การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือ ปฏิบัติงาน

(Work Manual)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า ทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์

สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

กองสื่อสารองค์กร

(ปรับปรุงครั้งที่ 2)

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายสมภพ เต็งทับทิม)

รผก.(ส)

ตำแหน่ง.....

26/ ก.ค. 2560

A-WM-01

คำนำ

กองสื่อสารองค์กรมี ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ ตามแผนปฏิบัติการสายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย พนักงาน กฟภ. สื่อมวลชน ผู้ใช้ไฟฟ้า ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการธุรกิจ อุตสาหกรรม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ภายนอกองค์กรตระหนักรับรู้และมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในภารกิจของ กฟภ. รวมถึงการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ กิจกรรมและผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล กระทรวงมหาดไทยและ กฟภ. เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

คู่มือการรับฟังเสียงลูกค้าทาง สื่อมวลชนและ สื่อสังคมออนไลน์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสื่อมวลชนและ สื่อสังคมออนไลน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อสงสัยประการใดกรุณาติดต่อสอบถามที่แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร (กสอ.) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (ฝปส.) โทร. 9556

แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์
กองสื่อสารองค์กร

ฝ่ายประชาสัมพันธ์
สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม

มิถุนายน 2560

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 SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ /เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	6
12.	ภาคผนวก	7
	ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
	- แบบฟอร์ม VOC-60-003	8
	- แบบฟอร์ม VOC-60-001	9
	- ตัวอย่างบันทึกแจ้งเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์	15
	กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	16
	- หนังสือ สรก.(ส) 198/2557 ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2557เรื่อง มาตรการใช้ Facebook เพื่อประชาสัมพันธ์ในนามองค์กร	17
	- หนังสือ ฝปส. 86/2560 ลงวันที่ 2 มีนาคม 2560 เรื่อง ขอความเห็นชอบแนวทางและวิธีปฏิบัติการจัดส่งและรายงานประเด็นสำคัญ	19
	อื่นๆ	26
	- การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาษทำการ 8 ช่อง)	27
	- การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	28
	- ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	29
	รายชื่อผู้จัดทำ	30

1. วัตถุประสงค์

เพื่อ ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางและกลไกสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ทำให้รับทราบความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนางานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิผล

2. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนของการรับฟังเสียงลูกค้า ประสานงานและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอขอความเห็นชอบ ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ สรุปผลการชี้แจงข้อเท็จจริงและสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

3. คำจำกัดความ

3.1 ผสภ. หมายถึง แผนกสื่อสารภายในภายนอก

3.2 ผฐป. หมายถึง แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์

3.3 กสอ. หมายถึง กองสื่อสารองค์กร

3.4 กฟฟ. หมายถึง การไฟฟ้า

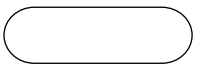
3.5 กฟข. หมายถึง การไฟฟ้าเขต

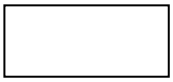
3.6 รับฟังเสียงของลูกค้า หมายถึง รวบรวมเสียงของลูกค้า โดยหมายความถึงเรื่องดังต่อไปนี้ ร้องขอ แจ้งเหตุ/เบาะแส ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ การกระทำละเมิดและร้องเรียนงานด้านบริการต่างๆ

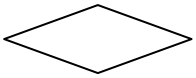
3.7 สื่อมวลชน (Mass Media) หมายถึง สื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์และสำนักข่าวต่างๆ

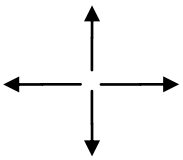
3.8 สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หมายถึง สื่อดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคม (Social Tool) เพื่อใช้สื่อสารระหว่างกันในเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ผ่านเว็บไซต์และโปรแกรมประยุกต์บนสื่อใดๆ ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยเน้นให้ผู้ใช้ทั้งที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารมีส่วนร่วมในการผลิตเนื้อหาขึ้นเองในรูปของข้อมูล ภาพและเสียง เช่น Facebook, Twitter, Instagram, Website สื่อมวลชน

3.9 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.9.1  คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

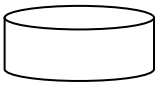
3.9.2  คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

3.9.3  คือ การตัดสินใจ

3.9.4  คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน

3.9.5 คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

3.9.6 คือ เอกสาร/รายงาน

3.9.7  คือ ฐานข้อมูล

3.9.8 คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการกอง สื่อสารองค์กรทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติให้แผนกสื่อสารภายในภายนอกตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อมวลชนและแผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์

4.2 รองผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร นักประชาสัมพันธ์ระดับ 10 และระดับ 9 ทำหน้าที่พิจารณากลั่นกรองตามลำดับ ก่อนนำเสนอผู้อำนวยการกองสื่อสาร องค์กรพิจารณาอนุมัติให้ความเห็นชอบ

4.3 แผนกสื่อสารภายในภายนอกหน้าที่รวบรวมเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชนและแผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่รวบรวมเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ จัดทำบันทึกแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อเท็จจริงและนำเสนอเพื่อพิจารณาตามลำดับ

4.4 แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ บันทึกข้อมูลลงแบบฟอร์ม VOC-60-001 และ VOC-60-003 และระบบรับฟังเสียงลูกค้า PEA-VOC

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : การรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์	ผู้รับผิดชอบ : ผสภ. และ ผฐป.	ตัวชี้วัดของกระบวนการ : ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงครบถ้วนถูกต้อง 100%

ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
- ลูกค้า - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- สื่อมวลชน - สื่อสังคมออนไลน์	เริ่มต้น			
		① รับฟังเสียงลูกค้า ผสภ. / ผฐป.			1 วันทำการ
		② พิจารณาความสำคัญ (เร่งด่วน) ผู้บริหาร กสอ.	Y: ประเด็นข่าว	กลุ่ม Line ID/IA/IR PEA Executive	ภายในเวลา 09.30 น. ของทุกวัน
		N			
		③ นำเรียนผู้บังคับบัญชาประสานงาน/แจ้งผู้เกี่ยวข้อง ผสภ. / ผฐป.	บันทึกแจ้งไปยัง กฟข. / กฟฟ.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วันทำการ
บันทึกตอบชี้แจงจาก กฟข. และ กฟฟ.		④ รวบรวมและจัดทำรายงานข้อเท็จจริง ผสภ. / ผฐป.	บันทึกรายงานข้อเท็จจริง	ผู้บริหารตามสายงาน	1-2 วันทำการ
		⑤ นำเสนอขอความเห็นชอบ ผสภ. / ผฐป.	N		1-2 วันทำการ
		Y			
		⑥ ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อมวลชน / สื่อสังคมออนไลน์ ผสภ. / ผฐป.	หนังสือ/ประเด็นตอบชี้แจงสื่อมวลชนและสังคมออนไลน์	สื่อมวลชน / สื่อสังคมออนไลน์	1 วัน / ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงครบถ้วนถูกต้อง 100%
		⑦ บันทึกข้อมูลในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC) ผสภ. / ผฐป.	บันทึกลงฐานข้อมูล VOC-60-003	คณะทำงานฯ / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
		⑧ สรุปรวบรวมเสียงของลูกค้า ผสภ./ผฐป.	รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ VOC-60-001	คณะทำงาน SEPA หมวด 3	ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส
		สิ้นสุด			

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1. ผสภ. รับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชนและ ผฐป. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

6.2. ผสภ./ผฐป. นำเสนอผู้บริหารสายงานตามลำดับเพื่อพิจารณาความสำคัญ ระดับความเร่งด่วน (หากเป็นกรณีเร่งด่วน ส่งต่อไปยังรายงานกลุ่มไลน์ ID Chat โดยดำเนินการตามกระบวนการรายงานชี้แจงประเด็นข่าวของ กฟภ. (ประเด็นข่าวจากกลุ่ม IA/IR Chat และจากกลุ่มไลน์ IA/IR PEA Executive) ตามภาคผนวก

6.3. ผสภ./ผฐป.นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด

6.4. ผสภ./ผฐป. รวบรวมข้อเท็จจริงที่ได้รับจาก กฟข. และ กฟฟ.ในสังกัด เพื่อจัดทำบันทึกรายงานข้อเท็จจริง

6.5. ผสภ./ผฐป. นำบันทึกข้อเท็จจริงเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหารตามสายงาน

6.5.1 กรณีไม่ผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผสภ./ผฐป. เพื่อปรับปรุงแก้ไข

6.5.2 กรณีผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผสภ./ผฐป. เพื่อดำเนินการขั้นตอนต่อไป

6.6. จัดทำหนังสือหรือประเด็นตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์

6.7 ผสภ./ผฐป. บันทึกเสียงของลูกค้าลงแบบฟอร์ม VOC-60-003 และบันทึกลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า PEA-VOC

6.8 ผสภ./ผฐป. รวบรวมและสรุปเสียงของลูกค้ารายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 ส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3 ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์	1.1 ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังเสียงของลูกค้า 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด(1 วัน)
2. นำเสนอผู้บริหารสายงานตามลำดับเพื่อพิจารณาความสำคัญ ระดับความเร่งด่วน (หากเป็นกรณีเร่งด่วน ส่งต่อไปยังรายงานกลุ่มไลน์ ID Chat)	2.1 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายในเวลา 09.30 น.ของทุกวัน)

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
3. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	3.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของบันทึกแจ้งข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังเสียงของลูกค้า 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วันทำการ)
4. รวบรวมข้อเท็จจริงที่ได้รับจาก กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด เพื่อจัดทำบันทึกรายงานข้อเท็จจริง	4.1 ความครบถ้วนของรายงานข้อเท็จจริงที่รวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1-2 วันทำการ)
5. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติ	5.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณา 5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1-2 วัน)
6. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์	6.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่ 6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด(1 วัน)
7. บันทึกเสียงของลูกค้าลงแบบฟอร์ม VOC-60-003 และบันทึกลงในระบบ PEA-VOC	7.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลเป็นไปตามแบบฟอร์ม VOC-60-003 7.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด(1 วัน)
8. สรุปเสียงของลูกค้ารายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศตามแบบฟอร์ม VOC-60-001	8.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของรายงานตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 8.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีมาตรฐานชัดเจน ภายใน 14 วันทำการ

7.2.2 มีกระบวนงานและคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงของลูกค้าทาง สื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ที่มีมาตรฐาน สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนงาน (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	ผสภ. ผฐป.	ปีละ 1 ครั้ง

9. เอกสารอ้างอิง

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

9.2 หนังสือ ฝปส.86/2560 ลงวันที่ 2 มีนาคม 2560 เรื่อง ขอความเห็นชอบแนวทางและวิธีปฏิบัติการจัดส่งและรายงานประเด็นสำคัญ

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์ม VOC-60-003 (ขั้นตอนที่ 7)

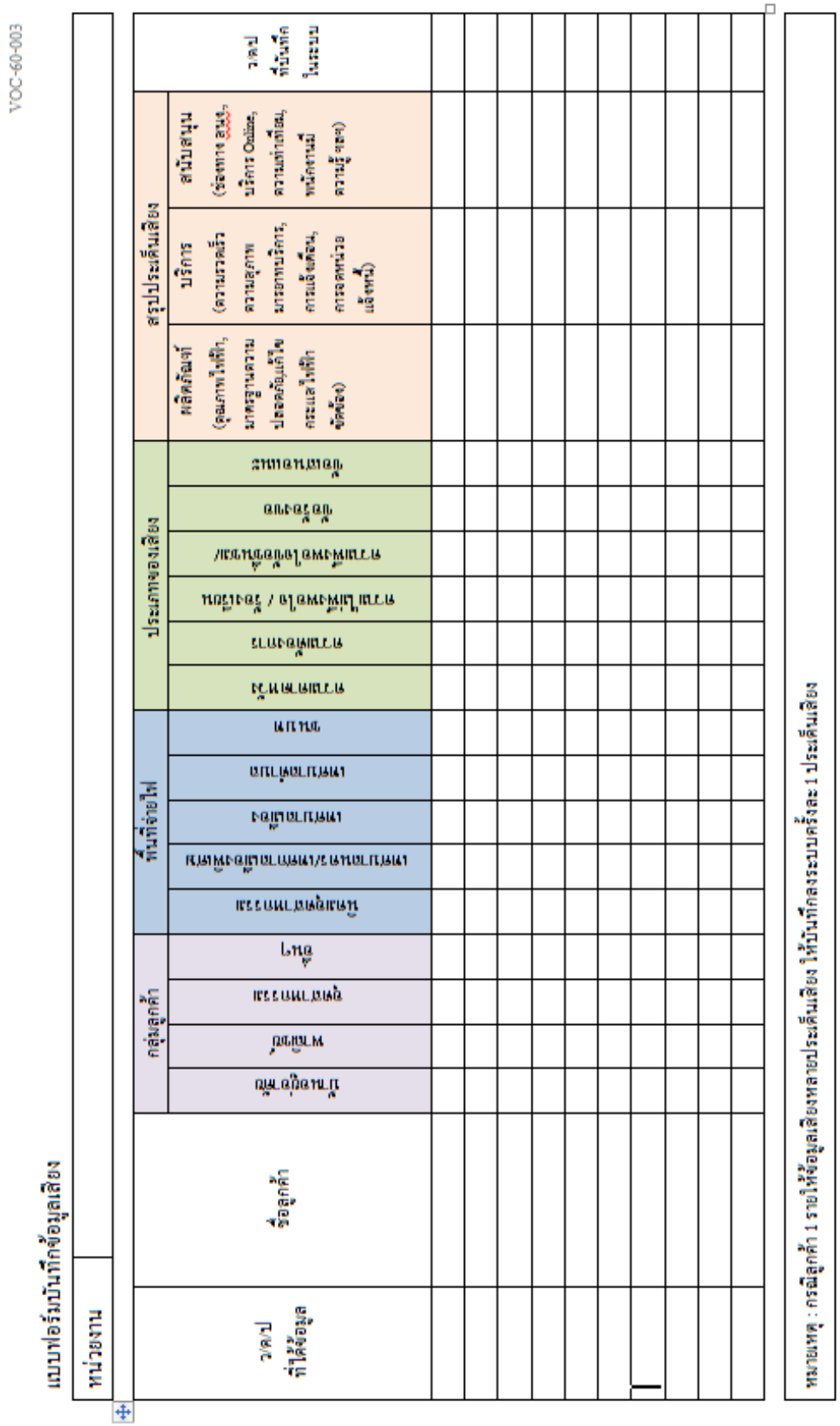
10.2 แบบฟอร์ม VOC-60-001 (ขั้นตอนที่ 8)

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ /เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

โปรแกรม Microsoft Word , Internet Explorer หรือ Chrome ระบบรับฟังเสียงลูกค้า Facebook , Twitter , PEA-VOC System

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม VOC-60-003 (ขั้นตอนที่ 7)



VOC-60-001/1

รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ

ไตรมาส..... ปี .....

หน่วยงาน .....

กรุณาระบุช่องทางการรับฟังเสียง (แบบฟอร์ม 1 ชุด สำหรับการรับฟังเสียง 1 ช่องทาง)

☐ **การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based)**
- ❍ 1129 PEA Call Center
- ❍ โทรศัพท์สำนักงาน

☐ **การรับข้อมูลทางเอกสาร (Document-based)**
- ❍ เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร
- ❍ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล

☐ **การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based)**
- ❍ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน
- ❍ การสานเสวนา
- ❍ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์
  - ❒ การเยี่ยมเยือนลูกค้า
  - ❒ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ
  - ❒ การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่
  - ❒ อื่นๆ .....

☐ **การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media- and Social Network-based)**
- ❍ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook,Twitter,IG,YouTube, เป็นต้น
- ❍ สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์,หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
- ❍ Website PEA /email
- ❍ Mobile App
- ❍ Website หน่วยงานอื่น เช่น Web Portal สปน.(www.1111.go.th)

☐ **การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based)**
- ❍ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม
- ❍ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						

VOC-60-001/2

กลุ่มลูกค้า	ความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						
กลุ่มลูกค้า	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						
กลุ่มลูกค้า	ข้อร้องขอ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						

VOC-60-001/3

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						
กลุ่มลูกค้า	ข้อเสนอแนะ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)	• ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ • ราคาเหมาะสม	• ๑๐ • ๓	• ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ	• ๘	• อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า (ผู้ใช้ไฟฟ้า) เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าการขอใช้ , ไฟฟ้าผ่าน ๑๑๒๙ PEA Call Center, เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร • ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้รวดเร็วและทั่วถึง • มีความยืดหยุ่นเรื่องการชำระค่าไฟฟ้า/การงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	• ๗ • ๖ • ๓
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)	• ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ • ราคาเหมาะสม	• ๖ • ๔	• ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ	• ๕	• เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร,การชำระค่าไฟฟ้า	• ๓
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)	• ไฟฟ้ามีประสิทธิภาพ • ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ/ • ไฟไม่กระพริบความถี่คงที่ • ราคาเหมาะสม • จ่ายไฟคืนอย่างรวดเร็ว • ความมั่นคง • ความมีเสถียรภาพเชื่อถือได้	• ๑๕ • ๑๐ • ๘ • ๖ • ๕ • ๓ • ๓	• ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ	• ๑๐	• ได้รับการเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ • เพิ่มช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า, เพิ่มช่องทางการส่งใบแจ้งหนี้	• ๑๐ • ๘

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
อื่นๆ	• ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ	• ๖	• บริการรวดเร็ว	• ๕	• อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า (ผู้ใช้ไฟฟ้า) เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าการขอใช้ , ไฟฟ้าผ่าน ๑๑๒๙ PEA Call Center, เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร • ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้รวดเร็วและทั่วถึง • มีความยืดหยุ่นเรื่องการชำระค่าไฟฟ้า/การงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	• ๑๕ • ๑๐ • ๖

กลุ่มลูกค้า	ความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)	• ความมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ	• ๑๐ • ๓	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้า,ใบแจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟ/ต่อกลับ • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๘ • ๗ • ๖ • ๕ • ๔	• มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ให้ความรู้ ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย	• ๗ • ๕ • ๔

กลุ่มลูกค้า	ความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)	• ความมีประสิทธิภาพมีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ/ไฟไม่กระพริบ/ความถี่คงที่ • ความเชื่อถือได้-แรงดันไฟฟ้า	• ๑๐ • ๖ • ๔	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้า,ใบแจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๘ • ๖ • ๓ • ๒	• ผ่อนผันกฎเกณฑ์ / ระเบียบ/หลักปฏิบัติ • มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น ตัดกิ่งไม้,นำสายลงดิน	• ๑๐ • ๘ • ๕ • ๓
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)	• ความมีประสิทธิภาพมีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ/ • ไฟไม่กระพริบ/ความถี่คงที่ • ความเชื่อถือได้-แรงดันไฟฟ้า	• ๑๕ • ๑๐ • ๙ • ๗	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้า,ใบแจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๑๐ • ๘ • ๕ • ๔	• ผ่อนผันกฎเกณฑ์ / ระเบียบ/หลักปฏิบัติ • มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น ตัดกิ่งไม้,นำสายลงดิน	• ๑๐ • ๘ • ๕ • ๓
อื่นๆ	• ความมีประสิทธิภาพมีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ	• ๖ • ๒	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้า,ใบแจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟ/ต่อกลับ • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๕ • ๔ • ๓ • ๒ • ๑	• มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ให้ความรู้ ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย	• ๑๕ • ๑๐ • ๖

ตัวอย่าง

บันทึกแจ้งเสียงของลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์

วัน เดือน ปี

เลขที่ กสอ.(ฐป) / (สภ)

เรียน .....

ตามที่ได้มีการนำเสนอข่าว/ภาพข่าวที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทางสื่อมวลชน / สื่อสังคมออนไลน์ของ กฟภ. เมื่อวันที่ ..... (ตามเอกสารแนบ) นั้น

ในการนี้ กสอ. ขอความอนุเคราะห์ (หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งให้ กสอ. ทราบ เพื่อเป็นข้อมูลในการตอบชี้แจงทางทางสื่อมวลชน / สื่อสังคมออนไลน์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

( )

อก.สอ.

ข่าว / ภาพข่าวทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์

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.(ส) ๑๙๘ /๒๕๕๗ วันที่ ๒๓ ก.ค ๕๗
เรื่อง มาตรการใช้ Facebook เพื่อประชาสัมพันธ์ในนามองค์กร
ด้วยนี้

เรียน รผก. , ผชก. , อช. , อฝ. 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 เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลข่าวสารเป็นในทิศทางเดียวกันและมีความถูกต้อง จึงขอกำหนดวิธีปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกหน่วยงานตรวจสอบการใช้ Facebook ของพนักงาน หากไม่ได้เป็นของหน่วยงานห้ามมิให้ใช้ Logo ตราสัญลักษณ์ Brand PEA หรือชื่อองค์กรเป็นภาพแสดงแทนตนเอง

2. กำหนดผู้รับผิดชอบซึ่งจะทำหน้าที่ดูแล โพสต์ข้อความประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบความคิดเห็นและตอบคำถาม ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานนั้นๆ และผู้ปฏิบัติงาน 1-2 ท่าน เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 มีความรับผิดชอบ ความรู้ ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายและมีจิตใจรักการบริการ

2.2 มีความตระหนัก ระมัดระวังการสื่อสารข้อมูลสู่ภายนอกหรือสาธารณะ 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 (ค่าบริการตามอัตรที่ธนาคารกำหนด)
6. หักบัญชีบัตรเครดิต
7. ผ่าน Internet
8. ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉพาะลูกค้าที่ใช้ระบบ AIS

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

เป็นต้น

5.2 สอบถามข้อมูลที่ต้องการความช่วยเหลือหรือร้องเรียน ผู้รับผิดชอบต้องสอบถามข้อมูลและรายละอียดของผู้ร้องเรียนเพื่อติดต่อกลับ โดยห้ามตอบบนหน้า Page เด็ดขาด เนื่องจากบางกรณีอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

5.3 ลักษณะของการใช้คำพูดเพื่อตอบคำถามต้องเป็นภาษาทางการ สุภาพ ไม่วกวน ไม่ใช้คำพูดครับ/ค่ะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายสาธิต รุ่งจิรธนานนท์)
รผก.(ส)

แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์
โทร. ๙๕๕๖
D:\บันทึกVT\๒๐๑๔๐๗๑๕_มาตราการใช้สื่อออนไลน์

หนังสือ ฝปส.86/2560 ลงวันที่ 2 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอความเห็นชอบแนวทางและวิธีปฏิบัติการจัดส่งและรายงานประเด็นสำคัญ

ด่วนมาก

อ้างถึงเลขที่ ฝปส.86/2560

เรียน รผก. และ อข.

ตามที่ ผวก. ได้เห็นชอบแนวทางและวิธีปฏิบัติการจัดส่งและรายงานประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์ เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2560 เพื่อให้ รผก. และ อข. ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการชี้แจงข่าวในแต่ละวันรายงานการชี้แจงข่าวของ กฟภ. เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ในการนี้ ฝปส. ขอส่งผังการไหลของกระบวนการรายงานชี้แจงข่าวของ กฟภ. เพื่อใช้ในการปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นางกัลยา แตงเกษม)
อฝ.ปส.

- 6 มี.ค. 2560

ฝ่ายประชาสัมพันธ์
โทร. 9544

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ฝปส. ถึง สรก.(ส)
เลขที่ ฝปส. ๘๖ /๒๕๖๐ วันที่ ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๐
เรื่อง ขอความเห็นชอบแนวทางและวิธีปฏิบัติการจัดส่งและรายงานประเด็นสำคัญ
เรียน รผก.(ส) ผ่าน ผชก.(ส)

๑. เรื่องเดิม

ตามบันทึก ผชก.(ส) ลงวันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ อ้างถึงหนังสือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๒๐๑/๕๓๕ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เชิญ ผวก. ร่วมประชุมชี้แจง เรื่อง แนวทางการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเมื่อวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ อาคารอิมแพคฟอรั่ม เมืองทองธานี และ ผวก. ได้มอบหมายให้ ผชก.(ส) เป็นผู้แทนเข้าร่วมประชุม มีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานการประชุม โดยที่ประชุมขอให้หัวหน้าส่วนราชการผู้บริหารของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชนเข้าร่วมกลุ่มไลน์ G-Chat เพื่อรับรู้ประเด็นที่มีความเร่งด่วนสำคัญ สามารถชี้แจงและแก้ข่าวด้วยความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันต่อสถานการณ์ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนจะรายงานตัวชี้วัดและประเมินผลสำเร็จจากปริมาณและประสิทธิภาพการชี้แจง ความทันต่อสถานการณ์ ความรับรู้ความเข้าใจของประชาชน กรณีรัฐวิสาหกิจ ให้องค์กรกลางที่เกี่ยวข้องนำแนวทางนี้ไปใช้ในการประเมินผู้บริหาร (ตามเอกสารแนบ ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

ผวก. มีข้อสั่งการในการประชุมผู้บริหารระดับสูง ครั้งที่ ๒/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เรื่อง กระบวนการรายงานชี้แจงข่าวของ กฟภ. ตามที่รัฐบาลกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติในการจัดส่งและรายงานประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์ โดยมอบหมายให้ รผก.(ส) และ ผชช.๑๓ (วก) เป็นผู้รับผิดชอบหลัก มี รผก.ทุกสายงานเป็นผู้รับผิดชอบรอง ซึ่ง ผวก.ได้มอบหมายให้ รผก.(ส) ตรวจสอบประเด็นข่าวทันเหตุการณ์ในส่วนกลาง รผก.(ภ๑-๔) และ อข. ตรวจสอบประเด็นข่าวฯ ในส่วนภูมิภาค โดย รผก.(ส) เป็นผู้ตั้งกลุ่มไลน์ IA/IR PEA Executive กำหนดประเด็นการชี้แจงข่าวและส่งเข้ากลุ่มไลน์ดังกล่าว เพื่อแจ้งให้สายงานและ กฟข.ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นรับทราบและตอบรับทางไลน์ ก่อนตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานการชี้แจงประเด็นข่าวทางไลน์ IA/IR PEA Executive พร้อมจัดส่งเอกสารการชี้แจง รผก.(ส) ทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ตามเอกสารแนบ ๒)

๓. ข้อพิจารณา

จากเรื่องเดิมและข้อเท็จจริงดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ฝปส. จึงได้จัดทำผังการไหลของกระบวนการรายงานชี้แจงข่าวของ กฟภ. (ตามเอกสารแนบ ๓)

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดนำเสนอ ผวก. เห็นชอบแนวทางและวิธีปฏิบัติการจัดส่งและรายงานประเด็นสำคัญต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นางกัลยา แตงเกษม)
อฝ.ปส.
๓ มี.ค. ๒๕๖๐

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผวก.
๒ มี.ค. ๒๕๖๐

(นางกัลยา แตงเกษม)
อฝ.ปส.

(นายสมภพ เต็งทับทิม)
รผก.(ส) ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๐

ฝ่ายประชาสัมพันธ์
โทร. ๙๕๔๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก ผชก.(ส) ถึง ผวก.
เลขที่ สชก.(ส) 31 /2560 วันที่ 16 กพ. 2560
เรื่อง รายงานการประชุมชี้แจงแนวทางการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน

เรียน ผวก.

ตามหนังสือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ด่วนที่สุด ที่ นร 1201/535 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2560 ได้เชิญ ผวก. กฟภ. เข้าร่วมประชุมชี้แจงเรื่องแนวทางการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ในวันพฤหัสบดีที่ 9 กุมภาพันธ์ 2560 ระหว่างเวลา 13.30 – 16.30 น. ณ ห้อง 204 – 206 ชั้น 2 อาคารอิมแพคฟอรั่ม เมืองทองธานี และ ผวก. ได้มอบหมายให้ ผชก.(ส) เป็นผู้แทนเข้าร่วมประชุมนั้น

การประชุมมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานการประชุม จึงขอรายงานการประชุมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ กฟภ. ดังนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2559 เห็นชอบแนวทางการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนโดยหัวหน้าส่วนราชการ ได้แก่ ปลัดกระทรวง อธิบดี และหัวหน้าส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากระทรวง กรม ตลอดจนผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสร้างความรับรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน ซึ่งความสำเร็จในการสร้างความรับรู้แก่ประชาชนได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนราชการทุกแห่ง โดยให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน รายงานตัวชี้วัดและประเมินผลความสำเร็จจากปริมาณและประสิทธิภาพของการชี้แจง ความทันต่อสถานการณ์ ความรับรู้ความเข้าใจของประชาชน ตามผลสำเร็จของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ดำเนินการอยู่แล้วเป็นปกติและในกรณีของรัฐวิสาหกิจให้องค์กรกลางที่เกี่ยวข้องนำแนวทางนี้ไปใช้ในการประเมินผู้บริหารด้วย รายละเอียดตามเอกสารการประชุมแนวทางฯ ที่ได้แนบมาพร้อมนี้ การสร้างความรับรู้ความเข้าใจในประเด็นทันต่อสถานการณ์ จึงเป็นเรื่องที่มีความเร่งด่วนสำคัญ การชี้แจง การแก้ข่าว และการแจ้งข่าวต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็วฉับพลันด้วยการให้ใช้ระบบ Line Group โดยได้กำหนดตั้งกลุ่มไลน์ 3 กลุ่ม ได้แก่

- <u>กลุ่มไลน์ 1 ID – Chat : Issue Discussion Chat</u>
  “คณะทำงานกำหนดประเด็นการชี้แจงข่าวทันเหตุการณ์
- <u>กลุ่มไลน์ 2 IA – Chat : Issue Assignment Chat</u>
  การจัดส่งประเด็นข่าวให้แก่ส่วนราชการ องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ และส่วนราชการ องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ตอบรับ
- <u>กลุ่มไลน์ 3 IR – Chat : Issue Report Chat</u>
  ส่วนราชการ องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ รายงานการชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์

ในการนี้ ขอให้หัวหน้าหน่วยงาน Join Line IA Chat เพื่อตอบรับประเด็นข่าวที่คณะทำงาน ID - Chat ส่งให้ภายในเวลา 10.30 น. และรายงานการชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์ภายใน 1 วัน ผ่านทาง

-2-

IR – Chat ทั้งนี้ หน่วยงานต้องแนบหลักฐานเอกสารการดำเนินการชี้แจงประเด็นข่าวเพิ่มเติม เช่น ภาพการแถลงข่าว, Press Release, Website, Clip การแถลงข่าวที่หน่วยงานเผยแพร่ข่าวการชี้แจง ฯลฯ ผ่านทาง e-mail : spokesman@prd.go.th **ภายใน 2 วัน** นับจากเวลาที่หน่วยงานรายงานข้อมูลผ่านกลุ่มไลน์ 3 (IR – Chat) รายละเอียดการดำเนินการตามแนวทางและวิธีปฏิบัติ การจัดส่งและรายงาน ประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์ได้แนบมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

เงื่อนไขสำคัญ IA Chat

- ผู้บริหารต้องตรวจสอบไลน์ในระยะเวลาที่กำหนด
- ไม่สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมผ่าน IA Chat
- สอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์
- รายนามบุคคลเพื่อสอบถาม ปรากฏตาม “แนวทางและวิธีปฏิบัติฯ”
- การประเมินหน่วยงานตามตัวชี้วัดนี้

การประเมินคุณภาพรายงานการชี้แจง

- ชี้แจงภายในเวลาที่กำหนด
- เนื้อหาการชี้แจงตรงประเด็น ครบถ้วน สามารถตอบข้อสงสัยของสังคมได้
- ช่องทางการชี้แจง และอื่น ๆ

เกณฑ์ผ่านการประเมินคุณภาพ

1. ตรงเวลา
   - ตรงเวลาภายใน 1 วัน ได้ 1 คะแนน
   - เกิน 1 วัน หรือ ไม่ตอบ ได้ 0 คะแนน
2. เนื้อหาการชี้แจงตรงประเด็น
   - ครบถ้วนทุกประเด็น ได้ 1 คะแนน
   - ตรงบางประเด็น ได้ 0.5 คะแนน
   - ไม่ตรงประเด็น ได้ 0 คะแนน
3. ช่องทางการเผยแพร่
   - 3 ช่องทาง หรือ มากกว่า ได้ 1 คะแนน
   - 1 หรือ 2 ช่องทาง ได้ 0.5 คะแนน
   - ไม่มีการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ 0 คะแนน

คะแนนเต็ม 3 คะแนน เกณฑ์ผ่านการประเมินคุณภาพ คือ 1.5 คะแนน

ระบบการกำหนดประเด็นข่าวและการรายงานประเด็นข่าวสำคัญ จะเปิดตัวและเริ่มใช้อย่างเป็นทางการ ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2560

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจุฑาพรรธน์ แก้ววัฒนะบวร)
ผชก.(ส)

สชก.(ส)
โทร. 6111

การประชุมผู้บริหารระดับสูง

ครั้งที่ 2/2560 วันที่ 22 ก.พ. 2560

ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป

"หลักสูตรการปลดล็อคศักยภาพในการทำงานอย่างมืออาชีพ"

โดย

บรรยาย ชุ่มชระกลาง

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

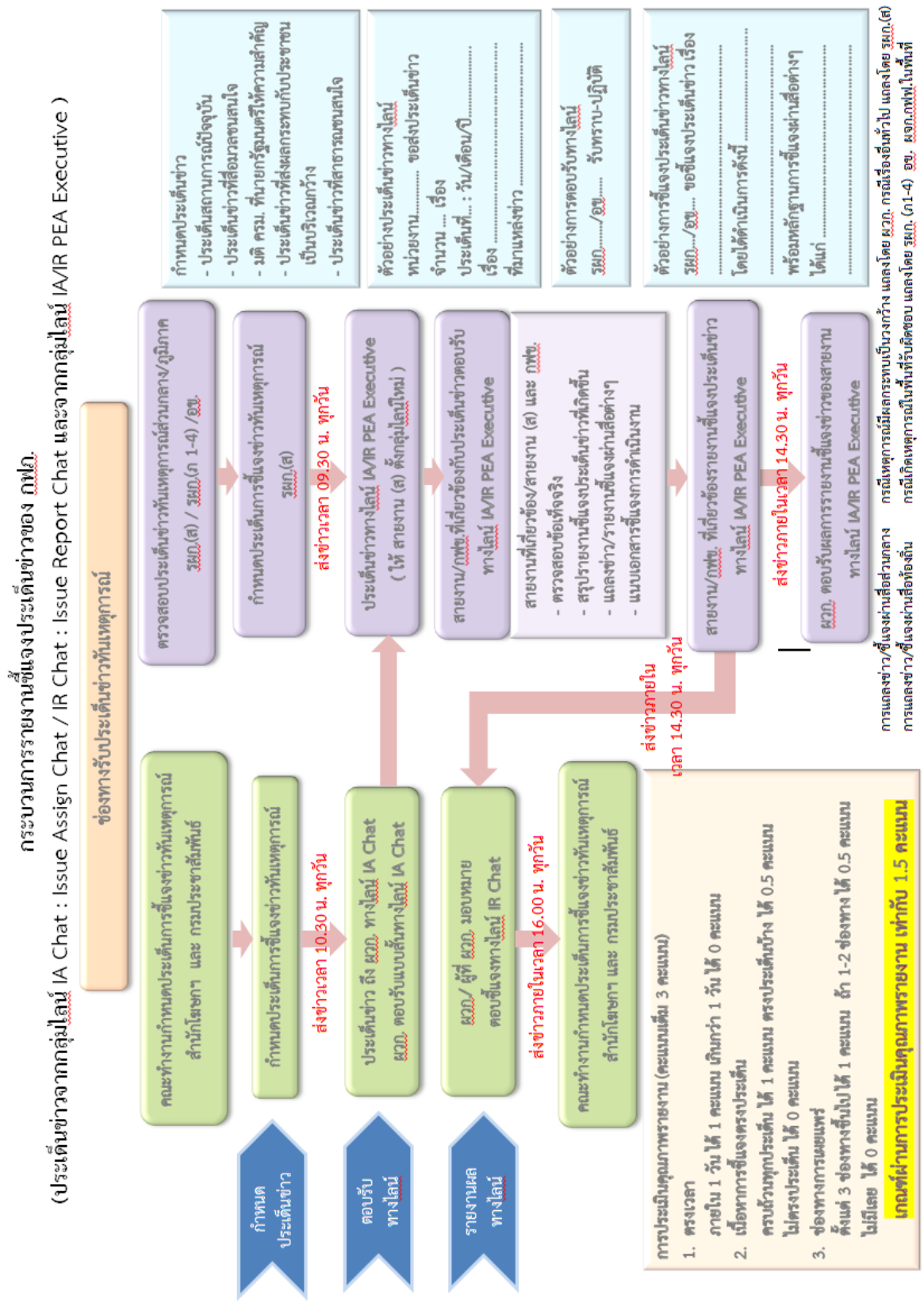
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

วาระที่ 1.2 นโยบายเร่งด่วน

- รัฐบาลกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติการจัดส่งและรายงานประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์
  - กลุ่มไลน์ 1 ID-Chat : Issue Discussion Chat
  - กลุ่มไลน์ 2 IA-Chat : Issue Assignment Chat
  - กลุ่มไลน์ 3 IR-Chat : Issue Report Chat
- กฟภ. กำหนดกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติการจัดส่งและรายงานประเด็นสำคัญที่ทันต่อสถานการณ์
  - กลุ่มไลน์ 1 PEA-ID-Chat : Issue Discussion Chat
  - กลุ่มไลน์ 2 PEA-IA-Chat : Issue Assignment Chat
  - กลุ่มไลน์ 3 PEA-IR-Chat : Issue Report Chat

มอบหมาย

- ผู้รับผิดชอบหลัก : รผก.(ส), ผชช.13(วก) ผู้รับผิดชอบรอง : ทุกสายงาน


กระบวนการรายงานชี้แจงประเด็นข่าวของ กฟภ.
(ประเด็นข่าวจากกลุ่มไลน์ IA Chat : Issue Assign Chat / IR Chat : Issue Report Chat และจากกลุ่มไลน์ IA/IR PEA Executive)
ช่องทางรับประเด็นข่าวทันเหตุการณ์
กำหนด ประเด็นข่าว
ตอบรับ ทางไลน์
รายงานผล ทางไลน์
คณะทำงานกำหนดประเด็นการชี้แจงข่าวทันเหตุการณ์ สำนักโฆษกฯ และ กรมประชาสัมพันธ์
กำหนดประเด็นการชี้แจงข่าวทันเหตุการณ์
ส่งข่าวเวลา 10.30 น. ทุกวัน
ประเด็นข่าว ถึง ผวก. ทางไลน์ IA Chat
ผวก. ตอบรับแบบสั้นทางไลน์ IA Chat
ผวก./ ผู้ที่ ผวก. มอบหมาย ตอบชี้แจงทางไลน์ IR Chat
ส่งข่าวภายในเวลา 16.00 น. ทุกวัน
คณะทำงานกำหนดประเด็นการชี้แจงข่าวทันเหตุการณ์ สำนักโฆษกฯ และ กรมประชาสัมพันธ์
ส่งข่าวภายใน เวลา 14.30 น. ทุกวัน
การประเมินคุณภาพรายงาน (คะแนนเต็ม 3 คะแนน)
1. ตรงเวลา
ภายใน 1 วัน ให้ 1 คะแนน เกินกว่า 1 วัน ให้ 0 คะแนน
2. เนื้อหาการชี้แจงตรงประเด็น
ครบถ้วนทุกประเด็น ให้ 1 คะแนน ตรงประเด็นบ้าง ให้ 0.5 คะแนน
ไม่ตรงประเด็น ให้ 0 คะแนน
3. ช่องทางการเผยแพร่
ตั้งแต่ 3 ช่องทางขึ้นไป ให้ 1 คะแนน ถ้า 1-2 ช่องทาง ให้ 0.5 คะแนน
ไม่มีเลย ให้ 0 คะแนน
เกณฑ์ผ่านการประเมินคุณภาพรายงาน เท่ากับ 1.5 คะแนน
กำหนดประเด็นข่าว
- ประเด็นสถานการณ์ปัจจุบัน
- ประเด็นข่าวที่สื่อมวลชนสนใจ
- มติ ครม. ที่นายกรัฐมนตรีให้ความสำคัญ
- ประเด็นข่าวที่ส่งผลกระทบกับประชาชนเป็นวงกว้าง
- ประเด็นข่าวที่สาธารณชนสนใจ
ตัวอย่างประเด็นข่าวทางไลน์
หน่วยงาน..... ขอส่งประเด็นข่าว
จำนวน .... เรื่อง
ประเด็นที่... : วัน/เดือน/ปี.....
เรื่อง .....
ที่มาแหล่งข่าว .....
ตัวอย่างการตอบรับทางไลน์
รับทราบ-ปฏิบัติ
รับทราบ...../ลย.... รับทราบ-ปฏิบัติ
ตัวอย่างการชี้แจงประเด็นข่าวทางไลน์
รับทราบ.../ลย.... ขอชี้แจงประเด็นข่าว เรื่อง .....
.....
โดยได้ดำเนินการดังนี้.....
.....
พร้อมหลักฐานการชี้แจงผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ .....
.....
ตรวจสอบประเด็นข่าวทันเหตุการณ์ส่วนกลาง/ภูมิภาค รผก.(ส) / รผก.(ภ 1-4) /ลย.
กำหนดประเด็นการชี้แจงข่าวทันเหตุการณ์ รผก.(ส)
ประเด็นข่าวทางไลน์ IA/IR PEA Executive (ให้ สายงาน (ส) ตั้งกลุ่มไลน์ใหม่)
สายงาน/กฟภ.ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข่าวตอบรับทางไลน์ IA/IR PEA Executive
สายงานที่เกี่ยวข้อง/สายงาน (ส) และ กฟภ.
- ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- สรุปรายงานชี้แจงประเด็นข่าวที่เกิดขึ้น
- แถลงข่าว/รายงานชี้แจงผ่านสื่อต่างๆ
- แนบเอกสารชี้แจงการดำเนินงาน
สายงาน/กฟภ. ที่เกี่ยวข้องรายงานชี้แจงประเด็นข่าวทางไลน์ IA/IR PEA Executive
ส่งข่าวภายในเวลา 14.30 น. ทุกวัน
ผวก. ตอบรับผลการรายงานชี้แจงข่าวของสายงานทางไลน์ IA/IR PEA Executive
การแถลงข่าว/ชี้แจงผ่านสื่อสังคมออนไลน์ กรณีเหตุการณ์มีผลกระทบเป็นวงกว้าง แถลงโดย ผวก. กรณีเรื่องอื่นทั่วไป แถลงโดย รผก.(ส)
การแถลงข่าว/ชี้แจงผ่านสื่อท้องถิ่น กรณีเกิดเหตุการณ์ในพื้นที่รับผิดชอบ แถลงโดย รผก. (ภ1-4) ฉย. ผจก.กฟภ.ในพื้นที่

อื่น ๆ

การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาษทำการ 8 ช่อง)

กระดาษทำการ 8 ช่อง

แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร
สำหรับปี 2559 สิ้นสุดวันที่ 31 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2559

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ด้านของงานที่ประเมินและวัตถุประสงค์ (1)	ความเสี่ยง (2)	การควบคุมที่มีอยู่ (3)	การประเมินผลการควบคุม (เพียงพอ/ไม่เพียงพอ) (4)	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5)	การปรับปรุงการควบคุม (6)	กำหนดเสร็จ (7)	ผู้รับผิดชอบ (8)
การรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Monitoring) วัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ PEA ของประชาชนทางสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ทราบทัศนคติ ความต้องการและความคาดหวังเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพระบบไฟฟ้าและงานบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าต่อไป	ความเสี่ยง ผู้บริหารและพนักงาน PEA ไม่รับทราบความคิดเห็นของประชาชน ทำให้ไม่รับทราบเรื่องที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน สาเหตุ การตรวจสอบข้อมูลข่าวสารบนสื่อสังคมออนไลน์ที่มีปริมาณข้อมูลมากและต้องมีระบบตรวจสอบ ติดตาม วิเคราะห์ โดยผู้มีความรู้ความชำนาญ เพื่อรายงานผลให้ PEA ทราบได้	1. จัดทำแผนการจัดจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการตรวจสอบและรับฟังความคิดเห็นประชาชนทางสื่อสังคมออนไลน์ 2. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเมื่อมีความคิดเห็นของประชาชนในส่วนที่ต้องการให้ PEA ดำเนินการแก้ไข 3. สรุปผลการดำเนินการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อรายงาน ผวก. และคณะทำงาน SEPA หมวด 3	เพียงพอ	-	-	-	หผ.ฐป. นปส.6

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ
1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน .....
(นางสาวเกศฎาพิชญ์ ธนันท์โสภณ)
ตำแหน่ง หผ.ฐป. กสอ.
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559

การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

รหัส SLA:	กสอ. P02-01	**ชื่อ SLA:**	กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์				
ผู้ให้บริการ		**กองสื่อสารองค์กร (กสอ.)**					
SLA ของกระบวนงาน:	การรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำแก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่ :**	

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
คณะทำงานรับฟังเสียงลูกค้าของ กฟภ. คณะทำงาน SEPA หมวด 3 กฟภ.	จัดส่งรายงานการรับฟังเสียงลูกค้าฯ ครบถ้วน ถูกต้องภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
กสอ. P02-01	วางแผนการดำเนินโครงการ การจัดทำแบบสอบถามสำหรับทำ Pre-test รวบรวม วิเคราะห์ผล Pre-test จัดทำแบบสอบถามและเครื่องมือสำรวจจริง สำรวจจริง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ ประเมินผล จัดทำสรุปผลการสำรวจและประเมินแบรนด์ กฟภ. รายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อนำข้อมูลไปใช้งานต่อไป	รายงานการสำรวจและประเมินแบรนด์ กฟภ. ครบถ้วน ถูกต้อง 100%	1. คณะทำงานรับฟังเสียงลูกค้าของ กฟภ. 2.คณะทำงาน SEPA หมวด 3 กฟภ.	ความสำเร็จของการจัดทำรายงานการรับฟังเสียงลูกค้าฯ ครบถ้วน ถูกต้อง ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	100%	ภายในเดือนธันวาคม

SLA 02

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2559	กองสื่อสารองค์กร
2	2560	กองสื่อสารองค์กร

รายชื่อผู้จัดทำ

1. นางสาวพัชรมณี เย็นมั่นคง ผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร
2. นางสาวอาทิตยา หนุนภักดี รองผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร
3. นางเจริญศรี พลกำจร ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร
4. นางดวงเฉลิม ทองเพ็ชร นักประชาสัมพันธ์ ระดับ 10
5. นางสุวิมล ตั้งเสรีกุล นักประชาสัมพันธ์ ระดับ 9
6. นางสุนันทา พิภพไชยาสิทธิ์ หัวหน้าแผนกสื่อสารภายในภายนอก
7. นางสาวเกศสุพิชญ์ ธนนันท์โสภณ หัวหน้าแผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์
8. นางสาวจิรา เฉลียวเกรียงไกร ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์
9. นางสาวอมรพรรณ พฤกษะวัน ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกสื่อสารภายในภายนอก