

ภาคผนวก ข.20

---

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการสื่อสาร



B.Grimm power (WHA) 1 Limited

Page : Page 1 of 9

Doc Name : ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการสื่อสาร (Communication Procedure)

Doc No : PR-MN-011

Revision : 03

## Communication Procedure

### ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการสื่อสาร

FO-MN-017-R-00



B.Grimm power (WHA) 1 Limited

Page : Page 2 of 9

Doc Name : ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการสื่อสาร (Communication Procedure)

Doc No : PR-MN-011

Revision : 03

#### 1. วัตถุประสงค์ (Purpose)

เพื่ออธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานและความรับผิดชอบ ในการสื่อสารข่าวสารข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานภายในของบริษัท และระบบการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคน และบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานภายในของบริษัท

#### 2. ขอบเขต (Scope)

ครอบคลุมถึงการสื่อสารภายในบริษัท บี.กริม เพาเวอร์ (ฉบับลิเวอเอ) 1 จำกัด และการสื่อสารกับบุคคลหรือองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ลูกค้า บริษัทใกล้เคียง ชุมชนใกล้เคียง ผู้รับเหมา สาธารณชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 3. คำนิยาม (Definition)


##### 3.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง บุคคล หรือองค์กรที่สามารถทำให้เกิดผลกระทบหรือได้รับผลกระทบ หรือเชื่อว่าตนเองได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจ หรือกิจกรรม โดยอาจจะเป็นบุคคลหรือกลุ่มของบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการตัดสินใจหรือกิจกรรมใดๆ ของบริษัทฯ

#### 4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Reference)

- 4.1 FO-CR-001 แบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ
- 4.2 SD-MN-001 Business Continuity Plan แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- 4.3 FO-CR-002 แผนประชาสัมพันธ์ประจำปี

FO-MN-017-R-00

	B.Grimm power (WHA) 1 Limited	Page : Page 3 of 9
	Doc Name : ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการสื่อสาร (Communication Procedure)	
	Doc No : PR-MN-011	Revision : 03

## 5. วิธีการปฏิบัติ (Procedure)


ผู้จัดการแผนกบริหารและทรัพยากรบุคคล เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ประจำปีของบริษัท นำเสนอกรรมการผู้จัดการอนุมัติ ภายในเดือนมกราคมของทุกปี โดยมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนในองค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่จำเป็นของบริษัท และเพื่อเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ของบริษัท โดยเฉพาะการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย สภาพแวดล้อมในการทำงานและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

### 5.1 การสื่อสารภายใน และภายนอกองค์กร

5.1.1 กำหนดให้ผู้จัดการแผนกบริหารและทรัพยากรบุคคลร่วมกับ EMR/OHSMR/BCMR เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานและประสานงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร ได้รับทราบข้อมูลตามตารางแสดงรายละเอียดการสื่อสารสำหรับพนักงานภายในและบุคคลภายนอกบริษัทอย่างครบถ้วน โดยกำหนดให้กรรมการผู้จัดการ เป็นผู้ตัดสินใจว่าจะสื่อสารประชาสัมพันธ์สู่ภายนอกองค์กรหรือไม่ โดยชี้แจงเหตุผลในการตัดสินใจในกรณีที่ไม่ต้องสื่อสาร หรือถ้าต้องการสื่อสารจะต้องสื่อสารโดยวิธีใดตามตารางแสดงรายละเอียดการสื่อสารสำหรับบุคคลภายนอกบริษัท โดยแจ้งต่อคณะกรรมการ HSE & BCM โดยข้อมูลการสื่อสารประกอบด้วย


หัวข้อ	ความถี่ในการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางการสื่อสาร	ผู้รับข้อมูล
1.นโยบาย (policy)	- ประกาศใช้ - เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง - ปีละครั้ง	ผู้บริหารระดับสูง/MR	- ประกาศบริษัท - บอร์ดประชาสัมพันธ์ - ซีแจ้งหรืออบรม - การประชุมไตรภาคี - Admin Platform	- พนักงานทุกคน - ลูกค้ำ - ชุมชน - ผู้รับเหมาและ Supplier
2.บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในองค์กร	- ประกาศใช้ - เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหารระดับสูง/MR	- ประกาศบริษัท - บอร์ดประชาสัมพันธ์ - ซีแจ้งหรืออบรม	พนักงานทุกคน

FO-MN-017-R-00

	B.Grimm power (WHA) 1 Limited	Page : Page 4 of 9
	Doc Name : ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการสื่อสาร (Communication Procedure)	
	Doc No : PR-MN-011	Revision : 03

หัวข้อ	ความถี่ในการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางการสื่อสาร	ผู้รับข้อมูล
3.ผลการประเมินประเด็นปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อม (Aspect)	- เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง - เมื่อมีกิจกรรมใหม่	EMR/HSE	- E-mail - การประชุม	พนักงานทุกคน
4.ผลการประเมินความเสี่ยง (Risk assessment)	- เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง - เมื่อมีกิจกรรมใหม่	OHSMR/HSE	- E-mail - การประชุม	พนักงานทุกคน
5.วัตถุประสงค์และเป้าหมายโครงการ	- เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง - เมื่อมีกิจกรรมใหม่	MR/หัวหน้าส่วนงาน	- E-mail - การประชุม	พนักงานทุกคน
6.ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	เมื่อมีข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	- แบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ - แจ้งโดยวาจา	- หัวหน้าส่วนงาน - MR - ผู้จัดการโรงไฟฟ้า - ลูกค้ำ - ชุมชน - ผู้รับเหมาและ Supplier
7.กฎระเบียบ	เมื่อมีกฎระเบียบใหม่เกิดขึ้น	Admin	- E-mail - การประชุม	- พนักงานทุกคน - ผู้รับเหมาและ Supplier
8.กฎหมาย (Law)	เมื่อมีกฎหมายใหม่	MR/HSE	- E-mail - การประชุม	พนักงานทุกคน
9.การผลิตกระแสไฟฟ้า เช่น การแจ้งอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น การหยุดชั่วคราว เป็นต้น	เมื่อเกิดเหตุ	MD PPM CR	- โทรศัพท์มือถือ - E-mail - Line group - SMS - FAX - ไปพบลูกค้าเอง - หนังสือแจ้ง	- พนักงานทุกคน - ลูกค้ำ - ชุมชน/บริษัทใกล้เคียง - ผู้รับเหมา/ Supplier - ผู้เกี่ยวข้อง

FO-MN-017-R-00

	B.Grimm power (WHA) 1 Limited	Page : Page 5 of 9
	Doc Name : ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการสื่อสาร (Communication Procedure)	
	Doc No : PR-MN-011	Revision : 03


หัวข้อ	ความถี่ในการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางการสื่อสาร	ผู้รับข้อมูล
10.แผนและผลการตรวจติดตาม (Internal Audit and Monitoring)	- เมื่อมีการจัดทำ	MR Lead Auditor	- ประชุม/ชี้แจง - E-mail	พนักงานทุกคน
11.ทบทวนการบริหารงาน (Management Review)	- เมื่อมีการจัดทำ, มีการเปลี่ยนแปลง	MR	- ประชุม/ชี้แจง - E-mail	พนักงานทุกคน
12.อื่นๆ	เมื่อมีประเด็นใหม่	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	- E-mail - การประชุม	พนักงานทุกคน

5.1.2 ผู้รับผิดชอบการสื่อสารตามตารางแสดงรายละเอียดการสื่อสารทั้งสำหรับพนักงานภายในบริษัทฯ และสำหรับบุคคลภายนอกบริษัทฯ สามารถเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารทางใดทางหนึ่งหรือหลายช่องทางก็ได้ โดยต้องมั่นใจว่าผู้รับการสื่อสารได้รับข้อมูลข่าวสารนั้นแล้ว

5.1.3 จัดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ประกาศนโยบาย คณะทำงาน ระบบการจัดการต่างๆ ของบริษัทฯ จะใช้เครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ที่มีความเข้าใจง่าย ไปยังกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มเป้าหมายภายใน และภายนอก เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยกลุ่มเป้าหมายภายใน ได้แก่ พนักงานทุกคน ภายนอก ได้แก่ ชุมชน หน่วยงานราชการ ลูกค้า และประชาชนทั่วไป ผ่านช่องทางต่างๆ Media : PR Board / Group Line / Email / Social Media โดยการ จัดการ และควบคุมข้อมูลที่จะนำเสนออย่างถูกต้อง และชัดเจน ต้องได้รับการ Approve ทุกครั้งจากผู้บริหาร เน้นสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่สามารถตรวจสอบ Feedback ได้ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจ และความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ ช่องทางการสื่อสาร เลือกช่องทางที่สะดวก เข้าถึงข้อมูล และตอบกลับได้ง่าย รวมถึงเลือกช่วงเวลาในการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลดีต่อความพร้อมในการรับข้อมูล และการทำความเข้าใจ

5.1.4 การสื่อสารที่เกิดจากกรณีฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดการหยุดชะงักของกระบวนการผลิต หลังจากที่เกิดกรรมการผู้จัดการ อนุมัติให้ประกาศใช้ BCP แล้ว BCMR ดำเนินการแจ้งหัวหน้าทีมแต่ละทีม เพื่อแจ้งพนักงานที่เกี่ยวข้องตาม Call tree ตามเอกสารแนบท้าย SD-MN-001 BCP Business continuity plan แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ภาคผนวก ง: รายชื่อและหมายเลข

FO-MN-017-R-00

	B.Grimm power (WHA) 1 Limited	Page : Page 6 of 9
	Doc Name : ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการสื่อสาร (Communication Procedure)	
	Doc No : PR-MN-011	Revision : 03

โทรศัพท์ของพนักงานตาม Call Tree และรายชื่อผู้สามารถติดต่อได้ในกรณีฉุกเฉิน และปฏิบัติตามเอกสารแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan)

5.1.5 การสื่อสารที่เกิดจากกรณีฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดการหยุดชะงักของกระบวนการผลิตให้ผู้ได้รับมอบหมายจาก EC เป็น CO มีหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและแจ้งให้บริษัทข้างเคียงที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบ โดยปฏิบัติตาม เอกสาร PR-SE-001 (ระเบียบปฏิบัติการเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน) โดยแจ้งบริษัทใกล้เคียง ตามเอกสารแนบท้าย SD-MN-001 (BCP Business continuity plan แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ) ภาคผนวก ข :รายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย,ทรัพยากรสำคัญในการสนับสนุนการทำงาน, หน่วยงานภายนอกและชุมชน

## 5.2 การแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอนะ

5.2.1 พนักงานหรือบุคคลภายนอก สามารถแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะได้ โดยใช้ช่องทางการตารางการสื่อสารหรือวิธีใดก็ได้ตามความสะดวกและเหมาะสม

5.2.2 กรณีแจ้งข้อร้องเรียนข้อเสนอนะโดยใช้แบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ

- ให้ส่งแบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะที่ผู้จัดการแผนกบริหารและทรัพยากรบุคคล
- ผู้จัดการแผนกบริหารและทรัพยากรบุคคลเลขที่โดยใช้ตัวอักษร "IN" นำหน้าหมายเลขเอกสารกรณีเป็นการแจ้งจากภายใน และใช้ตัวอักษร "EX" กรณีเป็นการแจ้งจากภายนอก โดยเรียงลำดับนับจาก 001....และตามด้วย ปี พ.ศ. (เลขที่ IN/หรือ EX/XXX/ปี พ.ศ.) ลงวันที่รับเรื่องร้องเรียนฯ ทำการตรวจสอบเบื้องต้นโดยเร็วที่สุดแต่อย่างช้าต้องไม่เกิน 3 วัน นับจากวันที่รับเรื่องและลงวันที่ตรวจสอบ
- ในกรณีที่ข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอนะเกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อมให้ เสนอ EMR /OHSMR และ MD/PPM รับทราบและให้ MD/PPM กำหนดผู้รับผิดชอบการแก้ไข และกำหนดวันที่ส่งแนวทางการแก้ไข โดยให้ผู้จัดการแผนกบริหารและทรัพยากรบุคคลจัดทำสำเนาเก็บบันทึก และส่งต้นฉบับให้ผู้ MD/PPM มอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบการแก้ไขโดยเร็วที่สุดแต่อย่างช้าต้องไม่เกิน 3 วันนับจากวันที่ตรวจสอบแล้วเสร็จ

FO-MN-017-R-00

กรณีไม่เป็นไปตามที่กำหนดหรือวิธีการแก้ไขไม่มีประสิทธิภาพ ให้ผู้รับผิดชอบแก้ไข กำหนดวันนัดตรวจสอบใหม่อีกครั้ง ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อมไม่จำเป็นต้องเสนอผ่าน EMR /OHSMR รับทราบ

- ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขทำการวิเคราะห์หาสาเหตุ หาแนวทางการแก้ไขและ กำหนดวันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ส่งให้ผู้จัดการแผนกบริหารและทรัพยากรบุคคลเพื่อนำเสนอให้ MD/PPM พิจารณาให้แล้วเสร็จภายในวันที่กำหนด
- เมื่อ MD/PPM อนุมัติดำเนินการ ให้ผู้จัดการแผนกบริหารและทรัพยากรบุคคลจัดทำ สำเนาส่งแจ้งผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข และต้นฉบับจัดเก็บเป็นบันทึก
- เมื่อทราบถึงวิธีการแก้ไขและวันกำหนดแล้วเสร็จ ตามที่ได้รับอนุมัติแล้ว ให้ผู้จัดการ แผนกบริหารและทรัพยากรบุคคลดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วที่สุดด้วยวิธีการใดก็ได้ตามความเหมาะสม พร้อมลงบันทึกการแจ้งในรูปแบบฟอร์มการแจ้งข้อ ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

### 5.3 กรณีการแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะโดยวิธีการอย่างอื่นที่ไม่ใช่การแจ้งโดยใช้ แบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

กรณีผู้แจ้งเป็นพนักงานบริษัท

- ให้แจ้งได้โดยตรงที่ผู้จัดการแผนกบริหารและทรัพยากรบุคคล
- ผู้จัดการแผนกบริหารและทรัพยากรบุคคลลงรายละเอียดการแจ้ง วันที่แจ้ง ชื่อ-สกุลและหน่วยงานผู้แจ้งลงรายละเอียดข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะในรูปแบบฟอร์ม การแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ พร้อมแนบเอกสารหรือหลักฐานการแจ้ง ถ้ามี
- ดำเนินการต่อไปตามขั้นตอนตามข้อ 5.2.2 การแจ้งโดยใช้แบบฟอร์มการแจ้งข้อ ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

กรณีผู้แจ้งเป็นบุคคลภายนอกบริษัท

- ให้พนักงานที่เป็นผู้รับแจ้งบันทึกการแจ้งโดยใช้แบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ บันทึกรายละเอียดการแจ้ง วันที่ แจ้ง ชื่อ-สกุล บริษัทหรือชุมชนที่อยู่

ของผู้แจ้ง หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ลงรายละเอียดข้อร้องเรียนหรือ ข้อเสนอแนะ พร้อมแนบเอกสารหรือหลักฐานการแจ้งถาม และลงชื่อผู้รับแจ้ง ส่งต่อ ให้ผู้จัดการแผนกบริหารและทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนตามข้อ 5.2.2 การแจ้งโดยใช้แบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะต่อไป

- พนักงานผู้รับแจ้ง แจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ให้ผู้จัดการแผนกบริหารและทรัพยากร บุคคล เป็นผู้ทำการบันทึกรายละเอียดการแจ้งในรูปแบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะแทนก็ได้

### 5.4 มาตรการการป้องกัน พฤติกรรม ข้อมูล และข่าวสารด้านลบ ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และภาพลักษณ์องค์กร ออกไปยังสื่อต่าง ๆ เช่น Social Media

- สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของภาพลักษณ์องค์กร ด้วยการจัดทำ Campaign รณรงค์ ใน รูปแบบต่าง ๆ ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารระหว่าง ผู้บริหาร และพนักงาน
- สร้างความเข้าใจในค่านิยมองค์กร (Core Value) เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติตามในทิศทางเดียวกัน
- ส่งเสริมให้ผู้บริหาร และหัวหน้างาน ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง
- ส่งเสริมให้พนักงานร่วมกันตรวจสอบ และป้องกัน
- จัดกิจกรรมที่มีรูปแบบตามนโยบายขององค์กร และป้องกันกิจกรรมที่อาจเป็นภาพลบ ส่งผล กระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร

## 6 ผังกระบวนการ (Flow chat)

