



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด
ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

พ.ศ. 2565



โดยเห็นเป็นการสมควรกำหนดวิธีปฏิบัติและขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียนของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด ให้เป็นมาตรฐาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส การแก้ไขปัญหาและผลกระทบที่เกิดกับสมาชิก

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 78(9) และ ข้อ 101(10) แห่งข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด พ.ศ. 2563 และมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการชุดที่ 26 ในคราวประชุมครั้งที่ 6/2565 เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2565 ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2565”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

“สหกรณ์”	หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด
“คณะกรรมการ”	หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด
“ประธานกรรมการ”	หมายถึง ประธานกรรมการดำเนินการ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด
“กรรมการ”	หมายถึง กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด
“คณะอนุกรรมการ”	หมายถึง คณะอนุกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด ที่ได้รับการแต่งตั้ง
“ผู้จัดการ”	หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด
“เจ้าหน้าที่”	หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด
“สมาชิก”	หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่สมาชิกได้รับความเดือดร้อนและ
แจ้งให้สหกรณ์ทราบ เพื่อขอให้แก้ไข บรรเทาความ
เดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิด
กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์ และให้
หมายความรวมถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จำกัด ที่ยื่นข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ
ตามระเบียบนี้

หมวด 1

การเสนอปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 4 สมาชิกผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความ
สะดวกจากการปฏิบัติงานของสหกรณ์ หรือจำเป็นต้องให้สหกรณ์ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการ
เสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนต่อสหกรณ์ฯ ได้

ข้อ 5 ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเองตามช่องทางที่สหกรณ์กำหนด เว้นแต่สมาชิกเจ็บป่วยหรือ
ไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น สมาชิกจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

ข้อ 6 ข้อร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ-สกุล
- (2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก
- (3) ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (4) หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียน
- (5) วันที่แจ้งปัญหา หรือข้อร้องเรียน
- (6) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุที่ต้องร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้สหกรณ์ช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (7) ลงลายมือของผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่งหรือไม่ชัดเจนหรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ
แก่ผู้ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ข้อร้องเรียนที่เป็นลักษณะเป็น
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริง หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการ
ร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 7 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่หรือผู้จัดการ
หรือกรรมการด้วยวาจา ทางโทรศัพท์ หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ให้ผู้รับข้อร้องเรียนจัดทำเป็นบันทึก
การร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ 6 และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับพิสูจน์ตัวตน
ของผู้ร้องเรียนด้วย

ข้อ 8 การแจ้งข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังนี้

(1) การแจ้งเป็นหนังสือ โดย

- (ก) นำส่งด้วยตนเองที่กล่องรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนหรือส่งที่เจ้าหน้าที่
- (ข) ส่งทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ.32 ปณศ.จตุจักร กรุงเทพฯ 10900
- (ค) ส่งทางโทรสาร หมายเลข 0-2953-0503
- (ง) บุคคลผู้รับมอบหมายเป็นผู้นำส่ง

(2) การแจ้งด้วยวาจา โดย

- (ก) แจ้งทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-2953-1201 ถึง 0-2953-1206 ต่อ 710
- (ข) แจ้งต่อเจ้าหน้าที่หรือผู้จัดการขณะปฏิบัติหน้าที่
- (ค) แจ้งต่อกรรมการ

(3) การแจ้งผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดย

- (ก) Web site : www.peacoop.or.th (ช่องทางข้อเสนอแนะและเว็บบอร์ด)
- (ข) E-mail : info@peacoop.or.th
- (ค) Line@ : @peacoop
- (ง) Line : coop.adm
- (จ) Facebook : สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด

(4) การแจ้งด้วยวิธีอื่นตามที่สหกรณ์กำหนด

หมวด 2

การรับปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 9 ในกรณีการแจ้งข้อร้องเรียนตามข้อ 8 (1) (ก) โดยส่งที่เจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่ออกใบรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีวันเดือนปีที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่

ข้อ 10 ในกรณีที่สหกรณ์ได้รับข้อร้องเรียนตามข้อ 8 (1) (ข) (ค) (ง), ข้อ 8 (2) และ ข้อ 8 (3) ให้สหกรณ์ตอบแจ้งการรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือระบบข้อความอัตโนมัติ หรือในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

หมวด 3

ปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 11 การกำหนดระดับของการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนให้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้
ระดับที่ 1 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ได้แก่ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ คำชมเชย ที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน

ระดับที่ 2 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้จัดการ ได้แก่ ปัญหาหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยแบ่งตามระยะเวลาการแก้ไขปัญหาได้ ดังนี้

- (ก) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่
ได้รับเรื่อง

./ (ข) ปัญหาหรือข้อร้องเรียน....

(ข) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จได้ภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่
ได้รับเรื่อง

ระดับที่ 3 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่ผู้จัดการไม่อาจแก้ไขได้ หรืออยู่นอกเหนืออำนาจของผู้จัดการ การแก้ไขปัญหาดังกล่าว
ต้องอาศัยมติคณะกรรมการ

ระดับที่ 4 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ได้แก่ ปัญหาหรือ
ข้อร้องเรียนที่ผู้จัดการไม่อาจแก้ไขได้ หรืออยู่นอกเหนืออำนาจของผู้จัดการ หรืออยู่นอกเหนืออำนาจ
ของคณะกรรมการ การแก้ไขปัญหาดังกล่าวต้องอาศัยมติคณะกรรมการ การแก้ไขเพิ่มเติมหรือกำหนดระเบียบ
หรือหลักเกณฑ์ของสหกรณ์ขึ้นใหม่

ระดับที่ 5 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ได้แก่ ปัญหา
หรือข้อร้องเรียนที่คณะกรรมการดำเนินการไม่มีอำนาจหรือมีอาจแก้ไขได้ การแก้ไขปัญหาดังกล่าวต้องอาศัยมติ
ของที่ประชุมใหญ่ การแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับสหกรณ์ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศนายทะเบียนสหกรณ์ กฎกระทรวง
หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

หมวด 4

การดำเนินการพิจารณาปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 12 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่เสนอต่อสหกรณ์แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนในระบบปัญหาหรือ
ข้อร้องเรียน

ข้อ 13 ในการพิจารณาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก หากเป็นการร้องเรียน
กรรมการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ หรือปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่
สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบ
และพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐาน
ทั้งหมดเป็นความลับ

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการอำนวยการ ดำเนินการเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
ดังกล่าว โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

ข้อ 14 คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ไขปัญหา
ของคณะกรรมการอำนวยการ ตามข้อ 13 แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของ
สหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์
ให้สั่งการให้แก้ไข หรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

หมวด 5

การจัดการปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 15 เมื่อผู้จัดการได้รับปัญหาหรือข้อร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

/. (1) ปัญหาหรือข้อร้องเรียน....

(1) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับที่ 1 ให้เจ้าหน้าที่หรือผู้จัดการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนหรือชี้แจงผู้ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่องแล้วรวบรวมแจ้งคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ทราบทุกเดือน

(2) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับที่ 2 ให้ผู้จัดการตรวจสอบแสวงหาข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ดังนี้

(ก) แก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องแล้วรวบรวมปัญหาหรือข้อร้องเรียนแจ้งคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ทราบทุกเดือน

(ข) ไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ แต่ยังสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ใน 15 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องให้รวบรวมปัญหาหรือข้อร้องเรียนแจ้งคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ทราบทุกเดือน

(3) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับที่ 3 ให้ผู้จัดการรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องนำเสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(4) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับที่ 4 และระดับที่ 5 ให้ผู้จัดการรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องนำเสนอคณะกรรมการ ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 45 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

สำหรับขั้นตอนและระยะเวลาในการจัดการปัญหาหรือข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามคู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

หมวด 6

เบ็ดเตล็ด

ข้อ 16 คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 17 ให้ผู้จัดการรายงานสรุปสถิติผลการดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกตามระเบียบนี้ให้คณะกรรมการทราบในวันประชุมประจำเดือน

ข้อ 18 กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการตีความหรือการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้คณะกรรมการมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ 29 มิถุนายน 2565



(นายเสรี ประชัญกุล)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด