



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำกัด
ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก
พ.ศ. 2564

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำกัด พ.ศ. 2563 ข้อ 78 (8) และข้อ 109 (13) และที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 47 ครั้งที่ 7/47 เมื่อวันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2564 ได้มีมติกำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564 ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำกัด ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป

ข้อ 3. ในระเบียบนี้

“สหกรณ์”	หมายความว่า	สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำกัด
“คณะกรรมการ”	หมายความว่า	คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำกัด
“กรรมการ”	หมายความว่า	กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำกัด
“ผู้จัดการ”	หมายความว่า	ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำกัด
“เจ้าหน้าที่”	หมายความว่า	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำกัด
“สมาชิก”	หมายความว่า	สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำกัด
“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน”	หมายความว่า	ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม การกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบของสหกรณ์ รวมทั้งมาตรฐานบริการ ที่สมาชิกแจ้งต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้พิจารณาให้ความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง

ข้อ 4. สหกรณ์ได้จัดช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ

ดังนี้

(1) เว็บไซต์ <https://coop.kmutt.ac.th>

(2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : coop@kmutt.ac.th

(3) แอปพลิเคชันไลน์ ID: @coopkmutt

๗๒

(4) ไปรษณีย์ ที่อยู่ : สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
จำกัด เลขที่ 126 อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น 2 ถนนประชาธิปไตย แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

(5) ยื่นหนังสือด้วยตนเองที่สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

พระจอมเกล้าธนบุรี จำกัด

ข้อ 5. ให้คณะกรรมการมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการให้รับผิดชอบในการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 6. สมาชิกที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางตามข้อ 4 ต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ-นามสกุล
- (2) หมายเลขทะเบียนสมาชิก
- (3) ที่อยู่ของสมาชิก หรือช่องทางการติดต่อ
- (4) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์

ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

ทั้งนี้ สมาชิกต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 7. ให้กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 5 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละรายภายในสามวันทำการของสหกรณ์นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องและมีรายละเอียดครบถ้วน ตามข้อ 6 แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการอำนวยการเพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 8. คณะกรรมการอำนวยการพิจารณาคำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องจากกรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมาย หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

ข้อ 9. เมื่อคณะกรรมการอำนวยการได้พิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิกแล้ว ให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการอำนวยการพิจารณา

ข้อ 10. หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามข้อ 8 หรือถูกร้องเรียนตามข้อ 9 ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ทั้งนี้ สหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 11. ให้คณะกรรมการอำนวยการพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะอนุกรรมการสอบสวนตามข้อ 9 (2) และให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีผลกระทบทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของ สหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีผลกระทบทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของ สหกรณ์ ให้สั่งการให้มีการแก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 12. ให้คณะกรรมการอำนวยการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 9 (1) และข้อ 10 (1) (2) ให้คณะกรรมการพิจารณา และส่งผลการพิจารณาเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบ

ข้อ 13. คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ประกาศ ณ วันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2564



(Handwritten signature)

กรมส่งเสริมสหกรณ์รับทราบ

ตามหนังสือที่ กษ ๑๑๐๘/๒๕๖๔

ลงวันที่ ๕ / พ.ย. / ๖๔

(รศ. ดร.ไกรวุฒิ เกียรติโกมล)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำกัด