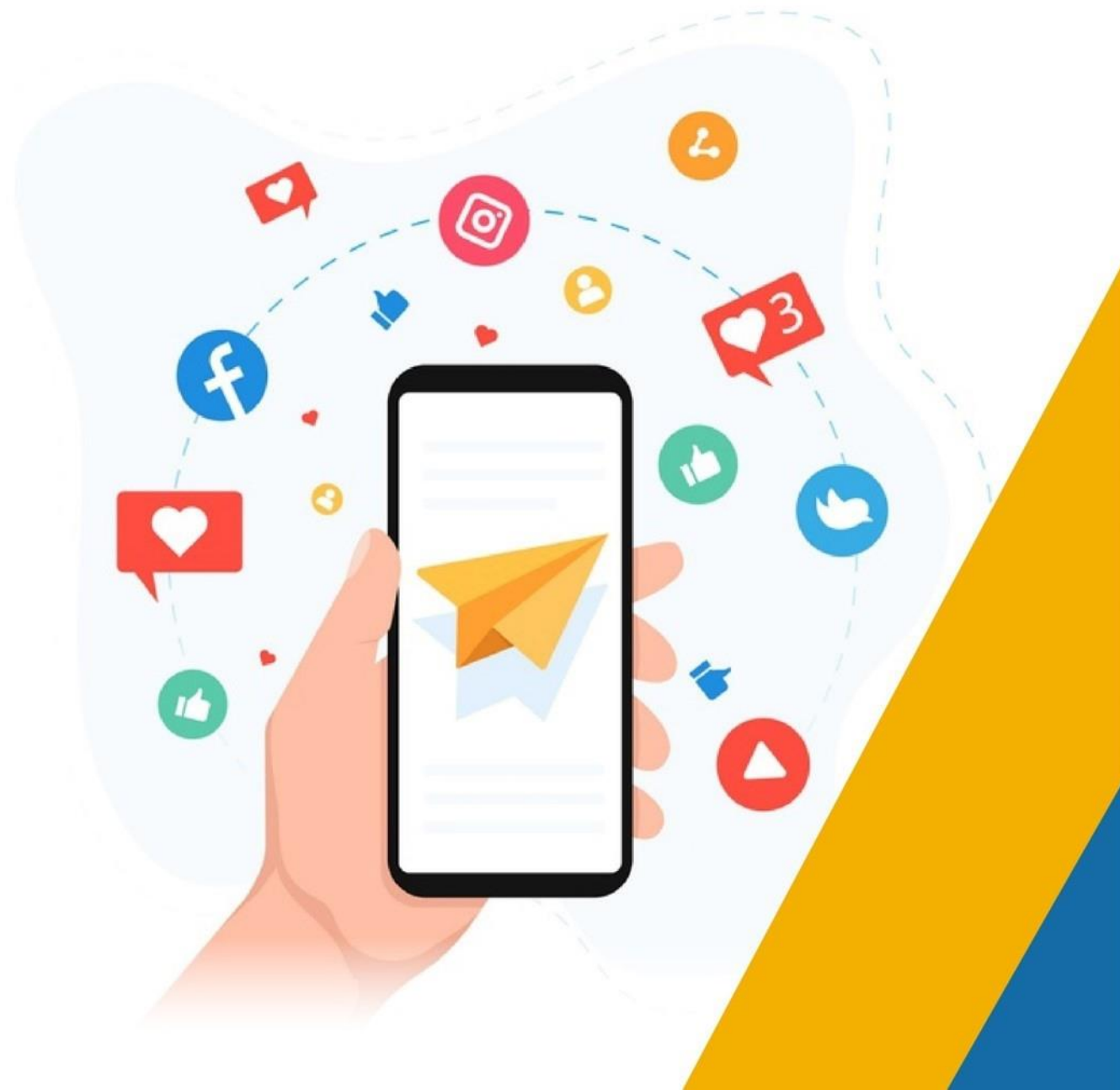




ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร
ประจำปี 2565
แผนก สื่อการตลาดออนไลน์
ด้าน Social Media



KPI แผนกสื่อการตลาดออนไลน์ (Social Media)

KPI แผนกสื่อการตลาดออนไลน์ (Social Media) ตามนโยบายที่ 1

1. จะต้องทำสถิติ IMPRESSION, REACH , ENGAGEMENT , VIDEO VIEW , PAGE LIKE เป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนด เกณฑ์วัดผล 100% ต่อเดือน (โซเชียล) ตามเอกสารแนบ
2. จะต้องไม่พบข้อร้องเรียนลูกค้าหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลและรูปภาพที่นำลงสื่อโซเชียล 100% / เดือน

KPI แผนกสื่อการตลาดออนไลน์ (Social Media) ตามนโยบายที่ 2

1. พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามเอกสารสัญญาที่ลูกค้าลงนาม 100% ของเอกสารสัญญาและค้นหาเครื่องมือใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานมาพัฒนาคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ ต่อเดือน

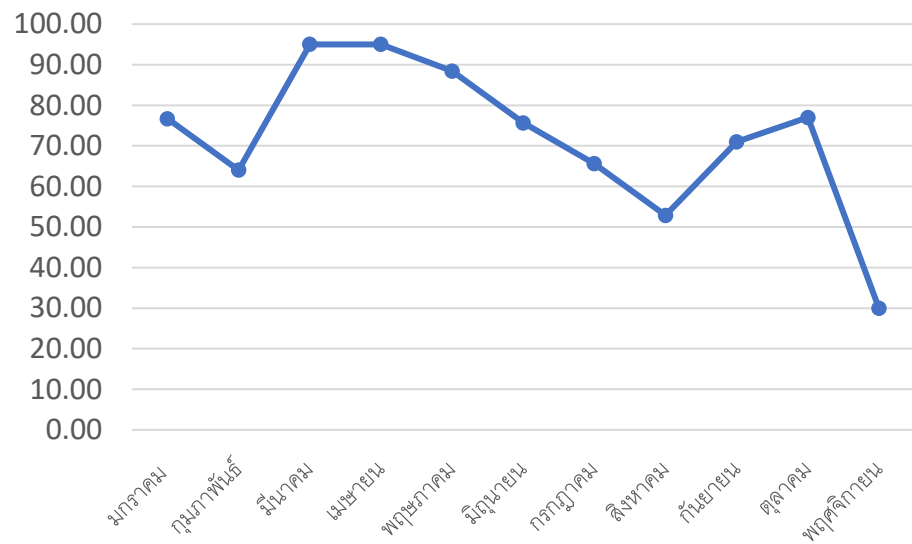
KPI แผนกสื่อการตลาดออนไลน์ (Social Media) ตามนโยบายที่ 3

1. จะต้องวางแผนจัดการบุคลากรที่เหมาะสมในหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าต่อเดือน 100%

นโยบายที่ 1

ชำนาญงานวางแผนการตลาดรูปแบบผสมผสาน (Omni-Channel) ผลិតสื่อ
สร้างสรรค์งานคุณภาพ เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

1. จะต้องทำสถิติ IMPRESSION, REACH , ENGAGEMENT , VIDEO VIEW , PAGE LIKE เป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนดเกณฑ์วัดผล 100% ต่อเดือน (โซเชียล) ตามเอกสารแนบ



สถิติ IMPRESSION, REACH , ENGAGEMENT, VIDEO VIEW, PAGE LIKE ไม่
เป็นไปตามข้อกำหนด 100%

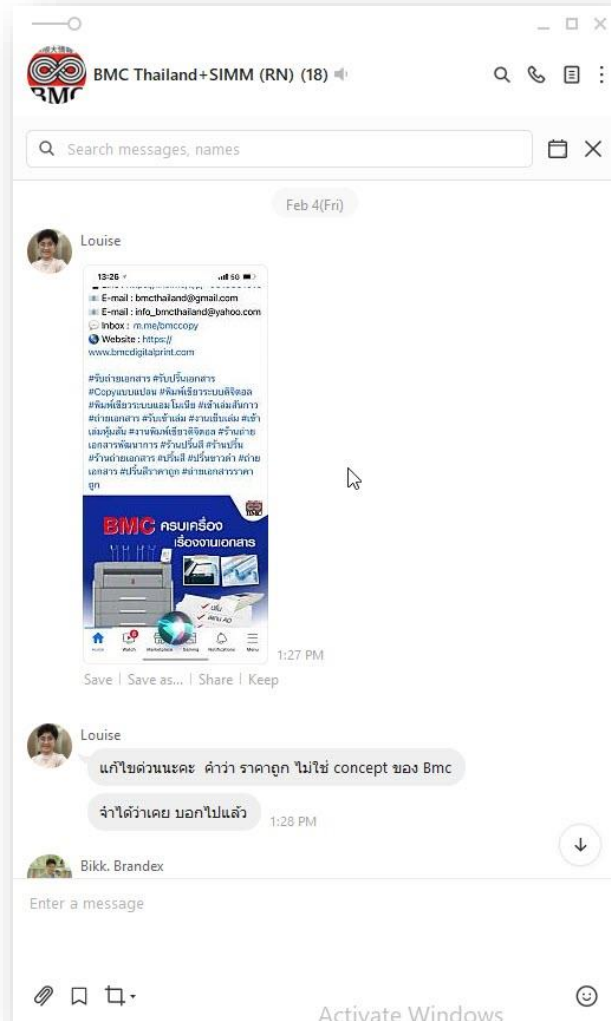
1. เนื่องจาก แผนกดีไซน์เนอร์ไม่สามารถออกแบบงานให้ทันต่อเวลาในการโพสต์
สื่อโซเชียลได้
2. Content ขาดอัตลักษณ์เฉพาะตัว

แนวทางแก้ไข

- ร้องขอให้จัดสรรบุคลากรเพื่องานดีไซน์สื่อโซเชียลเฉพาะกิจ
- วางรูปแบบการสร้างจุดเด่นให้ สื่อโซเชียล ที่พัฒนาให้ลูกค้า โดย

1. สินค้าที่ลูกค้าต้องการขาย
2. กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเข้าถึง
3. จุดแข็งขององค์กรและจุดเด่นของสินค้าที่แตกต่างจากคู่แข่ง
4. เพิ่มช่องทางการขายสินค้าผ่านการซื้อ Advertising ผ่านการยิงแอด facebook

2. จะต้องไม่พบข้อร้องเรียนลูกค้าหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลและรูปภาพที่นำลงสื่อโซเชียล 100% / เดือน



เดือน กุมภาพันธ์ พบ 1 ครั้ง

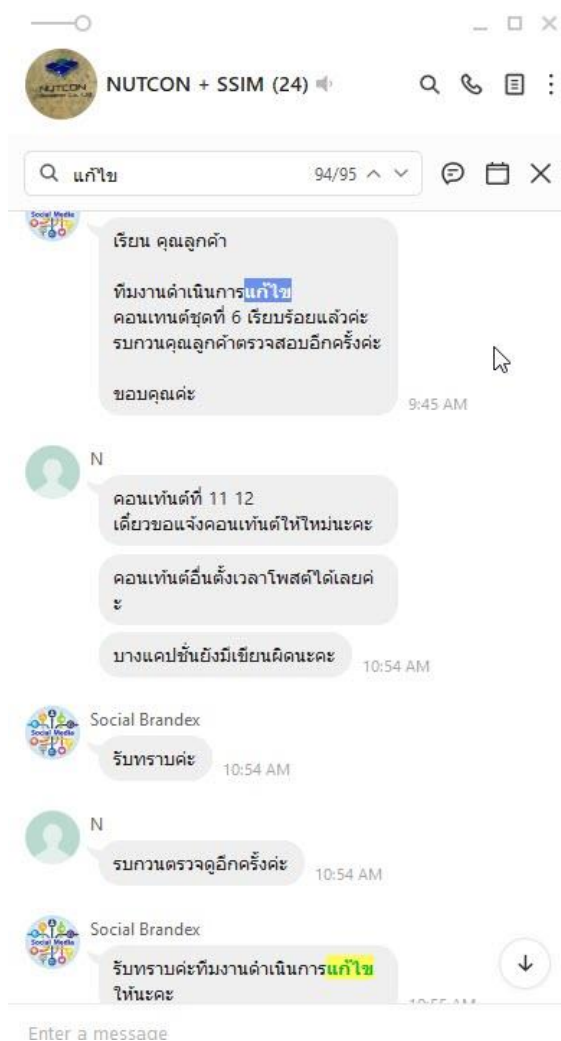
เรื่อง

คอนเทนต์ไม่ตรง Concept ความเป็นองค์กรลูกค้า

แนวทางการแก้ไขปัญหา

- ปรับคอนเทนต์ให้ตรงตามที่ลูกค้าแจ้ง

2. จะต้องไม่พบข้อร้องเรียนลูกค้าหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลและรูปภาพที่นำลงสื่อโซเชียล 100% / เดือน



เดือน สิงหาคม พบ 1 ครั้ง

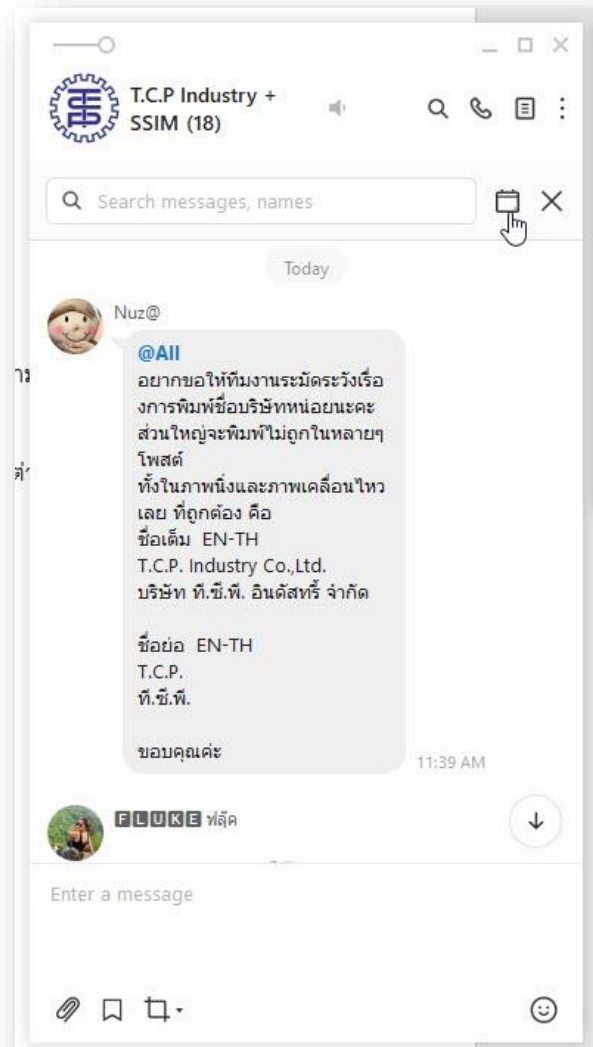
เรื่อง

- คอนเทนต์ไม่ตรงตาม Concept ที่ลูกค้าต้องการ
- พบคำผิดในคอนเทนต์

แนวทางการแก้ไขปัญหา

- ปรับคอนเทนต์ให้ตรงตามที่ลูกค้าแจ้ง
- ภายในทีมโซเชียลช่วยกันตรวจสอบคอนเทนต์ และงานดีไซน์ก่อนลงนำลงสื่อโซเชียลทุกครั้ง
- ใช้เครื่องมือช่วยตรวจสอบคำผิดก่อนนำบทความไปใช้ในสื่อโซเชียล

2. จะต้องไม่พบข้อร้องเรียนลูกค้าหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลและรูปภาพที่นำลงสื่อโซเชียล 100% / เดือน



เดือน กันยายน พบ 4 ครั้ง

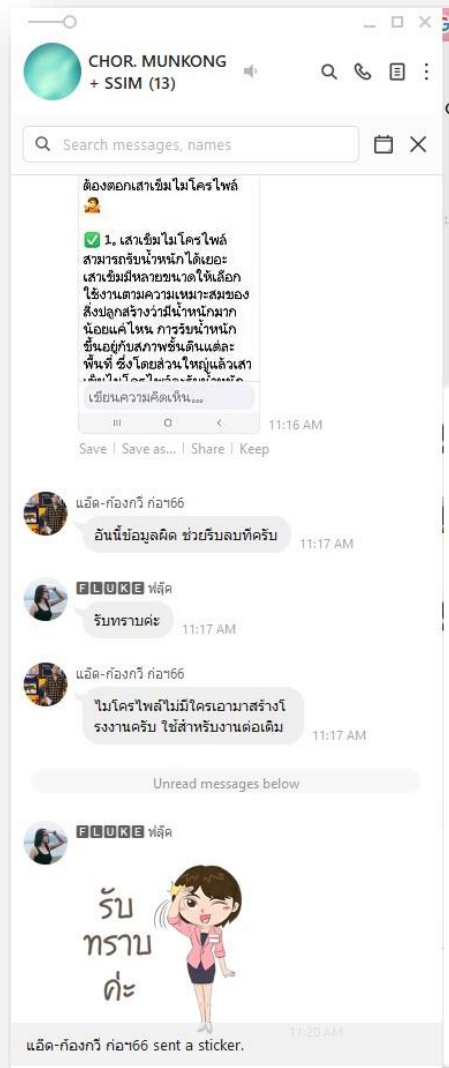
เรื่อง

- พบคำผิดในคอนเทนต์ เป็นชื่อ ย่อ ของบริษัทลูกค้า

แนวทางการแก้ไขปัญหา

- ปรับคอนเทนต์ให้ตรงตามที่ลูกค้าแจ้ง
- ภายในทีมโซเชียลช่วยกันตรวจสอบคอนเทนต์ และงานดีไซน์ ก่อนลงนำลงสื่อโซเชียลทุกครั้ง

2. จะต้องไม่พบข้อร้องเรียนลูกค้าหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลและรูปภาพที่นำลงโซเชียล 100% / เดือน



เดือน กันยายน พบ 4 ครั้ง

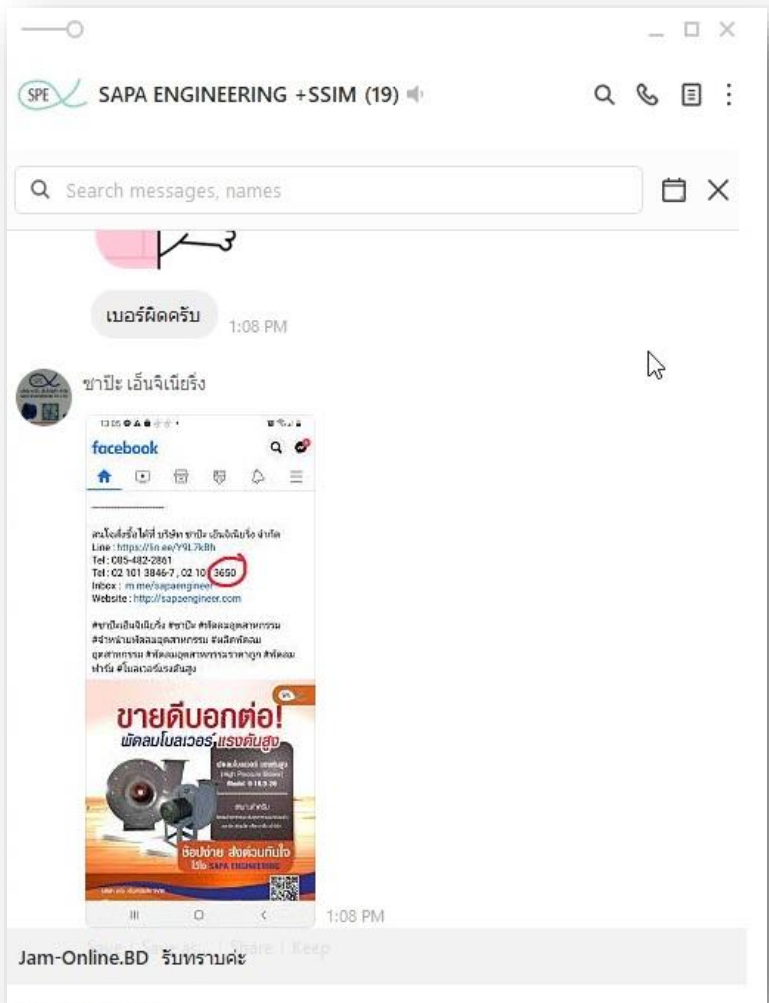
เรื่อง

- พบข้อมูลในคอนเทนต์ผิด

แนวทางการแก้ไขปัญหา

- ปรับคอนเทนต์ให้ตรงตามที่ลูกค้าแจ้ง
- ภายในทีมโซเชียลช่วยกันตรวจสอบคอนเทนต์ ก่อนลงนำลงโซเชียลทุกครั้ง

2. จะต้องไม่พบข้อร้องเรียนลูกค้าหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลและรูปภาพที่นำลงสื่อโซเชียล 100% / เดือน



เดือน กันยายน พบ 4 ครั้ง

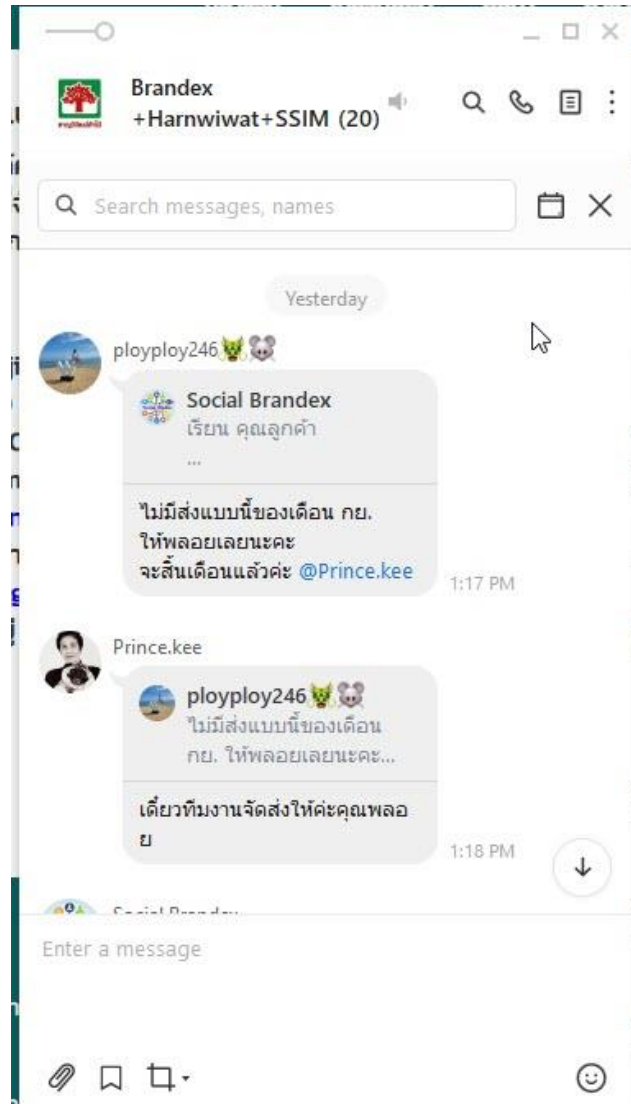
เรื่อง

- พบข้อมูลติดต่อผิด

แนวทางการแก้ไขปัญหา

- ปรับข้อมูลให้ตรงตามที่ลูกค้าแจ้ง

2. จะต้องไม่พบข้อร้องเรียนลูกค้าหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลและรูปภาพที่นำลงโซเชียลมีเดีย 100% / เดือน



เดือน กันยายน พบ 4 ครั้ง

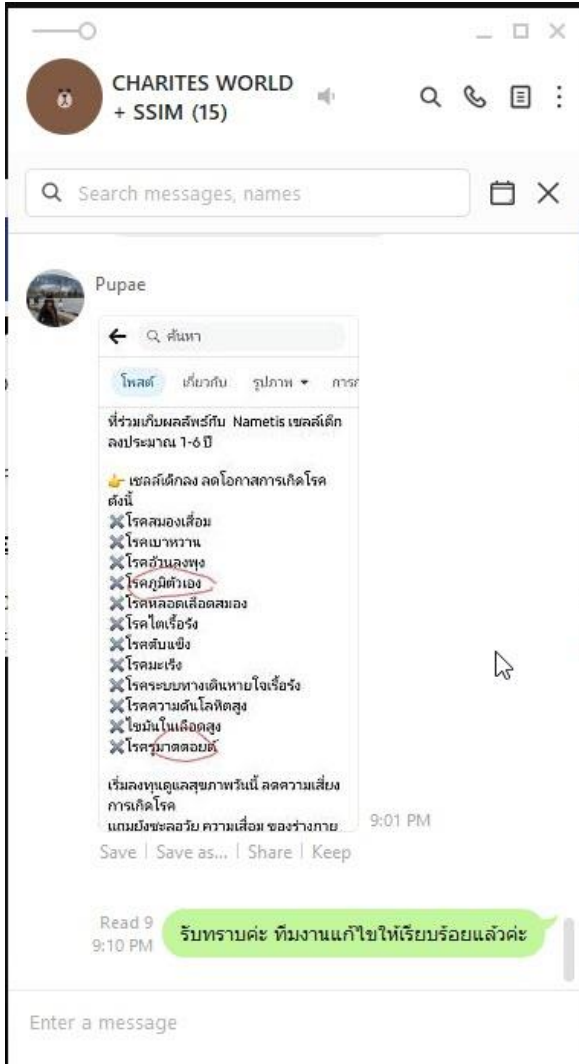
เรื่อง

- ไม่ได้ส่งคอนเทนต์ล่วงหน้าให้กับลูกค้าภายในเวลาที่ลูกค้ากำหนด

แนวทางการแก้ไขปัญหา

- วางแผนจัดการบุคลากรที่เหมาะสมในหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าต่อเดือนแบบ 100%

2. จะต้องไม่พบข้อร้องเรียนลูกค้าหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลและรูปภาพที่นำลงสื่อโซเชียล 100% / เดือน



เดือน ตุลาคม พบ 3 ครั้ง

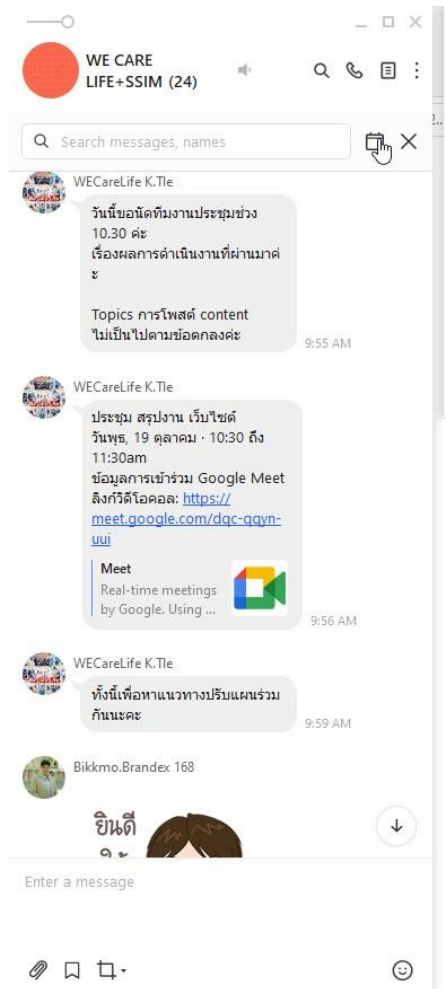
เรื่อง

- พบคำผิดในคอนเทนต์

แนวทางการแก้ไขปัญหา

- ภายในทีมโซเชียลช่วยกันตรวจสอบคอนเทนต์ ก่อนลงนำลงสื่อโซเชียลทุกครั้ง

2. จะต้องไม่พบข้อร้องเรียนลูกค้าหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลและรูปภาพที่นำลงโซเชียลมีเดีย 100% / เดือน



เดือน ตุลาคม พบ 3 ครั้ง

เรื่อง

- ผลงานไม่ครบตามที่ลูกค้ากำหนด

แนวทางการแก้ไขปัญหา

- ทีมโซเชียลวางแผนจัดการบุคลากรที่เหมาะสมในหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าต่อเดือน 100%

นโยบายที่ 2

ส่งมอบงานที่มีความทันสมัย ถูกต้องตามข้อกำหนดและเงื่อนไข

พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามเอกสารสัญญาที่ลูกค้าลงนาม 100% ของเอกสารสัญญาและค้นหาเครื่องมือใหม่ ๆ

ที่เป็นประโยชน์ต่องานมาพัฒนาคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ ต่อเดือน



ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาในปี 2565

- เจ้าหน้าที่สื่อโซเชียลมีเดีย ปฏิบัติงานตามเอกสารที่ลูกค้าลงนามอย่างครบถ้วน
- เจ้าหน้าที่สื่อโซเชียลมีเดีย นำ Canva โปรแกรมสำเร็จรูปในการดีไซน์พื้นฐานเข้ามาช่วยเรื่องของดีไซน์ภาพคอนเทนต์ และวิดีโอคอนเทนต์ เพื่อทดแทนการขาดกำลังคน ของแผนกกราฟฟิคดีไซน์เนอร์

นโยบายที่ 3

ภายใต้มาตรฐานการบริหารจัดการบุคลากรให้รอบรู้เท่าทันการใช้เทคโนโลยีและ
เสริมสร้างองค์ประกอบเพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรและประสิทธิผลขององค์กรได้ดี

วางแผนจัดการบุคลากรที่เหมาะสมในหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าต่อเดือน 100%

การวางแผนจัดการบุคลากรในระยะเวลาการทำงานระหว่างปี 2565

1. เจ้าหน้าที่สื่อโซเชียลมีเดีย เพียงพอต่อการบริหารจัดการเพจลูกค้า ด้านการคิดบทความและสร้างสรรค์บทความบนเพจ โดยวางอัตรากำลังการรับงานได้ 20-25 บริษัท ต่อกำลังคน
2. การพัฒนาด้าน ความคิดสร้างสรรค์ โดยร่วมประชุมกับแผนกกราฟฟิคดีไซน์เนอร์เพื่อวางแผนงานให้ลูกค้า แต่ละรายเป็นกรณีไปเพื่อให้เกิดความแตกต่างจากผู้ให้บริการอื่น ๆ
3. การลงพื้นที่ เพื่อถ่ายภาพกิจกรรมและสถานที่ขององค์กรลูกค้าโดยร่วมประชุมกับแผนกขาย เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลลูกค้าเพื่อจัดตารางการลงพื้นที่ เก็บข้อมูลและเพิ่มมุมมองให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

1. คอนเทนท์บางทีก็ดูลังการไป มันดูเกินความเป็นจริง (ช มั่นคง)

การแก้ไข : ทีมงานปรับคอนเทนต์ให้เหมาะสมกับ ผลิตภัณฑ์ของลูกค้า

2. รูปภาพรูปแบบ คำพูดการนำเสนอ บางรายการยังไม่เป็นที่ดึงดูดความสนใจ ไม่มีความแตกต่างจากเพจอื่น อยากได้ความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น อยากให้พยายามหาข้อมูลสินค้าให้มากขึ้นจากแหล่งอื่นของบริษัท เช่น website หรือ โพสต์เก่า ๆ จะทำให้เข้าใจและอินกับสินค้ามากขึ้นค่ะ (เนเจอร์ อะโกร)

การแก้ไข : ทีมงานเพิ่มการตรวจสอบ การประชุมกับฝ่ายขายและแผนกอื่น ๆ เพิ่มเติม

3. อยากให้เข้าใจรายละเอียดงาน ที่จะลงโฆษณา ก่อนการลงค่ะ บางครั้งข้อมูลความรู้ ที่ลงโฆษณา ดูแล้วไม่ค่อยถูกต้อง ตามที่ควรจะเป็น (บีเอ็มซี)

การแก้ไข : ทีมงานปรับคอนเทนต์ให้ถูกต้องตามงานบริการของลูกค้า (ขอข้อมูลลูกค้าเพิ่มเติม)

4. การตรวจอักษรในการทำ content ควรตรวจให้ถูกต้องก่อนโพส (นาเมทิส)

การแก้ไข : ภายในทีมช่วยกันตรวจสอบคอนเทนต์ก่อนลงโซเชียล