



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขาธิการกองทัพบก จำกัด  
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. ๒๕๖๔

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขาธิการกองทัพบก จำกัด  
ข้อ ๗๐ (๙) และข้อ ๙๕ (๑๑) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ในการประชุม ครั้งที่ ๙/๒๕๖๔  
เมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๔ จึงมีมติให้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือ  
ข้อร้องเรียนของสมาชิก ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขาธิการกองทัพบก  
จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ปัญหาหรือข้อร้องเรียน ในระเบียบนี้หมายถึง การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์  
เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความ  
เดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบของสหกรณ์

ข้อ ๔ สมาชิกที่ประสงค์จะแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ให้กระทำผ่านช่องทางที่สหกรณ์  
กำหนด ดังต่อไปนี้

- (๑) ช่องทางอินเทอร์เน็ตตามที่สหกรณ์ประกาศกำหนด
- (๒) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตามที่สหกรณ์ประกาศกำหนด
- (๓) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์
- (๔) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

ข้อ ๕ สารสำคัญของปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย  
ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ-สกุล
- (๒) หมายเลขประจำตัวสมาชิก
- (๓) ที่อยู่ของสมาชิก
- (๔) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (๕) เรื่องราวอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือ  
พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

สมาชิกต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง  
เมื่อได้รับการร้องขอภายในระยะเวลาที่สหกรณ์กำหนด มิฉะนั้นให้ถือว่าทิ้งคำร้อง แต่ทั้งนี้ไม่ตัดอำนาจของ  
สหกรณ์ที่จะดำเนินการต่อไปตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๖ ให้คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์มอบหมายให้กรรมการ/เลขาธิการหรือผู้จัดการ  
เป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ ๗ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตามข้อ ๖ ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ในโอกาสแรกของวันทำการเมื่อได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พร้อมทั้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว ซึ่งจะเสนอเรื่องเข้าที่ประชุมประจำเดือนเพื่อพิจารณา

ข้อ ๘ คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์มีอำนาจตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการของสหกรณ์นับแต่วันประชุม หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้ผู้ได้รับมอบหมายตามข้อ ๖ แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

ในกรณีปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการหรือผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการหรือผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอนรวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ ๙ การดำเนินการเมื่อคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์พิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิกแล้ว

(๑) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ สหกรณ์จะพิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์ แต่หากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์จะชี้แจงเป็นหนังสือทำความเข้าใจกับสมาชิกต่อไป

(๒) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์พิจารณา

ข้อ ๑๐ การดำเนินการเมื่อคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์พิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหามาตามข้อ ๙ (๒) แล้ว

(๑) กรณีผลการสอบสวนข้อเท็จจริงไม่พบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบของสหกรณ์ จะชี้แจงเป็นหนังสือทำความเข้าใจกับสมาชิก

(๒) กรณีผลการสอบสวนข้อเท็จจริงพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบของสหกรณ์ ให้มีมติให้แก้ไขและ/หรือดำเนินการตามกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบของสหกรณ์

ข้อ ๑๑ สมาชิกที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนโดยสุจริตเพื่อความชอบธรรม ป้องกันตน หรือส่วนได้เสียของตนตามคลองธรรม หรือติชมด้วยความเป็นธรรม ย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ ๑๒ ให้ประธานกรรมการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

พันเอก

( เกียรติศักดิ์ น้าไชยศรี )

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จำกัด