



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทาง
สื่อสังคมออนไลน์

สายงานยุทธศาสตร์
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
กองสื่อสารองค์กร

อนุมัติ
(ลงชื่อ)..... 
(นายภาณุมาศ ลิ้มสุวรรณ)
รพก.(ย)
ตำแหน่ง.....
/ 15 ธ.ค. 2561

A-WM-01

คำนำ

กองสื่อสารองค์กรมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ทางสื่อสังคมออนไลน์ ตามแผนปฏิบัติการสายงานสายงานยุทธศาสตร์ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย พนักงาน กฟภ. สื่อมวลชน ผู้ใช้ไฟฟ้าประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการธุรกิจ อุตสาหกรรม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนบุคลากรในหน่วยงานรับรู้และมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในภารกิจของ กฟภ. รวมถึงการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ กิจกรรมและผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล กระทรวงมหาดไทยและ กฟภ. เพื่อยกระดับความสัมพันธ์กับลูกค้าและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

คู่มือการกระบวนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสื่อสารมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ของ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อสงสัยประการใดกรุณาติดต่อสอบถามที่ แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร (กสอ.) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (ฟปส.) โทร. 9556

แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์
กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายประชาสัมพันธ์
สายงานยุทธศาสตร์
ธันวาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	3
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
7. มาตรฐานงาน	4
8. ระบบติดตามประเมินผล	6
9. เอกสารอ้างอิง	6
10. แบบฟอร์มที่ใช้	6
11. ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ/เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	6
12. ภาคผนวก	7
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
อื่นๆ	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางการผลิตและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ กฟภ. ทางสื่อสังคมออนไลน์อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดหัวข้อ/ประเด็นการประชาสัมพันธ์ กำหนดรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ หาข้อมูล ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ การพิจารณาความถูกต้องของสื่อประชาสัมพันธ์ นำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา และเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่าน Social Media ของ กฟภ.

3. คำจำกัดความ

3.1 สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หมายถึง ช่องทางการสื่อสารของ กฟภ. ดังนี้

3.1.1 PEA Facebook	www.pea.co.th/facebook
3.1.2 PEA Twitter	www.pea.co.th/twitter
3.1.3 PEA Instagram	www.pea.co.th/instagram
3.1.4 PEA YouTube	www.pea.co.th/youtube

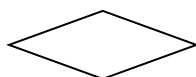
ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน



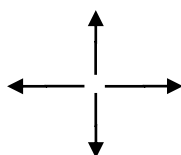
คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ



คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน



คือ การตัดสินใจ



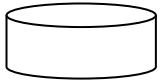
คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน



คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า



คือ เอกสาร/รายงาน



คือ ฐานข้อมูล



คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

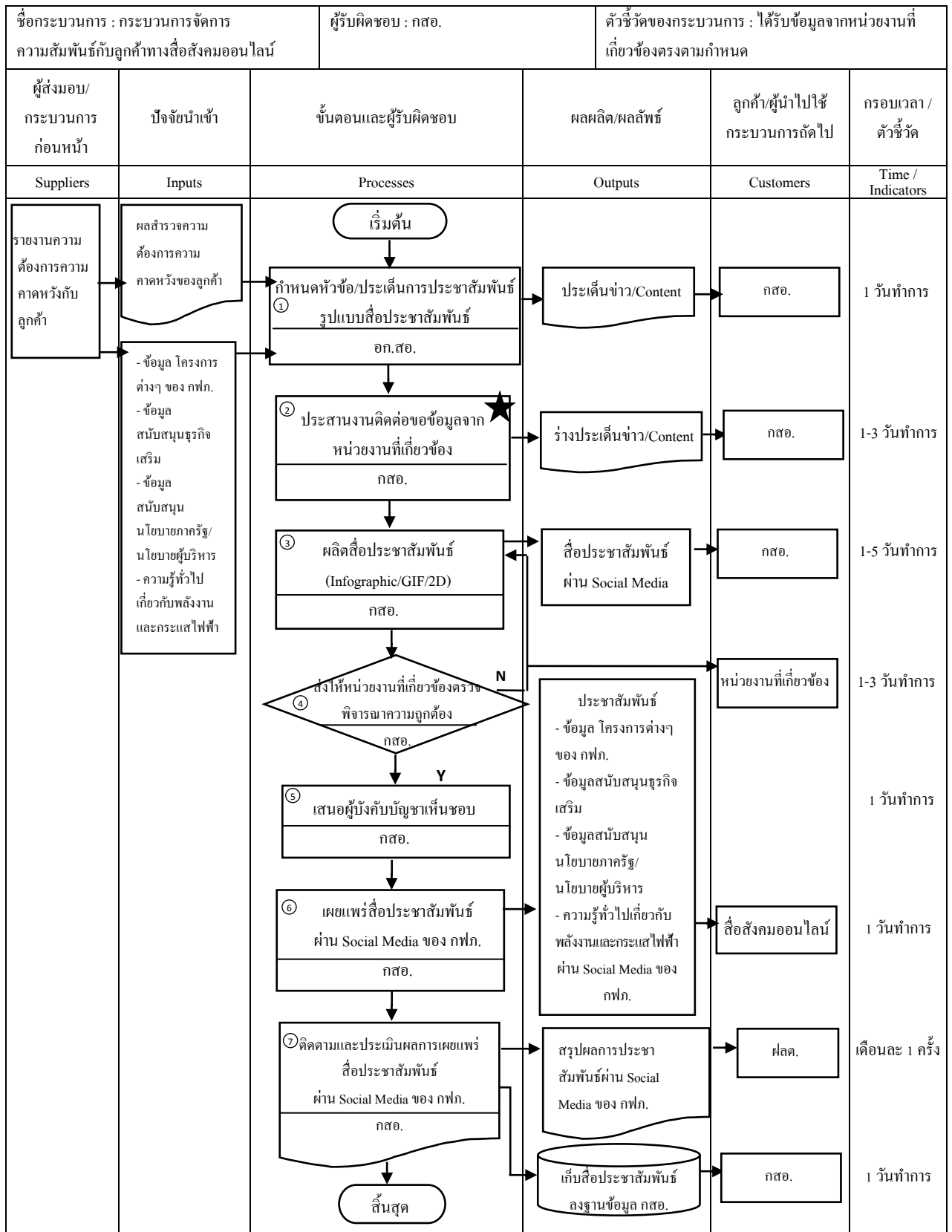
4.1 ผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กรทำหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างสื่อประชาสัมพันธ์ ส่งการให้แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์เผยแพร่ทางสื่อสังคมออนไลน์

4.2 ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร ทำหน้าที่พิจารณาตามลำดับ ก่อนนำเสนอผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กรพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างสื่อประชาสัมพันธ์

4.3 แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร ทำหน้าที่ประสานงานขอข้อมูลตามประเด็น Content ต่างๆ เพื่อนำมาผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ควบคุมการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ ส่งร่างสื่อประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง เสนอร่างสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อพิจารณาตามลำดับก่อนการเผยแพร่

4.4 รวบรวม สรุปผลการประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ และจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 อก.สอ. กำหนดหัวข้อ/ประเด็นการประชาสัมพันธ์ รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์
- 6.2 ผรฐป. กสอ. ประสานงานติดต่อขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 6.3 ผรฐป. กสอ. ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ (Infographic/GIF/2D)
- 6.4 ผรฐป. กสอ. ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจพิจารณาความถูกต้อง
- 6.5 ผรฐป. กสอ. เสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบ
- 6.6 ผรฐป. กสอ. เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่าน Social Media ของ กฟภ.
- 6.7 ผรฐป. กสอ. ติดตามและประเมินผลการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่าน Social Media ของ กฟภ. จัดเก็บสื่อประชาสัมพันธ์ลงฐานข้อมูล กสอ. และสรุปผลการประชาสัมพันธ์ผ่าน Social Media ของ กฟภ. ส่ง ผลิต.

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. การกำหนดหัวข้อ/ประเด็นการประชาสัมพันธ์ รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์	1. ความครบถ้วน ถูกต้องของหัวข้อ/ประเด็นการประชาสัมพันธ์ รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ (1 วันทำการ)
2. ประสานงานติดต่อขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากการประสานงาน 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1-3 วันทำการ)
3. ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ (Infographic/GIF/2D)	3.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1-5 วันทำการ)
4. ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจพิจารณาความถูกต้อง	4.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลก่อนการเผยแพร่ 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1-3 วันทำการ)
5. เสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบ	5.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลก่อนการเผยแพร่ 5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วันทำการ)

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
6. เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่าน Social Media ของ กฟภ.	6.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่าน Social Media ของ กฟภ. 6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วันทำการ)
7. ติดตามและประเมินผลการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่าน Social Media ของ กฟภ.	7.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของการติดตามและประเมินผลการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่าน Social Media ของ กฟภ. 7.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วันทำการ)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การดำเนินการกระบวนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีมาตรฐานชัดเจน

7.2.2 มีกระบวนการและคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ที่มีมาตรฐาน สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP / ระบบ Software / โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ / เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	1. คณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ กสอ. 2. เลขานุการคณะทำงานฯ	1. หผ.รูป. 2. ชผ.รูป. 3. นบต.7 ผรูป. 4. นปส.4 ผรูป.	ปีละ 1 ครั้ง

9. เอกสารอ้างอิง

หนังสือ สรก.(ศ) 198/2557 ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2557 เรื่อง มาตรการใช้ Facebook เพื่อประชาสัมพันธ์ในนามองค์กร

10. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ในระบบการขอรับการบริการสื่อประชาสัมพันธ์

11. ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ /เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

โปรแกรม Microsoft Office โปรแกรม Photoshop Acrobat Reader การอัปโหลดข้อมูลทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

ภาคผนวก

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

หนังสือ สรก.(ส) 198/2557 ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2557
เรื่อง มาตรการใช้ Facebook เพื่อประชาสัมพันธ์ในนามองค์กร



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก สรก.(ส) ถึง ทุกหน่วยงาน
เลขที่ สรก.(ก) ๑๙๘/๒๕๕๗ วันที่ ๒๓ ก.ค. ๕๗
เรื่อง มาตรการใช้ Facebook เพื่อประชาสัมพันธ์ในนามองค์กร
มีการพิจารณา

เรียน รพค., ผชก., อช., อผ. และ อก.

ปัจจุบันการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมหรือ Social Network ของผู้บริโภคมีเพิ่มมากขึ้นทำให้ PEA ใช้เครือข่ายสังคมเป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ที่จะช่วยส่งเสริมสื่อประชาสัมพันธ์แบบออฟไลน์ (Offline) ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สำหรับกลยุทธ์ประชาสัมพันธ์ผ่าน Social Network ประเด็นเนื้อหาส่วนใหญ่ ได้แก่ ความเคลื่อนไหวขององค์กร เรื่องราวของธุรกิจ วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร คุณค่าของสินค้า การบริการและกิจกรรมต่างๆ โดยรูปแบบ Social Network อย่างเช่น Facebook ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวสามารถให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างการมีส่วนร่วมสร้างความผูกพันระหว่างองค์กรกับผู้ที่เกี่ยวข้องอันนำมาซึ่งชื่อเสียง ภาพลักษณ์และการสนับสนุนองค์กรในที่สุด

ทั้งนี้ ภายในแต่ละหน่วยงานของ PEA มีการสร้าง Facebook โดยใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความถูกต้อง จึงขอกำหนดวิธีปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกหน่วยงานตรวจสอบการใช้ Facebook ของพนักงาน หากไม่ได้เป็นของหน่วยงานห้ามมิให้ใช้ Logo ตราสัญลักษณ์ Brand PEA หรือชื่อองค์กรเป็นภาพแสดงแทนตนเอง
2. กำหนดผู้รับผิดชอบซึ่งจะทำหน้าที่ดูแล โพสต์ข้อความประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบความคิดเห็นและตอบคำถาม ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานนั้นๆ และผู้ปฏิบัติงาน 1-2 ท่าน เป็นลายลักษณ์อักษรโดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 มีความรับผิดชอบ ความรู้ ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายและมีจิตใญ่รักการบริการ

2.2 มีความตระหนัก รับผิดชอบการสื่อสารข้อมูลสู่ภายนอกหรือสาธารณะ โดยเฉพาะข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ PEA

3. ผู้รับผิดชอบของทุกหน่วยงานตรวจสอบ Facebook ของหน่วยงานที่นำตราสัญลักษณ์ (Logo) หรือ Brand PEA เพื่อใช้งานในนามของ PEA ว่าเป็นรูปแบบ Profile หรือ Fanpage ถ้าเป็นรูปแบบ Profile ให้ปรับเปลี่ยนเป็น Fanpage

4. การโพสต์ข้อความทุกครั้งผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องทำเอกสารเสนอผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบลงนามเห็นชอบก่อนถึงจะสามารถโพสต์ข้อความประชาสัมพันธ์ได้

5. ในกรณีที่มีผู้แสดงความคิดเห็น สอบถามหรือร้องเรียนผ่านทาง Facebook ผู้รับผิดชอบต้องหาข้อมูลเพื่อตอบคำถาม ดังนี้

5.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้น ตัวอย่างเช่น

ถาม หากไม่สามารถเดินทางมายังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อชำระค่าไฟฟ้าได้ จะสามารถจ่ายได้ทางไหนบ้าง

ตอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ PEA มีช่องทางชำระค่าไฟฟ้า 8 ช่องทาง คือ

1. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกแห่ง
2. PEA Shop
3. ผ่านตัวแทนเก็บเงินที่ได้รับแต่งตั้งจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
4. ผ่านตัวแทนจุดบริการ
5. หักบัญชีเงินฝากธนาคาร (ค่าบริการตามอัตราที่ธนาคารกำหนด)
6. หักบัญชีบัตรเครดิต
7. ผ่าน Internet
8. ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉพาะลูกค้าที่ใช้ระบบ AIS

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.pea.co.th/wiki/Pages/wiki_012.aspx

เป็นต้น

5.2 สอบถามข้อมูลที่ต้องการความช่วยเหลือหรือร้องเรียน ผู้รับผิดชอบต้องสอบถามข้อมูลและรายละเอียดของผู้ร้องเรียนเพื่อติดต่อกลับ โดยห้ามตอบบนหน้า Page เด็ดขาด เนื่องจากบางกรณีอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

5.3 ลักษณะของการใช้คำพูดเพื่อตอบคำถามต้องเป็นภาษาทางการ สุภาพ ไม่วกวน ไม่ใช้คำพูดครั้น/ค่ะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นายสาธิต รุ่งจิรณานนท์)
รผก.(ส)

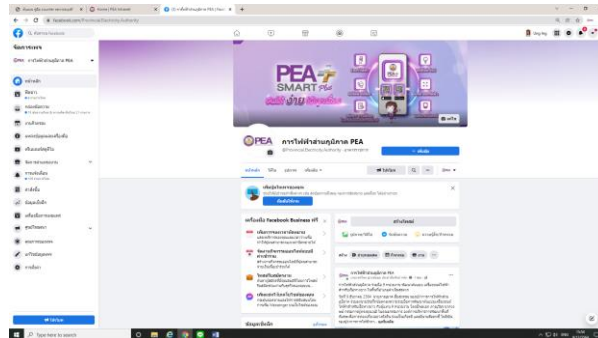
แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์

โทร. ๙๕๕๖

D:\บันทึก\TV\board\conf\๕_มาตรการใช้สื่อออนไลน์

อื่น ๆ

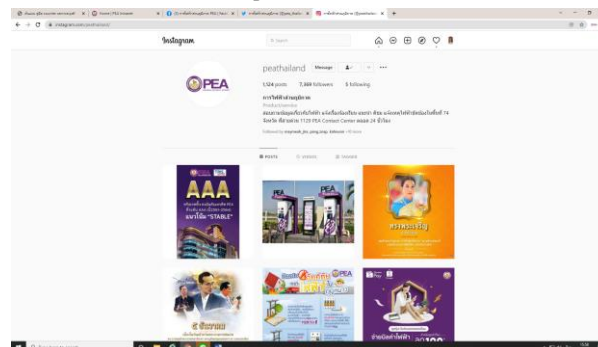
การอัปโหลดข้อมูลผ่านช่องทาง Facebook



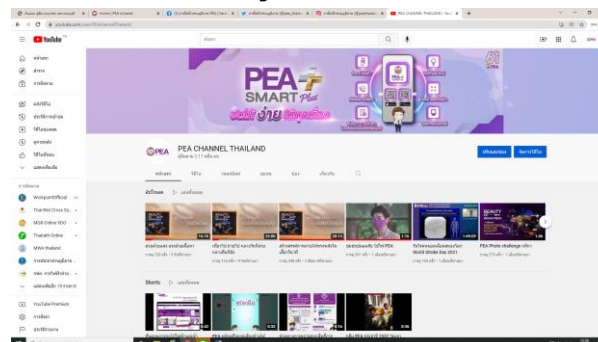
การอัปโหลดข้อมูลผ่านช่องทาง Twitter



การอัปโหลดข้อมูลผ่านช่องทาง Instagram



การอัปโหลดข้อมูลผ่านช่องทาง YouTube



ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	จัดทำครั้งแรก	กองสื่อสารองค์กร
2		

รายชื่อผู้จัดทำ

- | | | |
|---------------------|-------------|--|
| 1. นางสาวอาทิตย์ยา | หนุณภักดี | ผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร |
| 2. นางสาวพจนา | เวียงเกตุ | ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร |
| 3. นางสาวเกศสุพิชญ์ | ธนนันท์โสภณ | หัวหน้าแผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ |
| 4. นางสาวลัษมา | พุ่มอ้อม | ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ |