

บทที่ 6

การควบคุมภายในด้านเงินฝากของสาขาที่ใช้ระบบออนไลน์

เนื่องจากการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจปัจจุบันได้ขยายขอบเขตออกไป อย่างกว้างขวางทั้งในด้านขนาด ปริมาณ และคุณภาพ ทำให้องค์กรธุรกิจที่ขยายตัวอยู่นี้ จำเป็นต้องมีเครื่องมือที่ดีเพื่อใช้ในการบริหารงานให้บังเกิดประสิทธิผล ดังนั้น ระบบการควบคุมภายในจึงได้มีบทบาทสำคัญในการบริหารงานยุคปัจจุบันมากกว่าสมัยก่อน

ความหมายของการควบคุมภายใน

คณะกรรมการวิธีการตรวจสอบบัญชี ของสมาคมผู้ตรวจสอบบัญชีของสหรัฐอเมริกา (AICPA) ได้ให้ความหมายของการควบคุมภายในดังนี้ ¹

"การควบคุมภายใน ประกอบด้วยแผนการจัดองค์การ และวิธีการประสานงานตลอดจนการวัดมูลค่าทั้งหลายที่กิจการใช้ เพื่อป้องกันทรัพย์สิน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทางบัญชี ส่งเสริมการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายของฝ่ายบริหาร ขอบเขตของระบบการควบคุมภายในจึงครอบคลุมถึงกิจกรรมทั้งหมดขององค์กรไม่ใช่เพียงแต่กิจกรรมทางการเงินและการบัญชีเท่านั้น"

จากความหมายของการควบคุมภายในดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน มีดังต่อไปนี้

¹ DAVID N. RICCHIUTE, AUDITING CONCEPTS AND STANDARDS, (CINCINATI, OHIO : SOUTH-WESTERN CO., 1982), P.226.

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ข้อมูลซึ่งเป็นผลผลิตจากการทำงาน เพื่อใช้ในการตัดสินใจบริหารงาน ดังนั้นข้อมูลที่ฝ่ายบริหารใช้จะต้องอยู่บนพื้นฐานที่น่าเชื่อถือได้ การมีระบบการควบคุมภายในที่ดีจึงเป็นส่วนที่ช่วยให้ ผู้ใช้ข้อมูลเกิดความมั่นใจยิ่งขึ้นว่าข้อมูลที่ใช้อยู่เป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือ

2. เพื่อป้องกันและรักษาทรัพย์สิน ทรัพย์สินขององค์การเป็นสิ่งที่ เป็นทั้งตัวเงินและสามารถเปลี่ยนเป็นตัวเงินได้ การวิ่งไหลของทรัพย์สินอาจจะ กระทบกระเทือนต่อฐานะขององค์การไม่มากนักน้อย การหามาตรการที่รัดกุมเพื่อ ป้องกันการสูญหายและเสียหายจากการกระทำที่ไม่สมควร จึงเป็นสิ่งที่องค์การ ควรเอาใจใส่

3. เพื่อเสริมสร้างการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ การควบคุม ภายในขององค์การ ป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน ตลอดจนลดความสูญเสียจากการ ดำเนินงาน

4. กระตุ้นให้มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดไว้ การ บริหารงานทุกขั้นตอนมีจุดประสงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นการจัด ระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอ ก็คือการจัดมาตรการเพื่อควบคุมการปฏิบัติ งานในแต่ละขั้นตอนได้ดำเนินไปตามวิถีทางที่กำหนดไว้ หรืออยู่ในระดับที่ สามารถควบคุมได้ ข้อพึงระวังก็คือการควบคุมที่มากเกินไปจนกลายเป็น นอกจาก ทำให้งานล่าช้าแล้ว ยังจะทำให้เกิดผลสะท้อนถึงขวัญพนักงานด้วย

5. เพื่อลดโอกาสที่ผู้บริหารและพนักงานขององค์การจะทำการทุจริต การลดโอกาสที่เข้ายวน หรือ เอื้ออำนวยแก่ผู้ที่ยังไม่มีการปลูกฝังอย่างแน่นแฟ้น ที่จะทำการทุจริตย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การ การสร้างระบบการควบคุม ภายในที่ดีเป็นส่วนหนึ่งที่จะลดความสูญเสียขององค์การได้

6. เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์การ การที่มีระบบการควบคุมภายในที่ดี จะส่งผลให้การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงค่าใช้จ่ายขององค์การลดลงด้วย สำหรับการควบคุมภายในด้านเงินฝากของสาขานาคารพาณิชย์ที่ใช้ระบบออนไลน์นี้ หากมองในแง่ระบบการปฏิบัติงานของสาขานาคารพาณิชย์ แล้วสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภทคือ



1. การควบคุมด้านการปฏิบัติงาน (OPERATIONAL CONTROL)
2. การควบคุมด้านบริหาร (MANAGEMENT CONTROL)

1. การควบคุมด้านการปฏิบัติงาน (OPERATIONAL CONTROL)

การควบคุมด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการควบคุมให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายในสาขาที่เกี่ยวข้องกับระบบเงินฝากออนไลน์ เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดและให้เป็นที่มั่นใจว่า รายการทุกรายการที่เกิดขึ้น จะต้องดำเนินภายใต้ระเบียบวิธีปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายจัดการของธนาคาร

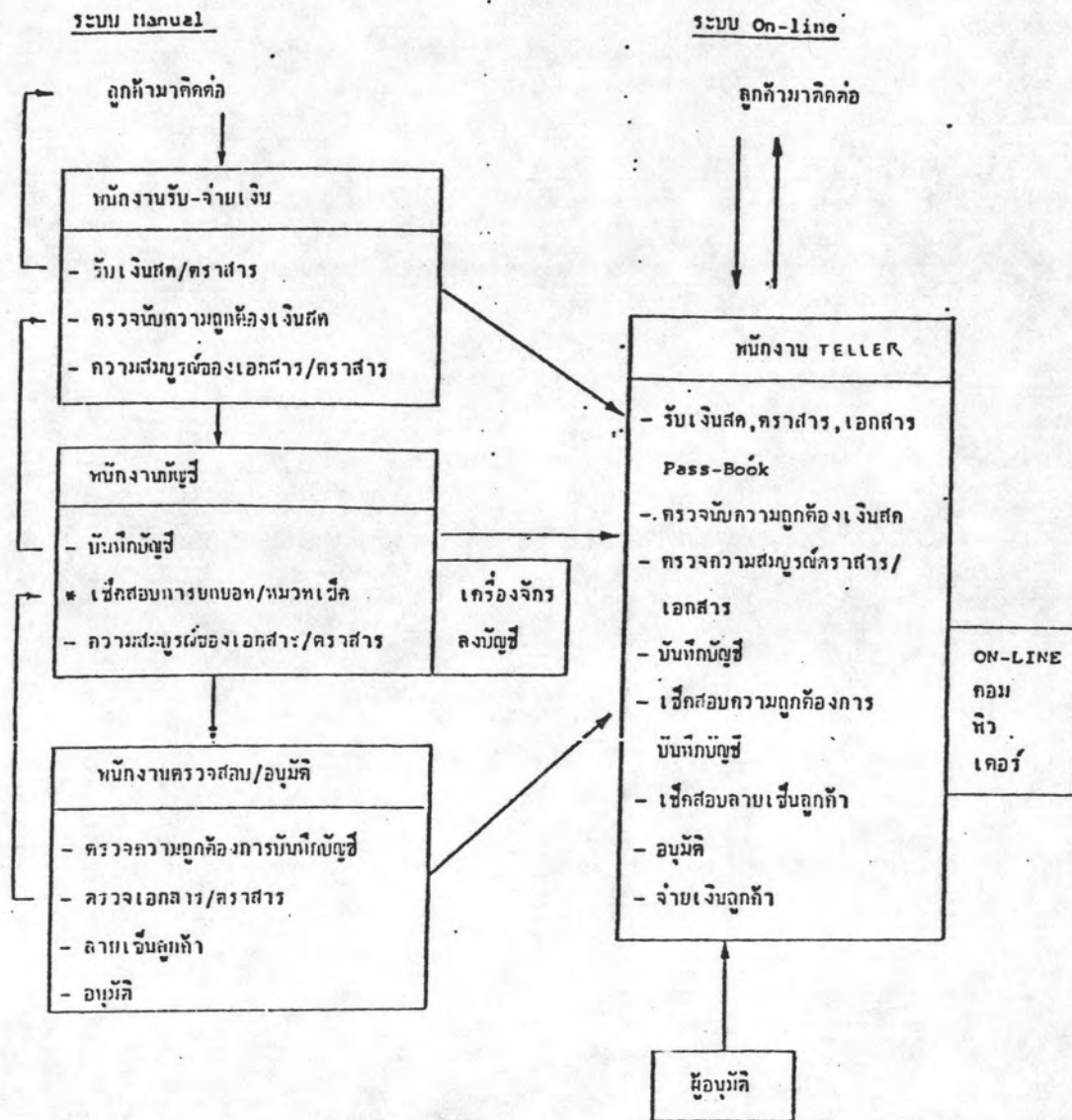
วิธีการควบคุมด้านการปฏิบัติงานมีดังต่อไปนี้

1.1 การควบคุมการปฏิบัติงานของเทลเลอร์

การให้บริการเงินฝากในระบบออนไลน์แก่ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์นั้นพนักงานเทลเลอร์นับเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อระบบมากที่สุด เนื่องจากเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ติดต่อให้บริการแก่ลูกค้า และเป็นผู้บันทึกรายการเข้าเครื่องด้วย งานของเทลเลอร์ในระบบนี้จึงค่อนข้างหนัก เมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานเดิม ดังแสดงตามรูปที่ 6.1 การปฏิบัติงานของเทลเลอร์จึงอาจก่อให้เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย และก็อาจก่อให้เกิดการทุจริตได้ง่าย เช่นเดียวกัน ดังนั้นพนักงานบริหารของธนาคารจึงต้องมีมาตรการในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเทลเลอร์ที่รัดกุม เพื่อลดโอกาสต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายได้

การควบคุมการปฏิบัติงานของเทลเลอร์ มีดังนี้

1.1.1 การเข้า-ออกจากการปฏิบัติงานของเทลเลอร์ต้องมีการบันทึกเวลาในทะเบียนลงเวลาของเทลเลอร์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเทลเลอร์ โดยการลงเวลาของเทลเลอร์ ควรใช้เวลาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ (ซึ่งสามารถดูได้จากกระดาษเจอร์นัลเทป ที่อยู่ในเครื่องพิมพ์ ทุกครั้ง) เพื่อให้เวลาที่เทลเลอร์ใช้บันทึกนี้ถูกต้องตรงกับความจริงและจะได้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกคน



รูปที่ 6.1 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานด้านเงินฝาก

1.1.2 การล็อกออกจากการปฏิบัติงานประจำเครื่องเทอร์มินัล ไม่ว่าจะในช่วงระยะเวลาสั้น หรือนาน เช่นการล็อกออกไปรับโทรศัพท์ การออกไปรับประทานอาหารกลางวัน เป็นต้น เทลเลอร์ควรบันทึกรายการปิดเครื่อง (CLOSED STATION/LOG OFF) ทุกครั้ง เพื่อป้องกันมิให้บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องมาบันทึกรายการเข้าเครื่องได้

1.1.3 การบันทึกรายการเข้าเครื่อง ควรเป็นหน้าที่ของ เทลเลอร์โดยตรงเท่านั้น ไม่ควรให้พนักงานที่ไม่เกี่ยวข้องมาบันทึกรายการแทน เทลเลอร์เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน

1.1.4 ควรให้เทลเลอร์รักษารหัสลับประจำตัว (PASSWORD) ของตนเองเป็นความลับ เนื่องจากถ้ามีบุคคลอื่นล่วงรู้รหัสลับประจำตัวของ เทลเลอร์แล้ว ก็จะสามารถบันทึกรายการเปิดเครื่องและบันทึกรายการเข้าเครื่องได้ โดยชื่อที่ปรากฏในรายงานหรือหลักฐานอื่นจะเป็นของเทลเลอร์เจ้าของรหัสลับ ซึ่งถ้ามีรายการทุจริตเกิดขึ้นแล้ว ความรับผิดชอบขั้นต้นนี้ย่อมต้องเป็นของเทลเลอร์เจ้าของรหัสลับ ดังนั้น เทลเลอร์จึงควรให้ความสำคัญแก่รหัสลับประจำตัวอย่างมาก และควรมีการเปลี่ยนแปลงรหัสลับประจำตัวอย่างสม่ำเสมอ เช่น เดือนละครั้ง หรือ 3 เดือนครั้ง เป็นต้น หรือควรเปลี่ยนรหัสลับ เมื่อเทลเลอร์ทราบว่ารหัสของตนไม่เป็นความลับแล้ว ก็ควรมีการเปลี่ยนแปลงด้วย

1.1.5 พนักงานบริหารของสาขาควรกำหนดวงเงินสดขั้นสูงสุดที่เทลเลอร์จะสามารถมีในครอบครองระหว่างวัน เช่น 200,000 บาท หรือ 500,000 บาท เป็นต้น ซึ่งถ้าเกินจากวงเงินที่กำหนดนี้ ควรให้เทลเลอร์ส่งคืนแก่พนักงานรักษาเงิน การกำหนดวงเงินสูงสุดที่เทลเลอร์สามารถมีในครอบครองได้นี้ สาขาควรกำหนดวงเงินให้สอดคล้องกับวงเงินเอาประกันของเงินสดนอกห้องมั่นคงของธนาคาร

การควบคุมในเรื่องนี้พนักงานบริหารของสาขาตั้งแต่ระดับหัวหน้าหน่วยขึ้นไป (โดยทั่วไปควรเป็นหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยเงินฝาก) คอยสอดส่องดู ให้เทลเลอร์ปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติงานนี้อย่างเคร่งครัด (บางธนาคารจะมีโปรแกรมเงินฝากคอยคุมวงเงินในครอบครองของเทลเลอร์

อยู่อีกชั้นตอนหนึ่ง แต่ผู้บริหารก็ควรจะต้องส่งดูแลในเรื่องนี้ด้วย)

1.1.6 การเบิก - ส่งเงินสระหว่างเทลเลอร์กับพนักงาน
รักษาเงิน ควรมีการจัดทำใบเบิก - ส่งเงินทุกครั้ง เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการ
เบิก-ส่งเงินสระหว่างกัน และใช้ในการจัดทางบเงินสของเทลเลอร์ด้วย
นอกจากนี้ธนาคารควรมีการกำหนดจำนวนเงินสูงสุดที่เทลเลอร์จะเบิกได้ในแต่ละ
ครั้งด้วยโดยถ้าจำนวนเงินที่เบิกเกินกว่าจำนวนเงินที่กำหนดในระเบียบปฏิบัติแล้ว
ควรมีให้พนักงานบริหารระดับสูงของสาขาลงนามอนุมัติก่อนทุกครั้งด้วย ตัวอย่าง
เช่น ถ้าเป็นการเบิกเงินสตั้งแต่ 200,000 บาทขึ้นไปต้องให้หัวหน้าหน่วย
เงินฝากลงนามอนุมัติในใบเบิกเงินสก่อน พนักงานรักษาเงินจึงจะจัดเงินมอบ/ส่ง
ให้แก่เทลเลอร์เป็นต้น

1.1.7 สำหรับสาขาธนาคารที่มีระบบเช็คเกอร์ (CHECKER)
หรือซูเปอร์ไวเซอร์ (SUPERVISOR) คอยดูแลและควบคุมการทำรายการของ
เทลเลอร์ ควรมีการสับเปลี่ยนเช็คเกอร์ หรือ ซูเปอร์ไวเซอร์ที่ดูแลการทำ
งานของเทลเลอร์อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง

1.1.8 การแก้ไขรายการ (CORRECTION) ที่เกี่ยวกับการ
บันทึกรายการเข้าเครื่องแล้ว ควรมีการบันทึกทะเบียนแก้ไขรายการทุกครั้ง
เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบการบันทึกรายการแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าว

1.2 การควบคุมการอนุมัติผ่านรายการ

ในระบบเงินฝากออนไลน์นั้น จะมีการกำหนดการอนุมัติรายการ
ไว้ในโปรแกรมเงินฝาก เช่น รายการการถอนเงินฝากออมทรัพย์เกินกว่า
50,000 บาท รายการฝากเงินเกินกว่า 200,000 บาท หรือการยกเลิกรายการ
กันเงินฝากในเครื่อง เป็นต้น รายการเหล่านี้ต้องให้พนักงานบริหารในแต่ละระดับ
ของสาขาเป็นผู้อนุมัติผ่านรายการในเครื่อง ซึ่งการอนุมัติผ่านรายการอาจกระทำ
ได้ในรูปของการใช้รหัสประจำตัว การรูดบัตรผ่านรายการที่มีรหัสลับบันทึกไว้บน
แถบแม่เหล็ก หรือการกำหนดระดับกุญแจที่ต้องใช้ประกอบการทำรายการในเครื่อง
เทอร์มินัล

โดยทั่วไปการแบ่งระดับการอนุมัติผ่านรายการของสาขาในระบบ



ออนไลน์ อาจแบ่งได้ เป็น 3 ระดับได้แก่

ระดับที่ 1 อำนวยการอนุมัติผ่านรายการของพนักงานบริหารใน ระดับผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยเงินฝาก หรือพนักงานเทลเลอร์รับมอบอำนาจ (AUTHORIZED TELLER) ซึ่งอำนาจอนุมัติรายการในขั้นนี้ อาจจะได้แก่ รายการถอนเงินเกินกว่า 50,000 บาท การแก้ไขรายการผิดพลาด (CORRECTION) การเพิ่ม (ADD) เลขที่เช็คในเครื่อง เป็นต้น ระดับการอนุมัติ ผ่านรายการระดับนี้อาจมีการแบ่งอำนาจเพิ่มขึ้นตามความอาวุโสของพนักงานก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละธนาคาร

ระดับที่ 2 เป็นอำนวยการอนุมัติผ่านรายการของหัวหน้าหน่วย เงินฝากซึ่งเป็นพนักงานบริหารของสาขาที่ทำหน้าที่ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงาน ด้านเงินฝากโดยตรง อำนวยการอนุมัติรายการในระดับนี้จะมีการผ่านรายการที่ สำคัญ ๆ เช่น รายการถอนเงินฝากเกินกว่า 200,000 บาท การฝาก-ถอนเงิน ต่างสาขา รายการปิดบัญชี รายการปรับปรุงแก้ไขดอกเบี้ยในเครื่อง เป็นต้น

ระดับที่ 3 เป็นอำนวยการอนุมัติผ่านรายการของผู้จัดการสาขา ซึ่งส่วนใหญ่รายการที่ต้องผ่านการอนุมัติของพนักงานบริหารระดับนี้จะเป็นรายการ เกี่ยวกับการให้สินเชื่อมากกว่า รายการเหล่านี้ เช่น การอนุญาตให้ลูกค้าเบิกเงิน เกินบัญชี การอนุมัติให้ลูกค้าถอนเงินโดยที่ยังไม่ทราบผลการเรียกเก็บเงินตามเช็ค (CHEQUE EFFECT NOT CLEAR) เป็นต้น

แนวทางการควบคุมการอนุมัติผ่านรายการควรมีดังต่อไปนี้

1.2.1 การนำบัตร / ฎุญแจผ่านรายการออกใช้ประจำวัน ควรมีการบันทึกเวลาการนำออกใช้และการเก็บในทะเบียนบันทึกเวลาใช้บัตร/ฎุญแจ ประจำวันสำหรับบัตรผ่านรายการหากมีการมอบหมายให้พนักงานบริหารระดับรอง ลงมาเป็นผู้รับผิดชอบแทนควรมีการบันทึกเวลาการมอบหมายบัตรในทะเบียน ด้วย เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันว่าในช่วงเวลาใดพนักงานผู้ใด เป็นผู้ควบคุมการอนุมัติผ่าน รายการ

1.2.2 การมอบบัตรผ่านรายการของหัวหน้าหน่วยเงินฝากให้ พนักงานบริหารระดับรองลงไปป็นผู้ใช้นั้น ไม่ควรมอบติดต่อกันเป็นระยะเวลาาน

หรือมอบไว้ตลอดวัน เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการให้มีการใช้บัตรผ่านรายการก็เพื่อให้หัวหน้าหน่วยเงินฝาก เป็นผู้ควบคุมดูแลการบันทึกรายการที่สำคัญ ๆ ของเทลเลอร์ เนื่องจากหัวหน้าหน่วยเงินฝากนั้นมีประสบการณ์และความรับผิดชอบที่สูงกว่า อีกทั้งยังเป็นการป้องกันการทุจริตของพนักงานภายในสาขาด้วย

1.2.3 การมอบบัตรผ่านรายการของผู้จัดการสาขา ควรมีการมอบหมายให้ระดับรองลงมา ถึงระดับหัวหน้าหน่วยเงินฝากเท่านั้น เพราะบัตรนี้เป็นการอนุมัติการให้สินเชื่อของผู้จัดการสาขา จึงควรให้มีการมอบให้เฉพาะพนักงานบริหารระดับสูงเท่านั้น เนื่องจากเป็นผู้มีประสบการณ์ ความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าและความรู้ด้านสินเชื่อมากกว่า

1.2.4 สำหรับการอนุมัติผ่านรายการโดยใช้กุญแจ และรหัสลับประจำตัว พนักงานบริหารต้องถือว่ารหัสลับประจำตัวนั้นเป็นความลับห้ามบอกต่อ หรือให้บุคคลอื่นล่วงรู้ และควรมีการเปลี่ยนรหัสลับประจำตัวอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากหากให้มีบุคคลอื่นล่วงรู้ หรือปล่อยให้บุคคลอื่นทำการอนุมัติรายการแทนแล้วเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเกิดขึ้น พนักงานบริหารผู้นั้นย่อมต้องเป็นผู้รับผิดชอบในรายการนั้น เพราะหลักฐานตามระบบคอมพิวเตอร์ที่ปรากฏจะระบุเพียงพนักงานที่เป็นเจ้าของรหัสลับเท่านั้น โดยเครื่องจะไม่รับรู้ถึงว่าบุคคลใดเป็นผู้บันทึกรหัสลับผ่านรายการ

1.2.5 การอนุมัติผ่านรายการในเครื่อง พนักงานบริหารต้องดูรายการ หรือข้อความที่ปรากฏบนเครื่องเทอร์มินัล ก่อนที่จะทำการอนุมัติผ่านรายการในเครื่องทุกครั้ง เพื่อตรวจสอบรายการที่ปรากฏตามเครื่องนั้นว่าจำเป็นต้องผ่านรายการและจะได้ทราบถึงรายการที่ตนเองอนุมัติผ่านรายการในเครื่องนั้นเป็นรายการใดตลอดจนเป็นการช่วยตรวจสอบการบันทึกรายการของเทลเลอร์อีกขั้นตอนหนึ่งด้วย

1.2.6 เมื่อพนักงานบริหารผู้ใดเป็นผู้อนุมัติผ่านรายการในเครื่อง ต้องให้พนักงานบริหารผู้นั้นลงนามอนุมัติในสลิปด้วย เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันว่าพนักงานบริหารผู้นั้นได้เป็นผู้ผ่านรายการนั้นจริง และเพื่อช่วยให้พนักงานบริหารผู้ผ่านรายการนั้นสามารถตรวจสอบหลักฐานที่ตนได้อนุมัติผ่านรายการใน

เครื่องได้อีกครั้งหนึ่ง

1.2.7 บัตร / กุญแจสำรอง ควรมีการนำออกมาทดลองใช้งานเป็นครั้งคราว เพื่อทดสอบว่าอุปกรณ์เหล่านี้สามารถใช้งานได้ทันที หากอุปกรณ์ที่ใช้งานอยู่ปัจจุบันเกิดชำรุดเสียหาย

1.3 การควบคุมการฝาก - ถอนต่างสาขา

ตามที่ได้อธิบายถึงลักษณะการฝาก-ถอนต่างสาขา ทั้งแบบสาขาในเขตเดียวกัน และข้ามเขตในบทที่ 4 แล้ว จะเห็นได้ว่าการให้บริการฝาก-ถอนต่างสาขาของธนาคารพาณิชย์ นั้น ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าของธนาคารเป็นอันมาก แต่ในแง่ระบบของการปฏิบัติงานของสาขาแล้ว การให้บริการในลักษณะนี้จะมีจุดที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อธนาคารพอสมควร ถ้าสาขาธนาคารพาณิชย์ใดมีการควบคุมภายในในเรื่องนี้ไม่รัดกุมพอ

การควบคุมการฝาก-ถอน ต่างสาขาของธนาคารพาณิชย์ จึงมีดังต่อไปนี้

1.3.1 การถอนเงินฝาก ต่างสาขา ต้องขอคูและบันทึกรายละเอียดบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรที่ทางราชการออกให้ ของลูกค้าด้วยทุกครั้ง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคคลคนนั้นเป็นเจ้าของบัญชีจริง

1.3.2 กรณีที่เป็นการถอนต่างสาขาและเกิดรายการถอนเงินล่วงหน้าฝากในวันนั้น* เทลเลอร์ผู้บันทึกรายการต้องบันทึกรายการสอบถามยอดจาก

* รายการถอนเงินล่วงหน้าฝากในวันนั้น (CASH IN OVERLAP) หมายถึงรายการถอนเงินสด ที่ล่าเข้าไปในเงินที่ฝากในวันนั้น ตัวอย่างเช่น ยอดคงเหลือเงินฝากยกมา 100,000 บาท ลูกค้าฝากเงินในวันนั้น 50,000 บาทในวันต่อมาในช่วงบ่ายมีการถอนเงินจำนวน 120,000 บาท เครื่องจะขึ้นข้อความ "CASH IN OVERLAP" เนื่องจากมีจำนวนเงิน 20,000 บาท ล่าเข้าไปในเงินที่ฝากวันนั้น โดยสรุปก็คือ ถ้ามีรายการถอนเงินตั้งแต่ 100,001

บาท ของลูกค้ารายนี้ก็จะมีขึ้นข้อความนี้เสมอ

เครื่องถึงสภาพบัญชีของลูกค้ารายนั้นว่ามีการฝากเงินจากสาขาใดในวันนั้น และแจ้งให้ผู้บริหารของสาขาทราบเพื่อจะได้โทรศัพท์ไปขอคำยืนยันยอดจาก สาขา/สำนักงานที่ลูกค้าฝากเงินในวันนั้นก่อนที่จะอนุมัติผ่านรายการ วัตถุประสงค์ของการควบคุมรายการดังกล่าวนี้ก็เพื่อป้องกันการบันทึกรายการฝากที่ไม่มีการฝากเงินจริง และถอนเงินสดออกไป ซึ่งอาจจะมีสาเหตุเกิดจากการบันทึกรายการผิดพลาดของสาขาต้นทางในรายการนั้น หรือการทุจริตของพนักงานภายในสาขา

อนึ่งในการโทรศัพท์ยืนยันยอดเงินฝากนี้ ควรให้พนักงานบริหาร ตั้งแต่ระดับหัวหน้าหน่วยของทั้งสองสาขาเป็นผู้ยืนยันยอด และต้องจดชื่อของพนักงานบริหารที่ทำหน้าที่ยืนยันยอดในสลิปด้วย

1.3.3 รายการฝาก-ถอน ต่างสาขานี้ โดยทั่วไปต้องผ่านรายการอนุมัติรายการในเครื่องจากพนักงานบริหารของสาขาที่มีระดับอาวุโส เช่น หัวหน้าพนักงานเทลเลอร์รับมอบอำนาจ (CHIEF AUTHORIZED TELLER) หรือ ซูเปอร์ไวเซอร์ เป็นต้น ดังนั้นก่อนที่พนักงานบริหารจะผ่านรายการในเครื่องควรดูรายการที่ผ่านในเครื่องก่อนทุกครั้งและตรวจสอบรายการที่ผ่านอนุมัตินี้กับสลิป สมุดคู้ฝาก หรือเอกสารประกอบรายการอีกครั้งหนึ่ง ก่อนลงนามอนุมัติในเอกสารบัญชีทั้งหมด

1.3.4 การฝาก-ถอน ข้ามเขต (INTER-REGION) นั้น เทลเลอร์ต้องสอบถามยอดบัญชีของลูกค้าก่อนและหลังการบันทึกรายการ เพื่อตรวจสอบยอดเงินที่ฝาก-ถอนนั้น ถูกต้องหรือไม่ เนื่องจากการบันทึกรายการฝาก-ถอนข้ามเขตนี้มีระยะทางไกล และเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งถ้าหากสื่อกลางของการสื่อสาร (คู่สายโทรศัพท์) เกิดขัดข้องระหว่างทางก็อาจจะทำให้การประมวลผลข้อมูลของรายการนี้ผิดพลาดได้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายทางการเงินแก่ธนาคารได้

1.3.5 ทุกสิ้นวันทำการหัวหน้าหน่วยเงินฝาก ต้องตรวจสอบยอดรวมสลิปรายการฝาก-ถอนต่างสาขา กับยอดรวมจากเครื่องให้ถูกต้องตรงกันทุกวัน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการทำรายการฝาก-ถอน ต่างสาขาประจำวันของเทลเลอร์

1.3.6 ในวันรุ่งขึ้นหัวหน้าหน่วยเงินฝาก ควรตรวจสอบรายการฝาก-ถอนต่างสาขา กับรายงานคอมพิวเตอร์ที่ได้รับจากศูนย์คอมพิวเตอร์ และเทียบยอดเงินฝากตามรายงานกับบัญชีแยกประเภทเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของรายการดังกล่าวอีกครั้งหนึ่ง

สำหรับรายการฝาก-ถอนข้ามเขต ตามระเบียบของธนาคารพาณิชย์จะต้องมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากลูกค้าที่ทำรายการประเภทนี้ ดังนั้น หัวหน้าหน่วยเงินฝากจึงควรตรวจสอบการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมนี้จากสลิปกับรายงานคอมพิวเตอร์ ว่าเทลเลอร์มีการเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบธนาคารและครบถ้วนทุกรายการหรือไม่

1.4 การควบคุมการพิสูจน์ยอดประจำวัน

ระบบการบัญชีในปัจจุบันทุกแห่งมักจะใช้ระบบบัญชีคู่ (DOUBLE ENTRY) ซึ่งตามหลักการบัญชีคู่นั้นทุกรายการทางการเงิน ที่ผ่านบัญชีไปจะต้องได้ดุล (BALANCE) กันเสมอ และสามารถพิสูจน์ยอดกันได้ในระบบธนาคารพาณิชย์ก็ถือหลักปฏิบัติเช่นเดียวกัน แต่ระบบธนาคารพาณิชย์นั้นต้องมีการบันทึกบัญชีให้ถูกต้องทันเวลาทุกวันการพิสูจน์ยอดประจำวันจึงเป็นส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อรับรองว่าข้อมูลทางบัญชีประจำวันถูกต้องและเชื่อถือได้

ในระบบงานเดิมของธนาคารพาณิชย์ การพิสูจน์ยอดประจำวัน จะมีการตรวจสอบเพียงแต่ว่ายอดการบันทึกบัญชีแต่ละประเภทได้ดุลกันหรือไม่เท่านั้น แต่เมื่อสาขาธนาคารพาณิชย์ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์มาให้บริการลูกค้าแล้ว การพิสูจน์ยอดประจำวันจะมีขั้นตอนเพิ่มขึ้น คือจะต้องพิสูจน์ยอดในเครื่องคอมพิวเตอร์ กับยอดบัญชีของสาขาคู่ เพื่อเป็นการควบคุมการปฏิบัติงานประจำวันที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลด้วย เนื่องจากในระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์เป็นระบบการให้บริการแก่ลูกค้าที่รวดเร็วมาก ซึ่งก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคารมากเหมือนกัน จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมถึงขั้นตอนการบันทึกข้อมูลด้วย ตัวอย่างเช่น ถ้าเทลเลอร์ บันทึกรายการฝากด้วยเช็คเป็นฝากด้วยการโอน การพิสูจน์ยอดบัญชีประจำวันจะไม่เกิดผลกระทบแต่

อย่างไรถ้าเป็นระบบเดิม แต่ถ้าเป็นรายการโอน (TR) ระบบคอมพิวเตอร์-ออนไลน์ กรณีเช่นนี้ลูกค้าสามารถถอนเงินผ่านเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ ถึงแม้เช็คนั้นยังไม่ผ่าน ซึ่งอาจก่อความเสียหายต่อธนาคารได้ ถ้าหากเช็คนั้นไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้ เป็นต้น

การควบคุมการพิสูจน์ยอดประจำวัน จึงควรมีดังต่อไปนี้

1.4.1 การพิสูจน์ยอดเงินสดคงเหลือของเทลเลอร์ประจำวัน ควรให้เทลเลอร์จัดทำใบพิสูจน์ยอดเทลเลอร์เทียบกับยอดจากใบสอบถามจากเครื่องทุกครั้งเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการพิสูจน์ยอดรายการเงินสดประจำวันของเทลเลอร์แต่ละคน

1.4.2 ควรให้มีพนักงานบริหารของสาขา เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของใบพิสูจน์ยอดเงินสดของเทลเลอร์ และลงนามในใบพิสูจน์ยอดเงินสดด้วย เพื่อเป็นการตรวจสอบและรับรองความถูกต้องของใบพิสูจน์ยอดเงินสดของเทลเลอร์

กรณีที่สาขาใช้ระบบพนักงานเทลเลอร์รับมอบอำนาจ (AUTHORIZED TELLER) ควรให้มีการเปลี่ยนใบพิสูจน์ยอดเงินสดของเทลเลอร์ ตรวจสอบและรับรองตัวเลขระหว่างกันแทน เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการควบคุมแบบคู่ (DUAL CONTROL)

1.4.3 เมื่อพนักงานรักษาเงินรับเงินสดคืนจากเทลเลอร์ ควรดูการลงนามของพนักงานบริหารที่เป็นผู้ตรวจสอบในใบพิสูจน์ยอดเงินสดของเทลเลอร์และให้ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเลขในใบพิสูจน์ยอดเงินสด และหลักฐานใบเบิก-ส่งเงินสดตรงกับฉบับของพนักงานรักษาเงินที่เก็บไว้หรือไม่ เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดทำบัญชีเงินสดของสาขา ก่อนส่งหลักฐานทั้งหมดให้แก่หัวหน้าหน่วยเงินฝาก

1.4.4 การพิสูจน์ยอดรวมรายการบัญชีประจำวัน ควรให้หน่วยงานด้านบัญชีเป็นผู้จัดทำใบพิสูจน์ยอดรวมรายการประจำวัน (CONTROL SHEET / PROOF SHEET) จากสลิป ส่วนหน่วยเงินฝากควรเป็นผู้ออกยอดรวมรายการของสาขา (BRANCH TOTAL) จากเครื่อง และหัวหน้าหน่วยเงินฝาก

ต้องเป็นผู้ตรวจสอบยอดรวมรายการแต่ละประเภทบัญชี กับยอดเงินเครื่องซึ่งถ้าหากมีรายการผิดพลาด หน่วยเงินฝากต้องติดตามหาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไขให้เสร็จสิ้น ก่อนเลิกงานประจำวัน

การจัดทำใบพิสูจน์ยอดรวมรายการประจำวันนี้ ถ้าสาขาใดไม่มีการแบ่งหน่วยงาน เป็นหน่วยเงินฝาก กับหน่วยบัญชีแล้ว พนักงานที่เป็นผู้จัดทำใบพิสูจน์ยอดรวมรายการ ต้องไม่ใช่เทลเลอร์ ที่เป็นผู้บันทึกรายการเข้าเครื่องประจำวัน เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานที่ปฏิบัติงานบันทึกรายการเข้าเครื่องสามารถแก้ไขรายการบัญชีและเป็นการควบคุมแบบคุมคู่

1.4.5 การพิสูจน์ยอดรวมรายการบัญชีประจำวันนี้ สาขาต้องจัดทำและตรวจสอบให้เสร็จสิ้นภายในวันทำการนั้น เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากการบันทึกรายการผิดเข้าเครื่อง หรือ การทุจริตของพนักงาน

1.5 การตรวจสอบรายงาน

หลังจากที่สาขาเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานด้านเงินฝากในระบบออนไลน์ประจำวันและปิดระบบออนไลน์ระหว่างสาขากับศูนย์คอมพิวเตอร์แล้ว ทางศูนย์คอมพิวเตอร์จะนำข้อมูลที่สาขาส่งมาประมวลผลในระบบออนไลน์ระหว่างกัน มาประมวลผลข้อมูลใหม่ในระบบแบช (BATCH PROCESSING) และพิมพ์รายงานประจำวันส่งให้สาขาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่งในวันทำการถัดไป

การตรวจสอบรายงานนี้จึงเป็นวิธีการควบคุมภายในด้านเงินฝากในระบบออนไลน์ส่วนหนึ่ง ซึ่งมีวิธีการควบคุมการตรวจสอบรายงานดังนี้

1.5.1 การตรวจสอบรายงานที่เกี่ยวข้องกับรายการ ฝาก-ถอนประจำวัน (DAILY TRANSACTION) ของแต่ละประเภทเงินฝาก ผู้ตรวจรายงานต้องให้ความสนใจและตรวจสอบ รายการที่ต้องผ่านการอนุมัติรายการ (OVERRIDE) ยอดรวมของรายการ และตรวจสอบรายการแก้ไขกับทะเบียนฯ

1.5.2 หัวหน้าหน่วยเงินฝาก ควรเป็นผู้ตรวจสอบรายงาน ที่เกี่ยวกับยอดคงเหลือของแต่ละประเภทเงินฝาก (SUMMARY REPORT) เทียบกับบัญชีแยกประเภททั่วไป และรายงานฝาก-ถอนต่างสาขา รายงานแสดงรหัสรายการสำคัญ (SPECIAL TRANSACTION REPORT) (ซึ่งจะมีรายการที่สำคัญๆ

กับเงินฝาก เช่น การจ่ายเช็คให้ลูกค้า รายการปรับปรุงดอกเบี้ย เป็นต้น)

1.5.3 ผู้ตรวจรายงานควรลงนามพร้อมประทับตราธนาคารที่ ทำรายงานที่ตรวจของทุกรายงาน และการตรวจรายงานนี้ควรตรวจให้เสร็จสิ้นในวันที่ได้รับรายงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของรายการที่บันทึกเข้าเครื่องได้ทันเวลา ซึ่งถ้าหากมีข้อผิดพลาดหรือผลต่างจะได้รับหาสาเหตุ หากมีการละเลยในการตรวจสอบรายงานอย่างจริงจัง ก็อาจก่อให้เกิดผลเสียหายแก่ธนาคารได้

1.5.4 สาขาควรมีการจัดทำเอกสารตรวจสอบการรับรายงาน (REPORT CHECK LIST) ที่ควรจะได้รับในแต่ละวัน สัปดาห์ และเดือน เพื่อบันทึกการรับรายงานและใช้ตรวจสอบความถูกต้องของรายงานที่ควรจะได้รับในแต่ละวัน ซึ่งถ้าหากมีรายงานที่ไม่ได้รับจะได้แจ้งศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อขอรายงานใหม่

1.5.5 รายงานคอมพิวเตอร์ที่ได้รับจากศูนย์คอมพิวเตอร์นี้ควรจัดเก็บแยกตามประเภทของรายงานและเรียงตามวันที่ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบทางเดินบัญชี หรือค้นหาข้อมูลทางบัญชี และรายงานต่าง ๆ นี้ควรเก็บในห้องมั่นคง หรือห้องเก็บเอกสารที่ล็อกกุญแจได้ เพื่อความปลอดภัยของรายงานต่าง ๆ นี้

1.5.6 ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บรายงานคอมพิวเตอร์แต่ละประเภท เนื่องจากรายงานบางประเภทถือเป็นเอกสารบัญชีต้องเก็บรักษาตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ส่วนบางรายงานที่ไม่ต้องเก็บรักษาเป็นระยะเวลานาน ก็ควรมีการทำลาย เพื่อประหยัดเนื้อที่ในการเก็บรักษาเอกสารของสาขา

การทำลายรายงานทุกครั้ง ควรมีพนักงานรับผิดชอบในการตรวจสอบรายงานที่ทำลายนี้ เมื่อครบกำหนดระยะเวลาจัดเก็บจริง จึงจะให้มีการทำลายได้โดยในการทำลายนี้ควรกำหนดพนักงานรับผิดชอบ 2 คน และคนหนึ่งต้องเป็นพนักงานบริหารของสาขา

1.6 การควบคุมการกันเงินฝาก

ในบางกรณีลูกค้าจำเป็นต้องใช้เงินฝากของตนเป็นหลักประกัน
 หนี้ต่าง ๆ เช่น เงินกู้ เงินเบิกเกินบัญชี หรือการออกหนังสือค้ำประกัน เป็นต้น
 ในกรณีเช่นนี้ ลูกค้าต้องจ่ายเงินฝากไว้เป็นหลักประกันกับธนาคาร ซึ่งทางด้าน
 นิติกรรมสัญญาในเรื่องนี้หน่วยงานด้านสินเชื่อจะเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมด และจะ
 แจ้งให้หน่วยเงินฝากดำเนินการกันเงินฝากของลูกค้าในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วย
 ดังนั้น สาขาจึงต้องมีการควบคุมรายการกันเงินฝากนี้ให้รัดกุม เนื่องจากถ้าเกิด
 รายการผิดพลาดแล้ว ยอดหนี้ของลูกค้านั้นอาจแปรสภาพเป็นหนี้ที่ไม่มีหลักประกัน
 หรือมีหลักประกันไม่คุ้มหนี้ได้

วิธีการควบคุมการกันเงินฝากในระบบเงินฝากออนไลน์ มีดัง
 ต่อไปนี้

1.6.1 การแจ้งการกัน หรือยกเลิกการกันเงินฝากของหน่วย
 งานด้านสินเชื่อ หรือหน่วยงานที่ต้องการสั่งกันแก่หน่วยงานเงินฝาก หน่วยงาน
 นั้นต้องจัดทำใบแจ้งการกันอย่างน้อย 2 ฉบับ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานของ
 หน่วยงานนั้น และหน่วยเงินฝาก

1.6.2 สำหรับการแจ้งการกันเงินนี้ หน่วยงานที่ต้องการกัน
 เงินฝากต้องแจ้งโดยตรงต่อหัวหน้าหน่วยเงินฝากทุกครั้ง และใบแจ้งการกัน
 เงินฝากต้องลงนามอนุมัติโดยพนักงานบริหารระดับหัวหน้าหน่วยของหน่วยงานที่
 ต้องการกันขึ้นไป

1.6.3 การบันทึกรายการกันเงินฝากเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์
 เทลเลอร์ต้องบันทึกรายการกันเท่ากับจำนวนที่หน่วยงานที่สั่งกันต้องการเท่านั้น
 และเทลเลอร์ต้องลงนามกำกับรายการในใบแจ้งการกันเงินฝาก ก่อนส่งให้
 หัวหน้าหน่วยเงินฝากตรวจสอบและอนุมัติรายการ

1.6.4 ในวันรุ่งขึ้นหัวหน้าหน่วยเงินฝากต้องตรวจสอบความ
 ถูกต้องรายการกันในรายงานแสดงรหัสรายการสำคัญกับใบแจ้งการกัน/ยกเลิก
 การกันเงินฝาก เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของรายการที่บันทึกเข้าเครื่องในวัน
 ก่อนอีกครั้ง

1.6.5 กรณีที่เป็นการยกเลิกการกันเงินฝากโดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อยกเลิกวงเงินเบิกเกินบัญชี หัวหน้าหน่วยเงินฝากต้องตรวจสอบว่ารายการดังกล่าวนี้ หน่วยงานด้านสินเชื่อมีการจัดทำใบแจ้งการยกเลิกวงเงินเบิกเกินบัญชีมาพร้อมกันหรือไม่ และการบันทึกรายการยกเลิกการกันเงินฝากรายการดังกล่าวนี้ ควรมีการบันทึกรายการยกเลิกวงเงินเบิกเกินบัญชีก่อน

1.6.6 เมื่อมีการบันทึกรายการกันเงินฝากทุกครั้ง ต้องมีการบันทึกรายการกันหรือยกเลิกการกันบัญชีเงินฝากนั้นในทะเบียนกันเงินฝากให้ครบถ้วนและทันเวลา และถ้าเป็นการบันทึกรายการยกเลิกการกันเงินฝาก ควรตรวจสอบรายการที่กันไว้เดิมในทะเบียนการกันเงินฝาก ก่อนบันทึกรายการเข้าเครื่อง เพื่อตรวจสอบรายการที่บันทึกเข้าเครื่องไว้เดิม และใช้ในการบันทึกรายการยกเลิกได้ถูกต้องยิ่งขึ้น

การบันทึกรายการกันเงินฝากในทะเบียนการกันเงินฝากนี้ ต้องมีพนักงานบริหารของสาขาตั้งแต่ระดับผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยตรวจสอบการบันทึกรายการและลงนามกำกับรายการทุกครั้ง

1.7 การควบคุมดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นส่วนสำคัญของระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ซึ่งหากไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือมีแต่อยู่ในสภาพที่ชำรุดเสียหายแล้ว การดำเนินงานประจำวันของสาขาก็อาจจะหยุดชะงักหรือไม่คล่องตัวเท่าที่ควรได้

พนักงานบริหารของสาขาจึงจำเป็นต้องมีหน้าที่คอยสอดส่องดูแลและรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์นี้ให้อยู่ในสภาพที่ติดตลอดเวลา

วิธีการควบคุมดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ดี ควรมีดังนี้

1.7.1 การรักษาความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือบริเวณที่ตั้งตู้คอมพิวเตอร์ ผู้จัดการสาขาควรวางกฎเกณฑ์ หรือระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องนี้ เช่น กำหนดให้มีการทำความสะอาดเครื่องเทอร์มินัล สัปดาห์ละครั้ง ห้ามพนักงานนำอาหาร เครื่องดื่ม มาวางหรือรับประทานบริเวณที่ตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น และพนักงานบริหารของสาขาต้องคอยดูแลกำกับให้พนักงานสาขาถือปฏิบัติในเรื่องนี้อย่างเคร่งครัด เพื่อรักษาอุปกรณ์

คอมพิวเตอร์มีให้เสื่อมสภาพเร็วเกินกว่าที่ควร และสามารถทำงานได้โดยไม่มีข้อบกพร่อง นอกจากนี้ยังเพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีของสาขาต่อลูกค้า ได้เห็นถึงความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของเครื่องมืออุปกรณ์ของสาขา

1.7.2 การบำรุงรักษาเครื่อง ธนาคารควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทางด้านคอมพิวเตอร์ มาดูแลตรวจสอบการทำงานของเครื่อง และบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอาจเป็นพนักงานของธนาคารเอง หรือพนักงานของบริษัทผู้ขายก็ได้ เพื่อบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่ดีตลอดเวลา และมีอายุการใช้งานที่ยืนยาว

1.7.3 สาขาควรมีการติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงไว้ในพื้นที่ที่สามารถหยิบใช้ได้ทันทีที่เกิดเหตุเพลิงไหม้ ซึ่งอาจจะช่วยลดความเสียหายของทรัพย์สินธนาคารลงได้บ้าง

1.7.4 ธนาคารควรจัดทำประกันภัยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือทรัพย์สินอื่นอย่างเพียงพอ เพื่อธนาคารจะได้รับเงินคืนมา หากเกิดภัยพิบัติหรือความเสียหายที่ไม่สามารถป้องกันได้

1.8 การควบคุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงาน เอ ที เอ็ม

การให้บริการเงินฝากแก่ลูกค้าผ่านเครื่อง เอ ที เอ็ม เป็นบริการที่ลูกค้าธนาคารในปัจจุบันนิยมใช้กันมาก สาขาของธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไปจึงมีการติดตั้งเครื่อง เอ ที เอ็ม ไว้บริการแก่ลูกค้า ดังนั้น สาขาธนาคารพาณิชย์จึงต้องมีระบบการควบคุมภายในเครื่อง เอ ที เอ็ม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในระบบการให้บริการของธนาคารด้วย เพราะการใช้บริการของลูกค้านั้นเป็นการติดต่อกับเครื่อง เอ ที เอ็ม โดยตรงเท่านั้น

วิธีการควบคุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงาน เอ ที เอ็ม ของสาขาธนาคารที่สำคัญ ควรมีดังต่อไปนี้

1.8.1 ด้านเครื่อง เอ ที เอ็ม

1) การเปิดเครื่อง เอ ที เอ็ม ประจำวันเพื่อเปลี่ยนกล่องบรรจุเงิน ควรให้พนักงานสาขาอย่างน้อย 2 คน โดยคนหนึ่งต้องเป็นพนักงานบริหารของสาขา (ควรเป็นระดับผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยเงินฝากขึ้นไป)

เพื่อให้เป็นไปตามระบบควบคุมคู่ (DUAL CONTROL) ที่จะไม่ให้พนักงานคนเดียวคนหนึ่งรับผิดชอบหรือปฏิบัติงานเพียงลำพังตลอดกระบวนการ

2) กุญแจและรหัสที่ใช้ในการเปิดเครื่อง เอ ที เอ็ม ควรมีการแยกหน้าที่ในการเก็บรักษา เพื่อให้มีระบบควบคุมภายในแบบการถือครองร่วม (JOINT CUSTODY) กล่าวคือในการปฏิบัติงานอยู่ภายใต้การร่วมรู้เห็นของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปและให้ทุกคนต่างมีความรับผิดชอบร่วมกัน

3) พนักงานบริหารที่ทำหน้าที่เปลี่ยนกล่องบรรจุเงิน ต้องโทรศัพท์สอบถามยอดกับศูนย์ เพื่อจัดทำใบกระทบยอดเงินสดในเครื่อง เอ ที เอ็ม และกระทบยอดเงินสดคงเหลือในกล่องบรรจุเงิน และช่องที่เครื่องไม่จ่ายเงินให้ (REJECT BIN) ทุกครั้งที่มีการเปิดเครื่องประจำวัน

4) การตรวจนับเงินสดในช่องเงินฝากผ่านเครื่อง เอ ที เอ็ม ต้องกระทำโดยพนักงานผู้มีหน้าที่เปิดเครื่องทั้ง 2 คน คือนักพนักงานรักษาเงินสด ซึ่งจะทำหน้าที่ตรวจสอบเงินสดอีกครั้งหนึ่ง นอกจากนี้ต้องให้ผู้ตรวจนับเงินสดเขียนจำนวนเงินสด ชนิดธนบัตรที่นับได้ และลงนามกำกับในช่องเงินฝาก เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันถึงการตรวจนับเงินฝากของพนักงานธนาคาร

5) การเตรียมเงินสดใส่กล่องบรรจุเงินก็ต้องได้รับการตรวจสอบและบรรจุใส่กล่องโดยพนักงาน 2 คน ที่ทำหน้าที่เปิดเครื่อง เอ ที เอ็ม ในวันนั้น พนักงานทั้งสองคนนั้นเป็นผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบทั้งกระบวนการ

6) ในวันรุ่งขึ้นหัวหน้าหน่วยเงินฝากต้องตรวจสอบกระทบยอดบัญชีกับรายงานที่ได้รับจากศูนย์ และตรวจยอดเงินตามช่องเงินฝากกับรายงานอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งถ้ายอดเงินฝากไม่ถูกต้องกับรายงานจะต้องได้รับการแก้ไขให้เสร็จภายในเวลาที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคารกำหนด (ส่วนใหญ่จะต้องให้สาขาตรวจสอบเสร็จก่อน 12.00 น.)

1.8.2 ด้านบัตร เอ ที เอ็ม

1) เมื่อลูกค้ามาขอทำบัตร เอ ที เอ็ม สาขาต้อง

บันทึกรายชื่อลูกค้าในทะเบียนบัตร เอ ที เอ็ม ให้เสร็จสิ้นภายในวันทำการนั้น เพื่อป้องกันการลิมิตส่งแบบฟอร์มใบคำขอเป็นผู้ถือบัตร เอ ที เอ็ม ไปจัดทำ และใช้ตรวจสอบการจัดเก็บค่าทำบัตร เอ ที เอ็ม ประจำวันด้วย เนื่องจาก ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ได้กำหนดให้สาขาจัดเก็บค่าธรรมเนียมทำบัตรจากลูกค้า ซึ่งถ้าสาขาทะเบียนทันเวลาก็สามารถนำรายชื่อลูกค้าที่ขอทำบัตรประจำวัน จากทะเบียนมาเทียบยอดเงินค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บได้ในแต่ละวัน

2) สาขาต้องมีการตรวจสอบรายชื่อลูกค้าที่ขอทำบัตร จากทะเบียน เทียบกับรายงานคอมพิวเตอร์ที่แสดงรายชื่อลูกค้า และเลขที่บัญชี ของลูกค้าที่ขอเป็นผู้ถือบัตรใหม่ เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และป้องกันการตัด หรือเข้าบัญชีผิดพลาดจากบัตร เอ ที เอ็ม

3) การเก็บบัตรและรหัส เอ ที เอ็ม ที่ลูกค้ายังไม่มา รับควรเก็บในตู้ที่ล็อกกุญแจได้ และอยู่ในความดูแลรักษาของพนักงานบริหารของ สาขา โดยให้ผู้เก็บบัตรและรหัสเป็นคนละคนกัน ห้ามนำบัตรและรหัสมาลัด คัดกันโดยเด็ดขาด เพื่อป้องกันการหยิบฉวย หรือขโมยบัตรไปทำการทุจริต

4) เมื่อลูกค้ามาขอรับบัตร เอ ที เอ็ม ต้องขอดูใบนัด รับบัตร และบัตรประจำตัวประชาชนจากลูกค้า และให้ลูกค้าลงนามรับบัตรใน ทะเบียนบัตร เอ ที เอ็ม เพื่อเป็นหลักฐานในการรับบัตรจากธนาคาร นอกจากนี้ ควรให้ผู้จ่ายบัตรลงนามในทะเบียนบัตร เอ ที เอ็ม ด้วยทุกครั้ง

5) การจ่ายบัตร เอ ที เอ็ม ให้ลูกค้า สาขาควรจัด ให้มีพนักงานคอยสาธิตแนะนำวิธีการใช้บัตรแก่ลูกค้า การรักษาความปลอดภัย เกี่ยวกับบัตรและรหัส เพื่อป้องกันการขโมยบัตรของลูกค้าไปถอนเงิน การกด รายการฝาก-ถอนผิดพลาดของลูกค้า ซึ่งอาจมีผลกระทบของการปฏิบัติงานของ สาขา และเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีในการให้บริการของสาขา

6) ควรมีการตรวจนับบัตร เอ ที เอ็ม ที่คงเหลืออยู่ เทียบกับทะเบียนบัตร เอ ที เอ็ม อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง เพื่อตรวจสอบจำนวน บัตรคงเหลือ และหากมีบัตรสูญหายจะได้ติดตามหาสาเหตุได้เร็วขึ้น และลดความ เสี่ยงหายอันอาจเกิดกับธนาคารได้น้อยลง

7) บัตร เอ ที เอ็ม ของลูกค้าที่ถูกเครื่องยึด ซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ลูกค้าลืมรหัส กดรหัสผิดเกินกว่าที่ธนาคารกำหนด หรือบัตรชำรุด เป็นต้น บัตร เอ ที เอ็ม ที่ถูกยึดนี้ควรอยู่ในความดูแลและเก็บรักษาของพนักงานบริหารระดับผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยเงินฝากขึ้นไป และควรบันทึกในทะเบียนบัตร เอ ที เอ็ม ที่ถูกยึดให้ครบถ้วนทุกครั้ง หลังจากเปิดเครื่อง เอ ที เอ็ม ประจำวัน เพื่อป้องกันการลิมบัตร และใช้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบการขอรับบัตรของลูกค้า

บัตร เอ ที เอ็ม ที่ถูกเครื่องยึดนี้ ถ้าลูกค้าไม่มาขอรับคืนภายในระยะเวลาานพอสมควร เช่น เกิน 6 เดือน หรือ 1 ปี เป็นต้น ควรกำหนดให้สาขาทำลายบัตรนั้นทิ้ง เพื่อลดภาระในการดูแลและเก็บรักษาบัตรของสาขา

8) บัตร เอ ที เอ็ม ที่ลูกค้าขอยกเลิกการใช้ หรือ บัญชีปิดแล้ว ควรขอบัตรคืนจากลูกค้า และบันทึกในทะเบียนไว้เพื่อรอทำลาย โดยจะต้องมีการแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องบัตร เอ ที เอ็ม เพื่อล้างข้อมูลบัตรของลูกค้าออกจากแฟ้มข้อมูลด้วย

สำหรับการทำลายบัตร เอ ที เอ็ม ควรกำหนดพนักงานเข้าร่วมเป็นกรรมการในการทำลายบัตร ตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป โดยควรมีพนักงานบริหารของสาขาระดับหัวหน้าหน่วยขึ้นไป 1 คน เป็นผู้รับผิดชอบ และต้องมีการจัดทำหลักฐานแสดงถึงจำนวนบัตรที่ทำลายด้วยทุกครั้ง

1.9 การควบคุมเอกสารบัญชีเงินฝาก

เอกสารบัญชีที่ใช้บันทึกรายการเงินฝากต่าง ๆ เช่น สมุดคู่ฝาก สลิป และเช็ค เป็นต้น และเอกสารที่ใช้ประกอบการบันทึกรายการ เช่น บัตรตัวอย่างลายมือชื่อ หรือแผ่นกระดาษลอกลายมือชื่อ เป็นต้น เอกสารเหล่านี้เป็นหลักฐานสำคัญตามกฎหมาย และใช้เป็นพยานเอกสารในการสอบสวนการทุจริตได้ด้วย ดังนั้น ในบางครั้งผู้ทุจริตจะมีการทำลายเอกสารต่าง ๆ นี้ เพื่อมิให้สามารถตรวจสอบหาผู้กระทำผิดได้

ในการควบคุมการปฏิบัติงานด้านเงินฝาก จึงจำเป็นต้องมีวิธีการควบคุมเอกสารสำคัญ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1.9.1 การควบคุมสมุดคู่ฝาก

สมุดคู่ฝากเป็นหลักฐานที่สำคัญซึ่งธนาคารมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อใช้บันทึกรายการฝากหรือถอนเงินจากบัญชีเงินฝากประจำและออมทรัพย์ ดังนั้น สมุดคู่ฝากจึงเป็นเอกสารสำคัญอย่างหนึ่งที่ธนาคารจำเป็นต้องมีระบบการควบคุมภายในที่รัดกุม

วิธีการควบคุมภายในเกี่ยวกับสมุดคู่ฝาก มีดังต่อไปนี้

1) สมุดคู่ฝากที่เปลี่ยนระบบ (CONVERT)

ก. ตามที่ได้กล่าวในบทที่ 5 แล้วว่า สมุดคู่ฝากที่เปลี่ยนระบบแล้ว ในระยะแรกอาจให้อยู่ในความควบคุมของพนักงานบริหารของสาขาตั้งแต่ระดับผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยเงินฝากขึ้นไป แต่หลังจากที่มีการเปลี่ยนสมุดคู่ฝากไปสักระยะหนึ่งแล้ว หัวหน้าหน่วยเงินฝากควรเป็นผู้ควบคุมดูแลสมุดคู่ฝากด้วยตนเอง และต้องเป็นผู้เก็บรักษาบัญชีสมุดคู่ฝาก เมื่อลูกค้ามาติดต่อขอเปลี่ยนสมุดคู่ฝากจึงจะมอบหมายให้พนักงานบริหารระดับผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยเงินฝากเป็นผู้ดำเนินการต่อไป

ข. การจ่ายสมุดคู่ฝากที่เปลี่ยนระบบให้แก่ลูกค้า ต้องตรวจสอบลายมือชื่อที่ลูกค้าลงนามในแผ่นกระดาษลอกลายมือชื่อ ด้านหลังสมุดคู่ฝาก และในทะเบียนจ่ายสมุดคู่ฝากให้ตรงกับบัตรตัวอย่างลายมือชื่อ กรณีที่ส่งสัยให้ขอคู่มือประชาชน หรือบัตรที่ทางราชการออกให้ และถ้ากรณีที่ลายมือชื่อของลูกค้าแตกต่างไปจากบัตรตัวอย่างลายมือชื่อที่ลูกค้าเคยให้ไว้ ธนาคารควรให้ลูกค้าลงนามลายมือชื่อในบัตรตัวอย่างลายมือชื่อใหม่ เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาเกี่ยวกับลายมือชื่อ เจ้าของบัญชีที่ลงนามเบิกเงินภายหลัง

ค. การจ่ายสมุดคู่ฝากที่เปลี่ยนระบบให้แก่ลูกค้า ต้องให้ลูกค้าลงนามรับในทะเบียนจ่ายสมุดคู่ฝากทุกครั้ง เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการรับสมุดคู่ฝากของลูกค้า

ง. ควรให้พนักงานบริหารที่ทำหน้าที่เปลี่ยนสมุดคู่

ฝากให้ลูกค้าลงนามอนุมัติในทะเบียนจ่ายสมุดคู่ฝาก และแผ่นกระดาษลอกลายมือชื่อ พร้อมลงวันที่ที่จ่ายสมุดคู่ฝากทุกครั้ง

จ. ควรควบคุมให้สาขามีการตรวจนับสมุดคู่ฝากที่เปลี่ยนระบบแล้วอย่างน้อยเดือนละครั้ง และจัดทำใบสรุปผลการตรวจนับทุกครั้ง เพื่อตรวจสอบจำนวนสมุดคู่ฝากคงเหลือตรงตามทะเบียนหรือไม่ ซึ่งถ้าหากไม่ตรงจะได้ติดตามหาสาเหตุได้ทันที เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นแก่ธนาคาร

ฉ. สมุดคู่ฝากที่มียอดคงเหลือในบัญชีเป็นจำนวนสูง ๆ ควรให้พนักงานบริหารระดับหัวหน้าหน่วยฯ ขึ้นไป นำไปมอบให้แก่ลูกค้าด้วยตนเอง เพื่อเป็นการเยี่ยมเยียนและเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า ตลอดจนไปในการลดภาระของสาขาในการเก็บรักษาสมุดคู่ฝากด้วย

2) สมุดคู่ฝากใหม่

ก. สมุดคู่ฝากใหม่ที่ใช้สำหรับเปลี่ยนให้กับลูกค้าที่สมุดคู่ฝากเล่มเก่าบันทึกรายการเต็มแล้ว ควรอยู่ในความควบคุมดูแลของพนักงานบริหารของสาขา

ข. การเปลี่ยนสมุดคู่ฝากเล่มใหม่ให้ลูกค้า พนักงานธนาคารต้องขอสมุดคู่ฝากเล่มเก่าของลูกค้ามาประทับตรายกเลิก หรือยอดยกไปเล่มใหม่แล้วด้วย เพื่อป้องกันไม่ให้นำสมุดคู่ฝากเล่มนี้มายืนยันขอรับสมุดคู่ฝาก หรือขอถอนเงินจากสมุดคู่ฝากเดิมอีกครั้ง

ค. ก่อนมอบสมุดคู่ฝากเล่มใหม่ให้ลูกค้า ต้องให้ลูกค้าลงนามรับสมุดคู่ฝากในทะเบียนจ่ายสมุดคู่ฝาก และให้พนักงานบริหารของสาขาลงนามอนุมัติทุกครั้งด้วย เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการรับสมุดคู่ฝากของลูกค้า

ง. ทุกสิ้นวันทำการ สาขาควรมีการตรวจสอบจำนวนสมุดคู่ฝากที่นำออกมาใช้ให้ตรงกับยอดตามทะเบียนจ่ายสมุดคู่ฝาก แล้วนำเก็บไว้ในตู้ที่ล็อกกุญแจได้ในห้องมั่นคง

จ. สมุดคู่ฝากที่ยกเลิกไม่ใช้ด้วยสาเหตุใดก็ตาม ต้องบันทึก "ยกเลิก" ในทะเบียนจ่ายสมุดคู่ฝากแล้วให้พนักงานบริหารของสาขาลงนามกำกับไว้ด้วย สำหรับสมุดคู่ฝากที่ยกเลิกนี้ต้องประทับตรา "ยกเลิก" หรือ

เจาะรูในสมุดคู่ฝากด้วย เพื่อป้องกันนำสมุดคู่ฝากนี้ไปใช้ในการทำทุจริต

3) กรณีที่ลูกค้าแจ้งขอให้ธนาคารออกสมุดคู่ฝากเล่มใหม่ให้ เนื่องจากสมุดคู่ฝากเล่มเก่าหาย ควรให้ลูกค้าไปแจ้งความต่อสถานีตำรวจเพื่อขอใบแจ้งความมาเป็นหลักฐานต่อธนาคาร และต้องขอคู่มือประจำตัวประชาชนของลูกค้าพร้อมทั้งตรวจสอบลายมือชื่อของลูกค้าที่ลงนามในทะเบียนสมุดคู่ฝากกับบัตรตัวอย่างลายมือชื่อเดิม เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ารายนั้นเป็นเจ้าของบัญชีจริง

4) สมุดคู่ฝากของลูกค้าที่ลืมไว้ หรือเมื่อฝากแล้วไม่มารับสมุดคู่ฝากกลับไปทันที หรือลูกค้าฝากสมุดคู่ฝากไว้กับสาขา ต้องกำหนดพนักงานที่รับผิดชอบในการจัดเก็บรักษาและบันทึกในทะเบียนฯให้ครบถ้วน

5) ตู้เก็บสมุดคู่ฝากต้องล็อกกุญแจไว้ตลอดวัน เพื่อป้องกันการขโมยสมุดคู่ฝากไปกระทำการทุจริต

1.9.2 การควบคุมการเบิก-จ่ายเช็ค

การให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์นั้น บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน/เดนิสพัด นับเป็นประเภทเงินฝากที่นิยมใช้ในวงธุรกิจการค้ามากที่สุด เนื่องจากลูกค้าบัญชีเงินฝากกระแสรายวันสามารถใช้จ่ายเช็คในการถอนเงินได้ เช็คที่ธนาคารมอบให้ลูกค้าจึงมีลักษณะเกือบเหมือนเงินสด ดังนั้น ธนาคารจึงจำเป็นต้องมีการควบคุมการเบิก-จ่ายเช็คให้รัดกุมเพื่อป้องกันการทุจริตจากบุคคลภายนอกและภายในของธนาคาร

วิธีการควบคุมการเบิก-จ่ายเช็ค มีดังต่อไปนี้

1) การจ่ายเช็คให้ลูกค้า

ก. เมื่อลูกค้าต้องการสมุดเช็คเล่มใหม่ จะต้องมาขอเบิกต่อธนาคารด้วยตนเอง หรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นมาเบิกแทน โดยลูกค้าต้องลงนามในใบขอเช็คตามแบบที่ธนาคารกำหนด (ซึ่งปกติจะมีอยู่ในสมุดเช็คแล้ว)

กรณีที่ลูกค้ามอบอำนาจให้ผู้อื่นมาเบิกแทนนั้น ให้ระมัดระวังเป็นพิเศษ โดยเฉพาะลูกค้าซึ่งไม่เคยปฏิบัติเช่นนั้นมาก่อน จะต้องขอคู่มือหลักฐานว่าเป็นบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจมาจริง โดยขอคู่มือประจำตัว



ประชาชน หรือหลักฐานอื่นที่เชื่อแน่ว่าไม่ผิดตัว และบันทึกรายละเอียดไว้ในใบขอเช็คเป็นหลักฐาน

ข. ให้พนักงานบริหารของสาขา สอบถามรายละเอียดเช็คคงเหลือของลูกค้ายกจากเครื่องเทอร์มินัล เพื่อตรวจสอบว่าเช็คลูกค้าย่อยที่จ่ายไปครั้งก่อนมีการผ่านบัญชีแล้วพอสมควร จึงจ่ายสมุดเช็คเล่มใหม่ให้ และให้เข้มงวดการจ่ายสมุดเช็คให้แก่บัญชีที่มีเช็คคืนเพราะไม่มีเงิน โดยให้ลดจำนวนฉบับของเช็คที่จ่ายให้น้อยลง หรืองดจ่ายเช็ค

ค. การอนุมัติจ่ายสมุดเช็คเล่มใหม่แก่ผู้ขอเบิกพนักงานบริหารสาขาต้องตรวจสอบว่าใบขอเช็คนั้นเป็นใบขอเบิกที่จ่ายให้ลูกค้าย่อยนั้นไปหรือไม่โดยตรวจสอบชื่อ เลขที่บัญชี เลขที่เช็ค ลายมือชื่อของผู้รับมอบอำนาจของธนาคารตราธนาคารที่ประทับบนใบขอเช็ค และถอดรหัสตามวิธีการของธนาคาร พร้อมทั้งตรวจสอบลายมือชื่อของลูกค้ายกกับบัตรตัวอย่างลายมือชื่อ

ง. ก่อนที่จะจ่ายสมุดเช็คเล่มใหม่แก่ลูกค้าย่อย พนักงานบริหารสาขาต้องลงนามประทับตราธนาคารและวันที่จ่ายเช็ค พร้อมเขียนรหัสตามวิธีการของธนาคารกำกับไว้ในใบขอเช็คของสมุดเช็คเล่มใหม่ เพื่อให้ลูกค้าย่อยใช้ใบขอเช็คนี้เป็นหลักฐานในการขอเบิกสมุดเช็คครั้งต่อไป และเพื่อประโยชน์ของผู้อนุมัติจ่ายเช็คครั้งต่อไปสามารถตรวจสอบความถูกต้องจากใบขอเช็คนี้ได้ เมื่อตรวจสอบความครบถ้วนต่าง ๆ เรียบร้อยแล้วจึงจะมอบสมุดเช็คให้ลูกค้าย่อย โดยให้ลูกค้าย่อยลงนามรับในทะเบียนจ่ายเช็ค พร้อมให้ผู้จ่ายเช็คลงนามในทะเบียนจ่ายเช็คด้วย เพื่อเป็นหลักฐานการยืนยันการรับสมุดเช็คของลูกค้าย่อย

2) เมื่อมีการเบิกเช็คจากสำนักงานใหญ่ ต้องมีการตรวจนับจำนวนเช็คให้ตรงกับใบส่งมอบ และบันทึกเลขที่เช็คที่รับมอบในทะเบียนคุมเช็คทุกครั้ง เพื่อใช้ตรวจสอบเช็คที่ได้รับตรงตามใบส่งมอบหรือไม่

3) เช็คเป่านี้ต้องเก็บไว้ในตู้เก็บเอกสารที่ล็อกกุญแจได้ในห้องมั่นคง โดยให้หัวหน้าหน่วยเงินฝากเป็นผู้ถือกุญแจและควบคุมดูแล

4) การนำสมุดเช็คออกจ่ายให้แก่ลูกค้าย่อยประจำวัน ต้อง

นำออกจ่ายเรียงตามเลขที่เช็ค โดยระหว่างวันให้เก็บไว้ในลิ้นชักที่ล็อคกุญแจได้ อยู่ในความควบคุมดูแลของพนักงานบริหารระดับผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยขึ้นไป และให้มีการตรวจสอบเช็คที่จ่ายให้ลูกค้าไปประจำวันกับทะเบียนจ่ายเช็คทุกวัน

1.9.3 การควบคุมบัตรตัวอย่างลายมือชื่อ และแผ่นกระดาษลอกลายมือชื่อ

บัตรตัวอย่างลายมือชื่อ และแผ่นกระดาษลอกลายมือชื่อ ถือเป็นหลักฐานที่สำคัญส่วนหนึ่งที่ยืนยันว่าลูกค้าที่ขอถอนเงินนี้เป็นบุคคลเจ้าของบัญชีที่แท้จริง เพราะมีลายมือชื่อในสลิปตรงกับบัตรตัวอย่างลายมือชื่อที่ให้ไว้กับธนาคาร ในการกระทำทุจริตเกี่ยวกับด้านเงินฝาก บางครั้งจึงมีการขโมยบัตรตัวอย่างลายมือชื่อลูกค้าไปเพื่อปลอมลายมือชื่อถอนเงินลูกค้า ดังนั้น สาขาจึงจำเป็นต้องมีแนวทางการควบคุมบัตรตัวอย่างลายมือชื่อ ดังต่อไปนี้

1) เมื่อลูกค้ามาเปิดบัญชีใหม่และให้ตัวอย่างลายมือชื่อในบัตรตัวอย่างลายมือชื่อไว้ ต้องให้พนักงานบริหารของสาขาที่อนุมัติการเปิดบัญชีลงนามกำกับพร้อมลงวันที่ในบัตรตัวอย่างลายมือชื่อทุกครั้ง เพื่อรับรองลายมือชื่อนั้นในบัตรตัวอย่างลายมือชื่อนั้นเป็นของเจ้าของบัญชี

2) ตู้เก็บบัตรตัวอย่างลายมือชื่อ ควรปิดล็อคตลอดเวลา โดยกุญแจตู้ควรเก็บรักษาโดยหัวหน้าหน่วยเงินฝาก เพื่อป้องกันการขโมยบัตรตัวอย่างลายมือชื่อไปกระทำการทุจริต

3) การเปิดตู้เก็บบัตรตัวอย่างลายมือชื่อ ควรเป็นหน้าที่ของพนักงานบริหารระดับผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยขึ้นไป เนื่องจากพนักงานบริหารระดับนี้เป็นผู้มีประสบการณ์ในการตรวจสอบลายมือชื่อลูกค้า และมีความรับผิดชอบในระบบงานมากกว่า

4) แผ่นกระดาษลอกลายมือชื่อ ซึ่งใช้เอกสารประกอบการให้ลายมือชื่อลูกค้าที่ด้านหลังสมุดคู่ฝาก ควรมีการควบคุมเอกสารดังกล่าวนี้ โดยกำหนดผู้เก็บรักษาต้องเป็นพนักงานบริหารสาขาตั้งแต่ระดับผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยขึ้นไป และบันทึกการรับมอบและเบิกจ่ายจากเทลเลอร์ หรือพนักงานที่ทำหน้าที่เปิดบัญชีทุกครั้ง เพื่อป้องกันการขโมยเอกสารเหล่านี้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการทุจริต

1.9.4 การควบคุมสลิปประจำวัน

สลิปประจำวันเป็นเอกสารสำคัญที่ใช้เป็นหลักฐาน

เบื้องต้นในการยืนยันการบันทึกบัญชีประจำวัน และยืนยันการฝาก-ถอนของลูกค้ำ ดังนั้น หากมีข้อผิดพลาดทางบัญชีก็จะสามารถตรวจสอบรายการที่ถูกต้องนี้จากสลิปประจำวัน หรือถ้ามีการทุจริตเกิดขึ้นภายในสาขา ก็จะสามารถใช้สลิปประจำวันในการค้นหาและสอบสวนการทุจริตได้ จึงทำให้บางครั้งผู้ทุจริตจะมีการทำลายสลิป ซึ่งเป็นหลักฐานยืนยันตัวผู้ทุจริตด้วย ดังนั้น สาขาจึงควรมีการควบคุมสลิปประจำวัน ดังนี้

1) การเย็บสลิป

ก. การเย็บสลิปประจำวัน ควรเป็นหน้าที่ของหน่วยบัญชี หรือพนักงานที่ไม่เกี่ยวกับการบันทึกรายการเงินฝาก เช่น เทลเลอร์ เพื่อเป็นการแบ่งแยกหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และป้องกันการแก้ไขรายการจากผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับการบันทึกรายการเงินฝาก

ข. หลังจากที่พนักงานเย็บสลิปเสร็จสิ้นแล้ว ต้องระบุจำนวนในมาสเตอร์สลิป (ใบคุมยอดจำนวนรายการของสลิปแต่ละประเภท) ในใบปะหน้าสลิปทุกครั้ง และต้องส่งให้พนักงานบริหารสาขาคั้งแต่ระดับหัวหน้าหน่วยตรวจสอบความเรียบร้อยของสลิป และจำนวนเงินในสลิปให้ตรงกับบัญชีแยกประเภททั่วไปประจำวัน เมื่อถูกต้องแล้วจึงลงนามกำกับในใบปะหน้าสลิปประจำวัน เพื่อเป็นหลักฐานแสดงการตรวจสอบรายการแล้ว

ค. ถ้ามีการแก้ไขรายการในมาสเตอร์สลิป ควรให้พนักงานบริหารสาขาที่เป็นผู้ตรวจสอบและผู้เย็บสลิปลงนามกำกับในสลิปประจำวันอีกครั้ง

2) การเก็บสลิปประจำวัน

ก. สลิปที่เย็บเรียบร้อยแล้ว ให้เก็บรวบรวมเป็นวัน ๆ บรรจุกล่องไว้ แล้วบันทึกในทะเบียนการเก็บสลิป พร้อมทั้งให้ผู้เกี่ยวข้องลงนามในทะเบียน เพื่อใช้ทะเบียนการเก็บสลิปในการค้นหาสลิป และเป็นหลักฐานการจัดเก็บด้วย

ข. สลิปประจำวัน ควรจัดเก็บไว้ในห้องมั่นคงเพื่อความปลอดภัยของเอกสารบัญชีเหล่านี้

3) การยืมสลิปประจำวัน

ก. การยืมสลิปประจำวัน ควรอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยบัญชี และให้มีการลงทะเบียนการยืมเอกสารบัญชีทุกครั้ง เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการยืมเอกสารบัญชี ซึ่งถ้าหากมีเหตุสูญหายของสลิป หรือสลิปมีการแก้ไขจะได้สามารถตรวจสอบผู้ยืมสลิปดังกล่าวได้

ข. การนำสลิปออกใช้ ต้องให้พนักงานที่ทำหน้าที่เก็บสลิปเป็นผู้หยิบให้ และถ้าใช้เสร็จแล้วต้องส่งคืนผู้เก็บรักษาสลิปทันที หรือถ้าใช้ไม่เสร็จในวันนั้นให้ส่งคืนเก็บเข้าห้องมั่นคงก่อนแล้วจึงยืมใหม่ในวันถัดไป และให้มีการบันทึกทะเบียนด้วย เพื่อป้องกันการสูญหายและความปลอดภัยของสลิป

ค. พนักงานเก็บสลิปต้องคอยติดตามสลิปที่ยืมไปในเวลาอันควร

1.9.5 การควบคุมกระดาษเจอร์นัล (JOURNAL TAPE)

กระดาษเจอร์นัล (ธนาคารบางแห่งเรียกว่ากระดาษเจอร์นัลโรล) เป็นกระดาษที่บรรจุอยู่ในเครื่องพิมพ์ (PRINTER) ใช้สำหรับบันทึกรายการต่าง ๆ ที่เทลเลอร์บันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกรายการ ดังนั้น กระดาษเจอร์นัล จึงเป็นเอกสารที่สำคัญที่สุด ซึ่งถ้ามีรายการผิดพลาดหรือการทุจริตเกี่ยวกับด้านเงินฝาก ก็สามารถค้นหา หรือตรวจสอบรายการดังกล่าวได้จากกระดาษเจอร์นัล และใช้เป็นหลักฐานยืนยันการบันทึกรายการได้ สาขาจึงจำเป็นต้องมีการควบคุมเก็บรักษากระดาษเจอร์นัลนี้ เพื่อป้องกันการสูญหาย หรือถูกทำลายหลักฐาน

วิธีการควบคุมกระดาษเจอร์นัล มีดังนี้

1) ฎุญแจเครื่องพิมพ์ ควรให้หัวหน้าหน่วยเงินฝากเป็นผู้ถือฎุญแจและเก็บรักษา เนื่องจากหัวหน้าหน่วยเงินฝากเป็นพนักงานบริหารระดับสูงที่มีหน้าที่ดูแลการปฏิบัติด้านเงินฝาก จึงต้องเป็นผู้ดูแลรักษาเครื่องอย่างใกล้ชิด

2) เมื่อเริ่มหรือเสร็จสิ้นจากการปฏิบัติงานประจำวัน ควรให้พนักงานบริหารของสาขาตั้งแต่ระดับผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยเงินฝาก ลงนามกำกับพร้อมประทับตราธนาคารที่หัวและท้ายของม้วนกระดาษเจอร์นัล เพื่อควบคุมการใช้เครื่องเทอร์มินัล และดูแลเก็บรักษาเอกสารสำคัญ

3) พนักงานบริหารของสาขาควรกำกับและสอดส่องดูแลให้เทเลเลอว์คอยสังเกตการบันทึกรายการของเครื่องพิมพ์บนกระดาษเจอร์นัล เพราะถ้าเป็นกรณีที่กระดาษกลิ้งหมดม้วน หรือแกนเครื่องพิมพ์เสีย ก็จะทำให้เครื่องพิมพ์ไม่พิมพ์รายการที่เทเลเลอว์บันทึกเข้าเครื่อง จึงทำให้ข้อมูลในช่วงนั้นหายไป และขาดหลักฐานประกอบการบันทึกรายการไปส่วนหนึ่งด้วย

4) กระดาษเจอร์นัลนี้ ควรเก็บรวมกันเป็นม้วนละ 1 เครื่องพิมพ์ และรวบรวมเป็นแต่ละวันเก็บใส่ถุงพลาสติกไว้ และนำเข้าเก็บในห้องมั่นคงของสาขา เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยของเอกสารสำคัญ

1.10 การควบคุมด้านอื่น ๆ ที่จำเป็น

นอกเหนือจากหลักการควบคุมด้านการปฏิบัติงานที่สำคัญ ๆ ซึ่งได้กล่าวข้างต้นไปแล้วนั้น ยังมีการควบคุมด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับสาขาที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ด้านเงินฝาก ได้แก่

1.10.1 การควบคุมการเปิด-ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์

การเปิด-ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ของสาขา ควรเป็นหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยเงินฝาก หากหัวหน้าหน่วยเงินฝากไม่อยู่ก็ควรเป็นหน้าที่ของพนักงานบริหารสาขาระดับหัวหน้าหน่วยขึ้นไป เนื่องจากการเปิด-ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นหลักสำคัญในการตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์ของสาขา โดยเฉพาะการปิดเครื่อง หัวหน้าหน่วยเงินฝากจะต้องตรวจสอบการพิสูจน์ยอดบัญชีประจำวันว่าได้จัดทำถูกต้องได้ดูแลเรียบร้อยแล้ว จึงทำการปิดระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสาขา เครื่องมือที่ใช้ในการเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สำคัญได้แก่รหัสลับควบคุมการเปิดเครื่อง (PASSWORD CONTROL) และแผ่นดิสเก็ตต์ ซึ่งมีวิธีควบคุม คือ

1) หัวหน้าหน่วยเงินฝาก ควรเป็นผู้ถือและใช้รหัสลับควบคุมการเปิดเครื่อง โดยให้รักษารหัสนี้เป็นความลับ ห้ามมอบหมายให้พนักงานผู้อื่นเป็นผู้เปิดระบบ เว้นแต่กรณีที่มีผู้จัดการสาขาเป็นผู้มอบหมายให้พนักงานบริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้าหน่วยขึ้นไปปฏิบัติแทนชั่วคราว เนื่องจากรหัสลับควบคุมการเปิดเครื่องนี้ ใช้เปิดระบบออนไลน์ของสาขา

2) หัวหน้าหน่วยเงินฝากควรเป็นผู้นำแผ่นดิสเก็ตต์ออกใช้เปิดเครื่อง และนำเก็บเข้าสู่เซฟห้องมั่นคงภายหลังจากการปิดระบบออนไลน์เนื่องจากแผ่นดิสเก็ตต์นี้ มีโปรแกรมระบบงานเงินฝาก (บางส่วน) และโปรแกรมการควบคุมการทำงานของระบบเครื่องเทอร์มินัล จึงต้องมีการควบคุมดูแลอย่างรัดกุม

นอกจากนี้ สาขาควรมีการนำแผ่นดิสเก็ตต์สำรองออกมาทดลองใช้ดูเป็นครั้งคราว และเก็บเข้าสู่เซฟตามเดิมเมื่อใช้เสร็จเพื่อทดลองดูว่าแผ่นดิสเก็ตต์สำรองนี้ สามารถใช้งานได้ หากแผ่นดิสเก็ตต์ ที่ใช้ปัจจุบันเกิดชำรุดเสียหาย เพราะถ้าแผ่นสำรองนี้ก็ใช้ไม่ได้แล้ว ระบบงานด้านเงินฝากของสาขาจะหยุดชะงักในวันนั้นทันที ซึ่งจะนำความเสียหายมาสู่ธนาคารได้

1.10.2 การควบคุมการยืนยันยอดเงินฝาก

การควบคุมภายในด้านเงินฝาก โดยการขอยืนยันยอดเงินฝากจากลูกค้าของธนาคาร เป็นลายลักษณ์อักษรทุกสิ้นเดือนหรือสิ้นงวดบัญชี จะทำให้ทราบถึงความผิดพลาดของบัญชีเงินฝากของลูกค้า และป้องกันการทุจริตได้เป็นอย่างดี การควบคุมการขอยืนยันยอดเงินฝากจากลูกค้า มีดังต่อไปนี้

1) การกำหนดวันขอคำยืนยันยอด ไม่ควรให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทราบล่วงหน้า เพื่อป้องกันการแก้ไขรายการจากพนักงานที่เกี่ยวข้อง

2) พนักงานที่ทำกำรยืนยันยอด ต้องไม่เป็นพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเงินฝาก เพื่อให้เกิดความอิสระและความเชื่อถือได้

ว่าพนักงานนั้นไม่เป็นบุคคลที่มีส่วนได้เสียกับงานนี้

3) การส่งคำยืนยันยอดไปยังลูกค้า พนักงานที่ปฏิบัติ
งานในด้านนี้ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่า ลูกค้าแต่ละรายที่จะส่งใบยืนยันไปให้
ต้องไม่มีข้อตกลงกับธนาคารในการห้ามส่ง เอกสารใบยืนยันเงินฝากไปที่บ้าน
หรือสถานที่ทำงาน

4) ก่อนการส่งใบคำขอยืนยันไปให้ลูกค้า ควรมีการ
พิสูจน์ยอดคงเหลือบัญชีของเงินฝากแต่ละประเภทในเครื่องคอมพิวเตอร์กับบัญชี
แยกประเภททั่วไปทุกครั้ง เพื่อเป็นการตรวจสอบยอดบัญชีเงินฝากก่อนส่งคำยืนยัน
ไปยังลูกค้า

5) เมื่อได้รับคำยืนยันจากลูกค้า ควรดำเนินการ
ตรวจสอบยอดโดยทันที เพื่อให้ทราบถึงความถูกต้อง หรือความแตกต่างของบัญชี
ที่อาจมีสาเหตุเกิดจากความบกพร่องในการบันทึกข้อมูล ความเข้าใจผิด หรือ
การจัดทำใบยืนยันก็ได้ ซึ่งถ้าพบสาเหตุเหล่านี้พนักงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับด้านการ
ยืนยันยอดควรดำเนินการแก้ไขโดยทันที เพื่อภาพพจน์ที่ดีของสาขา แต่ถ้าสงสัย
ว่าจะมีการทุจริตก็ควรมีการตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ เท่าที่จะกระทำได้ เพื่อ
ให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการยืนยันยอดของสาขาที่แท้จริง

2. การควบคุมด้านการบริหาร (MANAGEMENT CONTROL)

การควบคุมด้านการบริหาร หมายถึง การควบคุมโดยการวางแผน
และจัดแบ่งส่วนงาน ตลอดจนการมีมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงาน
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บรรลุถึงนโยบายในการบริหารตามที่
ฝ่ายจัดการกำหนด

หลักสำคัญของการควบคุมด้านการบริหารของสาขาธนาคารพาณิชย์ มี
วิธีการควบคุม ดังต่อไปนี้

2.1 การควบคุมโดยการจัดองค์การ (ORGANIZATION CONTROL)

ในปัจจุบันนี้ขนาดและงานของสาขาได้ขยายออกไปอย่าง

กว้างขวางขึ้นจนทำให้ผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถควบคุมงานทุกด้านด้วยตนเองได้ การควบคุมโดยการจัดองค์การที่เหมาะสม จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการบริหารงานสาขา

วิธีการควบคุมโดยการจัดองค์การของสาขาขึ้นพื้นฐาน ควรมีดังต่อไปนี้

2.1.1 การแบ่งแยกหน้าที่ (SEGREGATION OF DUTIES)

การแบ่งแยกหน้าที่งานภายในสาขามีผลต่อระบบการควบคุมภายในและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานในสาขาเป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินตลอดเวลา การแบ่งแยกหน้าที่ที่ชัดเจนของสาขาจะทำให้เกิดการตรวจทาน และมีความสมดุลของงานโดยอัตโนมัติ ไม่มีพนักงานคนใดที่ปฏิบัติงานเพียงลำพังตั้งแต่ต้นจนจบ ตัวอย่างเช่น การบันทึกรายการฝาก-ถอนเงินฝากของเทลเลอร์ประจำวันจะต้องได้รับการพิสูจน์ยอดจากหน่วยบัญชี และได้รับการตรวจสอบจากรายงานคอมพิวเตอร์โดยหัวหน้าหน่วยเงินฝาก หรือการตั้งวงเงินเบิกเกินบัญชีของหน่วยงานด้านสินเชื่อ จะต้องผ่านการอนุมัติจากผู้จัดการสาขา หรือผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ก่อนส่งให้หัวหน้าหน่วยเงินฝากตั้งวงเงิน เป็นต้น

2.1.2 การแบ่งแยกความรับผิดชอบ

สาขาธนาคารพาณิชย์ควรมีการกำหนดความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนให้แน่นอนลงไป ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อป้องกันการบิดความรับผิดชอบในข้อผิดพลาดไปยังผู้อื่น หรือการเกี่ยงงานกันทำ ตัวอย่างเช่น ต้องมีการกำหนดประเภทของรายงานคอมพิวเตอร์ประจำวันที่แต่ละหน่วยงานภายในสาขาต้องรับผิดชอบในการตรวจสอบ การอนุมัติรายการในสลิปแต่ละประเภท เป็นต้น ดังนั้น การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างแน่นอนและชัดเจน จะทำให้พนักงานแต่ละคนย่อมต้องใช้ความระมัดระวังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตน

2.1.3 การจัดให้มีระเบียบและคู่มือการปฏิบัติงาน (MANUAL)

ควรมีการจัดทำระเบียบและคู่มือการปฏิบัติงานด้านเงิน

ฝากออนไลน์ และคู่มือการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีคำอธิบายถึงวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และครอบคลุมถึงวิธีปฏิบัติงานแบบปกติ และวิธีปฏิบัติงานเมื่อมีเหตุขัดข้องในกรณีต่าง ๆ ด้วย ประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานได้แก่

1) ทำให้พนักงานทุกคนทราบหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบของตนได้อย่างแน่ชัด ดังนั้น ก็จะไม่เกิดความเข้าใจผิด เพราะได้ระบุไว้เป็นการแน่นอนแล้ว เป็นลายลักษณ์อักษร

2) ระเบียบการปฏิบัติงานที่เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น จะทำให้ผู้ออกคำสั่งได้มีโอกาสตรวจดูว่ารัดกุมพอหรือไม่ ทำให้มีโอกาสที่จะได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงได้เสมอ

3) ในกรณีที่พนักงานคนใดคนหนึ่งลา การจัดพนักงานจากหน้าที่อื่นมาแทนก็ทำได้โดยสะดวก หรือถ้าต้องการสับเปลี่ยนหน้าที่กันเสมอๆ เพื่อการควบคุมภายในที่ดี ก็จะได้โดยไม่ต้องใช้เวลาในการฝึกอบรมพนักงานใหม่มา

2.2 การโยกย้ายสับเปลี่ยนงาน

ผู้จัดการสาขา หรือพนักงานบริหารระดับสูงของสาขา ควรมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนงานของพนักงานภายในสาขาอย่างสม่ำเสมอ เช่น การเปลี่ยนพนักงานเช็คเกอร์ หรือ ซุปเปอร์ไวเซอร์ ที่คุมเทลเลอร์แต่ละเครื่อง ควรกระทำอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง การสับเปลี่ยนให้เทลเลอร์สำรองของสาขาทำหน้าที่เป็นผู้บันทึกเครื่องแทนเทลเลอร์จริงบ้าง หรือการสับเปลี่ยนผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยเงินฝากกับผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยบัญชี เป็นต้น นอกจากการสับเปลี่ยนหน้าทำงานของพนักงานในสาขาแล้ว ทางสำนักงานใหญ่ก็ควรมีการโยกย้ายพนักงานบริหารระดับสูงของสาขาเป็นครั้งคราวด้วย

การโยกย้ายสับเปลี่ยนงานของพนักงานสาขานี้ ไม่ควรจะประกาศให้ทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ เพื่อให้ไม่ให้ผู้ทุจริตสามารถวางแผนปิดบังพฤติกรรมทุจริตล่วงหน้า และการให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง เดิมติดต่อกันเป็นเวลานานย่อมเปิดโอกาสให้มีช่องทางทุจริต และสามารถปิดบังการทุจริตได้อย่างต่อ

เนื่อง นอกจากนี้ การให้มีการโยกย้ายสลับเปลี่ยนงานไม่เพียงแต่จะช่วยป้องกันความเสียหายอันเกิดจากทุจริตเท่านั้น แต่ยังจะช่วยพัฒนาความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของพนักงาน ทำให้สามารถทำงานแทนกันได้ และยังเป็น การฝึกให้มีการเตรียมตัวสำหรับการก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบสูง ขึ้นของพนักงาน รวมทั้งลดความเบื่อหน่ายจำเจของพนักงาน ทำให้พนักงานมี ความกระตือรือร้นกับงานใหม่ด้วย

2.3 การวางแผนอัตรากำลังพนักงาน

การวางแผนอัตรากำลังพนักงาน เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธนาคาร ในการสรรหาบุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานให้ตรงและเพียงพอกับความต้องการของ หน่วยงานต่าง ๆ ของสาขาเป็นการป้องกันมิให้เกิดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติ งาน ขาดความต่อเนื่อง และความล่าช้าในการบริการแก่ลูกค้า เพราะถ้าอัตรากำลังพนักงานของสาขาไม่สามารถรองรับกับปริมาณงานได้แล้ว โอกาสที่จะเกิด ความเสียหายจากการปฏิบัติงานผิดพลาด และความล่าช้าในการให้บริการแก่ ลูกค้าย่อมเป็นไปได้มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการด้านเงินฝากแก่ลูกค้า นั้นจำเป็นต้องให้ความสะดวกรวดเร็ว และสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า เพื่อ สร้างภาพพจน์ที่ดีของสาขาและธนาคาร

ดังนั้น ผู้จัดการสาขาและพนักงานบริหารระดับสูงของสาขา ควรร่วมกันวางแผนอัตรากำลังในแต่ละปีอย่างรัดกุม สอดคล้องกับปริมาณงานที่ เพิ่มขึ้นของสาขา ก่อนเสนอขออนุมัติต่อสำนักงานใหญ่

2.4 การฝึกอบรม

เมื่อพนักงานสาขาได้ทำงานไประยะหนึ่งแล้ว จำเป็นต้อง เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และทราบถึงเทคนิคในการ แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานของ สาขามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดความเสียหายจากการปฏิบัติงานผิดพลาด และมีส่วนสำคัญช่วยป้องกันการทุจริตได้ ตัวอย่างเช่น การจัดให้มีการฝึกอบรม การควบคุมภายในด้านเงินฝากแก่พนักงานระดับหัวหน้าหน่วยขึ้นไปของสาขาที่มี การเปลี่ยนไปใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ด้านเงินฝาก หรือการอบรมพนักงาน

ใหม่เพื่อเตรียมขึ้นเป็นพนักงานเทลเลอร์ เป็นต้น ซึ่งฝ่ายฝึกอบรมของธนาคารควรมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมทางด้านต่าง ๆ รวมทั้งทางด้านเงินฝากนี้ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องด้วย เพื่อเสริมสร้างทักษะความเข้าใจที่ถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา

นอกจากการฝึกอบรมที่จัดโดยทางฝ่ายฝึกอบรมสำนักงานใหญ่แล้ว สาขาก็อาจจะจัดให้มีการฝึกอบรมของสาขา หรือสาขาในเขตเดียวกันเอง ได้เป็นครั้งคราว โดยเชิญบุคคลที่มีความรู้ความสามารถมาเป็นวิทยากรบรรยายแก่พนักงาน

การจัดให้มีการประชุมเป็นครั้งคราว เช่น การประชุมพนักงานสาขาประจำเดือน เป็นต้น จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาพนักงานสาขาเช่นกัน เพราะเป็นการอบรมให้พนักงานทุกระดับทราบและเข้าใจในงานด้านต่าง ๆ นโยบายของธนาคาร ระเบียบคำสั่งที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น การคิดดอกเบี้ยในอัตราใหม่ การปรับปรุงโครงสร้างของธนาคาร เป็นต้น ตลอดจนการทบทวนระเบียบปฏิบัติเดิม หรือการบรรยายถึงข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของสาขาอื่นที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร เพื่อให้พนักงานสาขาเพิ่มความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การจัดให้มีการประชุมพนักงานอย่างสม่ำเสมอจะทำให้พนักงานเข้าใจในวิธีปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และมีความตื่นตัวในการทำงานอยู่ตลอดเวลา

2.5 การให้หยุดพักผ่อนโดยวิธีบังคับ

หลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งของการควบคุมภายในที่ดีก็คือ การกำหนดให้พนักงานทุกระดับชั้นลาพักผ่อนติดต่อกันตามระเบียบของธนาคารอย่างน้อย 3 - 4 วัน แล้วให้พนักงานคนอื่นมาปฏิบัติหน้าที่แทนชั่วคราว

การให้ลาหยุดพักผ่อนตามวิธีนี้จะช่วยให้พบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน และร่องรอยการทุจริตของพนักงานในช่วงที่ลาพักผ่อน ตลอดจนเป็นการฝึกหัดพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในกรณีที่พนักงานประจำลาป่วย หรือลาออกอีกด้วย

ในทางปฏิบัติผู้จัดการสาขาควรกำหนดให้พนักงานแต่ละคนลา

พักผ่อนได้ในเวลาที่กำหนด เพื่อไม่ให้เกิดการกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงาน ถึงแม้บางครั้งอาจจะประสบปัญหาด้านจิตใจของพนักงานก็ตาม หากพนักงานผู้นั้นไม่ประสงค์จะลาพักผ่อนในช่วงระยะเวลาที่กำหนด

2.6 การควบคุมโดยการติดตามพฤติกรรมของพนักงาน

การสังเกต และติดตามพฤติกรรมของพนักงาน จะเป็นส่วนหนึ่งของระบบการควบคุมภายใน เป็นต้นว่าในเรื่องฐานะการเงินส่วนตัวของพนักงาน ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับลูกค้ารายใด หรือกลุ่มใดเป็นพิเศษ มีการเข้าร่วมทำธุรกิจกับบุคคลภายนอกโดยรับผิดชอบเรื่องการเงินโดยตรง พนักงานมีการติดการพนัน เทียบกลางคืน และใช้จ่ายเงินเกินตัวหรือไม่ เป็นต้น

การได้ทราบถึงพฤติกรรมส่วนตัวในลักษณะดังกล่าวข้างต้น จะเป็นเครื่องมือป้องกัน หรือลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างหนึ่ง ถ้าหากมีการเฝ้าติดตามและสอดส่องดูแลกันอย่างใกล้ชิด เพราะพนักงานบางคนไม่เคยมีพฤติกรรมที่จะแสดงให้เห็นท่าทีของการทุจริตมาก่อน แต่อาจจะมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงมาจากการชักจูงของบุคคลภายนอก หรือปัจจัยอื่น ๆ รวมทั้งความจำเป็นทางครอบครัวบังคับด้วย เช่น การที่พ่อหรือแม่เจ็บป่วยหนักจำเป็นต้องใช้เงิน เป็นต้น ซึ่งถ้าหากพฤติกรรมเหล่านี้ผู้บริหารของธนาคารทราบก่อนแล้ว ก็อาจจะช่วยแก้ปัญหาได้ก่อน ตัวอย่างเช่น การให้เงินกู้ยืมในอัตราดอกเบี้ยต่ำ เป็นกรณีพิเศษ สำหรับเป็นสวัสดิการครอบครัว หรือการเรียกพนักงานที่มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป มาอบรมว่ากล่าวตักเตือน และเพิ่มความระมัดระวังในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานผู้นั้น เป็นต้น

2.7 การตรวจสอบสาขา

การจัดให้มีการตรวจสอบการควบคุมภายในด้านเงินฝากของสาขาที่ใช้ระบบออนไลน์ ก็เป็นส่วนหนึ่งของระบบการควบคุมภายใน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะแรกที่สาขาเปลี่ยนมาใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ใหม่ ๆ นั้น ฝ่ายตรวจสอบควรจัดให้มีการความถี่ในการเข้าตรวจสอบสาขาในเรื่องนี้มากกว่าปกติ เพื่อตรวจสอบระบบงานของสาขาปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งของธนาคารอย่างเคร่งครัดและรัดกุมเพียงใด ซึ่งถ้าหากตรวจพบสิ่งบกพร่องใดก็จะได้แจ้ง

ให้สาขาทราบข้อบกพร่องนั้นได้ทันเวลา ตลอดจนแนะนำระบบการควบคุมภายในให้สาขาทราบด้วย

อย่างไรก็ดี การตรวจสอบภายในสาขานี้เป็นสิ่งที่จำเป็นที่ธนาคารต้องกำหนดให้มีขึ้นเพื่อช่วยให้การควบคุมส่วนอื่น ๆ ทั้งระบบดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้

3. การประเมินผลการควบคุมภายในด้านเงินฝากของสาขาที่ใช้ระบบออนไลน์

การประเมินผลการควบคุมภายในด้านเงินฝากนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาถึง

1. การปฏิบัติงานด้านเงินฝากของสาขา เป็นไปตามระเบียบคำสั่งที่ธนาคารกำหนดไว้ หรือไม่
2. ข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นภายในจากการปฏิบัติงานของสาขาทุกรูปแบบ
3. วิธีการควบคุมและป้องกันที่ใช้อยู่สามารถป้องกันและค้นหาข้อผิดพลาดได้เพียงใด
4. สามารถปรับปรุงวิธีการและมาตรการต่าง ๆ เหล่านั้นได้รัดกุมยิ่งขึ้นได้เพียงใดหรือไม่

วิธีการประเมินผลการควบคุมภายในของกิจการโดยทั่วไปที่นิยมใช้อย่างกว้างขวาง มี 2 วิธีการใหญ่ ๆ คือ

วิธีที่ 1 การใช้ผังแสดงทางเดินของงาน (FLOWCHARTING)

เป็นการเขียนผังทางเดินของงานเพื่อแสดงถึงระบบการควบคุมภายในของแต่ละระบบงานของกิจการนั้น ๆ

วิธีที่ 2 การใช้แบบสอบถาม (INTERNAL CONTROL QUESTIONNAIR/I.C.Q)

เป็นการใช้แบบสอบถามสำหรับการควบคุมภายในด้านต่าง ๆ ของกิจการที่ผู้ประเมินการควบคุมภายในจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าสำหรับสัมภาษณ์ผู้

ปฏิบัติงาน และสังเกตการปฏิบัติงาน

วิธีประเมินผลการควบคุมภายในด้านเงินฝากที่นำเสนอในวิทยานิพนธ์นี้ จะใช้วิธีการใช้แบบสอบถาม (I.C.Q) เนื่องจากวิธีการนี้มีข้อดีกว่าวิธีอื่น ๆ คือ

1) เป็นวิธีการมาตรฐานซึ่งผู้จัดทำแบบสอบถามสามารถเตรียมงานไว้ล่วงหน้า

2) เป็นวิธีการที่ประหยัดเวลา และมีประสิทธิภาพในการใช้งาน

3) ผู้ใช้แบบสอบถามไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ตรวจสอบบัญชีที่ได้รับการฝึกฝนมาแล้วเป็นอย่างดี

สำหรับขั้นตอนในการประเมินผลการควบคุมภายในด้านเงินฝากของสาขาที่ใช้ระบบออนไลน์ โดยใช้แบบสอบถาม มีดังต่อไปนี้

3.1 การเตรียมแบบสอบถาม

การเตรียมข้อมูลที่ใช้ในแบบสอบถามนั้น สามารถเตรียมได้จากระเบียบคำสั่ง วิธีปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบที่ธนาคารแต่ละธนาคารกำหนด ตลอดจนหลักการควบคุมภายในขั้นพื้นฐานโดยทั่วไปมาจัดเป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเตรียมการสอบถามไว้ล่วงหน้าเพื่อสอบถามหรือใช้สังเกตในการปฏิบัติงานด้านเงินฝากของพนักงานภายในสาขา

การกำหนดคำถามหรือข้อสังเกตการปฏิบัติงานในแบบสอบถาม ควรคำนึงถึง

1) ความสัมพันธ์ของบุคคลที่รับผิดชอบในแต่ละหน้าที่

2) โอกาสที่จะร่วมกันทุจริต

3) การที่พนักงานคนเดียวทำหน้าที่หลายอย่าง ซึ่งอาจเป็นช่องทางในการปกปิดข้อบกพร่องได้ง่าย

4) โอกาสที่พนักงานจะได้รับประโยชน์จากบุคคลภายนอกในการร่วมการทุจริต

5) การปฏิบัติงานของพนักงานมีการตรวจสอบยอดซึ่งกันและกันตามระเบียบข้อบังคับของธนาคาร

ตัวอย่างของแบบสอบถามการควบคุมภายในด้านเงินฝากของสาขา
ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ระบบออนไลน์มีดังต่อไปนี้



ลำดับที่	คำถาม	ใช่	ไม่	ไม่มี ปฏิบัติ	หมายเหตุ
<u>การปฏิบัติงานของเทลเลอร์</u>					
1	การลุกออกจากการปฏิบัติงานประจำ เครื่อง เทลเลอร์มีการบันทึกรายการปิด เครื่องทุกครั้ง ไม่ว่าจะเป็นช่วงระยะเวลาสั้นหรือนานก็ตาม				
2	การเข้า- ออกจากการปฏิบัติงานประจำ เครื่องของเทลเลอร์มีการบันทึก เวลาในทะเบียน ลงเวลาปฏิบัติงานของเทลเลอร์				
3	การบันทึกรายการเข้าเครื่องไม่มีการมอบ หมายให้พนักงานผู้อื่นมาช่วยบันทึกรายการแทน เทลเลอร์				
4	รหัสลับประจำตัวของเทลเลอร์มีการ เปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ				
5	เทลเลอร์มีการรักษารหัสลับประจำตัวของ ตน เป็นความลับ				
6	หัวหน้าหน่วยเงินฝากมีการส่งต่อดูแล การเก็บเงินสดในลิ้นชักของเทลเลอร์ไม่ให้เกิด วงเงินที่สาขากำหนด				

ลำดับที่	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่มี ปฏิบัติ	หมายเหตุ
7	การเบิก-ส่งเงินสระหว่างเทลเลอร์กับ พนักงานรักษาเงินมีการจัดทำใบเบิก-ส่งเงินสด ทุกครั้ง				
8	การเบิกเงินสดเป็นจำนวนเงินตั้งแต่ 200,000 บาทของเทลเลอร์ลงนามอนุมัติโดย หัวหน้าหน่วยเงินฝาก				
9	พนักงานรักษาเงินทราบระเบียบปฏิบัติเกี่ยว กับการเบิก-ส่งเงินสด และอำนาจการอนุมัติจ่าย เงินในสลิปและใบเบิกเงินสด				
10	มีการสืบ เปลี่ยน เช็ค เกอร์ประจำเครื่อง เทอร์มินัลสลิปค่าหละครั้ง				
11	การแก้ไขรายการผิดพลาดในเครื่อง (CORRECTION) มีการบันทึกทะเบียนแก้ไข ข้อผิดพลาดทุกครั้ง				
12	การควบคุมการอนุมัติผ่านรายการ การนำบัตรผ่านรายการออกใช้งานประจำวันมี				

ลำดับที่	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่มี ปฏิบัติ	หมายเหตุ
13	<p>การบันทึกเวลานำออกใช้และเก็บ ในทะเบียน เวลาใช้บัตรผ่านรายการ</p> <p>หัวหน้าหน่วยเงินฝากมีการมอบผ่านรายการ ของคนที่ให้ เช็ค เกอร์ใช้แทน เป็นครั้งคราวตามความ จำเป็น</p>				
14	<p>ผู้จัดการสาขามีการมอบบัตรผ่านรายการของ คนที่พนักงานบริหารระดับรองลงมา ถึงระดับ หัวหน้าหน่วยเงินฝาก เป็นผู้ใช้ เท่านั้น</p>				
15	<p>เมื่อมีรายการที่ต้องใช้บัตรผ่านรายการของ หัวหน้าหน่วยเงินฝากผ่านรายการ เทลเลอร์จะ แจ้งให้หัวหน้าหน่วยเงินฝากทราบ เพื่อไปรูดบัตร ผ่านรายการด้วยตนเองและลงนามอนุมัติในสลิป นั้นด้วย</p>				
16	<p>บัตรผ่านรายการสำรองมีการนำออกทดลอง ใช้ เป็นครั้งคราว</p>				
17	<p style="text-align: center;"><u>การควบคุมการฝาก-ถอนต่างสาขา</u></p> <p>การถอนเงินต่างสาขาทุกครั้ง เทลเลอร์ขอ</p>				

ลำดับที่	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่มี ปฏิบัติ	หมายเหตุ
18	<p>บัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า และจคราย ละ เที่ยงคืนสลิปทุกครั้ง</p> <p>การถอนเงินต่างสาขาที่ติดข้อความ "ถอนเงินล่าช้าเงินฝากในวันนั้น" หัวหน้าหน่วย เงินฝากจะเป็นผู้โทรศัพท์สอบถามยอดจาก สาขาที่ลูกค้าฝากเงินในวันนั้น</p>				
19	<p>การสอบถามยอดคงเหลือบัญชีจากเครื่อง เมื่อ ลูกค้ามาขอทำรายการฝาก - ถอนเงินข้ามเขต สำนักหักบัญชี เทลเลอร์จะทำเฉพาะ เมื่อลูกค้าฝาก เงินจำนวนสูง ๆ</p>				
20	<p>การตรวจสอบรายการฝาก-ถอนต่างสาขา หัวหน้าหน่วยเงินฝากจะตรวจสอบสลิปเทียบกับยอด จากเครื่องและรายงานคอมพิวเตอร์ที่ได้รับในวัน รุ่งขึ้น</p> <p><u>การควบคุมการพิสูจน์ยอดประจำวัน</u></p>				
21	<p>เทลเลอร์มีการเทียบยอดเงินสดจากเครื่องกับ ใบพิสูจน์ยอดเงินสดของเทลเลอร์ ก่อนส่งให้ เช็คเกอร์ตรวจสอบตัวเลขในเอกสารทั้งสอง</p>				

ลำดับที่	คำถาม	จำนวน	วันที่	วันที่ ปฏิบัติ	หมายเหตุ
22	เมื่อ เทล เลอร์ส่ง เงินสดคงเหลือประจำวัน พร้อม เอกสารประกอบการจัดหางบเงินสด พนักงานรักษาเงินมีการตรวจสอบว่าใบพิสูจน์ยอดเงินสดของ เทล เลอร์นั้นมีการตรวจสอบรับรองตัวเลขจาก เช็คเกอร์แล้ว				
23	การจัดหางบบัญชีประจำวัน สาขาให้ เทล เลอร์ ที่ไม่ได้ตั้ง เครื่องในวันนั้น เป็นผู้จัดหางบบัญชีประจำวัน				
24	การจัดหางบบัญชีประจำวัน เทียบกับยอดเงินเครื่อง สาขาจะจัดทำเสร็จสิ้นในวันนั้น โดยหัวหน้าหน่วยเงินฝาก เป็นผู้ตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนเปิด เครื่อง				
25	<u>การตรวจสอบรายงาน</u> สาขา มีการจัดทำ เอกสารตรวจสอบการรับรายงาน เพื่อตรวจสอบจำนวนรายงานที่ได้รับในแต่ละวัน				
26	หัวหน้าหน่วยเงินฝาก เป็นผู้ตรวจสอบรายงานประเภทสรุปรยอดคงเหลือและรายงาน เกี่ยวกับการ				

ลำดับที่	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่มี ปฏิบัติ	หมายเหตุ
	ฝาก-ถอนต่างสาขา				
27	ผู้ตรวจสอบรายงานมีการลงนามในรายงาน ที่ตรวจทุกครั้ง				
28	สาขามีการจัด เก็บรายงานแยกตามประเภท ของรายงานและ เรียงตามวันที่				
29	รายงานที่พ้นเวลาในการจัด เก็บรายงานแล้ว มีการทำลาย				
30	การทำลายรายงานทุกครั้ง มีการตรวจ- สอบ และจัดทำใบทำลายรายงานทุกครั้ง				
	<u>การควบคุมการกัน เงินฝาก</u>				
31	หน่วยงานที่ต้งการกันหรือยก เลิก เงินฝาก มีการจัดทำใบแจ้งการกัน/ยก เลิกกัน เงินฝากส่งต่อ ให้หัวหน้าหน่วย เงินฝากโดยตรง				
32	การกันเงินฝากประจำในเครื่อง เทลเลอร์จะ บันทึกรายการกันเงินฝากตามยอดจำนวนเงิน				

ลำดับที่	คำถวาย	จำนวน	วันที่	วันที่ ปฏิบัติ	หมายเหตุ
	<p>ลิน เชื้อสังกัน</p>				
33	<p>หัวหน้าหน่วย เงินฝากมีการตรวจสอบรายการ กัน เงินฝากในรายงานกับใบแจ้งการกัน/ยก เลิก เงินฝากในวันรุ่งขึ้น</p>				
34	<p>สาขามีการตรวจสอบยอดการกัน เงินฝากตาม ทะเบียนการกัน เงินฝากกับยอดการกันใบ เครื่องตาม รายงาน เดือนละครั้ง</p>				
35	<p>เมื่อมีการกัน/ยก เลิกการกัน เงินฝากใน เครื่อง มีการบันทึกในทะเบียนการกัน เงินฝากทุกครั้ง</p>				
36	<p>การยกเลิกการกัน เงินฝากที่ใช้ค้ำวงเงิน เบิก เกินบัญชีมีการจัดทำใบยก เลิกวงเงิน เบิก เกินบัญชีมา พร้อมใบแจ้งการกัน เงินฝากทุกครั้ง</p> <p><u>การควบคุมดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์</u></p>				
37	<p>ธนาคารมีการกำหนดระเบียบในการทำความ สะอาด เครื่องคอมพิวเตอร์</p>				

ลำดับที่	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่มี ปฏิบัติ	หมายเหตุ
38	สาขามีการห้ามนำอาหาร เครื่องดื่มมากิน บริเวณที่ตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์				
39	สาขามีการติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงไว้ใกล้กับที่ตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์				
40	สาขามีการตรวจสอบระยะเวลาในการบำรุงรักษาเครื่องของผู้ขายว่า เมื่อครบกำหนดเวลาแล้วมีการตรวจสอบบำรุงรักษา เครื่องหรือไม่				
41	มีการกำหนดบริเวณที่ตั้ง เครื่องเทอร์มินัล เป็นเขตหวงห้าม <u>การควบคุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงาน เอ ที เอ็ม</u>				
42	การเปลี่ยนแปลงบรรจุเงินเครื่อง เอทีเอ็ม ของสาขากระทำโดยพนักงานตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป				
43	มีการแบ่งแยกหน้าที่การรักษากุญแจ กับรหัส ในการเปิดเครื่องเอทีเอ็ม ออกจากกัน โดยให้พนักงานระดับบริหาร เป็นผู้ถือรหัส				

ลำดับที่	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่มี ปฏิบัติ	หมายเหตุ
44	พนักงานที่เปิดเครื่อง เอทีเอ็ม มีการสอบถาม ยอดจากศูนย์คอมพิวเตอร์ทุกครั้งที่เปิดเครื่อง เปลี่ยน กล่องบรรจุเงิน				
45	การตรวจนับเงินสดในช่องเงินฝาก กระทำโดย พนักงานผู้เปิดเครื่อง 2 คนค่อนหน้าพนักงานรักษาเงิน				
46	มีการลงนามกำกับที่ช่องเงินฝากทุกช่องของ ผู้ตรวจนับ				
47	การเตรียมเงินบรรจุกล่องเงินกระทำโดย พนักงานที่ทำหน้าที่เปิดเครื่องทั้งสองคน				
48	หัวหน้าหน่วยเงินฝากเป็นผู้ตรวจสอบยอดบัญชี กับรายงานที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน เอทีเอ็ม ในวันรุ่ง ขึ้นอีกครั้ง				
49	เมื่อลูกค้ามาขอเป็นผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม สาขาจะ บันทึกรายชื่อลูกค้าในทะเบียนฯ ให้เสร็จสิ้นภายใน วันทำการนั้น				
50	มีการตรวจรายชื่อลูกค้าในทะเบียนฯ กับ				

ลำดับที่	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่มี ปฏิบัติ	หมายเหตุ
51	<p>รายงานชื่อลูกค้าที่ขอ เป็นผู้ถือบัตรใหม่</p> <p>การรับบัตรเอทีเอ็ม ของลูกค้า สาขาให้ ลูกค้าลงนามรับบัตรในทะเบียนฯ และขอคู่มือ ประจำตัวประชาชนด้วย</p>				
52	<p>มีการ เก็บบัตรและรหัสไว้กับพนักงานบริหาร คนละคนกัน</p>				
53	<p>มีการตรวจนับบัตรเอทีเอ็ม ที่ลูกค้ายังไม่มารับ และบัตรเอทีเอ็มที่ถูกยึดเทียบกับทะเบียนฯ เดือนละ ครั้ง</p>				
54	<p>มีการทำลายบัตรเอทีเอ็มที่ลูกค้าปิดบัญชี ยกเลิกการใช้จ่าย และที่ลูกค้าไม่มาติดต่อขอรับ เป็นเวลานาน</p>				
55	<p>สาขามีการสาธิตแนะนำวิธีใช้บัตรเอทีเอ็มให้ แก่ลูกค้า</p> <p><u>การควบคุมสมุดคู่มือ</u></p>				

ลำดับที่	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่มี ปฏิบัติ	หมายเหตุ
56	หัวหน้าหน่วยเงินฝาก เป็นผู้เก็บรักษากุญแจ ตู้เก็บสมุดคู่ฝาก				
57	ตู้เก็บสมุดคู่ฝากมีการปิดล็อกอยู่ตลอดเวลา และตั้งอยู่ในที่ที่พนักงานบริหารของสาขาสามารถ มองเห็นได้ง่าย				
58	เมื่อมีการจ่ายสมุดคู่ฝากให้แก่ลูกค้า มีการ ให้ลูกค้าลงนามรับในทะเบียนจ่ายสมุดคู่ฝากทุกครั้ง และให้พนักงานบริหารของสาขาลงนามอนุมัติจ่าย ทันทีทุกครั้ง				
59	สาขามีการตรวจนับสมุดคู่ฝาก เปลี่ยนระบบที่ ลูกค้ายังไม่มารับ อย่างน้อยเดือนละครั้ง และทำ ใบสรุปผลการตรวจนับด้วยทุกครั้ง				
60	สมุดคู่ฝากที่มียอดคงเหลือ เป็นจำนวนเงินสูงมี การเก็บรักษาโดยหัวหน้าหน่วยเงินฝาก				
61	หัวหน้าหน่วยเงินฝาก เป็นผู้ควบคุมดูแลการเบิก และนำเก็บสมุดคู่ฝากที่นำออกมาใช้ประจำวัน				

ลำดับที่	คำถาม	ฯ	ฯ	ฯ	หมายเหตุ
62	การ เปลี่ยนสมุดคู่ฝาก เล่มใหม่ให้ลูกค้ามีการ ประทับตรา "ยอดยกไปสมุดเล่มใหม่แล้ว" ในสมุด คู่ฝาก เล่ม เก่าทุกครั้ง				
63	สมุดคู่ฝากที่ยกเลิกไม่ใช้ด้วยสาเหตุก็ตาม มีการประทับตรา "ยกเลิก" ในสมุดคู่ฝากและ ทะเบียนจ่ายสมุดคู่ฝากทุกครั้ง				
64	เมื่อลูกค้าขอให้ออกสมุดคู่ฝาก เล่มใหม่ เนื่อง จากสมุดคู่ฝาก เล่ม เดิมหาย มีการขอใบแจ้งความ และบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า				
65	สมุดคู่ฝากที่ลูกค้าฝากไว้ หรือลืมไว้มีการ กำหนดพนักงานบริหารดูแล เก็บรักษาและจัดทำ ทะเบียนควบคุมไว้ <u>การควบคุมการ เบิก-จ่าย เช็ค</u>				
66	เมื่อลูกค้ามาขอ เบิกสมุด เช็ค เล่มใหม่ มีการ ขอใบขอ เช็คของสมุด เช็ค เล่ม เดิมมาตรวจสอบ ความถูกต้อง				
67	กรณีที่ เจ้าของบัญชีมอบฉันทะให้ผู้อื่นมารับสมุด				

ลำดับที่	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่มี ปฏิบัติ	หมายเหตุ
	<p>เช็คแทน สาขามีการขอบัญชีประจำตัวประชาชน ของผู้รับมอบฉันทะและมีการโทรศัพท์สอบถามจาก เจ้าของบัญชี ถ้าผู้รับมอบฉันทะนั้น เป็นบุคคลที่สาขา ใหม่ เคยรู้จักมาก่อน</p>				
68	<p>ก่อนจ่ายสมุด เช็ค เล่มใหม่ ให้ลูกค้ายพนักงาน บริหารของสาขามีการตรวจสอบจำนวน เช็คที่ลูกค้า ขอ เบิกไปครั้งก่อนมีการตัดบัญชีพอสมควรแล้ว</p>				
69	<p>ก่อนมอบสมุด เช็ค เล่มใหม่ ให้ลูกค้ามีการให้ ลูกค้ายลงนามรับสมุด เช็คในทะเบียนจ่าย เช็ค พร้อม ให้พนักงานบริหารที่ตรวจสอบลงนามอนุมัติจ่ายด้วย</p>				
70	<p>เช็คที่ เบิกมาจากสำนักงานใหญ่มีการ เก็บในตู้ ที่ล็อกกุญแจได้</p>				
71	<p>การนำสมุด เช็คจ่ายให้ลูกค้ามีการนำออกจ่าย เรียงตามลำดับ เลขที่ เช็ค</p> <p><u>การควบคุมบัตรตัวอย่างลายมือชื่อ</u></p>				
72	<p>ตู้เก็บบัตรตัวอย่างลายมือชื่อมีการปิดล็อกตลอด</p>				

ลำดับที่	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่มี ปฏิบัติ	หมายเหตุ
73	<p>เวลาและสาขามีการกำหนดพนักงานที่จะ เปิดตู้ เก็บ</p> <p>การจ่ายสมุดคู่มือ เปลี่ยนระบบมีการนำบัตร ตัวอย่างลายมือชื่อ เดิมมา เทียบกับลายมือชื่อใน แผ่นกระดาษลอกลายมือชื่อ และหะ เขียนจ่ายสมุด คู่มือ</p>				
74	<p>สาขามีการควบคุมแผ่นกระดาษลอกลายมือชื่อ เป็น เอกสารมีค่า</p>				
75	<p>การ เปิดบัญชีใหม่พนักงานบริหารที่อนุมัติ เปิด บัญชี เป็นผู้ลงนามกำกับในบัตรตัวอย่างลายมือชื่อ พร้อมวันที่ที่อนุมัติ เปิดบัญชี</p> <p><u>การควบคุมสลิปประจำวัน</u></p>				
76	<p>การจัด เย็บสลิปประจำวัน เป็นหน้าที่ของหน่วย บัญชี</p>				
77	<p>มีการระบุจำนวนมาสเตอร์สลิปในใบปะหน้าสลิป และมีผู้ตรวจและผู้จัด เย็บลงนามในใบปะหน้าด้วย</p>				
78	<p>สลิปที่ยังไม่ได้จัด เย็บอยู่ในความดูแลของ</p>				

ลำดับที่	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่มี ปฏิบัติ	หมายเหตุ
	พนักงานบริหารสาขา				
79	สลিপที่จัด เย็บ เรียบร้อยแล้วมีการบันทึกใน ทะเบียนการ เก็บสลิปและจัด เก็บในห้องมั่นคง				
80	การยืมสลิปมีการให้ผู้ยืมลงนามในทะเบียน ยืม เอกสารการบัญชีทุกครั้ง				
	<u>การควบคุมกระดาษเจอร์นัล (JOURNAL TAPE)</u>				
81	กระดาษเจอร์นัล จะจัดเก็บม้วนละ เครื่อง และเก็บไว้เป็นวัน ๆ อยู่ในความดูแลของ พนักงานบริหาร				
82	เทเลเลออร์มีการสังเกตการพิมพ์รายการของ เครื่องพิมพ์ เพื่อคอย เปลี่ยนกระดาษเจอร์นัล				
83	เมื่อ เริ่มหรือ เสร็จสิ้นการบันทึกรายการ ประจำวันต้องให้พนักงานบริหารลงนามที่ต้นและ ท้ายม้วนของกระดาษเจอร์นัล				

ลำดับที่	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่มี ปฏิบัติ	หมายเหตุ
	<u>การควบคุมด้านอื่น ๆ ที่จำเป็น</u>				
84	การเปิด-ปิด เครื่อง เป็นหน้าที่ของหัวหน้าหน่วย เงินฝาก				
85	แผ่นดิสเก็ต ที่ใช้ เปิด เครื่อง เมื่อใช้งาน ประจำวัน เสริมจลันมีการนำ เก็บในตู้ เซฟทุกวัน				
86	มีการนำแผ่นดิสเก็ต สํารองออกมาทดลอง ใช้ เป็นครั้งคราว				
87	มีการยืนยันยอด เงินฝากกับลูกค้าอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง				
88	สาขา มีการโยกย้ายสับ เปลี่ยนหน้าที่พนักงาน ภายในสาขาอย่างน้อยหก เดือนครั้ง				
89	สาขา มีการแบ่งงานรับผิดชอบของพนักงานแต่ ละคนอย่างชัดเจน โดย เป็นประกาศติดให้พนักงาน ทุกคนภายในสาขารับทราบ				

ลำดับที่	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่มี ปฏิบัติ	หมายเหตุ
90	สาขาที่มีคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบเงินฝากออนไลน์ประจำสาขา				
91	สาขาที่มีการจัดเก็บระเบียบคำสั่งที่ถูกต้องและทันเวลา				
92	สาขาที่มีการจัดส่งพนักงานไปฝึกอบรมการปฏิบัติงานด้านเงินฝากก่อนเข้าปฏิบัติงานจริง				
93	สาขาที่มีการกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องลาหยุดพักผ่อนในช่วงเวลาที่กำหนด				

อนึ่ง ตัวอย่างแบบสอบถามการประเมินผลการควบคุมภายในด้านเงินฝากที่เขียนไว้ที่นี่ ไม่ได้หมายความว่า ผู้ประเมินผลการควบคุมภายในจะต้องถามทุกคำถามที่มีอยู่ เพราะเท่าที่เขียนไว้นี้เป็นเพียงแนวทางหรือตัวอย่างเท่านั้น ผู้ประเมินผลการควบคุมภายในจำเป็นต้องนำไปปรับใช้กับระเบียบปฏิบัติและโครงสร้างของแต่ละธนาคารอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

3.2 การตอบแบบสอบถาม

เมื่อผู้ประเมินผลได้จัดเตรียมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ควรเชิญผู้ปฏิบัติงานมาสัมภาษณ์ถึงวิธีปฏิบัติงานที่กระทำอยู่เป็นประจำ แต่การสัมภาษณ์นี้ควรกระทำด้วยบรรยากาศที่เป็นกันเอง เพื่อไม่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกว่าเป็นการกำลังอยู่ระหว่างสอบสวน การสัมภาษณ์นี้ต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในระหว่างการสัมภาษณ์ไม่ควรอ่านคำถามให้ผู้ถูกสอบถามตอบเป็นข้อ ๆ ควรจดจำคำถามไว้ในใจ ความถูกต้องของข้อมูลที่จะได้รับนี้จะขึ้นอยู่กับลักษณะและวิธีการสอบถามของผู้ประเมิน เป็นสำคัญนอกจากนี้คำถามบางคำถามอาจต้องใช้วิธีการสังเกตจากการปฏิบัติงานจริงของสาขา

เมื่อผู้ประเมินผลได้รับข้อมูลมาครบถ้วนแล้ว จะต้องประมวลข้อมูลทั้งหมดเพื่อใช้กรอกในแบบสอบถาม คำตอบจากแบบสอบถามต่าง ๆ มีความหมายดังนี้

1. คำตอบ "ใช่" จะหมายถึงสาขามีการปฏิบัติงานตามระเบียบวิธีปฏิบัติและมีการควบคุมภายในทางค่านั้น
2. คำตอบ "ไม่ใช่" จะแสดงให้เห็นว่าการควบคุมในการปฏิบัติงานนั้นไม่มีหรือไม่ดีพอ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อระบบการควบคุมภายใน
3. คำตอบ "ไม่มีปฏิบัติ" (N/A หรือ NOT APPLICABLE) หมายถึงไม่มีการปฏิบัติงานนั้นในระบบ

3.3 การประเมินผลคำตอบที่ได้รับ

เมื่อได้รับประมวลคำตอบในแบบสอบถามทั้งหมด แล้วผู้

ประเมินผลต้องประเมินผลการควบคุมภายในด้านเงินฝากของสาขาค้างนี้

3.3.1 คำถามที่ได้รับคำตอบว่า "ไม่ใช่" ต้องพิจารณาว่าการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น มีการควบคุมอย่างอื่นที่สามารถชดเชยได้หรือไม่ เช่น การยกเลิกการกินเงินฝากของลูกค้าที่มีวงเงินเบิกเกินบัญชี หน่วยงานค้ำเงิน เชื่อไม่ได้ให้ผู้จัดการสาขาลงนามอนุมัติ แต่มีใบแจ้งยกเลิกวงเงินเบิกเกินบัญชีที่ผู้จัดการสาขาลงนาม แนบมาพร้อมกับใบแจ้งยกเลิกการกินเงินฝากให้หัวหน้าหน่วยเงินฝากเพื่อขออนุมัติให้ยกเลิกการกินเงินฝาก เป็นต้น

3.3.2 คำถามที่ได้รับคำตอบว่า "ใช่" ถ้ามีนัยสำคัญของระบบการควบคุมภายในด้านเงินฝาก ก็อาจจะต้องใช้วิธีการสังเกตการปฏิบัติงานของสาขาเพิ่มเติม เช่น การอนุมัติผ่านรายการในเครื่องของหัวหน้าหน่วยเงินฝาก ถ้าได้รับคำตอบว่า เป็นผู้ควบคุมด้วยตนเองทุกครั้ง ต้องมีการสังเกตการณ์อีกระยะหนึ่ง เพื่อให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานจริงด้วย เป็นต้น

เมื่อได้รับผลลัพธ์จากแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว ผู้ประเมินผลต้องรวบรวมข้อบกพร่องของการควบคุมภายในทั้งหมด เพื่อใช้พิจารณาถึงระบบการควบคุมภายในของสาขามีการปฏิบัติงานที่รัดกุมหรือไม่ โดยวัดผลจากคำถามทั้งหมดต่อข้อบกพร่องที่มีว่าเป็นจำนวนกี่เปอร์เซ็นต์ โดยให้ค่าหนึ่งถึงข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญด้วยสำหรับข้อบกพร่องที่หละหลวมและมีนัยสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในมาก ก็ต้องให้รีบเสนอต่อผู้บริหารของธนาคารเพื่อสั่งให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโดยเร็วต่อไป.