



คุมมือ

มตรฐนรจรยเวลลนการใหบรจรการ
สภกรณออมทรพยรจรพยบมลชยภุมม จรกักด



มาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ

ขั้นตอนการติดต่อธุรกรรมฝ่ายการเงิน

ขั้นตอน	ระยะเวลา
1. สมาชิกกรอกข้อมูลใบฝาก ใบถอน เปิดบัญชี หรือเอกสารที่ต้องการติดต่อการเงิน	5 นาที
2. ธุรกรรมทางการเงินที่สมาชิกต้องการติดต่อ	
- รับฝากเงิน - ถอนเงิน	5 นาที
- ปิดบัญชีเงินฝาก	5 นาที
- เปิดบัญชีเงินฝาก	5 นาที
- รับซื้อหุ้น- ถอนเงิน, ชำระหนี้, รับ-จ่ายเงินทุกประเภท	5 นาที
- เปลี่ยนแปลงการชำระหนี้,หนี้,เงินฝาก	5 นาที
- เบิกเงินกู้ทุกประเภท	5 นาที
3. รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน สหกรณ์จะแจ้งข้อมูลให้สมาชิกทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่สหกรณ์ ได้รับคำขอจากสมาชิก	2 วัน
หมายเหตุ <ul style="list-style-type: none"> - กรณีถอนเงินสดเกิน 1 แสนบาทขึ้นไป กรุณาแจ้งล่วงหน้า 1 วัน ทำรายการถอน โอนเข้าบัญชี - กรณีถอนเงินสดโดยเช็คกรุณาแจ้งล่วงหน้า 1 วัน - กรณีโอนเงินชำระหนี้ กรุณาแจ้งฝ่ายการเงิน 044 - 817305 - กรณีนำเช็คเขี่ยเช็คมาฝาก กรุณาติดต่อก่อนเวลา 12.00 น. 	

ขั้นตอนการติดต่อธุรกรรมฝ่ายสินเชื่อ

1. ขั้นตอนการติดต่อธุรกรรมการเงินของฝ่ายสินเชื่อ

ขั้นตอน	ระยะเวลา
1.1 วิเคราะห์ความสามารถการให้กู้เงิน (หากสิทธิกู้เงิน 70% และภาระค่าใช้จ่ายชำระ ส่วนต่างหลังเกษียณ ตามเกณฑ์ที่สหกรณ์กำหนด ให้บันทึกข้อความ เพื่อนำเสนอ คณะกรรมการเงินกู้)	10 นาที
1.2 ป้อนคำขอกู้เข้าระบบ	5 นาที
1.3 ตรวจสอบประกันสินเชื่อ	10 นาที
1.4 อนุมัติสินเชื่อ	1 วัน
1.5 เขียนสัญญาเงินกู้,สัญญาค้ำประกัน,ใบสรุปคำขอกู้	1 วัน
1.6 บันทึกข้อมูล	5 นาที
1.7 ผู้กู้และผู้ค้ำประกันเซ็นสัญญาต่อหน้าเจ้าหน้าที่เท่านั้น หรือหน่วยงานของ คณะกรรมการผู้ได้รับมอบอำนาจ	5 นาที

2. เอกสารประกอบการกู้

ขั้นตอน
2.1 สลิปเงินเดือน (ต้นสังกัดรับรองพร้อมประทับตราต้นสังกัด)
2.2 ลูกจ้างประจำ ต้นสังกัดคิดบำเหน็จบำนาญเพื่อประกอบการยื่นเงินกู้
2.3 สำเนาบัตร / สำเนาทะเบียนบ้าน ผู้กู้/ผู้ค้ำประกัน
2.4 สำเนาบัตร / สำเนาทะเบียนบ้าน (คู่สมรสผู้กู้/ผู้ค้ำประกัน)
2.5 สำเนาหลักฐานการสมรส ทะเบียนสมรส/ใบหย่า/ใบมรณะบัตร ผู้กู้/ผู้ค้ำประกัน
2.6 สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ- สกุล, คำนำหน้าชื่อ (ถ้ามี)
2.7 การรับรองสำเนาถูกต้อง ห้ามเซ็นต์ซ้ำสำเนาเอกสารฉบับเดิม
2.8 ห้ามใช้น้ำยาลบคำผิดโดยเด็ดขาด
2.9 ให้ใช้ปากกาสีน้ำเงินเท่านั้น

3. ขั้นตอนการติดต่อธุรกรรมอื่น ๆ ของฝ่ายสินเชื่อ

ขั้นตอนการติดต่อ	ระยะเวลา
3.1 การไถ่ถอนหลักประกัน - กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น สหกรณ์ จะดำเนินการจนพร้อมให้สมาชิกไถ่ถอนได้ - กรณี Refinance สหกรณ์ จะดำเนินการจนพร้อมให้สมาชิกไถ่ถอนได้	3 วันทำการ 3 วันทำการ
3.2 การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ จะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้สมาชิกทราบนับจากวันที่สหกรณ์ ได้รับเอกสารครบถ้วน	30 วันทำการ
3.3 การขอตรวจสอบสถานะบัญชีเงินกู้ของสมาชิก (เช่น เงินต้นคงเหลือ/ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ) - ทางวาจา สหกรณ์จะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้สมาชิกที่มีสถานะบัญชีปกติทราบ นับจากสมาชิกพิสูจน์ตัวตนกับสหกรณ์ ครบถ้วนถูกต้อง - ลายลักษณ์อักษร สหกรณ์จะแจ้งข้อมูลสถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้สมาชิกทราบ	5 นาที 30 วันทำการ

ขั้นตอนการติดต่อธุรกรรมฝ่ายธุรการ

1. ขั้นตอนการสมัครเข้าเป็นสมาชิก

1.1 สมาชิกกรณีเข้าใหม่

1.1.1 กรอกใบสมัครเข้าเป็นสมาชิกด้วยตนเอง

1.1.2 ผู้สมัครต้องจัดทำหนังสือแสดงความจำนงตั้งผู้รับผลประโยชน์ไว้กับตนเอง 1 ฉบับ มอบให้ สหกรณ์ 1 ฉบับ

1.1.3 ผู้สมัครยื่นใบสมัครภายในวันที่ 15 ของเดือน และมีคุณสมบัติครบถ้วนจะได้รับการพิจารณาเข้าเป็นสมาชิกใหม่ภายในเดือนนั้น ส่วนผู้สมัครที่ยื่นหลังวันที่ 15 ของเดือน จะได้รับการพิจารณาในเดือนถัดไป

1.1.4 เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว ทางสหกรณ์จะแจ้งให้ทราบและต้องนำเงินมาชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า 100 บาท ค่าเปิดบัญชีออมทรัพย์ 100 บาท และชำระค่าหุ้นรายเดือนอย่างต่ำ 4% ของเงินเดือน

เอกสารประกอบ

1. รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป เพื่อทำทะเบียนสมาชิก
2. สำเนาบัตร, สำเนาทะเบียนบ้าน
3. สลิปเงินเดือน

2. สมาชิกกรณีโอนย้าย

2.1 กรอกใบสมัครเข้าเป็นสมาชิกด้วยตนเอง

2.2 ผู้สมัครต้องจัดทำหนังสือแสดงความจำนงตั้งผู้รับผลประโยชน์ไว้กับตนเอง 1 ฉบับ มอบให้ สหกรณ์ 1 ฉบับ

2.3 ผู้สมัครยื่นใบสมัครภายในวันที่ 10 ของเดือน และมีคุณสมบัติครบถ้วนจะได้พิจารณาเข้าเป็นสมาชิกใหม่ภายในเดือนนั้น ส่วนผู้สมัครที่ยื่นหลัง วันที่ 10 ของเดือน จะได้รับการพิจารณาในเดือนถัดไป

2.4 เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว ทางสหกรณ์จะแจ้งให้ทราบและต้องนำเงินมาชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า 100 บาท ค่าเปิดบัญชีออมทรัพย์ 100 บาท และชำระค่าหุ้นรายเดือนอย่างต่ำ 4 % ของเงินเดือน

เอกสารประกอบ

1. รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป เพื่อทำทะเบียนสมาชิก
2. สำเนาบัตร, สำเนาทะเบียนบ้าน 2 ชุด
3. สำเนาบัตร, สำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับผลประโยชน์ 2 ชุด
4. หนังสือแจ้งการขอโอนย้ายสมาชิกภาพจากสหกรณ์เดิม

3. สมาชิกกรณีลาออก

- 3.1 สมาชิกมีความประสงค์ลาออกเขียนใบลาออกจากสหกรณ์
- 3.2 ตรวจสอบภาระหนี้สิน ภาระค้ำประกัน
- 3.3 หากมีภาระหนี้สินมากกว่าหุ้นแจ้งให้สมาชิกนำเงินส่วนเกินมาชำระ
- 3.4 หากมีภาระค้ำประกันอยู่ แจ้งให้ผู้กู้หาผู้ค้ำประกันใหม่มาแทนผู้ที่จะลาออก
- 3.5 ตรวจสอบภาระทั้งหมดก่อนวันที่ 10 ของเดือน
- 3.6 นำเสนอคณะกรรมการดำเนินการ
- 3.7 ป้อนข้อมูลสมาชิกที่ได้รับการอนุมัติลาออกเข้าระบบสหกรณ์
- 3.8 แจ้งสมาชิกทราบ

4. สมาชิกกรณีเสียชีวิต

- 4.1 ทายาทติดต่อยื่นเอกสาร ขอรับเงินทุนสวัสดิการสมาชิกถึงแก่กรรม, ค่าช่วยเหลือศพสมาชิก
 - 4.2 นำเสนอคณะกรรมการดำเนินการ เพื่อขออนุมัติจ่ายเงินทุนสวัสดิการสมาชิกถึงแก่กรรม
 - 4.3 คณะกรรมการดำเนินการอนุมัติจ่ายเงินทุนสวัสดิการสมาชิกถึงแก่กรรม
 - 4.4 จัดเตรียมเอกสารให้ฝ่ายการเงินจ่ายเงินทุนสวัสดิการ หากมีหนี้ให้นำเงินชำระหนี้ก่อนส่วนที่เหลือ
- คืนทายาทตามที่ระบุไว้ในใบผู้รับโอนผลประโยชน์
- 4.5 แจ้งทายาททราบ

เอกสารประกอบ

1. สำเนาบัตร, สำเนาทะเบียนบ้าน (ประทับตาย), และสำเนาใบมรณะบัตรของสมาชิก 2 ชุด
2. สำเนาบัตร, สำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับผลประโยชน์ 2 ชุด

ขั้นตอนการบริการข้อมูลสารสนเทศ

- ขอนหนังสือรับรองการเป็นสมาชิก
- ขอนหนังสือรับรองหุ้น
- ขอนหนังสือรับรองเงินฝาก
- ขอนหนังสือรับรองยอดหนี้

ขั้นตอนการติดต่อ	ระยะเวลา
1. สมาชิกเขียนคำร้องต่าง ๆ เกี่ยวกับรายละเอียดเอกสารที่ต้องการ	5 นาที
2. พิมพ์หนังสือรับรอง	5 นาที
3. นำเสนอผู้จัดการ	1 นาที
4. สมาชิกเซ็นรับเอกสาร	1 นาที

ขั้นตอนการติดต่อด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการติดต่อ	ระยะเวลา
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ <ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัด - การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัด - การร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044-817305 - การร้องเรียนทางจดหมาย - กล่องรับข้อร้องเรียน ณ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัด 	5 นาที
2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางทางการร้องเรียน <ul style="list-style-type: none"> - สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัด จะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้สมาชิกทราบในกรณีที่สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัด ยังดำเนินการเรื่องร้องเรียนไม่สำเร็จ 	30 วัน

ข้อสงวนสิทธิ

มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นความมุ่งมั่นของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัด ที่สมาชิกจะได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของสหกรณ์ฯ ได้ อย่างไรก็ตาม มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการดังกล่าวจะต้องคำนึงความถูกต้อง และครบถ้วนของข้อเท็จจริง/ข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของสมาชิก ตลอดจนเหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัด ไม่สามารถป้องกันได้/เหตุการณ์ที่สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัดต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องของสหกรณ์ฯ เป็นรายกรณีไป

สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัด ขอสงวนสิทธิในการแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลเนื้อหา หรือข้อกำหนดใด ๆ ในมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่เกิดความล่าช้า ความคลาดเคลื่อน/บกพร่อง ไม่ว่าจะกรณีใด สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัด ไม่มีความรับผิดชอบในการชดใช้ความเสียหาย ความสูญหาย ค่าสินไหมทดแทน การสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ การสูญเสียกำไร/ความรับผิดชอบใด ๆ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม อันเนื่องมาจากการเรียกร้องใด ๆ ไม่ว่าจะในทางสัญญาในทางละเมิด/บุคคลอื่นใดว่า อาจจะทำให้เกิดความเสียหายดังกล่าวขึ้นได้ก็ตาม