

การเตรียมการและการควบคุมการเปลี่ยนแปลงระบบ

การนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ มาใช้กับงานด้านเงินฝากของสาขาธนาคารพาณิชย์นั้น จะต้องมีการดำเนินการที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งคือ ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมที่เป็นระบบทำด้วยมือ (MANUAL) มาเป็นระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ วิธีการปฏิบัติงานในขั้นตอนนี้ ได้แก่

1. การวางแผนและการเตรียมการเปลี่ยนระบบ
2. การควบคุมการเปลี่ยนระบบ
3. การตรวจสอบเพื่อยกเลิกระบบคู่ขนาน

1. การวางแผนและการเตรียมการเปลี่ยนระบบ

โดยทั่วไปธนาคารจะจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นมาชุดหนึ่งเรียกว่า คณะกรรมการพัฒนาระบบข้อมูลเงินฝาก เพื่อศึกษาวางแผนที่จะนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ไปติดตั้งกับสาขาต่าง ๆ ของธนาคารนั้น และคอยควบคุมดูแลการปฏิบัติงานด้านเงินฝากของสาขา ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้อาจจะประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายกิจการสาขา ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ฝ่ายตรวจสอบ และฝ่ายวิจัยและวางแผน เป็นต้น

หลังจากมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อคอยดูแลการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์มาใช้กับงานด้านเงินฝากของธนาคารแล้ว ก็จะมีขั้นตอนในการดำเนินการเพื่อวางแผนและเตรียมการเปลี่ยนระบบดังต่อไปนี้

1.1 คณะกรรมการพัฒนาระบบข้อมูลเงินฝากจะทำหน้าที่พิจารณา ศึกษาวางแผนเพื่อคัดเลือกสาขาที่ทำการเปลี่ยนเป็นระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านเงินฝาก และกำหนดระยะเวลาในการเปลี่ยนระบบของแต่ละสาขา ตลอดจนแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดต่อขอคู่สายจากองค์การโทรศัพท์แห่ง

ประเทศไทย

1.2 เมื่อได้กำหนดสาขาที่จะเปลี่ยนเป็นระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านเงินฝากแล้ว ธนาคารจะมีพนักงานกลุ่มหนึ่งเรียกว่า พนักงานคอนเวอร์ชันทีม (CONVERSION TEAM) ซึ่งพนักงานในกลุ่มนี้จะเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานของสาขา และระบบคอมพิวเตอร์อย่างดี เป็นผู้คอยประสานงานและให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์แก่สาขา โดยในขั้นต้นนี้ พนักงานคอนเวอร์ชันทีมจะประสานงานกับสาขาเพื่อเก็บข้อมูลด้านเงินฝาก อัตรากำลังคน และจัดทางงบประมาณค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนระบบ ดังตัวอย่าง ตามตารางประกอบที่ 5.1 - 5.4

1.3 เมื่อพนักงานคอนเวอร์ชันทีม รวบรวมข้อมูลต่างๆ ได้แล้วจะ จัดทำรายงานเสนอแก่คณะกรรมการพัฒนาระบบข้อมูลเงินฝาก เพื่อพิจารณาและ ทำหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ในการเตรียมการเปลี่ยนระบบซึ่ง แบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

1.3.1 ด้านงานสาขา

1) จัดเตรียมแยกบัญชีที่จะทำการเปลี่ยนระบบ (CONVERT) สาขาจะต้องมีการแยกบัญชีที่จะเปลี่ยนระบบเข้าเครื่อง โดยการ ตัดบัญชีเงินฝากที่ไม่เคลื่อนไหว (UNCLAIMED ACCOUNT) ออก และดูรายละเอียดของบัญชีนั้นที่การ์ดบัญชีเงินฝากรายตัวว่ามีข้อมูลใดที่สำคัญต้องใส่เป็น ข้อความในเครื่องหรือไม่ เช่น บัญชีที่ต้องขอคู่มือประจำตัวประชาชน เมื่อ มาติดต่อครั้งต่อไป บัญชีที่ต้องลงนาม 2 คน เป็นต้น หรือดูว่าบัญชีนั้นต้องมีการ กันเงินฝากในเครื่องหรือไม่

2) การแปลชื่อที่อยู่ของลูกค้า สาขาจะต้องมีการ เตรียมการมีการแปลชื่อและที่อยู่ของลูกค้าเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อส่งให้หน่วยงาน ที่มีหน้าที่บันทึกข้อมูลลูกค้าทำการบันทึกข้อมูลแต่เนิ่น ๆ

3) การเตรียมสมุดคู่ฝาก การเปลี่ยนแปลงระบบ บริการด้านเงินฝากให้แก่ลูกค้าเป็นระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์นี้ เอกสารและ แบบพิมพ์ต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มแบบของเอกสาร เช่น

ประเภทบัญชี	สาขาชลบุรี	
	จำนวนเงินฝาก	จำนวนบัญชี
เงินฝากกระแสรายวัน	4,127,865.04	291
เงินเบิกเกินบัญชี	(103,276,886.57)	145
เงินฝากออมทรัพย์	19,489,352.64	1,965
เงินฝากประจำ	261,492,884.95	1,813
รวมยอดเงินฝาก ณ 30 พ.ย. 32	181,833,216.06	4,214

ตารางประกอบที่ 5.1 แสดงจำนวนเงินฝาก และจำนวนบัญชีของสาขาที่จะเปลี่ยนระบบ

ระดับพนักงาน	จำนวน
ผู้จัดการสาขา	1
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	2
หัวหน้าหน่วย	2
ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วย	8
พนักงานชั้นกลาง	10
พนักงานชั้นต้น	8
รวม	31

ตารางประกอบที่ 5.2 แสดงอัตรากำลังพนักงาน

ปริมาณสลิป	จำนวน
มิถุนายน	12,013
กรกฎาคม	11,458
สิงหาคม	11,900
กันยายน	12,594
ตุลาคม	10,985
พฤศจิกายน	12,451
รวม	71,419
เฉลี่ยต่อวัน	11,903
ประเภทของเครื่องคอมพิวเตอร์	จำนวน
เทอร์มินัล	4
เครื่องพิมพ์	4

ตารางประกอบที่ 5.3 แสดงปริมาณสลิปและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ขออนุมัติ

<u>ค่าใช้จ่ายครั้งแรก</u>		
1. <u>ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์</u>		
1.1	เครื่องควบคุม (CONTROL UNIT 4701)	461,000.00
1.2	เครื่องพิมพ์ (PRINTER 3616)	752,000.00
1.3	เครื่องเทอร์มินัล	460,000.00
1.4	เครื่องรับส่งแปลงสัญญาณข้อมูล (MODEM)	30,000.00
รวม		1,703,000.00
2. <u>ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสายโทรศัพท์</u>		
	ค่าสร้างคู่สาย	14,000.00
3. <u>ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่องเขียน, แบบพิมพ์และเครื่องใช้</u>		
3.1	แถบแม่เหล็ก	7,050.00
3.2	กระดาษเจอร์นัล (JOURNAL TAPE)	600.00
3.3	ผ้าหมึกพิมพ์ (RIBBON 3616)	2,750.00
3.4	แฟ้มเก็บ	650.00
3.5	แบบพิมพ์สลิปต่าง ๆ และซองพลาสติกใส่สมุดคู่สอ	14,880.00
รวม		25,930.00
4. <u>ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเอกสารมีค่า</u>		
4.1	สมุดคู่ฝากบัญชีออมทรัพย์	5,760.00
4.2	สมุดคู่ฝากบัญชีเงินฝากประจำ	5,700.00
4.3	สมุดคู่ฝากบัญชีสินทวี	850.00
4.4	แผ่นกระดาษลอกลายมือชื่อ (TRANSFER PAPER)	5,000.00
4.5	เทปติดลายเซ็น	4,500.00
รวม		21,810.00
5. <u>ค่าใช้จ่ายด้านพนักงาน</u>		
	ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนระบบ	40,000.00
<u>รวมค่าใช้จ่ายครั้งแรกในช่วงเปลี่ยนระบบเงินฝาก</u>		1,804,740.00
<u>ค่าใช้จ่ายต่อปี</u>		
1.	ค่าบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	130,392.00
2.	ค่าเช่าคู่สายโทรศัพท์	72,000.00
3.	ค่าเบี้ยประกันเครื่องคอมพิวเตอร์	3,600.00
<u>รวมค่าใช้จ่ายต่อปี</u>		205,992.00

เอกสารประกอบรายการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ต้องมีกระดาษเจอร์นัลสำหรับเครื่องพิมพ์ หรือการเปลี่ยนรูปแบบสมุดคู่ฝาก เป็นต้น เพื่อให้สามารถใช้เอกสารเหล่านี้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ สาขาจึงจำเป็นต้องมีการเบิกเอกสารเหล่านี้เตรียมไว้ล่วงหน้า โดยเฉพาะสมุดคู่ฝากของลูกค้าที่ต้องเปลี่ยนรูปแบบใหม่ จะต้องมีกาพิมพ์เลขที่บัญชี ชื่อที่อยู่ของลูกค้าเตรียมไว้ สำหรับใช้ในวันที่เปลี่ยนระบบข้อมูล (บางธนาคารอาจไม่มีการเตรียมการในขั้นนี้ เนื่องจากจะใช้วิธีพิมพ์สมุดคู่ฝากให้แก่ลูกค้า เมื่อลูกค้ามาติดต่อขอเปลี่ยนสมุดคู่ฝากใหม่)

4) การเตรียมการคำนวณดอกเบี้ย เมื่อสาขาทราบกำหนดวันที่จะเปลี่ยนระบบข้อมูลแน่นอนแล้ว จะต้องเตรียมการคิดยอดดอกเบี้ยค้างจ่ายของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และดอกเบี้ยค้างรับของเงินเบิกเกินบัญชีไว้ล่วงหน้า โดยระยะแรกอาจคัดเลือกบัญชีที่สาขาคิดว่าจะไม่มาเดินบัญชีจนถึงวันเปลี่ยนระบบมาคำนวณก่อน แล้วจึงทยอยคิดดอกเบี้ยบัญชีอื่น ๆ ต่อไป แต่การคิดดอกเบี้ยทั้งหมดนี้ต้องเสร็จสิ้นก่อนวันเปลี่ยนระบบข้อมูล

ในการเตรียมการคิดดอกเบี้ยนี้อาจจะไม่อยู่ในขั้นตอนเตรียมการสำหรับธนาคารบางแห่ง ที่สาขามีเครื่องจักรลงบัญชี แบบที่สามารถเก็บยอดสะสมเพื่อใช้คำนวณดอกเบี้ยได้

