

แบบฟอร์มรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียน

ลำดับที่	ข้อมูลทั่วไป/การจัดการ	ประเด็นร้องเรียน	รายละเอียดการร้องเรียน	การดำเนินการตอบสนองซื้อร้องเรียน	การดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	สรุปผลดำเนินการ
	ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน ..... วันที่รับเรื่องร้องเรียน ..... น. เวลา..... น. ที่อยู่/หน่วยงาน	○ สิ่งแวดล้อม และมลภาวะ ○ บริการ ○ นโยบาย/ภาพรวม การบริหารจัดการ ○ อื่นๆ	..... .....	วันที่..... เวลา..... การดำเนินการตอบสนอง ซื้อร้องเรียน .....	วันที่..... เวลา..... น. ระยะเวลาดำเนินการ .....(ชม.) / .....(วัน) ○ กำลังดำเนินการ (ยังไม่ ครบกำหนด) ○ ดำเนินการจัดทำแก้ไข ปัญหาแล้วเสร็จ ○ ดำเนินการจัดทำแผน แล้วเสร็จ โปรดแนบรายละเอียด ประกอบ (ถ้ามี) แจ้งผู้ร้องทราบโดยวิธี ○ หน่วยงานดำเนินการ โทรศัพท์แจ้ง ○ หน่วยงานดำเนินการ e-mail แจ้ง ○ Customer Relations Center เป็นผู้แจ้ง โทร. 02-207-2700 ○ อื่นๆ	..... .....	..... .....
							<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Response rate</b></li> <li>○ ไม่เกิน 8 ชม.</li> <li>(แท้จริง.....ชม./นาที)</li> <li>○ เกิน 8 ชม.</li> <li>(แท้จริง.....ชม./นาที)</li> </ul>
							<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Close out rate</b></li> <li>○ ไม่เกิน 15 วัน</li> <li>(แท้จริง.....วัน)</li> <li>○ เกิน 15 วัน</li> <li>(แท้จริง.....วัน)</li> </ul> <p>วันที่ครบ Due date (ภายใน 15 วัน) วันที่.....</p>

หมายเหตุ

Respond rate คือ นับระยะเวลาที่ส่วนงานรับผิดชอบจัดทำหน้าที่ตรวจสอบจุดพื้นที่เกิดเหตุ  
Close out rate คือ นับระยะเวลาที่ส่วนงานรับผิดชอบดำเนินการจัดการร้องเรียนจนสามารถแก้ไขปัญหาได้แล้วเสร็จหรือจัดทำแผนแก้ไขได้แล้วเสร็จ

\*ฉบับปรับปรุง ณ 28 ก.ค. 59\*