



องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต

LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

รายงานสำรวจการรับรู้ และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็น

ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต
ประจำปีงบประมาณ 2569

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

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	7
2.3 เกณฑ์การประเมิน.....	8
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	9
3.1 ผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณได้จากแบบสอบถามออนไลน์	10
3.2 ผลการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม.....	16
บทที่ 4 การนำผลสำรวจไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน.....	18
ภาคผนวก	19
แบบสอบถาม.....	20

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล (Rational Criterion)

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

เพื่อตอบสนองการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจและเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์การสุรา จึงได้จัดทำการสำรวจและรวบรวมผลการสำรวจการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2569 โดยมุ่งหวังให้เป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning: SP)

1.2 วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อสำรวจและรวบรวมข้อมูลการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2569
2. เพื่อนำเป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning: SP)

1.3 การกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Identification)

องค์การสุรา มีการทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ขององค์การสุรา เป็นประจำทุกปี จากการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกรอบการดำเนินงานและห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ขององค์การสุรา ที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์และทิศทางการดำเนินงานขององค์กร

องค์การสุรา เล็งเห็นความสำคัญและความเชื่อมโยงที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างยั่งยืน จึงได้มีการกำหนดนโยบายให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวตามกฎหมาย รวมถึงส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการดำเนินงานและไม่ควรกระทำการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น พร้อมทั้งจัดให้มีการเปิดเผยนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลไกการมีส่วนร่วมและกิจกรรมต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการตามนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ในรายงานประจำปีด้วย โดยปีงบประมาณ 2569 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) บริษัทจำหน่ายกาน้ำตาล / 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 2569 ผ่านกระบวนการจัดทำแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 การกำหนดประเด็น

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

- 1) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- 2) การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3) นวัตกรรมและเทคโนโลยี
- 4) สุขภาพและความปลอดภัย
- 5) การพัฒนาศักยภาพมนุษย์
- 6) การจัดการของเสีย
- 7) การจัดการพลังงาน
- 8) ความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
- 9) จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- 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 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย
- กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้า
- กลุ่มที่ 3 กลุ่มคู่ค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร
- กลุ่มที่ 4 กลุ่มชุมชนและสังคม
- กลุ่มที่ 5 กลุ่มบุคลากรภายในองค์การสุราทุกระดับ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียดของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. หน่วยงานเชิงนโยบาย	<ol style="list-style-type: none">1.1 กระทรวงการคลัง1.2 กรมสรรพสามิต1.3 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)1.4 คณะกรรมการบริหารกิจการขององค์การสุราฯ1.5 สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)1.6 สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)1.7 สำนักงบประมาณ1.8 กรมบัญชีกลาง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียดของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	1.9 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) 1.10 สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด (สอจ.) 1.11 สรรพสามิตพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา 1.12 สำนักงานเกษตรอำเภอบางคล้า
2. ลูกค้า	2.1 กลุ่มอุตสาหกรรม B2B - อุตสาหกรรมอาหาร - อุตสาหกรรมเครื่องสำอาง - อุตสาหกรรมยา - โรงพยาบาล - อุตสาหกรรมเครื่องดื่ม - หน่วยงานภาครัฐ - ตัวแทนจำหน่าย 2.2 กลุ่มลูกค้าทั่วไป/กลุ่มลูกค้าหน่วยงาน (Response rate 1.5% ของสมาชิกในฐานข้อมูลกลุ่มลูกค้าทั่วไปใน LINE OA)
3. คู่ค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร	3.1 กลุ่มเช่า 3.2 กลุ่มกาน้ำตาล 3.3 กลุ่มสำนักงาน/วัสดุ/ครุภัณฑ์ 3.4 กลุ่มงานบริการ/จ้างทำของ/จ้างเหมาบริการ 3.5 กลุ่มเอทานอล 3.6 กลุ่มงานก่อสร้าง 3.7 กลุ่มบริษัทที่ปรึกษา 3.8 กลุ่มคอมพิวเตอร์ (ซื้อ/เช่า)
4. ชุมชนและสังคม	4.1 ชุมชน/สังคม (ชุมชนโดยรอบองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ที่มีรัศมี 5 กิโลเมตร) 4.2 หน่วยงานราชการที่ทำหน้าที่บริหารราชการส่วนท้องถิ่น/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) 4.3 หน่วยงานราชการที่ทำหน้าที่บริหารราชการส่วนภูมิภาค
5. บุคลากรภายในองค์การสุราทุกระดับ	พนักงาน/ลูกจ้าง

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้และช่องทางการสื่อสาร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้และความเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์การสุราฯ (ปีพ.ศ. 2569 - 2573) และแผนปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ (เพิ่มเติม) ที่มีต่อองค์การสุราฯ

2.1.4 ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์

ทำการแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้จากการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องของถ้อยคำสำนวน เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพ

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2569 ใช้แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.2.1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) จากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับมิติการรับรู้และช่องทางการสื่อสาร แผนยุทธศาสตร์องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ปีพ.ศ. 2569 - 2573 โดยการค้นหาการเน้น หรือความถี่ของคำตอบ แล้วนำมาจัดหมวดหมู่คำสำคัญของความคิดเห็น ข้อค้นพบ และข้อเสนอเพื่อพัฒนา

2.2.2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

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

นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาประมวลผลเพื่อทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical Statistics) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น การแสดงตารางแจกแจงข้อมูล (Cross-Tabulation Table) ค่าสถิติความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ตามหลักสถิติ และนำเสนอรายงานด้วยรูปแบบของตารางและคำอธิบายตาราง โดยกำหนดแนวทางการประเมินความพึงพอใจ โดยใช้มาตราวัด 5 ระดับ หรือ 5-Point Likert Scale ตั้งแต่ระดับ 1 – 5 มีเกณฑ์การประเมิน และการแปลผล ดังนี้

มาตราวัด 5 ระดับ	ระดับความคิดเห็น หรือระดับความคาดหวัง	คะแนน	การแปลผลค่าเฉลี่ย
5	มากที่สุด	4.21 – 5.00	มากที่สุด
4	มาก	3.41 – 4.20	มาก
3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
2	น้อย	1.81 – 2.60	น้อย
1	น้อยที่สุด	1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง มีหลักเกณฑ์การแบ่งพิจารณาตามช่วงคะแนน ซึ่งออกแบบโดย Best (1997:174) ดังนี้

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

2.3 เกณฑ์การประเมิน

มีเกณฑ์การประเมินจะใช้วิธีการให้คะแนนแบบ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้
ระดับการประเมินที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การสุราฯ

คะแนน	ระดับ
4.21 – 5.00	ดีมาก
3.41 – 4.20	ดี
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	พอใช้
1.00 – 1.80	ปรับปรุง

บทที่ 3 ผลการสำรวจ

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ได้วิเคราะห์ประเด็นการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บูรณาการภัยพิบัติศาสตร์ ทิศทางการดำเนินงานขององค์การสุราฯ ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากการจัดกิจกรรมการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ และรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2569 ผ่านโครงการสัมมนาลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569 เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2569 ณ โรงแรมไบฮอกสกาย กรุงเทพฯ และผ่านกิจกรรม LDO CULTURE DAY เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2569 ณ อาคารฝ่ายผลิต องค์การสุรา กรมสรรพสามิต อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย 1) ผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณได้จากแบบสอบถามออนไลน์ และ 2) ผลการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ อาทิ การสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถามปลายเปิด



ภาพแสดงกิจกรรมสัมมนาลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2569
เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2569 ณ โรงแรมไบฮอกสกาย กรุงเทพฯ



ภาพกิจกรรม LDO CULTURE DAY และรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2569
เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2569 ณ อาคารฝ่ายผลิต องค์การสุรา กรมสรรพสามิต อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา

3.1 ผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณได้จากแบบสอบถามออนไลน์

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 141 คน จำแนกเป็น 1) กลุ่มลูกค้า จำนวน 37 คน 2) กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย จำนวน 6 คน 3) กลุ่มคู่ค้า ผู้ส่งมอบและพันธมิตร จำนวน 27 คน 4) กลุ่มชุมชนและสังคม จำนวน 6 คน และ 5) กลุ่มบุคลากรภายในองค์การสุราฯ ทุกระดับ จำนวน 68 คน แสดงผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ และนำมาใช้ในการประมวลผล
กลุ่มลูกค้า	37
กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย	3
กลุ่มคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตร	27
กลุ่มชุมชนและสังคม	7
กลุ่มบุคลากรภายในองค์การสุราฯ ทุกระดับ	67
รวม	141

3.1.1 ผลการสำรวจกลุ่มลูกค้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 : แสดงผลสำรวจข้อมูลจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	44	31.21
	หญิง	97	68.79
	รวม	141	100.00
2. อายุ	20 - 29 ปี	31	21.99
	30 - 39 ปี	43	30.50
	40 - 49 ปี	33	23.40
	50 ปีขึ้นไป	34	24.11
	รวม	141	100.00
3. ประเภทกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานเชิงนโยบาย/หน่วยงานกำกับดูแล	3	2.13
	พนักงานหรือบุคลากรขององค์การสุราฯ	67	47.52
	ชุมชนและสังคม	7	4.96
	คู่ค้า ผู้ส่งมอบ หรือพันธมิตร	27	19.15
	ลูกค้า	37	26.24
	รวม	141	100.00
4. สังกัด/หน่วยงาน	บริษัทเอกชน	39	27.66
	หน่วยงานของรัฐ	9	6.38
	หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ	88	62.41
	ชุมชนและสังคม	5	3.55
	รวม	141	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 141 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 68.79 และเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.21

ช่วงอายุส่วนใหญ่อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาคือ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.11 อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 และอายุ 20 – 29 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.99 ตามลำดับ

ประเภทกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นพนักงานหรือบุคลากรขององค์การสุราฯ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 47.52 รองลงมาคือ ลูกค้า จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 26.24 คู่ค้า ผู้ส่งมอบ หรือพันธมิตร จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.15 ชุมชนและสังคม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.96 และหน่วยงานเชิงนโยบาย/หน่วยงาน กำกับดูแล จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 ตามลำดับ

สังกัด/หน่วยงานส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 62.41 รองลงมาคือ บริษัทเอกชน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 27.66 หน่วยงานของรัฐ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.38 ชุมชนและสังคม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.55 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การรับรู้และช่องทางการสื่อสาร

ตารางที่ 2 : แสดงผลสำรวจการรับรู้และรับทราบ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุราฯ

ประเด็นคำถาม	จำนวน	ร้อยละ	แปลผล
1) ท่านรับรู้และรับทราบ วิสัยทัศน์ พันธกิจค่านิยม	139	98.58	รับรู้และรับทราบ
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุราฯ	2	1.42	ไม่เคยได้รับรู้และรับทราบ
รวม	141	100	

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้และรับทราบ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุราฯ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 98.58 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับรู้และรับทราบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42

2) ท่านรับรู้ รับทราบ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุราฯ จากช่องทางการสื่อสารช่องทางใดบ้าง

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

ช่องทางการรับรู้และรับทราบข้อมูลข่าวสาร	รับรู้และรับทราบ	ไม่เคย
1. ผู้บริหาร/พนักงาน/บุคลากร	จำนวน 24 คน ร้อยละ 17.02	จำนวน 117 คน ร้อยละ 82.98
2. การจัดกิจกรรมสัมมนาให้กับพนักงาน	จำนวน 50 คน ร้อยละ 35.46	จำนวน 91 คน ร้อยละ 64.54
3. เว็บไซต์ขององค์การสุรา (https://www.liquor.or.th/)	จำนวน 34 คน	จำนวน 107 คน

ช่องทางการรับรู้และรับทราบข้อมูลข่าวสาร	รับรู้และรับทราบ	ไม่เคย
	ร้อยละ 24.11	ร้อยละ 75.89
4. การประชุม/จัดนิทรรศการ/ออกบูธ	จำนวน 11 คน ร้อยละ 7.80	จำนวน 130 คน ร้อยละ 92.20
5. สื่อโทรทัศน์/สื่อสิ่งพิมพ์	จำนวน 3 คน ร้อยละ 2.13	จำนวน 138 คน ร้อยละ 97.87
6. กลุ่มไลน์สื่อสารองค์กร (Line)	จำนวน 4 คน ร้อยละ 2.84	จำนวน 137 คน ร้อยละ 97.16

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้และรับทราบ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุราฯ จากช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการจัดกิจกรรมสัมมนาให้กับพนักงานมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 35.46 รองลงมาคือ เว็บไซต์ขององค์การสุราฯ (<https://www.liquor.or.th/>) จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.11 ผู้บริหาร/พนักงาน/บุคลากร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 การประชุม/จัดนิทรรศการ/ออกบูธ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 กลุ่มไลน์สื่อสารองค์กร (Line) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.84 และสื่อโทรทัศน์/ สื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 ตามลำดับ

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

ตารางที่ 4 : แสดงผลสำรวจช่องทางสื่อสารใดที่จะทำให้สามารถทราบถึง “วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุราฯ ได้ง่ายและทั่วถึงมากที่สุด”

ช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร	ความต้องการ
1. ผู้บริหาร/พนักงาน/บุคลากร	จำนวน 48 คน ร้อยละ 34.04
2. การจัดกิจกรรมสัมมนาให้กับพนักงาน	จำนวน 58 คน ร้อยละ 41.13
3. เว็บไซต์ขององค์การสุราฯ (https://www.liquor.or.th/)	จำนวน 78 คน ร้อยละ 55.32
4. การประชุม/จัดนิทรรศการ/ออกบูธ	จำนวน 46 คน ร้อยละ 32.62
5. สื่อโทรทัศน์/สื่อสิ่งพิมพ์	จำนวน 24 คน ร้อยละ 17.02
6. กลุ่มไลน์สื่อสารองค์กร (Line)	จำนวน 39 คน ร้อยละ 27.66
7. โปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ของทาง Google (Google drive)	จำนวน 5 คน ร้อยละ 3.55

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความต้องการให้สื่อสารผ่านช่องทางเว็บไซต์ขององค์การสุราฯ (<https://www.liquor.or.th/>) มากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมสัมมนาให้กับพนักงาน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 41.13 และอื่น ๆ ตามลำดับดังนี้

- ผู้บริหาร/พนักงาน/บุคลากร จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04
- การประชุม/จัดนิทรรศการ/ออกบูธ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.62
- กลุ่มไลน์สื่อสารองค์กร (Line) จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 27.66
- สื่อโทรทัศน์/สื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02
- โปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ของทาง Google (Google drive) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.55

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้และความเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์การสุราฯ (ปีพ.ศ. 2569 - 2573) และแผนปฏิบัติการ

จากตารางที่ 5 แสดงผลสำรวจการรับรู้และเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์การสุราฯ (ปีพ.ศ. 2569 - 2573) และแผนปฏิบัติการ

ประเด็นการรับรู้และเข้าใจด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	แปลผลระดับการรับรู้และเข้าใจ
1. รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ คือ “.....”	4.52	ดีมาก
2. รับรู้และเข้าใจพันธกิจ คือ “.....”	4.53	ดีมาก
3. รับรู้และเข้าใจค่านิยม คือ “.....”	4.50	ดีมาก
4. รับรู้และเข้าใจวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และยุทธศาสตร์ สอดคล้องต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้	4.52	ดีมาก
5. รับรู้และเข้าใจแผนปฏิบัติการ สอดคล้องต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้	4.48	ดีมาก
6. รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ สามารถทำให้องค์กรไปสู่การเป็น “ผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์ได้”	4.52	ดีมาก
7. รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ สามารถสะท้อนและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสอดคล้องกับแนวโน้มในอนาคต	4.50	ดีมาก
8. รับรู้และเข้าใจค่านิยมขององค์การสุราฯ สามารถสื่อสารแนวทางในการปฏิบัติราชการให้บุคลากรภายในองค์กร	4.52	ดีมาก
ภาพรวมผลสำรวจการรับรู้และเข้าใจ	4.51	ดีมาก

จากตารางที่ 5 แสดงผลสำรวจการรับรู้และเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์การสุราฯ (ปีพ.ศ. 2569 - 2573) และแผนปฏิบัติการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้และเข้าใจพันธกิจ คือ “.....” อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ คือ “.....” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.52 รับรู้และเข้าใจวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และยุทธศาสตร์ สอดคล้องต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.52 รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ สามารถทำให้องค์กรไปสู่การเป็น “ผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์ได้” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.52 รับรู้และเข้าใจค่านิยมขององค์การ

สุราฯ สามารถสื่อสารแนวทางในการปฏิบัติราชการให้บุคลากรภายในองค์กร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.52 และอื่น ๆ ตามลำดับดังนี้

- รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ สามารถสะท้อนและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสอดคล้องกับแนวโน้มในอนาคต คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.50
- รับรู้และเข้าใจค่านิยม คือ “.....” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.50
- **รับรู้และเข้าใจแผนปฏิบัติการ สอดคล้องต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.48**

จากการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสำรวจการรับรู้และเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์ องค์กรสุราฯ (ปีพ.ศ. 2569 - 2573) และแผนปฏิบัติการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ภาพรวมการรับรู้และเข้าใจต่อต่อแผนยุทธศาสตร์องค์กรสุราฯ (ปีพ.ศ. 2569 - 2573)

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผลระดับการรับรู้และเข้าใจ
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	141	4.51	ดีมาก

หมายเหตุ : การสรุปคะแนนการรับรู้และเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์กรสุราฯ กรมสรรพสามิต ที่ได้จากแบบสอบถาม และแบ่งระดับดังนี้

ระดับมากที่สุด	มีค่าเฉลี่ยในช่วง	4.21 – 5.00
ระดับมาก	มีค่าเฉลี่ยในช่วง	3.41 – 4.20
ระดับปานกลาง	มีค่าเฉลี่ยในช่วง	2.61 – 3.40
ระดับน้อย	มีค่าเฉลี่ยในช่วง	1.81 – 2.60
ระดับน้อยที่สุด	มีค่าเฉลี่ยในช่วง	1.00 – 1.80

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรสุราฯ

ตารางที่ 6 : แสดงผลสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรสุราฯ

ประเด็นความคาดหวังด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	แปลผลระดับความคาดหวัง
1. ความคาดหวังในด้านการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์กรสุราฯ	4.57	มากที่สุด
2. ความคาดหวังในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง	4.63	มากที่สุด
3. ความคาดหวังในด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ	4.62	มากที่สุด
4. ความคาดหวังในด้านการมีมาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.65	มากที่สุด
5. ความคาดหวังในด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม	4.67	มากที่สุด
6. ความคาดหวังในด้านการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล	4.67	มากที่สุด
7. ความคาดหวังในด้านการมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่สามารถรับมือกับภาวะแอลกอฮอล์ขาดตลาด	4.70	มากที่สุด
8. ความคาดหวังในด้านการให้บริการแอลกอฮอล์เพื่อสาธารณะและประชาชน	4.67	มากที่สุด
9. ความคาดหวังในด้านการเป็นผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์	4.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 แสดงผลสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรสุราฯ แสดงให้เห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังในด้านการมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่สามารถรับมือกับภาวะแอลกอฮอล์ขาดตลาดมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ ความคาดหวังในด้านการเป็นผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.68 ความคาดหวังในด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.67 ความคาดหวังในด้านการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.67 และความคาดหวังในด้านการให้บริการแอลกอฮอล์เพื่อสาธารณะและประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.67 และอื่น ๆ ตามลำดับดังนี้

- ความคาดหวังในด้านการมีมาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.65
- ความคาดหวังในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.63
- ความคาดหวังในด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.62
- ความคาดหวังในด้านการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุรา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.57

จากการสำรวจ ความคาดหวังที่มีต่อองค์การสุรา ในภาพรวม ประจำปี 2569 พบว่ามีค่าความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 โดยเมื่อเปรียบเทียบกับค่าความคาดหวังในภาพรวม ประจำปี 2568 นั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 ซึ่งสามารถสรุปผลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา ได้ว่า ในปี 2569 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อองค์การสุรา เพิ่มสูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ (เพิ่มเติม) ที่มีต่อองค์การสุรา

1) การได้รับการบริการ ผลิตภัณฑ์ และ/หรือคุณค่าใดที่รู้สึกประทับใจ และ/หรือเกินความคาดหวัง

กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับการบริการ ผลิตภัณฑ์ และ/หรือคุณค่าใดที่รู้สึกประทับใจ และ/หรือเกินความคาดหวัง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ประทับใจอย่างยิ่งใน “การตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว” ไม่ว่าจะเป็นการตอบข้อซักถาม การแก้ปัญหา หรือการประสานงาน ซึ่งช่วยลดระยะเวลาการดำเนินงานของผู้รับบริการได้อย่างมาก
2. ชื่นชมการประสานงานและการ “แก้ไขปัญหารากเหง้าเอกสารของผลิตภัณฑ์” (เช่น ใบรับรองผลการวิเคราะห์ COA, เอกสารกำกับการณ์ขนส่ง หรือเอกสารรับรองมาตรฐาน) ที่เป็นไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง เมื่อเกิดข้อผิดพลาดหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ทีมงานสามารถจัดการให้ได้อย่างทันที่
3. ประทับใจอย่างยิ่งที่ “เจ้าหน้าที่เข้ามาเยี่ยมเยียนบริษัทเพื่อสอบถามข้อมูลและรับฟังปัญหาด้วยตนเอง” การพบปะหน้างานช่วยให้การสื่อสารมีความชัดเจน และแสดงถึงความใส่ใจต่อลูกค้าในระดับพิเศษ
4. พิจารณาและสนับสนุนการจัดซื้อแอลกอฮอล์ใน “อัตราภาษีศูนย์” สำหรับผู้ประกอบการที่นำไปใช้เป็นวัตถุดิบตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด เพื่อช่วยลดภาระต้นทุนการผลิตและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
5. ผลิตภัณฑ์กลุ่มผู้บริโภครายย่อย โดยเฉพาะ “สเปร์รี่แอลกอฮอล์” มีคุณภาพดีเยี่ยม (Good Quality Product) บรรจุภัณฑ์ใช้งานง่าย พกพาสะดวก ทำให้ผู้ใช้รู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในมาตรฐานขององค์การสุรา ทุกครั้งที่ใช้งาน
6. ผลิตภัณฑ์ “แอลกอฮอล์บริสุทธิ์สำหรับกลุ่มยา อาหาร และเครื่องดื่ม” มีคุณภาพสูงและได้มาตรฐานตามที่อุตสาหกรรมต้องการ สร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยของวัตถุดิบที่จะนำไปใช้ในกระบวนการผลิตต่อเนื่อง
7. ในฐานะผู้ซื้อแอลกอฮอล์เพื่อการผลิต “มีความเชื่อมั่นอย่างสูงต่อมาตรฐานคุณภาพของแอลกอฮอล์ที่มีความสม่ำเสมอและเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด” ส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้ในกระบวนการผลิต (ยา อาหาร และเครื่องดื่ม) ได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย
8. ประทับใจอย่างยิ่งในระบบ “การติดตามสอบถามความต้องการของลูกค้าหลังการขาย” ซึ่งแสดงถึงความใส่ใจและความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ทอดทิ้งลูกค้าหลังจากปิดการขายแล้ว

