



องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต

LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION



แผนปฏิบัติการสร้างความสัมพันธ์ และบริหารจัดการด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประจำปี 2569



องค์การสุรา กรมสรรพสามิต

ยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2569-2573

เพื่อขับเคลื่อนให้ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหุ้นส่วนความสำเร็จขององค์กรสุรา” จึงได้ทบทวนยุทธศาสตร์ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) และยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management System)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)

เป้าประสงค์:

1. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. เพื่อให้เกิดการพัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมที่ทำให้เกิดความยั่งยืนร่วมกัน
3. เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แท้จริง

กลยุทธ์:

ยกระดับการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน/โครงการ:

1. โครงการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)
2. โครงการเสริมสร้างการบริหารจัดการระบบทรัพยากรบุคคลและพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อรองรับการแข่งขันของธุรกิจแอลกอฮอล์
3. โครงการสร้างเสริมความสัมพันธ์และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
4. โครงการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 1. แผนปฏิบัติการองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปี 2569 (ฉบับขอรับจัดสรรงบประมาณ ปีงบประมาณ 2569)

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	แผนงาน/โครงการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	งบประมาณที่ใช้ใน ปี พ.ศ.				
					2569	2570	2571	2572	2573
ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างการมีส่วนร่วม ร่วมกับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)	1. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจ ของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. เพื่อให้เกิดการพัฒนา หรือสร้างนวัตกรรมที่ทำให้เกิด ความยั่งยืนร่วมกัน 3. เพื่อให้ได้ข้อมูล เกี่ยวกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ แท้จริง	1. โครงการจัดการ ความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)	กองการตลาด และจำหน่าย, กองวิศวกรรม และเทคนิค, กองการผลิต, กองควบคุมภาพ	รักษาระดับ ความสัมพันธ์กับ ลูกค้าให้คงเดิมหรือ มากกว่าเดิม	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000
		2. โครงการเสริมสร้าง การบริหารจัดการระบบ ทรัพยากรบุคคลและ พัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อรองรับการแข่งขัน ของธุรกิจแอลกอฮอล์	กองกลาง	ความสำเร็จในการ ดำเนินงานพัฒนา บุคลากร ร้อยละ 100	5,000,000	5,000,000	5,000,000	5,000,000	5,000,000
		3. โครงการเสริมสร้าง ความสัมพันธ์และแสดง ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)	คณะทำงาน CSR ทุก หน่วยงาน ภายในองค์กร	คะแนนความพึง พอใจของกลุ่มผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย มากกว่าหรือเท่ากับ คะแนน 4.50	220,000	220,000	220,000	220,000	220,000
		4. แผนการสร้าง ความสัมพันธ์และบริหาร จัดการผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	กองนโยบาย และแผน , กอง คลัง กองกลาง, กองวิศวกรรม และเทคนิค กองควบคุมภาพ กองผลิต	ระดับความพึง พอใจ ≥ 4.5	90,000	90,000	90,000	90,000	90,000

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management System)

เป้าประสงค์:

1. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่
2. เพื่อให้มีกระบวนการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างเป็นระบบ
3. เพื่อให้ได้ข้อมูลการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ประโยชน์ในการจัดทำยุทธศาสตร์พัฒนาระบบงาน และสร้างผลงานนวัตกรรม

กลยุทธ์:

1. ให้ความสำคัญต่อการรับฟังความคิดเห็น
2. การจัดลำดับความสำคัญและประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน/โครงการ:

1. แผนงานพัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. แผนงานการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 2. แผนปฏิบัติการองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ประจำปี 2569 (ฉบับขอรับจัดสรรงบประมาณ ปีงบประมาณ 2569)

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	แผนงาน/โครงการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	งบประมาณที่ใช้ใน ปี พ.ศ.				
					2569	2570	2571	2572	2573
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบ บริหารจัดการผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management System)	1. เพื่อรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และจัดข้อมูล เป็นหมวดหมู่ 2. เพื่อให้มีกระบวนการ ดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่าง มีประสิทธิภาพและบรรลุ วัตถุประสงค์อย่างเป็น ระบบ 3. เพื่อให้ได้ข้อมูลการรับ ฟังความคิดเห็นจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ประโยชน์ใน การจัดทำยุทธศาสตร์ พัฒนาระบบงาน และ สร้างผลงานนวัตกรรม	1. แผนงานพัฒนา ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	กองนโยบายและแผน , กองคลัง กองกลาง, กองวิศวกรรมและ เทคนิค กองควบคุมภาพ กองผลิต	ร้อยละ ความสำเร็จ ของแผน	-	-	-	-	-
		2. แผนงานการรับ ฟังความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กองนโยบายและแผน , กองคลัง กองกลาง, กองวิศวกรรมและ เทคนิค กองควบคุมภาพ กองผลิต	รายงานผล การสำรวจ ความคิดเห็น ของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	-	-	-	-	-

แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569

องค์การสุราฯ กำหนดแผนการสร้างสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2569 โดยมีการระบุแผนงาน/โครงการ รวมทั้งกำหนดระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัดของผู้รับผิดชอบ ดังนี้

แผนงาน/โครงการ 1. โครงการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)

เป้าประสงค์:

1. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. เพื่อให้เกิดการพัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมที่ทำให้เกิดความยั่งยืนร่วมกัน
3. เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แท้จริง

ตัวชี้วัด รักษาระดับความสัมพันธ์กับลูกค้าให้คงเดิมหรือมากกว่าเดิม

งบประมาณ 1,000,000 บาท

ผู้รับผิดชอบ กองการตลาดและจำหน่าย

ที่	กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2569												ปีงบประมาณ 2570	ผลการดำเนินงาน			
		ไตรมาสที่ 1			ไตรมาสที่ 2			ไตรมาสที่ 3			ไตรมาสที่ 4							
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			ต.ค.		
1.	เยี่ยมเยียนลูกค้า/งาน ประชาสัมพันธ์และจำหน่าย/ผลิตภัณฑ์ตัวอย่างที่ใช้ในการ ประชาสัมพันธ์																	
2.	จัดกิจกรรมร่วมกับลูกค้าราย สำคัญ เพื่อสร้างความผูกพัน ให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)																	
3.	กิจกรรมสัมมนาลูกค้าประจำปี / เฉพาะกลุ่ม																	
4.	รายงานผลการดำเนินงาน																	

ที่	กิจกรรม	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ 2569												ปีงบประมาณ	ผลการดำเนินงาน	
		2568	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			2570		
		กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	ตค		
	- ชื่อบุคลากร - ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา - รูปแบบการพัฒนาและ ประเมินผล																
4.	จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรต่อ ผู้อำนวยการ และขออนุมัติใช้		←--→														
5.	ดำเนินการพัฒนาบุคลากรตาม แผน และติดตามผลภายหลัง การฝึกอบรม			←-----→													
6.	วิเคราะห์ความคุ้มค่าของการ ฝึกอบรม (ROI)													←--→			
7.	สรุปผลการดำเนินการพัฒนา บุคลากร													←--→			

แผนงาน/โครงการ 3. โครงการสร้างเสริมความสัมพันธ์และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)

- เป้าประสงค์:
1. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 2. เพื่อให้เกิดการพัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมที่ทำให้เกิดความยั่งยืนร่วมกัน
 3. เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แท้จริง

ตัวชี้วัด คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่าหรือเท่ากับคะแนน 4.50

งบประมาณ 220,000 บาท

ผู้รับผิดชอบ คณะทำงาน CSR

ที่	กิจกรรม	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ 2569												ปีงบประมาณ	ผลการดำเนินงาน	
		2568	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			2568		
		กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	ต.ค.		
1.	งานนมัสการหลวงพ่อโสธร และงานประจำปีและจัดงาน ประเพณีลอยกระทง			←--→													
2.	กิจกรรมงานสมโภชน์อนุสรณ์ สถานพระเจ้าตากสิน				←--→												
3.	กิจกรรมงานวันเด็ก					←--→											
4.	เทศกาลมะม่วง อาหาร และ ของดีอำเภอบางคล้า							←--→									
5.	เทศกาลมะม่วง อาหาร และ ของดี อำเภอบางคล้า								←--→								
6.	กิจกรรมจิตอาสาเฉลิม พระเกียรติและถวายเป็น พระราชกุศล เนื่องในโอกาส วันเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพ ยวรางกูร											←--→					

ที่	กิจกรรม	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ 2569												ปีงบประมาณ	ผลการดำเนินงาน	
		2568	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			2568		
		กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	ต.ค.		
7	กิจกรรมการติดตั้ง Station น้ำหมักชีวภาพ /กิจกรรมแจก น้ำหมักชีวภาพ																
8	กิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น งานบริจาคโลหิต งานเริ่มต้น ฤดูกาลผลิตใหม่ (Field Day)																

แผนงาน/โครงการ 4 แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การสร้างคุณค่าให้สังคมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

- เป้าประสงค์:**
1. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 2. เพื่อให้เกิดการพัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมที่ทำให้เกิดความยั่งยืนร่วมกัน
 3. เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แท้จริง

ตัวชี้วัด คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่าหรือเท่ากับคะแนน 4.50

งบประมาณ 90,000 บาท

ผู้รับผิดชอบ กองนโยบายและแผน กองควบคุมและพัฒนาคุณภาพ แผนกบริหารงานบุคคล แผนกตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ แผนกพัสดุ เลขานุการ

ที่	กิจกรรม	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ 2569												ปีงบประมาณ	ผลการดำเนินงาน				
		2568	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				2570	
		กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	ต.ค.					
1.	ทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		←--→																	
2.	ทบทวนวิธีและช่องทางการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		←--→																	
3.	ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		←-----→																	
4.	ทำรายงานสรุปความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											←--→								
5.	นำรายงานสรุปที่ได้ ไปปรับปรุงแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย												←--→							

แผนงาน/โครงการ 5. แผนงานพัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management System)

- เป้าประสงค์:
1. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่
 2. เพื่อให้มีกระบวนการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างเป็นระบบ
 3. เพื่อให้ได้ข้อมูลการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ประโยชน์ในการจัดทำยุทธศาสตร์ พัฒนาระบบงาน และสร้างผลงานนวัตกรรม

ตัวชี้วัด ร้อยละความสำเร็จของแผน

งบประมาณ -

ผู้รับผิดชอบ กองควบคุมและพัฒนาคุณภาพ แผนกบริหารงานบุคคล แผนกตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ แผนกพัสดุ แผนกสิ่งแวดล้อม เลขานุการ

ที่	กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2568	ปีงบประมาณ 2569												ปีงบประมาณ 2570	ผลการดำเนินงาน				
			ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4								
			กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค			กย	ต.ค.		
1.	ทบทวนฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเดิม		←	-----	→															
2.	เพิ่มฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่		←	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	→		
3.	ดำเนินการพัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		←	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	→		
4.	ทำรายงานสรุปการพัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย												←	-----	-----	-----	-----	→		
5.	นำรายงานสรุปที่ได้ไปจัดทำแผนการพัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย																←	-----	-----	→

แผนงาน/โครงการ 6. แผนงานการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ยุทธศาสตร์ที่ 2** การพัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management System)
- เป้าประสงค์:**
1. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่
 2. เพื่อให้มีกระบวนการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างเป็นระบบ
 3. เพื่อให้ได้ข้อมูลการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ประโยชน์ในการจัดทำยุทธศาสตร์ พัฒนาระบบงาน และสร้างผลงานนวัตกรรม
- ตัวชี้วัด** รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- งบประมาณ** -
- ผู้รับผิดชอบ** กองนโยบายและแผน , กองคลัง กองกลาง, กองวิศวกรรมและเทคนิค กองควบคุมภาพ กองผลิต

ที่	กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2568	ปีงบประมาณ 2569												ปีงบประมาณ 2570	ผลการดำเนินงาน	
			ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4					
			กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค			กย
1.	ทบทวนแบบสำรวจ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2569		←---														
2.	นำความคิดเห็นแบบสำรวจ ความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ปี 2569 มาพิจารณา เพื่อทำการแก้ไข			←-----→													
3.	ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ปี 2569											←--→					
4.	ทำรายงานสรุปความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย												←-----→				

ที่	กิจกรรม	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ 2569												ปีงบประมาณ	ผลการดำเนินงาน
		2568	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			2570	
		กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	ต.ค.	
5.	นำรายงานสรุปความไม่พึงพอใจ ไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียประจำปี 2569													←-----→		