5) ด้านการตลาด สาขาจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบแต่เนิ่น ๆ ว่าธนาคารจะเปลี่ยนการให้บริการด้านเงินฝากมาใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าให้รวดเร็วขึ้น และขอให้ลูกค้านำสมุดคู่ฝากมาเปลี่ยนเมื่อมาติดต่อกับธนาคารในวันที่ธนาคารเปิดบริการด้านเงินฝากในระบบออนไลน์อย่างเป็นทางการแล้ว

1.3.2 ด้านสถานที่

สาขาที่จะเตรียมการเปลี่ยนเป็นระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ด้านเงินฝากจะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในสาขา เช่นการเปลี่ยนรูปแบบของเคาน์เตอร์เทลเลอร์ การเตรียมกันห้องเครื่อง เอ ที เอ็ม เป็นต้น เพื่อให้สถานที่ภายในของสาขาสามารถรองรับระบบงานใหม่ได้

สำหรับงานด้านนี้ สาขาต้องประสานงานร่วมกับฝ่ายที่

เกี่ยวข้องของสำนักงานใหญ่ในการพิจารณาหาผู้ออกแบบ และประมาณงานรับเหมา ตกแต่งภายในสถานที่ของสาขาใหม่ (ฝ่ายที่เกี่ยวข้องของสำนักงานใหญ่ อาจได้แก่ ฝ่ายธุรการ หรือฝ่ายกิจการสาขาก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการจัดองค์การของแต่ละธนาคาร)

1.3.3 ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์

หลังจากที่ได้มีการวางแผนและกำหนดวันที่เปลี่ยนระบบงานด้านเงินฝากแล้ว ฝ่ายคอมพิวเตอร์จะต้องเป็นผู้มีหน้าที่ดำเนินการติดตั้ง เครื่องเทอร์มินัลและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ประจำสาขา พร้อมทั้งทดสอบการทำงาน ของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เสร็จสิ้นก่อนวันที่จะมีการเปลี่ยนระบบ ส่วนเรื่อง เอทีเอ็ม นั้น ถ้าสาขาได้มีการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มด้วย อาจจะมีการติดตั้ง ภายหลังจากที่ได้เปลี่ยนระบบเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ออนไลน์แล้วสักระยะหนึ่ง

1.3.4 ด้านการฝึกอบรม

การที่ธนาคารนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานของ ธนาคาร ย่อมจะเกิดปัญหาบางประการแก่พนักงาน เนื่องจากพนักงานเคยชินกับ ระบบงานเดิมที่ใช้เครื่องจักรลงบัญชี เครื่องคำนวณ ไม่มีความรู้ที่ตีพอเกี่ยวกับ ระบบงานใหม่ และพนักงานบางส่วนก็ไม่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์เลย ดังนั้น การแก้ปัญหของธนาคารก็คือ ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานก่อนที่จะมีการใช้ ระบบงานใหม่นี้ เพื่อให้พนักงานมีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ และทราบถึง วิธีปฏิบัติงานด้านเงินฝากในระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์

ผู้จัดการสาขาและพนักงานบริหารระดับรองลงมาต้อง คัดเลือกพนักงานที่จะทำหน้าที่ปฏิบัติงานด้านเงินฝาก เข้ารับการอบรมในหลักสูตร ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบใหม่นี้ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการฝึ กอบรมของแต่ละธนาคารจะเป็นผู้จัดให้มีการฝึกอบรมก่อนที่สาขาจะมีการ เปลี่ยน ระบบงาน โดยเชิญพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับด้านคอมพิวเตอร์และ การปฏิบัติงานด้านเงินฝากในระบบออนไลน์มาอบรมแก่พนักงานสาขา

สำหรับหลักสูตรที่อบรมนี้ควรมีการแบ่งแยกระดับของ พนักงานที่เข้ารับการอบรม เช่น หลักสูตรการปฏิบัติงานด้านเงินฝากของสาขา

และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเครื่อง เอ ที เอ็ม เป็นต้น เพื่อให้ผู้ฝึกอบรมจะสามารถอบรมเน้นเฉพาะด้านได้ในแต่ละหลักสูตร และควรมีคู่มือการปฏิบัติงาน มอบให้ผู้รับการฝึกอบรมเพื่อใช้ศึกษาก่อนการปฏิบัติงานจริง นอกจากนี้ ระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรมจนกระทั่งถึงวันเปลี่ยนระบบงาน ก็ไม่ควรจะห่างกันจนเกินไป ซึ่งอาจจะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมลืมได้ ผลที่จะติดตามมาก็คือ การปฏิบัติงานของสาขาจะเกิดความล่าช้า และอาจก่อให้เกิดความเสียหายได้

2. การควบคุมการเปลี่ยนระบบ

2.1 การควบคุมการปฏิบัติงานวันเปลี่ยนระบบ

หลังจากที่ได้เตรียมการเปลี่ยนระบบเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะถึงวันเปลี่ยนระบบข้อมูลเงินฝากนั้น จะต้องมีการเสนอแผนงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานที่ต้องทำในวันที่เปลี่ยนระบบทราบ ดังตัวอย่างในตารางประกอบที่ 5.5 สำหรับสาขาที่จะเปลี่ยนระบบนั้น จะต้องมีการควบคุมการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

2.1.1 ก่อนวันเปลี่ยนระบบ 1 วัน ต้องมีการงบบัญชีการ์ด รายตัวลูกค้าเงินฝากทุกประเภท เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของบัญชี

2.1.2 วางแผนแบ่งหน้าที่ของพนักงานบริหารสาขาในการควบคุมการบันทึกข้อมูล และตรวจสอบรายการที่บันทึกในสมุดคู่ฝากกับการ์ดบัญชี รายตัวของลูกค้าแต่ละประเภท

2.1.3 ให้มีการจัดทำทะเบียนจ่ายสมุดคู่ฝากที่ใช้ควบคุมการนำสมุดคู่ฝากไปบันทึกข้อมูล และให้มีการเตรียมสมุดคู่ฝากเล่มใหม่สำรองไว้สำหรับสมุดคู่ฝากที่มีการบันทึกข้อมูลผิดพลาด โดยให้มีการบันทึกรายการยกเลิกสมุดคู่ฝากที่เสียและที่เบิกใหม่ในทะเบียนจ่ายสมุดคู่ฝากทุกครั้ง

2.1.4 เมื่อมีการบันทึกรายการเปลี่ยนระบบข้อมูลเงินฝากเรียบร้อยแล้วในวันทำการถัดมา ฝ่ายคอมพิวเตอร์จะออกรายงานที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนระบบนี้ แก่สาขา ให้พนักงานบริหารของสาขาตรวจสอบรายงานที่ได้รับนี้

หน่วยงานรับผิดชอบ	งานที่ต้องปฏิบัติ
1. สาขาชลบุรี	1.1 งบการดำเนินงานเงินฝากออมทรัพย์ ฝากประจำและกระแสรายวัน 1.2 เตรียมอุปกรณ์ในการเปลี่ยนระบบ 1.3 จัดแบ่ง พนักงานในการตรวจสอบรายงาน และสมุดคู่ฝากที่ บันทึกรายการเปลี่ยนระบบแล้ว
2. คอนเวออร์ชันทีม	2.1 ร่วมกับสาขาในการงบการดำเนินงานเงินฝากและตรวจสอบข้อมูล ต่าง ๆ ให้พร้อม 2.2 ร่วมทำการเปลี่ยนระบบบัญชีเงินฝาก
3. ฝ่ายคอมพิวเตอร์	3.1 สร้างเลขที่บัญชีสำรอง (UNASSIGN) สำหรับเตรียมเปลี่ยนระบบ 3.2 จัดแบ่งพนักงานในการเปลี่ยนระบบ 3.3 เตรียมแผ่นดิสเก็ตต์ ใช้ในการเปลี่ยนระบบ
4. ฝ่ายกิจการสาขา	4.1 จัดเตรียมเทลเลอร์จำนวน 12 คน เพื่อทำการเปลี่ยนระบบ 4.2 เตรียมบัตรผ่านรายการ และขอกุญแจเครื่องพิมพ์ เครื่องควบคุม ที่จะใช้เปลี่ยนระบบจากฝ่ายเงินฝาก สำนักงานใหญ่

ตารางประกอบที่ 5.5 แสดงการเตรียมแผนงาน ๗ วันเปลี่ยนระบบ

กับการครายตัวลูกค้าเงินฝากโดยตรวจสอบรายละเอียดของบัญชีที่สำคัญ เช่น รายการกันเงินฝาก ข้อความ ยอดดอกเบี้ยค้างรับ เป็นต้น ว่ามีการบันทึก รายการถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ และเทียบยอดคงเหลือบัญชีในรายงานกับการ์ดเงินฝากทุกประเภทที่ได้งบบัญชีไว้ในวันก่อนเปลี่ยนระบบ อีกครั้งหนึ่ง

2.2 การควบคุมการปฏิบัติงานในช่วงระบบคู่ขนาน (PARALLEL RUN)

หลังจากที่มีการเปลี่ยนระบบข้อมูลเงินฝากเรียบร้อยแล้วธนาคารจะมีนโยบายให้สาขาปฏิบัติงานด้านเงินฝากในระบบคู่ขนาน (PARALLEL RUN) ในระยะเวลาหนึ่ง คือ ให้มีการปฏิบัติงานในระบบเดิม (MANUAL) ควบคู่ไปกับระบบออนไลน์ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานในลักษณะนี้ก็เพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในระบบออนไลน์ เนื่องจากพนักงานของสาขายังไม่มีความรู้ความเข้าใจดีพอ ในช่วงนี้ธนาคารจะจัดให้พนักงานคอนเวออร์ชันที่ประจำอยู่กับสาขา เพื่อคอยแนะนำและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานแก่สาขา

การควบคุมการปฏิบัติงานในช่วงระบบคู่ขนานมีดังต่อไปนี้

2.2.1 ให้มีการแบ่งแยกพนักงานที่ปฏิบัติงานตามระบบเดิมกับระบบออนไลน์ออกจากกัน และในการบันทึกรายการเข้าเครื่องของเทลเลอร์ ต้องมีพนักงานบริหาร 1 คน เป็นเช็คเกอร์ (CHECKER) คอยดูแลและตรวจสอบรายการที่บันทึกเข้าเครื่องของเทลเลอร์

2.2.2 ในระยะแรกของการเปลี่ยนระบบ เมื่อลูกค้ามาติดต่อฝาก-ถอนเงินฝาก การปฏิบัติงานด้านเงินฝากของสาขาควรใช้ระบบงานเดิม (MANUAL) ให้บริการแก่ลูกค้าไปก่อน เสร็จแล้วจึงส่งเอกสารบัญชีให้แก่เทลเลอร์เพื่อบันทึกรายการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

ในกรณีที่เป็นการฝาก-ถอนบัญชีเงินฝากประจำและออมทรัพย์ เทลเลอร์ต้องนำสมุดคู่ฝากที่เปลี่ยนระบบข้อมูลมาบันทึกรายการด้วย เพื่อปรับรายการ (UPDATE) รายการในสมุดคู่ฝากทุกครั้ง และในช่วงแรกนี้จะยังไม่มี การเปลี่ยนสมุดคู่ฝากใหม่ให้แก่ลูกค้า

2.2.3 หลังเวลาปิดทำการธนาคาร สาขาต้องมีการงบบัญชี เพื่อพิสูจน์ยอดในระบบเดิมเทียบกับยอดจากเครื่องในระบบออนไลน์ทุกวันก่อนปิดเครื่อง

2.2.4 ในวันรุ่งขึ้น พนักงานบริหารของสาขาต้องตรวจสอบ รายงานที่ได้รับจากศูนย์คอมพิวเตอร์ทุกวัน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของ รายการที่บันทึกเข้าเครื่องและยอดคงเหลือของบัญชีแต่ละประเภทให้ตรงกับยอด คงเหลือบัญชีแยกประเภทของสาขา

2.2.5 เมื่อผู้จัดการสาขาและพนักงานบริหารของสาขา มีความ เห็นว่าการปฏิบัติงานด้านเงินฝากในระบบออนไลน์ของสาขา มีความชำนาญพอ สมควรแล้ว ก็ควรเปลี่ยนระบบงานด้านเงินฝากเป็นการปฏิบัติงานในระบบ ออนไลน์ก่อน แล้วจึงนำเอกสารบัญชีนี้ไปบันทึกบัญชีในระบบงานเดิมแทน และใน ช่วงนี้สาขาจึงจะเริ่มทยอยเปลี่ยนสมุดคู่ฝากใหม่ให้แก่ลูกค้า

2.2.6 การควบคุมการจ่ายสมุดคู่ฝากในช่วงระบบคู่ขนาน

1) ให้แยกเก็บสมุดคู่ฝากที่เปลี่ยนระบบแล้ว รอลูกค้า มาเปลี่ยนนี้ในตู้แยกต่างหาก และให้มีการปิดล็อกตู้นี้ตลอดเวลา

2) ผู้จัดการสาขาควรกำหนดให้มีพนักงาน 2 คน โดยคนหนึ่งควรเป็นพนักงานบริหาร คอยควบคุมดูแลการจ่ายสมุดคู่ฝาก

3) การจ่ายสมุดคู่ฝากเล่มใหม่ให้แก่ลูกค้าควรขอสมุด คู่ฝากเล่มเก่าคืนจากลูกค้า และให้ประทับตรา "ยกเลิกหรือยอดคงเหลือยกไป สมุดคู่ฝากเล่มใหม่แล้ว" ในสมุดคู่ฝากเล่มเก่าทุกครั้ง

4) ก่อนจ่ายสมุดคู่ฝากให้แก่ลูกค้า ควรตรวจสอบ ลายมือชื่อของลูกค้าบนแผ่นกระดาษลอกลายมือชื่อ ให้ตรงกับบัตรตัวอย่าง ลายมือชื่อ กรณีที่สงสัยควรขอบัตรประจำตัวประชาชนและต้องให้ลูกค้าลงนาม รับสมุดคู่ฝากในทะเบียนจ่ายสมุดคู่ฝาก โดยมีพนักงานบริหารลงนามอนุมัติการ จ่ายสมุดคู่ฝากทุกครั้ง

2.2.7 ในขั้นตอนที่สาขายู่ระหว่างการปฏิบัติงานในระบบคู่ ขนานทางฝ่ายกิจการสาขาควรมีหนังสือเวียนแจ้งสาขาต่าง ๆ ห้ามทำรายการ ฝาก-ถอน กับสาขาที่อยู่ช่วงระบบคู่ขนานนี้ พร้อมทั้งห้ามสาขาดังกล่าวนี้ทำ รายการฝาก-ถอนต่างสาขากับสาขาอื่นเช่นกัน เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจ เกิดขึ้นจากการทำรายการฝาก-ถอนต่างสาขา ซึ่งสาขายังไม่มีความชำนาญ พอเพียงในรายการดังกล่าว

อย่างไรก็ดี ปัญหาที่มักเกิดขึ้นในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบนี้ก็คือ เรื่องอัตรากำลังคนในช่วงที่มีการปฏิบัติงานในระบบคู่ขนาน เนื่องจากสาขาจะต้องใช้จำนวนพนักงานเท่าเดิม แต่ต้องทำงานทั้งสองระบบไปพร้อมกัน จึงอาจทำให้งานในช่วงแรกนั้นลุดขลักไปบ้าง และพนักงานต้องทำงานหนักและเลิกงานช้ากว่าปกติตลอดช่วงที่อยู่ในระบบงานคู่ขนาน ปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณีนี้ทางผู้บริหารของสาขาจึงควรชี้แจงให้พนักงานเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานในระบบนี้ และให้พนักงานเร่งศึกษาทำความเข้าใจถึงวิธีปฏิบัติงานในระบบใหม่ ให้เกิดความชำนาญโดยเร็ว เพื่อที่สาขาจะได้สามารถยกเลิกระบบงานเดิมได้ ซึ่งจะทำให้การทำงานของสาขามีคล่องตัวและรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

3. การตรวจสอบเพื่อยกเลิกระบบคู่ขนาน

เมื่อผู้บริหารระดับสูงของสาขาพิจารณาแล้วเห็นว่า การปฏิบัติงานด้านเงินฝากของสาขาในระบบออนไลน์ พนักงานมีความรู้ความชำนาญพอสมควรแล้ว (ซึ่งอาจขอความเห็นเพิ่มเติมจากพนักงานคอนเวอร์ชั่นทีม) ก็จะทำหนังสือเสนอถึงคณะกรรมการพัฒนาระบบข้อมูลเงินฝากเพื่อขอยกเลิกระบบงานคู่ขนานแต่ก่อนที่สาขาจะยกเลิกระบบดังกล่าวได้นั้น จะต้องได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายตรวจสอบก่อน

การตรวจสอบเพื่อยกเลิกระบบคู่ขนาน (CUT OFF) หมายถึง การตรวจสอบการควบคุมภายในด้านเงินฝากของสาขา ที่มีการปฏิบัติงานในระบบคู่ขนาน เพื่อรายงานให้ผู้บริหารของธนาคารพิจารณายกเลิกระบบคู่ขนานเป็นการปฏิบัติงานด้านเงินฝากในระบบออนไลน์ระบบเดียว

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบเพื่อยกเลิกระบบคู่ขนาน คือ

1. เพื่อตรวจสอบยอดคงเหลือและรายละเอียดของบัญชีเงินฝากที่เปลี่ยนระบบ มีความถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่
2. เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านเงินฝากของสาขา มี

การปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคารหรือไม่

3. เพื่อประเมินผลการควบคุมภายในด้านเงินฝากของสาขา

4. เพื่อแนะนำให้พนักงานของสาขาทราบถึงวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามระเบียบของธนาคาร ตลอดจนชี้ให้พนักงานบริหารของสาขาทราบถึงจุดอันตรายที่อาจเกิดขึ้นหรือจุดที่มีการควบคุมภายในที่หละหลวม เพื่อแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้รัดกุมและมีประสิทธิภาพต่อไป

วิธีการตรวจสอบเพื่อยกเลิกระบบคู่ขนานมีดังต่อไปนี้

3.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ทำให้การเปลี่ยนระบบ

ฝ่ายตรวจสอบจะต้องมีการออกรายงานตัดยอดบัญชี

เงินฝากประเภทต่าง ๆ (CUT OFF REPORT) ซึ่งในรายงานนั้นจะมีการดึงข้อมูลสำคัญ ๆ ของบัญชีเงินฝาก เพื่อมาใช้ตรวจกับการ์ดเงินฝากรายตัวของลูกค้าว่ามีความถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่

ข้อมูลที่สำคัญของแต่ละประเภทเงินฝากที่ผู้ตรวจสอบควรตรวจสอบในรายงานตัดยอดบัญชี (ดังรูปที่ 5.1-5.3) กับการ์ดเงินฝาก ได้แก่

3.1.1 รายงานตัดยอดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ควรประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- ชื่อและนามสกุลของลูกค้า
- ยอดคงเหลือบัญชี (BALANCE)
- รายการกันเงินฝาก (AMOUNT)
- ข้อความต่าง ๆ
- ยอดคดออกเบี่ยงค่างจ่าย

3.1.2 รายงานตัดยอดบัญชีเงินฝากประจำ ควรประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- ชื่อและนามสกุลของลูกค้า
- ยอดคงเหลือบัญชี (BALANCE)
- รายการฝากที่ (DEPOSIT NO.) วันที่ฝากและ

จำนวนเงิน

REPORT NO. AUD 102

CUT OFF SAVINGS A/C REPORT

PAGE 1

REPORT TO INTERNAL AUDIT DEPARTMENT

AS OFF 30/11/32

RUN DATE 1/12/32

BRANCH AA

A/C NO	NAME	BAL	HOLD	ACC.INT.	MSG.
534-200368-3	PRAHNORM PHANDET	397.59	.	4.37	
534-202836-6	THORNGMAR PHIPHIT	1,289.02	1,288.50	18.02	31
534-203800-2	JESADA PATHAICHANT	3,804,752.13	5,000.00	28,596.41	
534-205711-1	PRAHMARPHORN SATH	525.42		30.74	
534-205821-4	PRARNORM CHAIWICH	9,266.45		545.11	
534-206435-4	WEERAH CHIRAKSEMS	1,172,404.45		5,011.98	
534-207555-9	NIPON ARUNPOONSIN	104,985.35	90,000.00	3,421.38	16
534-208259-8	SUPACHAI RATANA	114,265.01	102,000.00	5,147.86	
534-209091-5	SIRISAK KASEMSEE	3,340.38		102.50	
534-209220-0	PATANA BOONSUK	20,548.17		803.55	
534-209592-3	CHONNUCHAR CHAIYA	75.89		0.34	
534-209655-5	CHAWARN WANITWETH	18.21		0.04	
534-209773-9	PHAIBOON MANEERAT	3,538.52		245.63	
534-210171-6	CHUTHARRAT BUNYAH	53.13		2.07	24
534-210446-3	PRAPHATCHAI CHAI	4,248.62		63.90	
534-210761-5	NOORAT / PRAHCHA	674,196.70		21,457.97	
534-211111-9	MEECHAI CHAIRAKASE	10,017.22		599.01	
534-211123-2	CHALERM WONGCHAIWAN	1,029,169.44		30,002.70	40
534-211127-4	MONGKOL PITUCHATURON	150,787.10		5,472.31	
534-211801-4	THAEM FOR WIMON	2,756.44		202.31	
534-211802-2	MONGKHON ARISIRI	23,192.18		51.38	
534-211803-0	LAMPHUAN SUKCHUEN	122.25		2.14	
534-211809-8	PRASIT WONGPHUA	28,596.48		1,010.32	

รูปที่ 5.1 รายงานตัดยอดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

CUT OFF FIXED DEPOSIT A/C

AS OF 30/11/82

REPORT NO. AUD 101

REPORT TO INTERNAL AUDIT DEPT.

BRANCH AA

PAGE 1

RUN DATE 1/12/82

A/C NO.	NAME	TERM	DEP. NO.	DEP. DATE	AMT.	BAL.	HOLD	AVAIL.	MSG	S/T
534-1-00002-2	SUWAN SOMBOON	12	88-0001	4/12/88	10,616.25	10,616.25	0.00	10,616.25		1
534-1-00016-1	SOMCHAI TECHAHSOD	12	88-0001	8/11/88	27,005.32					2
534-1-00016-1		12	88-0002	22/11/88	15,234.75					2
534-1-00016-1		12	88-0003	2/12/88	10,800.04					2
534-1-00016-1		12	88-0004	7/12/88	10,899.36					2
534-1-00016-1		12	88-0005	23/12/88	18,735.58					2
534-1-00016-1		12	88-0006	30/12/88	22,949.44	117,744.42	100,000.00	17,744.42	1	2
534-1-00022-6	SORN / LAR / NANT	12	88-0002	8/11/88	14,138.33					1
534-1-00022-6		12	88-0003	1/12/88	16,318.90	30,457.23	0.00	30,457.23		1
534-1-00031-5	KIMYONG / THANAWUT	12	88-0014	4/11/88	1,061.63					1
534-1-00031-5		12	88-0015	5/11/88	2,254.10	3,315.73	0.00	3,315.73		1
534-1-00034-9	JESADA PATHAICHANT	12	88-0001	6/11/88	251,842.73					1
534-1-00034-9		12	88-0002	9/11/88	32,156.31					1
534-1-00034-9		12	88-0003	22/11/88	490,782.20	780,781.24	500,000.00	280,781.24	7	1
534-1-00059-3	SUWADIT DISATHAPORN	12	88-0001	8/11/88	376,812.57					1
534-1-00059-3		12	88-0002	9/11/88	531,943.38					1
534-1-00059-3		12	88-0003	2/12/88	3,876,012.98					1
534-1-00059-3		12	88-0004	23/12/88	1,351,888.40	6,136,657.33	0.00	6,136,657.33		1
534-1-00062-4	ARUN NIYANUCH	12	88-0007	11/11/88	50,736.84					1
534-1-00062-4		12	88-0008	29/11/88	1,724,516.72	7,775,253.56	1,500,000.00	275,253.56	1	1
534-1-00065-2	PHATANA BOONSUK	12	88-0001	9/12/88	1,063.12	1,063.12	0.00	1,063.12		1
534-1-00066-6	NONGKHOL PITUCHATURON	12	88-0001	12/12/88	50,711.50					1
534-1-00066-6		12	88-0002	15/11/88	124,500.71					1
534-1-00066-6		12	88-0003	8/12/88	341,342.35					1

REPORT NO. AUD 103

CUT OFF CURRENT A/C

PAGE 1

REPORT TO INTERNAL AUDIT DEPT

AS OF 30/11/32

RUN DATE 1/12/32

BRANCH AA

A/C NO	NAME	BAL	HOLD	DLC	ACC INT	O/D LIMIT	RATE	MSG	REMARKS
534-300001-0	SOMPRASONG ARTSI	673.87							35
REL AC 05342001144									
ISSUE-CHQ DATE = 22/09/89 QTY = 20 FIRST-CHQ-NO = 00002776041									
ISSUE-CHQ DATE = 22/09/89 QTY = 20 FIRST-CHQ-NO = 00007263841									
534-300003-6	THANEESAK SEENAWA	1,396,374.53		031189	1,123.72	1,400,000.00	14.50		36
ST = O/D									
ISSUE-CHQ DATE = 02/11/89 QTY = 20 FIRST-CHQ-NO = 00000355581									
7355583 7355584 7355587 7355588 7355590 7355593 7355595 355598 355599									
ISSUE-CHQ DATE = 02/11/89 QTY = 20 FIRST-CHQ-NO = 00000355481									
7355485 7355486 7355488 7399490 7355492 7355490 7355499									
O/D DATE = 25/09/89 DAYS-OVER = 0 EXP DATE-1 = 07/04/90 LIMIT-1 = 1,400,000.00 RATE-1 = 0.5000 - CEL BUS TYPE = 0									
ISSUE-CHQ DATE = 31/10/89 QTY = 20 FIRST-CHQ-NO = 00000355621									
7355625									
534-300007-8	SIAMTIANG / SOMCH	441,349.79		021189	135.09	600,000.00			14.50
ST = O/D REL-AC 05342008675									
ISSUE-CHQ DATE = 02/11/89 QTY = 100 FIRST-CHQ-NO = 00007713301									
7713301 7713302 7713303 7713305 7713312 7713316 7713317 7713316 7713317 7713319 7713324 7713328									
7713331 7713334 7713344 7713347 7713351 7713354 7713356 7713357 7713316 7713372 7713374 7713379									
7713380 7713381 7713385 7713387 7713389 7713390									
ISSUE-CHQ DATE = 01/10/89 QTY = 50 FIRST-CHQ-NO = 00007027901									
7027901 7027909 7027913									

รูปที่ 5.3 รายงานตัดยอดบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน

- รายการกันเงินฝาก (AMOUNT HOLD)
- ระยะเวลาฝาก (TERM)
- รูปแบบย่อย (SUB TYPE) เป็นประเภทใบรับฝาก

หรือสมุดคู่ฝาก

- ข้อความ (MESSAGE)

3.1.3. รายงานตัดยอดบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน หรือเงินเบิกเกินบัญชี ควรประกอบด้วยรายการ ดังนี้

- ชื่อและนามสกุลของลูกค้า
- ยอดคงเหลือบัญชี (BALANCE)
- รายการกันเงินฝาก (AMOUNT HOLD)
- ยอดดอกเบี้ยค้างรับ
- รูปแบบย่อย เป็นประเภทเงินฝากกระแสรายวัน

หรือเงินเบิกเกินบัญชี

- วงเงิน (O/D LIMIT เฉพาะบัญชีที่เป็นเงิน

เบิกเกินบัญชี)

- อัตราดอกเบี้ยของแต่ละวงเงิน
- วันที่ออกเช็ค จำนวนฉบับ และเลขที่เช็ค
- เลขที่บัญชีเงินฝากประเภทอื่นของลูกค้า (RELATE

ACCOUNT) ซึ่งใช้สำหรับพิจารณาให้เกินวงเงิน

3.2 ตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านเงินฝากของเทลเลอร์และ
เช็คเกอร์

ผู้ตรวจสอบต้องตรวจสอบการทำงานของเทลเลอร์ในช่วงเปลี่ยนระบบใหม่นี้ว่า มีพนักงานบริหารเป็นเช็คเกอร์ คอยดูแลควบคุมและเช็ค
สอบการบันทึกรายการเข้าเครื่องของเทลเลอร์ตลอดเวลา และการลุกออกจาก
การปฏิบัติหน้าที่ประจำเครื่องเทลเลอร์มีการบันทึกการปิดเครื่องทุกครั้ง
นอกจากนี้ สาขาต้องไม่มีการมอบหมายให้บุคคลอื่นที่ไม่ใช่เทลเลอร์ประจำ
เครื่องบันทึกรายการแทนกัน

3.3 ตรวจสอบการอนุมัติผ่านรายการของพนักงานบริหารสาขา

ในระหว่างการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบต้องคอยสังเกต และตรวจสอบการอนุมัติผ่านรายการของพนักงานบริหารว่า เป็นผู้ทำการอนุมัติผ่านรายการด้วยตนเอง และต้องลงนามอนุมัติในสลิปที่ผ่านรายการนั้นด้วย

3.4 ตรวจสอบการงบบัญชีประจำวัน

ให้มีการตรวจสอบการงบบัญชีประจำวันของสาขาว่า เทลเลอร์แต่ละคนมีการพิสูจน์ยอดเงินสดคงเหลือให้ตรงกับใบรวมรายการของ เทลเลอร์ที่ออกจากเครื่องเทอร์มินัลก่อนส่งคืนเงินสดคงเหลือพนักงานรักษาเงิน และสาขามีการงบบัญชีระหว่างยอดรวมสลิปประจำวันกับยอดที่ได้จากเครื่อง (BRANCH TOTAL) ให้ถูกต้องตรงกันก่อนปิดเครื่องทุกวัน

3.5 ตรวจสอบรายงานคอมพิวเตอร์ประจำวัน

ตรวจสอบการตรวจรายงานคอมพิวเตอร์ที่สาขาได้รับ ประจำวันที่ พนักงานบริหารของสาขามีการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน ของรายงานให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ได้รับ และมีการแบ่งแยกหน้าที่ในการตรวจ รายงานหรือไม่

3.6 ตรวจสอบสมุดคู่ฝากที่เปลี่ยนระบบ

ผู้ตรวจสอบควรตรวจสอบสมุดคู่ฝากที่เปลี่ยนระบบ คงเหลือที่ลูกค้ายังไม่มาเปลี่ยนเทียบกับทะเบียนจ่ายสมุดคู่ฝาก และสุ่มตรวจสอบ ลายมือชื่อลูกค้าที่ลงนามรับสมุดคู่ฝากในทะเบียนจ่ายสมุดคู่ฝาก เทียบกับบัตร ตัวอย่างลายมือชื่อและแผ่นกระดาษลอกลายมือชื่อ ตลอดจนดูระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายสมุดคู่ฝากของสาขาว่ามีการควบคุมที่รัดกุมพอเพียงหรือไม่

เมื่อผู้ตรวจสอบได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงิน ฝากที่เปลี่ยนระบบ และการปฏิบัติงานด้านเงินฝากแล้ว ผู้ตรวจสอบจะต้อง ประเมินผลการควบคุมภายในของสาขา และสรุปผลการตรวจสอบ เพื่อรายงาน ให้ผู้บริหารของธนาคารทราบว่า สาขาแห่งนั้นสมควรยกเลิกระบบคู่ขนานได้ หรือควรจะปฏิบัติงานในระบบคู่ขนานต่อไปอีกสักระยะหนึ่ง เพื่อให้เกิดความ ชำนาญและเข้าใจในระบบใหม่นี้มากขึ้น