9. ประทับใจอย่างยิ่งในการ “จัดกิจกรรมสัมมนาเป็นประจำทุกปี” ซึ่งมีการบริหารจัดการที่ดีเยี่ยม เนื้อหาเป็นประโยชน์ และสร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ประกอบการและองค์กรฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10. ชื่นชมอย่างยิ่งในนโยบาย “การรักษาฐานระดับราคาเดิมมาอย่างต่อเนื่องหลายปี” ท่ามกลางสภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน โดยที่ยังคงรักษามาตรฐานคุณภาพไว้ได้ดีเยี่ยม ไม่มีการลดทอนคุณภาพสินค้า สะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับพันธมิตรทางธุรกิจเป็นอันดับแรก

2) ความต้องการ/ความคาดหวังให้องค์การสุราฯ มีการพัฒนาในด้านใดเพิ่มเติม

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการ/ความคาดหวังให้องค์การสุราฯ มีการพัฒนาในด้านใดเพิ่มเติม และสามารถสรุปได้ดังนี้

1. มุ่งเน้นการรักษาความบริสุทธิ์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ให้สูงกว่ามาตรฐานทั่วไป เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

2. มุ่งเน้นให้มีการเปิดเผยหรือชี้แจง “โครงสร้างราคาที่เป็นโปร่งใสและยุติธรรม” เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถคาดการณ์ต้นทุนการผลิตล่วงหน้าได้ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาว

3. มุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ลูกค้าทราบตำแหน่งรถขนส่งและเวลาที่ถึงจุดหมายได้อย่างแม่นยำ

4. มุ่งเน้นให้มีการใช้ระบบประเมินความพึงพอใจหลังการให้บริการผ่านไลน์ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

5. มุ่งเน้นให้พัฒนาบรรจุภัณฑ์ที่มี “ขนาดกะทัดรัด น้ำหนักเบา และพกพาสะดวก” เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของคนยุคใหม่ที่ต้องการสุขอนามัยที่ดีในทุกที่ทุกเวลา

6. มุ่งเน้นให้องค์การสุราฯ นำจุดแข็งด้านการเป็นผู้ผลิตแอลกอฮอล์บริสุทธิ์คุณภาพสูง มาต่อยอดผลิตและจำหน่าย “ผลิตภัณฑ์น้ำหอม” ทั้งในรูปแบบ Perfum เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์และเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคชายวัยมากขึ้น

7. มุ่งเน้นให้มีการเลือกใช้วัสดุบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น พลาสติกกรีไซเคิล หรือระบบขวดเติม (Refill) เพื่อลดขยะพลาสติกและตอบโจทย์นโยบายความยั่งยืน

8. มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาช่องทาง “Line Add” หรือ Line OA ให้เป็นช่องทางหลักในการให้คำปรึกษาเชิงเทคนิค และแก้ไขปัญหาหน้างานจริง เพื่อให้ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลและส่งภาพประกอบกรณีเกิดปัญหาได้ทันที

9. มุ่งเน้นให้องค์การสุราฯ ประสานงานเชิงรุกกับกรมสรรพสามิต เพื่อพิจารณาขยายผลหรืออำนวยความสะดวกในการใช้แอลกอฮอล์ใน “อัตรากาสิโน” สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น เช่น อุตสาหกรรมการผลิตซอส ซีอิ๊ว เครื่องปรุงรส หรืออุตสาหกรรมอาหารและยา เพื่อเป็นการลดต้นทุนการผลิต และส่งเสริมขีดความสามารถทางการแข่งขันของภาคอุตสาหกรรมไทย

10. มุ่งเน้นใรักษามาตรฐานการผลิตแอลกอฮอล์ที่มีความบริสุทธิ์สูง และปราศจากสิ่งเจือปนที่เป็นอันตราย โดยมีการรับรองมาตรฐานสากล เช่น ISO หรือ GMP ที่เป็นปัจจุบันเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้ในภาคอุตสาหกรรมและผู้บริโภคชายวัย

11. พัฒนาระบบการควบคุมคุณภาพให้มีความสม่ำเสมอในทุก Lot การผลิต เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ขององค์กรสุราฯ จะเป็นวัตถุดิบที่เชื่อถือได้มากที่สุด

12. พัฒนาบรรจุภัณฑ์และนวัตกรรมการใช้แอลกอฮอล์ในรูปแบบใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ความสะดวกสบาย

3.2 ผลการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพใจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม

กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการที่มีต่อองค์กรสุราฯ ประจำปี 2569 จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. การพัฒนาสินค้าขนาดเล็ก กระทัดรัด ดีไซน์ทันสมัย ตอบโจทย์การใช้งานนอกสถานที่ (On-the-go)
2. การจัดทำระบบราคาอ้างอิงที่ชัดเจนตามกลไกตลาด เพื่อให้คู่ค้าวางแผนต้นทุนได้แม่นยำ
3. เพิ่มการวิจัยใช้พืชเกษตรอื่น (เช่น มันสำปะหลัง) นอกเหนือจากกากน้ำตาล เพื่อความมั่นคงด้านวัตถุดิบ
4. ยกระดับบทบาทเป็นหน่วยงานตรวจสอบและควบคุมการนำเข้าแอลกอฮอล์ เพื่อรักษามาตรฐานความปลอดภัยระดับประเทศ
5. ผลักดันการยกเว้นภาษีแอลกอฮอล์ที่ใช้เป็นวัตถุดิบในอุตสาหกรรมอาหาร (เช่น ซอส, ซีอิ๊ว) เพื่อลดภาระผู้ผลิต
6. การพัฒนาช่องทาง Line @ ให้มีเจ้าหน้าที่เทคนิคตอบคำถามและแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ทันทีแบบ Real-time
7. การพัฒนาระบบติดตามรถขนส่ง และเพิ่มความยืดหยุ่นในการจัดส่งกรณีมีคำสั่งซื้อเร่งด่วน
8. เปิดพื้นที่ถ่ายทอดเทคโนโลยีและให้ความรู้ด้านแอลกอฮอล์แก่ SME และสถาบันการศึกษา

บทที่ 4

การนำผลสำรวจไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม 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 และแนวทางในการพัฒนาองค์การสุรา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไปในอนาคต ดังนี้

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



ภาคผนวก
แบบสอบถามการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2569



แบบสอบถามการรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2569

เรื่อง การรับรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต
ประจำปีงบประมาณ 2569

คำนิยาม

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

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้และช่องทางการสื่อสาร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้และความเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์การสุราฯ (ปีพ.ศ. 2569 - 2573) และ
แผนปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ (เพิ่มเติม) ที่มีต่อองค์การสุราฯ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (.....) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความ เป็นจริง

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

(.....) โปรตระบุ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้และช่องทางการสื่อสาร

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

1. ท่านรับรู้ รับทราบ “วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุราฯ”

(.....) รับรู้ รับทราบ

(.....) ไม่เคยได้รับรู้และรับทราบ

2. ท่านรับรู้ รับทราบ “วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การสุราฯ” 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 แบบสอบถามการรับรู้และความเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์องค์การสุราฯ (ปีพ.ศ. 2569 - 2573) และแผนปฏิบัติการ

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. รับรู้และเข้าใจแผนปฏิบัติการ สอดคล้องต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้					
6. รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ สามารถทำให้องค์กรไปสู่การเป็น "ผู้นำ					

ประเด็นการรับรู้และความเข้าใจด้านต่าง ๆ	ระดับการรับรู้และเข้าใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เข้าใจ
	5	4	3	2	1
อุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์ได้"					
7. รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ สามารถสะท้อนและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งสอดคล้องกับแนวโน้มในอนาคต					
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. ท่านมีความต้องการให้องค์การสุราฯ มีการพัฒนาในด้านใดเพิ่มเติม (โปรดอธิบาย)

.....

.....

.....

- ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อันได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -