



สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด
CHULALONGKORN UNIVERSITY SAVINGS COOPERATIVE LIMITED

อาคารอำนวยการ 9 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กทม. 10330
Chulalongkorn University, Phayathai Road, Wangmai, Pathumwan, Bangkok 10330

โทรศัพท์ 0-2218-0555 โทรสาร 02-611-7411
Tel : 0-2218-0555 Fax : 02-611-7411
http://www.savings.chula.ac.th e-mail:sav.coop@chula.ac.th Line / Facebook : @cusavingscoop

ระเบียบ สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด
ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก
พ.ศ. 2567

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด
ข้อ 47(8) และข้อ 60(12) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 64 ครั้งที่ 1412(10/2567) วันที่ 19
มิถุนายน 2567 ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก
ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด ว่าด้วย
การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2567”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2567 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

“สหกรณ์”	หมายถึง	สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด
“คณะกรรมการ”	หมายถึง	คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด
“เลขานุการ”	หมายถึง	เลขานุการสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย จำกัด
“กรรมการ”	หมายถึง	กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย จำกัด
“ผู้จัดการ”	หมายถึง	ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย จำกัด
“เจ้าหน้าที่”	หมายถึง	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย จำกัด
“สมาชิก”	หมายถึง	สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด
“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน”	หมายถึง	การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความ ความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็น การกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบ ของสหกรณ์

Dr. 2/L

ข้อ 4 คณะกรรมการจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้ โดยประกาศให้สมาชิกแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์
- (2) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

ข้อ 5 ให้เลขานุการเป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 6 สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่สหกรณ์กำหนด โดยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ-นามสกุล
- (2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก
- (3) ที่อยู่ของสมาชิกที่สามารถติดต่อได้
- (4) หมายเลขโทรศัพท์ของสมาชิกที่สามารถติดต่อได้
- (5) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (6) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมแนบเอกสารประกอบ (ถ้ามี)
- (7) สมาชิกต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 7 เลขานุการ ต้องลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 3 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการประจำเดือนครั้งถัดไป พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 8 คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการของสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสีย ในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 9 คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- (1) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้คณะกรรมการพิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตาม ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้คณะกรรมการ ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

Dr. 22

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้คณะกรรมการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่า เป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 10 คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะอนุกรรมการสอบสวนตามข้อ 9(2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

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

ข้อ 12 คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิของสมาชิกในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบและมติของสหกรณ์กำหนด

กำหนดไว้ ณ วันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2567

(นางศิริวรรณ ปัญญาธรรม)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

