
การดำเนินการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต

ประจำปี 2565



การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

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

วิธีการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

กรอบการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ผลการดำเนินงานด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา
หน่วยงานเชิงนโยบาย	ปฏิบัติตามนโยบาย และ รายงานผลการดำเนินงานตามที่กำหนด	ผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่กำหนด	- มีการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นในการกำหนดวิสัยทัศน์และนโยบายสำคัญของกระทรวงการคลัง และกรมสรรพสามิต ตามแผนการประชุม - จัดทำ Stakeholder Profile ที่บริหารจัดการได้ ช่วยให้เกิดการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี - ตอบสนองความต้องการ ไม่เกิดข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง - พัฒนาระบบการสื่อสาร (Communication) ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก
ลูกค้า	- ปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรม - คำนึงถึงผลประโยชน์ที่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องได้รับตามประเด็นความร่วมมืออย่างเท่าเทียม	- อำนวยความสะดวกด้านการบริการ เช่น การขนส่ง การบริการด้านการซื้อขาย การให้ข้อมูลรายละเอียดสินค้าและผลิตภัณฑ์ และการประชาสัมพันธ์ ที่ถูกต้องและสะดวกรวดเร็ว - สามารถรองรับปริมาณความต้องการ แอดกอสต์ของประชาชนที่ต้องการใช้ได้อย่างเพียงพอ โดยแอดกอสต์ที่ผลิต ยังคงมีคุณภาพตามมาตรฐานต่าง ๆ - สามารถอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำในการติดต่อซื้อขายแอดกอสต์กับสรรพสามิตพื้นที่ได้	- องค์การสุราฯ มีการจัดสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและจัดประชุมสัมมนาลูกค้าประจำปี เพื่อรับฟังความคิดเห็นในการกำหนดวิสัยทัศน์และนโยบายสำคัญขององค์กร - องค์การสุราฯ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานดูแลลูกค้าแต่ละกลุ่ม - จัดทำ Stakeholder Profile ที่บริหารจัดการได้ ช่วยให้เกิดการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี - ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ - เกิดนวัตกรรมหรือผลงานที่เกิดจากการนำความต้องการของลูกค้ามาดำเนินการ 2 รายการ
คู่ค้า/ผู้เชื่อมโยง	- ปฏิบัติต่อคู่ค้าสัญญาและเงื่อนไขต่าง ๆ ตามที่ตกลงไว้	- นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร - ปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขต่าง ๆ ตามที่ตกลงไว้ - ปรับปรุงกระบวนการชำระหนี้ให้มีผลรวดเร็ว ตรงเวลา	- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานดูแลธุรกรรมการจัดซื้อ/จัดจ้างจำแนกตามประเภท - จัดทำ Stakeholder Profile ที่บริหารจัดการได้ ช่วยให้เกิดการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี - ตอบสนองความต้องการ ไม่เกิดข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง - พัฒนาระบบการสื่อสาร (Communication) ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก - ร่วมมือกับคู่ค้าที่รับปากน้ำเสียค่าเป็นโครงการนำหมักชีวภาพเคเอ็นที
ชุมชน/สังคม	- ดูแลเฝ้าระวังผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และปลอดภัยที่อาจมีผลกระทบต่อชุมชนและแนว ช้างเผือก	- เป็นองค์กรที่ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภค - เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมตาม	- กำหนดให้คณะทำงาน CSR เป็นผู้รับผิดชอบในการประสานงานกับหน่วยงานท้องถิ่น - การจัดกิจกรรมสัมพันธ์ในเครือกับผู้ชุมชนและ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ผลการดำเนินงานด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา
		มาตรฐานสากล - เป็นองค์กรที่ช่วยพัฒนาชุมชน มีส่วนร่วมกับชุมชน สนับสนุนงบประมาณให้กับชุมชนและมีศูนย์จัดจำหน่ายสินค้าขององค์กรสุราฯ	หน่วยงานท้องถิ่น ด้วยการทำโครงการน้ำหมักชีวภาพเคเอ็นที - ประสานงานกับหน่วยราชการท้องถิ่นในการของบประมาณในการสนับสนุนโครงการปรับปรุงถนน - จัดทำ Stakeholder Profile ที่บริหารจัดการได้ ช่วยให้เกิดการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี - ตอบสนองความต้องการ ไม่เกิดข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง - พัฒนาระบบการสื่อสาร ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก
บุคลากร	- ค่าตอบแทน - สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ - ความมั่นคง - โอกาสในการก้าวหน้าในสายงาน - ความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัย - การพัฒนาองค์ความรู้ทั่วไปและเฉพาะสายงาน - ความสุขใจในการทำงาน - การเปิดเผยข้อมูล การดำเนินงานของผู้บริหาร - กฎระเบียบที่ชัดเจน - สิ่งแวดล้อมที่ดี - การพัฒนาทักษะความรู้ที่เหมาะสม Individual Development Plan (IDP)	- เป็นผู้นำอุตสาหกรรมเอพิธแอลกอฮอล์คุณภาพสูง ตอบสนองความต้องการด้านการแพทย์และการสาธารณสุข และพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง - เป็นองค์กรที่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อกำหนด ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด และมีระบบการบริหารจัดการที่ดี - เป็นองค์กรที่สนับสนุนการพัฒนาความสามารถการทำงานอย่างต่อเนื่องให้มีความมั่นใจในคุณภาพชีวิตของพนักงานในการทำงาน	- ดำเนินงานดูแลด้านสวัสดิการให้แก่บุคลากรอย่างทั่วถึง ทั้งสวัสดิการด้านการเงิน ค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการด้านตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่บุคลากร - ดำเนินการด้านฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร - จัดทำ Stakeholder Profile ที่บริหารจัดการได้ ช่วยให้เกิดการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี - ตอบสนองความต้องการ ไม่เกิดข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง - พัฒนาระบบการสื่อสาร (Communication) ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก