

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูปัตตานี จำกัด
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการของแต่ละฝ่าย

งานบริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
ด้านการรับรู้และดูแลเรื่องร้องเรียน	
1. การยื่นยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกรร้องเรียนต่างๆ	
• การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website	1 วันทำการ
• การร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook	1 วันทำการ
• การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	1 วันทำการ
• การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร จดหมาย/บันทึกข้อความ	10 วันทำการ
• การร้องเรียนผ่านกรรมการดำเนินการ/เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ	ทันที
ด้านการเงิน	
1. การปรับสมุดเงินฝาก	ทันที
2. การทำธุรกรรมฝาก-ถอน	ไม่เกิน 5 นาที (ตามระยะเวลาบัตรคิว)
3. การรับชำระหนี้จากสมาชิก	5 นาที
4. การจ่ายเงินกู้แก่สมาชิก	
• เงินกู้ฉุกเฉิน	ไม่เกิน 10 นาที (ตามระยะเวลาบัตรคิว)
• เงินกู้สามัญ	ไม่เกิน 10 นาที (ตามระยะเวลาบัตรคิว)
• เงินกู้พิเศษ	ไม่เกิน 10 นาที (ตามระยะเวลาบัตรคิว)
5. การรับซื้อหุ้นจากสมาชิก	10 นาที
6. การจ่ายสวัสดิการสงเคราะห์สมาชิก	10 นาที
ด้านสินเชื่อ	
1. การอนุมัติเงินกู้	
• เงินกู้ฉุกเฉิน	5 นาที
• เงินกู้สามัญ/เงินกู้พิเศษ	
- สมาชิกยื่นคำขอกู้ และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิการกู้ของผู้กู้	5 นาที
ผู้ค้ำประกัน และตรวจสอบความถูกต้องรวมทั้งความสมบูรณ์	
ของสัญญา	
-เจ้าหน้าที่จ่ายเงินกู้ประเภทต่างๆ	1 วันถัดจากวันที่เอกสารคำขอกู้สมบูรณ์
2. การเปลี่ยนผู้ค้ำประกันสินเชื่อ	ทันทีหลังจากเอกสารครบถ้วน
3. การให้ข้อมูลบริการด้านสินเชื่อ	10 นาที
4. การไถ่ถอนหลักประกันเงินกู้	1 วันทำการ

งานบริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
ด้านธุรการ/เอกสาร/สวัสดิการสหกรณ์ฯ	
1. การรับสมัครสมาชิก	45 วัน นับจากวันสมาชิกยื่นเอกสารครบถ้วน
2. ออกบัตรสมาชิก	45 วัน
3. การ โอน/ย้ายสหกรณ์	30 วัน นับจากวันสมาชิกยื่นเอกสารครบถ้วน
4. การขอรับเงินสงเคราะห์สมาชิกถึงแก่กรรม	
• รับ/ตรวจสอบเอกสารผู้ถึงแก่กรรมและทายาทผู้รับเงินสงเคราะห์	30 นาที
• ทายาทรับทุนเรือนหุ้น	
**กรณีสหกรณ์ฯยังไม่ประมวลเรียกเก็บหนี้	ภายใน 5 วัน
ประจำเดือน	
**กรณีสหกรณ์ฯประมวลเรียกเก็บหนี้	ภายใน 30 วันทำการ
ประจำเดือนแล้ว	
• ทายาทรับสวัสดิการสงเคราะห์	
**เงินกองทุนสงเคราะห์สมาชิกถึงแก่กรรม (500,000 บาท)	45 วัน
5. การออกหนังสือรับรองหนี้	5 นาที
6. ทำหนังสือส่งให้หน่วยงานต่างๆ	1 วัน
ด้านสวัสดิการสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ฯ	
1. การรับสมัครสมาชิก/รับสิทธิคุ้มครอง	60 วัน
2. การลาออก	5 นาที
3. การ โอน/ย้ายสหกรณ์ฯ	10 นาที
4. การขอรับเงินสงเคราะห์สมาชิกถึงแก่กรรม	90 วัน นับแต่วันที่ยื่นเอกสารครบถ้วน
5. การจ่ายบัตรสมาชิก	ภายใน 30 วันนับแต่วันที่สมาชิกได้รับสิทธิคุ้มครอง
ด้านประมวลผล/ข้อมูล	
1. การแก้ไข/เปลี่ยนแปลงข้อมูลสมาชิก	5 นาที
2. การจ่ายใบเสร็จชำระหนี้ประจำเดือน	ภายในวันที่ 18 ของเดือนนั้นๆ
3. การออกหนังสือรับรองเงินฝากเป็นภาษาต่างประเทศ	1 ชั่วโมง
4. การขอตรวจสอบสถานะบัญชี (เช่น เงินต้นคงเหลือ/ยอดชำระหนี้ประจำเดือน)	
• ทางวาจา สหกรณ์ฯจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ยอดชำระหนี้ประจำเดือน/วันครบกำหนดชำระ ให้สมาชิกทราบ	ทันที
นับจากสมาชิกพิสูจน์ตัวตนกับสหกรณ์ครบถ้วนถูกต้อง	

งานบริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
5. การขอตรวจสอบสถานะบัญชี (เช่น เงินต้นคงเหลือ ยอดชำระหนี้ประจำเดือน)	
• ลายลักษณ์อักษร สหกรณ์จะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ ยอดชำระหนี้ประจำเดือน/วันครบกำหนดชำระ ให้สมาชิกทราบ	15 วันทำการ
6. สอบถามข้อมูล/ปรับ โครงสร้างหนี้	10 นาที
7. การทำธุรกรรมเงินกู้ฉุกเฉิน ATM ธนาคารกรุงไทย/เงินกู้สามัญชนชาติ ผ่านตู้ ATM เกิดข้อผิดพลาดไม่สามารถทำรายการได้	7 วันทำการ

** ระยะเวลาดำเนินการ ให้นับแต่วันทำการ ถัดจากวันที่สหกรณ์ได้รับแจ้ง หรือได้รับหนังสือ หรือใบคำขอที่มีข้อมูล พร้อมเอกสาร ประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากสมาชิก (แล้วแต่กรณี)

หมายเหตุ ระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดข้างต้น เป็นเพียงเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการของสหกรณ์ และเป็นความมุ่งมั่นของสหกรณ์ที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของสมาชิก เพื่อให้สมาชิกได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของสหกรณ์ มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริงอย่างไรก็ตามในบางกรณีอาจมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ สหกรณ์จึงขอสงวนสิทธิ์เปลี่ยนแปลงระยะเวลาการให้บริการได้ตามความเหมาะสม โดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้าในกรณีการให้บริการเกิดความล่าช้า ความคลาดเคลื่อน และ/หรือบกพร่องไม่ว่ากรณีใด สหกรณ์ไม่มีความรับผิดชอบใดๆ ต่อสมาชิก ผู้ใช้บริการ หรือบุคคลอื่นๆ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม