

สำหรับวิกฤตระดับ 1: สร้างข้อความสื่อสารสำหรับวิกฤตระดับ 1 ตามข้อมูลต่อไปนี้:

สถานการณ์: [อธิบายเหตุการณ์โดยย่อ]

1. ข้อความสื่อสารภายในองค์กร (5-7 บรรทัด): ให้เขียนตามแนวทางในคู่มือ โดยมีองค์ประกอบดังนี้:
 - ระบุวันที่และเวลาที่เกิดเหตุ
 - อธิบายเหตุการณ์และสาเหตุโดยย่อ
 - แจ้งการดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น
 - แนะนำการตอบคำถามจากบุคคลภายนอก (ถ้ามีการสอบถาม)
 - ให้ข้อมูลการติดต่อสอบถามเพิ่มเติม (ถ้าจำเป็น)
2. ข้อความแจ้งผู้บริหารระดับสูง (3-5 บรรทัด):
 - สรุปสถานการณ์อย่างกระชับ
 - ระบุการดำเนินการแก้ไขที่กำลังดำเนินการ
 - ประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและผลกระทบต่อองค์กร
 - เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ "การไฟฟ้าอัจฉริยะเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน" ตามความเหมาะสม

หมายเหตุ: ใช้ภาษาที่เป็นทางการ กระชับ และให้ข้อมูลที่จำเป็นเท่านั้น ยึดหลักการสื่อสารตามคู่มือ คือ "พูดทั้งหมด สื่อสารอย่างรวดเร็ว พูดความจริง อย่าพยายามปกปิด ซ่อนเร้น หรือปิดบังความจริง"

สำหรับวิกิฤดูระดับ 2:

สร้างข้อความสื่อสารสำหรับวิกิฤดูระดับ 2 ตามข้อมูลต่อไปนี้:

สถานการณ์: [อธิบายเหตุการณ์โดยย่อ]

1. คัดแลงการณ์สำหรับสื่อมวลชน (ไม่เกิน 1/2 หน้า A4): ให้เขียนตามโครงสร้างในคู่มือ ดังนี้:

"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 ต้องขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้ และขอยืนยันว่าจะดำเนินการ.....(แก้ไขปัญหา).....อย่างเร่งด่วนที่สุด"

เพิ่มเติม: ให้เน้นย้ำวิสัยทัศน์ "การไฟฟ้าอัจฉริยะเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน" (Smart Energy for Better Life and Sustainability) ในส่วนท้ายของคำแถลงการณ์ และแจ้งช่องทางติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

2. ข้อความสื่อสารภายในองค์กร (7-10 บรรทัด): ให้เขียนตามแนวทางในคู่มือ โดยมีองค์ประกอบดังนี้:

- ระบุวันที่และเวลาที่เกิดเหตุ
- อธิบายเหตุการณ์และสาเหตุโดยย่อ
- แจ้งการดำเนินการแก้ไขและเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ
- ขอความร่วมมือพนักงานงดเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์
- แนะนำการตอบคำถามจากบุคคลภายนอกหรือสื่อมวลชน
- ให้ข้อมูลการติดต่อสอบถามเพิ่มเติม

3. ข้อความประชาสัมพันธ์สำหรับลูกค้าและประชาชน (5-7 บรรทัด):

- แจ้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกระชับ
- อธิบายผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชน
- แจ้งการดำเนินการแก้ไขและระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ
- ให้ข้อแนะนำและมาตรการความปลอดภัยสำหรับประชาชน
- แจ้งช่องทางติดต่อขอความช่วยเหลือและสอบถามข้อมูล
- เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ "การไฟฟ้าอัจฉริยะเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน" ตามความเหมาะสม

หมายเหตุ: ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา และแสดงความรับผิดชอบ ยึดหลักการสื่อสารตามคู่มือ คือ "พูดทั้งหมด สื่อสารอย่างรวดเร็ว พูดความจริง อย่าพยายามปกปิดข้อบกพร่อง หรือบิดเบือนความจริง"

สร้างข้อความสื่อสารสำหรับวิกฤตระดับ 3 ตามข้อมูลต่อไปนี้:

สถานการณ์: [อธิบายเหตุการณ์โดยย่อ]

1. คำแถลงการณ์สำหรับสื่อมวลชน (ไม่เกิน 1 หน้า A4): ให้เขียนตามโครงสร้างในคู่มือ ดังนี้:

"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 ต้องขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้ และขอยืนยันว่าจะดำเนินการ.....(แก้ไขปัญหา).....อย่างเร่งด่วนที่สุด"

เพิ่มเติม: ให้เน้นย้ำวิสัยทัศน์ "การไฟฟ้าอัจฉริยะเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน" (Smart Energy for Better Life and Sustainability) ในส่วนท้ายของคำแถลงการณ์

2. ข้อความสื่อสารภายในองค์กร (10-15 บรรทัด): ให้เขียนตามตัวอย่างในคู่มือ โดยมีองค์ประกอบดังนี้:

- ระบุวันที่และเวลาที่เกิดเหตุ
- อธิบายเหตุการณ์และสาเหตุโดยย่อ
- แจ้งการดำเนินการแก้ไขและเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ
- ขอความร่วมมือพนักงานงดเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์
- แนะนำการตอบคำถามจากบุคคลภายนอกหรือสื่อมวลชน
- ให้ข้อมูลการติดต่อสอบถามเพิ่มเติม

3. สคริปต์สำหรับการแถลงข่าว (3-5 นาที):

- เปิดด้วยการแสดงความเสียใจ/รับผิดชอบ (ถ้าจำเป็น)
- อธิบายเหตุการณ์ ผลกระทบ และการดำเนินการแก้ไขโดยละเอียด
- ระบุมาตรการป้องกันในอนาคตและการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ
- เน้นย้ำถึงวิสัยทัศน์ "การไฟฟ้าอัจฉริยะเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน" และความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบไฟฟ้าเพื่อประโยชน์ของประชาชน
- เตรียมคำตอบสำหรับคำถามที่คาดว่าจะถูกถาม

หมายเหตุ: ใช้ภาษาที่แสดงถึงความจริงใจ รับผิดชอบ และเห็นอกเห็นใจ พร้อมให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน ยึดหลักการสื่อสารตามคู่มือ คือ "พูดทั้งหมด สื่อสารอย่างรวดเร็ว พูดความจริง อย่าพยายามปกปิด ซ่อนเร้น หรือปิดบังความจริง"