# ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการร้องเรียน

MARITIME
College of Maritime Studies and Management
วิทยาลัยการศึกษาและการจัดการทางทะเล
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ร้อง

**1** **รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้**

**ผู้ถูกร้อง**

1. ชื่อ-สกุล
2. ช่วงเวลากระทำความผิดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

**2** **ช่องทางการร้องเรียน**

1. วิทยาลัยการศึกษาและการจัดการทางทะเล

https://cmu.to/6GXhF

**3** **งานเลขา คกก.การรับฟังเสียงของลูกค้า Voice of Customer วิทยาลัยฯ (0.5 วัน)**

**4** **คกก.การรับฟังเสียงของลูกค้า Voice of Customer**

ตรวจสอบชี้แจงทางวิทยาลัยฯ

## ขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

**พิจารณา**ตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ฉบับลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560 (0.5 วัน)

เรื่องเกี่ยวข้องกับวิทยาลัยการศึกษาและการจัดการทางทะเลหรือไม่ (0.5 วัน)

ไม่ใช่ ส่งต่อให้กับส่วนงานอื่น (0.5 วัน)

ใช่

- เรื่องร้องเรียนที่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน
- บัตรสนเท่ห์

คกก.การรับฟังเสียงของลูกค้า Voice of Customer พิจารณาข้อเท็จจริง/ชี้แจงความเร่งด่วน ด่วนที่สด 1 วัน ด่วน 7 วัน ปกติ 15 วัน

รายงานคณบดี

กรณีไม่มีมูล

ยุติและแจ้งให้ผู้ร้องทราบในภายหลัง

ไม่มีความผิด

สั่งยุติเรื่อง

1 วัน

มีมูล

ส่งเรื่องคกก.การรับฟังเสียงของลูกค้า Voice of Customer ดำเนินการ

ผิดอาญา

ดำเนินคดีอาญา

ผิดวินัย

ร้ายแรง

ไม่ร้ายแรง

ดำเนินการตามข้อบังคับ มช.

ไม่เกิน 3 วัน

ผู้ร้อง

หนังสือแจ้งกลับ

**5** **คกก.การรับฟังเสียงของลูกค้า Voice of Customer**

ออกหนังสือแจ้งแก่ผู้ร้องเรียนภายใน 1 วัน