



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด  
ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

พ.ศ. 2566

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอน มีกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับข้อ 75 (14) และข้อ 114 (12) แห่งข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด พ.ศ. 2566 ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 44 ครั้งที่ 12/2566 วันที่ 14 กรกฎาคม 2566 จึงกำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสหกรณ์ พ.ศ. 2566 ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสหกรณ์ พ.ศ. 2566”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประชุมมีมติเป็นต้นไป

ข้อ 3. ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564 ลงวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564 และบรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติ หรือข้อตกลงอื่นใด ซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4. ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จำกัด

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการสหกรณ์สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด

“คณะอนุกรรมการ” หมายความว่า คณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการดำเนินการแต่งตั้งขึ้น

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการสหกรณ์สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด

“สมาชิก” หมายความว่า สมาชิกและสมาชิกสมทบสหกรณ์สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายความว่า การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์เพื่อขอให้

ช่วยเหลือแก้ไข บรรเทา ความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม

หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบของ  
สหกรณ์

ข้อ 5. คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่าง  
สะดวกโดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (1) Google form ที่สหกรณ์กำหนด
- (2) ร้องเรียนทางโทรศัพท์
- (3) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์ หรือทาง ตู้ ปณ. 20 สหกรณ์ออมทรัพย์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด เลขที่ 123 หมู่ 16 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002
- (4) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

ข้อ 5. คณะกรรมการอาจมีคำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ หรือมอบหมายผู้รับผิดชอบในการ  
ควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 6. สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนด  
โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ-สกุล
- (2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก
- (3) ที่อยู่ของสมาชิก
- (4) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์  
ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (6) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อ  
ได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 7. คณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 5 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน  
ของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 5 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่ง  
เรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้ง  
ปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 8. คณะอนุกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้ว  
เสร็จภายใน 14 วันทำการของสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้ง  
เหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสีย  
ในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น  
ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 9. คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้ง  
ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- (1) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ใน

อำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตาม ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้คณะอนุกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเร่งด่วน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 10. คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะอนุกรรมการสอบสวนตามข้อ 9 (2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 11. คณะกรรมการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 9 (1) และข้อ 10 (1) หรือ 10 (2) เป็นหนังสือให้สมาชิกทราบ

ข้อ 12. คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 13. ในกรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ให้คณะกรรมการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และคำวินิจฉัยนั้นให้ถือเป็นที่สุด

ข้อ 14. ให้ประธานกรรมการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2566

(รองศาสตราจารย์ น.สพ.ดร.ชูชาติ กมลเลิศ)

ประธานคณะกรรมการดำเนินการ

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด