



บันทึกข้อความ

ผู้ว่าราชการ
รับที่ 424
วันที่ 7 ก.ค. 68
เวลา 13.00 น.

ฝ่ายบริหาร
รับที่ 2853
วันที่ 4 ก.ค. 68
เวลา 10.07 น.

ส่วนราชการ องค์การสุรา กรมสรรพสามิต กองนโยบายและแผน โทร. ๐ ๓๘๕๔ ๑๐๐๔-๕ ต่อ ๑๐๑๐

ที่ กน ๒๔ /๒๕๖๘ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอนำส่งรายงานสำรวจการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหาร

ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุงปี ๒๕๖๗) ตามระบบ State Enterprise Assessment Model (SE-AM) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ หัวข้อการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ข้อ ๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร ข้อ ๖ กระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ เพื่อการสื่อสารแผนปฏิบัติการทั้งภายในและภายนอกองค์กร และถ่ายทอดตัวชี้วัดในการดำเนินงานไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั่วทั้งองค์กร องค์การสุราฯ จึงได้กำหนดจัดแสดงนิทรรศการและกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้ชื่องาน “LDO Culture Day และรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘” ในวันอังคารที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๘ ณ อาคารอเนกประสงค์ และกิจกรรมสัมมนาลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ในวันพฤหัสบดีที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ สยามสแควร์ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินผลฯ และการถ่ายทอด เผยแพร่ แผนยุทธศาสตร์องค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

บัดนี้ กองนโยบายและแผน ได้ร่วมจัดนิทรรศการและกิจกรรม “LDO Culture Day และรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘” ภายใต้หัวข้อ กิจกรรมการถ่ายทอดเผยแพร่ แผนวิสาหกิจองค์การสุราฯ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐ ฉบับทบทวนปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และกิจกรรมสัมมนาลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เรียบร้อยแล้ว และได้จัดทำรายงานสำรวจการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เพื่อการวิเคราะห์เป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนยุทธศาสตร์ ตลอดจนประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอผู้อำนวยการพิจารณา หากเห็นชอบ กองนโยบายและแผนจะดำเนินการแจ้งเวียนให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

เห็นชอบ
เพื่อโปรดเห็นชอบ
และสั่ง ๒ กน. ดำเนินการ
๗ ก.ค. ๖๘

(นางจุฑามาศ แสงเปล่งปลั่ง)
หัวหน้ากองนโยบายและแผน

-เห็นชอบตาม ๒๖ ๐

๘ ก.ค. ๖๘



รายงานสำรวจฯ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘



องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต

LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

รายงานสำรวจการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็น

ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต
ประจำปีงบประมาณ 2568



จัดทำโดยกองนโยบายและแผน มกราคม 2568

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.....	6
บทที่ 3 ผลการสำรวจ.....	7
3.1 ผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณได้จากแบบสอบถามออนไลน์.....	8
3.2 ผลการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม.....	14
บทที่ 4 การนำผลสำรวจไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน.....	15
ภาคผนวก.....	16
แบบสอบถาม.....	17

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล (Rational Criterion)

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ภายใต้การกำกับดูแลของกรมสรรพสามิต สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจในการผลิตและจำหน่ายเอทิลแอลกอฮอล์ (สุราสามทับ) และผลิตภัณฑ์ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการแพทย์ เกษษกรรม วิทยาศาสตร์ อุตสาหกรรม การผลิตอาหาร เครื่องสำอาง การสกัดพืชหอมพืชสมุนไพร และสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง ตลอดจนยังคำนึงเน้นการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ข้อมูลการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงานและแนวทางในการพัฒนาองค์การสุรา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เพื่อตอบสนองการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจและเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์การสุรา จึงได้จัดทำการศึกษาและรวบรวมผลการสำรวจการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยมุ่งหวังให้เป็นปัจจัยนำใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning: SP)

1.2 วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อสำรวจและรวบรวมข้อมูลการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2568
2. เพื่อนำเป็นปัจจัยนำใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning: SP)

1.3 การกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Identification)

องค์การสุรา มีการทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ขององค์การสุรา เป็นประจำทุกปีจากการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกรอบการดำเนินงานและห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ขององค์การสุรา ที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์และทิศทางการดำเนินงานขององค์กร

องค์การสุรา เล็งเห็นความสำคัญและความเชื่อมโยงที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างยั่งยืน จึงได้มีการกำหนดนโยบายให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวตามกฎหมาย รวมถึงส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการดำเนินงานและไม่ควรกระทำการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น พร้อมทั้งจัดให้มีการเปิดเผยนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลไกการมีส่วนร่วมและกิจกรรมต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการตามนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ในรายงานประจำปีด้วย โดยปีงบประมาณ 2568 องค์การสุรา กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ 5 กลุ่ม ดังนี้



ภาพแสดงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต
ที่มา : องค์การสุรา กรมสรรพสามิต

1.4 คำอธิบายศัพท์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการขององค์การสุรา โดยมี 5 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. **ลูกค้า** หมายถึง ผู้ซื้อสินค้าและบริการ / ผู้อุดหนุนในเชิงธุรกิจ

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

3. **คู่ค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร** หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์การสุรา เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการเฉพาะอย่าง โดยปกติความร่วมมือที่เป็นทางการมักจะกำหนดช่วงระยะเวลา รวมทั้งบทบาทของแต่ละฝ่าย และผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างชัดเจน อาทิ

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

4. **ชุมชนและสังคม** หมายถึง ชุมชนในละแวกพื้นที่องค์การสุรา โดยให้ความสำคัญกับชุมชนและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์การสุรา อาทิ ชุมชนและสังคม หน่วยงานรอบข้างที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์การสุรา

5. **บุคลากรภายในองค์การสุราทุกระดับ** หมายถึง ผู้บริหารองค์การสุรา พนักงาน ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ และสหภาพแรงงานขององค์การสุรา ทุกระดับ

บทที่ 2

การรวบรวมข้อมูล

2.1 กระบวนการจัดทำแบบสำรวจ

การจัดทำแบบสำรวจการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2568 ผ่านกระบวนการจัดทำแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 การกำหนดประเด็น

องค์การสุราฯ กำหนดประเด็นการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าให้ความสำคัญตลอดห่วงโซ่คุณค่า ครอบคลุมตั้งแต่กิจกรรมการหาวัตถุดิบ การผลิต การจำหน่าย และการขนส่งผ่านประเด็นความยั่งยืนทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การกำกับดูแลที่ดี เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งมี 10 ประเด็นสำคัญของปัจจัยความยั่งยืนที่เชื่อมโยงกับกลยุทธ์ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainable Strategies) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ และด้านความยั่งยืน ESG ดังต่อไปนี้

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า | 6) การจัดการของเสีย |
| 2) การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 7) การจัดการพลังงาน |
| 3) นวัตกรรมและเทคโนโลยี | 8) ความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล |
| 4) สุขภาพและความปลอดภัย | 9) จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ |
| 5) การพัฒนาศักยภาพมนุษย์ | 10) การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก |

2.1.2 การกำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม

- 1) ข้อคำถามการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ
- 2) ข้อคำถามปลายเปิด อันประกอบด้วย ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ (เพิ่มเติม)

2.1.3 การร่างแบบสอบถาม

การจัดทำแบบสอบถามตามการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 1 ชุด ใช้สำรวจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้า
- กลุ่มที่ 2 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย
- กลุ่มที่ 3 คู่ค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร
- กลุ่มที่ 4 กลุ่มชุมชนและสังคม
- กลุ่มที่ 5 กลุ่มบุคลากรภายในองค์การสุราทุกระดับ

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การรับรู้และช่องทางการสื่อสาร
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้และเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ปีพ.ศ. 2566 – 2570 ฉบับทบทวนปีงบประมาณ 2568
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ (เพิ่มเติม) ที่มีต่อองค์การสุราฯ

2.1.4 ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์

ทำการแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้จากการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องของถ้อยคำสำนวน เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพ

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2568 ใช้แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.2.1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) ผู้ประเมินได้ทำการวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการรับรู้และช่องทางการสื่อสาร แผนยุทธศาสตร์องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ปีพ.ศ. 2566 - 2570 ฉบับทบทวนปีงบประมาณ 2568 และประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ โดยค้นหาการเน้นหรือความถี่ของคำตอบ แล้วนำมาจัดหมวดหมู่คำสำคัญของความคิดเห็น ข้อค้นพบ และข้อเสนอพัฒนา

2.2.2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

แบบสอบถามได้กำหนดการรับรู้และเข้าใจ และความคาดหวัง โดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผู้ประเมินกำหนดแนวทางในการประเมินผลการสำรวจการรับรู้และความเข้าใจ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ หรือ 5 – Point Likert Scale โดยประเมินเป็นคะแนนตั้งแต่ระดับ 1 – 5 โดยใช้เกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยการรับรู้และความเข้าใจ และความคาดหวัง มีหลักเกณฑ์การแบ่งพิจารณาตามช่วงคะแนน ซึ่งออกแบบ โดย Best (1997:174) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{The interval score of each level} &= \frac{\text{Maximum Score} - \text{Minimum score}}{\text{Amonut of level}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} = 0.8\end{aligned}$$

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

มีเกณฑ์การประเมินจะใช้วิธีการให้คะแนนแบบ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้
ระดับการประเมินที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การสุราฯ

คะแนน	ความหมาย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย
5	มากที่สุด	ดีมาก	4.51 - 5.00
4	มาก	ดี	3.51 - 4.50
3	ปานกลาง	ปานกลาง	2.51 - 3.50
2	น้อย	พอใช้	1.51 - 2.50
1	น้อยที่สุด	ปรับปรุง	1.00 - 1.50

บทที่ 3

ผลการสำรวจ

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ได้วิเคราะห์ประเด็นการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์ ทิศทางการดำเนินงานขององค์การสุราฯ ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากการจัดกิจกรรมการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ และรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2568 ผ่านโครงการสัมมนาลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2568 เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2568 ณ โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ สยามสแควร์ และผ่านกิจกรรม LDO CULTURE DAY เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2568 ณ อาคารอเนกประสงค์ องค์การสุรา กรมสรรพสามิต อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย 1) ผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณได้จากแบบสอบถามออนไลน์ และ 2) ผลการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ อาทิ การสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถามปลายเปิด



ภาพแสดงกิจกรรมสัมมนาลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2568
เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2568 ณ โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ สยามสแควร์



ภาพกิจกรรม LDO CULTURE DAY และรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2568
เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2568 ณ อาคารอเนกประสงค์ องค์การสุรา กรมสรรพสามิต อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา

3.1 ผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณได้จากแบบสอบถามออนไลน์

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 158 คน จำแนกเป็น 1) กลุ่มลูกค้า จำนวน 50 คน 2) กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย จำนวน 10 คน 3) กลุ่มคู่ค้า ผู้ส่งมอบและพันธมิตร จำนวน 17 คน 4) กลุ่มชุมชนและสังคม จำนวน 6 คน และ 5) กลุ่มบุคลากรภายในองค์การสุราฯ ทุกระดับ จำนวน 75 คน แสดงผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ และนำมาใช้ในการประมวลผล
กลุ่มลูกค้า	50
กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย	10
กลุ่มคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตร	17
กลุ่มชุมชนและสังคม	6
กลุ่มบุคลากรภายในองค์การสุราฯ ทุกระดับ	75
รวม	158

3.1.1 ผลการสำรวจกลุ่มลูกค้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 : แสดงผลสำรวจข้อมูลจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	68	43.04
	หญิง	90	56.96
	รวม	158	100.00
2. อายุ	20 - 29 ปี	36	22.78
	30 - 39 ปี	51	32.28
	40 - 49 ปี	41	25.95
	50 ปีขึ้นไป	30	18.99
	รวม	158	100.00
3. ประเภทกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานเชิงนโยบาย/หน่วยงานกำกับดูแล	10	6.33
	พนักงานหรือบุคลากรขององค์การสุราฯ	75	47.47
	ชุมชนและสังคม	6	3.80
	คู่ค้า ผู้ส่งมอบ หรือพันธมิตร	17	10.76
	ลูกค้า	50	31.65
	รวม	158	100.00
4. สังกัด/หน่วยงาน	บริษัทเอกชน	44	27.85
	หน่วยงานของรัฐ	19	12.03
	หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ	92	58.23
	ชุมชนและสังคม	3	1.90
	รวม	158	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 158 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 56.96 และเป็นเพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 43.04

ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 32.28 รองลงมาคือ อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.95 อายุ 20 – 29 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 22.78 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 18.99 ตามลำดับ

ประเภทกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ พนักงานหรือบุคลากรขององค์การสุรา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 47.47 รองลงมาคือ ลูกค้า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 31.65 คู่ค้า ผู้ส่งมอบ หรือพันธมิตร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.76 หน่วยงานเชิงนโยบาย/หน่วยงานกำกับดูแล จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.33 ชุมชนและสังคม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

สังกัด/หน่วยงานส่วนใหญ่ คือ หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 58.23 รองลงมาคือ บริษัทเอกชน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 27.85 หน่วยงานของรัฐ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.03 ชุมชนและสังคม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การรับรู้และช่องทางการสื่อสาร

ตารางที่ 2 : แสดงผลสำรวจการรับรู้และรับทราบ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุรา

ประเด็นคำถาม	จำนวน	ร้อยละ	แปลผล
1) ท่านรับรู้และรับทราบ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	150	94.94	รับรู้และรับทราบ
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และ	8	5.06	ไม่เคยได้รับรู้และรับทราบ
แผนปฏิบัติการขององค์การสุรา			
รวม	158	100	

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้และรับทราบ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุรา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 94.94 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับรู้และรับทราบ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.06

2) การรับรู้และรับทราบ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุรา จากช่องทางการสื่อสารได้บ้าง

ตารางที่ 3 : แสดงผลสำรวจการรับรู้และรับทราบ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุรา จากช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

ช่องทางการรับรู้และรับทราบข้อมูลข่าวสาร	รับรู้และรับทราบ	ไม่เคย
1. ผู้บริหาร/พนักงาน/บุคลากร	จำนวน 23 คน ร้อยละ 14.56	จำนวน 135 คน ร้อยละ 85.44
2. การจัดกิจกรรมสัมมนาให้กับพนักงาน	จำนวน 53 คน ร้อยละ 33.54	จำนวน 105 คน ร้อยละ 66.46
3. เว็บไซต์ขององค์การสุรา (https://www.liquor.or.th/)	จำนวน 33 คน ร้อยละ 20.89	จำนวน 125 คน ร้อยละ 79.11

ช่องทางการรับรู้และรับทราบข้อมูลข่าวสาร	รับรู้และรับทราบ	ไม่เคย
4. การประชุม/จัดนิทรรศการ/ออกบูธ	จำนวน 9 คน ร้อยละ 5.70	จำนวน 149 คน ร้อยละ 94.30
5. สื่อโทรทัศน์/สื่อสิ่งพิมพ์	จำนวน 2 คน ร้อยละ 1.27	จำนวน 156 คน ร้อยละ 98.73
6. กลุ่มไลน์สื่อสารองค์กร (Line)	จำนวน 4 คน ร้อยละ 2.53	จำนวน 154 คน ร้อยละ 97.47

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้และรับทราบ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุรา จากช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการจัดกิจกรรมสัมมนาให้กับพนักงาน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 33.54 รองลงมาคือ เว็บไซต์ขององค์การสุรา (<https://www.liquor.or.th/>) จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.89 ผู้บริหาร/พนักงาน/บุคลากร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.56 การประชุม/จัดนิทรรศการ/ออกบูธ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 กลุ่มไลน์สื่อสารองค์กร (Line) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.53 และสื่อโทรทัศน์/สื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.27 ตามลำดับ

3) ช่องทางการสื่อสารใดที่จะทำให้สามารถทราบถึง “วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุรา ได้ง่ายและทั่วถึงมากที่สุด”

ตารางที่ 4 : แสดงผลสำรวจช่องทางการสื่อสารใดที่จะทำให้สามารถทราบถึง “วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุรา ได้ง่ายและทั่วถึงมากที่สุด”

ช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร	ความต้องการ
1. ผู้บริหาร/พนักงาน/บุคลากร	จำนวน 26 คน ร้อยละ 16.46
2. การจัดกิจกรรมสัมมนาให้กับพนักงาน	จำนวน 40 คน ร้อยละ 25.32
3. เว็บไซต์ขององค์การสุรา (https://www.liquor.or.th/)	จำนวน 78 คน ร้อยละ 49.37
4. การประชุม/จัดนิทรรศการ/ออกบูธ	จำนวน 33 คน ร้อยละ 20.89
5. สื่อโทรทัศน์/สื่อสิ่งพิมพ์	จำนวน 16 คน ร้อยละ 10.13
6. กลุ่มไลน์สื่อสารองค์กร (Line)	จำนวน 30 คน ร้อยละ 18.99
7. โปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ของทาง Google (Google drive)	จำนวน 14 คน ร้อยละ 8.86

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความต้องการให้สื่อสารผ่านช่องทางเว็บไซต์ขององค์การสุราฯ (<https://www.liquor.or.th/>) จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 49.37 รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมสัมมนาให้กับพนักงาน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.32 และอื่น ๆ ตามลำดับดังนี้

- การประชุม/จัดนิทรรศการ/ออกบูธ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.89
- กลุ่มไลน์สื่อสารองค์กร (Line) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 18.99
- ผู้บริหาร/พนักงาน/บุคลากร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 16.46
- สื่อโทรทัศน์/สื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.13
- โปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ของทาง Google (Google drive) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.86

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้และเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ปีพ.ศ. 2566 - 2570 ฉบับทบทวนปีงบประมาณ 2568

จากตารางที่ 5 แสดงผลสำรวจการรับรู้และเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ปีพ.ศ. 2566 - 2570 ฉบับทบทวนปีงบประมาณ 2568

ประเด็นการรับรู้และเข้าใจด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	แปลผลระดับการรับรู้และเข้าใจ
1. รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ คือ "....."	4.26	ดี
2. รับรู้และเข้าใจพันธกิจ คือ "....."	4.24	ดี
3. รับรู้และเข้าใจค่านิยม คือ "....."	4.21	ดี
4. รับรู้และเข้าใจวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และยุทธศาสตร์ สอดคล้องต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้	4.29	ดี
5. รับรู้และเข้าใจแผนปฏิบัติการ สอดคล้องต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้	4.23	ดี
6. รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ สามารถทำให้องค์กรไปสู่การเป็น "ผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์ได้"	4.31	ดี
7. รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ สามารถสะท้อนและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสอดคล้องกับแนวโน้มในอนาคต	4.25	ดี
8. รับรู้และเข้าใจค่านิยมขององค์การสุราฯ สามารถสื่อสารแนวทางในการปฏิบัติราชการให้บุคลากรภายในองค์กร	4.24	ดี
ภาพรวมผลสำรวจการรับรู้และเข้าใจ	4.25	ดี

จากตารางที่ 5 แสดงผลสำรวจการรับรู้และเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ปีพ.ศ. 2566 - 2570 ฉบับทบทวนปีงบประมาณ 2568 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ สามารถทำให้องค์กรไปสู่การเป็น "ผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์ได้" คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ รับรู้และเข้าใจวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และยุทธศาสตร์ สอดคล้องต่อการบรรลุวิสัยทัศน์

ขององค์กรได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.29 และรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ คือ "....." คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.26 และอื่น ๆ ตามลำดับดังนี้

- รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ สามารถสะท้อนและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสอดคล้องกับแนวโน้มในอนาคต คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.25
- รับรู้และเข้าใจพันธกิจ คือ "....." คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.24
- รับรู้และเข้าใจค่านิยมขององค์การสุรา สามารถสื่อสารแนวทางในการปฏิบัติราชการให้บุคลากรภายในองค์กร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.24
- รับรู้และเข้าใจแผนปฏิบัติการ สอดคล้องต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23
- รับรู้และเข้าใจค่านิยม คือ "....." คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.21

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสำรวจรับรู้และเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ปีพ.ศ. 2566 - 2570 ฉบับทบทวนปีงบประมาณ 2568 มีการรับรู้และเข้าใจอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ภาพรวมการรับรู้และเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ปีพ.ศ. 2566 - 2570 ฉบับทบทวนปีงบประมาณ 2568

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผลระดับการรับรู้และเข้าใจ
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	158	4.25	ดี
หมายเหตุ การสรุปคะแนนการรับรู้และเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ที่ได้จากแบบสอบถาม และแบ่งระดับดังนี้			
ระดับมากที่สุด	มีค่าเฉลี่ยในช่วง	4.51 – 5.00	
ระดับมาก	มีค่าเฉลี่ยในช่วง	3.51 – 4.50	
ระดับปานกลาง	มีค่าเฉลี่ยในช่วง	2.51 – 3.50	
ระดับน้อย	มีค่าเฉลี่ยในช่วง	1.51 – 2.50	
ระดับน้อยที่สุด	มีค่าเฉลี่ยในช่วง	1.00 – 1.50	

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

ตารางที่ 6 : แสดงผลสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา

ประเด็นความคาดหวังด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	แปลผลระดับความคาดหวัง
1. ความคาดหวังในด้านการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุรา	4.36	มาก
2. ความคาดหวังในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง	4.42	มาก
3. ความคาดหวังในด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ	4.37	มาก
4. ความคาดหวังในด้านการมีมาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.45	มาก
5. ความคาดหวังในด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม	4.38	มาก
6. ความคาดหวังในด้านการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล	4.52	มากที่สุด
7. ความคาดหวังในด้านการมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่สามารถรับมือกับภาวะแอลกอฮอล์ขาดตลาด	4.41	มาก

ประเด็นความคาดหวังด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	แปลผลระดับ ความคาดหวัง
8. ความคาดหวังในด้านการให้บริการแอลกอฮอล์เพื่อสาธารณะและประชาชน	4.48	มาก
9. ความคาดหวังในด้านการเป็นผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์	4.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 แสดงผลสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังในด้านการเป็นผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือ ความคาดหวังในด้านการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.52 และความคาดหวังในด้านการให้บริการแอลกอฮอล์เพื่อสาธารณะและประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.48 และอื่น ๆ ตามลำดับดังนี้

- ความคาดหวังในด้านการมีมาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.45
- ความคาดหวังในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.42
- ความคาดหวังในด้านการมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่สามารถรับมือกับภาวะแอลกอฮอล์ขาดตลาด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.41
- ความคาดหวังในด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.38
- ความคาดหวังในด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.37
- ความคาดหวังในด้านการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุราฯ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.36

ความคาดหวังที่มีต่อองค์การสุราฯ ในภาพรวม ประจำปี 2568 พบว่า มีค่าความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.44 โดยเมื่อเปรียบเทียบกับค่าความคาดหวังในภาพรวม ประจำปี 2567 นั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 ซึ่งสามารถสรุปผลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ ได้ว่า ในปี 2568 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อองค์การสุราฯ เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ (เพิ่มเติม) ที่มีต่อองค์การสุราฯ

1) การได้รับการบริการ ผลิตภัณฑ์ และ/หรือคุณค่าใดที่รู้สึกประทับใจ และ/หรือเกินความคาดหวัง

กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับการบริการ ผลิตภัณฑ์ และ/หรือคุณค่าใดที่รู้สึกประทับใจ และ/หรือเกินความคาดหวัง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานกำหนด
2. การบริการด้านข้อมูล และการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่อย่างรวดเร็ว
3. การตรวจวิเคราะห์แอลกอฮอล์มีความรวดเร็ว ผลน่าเชื่อถือ เสนอให้มีการตรวจวิเคราะห์ที่ครอบคลุมแอลกอฮอล์ทุกประเภท เช่น สุราแช่ สุรากลั่นชนิดอื่นๆ
4. สินค้ามีราคาค่อนข้างสูง
5. ได้รับคำปรึกษาทางเทคนิค และหารือร่วมกันเพื่อหาแนวทางการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
6. การบริการที่ยืดหยุ่น ว่องไว การสื่อสารตรงไปตรงมา ทำให้การประสานงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น

ตอบใจหทัยและความต้องการตลาด รวมถึงการจัดส่งสินค้าได้ตามวันที่ต้องการ

7. ได้รับการแจกน้ำหมักชีวภาพจากองค์การสุราฯ นำไปใช้ประโยชน์ได้มาก
8. เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นเรื่องความโปร่งใส
9. การบริการจากตัวแทนจำหน่ายเป็นอย่างดี
10. มีการจัดกิจกรรมสัมมนาที่ดี เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และความคิดเห็น

2) ความต้องการ/ความคาดหวังให้องค์การสุรา มีการพัฒนาในด้านใดเพิ่มเติม

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการ/ความคาดหวังให้องค์การสุรา มีการพัฒนาในด้านใดเพิ่มเติม และสามารถสรุปได้ดังนี้

1. มีความต้องการให้มีผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน และในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่มีมาตรฐานและปลอดภัยในการใช้งาน
2. มีความต้องการชำระเงินในรูปแบบเครดิต
3. มุ่งเน้นในการวางแผนผลิตแอลกอฮอล์ให้ผลิตภัณฑ์เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า
4. มุ่งเน้นในเรื่องของราคาที่ช่วยลดต้นทุนให้กับลูกค้า
5. มุ่งเน้นให้คงคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้ได้อย่างต่อเนื่องต่อไป
6. มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาในด้านการขนส่งผลิตภัณฑ์ให้ดียิ่งขึ้น
7. มีความต้องการให้ปรับราคาลดลง เนื่องจากราคาส่งสูงกว่าที่อื่น
8. มุ่งเน้นในการส่งเสริมข้อมูลความรู้เกี่ยวกับองค์การสุรา ให้กับประชาชน/ชุมชนได้เข้าใจอย่างทั่วถึง
9. พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้ได้อย่างต่อเนื่อง
10. มีความเห็นว่าเป็นการจัดสัมมนา/อบรมได้ดี ทั้งในด้านวิทยากร เวลา และสถานที่
11. มีความต้องการให้ทำราคากับคุณภาพผลิตภัณฑ์ขององค์การสุรา เพื่อให้สามารถแข่งขันกับผลิตภัณฑ์ที่นำเข้าจากต่างประเทศได้ เนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่นำเข้ามามีราคาถูกกว่า ไม่มีกลิ่น และคุณภาพดีกว่า
12. มีความต้องการให้เพิ่มประสิทธิภาพระบบขององค์กรอย่างต่อเนื่อง
13. มุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อการรักษาสีสิ่งแวดล้อม
14. มุ่งเน้นให้ความรู้กับประชาชนทั่วไปในการใช้แอลกอฮอล์ให้ถูกประเภทการใช้งาน
15. มุ่งเน้นให้การทำงานเป็นระบบ แต่ละหน่วยงานมีการทำงานที่สอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกัน
16. ต้องการแอลกอฮอล์ที่ผลิตโดยองค์การสุรา จะมีความมั่นใจในคุณภาพ

3.2 ผลการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม

กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการที่มีต่อองค์การสุรา ประจำปี 2568 จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. พัฒนาระบบด้านการบริการ เช่น การขนส่ง การบริการด้านการซื้อขาย การให้ข้อมูลรายละเอียดสินค้า และผลิตภัณฑ์และการประชาสัมพันธ์ ที่ถูกต้องและสะดวกรวดเร็ว
2. มีกำลังการผลิตรองรับปริมาณความต้องการแอลกอฮอล์ของประชาชนที่ต้องการใช้ได้อย่างเพียงพอ โดยแอลกอฮอล์ที่ผลิตยังคงมีคุณภาพตามมาตรฐาน
3. ให้คำแนะนำในการติดต่อซื้อขายแอลกอฮอล์กับสรรพสามิตพื้นที่ได้
4. ดำเนินงานปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม
5. คำนึงถึงผลประโยชน์ที่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องได้รับตามประเด็นความร่วมมืออย่างเท่าเทียม
6. การลงทุนด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ และเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและกระบวนการทำงาน
7. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร ปรับโครงสร้าง หน้าที่ และอัตรากำลังเพื่อให้มีความเหมาะสม มั่นคง เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจแอลกอฮอล์ในอนาคต

บทที่ 4

การนำผลสำรวจไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ภายใต้การกำกับดูแลของกรมสรรพสามิต สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจในการผลิตและจำหน่ายเอทิลแอลกอฮอล์ และผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการแพทย์ เภสัชกรรม วิทยาศาสตร์ อุตสาหกรรม การผลิตอาหาร เครื่องสำอาง และสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง ตลอดจนยังคงมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น เพื่อให้มีปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้เหมาะสมตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ส่งเสริมสนับสนุน และผลักดันให้ส่วนหน่วยงานภาครัฐส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) และปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดความโปร่งใส ตลอดจนมุ่งหวังให้เป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning : SP) เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาองค์การสุราฯ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไปในอนาคต ดังนี้

1. นำรายงานผลการสำรวจฯ เป็นปัจจัยนำเข้าในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวขององค์การสุราฯ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร
2. ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความโปร่งใส ให้เกิดขึ้นภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)
3. ส่งเสริมมาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยให้เกิดขึ้นจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนนำมาเป็นปัจจัยในการทบทวนนโยบายด้านแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงพัฒนาองค์กรที่พร้อมจะเติบโตควบคู่ไปกับชุมชนอย่างยั่งยืนในอนาคต
4. ทบทวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับขององค์การสุราฯ ในปัจจุบัน เพื่อกำหนดแนวทางการควบคุมและปฏิบัติเกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงาน
5. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การสุราฯ อย่างต่อเนื่อง
6. ส่งเสริมนโยบายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)
7. ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่
8. ปรับปรุงและพัฒนาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ภาคผนวก

แบบสอบถามการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็น
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2568



แบบสอบถามการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2568

เรื่อง การรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต
ประจำปีงบประมาณ 2568

คำนิยาม

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

วัตถุประสงค์

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดย องค์การสุรา กรมสรรพสามิต มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การรับรู้และเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถาม ที่ตรงตามความเป็นจริง และตรงตามความคิดเห็นของท่าน ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป โดยแบบสอบถามฯ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้และช่องทางการสื่อสาร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้และความเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์การสุรา กรมสรรพสามิต

ปีพ.ศ. 2566 - 2570 ฉบับทบทวนปีงบประมาณ 2568

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ (เพิ่มเติม) ที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

1. เพศ

(.....) ชาย

(.....) หญิง

2. อายุ

(.....) 20 - 29 ปี

(.....) 30 - 39 ปี

(.....) 40 - 49 ปี

(.....) 50 ปีขึ้นไป

3. ประเภทกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(.....) หน่วยงานเชิงนโยบาย/หน่วยงานกำกับดูแล

(.....) ลูกค้า

(.....) คู่ค้า ผู้ส่งมอบ หรือพันธมิตร

(.....) ชุมชนและสังคม

(.....) พนักงานหรือบุคลากรขององค์การสุราฯ

4. สังกัด/หน่วยงาน

(.....) โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้และช่องทางการสื่อสาร

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

1. ท่านรับรู้ รับทราบ “วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ” ขององค์การสุราฯ

(.....) รับรู้ รับทราบ

(.....) ไม่เคย

2. ท่านรับรู้ รับทราบ “วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ” ขององค์การสุราฯ” จากช่องทางการสื่อสารใดบ้าง

(.....) ผู้บริหาร/พนักงาน/บุคลากร

(.....) จากการสัมมนาครั้งนี้

(.....) เว็บไซต์ขององค์การสุรา (<https://www.liquor.or.th/>)

(.....) การประชุม/จัดนิทรรศการ/ออกบูธ

(.....) สื่อโทรทัศน์/สื่อสิ่งพิมพ์

(.....) กลุ่มไลน์สื่อสารองค์กร (Line)

3. ท่านคิดว่าช่องทางการสื่อสารใดที่จะทำให้สามารถทราบถึง “วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุราฯ” ได้ง่ายและทั่วถึงมากที่สุด

(.....) ผู้บริหาร/พนักงาน/บุคลากร

(.....) การจัดกิจกรรมสัมมนาให้กับพนักงาน

(.....) เว็บไซต์ขององค์การสุรา (<https://www.liquor.or.th/>)

(.....) การประชุม/จัดนิทรรศการ/ออกบูธ

(.....) สื่อโทรทัศน์/สื่อสิ่งพิมพ์

(.....) กลุ่มไลน์สื่อสารองค์กร (Line)

(.....) โปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ของทาง Google (Google drive)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้และความเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์การสุรา กรมสรรพสามิต

ปีพ.ศ. 2566 - 2570 ฉบับบททวนปีงบประมาณ 2568

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง (.....) ที่ตรงกับความเป็นจริง

ประเด็นการรับรู้และความเข้าใจด้านต่าง ๆ	ระดับการรับรู้และเข้าใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เข้าใจ
	5	4	3	2	1
1. รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ คือ "....."					
2. รับรู้และเข้าใจพันธกิจ คือ "....."					
3. รับรู้และเข้าใจค่านิยม คือ "....."					
4. รับรู้และเข้าใจวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และยุทธศาสตร์ สอดคล้องต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้					
5. รับรู้และเข้าใจแผนปฏิบัติการสอดคล้องต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้					
6. รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์					

ประเด็นการรับรู้และความเข้าใจด้านต่าง ๆ	ระดับการรับรู้และเข้าใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เข้าใจ
	5	4	3	2	1
ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ สามารถทำให้องค์กรไปสู่การเป็น "ผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์ได้"					
7. รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ สามารถสะท้อนและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสอดคล้องกับแนวโน้มในอนาคต					
8. รับรู้และเข้าใจค่านิยมขององค์การสุราฯ สามารถสื่อสารแนวทางในการปฏิบัติราชการให้บุคลากรภายในองค์กร					
การรับรู้และความเข้าใจที่มีต่อองค์การสุราฯ ในภาพรวม					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง (.....) ที่ตรงกับความเป็นจริง

ประเด็นความคาดหวังด้านต่าง ๆ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
	5	4	3	2	1
1. ความคาดหวังในด้านการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุราฯ					
2. ความคาดหวังในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง					
3. ความคาดหวังในด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ					
4. ความคาดหวังในด้านการมีมาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย					
5. ความคาดหวังในด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม					
6. ความคาดหวังในด้านการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล					
7. ความคาดหวังในด้านการมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่สามารถรับมือกับภาวะแอลกอฮอล์ขาดตลาด					
8. ความคาดหวังในด้านการให้บริการแอลกอฮอล์เพื่อสาธารณะและประชาชน					
9. ความคาดหวังในด้านการเป็นผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์					
ความคาดหวังที่มีต่อองค์การสุราฯ ในภาพรวม					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ (เพิ่มเติม) ที่มีต่อองค์การสุราฯ

1. ท่านเคยได้รับการบริการ/ผลิตภัณฑ์/คุณค่าใดที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง (โปรดอธิบาย)

.....

.....

.....

2. ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังให้องค์การสุราฯ มีการพัฒนาในด้านใดเพิ่มเติม (โปรดอธิบาย)



.....
.....
.....

- ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อีกครั้งที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -