

ภาคผนวก ข

แผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราวเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ
หรือศูนย์ 4P 4000



1. หลักการและเหตุผล

จากสถานการณ์ไม่ปกติ ทั้งสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของโลก สถานการณ์ราคาน้ำมัน สถานการณ์ทางการเมืองที่เกิดขึ้นทั้งในประเทศ และต่างประเทศ และมีแนวโน้มความรุนแรง อาจสร้างผลกระทบต่อธุรกิจ อีกทั้งชื่อเสียงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ

ฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ (4P) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาที่เกี่ยวกับการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์องค์กร กรณีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการสื่อสารด้านกระแสสังคม และความอ่อนไหวของข่าวสารที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรโดยรวม ดังนั้นจึงได้กำหนดเป็นแนวนโยบายการบริหารจัดการด้านการสื่อสารในประเด็นที่อ่อนไหว และได้กำหนดเป็น แผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ชั่วคราวเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ เพื่อการเตรียมพร้อมรองรับสถานการณ์ต่างๆที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยได้กำหนดจัดตั้งเป็นศูนย์ชั่วคราว และมีช่องทางสื่อสารสาธารณะเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่างๆ จัดตั้งเป็นศูนย์ชั่วคราวผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ (ชั่วคราว) 02-545-4000 ซึ่งเป็นระบบตอบรับอัตโนมัติ และผู้โทรสามารถพูดฝากข้อคิดเห็น บันทึกเสียงเอาไว้ใน Voice Mail Box หรือ สามารถเลือกส่งข้อความแสดงความคิดเห็นเข้ามาได้ในช่องทางอื่นๆเช่น โทรสาร, Email, SMS, หรือจัดเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับสาย เพื่อรับฟังความคิดเห็น และรับข้อมูลหรือกระแสข่าวต่างๆมาวิเคราะห์และวางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการสื่อและประเด็นอ่อนไหวต่างๆต่อไป

ดังนั้นฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ (4P) จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราวเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โดยขอความร่วมมือหน่วยงาน WO-T ที่มีหน้าที่ติดตั้งอุปกรณ์และเลขหมายโทรศัพท์ ดูแลระบบตอบรับ และบันทึกเสียงโทรศัพท์ เป็นผู้วางระบบให้เป็นไปตามความต้องการของการใช้งานของศูนย์ชั่วคราว อีกทั้งจัดทำคู่มือการใช้งานของระบบ โดยทาง 4P จะจัดทำเป็นคู่มือ ปฏิบัติการเตรียมความพร้อมรองรับอย่างเป็นระบบเมื่อมีเหตุการณ์ต่อไป

ฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์

THAI แผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อควบคุมและบริหารจัดการกระแสข่าวที่อ่อนไหว และอาจสร้างผลกระทบต่อ บริษัทฯ
2. เพื่อวางแนวทางการดำเนินงานการจัดตั้งศูนย์สื่อสารสาธารณะ และแนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ในสถานการณ์ต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อลดความกดดันของพนักงานจากหน่วยงานต่างๆ บริษัทฯที่ต้องรับสายและรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่เป็นประเด็นทางการเมืองเมื่อเกิดเหตุการณ์

3. หน้าที่หลัก และการดำเนินงานดังนี้

เป็นศูนย์ชั่วคราวเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ มีหน้าที่อำนวยความสะดวกตอบคำถามข้อคิดเห็นสาธารณะ ให้กับ พนักงาน และประชาชน ให้ได้ทราบตามข้อเท็จจริง และประสานฝ่ายข่าวในการโต้ตอบประเด็นข่าวที่อาจสร้างผลกระทบต่อการทำงานของ บริษัทฯ โดยศูนย์ฯจะประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ของฝ่าย 4P ปฏิบัติงาน ในการตอบข้อคิดเห็นต่างๆ พร้อมด้วยอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆดังนี้

- หมายเลขโทรศัพท์สายตรงศูนย์ฯ 02-5454000
(สายภายในให้จำง่าย ๆ 4P / 4000)
- ระบบตอบรับอัตโนมัติ และระบบรับฝากข้อความ (Voice Mail) อัตโนมัติ
- เครื่องรับโทรศัพท์หมายเลข 4710, 4711, 4712
(กรณีโทรจากภายนอกสายตรงหมุน 02545XXXX)
- กรณีส่งข้อมูลทาง FAX หมายเลข 02545(3891) และ 02545(3892)
- กรณีส่งข้อมูลทาง Email: publiccontact@thaiairways.com

THAI แผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว

4. หน้าที่รับผิดชอบ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- 4.1 ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจ และประชาสัมพันธ์(4P)
- 4.2 ผู้จัดการกองประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ (4W)
 - หัวหน้ากลุ่มงานวิเทศน์สัมพันธ์ (4I)
 - หัวหน้ากลุ่มงานสื่อมวลชนต่างประเทศ (4Y)
- 4.3 ผู้จัดการกองประชาสัมพันธ์ในประเทศ (4J)
 - หัวหน้ากลุ่มงานสื่อมวลชนภายในประเทศ (4L)
 - หัวหน้ากลุ่มงานปฏิบัติการวิฤติข่าวสาร (4X)
- 4.4 ผู้จัดการกองปฏิบัติการสื่อสารองค์กร และเสริมสร้างภาพลักษณ์ (4R)
 - หัวหน้ากลุ่มงานกิจกรรมสัมพันธ์ (4V)
 - หัวหน้ากลุ่มงานสื่อสารภายในองค์กร (4H)
- 4.5 ผู้จัดการกองปฏิบัติการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ (4A)
 - หัวหน้ากลุ่มงานปฏิบัติงานข่าวเชิงกลยุทธ์และเว็บไซต์ (4N)
 - หัวหน้ากลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล (4E)
- 4.6 ผู้จัดการกองสนับสนุนประชาสัมพันธ์ (4M)
 - หัวหน้ากลุ่มงานสื่อภาพสิ่งพิมพ์ (4G)
 - หัวหน้ากลุ่มงานสนับสนุนปฏิบัติการ และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ (4U)

5. คู่มือการปฏิบัติงานกรณีเปิดศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว เพื่อรับฟังความคิดเห็น สาธารณะ

สถานที่ตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว : ห้องประชุม 4P อาคาร 3 ชั้น 1

1. 4P หรือ Acting ตัดสินใจเปิดศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว หลังจากมีการประชุมปรึกษาภายใน 4P แล้ว

THAI แผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว

2. หัวหน้าโต๊ะข่าว ณ วันนั้น แจ้ง 4M หรือ 4G เพื่อติดต่อขอเปิดสายโทรศัพท์ศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว หมายเลข 02-545-4000 จาก WO-T/คุณสันทัด หมายเลขโทรศัพท์ 02-545-1011 หรือ คุณปราโมทย์ หมายเลขโทรศัพท์ 02-545-1278 และสำรวจ Wording ที่อัดเทปอยู่ว่าเป็นไปตามสถานการณ์หรือไม่ (4G เป็นผู้รับผิดชอบเรื่อง Wording ในเทป)
3. หัวหน้าโต๊ะข่าว ณ วันนั้น คิด Wording เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ตอบผู้ที่ติดต่อเข้ามา ดังตัวอย่างคำพูดดังนี้

ตัวอย่าง Wording คือ

- “ขณะนี้การบินไทยได้เปิดศูนย์ประชาสัมพันธ์ สำหรับกรณี.....ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02-545-4000 ค่ะ ท่านสามารถติดต่อได้ตั้งแต่เวลา.....ถึง.....ค่ะ”
ขอบคุณค่ะ
- “บริษัทฯ ขอขอบคุณสำหรับความคิดเห็นของท่าน และเพื่อประโยชน์ในการนำความคิดเห็นของท่านไปรวบรวมประมวลวิเคราะห์ และนำเสนอแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงในอนาคต จึงขอความกรุณาให้แสดงความคิดเห็นมายัง E-mail Address :publiccontact@thaiairways.com

ตัวอย่างการประกาศเสียงตามสาย หากมีประชาชนติดต่อในกรณีนี้ (4R ประกาศเสียงตามสาย เมื่อมีความจำเป็น)

“ขณะนี้บริษัทฯ ได้เปิดศูนย์ประชาสัมพันธ์แล้วที่หมายเลขโทรศัพท์ 02-545-4000”

THAI แผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว

4. 4U ดำเนินการส่งคำพูดที่จะประกาศในข้อ 3 ให้หน่วยเกี่ยวข้องดำเนินการโดยด่วน ซึ่งมีหน่วยเกี่ยวข้อง ที่ต้องแจ้งดังนี้

| Department | Name | Surname | Tel. | Fax. | E-Mail |
|------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|------------------|---|
| 1. Call Center (HH) | 1. คุณศิริประภา 2. คุณเสริมลาภ | อินทรบุญ อุทัยนิชวัฒนา | (66) 0-2268-7317 (66) 0-2268-7007 | (66) 0-2268-7300 | siraprapa.i@thaiairways.com sermlarp.u@thaiairways.com |
| 2. Customer Relations (S4) | 1. คุณตราใจ | ศรีอุดมมงคล | 0-2545-1719 | 0-2545-3841 | trajai.s@thaiairways.com |
| 3. TG Head Office Operator | 1. กัญญกร | แจ้งสุข | 0-2545-1044 | 0-2545-3999 | kanyaporn@thaiairways.com |
| 4. ROP Customer Service (S0) | 1. คุณลัดดา | วิรุทธิ์ศิริ | 0-2545-1744 | 0-2513-8787 | ladda.v@thaiairways.com |
| 5. Information Center (4D) | 1. คุณนัชชาธิชัย | บุรณพัฒน์ ปกกรณ์ | 0-2545-3317 | 0-2545-3322 | Natcharee.b@thaiairways.com |
| 6. สำรองที่นั่งหลานหลวง | | | 0-2356-1111 | | |

5. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ภาษาไทยรอบละ 4 คน (2 คู่) และภาษาอังกฤษรอบละ 2 คน โดยแบ่งเป็นช่วงเช้าระหว่างเวลา 08-00-13.00 น. และช่วงบ่ายระหว่างเวลา 13.00-18.00 น. ทำการหมุนเวียนกัน โดยขอให้มี Senior หรือผู้ที่มีศักยภาพในการตัดสินใจ 1 คน โดยภาษาอังกฤษสามารถอินสายโทรศัพท์จากเบอร์ศูนย์ฯ ไปไว้ที่โต๊ะทำงานผู้รับผิดชอบ / ผู้เข้าเวร ได้ ดังรายชื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดังนี้

รายชื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ประชาสัมพันธ์ (ภาษาไทย)

1. ชูรย์ทิพย์ ท้วมเจริญ (เบน) คู่กับ ภาศกร ศิลาทอง (ป๊อก) ช่วงเช้าวันแรก
ปาริชาติ ชาตฐประชีวิน (ปา) คู่กับ รัชกร พุกกะอินทร์ (แนน)
2. สุมาพร ศิรินาม (ไก่) คู่กับ ปัญญา เทพสงเคราะห์ (ปัญญา) ช่วงบ่ายวันแรก
นันทกร อภิชาตินนท์ (อ้อย) คู่กับ วิศวณีย์ หมั่นเดช (แพรว)

THAI แผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว

3. พิกุลอรุณ พิษิตชัยศิริ (แก้ว) คู่กับ สิริพร นพประจวบ (หนอง) ช่วงเช้าวันถัดไป
จาริตรา ศรีวิลาส (แอมป์) คู่กับ ปรัชญา หล่อวิจิตร (ฉอน)
4. วรางคณา ชวนสนธิ (เนย) คู่กับ ตรัยตรีงศ์ โตตาบ (เอ้) ช่วงบ่ายวันถัดไป
วินิตา จันทร์เจริญ (ตุ้) คู่กับ เสกสรรค์ เลียบพันทวี (ป๊อก)

รายชื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ประชาสัมพันธ์ (ภาษาอังกฤษ)

1. สุมาภา วาฤทธิ (แคน) คู่กับ ภัสรี ต้นไพจิตร (เตย) ช่วงเช้าวันแรก
2. อรณิชา กิตติยากร (น้ำอบ) คู่กับ ยูวริน นันทิทรภก (แอล) ช่วงบ่ายวันแรก
3. วรณธิดา ศุภจรรย์วัตร (ไอ้) คู่กับ นิอร มณีสินธุ์ (มด) ช่วงเช้าวันถัดไป

6. หัวหน้าโต๊ะข่าว จัดทำเอกสาร+บันทึก เพื่อให้เจ้าหน้าที่จัดบันทึกข้อความและชื่อผู้ที่โทรฯ เข้ามา
7. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ Print การแสดงความคิดเห็น ใน www.publiccontact@thaiairways.com แก่หัวหน้าโต๊ะข่าว และ 4P ทราบ เพื่อตัดสินใจนำเรียนฝ่ายบริหารต่อไป
8. 4J จัดเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อำนวยความสะดวก เพื่อติดตามข่าว ในการนำมาออกข่าว หรือจัดแถลงข่าว (กรณีมีความจำเป็น) และต้องแจ้งกลับไปที่ Office 4J เพื่อนำข้อมูลมาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รับโทรศัพท์ด้วย
9. 4A จัดเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่อง Website ภายนอก
10. 4R/4H ดำเนินการเรื่อง PR ภายใน
11. 4P หรือ Acting ประกาศปิดศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว เมื่อเหตุการณ์สงบ โดยหัวหน้าโต๊ะข่าว ณ วันนั้น แจ้ง 4U ให้ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแจ้งให้ผู้ที่โทรศัพท์สอบถามเข้ามารับทราบ

THAI แผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว

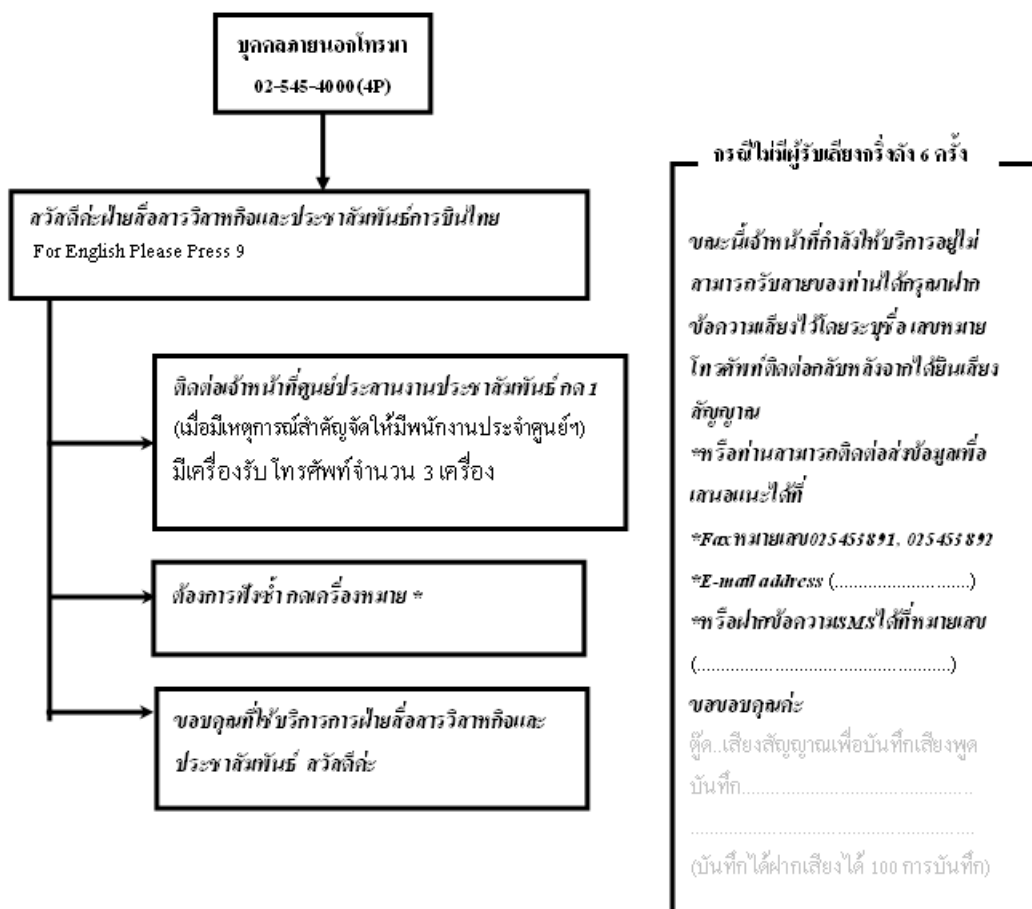
สิ่งที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ประชาสัมพันธ์ต้องดำเนินการ

1. เก็บข้อมูลว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร เป็นบวกหรือลบ
2. ต้องการให้ฝ่ายใด ดำเนินการเรื่องใด ขอให้สรุปทำ IOC จาก 4P ต่อไป
3. มีข้อเสนอแนะอะไรบ้าง
4. 4G ประสาน WO-T เพื่อจัดเก็บสถิติจำนวนสายโทรศัพท์ ที่ติดต่อเข้ามาว่ามีจำนวนมากน้อยเท่าใด
5. สรุปข้อมูลทั้งหมด และมอบเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

6. แนวทางของการบันทึกเสียงระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติโดยสังเขป

Flowchart ศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราวเพื่อรับฟังความคิดเห็น (ภาษาไทย)

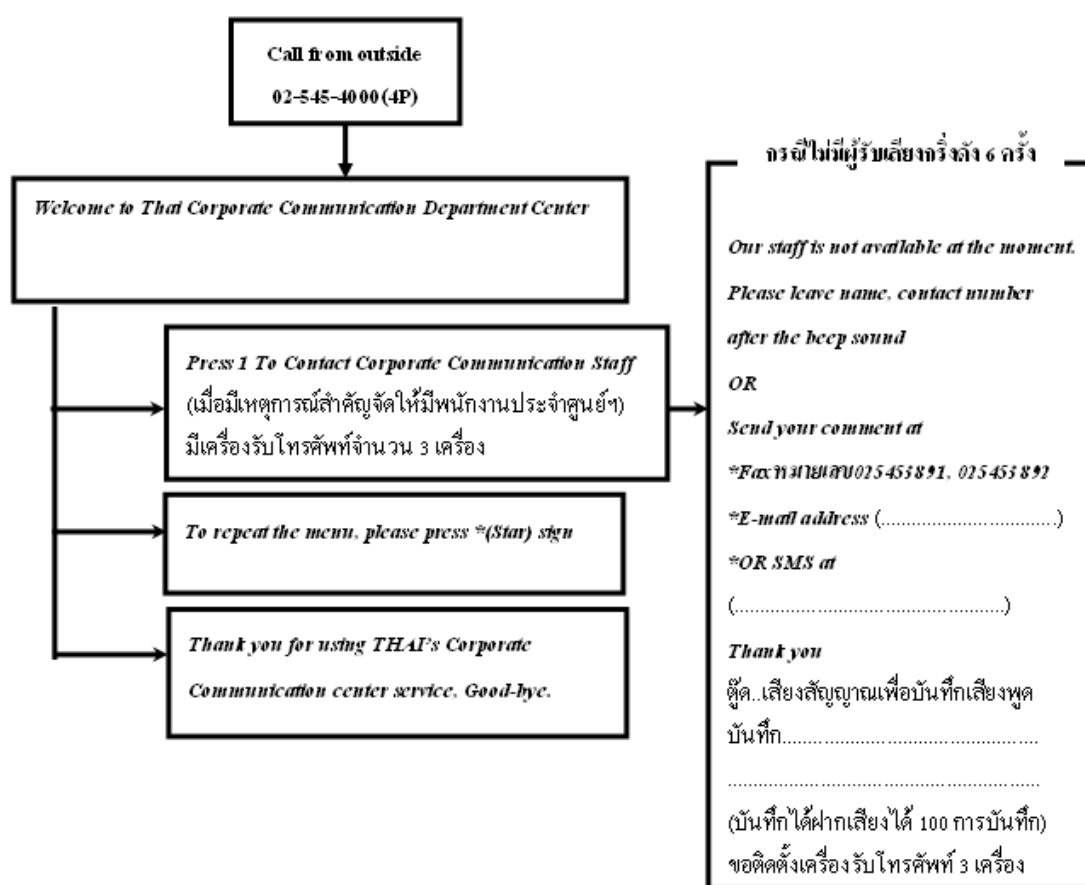
ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน



THAI แผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว

Flowchart ศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราวเพื่อรับฟังความคิดเห็น (ภาษาอังกฤษ)
ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

Flowchart Temporary Corporate Communications Call Center



THAI แผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว

7. วิธีการการบันทึกเสียง และฟังข้อความของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติของศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราวเพื่อรับฟังความคิดเห็น

7.1 การบันทึกเสียงระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติของศูนย์ประชาสัมพันธ์ (ภาษาไทย)

- 7.1.1 กดหมายเลข 4996 เพื่อเข้าระบบการบันทึกเสียงของบริษัท (WT-O)
- 7.1.2 กดหมายเลข 4000 # เพื่อการบันทึก (สำหรับระบบตอบรับอัตโนมัติ) เป็นภาษาไทย
- 7.1.3 กดหมายเลข 2008 # เมื่อระบบถามหา Password
- 7.1.4 กดหมายเลข 1 เพื่อการ Up Date ข้อมูล
- 7.1.5 กดหมายเลข 5 เพื่อทำการบันทึกเสียงพูดที่หูฟังโทรศัพท์สำหรับตอบรับอัตโนมัติเมื่อบันทึกเสียงผู้พูดตอบรับเสร็จ แล้ว กดเครื่องหมาย #
- 7.1.6 กด 2 เพื่อฟังเสียงที่บันทึกไปแล้ว

7.2 การบันทึกเสียงระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติของศูนย์ประชาสัมพันธ์ (ภาษาอังกฤษ)

- 7.2.1 กดหมายเลข 4996 เพื่อเข้าระบบการบันทึกเสียงของบริษัท (WT-O)
- 7.2.2 กดหมายเลข 4001 # เพื่อการบันทึก (สำหรับระบบตอบรับอัตโนมัติ) เป็นภาษาอังกฤษ
- 7.2.3 กดหมายเลข 2008 # เมื่อระบบถามหา Password
- 7.2.4 กดหมายเลข 1 เพื่อการ Up Date ข้อมูล
- 7.2.5 กดหมายเลข 5 เพื่อทำการบันทึกเสียงพูดที่หูฟังโทรศัพท์สำหรับตอบรับอัตโนมัติเมื่อบันทึกเสียงผู้พูดตอบรับเสร็จแล้ว กดเครื่องหมาย #
- 7.2.6 กด 2 เพื่อฟังเสียงที่บันทึกไปแล้ว

7.3. การบันทึกเสียงระบบฝากข้อความเสียงอัตโนมัติของศูนย์ประชาสัมพันธ์ (ภาษาไทย)

- 7.3.1 กดหมายเลข 4999
- 7.3.2 กดหมายเลข 4710 # (เบอร์ของศูนย์ประสานงานกรณีมีผู้รับคือเบอร์ 4710)

THAI แผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว

- 7.3.3 กตหมายเลข 2008 # (เมื่อระบบถาม Password)
 - 7.3.4 กต 823 (เพื่อเตรียมบันทึก)
 - 7.3.5 กต 5 (เพื่อทำการบันทึกเสียงกรณีไม่มีผู้รับสาย และให้ฝากเสียง) เมื่อบันทึกเสียงพูดที่หูฟังโทรศัพท์เสร็จแล้วกดเครื่องหมาย #
 - 7.3.6 กต 2 เพื่อฟังข้อมูลที่ได้บันทึกไปแล้ว
- 7.4. การบันทึกเสียงระบบฝากข้อความเสียงอัตโนมัติของศูนย์ประชาสัมพันธ์ (ภาษาอังกฤษ)
- 7.4.1 กตหมายเลข 4999
 - 7.4.2 กตหมายเลข 4711 # (เบอร์ของศูนย์ประสานงานกรณีมีผู้รับคือเบอร์ 4711)
 - 7.4.3 กตหมายเลข 2008 # (เมื่อระบบถาม Password)
 - 7.4.4 กต 823 (เพื่อเตรียมบันทึก)
 - 7.4.5 กต 5 (เพื่อทำการบันทึกเสียงกรณีไม่มีผู้รับสาย และให้ฝากเสียง)) เมื่อบันทึกเสียงพูดที่หูฟังโทรศัพท์เสร็จแล้วกดเครื่องหมาย #
 - 7.4.6 กต 2 เพื่อฟังข้อมูลที่ได้บันทึกไปแล้ว
- 7.5. การฟังเสียงของระบบฝากข้อความของศูนย์ฯ (ภาษาไทย)
- 7.5.1 กตหมายเลข 4999 (กรณีโทรเพื่อฟังข้อความจากภายนอก 02-5454999)
 - 7.5.2 กตหมายเลข 4710 # (เบอร์ของศูนย์ประสานงานกรณีมีผู้รับคือเบอร์ 4710)
 - 7.5.3 กตหมายเลข 2008 # (เมื่อระบบถาม Password)
 - 7.5.4 หากต้องการฟังข้อความกด 2
 - 7.5.5 ฟังข้อความต่อไปกด6
 - 7.5.6 ลบข้อความกด 76

THAI แผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว

7.6. การฟังเสียงของระบบฝากข้อความของศูนย์ฯ (ภาษาอังกฤษ)

- 7.6.1 กตหมายเลข 4999 (กรณีโทรเพื่อฟังข้อความจากภายนอก 02-5454999)
- 7.6.2 กตหมายเลข 4711 # (เบอร์ของศูนย์ประสานงานกรณีมีผู้รับคือเบอร์ 4711)
- 7.6.3 กตหมายเลข 2008 # (เมื่อระบบถาม Password)
- 7.6.4 หากต้องการฟังข้อความกต 2
- 7.6.5 ฟังข้อความต่อไปกต6
- 7.6.6 ลบข้อความกต 76

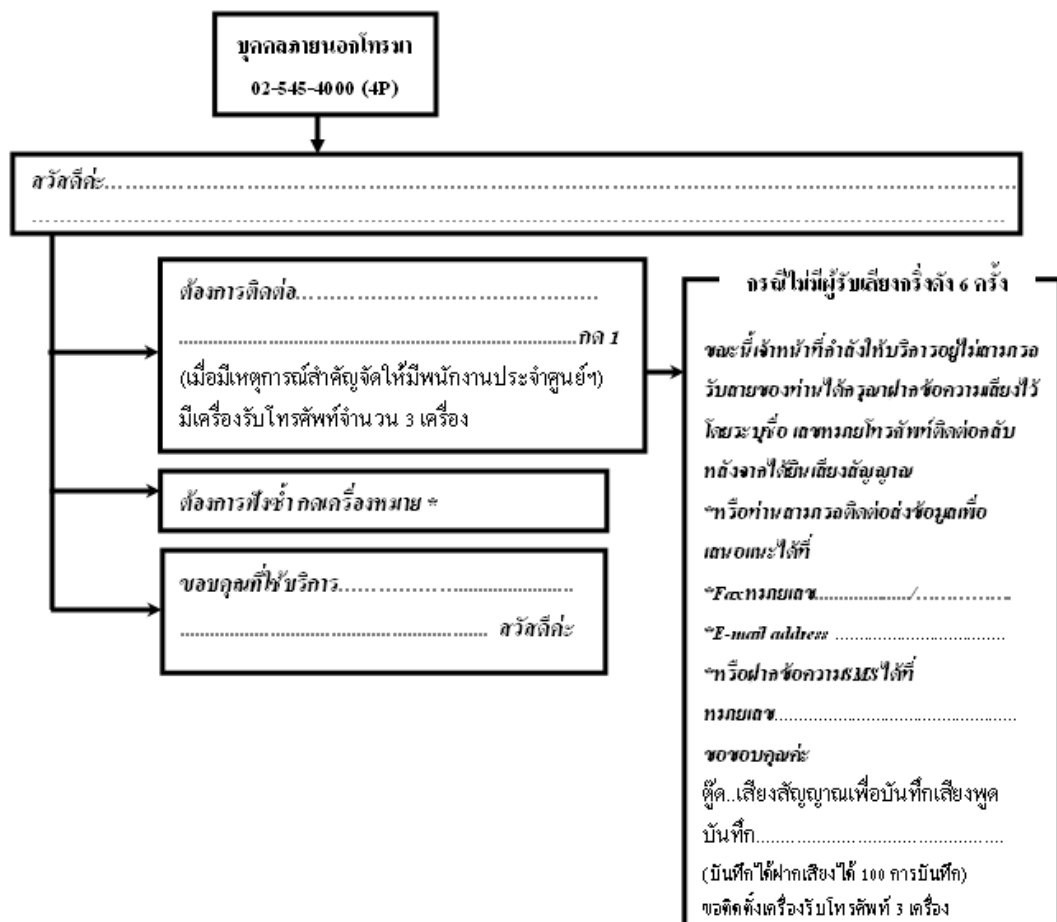
7.7 การโอนสายเครื่องโทรศัพท์ของศูนย์ฯ(4710, 4711, 4712)

- 7.7.1 กต75
- 7.7.2 กตหมายเลขปลายทางที่ต้องการโอนสายไป
- 7.7.3 หากต้องการโอนสายกลับเบอร์เดิม กต 75

THAI แผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว

8. แบบฟอร์มต่างๆในการนำไปใช้กรณีฉุกเฉิน

Flowchart ศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราวเพื่อรับฟังความคิดเห็น (ภาษาไทย)
ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน



THAI แผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว

Flowchart Temporary Call Center

