



คู่มือและแผนการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต
(Crisis Communication Management Handbook)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2568

จัดทำโดย
กองสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร
ฝ่ายบริหารความยั่งยืนและสื่อสารองค์กร

สารบัญ

	หน้า
Chapter 1 บททั่วไป.....	3
นิยามศัพท์	4
Chapter 2 แนวทางการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต.....	5
วัตถุประสงค์	5
ความเชื่อมโยงระหว่างแผนการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤตกับ	
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM)	5
โครงสร้างคณะทำงานจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต	7
ระดับองค์กร Crisis Communication Team (CCT)	7
ระดับการไฟฟ้าเขต Crisis Communication Team (CCT)	8
ระดับการไฟฟ้าจตุรรวมงาน Crisis Communication Team (CCT).....	8
การกำหนดบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในคณะทำงานจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต (CCT).....	9
หน้าที่และขั้นตอนดำเนินการของคณะทำงานจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต (CCT).....	11
คณะทำงานจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต (CCT) ประเมินสถานการณ์.....	12
คำถามช่วยประเมินสถานการณ์เบื้องต้น A	13
การประเมินสถานการณ์ B.....	13
แบบประเมินผลกระทบจากวิกฤตการณ์ C.....	14
ระดับความรุนแรง D.....	15
คำถามเพื่อช่วยพิจารณาแนวทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ E.....	16
การประยุกต์ใช้กระบวนการ Design Thinking ในการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต.....	17
การประชุมชี้แจงคู่มือและขั้นตอนปฏิบัติเมื่อเกิดวิกฤตการณ์.....	18
การฝึกปฏิบัติและปรับปรุงคู่มือฯให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง.....	18
Chapter 3 การจัดการด้านการสื่อสารเมื่อเกิดเหตุวิกฤต	20
ขั้นตอนการจัดการด้านการสื่อสารเมื่อเกิดเหตุวิกฤต	20
ข้อมูลสำหรับการติดต่อฉุกเฉิน	20
แบบรายงานวิกฤตการณ์.....	21
ขั้นตอนปฏิบัติการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต.....	22
ขั้นตอนปฏิบัติที่ 2.....	23
ขั้นตอนปฏิบัติที่ 3.....	24
ศูนย์บัญชาการคณะทำงานจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต (CCT)	25
การจัดเตรียมเอกสารการจัดเตรียม.....	25
การสื่อสารภายในองค์กร	25
วิธีการดูแลและบริหารจัดการสื่อมวลชน	26
แนวทางคำพูด ในการต้อนรับสื่อมวลชน	26
คำแถลงการณ์.....	27
วิธีการเขียนคำแถลงการณ์ (เบื้องต้น).....	27

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

แบบฟอร์มตรวจสอบความพร้อมสำหรับการดำเนินงานสำหรับการจัดแถลงข่าว.....	30
กรณีศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตในเหตุการณ์จริง.....	31
ครอบครัววัย เจ้าหน้าที่ดับไฟบ้าน ทำหึง 68 ป่วยติดเตียงเสียชีวิต	
หลังเครื่องผลิตออกซิเจนหยุดทำงาน	31
กรณีศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตในเหตุการณ์จำลอง	32
ตกท่อร้อยสายไฟดับ คาดเหตุจากฝาท่อถูกขโมย	32
ชาวบ้านอำเภอสว่างใส โวยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคิดค่าไฟผิด สื่อแห่ทำข่าว	34
พายุถล่มภาคใต้ ไฟดับทั้งจังหวัด กพท. เร่งแก้ไข	36
บ้านไฟไหม้หลังถูกตัดไฟนาน 2 เดือน.....	37
Chapter 4 เครื่องมือ หรือตัวช่วยในการสื่อสารในภาวะวิกฤต	39
ลูกเล่นทุกได้.....	39
ขั้นตอนการใช้งานการประเมินสถานการณ์และการดาวน์โหลดรายงานวิกฤตการณ์.....	39
เนื้อหาอื่น ๆ ที่น่าสนใจ	45

Chapter 1

บททั่วไป

ภาวะวิกฤต เป็นเหตุการณ์ทันทีทันใด เกิดขึ้นโดยไม่คาดฝัน อาจอยู่นอกเหนือการควบคุม แต่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตหรือการดำเนินงานตามปกติ ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าว อาจเกิดจากธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว หรือเกิดจากฝีมือมนุษย์ เช่น เหตุจลาจล ก่อการร้าย จับตัวประกัน โดยอาจเกิดขึ้นครั้งเดียว วันเดียว หรือหลายวันติดต่อกัน อาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น และศรัทธา

สถานะของวิกฤต ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่สิ่งสำคัญคือความคิดของผู้คนที่คิดว่าเกิดอะไรขึ้น (For a crisis is not what has happened, it is what people think has happened) และผู้มีส่วนรับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจะบริหารเหตุการณ์นั้นอย่างไร

การบริหารจัดการวิกฤตโดยเฉพาะในเรื่องของการสื่อสาร จึงต้องเข้าใจว่ากลุ่มเป้าหมายมองว่าอย่างไร ต้องการเห็นสิ่งใด เพื่อวางกลยุทธ์ในการจัดการบริหารวิกฤตนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในฐานะองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ของประเทศ มีพนักงานและลูกจ้างรวมกว่า 34,000 คน และมีสำนักงานสาขาส่งอยู่ทั่วประเทศ รับผิดชอบด้านการให้บริการพลังงานไฟฟ้าแก่ลูกค้ากว่า 20 ล้านราย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตและการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ จึงมีความจำเป็นต้องมีแผนการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต เพื่อให้ผู้บริหารในองค์กรเข้าใจถึงสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นและสามารถสื่อสารประชาสัมพันธ์กับประชาชนได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นการธำรงไว้ซึ่งภาพลักษณ์ ชื่อเสียงที่ดี และความเชื่อมั่นจากประชาชน

นิยามศัพท์

Issue หรือ ประเด็นร้อน คือ เหตุการณ์ ข่าวลือ หรือเรื่องที่เกิดขึ้น ซึ่งประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ อาจเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ สามารถบริหารจัดการได้ไม่ยาก แต่หากไม่มีการจัดการและการแก้ไขที่ดี ก็อาจส่งผลเชิงลบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น และลุกลามใหญ่โตไปเป็นวิกฤตด้านภาพลักษณ์ขององค์กรได้

Crisis หรือวิกฤตการณ์ คือ เหตุการณ์ที่สามารถสร้างอันตรายต่อองค์กร สถานที่ ทรัพยากร และชื่อเสียง ภายในเวลาอันสั้น ต้องการได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร

Crisis management คือ การจัดการ โครงสร้าง บุคลากร และกระบวนการ ตลอดจนศิลปะในการวางแผน และการตัดสินใจ ในการยับยั้งวิกฤตการณ์ ก่อนจะลุกลามเสียหายมากขึ้น

Crisis Communication Team (CCT) บุคลากรที่เข้ามามีส่วนร่วมในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์สถานการณ์ วางแผนการสื่อสาร และดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

Crisis Manager คือ บุคคล ที่ทำหน้าที่เป็น “ผู้ประสานงานหลัก” ในการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต

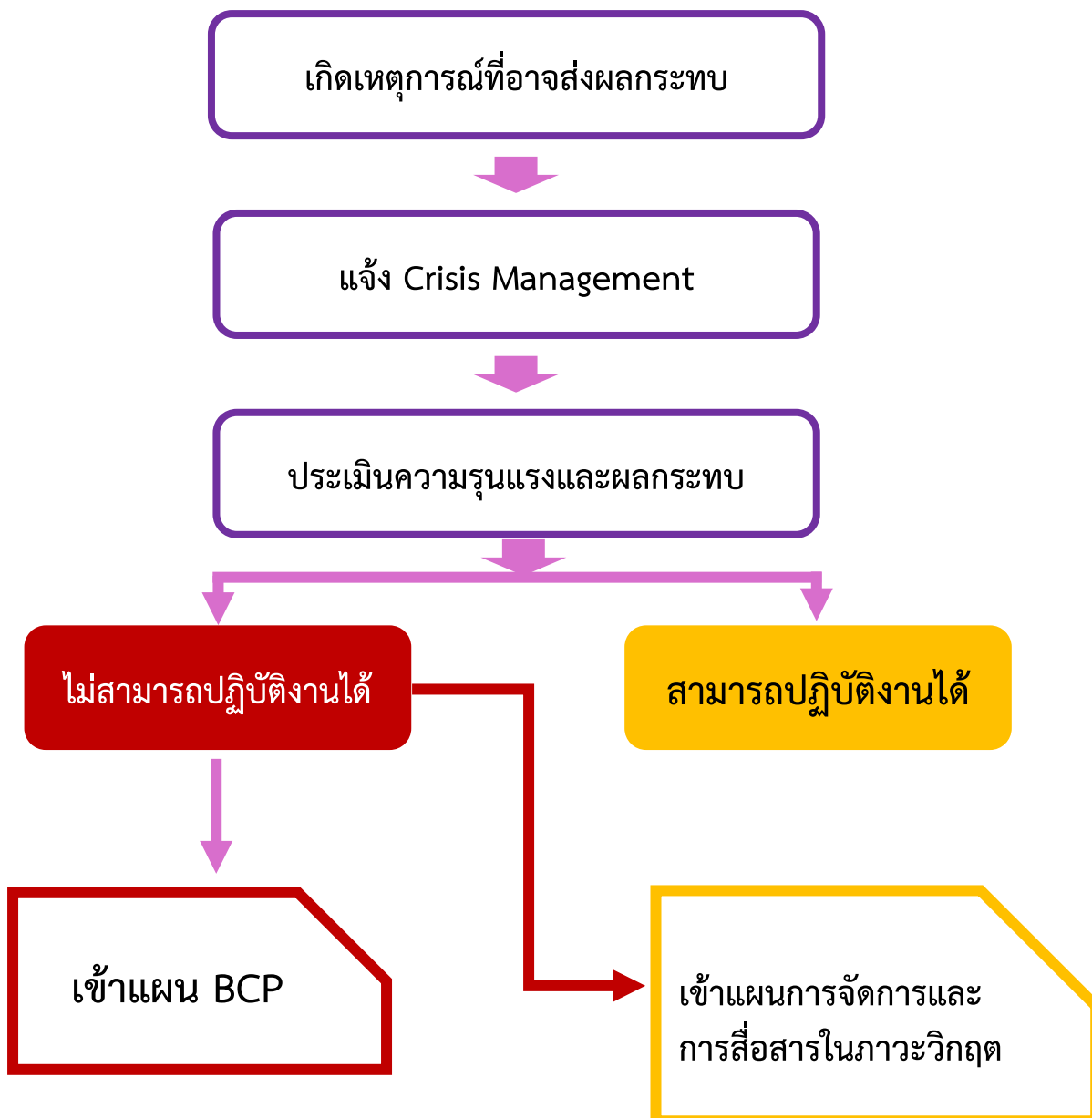
Chapter 2

แนวทางการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเตรียมให้บุคลากรในองค์กรมีความพร้อมต่อการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต
2. เพื่อจำกัดขอบเขตความเสียหายให้อยู่ในวงจำกัด
3. เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร

ความเชื่อมโยงระหว่างแผนการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤตกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) เพื่อกำหนดขั้นตอนการดำเนินการเพื่อสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจในกรณีที่มีความจำเป็นต้องย้ายสถานที่ปฏิบัติงานในกรณีที่เกิดภาวะวิกฤตขึ้นกับองค์กร แผน BCP กำหนดให้ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่สูงสุดตามโครงสร้างการจัดการปฏิบัติการเป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาการประกาศใช้และยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยหลักเกณฑ์ในการพิจารณาประกาศใช้แผนอาจพิจารณาจาก **ระดับความรุนแรงของผลกระทบความเสียหาย** และโอกาสที่การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเกิดการหยุดชะงัก หลังจากการดำเนินการแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นตามขั้นตอนการปฏิบัติที่อยู่ในแผนการจัดการปฏิบัติการ (Incident Management Plan: IMP) แล้วเสร็จ¹

ส่วนแผนการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต เป็นการจัดโครงสร้างการดำเนินงานที่เหมาะสมของคณะทำงานสื่อสารในภาวะวิกฤต พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ความเข้าใจ และมีความพร้อมต่อการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามคู่มือการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการประเมินความรุนแรงและความเสียหาย จากกรณีวิกฤต มีกำหนดอยู่แล้วในคู่มือการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยในการตัดสินใจเพื่อเข้าสู่แผน BCP ได้

ดังนั้น แผนการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต จึงสามารถดำเนินไปได้โดยเอกเทศ แต่หากวิกฤตนั้น ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการดำเนินงาน จึงเข้าสู่ขั้นตอนปฏิบัติของ BCP ต่อไป

แผนการดำเนินงานการจัดการในภาวะวิกฤต

จัดโครงสร้างคณะทำงานสื่อสารในภาวะวิกฤต

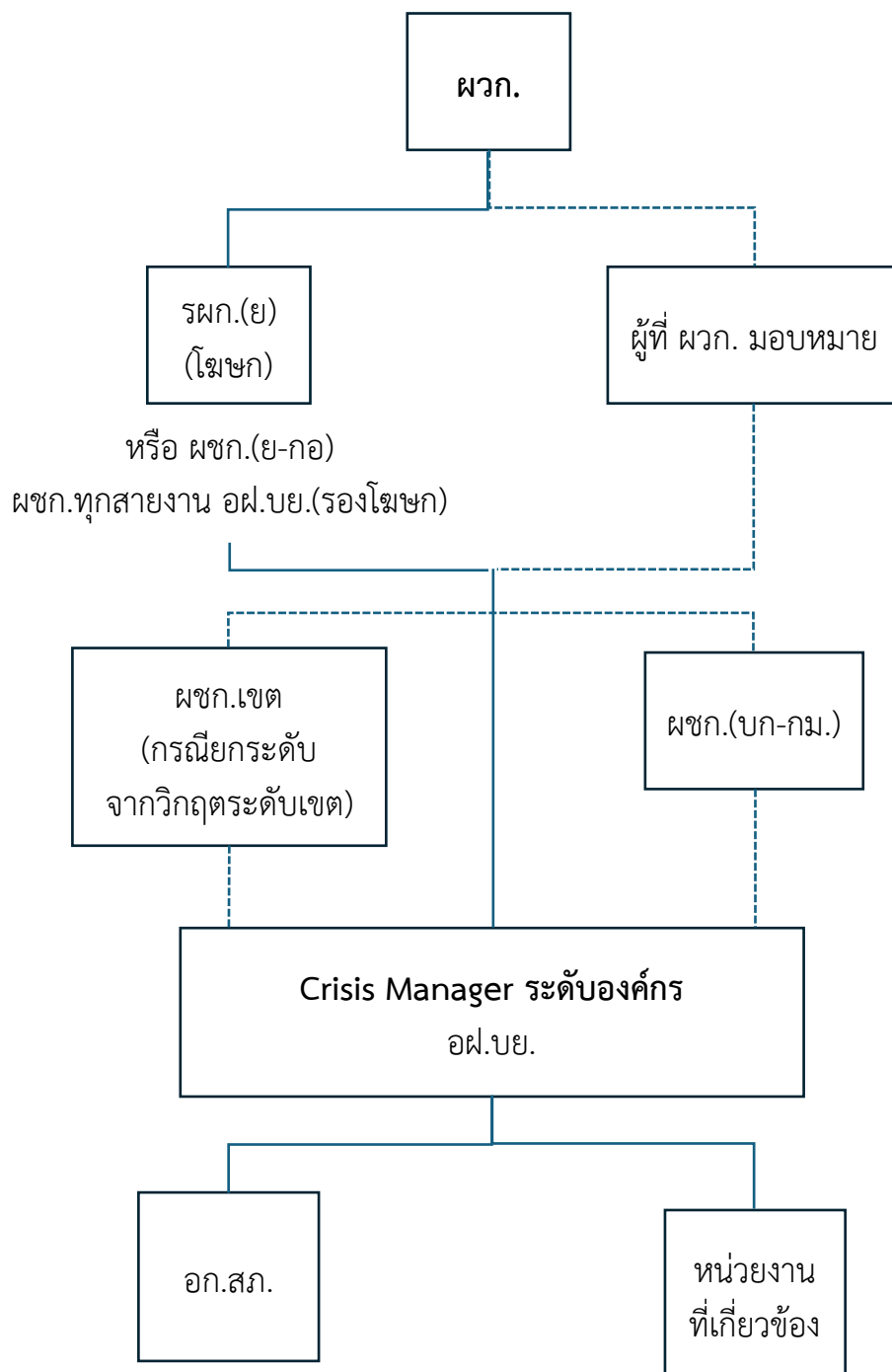
เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงสมควรจัดโครงสร้างของคณะทำงานให้สอดคล้องกับขนาดองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยแบ่งคณะทำงานสื่อสารในภาวะวิกฤตเป็น 3 ระดับชั้น ประกอบด้วย

- **ระดับองค์กร** ประกอบด้วยคณะทำงาน CMT และหัวหน้าส่วนงานระดับเขต หรือระดับผู้จัดการที่เกี่ยวข้อง
- **ระดับการไฟฟ้าเขต** ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขตเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุด ผู้อำนวยการกองอำนาจการเป็น Crisis Manager และผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์หรือบริการลูกค้าเป็นสมาชิกของคณะทำงาน
- **ระดับการไฟฟ้าชั้น 1 - 3 หรือจุดรวมงาน** ประกอบด้วย ผู้จัดการ CEO ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขนาด XS - L เป็น Crisis Manager และเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุด และผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์หรือบริการลูกค้าเป็นสมาชิกของคณะทำงาน

¹ แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน รหัสเอกสาร : BCMS-BC-HQ-กผบ-001เวอร์ชัน: 1, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

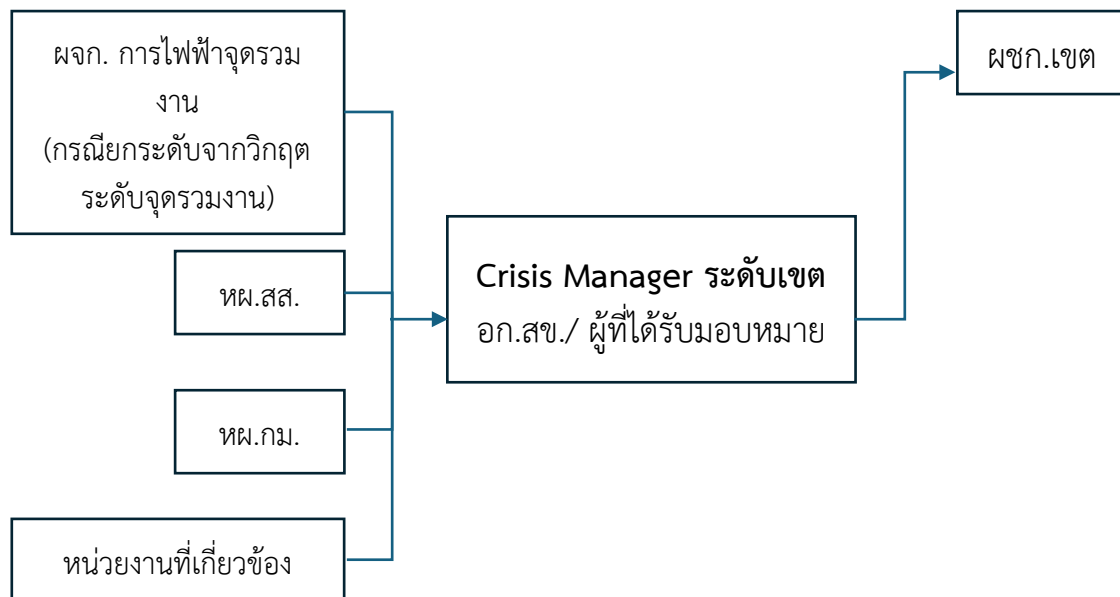
โครงสร้างคณะกรรมการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต

ระดับองค์กร Crisis Communication Team (CCT)

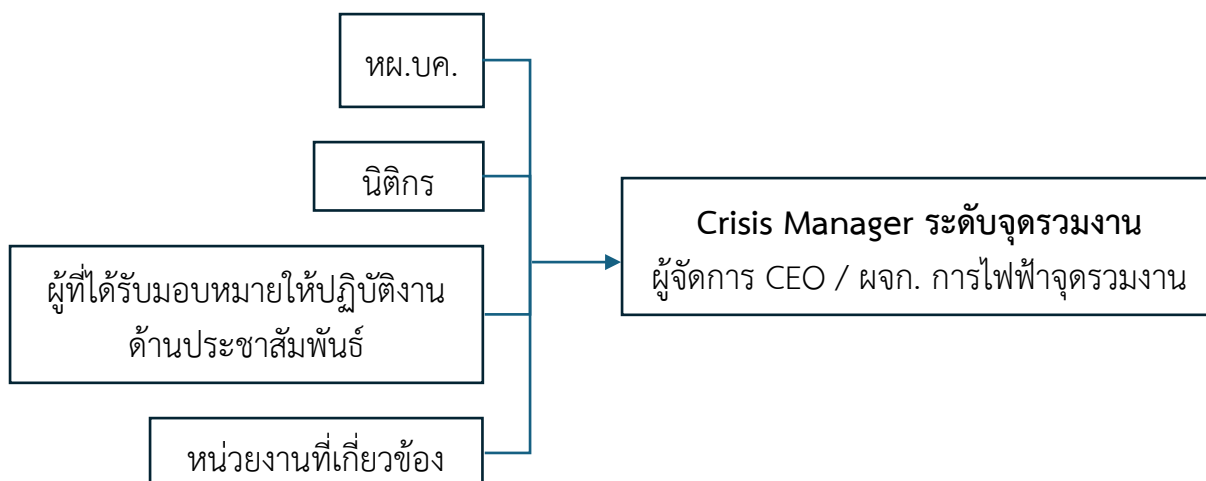


กรณีที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนปกติหรือต้องการคำปรึกษาด้านกฎหมายหรือการยกระดับวิกฤต

ระดับการไฟฟ้าเขต Crisis Communication Team (CCT)



ระดับการไฟฟ้าจตุรรวมงาน Crisis Communication Team (CCT)



การกำหนดบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต (CCT)

ตำแหน่งงาน	ตำแหน่งใน Crisis Communication Team	ภาระ หน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบ
ผวก.	หัวหน้าคณะกรรมการ และสื่อสารในภาวะวิกฤต ระดับองค์กร	มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดในการจัดการและสื่อสารในภาวะ วิกฤต ในระดับองค์กร
รพก.(ย) ผชก.(ย-กอ) ผชก.(ย) ผชก.ทุกสายงาน อผ.บย.	โฆษก กฟภ. รองโฆษก กฟภ. คนที่ 1 รองโฆษก กฟภ. คนที่ 2 รองโฆษก กฟภ. คนที่ 3 รองโฆษก กฟภ. คนที่ 4	เป็นตัวแทนขององค์กรที่มีหน้าที่ในการให้ข่าวกับ สื่อมวลชน ชี้แจงข้อเท็จจริง ตอบข้อซักถามสื่อมวลชน อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย
ผชก.เขต	หัวหน้าคณะกรรมการ และสื่อสารในภาวะวิกฤต ระดับการไฟฟ้าเขต	มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดในการจัดการและสื่อสารในภาวะ วิกฤตในระดับการไฟฟ้าเขต
ผชก.(บก-กม.)/ นิติกร	ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย	ให้ความเห็นในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
อผ.บย.	Crisis Manager ระดับ องค์กร	1. รับแจ้งเหตุวิกฤต 2. ตรวจสอบข้อมูล 3. ประเมินสถานการณ์เบื้องต้น 4. รายงานเหตุวิกฤตต่อหัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้องใน ด้านปฏิบัติการ 5. รายงานเหตุวิกฤตต่อ ศอส. และตัดสินใจ ว่ามีความ จำเป็นต้องระดมทีมสื่อสารหรือไม่ หรืออาจมีความ จำเป็นต้องประสานงานกับ CCT ระดับเขต หรือ สำนักงานใหญ่เพื่อกำหนดแนวทางดำเนินการร่วมกัน 6. นำเสนอแนวทางประชาสัมพันธ์แก่ผู้บริหาร 7. คัดเลือกผู้ให้ข่าว (Spokesperson) ที่เหมาะสม ตลอดจนเตรียมพร้อมและซักซ้อมกับผู้ให้ข่าวก่อน 8. ตัดสินใจดำเนินการสื่อสารตามอำนาจตัดสินใจในแต่ ละระดับชั้น
อก.สข.	Crisis Manager ระดับเขต	
ผจก. CEO ผจก.XS, S, M, L	Crisis Manager ระดับ จังหวัด	

ตำแหน่งงาน	ตำแหน่งใน Crisis Communication Team	ภาระ หน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบ
อก.สภ./ หผ.บล./ ผลส. หผ.สส/ หผ.บค./ ผู้ปฏิบัติงานด้าน ประชาสัมพันธ์	ผู้ปฏิบัติงานบริการลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานด้านการ ประชาสัมพันธ์	- ประเมินสถานการณ์ ตรวจสอบข้อมูลกับหน่วยงานที่เกิดเหตุวิกฤต ศึกษาการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย ว่าคุณกลุ่มเป้าหมายมีความกังวลเรื่องอะไร และจะคลี่คลายหรือบรรเทาความกังวลนั้นได้อย่างไร - กำหนดทิศทางการสื่อสาร กำหนดข้อความหลักในการสื่อสาร (key message) วางกลยุทธ์ในการสื่อสารให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย - กำหนด/ร่างข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารแบบต่าง ๆ จัดทำเนื้อหา (Content) ต่าง ๆ เช่น จดหมาย คำแถลงการณ์ ข่าวแจก รูปภาพ VDO ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบความถูกต้อง แม่นยำ และความสมบูรณ์ของข้อมูล ก่อนนำเสนอต่อผู้ให้ข่าว ผู้บริหาร และสื่อมวลชน - บริหารจัดการช่องทางการสื่อสารทั้งหมด ตรวจสอบรายนามสื่อมวลชน (Media list) ทั้งสื่อที่มีอยู่แล้ว สื่อที่เผยแพร่โดยขอความอนุเคราะห์ (ไม่เสียค่าใช้จ่าย) หรือการซื้อพื้นที่ประชาสัมพันธ์ - สรุปและประเมินผลการสื่อสาร พร้อมทั้งปรับแผนประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
อก.สภ.	ผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตสื่อ ประชาสัมพันธ์	- ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น รูปภาพ VDO - เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ เช่น YouTube Poster TV ภายในองค์กร - บันทึกภาพนิ่งและวิดีโอเพื่อทำข่าว

หน้าที่และขั้นตอนดำเนินการของคณะกรรมการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต (CCT)

หน้าที่	ขั้นตอนดำเนินการ
1. ประเมินสถานการณ์	• ตรวจสอบข้อมูลกับหน่วยงานที่เกิดเหตุวิกฤต • ศึกษาการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย ดูว่ากลุ่มเป้าหมายมีความกังวลเรื่องอะไร และจะคลี่คลายหรือบรรเทาความกังวลนั้นได้อย่างไร
2. กำหนดทิศทางการสื่อสาร	• กำหนดข้อความหลักในการสื่อสาร (key message) • วางกลยุทธ์ในการสื่อสารให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย
3. กำหนด/ร่างข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารแบบต่าง ๆ	• จัดทำเนื้อหา (Content) ต่าง ๆ เช่น หนังสือถึง ผู้ได้รับผลกระทบ คำแถลงการณ์ ข่าวแจก รูปภาพ VDO • ตรวจสอบความถูกต้อง แม่นยำ และความสมบูรณ์ของข้อมูล ก่อนนำเสนอต่อผู้ให้ข่าว ผู้บริหาร และสื่อมวลชน
4. เลือกผู้แทนในการให้ข่าว	• คัดเลือกผู้ให้ข่าว (Spokesperson) ที่เหมาะสม • เตรียมพร้อมและซักซ้อมกับผู้ให้ข่าวก่อน
5. บริหารจัดการช่องทางการสื่อสารทั้งหมด	• ตรวจสอบรายนามสื่อมวลชน (Media list) • สื่อที่มีอยู่แล้ว • สื่อที่เผยแพร่โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

คณะทำงานจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต (CCT) ประเมินสถานการณ์

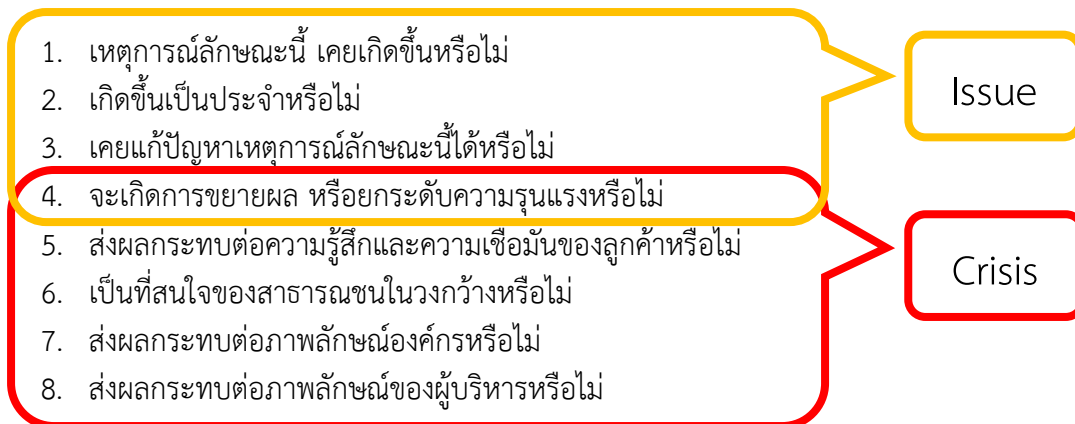
Checklist เพื่อประเมินสถานการณ์

การรับรู้	ความรุนแรง	ผลกระทบ
○ รับรู้เป็นการภายใน ○ รับรู้ถึงภายนอกองค์กร (ชุมชนรอบข้าง ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตร) ○ มีผู้เอ่ยถึงบนโลกออนไลน์ (มีการโพสต์ กด Like กด Share, Retweet) ○ ปรากฏเป็นข่าวทางสื่อมวลชน ○ เกิดการส่งต่อบนโลกออนไลน์อย่างกว้างขวาง	ความเสียหายต่อบุคคล ○ ไม่มีผู้บาดเจ็บ ○ บาดเจ็บเล็กน้อย จำนวน ราย ○ บาดเจ็บสาหัส จำนวน ราย ○ มีผู้เสียชีวิต จำนวน ราย ความเสียหายต่อสินทรัพย์ ○ ความเสียหายต่ออาคาร ได้แก่..... ○ ความเสียหายต่อทรัพย์สิน ได้แก่..... ○ ความเสียหายต่อฐานข้อมูล หรือระบบคอมพิวเตอร์ ได้แก่	○ ไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ○ ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานต้องหยุดหรือย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน (เข้าสู่แผน BCP) ○ ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นภาพลักษณ์ และชื่อเสียงขององค์กร

หมายเหตุ:

- **Issue** คือ ประเด็นปัญหาที่มักเกิดขึ้นเป็นประจำ โดยมากสามารถแก้ไขและควบคุมได้
- **Crisis** คือ วิกฤตการณ์ มักเป็นเหตุการณ์ที่มีความรุนแรง จนอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน หรือกระทบความเชื่อมั่นต่อองค์กรและผู้บริหารได้

คำถามช่วยประเมินสถานการณ์เบื้องต้น A



การประเมินสถานการณ์ B

1. ความกังวลของผู้ได้รับผลกระทบ หรือความสนใจของประชาชนอยู่ตรงไหน
2. สถานการณ์จะทวีความรุนแรงมากขึ้นหรือไม่
3. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นที่สนใจของสื่อมวลชน หรือหน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้องหรือไม่
4. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จะขัดขวางการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันหรืออนาคต หรือไม่
5. เหตุการณ์นั้น ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ ขององค์กรและผู้บริหารหรือไม่

3 สิ่งที่ต้องประเมิน		
การรับรู้	ความเสียหาย	ผลกระทบ
- เหตุการณ์ลักษณะนี้เคยเกิดขึ้นหรือไม่? - เคยเกิดขึ้นเป็นประจำหรือไม่? - เคยแก้ปัญหาเหตุการณ์ลักษณะนี้ได้หรือไม่? - จะเกิดการขยายผลหรือยกระดับความรุนแรงหรือไม่?	- เหตุการณ์นี้ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือทรัพย์สินอย่างไร? - ความเสียหายที่เกิดขึ้นกระทบต่อการดำเนินงานหรือไม่? - ความเสียหายที่เกิดขึ้นกระทบต่อชุมชนรอบข้างหรือไม่? - ความเสียหายนี้เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลหรือระบบคอมพิวเตอร์หรือไม่?	- เหตุการณ์นี้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกและความเชื่อมั่นของลูกค้าหรือไม่? - เป็นที่สนใจของสาธารณชนในวงกว้างหรือไม่? - ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรหรือไม่? - ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของผู้บริหารหรือไม่?

แบบประเมินผลกระทบจากวิกฤตการณ์ C

เหตุการณ์ / วิกฤตการณ์เมื่อวันที่.....เวลา.....

การรับรู้ (ใส่หมายเลข 1 ในช่องที่ตรงกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น)	ใส่เลข 1	ตัวคูณ	คะแนนความรุนแรง	ประเมินผล	
รับรู้เฉพาะภายในองค์กร		x 1 =	}	< 3 = ระดับ 1 $3 - 7$ = ระดับ 2 > 8 = ระดับ 3	
รับรู้ถึงชุมชนรอบข้าง แต่ยังไม่ขยายเป็นวงกว้าง		x 2 =			
มีการโพสต์ลงบนโซเชียลมีเดีย		x 2 =			
มีการโพสต์ลงโซเชียลมีเดียและเกิดการส่งต่อ		x 3 =			
รับรู้โดยสื่อมวลชน		x 3 =			
กลายเป็นกระแสข่าว รับรู้โดยลูกค้า คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ		x 5 =			
รายละเอียดความเสียหาย (วงกลมรอบตัวเลขที่ตรงกับสถานการณ์)	น้อย	กลาง	มาก	คะแนนความรุนแรง	ประเมินผล
ความเสียหายต่ออาคาร	1	2	3	}	< 3 = ระดับ 1 $3 - 7$ = ระดับ 2 > 8 = ระดับ 3
ความเสียหายต่อทรัพย์สิน	1	2	3		
ความเสียหายต่อข้อมูล	1	2	3		
ความเสียหายต่อบุคคล - บาดเจ็บเล็กน้อย			3		
ความเสียหายต่อบุคคล - บาดเจ็บสาหัส			5		
ความเสียหายต่อบุคคล - เสียชีวิต			10		
ผลกระทบ (ใส่หมายเลข 1 ในช่องที่ตรงกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น)	ใส่เลข 1	ตัวคูณ	คะแนนความรุนแรง	ประเมินผล	
ผลกระทบต่อการดำเนินการทางธุรกิจ - ไม่ต้องหยุดงาน		x 1 =	}	< 3 = ระดับ 1 $3 - 7$ = ระดับ 2 > 8 = ระดับ 3	
ผลกระทบต่อการดำเนินการทางธุรกิจ - ต้องหยุดงาน		x 2 =			
ผลกระทบต่อชุมชนรอบข้าง		x 3 =			
ผลกระทบต่อกันในวงกว้าง		x 5 =			
คะแนนรวม					

คะแนนรวม

ไม่เกิน 9 = วิกฤตระดับ 1

10 - 2 = วิกฤตระดับ 2

22 ขึ้นไป = วิกฤตระดับ 3

หมายเหตุ: แบบประเมินผลกระทบฉบับนี้เป็นเพียงเครื่องมือช่วยในการประเมินเท่านั้น การพิจารณาระดับความรุนแรงและผลกระทบควรดำเนินการควบคู่กันไป ซึ่งอาจมีความคลาดเคลื่อนจากตัวเลขที่กำหนดในแบบประเมินชุดนี้ได้

ระดับความรุนแรง D

วิกฤต ระดับ	สถานการณ์
1	• วิกฤตการณ์ภายใน • สื่อมวลชนยังไม่เกิดการรับรู้ หรือ เกิดข่าวลือแบบปากต่อปากหรือทางสื่อสังคมออนไลน์ แต่ยังไม่มีการในสื่อกระแสหลัก • ไม่มีผู้บาดเจ็บหรือบาดเจ็บเล็กน้อย เพียงปฐมพยาบาล ไม่เกิดการตื่นตระหนก สามารถดำเนินงานได้ ตามปกติ • เอกสาร ข้อมูล ระบบ IT ไม่เสียหาย
2	• มีการเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และสื่อมวลชน • ประชาชนเกิดความสงสัย และคาดเดาไปต่างๆ นานา มีคนบาดเจ็บ • ต้องเข้ารับการรักษจากแพทย์ หรือต้องดูอาการใกล้ชิด • สถานที่ทำงานหรืออาคารได้รับความเสียหายไม่สามารถปฏิบัติงานได้ชั่วคราว เอกสารหรือข้อมูลสูญหาย บางส่วน
3	• มีการโหมกระแสเรื่องเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในสื่อสังคมออนไลน์ และ สื่อมวลชนสายหลักในวงกว้าง • เกิดผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรและผู้บริหาร • เกิดผลกระทบหรือมีโอกาสเกิดผลกระทบรุนแรงต่อชีวิตและทรัพย์สิน เกิดความกลัวตื่นตระหนก • เกิดผลกระทบต่อทรัพย์สิน หรือ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติต้องย้ายที่ทำการชั่วคราว ข้อมูลเสียหาย

คำถามเพื่อช่วยพิจารณาแนวทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ E

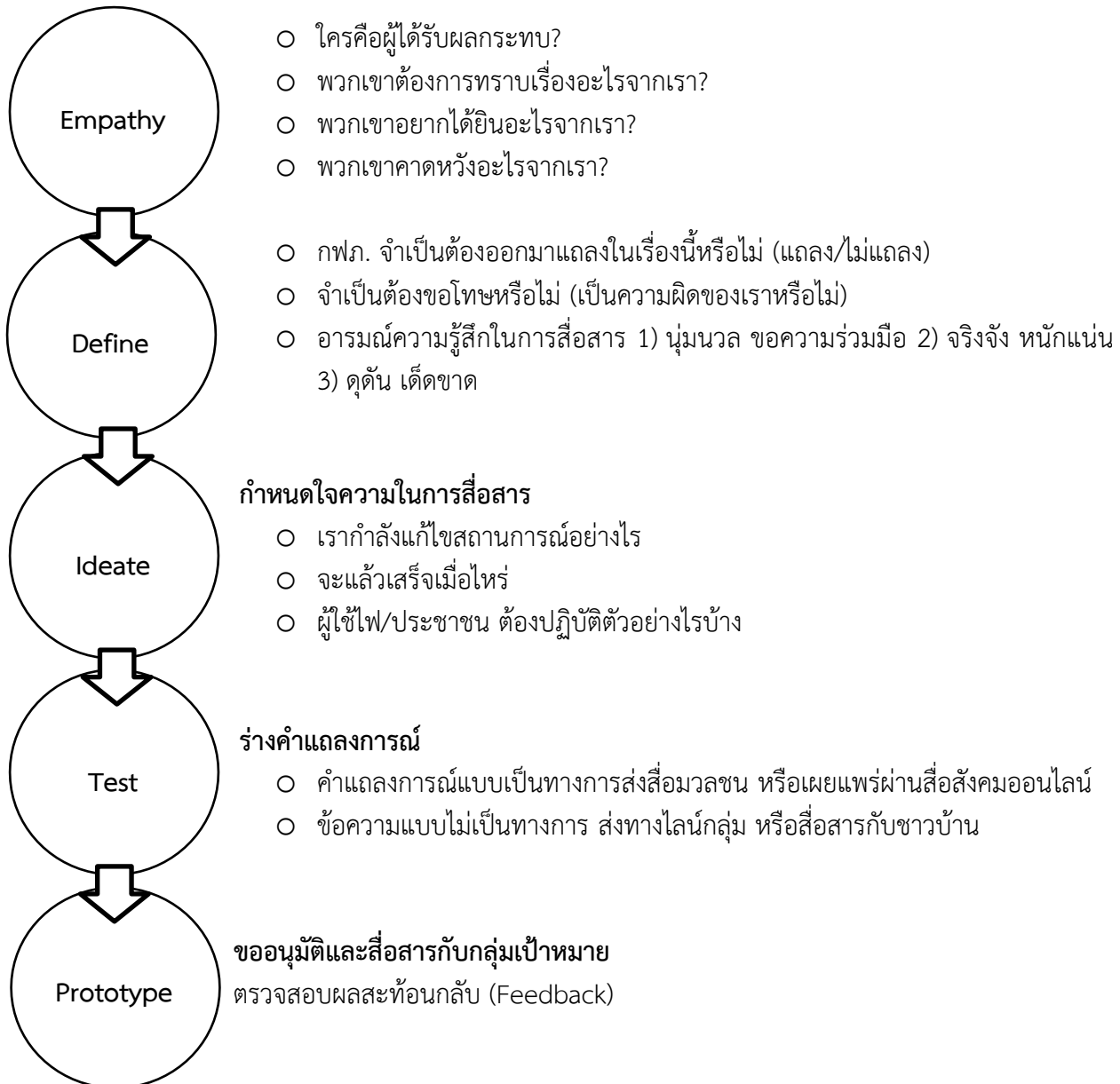
หัวข้อพิจารณา	คณะทำงานจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต (CCT) ต้องตอบคำถามต่อไปนี้
เนื้อหา	- ใครคือผู้รับสารเป้าหมายของการสื่อสาร - ความกังวลของผู้ได้รับผลกระทบคืออะไร - อะไรควรพูด อะไรไม่ควรพูด และเพราะอะไร - เราได้ทำอะไรไปแล้วบ้าง - เราจะทำอะไรต่อไป - จะใช้เวลาเท่าไรจึงจะแก้ไขวิกฤตการณ์ได้แล้วเสร็จ
ช่องทางการสื่อสาร	- เรามีสื่ออะไรบ้าง - สื่อหรือช่องทางใดสามารถเข้าถึงผู้รับสารเป้าหมายได้ดีที่สุด (ประสิทธิภาพ + ประสิทธิผล) - ช่องทางใดที่ไม่จำเป็นต้องใช้
รูปแบบวิธีการ	- ต้องมีการแถลงข่าวหรือไม่ ใครจะเป็นผู้แถลง - ใครคือผู้นำอิทธิพลทางความคิด (Influencer) - ใครคือคนกลาง หรือบุคคลที่สาม - จะสื่อสารทางเดียว หรือสื่อสารสองทาง

แนวความคิดในการสื่อสารประชาสัมพันธ์

1. อาจไม่มีความจำเป็นต้องสื่อสารใด ๆ และควรปล่อยให้เรื่องเงียบไป
2. สื่อสารกับคนภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจและร่วมกันบรรเทาปัญหา
3. สื่อสารออกไปภายนอกองค์กรในวงกว้างเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ป้องกันการตื่นตระหนก และรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

การประยุกต์ใช้กระบวนการ Design Thinking ในการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต

คณะกรรมการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต (CCT) ร่วมกันตอบคำถามต่อไปนี้ เพื่อทบทวนและทำความเข้าใจสถานการณ์วิกฤต



แผนการจัดการในภาวะวิกฤต

การประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจคู่มือการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤต

กำหนดให้มีการจัดประชุมชี้แจงคู่มือและขั้นตอนปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุวิกฤต ดังนี้

1. การบรรยายพิเศษสำหรับผู้บริหารระดับ CMT ประกอบด้วย ผวก. โฆษกการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและ Crisis Manager ในสำนักงานใหญ่ พร้อมด้วย อฟ.บย. อก.สภ. และพนักงาน จัดที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
2. การบรรยายพิเศษสำหรับโฆษกการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ Crisis manager ระดับองค์กร ผชก. 12 เขต ผจก. และการไฟฟ้าจตุรรวมงาน เรื่องการให้สัมภาษณ์สื่อมวลชนอย่างมืออาชีพ
3. การฝึกอบรมสำหรับทีม CCT ระดับการไฟฟ้าชั้น 1 - 3 เรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤต จัดที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 12 เขต

การฝึกปฏิบัติและปรับปรุงคู่มือให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

กำหนดให้มีการฝึกปฏิบัติและปรับปรุงคู่มือเป็นประจำโดยให้ ผชก. 12 เขตและ ผจก. CEO/ L/ M/ S/ XS ปรับรายชื่อกณะทำงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต (CCT) ให้เป็นปัจจุบันทุกปีเพื่อให้คู่มือและขั้นตอนปฏิบัติด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปประกอบด้วย

1. การบรรยายและทบทวนการใช้คู่มือ ร่วมกันนำเสนอข้อพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไข คู่มือการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤต 3 ชั่วโมง
2. การฝึกซ้อม หรือจำลองสถานการณ์เสมือนจริง ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วม ผชก. ผจก. อก.สข. ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้า นิติกร

สถานที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 12 เขต

การประเมินผล

รายการประเมิน	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
จัดโครงสร้างคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีคำสั่งอนุมัติโครงสร้างคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต	
การกำหนดบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการกำหนดบุคลากรและมีคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรให้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต	กฟข. และ กฟฟ. ชั้น 1-3 แต่งตั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องในสังกัด ให้รับผิดชอบงานด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต
คู่มือการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤต	มีการจัดวางคู่มือการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตในทุกสำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ	บุคลากรที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัด และเขต ได้เข้าร่วมซักซ้อมการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตประจำปี
การบรรยายพิเศษสำหรับผู้บริหารระดับ CMT	ปีละ 1 ครั้ง	CMT มีความรู้ ความเข้าใจ ต่อการจัดการและการสื่อสารเมื่อเกิดวิกฤตด้านภาพลักษณ์ต่อองค์กร
การบรรยายพิเศษเรื่องการให้ข่าวอย่างมืออาชีพ	ปีละ 1 ครั้ง	สามารถให้ข่าวและนำเสนอ Key message ขององค์กรได้อย่างชัดเจน ไม่หลบหลีก ผู้สื่อข่าวและสามารถเลี่ยงคำถามที่ไม่ต้องการตอบได้อย่างสุภาพ นุ่มนวล
การประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจคู่มือการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤต	ปีละ 1 ครั้ง	ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ และบริการลูกค้า มีความเข้าใจในคู่มือการสื่อสารในภาวะวิกฤต สามารถร่างคำแถลงการณ์ต้อนรับสื่อมวลชน พิจารณาทางเลือกในการสื่อสาร สามารถเข้าสู่กระบวนการในการจัดการภาวะวิกฤตได้ภายใน 15 นาที และสามารถสร้างการสื่อสารขององค์กรได้ภายใน 1 ชั่วโมง
การฝึกปฏิบัติและปรับปรุงคู่มือ	ปีละ 1 ครั้ง	ผู้ปฏิบัติงานสามารถฝึกปฏิบัติได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

Chapter 3 การจัดการด้านการสื่อสารเมื่อเกิดเหตุวิกฤต

ขั้นตอนการจัดการด้านการสื่อสารเมื่อเกิดเหตุวิกฤต

ภาระงานที่ 1 แจ้ง Crisis Manager	กรอกแบบฟอร์มรายงานวิกฤตการณ์ (ถ้าเป็นไปได้) แล้วส่งให้ Crisis Manager
ภาระงานที่ 2 วิธีปฏิบัติต่อสื่อมวลชน	1. ให้การต้อนรับสื่อมวลชนอย่างเป็นกันเอง จัดหาสถานที่พักและน้ำดื่มตามความเหมาะสม 2. ระมัดระวังในการพูดและสื่อสารเพราะสื่อมวลชนอาจนำไปอ้างเป็นแหล่งข่าว ควรตอบกลางๆ ว่า โปรดรอสักครู่ เดี่ยวผู้บริหารจะเป็นคนให้รายละเอียดในเรื่องเหล่านี้ 3. ไม่ควรเอ่ยถึงความรุนแรงของเหตุการณ์ จำนวนและชื่อของผู้บาดเจ็บเสียชีวิตหรือได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ 4. ไม่ควรห้ามสื่อมวลชนในการถ่ายภาพหรือทำข่าว แต่สามารถขอความร่วมมือให้อยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมเพื่อความปลอดภัยได้ 5. รอรับคำแนะนำจาก Crisis Manager
ภาระงานที่ 3 เข้าสู่ BCP	เข้าสู่กระบวนการและขั้นตอนของ Business Continuity Plan (BCP) ตามที่กำหนด

ข้อมูลสำหรับการติดต่อฉุกเฉิน

หน่วยงาน

Crisis Manager

ผู้จัดการ ชื่อ-สกุล.....โทร.....

ผู้อำนวยการกองสนับสนุนงานเขต ชื่อ-สกุล.....โทร.....

ผู้รับผิดชอบระดับเขต

ผู้ช่วยผู้ว่าการเขต ชื่อ-สกุล.....โทร.....

ผู้รับผิดชอบระดับองค์กร

ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารความยั่งยืนและสื่อสารองค์กร

ชื่อ-สกุล.....โทร.....

ผู้อำนวยการกองสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร ชื่อ-สกุล.....โทร.....

แบบรายงานวิกฤตการณ์

วันที่รับรายงาน

เวลาที่รับรายงาน

เหตุการณ์ / วิกฤตการณ์

วันที่ / เวลา

สถานที่เกิดเหตุ

การรับรู้

.....รับรู้เป็นการภายใน.....รับรู้ถึงชุมชนรอบข้างแต่ยังไม่ขยายวงกว้าง

.....มีการโพสต์ลง Social Media.....มีการโพสต์ลง Social Media และเกิดการส่งต่อ

.....รับรู้ถึงสื่อมวลชน.....รับรู้ถึงลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ

รายละเอียดความเสียหาย

ความเสียหายต่ออาคาร

ความเสียหายต่อทรัพย์สิน

ความเสียหายต่อข้อมูล

ความเสียหายต่อบุคคล

บาดเจ็บเล็กน้อย จำนวน.....ราย ได้แก้ไข

บาดเจ็บสาหัส จำนวน.....ราย ได้แก้ไข

เสียชีวิต จำนวน.....ราย ได้แก้ไข

ผลกระทบ

.....ไม่ส่งผลกระทบ

.....ส่งผลกระทบต่องานไม่ต้องหยุดงานต้องหยุดงาน

.....ส่งผลกระทบต่อชุมชนรอบข้าง ระบุ

ผลกระทบอื่นๆ ระบุ

ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดกับภายนอก

.....

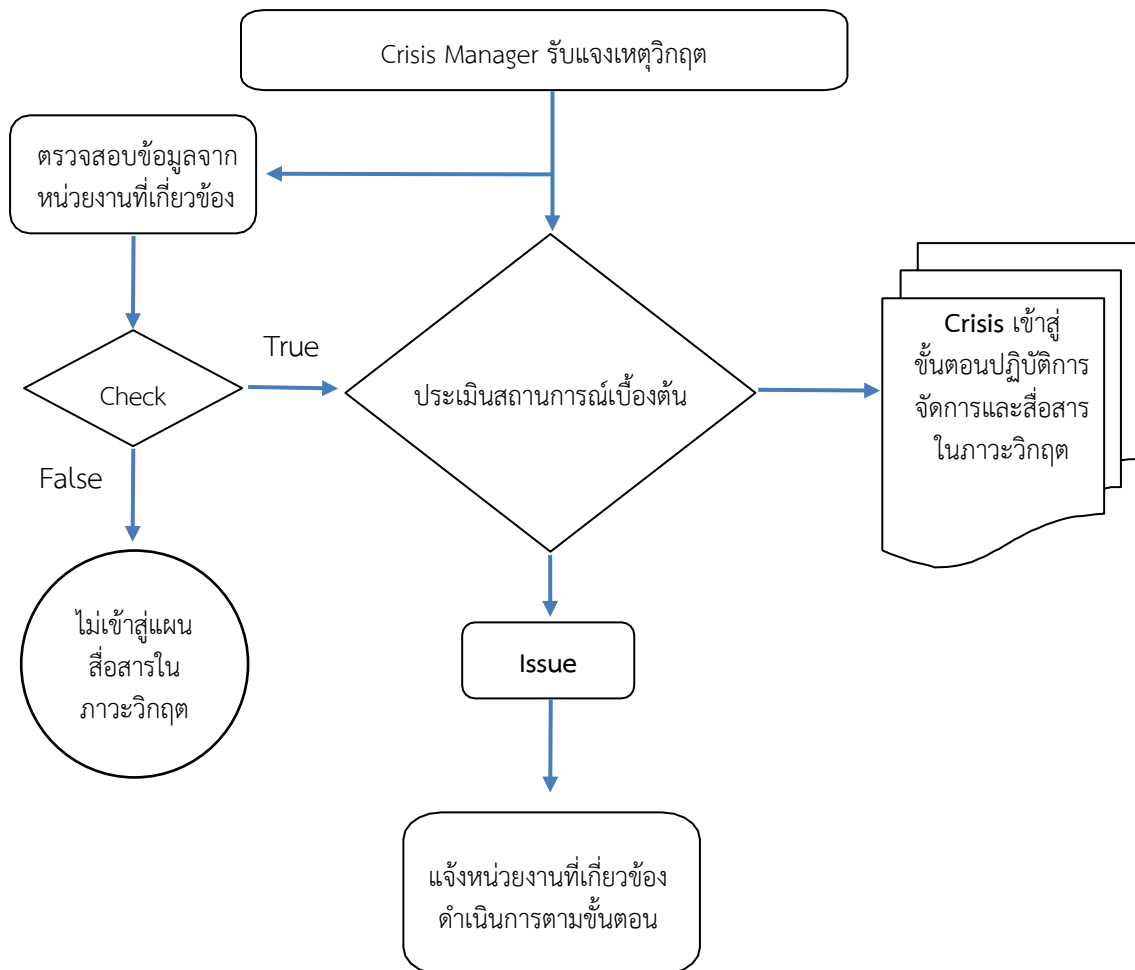
.....

.....

.....

.....

ขั้นตอนปฏิบัติการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต



ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

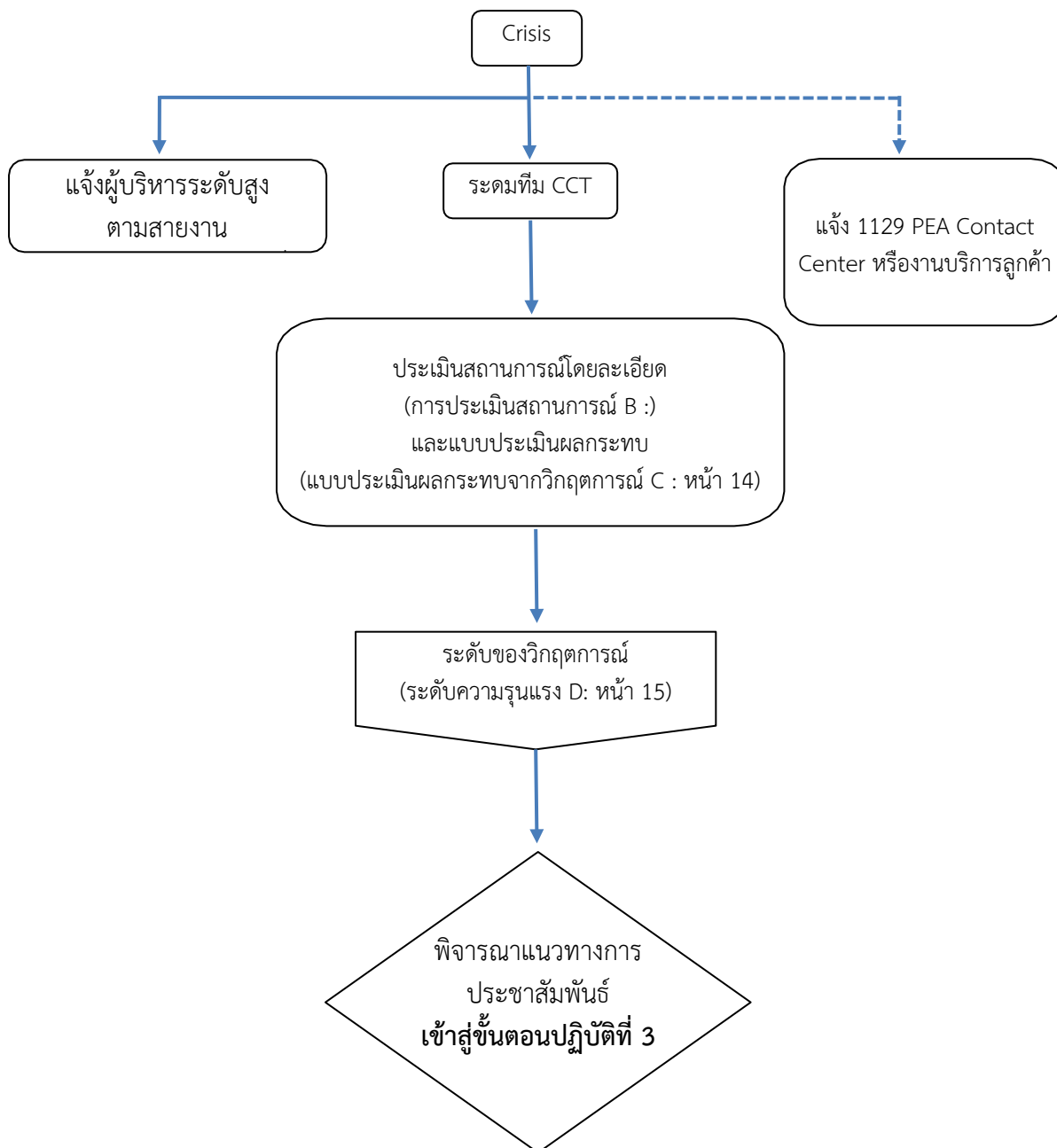
ภายในองค์กร

- ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน
- ฝ่าย. กสภ.
- กบล. กสช. ผสส. ผกม.
- 1129 PEA Contact Center

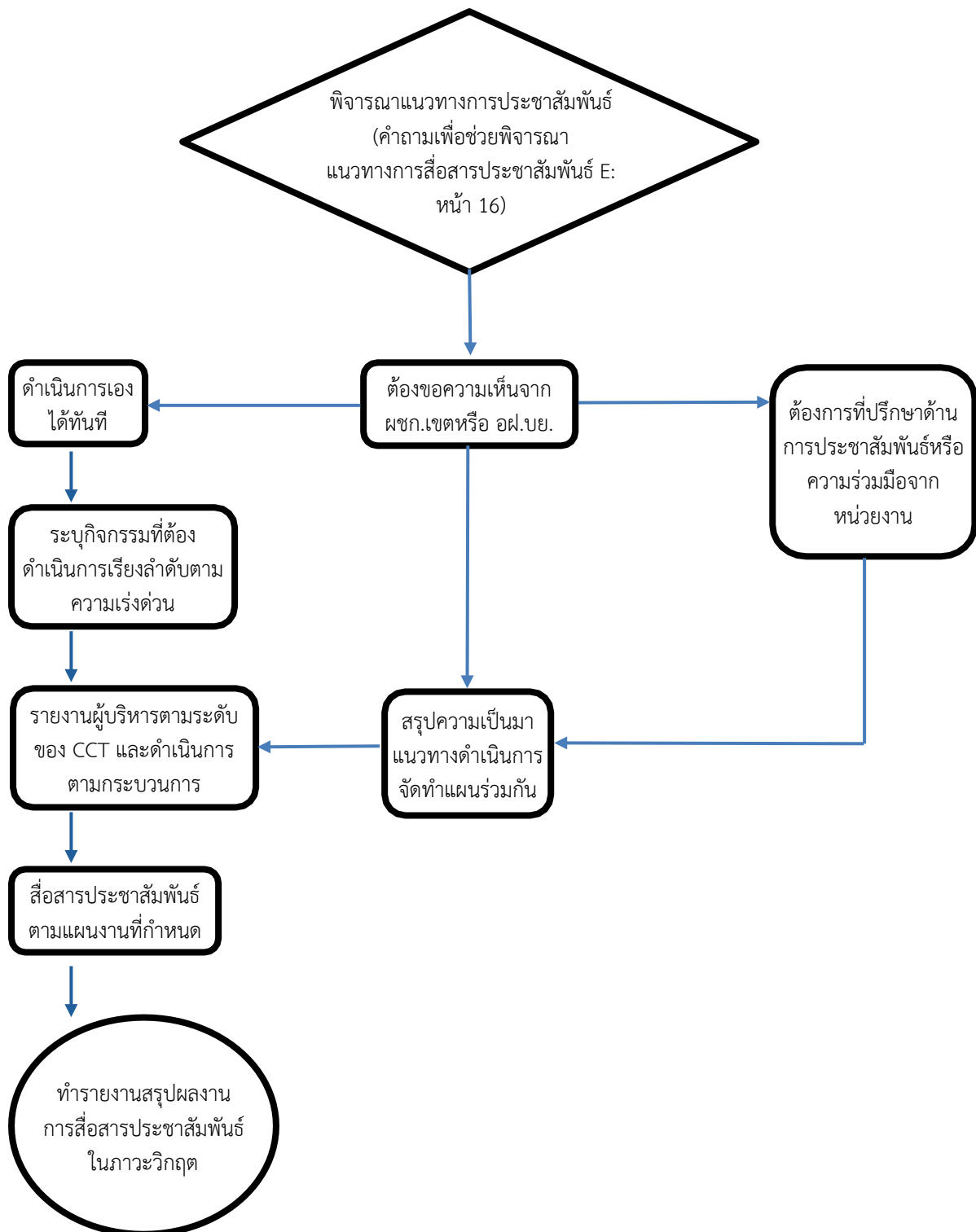
ภายนอกองค์กร

- ตำรวจ
- ฝ่ายปกครอง
- อปพร.
- อปท.
- มูลนิธิ

ขั้นตอนปฏิบัติที่ 2



ขั้นตอนปฏิบัติที่ 3



ศูนย์บัญชาการคณะกรรมการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต (CCT)

ศูนย์บัญชาการคณะกรรมการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต (CCT) ควรสามารถเข้าปฏิบัติการด้านการสื่อสารได้ แม้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ในสภาวะปกติต้องหยุดชะงัก โดยศูนย์บัญชาการคณะกรรมการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต (CCT) ควรมีอุปกรณ์ดังนี้

1. โต๊ะประชุม หรือ War Room
2. กระดาษ ปากกา/ดินสอ
3. กระดานและอุปกรณ์สำนักงานอื่น ๆ
4. คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและ Printer
5. โทรศัพท์
6. วิทยุ - โทรศัพท์ที่สามารถรับชมช่องข่าวต่าง ๆ ได้
7. เครื่องถ่ายเอกสาร
8. อุปกรณ์ระบบสารสนเทศและเครือข่าย

การจัดเตรียมเอกสารการจัดเตรียม

ให้ดำเนินการจัดเตรียมเอกสาร ตามความจำเป็นและความเหมาะสมของแต่ละสถานการณ์ ดังนี้

1. ข้อความ และแนวทางปฏิบัติสำหรับแจ้งให้พนักงานภายในองค์กรถือปฏิบัติตาม
2. คำแถลงการณ์ (Media Statement)
3. จดหมายแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องและสื่อมวลชน
4. ข่าวเผยแพร่ (Press release)
5. เอกสารข้อเท็จจริง (Fact sheet)
6. แนวทางคำถาม-คำตอบ (Q&A)
7. ภาพถ่ายผู้บริหาร ใส่ CD หรือ Thumb drive
8. VDO Footage (ถ้ามี)
9. ข้อมูลการติดต่อ แผนที่ หากต้องดำเนินงาน ณ สถานที่สำรอง

การสื่อสารภายในองค์กร

1. แจ้งเหตุ ประเมินสถานการณ์ และแนวโน้มของสถานการณ์ผ่านสื่อที่รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ LINE กลุ่ม Email หรือเสียงตามสาย
2. ในเนื้อความที่จะสื่อสาร ควรระบุวัน/เดือน/ปี และเวลาในส่วนต้นของข้อความไว้ด้วยเพื่อการอ้างอิงในอนาคต
3. ในส่วนท้ายของเนื้อความ ให้ลงชื่อ หรืออ้างอิงหน่วยงานภายในพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อไว้ด้วย เพื่อการตรวจสอบข้อมูลของผู้รับสาร
4. ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนขั้นต้น เช่น
 - อย่าตื่นตระหนกและให้เดินทางออกจากสถานที่เกิดเหตุอย่างเป็นระเบียบ
 - อย่าเพิ่งให้ข่าว หรือความเห็นใด ๆ กับสื่อมวลชน
 - อย่าเผยแพร่ภาพความเสียหาย ผู้บาดเจ็บ หรือเสียชีวิตผ่านสื่อสังคมออนไลน์
- 5.ชี้แจงแนวทางดำเนินการ
6. อาจขอให้พนักงานมีส่วนร่วมเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ตามที่ CCT กำหนด

วิธีการดูแลและบริหารจัดการสื่อมวลชน

1. ตรวจสอบรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสื่อมวลชน (Media list) และคัดเลือกสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้อง
2. หากมีความจำเป็น ให้แจ้งสื่อมวลชน ว่าจะมีการแถลงหรือประชาสัมพันธ์ออกมาเมื่อไหร่
3. รับข้อสอบถามจากสื่อมวลชน เพื่อนำมาเตรียมข้อมูลสำหรับการชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติม
4. ให้การต้อนรับสื่อมวลชนอย่างเป็นกันเอง จัดหาสถานที่พักรอและน้ำดื่มให้ตามความเหมาะสม
5. ระวังระมัดระวังในการพูดและสื่อสาร เพราะสื่อมวลชนอาจนำไปอ้างเป็นแหล่งข่าว ควรตอบกลางๆ ว่า “โปรดรอสักครู์ เดี่ยวผู้บริหารจะเป็นคนให้รายละเอียดในเรื่องเหล่านี้”
6. ไม่ควรเอ่ยถึงความรุนแรงของเหตุการณ์ จำนวนและชื่อของผู้บาดเจ็บ เสียชีวิต หรือได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์
7. ไม่ควรห้ามสื่อมวลชนในการถ่ายภาพหรือทำข่าว แต่สามารถขอความร่วมมือให้อยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมเพื่อความปลอดภัยได้

แนวทางคำพูด ในการต้อนรับสื่อมวลชน

- พี่ครับ/คะ กรุณารอตรงนี้สักครู์ เดี่ยวผู้จัดการจะเป็นผู้ให้ข่าวเองครับ/คะ
- ต้องขอประทานโทษด้วยครับ/คะ ผม/ดิฉัน ไม่สามารถให้รายละเอียดได้จริง ๆ อีกสักครู์ผู้จัดการจะเป็นผู้ให้ข่าวเองครับ/คะ
- พี่ครับ/คะ พื้นที่ตรงนี้ เป็นเขตที่ช่างกำลังปฏิบัติหน้าที่ ขออนุญาตให้พี่เปิดทางให้เจ้าหน้าที่ หรือขยับไปตรงนั้น จะปลอดภัยกว่านะครับ/คะ ต้องขอโทษด้วย เพราะเป็นกฎทางด้านความปลอดภัยครับ/คะ

คำแถลงการณ์

คำแถลงการณ์ หรือ Media Statement เป็นการสื่อสารทางเดียวเพื่อบอกเล่าในสิ่งที่ต้องการสื่อสาร ด้วยใจความสั้น ๆ ใช้ภาษาที่เป็นกลาง ไม่ควรเกิน 1 หน้า เป็นสิ่งที่มักใช้เป็นอันดับต้น ๆ เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต ที่อาจส่งผลกระทบในทางลบต่อองค์กร หากเป็นความผิดของเรา ให้ขอโทษ และแสดงถึงความตั้งใจจริงที่จะรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แสดงความเห็นอกเห็นใจ ห่วงใย ให้คิดถึงว่าหากเป็นผู้ได้รับผลกระทบ เราจะต้องการไต่สวนเรื่องอะไร และเห็นการกระทำอย่างไรต่อไป และสรุปถึงแผนที่จะดำเนินการในอนาคต ปิดท้ายด้วยการระบุเลขหมายในการติดต่อ

วิธีการเขียนคำแถลงการณ์ (เบื้องต้น)

ตามที่ได้เกิดเหตุ(ระบุเหตุการณ์)..... เมื่อ...(ระบุวันที่ – เวลา)..... นั้น
จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า(ข้อเท็จจริง).....
ในเบื้องต้น(มีหรือไม่มี ผู้ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต จำนวน.....คน และ ได้นำผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาล เพื่อรับการรักษาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว)
ทั้งนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีแผนสำรองฉุกเฉินสำหรับเหตุการณ์ในลักษณะนี้ และจะดำเนินการ.....(ขั้นตอนการดำเนินการ)..... ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จ.....(วันเวลาที่แล้วเสร็จ)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต้องขออภัยในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้ และขอยืนยันว่าจะดำเนินการ.....(แก้ไข ปัญหา).....อย่างเร่งด่วนที่สุด

วิธีการเขียนคำแถลงการณ์ (กรณีไฟฟ้าดับจากหน่วยงานอื่น)

ตามที่ได้เกิดเหตุกระแสไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ในพื้นที่(ระบุพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ.....ตั้งแต่... (ระบุวันที่ – เวลา)..... นั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตรวจสอบพบว่าสาเหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดจากระบบสายส่งไฟฟ้าแรงสูง ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำลังประสานงานใกล้ชิดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผลการแก้ไข สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่สายด่วน 1129 PEA Contact Center ตลอด 24 ชั่วโมง

ตัวอย่างข้อความในการสื่อสาร

ตัวอย่างข้อความสื่อสารภายในองค์กร ทางไลน์

“(ว/ด/ป) เวลา xx.xx น. เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั่วเกาะสมุย สาเหตุเกิดจากเคเบิลใต้น้ำขาด ซึ่ง กฟต.2 ได้รับแจ้งและกำลังเร่งดำเนินการแก้ไข คาดว่าจะแล้วเสร็จในเวลา 15.00 น. ของวันที่..... จึงขอความกรุณาผู้บริหารและพนักงานงดเผยแพร่ภาพ หรือข้อความใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นี้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

หากมีคำถาม ขอสงวนสิทธิ์จากบุคคลภายนอกหรือสื่อมวลชน โปรดตอบว่า ท่าน ผวก.จะเป็นผู้แถลงรายละเอียดด้วยตนเอง สอบถามความคืบหน้าได้ที่ฝ่ายบริหารความยั่งยืนและสื่อสารองค์กร หมายเลขโทรศัพท์.....”

ข้อปฏิบัติเรื่องผู้ให้ข่าว (โฆษก) ข้อปฏิบัติเรื่องผู้ให้ข่าว (โฆษก)

ผู้ให้ข่าวหรือโฆษก คือตัวแทนขององค์กรที่มีหน้าที่ในการให้ข่าวกับสื่อมวลชน ชี้แจงข้อเท็จจริง ตอบข้อซักถามสื่อมวลชน อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นผู้ทำให้สื่อมวลชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้เกี่ยวข้อง ได้เข้าใจและสัมผัสเหตุการณ์หรือข้อเท็จจริง อาจเป็นผู้บริหารสูงสุด หรือผู้บริหารระดับสูง ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ หรือในกรณีไม่ใช่ผู้บริหารสูงสุด จะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นกั้นชนให้ผู้บริหารสูงสุดด้วย

คุณสมบัติของผู้ให้ข่าว

- เป็นที่น่าเชื่อถือของคนในองค์กร
- สามารถให้สัมภาษณ์และตอบคำถามได้ดี ไม่ว่าจะเป็นกับกลุ่มสื่อมวลชน ผู้เกี่ยวข้อง และ/หรือพนักงานขององค์กร
- สามารถพูดเป็นภาษาง่าย ๆ ที่คนทั่วไปเข้าใจ ไม่ใช่ศัพท์เฉพาะในวงการ หรือศัพท์เทคนิค
- เคารพในบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชน
- รอบรู้เรื่องขององค์กรและธุรกิจ
- รอบรู้ในวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น
- มีบุคลิกภาพดี สามารถสร้างความเชื่อถือและมั่นใจให้กลุ่มผู้รับสารได้
- จริงใจ ตรงไปตรงมา
- เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในภาวะทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกได้ภายใต้สถานการณ์ที่อ่อนไหว

ข้อความปฏิบัติ
พูดทั้งหมด สื่อสารอย่างรวดเร็ว พูดความจริง
อย่าพยายามปกปิด ซ่อนเร้น หรือบิดเบือนความจริง

ข้อควรปฏิบัติ สำหรับผู้ให้ข่าว (ต่อ)

- ตอบให้ตรงประเด็น
- หากมีข้อมูลไม่จริง เป็นข่าวลือ ให้ปฏิเสธ
- ถ้าสื่อใช้คำที่ผิด ให้แก้ไขทันที
- ต่อย้ำข้อความหลักที่ต้องการสื่อสาร
- พยายามตอบคำถามสื่อมวลชนที่อยู่ในขอบเขตหน้าที่ที่ตอบได้ แต่ต้องพยายามวกกลับมายังข้อความหลักที่ต้องการสื่อสารด้วย
- ตอบให้ครบถ้วน อย่าให้สื่อมวลชนตบตบในกรณีที่จะทำให้ข้อมูลที่ต้องการสื่อสารไม่ครบถ้วน
- หากสื่อมวลชนรื้อคำถามสัมภาษณ์อย่างรวดเร็ว ให้ตั้งสติ ตอบให้ช้า และชัดเจน แต่อยู่ในข้อความหลักที่ต้องการสื่อสารเป็นสำคัญ
- แยกแยะระหว่างข้อเท็จจริงกับความคิดเห็น
- ระมัดระวังในการแสดงความคิดเห็น
- ระมัดระวังการพูดคุยกับสื่อมวลชนเวลาสนทนานอกรอบ

ข้อควรหลีกเลี่ยง ไม่ควรปฏิบัติของผู้ให้ข่าว

- สื่อมวลชนเก็บข้อมูลอยู่ตลอดเวลา แม้จะบอกว่าไม่ได้บันทึกเสียง แต่พร้อมจะนำมาใช้เมื่อมีโอกาส
- ไม่ตอบคำถามที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้ตอบปฏิเสธอย่างสุภาพว่า “เรื่องนี้ไม่สามารถให้ข้อมูลได้เนื่องจากอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ”
- อย่าตอกย้ำเรื่องที่เป็นลบ
- อย่าโกหก การพูดความเท็จแม้เพียงเล็กน้อย อาจสร้างความเสียหายได้อย่างใหญ่หลวง ทำลายความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น และศรัทธา
- อย่าสาธยายนอกเรื่อง
- อย่าเผลอพูดในสิ่งที่ไม่ควรพูด ทั้งในเรื่องความลับ วิจารณ์ผู้อื่น หรือพูดในสิ่งที่กระทบอารมณ์ผู้ฟัง
- เลี่ยงการตอบคำถามสมมุติ

แบบฟอร์มตรวจสอบความพร้อมสำหรับการดำเนินงานสำหรับการจัดแถลงข่าว

รายการ	✓	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
งานเอกสาร			
คำแถลงการณ์			
ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เอกสารนำเสนอ			
สคริปต์พิธีกร			
คำแถลงข่าว และ Bullet Point			
ข่าวแจก			
เอกสารข้อเท็จจริง (Fact sheet)			
เอกสาร หรือ ข้อมูลประกอบอื่น ๆ			
งานสถานที่			
สถานที่แถลงข่าว			
เวที ข้อความบนเวที โต๊ะแถลง ป้ายชื่อ			
เครื่องขยายเสียง จอภาพ เครื่องฉายภาพ			
การจัดเก้าอี้			
มุมให้สัมภาษณ์			
โต๊ะลงทะเบียนสื่อมวลชน			
อาหาร เครื่องดื่ม			
กรณีแถลงข่าวผ่านระบบ online			
Computer/Notebook			
Microphone			
ระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต			
Platform การแถลงข่าว online เช่น Webex/Google Meet/Zoom/Microsoft Teams/Streamyard			
Link/QR Code การเข้าร่วมแถลงข่าว online			
งานสื่อมวลชน			
Media list			
เชิญสื่อมวลชน			
โทรยืนยัน			
แฟ้มลงทะเบียน ป้ายสื่อมวลชน			
บุคลากร			
ผู้แถลงข่าว และผู้ให้ข้อมูลรายละเอียด			
พิธีกร			
เจ้าหน้าที่ต้อนรับสื่อมวลชน			
ช่างภาพ			
ผู้ประสานงาน			

กรณีศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตในเหตุการณ์จริง

ครอบครัววัย เจ้าหน้าที่ตัดไฟบ้าน ทำหญิง 68 ป่วยติดเตียงเสียชีวิต หลังเครื่องผลิตออกซิเจนหยุดทำงาน²

หญิงวัย 68 ปี ป่วยติดเตียงในจังหวัดนครพนมเสียชีวิต หลังจากที่พนักงานเอกชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตัดไฟบ้าน เนื่องจากค้างชำระค่าไฟ 2 เดือน แม้ญาติจะขอร้องและเร่งชำระค่าไฟ แต่เครื่องผลิตออกซิเจนหยุดทำงานก่อนติดตั้งไฟใหม่ ส่งผลให้ผู้ป่วยเสียชีวิต ญาติเรียกร้องความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน และให้การไฟฟ้าทบทวนมาตรการตัดไฟเพื่อป้องกันเหตุการณ์ซ้ำซาก

ถอดบทเรียนการสื่อสารในภาวะวิกฤต

1. แสดงความเสียใจและแสดงความรับผิดชอบเบื้องต้น

ตัวอย่างข้อความ: "ในนามของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผมขอแสดงความเสียใจอย่างสุดซึ้งต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และขอแสดงความเห็นใจต่อครอบครัวของผู้เสียชีวิต เหตุการณ์นี้เป็นสิ่งที่เราทุกคนไม่ต้องการให้เกิดขึ้น และเราพร้อมที่จะรับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้อง"

"PEA เข้าพบครอบครัวผู้เสียชีวิตเพื่อแสดงความเสียใจและมอบเงินช่วยเหลือเบื้องต้น เราจะยังคงทำงานร่วมกับครอบครัวและชุมชนเพื่อสนับสนุนในทุกทางที่เราสามารถทำได้"

2. อธิบายเหตุการณ์และสื่อสารถึงการแก้ไข

ตัวอย่างข้อความ: "เราตรวจสอบเหตุการณ์อย่างละเอียด พบว่ามีความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารโดยมิได้แจ้งผู้ใช้ไฟล่วงหน้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงขออภัยมา ณ ที่นี้ พร้อมเร่งปรับปรุงกระบวนการสื่อสารก่อนการตัดไฟเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก"

3. ยืนยันการปรับปรุงและการดำเนินการต่อไป

ควรเน้นถึงมาตรการปรับปรุงที่องค์กรจะดำเนินการอย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้ประชาชน

ตัวอย่างข้อความ: "เราจะทบทวนและเพิ่มเติมมาตรการ เช่น การแจ้งเตือนล่วงหน้าผ่านช่องทางที่สะดวกสำหรับประชาชน การพิจารณาเป็นรายกรณี โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางที่ต้องพึ่งพาอุปกรณ์ทางการแพทย์ พร้อมทั้งเพิ่มการอบรมด้านการสื่อสารและการตัดสินใจสำหรับพนักงาน"

"แม้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของ PEA ในครั้งนี้จะเป็นไปตามระเบียบขั้นตอนที่กำหนด แต่เราตระหนักว่าความสูญเสียครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบแจ้งเตือนและการสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความเปราะบาง โดยเฉพาะผู้ป่วยที่ต้องใช้ไฟฟ้าในการดูแลสุขภาพ"

ตัวอย่างข้อความ: "PEA จะเร่งพัฒนาระบบการลงทะเบียนผู้ป่วยที่ต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์ให้สะดวกยิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ เราจะพัฒนาระบบการสื่อสารและการตรวจสอบกรณีที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยหรือกลุ่มเปราะบางเพื่อให้การดำเนินการในลักษณะนี้มีความรอบคอบมากขึ้น"

² อ่านเนื้อหาข่าวเพิ่มเติมได้ที่ <https://ch3plus.com/news/social/morning/419209> และอ่านคำแถลงการณ์จริงได้ที่ https://www.chooklahook.com/upload/assess_the_situation/file_attach/93/7fe80a4af716a66a48bca24802cd3395.pdf

4. สื่อสารความตั้งใจในการสร้างความไว้วางใจ

"การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีหน้าที่รับผิดชอบต่อประชาชน และเราตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานด้วยหัวใจและคุณธรรม เราขอให้คำมั่นว่าเหตุการณ์นี้จะเป็นบทเรียนสำคัญในการพัฒนาระบบและมาตรการเพื่อให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น"

5. การเรียกร้องความร่วมมือจากประชาชน

ควรสื่อสารอย่างชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการป้องกันเหตุการณ์ลักษณะนี้และให้ความสำคัญของการลงทะเบียน

ตัวอย่างข้อความ: "เราขอความร่วมมือจากประชาชนที่มีผู้ป่วยในครอบครัวที่ต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์ โปรดติดต่อสำนักงาน PEA ในพื้นที่เพื่อดำเนินการลงทะเบียน และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ 1129 PEA Contact Center ตลอด 24 ชั่วโมง"

กรณีศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตในเหตุการณ์จำลอง

ตงทอร้อยสายไฟดับ คัดเหตุจากฝาท่ออุทกขโมย

เนื้อหาข่าวจำลองสถานการณ์

สื่อท้องถิ่นรายงาน: ชาวบ้านตงทอร้อยสายไฟดับ คัดเหตุจากฝาท่ออุทกขโมย เมื่อช่วงเช้าวานนี้ เกิดเหตุชาวบ้านตกลงไปในท่อร้อยสายไฟใต้ดินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ในพื้นที่จังหวัดหนึ่งทางภาคกลาง ส่งผลให้ผู้ประสบเหตุเสียชีวิต สื่อท้องถิ่นรายงานว่า เหตุการณ์เกิดขึ้นในพื้นที่ที่กำลังมีการดำเนินงานร้อยสายไฟใต้ดินของ กฟภ. โดยมีบริษัทผู้รับเหมาเป็นผู้ดำเนินการ

จากการสอบถามชาวบ้านในละแวกนั้น มีการให้ข้อมูลว่าท่อดังกล่าวมีความลึกประมาณ 17 เมตร และแต่เดิมฝาท่อเป็นโลหะ แต่มีรายงานที่อุทกขโมยไปกว่า 150 ชิ้น หรือเกือบทั้งหมดของโครงการ ทำให้ผู้รับเหมาต้องใช้แผ่นไม้อัดหนาประมาณ 10 มิลลิเมตรมาปิดฝาท่อชั่วคราว ระหว่างรอการสั่งทำแผ่นคอนกรีตมาปิดแทน

ชาวบ้านในพื้นที่แสดงความกังวลว่า แม้บริเวณที่เกิดเหตุไม่ใช่จุดสำหรับคนข้ามถนนโดยตรง แต่การใช้แผ่นไม้อัดปิดท่อที่มีความลึกขนาดนี้อาจไม่ปลอดภัยเพียงพอ และเรียกร้องให้มีการตรวจสอบความปลอดภัยของพื้นที่ก่อสร้างทั้งหมดโดยเร่งด่วน

ขณะนี้ยังไม่มีกรณีชี้แจงอย่างเป็นทางการจาก กฟภ. หรือบริษัทผู้รับเหมาแต่อย่างใด ทำให้ประชาชนในพื้นที่เรียกร้องให้มีการชี้แจงข้อเท็จจริง และดำเนินมาตรการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ในลักษณะนี้ซ้ำอีก รวมถึงการรับผิดชอบต่อครอบครัวของผู้เสียชีวิต

ถอดบทเรียนการสื่อสารในภาวะวิกฤต: กรณีศึกษาตงทอร้อยสายไฟดับ คัดเหตุจากฝาท่ออุทกขโมย

1. การแสดงความเป็นมนุษย์ (Human Touch) แนวทางปฏิบัติ

- ผู้บริหารควรแสดงความเสียใจด้วยตนเองโดยเร็วที่สุด
- ใช้น้ำเสียงที่จริงใจ แสดงความเห็นอกเห็นใจ
- เข้าพบครอบครัวผู้เสียชีวิต
- แสดงความรับผิดชอบต่อในฐานะผู้นำองค์กร

ตัวอย่างข้อความ: "ผมขอแสดงความเสียใจอย่างยิ่งกับการสูญเสียที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ ในฐานะผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และในฐานะเพื่อนมนุษย์ ผมขอรับผิดชอบต่อความสูญเสียที่เกิดขึ้น และพร้อมดูแลครอบครัวของผู้เสียชีวิตอย่างเต็มที่"

2. การแสดงความรับผิดชอบ (Accountability) แนวทางปฏิบัติ

- ยอมรับอย่างตรงไปตรงมา
- แม้ว่าจะเป็นผู้รับเหมาที่ดำเนินการผิดพลาด แต่ในฐานะของผู้ว่าจ้างก็ต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบด้วย
- แสดงความพร้อมรับผิดชอบทุกด้าน
- ระบุมาตรการแก้ไขที่เป็นรูปธรรม

ตัวอย่างข้อความ: "กฟภ.ตระหนักถึงความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในฐานะหน่วยงานสาธารณะที่ดูแลความปลอดภัยด้านระบบไฟฟ้า กฟภ.จะไม่นิ่งนอนใจต่อเหตุการณ์นี้ และพร้อมให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ตามหลักมนุษยธรรม"

3. การจัดการเชิงรุก (Proactive Management) แนวทางปฏิบัติ

- ดำเนินการทันทีโดยไม่รอให้ถูกร้องขอ
- แสดงให้เห็นการตัดสินใจที่เด็ดขาด
- สื่อสารมาตรการที่ดำเนินการอย่างชัดเจน
- แสดงความมุ่งมั่นในการป้องกันการเกิดซ้ำ

ตัวอย่างข้อความ: "เราได้ให้มีการตรวจสอบทั้งโครงการในทันที และจัดตั้งคณะทำงานเพื่อตรวจสอบความปลอดภัยในทุกพื้นที่ก่อสร้าง รวมถึงทบทวนมาตรการความปลอดภัยทั้งหมด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก นอกจากนี้ยังได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อเร่งติดตามผู้ก่อเหตุ พร้อมเสนอแนวทางบูรณาการความร่วมมือกับชุมชนในการเฝ้าระวังจุดเสี่ยง"

4. การให้ความช่วยเหลือ (Support & Compensation) แนวทางปฏิบัติ

- ระบุความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรม
- ดำเนินการทันทีไม่ต้องรอการสอบสวน
- ครอบคลุมทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือ

ตัวอย่างข้อความ: "กฟภ. จะมอบเงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการจัดพิธีศพและจะพิจารณาเงินเยียวยาแก่ครอบครัวผู้เสียชีวิตอย่างเหมาะสมตามหลักมนุษยธรรม พร้อมประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านอื่นๆ ต่อไป"

5. การสื่อสารต่อเนื่อง (Continuous Communication) แนวทางปฏิบัติ

- แลงข่าวทันทีเมื่อเกิดเหตุ
- อัปเดตความคืบหน้าสม่ำเสมอ
- เปิดช่องทางสื่อสาร 24 ชั่วโมง
- สื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ตัวอย่างข้อความ: "เราได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารตลอด 24 ชั่วโมง และจะมีการแจ้งความคืบหน้าทุกวัน เวลา _____ ท่านสามารถติดตามข้อมูลได้ทางเว็บไซต์ หรือ 1129 PEA Contact Center"

6. การป้องกันการเกิดซ้ำ (Prevention) แนวทางปฏิบัติ:

- ทบทวนมาตรการความปลอดภัยทั้งระบบ
- เพิ่มการตรวจสอบผู้รับเหมา
- ปรับปรุงระบบเฝ้าระวัง
- พัฒนาระบบรายงานความเสี่ยง
- การขอความร่วมมือจากประชาชน

ตัวอย่างข้อความ: "เราจะดำเนินการปรับปรุงมาตรการความปลอดภัยทั้งระบบ เพิ่มความเข้มงวดในการคัดเลือกและควบคุมผู้รับเหมา รวมถึงจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำพื้นที่ตลอด 24 ชั่วโมง ในระหว่างการตรวจสอบนี้"

"กฟภ. ขอความร่วมมือประชาชนช่วยสอดส่อง หากพบเห็นความผิดปกติในพื้นที่ก่อสร้าง เช่น การชำรุดของอุปกรณ์ป้องกัน ฝาท่อที่ไม่ปลอดภัย หรือการลักขโมยอุปกรณ์ กรุณาแจ้ง สายด่วน 1129 PEA Contact Center ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อความปลอดภัยของประชาชน"

7. การบริหารภาพลักษณ์องค์กร (Reputation Management) แนวทางปฏิบัติ:

- สื่อสารด้วยความจริงใจ โปร่งใส
- แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม
- เน้นย้ำการเป็นองค์กรที่ใส่ใจความปลอดภัย
- สร้างความเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหา

ตัวอย่างข้อความ: "กฟภ. ให้ความสำคัญสูงสุดกับความปลอดภัยของประชาชน เหตุการณ์ครั้งนี้เป็นบทเรียนสำคัญที่ทำให้เราต้องทบทวนและยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยในทุกมิติ เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีการสูญเสียเช่นนี้เกิดขึ้นอีก"

ชาวบ้านอำเภอสว่างใส โวยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคิดค่าไฟผิด สื่อแห่ทำข่าว เนื้อหาข่าวจำลองสถานการณ์

ชาวบ้านกว่า 100 ครอบครัวในอำเภอสว่างใส จังหวัดบ้านนา รวมตัวประท้วงหน้าสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ประจำอำเภอ หลังพบว่าใบแจ้งค่าไฟฟ้าประจำเดือนล่าสุดมียอดสูงผิดปกติ บางรายสูงถึง 5 เท่าของค่าเฉลี่ยปกติ ทั้งที่ไม่มีการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น

นายสมชาย ใจดี ผู้นำการประท้วง กล่าวกับสื่อมวลชนที่เดินทางมาทำข่าวจำนวนมากว่า "พวกเราเดือดร้อนมาก บางบ้านถูกเรียกเก็บค่าไฟเป็นหมื่น ทั้งที่ปกติจ่ายแค่พันกว่าบาท ขอให้ กฟภ. ตรวจสอบและแก้ไขโดยด่วน" ผู้สื่อข่าวจากหลายสำนักพยายามติดต่อขอคำชี้แจงจาก กฟภ. แต่ยังไม่ได้รับการตอบกลับอย่างเป็นทางการ มีเพียงเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการคนหนึ่งให้ข้อมูลโดยไม่เปิดเผยชื่อว่า อาจเกิดจากความผิดพลาดในระบบคำนวณ และทาง กฟภ. จะเร่งตรวจสอบแก้ไขโดยเร็วที่สุด

ทั้งนี้สถานีโทรทัศน์ท้องถิ่นได้ถ่ายทอดสดเหตุการณ์ประท้วงผ่านโซเชียลมีเดีย ส่งผลให้ประเด็นนี้กลายเป็นหัวข้อที่ถูกพูดถึงอย่างกว้างขวางในโลกออนไลน์ ผู้ใช้โซเชียลหลายรายเรียกร้องให้ กฟภ. รับผิดชอบและแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

ถอดบทเรียนการสื่อสารในภาวะวิกฤต: กรณีชาวบ้านประท้วงค่าไฟผิดพลาด

การแสดงความเป็นมนุษย์ (Human Touch) แนวทางปฏิบัติ:

- เชิญตัวแทนผู้ประท้วงเข้าพบทันที
- รับฟังปัญหาด้วยท่าทีเห็นอกเห็นใจ
- แสดงความเข้าใจถึงความเดือดร้อนทางการเงิน
- สื่อสารด้วยความจริงใจ ไม่แสดงท่าทีปกป้ององค์กร

ตัวอย่างข้อความ: "ผมเข้าใจถึงความกังวลและความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนเป็นอย่างดี การที่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่สูงผิดปกติย่อมส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว กฟภ. พร้อมรับฟังและแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน"

การแสดงความรับผิดชอบ (Accountability) แนวทางปฏิบัติ

- ยอมรับความผิดพลาดทันที
- ส่งตรวจสอบระบบการคำนวณโดยด่วน
- ชี้แจงสาเหตุอย่างตรงไปตรงมา
- กำหนดมาตรการแก้ไขที่ชัดเจน

ตัวอย่างข้อความ: "กฟภ. ขอยอมรับว่าเกิดความผิดพลาดในระบบการคำนวณค่าไฟฟ้า เราได้สั่งการให้ตรวจสอบสาเหตุโดยละเอียดและจะแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็วที่สุด"

การจัดการเชิงรุก (Proactive Management) แนวทางปฏิบัติ

- จัดทีมเฉพาะกิจลงพื้นที่ทันที
- ตรวจสอบข้อมูลการใช้ไฟฟ้าย้อนหลัง
- เตรียมมาตรการช่วยเหลือด้านการชำระเงิน
- สื่อสารขั้นตอนการแก้ไขอย่างชัดเจน

ตัวอย่างข้อความ: "เราได้จัดทีมเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ทันทีเพื่อรับเรื่องและตรวจสอบข้อมูล พร้อมจัดตั้งจุดบริการพิเศษเพื่อแก้ไขใบแจ้งหนี้ให้ถูกต้อง"

การให้ความช่วยเหลือ (Support) แนวทางปฏิบัติ

- ระวังการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าที่ผิดพลาด
- จัดทำแผนผ่อนชำระสำหรับผู้ได้รับผลกระทบ
- คืนเงินกรณีชำระเกิน
- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือ

ตัวอย่างข้อความ: "กฟภ. จะระงับการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าที่ผิดพลาดทันที และจัดทำแผนช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบ รวมถึงการคืนเงินในกรณีที่มีการชำระเกิน"

การสื่อสารต่อเนื่อง (Communication) แนวทางปฏิบัติ

- แลงข่าวชี้แจงสถานการณ์
- อัปเดตความคืบหน้าสม่ำเสมอ
- เปิดสายด่วนรับเรื่องร้องเรียน
- ใช้สื่อท้องถิ่นในการสื่อสาร

ตัวอย่างข้อความ: "เราได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนพิเศษ และจะรายงานความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาทุกวัน ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง"

การป้องกันการเกิดซ้ำ (Prevention) แนวทางปฏิบัติ

- ตรวจสอบระบบการคำนวณทั้งหมด
- ปรับปรุงระบบตรวจสอบความผิดปกติ
- พัฒนาระบบแจ้งเตือนล่วงหน้า
- เพิ่มช่องทางตรวจสอบค่าไฟด้วยตนเอง

ตัวอย่างข้อความ: "กฟภ. จะปรับปรุงระบบการคำนวณและตรวจสอบค่าไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด พร้อมพัฒนาระบบแจ้งเตือนความผิดปกติล่วงหน้า เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเช่นนี้อีก"

พายุถล่มภาคใต้ ไฟดับทั้งจังหวัด กฟภ. เร่งแก้ไข

เนื้อหาข่าวจำลองสถานการณ์

สุราษฎร์ธานี – พายุไต้ฝุ่น"นากรี"พัดถล่มจังหวัดสุราษฎร์ธานีอย่างรุนแรง ส่งผลให้เสาไฟฟ้าแรงสูงล้มเสียหายกว่า 50 ต้น ทำให้ไฟฟ้ามดับทั้งจังหวัด กระทบประชาชนกว่าแสนหลังคาเรือน

ด้านโรงพยาบาลหลายแห่งประสบปัญหาเครื่องมือแพทย์ขาดไฟ ต้องพึ่งเครื่องปั่นไฟสำรอง ขณะที่ธุรกิจท่องเที่ยวได้รับผลกระทบอย่างหนัก สร้างความสูญเสียทางเศรษฐกิจมูลค่ามหาศาล

ถอดบทเรียนการสื่อสารในภาวะวิกฤต: กรณีพายุถล่มภาคใต้

1. การแสดงความเป็นมนุษย์

- แสดงความห่วงใยต่อความปลอดภัยประชาชน
- เน้นย้ำการดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาล
- รับฟังความเดือดร้อนของประชาชนและธุรกิจท่องเที่ยว

ตัวอย่างข้อความ: "กฟภ. ตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะผู้ป่วยในโรงพยาบาล เราจะเร่งดำเนินการแก้ไขอย่างเต็มที่"

2. การจัดการเชิงรุก

- จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- ประสานงานหน่วยงานท้องถิ่น
- ส่งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองให้สถานที่สำคัญ
- ระดมช่างฉุกเฉินซ่อมแซมระบบ

ตัวอย่างข้อความ: "เราได้จัดตั้งศูนย์บัญชาการและระดมทีมช่างเข้าพื้นที่ทันที พร้อมประสานงานกับหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อช่วยเหลือประชาชน"

3. การสื่อสาร

- แจ้งพื้นที่ได้รับผลกระทบและประมาณการเวลาแก้ไข
- รายงานความคืบหน้าผ่านสื่อท้องถิ่นและโซเชียลมีเดีย
- เปิดสายด่วนรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน
- จัดทำแผนที่แสดงพื้นที่ไฟฟ้าขัดข้อง

ตัวอย่างข้อความ: "ขณะนี้ไฟฟ้าขัดข้องในพื้นที่ [ระบุ] คาดว่าจะแก้ไขแล้วเสร็จภายใน [เวลา] ติดตามสถานการณ์ได้ที่ [ช่องทาง]"

หลักสำคัญ:

- รวดเร็ว - ช่วยเหลือทันที
- ทั่วถึง - ดูแลทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้เปราะบาง
- โปร่งใส - แจ้งสถานการณ์ตามจริง
- มีส่วนร่วม - ประสานทุกภาคส่วน
- เป็นระบบ - มีแผนรองรับชัดเจน

ตัวอย่างแถลงการณ์เบื้องต้น (ทันทีที่เกิดเหตุ)

"กฟภ. ขอแจ้งสถานการณ์ฉุกเฉินจากพายุไต้ฝุ่นนากรีในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี ก่อนอื่นขอให้พี่น้องประชาชนในพื้นที่โปรดระมัดระวังอันตรายจากเสาไฟฟ้าที่ได้รับความเสียหาย และหลีกเลี่ยงการเข้าใกล้บริเวณที่มีสายไฟฟ้าขาดหรือระบบจำหน่ายที่ได้รับความเสียหาย

ขณะนี้เสาไฟฟ้าแรงสูงล้มกว่า 50 ต้น ส่งผลกระทบต่อประชาชนประมาณ 100,000 ครัวเรือน เราได้จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ฉุกเฉินแล้ว และเร่งดำเนินการแก้ไข โดยเฉพาะในพื้นที่สำคัญ เช่น โรงพยาบาล

หากพบเห็นจุดเสี่ยงอันตรายหรือต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน กรุณาแจ้ง สายด่วน 1129 PEA Contact Center ตลอด 24 ชั่วโมง [หรือช่องทางเฉพาะทาง] กฟภ. จะทุ่มเทกำลังทั้งหมดเพื่อแก้ไขสถานการณ์โดยเร็วที่สุด เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชน"

บ้านไฟไหม้หลังถูกตัดไฟนาน 2 เดือน

เนื้อหาข่าวจำลองสถานการณ์

วันที่ 10 กันยายน 2566 เกิดเหตุเพลิงไหม้บ้านเรือนในชุมชน จังหวัดนครสวรรค์ สาเหตุจากการจุดเทียนให้แสงสว่างของครอบครัวที่ถูกการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ตัดกระแสไฟฟ้ามานานกว่า 2 เดือน เนื่องจากไม่มีเงินชำระค่าไฟ

นายสมชาย ใจรัก อายุ 45 ปี เจ้าของบ้าน เล่าว่า "ผมตกงานมา 3 เดือน ภรรยาป่วย ไม่มีเงินจ่ายค่าไฟ สุดท้ายก็โดนตัดไฟ วันนี้ลองจุดเทียน คิดว่าประหยัดกว่า ใครจะรู้ว่าเกิดเรื่องแบบนี้"

เพื่อนบ้านให้ข้อมูลว่า ครอบครัวของนายสมชายประสบปัญหาทางการเงินมานาน หลายคนในชุมชนพยายามช่วยเหลือตามกำลัง แต่ก็ไม่เพียงพอ

ขณะนี้ ชาวบ้านในชุมชนได้รวมตัวกันเรียกร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาให้ความช่วยเหลือโดยด่วน ทั้งในด้านที่พักอาศัยชั่วคราว อาหาร และของใช้จำเป็น รวมถึงการหามาตรการช่วยเหลือระยะยาวสำหรับครอบครัวที่ประสบปัญหาทางการเงิน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดโศกนาฏกรรมเช่นนี้ขึ้นอีกในอนาคต

ถอดบทเรียนการสื่อสารในภาวะวิกฤต: กรณีบ้านไฟไหม้หลังถูกตัดไฟ

การแสดงความเป็นมนุษย์ (Human Touch)

- ไปเยี่ยมครอบครัวผู้ประสบเหตุทันที แสดงความเสียใจและห่วงใย
- ประสานหน่วยงานท้องถิ่นให้ความช่วยเหลือด้านที่พักและของใช้จำเป็น
- รับฟังปัญหาทางการเงินของครอบครัวด้วยความเห็นอกเห็นใจ

ตัวอย่างข้อความ: "กฟภ. ขอแสดงความเสียใจต่อเหตุการณ์และความสูญเสียที่เกิดขึ้นอย่างยิ่ง เราเข้าใจถึงความยากลำบากที่ครอบครัวต้องเผชิญ และพร้อมให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมตามหลักมนุษยธรรม"

การแสดงความรับผิดชอบ (Accountability)

- ตรวจสอบประวัติการชำระค่าไฟและสาเหตุการตัดไฟ
- ยอมรับหากมีข้อบกพร่องในการพิจารณาตัดไฟ
- ชี้แจงนโยบายการตัดไฟอย่างโปร่งใส

ตัวอย่างข้อความ: "กฟภ. จะทบทวนกระบวนการพิจารณาตัดไฟทั้งหมด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เศร้าเช่นนี้ขึ้นอีก เราต้องมีมาตรการช่วยเหลือที่เหมาะสมสำหรับครอบครัวที่มีปัญหาด้านการเงิน"

แนวทางช่วยเหลือ (Support)

- เสนอแผนการผ่อนชำระค่าไฟฟ้าตามความเหมาะสม
- ประสานหน่วยงานสังคมสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือ

ตัวอย่างข้อความ: "กฟภ. จะพิจารณาช่วยเหลือครอบครัวที่มีปัญหาการชำระค่าไฟฟ้า พร้อมประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านอื่นๆ อย่างเหมาะสมต่อไป เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบรุนแรงต่อประชาชน"

การสื่อสาร (Communication)

- แฉลงข่าวแสดงความรับผิดชอบและชี้แจงมาตรการแก้ไข
- เผยแพร่นโยบายช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหาทางการเงิน
- จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า
- เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน

ตัวอย่างข้อความ: "กฟภ. จะจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการเงินและการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย พร้อมรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อพัฒนาบริการให้ตอบสนองความต้องการของทุกครอบครัว"

การป้องกันการเกิดซ้ำ (Prevention)

- เพิ่มมาตรการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย

ตัวอย่างข้อความ: "กฟภ. จะปรับปรุงระบบการติดตามและช่วยเหลือครอบครัวที่มีปัญหาการชำระค่าไฟ โดยจะมีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้คำปรึกษาและหาทางออกร่วมกันก่อนพิจารณาตัดไฟ"

Chapter 4 เครื่องมือ หรือตัวช่วยในการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ฉุกละหุกโก๊ด

ฉุกละหุกโก๊ดเป็นเครื่องมือดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการทำงานด้านการสื่อสารและการจัดการภาวะวิกฤตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ระบบนี้ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถประเมินสถานการณ์ วางแผนการสื่อสาร และตอบสนองต่อภาวะวิกฤตได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

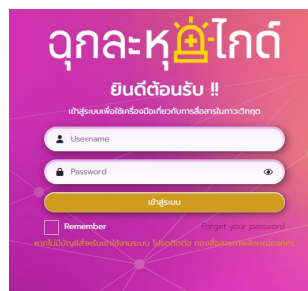


ภาพที่ 1 หน้าแรกของเว็บไซต์ฉุกละหุกโก๊ด

การเข้าถึงฉุกละหุกโก๊ดเข้าใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ทั่วไปที่ [ฉุกละหุกโก๊ด :: Chook-la-hook Guide](#) โดยไม่จำเป็นต้องติดตั้งโปรแกรมใด ๆ เพิ่มเติม

ขั้นตอนการใช้งานการประเมินสถานการณ์และการดาวน์โหลดรายงานวิกฤตการณ์

1. ก่อนเข้าใช้งานจะต้องทำการ เข้าสู่ระบบ คลิกไปที่ ปุ่ม **เข้าสู่ระบบ**
2. จากนั้นทำการเข้าสู่ระบบโดยใช้ User และ Password ที่ได้รับจากส่วนกลาง (ดูเพิ่มเติมในภาคผนวก)



3. เมื่อสู่ระบบเรียบร้อยแล้วให้ไปที่ ปุ่ม **ประเมินสถานการณ์** ระบบจะนำท่านเข้าสู่หน้าการประเมินสถานการณ์ดังภาพที่ 2 ให้ผู้ใช้งานกรอกรายละเอียดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและประเมินสถานการณ์ด้วยคำถามประเมินสถานการณ์ รวมไปถึงประเด็นที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้ใช้งานกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้ กดปุ่ม “บันทึก”

ประเมินสถานการณ์

ดูกระแสไฟฟ้า

โปรดตอบแบบสอบถามด้านล่างให้ครบถ้วน ตามความเป็นจริง เพื่อให้ระบบช่วยแนะนำการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

เขตพื้นที่

กฟน.1

ชื่อเหตุการณ์

ชื่อเหตุการณ์

จังหวัด

เชียงใหม่

สถานที่เกิดเหตุ

สถานที่เกิดเหตุ

วัน - เวลาที่เกิดเหตุ

วัน - เวลาได้รับรายงาน

รายละเอียดเหตุการณ์

รายละเอียดเหตุการณ์

คำถามประเมินสถานการณ์

☐ เหตุการณ์ลักษณะนี้ เคยเกิดขึ้นมาก่อน

☐ เหตุการณ์ลักษณะนี้ เกิดขึ้นเป็นประจำ

☐ เคยแก้ปัญหาเหตุการณ์ลักษณะนี้ได้

☐ เหตุการณ์นี้ อาจเกิดการขยายผล หรือยกระดับความรุนแรง

☐ เหตุการณ์นี้ ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกและความเชื่อมั่นของลูกค้า

☐ เหตุการณ์นี้ เป็นที่สนใจของสาธารณชนในวงกว้าง

☐ เหตุการณ์นี้ ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร

☐ เหตุการณ์นี้ ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของผู้บริหาร

ประเด็นที่เกี่ยวข้อง

☐ ภาพลักษณ์ PEA

☐ ค่าไฟฟ้า

☐ มาตรฐานภาครัฐ

☐ ระบบไฟฟ้าขัดข้อง

☐ อุบัติเหตุและภัยพิบัติ

☐ พลังงานทดแทนและ EV

☐ อื่น ๆ

☐ I'm not a robot

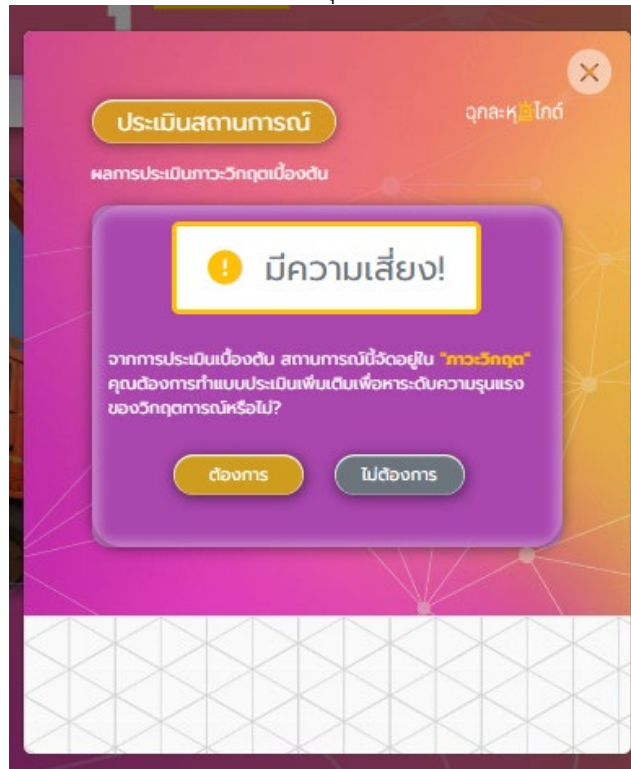
reCAPTCHA

Privacy Terms

บันทึก

ภาพที่ 2 แบบประเมินสถานการณ์ของดูกระแสไฟฟ้า

4. หลังจากกดปุ่ม “บันทึก” ระบบจะแสดงผลการประเมินสถานการณ์เบื้องต้น และเพิ่มเติมในส่วนของการประเมินความรุนแรง



5. ระบบจะให้ประเมินเพิ่มเติม โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้ 1) การรับรู้ 2) ความรุนแรง 3) ผลกระทบภาพที่ 3 โดยการประเมินดังกล่าวจะเป็นการประเมินในรูปแบบเดียวกันกับแบบประเมินผลกระทบจากวิกฤตการณ์ C หน้า 14

ประเมินความรุนแรง

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับเหตุการณ์นี้ เพื่อประเมินสถานการณ์และแนวทางการสื่อสาร

การรับรู้

- ☐ รับรู้เป็นการภายใน
- ☐ รับรู้ถึงชุมชนรอบข้าง แต่ยังไม่ขยายวงกว้าง
- ☐ มีการโพสต์ลง Social Media
- ☐ มีการโพสต์ลง Social Media และเกิดการส่งต่อ
- ☐ รับรู้ถึงสื่อมวลชน
- ☐ เป็นกระแสข่าว รับรู้ถึงลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ

ความรุนแรง

ความเสียหายต่อบุคคล
เลือกตอบกรณีที่มีผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิต

☐ ไม่มีความเสียหายต่อบุคคล

☐ มีความเสียหายต่อบุคคล

☐ บาดเจ็บเล็กน้อย

จำนวน ราย

☐ บาดเจ็บสาหัส

จำนวน ราย

☐ มีผู้เสียชีวิต

จำนวน ราย

ความเสียหายต่อสินทรัพย์
เลือกระดับความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อสินทรัพย์ พร้อมระบุรายละเอียดเพิ่มเติม

ความเสียหายต่ออาคาร

☐ ไม่มี ☐ ต่ำ ☐ ปานกลาง ☐ สูง

ความเสียหายต่อทรัพย์สิน

☐ ไม่มี ☐ ต่ำ ☐ ปานกลาง ☐ สูง

ความเสียหายต่อระบบคอมพิวเตอร์/ระบบฐานข้อมูล

☐ ไม่มี ☐ ต่ำ ☐ ปานกลาง ☐ สูง

ผลกระทบ

ผลกระทบต่อปฏิบัติงาน

☐ ไม่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงาน

☐ ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงาน ไม่ต้องหยุดงาน

☐ ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงาน ต้องหยุดหรือย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน (เข้าสู่แผน BCM)

ผลกระทบต่อองค์กร

☐ ส่งผลกระทบต่อชุมชนรอบข้าง

☐ ส่งผลกระทบต่อคนในวงกว้าง

บันทึก

ภาพที่ 3 แบบประเมินความรุนแรงในฉุกเฉินทุกภาค

6. เมื่อดำเนินการประเมินความรุนแรงของสถานการณ์เรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงผลลัพธ์ของการประเมินว่า เหตุการณ์หรือสถานการณ์ดังกล่าวอยู่ในระดับ ความรุนแรง 1 2 หรือ 3

หน้าแรก / เหตุการณ์ทั้งหมด / รายละเอียด

The screenshot displays the 'รายละเอียด' (Details) page for a crisis incident. At the top, a red banner indicates the incident type '(กฟน.1) วิกฤตการณ์ วันที่ 26 ธ.ค. 67' and the severity level 'ระดับความรุนแรง 3/3'. Below this, there's a section for uploading files with a 'เลือกไฟล์ (Browse Files)' button. The main content area is divided into several panels: 'รายละเอียด' (test), 'ข้อมูลทั่วไป' (General Information), 'คำแนะนำ' (Recommendations), 'ผลกระทบ' (Impact), 'ข้อมูลผลกระทบ' (Impact Information), and 'หนังสือแจ้ง' (Notification Letter). The 'คำแนะนำ' panel is highlighted with a red box, showing instructions for reporting the incident. The 'ข้อมูลผลกระทบ' panel shows the incident has been reported to the relevant departments. The 'หนังสือแจ้ง' panel shows a PDF document for notification.

7. หลังจากที่ได้ทำการประเมินสถานการณ์แล้วผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดรายงาน วิกฤตการณ์ได้ (ภาพที่ 4)

- 1) คลิกที่ปุ่ม  **ดูรายงานวิกฤตการณ์** โดยรายงานดังกล่าวจะเป็นแบบ รายงานเดียวกันกับ แบบรายงานวิกฤตการณ์ หน้า 21

The screenshot shows the 'ข้อมูลติดต่อหน่วยงาน' (Contact Information) and 'ดาวน์โหลด' (Download) section. The 'ข้อมูลติดต่อหน่วยงาน' panel shows the contact information for the relevant departments. The 'ดาวน์โหลด' panel shows a button to 'ดูรายงานวิกฤตการณ์' (Download Incident Report) and a button to 'ตัวอย่างค่าแรงการณ' (Example of Incident Compensation). Below these, there's a section for 'ความรุนแรง' (Severity) and 'ความเสียหายต่อสินทรัพย์' (Damage to Property).

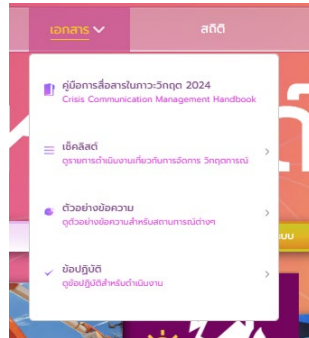
แบบรายงาน		วันที่รับรายงาน	N/A
		เวลาที่รับรายงาน	N/A น.
เหตุการณ์ / วิกฤตการณ์	test		
วันที่ / เวลา	N/A N/A น.		
สถานที่เกิดเหตุ	เชียงใหม่		
การรับรู้			
รับรู้เป็นการภายใน		รับรู้ถึงชุมชนรอบข้าง แต่ยังไม่ขยายวงกว้าง	
มีการโพสต์ลง Social Media		✓ มีการโพสต์ลง Social Media และเกิดการส่งต่อ	
รับรู้ถึงสื่อมวลชน		เป็นกระแสข่าว รับรู้ถึงลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ	
รายละเอียดความเสียหาย			
ความเสียหายต่อบุคคล	บาดเจ็บเล็กน้อย จำนวน 0 ราย บาดเจ็บสาหัส จำนวน 0 ราย มีผู้เสียชีวิต จำนวน 0 ราย		
ความเสียหายต่ออาคาร	ไม่มี		
ความเสียหายต่อทรัพย์สิน	ไม่มี		
ความเสียหายต่อระบบคอมพิวเตอร์/ระบบฐานข้อมูล	ไม่มี		
ผลกระทบ			
✓ ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน			
ไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน			
ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ไม่ต้องหยุดงาน			
✓ ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ต้องหยุดหรือย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน (เข้าสู่แผน BCM)			
✓ ส่งผลกระทบต่อชุมชนรอบข้าง			
ส่งผลกระทบต่อคนในวงกว้าง			

ภาพที่ 4 ตัวอย่างแบบรายงานประเมินสถานการณ์ที่ได้จากฉุละหุ่ไกด์

เนื้อหาอื่น ๆ ที่น่าสนใจ

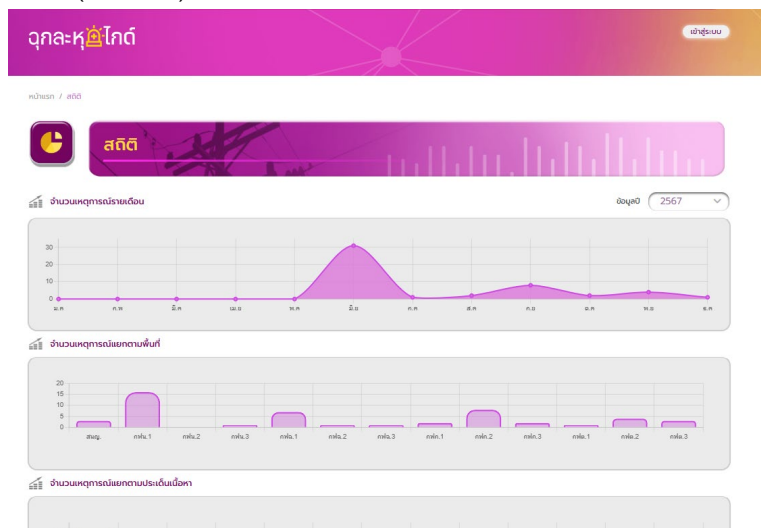
1. เอกสารประกอบ และสถิติ

ดูข้อมูลเพิ่มเติมเนื้อหาอื่น ๆ ที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าไปศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของ เอกสาร (ภาพที่ 5) ได้แก่



ภาพที่ 5 เอกสารที่สามารถศึกษาได้เพิ่มเติมในหน้าแรกของ ดูข้อมูลเพิ่มเติม

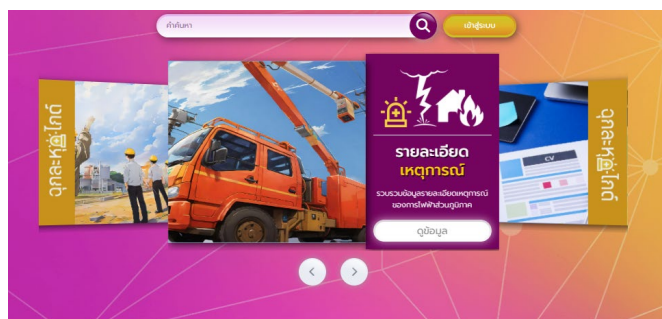
- 1) คู่มือการสื่อสารในภาวะวิกฤต
- 2) เช็คลิสต์สำหรับการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการวิกฤตการณ์ ได้แก่
 - i. การจัดแถลงข่าว
 - ii. การจัดเตรียมศูนย์บัญชาการคณะทำงาน
 - iii. การจัดเตรียมเอกสาร
- 3) ตัวอย่างข้อความ: สำหรับเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกขององค์กร
- 4) ข้อปฏิบัติสำหรับการดำเนินการด้านการให้ข่าว
- 5) สถิติ: เป็นการสรุปเหตุการณ์ในภาวะวิกฤตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรายเดือน และรายปี (ภาพที่ 6)



ภาพที่ 6 ข้อมูลสถิติเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

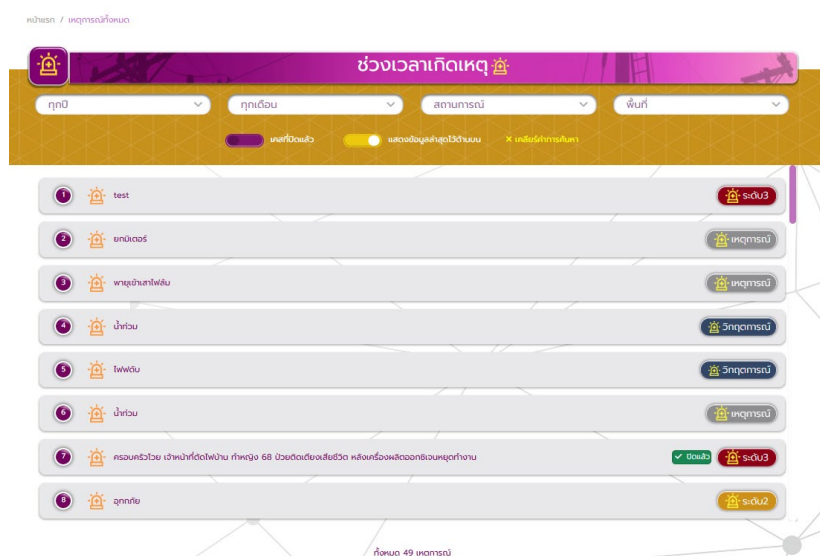
2. สื่อที่เกี่ยวข้อง

ในหน้าแรกของฉุกะหุกโกด์ผู้ใช้งานสามารถคลิกที่การ์ดต่าง ๆ เพื่อดูเนื้อหาต่าง ๆ เช่น สถิติการรายงานสถานการณ์วิกฤตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ภาพที่ 7) โดยคลิกที่ ปุ่มซ้าย หรือขวา เพื่อเลือกการ์ด



ภาพที่ 7 การ์ดเนื้อหาต่าง ๆ ในหน้าแรกของ ฉุกะหุกโกด์

- 1) รายละเอียดเหตุการณ์: เป็นการรวบรวมข้อมูลเหตุการณ์ในภาวะวิกฤตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

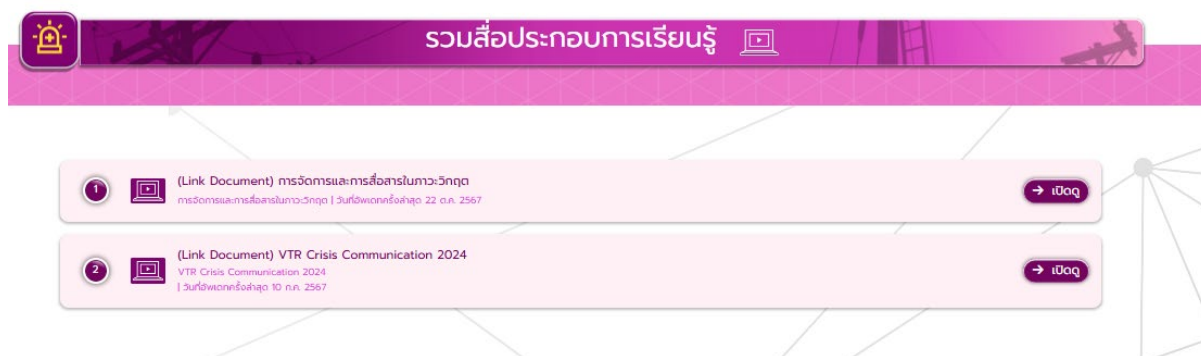


ภาพที่ 8 การ์ดรายละเอียดเหตุการณ์และเนื้อหาภายในการ์ด แสดงข้อมูลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

- 2) สื่อประกอบการเรียนรู้: ประกอบด้วยสื่อวีดิทัศน์แนะนำการสื่อสารในภาวะวิกฤตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



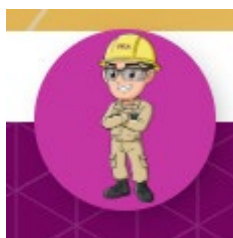
หน้าแรก / รวมสื่อประกอบการเรียนรู้



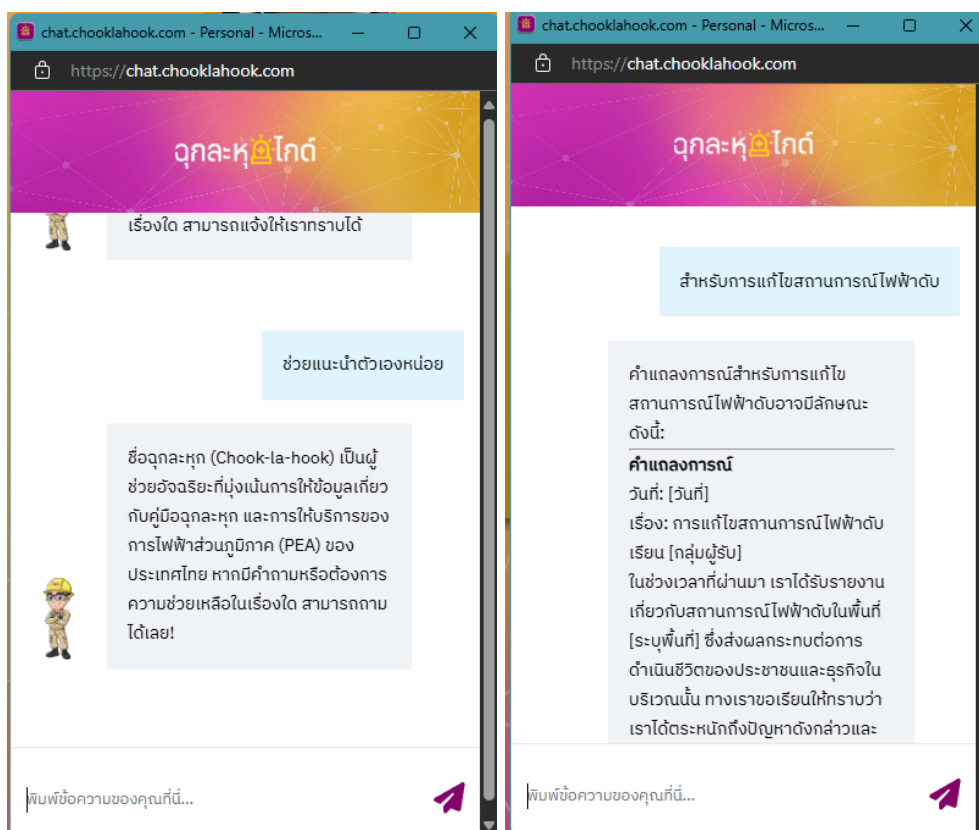
ภาพที่ 9 การ์ดสื่อประกอบการเรียนรู้ และเนื้อหาภายในการ์ด

3) ฉูกละหุกโก๊ต Chatbot

เป็นแชทบอทที่จะเป็นตัวช่วยในการสื่อสารในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีลักษณะคล้ายกับ Chatbot อื่น ๆ เช่น Chat GPT หรือ Claude ผู้ใช้งานสามารถคลิกที่ไอคอนบริเวณมุมด้านล่างของเว็บไซต์ โดยสามารถช่วยให้ Chatbot รวบรวมคำถามหรือช่วยร่างเนื้อหาในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกขององค์กร



ภาพที่ 10 ไอคอนการเข้าใช้งาน Chatbot ของฉูกละหุกโก๊ต



ภาพที่ 11 ตัวอย่างการใช้งาน Chatbot ของฉูกละหุกโก๊ต

ประวัติการปรับปรุงเอกสาร

เวอร์ชัน	มีผลบังคับใช้	ผู้ดำเนินการ	ผู้อนุมัติ	รายละเอียด
1	12 เมษายน 2565	กสอ.	ผวก.	จัดทำคู่มือการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต
2	31 มีนาคม 2566	กสอ.	ผวก.	ทบทวนปรับปรุงคู่มือตามโครงสร้างฯ ครั้งที่ 1
3	26 มีนาคม 2568	กสอ.		ปรับปรุงในโครงการศึกษาปรับปรุงคู่มือและทบทวนแนวทางการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตของ PEA ปีงบประมาณ 2567

ประเด็นการปรับปรุงเวอร์ชัน 3

- เพิ่มเนื้อหากรณีศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตในเหตุการณ์จริง และ กรณีศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตในเหตุการณ์จำลอง ใน Chapter 3 หน้า 31 – 35
- เพิ่ม Chapter 3 เครื่องมือ หรือตัวช่วยในการสื่อสารในภาวะวิกฤต หน้า 39