

ภาคผนวก ข

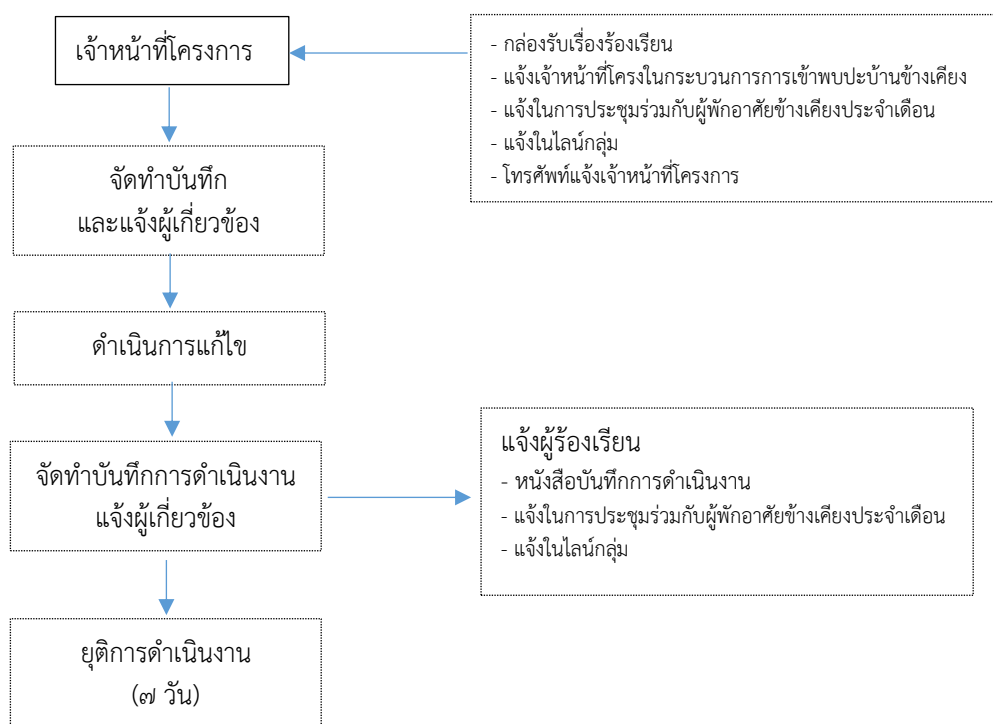
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโครงการ

ภาคผนวก ข1

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโครงการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โครงการ.....

โครงการอาคารโรงแรม ค.ส.ล. สูง ๒๓ ชั้น และชั้นใต้ดิน ๑ ชั้น ของบริษัท ซีพีเอ็น
เอสเตท จำกัด



แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน
โครงการ.....

	วันที่รับ.....
<p>ผู้ร้องเรียน</p> <p><input type="checkbox"/> แจ้งชื่อ..... หมายเลขโทรศัพท์.....</p> <p>ที่อยู่.....</p> <p>.....</p> <p><input type="checkbox"/> มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ</p> <p>จำนวนผู้ร้องเรียน..... คน จำนวนครั้งที่ร้องเรียน..... ครั้ง</p>	
<p>ช่องทางร้องเรียน <input type="checkbox"/> กล่องรับเรื่องร้องเรียน <input type="checkbox"/> แจ้งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ <input type="checkbox"/> แจ้งในการประชุม</p> <p><input type="checkbox"/> ไลน์กลุ่ม <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ</p>	
เรื่อง :	
<p>รายละเอียด:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข:.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน</p> <p>ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง</p>	

หนังสือตอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๗ วัน)

ถึง(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

ตามที่..... ได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง.....

เลขที่เอกสารร้องเรียน.....ลงวันที่.....ขอให้.....(รายละเอียด
ความประสงค์ที่ผู้ร้องต้องการโดยสรุป).....ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

..... ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบพิจารณาแล้ว

หากทราบผลประการใด จะรีบให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

แบบฟอร์มสรุปรายงาน ทุก ๖ เดือน

รายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน

โครงการอาคารโรงแรม ค.ส.ล. สูง ๒๓ ชั้น และชั้นใต้ดิน ๑ ชั้น

ของบริษัท ซีพีเอ็น เอสเตท จำกัด

ระหว่างวันที่.....

วันที่	เวลา	เรื่องร้องเรียน	ผู้ร้องเรียน	กิจกรรมที่ได้ดำเนินการตามที่ก่อให้เกิดผลกระทบตามข้อร้องเรียน	การดำเนินการ		หมายเหตุ
					อยู่ระหว่างการดำเนินงาน	ยุติเรื่อง	
๑๑ ม.ค. ๖๕	๐๖.๕๒ น.	เรื่องการเลื่อนการประชุม	บ้านเลขที่ ๒๒๖	เลื่อนเป็นวันที่ ๑๘ ม.ค. ๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.			
๑๔ ม.ค. ๖๕	๑๘.๓๐ น.	เสี่ยงจากการทำงาน	บ้านเลขที่ ๒๒๖	แจ้งในกลุ่มไลน์ว่าเสียงการทำงานในคลิปที่บ้านข้างเคียงส่งมานั้นไม่ได้มาจากโครงการ และเป็นอีกโครงการที่อยู่ด้านหน้า			
๑๕ ม.ค. ๖๕	๑๘.๕๕ น.	เสี่ยงจากการทำงาน	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๑๘ ม.ค. ๖๕	๐๘.๒๔ น.	เรื่องการเลื่อนการประชุม ไม่แจ้งเวลาที่ชัดเจน	บ้านเลขที่ ๒๒๖	เวลา ๑๔.๐๐ น. บ้าน๒๒๖ ไม่สะดวก จึงเลื่อนเป็นวันที่ ๒๕ ม.ค. ๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.			
๒๒ ม.ค. ๖๕	๑๙.๑๖ น.	เสี่ยงจากการทำงาน	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
	๑๙.๓๕ น.	เสี่ยงจากการทำงาน					
๒๓ ม.ค. ๖๕	๑๐.๑๔ น.	ไม่สามารถติดต่อจนท.มวลงสนสัมพันธ์ได้	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๕ ม.ค. ๖๕	๑๖.๐๔ น.	เสี่ยงจากการทำงาน เสี่ยงคนงาน ฝุ่นจากการทำงาน	บ้านเลขที่ ๒๒๖	ติดตั้งรั้วผ้าใบกันฝุ่นฝั่งทิศใต้ และทิศตะวันออก			
	๑๗.๕๗ น.	เรื่องการทำงานเกินเวลาที่กำหนด ๑๘.๐๐ .		ทางโครงการมีการทำงานเกินเวลาจริง ๑๐ นาที คือเลิกงาน ๑๘.๑๐ น. เนื่องจากมีการเทคอนกรีตกำแพงกันดิน			
๒๙ ม.ค. ๖๕	๐๘.๑๐ น.	เสี่ยงจากการทำงาน	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๓๐ ม.ค. ๖๕	๑๔.๐๓ น.	ฝุ่นจากการทำงาน	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
			บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒ ก.พ. ๖๕	๐๕.๒๐ น.	ทำงานก่อนเวลา เสียงรถส่งของ	บ้านเลขที่ ๒๒๖	ได้แจ้งกลับ ไม่มีของเข้าวันดังกล่าว			
	๐๕.๒๐ น.	เสียงการตีหมกเลี้ยง สังสรรค์บริเวณบ้าน ๒๑๘ ผู้ร้องแจ้งว่า		ได้โทรสอบถามบ้านเลขที่ ๒๑๘ ว่ามีช่างที่ทำงานในโครงการเข้าไปตีหมกสังสรรค์ตามที่ได้รับร้องเรียนหรือไม่ ทางบ้าน ๒๑๘ และ ๒๑๖/๑ แจ้ง			

		เป็นช่วงที่ทำงานในโครงการ		ว่าไม่มี โดยมีการแจ้งกลับไปในกลุ่มไลน์มวลชนสัมพันธ์ ว่าเป็นการสังสรรค์ของคนในครอบครัว			
๔ ก.พ. ๖๕	๑๙.๔๔ น.	เสียงจากการทำงาน	บ้านเลขที่ ๒๒๖	ได้แจ้งยืนยันไม่มีการทำงาน			
๕ ก.พ. ๖๕	๑๐.๐๑ น.	เสียง	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๗ ก.พ. ๖๕	๑๘.๒๙ น.	เสียง ทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๙ ก.พ. ๖๕	๐๗.๕๒ น.	เสียง	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๑๕ ก.พ. ๖๕	๑๒.๐๙ น.	เสียงการทำงานวันอาทิตย์	บ้านเลขที่ ๒๒๖	ไม่ใช่เสียงจากโครงการโรงแรม มีการส่งภาพคลิปเสียงเป็นการยืนยัน			
๒๑ ก.พ. ๖๕	๑๗.๓๗ น.	การทำงานล่วงเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖	มีการส่งแผนแจ้งว่าจะขอทำงานล่วงเวลาในวันที่ ๒๖ก.พ.๖๕ บ้าน ๒๒๖ เนื่องจากมีงานสอยออนไลน์ ไม่อนุญาตจึงเลื่อนเป็นวันที่ ๒๘ ก.พ.๖๕ แทน			
๒๓ ก.พ. ๖๕	๑๑.๐๔ น.	ฝุ่น หากผ้าใบกันฝุ่นให้โครงการติดตั้งหน้าต่างก่อน	บ้านเลขที่ ๒๒๖	มีการติดตั้งหน้าต่างของอาคาร และในส่วนที่เป็นระเบียง มีการติดตั้งผ้าใบกันฝุ่น			
๒๔ ก.พ. ๖๕	๑๒.๐๗ น.	เสียง ฝุ่น บริเวณลิฟต์ชั่วคราว	บ้านเลขที่ ๒๒๖	ทางโครงการต้องรื้อแผ่นกันเสียง และผ้าใบกันฝุ่นที่หุ้มตัวลิฟต์อยู่เพื่อรื้อลิฟต์ชั่วคราวออก			
๒๖ ก.พ. ๖๕	๐๘.๐๕ น.	เสียง ฝุ่น บริเวณลิฟต์ชั่วคราว	บ้านเลขที่ ๒๒๖	ทางโครงการต้องรื้อแผ่นกันเสียง และผ้าใบกันฝุ่นที่หุ้มตัวลิฟต์อยู่เพื่อรื้อลิฟต์ชั่วคราวออก			
๒๘ ก.พ. ๖๕	๑๓.๐๐ น.	ฝุ่น และถุงแพคเกจที่เกิดขึ้นของสมาชิกในครอบครัว	บ้านเลขที่ ๒๒๖	ทางโครงการต้องรื้อแผ่นกันเสียง และผ้าใบกันฝุ่นที่หุ้มตัวลิฟต์อยู่เพื่อรื้อลิฟต์ชั่วคราวออก			
๑ มี.ค. ๖๕	๐๘.๒๓ น.	ฝุ่น และถุงแพคเกจที่เกิดขึ้นของสมาชิกในครอบครัว	บ้านเลขที่ ๒๒๖	ทางโครงการต้องรื้อแผ่นกันเสียง และผ้าใบกันฝุ่นที่หุ้มตัวลิฟต์อยู่เพื่อรื้อลิฟต์ชั่วคราวออก			
๔ มี.ค. ๖๕	๑๘.๔๖ น.	เสียง การทำงานล่วงเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๕ มี.ค. ๖๕	๐๙.๔๕ น.	เสียง กลิ่นเครื่องยนต์	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๗ มี.ค. ๖๕	๑๗.๑๐ น.	รั้วทิศใต้ปิดไม่สนิท	บ้านเลขที่ ๒๒๖	ดำเนินการแก้ไขปิดรั้วให้เรียบร้อย			
๙ มี.ค. ๖๕	๑๘.๓๕ น.	เสียง การทำงานล่วงเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๑๐ มี.ค. ๖๕	๑๒.๓๙ น.	เสียง	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
	๑๒.๔๐ น.	ฝุ่น	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๑๓ มี.ค. ๖๕	๒๓.๓๔ น.	เสียง การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖	ไม่ใช้งานในโครงการ			
๑๔ มี.ค. ๖๕	๐๘.๓๐ น.	เสียง การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖	ไม่ใช้งานในโครงการ			
	๑๔.๓๐ น.	เรื่องน้ำขัง ให้ทำรางระบายน้ำบริเวณหลังบ้าน๒๒๒ ที่ทางโครงการรับปากไว้	บ้านเลขที่ ๒๒๒	ทางโครงการได้วางท่อระบายน้ำไป ยังคลองคูไปกับการทำกำแพงกันดิน มีการส่งภาพให้บ้านข้างเคียงทราบ ในกลุ่มไลน์มวลชนสัมพันธ์			

๑๘ มี.ค. ๖๕	๑๐.๔๓ น.	ฝุ่น ช่างเปิดหน้าต่าง	บ้านเลขที่ ๒๒๖	ปิดช่องเปิดด้วยผ้าใบกันฝุ่น			
๑๙ มี.ค. ๖๕	๑๙.๓๔ น.	เสียง การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๒ มี.ค. ๖๕	๑๘.๑๔ น.	การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖	ไม่ใช้งานในโครงการ			
๒๓ มี.ค. ๖๕	๑๓.๔๓ น.	เสียง	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๘ มี.ค. ๖๕	๐๗.๓๓ น.	เสียง การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๓๐ มี.ค. ๖๕	๐๖.๓๑ น.	เสียง การทำงานก่อนเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖	แจ้งยืนยันว่าไม่มีการทำงานในเช้า วันดังกล่าว มีกิจกรรม Safety talk			
๑๙ เม.ย. ๖๕	๑๒.๐๖ น.	เสียง ฝุ่น	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๑ เม.ย. ๖๕	๐๘.๓๔ น.	เสียง ฝุ่น	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๔ เม.ย. ๖๕	๑๐.๓๓ น.	เสียง	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๖ เม.ย. ๖๕	๑๔.๓๙ น.	ฝุ่น	บ้านเลขที่ ๒๒๒ บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๗ เม.ย. ๖๕	๐๖.๔๗ น.	เสียง การทำงานก่อนเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖	แจ้งยืนยันว่าไม่มีการทำงานในเช้า วันดังกล่าว มีกิจกรรม Safety talk			
๒๙ เม.ย. ๖๕	๐๖.๓๑ น.	วิศดจากโครงการ ปลิวไปอยู่บนถนน ซอยข้างเคียง	บ้านเลขที่ ๒๒๖	ได้เข้าไปเก็บออก และขอเข้าสำรวจ ความเสียหาย ณ.วันที่ ๒๙ เม.ย. ๖๕ บ้าน๒๒๖ แจ้งยังไม่สะดวกให้ เข้าสำรวจ (พายุลมแรงพล้อแผ่น ป้ายไปยังถนนบริเวณหน้า บ้านเลขที่๒๒๖)			
๖ พ.ค. ๖๕	๑๘.๔๓ น.	เสียง การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๘ พ.ค. ๖๕	๑๑.๒๕ น.	เสียง การทำงานในวัน อาทิตย์	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๑๐ พ.ค. ๖๕	๑๘.๒๘ น.	เสียง การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๑๓ พ.ค. ๖๕	๑๐.๔๔ น.	เสียง กลิ่น	บ้านเลขที่ ๒๒๒				
	๑๘.๒๐ น.	มเสียงคนงานที่ไปนั่ง ดื่มในซอยหลังบ้าน	บ้านเลขที่ ๒๒๖	แจ้งคนงานให้ย้ายออกจากบริเวณ ดังกล่าว			
๑๕ พ.ค. ๖๕	๐๘.๒๕ น.	เสียง การทำงานในวัน อาทิตย์	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๑๗ พ.ค. ๖๕	๑๕.๑๓ น.	เสียง การทำงานไม่ตรงกับ แผนที่แจ้งบ้าน ข้างเคียง	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๑๙ พ.ค. ๖๕	๑๙.๒๓ น.	เสียง การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๑ พ.ค. ๖๕	๐๘.๑๖ น.	เสียง งานสกัด การทำงานไม่ตรงกับ แผนที่แจ้งบ้าน ข้างเคียง	บ้านเลขที่ ๒๒๖	เครื่องจักรเสียงทำให้งานล่าช้ากว่า แผนจึงทำให้มีงานเสียงดับเกินวันที่ แจ้งในแผน			
๒๒ พ.ค. ๖๕	๐๘.๒๐ น.	เสียง	บ้านเลขที่ ๒๒๖				

		การทำงานในวัน อาทิตย์					
๒๓ พ.ค. ๖๕	๑๘.๔๓ น.	เสียง การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๖ พ.ค. ๖๕	๑๐.๓๘ น.	เสียง	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๗ พ.ค. ๖๕	๐๙.๒๕ น.	ไม่จัดประชุม	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๓๑ พ.ค. ๖๕	๑๙.๐๒ น.	เสียง การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๑ มิ.ย. ๖๕	๐๖.๔๔ น.	เสียง การทำงานก่อนเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๗ มิ.ย. ๖๕	๑๙.๓๙ น.	เสียง การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๑๐ มิ.ย. ๖๕	๐๕.๒๖ น.	เสียง การทำงานก่อนเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๑๓ มิ.ย. ๖๕	๐๙.๔๐ น.	สอบถามเรื่องรถบัส ที่มาจอดในซอยหลัง บ้าน	บ้านเลขที่ ๒๒๖	เป็นการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของ บริษัทงานระบบที่ทำงานใน โครงการ			
๑๖ มิ.ย. ๖๕	๑๐.๓๒ น.	ฝุ่น เสียง ขอนัด ประชุม	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๑๗ มิ.ย. ๖๕	๑๓.๔๖ น.	ขอทำOT ไม่อนุมัติ	บ้านเลขที่ ๒๒๖	แจ้งขอทำOT ถึงเวลา ๑๙.๐๐ น.			
๑๘ มิ.ย. ๖๕	๑๘.๕๒ น.	เสียง การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๑๙ มิ.ย. ๖๕	๑๐.๓๕ น.	การทำงานในวัน อาทิตย์	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๑ มิ.ย. ๖๕	๑๘.๕๖ น.	เสียง การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๒ มิ.ย. ๖๕	๑๘.๕๙ น.	เสียง การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๔ มิ.ย. ๖๕	๑๘.๕๗ น.	เสียง การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๕ มิ.ย. ๖๕	๑๘.๒๒ น.	เสียง การทำงานเกินเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๖ มิ.ย. ๖๕	๑๑.๔๔ น.	การทำงานในวัน อาทิตย์	บ้านเลขที่ ๒๒๖				
๒๙ มิ.ย. ๖๕	๐๕.๑๑ น.	เสียง การทำงานก่อนเวลา	บ้านเลขที่ ๒๒๖				

ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

แบบฟอร์มรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามเรื่องร้องเรียน
โครงการ.....

วันที่รับเรื่อง :.....
ผู้ร้องเรียน :..... (จำนวนผู้ร้องเรียน..... คน จำนวนครั้งที่ร้องเรียน..... ครั้ง)
เรื่อง :.....
รายละเอียด:
.....
.....
.....
.....
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข:.....
.....
.....
.....
.....
ผลการดำเนินการ:.....
.....
.....
.....
.....
ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการ

เอกสาร/ภาพประกอบการดำเนินการ