



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำกัด  
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกสหกรณ์ พ.ศ.2564

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 49(6) และข้อ 99 แห่งข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำกัด พ.ศ.2545 ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการชุดที่ 50/2564 ครั้งที่ 11/2564 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2564 ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกสหกรณ์ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกสหกรณ์ พ.ศ.2564”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2564 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำกัด

“คณะกรรมการดำเนินการ” หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำกัด

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำกัด

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำกัด

“สมาชิก” หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายความว่า การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 4 คณะกรรมการดำเนินการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหา หรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(1) Email : savings@tu.ac.th

(2) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์ ดังนี้

ท่าพระจันทร์ เลขที่ 2 อาคารธรรมศาสตร์ 60 ปี ชั้น U1 ถนนพระจันทร์

แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

ศูนย์รังสิต เลขที่ 99 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง

จังหวัดปทุมธานี 12120

คณะแพทยศาสตร์

เลขที่ 99 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120

(3) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์ท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต

และสาขาย่อยคณะแพทยศาสตร์

โดยออกประกาศสหกรณ์ แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน



ข้อ 5 คณะกรรมการดำเนินการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการรับผิดชอบในการควบคุม การรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 6 สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

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

ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

(6) ต้องให้ความร่วมมือกับ สหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 7 กรรมการ หรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 5 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหา หรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละรายภายใน 5 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ ได้รับเรื่องจากสมาชิกแล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนสมาชิกแล้ว

ข้อ 8 คณะกรรมการดำเนินการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน 45 วันทำการของสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหา หรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 9 คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยสมาชิก แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขเสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ



ข้อ 10 คณะกรรมการดำเนินการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไข ปัญหาของคณะอนุกรรมการสอบสวนตามข้อ 9(2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

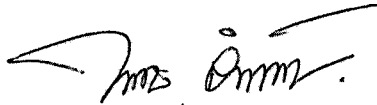
(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามี การกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามี การกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบสหกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

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

ข้อ 12 คณะกรรมการดำเนินการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิก อย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของ สหกรณ์ กำหนด

ประกาศ ณ วันที่ 26 พฤศจิกายน 2564



(รองศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.นพพร สิทธิราชานนท์)

ประธานกรรมการ



