



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ข้อ 78(9) และข้อ 108(8) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 25 ครั้งที่ 12/2564 เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2564 ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา หรือข้อร้องเรียนของสหกรณ์ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

“สหกรณ์”	หมายถึง	สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำกัด
“คณะกรรมการ”	หมายถึง	คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์ จำกัด
“คณะอนุกรรมการสอบสวน”	หมายถึง	คณะอนุกรรมการสอบสวนที่คณะกรรมการดำเนินการแต่งตั้ง ให้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง
“กรรมการ”	หมายถึง	กรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์ จำกัด
“ผู้จัดการ”	หมายถึง	ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำกัด หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่รักษาการจัดการผู้จัดการหรือผู้ที่คณะกรรมการ มอบหมายทำหน้าที่ผู้จัดการ
“เจ้าหน้าที่”	หมายถึง	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำกัด
“สมาชิก”	หมายถึง	สมาชิกและสมาชิกสมทบสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัย- วลัยลักษณ์ จำกัด
“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน”	หมายถึง	การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบ ของสหกรณ์

ข้อ 4 คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือผ่านทางเว็บไซต์สหกรณ์
- (2) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์
- (3) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์ หรือยื่นต่อกรรมการ หรือคณะกรรมการที่มีคำสั่ง มอบหมาย
- (4) ช่องทางอื่น ๆ ตามที่สหกรณ์กำหนด

/ข้อ 5 คณะกรรมการ...

ข้อ 5 คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการรับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 6 สมาชิกต้องร้องเรียน พร้อมแจ้งประเด็นปัญหา หรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ 4 และต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ-สกุล
- (2) เลขทะเบียนสมาชิก
- (3) ที่อยู่ของสมาชิก
- (4) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (6) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 7 กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 5 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่า สหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 8 คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนด ให้ขยายเวลาได้อีกคราวละ 30 วัน จำนวน 2 ครั้ง และให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

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 ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 10 คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ไขปัญหาของ คณะอนุกรรมการสอบสวนตามข้อ 9(2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

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

ข้อ 12 คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิก อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของ คณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ประกาศ ณ วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2564



(อาจารย์ ดร.อตันันท์ เตโชพิศาลวงศ์)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำกัด