



**ระเบียบสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด**  
**ว่าด้วย การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2565**

ตามกฎกระทรวงการดำเนินงานและการกำกับดูแลสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนียน พ.ศ. 2564 ข้อ 19 กำหนดให้สหกรณ์ต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยต้องแจ้งให้สมาชิกทราบถึงช่องทางวิธีการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนและระยะเวลาในการพิจารณาปัญหาหรือข้อร้องเรียนนั้น รวมทั้งจัดให้มีระบบการติดตามความคืบหน้าและแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะและการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนดังกล่าว ต้องดำเนินการด้วยความเป็นธรรมโดยพิจารณาข้อเท็จจริงและพฤติการณ์แวดล้อมในแต่ละกรณีรวมทั้งเหตุปัจจัยทั้งหมดด้วย

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของสหกรณ์ ข้อ 63 (7) และข้อ 80 มติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการชุดที่ 74 ครั้งที่ 12/2565 วันที่ 24 พฤศจิกายน 2565 จึงกำหนดระเบียบสหกรณ์ฯ ว่าด้วยการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัดว่าด้วยการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2565”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับวันถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

“คณะทำงาน” หมายถึง คณะทำงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามคำสั่งสหกรณ์

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์จำกัด

“ฝ่ายอำนวยการและสวัสดิการ” หมายถึง ฝ่ายอำนวยการและสวัสดิการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์จำกัด

“ผู้ร้อง” หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นหนังสือจากสมาชิกสหกรณ์หรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์รอบคลุมการร้องเรียน การร้องทุกข์การให้ข้อเสนอแนะหรือการร้องขอข้อมูล

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและขอให้สหกรณ์แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือหรืออื่นใดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสหกรณ์ที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้

“ปัญหาสหกรณ์” หมายถึงการที่ผู้ร้องแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบสหกรณ์ ของสมาชิก เจ้าหน้าที่ กรรมการดำเนินการ หรือ คณะกรรมการดำเนินการ

“ข้อเสนอแนะ” หมายความว่า การที่ผู้ร้องแสดงออกทางความคิดความเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการหรือการยกย่องชมเชยในการดำเนินกิจการสหกรณ์

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน

ข้อ 4 ผู้ร้องสามารถแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ดังนี้

- (1) Web site สหกรณ์
- (2) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ LINE : @coopofficer, E-mail : [coopcgd@hotmail.com](mailto:coopcgd@hotmail.com), [coopcpd@gmail.com](mailto:coopcpd@gmail.com)
- (3) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์ เลขที่20 ในบริเวณสำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ ถนนพิชัย แขวงดุสิต เขตดุสิตกรุงเทพมหานคร10300
- (4) ยื่นเรื่องเป็นหนังสือด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์หรือยื่นต่อกรรมการหรือผู้จัดการ
- (5) ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-2241-4711-12 และ 0-2244-8720-21  
โทรสารหมายเลข 0-2241-4404

ข้อ 5 ผู้ร้องแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ-สกุล
- (2) ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (3) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (4) ลงลายมือชื่อผู้ร้อง หากเป็นกรณีการร้องทุกข์/การร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย
- (5) หากเป็นการส่งทางไปรษณีย์ ให้ระบุหน้าซองว่าเป็นเรื่อง “ร้องเรียน”

## หมวดที่ 1

### ข้อกำหนดการรับเรื่องและไม่รับเรื่อง

ข้อ 6 ข้อกำหนดการรับเรื่อง

- (1) ผู้ร้องจะต้องร้องด้วยตนเองเว้นแต่ผู้ร้องเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่นผู้ร้องจะมอบฉันทะหรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องแทนก็ได้ในกรณีนี้ต้องมีหนังสือมอบอำนาจแนบคำร้องมาด้วย

(2) คำร้องต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพและต้องมีวันเดือนปีชื่อที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องได้มีข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไรต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของสมาชิกเจ้าหน้าที่กรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการดำเนินการ ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้และระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

(3) เรื่องร้องต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือต่อสหกรณ์

(4) สหกรณ์ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงไม่ได้สร้างเรื่องหรือเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือสหกรณ์ให้เกิดความเสียหาย

(5) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของสมาชิก เจ้าหน้าที่ กรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการดำเนินการ

(6) เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สหกรณ์ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านการเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสหกรณ์โดยตรง

(7) ผู้ร้องต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

#### ข้อ 7 ข้อกำหนดการไม่รับเรื่อง

(1) เป็นบัตรสนเท่ห์ไม่รับเรื่องไว้ทุกกรณียกเว้นการร้องเรียนสมาชิก เจ้าหน้าที่ กรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการดำเนินการที่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้

(2) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องโดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียน

(3) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว เช่น พนักงานสอบสวนรับคำร้องทุกข์กล่าวโทษศาลประทับฟ้องหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(4) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(5) เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานรัฐได้ตรวจสอบละเอียดแล้ว

(6) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้อีกในการดำเนินการตรวจสอบสืบสวนสอบสวนทั้งนี้หากดำเนินการใด ๆ อาจทำให้ผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้เกี่ยวข้องได้รับความเสียหายนั้นให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

## หมวดที่ 2

### การจัดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

ข้อ 8 สหกรณ์ต้องให้ความคุ้มครองผู้ร้องโดยไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องและผู้ถูกร้องหรือปกปิดข้อกล่าวหาของผู้ร้องเป็นความลับ อันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกเจ้าหน้าที่กรรมการดำเนินการหรือคณะกรรมการดำเนินการ สหกรณ์ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมายข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 9 ข้อกำหนดการจัดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

(1) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษสมาชิก เจ้าหน้าที่ กรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการดำเนินการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของสหกรณ์ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

(2) เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของสหกรณ์ให้ถือว่าเป็นความลับของสหกรณ์

(3) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องสหกรณ์ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียน ให้ถือว่าเป็นความลับของสหกรณ์

หมวดที่ 3

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ข้อ 10 ให้ฝ่ายอำนวยการและสวัสดิการดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ 4

ข้อ 11 ให้ฝ่ายอำนวยการและสวัสดิการลงรับเรื่องร้องเรียนภายใน 1 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่อง แล้วนำเสนอผู้จัดการพิจารณาต่อไป หากผู้จัดการสหกรณ์ เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ฝ่ายอำนวยการและสวัสดิการ เสนอคณะทำงานพิจารณาวินิจฉัยโดยตรง

ข้อ 12 ผู้จัดการพิจารณาตรวจสอบเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์การร้องเรียนหรือไม่ เมื่อผู้จัดการตรวจสอบเรื่องเสร็จสิ้นแล้วให้เสนอคณะทำงานพิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึกเสนอความเห็น ให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจการพิจารณาของสหกรณ์หรือไม่พร้อมจัดทำหนังสือแจ้งตอบผู้ร้องทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องแล้ว และอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะทำงาน

ข้อ 13 ให้คณะทำงาน มีอำนาจหน้าที่พิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของเรื่องร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากผู้ร้อง แล้วให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นการร้องทุกข์ ขอให้ช่วยเหลือแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้อง หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์ หากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(2) กรณีเป็นการร้องเรียน หากตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วพบว่ามีมูลความผิด ให้เสนอคณะกรรมการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนขึ้นอีกคณะหนึ่ง เพื่อการสอบสวน

(3) กรณีเป็นการเสนอแนะ ส่งให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาสหกรณ์

(4) คณะทำงานต้องพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้เสร็จสิ้นภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่สหกรณ์ลงรับเรื่อง

ข้อ 14 คณะอนุกรรมการสอบสวนต้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงตามการร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่คณะกรรมการดำเนินการมีมติแต่งตั้งคณะอนุกรรมการสอบสวน หากไม่แล้วเสร็จให้ขยายระยะเวลากับประธานกรรมการสหกรณ์ได้อีก 30 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สิ้นสุดการสอบสวนครั้งแรก และให้ผู้จัดการแจ้งเหตุชัดชัดข้อเป็นหนังสือให้ผู้ร้องทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อสอบสวนเสร็จสิ้นแล้ว ให้เสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณา

ข้อ 15 คณะกรรมการดำเนินการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไข ปัญหาของคณะอนุกรรมการสอบสวน

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกระทำความผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกระทำความผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไขหรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ข้อ 16 ให้ผู้จัดการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 13 และข้อ 15 เป็นหนังสือให้ผู้ร้องทราบ

#### หมวดที่ 4

##### การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

ข้อ 17 ข้อกำหนดการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

(1) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

(2) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วนหรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหา ความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(3) เรื่องที่ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเช่นพ้นวิสัยการดำเนินการและได้ แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(4) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่องเช่นบัตรสนเท่ห์เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทาง ศาลเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนพร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ตามควรแก่กรณี

(5) ข้อเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่สหกรณ์ได้ดำเนินการอยู่แล้ว

#### หมวดที่ 5

##### บทเฉพาะกาล

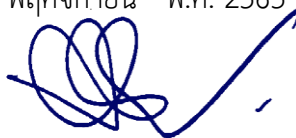
ข้อ 18 หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีสมาชิก เจ้าหน้าที่กรรมการดำเนินการหรือคณะกรรมการดำเนินการ เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนห้ามมิให้สมาชิกเจ้าหน้าที่กรรมการดำเนินการหรือคณะกรรมการดำเนินการผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอนรวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าวและสหกรณ์ ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 19 หากผู้ร้องไม่เห็นพ้องด้วยกับผลการตรวจสอบของสหกรณ์ ให้แจ้งสิทธิผู้ร้องไปดำเนินการในชั้น ศาลต่อไป

ข้อ 20 ในกรณีที่คณะทำงานหรือคณะอนุกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงพิจารณาแล้วมีความเห็น ไม่ตรงกันอันไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้นำเสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา

ข้อ 21 สหกรณ์กำหนดวาระการประชุมเรื่องร้องเรียน เสนอให้คณะกรรมการดำเนินการทราบทุกเดือน

ประกาศ ณ วันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565



(นายไธส กลั่นบุญชัย)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด