



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ธุรกิจก๊าซ ปตท. จำกัด  
ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก  
พ.ศ. 2564

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์ธุรกิจก๊าซ ปตท. จำกัด ข้อ 58(9) และ ข้อ 82(8) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ครั้งที่ 11/2564 เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2564 ได้มีมติให้ กำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ธุรกิจก๊าซ ปตท. จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อ ร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ.2564 ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ธุรกิจก๊าซ ปตท. จำกัด ว่าด้วยการ ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 เป็นต้นไป

ข้อ 3. ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ธุรกิจก๊าซ ปตท. จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ธุรกิจก๊าซ ปตท. จำกัด

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ธุรกิจก๊าซ ปตท. จำกัด

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ธุรกิจก๊าซ ปตท. จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ธุรกิจก๊าซ ปตท. จำกัด

“สมาชิก” หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ธุรกิจก๊าซ ปตท. จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 4. คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่าง สะดวกโดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

(1) Web site : [www.pttngbsc.com](http://www.pttngbsc.com)

(2) E-mail : [pttngbs@pttplc.com](mailto:pttngbs@pttplc.com)

(3) Facebook : สหกรณ์ออมทรัพย์ธุรกิจก๊าซ ปตท.จำกัด

(4) โทรศัพท์พื้นฐาน : 0-2537-2000 ต่อ 35027-8 ; 0-3827-4390 ต่อ 35027-8  
และโทรศัพท์เคลื่อนที่ : 09-2759-6998 ; 09-2759-4018

(5) Line ID : @Pttngbs

(6) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์ หรือทาง ตู้ ปณ. เลขที่ 59 หมู่ 8 ถนนอ้อม เมือง ตำบลนาป่า อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 20000

(7) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

นายทะเบียน รับทราบ

นางหนึ่งสีด ที่ ขน 0010/1397 ลงวันที่ 21.01.0.64

ข้อ 5. คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการรับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 6. สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ-สกุล
- (2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก
- (3) ที่อยู่ของสมาชิก
- (4) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (6) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 7. กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 5 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 5 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบกลับเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 8. คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน 14 วันทำการของสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 9. คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

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

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

นายทะเบียน รับทราบ

ตามหนังสือ ที่ ขบ 0010/...1397...ลงวันที่ 21 ต.ค. 64

ข้อ 10. คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไข  
ปัญหาของคณะกรรมการสอบสวนตามข้อ 9(2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามี การกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบ  
ของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามี การกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์  
ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 11. คณะกรรมการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 9(1) และข้อ 10(1) (2) เป็นหนังสือ  
ให้สมาชิกทราบ

ข้อ 12. คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม  
อันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการ  
หรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ  
และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ให้ประธานกรรมการดำเนินการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 16 กันยายน พ.ศ.2564 /



(นายชูชาติ พันธ์อัมพร)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์ธุรกิจก๊าซ ปตท. จำกัด

นายทะเบียน รับทราบ

ตามหนังสือ ที่ ขบ 0010/..... ลงวันที่ 21 ต.ค. 64