



ขั้นตอนและวิธีการบริการเงินฝากธนาคาร

3.1 การธนาคารพาณิชย์¹

ตามพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 มาตรา 4 บัญญัติว่า "การธนาคารพาณิชย์" คือ การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายเงินเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น

- ก. ให้อุยืม
- ข. ซื้อ ขาย หรือ เก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด
- ค. ซื้อ หรือ ขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ

ทั้งนี้ จะประกอบธุรกิจประเภทอื่นอันเป็นประเพณีของธนาคารพาณิชย์ซึ่งกระทำด้วยหรือไม่ก็ตาม

ดังนั้น กิจกรรมพาณิชย์จึงมีลักษณะที่แตกต่างกับธุรกิจประเภทอื่น กล่าวคือ ธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจการค้า "เงิน" สินค้าและบริการส่วนใหญ่ คือ "เงิน" ซึ่งโดยทั่วไปแล้วธนาคารจะได้รับเงินจาก 3 ทางด้วยกัน คือ

1. เงินทุน (Share capital) คือ จำนวนทุนที่ผู้ถือหุ้นของธนาคารนำมาลงไว้ ซึ่งถือเป็นจำนวนน้อยและไม่ได้เป็นส่วนที่ธนาคารจะนำมาให้ลูกค้ากู้ยืม
2. เงินสำรอง (Reserved Fund) คือ จำนวนเงินที่ธนาคารสะสมเก็บไว้ทุก ๆ ปี จากยอดกำไรที่ไม่ได้จ่าย และยอดเงินสำรองนี้ก็ยังคงเป็นของผู้ถือหุ้นของธนาคาร
3. เงินฝาก (Deposits) คือ จำนวนเงินที่ธนาคารรับฝากทุกชนิดจากประชาชนทั่วไป และถือว่าเป็นเงินจำนวนมากของธนาคารที่จะนำไปให้ลูกค้ากู้ยืม หรือธนาคารจะนำไป-

¹ ระเด่น ทักษณา, การเงินการธนาคาร, (กรุงเทพฯ : ประเสริฐการพิมพ์, 2515), หน้า 232-234

ประยูร อินตาประคินธุ์, การธนาคารพาณิชย์, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรสมัย, 2514), หน้า 79-167

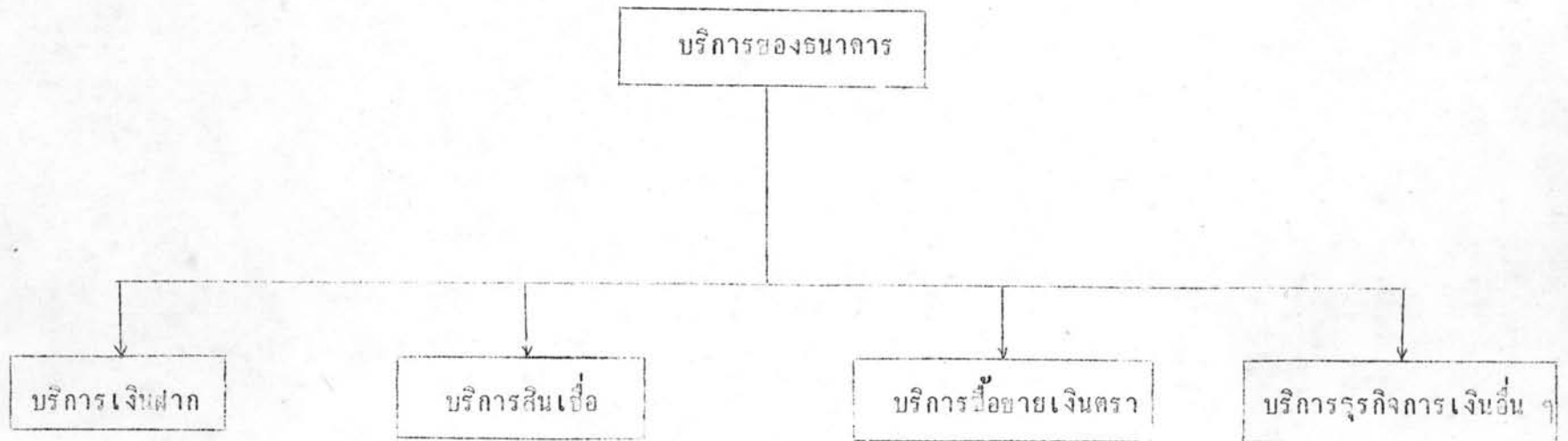
ลงทุนหาประโยชน์อื่นใด เงินฝากจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ธนาคารใช้ในการดำเนินธุรกิจของตน ธนาคารจะมีเงินฝากจากประชาชนมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความเชื่อถือของประชาชน นอกจากนี้ธนาคารยังต้องให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าที่นำเงินมาฝาก ทั้งนี้ เพราะว่าคุณค่าที่นำเงินมาฝากนี้มีความรู้สึกว่าคุณค่าที่นำเงินมาฝากมีความรู้สึกรู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าของเงินย่อมต้องการการต้อนรับและบริการที่ดีและสะดวกรวดเร็วจากธนาคาร ในขณะที่เดียวกันลูกค้าที่นำเงินมาฝากก็จะมีความรู้สึกว่าเป็นการถอนเงินของตัวเอง ฉะนั้น ธนาคารก็ควรจะจ่ายเงินให้ด้วยความรวดเร็วด้วย ดังนั้น การบริการเงินฝากที่ดีและสะดวกรวดเร็วจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ธนาคารมีไว้เพื่อจูงใจลูกค้าให้นำเงินมาฝากให้มากที่สุด เพื่อธนาคารจะได้ใช้เงินฝากนี้ในการหาประโยชน์ในการดำเนินกิจการธนาคารให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

นอกจากการบริการเงินฝากแล้ว ธนาคารส่วนใหญ่ยังให้บริการด้านอื่น ๆ อีก เช่น บริการสินเชื่อ (ให้กู้ยืม) บริการซื้อขายเงิน หรือตราสารอื่น ๆ เป็นต้น แต่ในที่นี้จะพิจารณาเฉพาะการให้บริการเงินฝากเท่านั้น รูป 3.1 แสดงประเภทของการบริการของธนาคารโดยทั่วไป

3.2 การบริการเงินฝาก (Deposit)

หน้าที่หรือกิจการที่สำคัญที่สุดของธนาคารพาณิชย์ ก็คือ การบริการเงินฝาก หรือ การรับฝากเงิน เงินฝากอาจแบ่งออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ดังนี้

1. เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเงินฝากกระแสรายวัน (Demand or Current Deposits) การฝากประเภทนี้ หมายถึง การฝากเงินที่เจ้าของบัญชีจะเบิกถอนเงินด้วยวิธีเขียน "เช็ค" สั่งจ่ายเท่านั้น ซึ่งเป็นวิธีการที่สะดวกแก่พ่อค้าและนักธุรกิจ โดยไม่ต้องติดต่อกับชายด้วยการใช้เงินสดจำนวนมาก ๆ ซึ่งไม่สะดวกและเสียเวลา อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทนี้จะต่ำมาก คือ อยู่ในอัตรา 0.01% เท่านั้น เงินฝากครั้งแรกจะต้องเป็นจำนวน 10,000.00 บาท บางธนาคารอาจจะกำหนดสูงหรือต่ำกว่านี้ และอาจจะต้องมีผู้แนะนำหรือไม่ก็ได้ ในการฝากคราวต่อ ๆ ไป จะฝากจำนวนเท่าไรก็ได้ไม่จำกัด และจะฝากด้วยเงินสดหรือเช็คก็ได้



รูป 3.1 แสดงประเภทของการบริการของธนาคารโดยทั่วไป

2. เงินฝากประจำหรือที่ต้องจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลา (Fixed or Time Deposits)

เงินฝากประเภทนี้เป็นเงินฝากที่มีกำหนดระยะเวลาที่ธนาคารจะระบุไว้ในสมุดบัญชีฝาก (Passbook) ซึ่งธนาคารจะมอบไว้เป็นหลักฐานการติดต่อกับธนาคารในภายหลัง เงินฝากประเภทนี้ธนาคารสามารถนำไปหาประโยชน์อย่างอื่นได้โดยไม่ต้องกังวลว่า ผู้ฝากจะขาดถอน เพราะว่าได้กำหนดระยะเวลาแน่นอนแล้ว อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารให้แก่ผู้นำเงินมาฝากจะสูงตามระยะเวลาของการฝากดังนี้²

- ก. กำหนด 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน จะได้อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 6 ต่อปี
- ข. กำหนด 6 เดือน แต่ไม่เกิน 12 เดือน จะได้อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 7 ต่อปี
- ค. กำหนด 12 เดือน จะได้อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 8 ต่อปี

การฝากเงินประเภทนี้โดยปกติจะต้องฝากอย่างต่ำ 1,000.00 บาท ในครั้งแรก แต่ในครั้งต่อไปจะฝากเท่าไรก็ได้ ส่วนเวลาถอน ผู้ฝากจะต้องนำสมุดบัญชีฝากมาติดต่อกับธนาคารและเขียนใบถอนเงิน (Pay-out Slip) ธนาคารจะคิดดอกเบี้ยให้ตามระยะเวลาที่ฝากเงินนั้น

3. เงินฝากประเภทเพื่อเรียกหรือออมทรัพย์ (Saving Deposits) ธนาคารเปิดบริการเงินฝากประเภทนี้แก่ชาววัตถุประสงค์ที่จะให้ประชาชนออมทรัพย์ การฝากครั้งแรกก็เพียง 100.00 บาท ขึ้นไป และในครั้งต่อไปจะฝากเท่าไรก็ได้ ธนาคารจะออกสมุดบัญชีฝากให้แก่ลูกค้าเพื่อไปติดต่อกับธนาคารในภายหลัง การคิดดอกเบี้ย ธนาคารจะคิดจากยอดคงเหลือในทุกวัน ๆ เดือนหรือบางธนาคารอาจจะคิดจากยอดคงเหลือทุกวัน และนำดอกเบี้ยนี้บวกเข้ากับเงินต้นให้ทุก 6 เดือน อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารคิดให้แก่ผู้ฝากเงินประเภทนี้จะเป็นร้อยละ 4.5 ต่อปี³ การบริการเงินฝากประเภทนี้ให้ความสะดวกแก่ผู้ฝากมาก ในบางธนาคารผู้ฝากอาจจะฝากหรือถอนเงินจากสาขาอื่น โดยไม่จำเป็นต้องไปฝากหรือถอนจากสาขาที่ผู้ฝากได้เปิดบัญชีไว้ และอาจจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นไปฝากหรือถอนได้

² อัตราดอกเบี้ยนี้เป็นอัตราที่ใช้ในขณะเขียนวิทยานิพนธ์นี้

³ อัตราดอกเบี้ยนี้เป็นอัตราที่ใช้ในขณะเขียนวิทยานิพนธ์นี้

4. เงินฝากประเภทสะสมรายเดือน (Monthly installment Deposits) ธนาคารบางแห่งยังเปิดบริการเงินฝากที่เรียกชื่อต่าง ๆ กัน แต่สามารถจัดอยู่ในประเภทฝากสะสมเป็นรายเดือนโดยมีกำหนดระยะเวลา เช่น เรียกว่า "เงินฝากสินทรัพย์" เงินฝากประเภทนี้ผู้ฝากจะต้องกำหนดจำนวนเงินที่ฝากในแต่ละเดือน และจะฝากเป็นระยะเวลา 1 ปี หรือมากกว่า เมื่อผู้ฝากครบตามกำหนดที่ตกลงกันไว้ ธนาคารจะติดดอกเบี้ยร้อยละ ๐ ต่อปี⁴ และอาจจะมีรางวัลสมนาคุณเป็นพิเศษอีกด้วยก็ได้ หรือ "เงินฝากเพื่อที่อยู่อาศัย" หรือ "เงินฝากเพื่อการบวญญู" ซึ่งก็มีลักษณะคล้ายคลึงกับเงินฝากสินทรัพย์ เงินฝากประเภทนี้ธนาคารจะออกสมุดฝากให้ไว้เป็นหลักฐาน สำหรับเงินฝากเพื่อที่อยู่อาศัยนั้น เมื่อผู้ฝากสามารถฝากครบตามที่ตกลงไว้แล้วมีสิทธิ์ที่จะกู้เงินจากธนาคารได้อีก ซึ่งอาจจะเป็นกึ่งเท่าของยอดเงินที่ฝากครบหรืออาจจะกู้ได้สูงสุดเพียงเท่าไร ซึ่งแต่ละธนาคารอาจกำหนดไว้ไม่เหมือนกัน รูป 3.2 แสดงประเภทต่าง ๆ ของบริการเงินฝากของธนาคารโดยทั่วไป

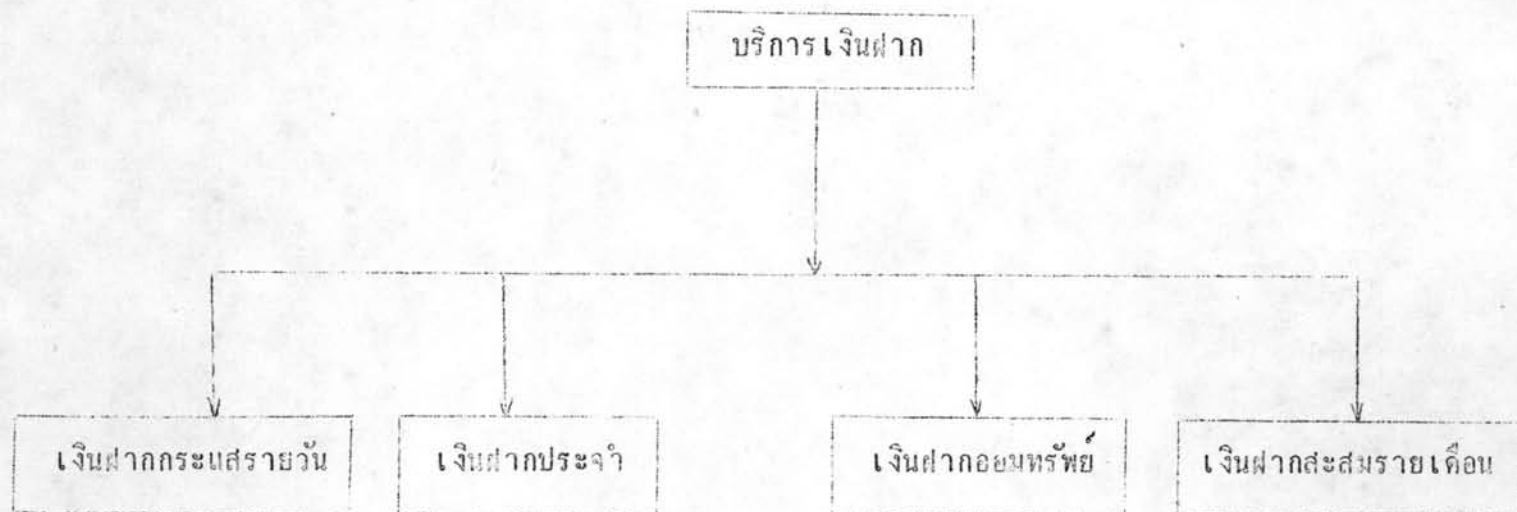
3.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการเงินฝากธนาคาร

ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่จะพิจารณาในที่นี้จะพิจารณาเฉพาะการปฏิบัติงานเกี่ยวกับลูกค้าที่มาติดต่อฝากหรือถอนเงินเท่านั้น จะไม่พิจารณาถึงกรณีที่ถูกนำมาเปิดบัญชีใหม่หรือมาปิดบัญชี เนื่องจากการเปิดบัญชีใหม่ลูกค้าอาจไม่จำเป็นต้องมาติดต่อที่ธนาคาร เพราะว่าธนาคารได้จัดส่งเจ้าหน้าที่แสวงเงินฝากไปบริการถึงที่แล้ว ส่วนการปิดบัญชีนั้นในแต่ละวันจะมีจำนวนน้อยมากหรือไม่เลย ดังนั้นขั้นตอนดังกล่าวจะไม่พิจารณาถึงในที่นี้

3.3.1 การรับฝากเงิน การรับฝากเงินนั้น ลูกค้าสามารถนำเงินสดหรือเช็ค ไม่ว่าเช็คนั้นจะเป็นของธนาคารเองหรือของธนาคารอื่นมาฝากก็ได้ โดยเขียนใบนำฝาก (Pay-in Slip) และมอบพร้อมกับเงินสดหรือเช็คให้กับเจ้าหน้าที่รับฝากเงินของธนาคาร

ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านรับฝากเงินนี้ โดยทั่วไปธนาคารจะแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนด้วยกัน ในแต่ละขั้นตอนธนาคารจะจัดเจ้าหน้าที่ 1 คน หรือมากกว่าก็ได้ให้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนไป ขั้นตอนและหน้าที่ของผู้รับผิดชอบจะมีดังนี้

⁴ อัตราดอกเบี้ยนี้เป็นอัตราที่ใช้ขณะเขียนวิทยานิพนธ์นี้



รูป 3.2 แสดงประเภทต่าง ๆ ของบริการเงินฝากธนาคาร

1. เจ้าหน้าที่รับลูกค้า (TELLER) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชั้นตอนนี้มีหน้าที่รับเงินหรือเช็คพร้อมด้วยใบนำฝากหรือหลักฐานการฝากเงินอื่น (ถ้ามี) จากลูกค้า แล้วตรวจสอบความถูกต้องในกรณีที่เป็นเงินสดจะต้องตรวจนับธนบัตรและ/หรือเหรียญที่นำมาฝากว่าไม่ปลอมแปลงและครบถ้วนตรงตามจำนวนเงินที่ระบุไว้ในใบนำฝาก ซึ่งจำนวนเงินนี้จะตรงกันทั้งตัวเลขและตัวอักษร เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วลงทะเบียนการรับฝาก และลงนามในใบนำฝากแล้วจึงส่งให้เจ้าหน้าที่ชั้นต่อไป เจ้าหน้าที่ชั้นตอนนี้ของธนาคารบางแห่งอาจจะต้องช่วยเขียนใบนำฝากให้ลูกค้าด้วย

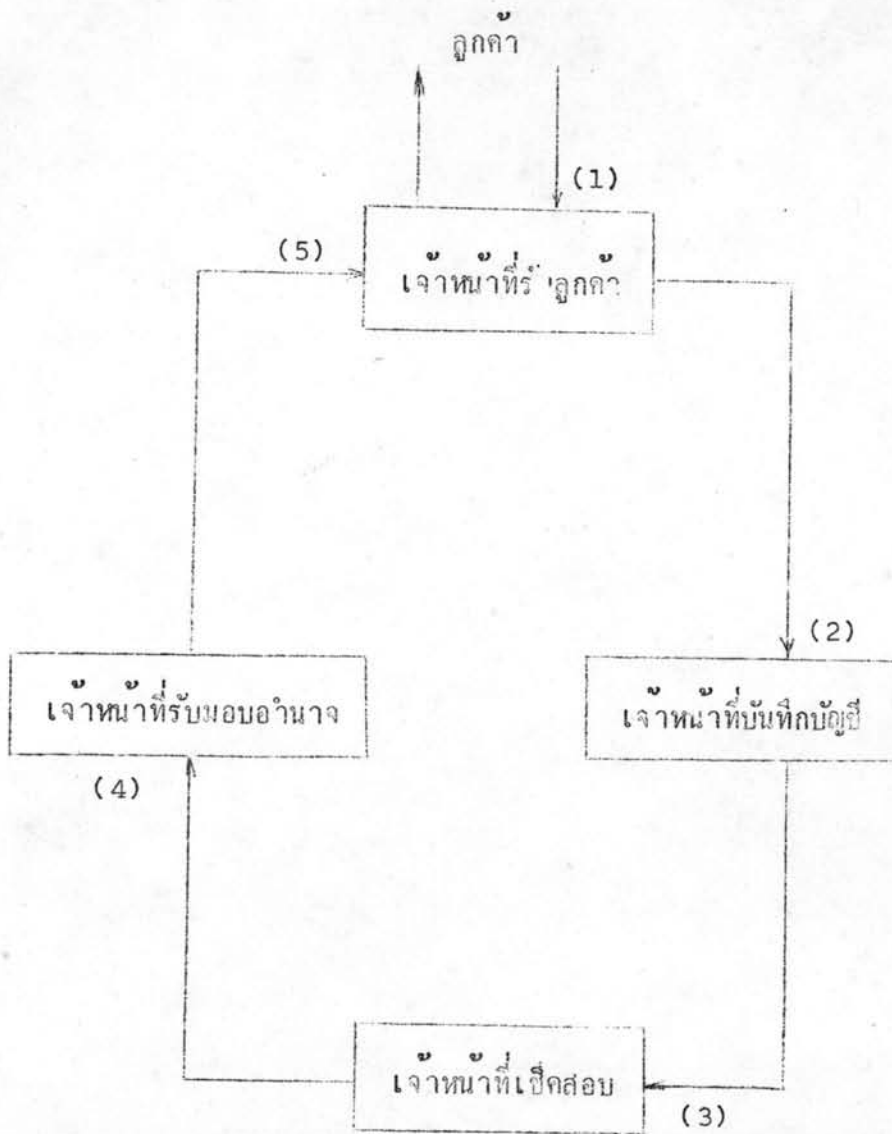
2. เจ้าหน้าที่บันทึกบัญชี (LEDGER/TERMINAL OPERATOR) เจ้าหน้าที่ในชั้นตอนนี้จะทำหน้าที่บันทึกการรับฝากเงินเข้าบัญชีของผู้ฝากแล้วพิมพ์หลักฐานการรับฝากในเอกสารหรือสมุดคู่มือฝากของลูกค้า บางธนาคารที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ก็จะให้ เครื่องเทอร์มินอลพิมพ์ให้เสร็จแล้วลงนามในใบนำฝากเพื่อแสดงว่าได้บันทึกบัญชีเรียบร้อยแล้ว จากนั้นจึงส่งหลักฐานต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ชั้นต่อไป

3. เจ้าหน้าที่เช็คสอ (CHECKER) มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของใบนำฝากและหลักฐานการบันทึกบัญชี และลงนามกำกับในเอกสารต่าง ๆ

4. เจ้าหน้าที่รับมอบอำนาจ (AUTHORIZER) มีหน้าที่ตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้ง และลงนามแทนธนาคารในหลักฐานที่จะส่งให้ลูกค้าเพื่อแสดงว่าธนาคารได้นำเงินของผู้ฝากเข้าบัญชีให้เรียบร้อยแล้ว

5. เจ้าหน้าที่รับลูกค้า (TELLER) มีหน้าที่ส่งมอบหลักฐานการรับฝากเงินให้กับลูกค้าโดยทั่วไปแล้วเจ้าหน้าที่ในชั้นตอนนี้จะเป็นคนเดียวกับเจ้าหน้าที่ในชั้นตอน 1 รูปที่ 3.3 แสดงทางเดินของชั้นตอนต่าง ๆ ในการรับฝากเงิน

3.3.2 การถอนเงิน การถอนเงินนี้ ลูกค้าสามารถถอนเงินโดยเขียนเช็คส่งจ่ายในกรณีเป็นบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน หรือเขียนใบถอนเงิน (Pay-out slip) พร้อมด้วยสมุดคู่มือฝากในกรณีที่เป็นบัญชีเงินฝากประเภทอื่น ชั้นตอนในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการถอนเงินนี้ แต่ละธนาคารจัดแบ่งชั้นตอนไม่เท่ากัน บางธนาคารอาจจะจัดแบ่งไว้ 8 ชั้นตอน ในขณะที่บางธนาคารอาจจะมีเพียง 7 หรือ 6 หรือ 5 ชั้นตอนเท่านั้น



รูป 2.3 แสดงทางเดินของขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับฝากเงิน

ก. ขั้นตอนการถอนเงินอัตโนมัติ 8 ขั้นตอน

1. เจ้าหน้าที่รับลูกค้า มีหน้าที่รับเช็คส่งจ่ายหรือใบถอนเงินพร้อมสมุดคู่มือจากลูกค้า ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารดังกล่าวว่าจำนวนเงินทั้งตัวเลขและตัวอักษรที่ระบุไว้ถูกต้องตรงกันและชัดเจน ในกรณีที่รับเช็คส่งจ่ายจะต้องไม่เป็นเช็คที่ลงวันที่ล่วงหน้า และถ้าวันที่ในเช็คเป็นวันที่ก่อนต้องตรวจสอบว่าเช็คนั้นอายุยังไม่พ้นกำหนด 6 เดือน ถ้าเช็คฉบับใดมีการขีดฆ่าหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อความอันเป็นสาระสำคัญในเช็ค เช่น วันที่ จำนวนเงิน ชื่อผู้รับเงิน ผู้ส่งจ่ายจะต้องลงนามเต็มกำกับไว้ทุกแห่ง
2. เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด (PAY-OUT or CASHIER) มีหน้าที่รับเช็คส่งจ่ายหรือใบถอนเงินมาลงทะเบียนการถอนเงิน เพื่อกระหนบยอดในตอนเปิดทำการของแต่ละวัน
3. เจ้าหน้าที่ตรวจลายเซ็น (SIGNATURE VERIFICATION) มีหน้าที่ตรวจสอบลายมือชื่อของลูกค้าที่ปรากฏบนเช็คส่งจ่ายหรือใบถอนเงินว่าตรงกับลายมือชื่อที่ไว้กับธนาคารตอนเปิดบัญชีหรือไม่ และลงนามเพื่อรับรองความถูกต้องของลายมือชื่อของลูกค้า
4. เจ้าหน้าที่บันทึกบัญชี (LEDGER/TERMINAL OPERATOR) มีหน้าที่บันทึกบัญชีการถอนเงินและหักกลบยอดคงเหลือในบัญชีของลูกค้า และพิมพ์หลักฐานการถอนเงินในเอกสารหรือสมุดคู่มือของลูกค้า เสร็จแล้วลงนามรับรองความถูกต้อง
5. เจ้าหน้าที่เช็คสอ (CHECKER) มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารต่าง ๆ ในการถอนเงิน ตลอดจนผลการปฏิบัติงานของขั้นตอนต่าง ๆ ว่าถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่ และลงนามรับรองความถูกต้อง
6. เจ้าหน้าที่รับมอบอำนาจ (AUTHORIZER) มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ครั้งสุดท้าย และลงนามแทนธนาคาร รับรองความถูกต้องก่อนที่จะส่งให้เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสดต่อไป
7. เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด ในขั้นตอนนี้มีหน้าที่จัดเตรียมเงินเพื่อส่งให้เจ้าหน้าที่รับลูกค้าเพื่อมอบให้แก่ลูกค้าที่มาถอนเงิน

8. เจ้าหน้าที่รับลูกค้า รับเงินจากเจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด และตรวจนับจำนวนเงินให้ถูกต้องตรงกับเช็คส่งจ่ายหรือใบถอนเงิน แล้วจ่ายให้ลูกค้าที่มาขอถอนเงิน รูป 3.4 แสดงทางเดินของขั้นตอนต่าง ๆ ในการถอนเงินชนิด 8 ขั้นตอน

ข. ขั้นตอนการถอนเงินชนิด 7 ขั้นตอน การปฏิบัติงานของขั้นตอนต่าง ๆ คล้ายคลึงกับชนิด 8 ขั้นตอน แต่รวมเอาหน้าที่ความรับผิดชอบของขั้นตอนที่ 1 และ 2 ของชนิด 8 ขั้นตอนเข้าด้วยกัน รูป 3.5 จะแสดงทางเดินของขั้นตอนต่าง ๆ ในการถอนเงินชนิด 7 ขั้นตอน

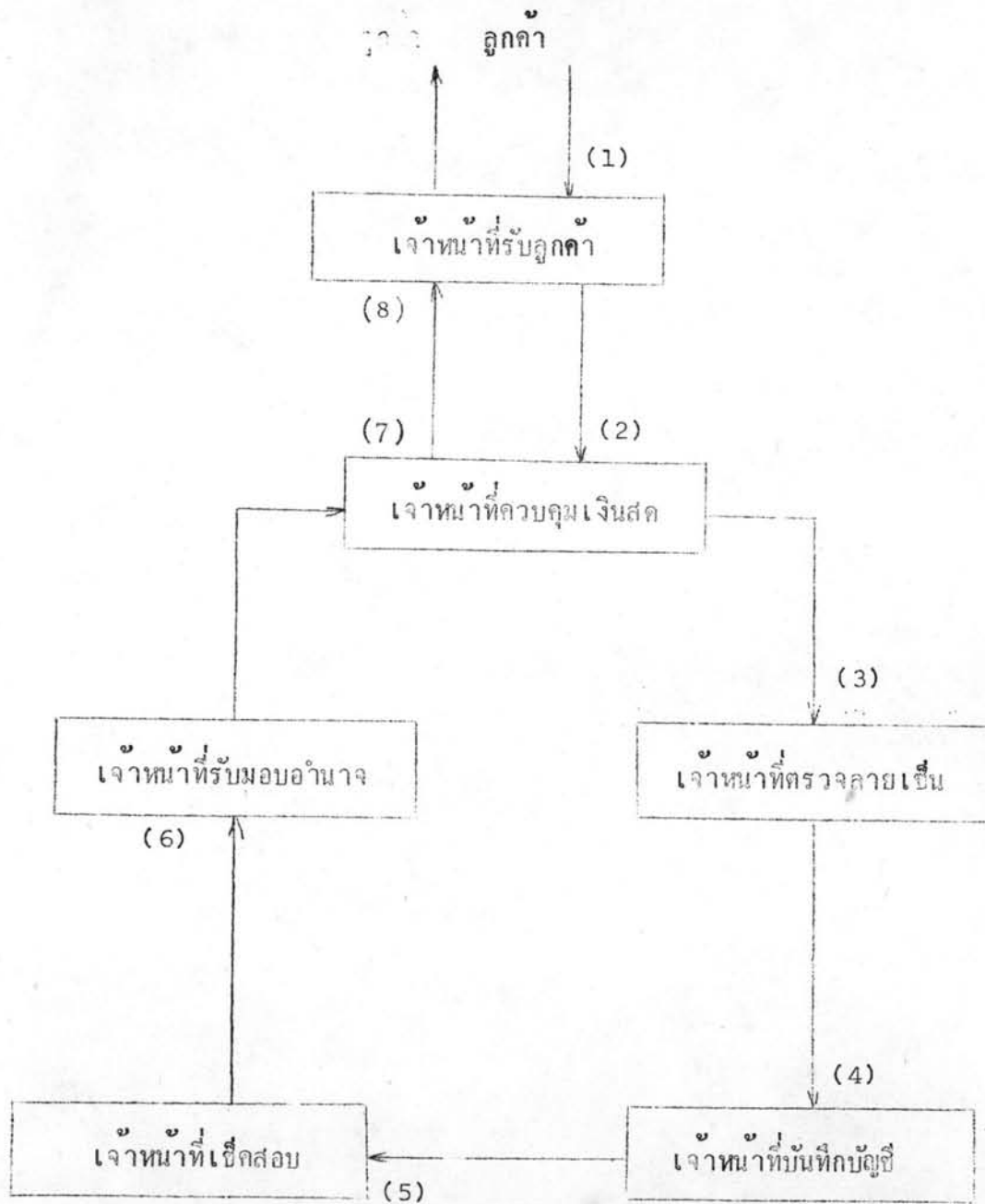
ค. ขั้นตอนการถอนเงินชนิด 6 ขั้นตอน การปฏิบัติงานของขั้นตอนต่าง ๆ คล้ายคลึงกับชนิด 7 ขั้นตอน แต่รวมเอาหน้าที่ความรับผิดชอบของขั้นตอนที่ 6 และ 7 ของชนิด 7 ขั้นตอนเข้าด้วยกัน กล่าวคือ ให้อำนาจหน้าที่แก่เจ้าหน้าที่รับลูกค้าในการควบคุมและเก็บรักษาเงินสดสำรองที่จะจ่ายให้แก่ลูกค้าที่มาถอน รูป 3.6 จะแสดงทางเดินของขั้นตอนต่าง ๆ ในการถอนเงินชนิด 6 ขั้นตอน

ง. ขั้นตอนการถอนเงินชนิด 5 ขั้นตอน การปฏิบัติงานของขั้นตอนต่าง ๆ คล้ายคลึงกับชนิด 6 ขั้นตอน แต่รวมเอาหน้าที่ความรับผิดชอบของขั้นตอนที่ 4 และ 5 (เจ้าหน้าที่เช็คสอและเจ้าหน้าที่รับมอบอำนาจ) ของชนิด 6 ขั้นตอนเข้าด้วยกัน นั่นคือ แต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่เช็คสอให้เป็นเจ้าหน้าที่รับมอบอำนาจจากธนาคารด้วย รูป 3.7 จะแสดงทางเดินของขั้นตอนต่าง ๆ ในการถอนเงินชนิด 5 ขั้นตอน

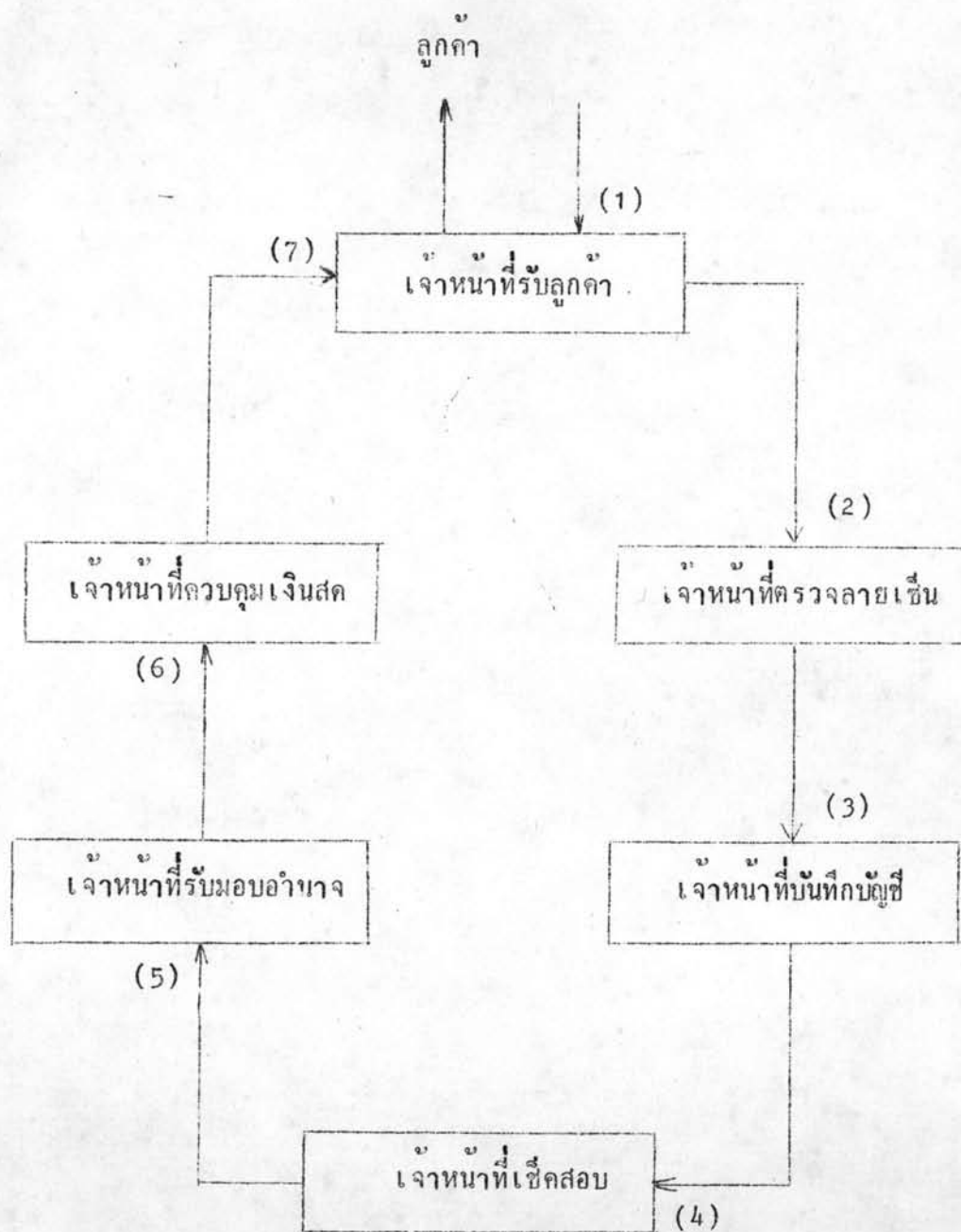
3.4 ขั้นตอนมาตรฐานที่นำมาจำลองผล

จากการศึกษาและสำรวจขั้นตอนการปฏิบัติงานในการบริการเงินฝากของธนาคารพบว่าธนาคารต่าง ๆ มีวิธีและขั้นตอนแตกต่างกันออกไปหลายแบบ ดังรายละเอียดในข้อ 3.3 ใดๆก็ตาม เจ้าหน้าที่หรือขั้นตอนสำคัญที่จะต้องมีไว้ในการปฏิบัติงาน จะประกอบด้วย

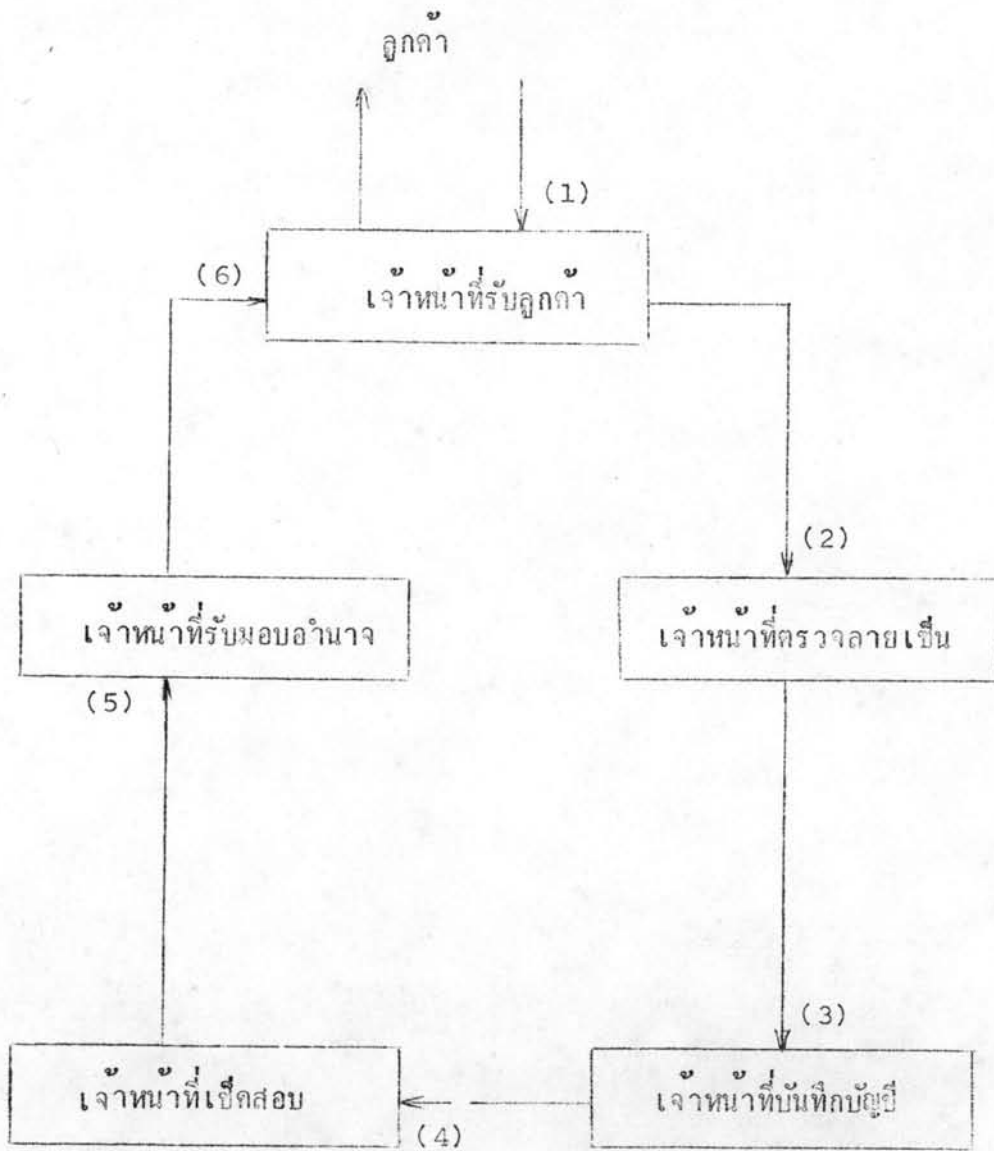
1. เจ้าหน้าที่รับลูกค้า ซึ่งจะทำหน้าที่รับฝาก/ถอนเงิน
2. เจ้าหน้าที่ตรวจลายเซ็น มีหน้าที่ตรวจลายมือชื่อของลูกค้าที่มาถอนเงิน
3. เจ้าหน้าที่บันทึกบัญชี
4. เจ้าหน้าที่เช็คสอความถูกต้องและลงนามรับรองบนพจนาคาร



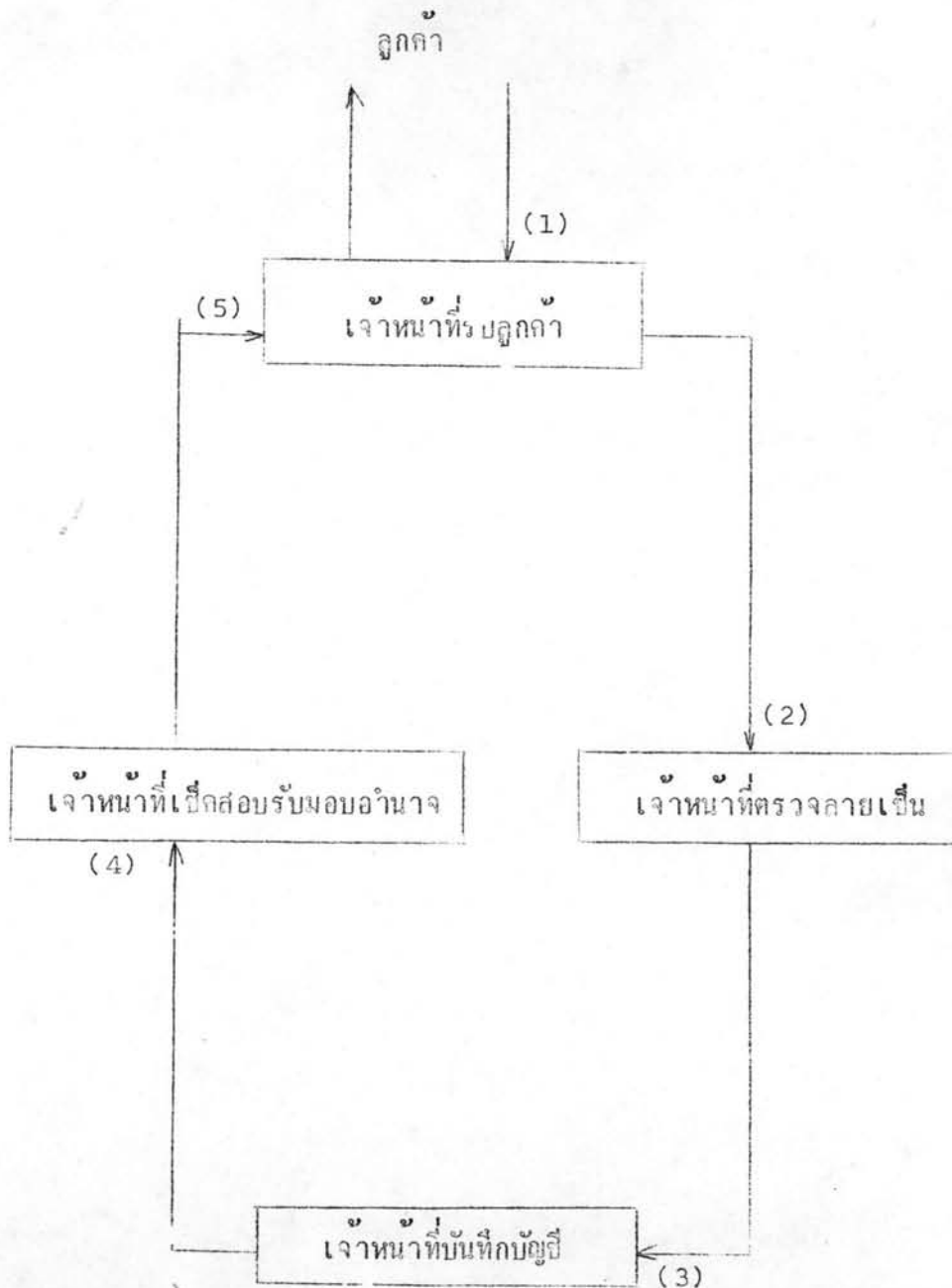
รูป 3.4 แสดงทางเดินของขั้นตอนต่าง ๆ ในการถอนเงินชนิด 8 ขั้นตอน



รูป 3.5 แสดงทางเดินของขั้นตอนต่าง ๆ ในการถอนเงินสด 7 ขั้นตอน



รูป 3.6 แสดงทางเดินของขั้นตอนต่าง ๆ ในการถอนเงินชนิด 6 ขั้นตอน



รูป 3.7 แสดงทางเดินของขั้นตอนต่าง ๆ ในการถอนเงินชนิด 5 ขั้นตอน

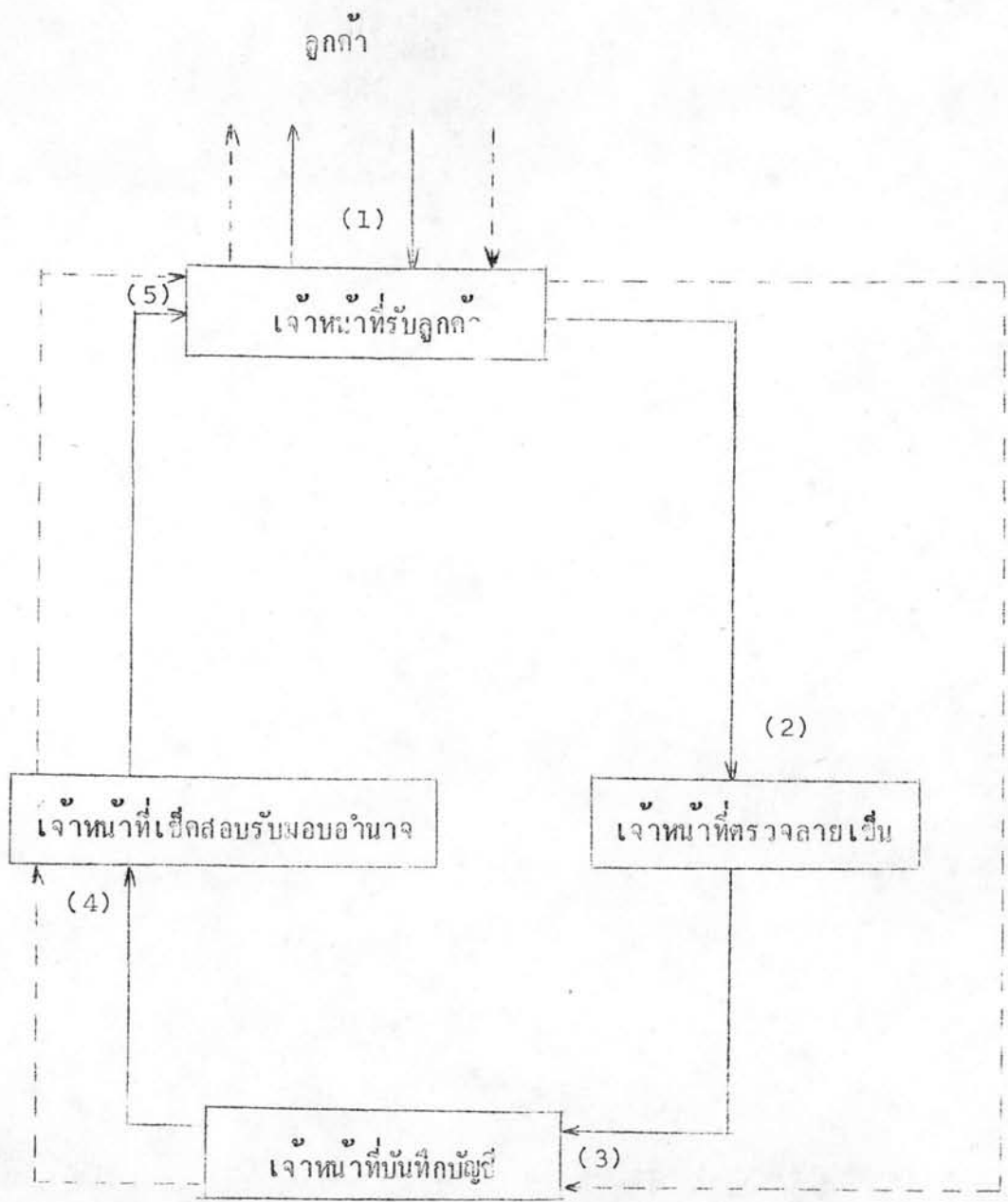
สำหรับชั้นตอนอื่น ๆ ที่อาจจัดตั้งเพิ่มขึ้น ก็เพื่อให้แบ่งเบาความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละชั้นตอนให้น้อยลง ทั้งนี้ เพื่อให้ลดโอกาสการผิดพลาดหรือทุจริตให้น้อยลง ดังนั้น การจัดแบ่งชั้นตอนต่าง ๆ จึงขึ้นอยู่กับฝ่ายบริหารที่จะมอบอำนาจแก่เจ้าหน้าที่ของธนาคารมากน้อยเพียงใด ตัวอย่างเช่น ตามมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับลูกค้ามีอำนาจในการรักษาเงิน ก็ไม่จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสดเพิ่มขึ้น นั่นคือ รวมอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสดกับเจ้าหน้าที่รับลูกค้าเข้าด้วยกัน ซึ่งจะเห็นว่าสามารถลดลงไปได้ 1 ชั้นตอน หรือการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เช็คสอบบินอำนาจลงนามแทนธนาคารในกรณีต่าง ๆ พยายามคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นระยะเวลาพอสมควร และผ่านการอบรมให้เป็นเจ้าหน้าที่รับมอบอำนาจในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อลดชั้นตอนให้น้อยลง ซึ่งจะยังผลให้การบริการไต่รวดเร็วขึ้น

ชั้นตอนมาตรฐานที่จะนำมาจำลองผลด้วยระบบจำลองผลนี้ จะกำหนดใหม่เฉพาะชั้นตอนที่สำคัญที่จะต้องมีส่วนในการบริการเงินฝากเท่านั้น สำหรับบางธนาคารที่มีชั้นตอนเพิ่มเกินกว่าชั้นตอนมาตรฐานดังกล่าว ก็สามารถนำมาจำลองผลได้โดยการปรับข้อมูลนำเข้าของชั้นตอนซึ่งในทางปฏิบัติสามารถรวมเข้าด้วยกันให้เป็นข้อมูลของชั้นตอนเดียวกันได้ หรืออาจจะนำมาจำลองผลโดยไม่ต้องปรับข้อมูลนำเข้าให้เข้ากับชั้นตอนมาตรฐานที่กำหนดไว้ แต่ชั้นตอนต่าง ๆ จะมีได้ทั้งหมดไม่เกิน 9 ชั้นตอน

สำหรับชั้นตอนมาตรฐานที่จะนำมาจำลองผลจะมีดังต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่รับลูกค้า
2. เจ้าหน้าที่ตรวจลายเซ็น
3. เจ้าหน้าที่บันทึกบัญชี
4. เจ้าหน้าที่เช็คสอบบที่รับมอบอำนาจ
5. เจ้าหน้าที่รับลูกค้า

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานด้านถอนเงินจะต้องผ่านชั้นตอนทุกชั้นตอนทั้ง 5 ชั้นตอน ส่วนการปฏิบัติงานด้านรับฝากเงินจะผ่านเพียง 4 ชั้นตอนเท่านั้น คือ จากชั้นตอนที่ 1 ก็ไปยังชั้นตอนที่ 3 เลย โดยไม่ต้องผ่านชั้นตอนที่ 2 รูป 3.8 จะแสดงทางเดินของชั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน



รูป 3.8 แสดงทางเดินของขั้นตอนมาตรฐาน (5 ขั้นตอน)

- > การถอนเงิน
- - - - -> การรับฝากเงิน