

Social Media Crisis Management Manual

คู่มือการจัดการภาวะวิกฤต
ของช่องทางสื่อสังคมออนไลน์



ฝ่ายบริการลูกค้า

สายงานกลยุทธ์และการขับเคลื่อนองค์กร

คำนำ

ภาวะวิกฤต (Crisis) เป็นเหตุการณ์ทันทีทันใด เกิดขึ้นโดยไม่คาดฝัน อาจอยู่เหนือการควบคุม แต่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตหรือการดำเนินงานตามปกติ ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าว อาจเกิดจากธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว หรือเกิดจากฝีมือมนุษย์ เช่น เหตุจลาจล ก่อการร้าย จับตัวประกัน หรือเกิดจากการแพร่ระบาดของโรคต่าง ๆ เช่น ไวรัส โดยอาจเกิดขึ้นครั้งเดียว วันเดียว หรือหลายวัน ติดต่อกัน อาจก่อให้เกิดผลกระทบหรือเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่นและศรัทธาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาวะวิกฤตบนโลกออนไลน์ที่เกิดจากการแสดงความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้บริโภค ข้อมูลข่าวสารที่ถูกส่งต่อมีการแพร่กระจายอย่างรวดเร็วบน Social Media ซึ่งนับว่าเป็นวิกฤตที่สำคัญมากในยุคดิจิทัล อาจนำไปสู่วิกฤตต่อภาพลักษณ์องค์กร ทำลายความน่าเชื่อถือต่อแบรนด์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการด้านการสื่อสาร บริการการเงิน และบริการขนส่งไปรษณีย์และโลจิสติกส์ จึงให้ความสำคัญและตระหนักในเรื่อง Social Media โดยเฉพาะเสียงสะท้อนจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ (Voice of Customer : VOC) ดังนั้น การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งภายในและภายนอก ระหว่างและหลังเกิดเหตุการณ์วิกฤต จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการภาวะวิกฤต หากองค์กรมีการเตรียมการ มีแผนงาน และการสื่อสารที่ดี จะช่วยปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับ มีความน่าเชื่อถือในระดับสากล

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดย ฝ่ายบริการลูกค้า จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการภาวะวิกฤตของช่องทางสื่อสารออนไลน์ขึ้นเพื่อให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งคณะทำงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเหตุวิกฤต และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของสื่อสารออนไลน์ (Social Media) ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ฝ่ายบริการลูกค้า

31 สิงหาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
นียมคำศัพท์	4
การเตรียมการก่อนเกิดเหตุวิกฤต	5
ส่วนที่ 1 การจัดโครงสร้างคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต	6
ส่วนที่ 2 การกำหนดบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต	7
▪ แบบฟอร์มข้อมูลการติดต่อคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต	8
ส่วนที่ 3 การจัดเตรียมข้อความสำหรับการสื่อสารในภาวะวิกฤตในแต่ละกรณีศึกษา	9
▪ ตัวอย่างข้อความในการสื่อสาร	10
ส่วนที่ 4 การประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจในคู่มือฯ	11
ส่วนที่ 5 การฝึกปฏิบัติและปรับปรุงคู่มือฯ ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงไป	12
กระบวนการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Process)	13
กระบวนการที่ 1 การแจ้งเหตุ (Alert)	14
▪ แบบฟอร์มรายงานเหตุวิกฤตทางสื่อสังคมออนไลน์	17
กระบวนการที่ 2 การประเมินสถานการณ์ (Assess)	18
▪ ฟอร์ม A คำถามช่วยประเมินสถานการณ์เบื้องต้น	20
กระบวนการที่ 3 การสั่งการ (Activate)	21
▪ ฟอร์ม B การประเมินสถานการณ์ในมุมมองของประชาชนฯ	23
▪ ฟอร์ม C แบบประเมินความรุนแรงของวิกฤตการณ์	24
▪ ฟอร์ม D ประเมินระดับความรุนแรง	25
กระบวนการที่ 4 การดำเนินการ (Administer)	26
▪ ฟอร์ม E คำถามเพื่อช่วยพิจารณาแนวทางการสื่อสารฯ	28
▪ ฟอร์ม F ระบุกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ	29
ขอบเขตงานของ Crisis Communication Team (CCT)	30
▪ หน้าที่และขั้นตอนดำเนินการของ Crisis Communication Team (CCT)	31
▪ ศูนย์บัญชาการ CCT	32
▪ การจัดเตรียมเอกสาร	33
▪ การสื่อสารภายในองค์กร	34
▪ วิธีการดูแลและบริหารจัดการสื่อมวลชน	35
▪ การเขียนคำแถลงการณ์	36
▪ สื่อและช่องทางการสื่อสาร	37
▪ ข้อปฏิบัติสำหรับผู้ให้ข่าว (Crisis Spokespersons)	38
▪ กระบวนการในการดำเนินการตอบชี้แจงข้อร้องเรียน	41
▪ รายการดำเนินงานสำหรับการจัดแถลงข่าว	43
กระบวนการที่ 5 การทบทวน (Adjourn)	48
▪ แบบประเมินตนเองหลังจากเกิดวิกฤตการณ์ (Post-Crisis Self-Rating Template)	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตัวอย่างกรณีศึกษาการจัดการเหตุวิกฤตในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์	50
■ กรณีศึกษาที่ 1 : ผู้ใช้บริการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ไม่นำจ่ายจดหมายนาน 6 เดือน	51
■ กรณีศึกษาที่ 2 : ผู้สมัครรับเลือกตั้งร้องเรียนเจ้าหน้าที่ไม่นำจ่ายเอกสาร แนะนำตัวผู้สมัคร	55
■ กรณีศึกษาที่ 3 : ผู้ใช้บริการร้องเรียนส่งของผ้าป่าทางไปรษณีย์ ถูกขโมยเงินทำบุญ	57
■ กรณีศึกษาที่ 4 : ไปรษณีย์ฉาว! รับจ้างชนแรงงานพม่า ตบตาซุกท้ายตู้ขนส่ง	59
■ กรณีศึกษาที่ 5 : จวกพนักงานส่งไปรษณีย์ โยนกล่องพัสดุผู้รับ ลอยข้ามประตูรั้วกระทึก	63
■ กรณีศึกษาที่ 6 : รวบคาไปรษณีย์! แม่ตำรวจ สารวัตรคนดัง รับพัสดุเปิดมา ยาเสพติดเพียบ	67
■ กรณีศึกษาที่ 7 : สาวไวโย โดนแอบเปิดกล่องพัสดุ จึกของ น้ำหอมหรูแบรนด์เนม กลายเป็นถุงยาง	70
■ กรณีศึกษาที่ 8 : โจรแต่งชุดไปรษณีย์ ชูมีระเบิด ปืนจี้ พนง. ชิงทองกลางห้างดัง ขึ้นรถไปรษณีย์แผ่นหนี	73
■ กรณีศึกษาที่ 9 : สาวผวา พนง. ไปรษณีย์หื่น ส่งเบอร์ตอนส่งของ บอกเห็นชาวอวบแล้วอยากคุยด้วย	77
■ กรณีศึกษาที่ 10 : ส่งทองสูญหายทางไปรษณีย์มูลค่าแสนบาท	81
■ กรณีศึกษาที่ 11 : เจ้าของร้านจิวเวลรี่ไวโย ปณ.ทำพัสดุลูกค้าหาย เรื่องเงียบกริบ	84
■ กรณีศึกษาที่ 12 : ไวโยไปรษณีย์ส่งน้ำยาล้างไตเข้า ทำผู้ป่วยไตวายเรื้อรัง เสี่ยงเสียชีวิต	86
■ กรณีศึกษาที่ 13 : สามีกรรยาขับรถไปรษณีย์ส่งใบกระท่อม 13 กก.	90

นิยามคำศัพท์

คำศัพท์	ความหมาย
Issue	ประเด็นร้อน หมายถึง เหตุการณ์ ข่าวลือ หรือเรื่องที่เกิดขึ้น ซึ่งประเด็นต่างๆ เหล่านี้อาจเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ สามารถบริหารจัดการได้ไม่ยาก แต่หากไม่มีการจัดการและแก้ไขที่ดี ก็อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น และลุกลามใหญ่โตจนกลายเป็นวิกฤตด้านภาพลักษณ์ขององค์กรได้
Crisis	วิกฤตการณ์ คือ เหตุการณ์ที่อาจสามารถสร้างอันตราย ต่อองค์กร สถานที่ ทรัพยากร และชื่อเสียง ภายในเวลาอันสั้น ต้องการได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร
Crisis Management	การจัดการ โครงสร้าง บุคลากร และกระบวนการ ตลอดจนศิลปะในการวางแผน และการตัดสินใจ ในการยับยั้งวิกฤตการณ์ก่อนลุกลามเสียหายมากขึ้น
Crisis Management Team (CMT)	ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายที่มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดขององค์กร ต่อกระบวนการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤต
Crisis Communication Team (CCT)	บุคลากรที่เข้ามามีส่วนร่วมในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์สถานการณ์ วางแผนการสื่อสาร และดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต
Crisis Manager (CM)	คือ บุคคล ที่ทำหน้าที่เป็น “ผู้ประสานงานหลัก” ในการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤต
Social Monitoring Team	บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบข้อมูลที่ถูกกล่าวถึงในสื่อสังคมออนไลน์

การเตรียมการก่อนเกิดเหตุวิกฤต

การศึกษาปัญหาหรือกรณีศึกษา/ประสบการณ์ต่างๆ ที่เคยเกิดขึ้น รวมทั้งการพยากรณ์เหตุการณ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดภาวะวิกฤตมาวางแผนและเตรียมการ เพื่อจัดทำแนวทางการบริหารจัดการภาวะวิกฤต หรือคู่มือการจัดการภาวะวิกฤตของช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยจัดโครงสร้าง/คณะกรรมการ/กำหนดตัวบุคคล ตลอดจนสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับคนทำงาน/บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เตรียมความพร้อมในเรื่องต่างๆ ในการจัดการภาวะวิกฤตและช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งมีรายละเอียดประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การจัดโครงสร้างคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต
- ส่วนที่ 2 การกำหนดบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต
- ส่วนที่ 3 การจัดเตรียมข้อความสำหรับการสื่อสารในภาวะวิกฤตในแต่ละกรณีศึกษา
- ส่วนที่ 4 การประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจในคู่มือการจัดการภาวะวิกฤตของช่องทางสื่อสังคมออนไลน์
- ส่วนที่ 5 การฝึกปฏิบัติและปรับปรุงคู่มือฯ ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ส่วนที่ 1

การจัดโครงสร้างคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต

เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเหตุวิกฤตและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงสมควรจัดโครงสร้างของคณะทำงานให้มีความสอดคล้องกับลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งคณะทำงานสื่อสารในภาวะวิกฤตเป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย

ผู้รับผิดชอบระดับบริหาร Crisis Management Team (CMT)

1. กรรมการผู้จัดการใหญ่ : กจป.
2. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (สายงานกลยุทธ์และการขับเคลื่อนองค์กร) : จจป.(ก)
3. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (สายงานปฏิบัติการ) : จจป.(ป)
4. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (สายงานธุรกิจองค์กร) : จจป.(ธ)
5. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (สายงานสนับสนุนประสิทธิภาพองค์กร) : จจป.(ส)
6. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (สายงานธุรกิจบริการดิจิทัล) : จจป.(ท)
7. รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ด้านกลยุทธ์) : รจป.(กย)
8. รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ด้านสื่อสารและการบริการ) : รจป.(สบ)
9. รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ด้านทรัพยากรบุคคล) : รจป.(บบ)
10. รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ด้านธุรกิจบริการดิจิทัล) : รจป.(ธท)

ผู้รับผิดชอบระดับฝ่าย Crisis Communication Team (CCT)

1. ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร (ภก.)
2. ฝ่ายสื่อสารการตลาด (สต.)
3. ฝ่ายบริการลูกค้า (บค.)
4. ฝ่ายบริหารประสบการณ์ลูกค้าบริการไปรษณีย์ (ปป.)
5. ฝ่ายบริหารประสบการณ์ลูกค้าไปรษณีย์ด่วนพิเศษ/โลจิสติกส์ (บล.)
6. ฝ่ายบริหารประสบการณ์ลูกค้าระหว่างประเทศ (บร.)
7. ฝ่ายแผนงานปฏิบัติการ (ผป.)
8. ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ (กก.)
9. ฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและการกำกับดูแล (กท.)
10. ฝ่ายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คป.)
11. ฝ่ายวินัยและสอบสวน (วส.)
12. ฝ่ายกฎหมาย (กม.)
13. สำนักงานไปรษณีย์นครหลวง และสำนักงานไปรษณีย์เขต (ปน. และ ปข.)

ผู้รับผิดชอบระดับ Crisis Manager (CM)

1. ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า (ผบค.)
2. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า (ผช.ผบค.)
3. หัวหน้าส่วนบริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ทบอ.)

ผู้รับผิดชอบระดับ Social Monitoring Team

ส่วนบริการลูกค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายบริการลูกค้า

ส่วนที่ 2

การกำหนดบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต

เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาวะวิกฤตในการดำเนินการจัดทำข่าวสารหลัก (Key Corporate Message) โดยใช้เป็นแนวทางการสื่อสารสำหรับผู้บริหารและผู้รับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

คณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Team)	บทบาทหน้าที่ในภาวะวิกฤต
1. ระดับบริหาร Crisis Management Team (CMT) คือ ผู้บริหารสูงสุดของ ปณท ระดับสายงาน และด้าน เพราะมีหน้าที่ควบคุมดูแล และรับผิดชอบการปฏิบัติงานและภาวะวิกฤตต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	เป็นผู้ริเริ่มให้นโยบายและให้การสนับสนุนแผนงานการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตอย่างจริงจัง เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร รวมถึงคัดเลือกผู้ให้ข่าว (Spokesperson)
2. ระดับฝ่าย Crisis Communication Team (CCT) คือ ผู้ที่ได้รับการมอบหมายหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ซึ่งผู้รับผิดชอบจะมีอำนาจเต็มในการตัดสินใจและดำเนินการสื่อสาร เพื่อแก้ไขวิกฤตการณ์ในขอบเขตและอำนาจตามที่ได้รับมอบหมาย	เป็นผู้มีอำนาจเต็มในการตัดสินใจให้ความคิดเห็นและร่วมวางแผน เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการรับมือกับวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น ดำเนินการด้านงานประชาสัมพันธ์ตามที่ได้รับมอบหมาย อาทิ เช่น วิเคราะห์ข่าว ผลิตสื่อ ชักซ้อมกับผู้ให้ข่าว ประเมินสถานการณ์
3. ระดับ Crisis Manager (CM) คือ ผู้ที่ได้รับการมอบหมายหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาขององค์กร ซึ่งเล็งเห็นว่าเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ มีทักษะ และความเชี่ยวชาญในการประเมินสถานการณ์ การแจ้งเหตุ และการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งถือเป็นผู้ประสานงานหลักในการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤต	มีหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการรับแจ้งเหตุวิกฤต ตรวจสอบข้อมูล ประเมินสถานการณ์เบื้องต้นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีการแบ่งงานเพื่อรับผิดชอบเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นตามช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เช่น อีเมล Facebook Twitter เว็บไซต์ รวมถึงช่องทางสาธารณะที่นิยม อาทิเช่น Pantip และรายงานเหตุวิกฤตต่อระดับ CMT และ CCT เพื่อกำหนดแนวทางดำเนินงานร่วมกัน
4. ระดับ Social Monitoring Team คือ ผู้ที่ได้รับการมอบหมายให้เป็นผู้ให้บริการลูกค้าในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีทักษะในการตอบข้อซักถาม รับเรื่องสอบสวน/ร้องเรียน รวมถึงการตรวจสอบ เฝ้าระวัง และแจ้งเหตุกรณีมีข้อมูลของไปรษณีย์ไทยที่ถูกกล่าวถึงในด้านลบ	มีหน้าที่ในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง และแจ้งเหตุกรณีมีข้อมูลของไปรษณีย์ไทยที่ถูกกล่าวถึงในด้านลบผ่านช่องทาง Facebook Twitter Instagram Youtube Pantip/Webboard รวมถึงเพจต่างๆ ที่อยู่ในความสนใจ เว็บไซต์ เว็บข่าวต่างๆ โดยเมื่อพบแจ้งเหตุวิกฤตให้รายงาน Crisis Manager เพื่อเข้าสู่กระบวนการจัดการภาวะวิกฤตต่อไป

แบบฟอร์มข้อมูลการติดต่อคณะทำงานการสื่อสารในภาวะวิกฤต

Crisis Communication Team		
ชื่อ และ ตำแหน่ง	บทบาท/หน้าที่	มือถือ/อีเมล

ผู้ให้ข่าว (Crisis Spokespersons)		
ชื่อ และ ตำแหน่ง	บทบาท/หน้าที่	มือถือ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Communication Plan)					
ชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	อำนาจ/ความสนใจ	ความสนใจหลักและประเด็นปัญหา	ช่องทางในการสื่อสาร	ความถี่	ความคิดเห็น

ส่วนที่ 3

การจัดเตรียมข้อความสำหรับการสื่อสารในภาวะวิกฤตในแต่ละกรณีศึกษา

ในการจัดเตรียมข้อความสำหรับการสื่อสารในภาวะวิกฤต มีประเด็นที่ควรพิจารณาอยู่ 5 เรื่อง ดังนี้

ประเด็นในการพิจารณา	รายละเอียด
1. ควรเริ่มต้นด้วยการแสดงความเห็นอกเห็นใจ รับฟัง หรือใส่ใจ	- ใช้คำสรรพนามแทนตัวบุคคล เช่น ดิฉัน กระผม พวกเรา หรือของพวกเรา - แสดงให้เห็นว่าคุณรู้สึกห่วงใยผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ ทั้งจากการแสดงออกด้วยภาษากาย (Body Language) และจากคำพูด - รับรู้และเข้าใจความรู้สึกกลัวและอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เนื่องจากสถานการณ์ - ใช้ประสบการณ์ส่วนตัวมาประยุกต์ หากสถานการณ์นั้นๆ มีความเหมาะสม (อาทิ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับครอบครัวของตนเอง เป็นต้น) - เชื่อมโยงข้อมูลข้างต้นเข้ากับใจความสำคัญ (Key Message) ที่จะสื่อสาร
2. แจ้งใจความสำคัญ (Key Message)	- จำกัดจำนวนใจความสำคัญ (Key Message) ทั้งหมด ไม่ให้เกิน 27 คำ - จำกัดระยะเวลาในการสื่อสาร ไม่เกิน 9 วินาที - ให้ใช้คำที่แสดงออกถึงด้านบวก เป็นไปในทางสร้างสรรค์ และมุ่งเน้นการแก้ปัญหา - ควรแบ่งข้อความที่จะสื่อสารออกจากกัน โดยการใช้คำเกริ่นนำ การเว้นวรรค และการใช้เสียงสูงต่ำ
3. แจ้งข้อมูลสนับสนุน	- ให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม 3 ข้อ - ใช้ทัศนวิสัยที่ผ่านการไตร่ตรองและตรวจสอบแล้ว อาจประกอบด้วยข้อมูลรูปภาพ แผนที่ รูป คลิปวิดีโอ แอนิเมชัน (ภาพเคลื่อนไหว) รูปภาพ หรือการเปรียบเทียบ - ใช้ประสบการณ์ส่วนตัว - อ้างอิงบุคคลที่ 3 ที่น่าเชื่อถือ หรือแหล่งที่มาของข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
4. กล่าวถึงใจความสำคัญอีกครั้ง	สรุปและเน้นย้ำใจความสำคัญ (Key Message)
5. แจ้งสิ่งที่จะกระทำในอนาคต	- แจ้งขั้นตอนที่จะดำเนินการในลำดับถัดไป - อาจแจ้งข้อมูลผู้ติดต่อประสานงาน สำหรับการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

ตัวอย่างข้อความในการสื่อสาร

ตัวอย่างข้อความสื่อสารภายในองค์กร ทางไลน์

“วัน/เดือน/ปี เวลา....น. ขณะนี้ได้เกิดเหตุผู้ใช้บริการวิจารณ์การส่งสิ่งของทางการเกษตรของไปรษณีย์ไทย ที่เกิดความเสียหายจากการขนส่งเป็นจำนวนมาก ในช่องทางสื่อออนไลน์ ทั้ง Facebook Twitter และ Pantip จึงขอความกรุณาผู้บริหาร พนักงาน/ลูกจ้าง ปณท ทุกท่าน จดเผยแพร่ประเด็นดังกล่าว หรือข้อความใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นี้

หากมีคำถามข้อสงสัยจากบุคคลภายนอกหรือสื่อมวลชน สอบถามเข้ามานั้น ห้ามมิให้พนักงาน/ลูกจ้าง ปณท เป็นผู้แถลงรายละเอียดด้วยตนเองโดยเด็ดขาด ซึ่งหากมีข้อมูลใดๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว สามารถติดต่อได้ที่ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร (ภก.) หมายเลข.....”

ตัวอย่างแนวทางคำพูดของพนักงาน/ลูกจ้าง ในกรณีเกี่ยวข้องกับประเด็นวิกฤต

- พี่ครับ/ค่ะ กรุณาการตรวจสอบข้อเท็จจริงซักครู่ เดี่ยวทางไปรษณีย์ไทยจะเป็นผู้ให้ข่าวเองครับ/ค่ะ
- ขอภัยด้วยนะครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน ไม่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นนี้ได้จริงๆ เดี่ยวทางไปรษณีย์ไทย จะเป็นผู้ให้ข่าวเองครับ/ค่ะ
- ขอภัยด้วยนะครับ/ค่ะ ขอความกรุณาไม่เข้าไปยังพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อเปิดทางให้เจ้าหน้าที่ของเราด้วยนะครับ/ค่ะ

วิธีการเขียนคำแถลงการณ์ (เบื้องต้น)

กรณีที่ประเมินประเด็นว่า เป็นความผิดของ ปณท (Crisis) ที่มี Engagement ในระดับสูง หรือมีการติดต่อขอทราบข้อมูลจากทางสื่อมวลชน

- ไปรษณีย์ไทย ได้รับทราบเหตุการณ์...(ประเด็น)...ที่เกิดขึ้นแล้ว และขอภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างสูง ทั้งนี้ ได้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีดังกล่าว เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปโดยเร็วที่สุดครับ/ค่ะ (รอข่าวชี้แจงจาก ภก.)

* หากผู้เกี่ยวข้องในกรณีนั้นๆ สามารถติดต่อ ภก. เพื่อให้ข้อมูลในการเขียนข่าวชี้แจงโดยตรง

ส่วนที่ 4

การประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจในคู่มือฯ

กำหนดให้มีการจัดประชุมหรือฝึกอบรมเพื่อชี้แจงคู่มือและขั้นตอนปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุวิกฤต ดังนี้

1. การนำเสนอคู่มือและขั้นตอนปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุวิกฤต สำหรับผู้รับผิดชอบระดับบริหาร Crisis Management Team (CMT) ระดับฝ่าย Crisis Communication (CCT) และระดับ Crisis Manager (CM)
2. การประชุมหรือฝึกอบรมสำหรับทีม Crisis Communication (CCT) และ Crisis Manager (CM)
3. การเผยแพร่คู่มือฯ ผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

ส่วนที่ 5

การฝึกปฏิบัติและปรับปรุงคู่มือฯ ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

กำหนดให้มีการฝึกปฏิบัติและปรับปรุงคู่มือฯ เป็นประจำ โดยให้ฝ่ายบริการลูกค้า (บค.) ปรับปรุงรายชื่อคณะทำงานการสื่อสารในภาวะวิกฤตให้เป็นปัจจุบันทุกปี เพื่อให้คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบด้วย

1. การทบทวนคู่มือปฏิบัติงานระยะเวลา 3 ชั่วโมง
2. การจำลองสถานการณ์เสมือนจริง 3 ชั่วโมง
3. ร่วมกันนำเสนอข้อพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไขคู่มือการจัดการภาวะวิกฤตของช่องทางสื่อสังคมออนไลน์

กลุ่มเป้าหมาย ทีม Crisis Communication (CCT) และระดับ Crisis Manager (CM)

สถานที่ สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือศูนย์บริการลูกค้าไปรษณีย์ 1545

กระบวนการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Process)

เป็นกระบวนการจัดการภาวะวิกฤตที่ผู้บริหาร คณะทำงาน บุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ต้องดำเนินการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) เมื่อเกิดภาวะวิกฤตของช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งมีกระบวนการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Process)

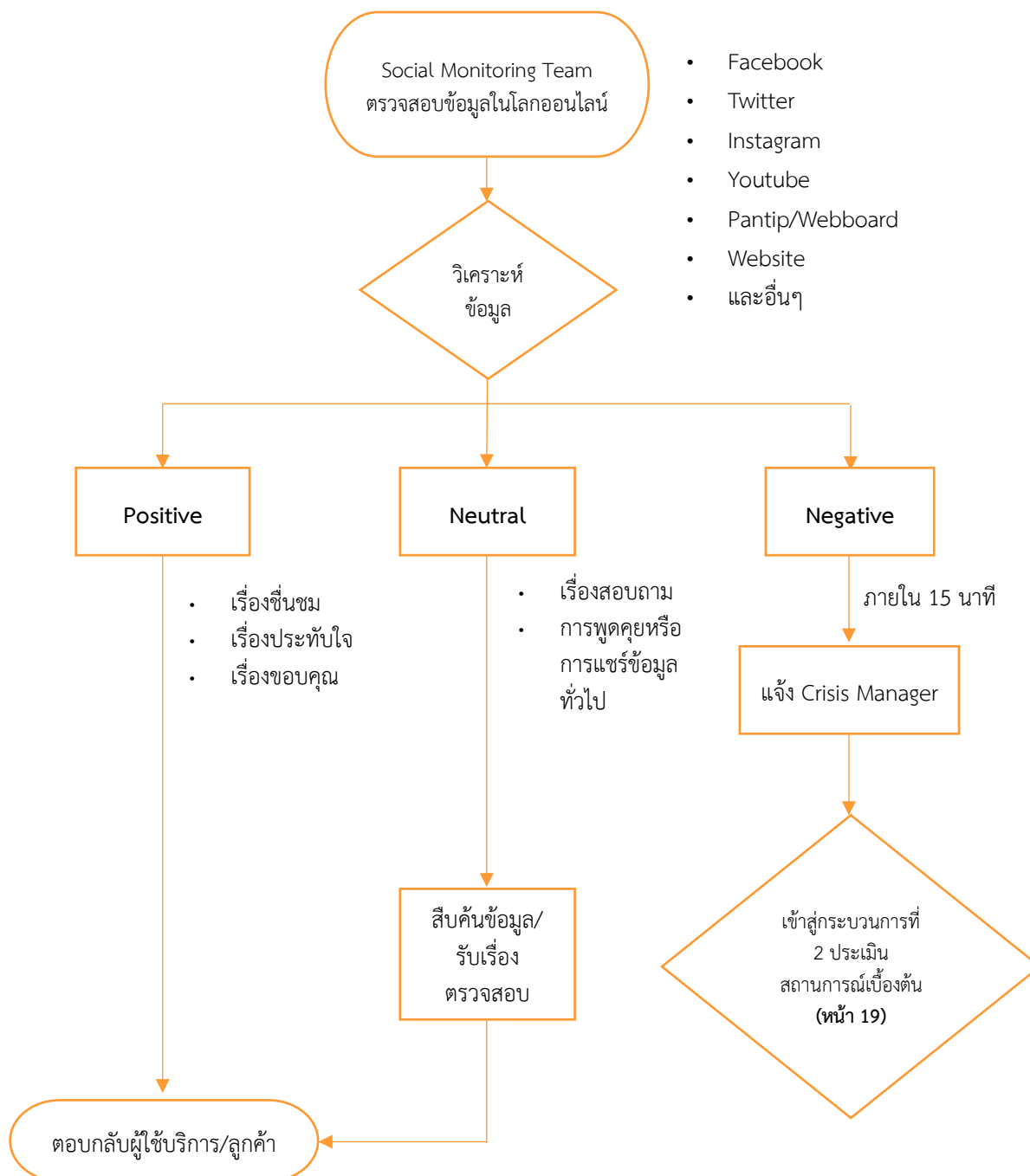
ประกอบด้วย 5 กระบวนการ ดังนี้

- กระบวนการที่ 1 การแจ้งเหตุ (Alert)
- กระบวนการที่ 2 การประเมินสถานการณ์ (Assess)
- กระบวนการที่ 3 การสั่งการ (Activate)
- กระบวนการที่ 4 การดำเนินการ (Administer)
- กระบวนการที่ 5 การทบทวน (Adjourn)

กระบวนการที่ 1

การแจ้งเหตุ (Alert)

กระบวนการที่ 1 การแจ้งเหตุ (Alert)



การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุวิกฤต หรือรับรู้วิกฤตการณ์



- ขั้นตอนที่ 1** Social Monitoring Team ตรวจสอบข้อมูลที่มีผู้กล่าวถึงไปรษณีย์ไทยในโลกออนไลน์ ประกอบด้วย ช่องทาง Facebook Twitter Instagram Youtube Pantip/Webboard รวมถึงเพจต่างๆ ที่อยู่ในความสนใจ เว็บไซต์ เว็บไซต์ต่างๆ เป็นต้น
- ขั้นตอนที่ 2** เมื่อตรวจพบเหตุวิกฤต ให้แจ้ง Crisis Manager โดยเร็วที่สุด แจ้งข้อมูลทางไลน์ และกรอกแบบฟอร์มรายงานเหตุวิกฤตทางสื่อสังคมออนไลน์ (ถ้าเป็นไปได้) แล้วส่งให้ Crisis Manager ทราบ
- ขั้นตอนที่ 3** Social Monitoring Team ติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุวิกฤตทางสื่อสังคมออนไลน์ อย่างใกล้ชิด และรายงานให้ Crisis Manager ทราบทางไลน์เป็นระยะ
- ขั้นตอนที่ 4** เข้าสู่กระบวนการและขั้นตอนการจัดการภาวะวิกฤตของช่องทางสื่อสังคมออนไลน์

แบบฟอร์มรายงานเหตุวิกฤตทางสื่อสังคมออนไลน์

วันที่รับรายงาน

เวลาที่รับรายงาน

เหตุการณ์/วิกฤตการณ์

วันที่/เวลาเกิดเหตุ

สถานที่เกิดเหตุ

ผู้แจ้งเหตุ/ผู้รายงาน

การรับรู้ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าตัวเลือก)

..... รับรู้เป็นการภายใน

รับรู้ถึงชุมชนรอบข้าง และยังไม่ขยายวงกว้าง

..... มีการโพสต์ลง Social Media

มีการโพสต์ลง Social Media และเกิดการ Share

..... รับรู้ถึงสื่อมวลชน

รับรู้ถึงลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ

รายละเอียดความเสียหาย

ความเสียหายต่อสิ่งของฝากส่ง

ความเสียหายต่อทรัพย์สิน

ความเสียหายต่อข้อมูล

ความเสียหายต่อบุคคล

ผลกระทบที่พบ

..... ไม่ส่งผลกระทบ

..... ส่งผลกระทบ ระบุ

.....

.....

ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดกับภายนอก

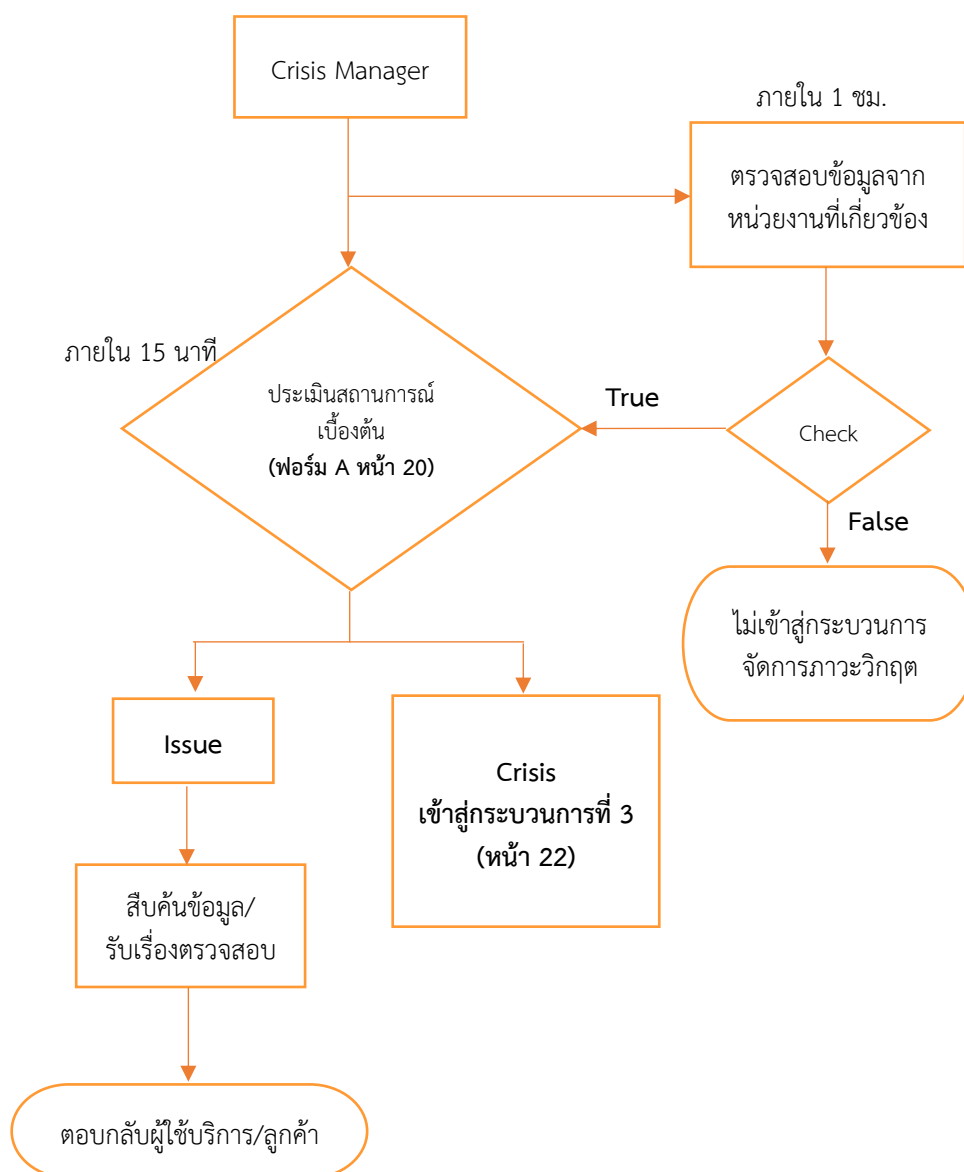
.....

.....

กระบวนการที่ 2

การประเมินสถานการณ์ (Assess)

กระบวนการที่ 2 การประเมินสถานการณ์ (Assess)



Issue คือ ประเด็นปัญหาที่มักเกิดขึ้นเป็นประจำ โดยมากสามารถแก้ไขและควบคุมได้

Crisis คือ วิกฤตการณ์ มักเป็นเหตุการณ์ที่ถูกเผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์/สื่อสิ่งพิมพ์ จนอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน ภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร หรือกระทบความเชื่อมั่นต่อองค์กรและผู้บริหาร

ฟอร์ม A

คำถามช่วยประเมินสถานการณ์เบื้องต้น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าลักษณะเหตุการณ์

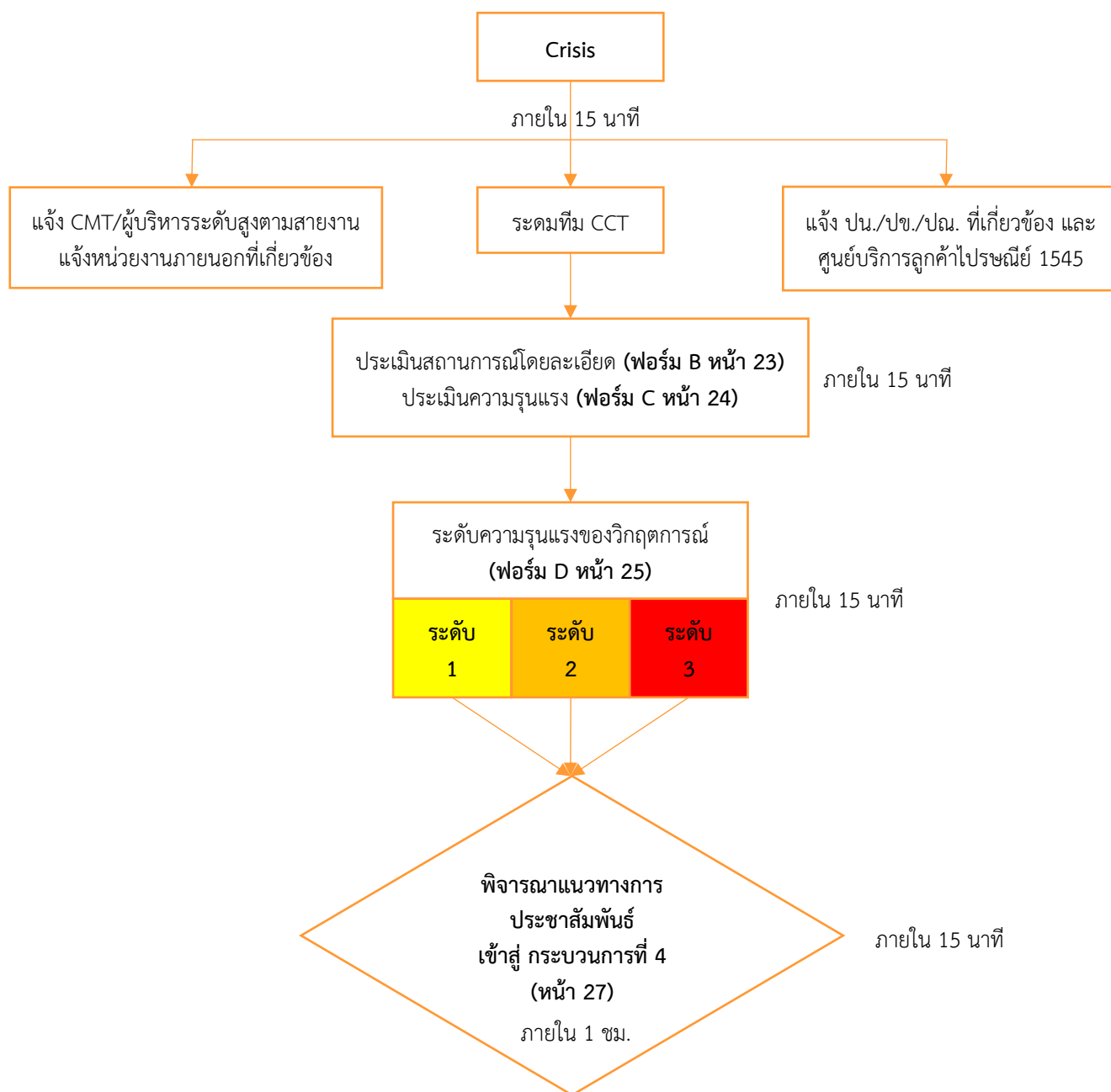
✓	คำถามช่วยประเมิน	
	1. เหตุการณ์ลักษณะนี้ เคยเกิดขึ้นหรือไม่	Issue
	2. เกิดขึ้นเป็นประจำหรือไม่	
	3. เคยแก้ปัญหาเหตุการณ์ลักษณะนี้ได้หรือไม่	
	4. จะเกิดการขยายผล หรือยกระดับความรุนแรงหรือไม่	Crisis
	5. ส่งผลกระทบต่อความรู้สึก และความเชื่อมั่นของลูกค้าหรือไม่	
	6. เป็นที่สนใจของสาธารณชนในวงกว้างหรือไม่	
	7. ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรหรือไม่	
	8. ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของผู้บริหารหรือไม่	

ถ้ามีข้อใดข้อหนึ่งอยู่ในข้อ 4-8 ถือว่าเป็น “สถานการณ์วิกฤต” ให้เข้าสู่กระบวนการที่ 3 การสั่งการ (Activate) ในหน้า 22

กระบวนการที่ 3

การสั่งการ (Activate)

กระบวนการที่ 3 การสั่งการ (Activate)



Crisis Communication Team (CCT)

คือ บุคลากรที่เข้ามามีส่วนร่วมในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์สถานการณ์ วางแผนการสื่อสาร และดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

ฟอร์ม B

การประเมินสถานการณ์ในมุมมองของประชาชน หรือผู้ใช้บริการไปรษณีย์

1. ความกังวลของผู้ได้รับผลกระทบ คืออะไร

.....

.....

.....

.....

2. ผู้ได้รับผลกระทบ อยากได้อะไร

.....

.....

.....

.....

.....

3 สิ่งที่ต้องประเมิน

การรับรู้	ความเสียหาย	ผลกระทบ
รับรู้เป็นการภายใน หรือ ภายนอก ขยายวงกว้างมาก น้อยแค่ไหน	เกิดความเสียหายต่อสิ่งของ ฝากส่ง ทรัพย์สิน ข้อมูล หรือ บุคคล อย่างไร	ผลกระทบต่อการทำงาน ผลกระทบต่อชุมชนรอบข้าง ผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ ขององค์กร

ฟอรม C

แบบประเมินความรุนแรงของวิกฤตการณ์

เหตุการณ์/วิกฤตการณ์

เมื่อวันที่..... เวลา

การรับรู้ (ใส่เลข 1 ในช่องที่ตรงกับสิ่งที่เกิดขึ้น)	ใส่เลข 1	ตัวคูณ		คะแนนความรุนแรง	ประเมินผล
รับรู้เป็นการภายใน		X 1 =			< 3 = ระดับ 1 3-7 = ระดับ 2 > 8 = ระดับ 3
รับรู้ถึงชุมชนรอบข้าง แต่ยังไม่ขยายวงกว้าง		X 2 =			
มีการโพสต์ลง Social Media		X 2 =			
มีการโพสต์ลง Social Media และเกิดการ Share		X 3 =			
รับรู้ถึงสื่อมวลชน		X 3 =			
เป็นกระแสข่าว รับรู้ถึงลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ		X 5 =			
รายละเอียดความเสียหาย (วงกลมรอบตัวเลข)	น้อย	กลาง	มาก	คะแนนความรุนแรง	ประเมินผล
ความเสียหายต่อสิ่งของฝากส่ง	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 (ใส่เลข 1 ในช่องที่ตรงกับสิ่งที่เกิดขึ้น)	ใส่เลข 1	ตัวคูณ		คะแนนความรุนแรง	ประเมินผล
ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน – ไม่ต้องหยุดงาน		X 1 =			< 3 = ระดับ 1
ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน – ต้องหยุดงาน		X 2 =			3-7 = ระดับ 2
ส่งผลกระทบต่อชุมชนรอบข้าง		X 3 =			> 8 = ระดับ 3
ส่งผลกระทบต่อคนในวงกว้าง		X 5 =			
คะแนนรวม					

คะแนนรวม

ไม่เกิน 9 = วิกฤต ระดับ 1
10 - 21 = วิกฤต ระดับ 2
22 ขึ้นไป = วิกฤต ระดับ 3

หมายเหตุ

แบบประเมินผลกระทบฉบับนี้ เป็นเครื่องมือช่วยในการประเมินเบื้องต้น การพิจารณาระดับความรุนแรงและผลกระทบควรกระทำควบคู่กันไป ซึ่งอาจจะคลาดเคลื่อนจากตัวเลขที่กำหนดในแบบประเมินชุดนี้ได้

ฟอร์ม D

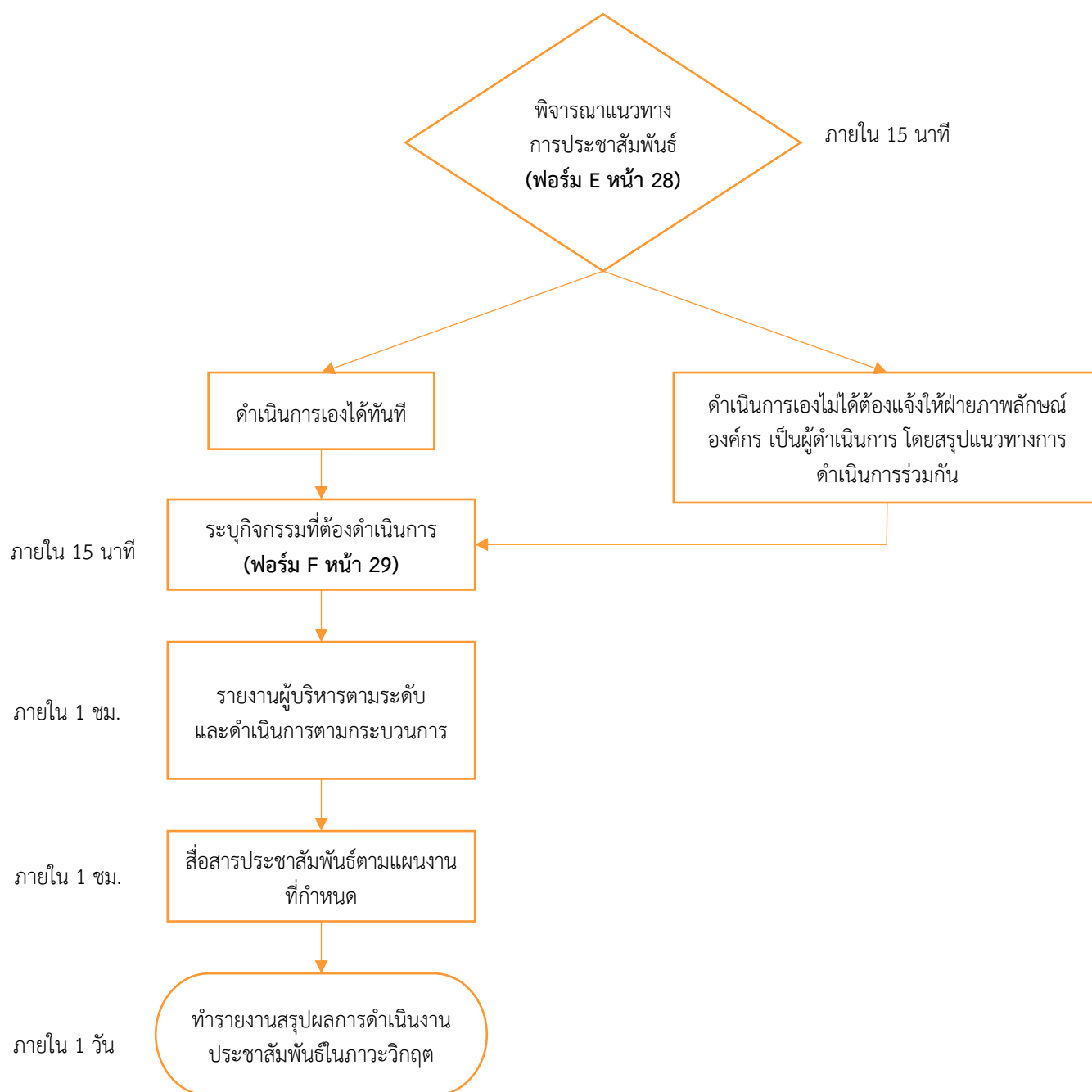
ประเมินระดับความรุนแรง

วิกฤตระดับ	สถานการณ์
1 (เหลือง)	เหตุการณ์ถูกเผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์/สื่อสิ่งพิมพ์ ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรทำให้เกิดความไม่พอใจบ้างจากสาธารณะ
2 (ส้ม)	เหตุการณ์ถูกเผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์/สื่อระดับประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรทำให้เกิดความไม่พอใจอย่างมากจากสาธารณะ
3 (แดง)	เหตุการณ์ถูกเผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์/สื่อต่างประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรทำให้เกิดการต่อต้านอย่างรุนแรงจากสาธารณะ

กระบวนการที่ 4

การดำเนินการ (Administer)

กระบวนการที่ 4 การดำเนินการ (Administer)



ฟอร์ม E

คำถามเพื่อช่วยพิจารณาแนวทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์

ข้อพิจารณา	คำถามเพื่อพิจารณา	คำตอบ/แนวทางการสื่อสาร
เนื้อหา	- ใคร คือ ผู้รับสารเป้าหมายของการสื่อสาร - ความกังวลของผู้รับผลกระทบ คืออะไร - อะไรควรพูด - อะไรไม่ควรพูด - เราทำอะไรไปแล้วบ้าง - เราจะทำอะไรต่อไป - จะใช้เวลาเท่าไร จึงจะแก้ไขวิกฤตการณ์ได้แล้วเสร็จ	
ช่องทางการสื่อสาร	- สื่อหรือช่องทางใดสามารถเข้าถึงผู้รับสารเป้าหมายได้ดีที่สุด	
รูปแบบวิธีการ	- ต้องมีการแถลงข่าวหรือไม่ ใครจะเป็นผู้แถลง - ควรใช้ผู้มีอิทธิพลทางความคิด (Influencer) คนกลาง หรือบุคคลที่สาม ในการพูดแทนหรือไม่ คนคนนั้นคือใคร	

แนวความคิดในการสื่อสารประชาสัมพันธ์

1. อาจไม่มีความจำเป็นต้องสื่อสารใดๆ ควรปล่อยให้เรื่องเงียบไป
2. อาจจำเป็นต้องสื่อสารกับคนภายในองค์กร เพื่อให้มีความเข้าใจ และช่วยบรรเทาปัญหา
3. อาจจำเป็นต้องสื่อสารโดยตรงกับผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรง เพื่อป้องกันปัญหาลุกลามใหญ่โต
4. อาจต้องสื่อสารออกไปภายนอกองค์กรในวงกว้าง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ป้องกันการตื่นตระหนก และรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

☐ ดำเนินการเองได้ - สรุปแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต ตามฟอร์ม F หน้า 29

☐ ดำเนินการเองไม่ได้ - กลับไป หน้า 27

ฟอร์ม F

ระบุกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าตัวเลือกกิจกรรมสื่อสารที่ควรดำเนินการ

✓	กิจกรรมสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ
	โทรหาผู้ได้รับผลกระทบ	
	ติดต่อผู้ได้รับผลกระทบ ผ่าน Facebook Messenger	
	ติดต่อผู้ได้รับผลกระทบ ทาง Twitter ผ่าน Direct Message	
	ติดต่อผู้ได้รับผลกระทบ ทาง Pantip (หลังไมค์)	
	ติดต่อผู้ได้รับผลกระทบ ทางอีเมล	
	เข้าพบผู้ได้รับผลกระทบ (เข้าพบใคร.....)	
	โพสต์หน้า Facebook	
	โพสต์ทาง Twitter	
	ชี้แจงในเว็บไซต์ หรือเว็บข่าว	
	ชี้แจงในเว็บไซต์ www.thailandpost.com	
	ทำหนังสือชี้แจง (ชี้แจงใคร	
	ส่งคำแถลงการณ์ให้สื่อมวลชน	
	เปิดแถลงข่าว เชิญสื่อมวลชนมาร่วมทำข่าว หรือสัมภาษณ์	

ขอบเขตงานของ
Crisis Communication Team (CCT)

หน้าที่และขั้นตอนดำเนินการของ Crisis Communication Team (CCT)

หน้าที่	ขั้นตอนการดำเนินงาน
1. ประเมินสถานการณ์	● ตรวจสอบข้อมูลกับหน่วยงานที่เกิดเหตุวิกฤต ● ศึกษาการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย ดูว่ากลุ่มเป้าหมายมีความกังวลเรื่องอะไร และจะคลี่คลายหรือบรรเทาความกังวลนั้นได้อย่างไร
2. กำหนดทิศทางการสื่อสาร	● กำหนดข้อความหลักในการสื่อสาร (Key Message) ● วางกลยุทธ์ในการสื่อสารให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
3. กำหนด/ร่างข้อมูลในทิศทางการสื่อสารแบบต่างๆ	● จัดทำเนื้อหา (Content) ต่างๆ เช่น หนังสือถึงผู้ได้รับผลกระทบ คำแถลงการณ์ ข่าวแจก รูปภาพ VDO ● ตรวจสอบความถูกต้อง แม่นยำ และความสมบูรณ์ของข้อมูล ก่อนนำเสนอต่อผู้ให้ข่าว ผู้บริหาร และสื่อมวลชน
4. เลือกผู้แทนในการให้ข่าว	● คัดเลือกผู้ให้ข่าว (Spokesperson) ที่เหมาะสม ● เตรียมพร้อมและซักซ้อมกับผู้ให้ข่าวก่อน
5. บริหารจัดการช่องทางการสื่อสารทั้งหมด	● ตรวจสอบรายนามสื่อมวลชน (Media List) ● สื่อที่มีอยู่แล้ว ● สื่อที่เผยแพร่โดยไม่เสียเงิน

ศูนย์บัญชาการ CCT

ศูนย์บัญชาการ CCT ควรสามารถเข้าปฏิบัติการด้านการสื่อสารได้ แม้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ในสภาวะปกติต้องหยุดชะงัก โดยศูนย์บัญชาการ CCT ควรมีอุปกรณ์ดังนี้

- โต๊ะประชุม หรือ War Room
- กระจก ปากกา/ดินสอ
- กระจกและอุปกรณ์สำนักงานอื่นๆ
- คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และ Printer
- โทรศัพท์
- วิทยุ – โทรศัพท์ที่สามารถรับชมช่องข่าวต่างๆ ได้
- เครื่องถ่ายเอกสาร
- อุปกรณ์สำหรับการประชุมผ่าน VDO Conference เช่น ไมค์ จอภาพ กล้องวิดีโอ ขาตั้งกล้อง คอมพิวเตอร์ ฯลฯ
- โปรแกรมสำหรับการประชุมผ่าน VDO Conference
- โปรแกรมสำหรับทำชิ้นงานสื่อประจำสัมพันธ์ (Adobe illustrator Adobe photoshop)

การจัดเตรียมเอกสาร

ให้ดำเนินการจัดเตรียมเอกสาร ตามความจำเป็นและความเหมาะสมของแต่ละสถานการณ์ ดังนี้

1. ข้อความ และแนวทางปฏิบัติสำหรับแจ้งให้พนักงานภายในองค์กรถือปฏิบัติตาม
2. คำแถลงการณ์ (Media Statement)
3. จดหมายแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และ สื่อมวลชน
4. ข่าวเผยแพร่ (News Release)
5. เอกสารข้อเท็จจริง (Fact Sheet)
6. แนวทางคำถาม-คำตอบ (Q&A)
7. ภาพถ่ายผู้บริหาร ใส่ CD หรือ Thumb Drive
8. ชิ้นงาน อาร์ตเวิร์คที่ออกแบบเป็น Template สำหรับใส่ข้อความสื่อสารสั้นๆ
9. VDO Footage (ถ้ามี)
10. ข้อมูลการติดต่อ แผนที่ หากต้องดำเนินงาน ณ สถานที่สำรอง

การสื่อสารภายในองค์กร

1. แจ้งเหตุ ประเมินสถานการณ์ และแนวโน้มของสถานการณ์ผ่านสื่อที่รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ LINE กลุ่ม E-mail หรือเสียงตามสาย ตามอาร์ตเวิร์ค Template ข้อความที่กำหนดไว้
2. ในเนื้อความที่สื่อสาร ควรระบุวัน/เดือน/ปี และเวลา ในส่วนต้นของข้อความไว้ด้วย เพื่อการอ้างอิงในอนาคต
3. ในส่วนท้ายของเนื้อความ ให้ลงชื่อบุคคล หรืออ้างอิงหน่วยงานภายใน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อไว้ด้วย เพื่อการตรวจสอบข้อมูลของผู้รับสาร
4. ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนขั้นต้น เช่น
 - อย่าเพิ่งให้ข่าว หรือความเห็นใดๆ กับสื่อมวลชนหรือประชาชนที่สอบถามเข้ามา
 - อย่าโพสต์ หรือแชร์ หรือให้ความเห็น ผ่านสื่อสังคมออนไลน์
5. ชี้แจงแนวทางดำเนินการ
6. อาจขอให้พนักงานมีส่วนร่วมเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ตามที่ CCT กำหนด

วิธีการดูแลและบริหารจัดการสื่อมวลชน

1. ตรวจสอบรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสื่อมวลชน (Media List) และคัดเลือกเฉพาะสื่อมวลชนที่ลงข่าวร้องเรียน
2. หากมีความจำเป็น ให้แจ้งสื่อมวลชนว่าจะมีการแถลงหรือมีข่าวชี้แจงออกเมื่อไหร่
3. รับข้อสอบถามจากสื่อมวลชน เพื่อนำมาเตรียมข้อมูลสำหรับการชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติม
4. ให้การต้อนรับสื่อมวลชนอย่างเป็นกันเอง จัดหาสถานที่พักและน้ำดื่มให้ตามความเหมาะสม
5. ระวังระวังในการพูดและสื่อสาร เพราะสื่อมวลชนอาจนำไปอ้างเป็นแหล่งข่าว ควรตอบกลางๆ ว่า โปรดรอสักครู่ เดี่ยวผู้บริหารจะเป็นคนให้รายละเอียดในเรื่องเหล่านี้
6. ไม่ควรเอ่ยถึงความรุนแรงของเหตุการณ์ หรือผลกระทบจากวิกฤตการณ์
7. ไม่ควรห้ามสื่อมวลชนในการถ่ายภาพหรือทำข่าว แต่สามารถขอความร่วมมือให้อยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมเพื่อความปลอดภัยได้

การเขียนคำแถลงการณ์

คำแถลงการณ์ หรือ Media Statement เป็นการสื่อสารทางเดียวเพื่อบอกเล่าในสิ่งที่ต้องการสื่อสารด้วยความสั้นๆ ใช้ภาษาที่เป็นกลาง ไม่ควรเกิน 1 หน้า เป็นสิ่งที่มักใช้เป็นอันดับต้นๆ เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต ที่อาจส่งผลกระทบในทางลบต่อองค์กร หากเป็นความผิดของเรา ให้ขอโทษ และแสดงถึงความตั้งใจจริงที่จะรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แสดงความเห็นอกเห็นใจ ห่วงใย ให้คิดถึงว่าหากเป็นผู้ได้รับผลกระทบ เราจะต้องการได้ยินเรื่องอะไร และเห็นการกระทำอย่างไรต่อไป และสรุปถึงแผนที่จะดำเนินการในอนาคต ปิดท้ายด้วยการระบุเลขหมายในการติดต่อ

สื่อและช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางเนื้อหา	สื่อสารโดยตรง	Website	Facebook	Twitter	Youtube	LINE	โทรศัพท์	วิทยุ	สิ่งพิมพ์	สื่ออื่นๆ อาทิ Tiktok ฯลฯ
โพสต์จากผู้บริหาร			✓	✓		✓				
จดหมายชี้แจง	✓	✓	✓	✓		✓				
คำแถลงการณ์ (Media Statement)		✓	✓	✓			✓	✓	✓	
การแถลงข่าว (Press Conference/Press Briefing)		✓			✓		✓	✓	✓	
ภาพข่าว (Photo Caption)		✓	✓	✓					✓	
เสียงสัมภาษณ์		✓						✓		
VDO หรือ VDO Clip		✓	✓	✓	✓	✓	✓			

ข้อปฏิบัติสำหรับผู้ให้ข่าว (Crisis Spokespersons)

ผู้ให้ข่าวหรือโฆษก คือ ตัวแทนขององค์กรที่มีหน้าที่ในการให้ข่าวกับสื่อมวลชน ชี้แจงข้อเท็จจริง ตอบข้อซักถามแก่สื่อมวลชน อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นผู้ทำให้สื่อมวลชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้เกี่ยวข้อง ได้เข้าใจและสัมผัสเหตุการณ์หรือข้อเท็จจริง อาจเป็นผู้บริหารสูงสุด หรือผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจในการตัดสินใจ หรือในกรณีไม่ใช่ผู้บริหารสูงสุด จะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นกั้นชน ให้ผู้บริหารสูงสุดด้วย

คุณสมบัติของผู้ให้ข่าว

- เป็นที่น่าเชื่อถือของคนในองค์กร
- สามารถให้สัมภาษณ์และตอบคำถามได้ดี ไม่น่าจะเป็นกับกลุ่มสื่อมวลชน ผู้เกี่ยวข้อง และ/หรือพนักงานขององค์กร
- สามารถพูดเป็นภาษาง่ายๆ ที่คนทั่วไปเข้าใจ ไม่ใช่ศัพท์เฉพาะในวงการหรือศัพท์เทคนิค
- เคารพในบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชน
- รอบรู้เรื่องขององค์กรและธุรกิจ
- รอบรู้ในวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น
- มีบุคลิกภาพดี สามารถสร้างความเชื่อถือและมั่นใจให้กลุ่มผู้รับสารได้
- จริงใจ ตรงไปตรงมา
- เป็นผู้มีความประพฤติดี สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกได้ภายใต้สถานการณ์ที่อ่อนไหว

ข้อความปฏิบัติ

พูดทั้งหมด สื่อสารอย่างรวดเร็ว พูดความจริง

อย่าพยายามปกปิด ซ่อนเร้น หรือปิดบังความจริง

ข้อควรปฏิบัติ สำหรับผู้ให้ข่าว

- ตอบให้ตรงประเด็น
- หากมีข้อมูลไม่จริง เป็นข่าวลือ ให้ปฏิเสธ
- ถ้าสื่อใช้คำผิดให้แก้ไขทันที
- ต่อย้ำข้อความหลักที่ต้องการสื่อสาร
- พยายามตอบคำถามสื่อมวลชนที่อยู่ในขอบเขตหน้าที่ที่ตอบได้ แต่ต้องพยายามวกกลับมายังข้อความหลักที่ต้องการสื่อสารด้วย
- ตอบให้ครบถ้วน อย่าให้สื่อมวลชนตัดบทในกรณีที่จะทำให้ข้อมูลที่ต้องการสื่อสารไม่ครบถ้วน
- แยกแยะระหว่างข้อเท็จจริงกับความคิดเห็น
- ระมัดระวังในการแสดงความคิดเห็น
- ระมัดระวังการพูดคุยกับสื่อมวลชนเวลาสนทนานอกรอบ

ข้อควรหลีกเลี่ยง ไม่ควรปฏิบัติ ของผู้ให้ข่าว

- สื่อมวลชนเก็บข้อมูลอยู่ตลอดเวลา แม้จะบอกว่าไม่ได้บันทึกเสียง แต่พร้อมจะนำมาใช้เมื่อมีโอกาส
- ไม่ตอบคำถามที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้ตอบปฏิเสธอย่างสุภาพว่า “เรื่องนี้ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เนื่องจากอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ”
- อย่าต่อย้ำเรื่องที่เป็นลบ
- อย่าโกหก การพูดความเท็จแม้เพียงเล็กน้อย อาจสร้างความเสียหายได้ยิ่งใหญ่หลวง ทำลายความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น และศรัทธา
- อย่าสาธยายนอกเรื่อง
- อย่าปล่อยพูดในสิ่งที่ไม่ควรพูด ทั้งในเรื่องความลับ วิจารณ์ผู้อื่น หรือพูดในสิ่งที่กระทบอารมณ์ผู้ฟัง
- เลี่ยงการตอบคำถามสมมุติ

ตามบันทึก ปณท ภก.(บส.)/1380 ลงวันที่ 30 ก.ย.2562 เรื่อง หลักการ/แนวทางการปฏิบัติ ในการให้ข้อมูล/ข่าวสารของ ปณท แก่บุคคลภายนอกและสื่อมวลชน ได้กำหนดให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ ดังนี้

1. หน่วยงานใดมีความจำเป็นต้องให้ข้อมูลใดๆ กับหน่วยงานภายนอกหรือสื่อมวลชน จะต้องมีการนำเสนอ ปณท พิจารณาให้ความเห็นชอบเป็นกรณีๆ ไป โดยให้ทุกหน่วยงาน ตระหนักอย่างจริงจัง และให้ความสำคัญกับมาตรการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือไม่มีอำนาจ/หน้าที่นำข้อมูลทั่วไป หรือข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรออกไปเผยแพร่ หรือให้ข่าวต่อสาธารณชน หากมีการฝ่าฝืนจะมีการพิจารณาโทษทางวินัย

2. กำหนดบุคคลในระดับต่างๆ เพื่อทำหน้าที่และสามารถเป็นผู้ให้ข้อมูล/ข่าวสารของ องค์กรแก่หน่วยงาน บุคคลภายนอก และสื่อมวลชน ดังนี้

- กรรมการผู้จัดการใหญ่ (กจป.) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย การดำเนินงาน และข้อมูลที่เป็นภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กร
- รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (รจป.) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ชจป.) ให้ ข้อมูลเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบของสายงาน หรือประเด็นที่ได้รับ มอบหมายจาก ปณท
- ผู้จัดการฝ่าย/ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ ของฝ่ายงาน หรือประเด็นที่ได้รับมอบหมายจาก ปณท
- หัวหน้าที่ทำการ พนักงาน/ลูกจ้าง ปณท ที่ปฏิบัติงานเฉพาะทาง เช่น นัก ออกแบบแสดมภ์ เจ้าหน้าที่นำจ่าย เป็นต้น สามารถให้ข้อมูลในหน้าที่ รับผิดชอบ โดยต้องได้รับอนุญาตจาก ปณท ก่อน

**** หมายเหตุ**

ตามระเบียบ ปณท ฉบับที่ 266 ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ.2559 (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 20 พ.ศ.2562) เปลี่ยนตำแหน่งจาก รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (รจป.) เป็น ประธาน เจ้าหน้าที่บริหาร (ธจป.) และจากผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ชจป.) เป็นรองกรรมการ ผู้จัดการใหญ่ (รจป.)

กระบวนการในการดำเนินการตอบชี้แจงข้อร้องเรียน

ระดับ ความสำคัญ	วิธีการ	หมายเหตุ
ระดับ 3 ระดับยกเว้น เป็นกรณีพิเศษ	เชิงรับ	<u>ระยะเวลาการตอบข้อร้องเรียน</u> (คือ ระยะเวลาดำเนินการเพื่อตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วัน) <u>ขั้นตอนการดำเนินการตอบข้อร้องเรียน</u> - สื่อมวลชนดำเนินการติดต่อผ่าน ภก. กรณีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ปณท ในด้านภาพลักษณ์ ภาพรวมของระบบไปรษณีย์/การให้บริการ - สื่อมวลชนดำเนินการติดต่อผ่าน ปช./ปจ./ปณ. กรณีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ปณ.ต้นเรื่องที่เกี่ยวข้อง
ระดับ 2 ระดับสูงมาก	เชิงรุกและเชิงรับ	<u>ระยะเวลาการตอบข้อร้องเรียน</u> (คือ ระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วัน) ทั้งนี้ ในเบื้องต้นฝ่ายภาพลักษณ์องค์กร (ภก.) ดำเนินการประสานขอความอนุเคราะห์สื่อมวลชนฯ ให้ชะลอการเผยแพร่ฯ เพื่อขอเวลาให้ ปณท ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อน หรือลดระดับความรุนแรง/ขอบเขตของข้อร้องเรียน เพื่อไม่ให้ขยายไปยังสื่อมวลชนอื่นๆ ในวงกว้าง (กรณีควบคุมได้) รวบรวมข้อมูล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน (กรณีควบคุมไม่ได้) สำหรับกรณีสื่อมวลชนเป็นผู้ร้องเรียนเอง ในเบื้องต้น ภก. ดำเนินการในลักษณะสื่อมวลชนสัมพันธ์ ประสานขอปรึกษาหารือในรายละเอียดเพิ่มเติมหรือประสานนัดหมายเพื่อเข้าพบบรรณาธิการระดับสูง เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังต่อไป <u>ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อตอบข้อร้องเรียน</u> 1. ภก. ประสานโดยตรงขอตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากหน่วยงานต้นเรื่องที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์ (ปณ.) สำนักงานไปรษณีย์นครหลวง (ปณ.1-4) สำนักงานไปรษณีย์เขต (ปช.1-10) ที่ทำการไปรษณีย์ประจำจังหวัด (ปจ.) เพื่อสรุปเป็นข้อมูลในเบื้องต้นเท่าที่สามารถตรวจสอบได้ตอบให้สื่อมวลชนทราบโดยด่วนก่อน

ระดับ ความสำคัญ	วิธีการ	หมายเหตุ
	เชิงรับ	2. ภก. ดำเนินการเข้าขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนตามปกติ <u>ระยะเวลาการตอบข้อร้องเรียน</u> (คือ ระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วัน) ทั้งนี้ ในเบื้องต้น ภก. จะดำเนินการควบคู่กับฝ่ายต้นเรื่องที่ เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินผลว่าผู้ร้องมีอิทธิพลต่อสื่อมวลชนมาก- น้อยเพียงใด หรือ มีแนวโน้มร้องเรียนสื่อมวลชนประเภทใด ตลอดจนติดตามผลอย่างใกล้ชิดเป็นกรณีพิเศษ จนกว่าข้อ ร้องเรียนจะได้รับการตรวจสอบและสรุปผล <u>ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อตอบข้อร้องเรียน</u> 1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ได้แก่ บค. เพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยเชิงลูกค้าสัมพันธ์ในขั้นหนึ่งก่อน ทั้งนี้ หากมีแนวโน้มที่สื่อมวลชนเข้ามาเกี่ยวข้อง ภก. จะเป็น ตัวกลางประสาน 2. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากหน่วยงานต้นเรื่องที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปณ., ปน.1-4, ปช.1-10, ปจ. พร้อมทั้งสรุปผลให้ ภก. กรณีที่ลูกค้าร้องเรียนไปยังสื่อมวลชน เพื่อให้ ภก. ได้ ดำเนินการประสานตอบชี้แจงให้สื่อมวลชนทราบถึงผลการ ตรวจสอบโดยด่วน
ระดับ 1 ระดับปาน กลาง (ปกติ)	เชิงรับ	<u>ระยะเวลาการตอบข้อร้องเรียน</u> (คือ ระยะเวลาดำเนินการเพื่อตอบข้อร้องเรียนประมาณ 3-4 สัปดาห์ต่อเรื่อง) ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการตรวจสอบข้อมูลจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง <u>ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อตอบข้อร้องเรียน</u> กระบวนการรับข้อร้องเรียนจะเริ่มต้นเมื่อ ภก. ได้รับข้อร้องเรียน และ ภก. จะทำการตรวจสอบในเบื้องต้นก่อน จากนั้นจึงจะ ประสานงานกับหน่วยงานต้นเรื่องเพื่อนำเสนอตรงต่อ กจป. เพื่อ แจ้งให้ทราบและสั่งการให้ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตรวจสอบต่อไป จากนั้น ภก. จะแจ้งเรื่องฯ ต่อให้กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องได้แก่ ปณ., ปน.1-4, ปช.1-10, ปจ. ต้นเรื่องตรวจสอบ ข้อเท็จจริงตามระบบ และรายงานผลส่งให้ ภก. เพื่อจัดทำหนังสือ ชี้แจงตอบข้อร้องเรียนฯ ไปยังบรรณาธิการของสื่อมวลชนที่ เผยแพร่เรื่องร้องเรียนดังกล่าว

รายการดำเนินงานสำหรับการจัดแถลงข่าว

รายการ	✓	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
งานเอกสาร			
คำแถลงการณ์			
ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เอกสารนำเสนอ			
สคริปต์พิธีกร			
คำแถลงข่าว และ Bullet Point			
ข่าวแจก (News Release)			
เอกสารข้อเท็จจริง (Fact Sheet)			
เอกสาร หรือ ข้อมูลประกอบอื่นๆ เช่น ตัวอย่างสินค้า, ตัวอย่างสิ่งของฝากส่ง			
งานสถานที่			
สถานที่แถลงข่าว			
เวที ข้อความบนเวที โต๊ะแถลง ป้ายชื่อ			
เครื่องขยายเสียง จอภาพ เครื่องฉายภาพ			
การจัดเก้าอี้ที่นั่ง			
มุมให้สัมภาษณ์			
โต๊ะลงทะเบียนสื่อมวลชน			
อาหาร เครื่องดื่ม			
งานสื่อมวลชน			
Media List			
เชิญสื่อมวลชน			
โทรยืนยัน			
แฟ้มลงทะเบียน ป้ายสื่อมวลชน			
บุคลากร			
ผู้แถลงข่าว และผู้ให้ข้อมูลรายละเอียด			
พิธีกร			
เจ้าหน้าที่ต้อนรับสื่อมวลชน			
ช่างภาพ			
ผู้ประสานงาน			

คำถาม 77 ข้อ ที่นักข่าวมักจะถามเมื่อเกิดวิกฤตการณ์

นักข่าวมักจะถามคำถาม 6 ข้อเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ (ใคร อะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ ทำไม และอย่างไร) ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อกว้างๆ 3 หัวข้อ 1.เกิดอะไรขึ้น 2.สิ่งที่ทำให้เกิดขึ้นคืออะไร 3.มีความหมายว่าอย่างไร

คำถามที่เฉพาะเจาะจงประกอบด้วย

1. ชื่อและตำแหน่งของคุณคืออะไร
2. หน้าที่ของคุณคืออะไร
3. คุณสมบัติของคุณคืออะไร
4. คุณสามารถบอกได้ไหมว่าเกิดอะไรขึ้น
5. เกิดขึ้นเมื่อไหร่
6. เกิดขึ้นที่ไหน
7. ผู้ที่ได้รับผลกระทบคือใคร
8. มีผู้ได้รับผลกระทบกี่คน
9. ผู้ที่ได้รับผลกระทบได้รับการช่วยเหลือหรือยัง
10. คุณแน่ใจกับข้อมูลแค่ไหน
11. ผู้ที่ได้รับผลกระทบได้รับการช่วยเหลืออย่างไร
12. สามารถควบคุมสถานการณ์ได้แล้วหรือไม่
13. คุณมั่นใจแค่ไหนว่าสถานการณ์จะสามารถควบคุมได้
14. มีอันตรายฉุกเฉินหรือไม่
15. สิ่งที่ทำเพื่อที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นคืออะไร
16. ใครมีหน้าที่รับผิดชอบ
17. สิ่งที่เราคาดหวังการณ์ในอนาคตคือ
18. แนะนำให้ปฏิบัติอย่างไร
19. จะใช้เวลานานแค่ไหนกว่าสถานการณ์จะกลับมาเป็นปกติ
20. มีการร้องขอหรือเสนอจากผู้อื่นอย่างไรบ้าง
21. มีการขานรับอย่างไรบ้าง

22. คุณสามารถระบุอย่างเฉพาะเจาะจงถึงประเภทของผลกระทบที่เกิดขึ้นได้หรือไม่
23. ชื่อของบุคคลที่ได้รับผลกระทบ
24. ขอพูดคุยกับผู้ที่ได้รับผลกระทบได้หรือไม่
25. ความเสียหายเกิดขึ้นมากแค่ไหน
26. ความเสียหายอื่นๆที่อาจเกิดขึ้นคืออะไร
27. คุณแน่ใจกับข้อมูลความเสียหายที่เกิดขึ้นแค่ไหน
28. ความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดมีมากเท่าไร
29. สิ่งที่คุณกำลังทำอยู่ตอนนี้
30. มีใครอีกที่มีส่วนร่วมในการตอบรับ
31. ทำไมเหตุการณ์นี้ถึงเกิดขึ้น
32. อะไรเป็นสาเหตุ
33. คุณได้รับการแจ้งเตือนล่วงหน้าว่าเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นหรือไม่
34. ทำไมจึงไม่ยับยั้งให้เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น
35. มีสิ่งอื่นอีกไหมที่ผิดพลาด
36. ถ้าคุณไม่แน่ใจว่าสาเหตุคืออะไร คุณสามารถเดาได้ไหมว่ามันคืออะไร
37. ใครทำให้เกิดปัญหานี้
38. ใครต้องรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น
39. ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้สามารถหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดขึ้นได้หรือไม่
40. คุณคิดว่าผู้ที่มีส่วนร่วมรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างดีหรือไม่
41. คุณเริ่มตอบสนองต่อสถานการณ์เมื่อไหร่
42. เมื่อไหร่ที่คุณได้รับแจ้งว่าสถานการณ์นี้เกิดขึ้น
43. ใครเป็นผู้ตรวจสอบ
44. จากการตรวจสอบ จะทำอะไรต่อไป
45. ข้อมูลที่ทราบจนถึงตอนนี้มีอะไรบ้าง
46. ทำไมถึงไม่มีการป้องกันมากกว่านี้เพื่อไม่ให้สถานการณ์เกิดขึ้น

47. ความคิดเห็นส่วนตัวของคุณคืออะไร
48. คุณแจ้งกับครอบครัวของคุณว่าอย่างไร
49. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเห็นด้วยหรือไม่
50. มีการแสดงออกเกินกว่าเหตุหรือไม่
51. มีส่วนเกี่ยวข้องกับกฎหมายข้อไหน
52. มีใครทำผิดกฎหมายหรือไม่
53. คุณมั่นใจแค่ไหนว่าไม่ผิดกฎหมาย
54. มีใครทำผิดหรือไม่
55. คุณมั่นใจแค่ไหนว่าไม่มีการกระทำผิดเกิดขึ้น
56. คุณบอกสิ่งที่คุณรู้ทั้งหมดแล้วหรือยัง
57. มีอะไรอีกไหมที่คุณไม่ได้บอกพวกเรา
58. จะมีผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างไร
59. มีมาตรการป้องกันอย่างไร
60. คุณรับความรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้นหรือไม่
61. เหตุการณ์นี้เคยเกิดขึ้นไหม
62. เหตุการณ์นี้สามารถเกิดขึ้นที่อื่นได้อีกไหม
63. สถานการณ์เลวร้ายที่สุดคืออะไร
64. คุณได้เรียนรู้อะไรจากสถานการณ์นี้
65. สิ่งที่คุณเรียนรู้จากสถานการณ์นี้ได้นำไปปรับใช้หรือไม่ ตอนนี้ได้นำมาปรับใช้หรือยัง
66. สิ่งที่ทำเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดสถานการณ์เช่นนี้ขึ้นอีกคืออะไร
67. คุณต้องการพูดอะไรถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบและครอบครัวของพวกเขาไหม
68. มีอันตรายที่จะเกิดขึ้นต่อไปไหม
69. ทุกคนปลอดภัยแล้วหรือยัง จะเกิดความไม่สะดวกต่อลูกจ้างหรือบุคคลทั่วไปหรือไม่
70. ความเสียหายทั้งหมดมีมูลค่าเท่าไร
71. คุณสามารถและเต็มใจที่จะชดเชยค่าเสียหายทั้งหมดไหม

72. จะมีใครอีกไหมที่ต้องช่วยจ่ายค่าเสียหาย
73. สิ่งที่เราจะสอบถามเพิ่มเติมได้คืออะไร
74. มีขั้นตอนใดบ้างที่จะสามารถทำเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกันเกิดขึ้นอีก
75. ได้นำขั้นตอนดังกล่าวไปปฏิบัติหรือยัง ถ้าไม่ทำแล้วยังถึงไม่นำไปปฏิบัติ
76. ทำไมพวกเราถึงควรเชื่อคุณ
77. ทั้งหมดนี้หมายความว่าอย่างไร

กระบวนการที่ 5

การทบทวน (Adjourn)

แบบประเมินตนเองหลังจากเกิดวิกฤตการณ์ (Post-Crisis Self-Rating Template)

ให้สมาชิกในคณะทำงานการสื่อสารในภาวะวิกฤตจัดทำแบบประเมินตนเองหลังจากเกิดวิกฤตการณ์ เพื่อให้คะแนนประสิทธิภาพการทำงานของตนเองทำงานในการรับมือกับวิกฤตการณ์ โดยให้คะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 สำหรับการตอบคำถามในครั้งแรก (First Response) และการติดตามผล (Follow Up) พร้อมให้เหตุผลประกอบ กรณีมีสิ่งที่ได้เรียนรู้หรือสิ่งที่สามารถนำไปปรับใช้ในอนาคต เพื่อการรับมือกับวิกฤตการณ์ได้ดียิ่งขึ้นในครั้งถัดไป กรุณากรอกข้อมูลดังกล่าวลงในช่องสิ่งที่จะนำไปปรับใช้ในอนาคต (Next Step)

เกณฑ์การประเมิน	การตอบคำถามครั้งแรก (First Response)	การติดตาม (Follow Up)	สิ่งที่จะนำไปปรับใช้ใน อนาคต (Next Steps)
Prompt (ความรวดเร็ว) พวกเรารับมือได้อย่างรวดเร็วหรือไม่			
Informative (การให้ข้อมูล) พวกเราได้ให้ข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้วหรือไม่			
Sincere (ความจริงใจ) พวกเราได้รับมือกับวิกฤตการณ์ โดยคำนึงถึงหลักมนุษยธรรม ใส่ใจ และแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ในครั้งนี้หรือไม่			
Honest (ความซื่อตรง) เมื่อทราบเหตุ พวกเราได้อธิบายสิ่งที่เกิดขึ้น สิ่งที่กำลังดำเนินการ และสิ่งที่กำลังจะดำเนินการในอนาคตหรือไม่			
Humble (ความอ่อนน้อมถ่อมตน) กรณีเกิดความผิดพลาดจากไปรษณีย์ไทย บริษัทของเรายอมรับผิดและแสดงความรับผิดชอบหรือไม่			

ตัวอย่างกรณีศึกษา

การจัดการเหตุวิกฤตในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์

กรณีศึกษาที่ 1 : ผู้ใช้บริการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ไม่นำจ่ายจดหมายนาน 6 เดือน

วันที่ 27 ก.พ.2562

รายละเอียด

ได้พบการโพสต์ภายในเพจ “คนรักบางสะพาน กลุ่มสาธารณะ” โดยผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก ที่ใช้ชื่อว่า “สันทิต ทัด เดชเกิด” เป็นผู้โพสต์ภาพพร้อมข้อความว่า “นี้หรือไปรษณีย์ไทย รอเอกสารสำคัญ ส่งเอกสารมาหลายเดือนมากๆ ทั้งธนาคาร ใบเสียภาษี เช็กเงินสด และอื่นๆ อีกมากมาย ผมต้องเดินทางไปเอาเองจากต้นสังกัด คุณันครรับกองอยู่ตรงที่บ้านแห่งหนึ่ง ม.8 บ้านของลม ต.ช้างแร้ง อ.บางสะพานน้อย เจ้าหน้าที่ส่งเอกสารไม่มีความรับผิดชอบเลย ต้นสังกัดทำอะไรบ้าง ร้องเรียนไปหลายรอบมากเจ็บบ ระบบแบบนี้สมควรที่ให้ต่างชาติมาทำแทน” พร้อมกับภาพกองจดหมาย เอกสารสำคัญ วางซ้อนกันจำนวนมากลงในเฟซบุ๊ก

ทั้งนี้ จากกรณีดังกล่าว ได้มีการแชร์โพสต์ผ่านสื่อออนไลน์ออกไปยังสำนักงานข่าวต่างๆ ทำให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งหลังจากที่มีการโพสต์ข้อความ/ภาพ ได้มีสมาชิกแฟนเพจเข้ามาแสดงความคิดเห็นและร่วมแบ่งปันประสบการณ์ที่ไม่ได้รับจดหมายหรือพัสดุ จากบุรุษไปรษณีย์รายดังกล่าวมาเป็นระยะเวลาหลายเดือนเป็นจำนวนมาก

ก่อนหน้านี้ เจ้าของโพสต์ได้มีการร้องเรียนไปที่สำนักงานไปรษณีย์บางสะพานน้อยมาก่อน แต่ไม่ได้รับการแก้ไขหรือติดตามต่อ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจและทนไม่ไหวต้องโพสต์ขึ้นสื่อสาธารณะ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผู้ให้บริการโดยเร็ว

จากกรณีบุรุษไปรษณีย์คนดังกล่าวเป็นลูกจ้างเหมาจ่ายของไปรษณีย์อำเภอบางสะพานน้อย พบว่ามีการร้องเรียนผ่านช่องทางของไปรษณีย์ไทย เลขหมาย 1545 ประกอบกับเมื่อลูกค้าผู้ให้บริการได้รับความเดือดร้อนจากเอกสารนำจ่ายไม่ถึงมือผู้รับ และมีการบันทึกภาพถ่ายไว้เป็นหลักฐานแล้ว

ลิงค์ข่าวต้นเรื่อง

- สุดสะพรึง บุรุษไปรษณีย์ไม่ทำหน้าที่ จดหมายค้างจ่ายนับพันชิ้นกองในบ้าน
https://www.sanook.com/news/7693510/?fbclid=IwAR03pU9d_hNe_lCakbUkk_wW9mHc-Aii_bUYNSsC9keaZIm4p1lCQ00ALAO
- โวยบุรุษไปรษณีย์ ไม่ส่ง จม. ค้างจ่ายครึ่งปี
 อ่านข่าวต่อได้ที่:
https://www.thairath.co.th/clip/294523?fbclid=IwAR1zOzZ4iPh3vGyzU0pzQQt-rtdT6mSt7RXTAkK_Y_lsx9RG9NM0MlpoJhs#
- แซ่ว่อน! กอง จดหมายค้างจ่าย ทั้งเกื่อนบ้าน โวยไปรษณีย์ไม่ยอมส่งปลายทางนับพันฉบับ
https://www.khaosod.co.th/around-thailand/news_2254424

สรุปผลการดำเนินงาน สถานะวันที่ 28 ก.พ.2562

จากกรณีผู้ใช้บริการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ไม่นำจ่ายจดหมายนาน 6 เดือน จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงกับที่ทำการที่เกิดเหตุ สรุปได้ว่าเกิดจากการขาดการตรวจสอบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสังกัด ปณ.บางสะพานน้อย ซึ่งเป็นการกระทำผิดที่มีหลักฐานชัดเจน เนื่องจากมีผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากการไม่นำจ่ายจดหมายที่สามารถยืนยันตัวตนได้ และหลังจากเกิดเหตุดังกล่าวแล้วได้มีการเข้าพบผู้ร้องเรียน เพื่อขออภัยและชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าในพื้นที่ ปณ. ที่เกิดเหตุ ทั้งนี้ ภก. ได้มีแนวทางดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- ประสานไปยังเจ้าของโพสต์กรณีดังกล่าว เพื่อลบโพสต์ที่กระจายออกไปในสื่อ Facebook ซึ่งเจ้าของโพสต์ได้ทำการลบโพสต์ต้นเรื่องแล้ว
- นำข้อมูลข้อเท็จจริงที่ได้จากการสอบถามลูกค้าและ หน.ปณ. มาเขียนข่าวชี้แจงกรณีที่เกิดขึ้น
- ส่งออกข่าวชี้แจงไปยังช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ อาทิ เว็บไซต์สำนักงานข่าวต่างๆ เพื่อการลงข่าวชี้แจงแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และส่งข้อมูลให้ THP Contact Center 1545 ด้วย
- มีการเฝ้าระวังเคส 24 ชั่วโมง หลังเกิดเรื่อง (Monitor)
- เจ้าของเรื่องยังคงโพสต์ส่วนที่ได้ให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชนไปเมื่อวันที่ 27 ก.พ.2562 เกี่ยวกับการนำจ่ายของ ปณ.บางสะพานน้อย ซึ่งไม่สามารถประสานเจ้าของให้ลบโพสต์เหล่านั้นได้
- เว็บไซต์สำนักงานข่าว อาทิ ข่าวสด ไทยรัฐ ได้ลงข่าวชี้แจงให้เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 27 ก.พ.2562 โดยได้มีการประสานไปยังสำนักงานข่าวที่ได้มีการเผยแพร่ข่าวนี้นี้ ให้ทำการลบข่าวออกจากเว็บไซต์ที่ได้เผยแพร่
- ปิดประเด็นข่าว โดยการชี้แจงจาก ปณท ว่ามีการยอมรับความผิดพลาดในการให้บริการจริง พร้อมทั้งได้ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานบริการที่กำหนดแล้ว

ข่าวชี้แจง



NEWS RELEASE

ข่าวประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ทันที

ไปรษณีย์ไทย ชี้แจงกรณีผู้ใช้บริการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ไม่นำจ่ายจดหมาย

กรุงเทพฯ 27 กุมภาพันธ์ 2562 - บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ชี้แจงกรณีที่มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ว่าเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ไทยไม่นำจ่ายจดหมายเป็นเวลากว่า 6 เดือน ทำให้ได้รับความเดือดร้อนอย่างมาก และพบจดหมายถูกทิ้งภายในบ้านของเจ้าหน้าที่นำจ่ายจำนวนมากตามที่เผยแพร่ไปแล้วนั้น

ไปรษณีย์ไทย ไม่ได้นิ่งนอนใจ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเร่งด่วน และลงโทษตามระเบียบ โดยให้ออกจากงานแล้ว รวมทั้งจะดำเนินการทางกฎหมายกับเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ ไปรษณีย์ไทย ขอภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งได้ระดมเจ้าหน้าที่นำจ่ายในพื้นที่นำจ่ายจดหมายที่ตกค้างทั้งหมดโดยเร็วที่สุด รวมทั้งได้กำชับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกคนให้ปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับของไปรษณีย์ไทย และนำจ่ายจดหมายทุกชิ้นให้เสร็จไม่มีการตกค้าง ล่าช้า ซึ่งหากพบว่าเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมไปรษณีย์ไทยก็มีบทลงโทษตามระเบียบต่อไป

###

ขอขอบคุณที่ช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
ส่วนสื่อสารองค์กร ฝ่ายสื่อสารองค์กร โทร. 0 2831 3512

ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับสื่อมวลชนติดต่อ
เจซีแอนดโค พับลิครีเลชันส์-JC&CO PUBLIC RELATIONS –
ณัทพร กาญจนะจัย / +6681-355-9221/ napatk@jcpr.co.th
ชิดชนก ทองดี / +6698-494-9351 / chidchanok@jcpr.co.th
** MEDIA HOTLINE : 02-634-4557 / 081-486-3407 ** (ฝ่ายสื่อมวลชนสัมพันธ์)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 111 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210-0299
Thailand Post Co., Ltd. 111, Chaeng Watthana Road, Thung-song-hong, Laksi, Bangkok 10210-0299, Thailand
โทร : 0 2831 3512 โทรสาร : 0 2831 3514 www.thailandpost.co.th E-mail : prthp@thailandpost.com

ลิงค์ข่าวชี้แจงจาก ปณท

- ไปรษณีย์ไทย ฟันบุรุษไปรษณีย์! ปมต้องจดหมาย-ไม่ส่งปลายทางนับพันฉบับ
https://www.khaosod.co.th/around-thailand/news_2256265
- ปณท.ลงโทษไล่ออกบุรุษไปรษณีย์ทั้งจดหมายค้างจ่ายนับพันชิ้น - เข้มข่าวคำ
https://www.youtube.com/watch?v=uY4n_j5CL0s
- ปณท.ลงโทษไล่ออกบุรุษไปรษณีย์ทั้งจดหมายค้างจ่ายนับพันชิ้น
<https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%94%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%99/99053>
- ปณ.ประจวบฯ เสียใจ! บุรุษไปรษณีย์ต้องจดหมายนับพันฉบับ
<https://www.one31.net/news/detail/8663>
- ชาวบ้านโวยจดหมายนับพันกองพะเนินบ้านลูกจ้างไปรษณีย์ ต้นสังกัดออกโรงขอโทษ
https://www.thairath.co.th/content/1506131?fbclid=IwAR0EYx2mbGwBRbDOFmCzLkffWZzTxebyG8EKx6a0YHwgkFh-_ezyLLC7jRg

กรณีศึกษาที่ 2 : ผู้สมัครรับเลือกตั้งร้องเรียนเจ้าหน้าที่ไม่นำจ่ายเอกสารแนะนำตัวผู้สมัคร

วันที่ 22 มี.ค.2562

รายละเอียด

ได้พบข่าวจากเว็บไซต์ของสำนักข่าวไทยโพสต์ รายงานข่าวเกี่ยวกับผู้สมัครพรรคประชาธิปัตย์ เขต 2 จังหวัดสระบุรีเข้าแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีภูธรอำเภอแก่งคอย หลังพบว่าเอกสารแนะนำตัวที่ส่งผ่านไปรษณีย์ไทย สาขาจังหวัดสระบุรี ถูกพนักงานนำจ่ายของ ปณท นำไปทิ้งจำนวนมาก โดยไม่ส่งถึงเจ้าของบ้าน และมีภาพจากกล้องวงจรปิดบันทึกเหตุการณ์คล้ายกับว่า พนักงานนำจ่ายกำลังนำเอกสารจำนวนหนึ่งไปวางทิ้งไว้ข้างทาง

ลิงค์ข่าวต้นเรื่อง

- 'อมร'ผู้สมัคร ส.ส.สระบุรี โธ่แจ้งความ! โวยลั่นพวงไปรษณีย์ฯ เล่นตลกตลกขมทิ้งเอกสารแนะนำตัว
<https://www.thaipost.net/main/detail/31969>

สรุปผลการดำเนินงาน สถานะวันที่ 28 มี.ค.2562

จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงกับที่ทำการที่เกิดเหตุพบว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายคนดังกล่าวได้นำเอกสารแนะนำตัวของผู้สมัครฝากไว้กับพื้นที่ส่วนกลางของชุมชน และแจ้งให้เจ้าของบ้านคนหนึ่งที่มีความคุ้นเคยรับฝากไว้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องไปนำจ่าย EMS ให้เรียบร้อยก่อน จึงจะกลับมานำจ่ายเอกสารดังกล่าวเป็นลำดับถัดไป โดยไม่ได้มีเจตนาที่จะไม่นำจ่ายเอกสารหรือทำตัวไม่เป็นกลางแต่อย่างใด ทั้งนี้ ภก. ได้มีแนวทางดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- ได้มีการประสานไปยัง ปณ. ที่รับผิดชอบพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งได้รับแจ้งว่า เป็นความเข้าใจผิดเนื่องจากพนักงานนำจ่ายคนดังกล่าวต้องการนำจ่าย EMS ให้เป็นไปตามมาตรฐานก่อนที่จะนำเอกสารดังกล่าวไปนำจ่ายให้แล้วเสร็จ
- จัดการรวบรวมข้อเท็จจริง เพื่อชี้แจงประเด็นที่เกิดขึ้นกับสื่อมวลชน โดยจัดทำเป็นข่าวชี้แจง
- ส่งต่อข่าวชี้แจงไปยังสำนักงานข่าวต่างๆ
- มีการเฝ้าระวังเคส 24 ชั่วโมงหลังเกิดเรื่อง (Monitor)
- ปิดประเด็นข่าว เนื่องจาก ปณท มีการนำเสนอข่าว และมีการขอโทษไปยังผู้เสียหายแล้ว

ข่าวชี้แจง



NEWS RELEASE

ข่าวประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ทันที

**ไปรษณีย์ไทย ชี้แจงกรณีผู้สมัครรับเลือกตั้งร้องเรียน
เจ้าหน้าที่ไม่นำจ่ายเอกสารแนะนำตัวของผู้สมัคร**

กรุงเทพฯ 22 มีนาคม 2562 - บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ชี้แจงกรณีผู้สมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดสระบุรี เขต 2 ของพรรคการเมืองหนึ่ง ร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ไทยไม่นำจ่ายเอกสารแนะนำตัวผู้สมัครถึงประชาชนในเขตเลือกตั้งจังหวัดสระบุรีเขต 2 ทำให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียผลประโยชน์อย่างมากตามที่เป็นการเผยแพร่ไปแล้วนั้น

ไปรษณีย์ไทย ไม่ได้นิ่งนอนใจ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเร่งด่วน จึงขอเรียนชี้แจงว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายที่ปรากฏในกล้องวงจรปิดตามที่ผู้ร้องเรียนอ้างถึงนั้น ได้นำเอกสารแนะนำตัวผู้สมัครฝากไว้กับพื้นที่ส่วนกลางของชุมชน โดยได้แจ้งกับคุณป้าสำราญ ศรีพิทักษ์ ซึ่งคุณป้าอนุญาตและยินดีที่จะรับฝากเอกสารดังกล่าวไว้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องไปนำจ่ายไปรษณีย์ด่วนพิเศษ EMS ให้เรียบร้อยก่อน จึงจะนำจ่ายเอกสารดังกล่าวเป็นลำดับต่อไป โดยไม่ได้มีเจตนาไม่นำจ่ายเอกสารฯ หรือทำตัวไม่เป็นกลางตามที่ชาวระบุนุ อย่างไรก็ตาม ไปรษณีย์ไทยต้องขออภัยกับเหตุการณ์ดังกล่าวที่เกิดขึ้น

###

ขอขอบคุณที่ช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
ส่วนบริหารสื่อ ฝ่ายสื่อสารองค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โทร. 0 2831 3512

ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับสื่อมวลชนติดต่อ

เจซีแอนด์โค พับลิครีเลชั่นส์- JC&CO PUBLIC RELATIONS -

ณภัทร กาญจนะชัย / +6681-355-9221/ napatk@jcpr.co.th

จิตชนก ทองดี / +6698-494-9351 / chidchanok@jcpr.co.th

** MEDIA HOTLINE: 02-634-4557 / 081-486-3407 ** (ฝ่ายสื่อมวลชนสัมพันธ์)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 111 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210-0299

Thailand Post Co., Ltd. 111, Chaeng Watthana Road, Thung-song-hong, Laksi, Bangkok 10210-0299, Thailand

โทร : 0 2831 3512 โทรสาร : 0 2831 3514 www.thailandpost.co.th E-mail : prthp@thailandpost.com

กรณีศึกษาที่ 3 : ผู้ใช้บริการร้องเรียนส่งของผ้าป่าทางไปรษณีย์ ถูกขโมยเงินทำบุญ

วันที่ 18 มี.ค.2562

รายละเอียด

ได้พบการโพสต์ภายในกลุ่มเฟสบุ๊ก ‘ชุมชนคนรักบ่อวิน’ โดยผู้ใช้งานเฟสบุ๊ก ที่ใช้ชื่อว่า “Anak Tipinto” เป็นผู้โพสต์ภาพพร้อมข้อความว่า “ขออนุญาต ใช้พื้นที่ นะคับ คือผม ส่งของผ้าป่า ที่มีเงินเขา ร่วมทำบุญ ส่งกลับบ้าน พอไปถึงบ้าน เป็นอย่างที่เราเห็น คับ ของถูกแกะ แล้วนำเทปสีน้ำตาลอ่อน มาติดให้ ใหม่ แล้วก็ของผ้าป่าได้หายไป 7 ของคับ เอาเฉพาะของที่มีเงินแบงค์ 100บาท นี่หรือ คับ ไปรษณีย์ไทย อยากทราบว่า เราจะสามารถรู้ได้ หรือไม่ ว่าไปรษณีย์ไหน เขาแกะซองของเราคับ ผมขอความคิดเห็น หน่อย คับ อยากทราบจริงๆ ว่าทำไมถึงทำแบบนี้ เงินที่เขาพร้อมกันทำบุญแท้ๆ คุณยังทำได้” พร้อมกับ ภาพของพลาสติก และกองของผ้าป่า พร้อมแบงค์ 20 ที่เหลืออยู่ลงในเฟสบุ๊ก และได้มีการกระจายโพสต์ ผ่านสื่อออนไลน์ออกไปยังเว็บไซต์จำนวน 2 เว็บไซต์ คือ www.kapook.com และ www.baabin.com

ลิงค์ข่าวต้นเรื่อง

- Facebook Group “ชุมชนคนรักบ่อวิน”
<https://www.facebook.com/groups/CommunityBowin/permalink/1344897019020420>
- หนุ่มส่งของผ้าป่าทางไปรษณีย์ ผงะถูกแกะฉีกเงินทำบุญ หายไปเฉพาะแบงค์ร้อย
<https://highlight.kapook.com/view/185542>
- หนุ่มโวย!! ส่งของผ้าป่าทางไปรษณีย์กลับบ้าน ซองถูกแกะออกเงินทำบุญหาย7ของ
<https://baabin.com/general/123114#>

สรุปผลการดำเนินงาน สถานะวันที่ 18 มี.ค.2562

จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงกับที่ทำการที่เกี่ยวข้อง ยังไม่สามารถสรุปได้ว่า เงินที่ส่งผ่านเส้นทางไปรษณีย์นั้น สูญหายในขั้นตอนการขนส่งใด มีเพียงรายงานจาก ปช.5 แจ้งว่า เจ้าหน้าที่ ปณ.ปลายทาง นำจ่าย (ปณ.งาว) เมื่อเปิดรับถุงพัสดุพบว่าชิ้นงานของพลาสติกมีสภาพฉีกขาดจึงได้เอาเทปขาวน้ำตาล คัดปิดให้ แล้วจึงทำการนำจ่ายตามปกติ ซึ่งถือว่าผิดระเบียบปฏิบัติที่ไม่ทำเรื่องแจ้งทาง ปช.5 ในกรณีนี้ จึงได้มีการตั้งกรรมการสอบการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย ในส่วนของ ผู้ร้องฯ ปช.5 ได้เข้าพบเพื่อชี้แจงแนวทางดำเนินการ โดยผู้ร้องฯ ไม่ติดใจเอาความ และได้ลบโพสต์จาก สื่อเฟสบุ๊กเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

เนื่องจากการส่งธนบัตรถือเป็นสิ่งของต้องห้ามฝากส่งทางไปรษณีย์ ทั้งนี้ ภก. ได้มีแนวทาง ดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ ปช.5 ได้มีการประสานงานไปยังเจ้าของโพสต์ดังกล่าวเพื่อลบโพสต์ที่กระจายออกไปในสื่อเฟสบุ๊ก ซึ่งเจ้าของโพสต์ได้ทำการลบโพสต์ต้นเรื่องและไม่ติดใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วหลังจากที่ได้มีการเข้าพบผู้ร้องฯ
- ปช.5 ได้ตั้งกรรมการสอบการทำงานของ ปณ.จว. เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย และเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
- มีการเฝ้าระวังเคส 24 ชั่วโมง หลังเกิดเรื่องฯ (Monitor) พบว่าไม่มีการแชร์หรือกระจายต่อ
- ปิดประเด็นข่าว เนื่องจากกระแสการเลือกตั้งมีผู้คนให้ความสนใจมากกว่าในช่วงเวลาเดียวกัน

กรณีศึกษาที่ 4 : ไปรษณีย์ฉว!รับจ้างขนแรงงานพม่า ตบตาซุกท้ายตู้ขนส่ง

วันที่ 14 พ.ค.2562

รายละเอียด

ได้พบการโพสต์ข่าวจากเว็บไซต์ “แนวหน้า” เป็นผู้โพสต์ภาพข่าว เจ้าหน้าที่ชุดศูนย์พิทักษ์เด็กสตรี ครอบครัวและป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ สตช. ร่วมกับ พ.ต.อ.ณัฐธาดา คิน ขวัญชัยพลฤกษ์ รอง ผบก.บก.ตม.6 พ.ต.อ.ยศวรร์ กระจ่างวงศ์ ผกก.สส.1 บก.สส.ภาค 9 ตชด.437 ดำรวจ สภ.รัตนภูมิ และทหาร มทบ.42 สนธิกำลังไล่ล่าจับกุมแรงงานต่างด้าวชาวเมียนมา 13 คน ที่ซ่อนตัวมากับรถบรรทุก 6 ล้อ ซึ่งเป็นรถขนส่งของไปรษณีย์ไทย ทะเบียน 51-6730 กรุงเทพมหานคร

ลิงค์ข่าวต้นเรื่อง

- จับรถไปรษณีย์ ขนแรงงานเถื่อน ตบตาส่งมาเลเซีย
<https://www.naewna.com/local/413682>
- รวบ 13 แรงงานเถื่อน ซุกมากับรถขนส่งไปรษณีย์ ตบตาเจ้าหน้าที่ส่งหาใหญ่
<https://www.thairath.co.th/news/local/south/1567370>
- รวบ ‘รถขนส่งไปรษณีย์ไทย’ ขนแรงงานต่างด้าว 13 คน
<https://www.thaiquote.org/content/220639>
- ไปรษณีย์ฉว!รับจ้างขนแรงงานพม่า ตบตาซุกท้ายตู้ขนส่ง
<https://www.dailynews.co.th/crime/709058>
- เกือบเนียน รถไปรษณีย์รับจ้าง ซุกต่างด้าว 13 ชีวิต ตบตาตำรวจ ขนส่งไปมาเลเซีย
<https://hilight.kapook.com/view/187959>

สรุปผลการดำเนินงาน สถานะวันที่ 14 พ.ค.2562

จากกรณีเจ้าหน้าที่จับรถขนส่งไปรษณีย์ลักลอบขนแรงงานต่างด้าวชาวพม่าเชื้อสายฮินดู 13 ราย เพื่อนำไปส่งที่จังหวัดสงขลา ปณท ได้สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่าเจ้าหน้าที่จับรถ คือ นายธนาชัย มั่งทิม เป็นเจ้าหน้าที่จับรถขนส่งไปรษณีย์ทะเบียน 51-6730 มีพฤติกรรมดังกล่าวจริงถือเป็นการกระทำความผิดกฎหมายและผิดวินัยร้ายแรง ปณท จึงได้ไล่เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวออกจากปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายกับผู้กระทำความผิด พร้อมทั้งได้กำชับให้หน่วยงานทุกสังกัดกำกับดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิดกรณีดังกล่าวขึ้นอีก ทั้งนี้ ภก. ได้มีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- ได้มีการประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อมูลที่น่าสงสัยว่าได้ลงไว้ และมีการเจรจากับสำนักข่าวที่เป็นพันธมิตรต่างๆ ให้ลบข่าวดังกล่าวออกในบางส่วน และเนื่องจาก

กรณีนี้เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายและผิดวินัยร้ายแรง ปณท จึงได้สั่งการให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวออกจากงานทันที ภก. จึงได้นำข้อสรุปนี้แจ้งไปยังสำนักงานข่าวต่างๆ ทั้งหมดแล้ว

- มีการออกข่าวแจ้งว่าบุคคลดังกล่าวไม่ได้เป็นเจ้าหน้าที่ของไปรษณีย์ไทยแล้ว โดยองค์กรเป็นผู้ไล่ออกเอง พร้อมให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายกับผู้กระทำผิด
- มีการเฝ้าระวังเคส 24 ชั่วโมง หลังเกิดเรื่องฯ (Monitor) พบว่าไม่มีการแชร์หรือกระจายต่อ
- ปิดประเด็นข่าว

ข่าวชี้แจง



NEWS RELEASE

ข่าวประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ทันที

ไปรษณีย์ไทย ชี้แจงกรณีเจ้าหน้าที่ลักลอบขนแรงงานต่างด้าว

กรุงเทพฯ 14 พฤษภาคม 2562 - บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ชี้แจงกรณีเจ้าหน้าที่ลักลอบขนแรงงานต่างด้าวชาวพม่า เชื้อสายฮั่นดู 13 ราย เพื่อนำไปส่งที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไปรษณีย์ไทยมิได้นิ่งนอนใจ โดยสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นการเร่งด่วน พบว่าเจ้าหน้าที่ลักลอบ คือ นายธนชัย มั่งคิม เป็นเจ้าหน้าที่ลักลอบขนส่งไปรษณีย์ทะเบียน 51-6730 กรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทั้งนี้ พฤติกรรมดังกล่าวถือเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายและผิดวินัยร้ายแรง ไปรษณีย์ไทยได้ไล่เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวออกจากการปฏิบัติงานที่แล้ว รวมทั้งให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายกับผู้กระทำผิด พร้อมทั้งได้กำชับให้หน่วยงานทุกสังกัดกำกับดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติงานเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิดกรณีดังกล่าวขึ้นอีกซึ่ง อย่างไรก็ตาม ปณท ได้ตระหนักถึงความร้ายแรงของปัญหาการค้ำมนุษย์ และให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์การปราบปรามปัญหาการค้ำมนุษย์ของรัฐบาล

###

ขอขอบคุณที่ช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
ส่วนบริหารสื่อ ฝ่ายสื่อสารองค์กร โทร. 0 2831 3512

ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับสื่อมวลชนติดต่อ

เจซีแอนด์โค พับลิซีรีเลชันส์- JC&CO PUBLIC RELATIONS –
ณภัทร กาญจนะชัย / +6681-355-9221 / napatk@cpr.co.th
ชิดชนก ทองดี / +6698-494-9351 / chidchanok@cpr.co.th

** MEDIA HOTLINE : 02-634-4557 / 081-486-3407 ** (ฝ่ายสื่อสารมวลชนสัมพันธ์)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 111 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210-0299

Thailand Post Co., Ltd. 111, Chaeng Watthana Road, Thung-song-hong, Laksi, Bangkok 10210-0299, Thailand

โทร : 0 2831 3512 โทรสาร : 0 2831 3514 www.thailandpost.co.th E-mail : prthp@thailandpost.com

ลิงค์ข่าวชี้แจงจาก ปณท

- ส่งทุกอย่างจริงจัง “ไปรษณีย์ไทย” ตะเพิดพนักงาน ลักลอบขนแรงงานชาวพม่า 13 คน ส่งหาตใหญ่
<https://www.perdpong.com/54126>
- ไปรษณีย์ไทยไล่ออกเจ้าหน้าที่ ลอบขน 13 แรงงานต่างด้าว
<https://ploynaphas.com/archives/29585>
- "ไปรษณีย์ไทย"ไล่ออกเจ้าหน้าที่ใช้รถลอบขนแรงงานต่างด้าว
<https://theworldnews.net/th-news/aiprsniyaithy-ail-kecchaahnaathiaichrthl-bkhnaernngaantaangdaaw>
- ไปรษณีย์ไทย ชี้แจงกรณีเจ้าหน้าที่ลักลอบขนแรงงานต่างด้าว
<http://www.fm91bkk.com/%E0%B9%84%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%93%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B9%8C%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B9%89%E0%B9%81%E0%B8%88%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B8%B5%E0%B9%80%E0%B8%88%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%89%E0%B8%B2>
- ไล่ออกแล้ว! พนักงานรับจ๊อบขนต่างด้าว ซุกในรถขนส่งไปรษณีย์
<https://www.thaijobsgov.com/jobs/265575>
- ไล่ออก'พนักงาน'รับจ๊อบขนพม่า ซุกในรถขนส่งไปรษณีย์
<https://www.981616.top/HxOnJINrODZAONVP>
- ไปรษณีย์ไทย ลงโทษไล่ออกแล้ว! เจ้าหน้าที่ลอบขน 13 แรงงานต่างด้าว
https://www.khaosod.co.th/around-thailand/news_2513732
- "ไปรษณีย์ไทย" ไล่ออก "คนขับรถ" ขน 13 ชาวพม่าให้นายหน้า ชี้ผิดวินัยร้ายแรง
<https://mgronline.com/online/section/detail/9620000046087>
- ไปรษณีย์ไทย ชี้แจงกรณีเจ้าหน้าที่ลักลอบขนแรงงานต่างด้าว
<https://www.hooninside.com/news-feed/104694/view/>
- ไปรษณีย์ไทยสั่งไล่ออกเจ้าหน้าที่ขับรถลักลอบขน 13 แรงงานต่างด้าว
<https://www.tnews.co.th/contents/506148>

กรณีศึกษาที่ 5 : จวกพนักงานส่งไปรษณีย์ โยนกล่องพัสดุผู้รับ ลอยข้ามประตูรั้วกระทึก

วันที่ 7 มิ.ย.2562

รายละเอียด

ได้พบการโพสต์เรื่องจากเฟสบุ๊กแฟนเพจ “เฮีย” เป็นผู้โพสต์คลิปวิดีโอ จากกล้องวงจรปิดที่ติดอยู่หน้าบ้านผู้รับ พร้อมกับข้อความ “เสียงดังฟังชัดคะอิฏออก เดชะบุญแม่เป็นกล้อง action camera ราคาเบาๆ หมิ่นกลางๆ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ว่าไงดีคะ” โดยในคลิปปรากฏเจ้าหน้าที่นำจ่ายของไปรษณีย์ไทยโยนกล่องพัสดุผู้รับ ลอยข้ามประตูรั้ว กระทึกพื้นจนเกิดเสียงดัง

ลิงค์ข่าวต้นเรื่อง

- เสียงดังฟังชัดคะอิฏออก เดชะบุญแม่เป็นกล้อง action camera ราคาเบาๆ หมิ่นกลางๆ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ว่าไงดีคะ
<https://www.facebook.com/2292524744369866/posts/2495981844024154/>
- จวก พนักงานส่งไปรษณีย์ โยนกล่องพัสดุผู้รับ ลอยข้ามประตูรั้ว กระทึกพื้น
https://www.khaosod.co.th/monitor-news/news_2591338/gallery/2
- จวก-พนักงานส่งไปรษณีย์-โยนกล่องพัสดุผู้รับ-ลอยข้ามประตูรั้ว-กระทึกพื้นดังลั่น
<http://khaobanmuang.com/%E0%B8%88%E0%B8%A7%E0%B8%81%E0%B8%9E%E0%B8%99%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B9%84%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%93%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B9%8C%E0%B9%82%E0%B8%A2%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%A5%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%AA%E0%B8%94%E0%B8%B8%E0%B8%9C%E0%B8%B9%E0%B9%89%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%A5%E0%B8%AD%E0%B8%A2%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%95%E0%B8%B9%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B9%89%E0%B8%A7%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%81%E0%B8%97%E0%B8%81%E0%B8%9E%E0%B8%B7%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%94%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B9%88%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B8%A5%E0%B8%B4%E0%B8%9B>

สรุปผลการดำเนินงาน สถานะวันที่ 7 มิ.ย.2562

ภก. ได้ประสานไปยังเฟสบุ๊กต้นทางคลิปในชื่อ “คน ธรรม ดา” ทางกล่องข้อความเฟสบุ๊กได้รับทราบว่า เจ้าหน้าที่ในคลิปเป็นเจ้าหน้าที่ของ ปณ.ปราจีนบุรี จึงได้ประสานต่อไปทาง ปณ. โดยทาง ปณ. ได้เข้าพบลูกค้าเพื่อขอภัยและทำความเข้าใจกับลูกค้าแล้ว ซึ่งลูกค้าฝากให้มีการคุมดูแลการให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน และขอร้องอย่าให้เกิดเหตุการณ์แบบนี้ขึ้นอีก พร้อมทั้งได้ลบคลิปออกจากเฟสบุ๊กส่วนตัว และโพสต์ขอบคุณการเข้าพบของเจ้าหน้าที่ ปณ.ปราจีนบุรี ในคราวเดียวกันด้วย ทั้งนี้ ภก. ได้มีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- ได้มีการประสานไปยังต้นทางของคลิปวิดีโอ และประสานกับลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจเบื้องต้น
- ประสานต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อมูล และมีการเข้าพบเจรจากับลูกค้า
- มีการออกข่าวแจ้งว่าจะมีการตรวจสอบเจ้าหน้าที่ของ ไปรษณีย์ไทย พร้อมกำชับตักเตือนและลงโทษทางวินัยต่อไป
- มีการเฝ้าระวังเคส 24 ชั่วโมง หลังเกิดเรื่องฯ (Monitor) พบว่าไม่มีการแชร์หรือกระจายต่อ
- ปิดประเด็นข่าว

ข่าวชี้แจง



NEWS RELEASE

ข่าวประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ทันที

ไปรษณีย์ไทย แจงกรณี “เจ้าหน้าที่นำจ่ายโยนกกล่องพัสดุชำรุด”

กรุงเทพฯ 7 มิถุนายน 2562 - บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ชี้แจงกรณีผู้ใช้บริการเผยแพร่คลิปวิดีโอ ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ไทย เรื่องโยนกกล่องพัสดุของผู้รับปลายทางชำรุด ตามที่มีข่าวเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์ไปแล้วนั้น

หลังจากทราบเหตุการณ์ดังกล่าว ไปรษณีย์ไทยมิได้นิ่งนอนใจ ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมในการฝากส่งจากผู้ร้องเรียนเป็นการเร่งด่วน เช่น รายละเอียดที่อยู่ผู้รับปลายทาง เป็นต้น เพื่อไปรษณีย์ไทยจะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาเร่งดำเนินการตรวจสอบเจ้าหน้าที่นำจ่ายที่ปรากฏในคลิปว่าสังกัดที่ทำการไปรษณีย์สาขาใด เพื่อจะได้ดำเนินการกำชับตักเตือน และลงโทษทางวินัยต่อไป

อย่างไรก็ตาม สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ไปรษณีย์ไทย ต้องขออภัยผู้ใช้บริการมา ณ ที่นี้ด้วย ทั้งนี้ หากประชาชนผู้ใช้บริการพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ไทย สามารถร้องเรียนการปฏิบัติงานได้ที่ THP Contact Center 1545 หรือ postalcare@thailandpost.com

###

ขอขอบคุณที่ช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
ส่วนบริหารสื่อ ฝ่ายสื่อสารองค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โทร. 0 2831 3512

ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับสื่อมวลชนติดต่อ

เจซีแอนด์โค พับลิครีเลชันส์- JC&CO PUBLIC RELATIONS –
ณัทพร กาญจนะจัย / +6681-355-9221 / napatk@jcpr.co.th
ชิตชนก ทองดี / +6698-494-9351 / chidchanokt@jcpr.co.th

** MEDIA HOTLINE: 02-634-4557 / 081-486-3407 ** (ฝ่ายสื่อมวลชนสัมพันธ์)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 111 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210-0299

Thailand Post Co., Ltd. 111, Chaeng Watthana Road, Thung-song-hong, Laksi, Bangkok 10210-0299, Thailand

โทร : 0 2831 3512 โทรสาร : 0 2831 3514 www.thailandpost.co.th E-mail : prthp@thailandpost.com

ลิงค์ข่าวชี้แจงจาก ปณท

- ส่งทุกอย่างจริงจัง “ไปรษณีย์ไทย” ตะเพิดพนักงาน ลักลอบขนแรงงานชาวพม่า 13 คน ส่งหาตใหญ่
<https://www.perdpong.com/54126>
- ไปรษณีย์ไทยไล่ออกเจ้าหน้าที่ ลอบขน 13 แรงงานต่างด้าว
<https://ploynaphas.com/archives/29585>
- "ไปรษณีย์ไทย"ไล่ออกเจ้าหน้าที่ใช้รถลอบขนแรงงานต่างด้าว
<https://theworldnews.net/th-news/aiprsniiaithy-ail-kecchaahnaathiiiaichrthl-bkhnaernngaantaangdaaw>
- ไปรษณีย์ไทย ชี้แจงกรณีเจ้าหน้าที่ลักลอบขนแรงงานต่างด้าว
<http://www.fm91bkk.com/%E0%B9%84%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%93%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B9%8C%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B9%89%E0%B9%81%E0%B8%88%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B8%B5%E0%B9%80%E0%B8%88%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%89%E0%B8%B2>
- ไล่ออกแล้ว! พนักงานรับจ๊อบขนต่างด้าว ซุกในรถขนส่งไปรษณีย์
<https://www.thaijobsgov.com/jobs/265575>
- ไล่ออก'พนักงาน'รับจ๊อบขนพม่า ซุกในรถขนส่งไปรษณีย์
<https://www.981616.top/HxOnJINrODZAONVP>
- ไปรษณีย์ไทย ลงโทษไล่ออกแล้ว! เจ้าหน้าที่ลอบขน 13 แรงงานต่างด้าว
https://www.khaosod.co.th/around-thailand/news_2513732
- "ไปรษณีย์ไทย" ไล่ออก "คนขั้บรถ" ขน 13 ชาวพม่าให้นายหน้า ซึ่ผิดวินัยร้ายแรง
<https://mgronline.com/online/section/detail/9620000046087>
- ไปรษณีย์ไทย ชี้แจงกรณีเจ้าหน้าที่ลักลอบขนแรงงานต่างด้าว
<https://www.hooninside.com/news-feed/104694/view/>
- ไปรษณีย์ไทยสั่งไล่ออกเจ้าหน้าที่ขั้บรถลักลอบขน 13 แรงงานต่างด้าว
<https://www.tnews.co.th/contents/506148>

กรณีศึกษาที่ 6 : รวบคาไปรษณีย์! แม่ตำรวจ สารวัตรคนดัง รับพัสดุเปิดมายุสาเสพติดเพียบ

วันที่ 22 มิ.ย.2562

รายละเอียด

ได้พบการโพสต์เรื่องจากเว็บไซต์ข่าวสด เป็นผู้โพสต์ภาพข่าว รายงานจากตำรวจปราบปรามยาเสพติด (ปส.) ภาค 6 แจ้งว่าได้มีการบุกจับกุมมารดาของนายตำรวจยศสารวัตรที่มีชื่อเสียงใน จ. นครสวรรค์ ขณะเดินทางไปรับพัสดุไปรษณีย์บนที่ทำการไปรษณีย์ อ.พยุหะคีรี จ.นครสวรรค์ ต้นทางส่งมาจากภาคอีสาน ระบุชื่อผู้รับเป็นนายตำรวจคนดังกล่าว ต้นทางระบุส่งมาจากพนมทวน แะหวาง เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเปิดดูพัสดุภายในกล่อง พบว่าเป็นยาไอ สีขาว จำนวนร้อยละกว่าเม็ด จึงควบคุมตัวผู้ต้องหา มาตรวจค้นภายในบ้านพักชั้นเดียว ที่ระบุที่อยู่บนพัสดุ จากนั้นได้ควบคุมตัวผู้ต้องหาไปสอบสวนขยายผล ยังกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติดทันที

ลิงค์ข่าวต้นเรื่อง

- รวบคาไปรษณีย์! แม่ตำรวจ สารวัตรคนดัง รับพัสดุเปิดมายุสาเสพติดเพียบ
https://www.khaosod.co.th/breaking-news/news_2644915
- 'สารวัตรแะลัน'ผมถูกกลั่นแกล้ง' แะถูกแก้งยาจองเวร!...
https://www.dailynews.co.th/crime/716355?&tb_cb=1

สรุปผลการดำเนินงาน สถานะวันที่ 22 มิ.ย.2562

จากกรณีที่มีการส่งสิ่งเสพติดในเส้นทางขนส่งของไปรษณีย์ไทย ภก. พิจารณาเห็นว่า การเขียนข่าวที่เกี่ยวข้องกับรูปคดีนั้น เป็นอันตรายต่อชีวิตของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ไทยในพื้นที่เกิดเหตุ เนื่องจากได้รับทราบข้อมูลว่า ประเด็นดังกล่าวเป็นเรื่องของความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและผู้ค้ายาเสพติด ทำให้เจ้าหน้าที่นำจ่ายบางคนถูกขู่ทำร้ายร่างกาย ภก. จึงได้ทำการเขียนชี้แจงในประเด็นของมาตรการสั่งห้ามฝากส่งทางไปรษณีย์ โดยย้ำถึงการแสดงบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้สามารถสืบหาต้นตอฝากส่งได้ เพื่อแสดงถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยของไปรษณีย์ไทยที่รัดกุม และการต่อต้านการกระทำผิดกฎหมายผ่านช่องทางไปรษณีย์ ทั้งนี้ ภก. ได้มีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- ประสานไปยัง ฝปช.3 และ ฝปช.6 ซึ่งเป็น ปณ.ต้นทาง และ ปณ.ปลายทาง ไม่ให้เจ้าหน้าที่ของไปรษณีย์ไทยให้ข่าวกับสื่อมวลชน เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับตัวเจ้าหน้าที่เอง เนื่องจากเป็นความขัดแย้งระหว่างผู้มีอิทธิพล
- มีการออกข่าวย้ำมาตรการสั่งห้ามฝากส่งทางไปรษณีย์ และมาตรการรักษาความปลอดภัยในการฝากส่งทางไปรษณีย์ พร้อมเตือนผู้ใช้บริการระวังตกเป็นเหยื่อถูกมิจฉาชีพนำบัตรประจำตัวประชาชนไปใช้ในการฝากส่งของผิดกฎหมาย

- พบสำนักข่าวหลายแห่งติดต่อขอสัมภาษณ์ผู้บริหาร ปณท แต่ ภก. ได้ส่งข่าวชี้แจงแทนการสัมภาษณ์เพื่อป้องกันการนำเสนอข่าวที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงของสื่อมวลชน
- ติดต่อไปยังสำนักข่าวต่างๆ เพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินการแล้ว
- มีการเฝ้าระวังเคส 24 ชั่วโมง หลังเกิดเรื่องฯ (Monitor) พบว่าไม่มีการแชร์หรือกระจายต่อ
- ปิดประเด็นข่าว

ข่าวชี้แจง

วันที่ 24 มิ.ย.2563 นางสาว เทติธรรมพิบูล กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) กล่าวถึงกรณีที่มีการลักลอบฝากส่งยาเสพติด และสิ่งผิดกฎหมายผ่านเส้นทางไปรษณีย์ ว่า ไปรษณีย์ไทยมีมาตรการรักษาความปลอดภัยและป้องกันการลักลอบฝากส่งสิ่งของผิดกฎหมายที่เคร่งครัด ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เกี่ยวกับมาตรการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดให้ผู้ใช้บริการแสดงบัตรประจำตัวประชาชนทุกครั้งก่อนการฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ที่จะสามารถตรวจสอบไปถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการฝากส่งสิ่งของผิดกฎหมาย เพื่อส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินคดีต่อไป

นางสมร กล่าวต่อว่า นอกจากนี้ ยังมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ ตลอดจนการใช้เครื่องสแกนวัตถุระเบิดแบบเอกซเรย์ที่ศูนย์ไปรษณีย์ทั่วประเทศ ทั้งนี้ การฝากส่งยาเสพติด และอาวุธทางไปรษณีย์เป็นการกระทำที่ “ผิดกฎหมาย” เนื่องจากเป็นหนึ่งในสิ่งของต้องห้ามฝากส่งตามพ.ร.บ.ไปรษณีย์ พ.ศ.2477 และผู้กระทำความผิดจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

นางสมร กล่าวอีกว่า ซึ่งทางไปรษณีย์ไทยจากมาตรการที่กล่าวมาข้างต้น หากผู้ใช้บริการฝ่าฝืนส่งยาเสพติด อาวุธหรือสิ่งของผิดกฎหมายอื่นๆ ผ่านเส้นทางไปรษณีย์นั้น ไปรษณีย์ไทยพร้อมให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการตรวจสอบและสืบหาผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีต่อไปได้อย่างแน่นอน สำหรับสิ่งของต้องห้ามฝากส่งทางไปรษณีย์ 7 ประเภท ได้แก่ 1. สัตว์มีชีวิต 2. สิ่งเสพติด 3. สิ่งลามกอนาจาร 4. วัตถุระเบิดหรือวัตถุไวไฟ 5. วัตถุมีคมที่ไม่มีเครื่องหุ้มห่อป้องกัน 6. ธนบัตร และ 7. สิ่งของปลอมแปลงหรือลอกเลียนแบบโดยละเมิดลิขสิทธิ์

ทั้งนี้ หากพบการลักลอบส่งของผิดกฎหมาย ไปรษณีย์ไทยยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อสืบหาตัวผู้กระทำความผิดและส่งตัวดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป



สิ่งของ ต้องห้าม ฝากส่ง ทางไปรษณีย์



- ✗ สัตว์มีชีวิต
- ✗ สิ่งเสพติด
- ✗ วัตถุลามกอนาจาร
- ✗ วัตถุระเบิด / วัตถุไวไฟทุกชนิด
- ✗ ธนบัตร
- ✗ วัตถุมีคมที่ปราศจากสิ่งหุ้มห่อ

หากส่งสิ่งของเหล่านี้ โปรดติดต่อ

เจ้าหน้าที่จุดบริการหุ้มห่อก่อนทุกครั้ง



- ✓ เครื่องยนต์ และส่วนประกอบของเครื่องยนต์ทุกชนิด
- ✓ แบตเตอรี่ ลิเทียมและแบตเตอรี่ทุกชนิด รวมทั้งอุปกรณ์สื่อสารที่ติดตั้งแบตเตอรี่ภายในตัว (iPhone, iPad ฯลฯ)
- ✓ วัตถุมีคม ที่จะทำการหุ้มห่อ
- ✓ สิ่งเทียมอาวุธ (ปืนไฟฟ้า, ปืนเด็กเล่น)
- ✓ ขອງเหลว ทุกชนิด
- ✓ สารพิษ (ยาฆ่าแมลง, สารโซยาโนด)
- ✓ สารมีฤทธิ์กัดกร่อน (น้ำกรด, กรดเกลือ, น้ำยาล้างห้องน้ำ)
- ✓ เชื้อชีวภาพ (เชื้อไวรัส, เชื้อแบคทีเรีย ฯลฯ)*
- ✓ อาวุธปืน และเครื่องกระสุน**

หมายเหตุ

* หน่วยงานผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยในการส่งไปรษณีย์

** อาวุธปืนไม่ได้บรรจุจากศูนย์ราชการจังหวัด โดยต้องนำใบอนุญาตมีอาวุธตามกฎหมายและถ่ายโอนใบอนุญาตจำนวน 1 ชุด มาส่งไปยังศูนย์บริการไปรษณีย์

ลิงค์ข่าวชี้แจงจาก ปณท

- ไปรษณีย์ไทย ย้ำของต้องห้ามส่งทางไปรษณีย์ หากตรวจพบดำเนินคดีแน่!
<https://www.sanook.com/money/669065/>
- ไปรษณีย์ไทย เผยสิ่งของห้ามส่ง ชู! ส่งยาแกล้งใครตามตัวดันทางไม่ยาก
https://www.khaosod.co.th/around-thailand/news_2649620
- เช็คด่วน ! 7 สิ่งของต้องห้ามส่งทางไปรษณีย์
<https://news.thaipbs.or.th/content/281141>
- ไปรษณีย์ไทยย้ำ “สิ่งต้องห้าม” ส่งผ่านไปรษณีย์-เตือนผู้ใช้ห้ามให้ยืมบัตรประชาชนฝากส่งสิ่งของ
<https://www.prachachat.net/ict/news-342249>
- ไปรษณีย์ไทย ย้ำมาตรการป้องกันฝากส่งสิ่งของผิดกฎหมาย
<https://www.dailynews.co.th/it/716588>
- ปณท ย้ำ ของ 7 ประเภท ห้ามส่งผ่านไปรษณีย์
<https://news.ch7.com/detail/348623>

กรณีศึกษาที่ 7 : สาวไว โดนแอบเปิดกล่องพัสดุ จิกของ น้ำหอมหรูแบรนด์เนม กลายเป็นถุงยาง

วันที่ 28 ส.ค.2562

รายละเอียด

พบการโพสต์เรื่องจากเฟซบุ๊กชื่อ “Baiifern Srs” เป็นผู้โพสต์ภาพ ร้องเรียนสิ่งของฝากส่งโดนสับเปลี่ยน โดยผู้โพสต์แจ้งว่า ได้ฝากเพื่อน ชื่อเฟซบุ๊ก Preeyaporn Arbow Philaguntar ชื่อของเป็นประจำไม่เคยมีปัญหาซักครั้งในการส่ง ของที่มูลค่าแพงกว่านี้ก็ไม่มีปัญหาอะไร โดยที่สิ่งของชิ้นดังกล่าวที่ถูกสับเปลี่ยนไปนี้ เพื่อนของตน ที่เป็นแอร์นำมาส่งให้หลังจากบินเสร็จแล้ว เป็นน้ำหอมชาแนลจากปารีส แล้วส่งให้จาก ปณ.ยุติธรรม ไปยัง ปณ.สามเสนใน พอได้รับของแล้วส่งรูปกลับไปให้เพื่อนดู สิ่งของภายในกลับเป็นถุงยางอนามัยแทนที่จะเป็นน้ำหอม Chanel Chance ขวด 100 ml. และได้มีการสังเกตกล่องที่บรรจุมาและได้พบสิ่งผิดปกติ คือ ปรากฏว่าด้านหนึ่งมีรอยเทปสองชั้น ซึ่งหมายความว่าโดนกรีดเอาของออกไป แล้วปิดเทปคืนมาอีกชั้น ซึ่งไม่เหมือนกับตอนส่ง ซึ่งเทปควรจะเป็นไปตามปกติ คือ ปิดผนึกเทปใสสามด้านเท่านั้น อีกทั้งลูกค้าได้นำพัสดุชิ้นดังกล่าวไปชั่งน้ำหนักที่ ปณ.ต้นทาง ปรากฏว่า น้ำหนักหายไป 112 กรัม จากเหตุการณ์ดังกล่าว ลูกค้าได้แจ้งความ พร้อมนำใบแจ้งความแสดงให้ จนท. ไปรษณีย์ พร้อมขอตุลียงที่ต้นทาง ซึ่งพบว่าตอนผู้ส่งได้ส่งไปจาก ปณ.ต้นทางนั้น เป็นน้ำหอม Chanel จริง ลูกค้าจึงร้องเรียนขอให้ไปรษณีย์ไทยตรวจสอบว่า พนักงานคนไหนทำ และของหายที่จุดไหน ต้องการเห็นการลงโทษคนกระทำผิดและมาตรการการป้องกันที่ดีกว่านี้

ลิงค์ข่าวต้นเรื่อง

- สาวไว โดนแอบเปิดกล่องพัสดุ จิกของ น้ำหอมหรูแบรนด์เนมจากปารีส กลายเป็นถุงยาง
https://www.khaosod.co.th/special-stories/news_2844724
- อย่างเซ็ง! สาวโพสต์สั่งชื่อน้ำหอมกลับได้ถุงยาง ฝาก ปณท ตามเรื่องด้วย
https://www.matichon.co.th/economy/news_1646451

สรุปผลการดำเนินงาน สถานะวันที่ 29 ส.ค.2562

ภก. ได้ประสานไปยัง ปณ.สามเสนใน และ ปณ.ยุติธรรม เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีการฝากส่งน้ำหอม และเกิดเหตุการณ์โดนสับเปลี่ยนสิ่งของภายในในเส้นทางไปรษณีย์ตามที่กล่าวอ้างจริงหรือไม่ ทั้งนี้ ภก. ได้มีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- ได้มีการประสานไปยังต้นทางของผู้โพสต์ภาพ และประสานกับลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจในเบื้องต้น แต่ลูกค้าต้องการให้ ปณท หาตัวผู้กระทำผิดมารับผิดชอบ
- มีการออกข่าวแจ้งว่าจะมีการตรวจสอบขั้นตอนการขนส่งจากไปรษณีย์ไทย พร้อมระบุหากถูกสับเปลี่ยนในเส้นทาง ปณท ยินดีชดใช้
- ประสานต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อมูลในเส้นทางการขนส่งโดยละเอียด ได้แก่ ปณ.สามเสนใน ศป.หลักสี่ และ ปณ.ยุติธรรม

- ประสาน ปณ.สามเสนใน ให้ทำการตรวจสอบพื้นที่นำจ่าย โดยมีรายงานแจ้งว่า ไม่พบสิ่งผิดปกติ และได้เข้าพูดคุยกับเจ้าของโพสต์ (ผู้รับ) พร้อมเสนอเยียวยาخذใช้ในเบื้องต้นแล้ว
- มีการเฝ้าระวังเคสตลอด 24 ชั่วโมง หลังเกิดเรื่องฯ (Monitor)
- ใช้เวลาในการดำเนินการและติดตามเคสทั้งหมด จนกว่าจะได้ผลสรุปจากการสอบสวน
- ปิดประเด็นข่าว

ข่าวชี้แจง



NEWS RELEASE

ข่าวประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ทันที

ไปรษณีย์ไทย ชี้แจงกรณีผู้ใช้บริการร้องเรียน หลังพบสิ่งของในกล่องไปรษณีย์ถูกสับเปลี่ยน

กรุงเทพฯ 29 สิงหาคม 2562 - บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ชี้แจงกรณีที่มีผู้ใช้บริการร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์หลังพบว่ากล่องพัสดุโดนกรีด มีเทปปิดทับ และสิ่งของในกล่องถูกสับเปลี่ยน นั้น

ไปรษณีย์ไทย หลังทราบเหตุการณ์ดังกล่าวมิได้นิ่งนอนใจ ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นการเร่งด่วน โดยขอเรียนชี้แจงในเบื้องต้นว่าพัสดุที่ฝากส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ผู้ร้องเรียนอ้างถึงนั้น เป็นพัสดุที่ฝากส่งในบริการไปรษณีย์อีโคโพสต์ (ECO-POST) จากต้นทางไปรษณีย์ยุติธรรม โดยฝากส่งเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2562 ถึงปลายทางที่ไปรษณีย์สามเสนใน วันที่ 22 สิงหาคม 2562 กล่องพัสดุมีสภาพเรียบร้อยจึงได้นำจ่าย และผู้รับแทนได้ลงชื่อรับพัสดุในช่วงเช้าวันเดียวกัน ซึ่งในวันที่ 26 สิงหาคม 2562 ผู้รับที่มีชื่อตามเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์แล้วพบว่าบริเวณกล่องพัสดุมีร่องรอยถูกกรีด และพบสิ่งของในกล่องไม่ตรงกับที่ผู้ฝากส่งแจ้งกับผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ ไปรษณีย์ไทยต้องขออภัยผู้ใช้บริการ และอยู่ระหว่างการตรวจสอบรายละเอียดดังกล่าว หากพบว่าสิ่งของถูกสับเปลี่ยนในเส้นทางไปรษณีย์จริงไปรษณีย์ไทยพร้อมชดเชย และจะดำเนินการทางวินัยกับผู้กระทำผิดหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าวต่อไป

อย่างไรก็ตาม ไปรษณีย์ไทย ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาระบบเครือข่ายการขนส่งและมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรในสังกัดให้มีศักยภาพ อีกทั้งมีนโยบายป้องกันและปราบปรามทุจริต รณรงค์ให้พนักงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

###

ขอขอบคุณที่ช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
ส่วนบริหารสื่อ ฝ่ายสื่อสารองค์กร โทร. 0 2831 3512

ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับสื่อมวลชนติดต่อ
เจซีแอนด์โค พับลิครีเลชันส์- JC&CO PUBLIC RELATIONS –
ณภัทร กาญจนะจัย / +6681-355-9221/ napatk@jcpr.co.th
ธนวัฒน์ กุลณี / +6684-620-6561 / chidchanok@jcpr.co.th

** MEDIA HOTLINE: 02-634-4557 / 081-486-3407 ** (ฝ่ายสื่อมวลชนสัมพันธ์)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 111 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210-0299

Thailand Post Co., Ltd. 111, Chaeng Watthana Road, Thung-song-hong, Laksi, Bangkok 10210-0299, Thailand

โทร : 0 2831 3512 โทรสาร : 0 2831 3514 www.thailandpost.co.th E-mail : prthp@thailandpost.com

ลิงค์ข่าวชี้แจงจาก ปณท

- ปณท เร่งตรวจสอบ กรณีน้ำหอมหายกลายเป็นถุงยาง หากผิดจริงพร้อมชดใช้
<https://www.sanook.com/news/7880751/>
- สาวโวยสั่งซื้อ "น้ำหอม" ได้ "ถุงยาง" ไปรษณีย์แจงเร่งตรวจสอบอยู่
<https://www.thaiquote.org/content/225527>
- ไปรษณีย์ไทยแจงกำลังตรวจสอบ -สาวร้องถูกเปิดพัสดุ ฉกน้ำหอมแบรนด์ดัง
https://www.matichon.co.th/economy/news_1648005
- ปณท แจงด่วน! ลูกค้าโพสต์เฟซบุ๊ก ประณามพนักงานแอบเปิดกล่องเปลี่ยนน้ำหอมแบรนด์เนมเป็นถุงยาง
<https://www.smartsme.co.th/content/225554>

กรณีศึกษาที่ 8 : โจรแต่งชุดไปรษณีย์ ข่มขู่เปิด ปิ่นจี้ พนง. ชิงทองกลางห้างดัง ชิงรถไปรษณีย์แผ่นหนี

วันที่ 19 ก.ย.2562

รายละเอียด

พบการโพสต์เรื่องจากเฟซบุ๊กชื่อ “สปอร์ตไลท์บางปู” เป็นผู้โพสต์คลิปวิดีโอ เจ้าหน้าที่นำจ่าย EMS ปล้นร้านทองออโรล่า ก่อนจะขึ้นรถตู้ไปรษณีย์หนีไป พร้อมระบุข้อความในโพสต์ว่า “แจ้งทุก สภ. กรณีเหตุชิงทรัพย์ ท้องที่บางแก้ว เพิ่มเติม คนร้ายสวมใส่ชุดไปรษณีย์ไทย คนร้ายสวมหมวกกันน็อคเต็มใบ สูงประมาณ 170 ซม. ใช้รถไปรษณีย์ 1คัน.150 กทม.หลบหนี ถ.บางนา-ตราด ขาเข้า” ก่อนที่จะมีการแชร์ในสื่อสังคมออนไลน์และกระจายไปยังสำนักข่าวต่างๆ เหตุการณ์เกิดขึ้นที่ ร้านไทยวัสดุ สาขาบางแก้ว ถนนบางนา-ตราด ขาเข้า ช่วงหลักกิโลเมตรที่ 8 หมู่ที่ 13 ต.บางแก้ว อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ โดยคนร้ายได้ใส่ชุดเจ้าหน้าที่นำจ่าย EMS ทำท่าเหมือนไปนำจ่ายสิ่งของให้แก่ผู้รับ เมื่อถึงหน้าร้านทองได้ใช้อาวุธปืนข่มขู่เจ้าหน้าที่ให้หยิบทองในร้าน ได้สร้อยคอทองคำหนักเส้นละ 2 สลึงจำนวน 5 เส้น และเส้นละ 1 สลึงจำนวน 4 เส้น รวม 9 เส้นทองคำ ไปจำนวนรวม 3 บาท 50 สตางค์ มูลค่ารวมกว่า 70,000 บาท ก่อนที่จะใช้รถตู้ไปรษณีย์ไทยหลบหนีต่อไปทาง ถ.บางนา-ตราด ขาเข้า จากเหตุการณ์ดังกล่าว เจ้าหน้าที่ชุดสืบสวน สภ.บางแก้ว ได้เดินทางเข้าตรวจสอบที่เกิดเหตุ พร้อมกับประสานงานที่ทำการไปรษณีย์บางพลี เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ปรากฏว่าไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของ ปณ.บางพลี และให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า รถตู้คันดังกล่าวได้ถูกขโมยไปจาก ปณ. เมื่อตอนเช้ามืดในวันเดียวกันกับที่ผู้ร้ายก่อเหตุ

ลิงค์ข่าวต้นเรื่อง

- แจ้งทุก สภ.กรณีเหตุชิงทรัพย์ ท้องที่บางแก้ว เพิ่มเติม คนร้ายสวมใส่ชุดไปรษณีย์ไทย คนร้ายสวมหมวกกันน็อคเต็มใบ สูงประมาณ 170 ซม. ใช้รถไปรษณีย์ 1คัน.150 กทม.หลบหนี ถ.บางนา-ตราด ขาเข้า
<https://www.facebook.com/217656489152798/posts/391422681776177?sfns=mo>
- หนุ่มแต่งชุดไปรษณีย์ไทย หอบกล่องพัสดุข่มขู่เปิด ปิ่นจี้ ปล้นร้านทองดัง
<https://www.sanook.com/news/7901110/>

สรุปผลการดำเนินงาน สถานะวันที่ 19 ก.ย.2562

ภก. ได้ประสานไปยัง ปณ.บางพลี เพื่อสอบถามเกี่ยวกับกรณีรถยนต์ที่ถูกขโมย และขอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ก่อเหตุเพิ่มเติมว่าได้นำชุดนำจ่ายและรถตู้ของ ปณท ไปได้อย่างไร ซึ่ง ปณ.บางพลี ให้ข้อสังเกตไว้ว่าอาจจะเจ้าหน้าที่เก่าที่เคยปฏิบัติงานอยู่ที่ ปณ.บางพลี หรือคนร้ายอาจใช้เวลาช่วงที่ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ในบริเวณขโมยชุดไปพร้อมกับรถตู้ในวันเดียวกัน ทั้งนี้ ภก. ได้มีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- ได้มีการค้นหา ปณ. ในพื้นที่เกิดเหตุ คือ ปณ.บางพลี แล้วประสานไปยัง ปณ. เพื่อขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมในการเขียนข่าวชี้แจงออกไป

- มีการออกข่าวแจ้งว่าจะมีการตรวจสอบแล้ว ว่าคนร้ายที่สวมชุดนำจ่าย EMS ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของไปรษณีย์ไทย และคนร้ายได้ขโมยรถตู้ไปรษณีย์ในการก่อเหตุในครั้งนี้ พร้อมกับยินดีให้ความร่วมมือเจ้าหน้าที่ในการติดตามหาคนร้ายที่ก่อเหตุดังกล่าว
- ประสาน ปณ.บางพลี ให้ทำการตรวจสอบว่าเป็นอดีตเจ้าหน้าที่ของ ปณ. จริงหรือไม่ พร้อมติดตามตรวจสอบสาเหตุที่มีคนขโมยรถตู้ไปรษณีย์ไปจากที่ทำการได้
- มีการเฝ้าระวังเคสตลอด 24 ชั่วโมง หลังเกิดเรื่องฯ (Monitor)
- ปิดประเด็นข่าว

ข่าวชี้แจง



NEWS RELEASE

ข่าวประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ทันที

**ไปรษณีย์ไทย ชี้แจงกรณีคนร้ายสวมใส่ชุดเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ไทย
ก่อเหตุชิงทรัพย์ร้านทองในจังหวัดสมุทรปราการ**

กรุงเทพฯ 19 กันยายน 2562 - บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ชี้แจงกรณีสื่อสังคมออนไลน์เผยแพร่คลิปคนร้ายสวมใส่ชุดเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของไปรษณีย์ไทยก่อเหตุชิงทรัพย์ร้านทองในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง จังหวัดสมุทรปราการ แล้วหลบหนีไป นั้น

สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไปรษณีย์ไทยมิได้นิ่งนอนใจ โดยสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นการเร่งด่วน พบว่ารถขนส่งไปรษณีย์ทะเบียน 1ฒน.150 กรุงเทพมหานคร ที่ใช้ก่อเหตุนั้นเป็นรถยนต์ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งให้ไปรษณีย์ไทยเช่าสำหรับใช้ในการขนส่งสิ่งของ โดยรถยนต์คันดังกล่าวถูกขโมยไปจากไปรษณีย์บางพลีเมื่อคืนที่ผ่านมา (18 กันยายน 2562)

จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่าผู้ก่อเหตุซึ่งสวมชุดเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของไปรษณีย์ไทยนั้น มิใช่พนักงาน/ลูกจ้างของไปรษณีย์ไทย ซึ่งไปรษณีย์ไทยอยู่ระหว่างตรวจสอบข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม รวมทั้งให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายกับผู้กระทำผิดต่อไป

###

ขอขอบคุณที่ช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
ส่วนบริหารสื่อ ฝ่ายสื่อสารองค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โทร. 0 2831 3512
ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับสื่อมวลชนติดต่อ
กิตติยา เนืองศ์ตระกูล 091 7722400
วันสินทร์ ศิริผล 085 140 3665
เจซีแอนด์โค พับลิครีเลชันส์- JC&CO PUBLIC RELATIONS –
ณภัทร กาญจนะชัย / +6681-355-9221/ napatk@jcpr.co.th
ธนวัฒน์ กุลณี/+6684-6206561/ thanawat@jcpr.co.th

** MEDIA HOTLINE: 02-634-4557 / 081-486-3407 ** (ฝ่ายสื่อมวลชนสัมพันธ์)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 111 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210-0299
Thailand Post Co., Ltd. 111, Chaeng Watthana Road, Thung-song-hong, Laksi, Bangkok 10210-0299, Thailand
โทร : 0 2831 3512 โทรสาร : 0 2831 3514 www.thailandpost.co.th E-mail : prthp@thailandpost.com

ลิงค์ข่าวชี้แจงจาก ปณท

- ไพรชนียไทยแจง โจรแต่งชุดไพรชนีย ปล้นทองไม่ใช่พนักงาน ฉกรรตู้มาก่อเหตุ
https://www.khaosod.co.th/breaking-news/news_2903297
- ไพรชนียไทยโร่แจง "หนุ่มแต่งชุดพนักงาน" ใช้รถบริษัท-ปล้นร้านทองดัง
<https://www.sanook.com/news/7901182/>
- ปณท โร่แจง โจรแต่งชุดไพรชนีย ปล้นทองไม่ใช่พนักงาน ฉกรรตู้มาก่อเหตุ
<https://mgronline.com/onlinesection/detail/9620000090548>
- ไพรชนียไทยแจงคนร้ายปล้นร้านทองกลางห้างดัง ไม่ใช่พนักงาน
<https://mgronline.com/onlinesection/detail/9620000090488>
- ปณท.ประกาศคนสวมชุดไพรชนียปล้นทอง ไม่ใช่พนักงาน
<https://www.thaiquote.org/content/226438>

กรณีศึกษาที่ 9 : สาวพวา พนง. ไปรษณีย์หื่น ส่องเบอร์ตอนส่งของ บอกเห็นชาวอวบแล้วอยากคุยด้วย

วันที่ 13 ต.ค.2562

รายละเอียด

พบการโพสต์เรื่องจากกรณีผู้ใช้ทวิตเตอร์ชื่อ “raellllFern” ได้มีการโพสต์ข้อความว่า "วันนี้เราไปรษณีย์ที่ไปรษณีย์พอกกลับมาถึงบ้านมีไลน์ของใครก็ไม่รู้ทักเข้ามาถามไปถามมาจึงได้รู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ที่จ่ายของให้เรา สำหรับเราคือละเมียดลิสหิส่วนบุคคลอะ ไม่ไหวๆ เกินไปจริงๆ #ไปรษณีย์ไทย" โดยกรณีเรื่องดังกล่าวได้ทำให้เกิดกระแสสังคมในเชิงลบ เนื่องจากเป็นเรื่องคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการไปรษณีย์ไทย เมื่อผู้ใช้ทวิตเตอร์รายดังกล่าว โพสต์ภาพพบทสหนาทางไลน์ พร้อมเล่าเรื่องราวที่กำลังเกิดขึ้นว่าวันนี้เราไปรษณีย์พอกกลับมาถึงบ้านมีไลน์ของใครก็ไม่รู้ทักเข้ามาถามไปถามมาจึงได้รู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ที่จ่ายของให้เรา สำหรับสังคมได้มองเรื่องนี้ คือละเมียดลิสหิส่วนบุคคล ซึ่งความไม่พอใจแก่บุคคลทั่วไปในวงกว้าง

ลิงค์ข่าวต้นเรื่อง

- สาวพวา พนง. ไปรษณีย์หื่น ส่องเบอร์ตอนส่งของ บอกเห็นชาวอวบแล้วอยากคุยด้วย
<https://hilight.kapook.com/view/194855>
- นศ.พวาเจอ พนง.ไปรษณีย์ถือวิสาสะแซ่พมาหา บอกชาว อวบ
<https://www.komchadluek.net/news/regional/393360>
- สาวซ็อก ไปรษณีย์หื่น ล้วงเบอร์โทรลูกค้า ขณะรับของ แซ่พคุกคามทางเพศ ต้นสังกัดแค่เตือน!
https://www.khaosod.co.th/special-stories/news_2969842

สรุปผลการดำเนินงาน สถานะวันที่ 13 ต.ค.2562

จากกรณี ผู้ใช้ทวิตเตอร์ชื่อ “raellllFern” ได้มีการโพสต์ข้อความว่า "วันนี้เราไปรษณีย์ที่ไปรษณีย์พอกกลับมาถึงบ้านมีไลน์ของใครก็ไม่รู้ทักเข้ามาถามไปถามมาจึงได้รู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ นั้น ภก. ได้ประสานไปยัง หน.ปณ.ภาษีเจริญ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับกรณีการแซ่พไปหาลูกค้าด้วยข้อความที่แสดงถึงความคุกคามทางเพศ ซึ่งทาง ปณ.ภาษีเจริญ แจ้งว่า ได้มีการโทรขอภัยลูกค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว แต่ลูกค้ายังคงไม่พอใจ ประกอบกับ ได้มีการโพสต์จากผู้เสียหายอีกครั้งว่า “ล่าสุดเมื่อเช้าโทรมาขอโทษแล้วบอกว่าไม่คิดว่าเรื่องจะถึงสำนักงานใหญ่ แล้วยังบอกว่าไม่ได้ใช้คำพูดที่ทำให้เสียหาย นี่ก็เลยบอกไปที่ทำอะไม่สร้างความเสียหายเลยหรอ พนักงานคนนั้นก็ขอโทษอย่างเดียวเลยเราไม่ได้อะไรแล้วถึงคุยต่อก็คงจะแค่ขอโทษ เราก็เลยตอบค่ะ แล้วก็วางสายเลย” ภก. จึงได้ประสานต่อไปยัง ปณ.3 ต้นสังกัด ซึ่งได้รับแจ้งต่อมาว่าได้มีการสั่งการลงโทษตัดเงินเดือนเจ้าหน้าที่และตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัย พร้อมกับได้เขียนข่าวชี้แจงส่งไปยังสื่อมวลชนต่างๆ ต่อไป ทั้งนี้ ภก. ได้มีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- ทันทีที่ทราบเรื่องดังกล่าว ภก. ได้ประสาน ฝปณ.3 และ หน.ปณ.ภาษีเจริญ เพื่อขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อเขียนข่าวชี้แจงออกไป

- มีการออกข่าวแจ้งว่ามีการตรวจสอบแล้ว พร้อมทั้งสั่งการลงโทษตัดเงินเดือนเจ้าหน้าที่พร้อมตั้งคณะกรรมการสอบวินัยเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- ประธาน ปณ.ภาษีเจริญ ให้ทำการกำชับตักเตือน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้ระมัดระวังการนำข้อมูลเจ้าหน้าที่ของลูกค้า มาติดต่อในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยความระมัดระวัง
- มีการเฝ้าระวังเคสตลอด 24 ชั่วโมงหลังเกิดเรื่องฯ (Monitor)
- ปิดประเด็นข่าว

ข่าวชี้แจง



NEWS RELEASE

ข่าวชี้แจงสำหรับเผยแพร่ทันที

ไปรษณีย์ไทย ชี้แจงกรณีเจ้าหน้าที่นำจ่าย พุดคุยกับผู้ใช้บริการด้วยข้อความไม่สุภาพ

กรุงเทพฯ 13 ตุลาคม 2562 - บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ชี้แจงกรณีเจ้าหน้าที่นำจ่ายได้ทำการพุดคุยกับผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันไลน์โดยใช้ข้อความที่ไม่สุภาพ ซึ่งเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล และสร้างความไม่พอใจให้กับผู้ใช้บริการอย่างมาก นั้น

ไปรษณีย์ไทย หลังจากทราบเหตุการณ์ดังกล่าวก็มิได้นิ่งนอนใจ ได้ประสานงานกับไปรษณีย์ภาคีเจริญ ซึ่งเป็นต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวเป็นการเร่งด่วน โดยเบื้องต้นไปรษณีย์ไทยได้ลงโทษตัดเงินเดือนแล้ว และจะตั้งกรรมการสอบสวนโดยเร็ว ซึ่งไปรษณีย์ไทยได้ติดต่อไปยังผู้ใช้บริการเพื่อขอภัยต่อพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการคนดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้ สำหรับกรณีดังกล่าวมีผู้ตั้งข้อสงสัยและให้ไปรษณีย์ไทยยกเลิกการแสดงบัตรประชาชนก่อนฝากส่งสิ่งของเพื่อป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล ไปรษณีย์ไทยขอชี้แจงว่า ไปรษณีย์ไทยยังคงต้องขอความร่วมมือผู้ใช้บริการในการแสดงบัตรประชาชนก่อนฝากส่งสิ่งของทุกครั้ง ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ 4 และ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2558) เกี่ยวกับมาตรการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ และจะกำชับให้เจ้าหน้าที่ฯ ทุกคนทำงานอย่างรัดกุมและรอบคอบมากยิ่งขึ้นเพื่อไม่ให้ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

หากผู้ใช้บริการได้รับความไม่สะดวกในการใช้บริการของไปรษณีย์ไทย สามารถแจ้งรายละเอียดได้ผ่านช่องทาง THP Contact Center 1545 หรือ www.thailandpost.co.th

###

ขอขอบคุณที่ช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
ส่วนบริหารสื่อ ฝ่ายสื่อสารองค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โทร. 0 2831 3512
กิตติยา เหมวงศ์ตระกูล 0 86325 2356
วินัสรินทร์ ศิริผล 0 85140 3665

ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับสื่อมวลชนติดต่อ
เจซีแอนโด โปบลิสรีเลชั่นส์-JC&CO PUBLIC RELATIONS -
ณัฏพร กาญจนะจัย / +6681-355-9221/ napatk@jcpr.co.th
ธนวัฒน์ กุลณี / +6684-620-6561 / thanawatk@jcpr.co.th

** MEDIA HOTLINE : 02-634-4557 / 081-486-3407 ** (ฝ่ายสื่อสารมวลชนสัมพันธ์)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 111 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210-0299
Thailand Post Co., Ltd. 111, Chaeng Watthana Road, Thung-song-hong, Laksi, Bangkok 10210-0299, Thailand
โทร : 0 2831 3512 โทรสาร : 0 2831 3514 www.thailandpost.co.th E-mail : prthp@thailandpost.com

ลิงค์ข่าวชี้แจงจาก ปณท

- ไปรษณีย์ไทย ลงดาบฉบับไว! ตัดเงิน-สอบวินัย จนท.หนุ่มส่งแชทจีบ-คุกคามลูกค้าสาว
<https://www.sanook.com/news/7922378/>
- ไปรษณีย์ไทย โรแฉง ปมฉาว พนง. ส่งข้อความคุกคามลูกค้าสาว
<https://news.mthai.com/general-news/767428.html>
- ไปรษณีย์ไทยลงโทษพนักงานคุกคามลูกค้าสาว ส่งข้อความจีบ-พุดคุยไม่สุภาพ
<https://news.ch7.com/detail/36910>

กรณีศึกษาที่ 10 : ส่งทองสุกหายทางไปรษณีย์มูลค่าแสนบาท

วันที่ 24 ต.ค.2562

รายละเอียด

พบการโพสต์สถานีช่อง 7 ได้เผยแพร่ข่าวเรื่อง จากกลุ่มคนกลางค้าทองรูปพรรณรวมตัวกัน แฉทองหายจากระบบการขนส่งของ ไปรษณีย์ไทย หลังตามเรื่องนานเกือบ 2 เดือน แต่ก็ไม่มีใครคืนหน้าโดยแม่ค้าคนกลางที่สั่งซื้อทองรูปพรรณจากร้านจำหน่ายทองในจังหวัดสุพรรณบุรี เมื่อช่วงเดือนสิงหาคมและกันยายน โดยร้านส่งสินค้าทางไปรษณีย์ต้นทางและไปหยุดพักเพื่อคัดแยกที่ศูนย์ไปรษณีย์ราชบุรี ก่อนกระจายพัสดุส่งไปจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ แต่สุดท้าย ผู้รับปลายทางกลับได้รับพัสดุไม่ครบถ้วน ซึ่งพัสดุที่ส่งเป็นทองคำทั้งหมด และสูญหายไปมากกว่า 19 ชิ้น ระหว่างการขนส่งไปศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา โดยมีผู้เสียหายไม่ต่ำกว่า 10 คน ทำให้ร้านค้าผู้เสียหายได้รับผลกระทบด้านความเชื่อมั่นอย่างมาก ที่สำคัญผ่านมากกว่า 1 เดือนแล้ว ไปรษณีย์ไทย ยังคงหาตัวผู้กระทำความผิดไม่ได้และยังไม่มีมาตรการชดเชยความเสียหาย

ลิงค์ข่าวต้นเรื่อง

- สนามข่าว 7 สี รายงานพิเศษ : ส่งทองสุกหายทางไปรษณีย์มูลค่าแสนบาท
<https://news.ch7.com/detail/370731>

สรุปผลการดำเนินงาน สถานะวันที่ 24 ต.ค.2562

จากกรณี กลุ่มคนกลางค้าทองรูปพรรณรวมตัวกัน แฉทองหายจากระบบการขนส่งของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด หลังตามเรื่องนานเกือบ 2 เดือน แล้วไม่มีความคืบหน้า ที่มีความต้องการจากผู้ให้บริการในปัจจุบันมากขึ้น ทำให้เกิดการซื้อขายทางออนไลน์และส่งผ่านระบบไปรษณีย์ เมื่อช่วงต้นเดือนกันยายนที่ผ่านมา โดยร้านค้าผู้เสียหายได้ให้ข่าวว่ามีการแพ็กสินค้าอย่างดีเพื่อความปลอดภัย ก่อนที่ไปรษณีย์สาขาพัคคมณีพิสัย จะจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปรับพัสดุ เนื่องจากมีจำนวนมาก แล้วจัดส่งไปยังศูนย์ไปรษณีย์นครราชสีมา ซึ่งพัสดุชุดนี้ต้องส่งไปยังจังหวัดต่าง ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แต่ปรากฏว่าพัสดุหายจากระบบ ก่อนถึงศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา จำนวนมากกว่า 19 ชิ้น มูลค่ารวมประมาณ 125,730 บาท และได้มีการรับเรื่องจาก ปช.7 ที่ได้ส่งมายัง บข. เพื่อทำการชดเชยเต็มจำนวนเป็นกรณีพิเศษต่อไป ทั้งนี้ ภก. ได้มีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- ได้มีการประสานไปยัง ปณ.พัคคมณีพิสัย และ บข. เพื่อขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมในการเขียนข่าวชี้แจงออกไป
- มีการออกข่าวแจ้งว่าได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นการเร่งด่วน โดยพบว่าสิ่งของฝากส่งที่ผู้ร้องเรียนอ้างถึง เป็นสิ่งของที่ฝากส่งโดยบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ต้นทางจากจังหวัดอุบลราชธานี ปลายทางไปรษณีย์พระประแดง

จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าสูญหายในเส้นทางไปรษณีย์จริงพร้อมทั้งได้เตรียมการชดใช้ค่าเสียหายต่อไป

- มีการเฝ้าระวังเคสตลอด 24 ชั่วโมงหลังเกิดเรื่องฯ (Monitor)
- ปิดประเด็นข่าว

ข่าวชี้แจง



NEWS RELEASE

ข่าวชี้แจงสำหรับเผยแพร่ทันที

ไปรษณีย์ไทย แจงกรณีผู้ร้องเรียนส่งทางรูปพรรณสูญหายในเส้นทางไปรษณีย์

กรุงเทพฯ 18 ตุลาคม - บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ชี้แจงกรณีผู้ร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เรื่องการฝากส่งสิ่งของ (ทางรูปพรรณ) สูญหาย ตามที่มีการเผยแพร่ไปแล้ว นั้น

ไปรษณีย์ไทย หลังจากทราบเหตุการณ์ดังกล่าวก็ได้นิ่งนอนใจ ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นการเร่งด่วน เกี่ยวกับกรณีการฝากส่งทางรูปพรรณสูญหาย ในเบื้องต้นไปรษณีย์ไทยได้ ตรวจสอบแล้วพบว่าสูญหายในเส้นทางไปรษณีย์จริง จึงได้ติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขออภัย และชี้แจงทำความเข้าใจ พร้อมจะเร่งดำเนินการชดเชยค่าเสียหายโดยเร็ว อีกทั้งจะตรวจสอบหาผู้กระทำความผิดต่อไป

อนึ่ง ในการฝากส่งสิ่งของมีค่าทุกประเภท รวมถึงทองคำและทองรูปพรรณ ด้วยบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) เป็นสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ที่มีเงื่อนไขในการขอความร่วมมือให้ผู้ใช้บริการซื้อประกันเพิ่ม โดยมีมูลค่าประกันสูงสุดที่วงเงิน 50,000 บาท เพื่อรับประกันสิ่งของหากเกิดกรณีที่สิ่งของสูญหายหรือเสียหายในเส้นทางไปรษณีย์ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถสอบถามข้อมูลการซื้อประกันสิ่งของ ได้ที่ไปรษณีย์ทุกแห่ง หรือ THP Contact Center 1545 www.thailandpost.co.th

###

ขอขอบคุณที่ช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
ส่วนบริหารสื่อ ฝ่ายสื่อสารองค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โทร. 0 2831 3512

ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับสื่อมวลชนติดต่อ
เจซีแอนดโค พับลิครีเลชันส์- JC&CO PUBLIC RELATIONS –
ณัทพร กาญจนะชัย / +6681-355-9221/ napatk@jcpr.co.th
ธนวัฒน์ ฤกษ์ / +6684-6206561/ thanawat@jcpr.co.th

** MEDIA HOTLINE: 02-634-4557 / 081-486-3407 ** (ฝ่ายสื่อมวลชนสัมพันธ์)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 111 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210-0299
Thailand Post Co., Ltd. 111, Chaeng Watthana Road, Thung-song-hong, Laksi, Bangkok 10210-0299, Thailand
โทร : 0 2831 3512 โทรสาร : 0 2831 3514 www.thailandpost.co.th E-mail : prthp@thailandpost.com

กรณีศึกษาที่ 11 : เจ้าของร้านจิวเวลรี่ไวย ปณ.ทำพัสดุลูกค้าหาย เรื่องเจียบกริบ

วันที่ 24 ต.ค.2562

รายละเอียด

พบการโพสต์เรื่องจากกรณีผู้ใช้เฟสบุค “เสาวลักษณ์ แซ่ห่าน” ได้มีการโพสต์ข้อความว่า “ผิดพลาดจากขนส่ง หายไปกับอากาศ ตามของไม่ได้ชี้แจงไม่ได้ว่าตกหล่นไปที่ไหน ส่งตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน 2562 รวมทั้งสิ้น 5 กล่อง กล่องที่มีปัญหาเป็นกล่องของลูกค้าอยู่ที่ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ จนตอนนี้ลูกค้ายังไม่ได้รับและไม่รู้ว่า ปณ.กล่องนี้อยู่ไหนหรือมีคนขโมยไปแล้วตอนนี้นานมากแล้วหลักฐานอะไรก็ไม่มีมายืนยันให้เราสบายใจเลย เราใช้บริการมากกว่า 7 ปีไม่เคยมีของหายครั้งนี่ครั้งแรก”

ลิงค์ข่าวต้นเรื่อง

- เจ้าของร้านจิวเวลรี่ไวย ปณ.ทำพัสดุลูกค้าหาย เรื่องเจียบกริบ
<https://www.komchadluek.net/news/local/395070>
- เจ้าของร้านจิวเวลรี่เมืองอุบลฯ ไวย ไปรษณีย์ทำพัสดุมูลค่ากว่าครึ่งแสนหาย
https://www.thaich8.com/news_detail/85150

สรุปผลการดำเนินงาน สถานะวันที่ 24 ต.ค.2562

จากกรณี ผู้ใช้เฟซบุ๊กบัญชี "เสาวลักษณ์ แซ่ห่าน" โพสต์ข้อความระบุว่า พัสดุที่นำส่งทางไปรษณีย์ ตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน 2562 เกิดสูญหาย ลูกค้าไม่ได้รับสินค้า และไม่ทราบว่ากล่องสินค้าตกหล่น ณ ที่ใด ต่อมา นายพงศธร พนมทา อายุ 33 ปี ผู้โพสต์ ให้ข้อมูลกับทีมข่าวว่า สินค้าที่หายไปเป็นแหวนเพชร 3 วง มูลค่า 61,000 บาท ซึ่งเป็นแหวนที่ลูกค้าประมูลได้ และมีการนำส่งพัสดุทางไปรษณีย์อีเอ็มเอส ที่เคาท์เตอร์สำนักงานไปรษณีย์ จังหวัดอุบลราชธานี เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2562 เวลาประมาณ 19.00 น. กล่องบรรจุปิดภายในสำนักงานไปรษณีย์ยืนยันได้ชัดเจน แต่ผ่านไป 3 วันลูกค้าติดต่อมาว่ายังไม่ได้รับของ ตรวจสอบดูพบว่าระบบไปหยุดในขั้นตอนการขนส่งที่ศูนย์ไปรษณีย์ ผ่านไป 10 วันสถานะของสินค้าก็ยังเหมือนเดิม ลูกค้าจึงได้เข้าแจ้งความร้องทุกข์ไว้ที่ สภ.เมืองอุบลราชธานี เพื่อให้ทราบว่าเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้น ผ่านไปประมาณ 2 วัน ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้เรียกเจ้าหน้าที่ของไปรษณีย์มาพูดคุยแจ้งให้ทราบว่าพัสดุนั้นมีมูลค่า 61,000 บาท โดยมีการเรียกร้องให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าพัสดุอยู่ที่ใดภายใน 7 วัน และขอให้ชดเชยค่าเสียหายตามจำนวนมูลค่าที่ระบุไว้ เมื่อครบกำหนด 7 วัน ทางไปรษณีย์ได้มีหนังสือสรุปผลการสอบสวนมาให้ทราบว่า พัสดุได้หายระหว่างการขนส่งไปยังปลายทาง ส่วนการเรียกร้องค่าเสียหายนั้นอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการ ซึ่งยังไม่มีระยะเวลาแจ้งให้ทราบว่าเมื่อใด ทั้งนี้ ภก. ได้มีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- ได้มีการประสานไปยัง ปจ.อุบลราชธานี เพื่อขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อเตรียมการไว้

- ไม่มีการออกข่าวแจ้งจาก ภก. เนื่องจาก นายจรูญ จันทรพวง ผู้ช่วยหัวหน้าไปรษณีย์จังหวัด อุบลราชธานี ได้ให้ข้อมูลชี้แจงกับสื่อมวลชนในนาม ไปรษณีย์ไทย ไปแล้วเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2562 ว่าลูกค้าได้มาส่ง EMS ทั้งหมด 5 ชิ้น พนักงานก็รับฝากเป็นปกติจากนั้นได้มีเจ้าหน้าที่ห้อง เมย์นาไปปิดถุงส่งต่อตามปกติ หลังจากนั้น 7 วัน ได้รับแจ้งจากลูกค้าว่ามีพัสดุ 1 ชิ้นไม่ถึงมือผู้รับ ซึ่งจากการตรวจสอบหมายเลข EMS แล้วพบว่าปลายทางอยู่ที่ อ.พระประแดง จากสถานะในระบบการตรวจสอบสิ่งของทางไปรษณีย์พบว่าสิ้นสุดที่การปิดถุงส่งออกจากไปรษณีย์จังหวัด อุบลราชธานี พร้อมกับแจ้งแก่สื่อมวลชนเพิ่มเติม ว่าไม่ได้ตั้งใจได้ทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งตรวจสอบ พร้อมกับแนะนำให้ลูกค้าไปลงบันทึกประจำวันไว้เพื่อมาขอหลักฐาน กล้อง CCTV ใน ปจ.อุบลราชธานี จนหมดแล้ว ฝ่ายสื่อสารองค์กร จึงไม่สามารถให้ข่าวแจ้งซ้ำอีกครั้งได้
- มีการเฝ้าระวังเคสตลอด 24 ชั่วโมง หลังเกิดเรื่องฯ (Monitor)
- ปิดประเด็นข่าว

กรณีศึกษาที่ 12 : โวยไประณีย์ส่งน้ำยาล้างไตซ้ำ ทำผู้ป่วยไตวายเรื้อรัง เสี่ยงเสียชีวิต

วันที่ 28 ธ.ค.2562

รายละเอียด

พบการโพสต์บนโลกโซเชียลและสื่อสำนักพิมพ์ต่างๆ ทางสื่อออนไลน์เกี่ยวกับหัวข้อที่ไประณีย์ไทยส่งน้ำยาล้างไตซ้ำทำให้ผู้ป่วยไตวายเรื้อรังเสี่ยงเสียชีวิต โดยต้นตอของข่าวออนไลน์มาจากสำนักพิมพ์ข่าวสด ได้ให้ข่าวใช้หัวข้อ ”โวยไประณีย์ส่งน้ำยาล้างไตซ้ำทำให้ผู้ป่วยไตวายเรื้อรังเสี่ยงเสียชีวิต” โดย นายธนพล ดอกแก้ว นายกสมาคมเพื่อนโรคไตแห่งประเทศไทย กล่าวให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชนว่าขณะนี้เกิดปัญหาในการบริหารจัดการจัดส่งน้ำยาล้างไต เนื่องจากบริษัท ไประณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดส่ง ได้ย้ายคลังน้ำยาในช่วงก่อนสิ้นปี แต่กลับไม่สามารถจัดส่งน้ำยาล้างไตแก่ผู้ป่วยไตวายเรื้อรังได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด จนส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยในหลายพื้นที่ ซึ่งสถานการณ์ขณะนี้ถือว่ารุนแรงมากที่สุด

จากกรณีดังกล่าว ภก. ได้ประสานไปยัง บริษัท ไประณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด เพื่อแจ้งและสอบถามเกี่ยวกับกรณีที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่คนดังกล่าว พร้อมขอทราบการดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของ บริษัทต่อไป

ลิงค์ข่าวต้นเรื่อง

- โวยไประณีย์ฯ ส่งน้ำยาล้างไตซ้ำ ทำผู้ป่วยไตวายเรื้อรัง เสี่ยงเสียชีวิต
https://www.khaosod.co.th/around-thailand/news_3277678
- โวยไประณีย์ฯ ส่งน้ำยาล้างไตซ้ำ ทำผู้ป่วยขาดแคลน รพ.หมดสต็อก ต้องหยิบยืมกันเอง
<https://mgronline.com/qol/detail/9620000123857>

สรุปผลการดำเนินงาน สถานะวันที่ 28 ธ.ค.2562

จากกรณี ข่าวออนไลน์มาจากสำนักพิมพ์ข่าวสด ได้ให้ข่าวโดยใช้หัวข้อ ”โวยไประณีย์ส่งน้ำยาล้างไตซ้ำทำให้ผู้ป่วยไตวายเรื้อรังเสี่ยงเสียชีวิต” ซึ่งเป็นกระแสนโลกออนไลน์แบ่งเป็นสองฝ่ายโดยคนบางส่วนให้ความคิดเห็นว่าเป็นความผิดของไประณีย์ไทย และอีกบางส่วนให้เป็นความผิดของศูนย์สมาคมเพื่อนโรคไตแห่งประเทศไทย ที่ไม่มีการเตรียมพร้อม หรือสำรองน้ำยาฟอกไตให้แก่ผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยขาดการรักษาอย่างต่อเนื่อง ตามข่าว วันที่ 28 ธ.ค. โดย นายธนพล ดอกแก้ว นายกสมาคมเพื่อนโรคไตแห่งประเทศไทย นั้น

นั้น ภก. ได้ประสานไปยัง บริษัท ไประณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด เพื่อสอบถามเกี่ยวกับกรณีที่เกิดขึ้น ซึ่งมีสาเหตุมาจากการย้ายคลังสินค้า เพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บและระบบขนส่งสินค้าแบบออนไลน์ และพบปัญหาหลายจุดทำให้ไม่สามารถส่งน้ำยาล้างไตได้ตามกำหนด โดย ปณท.คบ. ได้เร่งการส่งน้ำยา

ล่างไตในพื้นที่ต่างๆ โดยเร็ว ภก. จึงรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้เขียนข่าวชี้แจงส่งไปยังสื่อมวลชนต่างๆ ต่อไป ทั้งนี้ ภก. ได้มีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- ทันทีที่ทราบเรื่องดังกล่าว ภก. ได้ประสาน ปณ.ท.ดบ เพื่อขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อเขียนข่าวชี้แจงออกไป
- มีการออกข่าวแจ้งว่ามีการตรวจสอบแล้ว พร้อมทั้งขออภัยและมีการเร่งเร่งดำเนินการส่งน้ำยาล้างไตโดยเร็วเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- มีการเฝ้าระวังเคสตลอด 24 ชั่วโมงหลังเกิดเรื่องฯ (Monitor)
- ปิดประเด็นข่าว

ข่าวชี้แจง



NEWS RELEASE

ข่าวประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ทันที

ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน ชี้แจงกรณี ส่งน้ำยาล้างไต

กรุงเทพฯ 28 ธันวาคม 2562 – บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด (ปณท.ดบ.) ชี้แจงกรณี ส่งน้ำยาล้างไต พร้อมเผยแพร่การจัดส่งน้ำยาล้างไตไม่หยุดส่งช่วงปีใหม่ เรงทยอยส่งตามกำหนด

บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด (ปณท.ดบ.) ทำหน้าที่ในการจัดส่งน้ำยาล้างไตร่วมกับ องค์การเภสัชกรรม (อภ.) และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ได้มีการย้ายคลังสินค้า เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บและระบบขนส่งสินค้าแบบออนไลน์ แต่พบว่าเกิดปัญหาขึ้นในหลายจุดทำให้ไม่สามารถส่งน้ำยาล้างไตได้ตามกำหนด ทั้งนี้ ปณท.ดบ. มีได้เนืองนอนใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นมาทำหน้าที่จัดส่งน้ำยาล้างไตอย่างเร่งด่วนแล้ว โดยในรอบการจัดส่งวันที่ 15 ธันวาคม 2562 ปณท.ดบ. ได้ทำการจัดส่งให้กับผู้ป่วยทุกรายเรียบร้อยแล้ว และในรอบวันที่ 22 ธันวาคม 2562 มีกำหนดการจัดส่งในแต่ละพื้นที่ดังนี้

1. คลังจังหวัดลำพูน ทำการจัดส่งแล้วเสร็จทุกรายในวันที่ 28 ธันวาคม 2562
2. คลังจังหวัดนครราชสีมา ทำการจัดส่งแล้วเสร็จทุกรายในวันที่ 28 ธันวาคม 2562
3. คลังอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทำการจัดส่งแล้วเสร็จทุกรายในวันที่ 28 ธันวาคม 2562
4. คลังบางนา กรุงเทพมหานคร จะทำการจัดส่งแล้วเสร็จทุกรายในวันที่ 29 ธันวาคม 2562
5. คลังจังหวัดอุบลราชธานี จะทำการจัดส่งแล้วเสร็จทุกรายในวันที่ 30 ธันวาคม 2562
6. คลังจังหวัดอุดรธานี จะทำการจัดส่งแล้วเสร็จทุกรายในวันที่ 30 ธันวาคม 2562

สำหรับน้ำยาล้างไตที่จัดส่งในพื้นที่คลังบางนา กรุงเทพมหานคร จะทยอยจัดส่งให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 5 มกราคม 2563 อย่างไรก็ตามสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด ต้องขออภัยผู้ใช้บริการมา ณ ที่นี้ด้วย และจะดำเนินการส่งมอบน้ำยาล้างไตให้กับผู้รับโดยเร็วที่สุดก่อนสิ้นปี

###

ขอขอบคุณที่ช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
ส่วนบริหารสื่อ ฝ่ายสื่อสารองค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โทร. 0 2831 3512
ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับสื่อมวลชนติดต่อ
กิตติยา เหมวงศ์ตระกูล 091 7722400
วันวิมลพร ศิริพล 085 140 3665
เจรีแอนโด โปบลิสรีเลชั่นส์- JC&CO PUBLIC RELATIONS –
ณัฏฐา กาญจนะชัย / +6681-355-9221/ napatk@cpr.co.th
ธนวัฒน์ กุลณี / +6684-6206561/ thanawatki@cpr.co.th
** MEDIA HOTLINE: 02-634-4557 / 081-486-3407 ** (ฝ่ายสื่อสารมวลชนสัมพันธ์)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 111 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210-0299
Thailand Post Co., Ltd. 111, Chaeng Watthana Road, Thung-song-hong, Laksi, Bangkok 10210-0299, Thailand
โทร : 0 2831 3512 โทรสาร : 0 2831 3514 www.thailandpost.co.th E-mail : prthp@thailandpost.com

ลิงค์ข่าวชี้แจงจาก ปณท

- เว็บไซต์ประชาไท (ไพบรณียไทยแจงกรณีส่งน้ำยาล้างไตล่าช้า เผยจะรีบส่งมอบก่อนสิ้นปี 2562 นี้)
https://prachatai.com/journal/2019/12/85714?ref=internal_update_picture
- ผู้จัดการออนไลน์ (ไพบรณียไทยดิสทริบิวชั่น แจงกรณี ส่งน้ำยาล้างไตล่าช้า เผยจะรีบส่งมอบก่อนสิ้นปีนี้)
<https://mgronline.com/onlinesection/detail/9620000124004>

กรณีศึกษาที่ 13 : สามีภรรยาขับรถไปรษณีย์ส่งใบกระท่อม 13 กก.

วันที่ 29 ธ.ค.2562

รายละเอียด

พบการโพสต์สถานีช่อง 3 ในรายการ เรื่องเล่าเช้านี้ ได้เผยแพร่ข่าวเรื่อง 2 สามีภรรยาขับรถไปรษณีย์ส่งใบกระท่อม 13 กก. โดยตำรวจทางหลวงชุมพร ได้รับแจ้งจาก กอ.รมน.จังหวัดชุมพรว่ามีรถตู้บรรทุกขนส่งไปรษณีย์ หมายเลขทะเบียน ป้ายเหลือง 70-6913 สุราษฎร์ธานี แอบลักลอบขนพืชใบกระท่อมสด จาก จ.ชุมพร ไปส่ง จ.พังงา พร้อมออกทำการเฝ้าตรวจสกัดจับ บนถนนสายเอเชีย 41 กม.ที่ 60 ม.7 ต.นาขา อ.หลังสวน จ.ชุมพร พบรถบรรทุกคันดังกล่าวได้ขับมา จึงได้เรียกจอดเพื่อขอตรวจค้นพบว่าได้ลักลอบส่งใบกระท่อม 13 กก. ด้วยรถขนส่งไปรษณีย์

ลิงค์ข่าวต้นเรื่อง

- รวบ 2 สามีภรรยาขับรถไปรษณีย์ส่งใบกระท่อม
<https://news.bectero.com/news/163729?fbclid=IwAR1isl4lpbmXVp9Hv1F6Y8RAckCTwSXUMLq8-QrEgVXh5cW4NvaTVxLmT3E>
- รวบผัว-เมีย นำรถไปรษณีย์ขน "ใบกระท่อม" อ้างหารายได้พิเศษเลี้ยงครอบครัว
<https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%94%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%99/116784>

สรุปผลการดำเนินงาน สถานะวันที่ 29 ธ.ค.2562

จากกรณี 2 สามีภรรยาขับรถไปรษณีย์ส่งใบกระท่อม 13 กก. จากการตรวจค้นเจ้าหน้าที่ พบนาย บวร โปบาทะ อายุ 30 ปี เป็นคนขับ และ น.ส.นวลอนงค์ สมกำลัง อายุ 32 ปี ซึ่งเป็นภรรยา นั่งมาด้วย บริเวณเบาะด้านหน้า พบกล่องกระดาษขนาดใหญ่ตั้งอยู่บริเวณประตูข้างด้านซ้าย จึงนำลงมาเปิดเพื่อตรวจสอบพบพืชใบกระท่อมสด ทำเป็นมัดมัดด้วยยางหนังสติ๊ก บรรจุเรียงอย่างอัดแน่นอยู่ในกล่องกระดาษ น้ำหนักซึ่งทั้งกล่องกว่า 13 กก. เจ้าหน้าที่จึงได้ทำการยึดไว้เป็นของกลาง ก่อนนำตัวทั้งสองมายังสถานีตำรวจทางหลวงชุมพร จากการสอบปากคำ ทั้งสองให้การรับสารภาพว่า ตนเองขับรถไปรษณีย์ มาหลายปีแล้ว โดยจะวิ่งรับส่งพัสดุจากจ.ชุมพรไปส่งศูนย์ไปรษณีย์ จ.พังงา โดยแต่ละเที่ยวตนเองก็รับซื้อพืชใบกระท่อมสด มาจากเพื่อนบ้านในละแวกบ้าน มาในราคา 200 บาท เพื่อนำไปขายให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นกลุ่มแรงงานในจ.พังงา ซึ่งเป็นปลายทางที่จะไปส่งพัสดุของไปรษณีย์ ในราคา 500 บาท เพื่อเป็นรายได้พิเศษ มาจนเจ็ครอบครัวยุ เนื่องจากขณะนี้ประสบปัญหาพืชสวนของตนเอง อก. จึงรวบรวมข้อมูลจากข่าวและส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเพื่อทำข่าวแจ้งแกสื่อมวลชนในกรณีที่เกิดขึ้นต่อไป ทั้งนี้ อก. ได้มีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- ได้มีการประสานไปยังสำนักงานข่าวที่เผยแพร่เรื่องดังกล่าว เพื่อขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมในการเขียนข่าวชี้แจงออกไป
- ติดต่อ จศ. เพื่อนตรวจสอบข้อมูลผู้ขับ และรถที่ใช้ เพื่อยืนยันความถูกต้องอีกครั้ง
- มีการออกข่าวแจ้งว่าสามีภรรยาที่ได้ลักลอบขนส่งใบกระท่อม เป็นคนของบริษัทรับจ้างขนส่งเอกชนที่ ปณท ทำสัญญาว่าจ้าง โดยทาง ปณท จะดำเนินการขึ้นเด็ดขาดกับบริษัทผู้รับจ้างรายดังกล่าวต่อไป
- มีการเฝ้าระวังเคสตลอด 24 ชั่วโมงหลังเกิดเรื่องฯ (Monitor)
- ปิดประเด็นข่าว

ข่าวชี้แจง



NEWS RELEASE

ข่าวประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ทันที

ไปรษณีย์ไทย ชี้แจงกรณีคนร้ายลักลอบนำซองไปรษณีย์ไปกระทุ้ง

กรุงเทพฯ 29 ธันวาคม 2562 – บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ชี้แจงกรณีตำรวจทางหลวงจับกุมคนร้ายลักลอบนำซองไปรษณีย์ลักลอบขนไปกระทุ้งสดจากจังหวัดชุมพรไปส่งขายยังจังหวัดพังงา ตามที่มีข่าวปรากฏออกไป นั้น

นางสมร เทิดธรรมพิบูล กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) กล่าวถึงประเด็นดังกล่าวว่า สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไปรษณีย์ไทยมิได้นิ่งนอนใจ โดยสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นการเร่งด่วน เบื้องต้นขอเรียนชี้แจงว่าคนร้ายคือนายบวร โพพาทะ และนางสาว นวลอนงค์ สมกำลัง นั่งมาด้วยบริเวณเบาะด้านหน้า เป็นคนขับรถที่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัทผู้รับจ้างขนส่งเอกชนที่ไปรษณีย์ไทยทำสัญญาว่าจ้างขนส่งในพื้นที่ ซึ่งไปรษณีย์ไทยจะดำเนินการตรวจค้นเด็ดขาดกับผู้กระทำผิดกฎหมาย และนำรถขนส่งไปรษณีย์ไปใช้ในทางมิชอบ

ทั้งนี้ ไปรษณีย์ไทย ตระหนักถึงความสำคัญและเคร่งครัดในมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการลักลอบขนส่งยาเสพติด สิ่งผิดกฎหมาย และวัตถุอันตรายผ่านเส้นทางไปรษณีย์ ซึ่งไปรษณีย์ไทยได้จัดเป็นพิธีเสด็จและเป็นหนึ่งในสิ่งของต้องห้ามฝากส่งตามพระราชบัญญัติไปรษณีย์ พ.ศ.2477 โดยที่ไปรษณีย์ไทยพร้อมให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการตรวจสอบและขยายผลการเพื่อนำตัวผู้เกี่ยวข้องในการกระทำความผิดมาดำเนินคดีต่อไป

###

ขอขอบคุณที่ช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
ส่วนบริหารสื่อ ฝ่ายสื่อสารองค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โทร. 0 2831 3512
ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับสื่อมวลชนติดต่อ
กิตติยา เหมงค์ตระกูล 080 5646493
วันสินทร์ ศิริผล 085 1403665

เจซีแอนด์โค พับลิครีเลชันส์- JC&CO PUBLIC RELATIONS –
ณภัทร กาญจนะจัย / +6681-355-9221/ napatk@jcpr.co.th
ธนวัฒน์ กุลณี / +6684-6206561/ thanawat@jcpr.co.th

** MEDIA HOTLINE: 02-634-4557 / 081-486-3407 ** (ฝ่ายสื่อสารมวลชนสัมพันธ์)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 111 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210-0299

Thailand Post Co., Ltd. 111, Chaeng Watthana Road, Thung-song-hong, Laksi, Bangkok 10210-0299, Thailand

โทร : 0 2831 3512 โทรสาร : 0 2831 3514 www.thailandpost.co.th E-mail : prthp@thailandpost.com



ฝ่ายบริการลูกค้า
สายงานกลยุทธ์และการขับเคลื่อนองค์กร
โทร. 0 2831 3610