3. ชื่อหน่วยงาน | หน่วยงานราชการ            | 1     | 20.00  |
|                 | บริษัทเอกชน               | 2     | 40.00  |
|                 | สถาบันการศึกษา/วิจัย      | 1     | 20.00  |
|                 | ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า | 1     | 20.00  |
|                 | รวม                       | 5     | 100.00 |

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และรองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

หน่วยงานส่วนใหญ่ คือ บริษัทเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ หน่วยงานราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 สถาบันการศึกษา/วิจัย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสุรา

##### 1) ความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

##### ตารางที่ 16 ความคิดเห็นด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

| ประเด็นคำถาม                             | จำนวน | ร้อยละ | แปลผล          |
|------------------------------------------|-------|--------|----------------|
| 1) วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต | 5     | 100    | ครอบคลุมชัดเจน |
| รวม                                      | 5     | 100    |                |

|                                                   |          |            |                |
|---------------------------------------------------|----------|------------|----------------|
| 2) พันธกิจขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต             | 5        | 100        | ครอบคลุมชัดเจน |
| <b>รวม</b>                                        | <b>5</b> | <b>100</b> |                |
| 3) ค่านิยมขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต คือ “THAIS” | 5        | 100        | ครอบคลุมชัดเจน |
| <b>รวม</b>                                        | <b>5</b> | <b>100</b> |                |

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า **วิสัยทัศน์** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า **พันธกิจ** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า **ค่านิยม** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ข้อคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นและสามารถสรุปได้ดังนี้

| ประเด็นคำถาม                | ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น                                   |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1) วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา | - เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และสาธารณะ<br>- ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ |
| 2) พันธกิจขององค์การสุรา    | - ไม่มี                                                    |
| 3) ค่านิยมขององค์การสุรา    | - ไม่มี                                                    |

#### 4) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

- เคยได้รับ หมายถึง เคยได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้
- ไม่เคยได้รับ หมายถึง ไม่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้
- ต้องการให้เพิ่ม หมายถึง มีความต้องการให้เพิ่มเป็นช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นในด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร                                               | เคยได้รับ                  | ไม่เคยได้รับ               | ต้องการให้เพิ่ม            |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1. เว็บไซต์ <a href="https://www.liquor.or.th">https://www.liquor.or.th</a> | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 80.00 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 20.00 | -                          |
| 2. สื่อโทรทัศน์                                                             | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 20.00 | จำนวน 3 คน<br>ร้อยละ 60.00 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 20.00 |
| 3. เสียงตามสาย                                                              | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 20.00 | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 80.00 | -                          |
| 4. หนังสือพิมพ์/วารสาร                                                      | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 40.00 | จำนวน 3 คน<br>ร้อยละ 60.00 | -                          |
| 5. แผ่นพับ/ป้ายประกาศ                                                       | จำนวน 3 คน                 | จำนวน 2 คน                 | -                          |

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร                        | เคยได้รับ                   | ไม่เคยได้รับ               | ต้องการให้เพิ่ม |
|------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------|
|                                                      | ร้อยละ 60.00                | ร้อยละ 40.00               |                 |
| 6. โครงการองค์การสุรา เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ | จำนวน 3 คน<br>ร้อยละ 60.00  | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 40.00 | -               |
| 7. การสัมมนา/อบรม/ประชุม                             | จำนวน 5 คน<br>ร้อยละ 100.00 | -                          | -               |
| 8. พนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต                   | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 80.00  | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 20.00 | -               |
| 9. สื่อไลน์ (Line)                                   | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 80.00  | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 20.00 | -               |
| 10. สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook)                           | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 80.00  | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 20.00 | -               |

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุราผ่านช่องทางการสัมมนา/อบรม/ประชุมมากที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ เว็บไซต์ <https://www.liquor.or.th> จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 พนักงานองค์การสุรา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 สื่อไลน์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และสื่อเฟซบุ๊ก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ โดยลำดับอื่น ๆ ได้แก่

- แผ่นพับ/ป้ายประกาศ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00
- โครงการองค์การสุราเคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00
- หนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00
- สื่อโทรทัศน์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00
- เสียงตามสาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการให้เพิ่มเป็นช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คือ สื่อโทรทัศน์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

ตารางที่ 18 ระดับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

| ประเด็นคำถาม                                         | ค่าเฉลี่ย | แปลผลระดับความคาดหวัง |
|------------------------------------------------------|-----------|-----------------------|
| 1. ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุรา              |           |                       |
| 1) การดำเนินงานโดยภาพรวมขององค์การสุรา               | 4.60      | มากที่สุด             |
| 2) การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม | 4.40      | มาก                   |

|                                                                     |      |           |
|---------------------------------------------------------------------|------|-----------|
| 3) ผลผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การสุรา                               | 4.80 | มากที่สุด |
| 4) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ                         | 4.80 | มากที่สุด |
| 5) มาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย                    | 4.80 | มากที่สุด |
| 6) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)                 | 4.60 | มากที่สุด |
| 7) ภาพรวมความคาดหวังด้านการดำเนินงาน                                | 4.60 | มากที่สุด |
| <b>2. ด้านการบริการ</b>                                             |      |           |
| <b>2.1 ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุรา</b>                    |      |           |
| 8) มนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ เอาใจใส่ดูแล มีมารยาท                      | 4.60 | มากที่สุด |
| 9) ความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการติดต่อประสานงานของพนักงาน         | 4.80 | มากที่สุด |
| 10) มีความรู้/ความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์                       | 4.80 | มากที่สุด |
| 11) การแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม                   | 4.80 | มากที่สุด |
| 12) ภาพรวมความคาดหวังด้านการให้บริการของพนักงาน                     | 4.80 | มากที่สุด |
| <b>2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ให้บริการ</b>                  |      |           |
| 13) ช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและเพียงพอ                           | 4.80 | มากที่สุด |
| 14) สถานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ                                  | 4.60 | มากที่สุด |
| 15) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                               | 4.80 | มากที่สุด |
| 16) ภาพรวมความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ      | 4.80 | มากที่สุด |
| <b>2.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                  |      |           |
| 17) ความชัดเจนของการให้ข้อมูล                                       | 4.80 | มากที่สุด |
| 18) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย                        | 4.80 | มากที่สุด |
| 19) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา                | 4.80 | มากที่สุด |
| 20) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                             | 4.40 | มาก       |
| 21) การป้องกันและการแก้ไขเมื่อเกิดข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.60 | มากที่สุด |
| 22) ภาพรวมความคาดหวังด้านขั้นตอนการให้บริการ                        | 4.80 | มากที่สุด |
| <b>3. ความโปร่งใส</b>                                               |      |           |
| 23) ด้านการร้องเรียน เช่น มีช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ                | 4.80 | มากที่สุด |
| 24) การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                        | 4.80 | มากที่สุด |
| 25) ด้านการเปิดเผย รับรู้ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง                    | 4.80 | มากที่สุด |

|                                          |      |           |
|------------------------------------------|------|-----------|
| 26) ด้านการตรวจรับงานจ้างเป็นไปตามสัญญา  | 4.80 | มากที่สุด |
| 27) ด้านการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างที่รวดเร็ว | 4.80 | มากที่สุด |
| 28) ภาพรวมความคาดหวังด้านความโปร่งใส     | 4.80 | มากที่สุด |
| 5. ความคาดหวังต่อการสุรา ในภาพรวม        | 4.80 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในด้านการบริการ (ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุรา) ด้านการบริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ให้บริการ) ด้านการบริการ (ด้านขั้นตอนการให้บริการ) และด้านความโปร่งใส ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.80 และรองลงมา คือ ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุรา มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อการสุราในภาพรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.80

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติม ที่มีต่อการสุรา

ตารางที่ 19 ข้อคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นและสามารถสรุปได้ดังนี้

| ประเด็นคำถาม                                                  | ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวัง                                                                                |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ภาพรวมการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ                                | - เป็นที่หน้าเชื่อถือ<br>- เพิ่มการสื่อสารให้มากขึ้น<br>- ผลิตสินค้าได้อย่างต่อเนื่อง                                         |
| ด้านการให้บริการของพนักงาน                                    | - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว<br>- เจ้าหน้าที่เข้าถึงได้ง่าย<br>- เจ้าหน้าที่บริการดี และมีใจรักบริการ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่                              | - สถานที่เหมาะสม ทันสมัย สถานที่ติดต่อสะดวก                                                                                   |
| ด้านความโปร่งใส และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การสุรา | - มีความโปร่งใส เป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติ<br>- มีช่องทางการติดต่อที่รวดเร็ว                                        |

### 3.1.5 ผลการสำรวจกลุ่มชุมชนและสังคม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| 1. เพศ       |       |        |
| ชาย          | 6     | 75.00  |
| หญิง         | 2     | 25.00  |

|                                  | รวม                             | 8           | 100.00 |
|----------------------------------|---------------------------------|-------------|--------|
| 2. อายุ                          | 21 - 30 ปี                      | 3           | 37.50  |
|                                  | 31 - 40 ปี                      | 2           | 25.00  |
|                                  | 41 - 50 ปี                      | 2           | 25.00  |
|                                  | 51 - 60 ปี                      | 1           | 12.50  |
|                                  | รวม                             | 8           | 100.00 |
| 3. อาชีพ                         | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ    | 7           | 87.50  |
|                                  | รับจ้างทั่วไป                   | 1           | 12.50  |
|                                  | รวม                             | 8           | 100.00 |
| 4. การสนับสนุนจาก<br>องค์การสุรา | เจลแอลกอฮอล์                    | 2           | 25.00  |
|                                  | สเปรย์แอลกอฮอล์                 | 2           | 25.00  |
|                                  | แอลกอฮอล์ 95 %                  | 2           | 25.00  |
|                                  | ประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE | ไม่พบข้อมูล | -      |
|                                  | แอลกอฮอล์ 70 %                  | 2           | 25.00  |
|                                  | น้ำหมักชีวภาพ                   | 6           | 75.00  |
|                                  | ไม่เคยได้รับการสนับสนุนเลย      | ไม่พบข้อมูล | -      |

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และรองลงมาเป็น  
เพศหญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ ช่วงอายุ  
31-40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และช่วงอายุ  
51-60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

อาชีพส่วนใหญ่ คือ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และรองลงมา  
คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

สินค้าและบริการส่วนใหญ่ที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์การสุรามากที่สุด คือ น้ำหมักชีวภาพ จำนวน 6 คน  
คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา คือ เจลแอลกอฮอล์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 สเปรย์แอลกอฮอล์  
จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 แอลกอฮอล์ 95 % จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และแอลกอฮอล์ 70 %  
จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

### 1) ความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

#### ตารางที่ 21 ความคิดเห็นด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

| ประเด็นคำถาม                                      | จำนวน    | ร้อยละ     | แปลผล          |
|---------------------------------------------------|----------|------------|----------------|
| 1) วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต          | 8        | 100        | ครอบคลุมชัดเจน |
| <b>รวม</b>                                        | <b>8</b> | <b>100</b> |                |
| 2) พันธกิจขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต             | 8        | 100        | ครอบคลุมชัดเจน |
| <b>รวม</b>                                        | <b>8</b> | <b>100</b> |                |
| 3) ค่านิยมขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต คือ “THAIS” | 8        | 100        | ครอบคลุมชัดเจน |
| <b>รวม</b>                                        | <b>8</b> | <b>100</b> |                |

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า **วิสัยทัศน์** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100  
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า **พันธกิจ** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ

100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า **ค่านิยม** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ข้อคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นและสามารถสรุปได้ดังนี้

| ประเด็นคำถาม                | ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น                                                                          |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา | - ควรให้ความสำคัญกับการลงพื้นที่ชุมชนข้างเคียงมากขึ้น<br>- ควรให้ความสำคัญกับการรณรงค์สิ่งแวดล้อม |
| 2) พันธกิจขององค์การสุรา    | - ไม่มี                                                                                           |
| 3) ค่านิยมขององค์การสุรา    | - ควรให้ความสำคัญกับการรณรงค์สิ่งแวดล้อม                                                          |

### 4) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

- เคยได้รับ หมายถึง เคยได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้
- ไม่เคยได้รับ หมายถึง ไม่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้
- ต้องการให้เพิ่ม หมายถึง มีความต้องการให้เพิ่มเป็นช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

#### ตารางที่ 22 ความคิดเห็นในด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร                                               | เคยได้รับ                  | ไม่เคยได้รับ               | ต้องการให้เพิ่ม |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------|
| 1. เว็บไซต์ <a href="https://www.liquor.or.th">https://www.liquor.or.th</a> | จำนวน 3 คน<br>ร้อยละ 37.50 | จำนวน 5 คน<br>ร้อยละ 62.50 | -               |

|                                                      |                            |                            |                            |
|------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 2. สื่อโทรทัศน์                                      | จำนวน 3 คน<br>ร้อยละ 37.50 | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 50.00 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 12.50 |
| 3. เสียงตามสาย                                       | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 12.50 | จำนวน 7 คน<br>ร้อยละ 87.50 | -                          |
| 4. หนังสือพิมพ์/วารสาร                               | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 12.50 | จำนวน 7 คน<br>ร้อยละ 87.50 | -                          |
| 5. แผ่นพับ/ป้ายประกาศ                                | จำนวน 5 คน<br>ร้อยละ 62.50 | จำนวน 3 คน<br>ร้อยละ 37.50 | -                          |
| 6. โครงการองค์การสุรา เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 50.00 | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 50.00 | -                          |
| 7. การสัมมนา/อบรม/ประชุม                             | จำนวน 5 คน<br>ร้อยละ 62.50 | จำนวน 3 คน<br>ร้อยละ 37.50 | -                          |
| 8. พนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต                   | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 50.00 | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 50.00 | -                          |
| 9. สื่อไลน์ (Line)                                   | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 12.50 | จำนวน 7 คน<br>ร้อยละ 87.50 | -                          |
| 10. สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook)                           | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 25.00 | จำนวน 6 คน<br>ร้อยละ 75.00 | -                          |

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุราผ่านช่องทางแผ่นพับ/ป้ายประกาศ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และการสัมมนา/อบรม/ประชุม มากที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา คือ พนักงานองค์การสุรา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 โครงการองค์การสุราเคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เว็บไซต์ <https://www.liquor.or.th> จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และ สื่อโทรทัศน์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ตามลำดับ โดยลำดับอื่น ๆ ได้แก่

- สื่อเฟซบุ๊ก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00
- เสียงตามสาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50
- หนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50
- สื่อไลน์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

#### ตารางที่ 23 ระดับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

| ประเด็นคำถาม                                                              | ค่าเฉลี่ย   | แปลผลระดับความคาดหวัง |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
| <b>1. ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุรา</b>                            |             |                       |
| 1) การดำเนินงานโดยภาพรวมขององค์การสุรา                                    | 4.00        | มาก                   |
| 2) การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม                      | 4.00        | มาก                   |
| 3) ผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การสุรา                                       | 4.12        | มาก                   |
| 4) การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน และสังคม                         | 4.12        | มาก                   |
| 5) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ                               | 4.25        | มาก                   |
| 6) มาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย                          | 4.25        | มาก                   |
| 7) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)                       | 4.25        | มาก                   |
| <b>8) ภาพรวมความคาดหวังด้านการดำเนินงาน</b>                               | <b>4.25</b> | <b>มาก</b>            |
| <b>2. ด้านการบริการ</b>                                                   |             |                       |
| <b>2.1 ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุรา</b>                          |             |                       |
| 9) มนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ เอาใจใส่ดูแล มีมารยาท                         | 4.62        | มากที่สุด             |
| 10) ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                    | 4.50        | มาก                   |
| 11) แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม                            | 4.50        | มาก                   |
| <b>2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ให้บริการ</b>                        |             |                       |
| 12) การเผยแพร่ข้อมูลที่ทันสมัยและสม่ำเสมอ                                 | 4.50        | มาก                   |
| 13) ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเพียงพอ                                | 4.37        | มาก                   |
| 14) ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน                                       | 4.37        | มาก                   |
| 15) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                     | 4.25        | มาก                   |
| <b>16) ภาพรวมความคาดหวังด้านการบริการ</b>                                 | <b>4.37</b> | <b>มาก</b>            |
| <b>3. ด้านความโปร่งใส</b>                                                 |             |                       |
| 17) ด้านการร้องเรียน เช่น มีช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ                      | 4.50        | มาก                   |
| 18) การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                              | 4.62        | มากที่สุด             |
| <b>19) ภาพรวมความคาดหวังด้านความโปร่งใส</b>                               | <b>4.50</b> | <b>มาก</b>            |
| <b>4. ด้านการประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE ประจำปี 2566</b> |             |                       |
| 20) ได้รับการแนะนำข้อมูลครบถ้วน                                           | 4.37        | มาก                   |
| 21) ได้รับการอำนวยความสะดวกในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านทาง LDO PLACE    | 4.25        | มาก                   |

|                                                                                      |             |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|
| 22) รายได้เพิ่มขึ้นจากการได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง LDO PLACE                     | 4.12        | มาก              |
| 23) ภาพรวมความคาดหวังด้านการประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE ประจำปี 2566 | 4.12        | มาก              |
| <b>5. โครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่</b>                                             |             |                  |
| 24) โครงการมีความเหมาะสมเป็นประโยชน์ต่อชุมชน                                         | 4.75        | มากที่สุด        |
| 25) การประชาสัมพันธ์โครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่                                   | 4.75        | มากที่สุด        |
| 26) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้ความรู้ น้ำหมักชีวภาพ                                | 4.62        | มากที่สุด        |
| 27) ภาพรวมความคาดหวังด้านโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่                              | 4.75        | มากที่สุด        |
| <b>6. ความคาดหวังต่อองค์การสุรา ในภาพรวม</b>                                         | <b>4.50</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในด้านโครงการน้ำหมักชีวภาพ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมา คือ ด้านความโปร่งใส มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.50 ด้านการบริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ให้บริการ) มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุรา มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.25 และด้านการประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE ประจำปี 2566 มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อองค์การสุราในภาพรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.50

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติม ที่มีต่อองค์การสุรา

ตารางที่ 24 ข้อคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นและสามารถสรุปได้ดังนี้

| ประเด็นคำถาม                                       | ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวัง                      |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| ภาพรวมการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ                     | - ไม่มี                                                             |
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/พนักงาน             | - ไม่มี                                                             |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่                   | - ไม่มี                                                             |
| ด้านความโปร่งใส และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน    | - ไม่มี                                                             |
| ด้านการประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE | - ไม่มี                                                             |
| โครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่                     | - ตอบโจทย์เกษตรกรมากที่สุด ให้เกษตรกรได้ใช้ประโยชน์ทั่วถึงมากที่สุด |

### 3.1.6 ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากรภายในองค์การสุราทุกระดับ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป

|                  | ข้อมูลทั่วไป            | จำนวน     | ร้อยละ        |
|------------------|-------------------------|-----------|---------------|
| 1. เพศ           | ชาย                     | 31        | 59.62         |
|                  | หญิง                    | 21        | 40.38         |
|                  | <b>รวม</b>              | <b>52</b> | <b>100.00</b> |
| 2. อายุ          | 21 - 30 ปี              | 26        | 50.00         |
|                  | 31 - 40 ปี              | 11        | 21.15         |
|                  | 41 - 50 ปี              | 6         | 11.54         |
|                  | 51 - 60 ปี              | 9         | 17.31         |
|                  | <b>รวม</b>              | <b>52</b> | <b>100.00</b> |
| 3. ระดับการศึกษา | ต่ำกว่าปริญญาตรี        | 7         | 13.46         |
|                  | ปริญญาตรี               | 35        | 67.31         |
|                  | ปริญญาโทหรือปริญญาเอก   | 10        | 19.23         |
|                  | <b>รวม</b>              | <b>52</b> | <b>100.00</b> |
| 4. ประเภทบุคลากร | พนักงานประจำ            | 47        | 90.38         |
|                  | พนักงานชั่วคราว         | 5         | 9.62          |
|                  | <b>รวม</b>              | <b>52</b> | <b>100.00</b> |
| 5. สังกัด        | ฝ่ายบริหาร              | 2         | 3.84          |
|                  | ฝ่ายผลิต                | 5         | 9.61          |
|                  | ฝ่ายตรวจสอบภายใน        | 2         | 3.84          |
|                  | กองคลัง                 | 5         | 9.61          |
|                  | กองการผลิต              | 10        | 19.23         |
|                  | กองควบคุมและพัฒนาคุณภาพ | 9         | 17.30         |
|                  | กองนโยบายและแผน         | 3         | 5.76          |
|                  | กองกลาง                 | 8         | 15.38         |
|                  | กองวิศวกรรมและเทคนิค    | 5         | 9.61          |
|                  | กองการตลาดและจำหน่าย    | 3         | 5.76          |
|                  | <b>รวม</b>              | <b>52</b> | <b>100.00</b> |

|                     |                                      |    |       |
|---------------------|--------------------------------------|----|-------|
| 6. หน่วยงาน         | ฝ่ายตรวจสอบภายใน                     | 2  | 3.85  |
|                     | แผนกเลขานุการ                        | 1  | 1.92  |
|                     | แผนกบริหารงานทั่วไป                  | 1  | 1.92  |
|                     | แผนกสารสนเทศ                         | 4  | 7.69  |
|                     | แผนกบัญชี                            | 1  | 1.92  |
|                     | แผนกพัสดุ                            | 2  | 3.85  |
|                     | แผนกคลังพัสดุ                        | 0  | 0.00  |
|                     | แผนกจำหน่าย                          | 2  | 3.85  |
|                     | แผนกการผลิต                          | 1  | 1.92  |
|                     | แผนกไฟฟ้าและบำรุงรักษา               | 2  | 3.85  |
|                     | แผนกควบคุมคุณภาพ                     | 3  | 5.77  |
|                     | แผนกสิ่งแวดล้อม                      | 1  | 1.92  |
|                     | กองนโยบายและแผน                      | 3  | 5.77  |
|                     | แผนกกฎหมาย                           | 2  | 3.85  |
|                     | แผนกบริหารงานบุคคล                   | 2  | 3.85  |
|                     | แผนกการเงิน                          | 2  | 3.85  |
|                     | แผนกภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร        | 1  | 1.92  |
|                     | แผนกยานพาหนะและอาคารสถานที่          | 0  | 0.00  |
|                     | แผนกขนส่ง                            | 1  | 1.92  |
|                     | แผนกการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์         | 1  | 1.92  |
|                     | แผนกบรรจุและผลิตภัณฑ์                | 14 | 26.92 |
|                     | แผนกไอน้ำและประปา                    | 1  | 1.92  |
|                     | แผนกวางแผนและควบคุมการผลิต           | 3  | 5.77  |
|                     | แผนกวิเคราะห์และตรวจสอบคุณภาพการผลิต | 2  | 3.85  |
| รวม                 |                                      | 52 | 100   |
| 7. ระยะเวลาการทำงาน | ต่ำกว่า 1 ปี                         | 8  | 15.38 |
|                     | 1 - 3 ปี                             | 14 | 26.92 |
|                     | 4 - 6 ปี                             | 16 | 30.77 |
|                     | 16 - 18 ปี                           | 2  | 3.85  |
|                     | 19 ปีขึ้นไป                          | 12 | 23.08 |
| รวม                 |                                      | 52 | 100   |

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 52 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 และเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40

ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 รองลงมา คือ ปริญญาโทหรือปริญญาเอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50

ประเภทบุคลากรส่วนใหญ่ คือ พนักงานประจำ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 90.40 และรองลงมา คือ พนักงานชั่วคราว จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

### 1) ความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

#### ตารางที่ 25 ความคิดเห็นด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

| ข้อคำถาม                                          | จำนวน     | ร้อยละ        | แปลผล             |
|---------------------------------------------------|-----------|---------------|-------------------|
| 1) วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต          | 48        | 92.30         | ครอบคลุมชัดเจน    |
|                                                   | 4         | 7.70          | ไม่ครอบคลุมชัดเจน |
| <b>รวม</b>                                        | <b>52</b> | <b>100.00</b> |                   |
| 2) พันธกิจขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต             | 46        | 88.50         | ครอบคลุมชัดเจน    |
|                                                   | 6         | 11.50         | ไม่ครอบคลุมชัดเจน |
| <b>รวม</b>                                        | <b>52</b> | <b>100.00</b> |                   |
| 3) ค่านิยมขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต คือ “THAIS” | 50        | 96.20         | ครอบคลุมชัดเจน    |
|                                                   | 2         | 3.80          | ไม่ครอบคลุมชัดเจน |
| <b>รวม</b>                                        | <b>52</b> | <b>100.00</b> |                   |

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า **วิสัยทัศน์** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30 และรองลงมามีความคิดเห็นว่า ยังไม่ครอบคลุมชัดเจน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า **พันธกิจ** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 88.50 และรองลงมามีความคิดเห็นว่า ยังไม่ครอบคลุมชัดเจน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า **ค่านิยม** มีความครอบคลุมและชัดเจน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 96.20 และรองลงมามีความคิดเห็นว่า ยังไม่ครอบคลุมชัดเจน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

ข้อคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นและสามารถสรุปได้ดังนี้

| ประเด็นคำถาม                | ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา | <ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากให้มีแนวทางที่นำพาองค์การสุราไปในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น</li> <li>- วิสัยทัศน์ด้านความเป็นผู้นำ ควรเพิ่มความชัดเจน โดยอาจจะระบุว่าเราจะมุ่งเป็นผู้นำในระดับใด เช่น เป็นผู้นำแห่งภูมิภาคเอเชีย นั้นจะทำให้การวางกลยุทธ์และดำเนินการเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายมีความชัดเจนมากขึ้น</li> <li>- ควรมีการตลาดให้กว้างขวางให้มากขึ้น</li> <li>- ควรให้ความสำคัญและทำให้วิสัยทัศน์ที่ตั้งขึ้นมาเป็นวิสัยทัศน์ของทุกคนในองค์กรถือปฏิบัติร่วมกัน</li> <li>- วิสัยทัศน์ปัจจุบันขององค์การสุรายังไม่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ คือการเป็นผู้นำทางด้านแอลกอฮอล์ขององค์การสุราจะสร้างคุณค่าให้สังคม สร้างความยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างไร</li> </ul> |
| 2) พันธกิจขององค์การสุรา    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรเพิ่มการพัฒนาด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีขององค์กร</li> <li>- ควรให้มีการสื่อสารที่ชัดเจน ระหว่างผู้บริหาร กับพนักงาน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3) ค่านิยมขององค์การสุรา    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- อยู่ในช่วงการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน</li> <li>- ควรพัฒนานักงานให้มีความชำนาญมากขึ้น</li> <li>- ควรเพิ่มการให้ความสำคัญให้กับชุมชนด้วย</li> <li>- ควรให้มีการพบปะพูดคุยระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

2) ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์จะส่งผลให้องค์การสุราบรรลุวิสัยทัศน์ได้  
ตารางที่ 26 ผลสำรวจระดับความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นยุทธศาสตร์จะส่งผลให้องค์การสุราบรรลุวิสัยทัศน์ได้

| ประเด็นคำถาม                                                                                                    | ค่าเฉลี่ย | แปลผล                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------|
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การเพิ่มรายได้และตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ</b>                        |           |                            |
| 1) จัดทำห้องสะอาด (Clean Room) เพื่อเพิ่มโอกาสในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และสนับสนุนกลุ่มอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์      | 4.21      | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 2) จัดทำห้องปฏิบัติการพร้อมในการรับบริการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์เอทานอลเพื่อควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์                | 4.26      | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 3) มีการสำรวจความพึงพอใจพฤติกรรมผู้บริโภคและวิจัยตลาดแอลกอฮอล์เพื่อศึกษาข้อมูลและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค | 4.17      | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 4) การจัดทำตลาดเชิงรุก โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ และเพิ่มช่องทางจำหน่าย                  | 4.03      | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |

|                                                                                                                                                            |      |                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------|
| 5) การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) โดยจัดกิจกรรมเพื่อสังคม กิจกรรมเยี่ยมเยียนลูกค้า และกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ                              | 3.51 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การลดรายจ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพจากการดำเนินงาน</b>                                                                             |      |                            |
| 6) มีการเสริมสร้างประสิทธิภาพงานคลังพัสดุตามมาตรฐานสากล                                                                                                    | 3.96 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 7) มีการติดตามและประเมินคุณภาพเพื่อการรับรองระบบมาตรฐานขององค์การสุรา                                                                                      | 4.17 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 8) มีการยกระดับมาตรฐานคุณภาพ ความปลอดภัยอาหาร สิ่งแวดล้อม ความต่อเนื่องทางธุรกิจ พลังงาน และมาตรฐานผลิตภัณฑ์                                               | 4.13 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 9) มีการนำระบบ Lean Management มาปรับกระบวนการภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนการผลิตลง                                                        | 4.17 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 10) ศึกษาข้อมูลของเครื่องผลิตเอทานอลและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนของธุรกิจแอลกอฮอล์ด้วยระบบผลิตแอลกอฮอล์คุณภาพสูง 99.99 ดีกรี | 4.23 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 11) พัฒนาเทคโนโลยีด้านเครื่องมือใช้โดยการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทดแทนให้พนักงาน เพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน                                         | 4.07 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 12) มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มาติดต่อ                                                                          | 4.15 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 13) มีการซ่อมแซมหลังคาอาคารสำนักงานฝ่ายบริหารเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดี                                                                                 | 3.98 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 14) มีการปรับปรุงหอกลิ้น ป้องกันการรั่วไหล เพื่อลดการสูญเสียในกระบวนการผลิต                                                                                | 4.23 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างความเข้มแข็งบุคลากรและมุ่งสู่องค์กรสมัยใหม่ที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล</b>                                             |      |                            |
| 15) มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง                                       | 4.17 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 16) มีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความปลอดภัยจากการคุกคามทางไซเบอร์                                                               | 4.26 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 17) มีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับการแข่งขันของธุรกิจแอลกอฮอล์                                                                             | 4.15 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 18) ปรับปรุงและพัฒนาการจัดการด้านการอนุรักษ์พลังงาน ให้พนักงานเกิดความรู้ตระหนักและมีความรู้ด้านการจัดการพลังงาน                                           | 4.32 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |

|                                                                                                                                                                                                 |      |                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------|
| 19) มีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานการบริการอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมกิจกรรมที่ดีสู่ความเป็นเลิศขององค์กร                                                                                         | 4.26 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 20) พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) เพื่อลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากร                                                                                                       | 3.94 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 21) มีการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม                                                                                      | 4.17 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 22) มีการพัฒนาบ้านพักพนักงานองค์การสุรา เพื่อคุณภาพความเป็นอยู่ดียิ่งขึ้น                                                                                                                       | 4.01 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 23) มีการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน                                                                                                                         | 4.5  | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างความยั่งยืนของธุรกิจแอลกอฮอล์</b>                                                                                                                           |      |                            |
| 24) พัฒนาและปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน                                                                                                                          | 4.28 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 25) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร โดยการเปลี่ยนชื่อองค์กรเพื่อให้หน่วยงานรัฐ ลูกค้า ได้เข้าใจถึงผลิตภัณฑ์ขององค์กรที่แท้จริง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการขายสินค้าขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต | 4.19 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การสร้างคุณค่าให้สังคมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</b>                                                                                                                 |      |                            |
| 26) มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เป็นไปตามการรับรองระบบคุณภาพ ISO 14001 : 2015                                                                                                              | 4.34 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 27) มีการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) ขององค์กร เพื่อขอการรับรองเครื่องหมายลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ (ฉลากลดโลกร้อน)                                                          | 4.36 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 28) สร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนหน่วยงาน สนับสนุนกิจกรรมด้านวัฒนธรรมและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในชุมชนอย่างต่อเนื่อง                                                                           | 4.21 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |
| 29) มีช่องทางประชาสัมพันธ์และช่องทางจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการของชุมชน ที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง (LDO PLACE) เพื่อส่งเสริมรายได้แก่ชุมชน                                                         | 4.09 | มีความเห็นด้วย<br>ระดับมาก |

ข้อคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นและสามารถสรุปได้ดังนี้

| ประเด็นคำถาม                                                           | ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น<br>เกี่ยวกับประเด็นยุทธศาสตร์<br>ประจำปี 2567 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรกำหนดเป้าหมายและความคาดหวังขององค์กรให้ชัดเจน เพื่อให้โครงการและกิจกรรมไปในทางเดียวกัน พร้อมทั้งการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ อย่างเหมาะสม</li> <li>- ควรสื่อสารเป้าหมายและแผนงานของยุทธศาสตร์ให้พนักงานรับทราบ และต้องทราบด้วยว่าพนักงานมีส่วนร่วมหรือมีความเกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์อย่างไร</li> <li>- ควรให้การตลาดทำตลาดเชิงรุกมากกว่าการให้ลูกค้าเข้ามาซื้อ เราต้องออกหาลูกค้าและบริการให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้าเพื่อขยายเครือข่ายของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเพิ่มขึ้น</li> <li>- ควรมีการพบปะกับประชาชนในบริเวณใกล้เคียง เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจกับประชาชน</li> </ul> |

3) ช่องทางการสื่อสารใดที่ทำให้รับทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหรือประเด็นยุทธศาสตร์ได้ง่าย  
ชัดเจนและทั่วถึงมากที่สุด

ตารางที่ 27 ช่องทางการสื่อสารใดที่ทำให้รับทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหรือประเด็นยุทธศาสตร์ได้ง่าย  
ชัดเจนและทั่วถึงมากที่สุด

| ประเด็นคำถาม                                                             | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ช่องทางการสื่อสาร                                                        |       |        |
| ผู้บริหาร                                                                | 12    | 23.10  |
| ไลน์สื่อสารองค์กร                                                        | 24    | 46.20  |
| รายงานการประชุม                                                          | 8     | 15.40  |
| แผ่นพับประชาสัมพันธ์                                                     | 8     | 15.40  |
| เพื่อนร่วมงาน                                                            | 13    | 25.00  |
| หนังสือเวียน                                                             | 8     | 15.40  |
| เว็บไซต์ <a href="https://www.liquor.or.th">https://www.liquor.or.th</a> | 23    | 44.20  |
| ป้ายประกาศ                                                               | 15    | 28.80  |

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่า

ช่องทางการสื่อสารส่วนใหญ่ที่ทำให้บุคลากรภายในองค์กรรับทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหรือประเด็นยุทธศาสตร์ได้ง่าย ชัดเจนและทั่วถึงมากที่สุด คือ ไลน์สื่อสารองค์กร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 และรองลงมา คือ เว็บไซต์ <https://www.liquor.or.th> จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 ตามลำดับ โดยลำดับอื่น ๆ ได้แก่

- ป้ายประกาศ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80
- เพื่อนร่วมงาน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00
- ผู้บริหาร จำนวน 12 คน คิดเป็น 23.10
- รายงานการประชุม จำนวน 8 คน คิดเป็น 15.40
- แผ่นพับประชาสัมพันธ์ จำนวน 8 คน คิดเป็น 15.40
- หนังสือเวียน จำนวน 8 คน คิดเป็น 15.40

#### 4) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT)

ตารางที่ 28 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT)

| ประเด็นคำถาม                                                                    | เห็นด้วย                    | ไม่เห็นด้วย                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>การวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths)</b>                                          |                             |                             |
| 1) S1 องค์การสุรา มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง                                    | จำนวน 34 คน<br>ร้อยละ 65.38 | จำนวน 18 คน<br>ร้อยละ 34.62 |
| 2) S2 พนักงานมีความรู้ ประสบการณ์ และศักยภาพในการทำงาน                          | จำนวน 43 คน<br>ร้อยละ 82.69 | จำนวน 9 คน<br>ร้อยละ 17.31  |
| 3) S3 การทำงานขององค์การสุรา เป็นไปตามมาตรฐานสากล                               | จำนวน 43 คน<br>ร้อยละ 82.69 | จำนวน 9 คน<br>ร้อยละ 17.31  |
| 4) S4 องค์การสุรา สามารถผลิตและจำหน่ายสุราสามทับ Premium Grade รายเดียวในประเทศ | จำนวน 41 คน<br>ร้อยละ 78.85 | จำนวน 11 คน<br>ร้อยละ 21.15 |
| <b>การวิเคราะห์จุดอ่อน (Weaknesses)</b>                                         |                             |                             |
| 6) W1 นโยบายและการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กรไม่มีความชัดเจน                         | จำนวน 40 คน<br>ร้อยละ 76.92 | จำนวน 12 คน<br>ร้อยละ 23.08 |
| 7) W2 ต้นทุนการผลิตสูง                                                          | จำนวน 51 คน<br>ร้อยละ 98.07 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 1.93   |
| 8) W3 ระบบการให้บริการยังไม่ตอบสนองและอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า                   | จำนวน 52 คน<br>ร้อยละ 100   | -                           |

|                                                                                                                                  |                             |                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 9) W4 ผลิตภัณฑ์ยังไม่เป็นที่รู้จักในวงกว้าง                                                                                      | จำนวน 49 คน<br>ร้อยละ 94.23 | จำนวน 3 คน<br>ร้อยละ 5.77   |
| 10) W5 การพัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง                                                      | จำนวน 51 คน<br>ร้อยละ 98.07 | จำนวน 1 คน<br>ร้อยละ 1.93   |
| 11) W6 องค์การสุรา เป็นรัฐวิสาหกิจที่ไม่เป็นนิติบุคคล ไม่มีความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ                                         | จำนวน 47 คน<br>ร้อยละ 90.38 | จำนวน 5 คน<br>ร้อยละ 9.62   |
| 12) W7 ระบบพัฒนาบริหารงานบุคคลไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและการรองรับการดำเนินการทางธุรกิจ                                   | จำนวน 50 คน<br>ร้อยละ 96.15 | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 3.85   |
| 13) W8 พึ่งพาระบบการกำจัดของเสียจากหน่วยงานภายนอก                                                                                | จำนวน 50 คน<br>ร้อยละ 96.15 | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 3.85   |
| 14) W9 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ไม่รองรับกับการดำเนินธุรกิจ                                                                          | จำนวน 50 คน<br>ร้อยละ 96.15 | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 3.85   |
| 15) W10 สำนักงานใหญ่ไม่ได้ตั้งอยู่ในพื้นที่ศูนย์กลางของธุรกิจ                                                                    | จำนวน 42 คน<br>ร้อยละ 80.78 | จำนวน 10 คน<br>ร้อยละ 19.72 |
| <b>การวิเคราะห์โอกาส (Opportunities)</b>                                                                                         |                             |                             |
| 17) O1 องค์การสุรา เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายแอลกอฮอล์บริสุทธิ์รายเดียวตามกฎหมาย                                                      | จำนวน 40 คน<br>ร้อยละ 80.78 | จำนวน 12 คน<br>ร้อยละ 19.72 |
| 18) O2 มีเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานภายใน และเอื้อต่อการพัฒนาบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น | จำนวน 43 คน<br>ร้อยละ 82.69 | จำนวน 9 คน<br>ร้อยละ 17.31  |
| 19) O3 อุตสาหกรรมที่พึ่งพาสุราสามทับมีแนวโน้มเติบโตมากขึ้น                                                                       | จำนวน 48 คน<br>ร้อยละ 92.30 | จำนวน 4 คน<br>ร้อยละ 7.70   |
| 20) O4 กฎกระทรวงกำหนดพัสดุที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุน พ.ศ. 2563 หมวด 5 พัสตส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข                      | จำนวน 49 คน<br>ร้อยละ 94.23 | จำนวน 3 คน<br>ร้อยละ 5.77   |
| 21) O5 มาตรา 7 พระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. 2560                                                                             | จำนวน 50 คน<br>ร้อยละ 96.15 | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 3.85   |
| <b>การวิเคราะห์ภัยคุกคาม (Threats)</b>                                                                                           |                             |                             |
| 23) T1 ต้นทุนการผลิตขึ้นอยู่กับวัตถุดิบอยู่กับอำนาจในการกำหนดราคาของผู้ผลิต                                                      | จำนวน 47 คน<br>ร้อยละ 90.38 | จำนวน 5 คน<br>ร้อยละ 9.62   |
| 24) T2 แนวโน้มการเปิดเสรีแอลกอฮอล์ในอนาคตจากนโยบายการใช้รถ EV และเขตการค้าเสรีนานาชาติ                                           | จำนวน 41 คน<br>ร้อยละ 78.85 | จำนวน 11 คน<br>ร้อยละ 21.15 |

|                                                                               |                             |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 25) T3 การอนุญาตให้นำเข้าแอลกอฮอล์จากต่างประเทศได้                            | จำนวน 41 คน<br>ร้อยละ 78.85 | จำนวน 11 คน<br>ร้อยละ 21.15 |
| 26) T4 การใช้แอลกอฮอล์ที่ขึ้นทะเบียนในอุตสาหกรรมอื่น เพื่อทดแทน<br>สุราสามทับ | จำนวน 42 คน<br>ร้อยละ 80.78 | จำนวน 10 คน<br>ร้อยละ 19.72 |

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่า

**กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths) ข้อ S2 พนักงานมีความรู้ ประสบการณ์ และศักยภาพในการทำงาน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 82.69 และ ข้อ S3 การทำงานขององค์การสุรา เป็นไปตามมาตรฐานสากล มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 82.69 รองลงมา คือ ข้อ S4 องค์การสุรา สามารถผลิตและจำหน่ายสุราสามทับ Premium Grade รายเดียวในประเทศ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 78.85 และ ข้อ S1 องค์การสุรา มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 65.38**

**กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการวิเคราะห์จุดอ่อน (Weaknesses) ข้อ W3 ระบบการให้บริการยังไม่ตอบสนองและอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ข้อ W2 ต้นทุนการผลิตสูง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 98.07 ข้อ W5 การพัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 98.07 ข้อ W7 ระบบพัฒนาบริหารงานบุคคลไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและการรองรับการดำเนินการทางธุรกิจ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 96.15 ข้อ W8 พึ่งพากระบวนการกำจัดของเสียจากหน่วยงานภายนอก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 96.15 ข้อ W9 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ไม่รองรับกับการดำเนินธุรกิจ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 96.15 ข้อ W4 ผลิตภัณฑ์ยังไม่เป็นที่รู้จักในวงกว้าง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 94.23 ข้อ W6 องค์การสุรา เป็นรัฐวิสาหกิจที่ไม่เป็นนิติบุคคล ไม่มีความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 90.38 ข้อ W10 สำนักงานใหญ่ไม่ได้ตั้งอยู่ในพื้นที่ศูนย์กลางของธุรกิจ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 80.78 และ ข้อ W1 นโยบายและการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กรไม่มีความชัดเจน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 ตามลำดับ**

**กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นสภาพแวดล้อมนอกองค์กร ด้านการวิเคราะห์โอกาส (Opportunities) ข้อ O5 มาตรา 7 พระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. 2560 มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 96.15 รองลงมา คือ ข้อ O4 กฎกระทรวงกำหนดพัสดุที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุน พ.ศ. 2563 หมวด 5 พัสต ส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 94.23 ข้อ O3 อุตสาหกรรมที่พึ่งพาสุราสามทับ มีแนวโน้มเติบโตมากขึ้น จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30 ข้อ O2 มีเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุง ขั้นตอนหรือ กระบวนการทำงานภายใน และเอื้อต่อการพัฒนาบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 82.69 และ ข้อ O1 องค์การสุรา เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายแอลกอฮอล์บริสุทธิ์รายเดียวตามกฎหมาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 80.78 ตามลำดับ**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ด้านการวิเคราะห์ภัยคุกคาม (Threats) ข้อ T1 ต้นทุนการผลิตขึ้นอยู่กับวัตถุดิบอยู่กับอำนาจในการกำหนดราคาของผู้ผลิต มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 90.38 รองลงมา คือ ข้อ T4 การใช้แอลกอฮอล์ที่ขึ้นทะเบียนในอุตสาหกรรมอื่น เพื่อทดแทนสุราสามทับ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 80.78 ข้อ T2 แนวโน้มการเปิดเสรีแอลกอฮอล์ในอนาคตจากนโยบายการใช้รถ EV และ เขตการค้าเสรีนานาชาติ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 78.85 และ ข้อ T3 การอนุญาตให้นำเข้าแอลกอฮอล์จาก ต่างประเทศได้ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 78.85

ข้อคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นและสามารถสรุปได้ดังนี้

| ประเด็นคำถาม                          | ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น                                                       |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านการวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths)   | - ควรออกไปพบปะลูกค้า เพื่อจะได้รู้ถึงปัญหาที่ตอนนี้มีลูกค้า<br>เก่า ๆ ได้หายไป |
| ด้านการวิเคราะห์จุดอ่อน (Weaknesses)  | - มีการแบ่งแยกทางสังคมอย่างเห็นได้ชัด                                          |
| ด้านการวิเคราะห์โอกาส (Opportunities) | - ไม่มี                                                                        |
| ด้านการวิเคราะห์ภัยคุกคาม (Threats)   | - ไม่มี                                                                        |

#### 5) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

- เคยได้รับ หมายถึง เคยได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้
- ไม่เคยได้รับ หมายถึง ไม่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้
- ต้องการให้เพิ่ม หมายถึง มีความต้องการให้เพิ่มเป็นช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

#### ตารางที่ 29 ความคิดเห็นในด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร                                               | เคยได้รับ                   | ไม่เคยได้รับ                | ต้องการให้เพิ่ม             |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. เว็บไซต์ <a href="https://www.liquor.or.th">https://www.liquor.or.th</a> | จำนวน 47 คน<br>ร้อยละ 90.38 | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 3.84   | จำนวน 3 คน<br>ร้อยละ 5.76   |
| 2. สื่อโทรทัศน์                                                             | จำนวน 8 คน<br>จำนวน 15.38   | จำนวน 28 คน<br>ร้อยละ 53.84 | จำนวน 16 คน<br>ร้อยละ 30.76 |
| 3. เสียงตามสาย                                                              | จำนวน 12 คน<br>จำนวน 23.07  | จำนวน 24 คน<br>ร้อยละ 46.15 | จำนวน 16 คน<br>ร้อยละ 30.76 |
| 4. หนังสือพิมพ์/วารสาร                                                      | จำนวน 15 คน<br>จำนวน 28.84  | จำนวน 22 คน<br>ร้อยละ 42.30 | จำนวน 15 คน<br>ร้อยละ 28.84 |
| 5. แผ่นพับ/ป้ายประกาศ                                                       | จำนวน 30 คน<br>จำนวน 57.69  | จำนวน 11 คน<br>ร้อยละ 21.15 | จำนวน 11 คน<br>ร้อยละ 21.15 |

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร                        | เคยได้รับ                   | ไม่เคยได้รับ               | ต้องการให้เพิ่ม             |
|------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| 6. โครงการองค์การสุรา เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ | จำนวน 36 คน<br>ร้อยละ 69.23 | จำนวน 5 คน<br>ร้อยละ 9.61  | จำนวน 11 คน<br>ร้อยละ 21.15 |
| 7. การสัมมนา/อบรม/ประชุม                             | จำนวน 41 คน<br>ร้อยละ 78.84 | จำนวน 5 คน<br>ร้อยละ 9.61  | จำนวน 6 คน<br>ร้อยละ 11.53  |
| 8. พนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต                   | จำนวน 42 คน<br>ร้อยละ 80.76 | จำนวน 5 คน<br>ร้อยละ 9.61  | จำนวน 5 คน<br>ร้อยละ 9.61   |
| 9. สื่อไลน์ (Line)                                   | จำนวน 43 คน<br>ร้อยละ 82.69 | จำนวน 7 คน<br>ร้อยละ 13.46 | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 3.84   |
| 10. สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook)                           | จำนวน 43 คน<br>ร้อยละ 82.69 | จำนวน 7 คน<br>ร้อยละ 13.46 | จำนวน 2 คน<br>ร้อยละ 3.84   |

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุราผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://www.liquor.or.th> มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 90.38 รองลงมา คือ สื่อไลน์ (Line) จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 82.69 สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook) จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 82.69 พนักงานองค์การสุรา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 80.76 และการสัมมนา/อบรม/ประชุม จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 78.84 ตามลำดับ โดยลำดับอื่น ๆ ได้แก่

- โครงการองค์การสุรา เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23
- แผ่นพับ/ป้ายประกาศ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69
- หนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 28.84
- เสียงตามสาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.07

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มเป็นช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากที่สุด คือ สื่อโทรทัศน์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 30.76 และ เสียงตามสาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 30.76 และรองลงมา คือ หนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 28.84 ตามลำดับ โดยลำดับอื่น ๆ ได้แก่

- แผ่นพับ/ป้ายประกาศ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.15
- โครงการองค์การสุรา เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.15
- การสัมมนา/อบรม/ประชุม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.53
- พนักงานองค์การสุรา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.61
- เว็บไซต์ <https://www.liquor.or.th> จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.76
- สื่อไลน์ (Line) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.84
- สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.84

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

#### ตารางที่ 30 ระดับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

| ประเด็นคำถาม                                                 | ค่าเฉลี่ย   | แปลผลระดับความคาดหวัง |
|--------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
| <b>1. ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุรา</b>               |             |                       |
| 1) การดำเนินงานโดยภาพรวมขององค์การสุรา                       | 4.44        | มาก                   |
| 2) การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม         | 4.40        | มาก                   |
| 3) ผลผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การสุรา                        | 4.50        | มาก                   |
| 4) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ                  | 4.40        | มาก                   |
| 5) มาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย             | 4.36        | มาก                   |
| 6) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)          | 4.46        | มาก                   |
| 7) การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี    | 4.38        | มาก                   |
| 8) มีการวางแผนยุทธศาสตร์                                     | 4.40        | มาก                   |
| 9) มีการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน                       | 4.44        | มาก                   |
| 10) มีการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า               | 4.34        | มาก                   |
| 11) มีการพัฒนาเทคโนโลยีและดิจิทัล                            | 4.38        | มาก                   |
| 12) มีการบริหารทรัพยากรบุคคล                                 | 4.43        | มาก                   |
| 13) มีการจัดการความรู้และนวัตกรรม                            | 4.40        | มาก                   |
| <b>14) ภาพรวมความคาดหวังด้านการดำเนินงาน</b>                 | <b>4.46</b> | <b>มาก</b>            |
| <b>2. ด้านการบริการ</b>                                      |             |                       |
| <b>2.1 ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุรา</b>             |             |                       |
| 15) มนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ เอาใจใส่ดูแล มีมารยาท              | 4.53        | มากที่สุด             |
| 16) ความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการติดต่อประสานงานของพนักงาน | 4.55        | มากที่สุด             |
| 17) มีความรู้/ความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์                | 4.53        | มากที่สุด             |
| 18) การแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม            | 4.51        | มากที่สุด             |
| <b>19) ภาพรวมความคาดหวังด้านการให้บริการของพนักงาน</b>       | <b>4.59</b> | <b>มากที่สุด</b>      |
| <b>2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ให้บริการ</b>           |             |                       |
| 20) ช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและเพียงพอ                    | 4.51        | มากที่สุด             |
| 21) สถานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ                           | 4.38        | มาก                   |
| 22) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                        | 4.42        | มาก                   |

|                                                                                                                           |             |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|
| 23) ภาพรวมความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ                                                            | 4.44        | มาก        |
| <b>3. ความโปร่งใส</b>                                                                                                     |             |            |
| 24) ด้านการร้องเรียน เช่น มีช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ                                                                      | 4.44        | มาก        |
| 25) การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                                                                              | 4.46        | มาก        |
| 26) ด้านการเปิดเผย รับรู้ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง                                                                          | 4.53        | มากที่สุด  |
| 27) ภาพรวมความคาดหวังด้านความโปร่งใส                                                                                      | 4.51        | มากที่สุด  |
| <b>4. ด้านบทบาทการนำองค์กร</b>                                                                                            |             |            |
| 28) การวางนโยบายให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งช่วยให้ท่านมีความรู้ในการทำงานได้ดีขึ้น                                  | 4.44        | มาก        |
| 29) การส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์สู่แผนปฏิบัติการขององค์กร | 4.46        | มาก        |
| 30) การสร้างความตระหนักถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ขององค์กรให้แก่พนักงานในทุกระดับ                        | 4.50        | มาก        |
| 31) การเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้บรรลุตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้     | 4.50        | มาก        |
| 32) การให้รางวัลการยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดี                                                    | 4.50        | มาก        |
| 33) ภาพรวมความคาดหวังด้านบทบาทการนำองค์กร                                                                                 | 4.44        | มาก        |
| <b>5. ความคาดหวังต่อองค์การสุรา ในภาพรวม</b>                                                                              | <b>4.33</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 30 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในด้านการบริการ (ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุรา) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมา คือ ด้านความโปร่งใส สุรา มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.51 ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.46 ด้านการบริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ให้บริการ) มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.44 และด้านบทบาทการนำองค์กร มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ

**ความคาดหวังต่อองค์การสุราในภาพรวม** พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.33

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติม ที่มีต่อการสุรา

##### ตารางที่ 31 ข้อคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นและสามารถสรุปได้ดังนี้

| ประเด็นคำถาม                                                      | ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ภาพรวมการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องจักร</li> <li>- ระบบการจัดการ</li> <li>- องค์การสุราเป็นที่รู้จักมากขึ้น</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/<br>พนักงานองค์การสุรา             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงด้านการตลาดและการนำเสนอเพื่อให้คนได้รู้จักผลิตภัณฑ์มากขึ้น</li> <li>- ควรให้สำคัญกับพนักงานให้มากขึ้น</li> <li>- อยากให้มีการบริการที่รวดเร็วและแนะนำกับลูกค้าที่มาซื้อผลิตภัณฑ์</li> <li>- การให้บริการของพนักงานดี</li> <li>- บ้านพักพนักงานควรมีการปรับปรุงและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น หากต้องจัดให้พนักงานพักในห้องเดียวกัน 2 คน ควรจะกันห้องให้เรียบร้อยก่อนให้เข้าพัก</li> </ul> |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีหน้าร้านเพื่อสามารถหาลูกค้ารายย่อยได้</li> <li>- อยากให้การบริการของเราดีขึ้น</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ด้านความโปร่งใส และช่องทางการรับ<br>เรื่องร้องเรียนขององค์การสุรา | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีความโปร่งใสมากที่สุด</li> <li>- ควรจะมีการตรวจสอบความโปร่งใสให้มากกว่าเดิม</li> <li>- สามารถตรวจสอบได้</li> <li>- มีระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ในการดำเนินงาน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                        |
| ด้านบทบาทการนำองค์กร                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นผู้นำในด้านการผลิตแอลกอฮอล์</li> <li>- มุ่งปรับปรุงพัฒนาองค์กร</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### 3.2 ผลการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยการจัดกิจกรรมการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ และรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2566 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2565 ณ อาคารอเนกประสงค์ องค์การสุรา กรมสรรพสามิต อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทราและโครงการสัมมนาลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2566 โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ (รางน้ำ) ครอบคลุมตั้งแต่กิจกรรมการหาวัตถุดิบ การผลิต การขนส่ง จัดจำหน่าย และคุณภาพการให้บริการในประเด็นด้านการขายและการตลาด 4Ps คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่/วิธีการจัดจำหน่าย (Place) และ การส่งเสริมการตลาด (Promotion) รวมจำนวนทั้งสิ้น 87 คน โดยการค้นหาการเน้น หรือความถี่ของคำตอบ แล้วนำมาจัดหมวดหมู่คำสำคัญของคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ดังนี้

#### 3.2.1 กิจกรรมการจัดหาวัตถุดิบ (Procurement and Purchase)

|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านการให้บริการของพนักงาน<br>(ภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด) | ลูกค้าบางรายไม่พึงพอใจ เนื่องจาก<br>1. ไม่มีผู้ทำหน้าที่ประสานงานกับผู้ส่งมอบ (Supplier) อย่างชัดเจนและเบ็ดเสร็จ ทำให้จำเป็นต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่จำนวนหลายคนจึงจะแล้วเสร็จกระบวนการทำงาน<br>ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ<br>1. การปรับขึ้นลงของราคาต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า |
| ด้านบรรจุภัณฑ์ และส่วนประกอบบรรจุภัณฑ์                                | ลูกค้าบางรายไม่พึงพอใจ เนื่องจาก<br>1. ภาชนะบรรจุภัณฑ์ มีการรั่วซึม ทั้งปี๊บและถัง<br>2. ภาชนะบรรจุภัณฑ์ไม่แข็งแรง                                                                                                                                                                  |

#### 3.2.2 กิจกรรมการผลิต (Production)

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านขั้นตอนการผลิต   | ข้อคำถาม และข้อสงสัย ได้แก่<br>1. โรงพยาบาลทหาร ขอทราบวิธีการหมักกลั่น                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ด้านการพัฒนาวัตถุดิบ | ข้อคำถาม และข้อสงสัย ได้แก่<br>1. แอลกอฮอล์ที่ผลิตจากวัตถุดิบกากน้ำตาลและมันสำปะหลัง มีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งองค์การสุราได้อธิบายไปว่าด้านเคมีไม่แตกต่างกัน แต่มีความแตกต่างในเรื่องของกลิ่นซึ่ง มว. มีความสนใจที่จะศึกษาและขอเชิญชวนองค์การสุราไปให้ข้อมูลและหารือร่วมกัน (ปัจจุบันองค์การสุรากับ มว. มี MOU ร่วมกันด้านการวิจัยและพัฒนา) |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านการบรรจุ | <p><b>ข้อคำถาม และข้อสงสัย ได้แก่</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Flow มิเตอร์ ที่บริษัทวัดปริมาณแอลกอฮอล์มีปริมาณไม่เท่ากับที่สำแดงรายละเอียด เรื่อง ปริมาณในใบขนสินค้า</li> </ol> <p><b>ลูกค้าบางรายไม่พึงพอใจ เนื่องจาก</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไม่มีฟารอง L Pure 18 ลิตร ทำให้แอลกอฮอล์ไหลออกเวลาในช่วงขณะขนส่งสินค้าไปยังลูกค้า</li> </ol> <p><b>ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความต้องการแอลกอฮอล์ 95 ขนาดภาชนะ 1000 ลิตร และถังแบบ IBC</li> <li>2. มีความต้องการแอลกอฮอล์ 99.9 ขนาดภาชนะ 200 ลิตร</li> <li>3. มีความต้องการใช้ถังหมุนเวียน</li> <li>4. ขอให้วางแผนการจัดทำสินค้าคงคลัง (Stock) เพื่อรองรับการขาดแคลน</li> </ol> |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.2.3 กิจกรรมการขนส่ง และการจำหน่าย (Place and Logistics)

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านขนส่ง                                 | <p><b>ข้อคำถาม และข้อสงสัย ได้แก่</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การสั่งซื้อผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ในปริมาณที่ไม่ถึงตามข้อกำหนดขององค์การสุรา ทำให้มีค่าใช้จ่ายเรื่องค่าขนส่ง</li> <li>2. ค่าขนส่งมีค่าใช้จ่ายสูงเกินไป ทำให้ลูกค้าต้องมารับสินค้าด้วยตัวเอง</li> <li>3. เมื่อต้องการสั่งผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมไม่สามารถเพิ่มได้ตลอดเวลาเหมือนบริษัทอื่น</li> </ol> <p><b>ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การปรับลดอัตราค่าขนส่ง</li> <li>2. ไม่คิดค่าบริการการขนส่ง</li> <li>3. ขอให้ทบทวนค่าบริการการขนส่งไปยังต่างจังหวัด และประเทศเพื่อนบ้าน</li> </ol> |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ | <p><b>ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความต้องการให้จำหน่ายผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ไปยังประเทศเพื่อนบ้าน เช่น พม่า ลาว กัมพูชา เป็นต้น</li> <li>2. มีความต้องการให้จำหน่ายผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ไปยังต่างจังหวัด เช่น เชียงราย เป็นต้น</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### 3.2.4 ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service)

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านผลิตภัณฑ์              | <p><b>ข้อคำถาม และข้อสงสัย ได้แก่</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ทำไมถึงขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ L PURE 80 แต่เหตุผลใดองค์การสุราไม่ดำเนินการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ L PURE 70 เพื่อจำหน่ายด้วย</li> <li>ลูกค้าพบปัญหาเรื่องกลิ่นที่ไม่ปกติ ในแอลกอฮอล์ 96 ดีกรี</li> <li>ลูกค้าแจ้งว่ามีบริษัทมาเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับแอลกอฮอล์ขององค์การสุรา และมีราคาถูกกว่าราคาผลิตภัณฑ์ขององค์การสุรา</li> <li>ลูกค้าพบปัญหาเรื่องสีที่ไม่ปกติ</li> </ol> <p><b>ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ต้องการใช้แอลกอฮอล์ 95 ดีกรี เป็นส่วนผสมในผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง เนื่องจากปัจจุบันลูกค้าใช้แอลกอฮอล์แปลงสภาพที่นำเข้าจากต่างประเทศในกระบวนการผลิต</li> <li>ขอให้มียระบบการบริหารจัดการเมื่อผลิตภัณฑ์มีการชำรุดหรือเสียหาย ให้สามารถเปลี่ยนได้</li> </ol> |
| ด้านการให้บริการของพนักงาน | <p><b>ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย เข้าหาลูกค้ามากขึ้น</li> <li>มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายดูแลเฉพาะลูกค้าราย</li> <li>เจ้าหน้าที่ควรมีความรวดเร็ว และเพิ่มช่องทางใหม่ ๆ เช่น โทรศัพท์สายด่วน เพจ และอีเมล ทำให้สะดวกในการติดต่อ</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### 3.2.5 ราคา (Price)

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ราคาผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม | <p><b>ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ราคาที่ลูกค้ารับได้ไม่เกินจากราคาขายของแอลกอฮอล์นำเข้า หรือราคาขายของเอกชนในบางราย ในอัตรา 5 %</li> <li>ลูกค้าแจ้งว่าราคาดัชนีแอลกอฮอล์แปลงสภาพ 99.5 ดและผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ 95 ที่นำเข้าจากประเทศ มีราคาถูกกว่าผลิตภัณฑ์ขององค์การสุรา</li> <li>มีความต้องการแอลกอฮอล์ 95 ในราคาตัวแทนจำหน่าย</li> <li>การให้เครดิตเทอม (Credit Term) แก่ลูกค้า</li> <li>ควรให้ลูกค้าสามารถต่อรองเรื่องราคาได้</li> </ol> |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.2.6 การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านการขายและการตลาด | <p>ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. องค์การสุราควรเพิ่มช่องทางการจำหน่ายให้มีความหลากหลายมากขึ้น</li> <li>2. องค์การสุราควรเพิ่มการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์มากขึ้น</li> <li>3. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบอย่างทั่วถึง</li> <li>4. ไม่มีโปรโมชั่นในผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการใช้ และลูกค้าไม่ค่อยรับทราบการประชาสัมพันธ์</li> </ol> |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.2.7 กิจกรรมการบริหารจัดการ (Management)

|                             |                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านบุคลากร                 | <p>ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ</p> <p>การจัดทำระบบมาตรฐานยา จำเป็นจะต้องมีเภสัชกร จำนวน 2 คน ซึ่งขอเสนอว่าควรจัดให้มีเภสัชกรเข้ามาเตรียมระบบในระยะเวลา 3 เดือนก่อนที่การดำเนินงานห้อง clean room จะก่อสร้างแล้วเสร็จ</p>        |
| ด้านกฎหมาย                  | <p>ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ</p> <p>มีความต้องการให้ อย. เข้าตรวจโรงงานยา เนื่องจากลูกค้าพบว่า ผู้ผลิตยาบางรายมีการใช้แอลกอฮอล์แปลงสภาพในการผลิตซึ่งเกิดความไม่มั่นใจว่าเป็นการซื้อแอลกอฮอล์มาจากแหล่งที่ถูกกฎหมายหรือไม่</p> |
| ด้านการควบคุมและพัฒนาคุณภาพ | <p>ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ</p> <p>ขอทราบอายุการเปิดใช้งานของแอลกอฮอล์ (Shelf life) และ COA ของการผ่านการทดสอบเชื้อ</p>                                                                                                      |

## บทที่ 4

### การนำผลสำรวจไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน

เพื่อให้มีปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้เหมาะสมตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมโดยกำหนดให้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนหน่วยงานของรัฐส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความโปร่งใส และมีคุณภาพ องค์การสุราจึงมีความจำเป็นต้องรับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำผลการสำรวจความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2566 ไปพัฒนาการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร ดังนี้

1. นำเป็นปัจจัยนำเข้าในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนเชิงกลยุทธ์ ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวและแผนปฏิบัติการ รวมทั้งนำการวิเคราะห์ประเด็นของแต่ละปัจจัย เพื่อนำไปสู่การสรุปประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร
2. มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า โดยจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่สำคัญต่อองค์กร รวมถึงการวิเคราะห์จัดอันดับความสำคัญ ระบุความต้องการ ความคาดหวัง ประเด็นที่ต้องปรับปรุง เช่น การยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
3. นำเป็นปัจจัยกำหนดแนวทางการสร้างความผูกพันและภักดีกับลูกค้าอย่างเป็นระบบ กระบวนการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ดี
4. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลที่เข้ามาช่วยในการสร้างระบบการบริหารจัดการข้อมูลทั้งองค์กร ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีศักยภาพเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้ในระยะยาว เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและความมั่นใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. นำเป็นปัจจัยความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการที่มีผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมาเป็นปัจจัยในการทบทวนนโยบายด้านแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงพัฒนาองค์การสุราที่พร้อมจะเติบโตควบคู่ไปกับชุมชนอย่างยั่งยืนในอนาคต

## ภาคผนวก

แบบสอบถามความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ  
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2566



แบบสอบถามความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ  
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2566

\*\*\*\*\*

เรื่อง ความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า)

คำนิยาม

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง บุคคล หรือกลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน หรือชุมชน ที่เพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร หรือได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและลบจากการตัดสินใจ/นโยบาย/โครงการ/การดำเนินการขององค์การสุรา ได้แก่ ชุมชนและสังคม คู่ค้าหรือผู้ส่งมอบ ลูกค้า พนักงาน หน่วยงานเชิงนโยบาย และพันธมิตร ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

วัตถุประสงค์

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อรวบรวมความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การสุราฯ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการนี้ จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานต่อไป โดยแบบสอบถามฯ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติมที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (.....) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

(.....) ชาย

(.....) หญิง

2. อายุ

(.....) 21 - 30 ปี

(.....) 31 - 40 ปี

(.....) 41 - 50 ปี

(.....) 51 - 60 ปี

(.....) มากกว่า 60 ปี

### 3. หน่วยงาน/องค์กร

- |                        |                               |
|------------------------|-------------------------------|
| (.....) หน่วยงานราชการ | (.....) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ   |
| (.....) บริษัทเอกชน    | (.....) องค์กรมหาชน           |
| (.....) ส่วนบุคคล      | (.....) อื่น ๆ โปรดระบุ ..... |

### 4. ลักษณะหน่วยงาน

- |                                 |                                   |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| (.....) หน่วยงานของรัฐ          | (.....) รัฐวิสาหกิจ               |
| (.....) สถาบันการศึกษา/วิจัย    | (.....) สถานพยาบาล                |
| (.....) บริษัท/โรงงานผลิตสินค้า | (.....) ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า |
| (.....) อุตสาหกรรมยา            | (.....) อุตสาหกรรมอาหาร           |
| (.....) อุตสาหกรรมเครื่องดื่ม   | (.....) อุตสาหกรรมเครื่องสำอาง    |
| (.....) อุตสาหกรรมเครื่องอุปโภค | (.....) นิสิต/นักศึกษา            |
| (.....) ประชาชนทั่วไป           | (.....) อื่น ๆ โปรดระบุ .....     |

### 5. ประเภทแอลกอฮอล์ที่เคยสั่งซื้อ

- |                                         |                                    |
|-----------------------------------------|------------------------------------|
| (.....) แอลกอฮอล์ 95% v/v               | (.....) แอลกอฮอล์ 96% v/v          |
| (.....) แอลกอฮอล์ 99.8% v/v - 99.9% v/v | (.....) แอลกอฮอล์แปลงสภาพ          |
| (.....) แอลกอฮอล์ 70% v/v               | (.....) เจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ |
| (.....) สเปรย์แอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ   | (.....) อื่น ๆ โปรดระบุ .....      |

### 6. วัตถุประสงค์การนำแอลกอฮอล์ไปใช้งาน โปรดระบุ .....

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (...) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

### 1. วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

“ผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มุ่งสู่การสร้างคุณค่าให้กับสังคม เพื่อความยั่งยืน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”

ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ขององค์การสุราฯ มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

- |                        |                                            |
|------------------------|--------------------------------------------|
| (.....) ครอบคลุมชัดเจน | (.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ |
|------------------------|--------------------------------------------|

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ขององค์การสุราฯ

## 2. พันธกิจขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

- 1) วิจัย พัฒนา และผลิตผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ ที่เกี่ยวข้องที่มีคุณภาพสูง ตอบสนองต่อความต้องการของผลิตภัณฑ์ทั้งในและต่างประเทศ
- 2) พัฒนาระบบบริการและการเข้าถึงระบบบริการอย่างมั่นคงและยั่งยืน
- 3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศของระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) ทางธุรกิจเอทิลแอลกอฮอล์
- 4) พัฒนาระบบการดำเนินงานให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ท่านคิดว่าพันธกิจขององค์การสุราฯ มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

(.....) ครอบคลุมชัดเจน

(.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับพันธกิจขององค์การสุราฯ

.....

.....

## 3. ค่านิยมขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต คือ “THAIS”

T = Teamwork การทำงานเป็นทีม

H = Humility มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

A = Achievement มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

I = Integrity โปร่งใส ซื่อสัตย์ ยึดหลักธรรมาภิบาล

S = Sustainability มุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ท่านคิดว่าค่านิยมขององค์การสุราฯ มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

(.....) ครอบคลุมชัดเจน

(.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมขององค์การสุราฯ

.....

.....

## 4. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

4.1 ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิตผ่านช่องทางใดบ้าง

4.2 ท่านมีความต้องการให้องค์การสุรา กรมสรรพสามิตเพิ่มช่องทางใดในการให้ข้อมูลข่าวสาร จึงจะสะดวกและเป็นประโยชน์ต่อท่านมากที่สุด

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร                                               | เคยได้รับ<br>ข้อมูลข่าวสาร<br>ผ่านช่องทางนี้<br>(ข้อ 4.1) | ไม่เคยได้รับข้อมูล<br>ข่าวสารผ่าน<br>ช่องทางนี้ | มีความต้องการให้<br>เพิ่มเป็นช่องทาง<br>ในการรับรู้ข้อมูล<br>ข่าวสาร (ข้อ 4.2) |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เว็บไซต์ <a href="https://www.liquor.or.th">https://www.liquor.or.th</a> |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 2. สื่อโทรทัศน์                                                             |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 3. เสียงตามสาย (ภายในพื้นที่อำเภอ เทศบาล หรือตำบล)                          |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 4. หนังสือพิมพ์/วารสาร                                                      |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 5. แผ่นพับ/ป้ายประกาศ                                                       |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 6. โครงการองค์การสุราฯ เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ                       |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 7. การสัมมนา/อบรม/ประชุม                                                    |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 8. พนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต                                          |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 9. สื่อไลน์ (Line)                                                          |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 10. สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook)                                                  |                                                           |                                                 |                                                                                |

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

| หัวข้อการประเมิน                                            | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            |
|-------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                             | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                             | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| <b>1. ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุราฯ</b>             |                  |     |         |      |            |
| 1) การดำเนินงานโดยภาพรวมขององค์การสุราฯ                     |                  |     |         |      |            |
| 2) การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม        |                  |     |         |      |            |
| 3) ผลผลิตและให้บริการขององค์การสุราฯ                        |                  |     |         |      |            |
| 4) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ                 |                  |     |         |      |            |
| 5) มาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย            |                  |     |         |      |            |
| 6) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)         |                  |     |         |      |            |
| 7) ภาพรวมความคาดหวังด้านการดำเนินงาน                        |                  |     |         |      |            |
| <b>2. ด้านความโปร่งใส</b>                                   |                  |     |         |      |            |
| 8) ด้านการร้องเรียน เช่น มีช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ เป็นต้น |                  |     |         |      |            |
| 9) การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                 |                  |     |         |      |            |

| หัวข้อการประเมิน                                               | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                                | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 10) ภาพรวมความคาดหวังด้านความโปร่งใส                           |                  |     |         |      |            |
| <b>3. ด้านการบริการ</b>                                        |                  |     |         |      |            |
| <b>3.1 ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุรา</b>               |                  |     |         |      |            |
| 11) มนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ เอาใจใส่ดูแล มีมารยาท                |                  |     |         |      |            |
| 12) ความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการติดต่อประสานงานของพนักงาน   |                  |     |         |      |            |
| 13) มีความรู้/ความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์                  |                  |     |         |      |            |
| 14) การแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม              |                  |     |         |      |            |
| 15) กิริยามารยาทของพนักงาน                                     |                  |     |         |      |            |
| 16) ภาพรวมความคาดหวังด้านการให้บริการของพนักงาน                |                  |     |         |      |            |
| <b>3.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ</b>           |                  |     |         |      |            |
| 17) ช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและเพียงพอ                      |                  |     |         |      |            |
| 18) สถานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ                             |                  |     |         |      |            |
| 19) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                          |                  |     |         |      |            |
| 20) ภาพรวมความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ |                  |     |         |      |            |
| <b>4. ด้านการขายและการตลาด</b>                                 |                  |     |         |      |            |
| 21) ราคาผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม                                 |                  |     |         |      |            |
| 22) การส่งเสริมการตลาด และการทำโปรโมชั่น                       |                  |     |         |      |            |
| 23) การประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผลิตภัณฑ์                       |                  |     |         |      |            |
| 24) ภาพรวมความคาดหวังด้านการขายและการตลาด                      |                  |     |         |      |            |
| <b>5. ด้านผลิตภัณฑ์</b>                                        |                  |     |         |      |            |
| 25) ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย                                    |                  |     |         |      |            |
| 26) คุณภาพของผลิตภัณฑ์สอดคล้องตามคุณสมบัติ                     |                  |     |         |      |            |
| 27) ผลิตภัณฑ์มีความปลอดภัยสอดคล้องตามมาตรฐาน                   |                  |     |         |      |            |
| 28) เอกสารสนับสนุนด้านผลิตภัณฑ์ เช่น อย. มอก. COA SDS          |                  |     |         |      |            |
| 29) ภาชนะบรรจุภัณฑ์มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน                   |                  |     |         |      |            |
| 30) ภาชนะบรรจุภัณฑ์ปิดได้สนิทสามารถคุ้มครองผลิตภัณฑ์ภายใน      |                  |     |         |      |            |
| 31) ภาพรวมความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์                             |                  |     |         |      |            |

| หัวข้อการประเมิน                                                    | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                     | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                                     | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| <b>6. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                   |                  |     |         |      |            |
| 32) ความชัดเจนของการให้ข้อมูล                                       |                  |     |         |      |            |
| 33) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย                        |                  |     |         |      |            |
| 34) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา                |                  |     |         |      |            |
| 35) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                             |                  |     |         |      |            |
| 36) การป้องกันและการแก้ไขเมื่อเกิดข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ |                  |     |         |      |            |
| 37) ภาพรวมความคาดหวังด้านขั้นตอนการให้บริการ                        |                  |     |         |      |            |
| <b>7. ด้านการขนส่ง</b>                                              |                  |     |         |      |            |
| 38) การขนส่งตรงต่อเวลา                                              |                  |     |         |      |            |
| 39) จัดส่งสินค้าถูกต้องตามใบสั่งซื้อ                                |                  |     |         |      |            |
| 40) ความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์จากการขนส่ง                              |                  |     |         |      |            |
| 41) ภาพรวมความคาดหวังด้านขนส่ง                                      |                  |     |         |      |            |
| <b>8. ความคาดหวังต่อองค์การสุรา ในภาพรวม</b>                        |                  |     |         |      |            |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติม ที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต

1. ภาพรวมการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์การสุราฯ ประจำปี 2566

.....

.....

2. ด้านความโปร่งใส และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การสุราฯ

.....

.....

3. ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุราฯ

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ขององค์การสุราฯ

.....

.....

5. ด้านการขายและการตลาด

.....

.....

6. ด้านผลิตภัณฑ์และภาชนะบรรจุภัณฑ์

.....

.....

7. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

8. ด้านการขนส่ง

.....

.....

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -





แบบสอบถามความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ  
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2566

\*\*\*\*\*

เรื่อง ความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานเชิงนโยบาย)

คำนิยาม

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง บุคคล หรือกลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน หรือชุมชน ที่เพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร หรือได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและลบจากการตัดสินใจ/นโยบาย/โครงการ/การดำเนินการขององค์การสุรา ได้แก่ ชุมชนและสังคม คู่ค้าหรือผู้ส่งมอบ ลูกค้า พนักงาน หน่วยงานเชิงนโยบาย และพันธมิตร ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

วัตถุประสงค์

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อรวบรวมความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การสุราฯ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการนี้ จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานต่อไป โดยแบบสอบถามฯ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติมที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (.....) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

(.....) ชาย

(.....) หญิง

2. อายุ

(.....) 21 - 30 ปี

(.....) 31 - 40 ปี

(.....) 41 - 50 ปี

(.....) 51 - 60 ปี

(.....) มากกว่า 60 ปี

### 3. ประเภทหน่วยงาน

(.....) หน่วยงานราชการ (.....) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ  
(.....) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

### 4. ตำแหน่ง

(.....) หัวหน้าส่วนราชการ/ผู้บริหารระดับสูง (.....) พนักงานระดับอาวุโส (ระดับ 7-8)  
(.....) พนักงานระดับชำนาญงาน (ระดับ 5-6) (.....) พนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 1-4)  
(.....) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (.....) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

### 1. วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

“ผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มุ่งสู่การสร้างคุณค่าให้กับสังคม เพื่อความยั่งยืน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”

ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ขององค์การสุราฯ มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

(.....) ครอบคลุมชัดเจน (.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ขององค์การสุราฯ

.....  
.....

### 2. พันธกิจขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

1) วิจัย พัฒนา และผลิตผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ ที่เกี่ยวข้องที่มีคุณภาพสูง ตอบสนองต่อความต้องการของผลิตภัณฑ์ทั้งในและต่างประเทศ

2) พัฒนาระบบบริการและการเข้าถึงระบบบริการอย่างมั่นคงและยั่งยืน

3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศของระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) ทางธุรกิจเอทิลแอลกอฮอล์

4) พัฒนากระบวนการดำเนินงานให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ท่านคิดว่าพันธกิจขององค์การสุราฯ มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

(.....) ครอบคลุมชัดเจน (.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับพันธกิจขององค์การสุราฯ

.....  
.....

### 3. ค่านิยมขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต คือ “THAIS”

T = Teamwork การทำงานเป็นทีม

H = Humility มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

A = Achievement มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

I = Integrity โปร่งใส ซื่อสัตย์ ยึดหลักธรรมาภิบาล

S = Sustainability มุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ท่านคิดว่าค่านิยมขององค์การสุรา มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

(.....) ครอบคลุมชัดเจน

(.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมขององค์การสุรา

### 4. ประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2566

| หัวข้อการประเมิน                                                                                                                                                                             | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                                                                                              | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                                                                                                                                                              | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| ท่านมีความคิดเห็นว่า การดำเนินงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์จะส่งผลให้องค์การสุรา บรรลุวิสัยทัศน์ได้<br>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : <u>การเพิ่มรายได้และตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ</u> |                  |     |         |      |            |
| 1) จัดทำห้องสะอาด (Clean Room) เพื่อเพิ่มโอกาสในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และสนับสนุนกลุ่มอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์                                                                                   |                  |     |         |      |            |
| 2) จัดทำห้องปฏิบัติการพร้อมในการรับบริการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์เอทานอล เพื่อควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| 3) มีการสำรวจความพึงพอใจพฤติกรรมผู้บริโภคและวิจัยตลาดแอลกอฮอล์ เพื่อศึกษาข้อมูลและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค                                                                             |                  |     |         |      |            |
| 4) การจัดทำการตลาดเชิงรุก โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ และเพิ่มช่องทางจำหน่าย                                                                                            |                  |     |         |      |            |

| หัวข้อการประเมิน                                                                                                                                              | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                                                               | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                                                                                                                               | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 5) การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) โดยจัดกิจกรรมเพื่อสังคม กิจกรรม เยี่ยมเยียนลูกค้า และกิจกรรมส่งเสริมการขาย ต่าง ๆ                               |                  |     |         |      |            |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การลดรายจ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพจากการดำเนินงาน</b>                                                                                |                  |     |         |      |            |
| 6) มีการเสริมสร้างประสิทธิภาพงานคลังพัสดุ ตามมาตรฐานสากล                                                                                                      |                  |     |         |      |            |
| 7) มีการติดตามและประเมินคุณภาพเพื่อการ รับรองระบบมาตรฐานขององค์การสุราฯ                                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 8) มีการยกระดับมาตรฐานคุณภาพ ความปลอดภัยอาหาร สิ่งแวดล้อม ความต่อเนื่อง ทางธุรกิจ พลังงาน และมาตรฐานผลิตภัณฑ์                                                 |                  |     |         |      |            |
| 9) มีการนำระบบ Lean Management มา ปรับกระบวนการภายในองค์กรเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและลดต้นทุนการผลิต                                                            |                  |     |         |      |            |
| 10) ศึกษาข้อมูลของเครื่องผลิตเอทานอลและ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความ เข้มแข็งและยั่งยืนของธุรกิจแอลกอฮอล์ด้วย ระบบผลิตแอลกอฮอล์คุณภาพสูง 99.99 ดีกรี |                  |     |         |      |            |
| 11) พัฒนาเทคโนโลยีด้านเครื่องมือใช้โดยการ จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทดแทนให้พนักงาน เพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน                                           |                  |     |         |      |            |
| 12) มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มาติดต่อ                                                                            |                  |     |         |      |            |
| 13) มีการซ่อมแซมหลังคาอาคารสำนักงาน ฝ่ายบริหารเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดี                                                                                   |                  |     |         |      |            |
| 14) มีการปรับปรุงหอกลิ้น ป้องกันการรั่วไหล เพื่อลดการสูญเสียในกระบวนการผลิต                                                                                   |                  |     |         |      |            |

| หัวข้อการประเมิน                                                                                                      | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                       | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                                                                                       | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างความเข้มแข็งบุคลากรและมุ่งสู่องค์กรสมัยใหม่ที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล</b>        |                  |     |         |      |            |
| 15) มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง |                  |     |         |      |            |
| 16) มีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความปลอดภัยจากการคุกคามทางไซเบอร์                          |                  |     |         |      |            |
| 17) มีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับการแข่งขันของธุรกิจแอลกอฮอล์                                        |                  |     |         |      |            |
| 18) ปรับปรุงและพัฒนากิจการด้านการอนุรักษ์พลังงาน ให้พนักงานเกิดความตระหนัก และมีความรู้ด้านการจัดการพลังงาน           |                  |     |         |      |            |
| 19) มีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานการบริการอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมกิจกรรมที่ดีสู่ความเป็นเลิศขององค์กร               |                  |     |         |      |            |
| 20) พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) เพื่อลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากร                             |                  |     |         |      |            |
| 21) มีการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม            |                  |     |         |      |            |
| 22) มีการพัฒนาบ้านพักพนักงานองค์การสุรา เพื่อคุณภาพความเป็นอยู่ดียิ่งขึ้น                                             |                  |     |         |      |            |

| หัวข้อการประเมิน                                                                                                                                                                               | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                                                                                                | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                                                                                                                                                                | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 23) มีการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน                                                                                                                       |                  |     |         |      |            |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างความยั่งยืนของธุรกิจแอลกอฮอล์</b>                                                                                                                          |                  |     |         |      |            |
| 24) พัฒนาและปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน                                                                                                                         |                  |     |         |      |            |
| 25) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร โดยการเปลี่ยนชื่อองค์กรเพื่อให้หน่วยงานรัฐ ลูกค้า ได้เข้าใจถึงผลิตภัณฑ์ขององค์กรที่แท้จริง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการขายสินค้าขององค์กรสุรา กรมสรรพสามิต |                  |     |         |      |            |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การสร้างคุณค่าให้สังคมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</b>                                                                                                                |                  |     |         |      |            |
| 26) มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เป็นไปตามการรับรองระบบคุณภาพ ISO 14001 : 2015                                                                                                             |                  |     |         |      |            |
| 27) มีการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศ เศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) ขององค์กร เพื่อขอการรับรองเครื่องหมายลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ (ฉลากลดโลกร้อน)                                                        |                  |     |         |      |            |
| 28) สร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างชุมชน หน่วยงาน สนับสนุนกิจกรรมด้านวัฒนธรรม และส่งเสริมคุณภาพชีวิตในชุมชนอย่างต่อเนื่อง                                                                        |                  |     |         |      |            |
| 29) มีช่องทางประชาสัมพันธ์และช่องทางจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการของชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง (LDO PLACE) เพื่อส่งเสริมรายได้แก่ชุมชน                                                         |                  |     |         |      |            |

## ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นยุทธศาสตร์ ประจำปี 2567

### 5. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

5.1 ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิตผ่านช่องทางใดบ้าง

5.2 ท่านมีความต้องการให้องค์การสุรา กรมสรรพสามิตเพิ่มช่องทางใดในการให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะสะดวกและเป็นประโยชน์ต่อท่านมากที่สุด

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร                                               | เคยได้รับ<br>ข้อมูลข่าวสาร<br>ผ่านช่องทางนี้<br>(ข้อ 5.1) | ไม่เคยได้รับ<br>ข้อมูลข่าวสาร<br>ผ่านช่องทางนี้ | มีความต้องการ<br>ให้เพิ่มเป็นช่องทาง<br>ในการรับรู้ข้อมูล<br>ข่าวสาร (ข้อ 5.2) |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เว็บไซต์ <a href="https://www.liquor.or.th">https://www.liquor.or.th</a> |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 2. สื่อโทรทัศน์                                                             |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 3. เสียงตามสาย (ภายในพื้นที่อำเภอ เทศบาล หรือตำบล)                          |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 4. หนังสือพิมพ์/วารสาร                                                      |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 5. แผ่นพับ/ป้ายประกาศ                                                       |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 6. โครงการองค์การสุราฯ เคลื่อนที่/การจัดบูธ/<br>นิทรรศการ                   |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 7. การสัมมนา/อบรม/ประชุม                                                    |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 8. พนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต                                          |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 9. สื่อไลน์ (Line)                                                          |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 10. สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook)                                                  |                                                           |                                                 |                                                                                |

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

| หัวข้อการประเมิน                                     | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                      | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 1. ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุราฯ             |                  |     |         |      |            |
| 1) การดำเนินงานโดยภาพรวมขององค์การสุราฯ              |                  |     |         |      |            |
| 2) การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม |                  |     |         |      |            |

| หัวข้อการประเมิน                                                     | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                                      | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 3) ผลสัมฤทธิ์และบริการขององค์การสุราฯ                                |                  |     |         |      |            |
| 4) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ                          |                  |     |         |      |            |
| 5) มาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย                     |                  |     |         |      |            |
| 6) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)                  |                  |     |         |      |            |
| 7) การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี            |                  |     |         |      |            |
| 8) มีการวางแผนยุทธศาสตร์                                             |                  |     |         |      |            |
| 9) มีการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน                               |                  |     |         |      |            |
| 10) มีการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า                       |                  |     |         |      |            |
| 11) มีการพัฒนาเทคโนโลยีและดิจิทัล                                    |                  |     |         |      |            |
| 12) มีการบริหารทรัพยากรบุคคล                                         |                  |     |         |      |            |
| 13) มีการจัดการความรู้และนวัตกรรม                                    |                  |     |         |      |            |
| 14) ภาพรวมความคาดหวังด้านการดำเนินงาน                                |                  |     |         |      |            |
| <b>2. ด้านการบริการ</b>                                              |                  |     |         |      |            |
| <b>2.1 ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุราฯ</b>                    |                  |     |         |      |            |
| 15) มนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ เอาใจใส่ดูแล มีมารยาท                      |                  |     |         |      |            |
| 16) ความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการติดต่อประสานงานของพนักงาน         |                  |     |         |      |            |
| 17) มีความรู้/ความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์                        |                  |     |         |      |            |
| 18) การแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม                    |                  |     |         |      |            |
| 19) ภาพรวมความคาดหวังด้านการให้บริการของพนักงาน                      |                  |     |         |      |            |
| <b>2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ให้บริการ</b>                   |                  |     |         |      |            |
| 20) ช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและเพียงพอ                            |                  |     |         |      |            |
| 21) สถานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ                                   |                  |     |         |      |            |
| 22) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                |                  |     |         |      |            |
| 23) ภาพรวมความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ       |                  |     |         |      |            |
| <b>3. ความโปร่งใส และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การสุราฯ</b> |                  |     |         |      |            |
| 24) ด้านการร้องเรียน เช่น มีช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ                 |                  |     |         |      |            |

| หัวข้อการประเมิน                                                                                                                 | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                                  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                                                                                                  | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 25) การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                                                                                     |                  |     |         |      |            |
| 26) ด้านการเปิดเผย รับรู้ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง                                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 27) ภาพรวมความคาดหวังด้านความโปร่งใส                                                                                             |                  |     |         |      |            |
| <b>4. ด้านบทบาทและการนำองค์กร</b>                                                                                                |                  |     |         |      |            |
| 28) การวางนโยบายให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งช่วยให้ท่าน<br>มีความรู้ในการทำงานได้ดีขึ้น                                     |                  |     |         |      |            |
| 29) การส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนด<br>วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์สู่แผนปฏิบัติการของ<br>องค์กร |                  |     |         |      |            |
| 30) การสร้างความตระหนักถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และ<br>ยุทธศาสตร์ขององค์กรให้แก่พนักงานในทุกระดับ                           |                  |     |         |      |            |
| 31) การเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็น<br>เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้บรรลุตาม<br>แผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้     |                  |     |         |      |            |
| 32) การให้รางวัลการยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการ<br>ดำเนินงานที่ดี                                                       |                  |     |         |      |            |
| 33) ภาพรวมความคาดหวังด้านบทบาทการนำองค์กร                                                                                        |                  |     |         |      |            |
| <b>5. ความคาดหวังต่อองค์การสุรา ในภาพรวม</b>                                                                                     |                  |     |         |      |            |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติม ที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต

1. ภาพรวมการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์การสุราฯ ประจำปี 2566

.....  
 .....

2. ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุราฯ

.....  
 .....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ขององค์การสุราฯ

.....  
 .....

4. ความโปร่งใส และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การสุราฯ

.....

.....

5. ด้านบทบาทการนำองค์กร

.....

.....

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -



แบบสอบถามความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ  
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2566

\*\*\*\*\*

เรื่อง ความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (พันธมิตร)

คำนิยาม

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง บุคคล หรือกลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน หรือชุมชน ที่เพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร หรือได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและลบจากการตัดสินใจ/นโยบาย/โครงการ/การดำเนินการขององค์การสุรา ได้แก่ ชุมชนและสังคม คู่ค้าหรือผู้ส่งมอบ ลูกค้า พนักงาน หน่วยงานเชิงนโยบาย และพันธมิตร ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

วัตถุประสงค์

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อรวบรวมความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การสุราฯ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการนี้ จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานต่อไป โดยแบบสอบถามฯ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติมที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (.....) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

(.....) ชาย

(.....) หญิง

2. อายุ

(.....) 21 - 30 ปี

(.....) 31 - 40 ปี

(.....) 41 - 50 ปี

(.....) 51 - 60 ปี

(.....) มากกว่า 60 ปี

3. ชื่อหน่วยงาน/องค์กร.....

#### 4. หน่วยงาน/องค์กร

- |                        |                               |
|------------------------|-------------------------------|
| (.....) หน่วยงานราชการ | (.....) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ   |
| (.....) บริษัทเอกชน    | (.....) สถาบันการศึกษา/วิจัย  |
| (.....) สมาคม          | (.....) อื่น ๆ โปรดระบุ ..... |

#### 5. ตำแหน่ง

- (.....) เลขาธิการ/อธิการบดี/ หัวหน้าส่วนราชการ/ผู้อำนวยการ/ผู้บริหารระดับสูง
- (.....) นายกสมาคม
- (.....) กรรมการ/ผู้จัดการ
- (.....) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (.....) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

##### 1. วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

“ผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มุ่งสู่การสร้างคุณค่าให้กับสังคม เพื่อความยั่งยืน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”

ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ขององค์การสุรา มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

- (.....) ครอบคลุมชัดเจน (.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ขององค์การสุรา

.....

.....

##### 2. พันธกิจขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

1) วิจัย พัฒนา และผลิตผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ ที่เกี่ยวข้องที่มีคุณภาพสูง ตอบสนองต่อความต้องการของผลิตภัณฑ์ทั้งในและต่างประเทศ

2) พัฒนาระบบบริการและการเข้าถึงระบบบริการอย่างมั่นคงและยั่งยืน

3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศของระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) ทางธุรกิจเอทิลแอลกอฮอล์

4) พัฒนาระบบการดำเนินงานให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ท่านคิดว่าพันธกิจขององค์การสุรา มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

- (.....) ครอบคลุมชัดเจน (.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ

### ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับพันธกิจขององค์การสุราฯ

#### 3. ค่านิยมขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต คือ “THAIS”

T = Teamwork การทำงานเป็นทีม

H = Humility มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

A = Achievement มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

I = Integrity โปร่งใส ซื่อสัตย์ ยึดหลักธรรมาภิบาล

S = Sustainability มุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ท่านคิดว่าค่านิยมขององค์การสุราฯ มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

(.....) ครอบคลุมชัดเจน

(.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมขององค์การสุราฯ

#### 4. ประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2566

| หัวข้อการประเมิน                                                                                                                                                                              | ระดับความคิดเห็น |       |    |       |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|----|-------|-------------|
|                                                                                                                                                                                               | ดีมากที่สุด      | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|                                                                                                                                                                                               | 5                | 4     | 3  | 2     | 1           |
| ท่านมีความคิดเห็นว่า การดำเนินงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์จะส่งผลให้องค์การสุราฯ บรรลุวิสัยทัศน์ได้<br>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : <u>การเพิ่มรายได้และตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ</u> |                  |       |    |       |             |
| 1) จัดทำห้องสะอาด (Clean Room) เพื่อเพิ่มโอกาสในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และสนับสนุนกลุ่มอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์                                                                                    |                  |       |    |       |             |
| 2) จัดทำห้องปฏิบัติการพร้อมในการรับบริการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์เอทานอล เพื่อควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์                                                                                             |                  |       |    |       |             |
| 3) มีการสำรวจความพึงพอใจพฤติกรรมผู้บริโภคและวิจัยตลาดแอลกอฮอล์ เพื่อศึกษาข้อมูลและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค                                                                              |                  |       |    |       |             |

| หัวข้อการประเมิน                                                                                                                                           | ระดับความคิดเห็น |       |    |       |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|----|-------|-------------|
|                                                                                                                                                            | ดีมากที่สุด      | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|                                                                                                                                                            | 5                | 4     | 3  | 2     | 1           |
| 4) การจัดทำตลาดเชิงรุก โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ และเพิ่มช่องทางจำหน่าย                                                             |                  |       |    |       |             |
| 5) การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) โดยจัดกิจกรรมเพื่อสังคม กิจกรรมเยี่ยมเยียนลูกค้า และกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ                              |                  |       |    |       |             |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การลดรายจ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพจากการดำเนินงาน</b>                                                                             |                  |       |    |       |             |
| 6) มีการเสริมสร้างประสิทธิภาพงานคลังพัสดุตามมาตรฐานสากล                                                                                                    |                  |       |    |       |             |
| 7) มีการติดตามและประเมินคุณภาพเพื่อการรับรองระบบมาตรฐานขององค์การสุราฯ                                                                                     |                  |       |    |       |             |
| 8) มีการยกระดับมาตรฐานคุณภาพ ความปลอดภัยอาหาร สิ่งแวดล้อม ความต่อเนื่องทางธุรกิจ พลังงาน และมาตรฐานผลิตภัณฑ์                                               |                  |       |    |       |             |
| 9) มีการนำระบบ Lean Management มาปรับกระบวนการภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนการผลิต                                                           |                  |       |    |       |             |
| 10) ศึกษาข้อมูลของเครื่องผลิตเอทานอลและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนของธุรกิจแอลกอฮอล์ด้วยระบบผลิตแอลกอฮอล์คุณภาพสูง 99.99 ดีกรี |                  |       |    |       |             |
| 11) พัฒนาเทคโนโลยีด้านเครื่องมือใช้โดยการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทดแทนให้พนักงานเพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน                                          |                  |       |    |       |             |
| 12) มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มาติดต่อ                                                                          |                  |       |    |       |             |

| หัวข้อการประเมิน                                                                                                             | ระดับความคิดเห็น |       |    |       |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|----|-------|-------------|
|                                                                                                                              | ดีมากที่สุด      | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|                                                                                                                              | 5                | 4     | 3  | 2     | 1           |
| 13) มีการซ่อมแซมหลังคาอาคารสำนักงาน<br>ฝ่ายบริหารเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดี                                               |                  |       |    |       |             |
| 14) มีการปรับปรุงหอกลิ้น ป้องกันการรั่วไหล<br>เพื่อลดการสูญเสียในกระบวนการผลิต                                               |                  |       |    |       |             |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างความเข้มแข็งบุคลากรและมุ่งสู่องค์กรสมัยใหม่ที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล</b>               |                  |       |    |       |             |
| 15) มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร<br>เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน เป็นไปตาม<br>ข้อกำหนด ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง |                  |       |    |       |             |
| 16) มีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศให้มีความปลอดภัยจากการคุกคาม<br>ทางไซเบอร์                         |                  |       |    |       |             |
| 17) มีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร<br>เพื่อรองรับการแข่งขันของธุรกิจแอลกอฮอล์                                           |                  |       |    |       |             |
| 18) ปรับปรุงและพัฒนาการจัดการด้านการ<br>อนุรักษ์พลังงาน ให้พนักงานเกิดความตระหนัก<br>และมีความรู้ด้านการจัดการพลังงาน        |                  |       |    |       |             |
| 19) มีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานการ<br>บริการอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมกิจกรรมที่ดี<br>สู่ความเป็นเลิศขององค์กร              |                  |       |    |       |             |
| 20) พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์<br>(e-Saraban) เพื่อลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่าย<br>ด้านทรัพยากร                             |                  |       |    |       |             |

| หัวข้อการประเมิน                                                                                                                                                                                | ระดับความคิดเห็น |       |    |       |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|----|-------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                 | ดีมากที่สุด      | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|                                                                                                                                                                                                 | 5                | 4     | 3  | 2     | 1           |
| 21) มีการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม                                                                                      |                  |       |    |       |             |
| 22) มีการพัฒนาบ้านพักพนักงานองค์การสุราเพื่อคุณภาพความเป็นอยู่ดีขึ้น                                                                                                                            |                  |       |    |       |             |
| 23) มีการบริหารและจัดการด้านอาชีวอนามัยความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน                                                                                                                      |                  |       |    |       |             |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างความยั่งยืนของธุรกิจแอลกอฮอล์</b>                                                                                                                           |                  |       |    |       |             |
| 24) พัฒนาและปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน                                                                                                                           |                  |       |    |       |             |
| 25) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร โดยการเปลี่ยนชื่อองค์กรเพื่อให้หน่วยงานรัฐ ลูกค้า ได้เข้าใจถึงผลิตภัณฑ์ขององค์กรที่แท้จริง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการขายสินค้าขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต |                  |       |    |       |             |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การสร้างคุณค่าให้สังคมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</b>                                                                                                                 |                  |       |    |       |             |
| 26) มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เป็นไปตามการรับรองระบบคุณภาพ ISO 14001 : 2015                                                                                                              |                  |       |    |       |             |
| 27) มีการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) ขององค์กร เพื่อขอการรับรองเครื่องหมายลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ (ฉลากลดโลกร้อน)                                                          |                  |       |    |       |             |
| 28) สร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนหน่วยงาน สนับสนุนกิจกรรมด้านวัฒนธรรมและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในชุมชนอย่างต่อเนื่อง                                                                           |                  |       |    |       |             |

| หัวข้อการประเมิน                                                                                                                       | ระดับความคิดเห็น |       |    |       |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|----|-------|-------------|
|                                                                                                                                        | ดีมากที่สุด      | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|                                                                                                                                        | 5                | 4     | 3  | 2     | 1           |
| 29) มีช่องทางประชาสัมพันธ์และช่องทางจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการของชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง (LDO PLACE) เพื่อส่งเสริมรายได้แก่ชุมชน |                  |       |    |       |             |

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นยุทธศาสตร์ ประจำปี 2567

#### 5. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

5.1 ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิตผ่านช่องทางใดบ้าง

5.2 ท่านมีความต้องการให้องค์การสุรา กรมสรรพสามิตเพิ่มช่องทางใดในการให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะสะดวกและเป็นประโยชน์ต่อท่านมากที่สุด

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร                                               | เคยได้รับ<br>ข้อมูลข่าวสาร<br>ผ่านช่องทางนี้<br>(ข้อ 5.1) | ไม่เคยได้รับ<br>ข้อมูลข่าวสาร<br>ผ่านช่องทางนี้ | มีความต้องการ<br>ให้เพิ่มเป็นช่องทาง<br>ในการรับรู้ข้อมูล<br>ข่าวสาร (ข้อ 5.2) |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เว็บไซต์ <a href="https://www.liquor.or.th">https://www.liquor.or.th</a> |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 2. สื่อโทรทัศน์                                                             |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 3. เสียงตามสาย (ภายในพื้นที่อำเภอ เทศบาล หรือตำบล)                          |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 4. หนังสือพิมพ์/วารสาร                                                      |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 5. แผ่นพับ/ป้ายประกาศ                                                       |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 6. โครงการองค์การสุราฯ เคลื่อนที่/การจัดบูธ/<br>นิทรรศการ                   |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 7. การสัมมนา/อบรม/ประชุม                                                    |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 8. พนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต                                          |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 9. สื่อไลน์ (Line)                                                          |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 10. สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook)                                                  |                                                           |                                                 |                                                                                |

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

| หัวข้อการประเมิน                                             | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            |
|--------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                              | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                              | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| <b>1. ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุรา</b>               |                  |     |         |      |            |
| 1) การดำเนินงานโดยภาพรวมขององค์การสุรา                       |                  |     |         |      |            |
| 2) การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม         |                  |     |         |      |            |
| 3) ผลิตรายได้และบริการขององค์การสุรา                         |                  |     |         |      |            |
| 4) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ                  |                  |     |         |      |            |
| 5) มาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย             |                  |     |         |      |            |
| 6) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)          |                  |     |         |      |            |
| 7) การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี    |                  |     |         |      |            |
| 8) มีการวางแผนยุทธศาสตร์                                     |                  |     |         |      |            |
| 9) มีการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน                       |                  |     |         |      |            |
| 10) มีการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า               |                  |     |         |      |            |
| 11) มีการพัฒนาเทคโนโลยีและดิจิทัล                            |                  |     |         |      |            |
| 12) มีการบริหารทรัพยากรบุคคล                                 |                  |     |         |      |            |
| 13) มีการจัดการความรู้และนวัตกรรม                            |                  |     |         |      |            |
| 14) ภาพรวมความคาดหวังด้านการดำเนินงาน                        |                  |     |         |      |            |
| <b>2. ด้านการบริการ</b>                                      |                  |     |         |      |            |
| <b>2.1 ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุรา</b>             |                  |     |         |      |            |
| 15) มนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ เอาใจใส่ดูแล มีมารยาท              |                  |     |         |      |            |
| 16) ความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการติดต่อประสานงานของพนักงาน |                  |     |         |      |            |
| 17) มีความรู้/ความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์                |                  |     |         |      |            |
| 18) การแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม            |                  |     |         |      |            |
| 19) ภาพรวมความคาดหวังด้านการให้บริการของพนักงาน              |                  |     |         |      |            |
| <b>2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ให้บริการ</b>           |                  |     |         |      |            |
| 20) ช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและเพียงพอ                    |                  |     |         |      |            |
| 21) สถานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ                           |                  |     |         |      |            |

| หัวข้อการประเมิน                                                                       | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                        | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                                                        | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 22) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                                  |                  |     |         |      |            |
| 23) ภาพรวมความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ                         |                  |     |         |      |            |
| <b>3. ความโปร่งใส และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การสุรา</b>                    |                  |     |         |      |            |
| 24) ด้านการร้องเรียน เช่น มีช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ                                   |                  |     |         |      |            |
| 25) การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                                           |                  |     |         |      |            |
| 26) ด้านการเปิดเผย รับรู้ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง                                       |                  |     |         |      |            |
| 27) ภาพรวมความคาดหวังด้านความโปร่งใส                                                   |                  |     |         |      |            |
| <b>4. ด้านความมั่นคงและยั่งยืน</b>                                                     |                  |     |         |      |            |
| 28) การสร้างความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือในการทำงานร่วมกัน                            |                  |     |         |      |            |
| 29) มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือแผนการดำเนินงานระหว่างกัน                                |                  |     |         |      |            |
| 30) การยอมรับซึ่งกันและกัน                                                             |                  |     |         |      |            |
| 31) การเรียนรู้จากคู่พันธมิตร                                                          |                  |     |         |      |            |
| 32) มีเป้าหมายในทิศทางเดียวกัน                                                         |                  |     |         |      |            |
| 33) การกำหนดกลยุทธ์ในการทำงานร่วมกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน                         |                  |     |         |      |            |
| 34) แนวคิดที่เหมือนหรือไปด้วยกันได้                                                    |                  |     |         |      |            |
| 35) ความเข้ากันได้ทางวัฒนธรรม                                                          |                  |     |         |      |            |
| 36) การประเมินและทบทวนผลที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ |                  |     |         |      |            |
| 37) ภาพรวมความคาดหวังด้านความมั่นคงและยั่งยืน                                          |                  |     |         |      |            |
| <b>5. ความคาดหวังต่อองค์การสุรา ในภาพรวม</b>                                           |                  |     |         |      |            |

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติม ที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต**

1. ภาพรวมการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์การสุราฯ ประจำปี 2566

.....

.....

2. ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุราฯ

.....

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ขององค์การสุราฯ

.....

.....

4. ด้านความโปร่งใส

.....

.....

5. ด้านความมั่นคงและยั่งยืนยาว

.....

.....

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -





แบบสอบถามความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ  
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2566

\*\*\*\*\*

เรื่อง ความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คู่ค้าหรือผู้ส่งมอบ)

คำนิยาม

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง บุคคล หรือกลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน หรือชุมชน ที่เพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร หรือได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและลบจากการตัดสินใจ/นโยบาย/โครงการ/การดำเนินการขององค์การสุรา ได้แก่ ชุมชนและสังคม คู่ค้าหรือผู้ส่งมอบ ลูกค้า พนักงาน หน่วยงานเชิงนโยบาย และพันธมิตร ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

วัตถุประสงค์

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อรวบรวมความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การสุราฯ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการนี้ จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานต่อไป โดยแบบสอบถามฯ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติมที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (...) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

(.....) ชาย

(.....) หญิง

2. อายุ

(.....) 21 - 30 ปี

(.....) 31 - 40 ปี

(.....) 41 - 50 ปี

(.....) 51 - 60 ปี

(.....) มากกว่า 60 ปี

### 3. ประเภทหน่วยงาน/องค์กร

- |                                           |                                             |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------|
| (.....) หน่วยงานราชการ                    | (.....) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ                 |
| (.....) บริษัทเอกชน                       | (.....) สถาบันการศึกษา/วิจัย                |
| (.....) บริษัท/โรงงานผลิตสินค้า           | (.....) โรงพยาบาล/สถานพยาบาล                |
| (.....) ผู้นำขายสินค้าการเกษตร            | (.....) ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า           |
| (.....) ผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง งานก่อสร้าง | (.....) ที่ปรึกษา/รับจ้างออกแบบและควบคุมงาน |
| (.....) อื่น ๆ โปรดระบุ .....             |                                             |

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (...) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

#### 1. วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

“ผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มุ่งสู่การสร้างคุณค่าให้กับสังคม เพื่อความยั่งยืน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”

ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ขององค์การสุราฯ มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

- (.....) ครอบคลุมชัดเจน (.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ขององค์การสุราฯ

.....

.....

#### 2. พันธกิจขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

1) วิจัย พัฒนา และผลิตผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ ที่เกี่ยวข้องที่มีคุณภาพสูง ตอบสนองต่อความต้องการของผลิตภัณฑ์ทั้งในและต่างประเทศ

2) พัฒนาระบบบริการและการเข้าถึงระบบบริการอย่างมั่นคงและยั่งยืน

3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศของระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) ทางธุรกิจเอทิลแอลกอฮอล์

4) พัฒนาระบบงานการดำเนินงานให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ท่านคิดว่าพันธกิจขององค์การสุราฯ มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

- (.....) ครอบคลุมชัดเจน (.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับพันธกิจขององค์การสุราฯ

.....

.....

### 3. ค่านิยมขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต คือ “THAIS”

T = Teamwork การทำงานเป็นทีม

H = Humility มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

A = Achievement มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

I = Integrity โปร่งใส ซื่อสัตย์ ยึดหลักธรรมาภิบาล

S = Sustainability มุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ท่านคิดว่าค่านิยมขององค์การสุราฯ มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

(.....) ครอบคลุมชัดเจน

(.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมขององค์การสุราฯ

.....

.....

### 4. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

4.1 ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิตผ่านช่องทางใดบ้าง

4.2 ท่านมีความต้องการให้องค์การสุรา กรมสรรพสามิตเพิ่มช่องทางใดในการให้ข้อมูลข่าวสาร จึงจะสะดวก และเป็นประโยชน์ต่อท่านมากที่สุด

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร                                               | เคยได้รับข้อมูล<br>ข่าวสารผ่าน<br>ช่องทางนี้<br>(ข้อ 4.1) | ไม่เคยได้รับ<br>ข้อมูลข่าวสาร<br>ผ่านช่องทางนี้ | มีความต้องการให้<br>เพิ่มเป็นช่องทาง<br>ในการรับรู้ข้อมูล<br>ข่าวสาร (ข้อ 4.2) |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เว็บไซต์ <a href="https://www.liquor.or.th">https://www.liquor.or.th</a> |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 2. สื่อโทรทัศน์                                                             |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 3. เสียงตามสาย (ภายในพื้นที่อำเภอ เทศบาล หรือตำบล)                          |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 4. หนังสือพิมพ์/วารสาร                                                      |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 5. แผ่นพับ/ป้ายประกาศ                                                       |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 6. โครงการองค์การสุราฯ เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ                       |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 7. การสัมมนา/อบรม/ประชุม                                                    |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 8. พนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต                                          |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 9. สื่อไลน์ (Line)                                                          |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 10. สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook)                                                  |                                                           |                                                 |                                                                                |

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

| หัวข้อการประเมิน                                               | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                                | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| <b>1. ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุรา</b>                 |                  |     |         |      |            |
| 1) การดำเนินงานโดยภาพรวมขององค์การสุรา                         |                  |     |         |      |            |
| 2) การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม           |                  |     |         |      |            |
| 3) ผลสัมฤทธิ์และบริการขององค์การสุรา                           |                  |     |         |      |            |
| 4) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ                    |                  |     |         |      |            |
| 5) มาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย               |                  |     |         |      |            |
| 6) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)            |                  |     |         |      |            |
| 7) ภาพรวมความคาดหวังด้านการดำเนินงาน                           |                  |     |         |      |            |
| <b>2. ด้านการบริการ</b>                                        |                  |     |         |      |            |
| <b>2.1 ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุรา</b>               |                  |     |         |      |            |
| 8) มนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ เอาใจใส่ดูแล มีมารยาท                 |                  |     |         |      |            |
| 9) ความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการติดต่อประสานงาน ของพนักงาน   |                  |     |         |      |            |
| 10) มีความรู้/ความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์                  |                  |     |         |      |            |
| 11) แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม                 |                  |     |         |      |            |
| 12) ภาพรวมความคาดหวังด้านการให้บริการของพนักงาน                |                  |     |         |      |            |
| <b>2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่</b>                      |                  |     |         |      |            |
| 13) ช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและเพียงพอ                      |                  |     |         |      |            |
| 14) สถานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ                             |                  |     |         |      |            |
| 15) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                          |                  |     |         |      |            |
| 16) ภาพรวมความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ |                  |     |         |      |            |
| <b>2.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                             |                  |     |         |      |            |
| 17) ความชัดเจนของการให้ข้อมูล                                  |                  |     |         |      |            |
| 18) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย                   |                  |     |         |      |            |
| 19) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา           |                  |     |         |      |            |

| หัวข้อการประเมิน                                                    | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                     | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                                     | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 20) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                             |                  |     |         |      |            |
| 21) การป้องกันและการแก้ไขเมื่อเกิดข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ |                  |     |         |      |            |
| 22) ภาพรวมความคาดหวังด้านขั้นตอนการให้บริการ                        |                  |     |         |      |            |
| <b>3. ด้านความโปร่งใส</b>                                           |                  |     |         |      |            |
| 23) ด้านการร้องเรียน เช่น มีช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ เป็นต้น        |                  |     |         |      |            |
| 24) การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                        |                  |     |         |      |            |
| 25) ด้านการเปิดเผย รับรู้ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง                    |                  |     |         |      |            |
| 26) ด้านการตรวจรับงานจ้างเป็นไปตามสัญญา                             |                  |     |         |      |            |
| 27) ด้านการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างที่รวดเร็ว                            |                  |     |         |      |            |
| 28) ภาพรวมความคาดหวังด้านความโปร่งใส                                |                  |     |         |      |            |
| <b>4. ความคาดหวังต่อองค์การสุรา ในภาพรวม</b>                        |                  |     |         |      |            |

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติม ที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต**

1. ภาพรวมการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์การสุราฯ ประจำปี 2566

.....

.....

2. ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุราฯ

.....

.....

3. สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ขององค์การสุราฯ

.....

.....

4. ด้านความโปร่งใส และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การสุราฯ

.....

.....

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -



แบบสอบถามความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ  
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2566

\*\*\*\*\*

เรื่อง ความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ชุมชนและสังคม)

คำนิยาม

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง บุคคล หรือกลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน หรือชุมชน ที่เพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรหรือได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและลบจากการตัดสินใจ/นโยบาย/โครงการ/การดำเนินการขององค์การสุรา ได้แก่ ชุมชนและสังคม คู่ค้าหรือผู้ส่งมอบ ลูกค้า พนักงาน หน่วยงานเชิงนโยบาย และพันธมิตร ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

วัตถุประสงค์

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อรวบรวมความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การสุราฯ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการนี้ จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานต่อไป โดยแบบสอบถามฯ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติมที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (...) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

(....) ชาย

(....) หญิง

2. อายุ

(....) ต่ำกว่า 20 ปี

(....) 21 - 30 ปี

(....) 31 - 40 ปี

(....) 41 - 50 ปี

(....) 51 - 60 ปี

(....) มากกว่า 60 ปี

### 3. อาชีพ

- |                               |                                      |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| (.....) นักเรียน/นักศึกษา     | (.....) เกษตรกร                      |
| (.....) รับจ้างทั่วไป         | (.....) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว         |
| (.....) พนักงานเอกชน          | (.....) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| (.....) อื่น ๆ โปรดระบุ ..... |                                      |

### 4. ท่านเคยได้รับการสนับสนุนอะไรจากองค์การสุรา

- |                                               |                                                     |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| (.....) เจลแอลกอฮอล์                          | (.....) สเปรย์แอลกอฮอล์                             |
| (.....) แอลกอฮอล์ 95 %                        | (.....) ประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE |
| (.....) แอลกอฮอล์ 70 %                        | (.....) น้ำหมักชีวภาพ                               |
| (.....) อื่น ๆ โปรดระบุ .....                 |                                                     |
| (.....) ไม่เคยได้รับการสนับสนุนจากองค์การสุรา |                                                     |

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (.....) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

#### 1. วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

“ผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มุ่งสู่การสร้างคุณค่าให้กับสังคม เพื่อความยั่งยืน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”

ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ขององค์การสุรา มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

- |                        |                                            |
|------------------------|--------------------------------------------|
| (.....) ครอบคลุมชัดเจน | (.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ |
|------------------------|--------------------------------------------|

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ขององค์การสุรา

.....  
.....

#### 2. พันธกิจขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

1) วิจัย พัฒนา และผลิตผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ ที่เกี่ยวข้องที่มีคุณภาพสูง ตอบสนองต่อความต้องการของผลิตภัณฑ์ทั้งในและต่างประเทศ

2) พัฒนาระบบบริการและการเข้าถึงระบบบริการอย่างมั่นคงและยั่งยืน

3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศของระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) ทางธุรกิจเอทิลแอลกอฮอล์

4) พัฒนาระบบการดำเนินงานให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ท่านคิดว่าพันธกิจขององค์การสุรา มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

- |                        |                                            |
|------------------------|--------------------------------------------|
| (.....) ครอบคลุมชัดเจน | (.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ |
|------------------------|--------------------------------------------|

### ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับพันธกิจขององค์การสุราฯ

#### 3. ค่านิยมขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต คือ “THAIS”

T = Teamwork การทำงานเป็นทีม

H = Humility มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

A = Achievement มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

I = Integrity โปร่งใส ซื่อสัตย์ ยึดหลักธรรมาภิบาล

S = Sustainability มุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ท่านคิดว่าค่านิยมขององค์การสุราฯ มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

(.....) ครอบคลุมชัดเจน

(.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมขององค์การสุราฯ

#### 4. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

4.1 ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การสุราฯ ผ่านช่องทางใดบ้าง

4.2 ท่านมีความต้องการให้องค์การสุราฯ เพิ่มช่องทางใดในการให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะสะดวกและเป็นประโยชน์ต่อท่านมากที่สุด

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร                                               | เคยได้รับข้อมูลข่าวสาร<br>ผ่านช่องทางนี้<br>(ข้อ 4.1) | มีความต้องการให้เพิ่ม<br>เป็นช่องทางในการรับรู้<br>ข้อมูลข่าวสาร (ข้อ 4.2) |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1. เว็บไซต์ <a href="https://www.liquor.or.th">https://www.liquor.or.th</a> |                                                       |                                                                            |
| 2. สื่อโทรทัศน์                                                             |                                                       |                                                                            |
| 3. เสียงตามสาย (ภายในพื้นที่อำเภอ เทศบาล หรือตำบล)                          |                                                       |                                                                            |
| 4. หนังสือพิมพ์/วารสาร                                                      |                                                       |                                                                            |
| 5. แผ่นพับ/ป้ายประกาศ                                                       |                                                       |                                                                            |
| 6. โครงการองค์การสุราฯ เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ                       |                                                       |                                                                            |
| 7. การสัมมนา/อบรม/ประชุม                                                    |                                                       |                                                                            |
| 8. พนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต                                          |                                                       |                                                                            |
| 9. สื่อไลน์ (Line)                                                          |                                                       |                                                                            |
| 10. สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook)                                                  |                                                       |                                                                            |

### ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารขององค์การสุราฯ

#### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสุราฯ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

| หัวข้อการประเมิน                                     | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                      | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| <b>1. ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุราฯ</b>      |                  |     |         |      |            |
| 1) การดำเนินงานโดยภาพรวมขององค์การสุราฯ              |                  |     |         |      |            |
| 2) การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม |                  |     |         |      |            |
| 3) ผลผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การสุราฯ               |                  |     |         |      |            |
| 4) การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน และสังคม    |                  |     |         |      |            |
| 5) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ          |                  |     |         |      |            |
| 6) มาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย     |                  |     |         |      |            |
| 7) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)  |                  |     |         |      |            |
| 8) ภาพรวมความคาดหวังด้านการดำเนินงาน                 |                  |     |         |      |            |
| <b>2. ด้านการบริการ</b>                              |                  |     |         |      |            |
| <b>2.1 ด้านเจ้าหน้าที่/พนักงาน</b>                   |                  |     |         |      |            |
| 9) มนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ เอาใจใส่ดูแล มีมารยาท    |                  |     |         |      |            |
| 10) ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน               |                  |     |         |      |            |
| 11) แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม       |                  |     |         |      |            |
| <b>2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่</b>            |                  |     |         |      |            |
| 12) การเผยแพร่ข้อมูลที่ทันสมัยและสม่ำเสมอ            |                  |     |         |      |            |
| 13) ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเพียงพอ           |                  |     |         |      |            |
| 14) ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน                  |                  |     |         |      |            |
| 15) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                |                  |     |         |      |            |
| 16) ภาพรวมความคาดหวังด้านการบริการ                   |                  |     |         |      |            |
| <b>3. ด้านความโปร่งใส</b>                            |                  |     |         |      |            |
| 17) ด้านการร้องเรียน เช่น มีช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ |                  |     |         |      |            |
| 18) การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส         |                  |     |         |      |            |

| หัวข้อการประเมิน                                                                     | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                                                      | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 19) ภาพรวมความคาดหวังด้านความโปร่งใส                                                 |                  |     |         |      |            |
| <b>4. ด้านการประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE ประจำปี 2566</b>            |                  |     |         |      |            |
| 20) ได้รับการแนะนำข้อมูลครบถ้วน                                                      |                  |     |         |      |            |
| 21) ได้รับการอำนวยความสะดวกในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านทาง LDO PLACE               |                  |     |         |      |            |
| 22) รายได้เพิ่มขึ้นจากการได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง LDO PLACE                     |                  |     |         |      |            |
| 23) ภาพรวมความคาดหวังด้านการประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE ประจำปี 2566 |                  |     |         |      |            |
| <b>5. โครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่</b>                                             |                  |     |         |      |            |
| 24) โครงการมีความเหมาะสมเป็นประโยชน์ต่อชุมชน                                         |                  |     |         |      |            |
| 25) การประชาสัมพันธ์โครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่                                   |                  |     |         |      |            |
| 26) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้ความรู้ น้ำหมักชีวภาพ                                |                  |     |         |      |            |
| 27) ภาพรวมความคาดหวังด้านโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่                              |                  |     |         |      |            |
| <b>6. ความคาดหวังต่อองค์การสุรา ในภาพรวม</b>                                         |                  |     |         |      |            |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติมที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต

1. ภาพรวมการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์การสุราฯ ประจำปี 2566

.....

.....

2. เจ้าหน้าที่/พนักงานองค์การสุราฯ

.....

.....

3. สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ขององค์การสุราฯ

.....

.....

4. ความโปร่งใส และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การสุราฯ

.....

.....

5. การประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE ประจำปี 2566

.....

.....

6. โครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่

.....

.....

- ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อันได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -





แบบสอบถามความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ  
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2566

\*\*\*\*\*

เรื่อง ความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (พนักงาน)

คำนิยาม

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง บุคคล หรือกลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน หรือชุมชน ที่เพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร หรือได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและลบจากการตัดสินใจ/นโยบาย/โครงการ/การดำเนินการขององค์การสุรา ได้แก่ ชุมชนและสังคม คู่ค้าหรือผู้ส่งมอบ ลูกค้า พนักงาน หน่วยงานเชิงนโยบาย และพันธมิตร ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

วัตถุประสงค์

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อรวบรวมความคิดเห็น และความคาดหวัง/ความต้องการ ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การสุราฯ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการนี้ จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานต่อไป โดยแบบสอบถามฯ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติมที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (.....) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

(.....) ชาย

(.....) หญิง

2. อายุ

(.....) ต่ำกว่า 20 ปี

(.....) 21 - 30 ปี

(.....) 31 - 40 ปี

(.....) 41 - 50 ปี

(.....) 51 - 60 ปี

(.....) มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

(.....) ต่ำกว่าปริญญาตรี

(.....) ปริญญาตรี

(.....) ปริญญาโทหรือปริญญาเอก

#### 4. ประเภทบุคลากร

(.....) พนักงานประจำ

(.....) พนักงานชั่วคราว

#### 5. สังกัด

(.....) ฝ่ายตรวจสอบภายใน

(.....) กองนโยบายและแผน

(.....) กองคลัง

(.....) กองกลาง

(.....) กองการผลิต

(.....) กองวิศวกรรมและเทคโนโลยี

(.....) กองควบคุมและพัฒนาคุณภาพ

(.....) กองการตลาดและจำหน่าย

#### 6. หน่วยงาน

(.....) ฝ่ายตรวจสอบภายใน

(.....) กองนโยบายและแผน

(.....) แผนกเลขานุการ

(.....) แผนกกฎหมาย

(.....) แผนกบริหารงานทั่วไป

(.....) แผนกบริหารงานบุคคล

(.....) แผนกสารสนเทศ

(.....) แผนกการเงิน

(.....) แผนกบัญชี

(.....) แผนกภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร

(.....) แผนกพัสดุ

(.....) แผนกยานพาหนะและอาคารสถานที่

(.....) แผนกคลังพัสดุ

(.....) แผนกขนส่ง

(.....) แผนกจำหน่าย

(.....) แผนกการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

(.....) แผนกการผลิต

(.....) แผนกบรรจุและผลิตภัณฑ์

(.....) แผนกไฟฟ้าและบำรุงรักษา

(.....) แผนกไอน้ำและประปา

(.....) แผนกควบคุมคุณภาพ

(.....) แผนกวางแผนและควบคุมการผลิต

(.....) แผนกสิ่งแวดล้อม

(.....) แผนกวิเคราะห์และตรวจสอบคุณภาพการผลิต

#### 7. ระยะเวลาการทำงาน

(.....) ต่ำกว่า 1 ปี

(.....) 1 - 3 ปี

(.....) 4 - 6 ปี

(.....) 7 - 9 ปี

(.....) 10 - 12 ปี

(.....) 13 - 15 ปี

(.....) 16 - 18 ปี

(.....) 19 ปีขึ้นไป

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (.....) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

##### 1. วิสัยทัศน์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

“ผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มุ่งสู่การสร้างคุณค่าให้กับสังคม เพื่อความยั่งยืน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”

ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ขององค์การสุราฯ มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

(.....) ครอบคลุมชัดเจน

(.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ขององค์การสุราฯ

.....

.....

## 2. พันธกิจขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

1) วิจัย พัฒนา และผลิตผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ ที่เกี่ยวข้องที่มีคุณภาพสูง ตอบสนองต่อความต้องการของผลิตภัณฑ์ทั้งในและต่างประเทศ

2) พัฒนาระบบบริการและการเข้าถึงระบบบริการอย่างมั่นคงและยั่งยืน

3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศของระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) ทางธุรกิจเอทิลแอลกอฮอล์

4) พัฒนาระบบการดำเนินงานให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ท่านคิดว่าพันธกิจขององค์การสุราฯ มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

(.....) ครอบคลุมชัดเจน

(.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับพันธกิจขององค์การสุราฯ

.....

.....

## 3. ค่านิยมขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต คือ “THAIS”

T = Teamwork การทำงานเป็นทีม

H = Humility มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

A = Achievement มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

I = Integrity โปร่งใส ซื่อสัตย์ ยึดหลักธรรมาภิบาล

S = Sustainability มุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ท่านคิดว่าค่านิยมขององค์การสุราฯ มีความครอบคลุมและชัดเจนหรือไม่

(.....) ครอบคลุมชัดเจน

(.....) ยังไม่ครอบคลุม และไม่ชัดเจนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมขององค์การสุราฯ

.....

.....

#### 4. ประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2566

| หัวข้อการประเมิน                                                                                                              | ระดับความคิดเห็น |       |    |       |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|----|-------|-------------|
|                                                                                                                               | ดีมากที่สุด      | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|                                                                                                                               | 5                | 4     | 3  | 2     | 1           |
| ท่านมีความเห็นว่า การดำเนินงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์จะส่งผลให้องค์การสุรา บรรลุวิสัยทัศน์ได้                                 |                  |       |    |       |             |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การเพิ่มรายได้และตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ</b>                                      |                  |       |    |       |             |
| 1) จัดทำห้องสะอาด (Clean Room) เพื่อเพิ่มโอกาสในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และสนับสนุนกลุ่มอุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์                    |                  |       |    |       |             |
| 2) จัดทำห้องปฏิบัติการพร้อมในการรับบริการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์เอทานอล เพื่อควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์                             |                  |       |    |       |             |
| 3) มีการสำรวจความพึงพอใจพฤติกรรมผู้บริโภค และวิจัยตลาดแอลกอฮอล์ เพื่อศึกษาข้อมูลและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค             |                  |       |    |       |             |
| 4) การจัดทำการตลาดเชิงรุก โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ และเพิ่มช่องทางจำหน่าย                             |                  |       |    |       |             |
| 5) การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) โดยจัดกิจกรรมเพื่อสังคม กิจกรรมเยี่ยมเยียนลูกค้า และกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ |                  |       |    |       |             |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การลดรายจ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพจากการดำเนินงาน</b>                                                |                  |       |    |       |             |
| 6) มีการเสริมสร้างประสิทธิภาพงานคลังพัสดุตามมาตรฐานสากล                                                                       |                  |       |    |       |             |
| 7) มีการติดตามและประเมินคุณภาพเพื่อการรับรองระบบมาตรฐานขององค์การสุราฯ                                                        |                  |       |    |       |             |

| หัวข้อการประเมิน                                                                                                                                           | ระดับความคิดเห็น |       |    |       |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|----|-------|-------------|
|                                                                                                                                                            | ดีมากที่สุด      | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|                                                                                                                                                            | 5                | 4     | 3  | 2     | 1           |
| 8) มีการยกระดับมาตรฐานคุณภาพ ความปลอดภัยอาหาร สิ่งแวดล้อม ความต่อเนื่องทางธุรกิจ พลังงาน และมาตรฐานผลิตภัณฑ์                                               |                  |       |    |       |             |
| 9) มีการนำระบบ Lean Management มาปรับกระบวนการภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนการผลิต                                                           |                  |       |    |       |             |
| 10) ศึกษาข้อมูลของเครื่องผลิตเอทานอลและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนของธุรกิจแอลกอฮอล์ด้วยระบบผลิตแอลกอฮอล์คุณภาพสูง 99.99 ดีกรี |                  |       |    |       |             |
| 11) พัฒนาเทคโนโลยีด้านเครื่องมือใช้โดยการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทดแทนให้พนักงานเพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน                                          |                  |       |    |       |             |
| 12) มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มาติดต่อ                                                                          |                  |       |    |       |             |
| 13) มีการซ่อมแซมหลังคาอาคารสำนักงาน ฝ่ายบริหารเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดี                                                                                |                  |       |    |       |             |
| 14) มีการปรับปรุงหอกลิ้น ป้องกันการรั่วไหลเพื่อลดการสูญเสียในกระบวนการผลิต                                                                                 |                  |       |    |       |             |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างความเข้มแข็งบุคลากรและมุ่งสู่องค์กรสมัยใหม่ที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล</b>                                             |                  |       |    |       |             |
| 15) การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง                                         |                  |       |    |       |             |
| 16) การพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความปลอดภัยจากการคุกคามทางไซเบอร์                                                                 |                  |       |    |       |             |

| หัวข้อการประเมิน                                                                                                                                                                               | ระดับความคิดเห็น |       |    |       |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|----|-------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                | ดีมากที่สุด      | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|                                                                                                                                                                                                | 5                | 4     | 3  | 2     | 1           |
| 17) การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับการแข่งขันของธุรกิจแอลกอฮอล์                                                                                                                   |                  |       |    |       |             |
| 18) ปรับปรุงและพัฒนาการจัดการด้านการอนุรักษ์พลังงาน ให้พนักงานเกิดความตระหนักและมีความรู้ด้านการจัดการพลังงาน                                                                                  |                  |       |    |       |             |
| 19) การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานการบริการอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมกิจกรรมที่ดีสู่ความเป็นเลิศขององค์กร                                                                                          |                  |       |    |       |             |
| 20) พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) เพื่อลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากร                                                                                                      |                  |       |    |       |             |
| 21) การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม                                                                                       |                  |       |    |       |             |
| 22) การพัฒนาบ้านพักพนักงานองค์การสุราฯ เพื่อคุณภาพความเป็นอยู่ดียิ่งขึ้น                                                                                                                       |                  |       |    |       |             |
| 23) การบริหารและจัดการด้านอาชีวอนามัยความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน                                                                                                                       |                  |       |    |       |             |
| <b>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างความยั่งยืนของธุรกิจแอลกอฮอล์</b>                                                                                                                          |                  |       |    |       |             |
| 24) พัฒนาและปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน                                                                                                                         |                  |       |    |       |             |
| 25) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร โดยการเปลี่ยนชื่อองค์กรเพื่อให้หน่วยงานรัฐ ลูกค้าได้เข้าใจถึงผลิตภัณฑ์ขององค์กรที่แท้จริง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการขายสินค้าขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต |                  |       |    |       |             |

| ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การสร้างคุณค่าให้สังคมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม                                                             |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 26) การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นไปตามการรับรองระบบคุณภาพ ISO 14001 : 2015                                                      |  |  |  |  |  |
| 27) การประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) ขององค์กร เพื่อขอการรับรองเครื่องหมายลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ (ฉลากลดโลกร้อน) |  |  |  |  |  |
| 28) สร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนหน่วยงาน สนับสนุนกิจกรรมด้านวัฒนธรรม และส่งเสริมคุณภาพชีวิตในชุมชนอย่างต่อเนื่อง               |  |  |  |  |  |
| 29) ช่องทางประชาสัมพันธ์และช่องทางจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการของชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง (LDO PLACE) เพื่อส่งเสริมรายได้แก่ชุมชน |  |  |  |  |  |

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นยุทธศาสตร์ ประจำปี 2567

.....

.....

5. ท่านคิดว่า ช่องทางการสื่อสารใดที่ทำให้ท่านรับทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหรือประเด็นยุทธศาสตร์ได้ง่ายชัดเจนและทั่วถึงมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                              |                                                                                  |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| (.....) ผู้บริหาร            | (.....) เพื่อนร่วมงาน                                                            |
| (.....) ไลน์สื่อสารองค์กร    | (.....) หนังสือเวียน                                                             |
| (.....) รายงานการประชุม      | (.....) เว็บไซต์ <a href="https://www.liquor.or.th">https://www.liquor.or.th</a> |
| (.....) แผ่นพับประชาสัมพันธ์ | (.....) ป้ายประกาศ                                                               |

## 6. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT)

| หัวข้อการประเมิน                                                                               | ความคิดเห็น |             |                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
|                                                                                                | เห็นด้วย    | ไม่เห็นด้วย | ข้อเสนอแนะปัจจัยเพิ่มเติม |
| <b>ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths) สภาพแวดล้อมภายในขององค์กร</b>         |             |             |                           |
| 1) S1 องค์การสุราฯ มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง                                                  |             |             |                           |
| 2) S2 พนักงานมีความรู้ ประสบการณ์ และศักยภาพในการทำงาน                                         |             |             |                           |
| 3) S3 การทำงานขององค์การสุราฯ เป็นไปตามมาตรฐานสากล                                             |             |             |                           |
| 4) S4 องค์การสุราฯ สามารถผลิตและจำหน่ายสุราสามทับ Premium Grade รายเดียวในประเทศไทย            |             |             |                           |
| 5) อื่น ๆ โปรดระบุ.....                                                                        |             |             |                           |
| <b>ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการวิเคราะห์จุดอ่อน (Weaknesses) สภาพแวดล้อมภายในขององค์กร</b>        |             |             |                           |
| 6) W1 นโยบายและการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กรไม่มีความชัดเจน                                        |             |             |                           |
| 7) W2 ต้นทุนการผลิตสูง                                                                         |             |             |                           |
| 8) W3 ระบบการให้บริการยังไม่ตอบสนองและอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า                                  |             |             |                           |
| 9) W4 ผลิตภัณฑ์ยังไม่เป็นที่รู้จักในวงกว้าง                                                    |             |             |                           |
| 10) W5 การพัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง                    |             |             |                           |
| 11) W6 องค์การสุราฯ เป็นรัฐวิสาหกิจที่ไม่เป็นนิติบุคคล ไม่มีความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ      |             |             |                           |
| 12) W7 ระบบพัฒนาบริหารงานบุคคลไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและการรองรับการดำเนินการทางธุรกิจ |             |             |                           |
| 13) W8 พึ่งพาระบบการกำจัดของเสียจากหน่วยงานภายนอก                                              |             |             |                           |

| หัวข้อการประเมิน                                                                                                                  | ความคิดเห็น |             |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
|                                                                                                                                   | เห็นด้วย    | ไม่เห็นด้วย | ข้อเสนอแนะปัจจัยเพิ่มเติม |
| 14) W9 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ไม่รองรับกับการดำเนินธุรกิจ                                                                           |             |             |                           |
| 15) W10 สำนักงานใหญ่ไม่ได้ตั้งอยู่ในพื้นที่ศูนย์กลางของธุรกิจ                                                                     |             |             |                           |
| 16) อื่น ๆ โปรดระบุ.....                                                                                                          |             |             |                           |
| <b>ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการวิเคราะห์โอกาส (Opportunities) สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร</b>                                         |             |             |                           |
| 17) O1 องค์การสุราฯ เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายแอลกอฮอล์บริสุทธิ์รายเดียวตามกฎหมาย                                                      |             |             |                           |
| 18) O2 มีเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงขั้นตอนหรือ กระบวนการทำงานภายใน และเอื้อต่อการพัฒนาบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น |             |             |                           |
| 19) O3 อุตสาหกรรมที่พึ่งพาสุราสามทับมีแนวโน้มเติบโตมากขึ้น                                                                        |             |             |                           |
| 20) O4 กฎกระทรวงกำหนดพัสดุที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุน พ.ศ. 2563 หมวด 5 พสดุส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข                       |             |             |                           |
| 21) O5 มาตรา 7 พระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. 2560                                                                              |             |             |                           |
| 22) อื่น ๆ โปรดระบุ.....                                                                                                          |             |             |                           |
| <b>ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการวิเคราะห์ภัยคุกคาม (Threats) สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร</b>                                           |             |             |                           |
| 23) T1 ต้นทุนการผลิตขึ้นอยู่กับวัตถุดิบอยู่กับอำนาจในการกำหนดราคาของผู้ผลิต                                                       |             |             |                           |
| 24) T2 แนวโน้มการเปิดเสรีแอลกอฮอล์ในอนาคตจากนโยบายการใช้รถ EV และเขตการค้าเสรีนานาชาติ                                            |             |             |                           |
| 25) T3 การอนุญาตให้นำเข้าแอลกอฮอล์จากต่างประเทศได้                                                                                |             |             |                           |
| 26) T4 การใช้แอลกอฮอล์ที่ขึ้นทะเบียนในอุตสาหกรรมอื่น เพื่อทดแทนสุราสามทับ                                                         |             |             |                           |

| หัวข้อการประเมิน         | ความคิดเห็น |             |                           |
|--------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
|                          | เห็นด้วย    | ไม่เห็นด้วย | ข้อเสนอแนะปัจจัยเพิ่มเติม |
| 27) อื่น ๆ โปรดระบุ..... |             |             |                           |

## 7. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

7.1 ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การสุรา กรมสรรพสามิตผ่านช่องทางใดบ้าง

7.2 ท่านมีความต้องการให้องค์การสุรา กรมสรรพสามิตเพิ่มช่องทางใดในการให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะสะดวกและเป็นประโยชน์ต่อท่านมากที่สุด

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร                                               | เคยได้รับข้อมูล<br>ข่าวสาร<br>ผ่านช่องทางนี้<br>(ข้อ 7.1) | ไม่เคยได้รับ<br>ข้อมูลข่าวสาร<br>ผ่านช่องทางนี้ | มีความต้องการให้<br>เพิ่มเป็นช่องทาง<br>ในการรับรู้ข้อมูล<br>ข่าวสาร (ข้อ 7.2) |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เว็บไซต์ <a href="https://www.liquor.or.th">https://www.liquor.or.th</a> |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 2. สื่อโทรทัศน์                                                             |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 3. เสียงตามสาย (ภายในพื้นที่อำเภอ เทศบาล หรือตำบล)                          |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 4. หนังสือพิมพ์/วารสาร                                                      |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 5. แผ่นพับ/ป้ายประกาศ                                                       |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 6. โครงการองค์การสุราฯ เคลื่อนที่/การจัดบูธ/นิทรรศการ                       |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 7. การสัมมนา/อบรม/ประชุม                                                    |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 8. พนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต                                          |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 9. สื่อไลน์ (Line)                                                          |                                                           |                                                 |                                                                                |
| 10. สื่อเฟซบุ๊ก (Facebook)                                                  |                                                           |                                                 |                                                                                |

## ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

| หัวข้อการประเมิน                                     | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                      | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| <b>1. ด้านภาพรวมการดำเนินงานขององค์การสุราฯ</b>      |                  |     |         |      |            |
| 1) การดำเนินงานโดยภาพรวมขององค์การสุราฯ              |                  |     |         |      |            |
| 2) การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม |                  |     |         |      |            |

| หัวข้อการประเมิน                                          | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                           | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                           | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 3) ผลสัมฤทธิ์และบริการขององค์การสุราฯ                     |                  |     |         |      |            |
| 4) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ               |                  |     |         |      |            |
| 5) มาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย          |                  |     |         |      |            |
| 6) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)       |                  |     |         |      |            |
| 7) การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี |                  |     |         |      |            |
| 8) มีการวางแผนยุทธศาสตร์                                  |                  |     |         |      |            |
| 9) มีการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน                    |                  |     |         |      |            |
| 10) มีการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า            |                  |     |         |      |            |
| 11) มีการพัฒนาเทคโนโลยีและดิจิทัล                         |                  |     |         |      |            |
| 12) มีการบริหารทรัพยากรบุคคล                              |                  |     |         |      |            |
| 13) มีการจัดการความรู้และนวัตกรรม                         |                  |     |         |      |            |
| 14) ภาพรวมความคาดหวังด้านการดำเนินงาน                     |                  |     |         |      |            |
| <b>2. ด้านการบริการ</b>                                   |                  |     |         |      |            |
| <b>2.1 ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุราฯ</b>         |                  |     |         |      |            |
| 15) มนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ เอาใจใส่ดูแล มีมารยาท           |                  |     |         |      |            |
| 16) ความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการติดต่อประสานงาน        |                  |     |         |      |            |
| 17) มีความรู้/ความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์             |                  |     |         |      |            |
| 18) แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม            |                  |     |         |      |            |
| 19) ภาพรวมความคาดหวังด้านการให้บริการของพนักงาน           |                  |     |         |      |            |
| <b>2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่</b>                 |                  |     |         |      |            |
| 20) ช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและเพียงพอ                 |                  |     |         |      |            |
| 21) สถานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ                        |                  |     |         |      |            |
| 22) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                     |                  |     |         |      |            |
| 23) ภาพรวมความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่     |                  |     |         |      |            |
| <b>3. ด้านความโปร่งใส</b>                                 |                  |     |         |      |            |
| 24) ด้านการร้องเรียน เช่น มีช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ      |                  |     |         |      |            |
| 25) การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส              |                  |     |         |      |            |
| 26) ด้านการเปิดเผย รับรู้ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง          |                  |     |         |      |            |

| หัวข้อการประเมิน                                                                                                         | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                          | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                                                                                                          | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 27) ภาพรวมความคาดหวังด้านความโปร่งใส                                                                                     |                  |     |         |      |            |
| <b>4. ด้านบทบาทการนำองค์กร</b>                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 28) การวางนโยบายให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งช่วยให้ท่านมีความรู้ในการทำงานได้ดีขึ้น                                 |                  |     |         |      |            |
| 29) การส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์สู่แผนปฏิบัติการขององค์กร |                  |     |         |      |            |
| 30) การสร้างความตระหนักถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ขององค์กรให้แก่พนักงานในทุกระดับ                       |                  |     |         |      |            |
| 31) การเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้บรรลุตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้    |                  |     |         |      |            |
| 32) การให้รางวัลการยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินงานที่ดี                                                   |                  |     |         |      |            |
| 33) ภาพรวมความคาดหวังด้านบทบาทการนำองค์กร                                                                                |                  |     |         |      |            |
| <b>5. ความคาดหวังต่อองค์การสุรา ในภาพรวม</b>                                                                             |                  |     |         |      |            |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวังเพิ่มเติม ที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต

1. ภาพรวมการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์การสุราฯ ประจำปี 2566

.....

.....

2. ด้านการให้บริการของพนักงานองค์การสุราฯ

.....

.....

3. สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ขององค์การสุราฯ

.....

.....

4. ด้านความโปร่งใส

.....

.....

5. ด้านบทบาทการนำองค์กร

.....

.....

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -