



**ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด**  
**ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564**

ด้วยคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด ได้พิจารณาเห็นสมควรให้มีระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก เพื่อเป็นแนวทางการกำกับดูแลด้านธรรมาภิบาลของสหกรณ์ การจัดการปัญหา การร้องเรียน โดยให้เป็นไปตามหลักสหกรณ์ สืบไปด้วยธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ โดยอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของสมาชิก

ฉะนั้นอาศัยอำนาจตามข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด พ.ศ.2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ. 76(9) และข้อ.103(12) ประกอบกับมติคณะกรรมการดำเนินการชุดที่ 59 ในการประชุมครั้งที่ 27/2564 เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ.2564 ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564 ”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันมีมติ เป็นต้นไป

ข้อ 3. ในระเบียบนี้

- |               |  |
|---------------|--|
| “สหกรณ์”      | หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด                    |
| “สมาชิก”      | หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด              |
| “คณะกรรมการ”  | หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด |
| “กรรมการ”     | หมายถึง กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด             |
| “ผู้จัดการ”   | หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด           |
| “เจ้าหน้าที่” | หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด         |

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 4. คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- (1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด
- (2) ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต ที่ <http://www.ktc-coop.com>
- (3) ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ที่ 043-465286-7 , 093-3642294 , 063-7285111

- (4) ร้องเรียนผ่านจดหมาย ที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด เลขที่ 432 หมู่ 2 ตำบลศิลา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000
- (5) ร้องเรียนผ่านกล่องรับข้อร้องเรียน ที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด

ข้อ 5. คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 6. สมาชิกอาจแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนดโดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ-สกุล
- (2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก
- (3) ที่อยู่ของสมาชิก
- (4) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์

ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวโดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

(6) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 7. กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตาม ข้อ 5 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 1 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 8. คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จ ภายใน 15 วันทำการของสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 9. คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ ดำเนินการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 10. คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะอนุกรรมการ ที่ได้สอบสวนตามข้อ 9(2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีผลกระทบใดๆ ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีผลกระทบ ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนดให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

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

ข้อ 12. คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 13. ให้ประธานคณะกรรมการดำเนินการรักษาการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ หากมีข้อความที่ต้องตีความ วินิจฉัย ชี้ขาด ให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ 24 สิงหาคม 2564

(ลงชื่อ)



(นายอนุศาสตร์ สอนศิลป์)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด

คณะกรรมการบริหาร

ฉบับที่ 233

- 6 ก.ย. 2564

ฉบับที่ 001/2564 ลงวันที่