



ระเบียบสภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2568

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสมาชิกสภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอน มีกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 75 (14) และข้อ 114 (12) แห่งข้อบังคับสภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด พ.ศ. 2568 ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 46 ครั้งที่ 8/2568 เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2568 ได้มีมติกำหนดระเบียบสภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2568 ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “**ระเบียบสภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2568**”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากที่ประชุมมีมติเป็นต้นไป

ข้อ 3. ให้ยกเลิกระเบียบสภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2566 ลงวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2566 และบรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติ หรือข้อตกลงอื่นใด ซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4. ในระเบียบนี้

“สภรณ” หมายความว่า สภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด

“คณะกรรมการดำเนินการ” หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการสภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด

“ประธานคณะกรรมการดำเนินการ” หมายความว่า ประธานคณะกรรมการดำเนินการสภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด

“กรรมการดำเนินการ” หมายความว่า กรรมการดำเนินการสภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด

“คณะอนุกรรมการ” หมายความว่า คณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการดำเนินการแต่งตั้งขึ้น

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการสภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด

“สมาชิก” หมายความว่า สมาชิกและสมาชิกสมทบสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายความว่า การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมหรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข่มขู่บังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 5. คณะกรรมการดำเนินการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวกโดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(1) Google form ที่สหกรณ์กำหนด

(2) ร้องเรียนทางโทรศัพท์

(3) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์ หรือทาง ตู้ ปณ. 20 สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด เลขที่ 123 หมู่ 16 ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40002

(4) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

ข้อ 6. คณะกรรมการดำเนินการมีคำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ หรือมอบหมายผู้รับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 7. สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อ-สกุล

(2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก

(3) ที่อยู่ของสมาชิก

(4) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน

(5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

(6) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 8. คณะกรรมการดำเนินการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 6. ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 5 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 9. คณะอนุกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน 14 วันทำการของสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการดำเนินการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการดำเนินการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 10. คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิกแล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

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

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้คณะอนุกรรมการทำการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเร่งด่วน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการดำเนินการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการดำเนินการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 11. เมื่อคณะกรรมการดำเนินการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไข ปัญหาของคณะอนุกรรมการสอบสวนตามข้อ 10 (2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีผลกระทบผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีผลกระทบผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 12. คณะกรรมการดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 10(1) และข้อ 11(1) (2) เป็นหนังสือให้สมาชิกทราบ

ข้อ 13. คณะกรรมการดำเนินการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 14. ให้ประธานคณะกรรมการดำเนินการรักษาการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ ในกรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ให้คณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และคำวินิจฉัยชี้ขาดนั้นให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2568

(รองศาสตราจารย์ น.สพ.ดร.ชูชาติ กมลเลิศ)

ประธานคณะกรรมการดำเนินการ
สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำกัด