



องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต

LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION



ครั้งที่ 1

การสำรวจความ
พึงพอใจและความ
คาดหวังของผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสียที่มี
ต่อองค์กร

ประจำปี 2565



สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 การกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2
1.4 คำอธิบายศัพท์	2
บทที่ 2 การรวบรวมข้อมูล	4
2.1 การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
2.2 แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
2.4 เกณฑ์การประเมิน.....	6
บทที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร.....	7
3.1 ผลสำรวจกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย	7
3.2 ผลสำรวจกลุ่มลูกค้า	8
3.3 ผลสำรวจกลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	27
3.4 ผลสำรวจกลุ่มชุมชน/สังคม	27
3.5 ผลสำรวจกลุ่มบุคลากร.....	35
3.6 ช่องว่าง (Gap) ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	84
3.7 ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรและแนวทางการสร้าง ความสัมพันธ์	86
บทที่ 4 สรุปผลการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	96
4.1 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย	96
4.2 กลุ่มลูกค้า.....	96



4.3 กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	99
4.4 กลุ่มชุมชน/สังคม	99
4.5 กลุ่มบุคลากร	99
ภาคผนวก	100
แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	100

รายงานการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร

ครั้งที่ 1/2565

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ภายใต้การกำกับดูแลกรมสรรพสามิต สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานที่มีได้เป็นนิติบุคคล มีลักษณะการทำงานที่อยู่ภายใต้กฎระเบียบของทางราชการ จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งของกระทรวงการคลัง

ในปัจจุบันองค์การสุราฯ ได้ยุติบทบาทเดิมที่ทำการผลิตสุราและการผลิตจากวัตถุดิบพลอยได้จากการผลิตสุราหรือผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องในการผลิต รวมถึงการจำหน่ายสุรา เพื่อหารายได้นำเข้าส่งรัฐ เปลี่ยนแปลงเป็นการผลิตและจำหน่ายเอทิลแอลกอฮอล์ และผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการแพทย์ เภสัชกรรม วิทยาศาสตร์ อุตสาหกรรมการผลิตอาหาร เครื่องสำอาง เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง และแผนยุทธศาสตร์ชาติ

นอกเหนือจากการดำเนินงานเพื่อพัฒนาประเทศในทางเศรษฐกิจและสังคมแล้วองค์การสุราฯ ยังต้องมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร และเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาองค์กร

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์การสุราฯ จึงได้จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร ครั้งที่ 1 ประจำปี 2565 ฉบับนี้ขึ้น โดยมุ่งหวังให้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อลดช่องว่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ ลดลง อันนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เพิ่มขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.) เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงทัศนคติที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การสุรา ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และในอนาคต
- 2.) เพื่อจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การสุรา ครั้งที่ 1/2565 สำหรับใช้เป็นข้อมูลนำเข้าในการทบทวนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.3 การกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยได้กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการต่าง ๆ แบ่งเป็น ๕ กลุ่ม ประกอบด้วย

1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย
2. กลุ่มลูกค้า
3. กลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/พันธมิตร
4. กลุ่มชุมชน/สังคม
5. กลุ่มบุคลากร

1.4 คำอธิบายศัพท์

1. **หน่วยงานเชิงนโยบาย** หมายถึง หน่วยงานที่มอบนโยบาย และกำกับติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย เช่น กระทรวงการคลัง กรมสรรพสามิต เป็นต้น
2. **ลูกค้า** หมายถึง ผู้ซื้อสินค้าและบริการ / ผู้อุดหนุนในเชิงธุรกิจ
3. **คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/พันธมิตร** หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กรเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการเฉพาะอย่าง โดยปกติความร่วมมือที่เป็นทางการมักจะกำหนดช่วงระยะเวลา รวมทั้งบทบาทของแต่ละฝ่าย และผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างชัดเจน อาทิ
 - 1) บริษัทจำหน่ายกากน้ำตาล/ ภาชนะบรรจุ
 - 2) บริษัทจำหน่ายเครื่องมืออุปกรณ์วิทยาศาสตร์/ สอบเทียบเครื่องมือ
 - 3) บริษัทจำหน่ายสารเคมี
 - 4) บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง
 - 5) ผู้รับจ้าง เช่น บริษัทที่ปรึกษา มหาวิทยาลัย ผู้รับจ้างผลิต ฯลฯ

4. ชุมชน/สังคม หมายถึง ชุมชนในละแวกพื้นที่องค์การสุราฯ โดยให้ความสำคัญกับชุมชน/สังคมที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์การสุราฯ อาทิ

- ชุมชน/สังคม หน่วยงานรอบข้างองค์การสุราฯ ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ องค์การสุราฯ

5. บุคลากร หมายถึง ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ทุกระดับขององค์กร

บทที่ 2 การรวบรวมข้อมูล

2.1 การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งเป็น 5 กลุ่ม หลัก ซึ่งได้ผ่านกระบวนการจัดทำแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. รวบรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: ได้ทำการรวบรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม: โครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญ

2.1 ข้อคำถามความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

2.2 ข้อคำถามปลายเปิด อันประกอบด้วย

1) ความต้องการ ความคาดหวัง

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

3. ร่างแบบสอบถาม: การสร้างประเด็นคำถาม โดยสร้างคำถามตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ และจัดเรียงลำดับให้ต่อเนื่องสัมพันธ์กันเพื่อให้ผู้ตอบเห็นชัดเจนและง่ายต่อการตอบ

4. ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์: ทำการแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้จากการวิเคราะห์คุณภาพ ของแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้องของถ้อยคำสำนวน เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพ

2.2 แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้จัดทำแยกเป็น 4 ชุด โดยได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำช่องว่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังมาเป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับใช้กำหนดแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในทุกมิติ เพื่อลดช่องว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ลดลง ได้แก่

- ชุดที่ 1 ใช้สำรวจกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย
- ชุดที่ 2 ใช้สำรวจกลุ่มลูกค้า/คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ
- ชุดที่ 3 ใช้สำรวจกลุ่มชุมชน/สังคม
- ชุดที่ 4 ใช้สำรวจกลุ่มบุคลากร

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ และนำมาใช้ในการประมวลผล
กลุ่มลูกค้า	120
กลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	28
กลุ่มชุมชน/สังคม	64
กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย	1
กลุ่มบุคลากร	94
รวม	307 ราย

ในการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการดำเนินงานขององค์การสุราฯ ใช้แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

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

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้

แบบประเมินได้กำหนดความพึงพอใจและความคาดหวังโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยได้ให้คะแนนในแต่ละ ระดับไว้ ดังนี้

- คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด
- คะแนน 2 หมายถึง น้อย
- คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง
- คะแนน 4 หมายถึง มาก
- คะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

2.4 เกณฑ์การประเมิน

สำหรับเกณฑ์การประเมินจะใช้วิธีการให้คะแนนแบบ ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

1. ระดับความพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การสุราฯ

ระดับคะแนน	ความหมาย	เกณฑ์การวิเคราะห์
1	พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 - 1.50
2	พึงพอใจน้อย	1.51 - 2.50
3	พึงพอใจปานกลาง	2.51 - 3.50
4	พึงพอใจมาก	3.51 - 4.50
5	พึงพอใจมากที่สุด	4.51 - 5.00

2. ระดับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ องค์การสุราฯ

ระดับคะแนน	ความหมาย	เกณฑ์การวิเคราะห์
1	น้อยที่สุด	1.00 - 1.50
2	น้อย	1.51 - 2.50
3	ปานกลาง	2.51 - 3.50
4	มาก	3.51 - 4.50
5	มากที่สุด	4.51 - 5.00

บทที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร

องค์การสุรา ได้วิเคราะห์ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์/ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร จากการสำรวจความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนทั้งสิ้น 307 ราย จำแนกเป็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย จำนวน 1 ราย กลุ่มลูกค้า จำนวน 120 ราย กลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ จำนวน 28 ราย กลุ่มชุมชน/สังคม จำนวน 64 ราย และกลุ่มบุคลากร จำนวน 94 ราย โดยใช้แบบสำรวจออนไลน์เป็นเครื่องมือ ในการรวบรวมเสียงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย กลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ กลุ่มชุมชน/สังคม และกลุ่มบุคลากร ทำการสำรวจในระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ. 2565

ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร สามารถแยกได้เป็นของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการวิเคราะห์และจัดอันดับความสำคัญของประเด็น โดยใช้ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยจำแนกออกเป็นแต่ละกลุ่ม ได้ดังนี้

3.1 ผลสำรวจกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย

เมื่อพิจารณาจากตารางผลสำรวจความพึงพอใจหน่วยงานเชิงนโยบาย ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า หน่วยงานเชิงนโยบาย มีความพึงพอใจปานกลางต่อการดำเนินงานขององค์การสุรา โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ด้านความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การสุรา โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การสุรา ความพอใจในการพัฒนาเทคโนโลยีและดิจิทัลขององค์การสุรา ความพอใจในการเผยแพร่ข้อมูลที่ทันสมัย และสม่ำเสมอของทางองค์การสุรา และความพอใจในการติดต่อประสานงานกับทางองค์การสุรา โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ตารางที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย

ข้อที่	คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนน เฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ
1.	ความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การสุรา	3.67	พึงพอใจมาก
2.	ความพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การสุรา	4.00	พึงพอใจมาก
3.	ความพอใจในการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การสุรา	3.33	พึงพอใจปานกลาง

ข้อที่	คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนน เฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ
4.	ความพอใจในการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	2.67	พึงพอใจปานกลาง
5.	ความพอใจในการวิจัยพัฒนาและนวัตกรรม	3.33	พึงพอใจปานกลาง
6.	ความพอใจต่อองค์การสุราฯ ในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	3.00	พึงพอใจปานกลาง
7.	ความพอใจในการพัฒนาเทคโนโลยีและดิจิทัลขององค์การสุราฯ	3.67	พึงพอใจมาก
8.	ความพอใจในการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล และความ โปร่งใสขององค์การสุราฯ	3.00	พึงพอใจปานกลาง
9.	ความพอใจในการเผยแพร่ข้อมูลที่ทันสมัย และสม่ำเสมอของ ทางองค์การสุราฯ	3.67	พึงพอใจมาก
10.	ความพอใจในงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การสุราฯ	3.00	พึงพอใจปานกลาง
11.	ความพอใจในช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย และ รวดเร็วของทางองค์การสุราฯ	3.00	พึงพอใจปานกลาง
12.	ความพอใจในการติดต่อประสานงานกับทางองค์การสุราฯ	3.67	พึงพอใจมาก
	รวม	3.33	พึงพอใจปาน กลาง

3.2 ผลสำรวจกลุ่มลูกค้า

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปีงบประมาณ 2565 ขององค์การสุรา
กรมสรรพสามิต ครั้งที่ 1/2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจลูกค้า เกี่ยวกับความ
คาดหวัง ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การสุราฯ เป็นระยะเวลา 6 เดือน (ตุลาคม 2564 – มีนาคม
2565) รวมทั้งเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในแต่ละด้าน
ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ให้องค์การสุราฯ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและลูกค้าทั้งคุณภาพ
ผลิตภัณฑ์และการบริการ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เหนือกว่าความคาดหวัง อันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและ
ความจงรักภักดีต่อสินค้าและบริการขององค์การสุราฯ อย่างต่อเนื่อง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งที่ 1/2565 ได้แก่ กลุ่มลูกค้าขององค์การสุรา ทั้งลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม (B2B) และกลุ่มลูกค้าทั่วไป (B2C) โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามจำนวน 120 ชุด ด้วยระบบแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms)

ผลการสำรวจ พบว่า ภาพรวมลูกค้าที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งที่ 1/2565 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการขององค์การสุรา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.67 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งที่ 1/2565

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
กลุ่มลูกค้าขององค์การสุรา	120	4.28	85.67	มากที่สุด

หมายเหตุ การสรุปคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การสุรา ที่ได้จากแบบสอบถาม และแบ่งระดับ ดังนี้

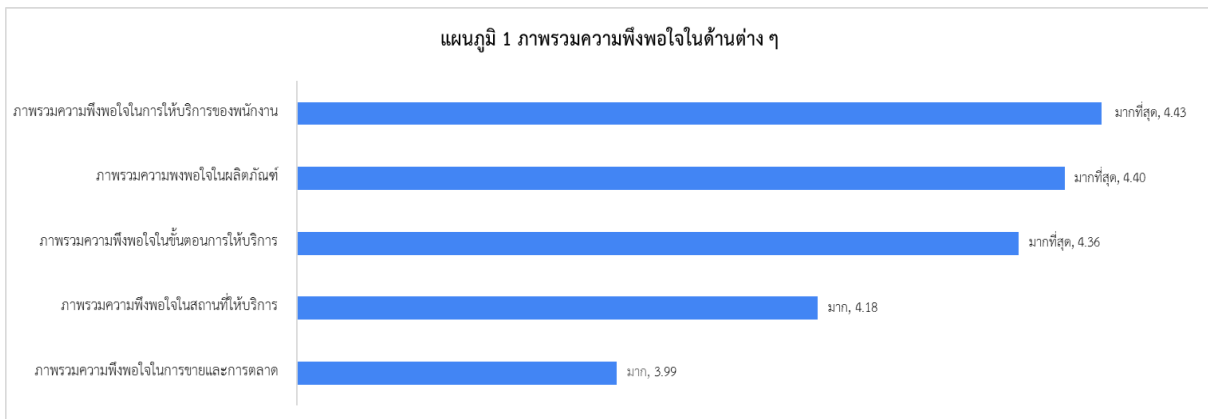
ระดับมากที่สุด	มีค่าเฉลี่ยในช่วง 4.21-5.00
ระดับมาก	มีค่าเฉลี่ยในช่วง 3.41-4.20
ระดับปานกลาง	มีค่าเฉลี่ยในช่วง 2.61-3.40
ระดับน้อย	มีค่าเฉลี่ยในช่วง 1.81-2.60
ระดับน้อยที่สุด	มีค่าเฉลี่ยในช่วง 1.00-1.80

เมื่อวิเคราะห์ผลการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งที่ 1/2565 ของกลุ่มลูกค้าองค์การสุรา จำนวน 120 ราย

ข้อมูลทั่วไป กลุ่มลูกค้าขององค์การสุรา ที่ตอบแบบสอบถามเป็นลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมอาหาร จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.83 อุตสาหกรรมยา จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.17 หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.83 อุตสาหกรรมเครื่องสำอาง จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.50 โรงพยาบาล/คลินิกกับสถานศึกษา จำนวนประเภทย่อย 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.83 เป็นต้น เมื่อพิจารณาเรื่องการสั่งซื้อแอลกอฮอล์พบว่ากลุ่มลูกค้าขององค์การสุรา สั่งซื้อแอลกอฮอล์ประเภทแอลกอฮอล์ 95% v/v จำนวน

105 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.64 รองลงมาเป็นแอลกอฮอล์ 70% v/v จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.55 และแอลกอฮอล์ 99.8% v/v – 99.9% v/v กับเจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ มีผู้สั่งซื้อประเภทละ 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.67 ทั้งนี้ มูลค่าในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ตลอด 6 เดือนที่ผ่านมา (ตั้งแต่ช่วง 1 ตุลาคม 2564 ถึง 21 มีนาคม 2565) ส่วนใหญ่มีมูลค่าการสั่งซื้อที่ 10,000 – 99,999 บาท/ครั้ง จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.17 สั่งซื้อตั้งแต่ 100,000 – 199,999 บาท/ครั้ง จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.67 และสั่งซื้อที่ 400,000 บาทขึ้นไป/ครั้ง จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.33

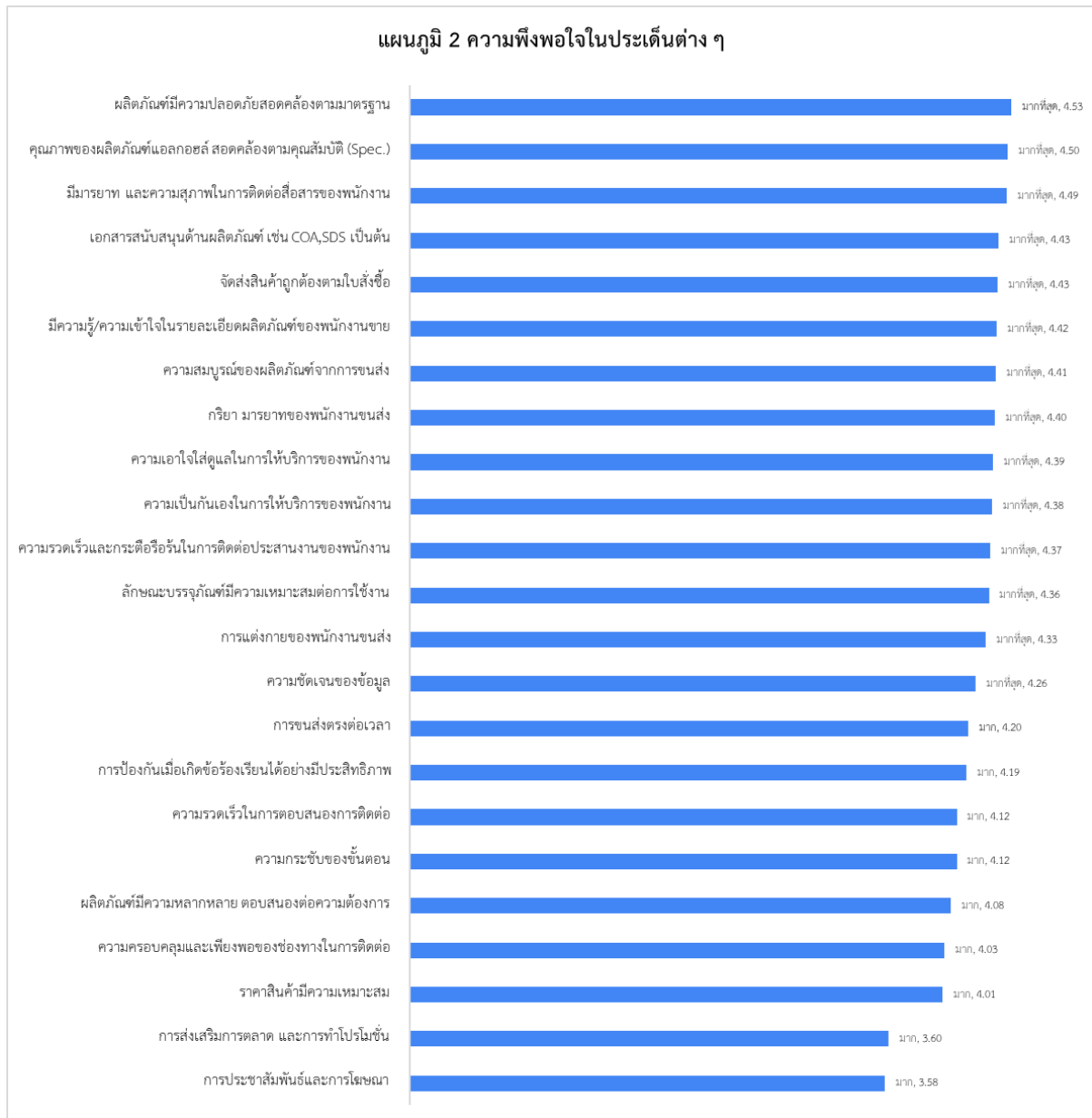
ความพึงพอใจรายด้าน ต่อการให้บริการขององค์การสุรา พบว่า 3 ลำดับแรกที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ 1)ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.67 2)ความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 และ 3)ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.17 ตามลำดับ ดังแผนภูมิ 1



เมื่อแยกเป็นประเด็นย่อยรายข้อพบว่ากลุ่มลูกค้าองค์การสุรา มีความพึงพอใจแต่ละข้อโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากที่สุ่ไปน้อย มีดังนี้

ความระดับพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์มีความปลอดภัยสอดคล้องตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ สอดคล้องตามคุณสมบัติ (Spec.) และความมีมารยาท และความสุภาพในการติดต่อสื่อสารของพนักงาน เอกสารสนับสนุนด้านผลิตภัณฑ์ เช่น COA, SDS เป็นต้น จัดส่งสินค้าถูกต้องตามใบสั่งซื้อ มีความรู้/ความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย ความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์จากการขนส่ง กริยา มารยาทของพนักงานขนส่ง ความเอาใจใส่ดูแลในการให้บริการของพนักงาน ความเป็นกันเองในการให้บริการของพนักงาน ความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการติดต่อประสานงานของพนักงาน ลักษณะบรรจุภัณฑ์มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน การแต่งกายของพนักงานขนส่ง และความชัดเจนของข้อมูล

ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ การขนส่งตรงต่อเวลา การป้องกันเมื่อเกิดข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการตอบสนองการติดต่อ ความกระชับของขั้นตอน และผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย ตอบสนองต่อความต้องการ ความครอบคลุมและเพียงพอของช่องทางในการติดต่อ ราคาสินค้ามีความเหมาะสม การส่งเสริมการตลาด และการทำโปรโมชั่น การประชาสัมพันธ์และการโฆษณา ดังแผนภูมิที่ 2



ความผูกพันที่มีต่อองค์การสุรา ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าขององค์กรมานานกว่า 10 ปี สั่งซื้อสินค้าครั้งล่าสุดเมื่อ 3 เดือนขึ้นไป มีความถี่ในการสั่งซื้อสินค้า 6 เดือน/ครั้ง มูลค่าการสั่งซื้อต่อครั้ง 10,000 - 99,999 บาท/ครั้ง ในอีก 6 เดือนข้างหน้า แนวโน้มที่จะซื้อผลิตภัณฑ์จากองค์การสุรา ที่จำนวนและมูลค่า

เท่าเดิม จากการสำรวจพบว่าลูกค้าขององค์การสุราฯ เคยซื้อผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์จากผู้จำหน่ายรายอื่น นอกจากองค์การสุราฯ จำนวน 45 ราย จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.50 โดยผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าขององค์การสุราฯ สั่งซื้อจากผู้จำหน่ายรายอื่น 3 ลำดับแรก ได้แก่ แอลกอฮอล์ 95% v/v จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.27 แอลกอฮอล์ 70% v/v จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.91 และ แอลกอฮอล์แปลงสภาพ (Denatured Alcohol) จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.18

ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปีงบประมาณ 2565 ขององค์การสุรา
กรมสรรพสามิต ครั้งที่ 1/2565

1. ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	30	25.00
	หญิง	90	75.00
	รวม	120	100.00
อายุ	15-25 ปี	1	0.83
	26-35 ปี	32	26.67
	36-45 ปี	48	40.00
	46 ปีขึ้นไป	39	32.50
	รวม	120	100.00
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	10.00
	ปริญญาตรี	87	72.50
	ปริญญาโท	21	17.50



	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
	รวม	120	100.00
ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับผู้จัดการ	50	41.67
	ระดับปฏิบัติการ	70	58.33
	รวม	120	100.00
ประเภทอุตสาหกรรม	อุตสาหกรรมอาหาร	31	25.83
	อุตสาหกรรมยา	23	19.17
	หน่วยงานภาครัฐ	13	10.83
	อุตสาหกรรมเครื่องสำอาง	9	7.50
	โรงพยาบาล/คลินิก	7	5.83
	สถานศึกษา	7	5.83
	ตัวแทนจำหน่าย	5	4.17
	บุคคลทั่วไป	5	4.17
	ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด	3	2.50
	อุตสาหกรรมเครื่องดื่ม	3	2.50
	ผู้ผลิตเวชภัณฑ์ทางการแพทย์	2	1.67
	อื่นๆ	12	10.00
	รวม	120	100.00



	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัด	กรุงเทพมหานคร	41	34.17
	กำแพงเพชร	1	0.83
	ขอนแก่น	2	1.67
	ฉะเชิงเทรา	9	7.50
	ชลบุรี	5	4.17
	เชียงราย	1	0.83
	เชียงใหม่	2	1.67
	นครนายก	1	0.83
	นครปฐม	7	5.83
	นครราชสีมา	1	0.83
	นนทบุรี	4	3.33
	ปทุมธานี	8	6.67
	ปราจีนบุรี	1	0.83
	ปัตตานี	1	0.83
	พระนครศรีอยุธยา	1	0.83
	ภูเก็ต	1	0.83
	ระยอง	5	4.17
	ราชบุรี	5	4.17
	ลำปาง	1	0.83

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ลำพูน	2	1.67
สมุทรปราการ	17	14.17
สมุทรสาคร	1	0.83
สระบุรี	3	2.50
รวม	120	100.00

จากตารางจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 เป็นเพศชาย จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.50 และช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.67 ตามลำดับระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.50 รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.50 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาเป็นระดับผู้จัดการ จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.67 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.17 รองลงมาจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.17 จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.50 และจังหวัดปทุมธานี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ประเภทแอลกอฮอล์ที่สั่งซื้อ

ผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทแอลกอฮอล์ที่สั่งซื้อ		
แอลกอฮอล์ 95% v/v	105	63.64
สเปรย์แอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ	8	4.85
แอลกอฮอล์ 99.8% v/v - 99.9% v/v	11	6.67
แอลกอฮอล์ 70% v/v	24	14.55

ผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
เจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ	11	6.67
แอลกอฮอล์แปลงสภาพ	5	3.03
แอลกอฮอล์ 96% v/v	1	0.61

จากตารางที่ 3 พบว่า ประเภทอุตสาหกรรมของลูกค้านำที่สั่งซื้อแอลกอฮอล์กับองค์การสุรา ส่วนใหญ่เป็นประเภทอุตสาหกรรมอาหาร จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.83 รองลงมาเป็นอุตสาหกรรมยา จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.17 และเป็นหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.83 ซึ่งชนิดแอลกอฮอล์ที่กลุ่มตัวอย่างสั่งซื้อ ส่วนใหญ่เป็นแอลกอฮอล์ 95% v/v จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.64 รองลงมาเป็นแอลกอฮอล์ 70% v/v จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.55 และแอลกอฮอล์ 99.8% v/v – 99.9% v/v กับเจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ มีผู้สั่งซื้อประเภทละ 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.67

ตารางที่ 4 มูลค่าการสั่งซื้อต่อครั้งตลอดระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา

มูลค่าการสั่งซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
มูลค่าการสั่งซื้อต่อครั้ง		
400,000 บาทขึ้นไป/ครั้ง	10	8.33
300,000 - 399,999 บาท/ครั้ง	6	5.00
200,000 - 299,999 บาท/ครั้ง	10	8.33
100,000 - 199,999 บาท/ครั้ง	14	11.67
10,000 - 99,999 บาท/ครั้ง	59	49.17
5,000 - 9,999 บาท/ครั้ง	10	8.33
1,000 - 4,999 บาท/ครั้ง	10	8.33
500 - 999 บาท/ครั้ง	1	0.83
ต่ำกว่า 500 บาท/ครั้ง	0	0.00

มูลค่าการสั่งซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า มูลค่าการสั่งซื้อตลอดระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา (ตั้งแต่ช่วง 1 ตุลาคม 2564 ถึง 21 มีนาคม 2565) ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างสั่งซื้อผลิตภัณฑ์มูลค่า 10,000 - 99,999 บาท/ครั้ง จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.17 รองลงมาสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ตั้งแต่มูลค่า 100,000 - 199,999 บาท/ครั้ง จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.67 มูลค่า 200,000 - 299,999 บาท/ครั้ง จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.33 และมูลค่า 400,000 บาทขึ้นไป/ครั้ง จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การสุรา

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การสุรา

ข้อความถาม	คะแนน ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
การขายและการตลาด			
1. ราคาสินค้ามีความเหมาะสม	4.01	80.17	มาก
2. การส่งเสริมการตลาด และการทำโปรโมชั่น	3.60	72.00	มาก
3. การประชาสัมพันธ์และการโฆษณา	3.58	71.50	มาก
4. ภาพรวมความพึงพอใจในการขายและการตลาด	3.99	79.83	มาก
ผลิตภัณฑ์			
5. ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย ตอบสนองต่อความต้องการ	4.08	81.50	มาก
6. คุณภาพของผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ สอดคล้องตามคุณสมบัติ (Spec.)	4.50	90.00	มากที่สุด
7. ผลิตภัณฑ์มีความปลอดภัยสอดคล้องตามมาตรฐาน	4.53	90.50	มากที่สุด

ข้อคำถาม	คะแนน ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
8. เอกสารสนับสนุนด้านผลิตภัณฑ์ เช่น COA, SDS เป็นต้น	4.43	88.67	มากที่สุด
9. ลักษณะบรรจุภัณฑ์มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.36	87.17	มากที่สุด
10. ภาพรวมความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์	4.40	88.00	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ (การให้ข้อมูล และการขนส่ง)			
11. ความชัดเจนของข้อมูล	4.26	85.17	มากที่สุด
12. ความกระชับของขั้นตอน	4.12	82.33	มาก
13. การขนส่งตรงต่อเวลา	4.20	84.00	มาก
14. จัดส่งสินค้าถูกต้องตามใบสั่งซื้อ	4.43	88.50	มากที่สุด
15. ความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์จากการขนส่ง	4.41	88.17	มากที่สุด
16. การป้องกันเมื่อเกิดข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.19	83.83	มาก
17. ภาพรวมความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ	4.36	87.17	มากที่สุด
การให้บริการของพนักงาน (พนักงานให้ข้อมูล และ พนักงานขนส่ง)			
18. ความเป็นกันเองในการให้บริการของพนักงาน	4.38	87.67	มากที่สุด
19. ความเอาใจใส่ดูแลในการให้บริการของพนักงาน	4.39	87.83	มากที่สุด
20. ความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการติดต่อ ประสานงานของพนักงาน	4.37	87.33	มากที่สุด
21. มีความรู้/ความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์ของ พนักงานขาย	4.42	88.33	มากที่สุด

ข้อคำถาม	คะแนน ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
22. มีมารยาท และความสุภาพในการติดต่อสื่อสารของ พนักงาน	4.49	89.83	มากที่สุด
23. กริยา มารยาทของพนักงานขนส่ง	4.40	88.00	มากที่สุด
24. การแต่งกายของพนักงานขนส่ง	4.33	86.67	มากที่สุด
25. ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน	4.43	88.67	มากที่สุด

สถานที่ให้บริการ

26. ความครอบคลุมและเพียงพอของช่องทางในการติดต่อ	4.03	80.50	มาก
27. ความรวดเร็วในการตอบสนองการติดต่อ	4.12	82.33	มาก
28. ภาพรวมความพึงพอใจในสถานที่ให้บริการ	4.18	83.50	มาก

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการขององค์การสุรา

29. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการขององค์การสุรา	4.28	85.67	มากที่สุด
--	------	-------	-----------

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ด้านการขายและการตลาด พบว่า ราคาสินค้ามีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือการส่งเสริมการตลาด และการทำโปรโมชั่น พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 และมีการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ โดยภาพรวมความพึงพอใจในการขายและการตลาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99

ด้านผลิตภัณฑ์ มีความปลอดภัยสอดคล้องตามมาตรฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือคุณภาพของผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ สอดคล้องตามคุณสมบัติ (Spec.) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 และเอกสารสนับสนุนด้านผลิตภัณฑ์ เช่น COA, SDS เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ โดยภาพรวมความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.23

ด้านขั้นตอนการให้บริการ (การให้ข้อมูลและการขนส่ง) จัดส่งสินค้าถูกต้องตามใบสั่งซื้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.43 ความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์จากการขนส่ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 และความชัดเจนของข้อมูล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.26 ตามลำดับ โดยภาพรวมความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36

ด้านการให้บริการของพนักงาน (พนักงานให้ข้อมูลและพนักงานขนส่ง) มีมารยาท และ ความสุภาพในการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 มีความรู้/ความเข้าใจ ในรายละเอียดผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42 และกริยา มารยาท ของพนักงานขนส่ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ โดยภาพรวมความพึงพอใจ ในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.43

ด้านสถานที่ให้บริการ ความรวดเร็วในการตอบสนองการติดต่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 และความครอบคลุมและเพียงพอของช่องทางในการติดต่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ โดยภาพรวมความพึงพอใจในสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการขององค์การสุราฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28

3. ความผูกพันที่มีต่อองค์การสุราฯ

ตารางที่ 5 ความผูกพันที่มีต่อองค์การสุราฯ

	ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเป็นลูกค้าขององค์กรมานานเท่าใด	มากกว่า 10 ปี	52	43.33
	5 - 10 ปี	22	18.33
	1 - 5 ปี	36	30.00
	6 เดือน - 1 ปี	6	5.00
	ต่ำกว่า 6 เดือน	4	3.33



	ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
	รวม	120	100.00
ท่านสั่งซื้อสินค้าครั้งล่าสุดเมื่อใด	1 สัปดาห์	23	19.17
	2 สัปดาห์	13	10.83
	1 เดือน	27	22.50
	2 เดือน	7	5.83
	3 เดือนขึ้นไป	50	41.67
	รวม	120	100.00
ความถี่ในการสั่งซื้อสินค้า	มากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์	3	2.50
	มากกว่า 1 ครั้ง/เดือน	33	27.50
	3 เดือน/ครั้ง	41	34.17
	6 เดือน/ครั้ง	43	35.83
	รวม	120	100.00
ในอีก 6 เดือนข้างหน้า ท่านมีแนวโน้มที่จะซื้อผลิตภัณฑ์จากองค์การสุราฯ อย่างไร (ความถี่ในการซื้อสินค้า)	ความถี่มากขึ้น	16	13.33
	ความถี่เท่าเดิม	67	55.83
	ความถี่ลดลง	6	5.00
	ไม่แน่ใจ	31	25.83
	รวม	120	100.00
	มีแนวโน้มซื้อในมูลค่าที่สูงขึ้น	22	18.33
	มีแนวโน้มซื้อในมูลค่าที่ลดลง	4	3.33

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ในอีก 6 เดือนข้างหน้า ท่านมีแนวโน้มที่ จะซื้อผลิตภัณฑ์จากองค์การสุรา อย่างไร (เชิงมูลค่า)	มีแนวโน้มซื้อในมูลค่าที่เท่าเดิม 72	60.00
	ไม่แน่ใจ 22	18.33
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์การสุรา ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าขององค์กรมานานมากกว่า 10 ปี จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมาคือ 1-5 ปี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.00 และ 5-10 ปี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.33 ตามลำดับ

การสั่งซื้อสินค้า ส่วนใหญ่สั่งซื้อสินค้าครั้งล่าสุดเมื่อ 3 เดือนขึ้นไป จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาคือ 1 เดือน จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.50 และ 1 สัปดาห์ จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.17 ตามลำดับ

ความถี่ในการสั่งซื้อสินค้า ส่วนใหญ่สั่งซื้อสินค้า 6 เดือน/ครั้ง จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.83 รองลงมาคือ มากกว่า 3 เดือน/ครั้ง จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.17 และมากกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.50 ตามลำดับ

มูลค่าการสั่งซื้อต่อครั้ง 10,000 - 99,999 บาท/ครั้ง จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.17 รองลงมา 100,000-199,999 บาท/ครั้ง จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.67 และ 200,000-299,999 บาท/ครั้ง จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ในอีก 6 เดือนข้างหน้า แนวโน้มที่จะซื้อผลิตภัณฑ์จากองค์การสุรา ส่วนใหญ่จะซื้อผลิตภัณฑ์ความถี่เท่าเดิม จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.83 รองลงมาคือไม่แน่ใจ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.83 และจะซื้อผลิตภัณฑ์ความถี่มากขึ้น จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแนวโน้มที่จะซื้อผลิตภัณฑ์จากองค์การสุรา ส่วนใหญ่จะซื้อในมูลค่าที่เท่าเดิม จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา จะซื้อในมูลค่าที่สูงขึ้น จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.33 และจะซื้อในมูลค่าที่ลดลง จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 การสั่งซื้อผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์จากผู้จำหน่ายรายอื่น

	ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเคยซื้อผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์จากผู้ จำหน่ายรายอื่น หรือไม่	เคย	45	37.50
	ไม่เคย	75	62.50
	รวม	120	100.00
ท่านเคยซื้อผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ ประเภทใดจากผู้จำหน่ายรายอื่น	แอลกอฮอล์ 70% v/v	17	30.91
	แอลกอฮอล์ 95% v/v	26	47.27
	แอลกอฮอล์ 99.5% v/v ขึ้นไป	2	3.64
	แอลกอฮอล์แปลงสภาพ	10	18.18

จากตารางที่ 6 กลุ่มลูกค้าขององค์การสุราฯ เคยสั่งซื้อผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์จากผู้จำหน่ายรายอื่น จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.50 และไม่เคยสั่งซื้อผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์จากผู้จำหน่ายรายอื่น นอกจากองค์การสุราฯ จำนวน 75 คิดเป็นร้อยละ 62.50 ซึ่งผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ที่ลูกค้าสั่งซื้อจากหน่วยงานอื่น ได้แก่ ผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ 95% v/v จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.27 รองลงมาคือแอลกอฮอล์ 70% v/v จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.91 และแอลกอฮอล์แปลงสภาพ (Denatured Alcohol) จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.18 ตามลำดับ โดยหน่วยงานอื่น ๆ ที่ลูกค้าขององค์การสุราฯ เคยสั่งซื้อผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ ได้แก่ 1)บริษัท ยูเนี่ยน เคมีคอล แอนด์ อีควิปเมนต์ จำกัด 2)บริษัท เอเพ็กซ์ แอลกอฮอล์ จำกัด 3)บริษัท ยูแอนด์วี โฮลดิ้ง จำกัด 4)บริษัท กาญจนเกียรติ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด 5)บริษัท เมอร์ค จำกัด 6)บริษัท บางจากไบโอเอทานอล (ฉะเชิงเทรา) จำกัด 7)บริษัท คอสมิก คอนคอร์ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด 8)บริษัท เบ็นไมเยอร์ เคมีคอลส์ (ที) จำกัด 9)ห้างหุ้นส่วนจำกัด คศา 10)บริษัท ศิริปัญญา จำกัด 11)บริษัท ตรึงมลธุรกิจ จำกัด 12)บริษัท ห้างขายยาตราเสือดาว จำกัด 13)นำเข้าจากต่างประเทศ และองค์การเภสัชกรรม เป็นต้น

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 ด้านการขายและการตลาด

4.1.1 ขอให้มีสินค้าเพียงพอต่อการจำหน่าย และมีราคาส่วนต่างพอให้ตัวแทนสามารถจำหน่ายได้ อย่างสมเหตุสมผล เมื่อซื้อปริมาณมาก

4.1.2 ถ้าสามารถลดราคา แอลกอฮอล์ได้ จะสามารถดึงดูด ความสนใจของลูกค้าได้ เนื่องจากต้นทุนการผลิต เป็นสิ่งสำคัญ ในการพิจารณา เลือก source ของวัตถุดิบหลักโดยเฉพาะอย่างยิ่ง แอลกอฮอล์ครับ

4.1.3 การบริการปัจจุบันดีมากแล้วขอให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4.1.4 อยากได้ราคาโปรโมชั่นที่ถูกกว่านี้

4.1.5 เพิ่มช่องทางติดต่อ

4.1.6 ควรประชาสัมพันธ์หรือส่งข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หากมีการเปลี่ยนแปลงให้ทราบล่วงหน้า

4.1.6 ต้องการเครดิต 30 วัน

4.1.7 อยากให้มีการจัดส่งถึงที่ ในปริมาณที่น้อยกว่า 50 ถัง 30 ถัง

4.1.8 อยากให้มีโปรโมชั่นในการจัดส่งให้ลูกค้าเหมือนเดิม

4.1.9 การจัดส่งสำหรับคนสั่งจำนวนน้อย การส่งพ่วงตามเขตช่วยเรื่องการรับสินค้าได้ดีกว่าไปรับที่ สรรพสามิตเอง

4.1.10 ราคาที่ปรับรอบหลังสุดเดือนมีนาคม 2565 มีราคาสูงมาก

4.2 ด้านผลิตภัณฑ์

4.2.1 ต้องการให้มีการผลิตแอลกอฮอล์ 70% แบบกลลอน 5 ลิตร แบบใสไม่มีสีและไม่แต่งกลิ่น

4.2.2 ความหลากหลายของขนาดขวดบรรจุที่สั่งซื้อ

4.2.3 เพิ่มผลิตภัณฑ์ให้หลากหลาย

4.2.4 ผลิตสินค้าให้พอกับความต้องการ และขนาดบรรจุที่สามารถเลือกได้

4.2.5 ให้ผลิตแอลกอฮอล์ 70% ที่ไม่เติมสารขม

4.2.6 อยากให้องค์การสุราฯ กลับมาผลิตแอลกอฮอล์ 70% อีกครั้ง เพราะเป็นสินค้าที่บริษัทฯ ใช้

4.2.7 แอลกอฮอล์ที่ทางบริษัท สั่งมาล็อตล่าสุด พบสิ่งเจือปนเป็นจารีปัสมาอยู่ในแอลกอฮอล์ ทำให้เกิดความเสียหายต่อกระบวนการผลิต รบกวนทางองค์การสุราปรับปรุงขั้นตอนการกรอกแอลกอฮอล์ ลงถังให้ด้วย

4.3 ด้านการขนส่ง

4.3.1 การซื้อคอนข้างลำบากสำหรับลูกค้าต่างจังหวัด และค่าขนส่งคอนข้างแพง

4.3.2 จัดรอบรถส่งของมากรุงเทพ(รับเองที่กรมฯ)ให้ถี่ขึ้น จากเดิมสัปดาห์ละ1วัน เป็น2วัน (กรณีลูกค้าต้องการใช้สินค้าด่วน)

4.3.3 อยากให้เพิ่มจำนวนรถและจำนวนพนักงานรองรับและบริการส่งแอลกอฮอล์ให้ตรงตามออเดอร์ที่สั่งซื้อ เพื่อลดการเลื่อนคิวขนส่ง

4.3.4 การบริการในการขนส่งในเรื่องของเวลาการขนส่ง

4.3.5 อยากให้การขนส่งมีความรวดเร็วกว่าเดิม

4.4 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

4.4.1 บริการท่านสมบูรณ์แล้ว

4.4.2 ปริมาณการซื้ออาจจะปรับเปลี่ยนได้ ขอให้ทางผู้ขายช่วย support เมื่อมียอดใช้เพิ่มขึ้น

4.4.3 รูปแบบการจัดจำหน่ายที่ดูมีข้อจำกัดมากพอสมควร ภายใต้ความจำเป็นของการใช้จากเงื่อนไขของการระบาดในช่วงที่ผ่านมา ตัวอย่าง ทางร้านติดต่อเพื่อสั่งซื้อตรงตามข้อมูลที่พบเห็นตามสื่อต่างๆ แต่ถูกผลักให้ไปซื้อกับผู้จำหน่ายปลีกที่ไร้ประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงาน , ดำเนินการการขายอย่างไร้ประสิทธิภาพ, มีข้อจำกัดขาย และจัดส่ง

4.4.4 องค์การสุราในฐานะเจ้าของผลิตภัณฑ์ ควรจะมีความสามารถในการจัดการจำหน่าย หรือ กระจายสินค้าให้สอดคล้องกับความจำเป็นต่อสถานการณ์ภายใต้มาตรการที่ทางรัฐพยายามผลักดัน แต่กลับมีเงื่อนไขเป็นข้อจำกัดในรูปแบบหน่วยงานรัฐ 0.4 เช่นที่เป็นมา

4.4.5 ในการสั่งซื้อแอลกอฮอล์ถ้าเกิดกรณีจะยกเลิกหรือเลื่อนวันส่งแอลกอฮอล์ออกไป (บางครั้งไม่ใช่ไม่อยากจะซื้อแต่เกิดไฟฟ้าดับไม่มีถึงที่จะเก็บแอลกอฮอล์)เลยต้องเลื่อนออกไป แต่จะพบปัญหาว่าต้องแจ้งล่วงหน้าเป็นอาทิตย์เพราะเกี่ยวกับการเบิกอากรแสตมป์ หรือบางครั้งต้องสั่งล่วงหน้า ก่อน 1 เดือน เพราะถ้าไม่สั่งล่วงหน้าก็จะไม่ได้แอลกอฮอล์ ได้รับคำตอบว่าเต็ม ทางองค์การน่าจะให้มีแอลกอฮอล์ไว้ให้ลูกค้าตลอดนะค่ะ ขอบคุณค่ะ

4.4.6 ให้ยกเลิกหนังสือคำประกัน สำหรับลูกค้าที่มีการซื้อขายเกิน 5 ปี

4.4.7 ขอให้รักษามาตรฐานการบริการ-สต็อกสินค้า ให้ดีแบบนี้ตลอดไป

4.4.8 การให้บริการขององค์การสุราฯ อยู่ในเกณฑ์ที่ดีแล้ว

4.4.9 การบริการด้านเอกสารขอให้ถูกต้องและรวดเร็วมากกว่านี้

4.4.10 โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจที่ดี ควรเพิ่มการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร เช่น ฝ่ายขาย ขนส่ง ข้อมูล

4.4.11 ปัจจุบันก็ดีอยู่แล้ว ควรรักษามาตรฐานให้ดียิ่งขึ้นไป

4.4.12 เมื่อสถานการณ์เชื้อโรคดีขึ้น อยากให้สามารถนำไปเติมแอลกอฮอล์และ
รอรับกลับได้เหมือนเดิม

4.4.13 ทุกอย่างอยู่ในมาตรฐานแต่อยากให้ตรงราคาไว้

4.4.14 ติดต่อสำนักงานโทรศัพท์ติดยาก สายไม่ว่าง

4.4.15 ผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ (แอลกอฮอล์บริสุทธิ์ 95%) ทางองค์การสุราจัดสรรให้ไม่พอ
ความต้องการ ในช่วงที่มีความต้องการ

4.4.16 สินค้าขาดสต็อก จัดส่งไม่ได้ตามที่กำหนด

4.5 ด้านการให้บริการของพนักงาน

4.5.1 พนักงานบริการดีมาก (แต่มีพนักงานท่านอื่นมาทำเหมือนแย่งลูกค้ากัน โทรมา
ให้บริการ พุดจาไม่ค่อยสุภาพ)

4.5.2 ความรวดเร็วการติดต่อขอใบเสนอราคา

4.5.3 รบกวนให้ความสำคัญลูกค้ารายเล็กรายน้อยเท่าๆ กัน บางครั้งติดต่อแล้วโยนกันไปมา

4.5.4 ในการส่งสินค้ารบกวนแนบ PO มาด้วย

4.5.4 พนักงานขายใส่ใจลูกค้า ตอบสนองรวดเร็ว

4.5.5 ขั้นตอนท้องี้องการสุราจะเชิงเทรา (พีน้อย) บริการดีมาก ๆ ให้คำปรึกษาละเอียดและ
คำแนะนำ อำนวยความสะดวกดีมาก ๆ ประทับใจมาก ๆ (แต่ติดขัดเฉพาะที่ขั้นตอนของสรรพสามิตจังหวัด
สระบุรี ใช้เวลานานมาก)

4.6 ด้านสถานที่ให้บริการ

4.6.1 ช่องทางการขายน้อยไป

4.6.2 คนยังไม่ค่อยรู้จักช่องทางการสั่งซื้อ พยายามทำให้ง่าย และสะดวกกับบุคคลธรรมดา
น่าจะได้อีกเยอะครับ

3.3 ผลสำรวจกลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจกลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการดำเนินงานขององค์การสุรา โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 4.57 ด้านความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความโปร่งใสด้านการตรวจรับงานจ้างเป็นไปตามสัญญา หรือ เงื่อนไข ที่ระบุไว้ โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ ความโปร่งใส ด้านการเปิดเผย รับรู้ข้อมูลการจัดซื้อ จัดจ้าง โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

ตารางที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจกลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ

ข้อที่	คำถาม	ความพึงพอใจคะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับความพึงพอใจ
1.	ความโปร่งใส ด้านการเปิดเผย รับรู้ข้อมูลการจัดซื้อ จัดจ้าง	4.75	พึงพอใจมากที่สุด
2.	ความโปร่งใสด้านการตรวจรับงานจ้างเป็นไปตามสัญญา หรือ เงื่อนไข ที่ระบุไว้	4.86	พึงพอใจมากที่สุด
3.	ความโปร่งใส ด้านการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างที่รวดเร็ว	4.64	พึงพอใจมากที่สุด
4.	ความโปร่งใส ด้านการร้องเรียน เช่น มีช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ ที่สะดวก	4.68	พึงพอใจมากที่สุด
5.	พนักงาน ที่ให้บริการ มีความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการ	4.46	พึงพอใจมาก
6.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	4.04	พึงพอใจมาก
	รวม	4.57	พึงพอใจมากที่สุด

3.4 ผลสำรวจกลุ่มชุมชน/สังคม

- ส่วนที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจกลุ่มชุมชน/สังคมที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต

2.1สำรวจความพึงพอใจกลุ่มชุมชน/สังคมที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต

เมื่อพิจารณาจากตารางผลสำรวจความพึงพอใจกลุ่มชุมชน/สังคม ที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มชุมชน/สังคม มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การสุรา โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม

โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพ โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ตารางที่ 4 ผลสำรวจความพึงพอใจกลุ่มชุมชน/สังคมที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต

ข้อที่	คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนน เฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ
	สำรวจความพึงพอใจ		
1	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ	4.08	พึงพอใจมาก
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.19	พึงพอใจมาก
3	กิจกรรมมีความเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อชุมชน	4.00	พึงพอใจมาก
4	ท่านมีความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การสุรา	4.03	พึงพอใจมาก
5	ผลิตภัณฑ์ขององค์การสุรามีประโยชน์ต่อตัวท่านหรือไม่	3.92	พึงพอใจมาก
6	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การสุราฯ ที่สม่ำเสมอ	3.61	พึงพอใจมาก
7	ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับทางองค์การฯ	3.84	พึงพอใจมาก
8	ท่านพอใจในมาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของทางองค์การสุรา ฯ หรือไม่	4.03	พึงพอใจมาก
	รวม	3.96	พึงพอใจมาก

2.2 ความต้องการของชุมชน/สังคมที่มีต่อองค์การสุรา

- สนับสนุนชุมชน
- ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
- อยากให้ช่วยเหลือสังคมแบบนี้ (CSR) ไปเรื่อย ๆ
- ความปลอดภัยของชุมชน
- ให้ความสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนโดยรอบ รวมทั้งใส่ใจดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
- แจกจ่ายแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อ อย่างเพียงพอ
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากและครอบคลุม
- นำผลกำไรมาพัฒนาประเทศให้ได้มากที่สุด

- อยากให้มีการสำรวจพื้นที่ให้ละเอียดกว่านี้
- การรณรงค์อย่างต่อเนื่อง
- กิจกรรมเพื่อชุมชน
- โครงการ CSR ที่มีจำนวนโครงการมาก ๆ ขึ้นในทุกปี
- ผลิตผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- สนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม
- ช่วยเหลือ/สนับสนุนแอลกอฮอล์ในสถานการณ์โควิด
- ผลิตผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ที่ดีมาจำหน่าย
- รักษาความใกล้ชิดกับชุมชนให้มากยิ่งขึ้นไปอีก
- ให้ความรู้ เรื่องสุขภาพ
- ช่วยดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

2.3 ความคาดหวังของชุมชน/สังคมที่มีต่อองค์การสุรา

- สนับสนุนหน่วยงานภาครัฐเอกชน
- ลดน้ำเสีย
- อยากให้พัฒนาผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม หรือคิดค้นสิ่งใหม่จากที่มีอยู่
- ช่วยสังคม
- ราคาแพง
- ความคาดหวังว่าสินค้าและบริการขององค์การสุราสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่สังคม
- พัฒนา และช่วยเหลือ สนับสนุน ชุมชน ได้อย่างทั่วถึง
- อยากให้มีการสำรวจพื้นที่ให้ละเอียดกว่านี้
- ได้รับความรู้ คำแนะนำที่ดี
- การสนับสนุน/ช่วยเหลือสังคมเช่น แสงสว่าง น้ำดื่ม
- โครงการ CSR ที่มีจำนวนโครงการมาก ๆ ขึ้นในทุกปี
- อยากให้ชุมชนมีความสะอาดปราศจากเชื้อโรค
- สนับสนุนช่วยเหลือชุมชนให้เข้มแข็ง
- มีกิจกรรมที่ดีให้กับสังคม
- องค์การสุรามีความสัมพันธ์อันดี ให้ความช่วยเหลือหากชุมชนลำบาก
- ผลิตผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ที่ดีมาจำหน่าย
- ประสานและติดต่อในการขอรับบริการได้โดยสะดวก

- มีธรรมาภิบาล
 - ขอให้พัฒนานวัตกรรมมาเพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อม
- 2.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการสุรา
- ไม่ค่อยได้รับรู้ข่าวสารขององค์กร

ส่วนที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE

3.1 สำรวจความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE

เมื่อพิจารณาจากตารางผลสำรวจความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มชุมชน/สังคม มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ด้านความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับความสนใจของผลิตภัณฑ์ โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 รองลงมาคือ ได้รับการอำนวยความสะดวกในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

ตารางที่ 5 สำรวจความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE

ข้อที่	คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนน เฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ
	สำรวจความพึงพอใจ การประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE		
1	ท่านได้รับการแนะนำข้อมูลครบถ้วน	4.50	พึงพอใจมาก
2	ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์	4.75	พึงพอใจมากที่สุด
3	ท่านได้รับความสนใจของผลิตภัณฑ์	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
4	ท่านมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการเข้าร่วมการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง LDO PLACE	4.50	พึงพอใจมาก
5	ท่านมีความพึงพอใจกับกิจกรรมประชาสัมพันธ์ ผ่านทาง LDO PLACE	4.50	พึงพอใจมาก
	รวม	4.65	พึงพอใจมากที่สุด

3.2 ความคาดหวัง การประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE

- เพิ่มรายได้

- ต้องการเพิ่มยอดขายและสื่อประชาสัมพันธ์

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE

ไม่มี

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ 2565

4.1 สํารวจความพึงพอใจโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ 2565

เมื่อพิจารณาจากตารางผลสำรวจความพึงพอใจโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ 2565 ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มชุมชน/สังคม มีความพึงพอใจมากต่อโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ 2565 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ด้านความพึงพอใจมากที่สุดคือ โครงการมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อชุมชน โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจกับโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ 2565 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

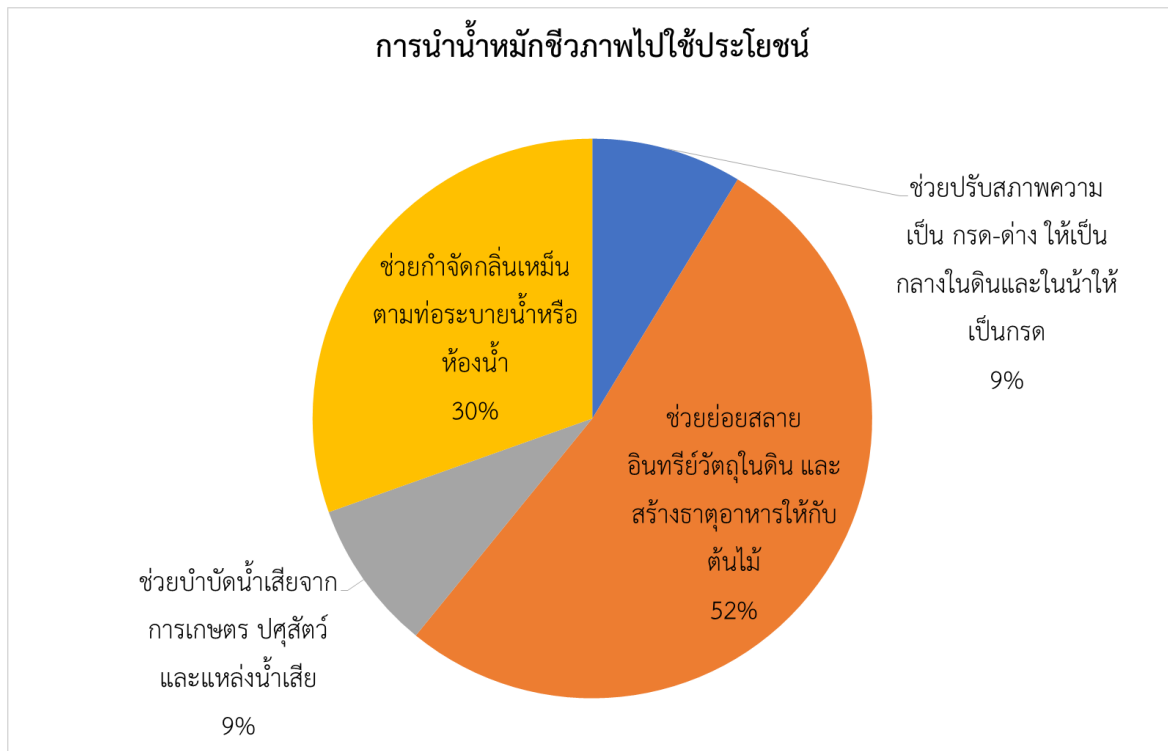
ตารางที่ 6 สํารวจความพึงพอใจโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ 2565

ข้อที่	คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนน เฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ
	สำรวจความพึงพอใจโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ 2565		
1	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ	4.39	พึงพอใจมาก
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.48	พึงพอใจมาก
3	โครงการมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อชุมชน	4.68	พึงพอใจมากที่สุด
4	ท่านมีความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การสุรา	4.43	พึงพอใจมาก
5	ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับทางองค์การสุรา	4.26	พึงพอใจมาก
6	ท่านมีความพึงพอใจกับโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ 2565	4.61	พึงพอใจมากที่สุด
7	ท่านพอใจในมาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของทางองค์การสุรา	4.35	พึงพอใจมาก
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้ความรู้เกี่ยวกับน้ำหมักชีวภาพ	4.48	พึงพอใจมาก
9	ท่านพอใจในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์การฯ ที่	4.35	พึงพอใจมาก

ข้อที่	คำถาม	ความพึงพอใจ คะแนน เฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ
	ทันสมัย และสม่ำเสมอ		
	รวม	4.45	พึงพอใจมาก

4.2 สำนวนการนำหมักชีวภาพไปใช้ประโยชน์

เมื่อพิจารณาจากภาพแสดงการนำหมักชีวภาพไปใช้ประโยชน์ พบว่า กลุ่มชุมชน/สังคม นำหมักชีวภาพไปใช้ประโยชน์ คือ นำไปช่วยย่อยสลายอินทรีย์วัตถุในดินและสร้างธาตุอาหารให้กับต้นไม้ ร้อยละ 52 นำไปช่วยกำจัดกลิ่นเหม็นตามท่อระบายน้ำหรือห้องน้ำ ร้อยละ 30 นำไปช่วยบำบัดน้ำเสียจากการเกษตร ปศุสัตว์และแหล่งน้ำเสีย ร้อยละ 9 และนำไปช่วยปรับสภาพความเป็น กรด-ด่าง ให้เป็นกลางในดินและในน้ำให้เป็นกรด ร้อยละ 9



ภาพแสดงการนำหมักชีวภาพไปใช้ประโยชน์

4.3 สำนวความพึงพอใจการใช้น้ำหมักชีวภาพ

เมื่อพิจารณาจากตารางผลสำรวความพึงพอใจการใช้น้ำหมักชีวภาพ ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มชุมชน/สังคม มีความพึงพอใจการใช้น้ำหมักชีวภาพ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

ตารางที่ 7 สำนวความพึงพอใจการใช้น้ำหมักชีวภาพ

คำถาม	ความพึง พอใจ คะแนน เฉลี่ย	แปลค่าระดับ ความพึงพอใจ
สำรวความพึงพอใจการใช้น้ำหมักชีวภาพ		
ท่านมีความพึงพอใจระดับใดจากการใช้น้ำหมักชีวภาพ	4.48	พึงพอใจมาก

4.4 ความต้องการของชุมชน/สังคมที่มีต่อโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ 2565

- ต้องการลดกลิ่นจากท่อระบายน้ำ
- ต้องการให้นำมาแจกจ่าย
- ใช้ประโยชน์ได้
- อยากให้เพิ่มจำนวน เนื่องจากประชาชนมาขอรับน้ำหมักอย่างต่อเนื่องเพราะสามารถนำไปใช้ได้หลายกิจกรรม เช่น กำจัดกลิ่นเหม็นตามท่อระบายน้ำ รดน้ำต้นไม้ ฯ
- ประชาสัมพันธ์ให้ชุมชน/สังคมมาใช้น้ำหมักชีวภาพเพิ่มขึ้น ลดการใช้สารเคมี
- มีน้ำหมักชีวภาพแจกต่อไป
- เป็นโครงการที่ดีสามารถนำน้ำหมักไปใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย
- อยากให้การแจกน้ำหมักแบบนี้ทุก ๆ ปี เพราะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน
- ประชาชนขอใช้ไปลดต้นไม้
- อยากให้มีการแจกจ่ายให้กับประชาชนในชุมชนเพิ่มมากขึ้นนอกเหนือจากการจัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานราชการ
- เป็นโครงการที่ดี มีประโยชน์ต่อชุมชน
- แจกจ่ายบ่อยครั้งขึ้น
- อยากให้มาแจกเกษตรในพื้นที่บ่อยขึ้น
- ต้องการปริมาณที่มากขึ้น
- ต้องการการให้ความรู้ในการใช้น้ำหมักชีวภาพ

4.5 ความคาดหวังของชุมชน/สังคมที่มีต่อโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ 2565

- อยากให้มีการสนับสนุนน้ำหมักตลอดไป
- ให้นำมาแจกจ่ายตลอดไป
- ช่วยเหลือชุมชน
- อยากให้มีการแจกน้ำหมักชีวภาพอีก
- อยากให้มีการแจกจ่ายให้ประชาชนในทุก ๆ ปี
- มีปริมาณเพียงพอ
- สนับสนุน/มอบน้ำหมักชีวภาพบ่อยครั้งขึ้น
- องค์การสุราไม่ปล่อยมลพิษ
- คาดหวังว่าจะมีโครงการดี ๆ แบบนี้ต่อไปเรื่อย ๆ
- คาดหวังให้สามารถนำน้ำหมักชีวภาพมาใช้ในการบำบัดน้ำเสียในชุมชนให้มากขึ้น
- ขอให้จัดทำโครงการอย่างต่อเนื่อง
- ช่วยเหลือและลดค่าใช้จ่ายค่าปุ๋ย
- ปรับสภาพดิน
- แจกจ่ายบ่อยครั้งขึ้น
- ประสิทธิภาพของน้ำหมักคงที่ หรือดียิ่งขึ้น
- สามารถเพิ่มช่องทางการใช้ได้หลากหลาย

4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- อยากให้องค์การสุราฯ สาธิตการทำน้ำหมักชีวภาพ
- ประชาสัมพันธ์การใช้แก่ชุมชนรอบ ๆ โรงงาน

3.5 ผลสำรวจกลุ่มบุคลากร

แบบสอบถามความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต แบ่งออกเป็น 8 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่	หัวข้อ	จำนวน
1	ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 5 หมวดย่อย ดังนี้ 1. เพศ 2. อายุ 3. รุ่น (Generation) 4. ระยะเวลาการทำงาน 5. ระดับการศึกษา 6. ตำแหน่งงาน 7. รายได้ต่อเดือน	6 ข้อ
2	ปัจจัยลักษณะงาน แบ่งออกเป็น 9 หมวดย่อย ดังนี้ 1. ด้านระบบงานที่สำคัญต่าง ๆ 2. ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร 3. ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน 4. ด้านการพัฒนาบุคลากร 5. ด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในอาชีพ 6. ด้านสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน 7. ด้านระบบสารสนเทศด้าน HR 8. ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ 9. ด้านการดำเนินงานของ HR	27 ข้อ
3	ปัจจัยจิตใจ แบ่งออกเป็น 4 หมวดย่อย ดังนี้ 1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4. ด้านความรับผิดชอบ	12 ข้อ
4	ปัจจัยค่าจ้าง แบ่งออกเป็น 5 หมวดย่อย ดังนี้ 1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา	15 ข้อ

ส่วนที่	หัวข้อ	จำนวน
	2. ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา 3. ด้านสถานะทางอาชีพ 4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน 5. ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงองค์กร	
5	พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ แบ่งออกเป็น 4 หมวดย่อย ดังนี้ 1. ด้านการแสวงหาโอกาส 2. ด้านความคิดริเริ่ม 3. ด้านผู้นำทางความคิด 4. ด้านการประยุกต์ใช้	12 ข้อ
6	ความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 หมวดย่อย ดังนี้ 1. ด้านจิตใจ/ความรู้สึก 2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร 3. ด้านบรรทัดฐาน	9 ข้อ
7	ความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานองค์การสุรา	1 ข้อ
8	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	1 ข้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถประเมินระดับความคิดเห็นต่อข้อคำถามต่าง ๆ ในแต่ละส่วน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

5	มากที่สุด	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
4	มาก	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นในระดับมาก
3	ปานกลาง	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง
2	น้อย	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นในระดับน้อย
1	น้อยที่สุด	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

และผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกคำตอบต่อข้อคำถาม 1 ข้อ ได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

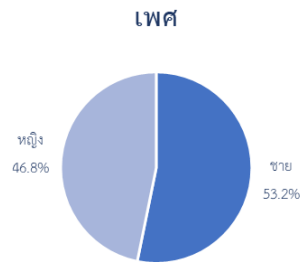
ข้อมูลเบื้องต้น

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต พนักงานมีการตอบแบบสอบถามจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 59 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด 158 คน โดยการเก็บข้อมูลผ่านการสำรวจผ่าน Google Forms และรูปแบบกระดาษสำหรับพนักงานที่ไม่สะดวกใช้งาน

ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลสำรวจระดับความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 3.52 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ผลการสำรวจปัจจัยส่วนบุคคล

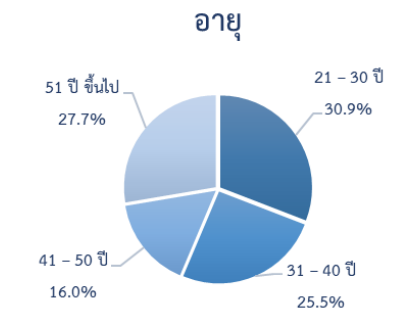
1. สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ



เพศ	จำนวน (คน)
ชาย	50 (53.20%)
หญิง	44 (46.80%)
รวม	94

แผนภาพและตารางแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

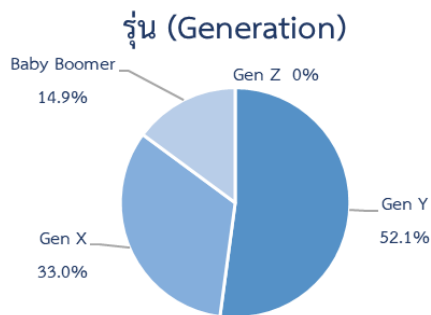
2. สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ



อายุ	จำนวน (คน)
21 – 30 ปี	29 (30.9%)
31 – 40 ปี	24 (25.5%)
41 – 50 ปี	15 (16.0%)
51 ปี ขึ้นไป	26 (27.7%)
รวม	94

แผนภาพและตารางแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

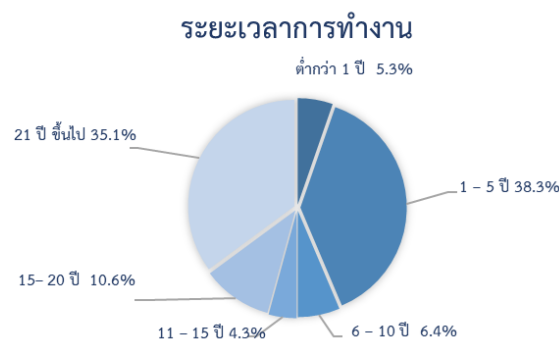
3. สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรุ่น (Generation)



รุ่น (Generation)	จำนวน (คน)
Gen Z (ผู้ที่เกิดระหว่างปี 2541 เป็นต้นไป)	0
Gen Y (ผู้ที่เกิดระหว่างปี 2523-2540)	49 (52.1%)
Gen X (ผู้ที่เกิดระหว่างปี 2508-2522)	31 (33.0%)
Baby Boomer (ผู้ที่เกิดระหว่างปี 2489-2507)	14 (14.9%)
รวม	94

แผนภาพและตารางแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรุ่น (Generation)

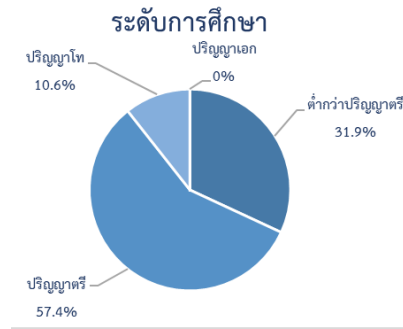
4. สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน



ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า 1 ปี	5 (5.30%)
1 - 5 ปี	36 (38.3%)
6 - 10 ปี	6 (6.4%)
11 - 15 ปี	4 (4.3%)
15 - 20 ปี	10 (10.6%)
21 ปี ขึ้นไป	33 (35.1%)
รวม	94

แผนภาพและตารางแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

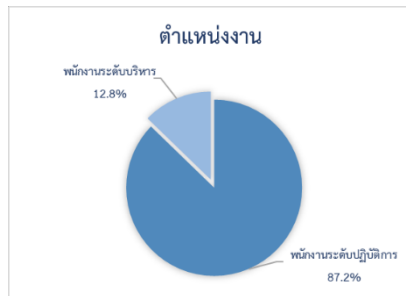
5. สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา



ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30 (31.9%)
ปริญญาตรี	54 (57.4%)
ปริญญาโท	10 (10.6%)
ปริญญาเอก	0
รวม	94

แผนภาพและตารางแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

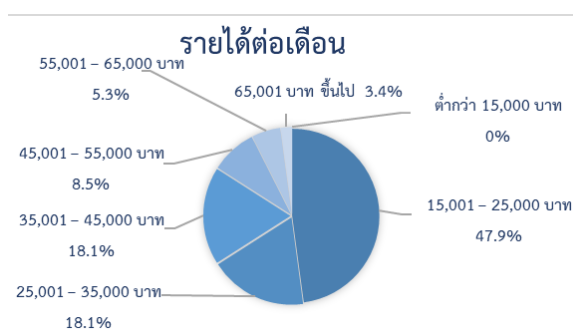
6. สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามตำแหน่งงาน



ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)
พนักงานระดับปฏิบัติการ (ตั้งแต่ระดับ 1-6)	82 (87.2%)
พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับ 7 ขึ้นไป)	12 (12.8%)
รวม	94

แผนภาพและตารางแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามตำแหน่งงาน

7. สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน



รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า 15,000 บาท	0
15,001 - 25,000 บาท	45 (47.9%)
25,001 - 35,000 บาท	17 (18.1%)
35,001 - 45,000 บาท	17 (18.1%)
45,001 - 55,000 บาท	8 (8.5%)
55,001 - 65,000 บาท	5 (5.3%)
65,001 บาท ขึ้นไป	2 (2.1%)
รวม	94

แผนภาพและตารางแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน
ผลการสำรวจระดับความคิดเห็น

แบบสอบถามสำรวจระดับความคิดเห็น มีลักษณะเป็นคำถามที่ให้เลือกลงคะแนนความคิดเห็น
ประยุกต์ตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น
(Interval Scale)

ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ใน
การกำหนดคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.50 – 5.00	ความคิดเห็นระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	ความคิดเห็นระดับมาก
2.50 – 3.49	ความคิดเห็นระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	ความคิดเห็นระดับน้อย
1.01 – 1.49	ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับคะแนน	4.50 – 5.00	3.50 – 4.49	2.50 – 3.49	1.50 – 2.49	1.01 – 1.49

ตารางแสดงระดับความคิดเห็นกับระดับคะแนน

1. ปัจจัยลักษณะงาน

ปัจจัยลักษณะงานประกอบด้วย 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านระบบงานที่สำคัญ 2) ด้านกระบวนการสื่อสาร
ขององค์กร 3) ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน 4) ด้านการพัฒนาบุคลากร 5) ด้านการจ้างงานและ
ความก้าวหน้าในอาชีพ 6) ด้านสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน 7) ด้านระบบสารสนเทศ
ด้าน HR 8) ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ 9) ด้านการดำเนินงานของ HR สามารถสรุปผลวิเคราะห์
ข้อมูล ได้ดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในปัจจัยลักษณะงาน

ปัจจัยลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
ด้านระบบงานที่สำคัญ								
1. องค์การสุรา มีการชี้แจงให้ทราบถึงนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กรอย่างชัดเจน	18.1	35.1	34.0	9.6	3.2	3.55	1.001	มาก
2. ทานทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	16.0	55.3	21.3	4.3	3.2	3.77	0.885	มาก
3. ทานทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการถ่ายทอดความรู้ การสอนงาน เพื่อให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น	9.6	29.8	42.6	10.6	7.4	3.23	1.020	ปานกลาง
ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร								
1. ท่านได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารเกี่ยวกับ การดำเนินงานขององค์กรอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ	5.3	23.4	51.1	12.8	7.4	3.06	0.937	ปานกลาง
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายโครงการและปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร ให้พนักงานทุกระดับทราบ อย่างทันเหตุการณ์และครบถ้วน	4.3	12.8	55.3	18.1	9.6	2.84	0.919	ปานกลาง
3. องค์กรมีช่องทางให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือนำเสนอความคิดเห็นต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างเพียงพอ	4.3	13.8	33.0	34.0	14.9	2.59	1.041	ปานกลาง

ปัจจัยลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน								
1. องค์การสุรา มีการกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐาน และสามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้จริง	2.1	20.2	41.4	22.3	13.8	2.74	1.005	ปานกลาง
2. ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และมีความเป็นธรรมแก่พนักงาน	2.1	13.8	41.5	28.7	13.8	2.62	0.963	ปานกลาง
3. ท่านมีความเชื่อมั่นว่า หากปฏิบัติงานด้วยความสามารถอย่างเต็มที่ จะสามารถเพิ่มคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานได้	11.7	26.6	36.2	12.8	12.8	3.12	1.172	ปานกลาง
ด้านการพัฒนาบุคลากร								
1. องค์การสุรา มีการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูล เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร	6.4	23.4	48.9	16.0	5.3	3.10	0.928	ปานกลาง
2. ท่านได้รับโอกาสและการสนับสนุนจากองค์การสุรา ในการศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาดูงาน	10.6	29.8	37.2	17.0	5.3	3.23	1.031	ปานกลาง
3. ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร มีอย่างทั่วถึงและเพียงพอ	4.3	23.4	54.3	11.7	6.4	3.07	0.883	ปานกลาง
ด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในอาชีพ								
1. องค์การสุรา มีการกำหนดหลักเกณฑ์	3.2	9.6	36.2	28.7	22.3	2.43	1.042	น้อย

ปัจจัยลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
ในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน และยุติธรรม								
2. ท่านคิดว่างานที่รับผิดชอบ สามารถสร้างความก้าวหน้าให้กับท่านในอนาคตได้	6.4	28.7	42.6	7.4	14.9	3.04	1.106	ปานกลาง
3. องค์การสุรา มีการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงาน เพื่รองรับตำแหน่งงานที่สำคัญ และมีการบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูง	2.1	10.6	50.0	20.2	17.0	2.61	0.964	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน								
1. องค์การสุรา มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.3	25.5	40.4	22.3	7.4	2.97	0.978	ปานกลาง
2. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย สวยงาม และสะดวกสบาย	4.3	28.7	45.7	13.8	7.4	3.09	0.947	ปานกลาง
3. สถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจที่ดี	4.3	21.3	41.3	24.5	8.5	2.88	0.982	ปานกลาง
ด้านระบบสารสนเทศด้าน HR								
1. องค์การสุรา มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างถูกต้องและครบถ้วนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	5.3	30.9	50.0	10.6	3.2	3.24	0.838	ปานกลาง

ปัจจัยลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
2. ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศด้าน HR มีการเชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ และสามารถนำข้อมูลมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้	5.3	20.2	59.6	11.7	3.2	3.13	0.806	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศด้าน HR ช่วยลดภาระการปฏิบัติงานของบุคลากร และทำให้การดำเนินงานขององค์การสุรา มีประสิทธิภาพมากขึ้น	5.3	25.5	48.9	17.0	3.2	3.13	0.870	ปานกลาง
ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์								
1. สวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่องค์การสุรา จัดให้มีความเหมาะสม	6.4	36.2	44.7	9.6	3.2	3.33	0.860	ปานกลาง
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ	4.3	27.7	43.6	17.0	7.4	3.04	0.961	ปานกลาง
3. ท่านพึงพอใจกับหลักเกณฑ์การจ่ายโบนัสขององค์การสุรา (ปัจจุบันจ่ายในอัตราเท่ากันทุกคน : เช่น 2 เท่าของอัตราเงินเดือน)	20.2	34.0	28.7	9.6	7.4	3.50	1.143	มาก
ด้านการดำเนินงานของ HR								
1. ท่านได้รับการประสานงานและแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการ	2.1	26.6	47.9	16.0	7.4	3.00	0.904	ปานกลาง

ปัจจัยลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
2. HR สามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หรือชี้แจงแนวปฏิบัติที่ถูกต้องได้	3.2	31.9	48.9	10.6	5.3	3.17	0.863	ปานกลาง
3. การให้บริการด้านต่าง ๆ ของ HR ตอบสนองต่อความต้องการของท่าน	4.3	34.0	42.6	16.0	3.2	3.20	0.875	ปานกลาง

ตารางแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในปัจจัยลักษณะงาน

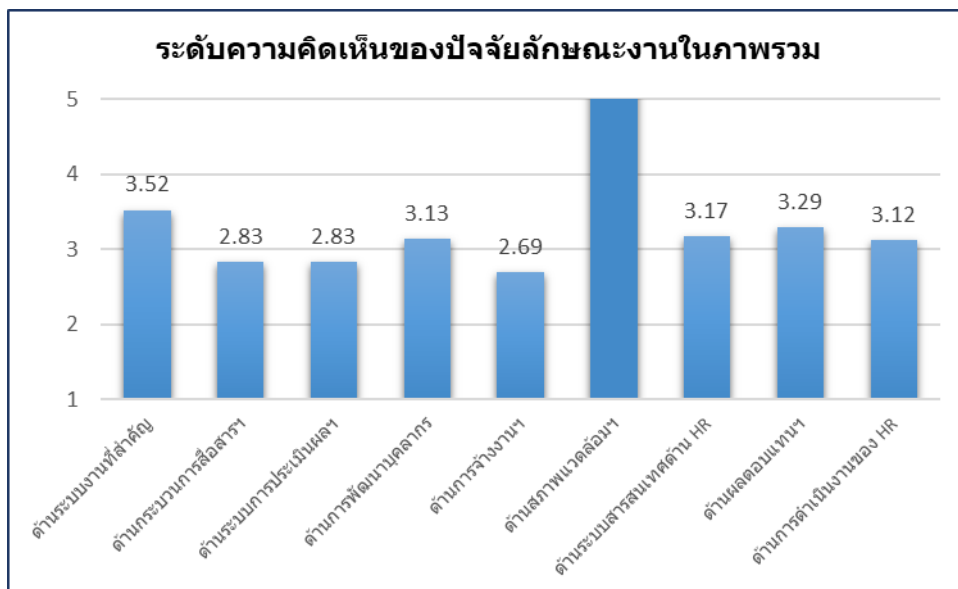
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในหัวข้อ “ท่านทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน” มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาได้แก่หัวข้อ “องค์การสุรา มีการชี้แจงให้ทราบถึงนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กรอย่างชัดเจน” โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และมีความพึงพอใจในหัวข้อ “องค์การสุรา มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม” น้อยที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43

1.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานในภาพรวม

ปัจจัยลักษณะงาน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
ด้านระบบงานที่สำคัญ	3.52	ปานกลาง
ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร	2.83	ปานกลาง
ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.83	ปานกลาง
ด้านการพัฒนาบุคลากร	3.13	ปานกลาง
ด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในอาชีพ	2.69	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน	2.98	ปานกลาง
ด้านระบบสารสนเทศด้าน HR	3.17	ปานกลาง
ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์	3.29	ปานกลาง
ด้านการดำเนินงานของ HR	3.12	ปานกลาง
รวม	3.06	ปานกลาง

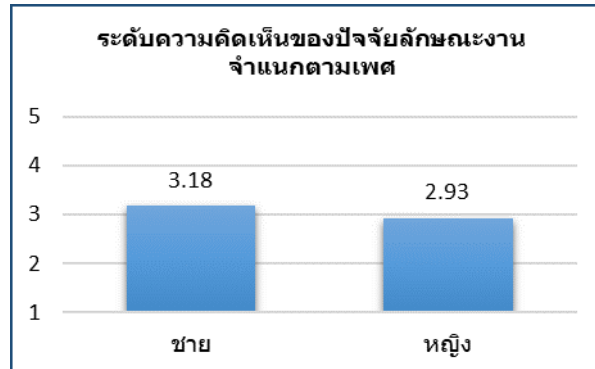
ตารางแสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานในภาพรวม

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานในภาพรวมนั้น อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในด้านระบบงานที่สำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมาคือ ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานในภาพรวม

1.3 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานจำแนกตามเพศ

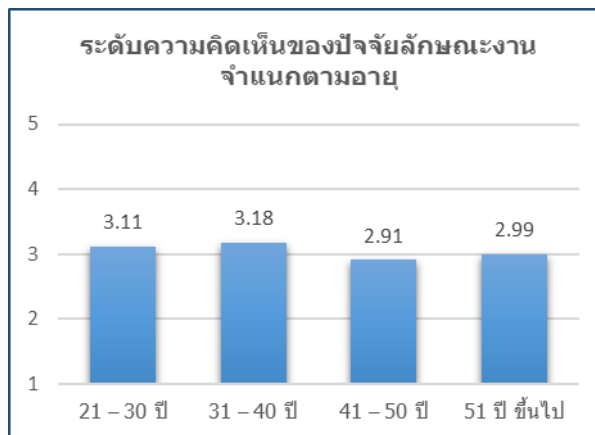


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานจำแนกตามเพศ

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้เพศเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- เพศชาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18
- เพศหญิง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93

1.4 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานจำแนกตามอายุ

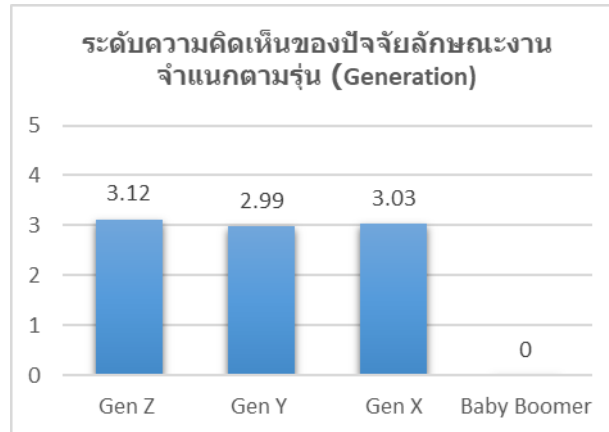


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานจำแนกตามอายุ

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้อายุเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- อายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11
- อายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18
- อายุ 41-50 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91
- อายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99

1.5 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานจำแนกตามรุ่น (Generation)

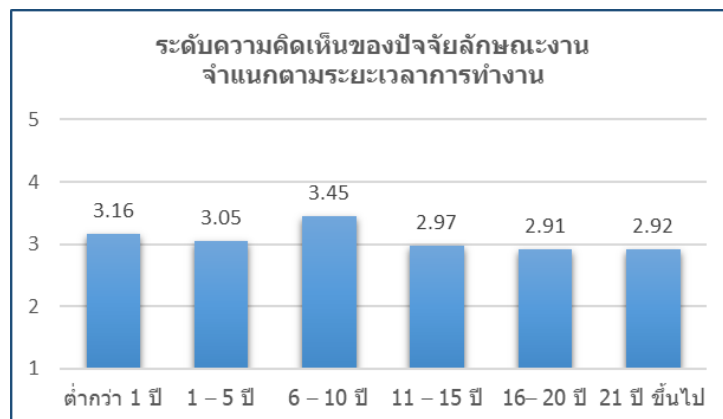


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานจำแนกตามรุ่น (Generation)

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้รุ่น (Generation) เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- Gen Z มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12
- Gen Y มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99
- Gen X มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03
- Baby Boomer ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.6 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน



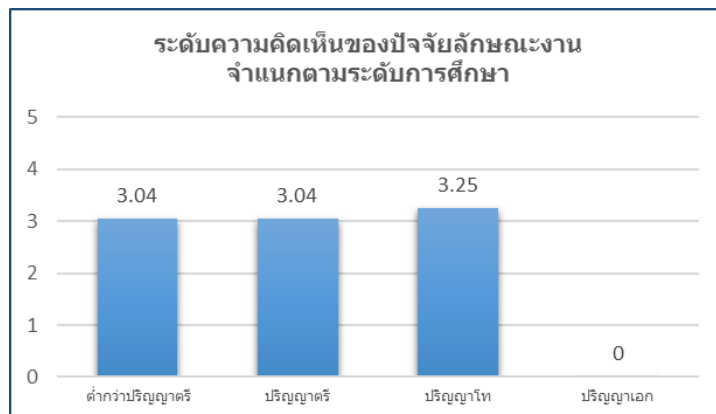
แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ระยะเวลาการทำงานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

- ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05
- ระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45
- ระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97
- ระยะเวลาการทำงาน 16-20 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91
- ระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92

1.7 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานจำแนกตามระดับการศึกษา

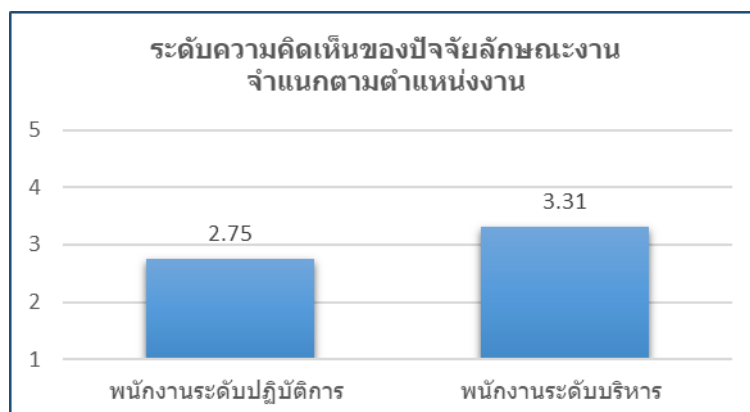


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานจำแนกตามระดับการศึกษา

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ระดับการศึกษา เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04
- ปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04
- ปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25
- ปริญญาเอก ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.8 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

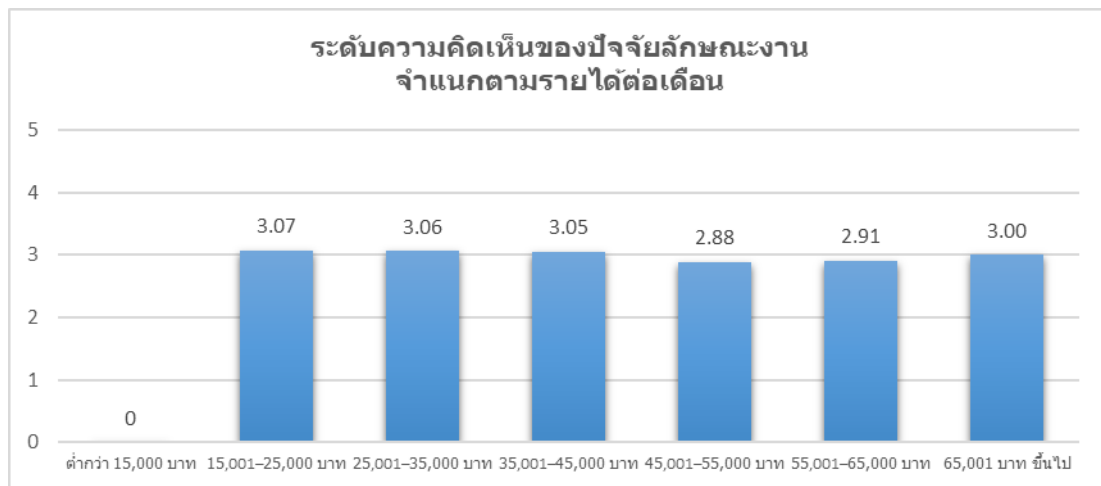


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ตำแหน่งงานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- พนักงานระดับปฏิบัติการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75
- พนักงานระดับบริหาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

1.9 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้รายได้ต่อเดือนเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- รายได้ 15,001-25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07
- รายได้ 25,001-35,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06
- รายได้ 35,001-45,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05
- รายได้ 45,001-55,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88
- รายได้ 55,001-65,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91
- รายได้ 65,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

2. ปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4) ด้านความรับผิดชอบ สามารถสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

2.1 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
ด้านความสำเร็จในการทำงาน								
1. ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน	37.2	55.3	7.4	0	0	4.30	0.602	มาก
2. ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น	16.0	67.0	17.0	0	0	3.99	0.577	มาก
3. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงานที่องค์การสุราฯ เป็นแรงจูงใจให้ท่านอยากทำงานให้ดียิ่งขึ้น	25.5	42.6	27.7	1.1	3.2	3.86	0.923	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ								
1. ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเสมอ	8.5	37.2	44.7	6.4	3.2	3.41	0.860	ปานกลาง
2. ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	11.7	43.6	38.3	5.3	1.1	3.60	0.807	มาก
3. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	9.6	45.7	35.1	6.4	3.2	3.52	0.877	มาก
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ								
1. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติ เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย	18.1	43.6	34.0	4.3	0	3.76	0.799	มาก

ปัจจัยเชิงใจ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
2. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติ เปิดโอกาสให้มีการพัฒนาความสามารถอย่างเต็มที่	14.9	44.7	35.1	3.2	2.1	3.67	0.847	มาก
3. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติ ตรงกับความถนัดและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	22.3	40.4	33.0	2.1	2.1	3.79	0.890	มาก
ด้านความรับผิดชอบ								
1. ท่านสามารถบริหารจัดการงานได้ตามกำหนดระยะเวลา	17.0	53.2	28.7	0	1.1	3.85	0.733	มาก
2. หากมีความจำเป็น ท่านสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนงานสำเร็จ แม้ว่าจะเกินเวลาปฏิบัติงานปกติของท่าน	40.4	47.9	10.7	0	1.1	4.27	0.736	มาก
3. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานและหน้าที่อย่างเต็มที่	13.8	46.8	25.5	7.4	6.4	3.54	1.033	มาก

ตารางแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในปัจจัยเชิงใจ

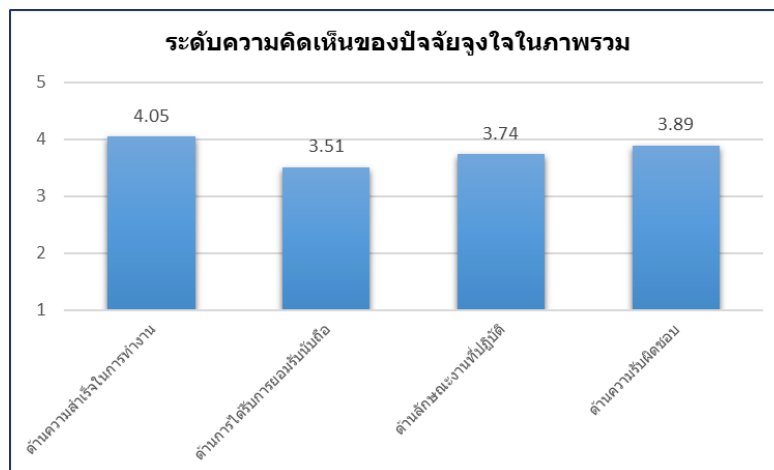
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงใจ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในหัวข้อ “ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน” มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาได้แก่หัวข้อ “หากมีความจำเป็น ท่านสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนงานสำเร็จ แม้ว่าจะเกินเวลาปฏิบัติงานปกติของท่าน” โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และมีความพึงพอใจในหัวข้อ “ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเสมอ” น้อยที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

2.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจในภาพรวม

ปัจจัยจูงใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.05	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.51	มาก
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.74	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.89	มาก
รวม	3.80	มาก

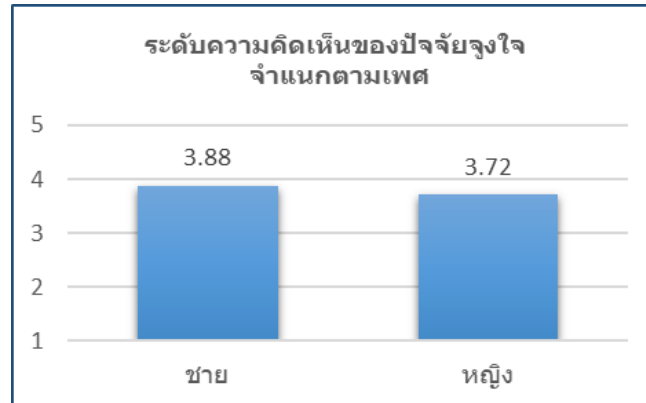
ตารางแสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจในภาพรวม

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจในภาพรวมนั้น อยู่ในระดับอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานในภาพรวม

2.3 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจจำแนกตามเพศ

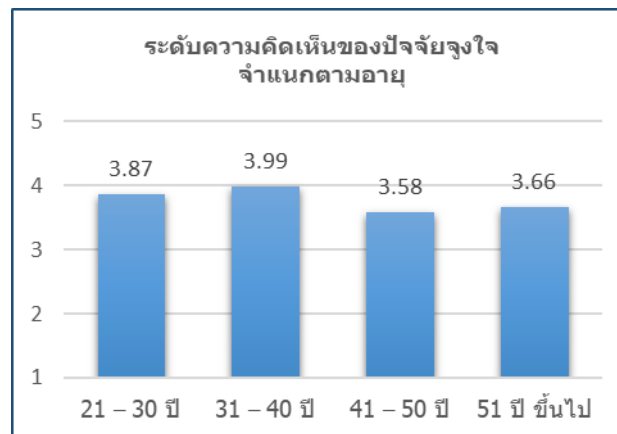


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจจำแนกตามเพศ

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้เพศเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- เพศชาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88
- เพศหญิง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

2.4 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจจำแนกตามอายุ

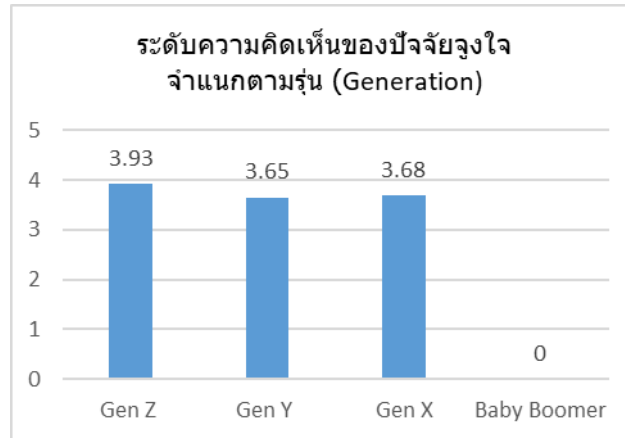


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจจำแนกตามอายุ

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้อายุเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- อายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87
- อายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99
- อายุ 41-50 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58
- อายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

2.5 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจจำแนกตามรุ่น (Generation)

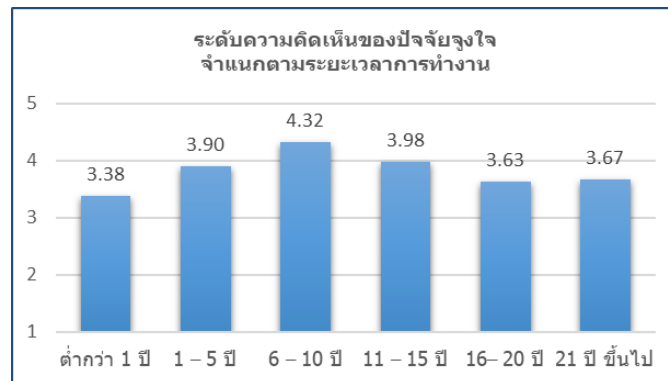


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจจำแนกตามรุ่น (Generation)

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้รุ่น (Generation) เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- Gen Z มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93
- Gen Y มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65
- Gen X มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68
- Baby Boomer ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.6 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน



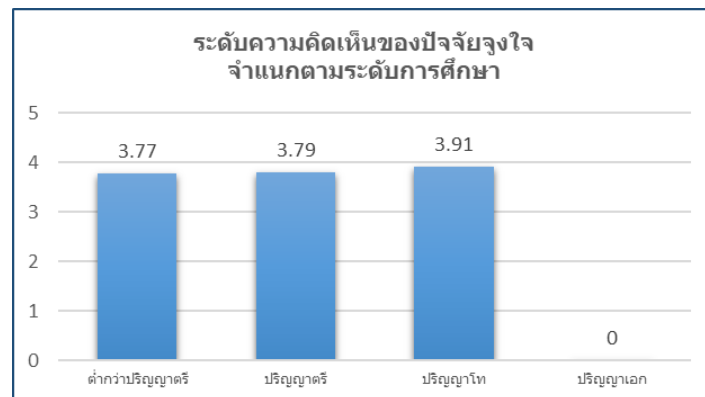
แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ระยะเวลาการทำงาน เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

- ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90
- ระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32
- ระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98
- ระยะเวลาการทำงาน 16-20 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63
- ระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

2.7 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจจำแนกตามระดับการศึกษา

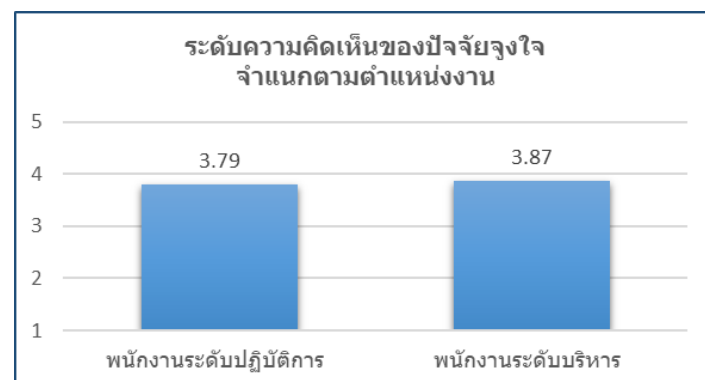


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจจำแนกตามระดับการศึกษา

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ระดับการศึกษา เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77
- ปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79
- ปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91
- ปริญญาเอก ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

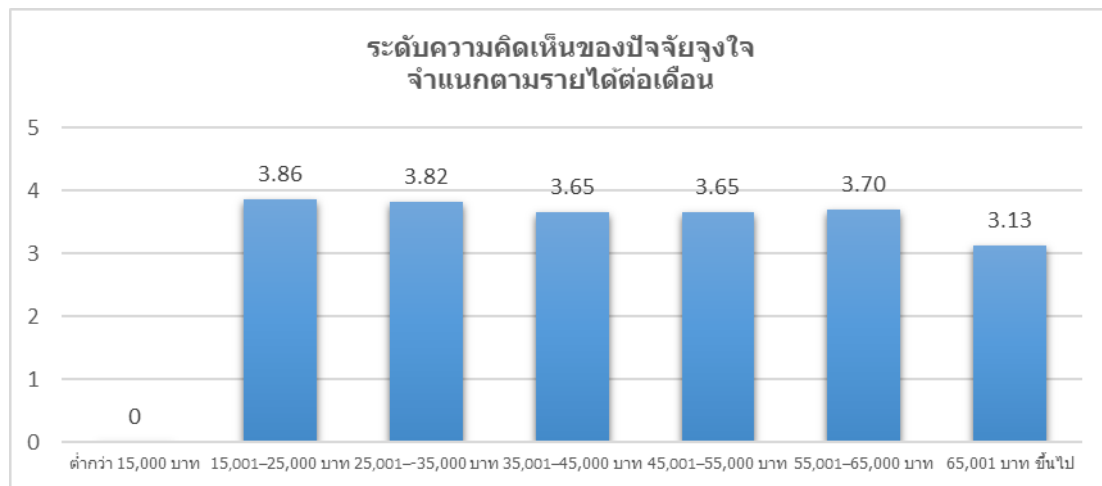
2.8 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจจำแนกตามตำแหน่งงาน



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจจำแนกตามตำแหน่งงาน
เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ตำแหน่งงานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม
พบว่า

- พนักงานระดับปฏิบัติการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79
- พนักงานระดับบริหาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

2.9 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน
เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้รายได้ต่อเดือนเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม
พบว่า

- รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- รายได้ 15,001–25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86
- รายได้ 25,001–35,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82
- รายได้ 35,001–45,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65
- รายได้ 45,001–55,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65
- รายได้ 55,001–65,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70
- รายได้ 65,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

3. ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา 2) ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา 3) ด้านสถานะทางอาชีพ 4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 5) ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงองค์กร สามารถสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

3.1 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามตรวจสอบความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา								
1. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ให้การยอมรับและสนับสนุนการเสนอความคิดหรือวิธีการใหม่ ๆ	11.7	41.5	38.3	5.3	3.2	3.53	0.888	มาก
2. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	22.3	55.3	21.3	1.1	0	3.99	0.696	มาก
3. มีการจัดประชุม สรุปวางแผนระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	7.4	37.2	40.4	10.6	4.3	3.33	0.920	ปานกลาง
ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา								
1. ผู้บังคับบัญชาเข้าใจปัญหาของงานที่ทำได้ ทำให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหการปฏิบัติงานได้	10.6	30.9	35.1	16.0	7.4	3.21	1.0756	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายกระบวนการทำงานและสอนงานได้	8.5	33.0	38.3	10.6	9.6	3.20	1.063	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน	9.6	30.9	33.0	14.9	11.7	3.12	1.144	ปานกลาง
ด้านสถานะทางอาชีพ								
1. การทำงานที่องค์การสุรา มีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ	44.7	35.1	14.9	3.2	2.1	4.17	0.946	มาก

ปัจจัยคำจูน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
2. ท่านมีความรัก ความศรัทธาในอาชีพ	50.0	37.2	7.4	4.3	1.1	4.31	0.868	มาก
3. ท่านคิดว่างานที่ปฏิบัติอยู่ มีความสำคัญต่อองค์กร	48.9	44.7	4.3	2.1	0	4.40	0.677	มาก
ด้านความมั่นคงในการทำงาน								
1. นโยบายการบริหารงานขององค์การสุรา ทำให้ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน	11.7	34.0	40.4	5.3	8.5	3.35	1.044	ปานกลาง
2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่มีความมั่นคงในปัจจุบัน	16.0	41.5	28.7	7.4	6.4	3.53	1.054	มาก
3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่มีความมั่นคงในอนาคต	14.9	35.1	36.2	6.4	7.4	3.44	1.063	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงองค์กร								
1. องค์การสุรา ได้รับความน่าเชื่อถือ และได้รับการสนับสนุนจากประชาชนทั่วไป	8.5	29.8	47.9	8.5	5.3	3.28	0.932	ปานกลาง
2. องค์การสุรา มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	7.4	30.9	48.9	8.5	4.3	3.29	0.887	ปานกลาง
3. ท่านมีความรู้สึกยินดี เมื่อสามารถสร้างชื่อเสียงให้กับองค์การสุรา	40.4	45.7	11.7	2.1	0	4.24	0.743	มาก

ตารางแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจและความ

ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในปัจจัยคำจูน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคำจูน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในหัวข้อ “ท่านคิดว่างานที่ปฏิบัติอยู่ มีความสำคัญต่อองค์กร” มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา มี 2 หัวข้อ ได้แก่หัวข้อ “ท่านมีความรัก ความศรัทธาในอาชีพ” โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ

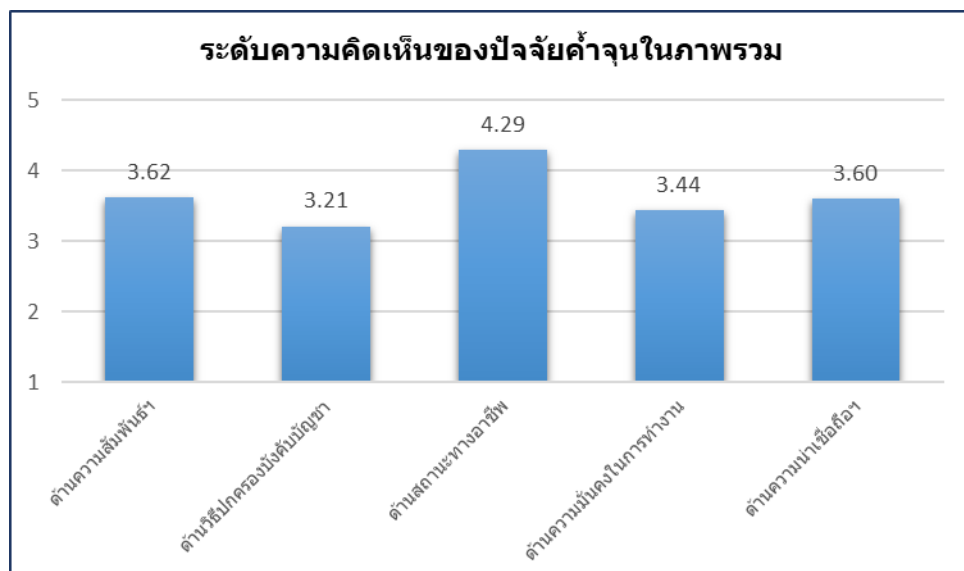
มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และมีความพึงพอใจในหัวข้อ “ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเท่าเทียมกัน” น้อยที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

3.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุนในภาพรวม

ปัจจัยค้ำจุน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา	3.62	มาก
ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา	3.21	ปานกลาง
ด้านสถานะทางอาชีพ	4.29	มาก
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.44	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงองค์กร	3.60	มาก
รวม	3.63	มาก

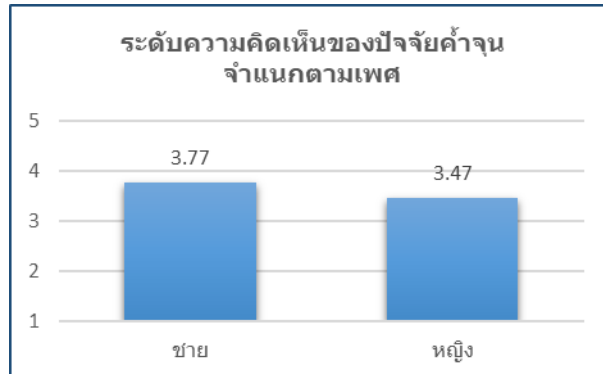
ตารางแสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุนในภาพรวม

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุนในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมนั้น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในด้านสถานะทางอาชีพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านวิธีปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุนในภาพรวม

3.3 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุนจำแนกตามเพศ

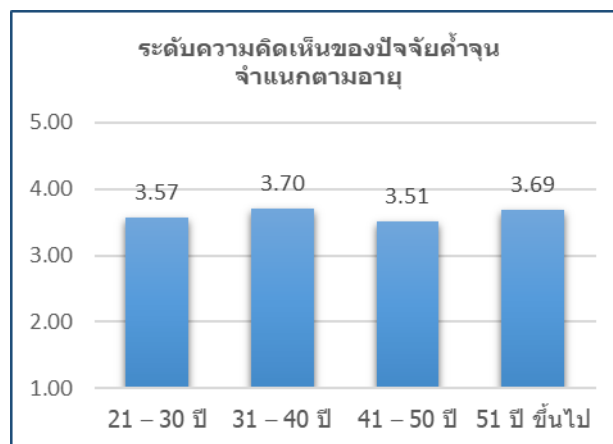


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุนจำแนกตามเพศ

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้เพศเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- เพศชาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77
- เพศหญิง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

3.4 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุนจำแนกตามอายุ

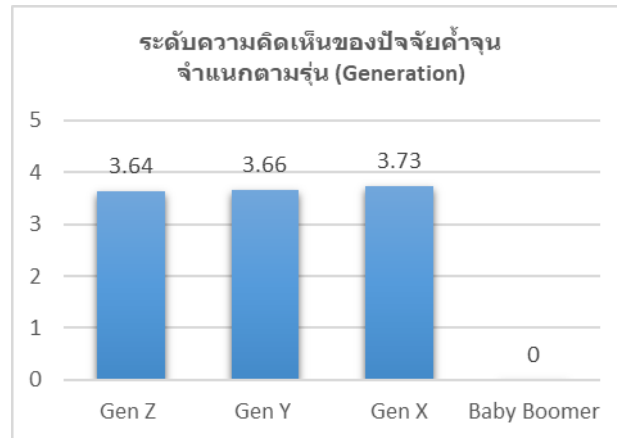


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุนจำแนกตามอายุ

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้อายุเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- อายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57
- อายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70
- อายุ 41-50 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51
- อายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

3.5 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุนจำแนกตามรุ่น (Generation)

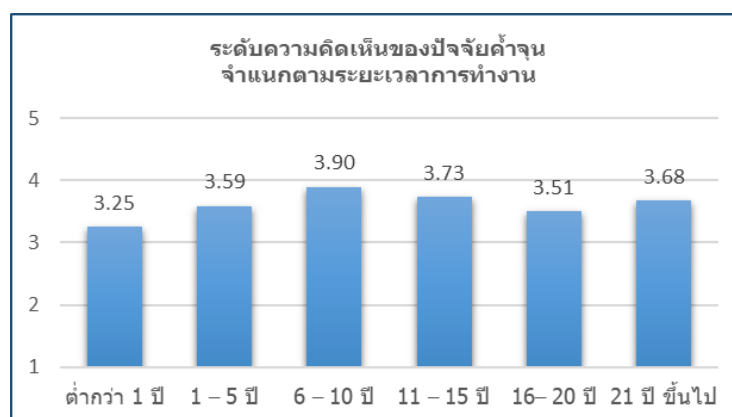


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุนจำแนกตามรุ่น (Generation)

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้รุ่น (Generation) เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- Gen Z มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64
- Gen Y มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66
- Gen X มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73
- Baby Boomer ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.6 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุนจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

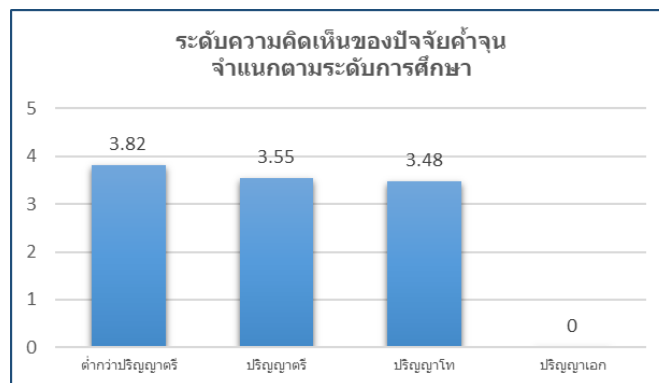


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุนจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ระยะเวลาการทำงานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25
- ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59
- ระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90
- ระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73
- ระยะเวลาการทำงาน 16-20 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51
- ระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

3.7 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยค่าจ้างจำแนกตามระดับการศึกษา

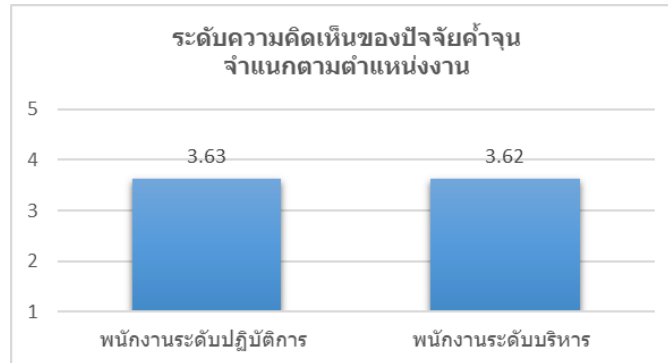


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยค่าจ้างจำแนกตามระดับการศึกษา

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ระดับการศึกษา เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82
- ปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55
- ปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48
- ปริญญาเอก ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.8 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยค่าจ้างแยกตามตำแหน่งงาน

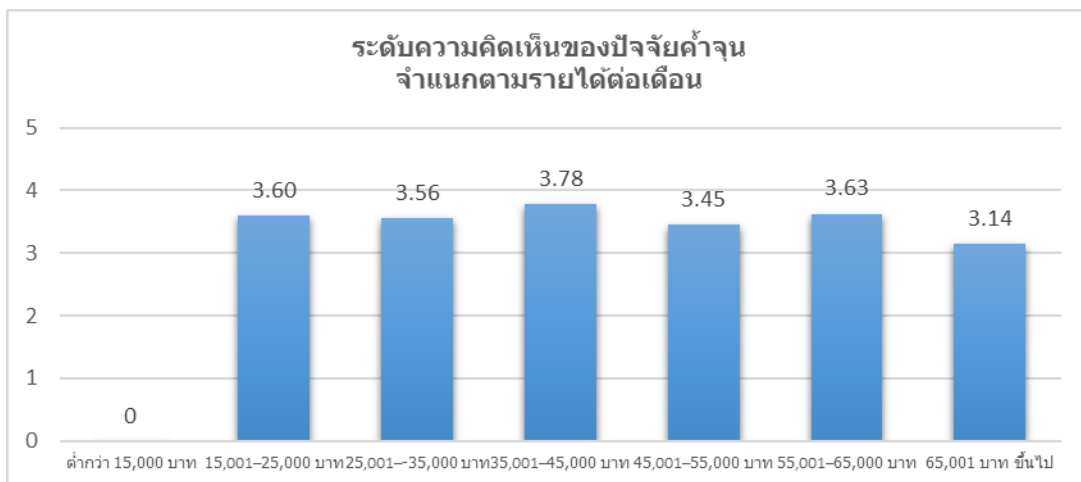


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยค่าจ้างจำแนกตามตำแหน่งงาน

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ตำแหน่งงานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- พนักงานระดับปฏิบัติการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63
- พนักงานระดับบริหาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

3.9 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยค่าจ้างแยกตามรายได้ต่อเดือน



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยค่าจ้างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้รายได้ต่อเดือนเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- รายได้ 15,001-25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60
- รายได้ 25,001-35,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

- รายได้ 35,001–45,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78
- รายได้ 45,001–55,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45
- รายได้ 55,001–65,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63
- รายได้ 65,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

4. พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการแสวงหาโอกาส 2) ด้านความคิดริเริ่ม 3) ด้านผู้นำทางความคิด 4) ด้านการประยุกต์ใช้ จำแนกเป็นภาพรวมตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

4.1 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
ด้านการแสวงหาโอกาส								
1. ท่านเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพื่อหาแนวทางในการพัฒนางาน	26.6	39.4	33.0	0	1.1	3.90	0.830	มาก
2. ท่านพยายามคิดค้นวิธีการใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	24.5	48.9	26.6	0	0	3.98	0.718	มาก
3. ความผิดพลาดในงานที่เกิดขึ้น ทำให้ท่านต้องคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เพื่อป้องกันความผิดพลาด	26.6	47.9	22.3	3.2	0	3.98	0.789	มาก
ด้านความคิดริเริ่ม								
1. ท่านมีโอกาสเป็นผู้นำทางความคิดในการแก้ไขปัญหา	12.8	36.2	44.7	6.4	0	3.55	0.798	มาก
2. ท่านรวบรวมความรู้จากข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานอยู่เสมอ	21.3	42.6	33.0	2.1	1.1	3.81	0.833	มาก
3. ท่านได้วิเคราะห์งานที่ตนเองรับผิดชอบ	23.4	51.1	24.5	1.1	0	3.97	0.725	มาก

ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
อยู่เสมอ เพื่อพัฒนาวิธีการทำงาน								
ด้านผู้นำทางความคิด								
1. ท่านมีโอกาสในการริเริ่มนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการทำงาน	12.3	27.7	51.1	6.4	2.1	3.43	0.874	ปานกลาง
2. ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอยู่เสมอ	11.7	39.4	41.5	4.3	3.2	3.52	0.877	มาก
3. ท่านสนับสนุนเพื่อนร่วมงานที่มีความคิดใหม่ ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน	21.3	45.7	31.9	1.1	0	3.87	0.751	มาก

ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
ด้านการประยุกต์ใช้								
1. ท่านสามารถนำความรู้ ที่ได้จากการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งจากภายในและภายนอก มาใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงงานให้ดีขึ้น	13.8	55.3	26.6	3.2	1.1	3.78	0.764	มาก
2. ท่านสามารถนำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน	14.9	45.7	35.1	3.2	1.1	3.70	0.801	มาก
3. ท่านมีความคิดริเริ่ม เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น	16.0	51.1	27.7	3.2	2.1	3.76	0.838	มาก

ตารางแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

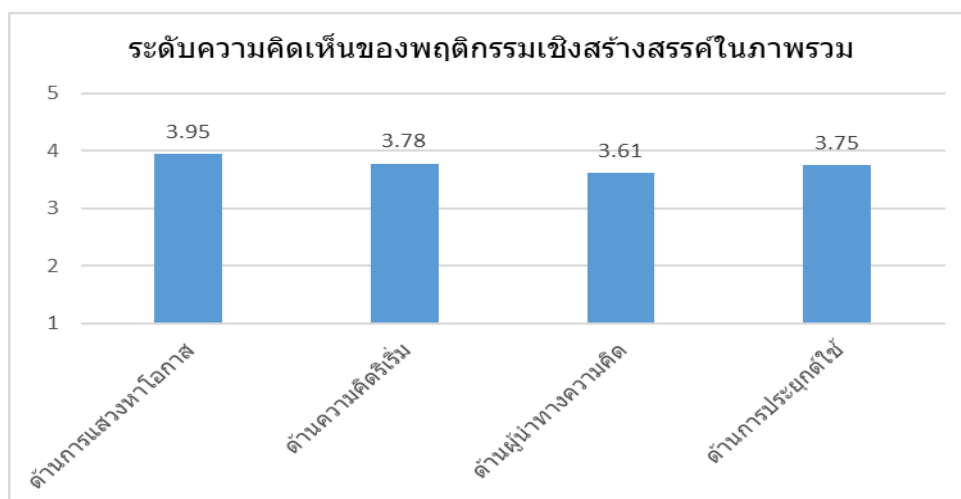
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในหัวข้อ “ท่านพยายามคิดค้นวิธีการใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น” และ “ความผิดพลาดในงานที่เกิดขึ้น ทำให้ท่านต้องคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เพื่อป้องกันความผิดพลาด” มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาได้แก่หัวข้อ “ท่านได้วิเคราะห์งานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่เสมอ เพื่อพัฒนาวิธีการทำงาน” โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และมีความพึงพอใจในหัวข้อ “ท่านมีโอกาสในการริเริ่มนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการทำงาน” น้อยที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

4.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ในภาพรวม

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
ด้านการแสวงหาโอกาส	3.95	มาก
ด้านความคิดริเริ่ม	3.78	มาก
ด้านผู้นำทางความคิด	3.61	มาก
ด้านการประยุกต์ใช้	3.75	มาก
รวม	3.77	มาก

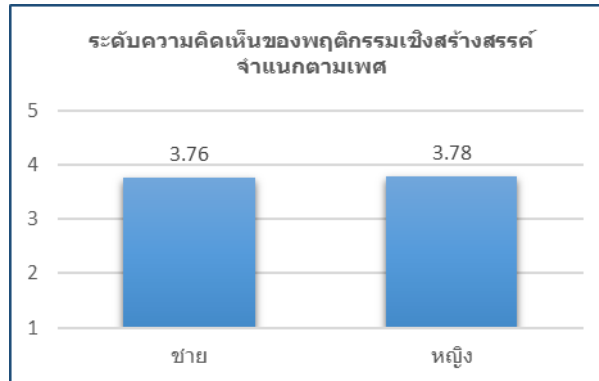
ตารางแสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ในภาพรวม

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคำจูนในภาพรวมนั้น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในด้านการแสวงหาโอกาส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือ ด้านความคิดริเริ่มอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านด้านผู้นำทางความคิดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ในภาพรวม

4.3 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จำแนกตามเพศ

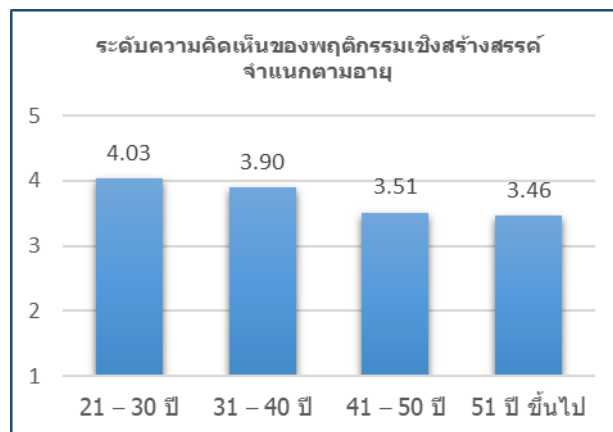


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จำแนกตามเพศ

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้เพศเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- เพศชาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76
- เพศหญิง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

4.4 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จำแนกตามอายุ

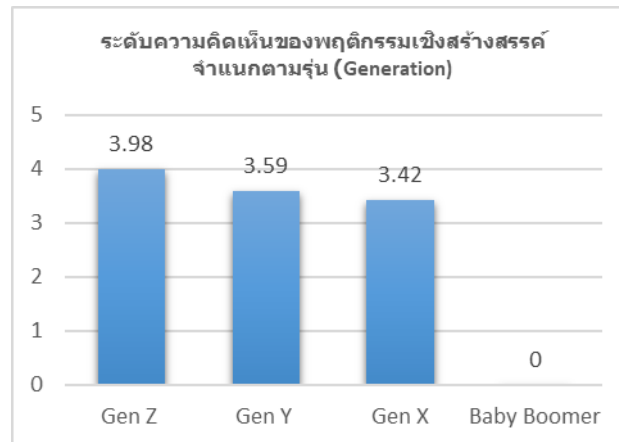


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จำแนกตามอายุ

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้อายุเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- อายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03
- อายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90
- อายุ 41-50 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51
- อายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

4.5 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จำแนกตามรุ่น (Generation)

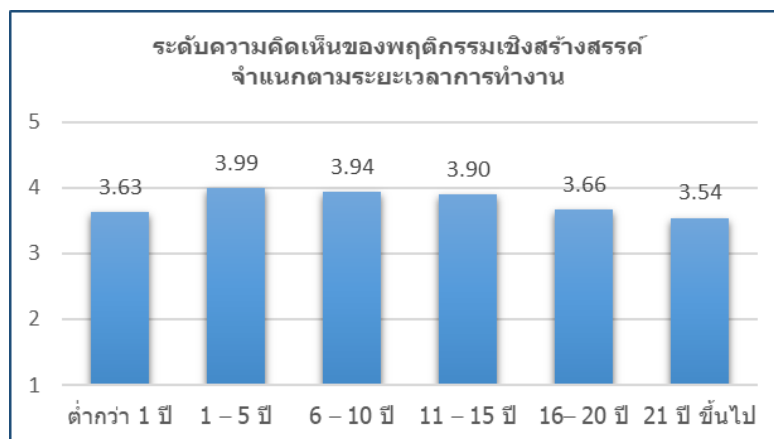


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จำแนกตามรุ่น (Generation)

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้รุ่น (Generation) เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- Gen Z มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98
- Gen Y มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59
- Gen X มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42
- Baby Boomer ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.6 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน



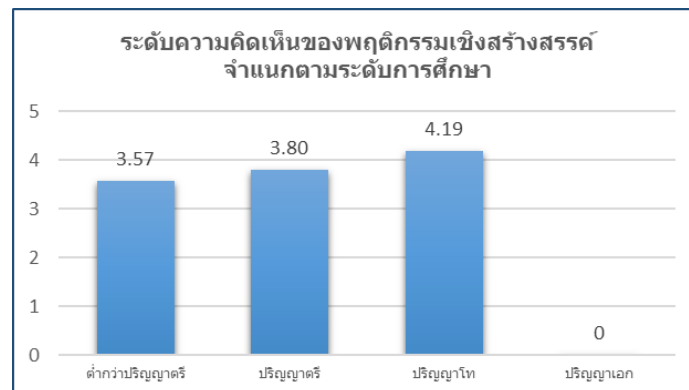
แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ระยะเวลาการทำงาน เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

- ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99
- ระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94
- ระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90
- ระยะเวลาการทำงาน 16-20 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66
- ระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

4.7 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จำแนกตามระดับการศึกษา



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จำแนกตามระดับการศึกษา

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ระดับการศึกษา เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57
- ปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80
- ปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19
- ปริญญาเอก ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

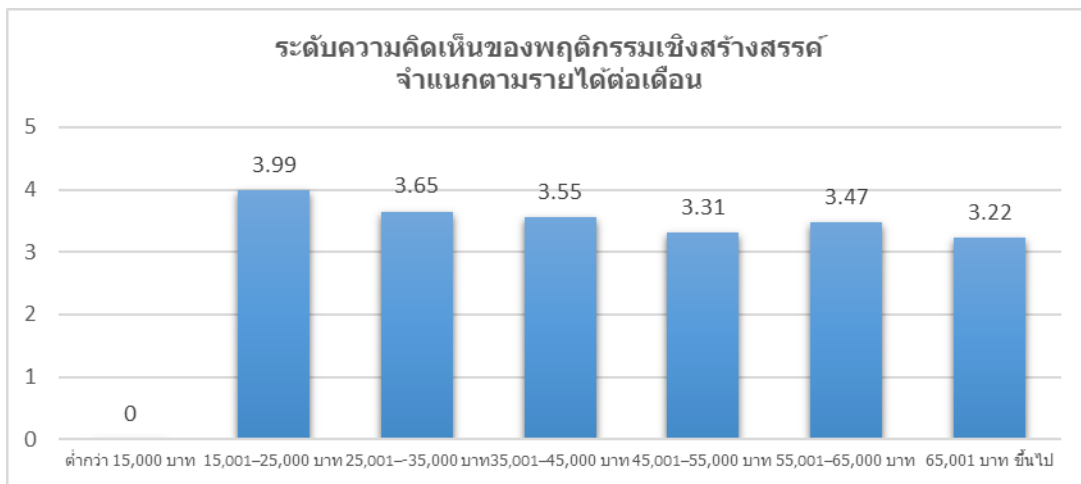
4.8 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จำแนกตามตำแหน่งงาน



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จำแนกตามตำแหน่งงาน
เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ตำแหน่งงานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม
พบว่า

- พนักงานระดับปฏิบัติการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78
- พนักงานระดับบริหาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

4.9 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จำแนกตามรายได้ต่อเดือน



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จำแนกตามรายได้ต่อเดือน
เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้รายได้ต่อเดือนเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม
พบว่า

- รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- รายได้ 15,001-25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99
- รายได้ 25,001-35,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65
- รายได้ 35,001-45,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55
- รายได้ 45,001-55,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31
- รายได้ 55,001-65,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47
- รายได้ 65,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

5. ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านจิตใจ/ความรู้สึก 2) ด้านการคงอยู่กับองค์กร 3) ด้านบรรทัดฐาน สามารถสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

5.1 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในปัจจุบันความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
ด้านจิตใจ/ความรู้สึก								
1. องค์การสุราฯ สร้างแรงบันดาลใจให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน	17.0	30.9	38.3	11.7	2.1	3.49	0.981	มาก
2. ท่านรู้สึกว่ ท่านพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้องค์การสุราฯ	34.0	44.7	19.1	2.1	0	4.11	0.782	มาก
3. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์การสุราฯ	44.7	41.5	10.6	3.2	0	4.28	0.782	มาก
ด้านการคงอยู่กับองค์กร								
1. ท่านไม่คิดจะโยกย้าย หรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน	27.7	37.2	21.3	3.2	10.6	3.68	1.220	มาก
2. ท่านสนใจความก้าวหน้าขององค์กร	38.3	48.9	9.6	1.1	2.1	4.20	0.824	มาก
3. ท่านคิดว่า จะตั้งใจปฏิบัติงานที่้องค์การสุราฯ จนกว่าจะเกษียณอายุ	43.6	30.9	18.1	5.3	2.1	4.09	1.012	มาก
ด้านบรรทัดฐาน								
1. ท่านคิดว่าองค์การสุราฯ มีความหมายและมีความสำคัญกับท่านมาก	40.4	37.2	21.3	0	1.1	4.16	0.833	มาก
2. ท่านคิดว่าองค์การสุราฯ มีการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป	12.8	26.6	28.7	20.2	11.7	3.09	1.206	ปานกลาง
3. ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์การสุราฯ	56.4	34.0	8.5	0	1.1	4.45	0.742	มาก

ตารางแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในปัจจุบันความผูกพันต่อองค์กร

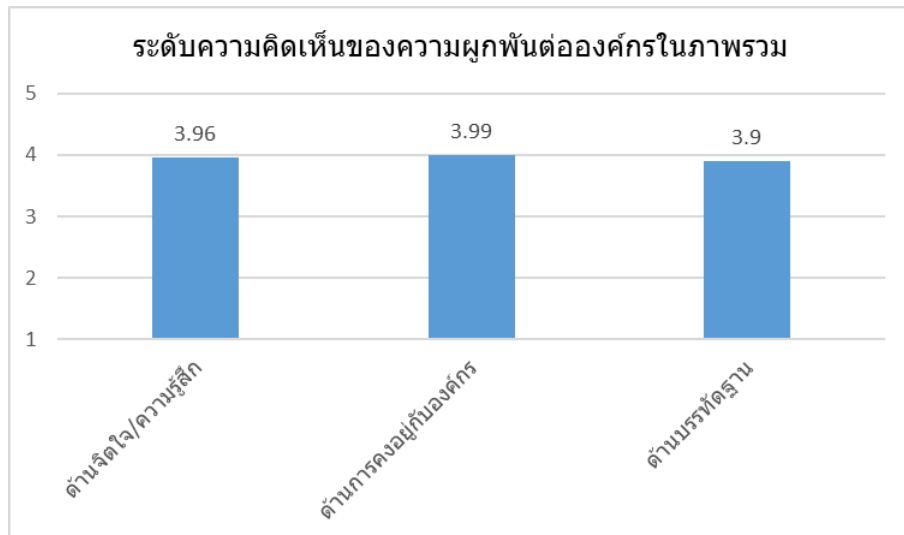
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในหัวข้อ “ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์การสุราฯ” มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาได้แก่หัวข้อ “ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์การสุราฯ” โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และมีความพึงพอใจในหัวข้อ “ท่านคิดว่าองค์การสุราฯ มีการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป” น้อยที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

5.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

ปัจจัยคำจูน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
ด้านจิตใจ/ความรู้สึก	3.96	มาก
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.99	มาก
ด้านบรรทัดฐาน	3.90	มาก
รวม	3.95	มาก

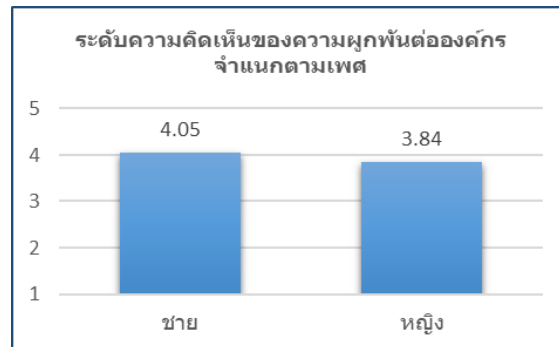
ตารางแสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมนั้น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในด้าน การคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ ด้านจิตใจ/ความรู้สึกอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

5.3 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศ

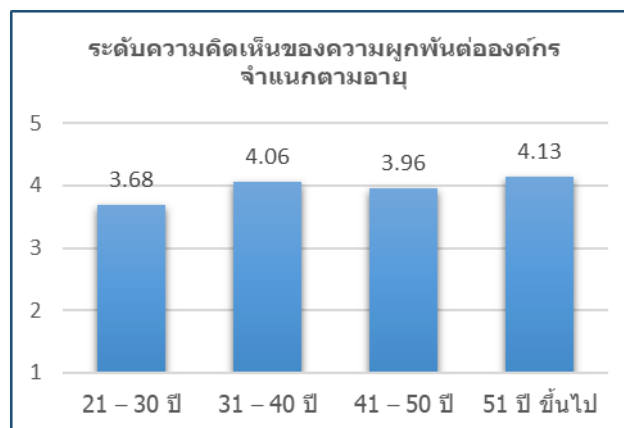


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศ

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้เพศเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- เพศชาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05
- เพศหญิง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

5.4 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุ

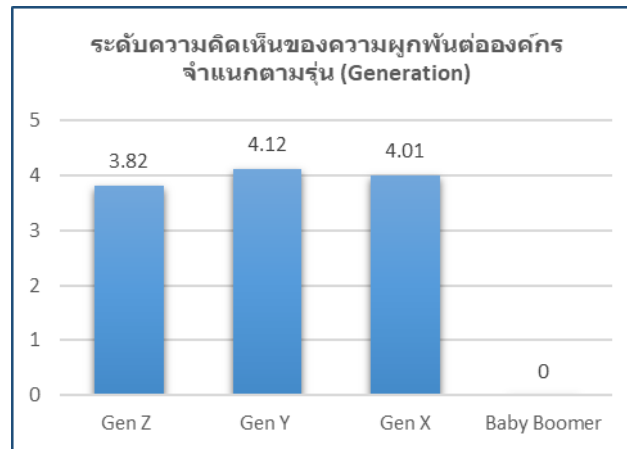


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุ

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้อายุเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- อายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68
- อายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06
- อายุ 41-50 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96
- อายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

5.5 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามรุ่น (Generation)

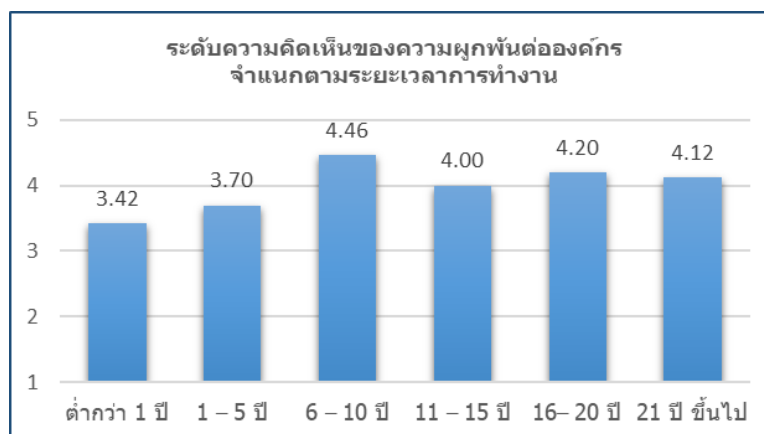


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามรุ่น (Generation)

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้รุ่น (Generation) เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- Gen Z มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82
- Gen Y มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12
- Gen X มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01
- Baby Boomer ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.6 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน



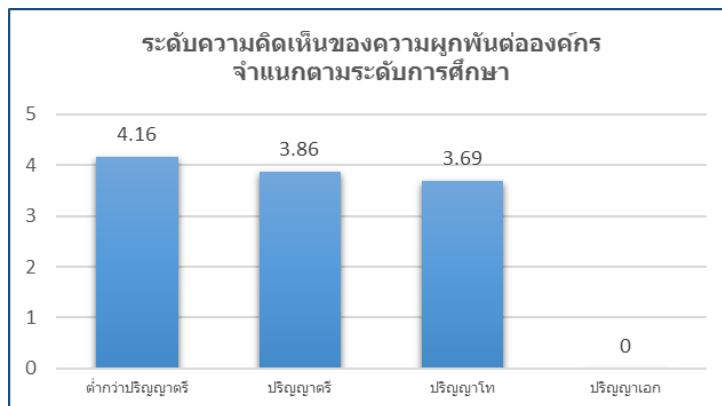
แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ระยะเวลาการทำงาน เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

- ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70
- ระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46
- ระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00
- ระยะเวลาการทำงาน 16-20 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20
- ระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

5.7 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา

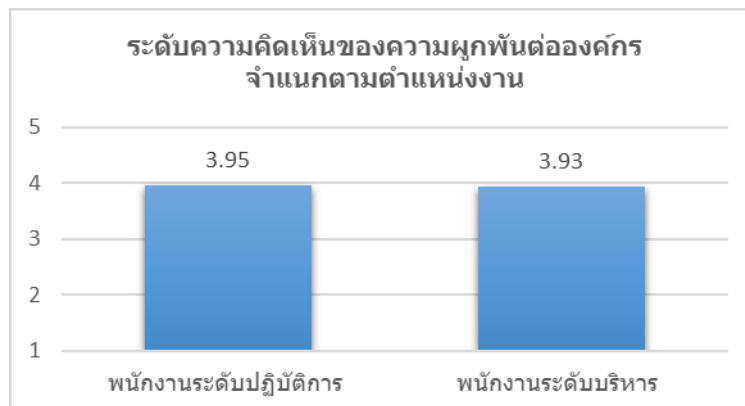


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ระดับการศึกษา เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16
- ปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86
- ปริญญโท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69
- ปริญญเอก ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

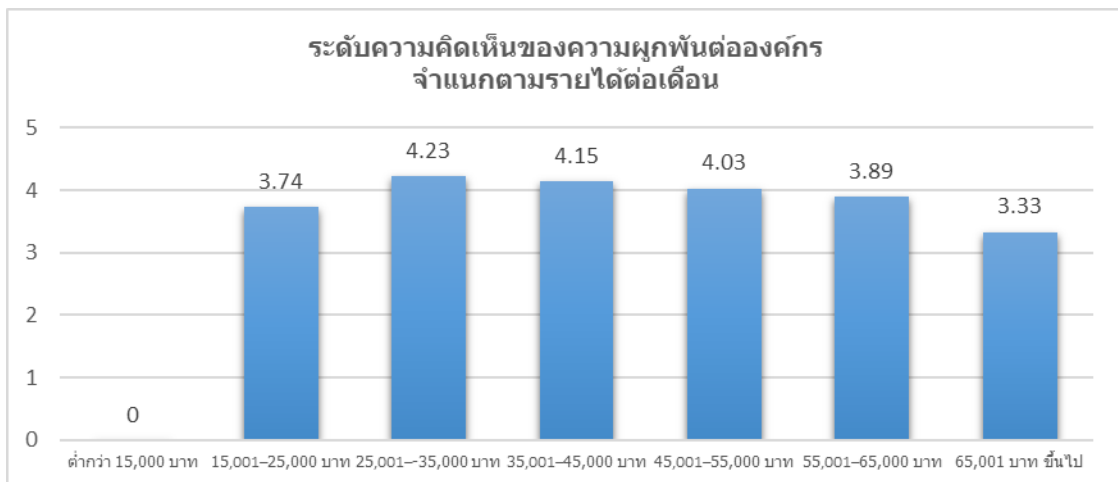
5.8 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามตำแหน่งงาน



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามตำแหน่งงาน
เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ตำแหน่งงานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม
พบว่า

- พนักงานระดับปฏิบัติการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95
- พนักงานระดับบริหาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

5.9 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามรายได้ต่อเดือน



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามรายได้ต่อเดือน
เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้รายได้ต่อเดือนเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม
พบว่า

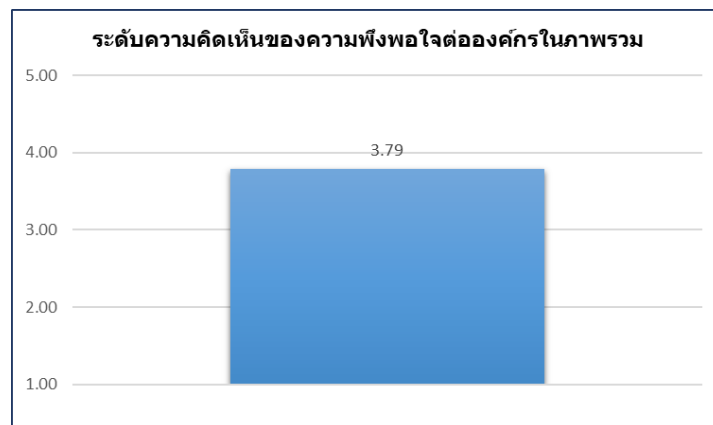
- รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- รายได้ 15,001-25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74
- รายได้ 25,001-35,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23
- รายได้ 35,001-45,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15
- รายได้ 45,001-55,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03
- รายได้ 55,001-65,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89
- รายได้ 65,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

6. ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อองค์กร

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อองค์กร	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
ความพึงพอใจต่อองค์กร	3.79	มาก

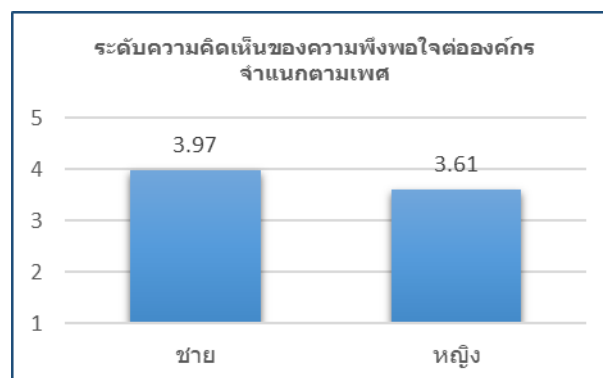
ตารางแสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ในภาพรวม



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรในภาพรวม

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

6.1 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อองค์กรจำแนกตามเพศ

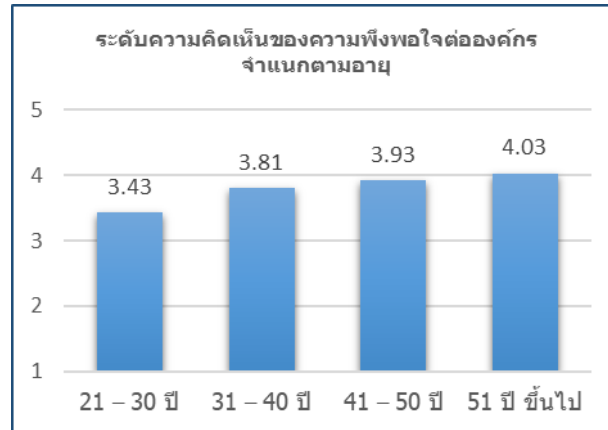


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรจำแนกตามเพศ

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้เพศเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- เพศชาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97
- เพศหญิง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

6.2 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรจำแนกตามอายุ

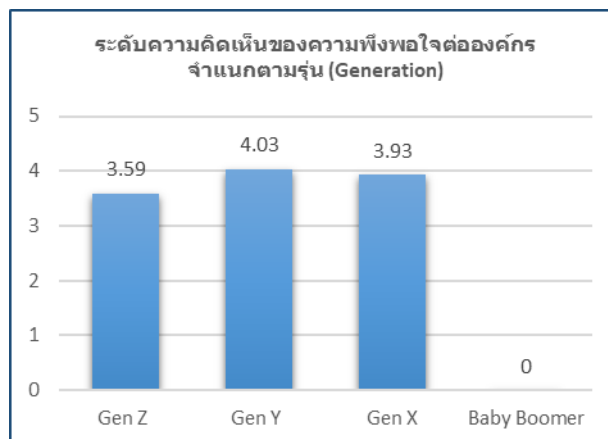


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรจำแนกตามอายุ

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้อายุเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- อายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43
- อายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81
- อายุ 41-50 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93
- อายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

6.3 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรจำแนกตามรุ่น (Generation)



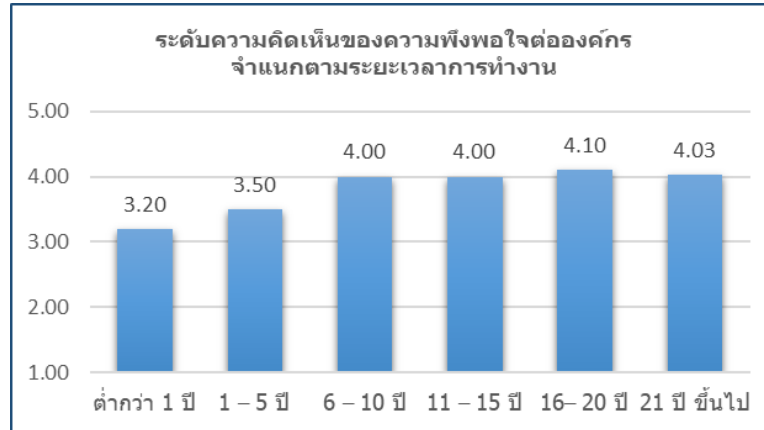
แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรจำแนกตามรุ่น (Generation)

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้รุ่น (Generation) เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- Gen Z มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59
- Gen Y มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

- Gen X มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93
- Baby Boomer ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

6.4 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ระยะเวลาการทำงาน เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม พบว่า

- ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20
- ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50
- ระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00
- ระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00
- ระยะเวลาการทำงาน 16-20 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10
- ระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

6.5 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา

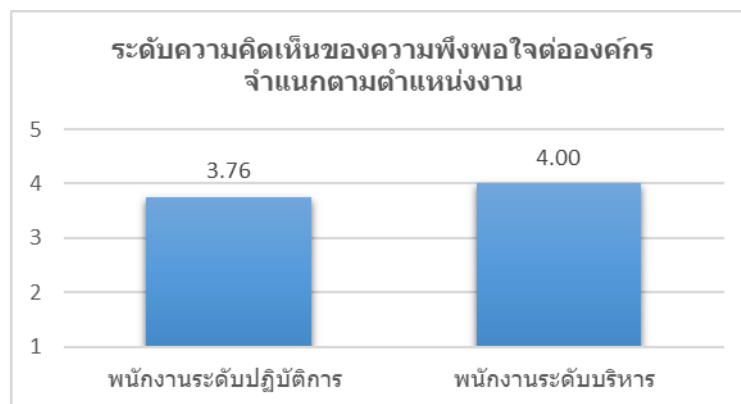


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ระดับการศึกษา เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17
- ปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61
- ปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60
- ปริญญาเอก ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

6.6 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรจำแนกตามตำแหน่งงาน

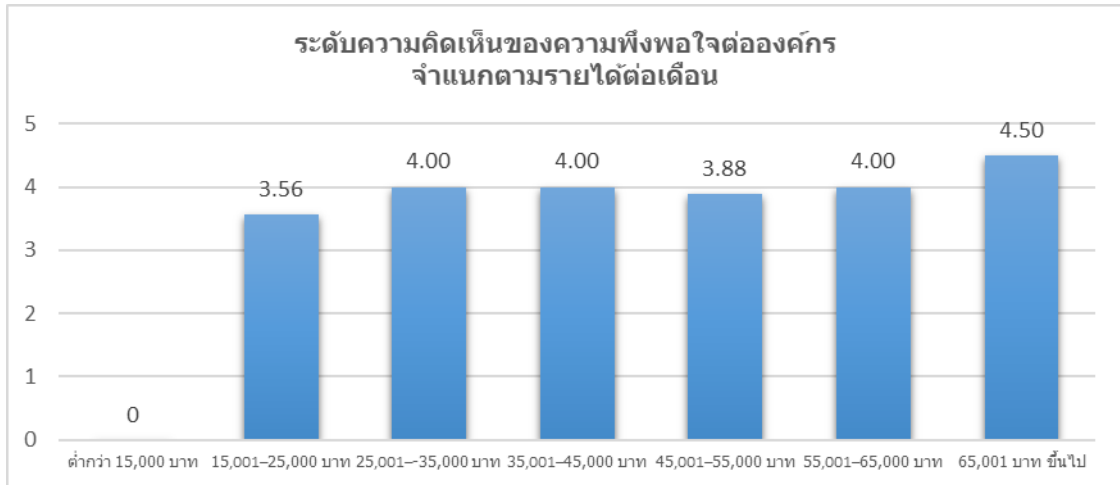


แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรจำแนกตามตำแหน่งงาน

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้ตำแหน่งงานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- พนักงานระดับปฏิบัติการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76
- พนักงานระดับบริหาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

6.7 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรจำแนกตามรายได้ต่อเดือน



แผนภูมิแท่งแสดงระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยใช้รายได้ต่อเดือนเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มพบว่า

- รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ไม่มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- รายได้ 15,001–25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56
- รายได้ 25,001–35,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00
- รายได้ 35,001–45,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00
- รายได้ 45,001–55,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88
- รายได้ 55,001–65,000 บาท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00
- รายได้ 65,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1) ผู้บังคับบัญชาควรมีการสื่อสารนโยบายและสิ่งที่ได้รับการประชุมมา ให้พนักงานในหน่วยงานรับทราบ เนื่องจากพนักงานไม่ได้เข้าร่วมประชุมกับทางผู้บริหาร เลยทำให้ไม่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ หรือสิ่งที่จะต้องนำไปปฏิบัติ

2) อุปกรณ์สำนักงานไม่เพียงพอกับการใช้งาน

3) สถานที่ทำงานของพนักงานบริหารบริเวณหน้าต่างมีลักษณะเป็นกระจก และไม่มีม่าน หรือฟิล์มกันแสงแดด ทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานได้รับแสงแดดตลอดวันในขณะทำงาน รวมถึงลักษณะออฟฟิศมีลักษณะ

เป็น Co working Space แต่เฟอร์นิเจอร์ภายในมีลักษณะเป็นโต๊ะแยกส่วนพนักงานแต่ละบุคคล ซึ่งอาจปรับเฟอร์นิเจอร์ให้สอดคล้องกับลักษณะออฟฟิศ หรือปรับออฟฟิศให้สอดคล้องกับเฟอร์นิเจอร์ที่มีอยู่

4) องค์กรควรให้การสนับสนุนการเลื่อนระดับของพนักงานมากกว่าสรรหาบุคคลภายนอกมารับตำแหน่งงานระดับหัวหน้าขึ้นไป โดยต้องมีกระบวนการคัดเลือกที่เหมาะสมและชัดเจน โปร่งใส มีการวัดความรู้ความสามารถทางวิชาการและพฤติกรรม

5) การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความรักองค์กร ต้องการพัฒนาให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

6) ควรมีหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ถูกต้องครบถ้วนชัดเจน

7) การออกกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อห้ามต่าง ๆ ควรออกเป็นลายลักษณ์อักษร และควรมีคำจำกัดความที่ชัดเจน มีคำอธิบายถึงสาเหตุ และเหตุผลของกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อห้ามต่าง ๆ เพื่อให้มีความชัดเจน และมีความเข้าใจที่ตรงกัน และขอให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบนั้น ๆ อย่างถูกต้องและเท่าเทียมกัน

8) หน้าที่ที่มอบหมายที่รับผิดชอบ ควรมีการกำหนดให้ชัดเจน ในแต่ละบุคคลภายในแผนก

เปรียบเทียบผลสำรวจ (Benchmarking)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย		
	ปี 2564	ปี 2565 (รอบที่ 1)	ส่วนต่าง (-/+)
1. ด้านระบบงานที่สำคัญต่าง ๆ	3.40	3.52	+12
2. ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร	2.81	2.83	+2
3. ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.85	2.83	-2
4. ด้านการพัฒนาบุคลากร	2.15	3.13	-2
5. ด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในอาชีพ	2.71	2.69	-2
6. ด้านสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน	2.99	2.98	+1
7. ด้านระบบสารสนเทศด้าน HR	3.16	3.17	+1
8. ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์	3.22	3.29	+7
9. ด้านการดำเนินงานของ HR	3.10	3.12	+2
10. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.96	4.05	+9
11. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.47	3.51	+4
12. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.65	3.74	+9
13. ด้านความรับผิดชอบ	3.82	3.89	+7

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย		
	ปี 2564	ปี 2565 (รอบที่ 1)	ส่วนต่าง (-/+)
14. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และ ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.53	3.62	+9
15. ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา	3.15	3.21	+6
16. ด้านสถานะทางอาชีพ	4.18	4.29	+11
17. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.42	3.44	+2
18. ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงองค์กร	3.58	3.60	+2
19. ด้านการแสวงหาโอกาส	3.81	3.95	+14
20. ด้านความคิดริเริ่ม	3.61	3.78	+17
21. ด้านผู้นำทางความคิด	3.50	3.61	+11
22. ด้านการประยุกต์ใช้	3.62	3.75	+13
23. ด้านจิตใจ/ความรู้สึก	3.95	3.96	+1
24. ด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.99	3.99	0
25. ด้านบรรทัดฐาน	3.86	3.90	+4
26. ความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานองค์การสุรา	3.80	3.79	-1

3.6 ช่องว่าง (Gap) ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นช่องว่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแยกได้เป็นของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจำแนกออกเป็นแต่ละกลุ่ม ได้ดังนี้

1) ความคาดหวังของกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย

- ผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่กำหนด

2) ความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า

สิ่งที่กลุ่มลูกค้า คาดหวังต่อองค์การสุรา มีดังนี้

- ลูกค้ามีความคาดหวังว่าองค์การสุรา จะอำนวยความสะดวกด้านการบริการ เช่นการขนส่ง การบริการด้านการซื้อขาย การให้ข้อมูลรายละเอียดสินค้าและผลิตภัณฑ์ และการประชาสัมพันธ์ ที่ถูกต้องและสะดวกรวดเร็ว

- ลูกค้ามีความคาดหวังว่าองค์กรสุราฯ สามารถรองรับปริมาณความต้องการแอลกอฮอล์ของประชาชนที่ต้องการใช้ได้อย่างเพียงพอ โดยแอลกอฮอล์ที่ผลิต ยังคงมีคุณภาพตามมาตรฐานต่าง ๆ
- ลูกค้ามีความคาดหวังว่าองค์กรสุราฯ สามารถอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำในการติดต่อซื้อขายแอลกอฮอล์กับสรรพสามิตพื้นที่ได้

3) ความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ

สิ่งที่กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ คาดหวังต่อองค์กรสุราฯ มีดังนี้

- นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานขององค์กร
- ปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขต่าง ๆ ตามที่ตกลงไว้
- ปรับปรุงกระบวนการชำระหนี้ให้มีความรวดเร็ว ตรงเวลา

4) ความคาดหวังของกลุ่มชุมชน/สังคม

สิ่งที่กลุ่มชุมชน/สังคม คาดหวังต่อองค์กรสุราฯ มีดังนี้

- เป็นองค์กรที่ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภค
- เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล
- เป็นองค์กรที่ช่วยพัฒนาชุมชน มีส่วนร่วมกับชุมชน สนับสนุนงบประมาณให้กับชุมชน และมีศูนย์จัดจำหน่ายสินค้าขององค์กรสุราฯ

5) ความคาดหวังของกลุ่มบุคลากร

- เป็นผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์คุณภาพสูง ตอบสนองความต้องการด้านการแพทย์และการสาธารณสุข และพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง
- เป็นองค์กรที่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อกำหนด ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด และมีระบบการบริหารจัดการที่ดี
- เป็นองค์กรที่สนับสนุนการพัฒนาความสามารถ การทำงานอย่างต่อเนื่อง ให้ความมั่นใจในคุณภาพชีวิตของพนักงานในการทำงาน

3.7 ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรและแนวทางการสร้าง

ความสัมพันธ์

องค์การสุราฯ ได้วิเคราะห์ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์/ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร

ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อองค์กรสามารถแยกได้เป็นของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการวิเคราะห์และจัดอันดับความสำคัญของประเด็น โดยใช้ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่องว่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (Gap) 3 อันดับแรก โดยจำแนกออกเป็นแต่ละกลุ่ม ได้ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็น	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ผลการดำเนินงานด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา	ช่องว่าง (Gap)
หน่วยงานเชิงนโยบาย	- มีผลกระทบต่องค์กรสูง - มีอิทธิพลต่องค์กรสูง	ปฏิบัติตามนโยบาย และรายงานผลการดำเนินงานตามที่กำหนด	ผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่กำหนด	มีการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นในการกำหนดวิสัยทัศน์และนโยบายสำคัญของกระทรวงการคลังและกรมสรรพสามิตตามแผนการประชุม	- ไม่มีการติดตามผลการประชุม - ความถี่ในการจัดประชุมน้อย
ลูกค้า	- มีผลกระทบต่องค์กรสูง - มีอิทธิพลต่องค์กรสูง	- ปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรม - คำนึงถึงผลประโยชน์ที่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องได้รับตาม ประเด็นความร่วมมืออย่างเท่าเทียม	- ลูกค้ามีความคาดหวังว่าองค์การสุราฯ จะอำนวยความสะดวกด้านการบริการ เช่นการขนส่ง การบริการด้านการซื้อขาย การให้ข้อมูลรายละเอียดสินค้าและผลิตภัณฑ์และการ	- องค์การสุราฯ มีการจัดสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและจัดประชุมสัมมนาลูกค้าประจำปี เพื่อรับฟังความคิดเห็นในการกำหนดวิสัยทัศน์และนโยบายสำคัญของ	- สินค้ามีความชำรุดเสียหาย และการขนส่งมีความล่าช้า เนื่องจากองค์การสุราฯ ไม่มีศูนย์กระจายสินค้า - การเพิ่มกำลังการผลิตและจัดทำแผนในการผลิต รวมทั้งสำรวจ

ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็น	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ผลการดำเนินงาน ด้านมุ่งเน้น/บริหาร จัดการผู้มีส่วนได้ส่วน เสียที่ผ่านมา	ช่องว่าง (Gap)
			ประชาสัมพันธ์ ที่ถูกต้อง และสะดวกรวดเร็ว -ลูกค้ามีความคาดหวัง ว่าองค์การสุราฯ สามารถรองรับปริมาณ ความต้องการ แอลกอฮอล์ของ ประชาชนที่ต้องการ ใช้ได้อย่างเพียงพอ โดย แอลกอฮอล์ที่ผลิต ยังคง มีคุณภาพตามมาตรฐาน -ลูกค้ามีความคาดหวัง ว่าองค์การสุราฯ สามารถอำนวยความสะดวก สะดวกและให้คำแนะนำ ในการติดต่อซื้อขาย แอลกอฮอล์กับ สรรพสามิตพื้นที่ได้	องค์กร -องค์การสุราฯ มีการ กำหนดผู้รับผิดชอบใน การประสานดูแลลูกค้า แต่ละกลุ่ม	ปริมาณความต้องการ ของลูกค้า -การจัดทำแนวทางการ ขอรับบริการกับ สรรพสามิตพื้นที่ในการ ซื้อแอลกอฮอล์ เช่น ระบบ e-service ซึ่ง เป็นระบบบริการ ประชาชนผ่าน อิเล็กทรอนิกส์ online

ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็น	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ผลการดำเนินงาน ด้านมุ่งเน้น/บริหาร จัดการผู้มีส่วนได้ส่วน เสียที่ผ่านมา	ช่องว่าง (Gap)
คู่ค้า/ ผู้ส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลกระทบต่อการส่งออกสูง - มีอิทธิพลต่อการนำเข้าวัตถุดิบจากน้ำตาลที่มีอิทธิพลสูง 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติต่อคู่ค้าสัญญาและเงื่อนไขต่าง ๆ ตามที่ตกลงไว้ 	<ul style="list-style-type: none"> - นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานขององค์กร - ปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขต่าง ๆ ตามที่ตกลงไว้ - ปรับปรุงกระบวนการชำระหนี้ให้มีความรวดเร็ว ตรงเวลา 	<p>มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานดูแลธุรกรรมการจัดซื้อ/จัดจ้างจำแนกตามประเภทคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนการตรวจจ่ายชำระหนี้แก่คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ มีความล่าช้ามาก - ช่องทางในการติดต่อสื่อสารน้อย - ไม่มีพื้นที่เฉพาะเพื่อรับรองคู่ค้า/ผู้ส่งมอบที่มาติดต่องานที่องค์กร
ชุมชน/ สังคม	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลกระทบต่อการส่งออกสูง - มีอิทธิพลต่อการนำเข้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ดูแลเผื่อระวังผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และปลอดภัยที่อาจมีผลต่อชุมชนละแวก ข้างเคียง 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นองค์กรที่ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภค - เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล - เป็นองค์กรที่ช่วยพัฒนาชุมชน มีส่วนร่วมกับชุมชนสนับสนุนงบประมาณให้กับชุมชนและมี 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินกิจกรรมร่วมกับชุมชน วัด โรงเรียน ในพื้นที่ข้างเคียง เช่น พิธีทางศาสนา - ดูแลประสานชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องละแวกใกล้เคียงในเรื่องผลกระทบจากมลพิษที่เกิดจากการผลิต เพื่อไม่ให้กระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีศูนย์กระจายสินค้า - ไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการประสานงานกับหน่วยงานท้องถิ่น - ไม่มีการจัดกิจกรรมสัมพันธ์ไมตรีกับชุมชนและหน่วยงานท้องถิ่น - ขาดงบประมาณในการสนับสนุนโครงการปรับปรุง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็น	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ผลการดำเนินงานด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา	ช่องว่าง (Gap)
			ศูนย์จัดจำหน่ายสินค้าขององค์การสุราฯ		ถนน
บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลกระทบต่องค์กรสูง - มีอิทธิพลต่องค์กรสูง 	<ul style="list-style-type: none"> - คำตอบแทน - สิทธิประโยชน์และ สวัสดิการ - ความมั่นคง - โอกาสในการก้าวหน้าในสายงาน - ความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัย - การพัฒนาองค์ความรู้ทั่วไปและเฉพาะสายงาน - ความสุขใจในการทำงาน - การเปิดเผยข้อมูล การดำเนินงานของผู้บริหาร 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์คุณภาพสูง - ตอบสนองความต้องการด้านการแพทย์และการสาธารณสุข และพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง - เป็นองค์กรที่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อกำหนด ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด และมีระบบการบริหารจัดการที่ดี - เป็นองค์กรที่สนับสนุนการพัฒนา 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินงานดูแลด้านสวัสดิการให้แก่บุคลากรอย่างทั่วถึงทั้งสวัสดิการด้านการเงิน ค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการด้านตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่บุคลากร - ดำเนินการด้านฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์ เครื่องจักรไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอกับการแข่งขันกับหน่วยงานเอกชน - ไม่มีศักยภาพเพียงพอต่อการผลิตแอลกอฮอล์สู่ตลาดโลก - ขาดความรู้ และการสนับสนุนโครงการค้นคว้าวิจัยกระบวนการผลิตและผลิตภัณฑ์ - ขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ - ขาดการใช้ช่องทางการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ - ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาบริหารจัดการความปลอดภัยในการทำงาน และการดำเนินงานใน

ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็น	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ผลการดำเนินงาน ด้านมุ่งเน้น/บริหาร จัดการผู้มีส่วนได้ส่วน เสียที่ผ่านมา	ช่องว่าง (Gap)
		<ul style="list-style-type: none"> - กฎระเบียบที่ชัดเจน - สิ่งแวดล้อมที่ดี - การพัฒนาทักษะความรู้ที่เหมาะสม <p>Individual Development Plan (IDP)</p>	ความสามารถ การทำงานอย่างต่อเนื่อง ให้ความมั่นใจในคุณภาพชีวิตของพนักงานในการทำงาน		<p>ปัจจุบันขัดแย้งกับกฎหมายที่กำหนด</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของบุคลากรในองค์กรได้อย่างทั่วถึง - บุคลากรในองค์กรมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน - บุคลากรที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานาน ไม่มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ทันสมัย

ในการวิเคราะห์ผลประโยชน์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 5 กลุ่ม พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมากและถึงระดับยอดเยี่ยมในหลายๆ ประเด็นคำถาม แต่อย่างไรก็ดี ยังมีประเด็นคำถามที่มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับสูง

ดังนั้น ในการคำนึงถึงการยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ต้องสามารถตอบสนองถึงความคาดหวัง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต ในการวิเคราะห์กระบวนการที่ควรพิจารณาดำเนินการปรับปรุง เพื่อลดช่องว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง รวมทั้งยกระดับความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม มีดังนี้

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยความต้องการและความคาดหวัง พบว่ามีประเด็นที่ซ้ำ ๆ กัน ซึ่งสามารถจัดลำดับความสำคัญของการแก้ไข/ปรับปรุงกระบวนการ ได้ดังนี้

1. การสื่อสาร
2. การตอบสนองที่รวดเร็ว
3. กระบวนการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
4. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
5. นวัตกรรม
6. นโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน

ซึ่งจากประเด็นที่มาจากความต้องการและความคาดหวังนี้ นำไปสู่การพิจารณาการดำเนินการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ และสอดคล้องกับกลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

แนวทางการดำเนินงานเพื่อปิดลดช่องว่าง (GAP) ความคาดหวัง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปัจจัยที่เป็นช่องว่าง (Gap) ความต้องการ ความคาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	กลยุทธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทางการดำเนินงานเพื่อปิดลดช่องว่าง (Gap) ความคาดหวัง และสร้างความสัมพันธ์
หน่วยงานเชิงนโยบาย	-ไม่มีการติดตามผลการประชุม -ความถี่ในการจัดประชุมน้อย	- การจัดประชุม	สร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-การติดตามผลการประชุมและกำหนดความถี่ในการประชุมอย่างเหมาะสม
ลูกค้า	-สินค้ามีความชำรุดเสียหาย และการขนส่งมีความล่าช้าเนื่องจากองค์การสุราฯ ไม่มีศูนย์กระจายสินค้า	-กระบวนการขนส่ง	สร้างการยอมรับในการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร	- ควบคุมภาพกระบวนการขนส่งให้มีคุณภาพ และจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่
คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	-ขั้นตอนการตรวจจ่ายชำระหนี้แก่คู่	- กระบวนการทำงาน	สร้างการยอมรับในการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่	- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	ปัจจัยที่เป็น ช่องว่าง (Gap) ความต้องการ ความคาดหวัง	กระบวนการที่ เกี่ยวข้อง	กลยุทธ์ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	แนวทางการดำเนินงาน เพื่อปิดลดช่องว่าง (Gap) ความคาดหวัง และสร้างความสัมพันธ์
	<p>ค้า/ผู้ส่งมอบ มี ความล่าช้ามาก</p> <p>-ช่องทางในการ ติดต่อสื่อสารน้อย</p> <p>-ไม่มีพื้นที่เฉพาะ เพื่อรับรองคู่ค้า/ผู้ ส่งมอบ ที่มาติดต่อ งานที่องค์กร</p>	<p>-กระบวนการ สื่อสาร</p> <p>-กระบวนการ ติดต่อสื่อสาร</p>	<p>ยั่งยืนของ องค์กร</p>	<p>และกำหนดเวลาทำงาน แต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน</p> <p>- เพิ่มช่องทางการสื่อสาร เช่น สื่อสารผ่านไลน์ เป็น ต้น</p> <p>-จัดพื้นที่สำหรับคู่ค้า/ผู้ ส่งมอบ และผู้ติดต่อจาก หน่วยงานภายนอก</p>
ชุมชน/สังคม	<p>-ไม่มีศูนย์กระจาย สินค้า</p> <p>-ไม่มีหน่วยงานที่ รับผิดชอบในการ ประสานงานกับ หน่วยงานท้องถิ่น</p> <p>-ไม่มีการจัด กิจกรรม สัมพันธ์ไมตรีกับ ชุมชนและ หน่วยงานท้องถิ่น</p> <p>-ขาดงบประมาณใน การสนับสนุน</p>	<p>-กระบวนการ จำหน่ายสินค้า</p> <p>-กระบวนการ ติดต่อสื่อสาร ขององค์กร</p> <p>-กระบวนการ ติดต่อสื่อสาร ขององค์กร</p> <p>-การตั้ง งบประมาณ ประจำปี หรือ การติดตามการ ดำเนินงานจาก</p>	<p>สร้างการมีส่วน ร่วมของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย</p>	<p>-สร้างตัวแทนจำหน่าย และศูนย์กระจายสินค้า เพิ่มขึ้น</p> <p>-กำหนดบุคคลหรือ หน่วยงานที่รับผิดชอบให้ ชัดเจน</p> <p>-จัดกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างสัมพันธ์ไมตรี กับชุมชนและหน่วยงาน ท้องถิ่นเป็นประจำ</p> <p>-จัดตั้งงบประมาณเพื่อใช้ ในโครงการปรับปรุงถนน</p>

ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	ปัจจัยที่เป็น ช่องว่าง (Gap) ความต้องการ ความคาดหวัง	กระบวนการที่ เกี่ยวข้อง	กลยุทธ์ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	แนวทางการดำเนินงาน เพื่อปิดลดช่องว่าง (Gap) ความคาดหวัง และสร้างความสัมพันธ์
	โครงการปรับปรุง ถนน	หน่วยงาน ท้องถิ่น		หรือจัดทำหนังสือติดตาม ผลจากหน่วยงานท้องถิ่น
บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์เครื่องจักรไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการแข่งขันกับหน่วยงานเอกชน - ไม่มีศักยภาพเพียงพอต่อการผลิตแอลกอฮอล์สู่ตลาดโลก - ขาดความรู้ และการสนับสนุนโครงการค้นคว้าวิจัยกระบวนการผลิตและผลิตภัณฑ์ - ขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ - ขาดการใช้ช่องทางสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ - ขาดบุคลากรที่มีความรู้ 	<ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการผลิต - กระบวนการผลิต - การอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์กร และการจัดตั้งงบประมาณ - การจัดตั้งงบประมาณ - กระบวนการสื่อสาร - การอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> สร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดซื้อเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในกระบวนการผลิต - อบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น - จัดทะเบียนสถานประกอบการเป็นนิติบุคคล - จัดทำระบบสารสนเทศในองค์กรให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ - จัดลำดับความสำคัญความต้องการของบุคลากร และดำเนินการตามลำดับความสำคัญให้ทั่วถึง - ส่งเสริมกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์ไมตรีกับบุคลากรในองค์กร

ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	ปัจจัยที่เป็น ช่องว่าง (Gap) ความต้องการ ความคาดหวัง	กระบวนการที่ เกี่ยวข้อง	กลยุทธ์ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	แนวทางการดำเนินงาน เพื่อปิดลดช่องว่าง (Gap) ความคาดหวัง และสร้างความสัมพันธ์
	ความสามารถมา บริหารจัดการความ ปลอดภัยในการ ทำงาน และการ ดำเนินงานใน ปัจจุบันขัดแย้งกับ กฎหมายที่กำหนด - ผู้บริหารไม่ สามารถตอบสนอง ความต้องการที่ หลากหลายของ บุคลากรในองค์กร ได้อย่างทั่วถึง - บุคลากรใน องค์กรมีช่วงอายุที่ แตกต่างกัน - บุคลากรที่ ปฏิบัติงานมาเป็น ระยะเวลานานไม่มี การปรับปรุง กระบวนการทำงาน ให้ทันสมัย	- กระบวนการ สื่อสาร - กระบวนการ ทำงาน - กระบวนการ ทำงาน		- สร้างแรงจูงใจในการ ทำงาน โดยมีการกำหนด ตัวชี้วัด

จึงเห็นได้ว่า แนวทางดำเนินการเพื่อปิดลดช่องว่าง (Gap) ความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควร
มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารและการมีส่วนร่วมระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้
ได้รับการตอบสนองที่รวดเร็ว และการสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามภารกิจที่ดำเนินร่วมกัน



ตลอดจนการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน จากแนวทางดังกล่าว
นำไปสู่การทบทวนเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566
ต่อไป

บทที่ 4 สรุปผลการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย

(ไม่มีข้อเสนอแนะ)

4.2 กลุ่มลูกค้า

ข้อเสนอแนะที่ได้ มีดังนี้

4.2.1 ด้านการขายและการตลาด

- ขอให้มีสินค้าเพียงพอต่อการจำหน่าย และมีราคาส่วนต่างพอให้ตัวแทนสามารถจำหน่ายได้อย่างสมเหตุผล เมื่อซื้อปริมาณมาก

- ถ้าสามารถลดราคา แอลกอฮอล์ได้ จะสามารถดึงดูด ความสนใจของลูกค้าได้ เนื่องจากต้นทุนการผลิต เป็นสิ่งสำคัญ ในการพิจารณา เลือก source ของวัตถุดิบหลักโดยเฉพาะอย่างยิ่ง แอลกอฮอล์

- การบริการปัจจุบันดีมากแล้วขอให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- อยากได้ราคาโปรโมชั่นที่ถูกกว่านี้

- เพิ่มช่องทางติดต่อ

- ควรประชาสัมพันธ์หรือส่งข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หากมีการเปลี่ยนแปลงให้ทราบล่วงหน้า

- ต้องการเครดิต 30 วัน

- อยากให้มีการจัดส่งถึงที่ ในปริมาณที่น้อยกว่า 50 ถึง 30 ถึง

- น่าจะมีโปรโมชั่นในการจัดส่งให้ลูกค้าเหมือนเดิมค่ะ

- การจัดส่งสำหรับคนสั่งจำนวนน้อย การส่งพ่วงตามเขตช่วยเรื่องการรับสินค้าได้ดีกว่าไปปรับที่ สรรพสามิตเอง

- ราคาที่ปรับรอบหลังสุดเดือนมีนาคม 2565 สูงมาก

4.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์

- ต้องการให้มีการผลิตแอลกอฮอล์ 70% แบบกลลอน 5 ลิตร แบบใสไม่มีสีและ
ไม่แต่งกลิ่น

- ความหลากหลายของขนาดขวดบรรจุที่สั่งซื้อ

- เพิ่มผลิตภัณฑ์ให้หลากหลาย

- ผลิตสินค้าให้พอกับความต้องการ และขนาดบรรจุที่สามารถเลือกได้

- ให้ผลิตแอลกอฮอล์ 70% ที่ไม่เติมสารขม

- อยากให้องค์การสุรา กลับมาผลิตแอลกอฮอล์ 70% อีกครั้ง เพราะเป็นสินค้าที่บริษัทฯ ใช้
- แอลกอฮอล์ที่ทางบริษัท สั่งมาล็อตล่าสุด พบสิ่งเจือปนเป็นจารบีผสมอยู่ในแอลกอฮอล์ ทำให้เกิดความเสียหายต่อกระบวนการผลิต รบกวนทางองค์การสุราปรับปรุงขั้นตอนการกรอกแอลกอฮอล์ลงถังให้ด้วย

4.2.3 ด้านการขนส่ง

- การซื้อคอนข้างลำบากสำหรับลูกค้าต่างจังหวัด และค่าขนส่งค่อนข้างแพง
- จัดรอบรถส่งของมากรุงเทพ(รับเองที่กรมฯ)ให้ถี่ขึ้น จากเดิมสัปดาห์ละ1วัน เป็น2วัน (กรณีลูกค้าต้องการใช้สินค้าด่วน)
- อยากให้เพิ่มจำนวนรถและจำนวนพนักงานรองรับและบริการส่งแอลกอฮอล์ให้ตรงตามออเดอร์ที่สั่งซื้อ เพื่อลดการเลื่อนคิวขนส่ง
- การบริการในการขนส่งในเรื่องของเวลาการขนส่ง
- อยากให้การขนส่งมีความรวดเร็วกว่านี้

4.2.4 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- บริการท่านสมบูรณ์แล้ว
- ปริมาณการซื้ออาจจะปรับเปลี่ยนได้ ขอให้ทางผู้ขายช่วย support เมื่อมียอดใช้เพิ่มขึ้น
- รูปแบบการจัดจำหน่ายที่ดูมีข้อจำกัดมากพอสมควร ภายใต้ความจำเป็นของการใช้จากเงื่อนไขของการระบาดในช่วงที่ผ่านมา ตัวอย่าง ทางร้านติดต่อเพื่อสั่งซื้อตรงตามข้อมูลที่พบเห็นตามสื่อต่าง ๆ แต่ถูกผลักให้ไปซื้อกับผู้จำหน่ายปลีกที่ไร้ประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงาน, ดำเนินการการขายอย่างไร้ประสิทธิภาพ, มีข้อจำกัดขาย และจัดส่ง
- องค์การสุราในฐานะเจ้าของผลิตภัณฑ์ ควรจะมีความสามารถในการจัดการจำหน่าย หรือกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับความจำเป็นต่อสถานการณ์ภายใต้มาตรการที่ทางรัฐพยายามผลักดัน แต่กลับมีเงื่อนไขอันเป็นข้อจำกัดในรูปแบบหน่วยงานรัฐ 0.4 เช่นที่เป็นมา
- ในการสั่งซื้อแอลกอฮอล์ถ้าเกิดกรณีจะยกเลิกหรือเลื่อนวันส่งแอลกอฮอล์ออกไป (บางครั้งไม่ใช่ไม่ยอมซื้อแต่เกิดไฟฟ้าดับไม่มีถังที่จะเก็บแอลกอฮอล์)เลยต้องเลื่อนออกไป แต่จะพบปัญหาว่าต้องแจ้งล่วงหน้าเป็นอาทิตย์เพราะเกี่ยวกับการเบิกอากรแสตมป์ หรือบางครั้งต้องสั่งล่วงหน้า ก่อน 1 เดือน เพราะถ้าไม่สั่งล่วงหน้าก็จะไม่ได้แอลกอฮอล์ ได้รับคำตอบว่าเต็ม ทางองค์การน่าจะให้มีแอลกอฮอล์ไว้ให้ลูกค้าตลอด

- ให้อยู่ในหนังสือค้าประกัน สำหรับลูกค้าที่มีการซื้อขายเกิน 5 ปี
- ขอให้รักษามาตรฐานการบริการ-สต็อกสินค้า ให้ดีแบบนี้อย่างต่อเนื่อง
- การให้บริการขององค์การสุราฯ อยู่ในเกณฑ์ที่ดีแล้ว
- การบริการด้านเอกสารขอให้ถูกต้องและรวดเร็วมากกว่านี้
- โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจที่ดี ควรเพิ่มการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร

เช่น ฝ่ายขาย ขนส่ง ข้อมูล

- ปัจจุบันก็ดีอยู่แล้ว ควรรักษามาตรฐานให้ดียิ่งขึ้นไป
- เมื่อสถานการณ์เชื้อโรคดีขึ้น อยากให้สามารถนำไปเติมแอลกอฮอล์และ

รอรับกลับได้เหมือนเดิม

- ทุกอย่างอยู่ในมาตรฐานแต่อยากให้ตรงราคาไว้น้อย
- ติดต่อสำนักงานโทรศัพท์ติดยาก สายไม่ว่าง
- ผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ (แอลกอฮอล์บริสุทธิ์ 95%) ทางองค์การสุราจัดสรรให้ไม่พอ

ความต้องการ ในช่วงที่มีความต้องการ

- สินค้าขาดสต็อก จัดส่งไม่ได้ตามที่กำหนด

4.2.5 ด้านการให้บริการของพนักงาน

- พนักงานบริการดีมาก (แต่มีพนักงานท่านอื่นมาทำเหมือนแย่งลูกค้ากัน โทรมาให้บริการพูดจาไม่ค่อยสุภาพ)

- ความรวดเร็วการติดต่อขอใบเสนอราคา
- รบกวนให้ความสำคัญลูกค้ารายเล็กรายน้อยเท่า ๆ กัน บางครั้งติดต่อแล้วโยนกันไปมา
- ในการส่งสินค้ารบกวนแนบ PO มาด้วย
- พนักงานขายใส่ใจลูกค้า ตอบสนองรวดเร็ว
- ขั้นตอนที่องค์การสุราจะเชิงเทราบริการดีมาก ๆ ให้คำปรึกษาละเอียดและคำแนะนำ

อำนวยความสะดวกดีมาก ๆ ประทับใจมาก ๆ (แต่ติดขัดเฉพาะที่ขั้นตอนของสรรพสามิตจังหวัดสระบุรี ใช้เวลานานมาก)

4.2.6 ด้านสถานที่ให้บริการ

- ช่องทางการขายน้อยไป
- คนยังไม่ค่อยรู้จักช่องทางการสั่งซื้อ พยายามทำให้ง่าย และสะดวกกับบุคคลธรรมดา

น่าจะได้อีกเยอะ

4.3 กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ

มีข้อเสนอแนะคือ ให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4.4 กลุ่มชุมชน/สังคม

ข้อเสนอแนะที่ได้ มีดังนี้

- อยากให้องค์กรสุราสานิตการทำน้ำหมักชีวภาพ
- พยายามอย่าให้น้ำสาเหล้มไหลออกมาช่วยดูรถบรรทุกด้วยคะถนนพังหมด
- ประชาสัมพันธ์การใช้แก๊ซชุมชนรอบ ๆ โรงงาน

4.5 กลุ่มบุคลากร

ข้อเสนอแนะที่ได้ มีดังนี้

- ผู้บังคับบัญชาควรมีการสื่อสารนโยบายและสิ่งที่ได้รับการประชุมมา ให้พนักงานในหน่วยงานรับทราบ เนื่องจากพนักงานไม่ได้เข้าร่วมประชุมกับทางผู้บริหาร เลยทำให้ไม่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ หรือสิ่งที่จะต้องนำไปปฏิบัติ
- อุปกรณ์สำนักงานไม่เพียงพอกับการใช้งาน
- สถานที่ทำงานของพนักงานบริหารบริเวณหน้าต่างมีลักษณะเป็นกระจก และไม่มีม่าน หรือฟิล์มกันแสงแดด ทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานได้รับแสงแดดตลอดวันในขณะที่ทำงาน รวมถึงลักษณะออฟฟิศมีลักษณะเป็น Co working Space แต่เฟอร์นิเจอร์ภายในมีลักษณะเป็นโต๊ะแยกส่วนพนักงานแต่ละบุคคล ซึ่งอาจปรับเฟอร์นิเจอร์ให้สอดคล้องกับลักษณะออฟฟิศ หรือปรับออฟฟิศให้สอดคล้องกับเฟอร์นิเจอร์ที่มีอยู่
- องค์กรควรให้การสนับสนุนการเลื่อนระดับของพนักงานมากกว่าสรรหาบุคคลภายนอกมารับตำแหน่งงานระดับหัวหน้าขึ้นไป โดยต้องมีกระบวนการคัดเลือกที่เหมาะสมและชัดเจน โปร่งใส มีการวัดความรู้ความสามารถทางวิชาการและพฤติกรรม
- การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความรักองค์กร ต้องการพัฒนาให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน
- ควรมีหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ถูกต้องครบถ้วนชัดเจน
- การออกกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อห้ามต่าง ๆ ควรออกเป็นลายลักษณ์อักษร และควรมีคำจำกัดความที่ชัดเจน มีคำอธิบายถึงสาเหตุ และเหตุผลของกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อห้ามต่าง ๆ เพื่อให้มีความชัดเจน และมีความเข้าใจที่ตรงกัน และขอให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบนั้น ๆ อย่างถูกต้องและเท่าเทียมกัน
- หน้าที่ขอบข่ายที่รับผิดชอบ ควรมีการกำหนดให้ชัดเจน ในแต่ละบุคคลภายในแผนก



ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสอบถามความพึงพอใจของชุมชนและสังคมที่มีต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ปีงบประมาณ 2565
ครั้งที่ 1/2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (...) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

(....) ชาย

(....) หญิง

(....) ไม่ต้องการระบุ

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

5. ท่านเคยได้รับการสนับสนุนอะไรจากองค์การสุราฯ

(....) เจลแอลกอฮอล์

(....) สเปรย์แอลกอฮอล์

(....) แอลกอฮอล์ 95 %

(....) แอลกอฮอล์ 70 %

(....) ประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE

(.....) น้ำหมักชีวภาพ

(.....) ไม่เคยได้รับการสนับสนุน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
สำรวจความพึงพอใจ					
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ					
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
กิจกรรมมีความเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อชุมชน					
ท่านมีความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การสุรา					
ผลิตภัณฑ์ขององค์การสุรามีประโยชน์ต่อตัวท่านหรือไม่					
ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การสุราฯ ที่สม่ำเสมอ					
ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับทางองค์การฯ					
ท่านพอใจในมาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของทางองค์การสุรา ฯ หรือไม่					

ความต้องการของชุมชน/สังคมที่มีต่อองค์การสุรา

.....

.....

.....

.....

ความคาดหวังของชุมชน/สังคมที่มีต่อองค์การสุรา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการสุรา

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
สำรวจความพึงพอใจ การประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE					
ท่านได้รับการแนะนำข้อมูลครบถ้วน					
ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์					
ท่านได้รับความสนใจของผลิตภัณฑ์					
ท่านมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการเข้าร่วมการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง LDO PLACE					
ท่านมีความพึงพอใจกับกิจกรรมประชาสัมพันธ์ ผ่านทาง LDO PLACE					

ความคาดหวังการประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมประชาสัมพันธ์ร้านค้าทาง FANPAGE : LDO PLACE

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
สำรวจความพึงพอใจโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ 2565					
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ					
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
โครงการมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อชุมชน					
ท่านมีความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การสุรา					
ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับทางองค์การสุรา					
ท่านมีความพึงพอใจกับโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ 2565					
ท่านพอใจในมาตรการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของทางองค์การสุรา					
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้ความรู้เกี่ยวกับน้ำหมักชีวภาพ					
ท่านพอใจในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์การฯ ที่ทันสมัย และสม่ำเสมอ					

ท่านใช้น้ำหมักชีวภาพในกิจกรรมใด

- (.....) ช่วยปรับสภาพความเป็น กรด-ด่าง ให้เป็นกลางในดินและในน้ำให้เป็นกรด
- (.....) ช่วยย่อยสลายอินทรีย์วัตถุในดิน และสร้างธาตุอาหารให้กับต้นไม้
- (.....) ช่วยบำบัดน้ำเสียจากการเกษตร ปศุสัตว์ และแหล่งน้ำเสีย
- (.....) ช่วยกำจัดกลิ่นเหม็นตามท่อระบายน้ำหรือห้องน้ำ
- (.....) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

สำรวจความพึงพอใจการใช้น้ำหมักชีวภาพ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ท่านมีความพึงพอใจระดับใดจากการใช้น้ำหมักชีวภาพ					

ความต้องการของชุมชน/สังคมที่มีต่อโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ 2565

.....

.....

.....

.....

ความคาดหวังของชุมชน/สังคมที่มีต่อโครงการน้ำหมักชีวภาพเคลื่อนที่ 2565

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การสุรา ประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งที่ 1

(ประเมิน 6 เดือน)

ชื่อบริษัท/ห้างร้าน/หน่วยงาน/บุคคล.....จังหวัด.....

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อให้เกิดการปรับปรุง และการพัฒนาการบริการให้กับลูกค้า ขอความร่วมมือท่านในการตอบคำถามให้ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อการพัฒนาคุณภาพและการบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ใช้ผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ และการบริการขององค์การสุรา (คำตอบของท่านถือว่าเป็นข้อมูลอันมีค่าและจะถูกเก็บเป็นความลับ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 15-25 ปี ☐ 26-35 ปี ☐ 36-45 ปี ☐ 46 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ☐ ระดับผู้จัดการ ☐ ระดับแผนก (โปรดระบุ).....
☐ ระดับปฏิบัติการ ☐ ระดับ
5. ประเภทอุตสาหกรรม ☐ อุตสาหกรรมยา ☐ อุตสาหกรรม ☐ อุตสาหกรรมเครื่องดื่มอาหาร ☐ อุตสาหกรรม ☐ หน่วยงาน ☐ ตัวแทนจำหน่ายภาครัฐ ☐ โรงพยาบาล/ ☐ บุคคลทั่วไปคลินิก ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. ประเภทแอลกอฮอล์ที่สั่งซื้อ ☐ แอลกอฮอล์ 95% v/v ☐ แอลกอฮอล์ 96% v/v ☐ แอลกอฮอล์ 99.8% v/v - 99.9% v/v ☐ แอลกอฮอล์แปลงสภาพ 70% v/v ☐ เจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ ☐ สเปรย์แอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ
7. วัตถุประสงค์การนำแอลกอฮอล์ไปใช้งาน โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การขายและการตลาด					
1) ราคาสินค้ามีความเหมาะสม					
2) การส่งเสริมการตลาด และการทำโปรโมชั่น					
3) การประชาสัมพันธ์และการโฆษณา					
4) ภาพรวมความพึงพอใจในการขายและการตลาด					
ผลิตภัณฑ์					
5) ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า					
6) คุณภาพของผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ สอดคล้องตามคุณสมบัติ (Spec.)					
7) ผลิตภัณฑ์มีความปลอดภัยสอดคล้องตามมาตรฐาน					
8) เอกสารสนับสนุนด้านผลิตภัณฑ์ เช่น COA, SDS เป็นต้น					
9) ลักษณะบรรจุภัณฑ์มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน					
10) ภาพรวมความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์					
ขั้นตอนการให้บริการ (การให้ข้อมูล และการขนส่ง)					
11) ความชัดเจนของข้อมูล					
12) ความกระชับของขั้นตอน					
13) การขนส่งตรงต่อเวลา					
14) จัดส่งสินค้าถูกต้องตามใบสั่งซื้อ					
15) ความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์จากการขนส่ง					
16) การป้องกันเมื่อเกิดข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
17) ภาพรวมความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ					
การให้บริการของพนักงาน (พนักงานให้ข้อมูล และพนักงานขนส่ง)					
18) ความเป็นกันเองในการให้บริการของพนักงาน					
19) ความเอาใจใส่ดูแลในการให้บริการของพนักงาน					
20) ความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการติดต่อประสานงานของพนักงาน					
21) มีความรู้/ความเข้าใจในรายละเอียดผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย					
22) มีมารยาท และความสุภาพในการติดต่อสื่อสาร					
23) กริยา มารยาทของพนักงานขนส่ง					
24) การแต่งกายของพนักงานขนส่ง					
25) ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน					
สถานที่ให้บริการ					
26) ความครอบคลุมและเพียงพอของช่องทางในการติดต่อ					
27) ความรวดเร็วในการตอบสนองการติดต่อ					
28) ภาพรวมความพึงพอใจในสถานที่ให้บริการ					
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการขององค์การสุรา					
29) ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการขององค์การสุรา					

ส่วนที่ 3 ความผูกพันที่มีต่อองค์การสุรา

1. ท่านเป็นลูกค้าขององค์การมานานเท่าใด

- ☐ มากกว่า 10 ปี ☐ 5-10 ปี ☐ 1-5 ปี ☐ 6 เดือน – 1 ปี ☐ ต่ำกว่า 6 เดือน

2. . ท่านสั่งซื้อสินค้าครั้งล่าสุดเมื่อใด

- ☐ 1 สัปดาห์ ☐ 2 สัปดาห์ ☐ 1 เดือน ☐ 2 เดือน ☐ 3 เดือนขึ้นไป

3. ความถี่ในการสั่งซื้อสินค้า

- ☐ มากกว่า 1 ครั้ง/
สัปดาห์ ☐ มากกว่า 1 ครั้ง/
เดือน ☐ 3 เดือน/ครั้ง ☐ 6 เดือน/ครั้ง

4. มูลค่าการสั่งซื้อต่อครั้ง

- ☐ 400,000 บาทขึ้นไป/ครั้ง ☐ 5,000-9,999 บาท/ครั้ง
☐ 300,000-399,999 บาท/ครั้ง ☐ 1,000-4,999 บาท/ครั้ง
☐ 200,000-299,999 บาท/ครั้ง ☐ 500-999 บาท/ครั้ง
☐ 100,000-999,999 บาท/ครั้ง ☐ ต่ำกว่า 500 บาท/ครั้ง
☐ 10,000-99,999 บาท/ครั้ง

5. ในอีก 12 เดือนข้างหน้า ท่านมีแนวโน้มที่จะซื้อผลิตภัณฑ์จากองค์การสุรา อย่างไร (ความถี่ในการซื้อสินค้า)

- ☐ ความถี่มากขึ้น ☐ ความถี่เท่าเดิม
☐ ความถี่ลดลง ☐ ไม่แน่ใจ

6.. ในอีก 6 เดือนข้างหน้า ท่านมีแนวโน้มที่จะซื้อผลิตภัณฑ์จากองค์การสุรา อย่างไร (เชิงมูลค่า)

- ☐ มีแนวโน้มซื้อในมูลค่าที่สูงขึ้น ☐ มีแนวโน้มซื้อในมูลค่าที่เท่าเดิม
☐ มีแนวโน้มซื้อในมูลค่าที่ลดลง ☐ ไม่แน่ใจ

7. ท่านเคยซื้อผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์จากผู้จำหน่ายรายอื่น นอกจากองค์การสุรา หรือไม่

- ☐ เคย โปรดระบุ
☐ ไม่เคย

8. ท่านเคยซื้อผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ประเภทใดจากผู้จำหน่ายรายอื่น (ตอบ เคย ให้ทำข้อที่ 8)

- ☐ แอลกอฮอล์ 70% ☐ แอลกอฮอล์ 95%
☐ แอลกอฮอล์ 99% ขึ้นไป ☐ แอลกอฮอล์แปลงสภาพ (Denatured Alcohol)



☐ อื่นๆ โปรดระบุ

.....

ส่วนที่ 4 โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การสุรา

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย ครั้งที่ 1 / 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การสุราฯ					
ความพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การสุราฯ					
ความพอใจในการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การสุราฯ					
ความพอใจในการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน					
ความพอใจในการวิจัยพัฒนาและนวัตกรรม					
ความพอใจต่อองค์การสุราฯ ในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ					
ความพอใจในการพัฒนาเทคโนโลยีและดิจิทัลขององค์การสุราฯ					
ความพอใจในการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล และความโปร่งใส ขององค์การสุราฯ					
ความพอใจในการเผยแพร่ข้อมูลที่ทันสมัย และสม่ำเสมอของทาง องค์การสุราฯ					
ความพอใจในงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การสุราฯ					
ความพอใจในช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย และ รวดเร็วของทางองค์การสุราฯ					
ความพอใจในการติดต่อประสานงานกับทางองค์การสุราฯ					

ความต้องการต่อองค์การสุรา กรมสรรพสามิต

.....

.....

.....

.....



ความคาดหวังต่อการสุรา กรมสรรพสามิต

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2565

รอบที่ 1 ระหว่างเดือนตุลาคม 2564 – มีนาคม 2565

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปี งบประมาณ 2565 จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนและพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การสุราฯ จึงขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความเป็นจริง และร่วมกันแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ต่อองค์กร เพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของพนักงานได้อย่างเหมาะสม และเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยมีประเด็นข้อคำถาม ดังนี้

- ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน
- ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ
- ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้าง
- ส่วนที่ 5 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์
- ส่วนที่ 6 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- ส่วนที่ 7 : ความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต
- ส่วนที่ 8 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

หมายเหตุ : ส่วนที่ 3 – 7 ใช้เกณฑ์การให้คะแนนของระดับความคิดเห็น ดังนี้

5	มากที่สุด	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
4	มาก	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นในระดับมาก
3	ปานกลาง	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง
2	น้อย	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นในระดับน้อย
1	น้อยที่สุด	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 21 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 ปี ขึ้นไป

3. รุ่น (Generation)

☐ Gen Z (ผู้ที่เกิดระหว่างปี 2541 เป็นต้นไป)

☐ Gen Y (ผู้ที่เกิดระหว่างปี 2523-2540)

☐ Gen X (ผู้ที่เกิดระหว่างปี 2508-2522)

☐ Baby Boomer (ผู้ที่เกิดระหว่าง

ปี 2489-2507)

4. ระยะเวลาการทำงาน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี

☐ 1 – 5 ปี

☐ 6 – 10 ปี

☐ 11 – 15 ปี

☐ 16– 20 ปี

☐ 21 ปี ขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

6. ตำแหน่งงาน

☐ พนักงานระดับปฏิบัติการ (ตั้งแต่ระดับ 1-6) ☐ พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับ 7 ขึ้นไป)

7. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท

☐ 15,001 – 25,000 บาท

☐ 25,001 – 35,000 บาท

☐ 35,001 – 45,000 บาท

[] 45,001 – 55,000 บาท

[] 55,001 – 65,000 บาท

[] 65,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านระบบงานที่สำคัญ					
1. องค์การสุรา มีการชี้แจงให้ทราบถึงนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กรอย่างชัดเจน					
2. ท่านทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
3. ท่านทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการ ถ่ายทอดความรู้ การสอนงาน เพื่อให้ท่านสามารถ ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น					
ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร					
1. ท่านได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารเกี่ยวกับ การดำเนินงานขององค์กรอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย โครงการ และปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร ให้พนักงานทุกระดับทราบ อย่างทันเหตุการณ์และครบถ้วน					
3. องค์กรมีช่องทางให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือนำเสนอความคิดเห็นต่อผู้บริหารระดับสูง อย่างเพียงพอ					
ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
1. องค์การสุรา มีการกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐาน และสามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้จริง					

ปัจจัยลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
2. ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และ มีความเป็นธรรมแก่พนักงาน					
3. ท่านมีความเชื่อมั่นว่า หากปฏิบัติงานด้วย ความสามารถอย่างเต็มที่ จะสามารถเพิ่มคะแนนการ ประเมินผลการปฏิบัติงานได้					
ด้านการพัฒนาบุคลากร					
1. องค์การสุราฯ มีการจัดเตรียมและพัฒนา แหล่งข้อมูล เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร					
2. ท่านได้รับโอกาสและการสนับสนุนจากองค์การสุรา ฯ ในการศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาดูงาน					
3. ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนา บุคลากร มีอย่างทั่วถึงและเพียงพอ					
ด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในอาชีพ					
1. องค์การสุราฯ มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อน ขั้น เลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม					
2. ท่านคิดว่างานที่รับผิดชอบ สามารถสร้าง ความก้าวหน้าให้กับท่านในอนาคตได้					
3. องค์การสุราฯ มีการเตรียมความพร้อมให้กับ พนักงาน เพื่อรองรับตำแหน่งงานที่สำคัญ และมีการบริหาร จัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูง					
ด้านสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน					

ปัจจัยลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. องค์การสุรา มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และเพียงพอ					
2. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย สวยงาม และสะดวกสบาย					
3. สถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมี สุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจที่ดี					
ด้านระบบสารสนเทศด้าน HR					
1. องค์การสุรา มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน อย่างถูกต้องและครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
2. ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศด้าน HR มีการเชื่อมโยง กับระบบอื่น ๆ และสามารถนำข้อมูลมาใช้สนับสนุน การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้					
3. ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศด้าน HR ช่วยลดภาระ การปฏิบัติงานของบุคลากร และทำให้การดำเนินงาน ขององค์การสุรา มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์					
1. สวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่องค์การสุรา จัดให้มีความเหมาะสม					
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ในตำแหน่งที่รับผิดชอบ					
3. ท่านพึงพอใจกับหลักเกณฑ์การจ่ายโบนัสของ องค์การสุรา (ปัจจุบันจ่ายในอัตราเท่ากันทุกคน : เช่น 2 เท่าของ อัตราเงินเดือน)					

ปัจจัยลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านการดำเนินงานของ HR					
1. ท่านได้รับการประสานงานและแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการ					
2. HR สามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หรือชี้แจงแนวปฏิบัติที่ถูกต้องได้					
3. การให้บริการด้านต่าง ๆ ของ HR ตอบสนองต่อความต้องการของท่าน					

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1. ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน					
2. ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น					
3. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงานที่องค์กรสุราฯ เป็นแรงจูงใจให้ท่านอยากทำงานให้ดียิ่งขึ้น					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเสมอ					
2. ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ					
3. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา					
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
1. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติ เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย					
2. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติ เปิดโอกาสให้มีการพัฒนา ความสามารถอย่างเต็มที่					
3. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติ ตรงกับความถนัดและ เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน					

ด้านความรับผิดชอบ					
1. ท่านสามารถบริหารจัดการงานได้ตามกำหนด ระยะเวลา					
2. หากมีความจำเป็น ท่านสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้ จนงานสำเร็จ แม้ว่าจะเกินเวลาปฏิบัติงานปกติของ ท่าน					
3. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานและ หน้าที่อย่างเต็มที่					

ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยคำจูน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา					
1. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ให้การยอมรับและสนับสนุนการเสนอความคิดหรือวิธีการใหม่ ๆ					
2. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
3. มีการจัดประชุม สรุปลววางแผนระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา					
1. ผู้บังคับบัญชาเข้าใจปัญหาของงานที่ทำ สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานได้					
2. ผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายกระบวนการทำงานและสอนงานได้					
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน					
ด้านสถานะทางอาชีพ					
1. การทำงานที่องค์การสุรา มีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ					
2. ท่านมีความรัก ความศรัทธาในอาชีพ					
3. ท่านคิดว่างานที่ปฏิบัติอยู่ มีความสำคัญต่อองค์กร					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
1. นโยบายการบริหารงานขององค์การสุรา ทำให้ท่านรู้สึกว่ามี ความมั่นคงในการทำงาน					

ปัจจัยคำจูน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่มีความมั่นคงในปัจจุบัน					
3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่มีความมั่นคงในอนาคต					
ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงองค์กร					
1. องค์การสุราฯ ได้รับความน่าเชื่อถือ และได้รับการสนับสนุนจากประชาชนทั่วไป					
2. องค์การสุราฯ มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี					
3. ท่านมีความรู้สึกยินดี เมื่อสามารถสร้างชื่อเสียงให้กับองค์การสุราฯ ได้					

ส่วนที่ 5 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านการแสวงหาโอกาส					
1. ท่านเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพื่อหาแนวทางในการพัฒนางาน					
2. ท่านพยายามคิดค้นวิธีการใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุง วิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
3. ความผิดพลาดในงานที่เกิดขึ้น ทำให้ท่านต้องคิดค้น สิ่งใหม่ ๆ เพื่อป้องกันความผิดพลาด					
ด้านความคิดริเริ่ม					
1. ท่านมีโอกาสเป็นผู้นำทางความคิดในการแก้ไข ปัญหา					
2. ท่านรวบรวมความรู้จากข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็น ประโยชน์ ในการพัฒนางานอยู่เสมอ					
3. ท่านได้วิเคราะห์งานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่เสมอ เพื่อพัฒนาวิธีการทำงาน					
ด้านผู้นำทางความคิด					
1. ท่านมีโอกาสในการริเริ่มนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการ ทำงาน					
2. ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน อยู่เสมอ					
3. ท่านสนับสนุนเพื่อนร่วมงานที่มีความคิดใหม่ ในการ พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน					
ด้านการประยุกต์ใช้					

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ท่านสามารถนำความรู้ ที่ได้จากการเรียนรู้และการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งจากภายในและภายนอก มาใช้ ในการพัฒนางานและปรับปรุงงานให้ดีขึ้น					
2. ท่านสามารถนำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมา ปรับใช้ ในการทำงาน					
3. ท่านมีความคิดริเริ่ม เพื่อปรับปรุงและพัฒนา การปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 6 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านจิตใจ/ความรู้สึก					
1. องค์การสุราฯ สร้างแรงบันดาลใจให้ท่านมีกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน					
2. ท่านรู้สึกว่ ท่านพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตน ให้องค์การสุราฯ					
3. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์การสุราฯ					
ด้านการคงอยู่กับองค์กร					
1. ท่านไม่คิดจะโยกย้าย หรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน					
2. ท่านสนใจความก้าวหน้าขององค์การสุราฯ					
3. ท่านคิดว่า จะตั้งใจปฏิบัติงานที่้องค์การสุราฯ					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
จนกว่าจะเกษียณอายุ					
ด้านบรรทัดฐาน					
1. ท่านคิดว่าองค์การสุราฯ มีความหมายและมีความสำคัญกับท่านมาก					
2. ท่านคิดว่าองค์การสุราฯ มีการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป					
3. ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์การสุราฯ					

ส่วนที่ 7 : ความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อองค์กร	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อองค์กรในภาพรวม					

ส่วนที่ 8 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำชี้แจง : โปรดแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คู่ค้า)

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คู่ค้า)

คำชี้แจง ส่วนงานพัสดุได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คู่ค้า) เพื่อนำผลการสำรวจได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการให้บริการ

คำแนะนำ แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ท่านเคยพบเห็นการทุจริต ไม่ได้รับความเป็นธรรม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

1.2 อายุ

☐ 18 - 29 ปี

☐ 30 - 39 ปี

☐ 40 - 49 ปี

☐ 50 - 60 ปี

☐ 61 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทของคู่ค้า

☐ ผู้จำหน่าย สินค้า งานบริการ

☐ ที่ปรึกษา /รับจ้างออกแบบและควบคุมงาน

☐ ผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง งานก่อสร้าง

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

1.4 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ เจ้าของกิจการ

☐ ผู้รับมอบอำนาจ/ตัวแทน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ/ความโปร่งใส				
	5 (มาก ที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อย ที่สุด)
1.ความโปร่งใส ด้านการเปิดเผย รับรู้ข้อมูล การจัดซื้อ จัดจ้าง					
2.ความโปร่งใสด้านการตรวจรับงานจ้างเป็นไป ตามสัญญา หรือ เงื่อนไข ที่ระบุไว้					
3.ความโปร่งใส ด้านการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างที่ รวดเร็ว					
4.ความโปร่งใส ด้านการร้องเรียน เช่น มี ช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ ที่สะดวก					
5.พนักงาน ที่ให้บริการ มีความสุภาพและเต็ม ใจในการให้บริการ					
6. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของ สถานที่					

ส่วนที่ 3 ท่านเคยพบเห็นการทุจริต ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือห้างร้าน/บริษัท ของท่าน ได้รับการปฏิบัติที่
ไม่เป็นธรรม/มีการเรียกรับผลประโยชน์ ในการจัดซื้อ จัดจ้าง หรือไม่

☐ เคย โปรดระบุ.....

☐ ไม่เคย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

