



คู่มือ

มาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

จัดทำโดย

คณะทำงานกำหนดมาตรฐานของกระบวนการทำงานและการให้บริการ

การติดต่อธุรกรรมฝ่ายการเงิน

ขั้นตอน	ระยะเวลา
1. สมาชิกกรอกข้อมูลใบฝาก/ถอน เปิดบัญชี เอกสารการเงิน	5 นาที
2. กดบัตรคิวหมายเลข 1	รอเรียกคิว
3. ธุรกรรมทางการเงินที่สมาชิกต้องการติดต่อ <ul style="list-style-type: none"> - รับฝาก – ถอนเงิน 3 นาที - เปิดบัญชีเงินฝาก 5 นาที - ปิดบัญชีเงินฝาก 3 นาที - เบิกเงินกู้ 3 นาที - รับชำระหนี้, ชื้อหุ้น – ถอนหุ้น, รับ - จ่ายเงินทุกประเภท 3 นาที - จ่ายเงินสวัสดิการ 5 นาที - เปลี่ยนแปลงรายการเงินฝาก 1 นาที 	
4. รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement)	10 นาที
หมายเหตุ <ul style="list-style-type: none"> - กรณีถอนเงินสดเกิน 1 ล้านบาทขึ้นไป กรุณาแจ้งล่วงหน้า 1 วัน - กรณีถอนเงินโดยเช็ค กรุณาแจ้งล่วงหน้า 2 วัน - กรณีนำเช็คต่างสาขามาฝาก กรุณาติดต่อก่อน 11.00 น. - กรณีโอนเงินเข้ามาฝาก กรุณาโทรแจ้งฝ่ายการเงิน 043 – 511022 ต่อ 102 	

การติดต่อธุรกรรมฝ่ายธุรการ

ขั้นตอน	ระยะเวลา
1. สมัครสมาชิกสามัญเข้าใหม่	
1.1 สมาชิกกรอกใบสมัครด้วยตนเอง 10 นาที 1.2 ยื่นใบสมัคร 1.3 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใบสมัคร 1.4 รอพิจารณาอนุมัติรับเข้าเป็นสมาชิก	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน 5 นาที ภายในเดือนถัดไป
2. รับ - ส่งหนังสือ	ทุกวันทำการ
3. ออกหนังสือรับรองต่าง ๆ	5 นาที

การติดต่อธุรกรรมฝ่ายสวัสดิการ

ขั้นตอน	ระยะเวลา
1. สมัครสมาชิกสามัญเข้าใหม่	
1.1 สมาชิกกรอกใบสมัครด้วยตนเอง	10 นาที
1.2 ยื่นใบสมัคร	ทันที
1.3 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใบสมัคร	1 นาที
1.4 รอพิจารณาอนุมัติรับเข้าเป็นสมาชิก	ทันที
2. ติดต่อสวัสดิการทายาทสมาชิกถึงแก่กรรม	ทุกวันทำการ
2.1 ทายาทยื่นเอกสารขอรับเงินสวัสดิการ	20 นาที
2.2 รอพิจารณาอนุมัติเงินสวัสดิการ	6 เดือน
2.3 ติดต่อรับเงินสวัสดิการที่ฝ่ายการเงิน	30 นาที
3. ขอซื้อหุ้นสมาชิกสมทบ, ชำระหนี้สมาชิกสมทบ	5 นาที
4. ชำระค่าสวัสดิการสมาชิกสมทบ	5 นาที

การติดต่อธุรกรรมฝ่ายสินเชื่อ/บำนาญ

ขั้นตอน	ระยะเวลา
1. ขอกู้เงิน	
1.1 สมาชิกส่งคำขอกู้กับเจ้าหน้าที่ประจำหน่วย	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน
1.2 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร พร้อมวิเคราะห์คำขอกู้	7 วันทำการ
1.3 อนุมัติสินเชื่อ	ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน
1.4 ติดต่อรับเงินกู้ที่ฝ่ายการเงิน	วันทำการสุดท้ายของเดือน
2. ขอตรวจสอบสถานะเงินกู้/กรรมการประจำหน่วย	10 นาที
3. ชำระหนี้เงินกู้	10 นาที

การติดต่อด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน	ระยะเวลา
1. การยื่นยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ	
- เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด	ทันที
- เว็บไซต์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด	1 วันทำการ
- โทรศัพท์ 043 - 511022	1 วันทำการ
- จดหมาย	10 วันทำการ
- อีเมล	1 วันทำการ
- กล่องรับข้อร้องเรียน	7 วันทำการ
2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องข้อร้องเรียน สำหรับทุกช่องทาง	ไม่เกิน 1 เดือน

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและให้บริการข้อมูลของสหกรณ์

รายชื่อ	ตำแหน่ง	เบอร์ติดต่อ สายตรง
นายธงชัย พุทธมอญ	ประธานกรรมการ	080-754-8372
นายพงศ์สุวรรณ ชุมหิรัญ	เลขานุการ	088-562-5394
นายจักราช โคตะโน	ผู้จัดการ	081-545-0103
นายธีระ พนมรัมย์	ประธานผู้ตรวจสอบกิจการ	083-248-8899