



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2568

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำกัด ข้อ 76(8) และข้อ 109(13) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 50 ครั้งที่ 8/2568 วันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2568 ได้มีมติกำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2568 ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2568”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำกัด

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำกัด

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำกัด

“สมาชิก” หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 4 คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(1) Web site : www.dmr-coop.com

(2) E-mail : coop_dmr@hotmail.com

(3) Line : [coop026448838](https://line.me/tv/coop026448838)

(4) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์

75/10 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

(5) ยื่นเรื่องด้วยตนเอง ณ สำนักงานสหกรณ์

ข้อ 5 คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการ หรือผู้จัดการรับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 6 สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ - สกุล
- (2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก
- (3) ที่อยู่ของสมาชิก
- (4) วันที่แจ้งปัญหา หรือข้อร้องเรียน
- (5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (6) ถ้ายืนยันว่าจะให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริง หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 7 ให้กรรมการ หรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 5 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 5 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิกแล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่า สหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 8 คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน 90 วันทำการของสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว เว้นแต่คณะกรรมการมีมติว่ามีความจำเป็นที่จะต้องให้เข้าร่วมประชุมเพื่อการพิจารณาเรื่องดังกล่าว

ข้อ 9 ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหา หรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิกแล้วให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องขอให้อยู่ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียนให้ดำเนินการเป็นเรื่องลับและให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน หรือดำเนินการตรวจสอบโดยวิธีการอื่นตามที่คณะกรรมการเห็นสมควรเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการ หรือเจ้าหน้าที่โดยตรง ห้ามมิให้กรรมการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 10 ให้คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะกรรมการสอบสวนตามข้อ 9(2) แล้วให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกระทำความผิดกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกระทำความผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไข หรือให้ดำเนินการตามกฎหมายโดยเคร่งครัด

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

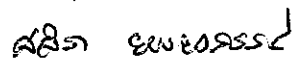
ข้อ 12 สมาชิกที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนโดยสุจริต ต้องได้รับการคุ้มครองจากความไม่ชอบธรรมเนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 13 บรรดาระเบียบ มติ ประกาศ หรือคำสั่งอื่นใดที่ได้กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัด หรือแย้งกับระเบียบนี้ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ในกรณีที่มีปัญหาต้องวินิจฉัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้คณะกรรมการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดและให้คำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะกรรมการให้ถือเป็นที่สุด

ข้อ 14 ให้ประธานกรรมการเป็นผู้รักษาการและให้มีอำนาจออกคำสั่ง หรือประกาศหลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2568



(นางสลิลา ยรรยงสวัสดิ์)

รองประธานกรรมการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทรัพยากรธรณี จำกัด