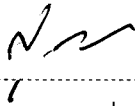
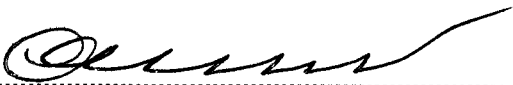



หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานตามกรอบการ
ประกันคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสุราษฎร์ธานี
ชื่อและนามสกุล นางปิยนุช พรหมมี
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวีณา ตังโพธิสุวรรณ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุวีณา ตังโพธิสุวรรณ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โจรนแสง)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


..... (รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ 4 เดือน มกราคม พ.ศ. 2551

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานตามกรอบการ
ประกันคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสุราษฎร์ธานี

ผู้ศึกษา นางปิยนุช พรหมมี **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวิณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ **ปีการศึกษา** 2550

บทคัดย่อ

ในภาวะการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ทำให้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นที่จะเป็น Convenience Bank และมุ่งเน้นคุณภาพการบริการ ปัจจุบันธนาคารมี “โครงการประกันคุณภาพบริการ” ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษากระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของพนักงาน เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับโครงการดังกล่าว การศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานและลูกค้าของธนาคารที่ทำธุรกรรมในช่วงเดือนสิงหาคม – เดือนกันยายน 2550 โดยเป็นการศึกษาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ 3 นาที และการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม. 10 นาที ตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) และระเบียบปฏิบัติงานของธนาคาร โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในช่วงก่อนและหลังการปรับปรุงจากรายงานระบบคิว

จากการศึกษาพบว่าพนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยพบว่าสามารถให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ได้ภายใน 3 นาทีที่คิดเป็นร้อยละ 99 ของลูกค้าที่เข้ารับบริการทั้งหมด และให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม.ภายใน 10 นาทีที่คิดเป็นร้อยละ 89 ของลูกค้าที่เข้ารับบริการทั้งหมด นอกจากนี้พบว่าสามารถลดเวลาในการรอติดต่อทำธุรกรรมของลูกค้าลง ปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องบริการลดลง

คำสำคัญ กระบวนการปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการให้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ แห่งงานบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระด้วยดีเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์

ขอขอบคุณ คุณสุรินทร์ สุนทรไพบุลย์กุล ผู้จัดการสาขาอาวุโส บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสุราษฎร์ธานี ที่ได้ให้คำแนะนำและติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด

ขอขอบคุณ คุณเพชรตาปี เทพพิพิธ รองผู้จัดการบริการลูกค้าสาขาพนพิณ และคุณวิภารัตน์ ภิญโญยิ่งวนิชย์ รองผู้จัดการบริการลูกค้าสาขานครนายก ที่กรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับ SOP ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ขอขอบคุณ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ได้อำนวยความสะดวกข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

ขอขอบคุณเพื่อนพนักงานทุกคนที่ร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งในการคิดและพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่

ผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่สนใจศึกษารณศึกษาครั้งนี้เพื่อการพัฒนาการบริการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

ปิยนุช พรหมมี

ตุลาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ทางการศึกษา	2
ผล/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 การสร้างและการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน.....	4
ลักษณะและส่วนประกอบของกระบวนการปฏิบัติงาน	4
แนวคิด/ทฤษฎี/หลักการที่นำมาใช้เป็นต้นแบบ	44
ขั้นตอนการดำเนินการสร้างและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน	48
แนวทางการนำกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ไปใช้	53
บทที่ 3 การทดลองใช้กระบวนการปฏิบัติงานใหม่	60
รูปแบบการทดลอง/ทดสอบประสิทธิภาพ	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง	61
ระยะเวลาในการทดลอง/ทดสอบประสิทธิภาพ	61
เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง/ทดสอบประสิทธิภาพ	61
วิธีดำเนินการทดลอง/ทดสอบประสิทธิภาพ	62
การรวบรวมข้อมูล	65
การวิเคราะห์ข้อมูล	74
บทที่ 4 ผลการทดลองใช้กระบวนการปฏิบัติงานใหม่	77
คุณภาพ/ประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติงานใหม่	77
ผลการนำกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ไปใช้	80
ปรับแก้ต้นแบบกระบวนการตามผลการทดลองใช้	82

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	85
สรุปผล	85
อภิปรายผล	86
ข้อเสนอแนะ	87
บรรณานุกรม	88
ประวัติผู้ศึกษา	89

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	สัญลักษณ์มาตรฐานในแผนภูมิกระบวนการไหล 47
ตารางที่ 2.2	แผนภูมิแสดงการไหลของกระบวนการเปิดบัญชีใหม่ พร้อมบัตรเอทีเอ็ม.ก่อนการปรับปรุง 55
ตารางที่ 2.3	แผนภูมิแสดงการไหลของกระบวนการเปิดบัญชีใหม่ พร้อมบัตรเอทีเอ็ม.หลังการปรับปรุง 56
ตารางที่ 3.1	Weekly Transaction Time การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ประจำเดือนสิงหาคม 2550 67
ตารางที่ 3.2	Weekly Transaction Time การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ประจำเดือนกันยายน 2550 68
ตารางที่ 3.3	Weekly Waiting Time การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ประจำเดือนสิงหาคม 2550 69
ตารางที่ 3.4	Weekly Waiting Time การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ประจำเดือนกันยายน 2550 70
ตารางที่ 3.5	Weekly Transaction Time การให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม. ประจำเดือนสิงหาคม 2550 71
ตารางที่ 3.6	Weekly Transaction Time การให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม. ประจำเดือนกันยายน 2550 72
ตารางที่ 3.7	Weekly Waiting Time การให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม. ประจำเดือนสิงหาคม 2550 73
ตารางที่ 3.8	Weekly Waiting Time การให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม. ประจำเดือนกันยายน 2550 74
ตารางที่ 3.9	การวิเคราะห์ Annual Transaction Time การบริการหน้าเคาน์เตอร์ ประจำเดือนสิงหาคม 2550 75
ตารางที่ 3.10	การวิเคราะห์ Annual Transaction Time การบริการหน้าเคาน์เตอร์ ประจำเดือนกันยายน 2550 75

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 3.11 การวิเคราะห์ Annual Waiting Time การบริการหน้าเคาน์เตอร์ ประจำเดือนสิงหาคม 2550	75
ตารางที่ 3.12 การวิเคราะห์ Annual Waiting Time การบริการหน้าเคาน์เตอร์ ประจำเดือนกันยายน 2550	76
ตารางที่ 3.13 การวิเคราะห์ Annual Transaction Time การเปิดบัญชีใหม่ พร้อมบัตรเอทีเอ็ม.ประจำเดือนสิงหาคม 2550	76
ตารางที่ 3.14 การวิเคราะห์ Annual Transaction Time การเปิดบัญชีใหม่ พร้อมบัตรเอทีเอ็ม.ประจำเดือนกันยายน 2550	76
ตารางที่ 3.15 การวิเคราะห์ Annual Waiting Time การเปิดบัญชีใหม่ พร้อมบัตรเอทีเอ็ม.ประจำเดือนสิงหาคม 2550	76
ตารางที่ 3.16 การวิเคราะห์ Annual Waiting Time การเปิดบัญชีใหม่ พร้อมบัตรเอทีเอ็ม.ประจำเดือนกันยายน 2550	77
ตารางที่ 4.1 Weekly Transaction Time การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ประจำวันที่ 1 – 5 ตุลาคม 2550	84
ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ Weekly Transaction Time การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ประจำวันที่ 1 – 5 ตุลาคม 2550	84

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 Flow การเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์	13
ภาพที่ 2.2 Flow การขอใช้บัตรเอทีเอ็ม.ด่วน (Instant ATM. Card)	16
ภาพที่ 2.3 Flow การฝากเงินสดบัญชีออมทรัพย์,บัญชีกระแสรายวัน, บัญชีเงินฝากประจำ	20
ภาพที่ 2.4 Flow การรับฝากเช็คของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย กรณีสาขาของตนเอง	23
ภาพที่ 2.5 Flow การรับฝากเช็คของ บมจ.ธนาคารกรุงไทยต่างสาขา ในสำนักหักบัญชีเดียวกัน	25
ภาพที่ 2.6 Flow การรับฝากเช็คของ บมจ.ธนาคารกรุงไทยต่างสาขา ต่างสำนักหักบัญชี	26
ภาพที่ 2.7 Flow การรับฝากเช็คต่างธนาคารในสำนักหักบัญชีเดียวกัน	28
ภาพที่ 2.8 Flow การรับฝากเช็คต่างธนาคารต่างสำนักหักบัญชี	30
ภาพที่ 2.9 Flow การถอนเงินสดจากบัญชีกระแสรายวัน (โดยเช็ค)	35
ภาพที่ 2.10 Flow การถอนเงินสดจากบัญชีออมทรัพย์	37
ภาพที่ 2.11 Flow การถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากประจำ	39
ภาพที่ 2.12 Flow การโอนเงินระหว่างบัญชี	43
ภาพที่ 2.13 Work Flow การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ในรูปแบบเดิม	51
ภาพที่ 2.14 Work Flow การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ในรูปแบบใหม่	52
ภาพที่ 2.15 Flow ใหม่การเปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม.	57
ภาพที่ 4.1 กราฟแสดงการเปรียบเทียบการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์	79
ภาพที่ 4.2 กราฟแสดงการเปรียบเทียบการให้บริการเปิดบัญชีใหม่ พร้อมบัตรเอทีเอ็ม.	80
ภาพที่ 4.3 กราฟแสดงการเปรียบเทียบเวลารอให้บริการหน้าเคาน์เตอร์	81
ภาพที่ 4.4 กราฟแสดงการเปรียบเทียบการรอรับบริการเปิดบัญชีใหม่ พร้อมบัตรเอทีเอ็ม.	81

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.5 Work Flow การให้บริการลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ กรณีฝากเงินสด 1 รายการ.....	82
ภาพที่ 4.6 Work Flow การให้บริการลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ กรณีถอนเงินสด 1 รายการ	83

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะการณ์แข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ทำให้ บมจ. ธนาคารกรุงไทยมุ่งมั่นที่จะเป็น Convenience Bank หรือสถาบันการเงินที่ให้ความหลากหลายทางด้านบริการคุณภาพ ตรงตามความนิยม สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม สะดวกซื้อ ชำระเงินง่าย สบายใจ ไม่เสียเวลา เปิดให้บริการทุกวัน ทุกเวลา จัดวางสินค้าที่ดีที่สุดตามความต้องการของตลาดโดยขายผ่านฐานข้อมูลลูกค้าของธนาคาร มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ การสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่องระหว่างลูกค้ากับธนาคาร

ระบบ Core Banking System เป็นระบบงานที่ธนาคารจัดมาใช้ทดแทนระบบงานเดิม เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น จึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติให้สอดคล้อง และมีความคล่องตัว สำหรับด้านการพัฒนาการบริการธนาคารได้ให้ความสำคัญมาโดยตลอดและได้มีการกำหนดโครงการต่างๆ อันเป็นประโยชน์ทั้งต่อลูกค้าและพนักงาน ดังนี้

ปี 2542 เริ่มต้นโครงการโดยใช้ชื่อ “โครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ” ได้จุดประกายแนวคิด และสร้างความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง สร้างคู่มือและกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ กำหนดให้มีสาขาทดลอง สาขาตัวอย่างและขยายผลให้ทุกสาขาทั่วประเทศถือปฏิบัติตามโครงการพร้อมกันเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2542 โดยมีกิจกรรมหลักที่ปฏิบัติพร้อมกันปีละ 2 ครั้ง ได้แก่ กิจกรรม Krung Thai QA Day และกิจกรรม Big Clean

ปี 2543 สร้างพื้นฐานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีการแข่งขันระหว่างสาขาในระดับเขต ระดับสายงาน และระดับประเทศ (Star of QA.)

ปี 2544 เปลี่ยนชื่อโครงการเป็น “โครงการพัฒนาคุณภาพบริการ” โดยมุ่งเน้นให้สาขารักษามาตรฐาน พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปอย่างจริงจังและต่อเนื่อง สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น รวมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลาได้อย่างทัน่วงที

ปี 2545 ได้ขยายโครงการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยกำหนดให้หน่วยงานสำนักงานใหญ่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพบริการด้วย

ปี 2546 เปลี่ยนชื่อโครงการเป็น “โครงการประกันคุณภาพบริการ” ตั้งแต่วันที่ 14 มีนาคม 2546 โดยการสำรวจความเชื่อมั่นของสาขาและให้สาขาเข้าร่วมโครงการโดยสมัครใจในการรับประกันคุณภาพการให้บริการ ได้แก่

1. การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์ไม่เกิน 3 นาที
2. การต้อนรับและการให้บริการ
3. ค้นหาเอกสารได้ใน 1 นาที
4. สิ้นเชื้ออุปโภค-บริโภคภายใน 5 วัน

ปี 2547 นำเครื่องมือขบวนการ Six Sigma มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการเพิ่มขึ้น

ปี 2548 นำหลักการ SLA มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ

ปี 2550 ธนาคารได้ประกันคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้

1. ฝาก-ถอนหน้าเคาน์เตอร์ 3 นาที
2. เปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม. 10 นาที
3. สิ้นเชื้อธนาวัฏ 5 วัน
4. สิ้นเชื้อบ้าน 7 วัน

นอกจากนี้ธนาคารยังมีนโยบายที่จะนำองค์กรไปสู่ Creative Organization โดยพัฒนาองค์กรให้พร้อมที่จะตอบสนองการแข่งขันทางธุรกิจและความพึงพอใจให้กับลูกค้า ตลอดจนส่งเสริมระบบงานและการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพสูงทั้งในการปฏิบัติงานและการให้บริการลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นธนาคารแห่งความสะดวกสบาย (Convenience Bank) ธนาคารได้จัดโครงการ “ปรับปรุงงานเพื่อความสะดวก (Convenience Process)” โดยคำนึงถึงการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายและขั้นตอนการทำงานอย่างเห็นผลได้ในทางปฏิบัติ

เพื่อให้การประกันคุณภาพการให้บริการบรรลุตามเป้าหมายที่ธนาคารได้กำหนดไว้ ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษากระบวนการปฏิบัติงานตามกรอบการประกันคุณภาพการบริการเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เหมาะสมต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติการ

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ
- 3.2 พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
- 3.3 ให้พนักงานมีมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการที่ดี
- 3.4 ให้มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- 3.5 ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดและได้รับบริการเกินความคาดหมาย
- 3.6 พนักงานมีความภาคภูมิใจและมีความสุขในการทำงาน

บทที่ 2

การสร้างและการพัฒนาต้นแบบกระบวนการ

ลักษณะและส่วนประกอบของต้นแบบกระบวนการ

ปัจจุบันธนาคารได้จัดทำ "คู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure :SOP)" ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับพนักงานและผู้บริหารเพื่อทำการศึกษาให้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายและระเบียบงานต่างๆ รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการควบคุม ดูแล ตรวจสอบ และการสื่อสารข้อมูลที่ต้องการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นๆ ได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ แต่จากการปฏิบัติงานพบว่ายังมีขั้นตอนการปฏิบัติงานบนระบบ Core Banking System บางส่วนยังไม่เหมาะสมและควรปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานอันเนื่องจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ โดยเฉพาะในส่วนของบริการลูกค้า ซึ่งการศึกษานี้จะได้มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการให้บริการ (SLA) ในส่วนการบริการลูกค้าด้านการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ 3 นาที และการเปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม. 10 นาที และสอดคล้องกับนโยบายและระเบียบงานต่างๆ เช่นเดิม

สำหรับคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้กำหนดรายละเอียดขอบอำนาจหน้าที่การปฏิบัติงานระบบ Core Banking System (CBS) – Profile for Windows (PFW) ตามระดับ User Class สำหรับสาขาดังนี้

1.Branch Teller (BRLTR)

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าหรือเทียบเท่า เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้าหรือเทียบเท่า หรือที่หัวหน้าหน่วยงานมอบหมาย

หน้าที่ : ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้านธุรกรรมของธนาคารกับลูกค้าในการบริการรับฝาก-ถอน-โอนเงินในวงเงินไม่เกิน 200,000.- บาท ประเภทบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากกรุงไทยวิศุณ บัญชีเงินกู้เบิกเกินบัญชี บัญชีเงินกู้ธนวิฏ การรับชำระค่าบริการและค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน รับชำระหนี้เงินกู้ เช่น เงินกู้เพื่อการศึกษา เงินกู้ธนวิฏ บริการโอนเงินทางตราสารทางการเงินประกอบด้วยเช็คของขวิฏ เช็คธนาคาร ตัวแลกเงิน การบริการเรียกเก็บเงินตามเช็ค เป็นต้น การบันทึกรายการทางบัญชี (G/L) เช่น การบันทึกรายการค่าใช้จ่าย การบันทึกรายการบัญชีระหว่างสาขาหรือระหว่างหน่วยงานสำนักงานใหญ่ การเรียกดู

รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้าทั้งประเภทบัญชีเงินฝาก และประเภทบัญชีเงินกู้ การออก รายงานบนระบบ CBS Report Server และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.Branch Senior (BRSENIOR)

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าหรือเทียบเท่า เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้าหรือเทียบเท่า หรือที่ หัวหน้าหน่วยงานมอบหมาย

หน้าที่ : รับผิดชอบการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับ User Class BRTLTR ในวงเงินไม่เกิน 2,000,000.- บาท รวมถึงการรับรองรายการส่วนที่เกินอำนาจของ BRLTR การบันทึกข้อมูลลูกค้ารายใหม่ (Add CIF) การบันทึกรายการเปิดบัญชีเงินฝาก และบัญชีเงินกู้ทุกประเภท การบันทึกวงเงินกู้ เบิกเกินบัญชี การบันทึกวงเงินกู้ธรรวัญ การเรียกดูรายละเอียดข้อมูลลูกค้าบนระบบ Profile for Windows (PFW) การเรียกดู Statement บัญชีลูกค้าทุกประเภท การออกรายงานบนระบบ CBS Report Server ทั้งส่วนที่เป็นระดับ Application ของบัญชีลูกค้าที่เคลื่อนไหว และรายงาน CBS Report Server การปรับปรุงและแก้ไขรายละเอียดข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน การบันทึก การจ่ายสมุดเช็คให้ลูกค้า การบันทึกการอายัด และยกเลิกการอายัดเช็คของลูกค้า การทำ รายการทางการเงินที่เป็นเงินสด (Cash) และรายการไม่ใช่เงินสด (Transfer) การเรียกดู รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้าทั้งประเภทบัญชีเงินฝาก และบัญชีเงินกู้ การทำรายการเปิด-ปิด ระบบสาขา การผลิตบัตรลูกค้า (Add New Card) การอนุมัติให้ลูกค้าใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม การส่ง ข้อมูลรายการ Auto Debit/Credit เช่น การบันทึกรายการค่าใช้จ่าย การบันทึกรายการทางบัญชี (G/L) เช่นการบันทึกรายการค่าใช้จ่าย การบันทึกรายการบัญชีระหว่างสาขาหรือระหว่าง หน่วยงานสำนักงานใหญ่ การตรวจสอบความถูกต้องจากรายงาน และการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.Assistant Manager (ASSTMGR)

ตำแหน่ง : รองผู้จัดการสาขา รองผู้จัดการบริการลูกค้า เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่รองผู้จัดการ สาขา เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

หน้าที่ : รับผิดชอบการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับ User Class BRSENIOR ในวงเงินไม่เกิน 10,000,000.- บาท รวมถึงการรับรองรายการส่วนที่เกินอำนาจของ BRSENIOR การบันทึกข้อมูล ลูกค้ารายใหม่ (Add CIF) การบันทึกรายการเปิดบัญชีเงินฝาก และบัญชีเงินกู้ทุกประเภท การ บันทึกวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี การบันทึกวงเงินกู้ธรรวัญ การเรียกดูรายละเอียดข้อมูลลูกค้าบนระบบ Profile for Windows (PFW) การเรียกดู Statement บัญชีลูกค้าทุกประเภท การออกรายงานบน ระบบ CBS Report Server ทั้งส่วนที่เป็นระดับ Application ของบัญชีลูกค้าที่เคลื่อนไหว และ

รายงานบน CBS Report Server การปรับปรุงและแก้ไขรายละเอียดข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน การบันทึกการจ่ายสมุดเช็คให้ลูกค้า การบันทึกการอายัดและยกเลิกการอายัดเช็คของลูกค้า การทำรายการทางการเงินที่ไม่ใช่เงินสด (Transfer) การปรับปรุงดอกเบี้ยรับสะสม และดอกเบี้ยจ่ายสะสม การเรียกดูรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้าทั้งประเภทบัญชีเงินฝากและบัญชีเงินกู้ การทำรายการเปิด-ปิดระบบสาขา การอนุมัติให้ลูกค้าใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม. การอนุมัติให้ลูกค้าใช้วงเงินกู้เบิกเกินบัญชี และวงเงินกู้ธนวิญ การส่งข้อมูลรายการ Auto Debit/Credit การรับชำระค่าบริการและค่าสาธารณูปโภค การบันทึกรายการทางบัญชี (G/L) เช่นการบันทึกรายการค่าใช้จ่าย การบันทึกรายการบัญชีระหว่างสาขาหรือระหว่างหน่วยงานสำนักงานใหญ่ การตรวจสอบความถูกต้องจากรายงาน และปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

4.Branch Manager (BRMGR)

ตำแหน่ง : ผู้จัดการสาขาหรือเทียบเท่า หรือที่หัวหน้าหน่วยงานมอบหมาย

หน้าที่ : รับผิดชอบการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับ User Class ASSTMGR ในวงเงินไม่จำกัดจำนวน รวมถึงการรับรองรายการส่วนที่เกินอำนาจของ ASSTMGR การบันทึกข้อมูลลูกค้ารายใหม่ (Add CIF) การบันทึกการเปิดบัญชีเงินฝาก และบัญชีเงินกู้ทุกประเภท การบันทึกวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี การบันทึกวงเงินกู้ธนวิญ การเรียกดูรายละเอียดข้อมูลลูกค้าบนระบบ Profile for Windows (PFW) การเรียกดู Statement บัญชีลูกค้าทุกประเภท การออกรายงานบนระบบ CBS Report Server ทั้งส่วนที่เป็นระดับ Application ของบัญชีลูกค้าที่เคลื่อนไหว และรายงานบน CBS Report Server การปรับปรุงดอกเบี้ยรับสะสม และดอกเบี้ยจ่ายสะสม การเรียกดูรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้าทั้งประเภทบัญชีเงินฝากและบัญชีเงินกู้ การทำรายการเปิด-ปิดระบบสาขา การอนุมัติให้ลูกค้าใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม. การอนุมัติให้ลูกค้าใช้วงเงินกู้เบิกเกินบัญชี และวงเงินกู้ธนวิญ การส่งข้อมูลรายการ Auto Debit/Credit การรับชำระค่าบริการและค่าสาธารณูปโภค การบันทึกรายการทางบัญชี (G/L) เช่นการบันทึกรายการค่าใช้จ่าย การบันทึกรายการบัญชีระหว่างสาขาหรือระหว่างหน่วยงานสำนักงานใหญ่ การตรวจสอบความถูกต้องจากรายงาน ควบคุมการปฏิบัติงานของสาขา และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

แนวทางการปฏิบัติงานในระบบงาน CIF

การปฏิบัติงานในระบบ CIF จะให้ความสำคัญกับเพิ่มข้อมูลลูกค้า ซึ่งเป็นฐานข้อมูลกลางของธนาคารเป็นหลัก ดังนั้น ก่อนการทำรายการเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องทำการตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลลูกค้าก่อนเสมอ เพื่อให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับธนาคาร โดยการตรวจสอบชื่อ นามสกุล เลขที่ประจำตัว/นิติบุคคล (เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/เลขที่ผู้เสียภาษีอากร/เลขที่ทะเบียนการค้า) วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ รายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่สามารถระบุได้ว่าลูกค้าเป็นลูกค้าเดิมกับธนาคารหรือไม่ โดย

1.กรณีมีข้อมูลอยู่แล้วให้ยืนยันข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน ดังนี้

ก.เจ้าหน้าที่ระดับ Branch Senior ขึ้นไป ตรวจสอบรายละเอียดที่สำคัญ ได้แก่ หมายเลขบัตรประชาชน (Citizen ID) ชื่อ- นามสกุล วันเดือนปีเกิด ให้ถูกต้องตรงกัน

ข.สัมภาษณ์รายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงเพิ่มข้อมูลลูกค้าให้มีข้อมูลเป็นปัจจุบัน (Get Customer)

2.กรณีไม่มีข้อมูลลูกค้าใน CIF ให้ดำเนินการ ดังนี้

ก.เจ้าหน้าที่ระดับ Branch Senior ขึ้นไป ตรวจสอบข้อมูลตามเอกสารสำคัญ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเปิดบัญชีลูกค้าประเภทต่างๆ ตามระเบียบวิธีปฏิบัติงานของธนาคาร พร้อมทั้งสัมภาษณ์ลูกค้าเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการสร้างเพิ่มข้อมูลลูกค้า

ข.บันทึกในเพิ่มข้อมูลตามขั้นตอนให้ถูกต้องครบถ้วน (Add Customer)

การตรวจสอบที่จำเป็น

1.ต้องสร้างเพิ่มข้อมูลรายละเอียดลูกค้าให้ครบถ้วน โดยเฉพาะ Field สำหรับกรอกข้อมูลจำเป็น (Required Field) ที่จะต้องกรอกข้อมูล มิฉะนั้นการทำรายการจะไม่สมบูรณ์ และไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ โดย Field ดังกล่าวจะยังคงแสดงรายการเป็นสีเทา

2.หากพบชื่อลูกค้าในเพิ่มข้อมูลธนาคาร ต้องตรวจสอบความเป็นบุคคลคนเดียวกัน โดยการเปรียบเทียบรายละเอียดของข้อมูลพร้อมสอบถามลูกค้าถึงความสัมพันธ์กับธนาคาร

2.1 ข้อมูลที่ต้องตรวจสอบ

- เลขที่บัตรสำคัญที่เคยให้ไว้กับธนาคาร วันเดือนปีเกิด (ถ้ามีข้อมูล)

- ภาพถ่ายหน้าบัตรกับตัวจริง

2.2 ข้อมูลความสัมพันธ์กับธนาคาร

-เคยมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารหรือไม่ หากมีและมีสถานะบัญชีเป็น..... แนะนำให้ลูกค้าปิดบัญชีเดิมก่อน

-ต้องการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ที่ต้องการให้ธนาคารติดต่อหรือไม่

3.กรณีพบชื่อลูกค้าในเพิ่มข้อมูลกลางธนาคาร ซึ่งไม่ใช่บัญชีเงินฝากของสาขา ผู้ทำรายการตรวจสอบแล้วเป็นบุคคลคนเดียวกัน และลูกค้ามีความประสงค์ให้ธนาคารแก้ไขเพิ่มข้อมูลรายละเอียดลูกค้า และข้อมูลรายละเอียดที่อยู่ ให้สาขาพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบและดำเนินการได้โดยจัดส่งเอกสารให้กับเจ้าของข้อมูลเดิมด้วย

4.ตรวจสอบรายงานกรณีการแก้ไขข้อมูลในระบบ

4.1 รายงาน CIF Maintenance (PFW) (Customer History)

เป็นรายงานแสดงรายละเอียดการสร้างเพิ่มข้อมูลลูกค้า (Add Customer) การแก้ไขเพิ่มข้อมูลรายละเอียดลูกค้า (Get Customer) แสดงข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าที่มีการสร้างและปรับปรุงข้อมูล โดยเลือกรายการ Customer → Customer History

4.2 รายงาน Daily File Maintenance

โดยจัดพิมพ์รายงานชื่อ ZSCA 359 ผ่านระบบ Report Server

การเปิดบัญชีเงินฝาก

บัญชีเงินฝาก หมายถึง การรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ ไม่ว่าจะกระทำการโดยวิธีอื่นใดที่ธนาคารได้รับอนุญาตในปัจจุบัน หรืออาจได้รับในอนาคต

การเปิดบัญชีเงินฝาก แบ่งออกเป็น

- 1.การเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์
- 2.การเปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน
- 3.การเปิดบัญชีเงินฝากประจำ
- 4.การเปิดบัญชีเงินฝาก KTB. Bonus

- เงินฝากออมทรัพย์ คือ เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม โดยใช้แบบพิมพ์หรือเอกสารที่ธนาคารกำหนด

- เงินฝากกระแสรายวัน คือ เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม และไม่ต้องจ่ายดอกเบี้ยเงินฝาก เว้นแต่เงินฝากระหว่างธนาคารซึ่งสำนักงานใหญ่จะได้สั่งการให้ทราบเป็นรายๆ ไป
- เงินฝากประจำ คือ เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนด
- เงินฝาก KTB. Bonus คือเงินฝากแบบผูกพันระยะยาว โดยมีกำหนดระยะเวลาและวงเงินฝากที่แน่นอนในแต่ละงวด โดยได้รับการยกเว้นภาษีดอกเบี้ยเงินฝากตามประกาศของกรมสรรพากร

การเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1.เจ้าหน้าที่ระดับ Branch Senior ขึ้นไป กล่าวต้อนรับและแนะนำบริการและสอบถามความต้องการของลูกค้า
- 2.ขอเอกสารหลักฐานต่างๆ ในการเปิดบัญชีซึ่งเป็นเอกสารต้นฉบับ และถ่ายสำเนาให้ถูกต้องลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง 1 ชุด
 - 2.1บุคคลธรรมดา ขอหลักฐานบัตรประชาชนหรือบัตรอื่นใดที่ทางราชการออกให้ชนิดมีรูปถ่าย โดยกรณีใช้บัตรประจำตัวข้าราชการต้องเป็นบัตรที่การระบุเลขที่ประจำตัวประชาชน
 - 2.2นิติบุคคล ขอหลักฐาน (ตามระเบียบที่ธนาคารกำหนด) เช่น รายงานการประชุม หนังสือรับรองไม่เกิน 30 วันนับจากวันที่ทางราชการรับรอง หนังสือบริคณห์สนธิ ทะเบียนการค้า ใบแสดงการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน พร้อมเอกสารหลักฐานสำคัญของผู้รับมอบอำนาจ เช่น บัตรประชาชน หรือบัตรอื่นใดที่ทางราชการออกให้ชนิดมีรูปถ่ายและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าของบ้านของผู้มีอำนาจลงนามส่งจ่าย
- 3.ตรวจสอบข้อมูล CIF ของลูกค้าว่าเคยเป็นลูกค้ามาก่อนหรือไม่ ถ้ามีข้อมูลอยู่แล้วให้ยืนยันข้อมูลกับลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน แต่หากยังไม่มีให้สร้างข้อมูล CIF โดยจะต้องสอบถามรายละเอียดอื่นๆ ตามที่ระบบ CIF ต้องการ ตรวจสอบความถูกต้องของใบคำขอเปิดบัญชีพร้อมลงลายมือชื่อในใบคำขอเปิดบัญชี กรณีนิติบุคคลประทับตราด้วย (ถ้ามี)
- 4.เมื่อลูกค้ามีข้อมูล CIF ทั้งที่เคยมีอยู่แล้วหรือบันทึกใหม่ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการดังนี้

บุคคลธรรมดา : ให้ตัวอย่างลายมือชื่อลงในบัตรถ่ายทอดด้านหลังสมุดคู่ฝากจำนวน 2 ครั้ง และอีก 1 ครั้งตรงข้อความได้รับสมุดคู่ฝากแล้ว

: กรณีมีเงื่อนไขการส่งจ่ายมากกว่า 2 คนขึ้นไป ต้องให้ตัวอย่างลายมือชื่อบนบัตรตัวอย่างลายมือชื่อ

นิติบุคคล : ให้ตัวอย่างลายมือชื่อลงในบัตรตัวอย่างลายมือชื่อจำนวน 2 ครั้ง พร้อมประทับตราของบริษัทฯ หรือของนิติบุคคล (ถ้ามี)

5.ตรวจสอบการลงลายมือชื่อบนบัตรถ่ายทอดลายมือชื่อหรือบัตรตัวอย่างลายมือชื่อของลูกค้าด้วย พร้อมลงนามอนุมัติการเปิดบัญชี

6.บันทึกการ Add Account บัญชีออมทรัพย์ในระบบ PFW พิมพ์รายละเอียดของลูกค้า และเงื่อนไขการถอนเงินในสมุดคู่ฝาก

7.บันทึกการรับฝากเงินสดหรือเช็ค TR ในระบบ PFW พิมพ์สมุดคู่ฝากและใบรับฝาก (Pay-in) ตรวจสอบให้เรียบร้อย

8.ลงทะเบียนคุมสมุดคู่ฝาก ส่งมอบสำเนาสัญญาหรือข้อตกลงการให้บริการ สำเนาใบรับฝากและสมุดคู่ฝากแก่ลูกค้า พร้อมให้ลูกค้าลงนามในสมุดทะเบียนคุม

9.เสนอบริการในการทำบัตรเอ.ที.เอ็มให้ลูกค้า (รายละเอียดดูในเรื่องการทำบัตรเอ.ที.เอ็ม.)

10.กล่าวคำขอบคุณและเชิญชวนลูกค้ามาใช้บริการในโอกาสต่อไป

11.กรณีบัญชีที่มีเงื่อนไขการส่งจ่ายตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป หรือลูกค้านิติบุคคล ต้องทำการ Scan ตัวอย่างลายมือชื่อเข้าระบบ Centralize Signature

12.สิ้นวันทำการรวบรวมใบคำขอเปิดบัญชีออมทรัพย์ เก็บเข้าแฟ้มโดยจัดเรียงตามหมายเลขบัญชีให้เรียบร้อยและ Scan ตัวอย่างลายมือชื่อลูกค้าที่ให้ไว้ในบัตรตัวอย่างลายมือชื่อ (ถ้ามี)

13.ตรวจสอบรายงานการเปิดบัญชีใหม่ ZSCA016 Open Account

การตรวจสอบที่จำเป็น

1.ตรวจสอบเอกสารหลักฐานสำคัญต่างๆ ที่ใช้ประกอบการเปิดบัญชีในแต่ละประเภทให้ครบถ้วน

2.ตรวจสอบเงื่อนไขการส่งจ่ายในบัตรถ่ายทอดลายมือชื่อ/บัตรตัวอย่างลายมือชื่อ ให้สอดคล้องกับเงื่อนไขการส่งจ่ายในใบคำขอเปิดบัญชีฯ ด้วย

3. ตรวจสอบหมายเลขบัญชี ชื่อบัญชี ที่อยู่ รหัสไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ที่ระบุในใบคำขอเปิดบัญชีฯ ให้ถูกต้องตรงตามหลักฐานที่ลูกค้านำมาแสดงเพื่อสะดวกในการติดต่อกรณีบัญชีมีปัญหา

4. ตรวจสอบว่าลูกค้ามีข้อมูล CIF เดิมหรือไม่ ถ้าไม่มีให้สร้างใหม่ แต่ถ้ามีแล้วให้ยืนยันข้อมูลกับลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน

5. ตรวจสอบหมายเลขบัญชี ชื่อบัญชี ที่อยู่ที่ป้อนเข้าไปในระบบออนไลน์ให้ถูกต้องตรงกับรายละเอียดที่ระบุในแบบฟอร์มใบคำขอเปิดบัญชีฯ

6. ตรวจสอบหมายเลขบัญชี ชื่อบัญชีที่พิมพ์ในสมุดคู่ฝากให้ถูกต้องพร้อมลงนามในช่องลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามของธนาคารและประทับตราธนาคาร

7. ตรวจสอบเงินสดให้ครบถ้วนถูกต้องตรงตามในรับฝาก (กรณีเปิดบัญชีโดยเงินสด)

8. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเช็ค (กรณีลูกค้านำเช็คของสาขามาเปิดบัญชี)

9. ตรวจสอบและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมทำบัตรเอ.ที.เอ็ม. ค่าธรรมเนียม-ค่าอากรเช็คจากลูกค้าตามอัตราที่ธนาคารกำหนด

10. ตรวจสอบความถูกต้องของรายการผ่านบัญชีที่พิมพ์ในใบรับฝากและสมุดคู่ฝากพร้อมลงนามกำกับ

11. ตรวจสอบความถูกต้องของตัวอย่างลายมือชื่อและเงื่อนไขการส่งจ่ายของบัญชีและบันทึกเข้าไปในระบบงานให้ถูกต้องตามบัตรตัวอย่างลายมือชื่อที่ลูกค้าให้ไว้กับธนาคาร

ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

1. กรณีนำเอกสารหลักฐานต่างๆ มาไม่ครบ

- เอกสารไม่สำคัญ : ทำการเปิดบัญชีได้และให้นำเอกสารมาให้ครบ

ภายหลัง

- เอกสารสำคัญ : ให้ลูกค้านำเอกสารหลักฐานต่างๆ มาให้ครบก่อนจึงทำการเปิดบัญชีให้

2. การกรอกรายละเอียดในใบคำขอเปิดบัญชีและการให้ตัวอย่างลายมือชื่อ

- เจ้าหน้าที่ระดับ Branch Senior จะต้องกรอกรายละเอียดให้ถูกต้อง หากไม่ถูกต้องให้ยกเลิกดำเนินการใหม่ให้ถูกต้อง และให้ลูกค้าตรวจสอบและลงลายมือชื่อ

- ลูกค้านิติบุคคลให้ตัวอย่างลายมือชื่อพร้อมประทับตราฯ ด้านหลังสมุดไม่ได้ แต่ให้ลงลายมือชื่อพร้อมตราประทับในบัตรตัวอย่างลายมือชื่อ และไม่ควรรให้ประทับตรา

นูนหรือสีหลายสี เพราะจะไม่สามารถ Scan บัตรตัวอย่างลายมือชื่อได้ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าไม่สามารถทำรายการถอนต่างสาขาได้

3.เจ้าหน้าที่พิมพ์หมายเลขบัญชี ชื่อบัญชี หรือเงื่อนไขการสั่งจ่ายในสมุดคู่ฝากไม่ถูกต้อง

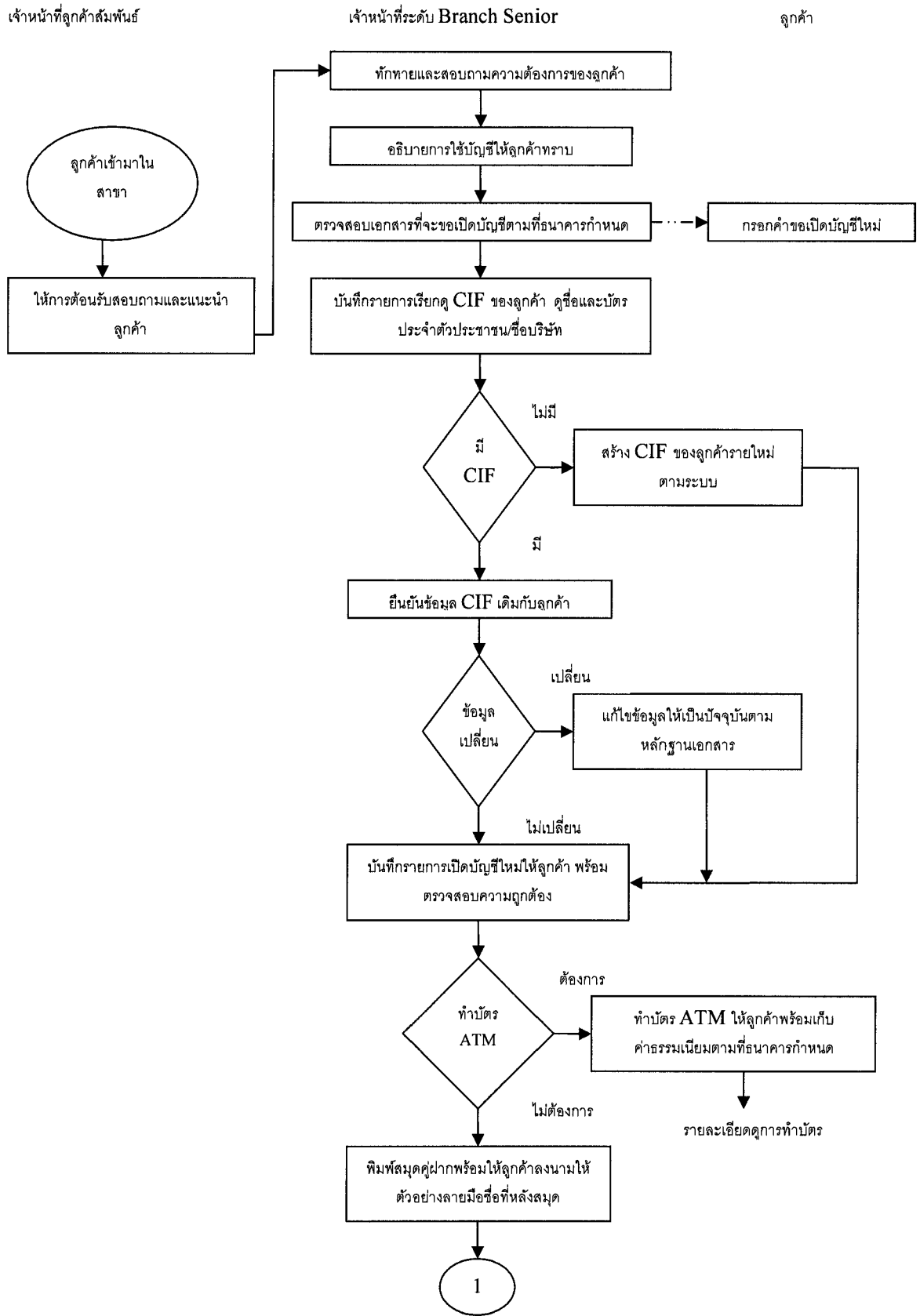
- ให้อยกเลิกสมุดคู่ฝากโดยการเจาะปรุ และนำสมุดคู่ฝากเล่มใหม่มาพิมพ์ให้ถูกต้อง แก้ไขหมายเลขสมุดคู่ฝากในใบคำขอเปิดบัญชี และให้ลูกค้าลงลายมือชื่อในสมุดเล่มใหม่

4.ประเภทของเงิน และจำนวนเงินที่จะนำฝากในการเปิดบัญชี

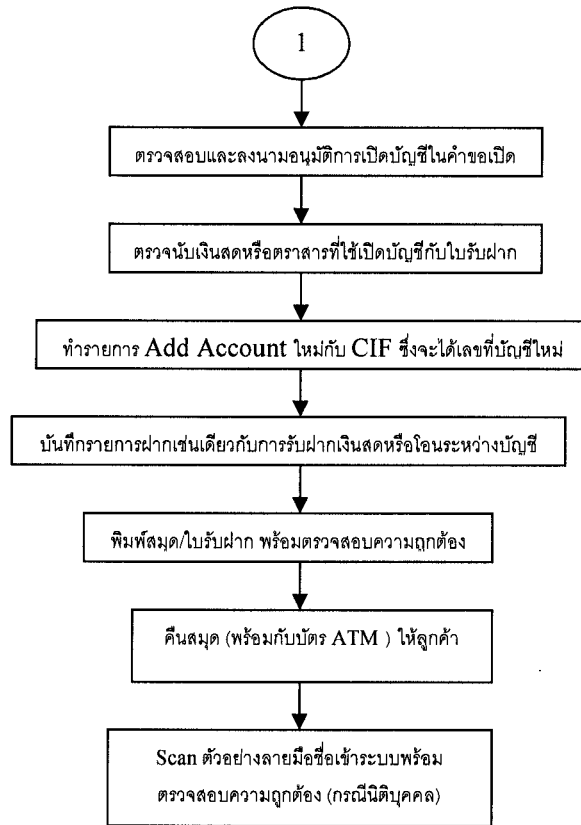
- จำนวนเงินฝากครั้งแรกตามระเบียบการเปิดบัญชีต้องไม่ต่ำกว่าที่ธนาคารกำหนด

- ลูกค้านำเช็คซึ่งเป็นเช็คของธนาคารกรุงไทยมาเปิดบัญชีสามารถทำได้ โดยเจ้าหน้าที่ระดับ Branch Senior ควรตรวจสอบจำนวนเงินในบัญชีของเช็คที่ลูกค้านำมาเปิดบัญชีว่ามีเงินพอหักบัญชีได้หรือไม่ ก่อนพิจารณาอนุมัติการเปิดบัญชีโดยตรวจสอบเงื่อนไขการสั่งจ่ายให้ถูกต้อง

5.เจ้าหน้าที่ระดับ Branch Senior ควรบันทึกข้อมูลลงใน Field ต่างๆ ให้ถูกต้องครบถ้วน อย่างไรก็ตามภายหลังหากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลก็สามารถแก้ไขข้อมูลโดยบันทึกข้อมูลใหม่ได้



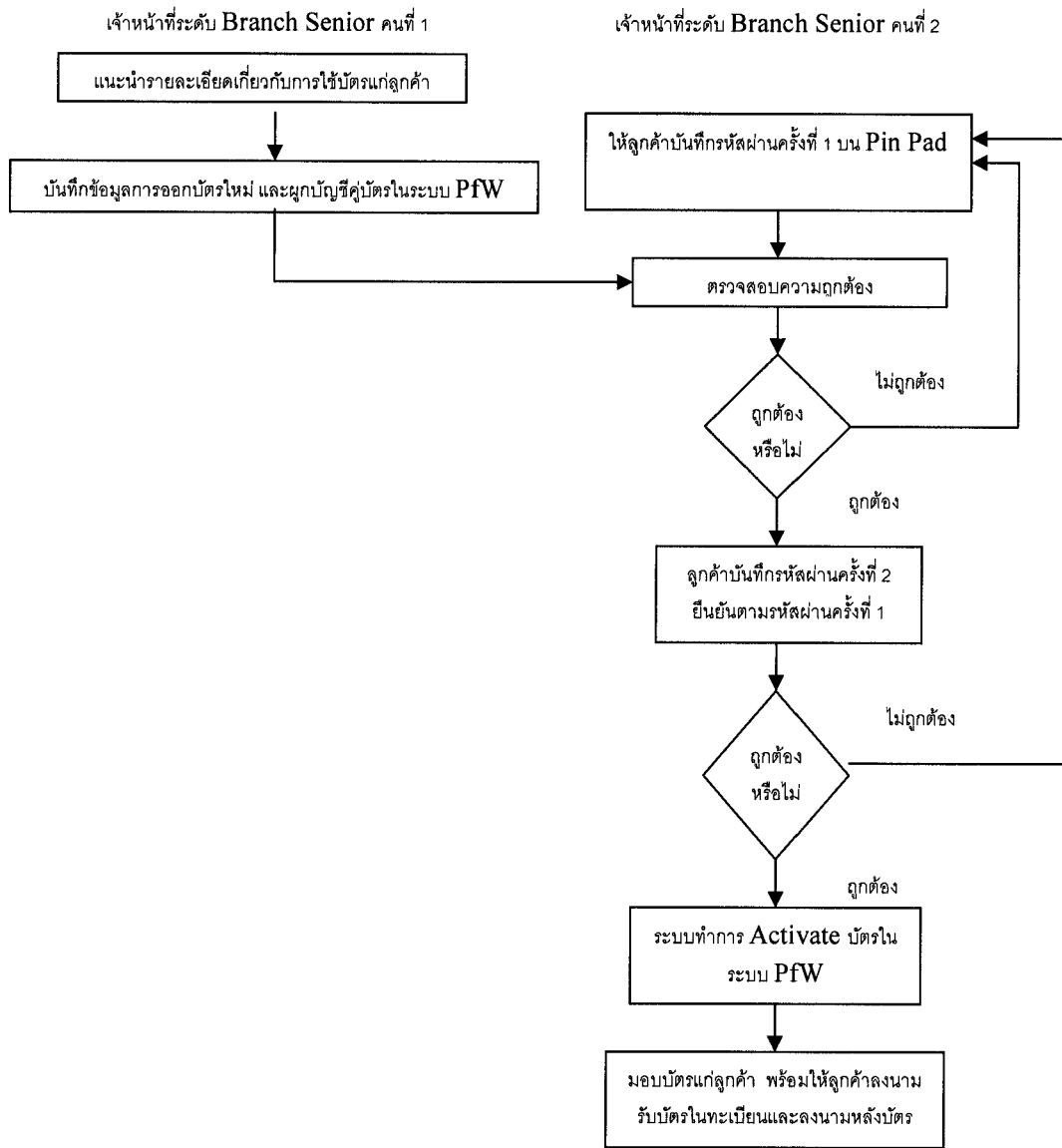
ภาพที่ 2.1 Flow การเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์



ภาพที่ 2.1 (ต่อ) Flow การเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

การขอใช้บริการบัตรเอ.ที.เอ็ม. ด่วน (Instant ATM Card)**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

- 1.เจ้าหน้าที่ระดับ Branch Senior แนะนำรายละเอียดและข้อจำกัดของการใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม เช่น ค่าทำบัตร ค่าธรรมเนียมรายปี วิธีใช้บัตร
- 2.ลูกค้าแจ้งรายละเอียดการทำบัตร ลงชื่อในทะเบียนคุมบัตร และทำการออกบัตรใหม่ ผูกบัญชีคู่บัตรเอ.ที.เอ็ม
- 3.ให้ลูกค้าบันทึกรหัสผ่านบน Pin Pad ตรวจสอบความถูกต้อง และให้ลูกค้ายืนยันรหัสผ่านอีกครั้ง
- 4.มอบบัตรเอ.ที.เอ็มให้ลูกค้าพร้อมกล่าวคำขอบคุณและชักชวนมาใช้บริการโอกาสต่อไป



ภาพที่ 2.2 Flow การขอใช้บัตรเดบิตเอ็ม.ด่วน (Instant ATM.Card)

การรับฝากเงินสด

บทนำ

การทำรายการรับฝากเงินสดแบ่งออกเป็น

1. การรับฝากบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน
2. การรับฝากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์โดยมีสมุดคู่ฝาก หรือไม่มีสมุดคู่ฝาก
3. การรับฝากบัญชีเงินฝากประจำโดยมีสมุดคู่ฝาก หรือไม่มีสมุดคู่ฝาก
4. การรับฝากบัญชีเงินฝาก KTB. Bonus

การนำฝากสามารถทำรายการฝากได้เฉพาะรายการตรงวัน และสามารถเข้าบัญชีสา
มาเดียวกัน ต่างสาขาในกลุ่มเดียวกัน (Inter Branch) ต่างสาขาต่างกลุ่ม (Inter Region)
ธนาคารจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการทำรายการจากลูกค้า กรณีลูกค้าได้รับการยกเว้น
ค่าธรรมเนียม การทำรายการจะต้องรับรองการทำรายการ โดยพนักงานระดับผู้มีอำนาจลงนาม
ของธนาคาร ตั้งแต่ระดับ Branch Senior โดยระบบจะบันทึกรายการยกเว้นค่าธรรมเนียม
(Waive Fee) ไว้โดยแสดงในใบรับฝากและรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

กรณีมีการทำรายการเกินอำนาจของเจ้าหน้าที่ระดับ Branch Teller จะต้องมีการ
รับรองรายการในแต่ละระดับของพนักงานตามที่ธนาคารกำหนด โดยกรณีที่มีการทำรายการเงิน
สดมากกว่าหรือเท่ากับ 2 ล้านบาท เจ้าหน้าที่ระดับ Branch Teller จะต้องให้ลูกค้ากรอก
แบบฟอร์มแสดงตนตามกฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินด้วย พร้อมขอสำเนาบัตร
ประจำตัวประชาชนผู้มาทำรายการและเจ้าของบัญชีเงินฝากเข้าบัญชี

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ระดับ Branch Teller ขึ้นไป กล่าวทักทายลูกค้าและสอบถามความ
ประสงค์ของลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน ให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า
เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกว่าพนักงานมีความเต็มใจและพร้อมให้บริการ

2. รับเอกสารจากลูกค้า ได้แก่ ใบรับฝากเงิน สมุดคู่ฝาก (ในกรณีมีสมุดคู่ฝาก)
พร้อมทั้งเงินสดจากลูกค้า

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้องของเอกสาร เช่น ใบรับฝากเงิน มีรายละเอียด
ดังนี้

- วันที่ วันที่ระบุในใบรับฝากเงินต้องเป็นวันที่ทำรายการนั้นๆ
- เลขที่บัญชี ตรวจสอบเลขที่บัญชีในใบรับฝากเงินให้ตรงกับสมุดคู่ฝาก

(ถ้ามี)

- ชื่อบัญชี ตรวจสอบชื่อบัญชีในใบรับฝากเงินให้ตรงกับสมุดคู่ฝาก (ถ้ามี)

- จำนวนเงิน จำนวนเงินตัวเลข และตัวอักษรต้องถูกต้องตรงกันกับจำนวนเงินที่ได้รับจากลูกค้า

- ลายมือชื่อผู้ฝาก ให้ลูกค้านำฝาก ลงนามในใบรับฝาก เพื่อเป็นหลักฐานเมื่อมีข้อผิดพลาดหรือปัญหา

4. ตรวจนับเงินสดให้ถูกต้องตรงกับจำนวนเงินในใบรับฝากต่อหน้าลูกค้า ก่อนเก็บเงินเข้าลิ้นชัก

5. บันทึกรายการเงินสดในระบบ PFW ดังนี้

5.1 กรณีเป็นรายการฝากไปยังบัญชีต่างสาขาต่างกลุ่ม (Inter Region) จอภาพจะปรากฏค่าธรรมเนียม ให้เรียกเก็บจากลูกค้าตามอัตราที่ธนาคารกำหนดโดยสามารถเรียกเก็บเป็นเงินสดหรือหักบัญชีเงินฝาก

5.2 กรณีเป็นรายการฝากเงินตามจำนวนที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) กำหนด ให้ลูกค้ากรอกข้อมูลตามระเบียบการปฏิบัติงานของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)

5.3 กรณีเป็นรายการฝากของสาขาตนเองหรือฝากไปยังบัญชีต่างสาขา รุ่งมีจำนวนเงินมากเกินวงเงินและอำนาจเจ้าหน้าที่ระดับ Branch Teller จะปรากฏค่าเตือนบนหน้าจอเพื่อให้มีการรับรองรายการ ให้แจ้งผู้มีอำนาจทำรายการที่สูงกว่า (ตั้งแต่เจ้าหน้าที่ระดับ Branch Senior ขึ้นไป) ตรวจสอบและรับรองการทำรายการตามระเบียบธนาคาร

5.4 เมื่อทำรายการแล้ว ระบบเตือนข้อจำกัดในหารทำรายการ (Restriction) ปรากฏบนหน้าจอ ให้เจ้าหน้าที่ระดับ Branch Teller ตรวจสอบหาสาเหตุเบื้องต้นก่อนแจ้งเจ้าหน้าที่ระดับ Branch Senior ขึ้นไปพิจารณาและรับรองรายการ

6. พิมพ์รายการในใบรับฝากเงิน (Verify Slip) และสมุดคู่ฝาก (ในกรณีทำรายการแบบมีสมุดคู่ฝาก) เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์สั่งให้พิมพ์ตามลำดับ

7. ตรวจสอบความถูกต้องของรายการที่พิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์บนเอกสารสำคัญทุกประเภทให้ถูกต้องตรงกับรายการในใบรับฝากเงินที่ลูกค้าระบุพร้อมลงนามกำกับ

8. ส่งคืนสำเนาใบรับฝากเงินและสมุดคู่ฝากให้ลูกค้า

9. กล่าวคำขอบคุณและเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการในโอกาสต่อไป

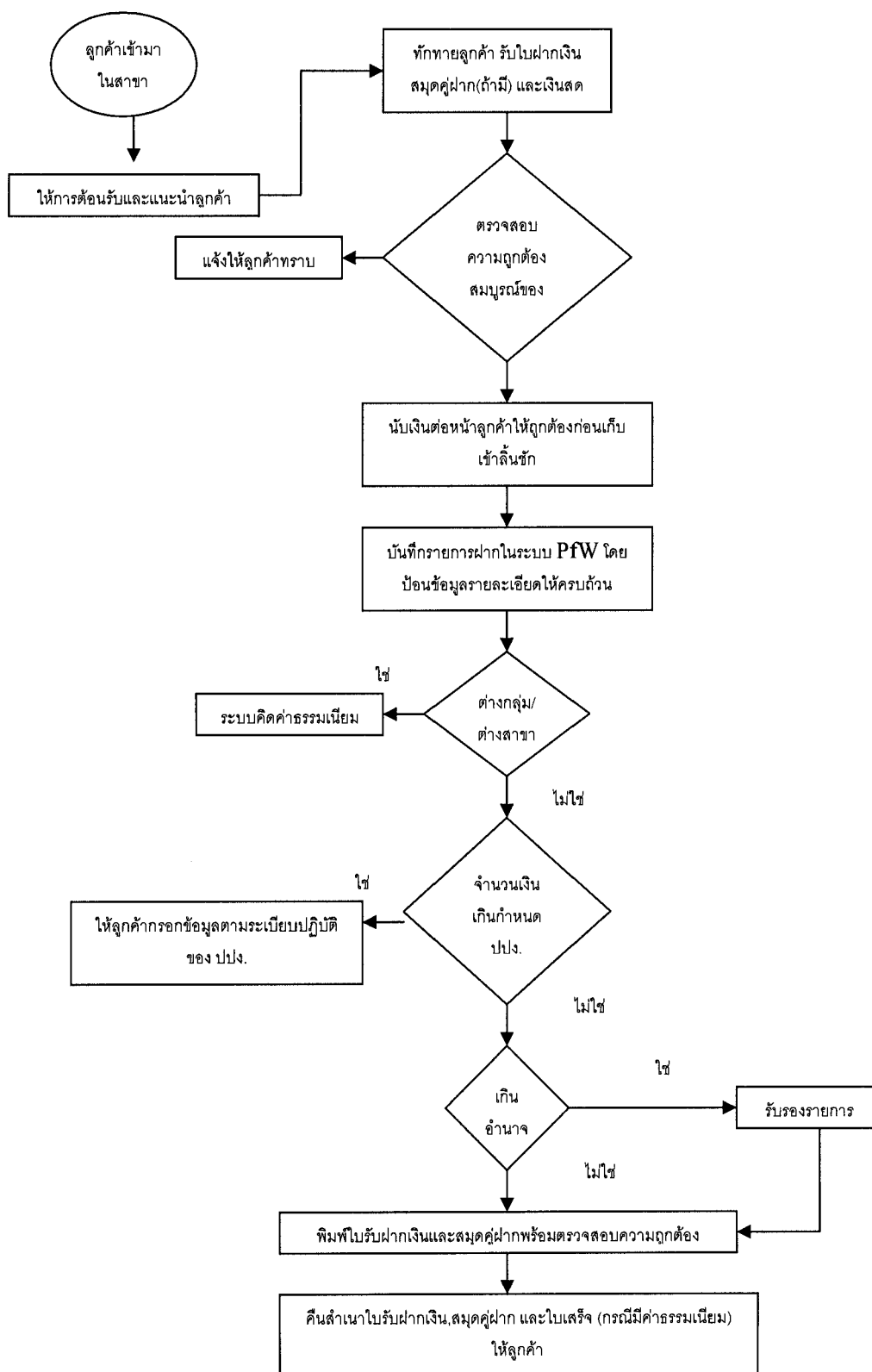
การตรวจสอบที่จำเป็น

1. ตรวจสอบความถูกต้องของใบรับฝากเงิน (Verify) ที่ใช้ทำรายการและรายละเอียดในใบรับฝากเงิน
2. ตรวจสอบเงินสดต่อหน้าผู้ฝากให้ถูกต้องตรงกับจำนวนเงินในใบรับฝากเงิน
3. ตรวจสอบหมายเลขบัญชี , ชื่อบัญชีบนใบรับฝากเงินให้ตรงกับหมายเลขบัญชีและชื่อบัญชี (A/C Name) บนจอภาพ
4. ตรวจสอบการบันทึกรายการผ่านบัญชีที่พิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์บนใบรับฝากเงินและสมุดคู่ฝาก กับรายละเอียดบนใบรับฝากเงินอีกครั้ง พร้อมทั้งตรวจสอบสมุดคู่ฝาก
5. ตรวจสอบความถูกต้องของ TRC Code ที่ทำรายการว่าถูกต้องหรือไม่ ได้แก่ใช้ TRC ฝากเป็นถอน , ถอนเป็นฝาก หรือทำรายการฝากผิดประเภท เช่น Cash , TR
6. ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการฝากเงินต่างสาขาต่างกลุ่ม (Inter Region) ให้ครบถ้วนถูกต้อง โดยระบบจะผ่านบัญชีค่าธรรมเนียมให้โดยอัตโนมัติ

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่ระดับ Br. Teller

เจ้าหน้าที่ระดับ Br. Senior



ภาพที่ 2.3 Flow การฝากเงินสดบัญชีออมทรัพย์, บัญชีกระแสรายวัน, บัญชีเงินฝากประจำ

การรับฝากเช็ค

บทนำ

การทำรายการรับฝากเช็ค แบ่งออกเป็น

1. การรับฝากเช็คของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

1.1 เช็คของสาขาตนเอง

1.2 เช็คของต่างสาขาในสำนักหักบัญชีเดียวกัน

1.3 เช็คของต่างสาขาต่างสำนักหักบัญชี

2. การรับฝากเช็คของต่างธนาคาร

2.1 เช็คของต่างธนาคารในสำนักหักบัญชีเดียวกัน

2.2 เช็คของต่างธนาคารต่างสำนักหักบัญชี

เนื่องจากธนาคารมีนโยบายในการนำตัวอย่างลายมือชื่อของลูกค้าเข้าระบบ Online Signature Verification และมีนโยบายให้สามารถถอนเช็คต่างสาขา และต่างกลุ่มได้ ดังนั้นวิธีการปฏิบัติสำหรับเช็คของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จึงมีความคล่องตัวและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างสะดวกสบายมากขึ้น โดย

1. กรณีเป็นการรับฝากเช็คของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ให้หักบัญชีลูกค้าได้ทันทีเพื่อโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของลูกค้า โดยจะเป็นบัญชีสาขาตนเองหรือต่างสาขาก็ได้ กรณีหากเงินในบัญชีตามเช็คไม่เพียงพอให้หักบัญชี ณ.ขณะทำการ สาขาสามารถนำฝากเข้าบัญชีเป็นการรับฝากแบบ Future Date Transaction ได้ โดยระบบจะพิจารณาหักบัญชีตามเช็ค เพื่อเข้าบัญชีลูกค้าให้ได้โดยอัตโนมัติ และจะคิดค่าธรรมเนียมการทำรายการเช่นเดียวกับการถอนเงินต่างสาขาหรือต่างท้องถิ่น

2. ลูกค้าประสงค์จะนำฝากเช็คเข้าบัญชี เพื่อส่งเช็คเรียกเก็บให้ดำเนินการได้เฉพาะเช็คที่เรียกเก็บในระบบ ECS หรือเช็ค Inprovince หรือการเรียกเก็บในท้องถิ่นเดียวกัน

1. เช็คของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ระดับ Br. Teller ขึ้นไปกล่าวต้อนรับและสอบถามความประสงค์ของลูกค้า

2. รับเช็คพร้อมรับใบฝากเงิน และสมุดคู่ฝากแล้วแต่กรณีจากลูกค้า ทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของเช็ค เช่น ชื่อผู้รับเงิน วันที่ จำนวนเงิน ลายมือชื่อผู้ส่งจ่าย

และเงื่อนไขการส่งจ่ายเป็นเช็คของสาขาใด บันทึกรายการหมายเลขบัญชีที่จะนำเช็คเข้าฝากไว้บน
ด้านหลังเช็คเพื่อใช้ตรวจสอบภายหลัง

3.บันทึกรายการฝากเช็คในระบบ PFW พร้อมตรวจสอบดูลายมือชื่อของเจ้าของบัญชี
เช็คจากจอภาพด้วยระบบ Online ให้ถูกต้องเรียบร้อย

4.ตรวจสอบเช็คว่าเป็นเช็คของสาขาตนเอง เช็คต่างสาขาในสำนักหักบัญชีเดียวกัน
หรือต่างสาขาต่างสำนักหักบัญชี

4.1 กรณีเช็คของสาขาตนเอง ให้ทำการตัดเช็คและโอนเข้าบัญชี
ตามความประสงค์ของลูกค้า ซึ่งหากเป็นบัญชีต่างสาขาให้คิดค่าธรรมเนียมในอัตราที่ธนาคาร
กำหนด

4.2 กรณีเช็คต่างสาขาในสำนักหักบัญชีเดียวกัน สามารถปฏิบัติได้ 2
กรณี ตามความประสงค์ของลูกค้า ดังนี้

4.2.1 โอนเข้าบัญชี : ให้ทำการตัดเช็ค โดยจะมีค่าธรรมเนียมในการ
ถอนเช็คต่างสาขาและโอนเข้าบัญชีตามความประสงค์ของลูกค้า ซึ่งหากเป็นบัญชีต่างสาขาให้คิด
ค่าธรรมเนียมในอัตราที่ธนาคารกำหนด

4.2.2 การ Clearing : ให้ดำเนินการดังนี้

1) ทำรายการบันทึกรายการฝากเช็คในระบบ PFW โดยใช้รหัส
รายการรับฝากเช็ค (พร้อมระบุหมายเลขบัญชี และตรวจสอบดูลายมือชื่อของเจ้าของบัญชี เช็ค
จากจอภาพด้วยระบบ Online ให้ถูกต้องเรียบร้อย)

2) ระบบจะโอนเงินเข้าบัญชีตามความประสงค์ของลูกค้าในวัน
ทำการถัดไป

4.3 กรณีเช็คต่างสาขาต่างสำนักหักบัญชี ให้ทำการตัดเช็คโดยจะมี
ค่าธรรมเนียมในการถอนเช็คต่างสาขา และโอนเข้าบัญชีตามความประสงค์ของลูกค้า ซึ่งหาก
เป็นบัญชีต่างสาขาให้คิดค่าธรรมเนียมในอัตราที่ธนาคารกำหนด

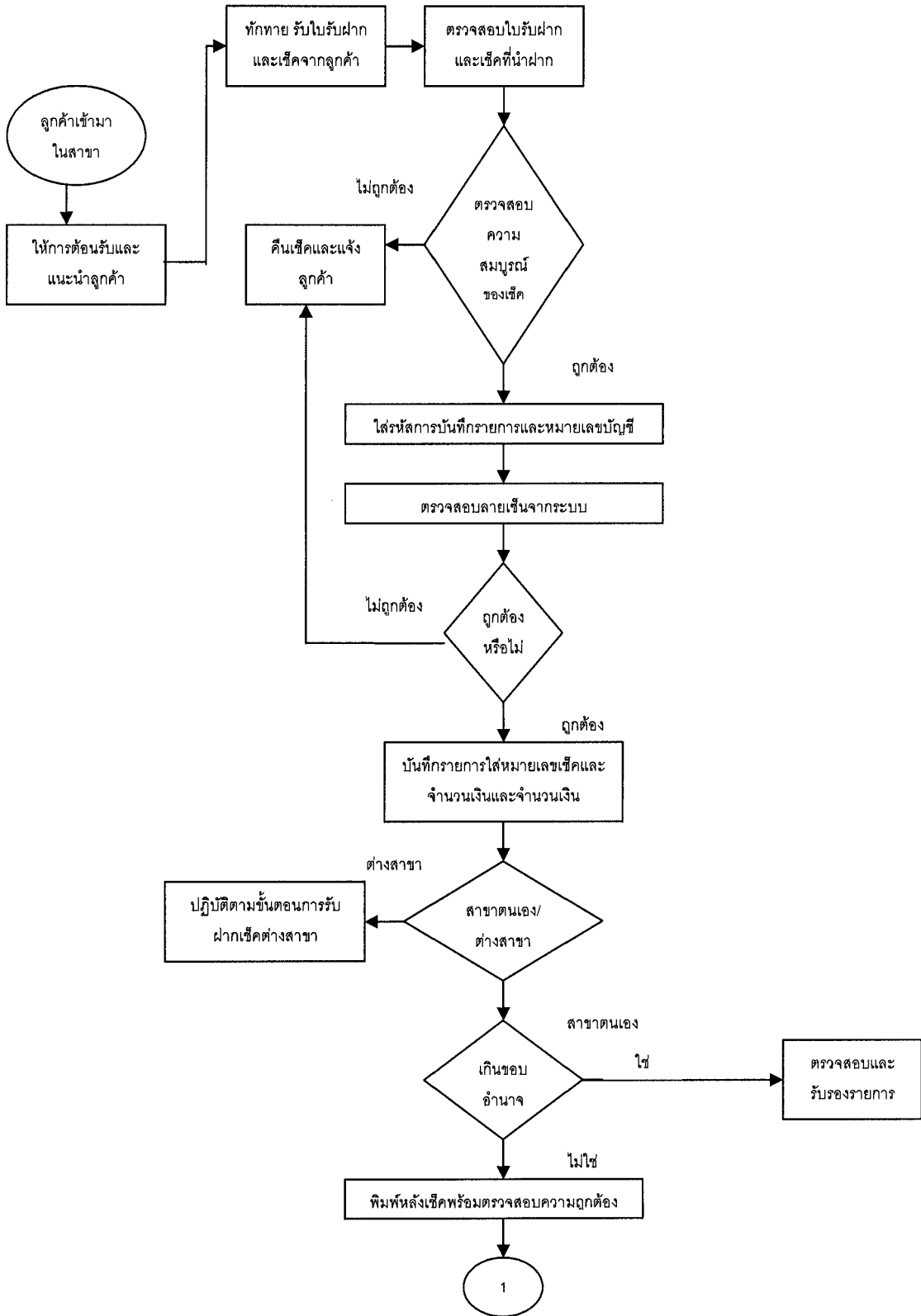
5.พิมพ์รายการ (Verify) ด้านหลังเช็คพร้อมตรวจสอบพิมพ์ใบรับฝากและสมุดให้
เรียบร้อยและคืนสมุดหรือสำเนาใบรับฝากให้ลูกค้า (กรณีโอนเข้าบัญชี)

6.กล่าวคำขอบคุณลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม เพื่อสร้างความ
ประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

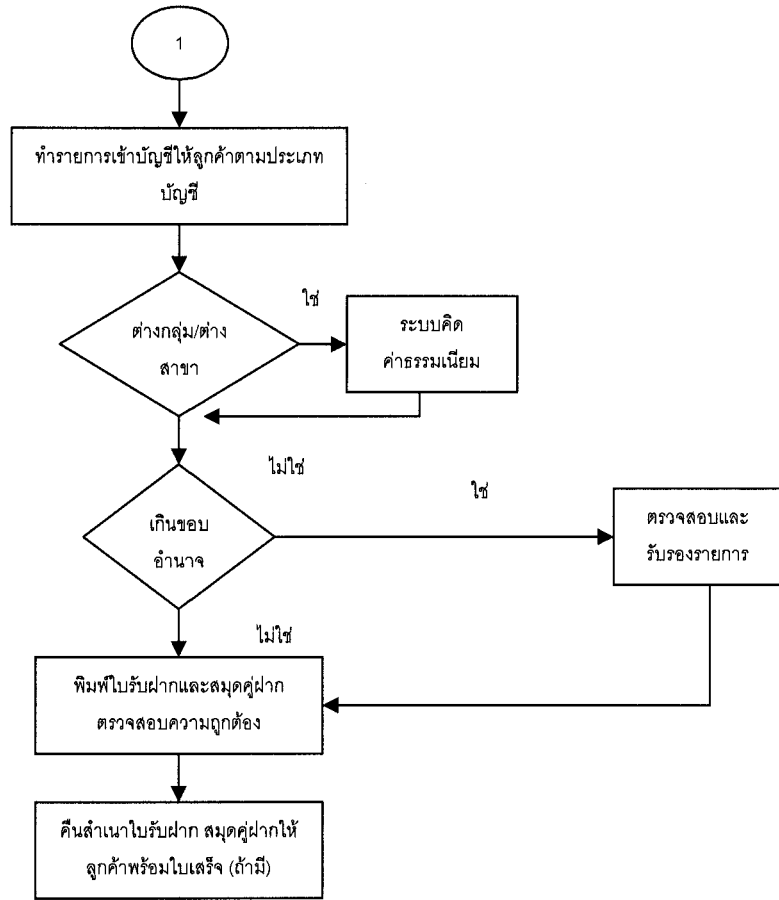
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่ระดับ Br.Teller

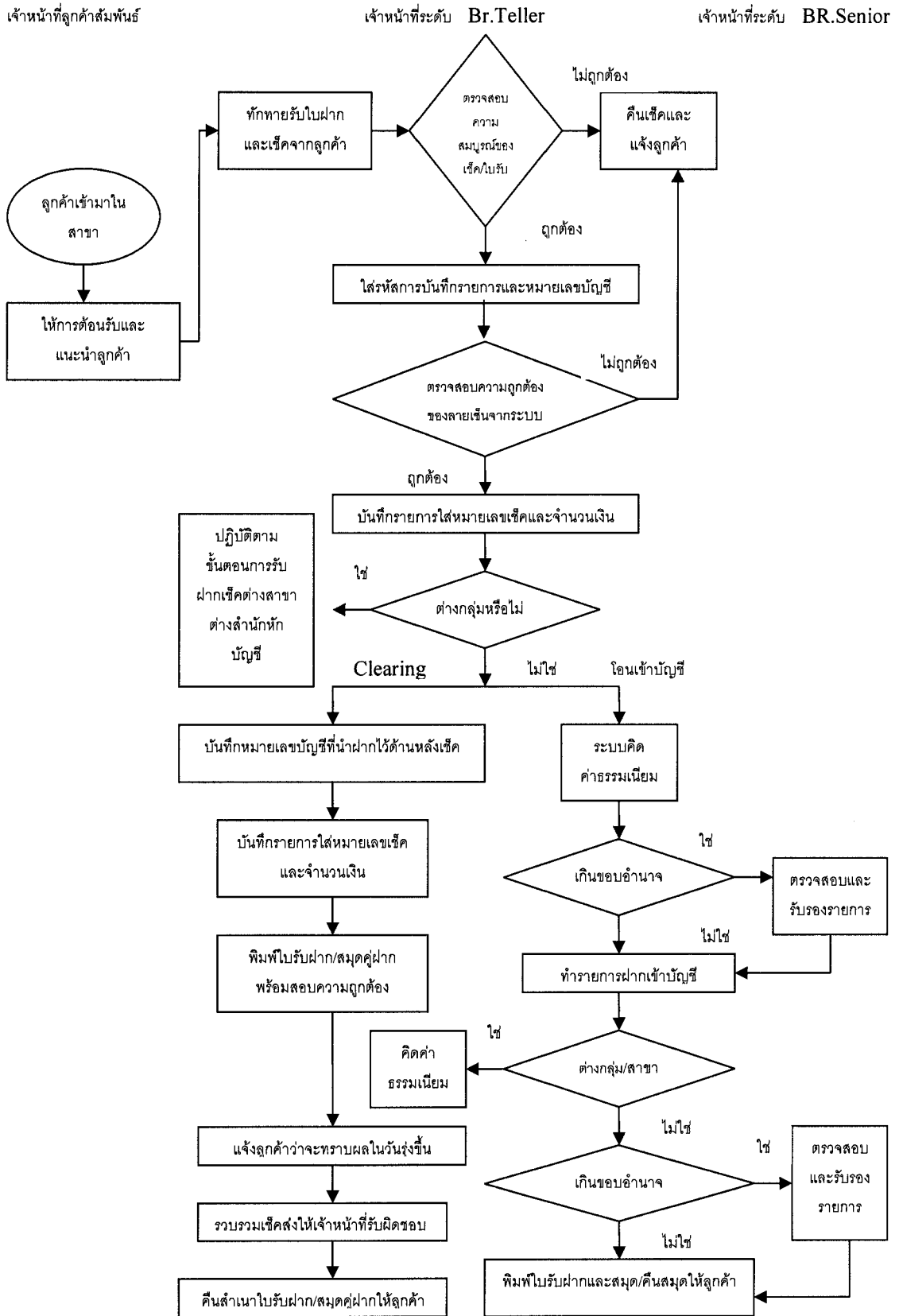
เจ้าหน้าที่ระดับ Br.Senior



ภาพที่ 2.4 Flow การรับฝากเช็คของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย กรณีสาขาของตนเอง

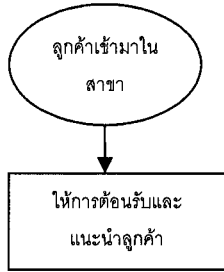


ภาพที่ 2.4 (ต่อ) Flow การรับฝากเช็คของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย กรณีสาขาของตนเอง

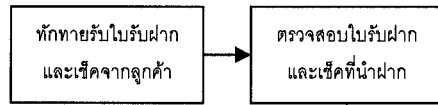


ภาพที่ 2.5 Flow การรับฝากเช็คของ บมจ.ธนาคารกรุงไทยต่างสาขาในสำนักหักบัญชีเดียวกัน

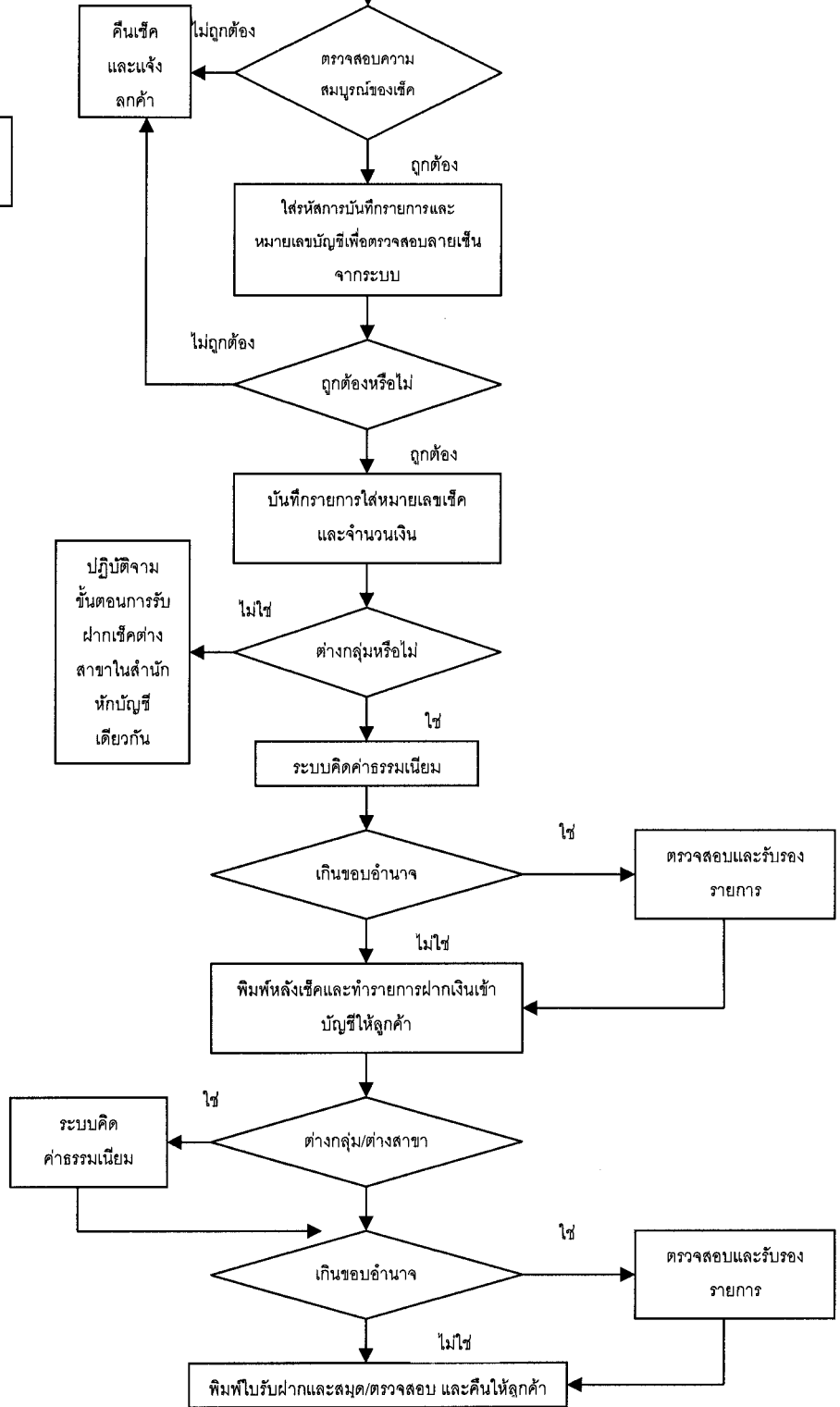
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์



เจ้าหน้าที่ระดับ Br.Teller



เจ้าหน้าที่ระดับ Br.Senior



ภาพที่ 2.6 Flow การรับฝากเช็คของบมจ.ธนาคารกรุงไทยต่างสาขา ต่างสำนักหักบัญชี

2. เช็คของต่างธนาคารในสำนักหักบัญชีเดียวกัน

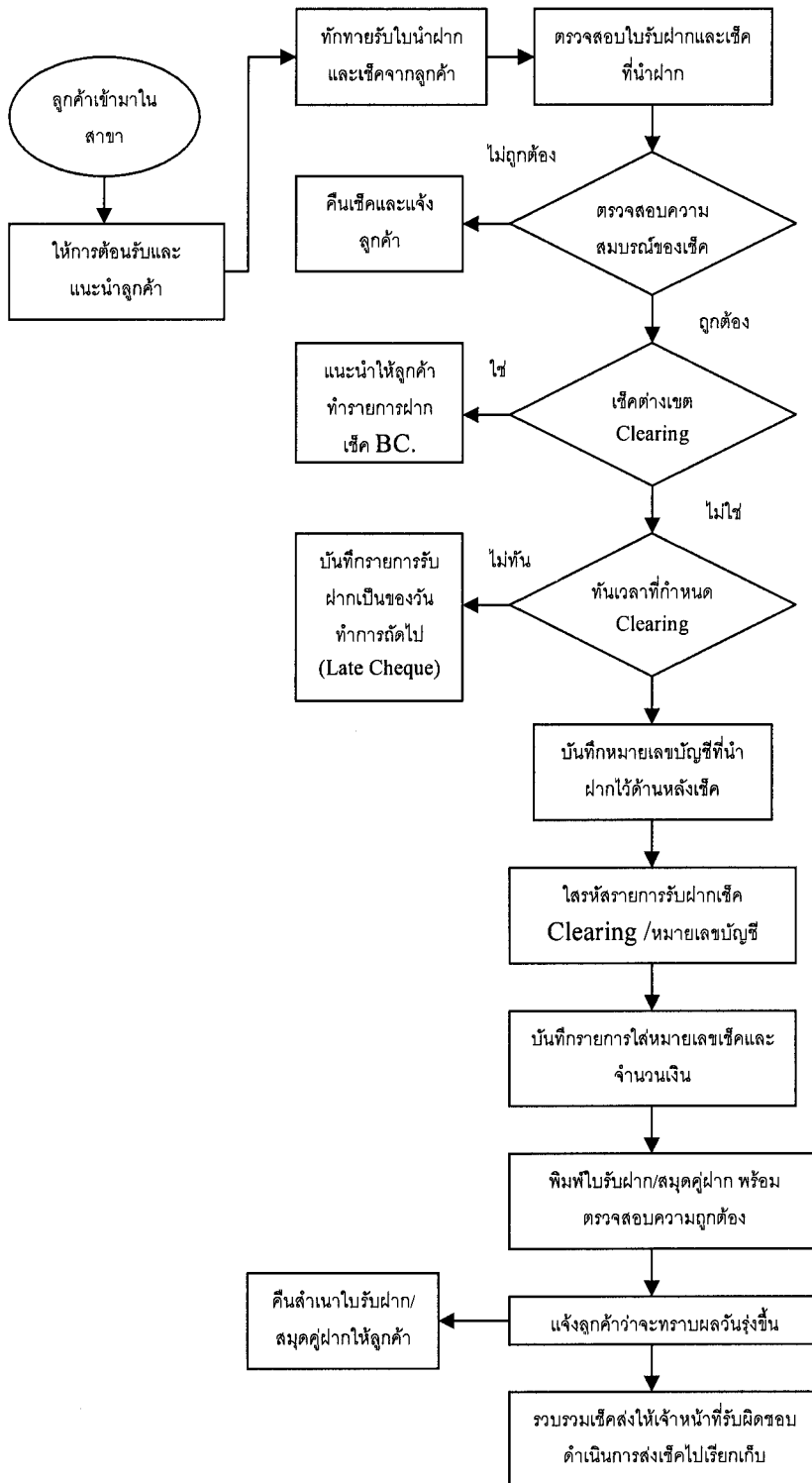
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ระดับ Br. Teller ขึ้นไปกล่าวต้อนรับและสอบถามความประสงค์ของลูกค้า
2. รับเช็คพร้อมรับใบฝากเงิน และสมุดคู่ฝากแล้วแต่กรณีจากลูกค้า ทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของเช็ค เช่น ชื่อผู้รับเงิน วันที่ จำนวนเงิน และเงื่อนไขการสั่งจ่าย เป็นเช็คของธนาคารใด บันทึกรหัสหมายเลขบัญชีที่จะนำเช็คเข้าฝากไว้บนด้านหลังเช็คเพื่อใช้ตรวจสอบภายหลัง
3. ตรวจสอบว่าทันเวลาที่กำหนดในการส่งเรียกเก็บ (Clearing) หรือไม่ หากไม่ทันต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ โดยหากลูกค้ายังยืนยันให้ทำรายการฝากให้สาขาทำรายการรับฝากไว้ด้วยรหัสรายการ Future Date Transaction เป็นวันทำการถัดไปของธนาคาร พร้อมแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงระยะเวลาในการส่งเก็บด้วย
4. บันทึกรายการฝากเช็คในระบบ PFW โดยใช้รหัสรายการรับฝากเช็ค พร้อมหมายเลขบัญชี และตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนทำการผ่านบัญชี
5. ทำรายการฝากเงินเข้าบัญชีตามหมายเลขบัญชีที่ลูกค้ามีความประสงค์และตามจำนวนเงิน พิมพ์ใบรับฝากให้เรียบร้อยและคืนสมุดหรือหรือสำเนาใบฝากให้ลูกค้า พร้อมแจ้งระยะเวลาที่ลูกค้าจะทราบผลการเรียกเก็บ
6. กล่าวคำขอบคุณลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก
7. รวบรวมเช็คส่งให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการส่งเช็คไปเรียกเก็บ

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่ระดับ Br. Teller

เจ้าหน้าที่ระดับ Br.Senior

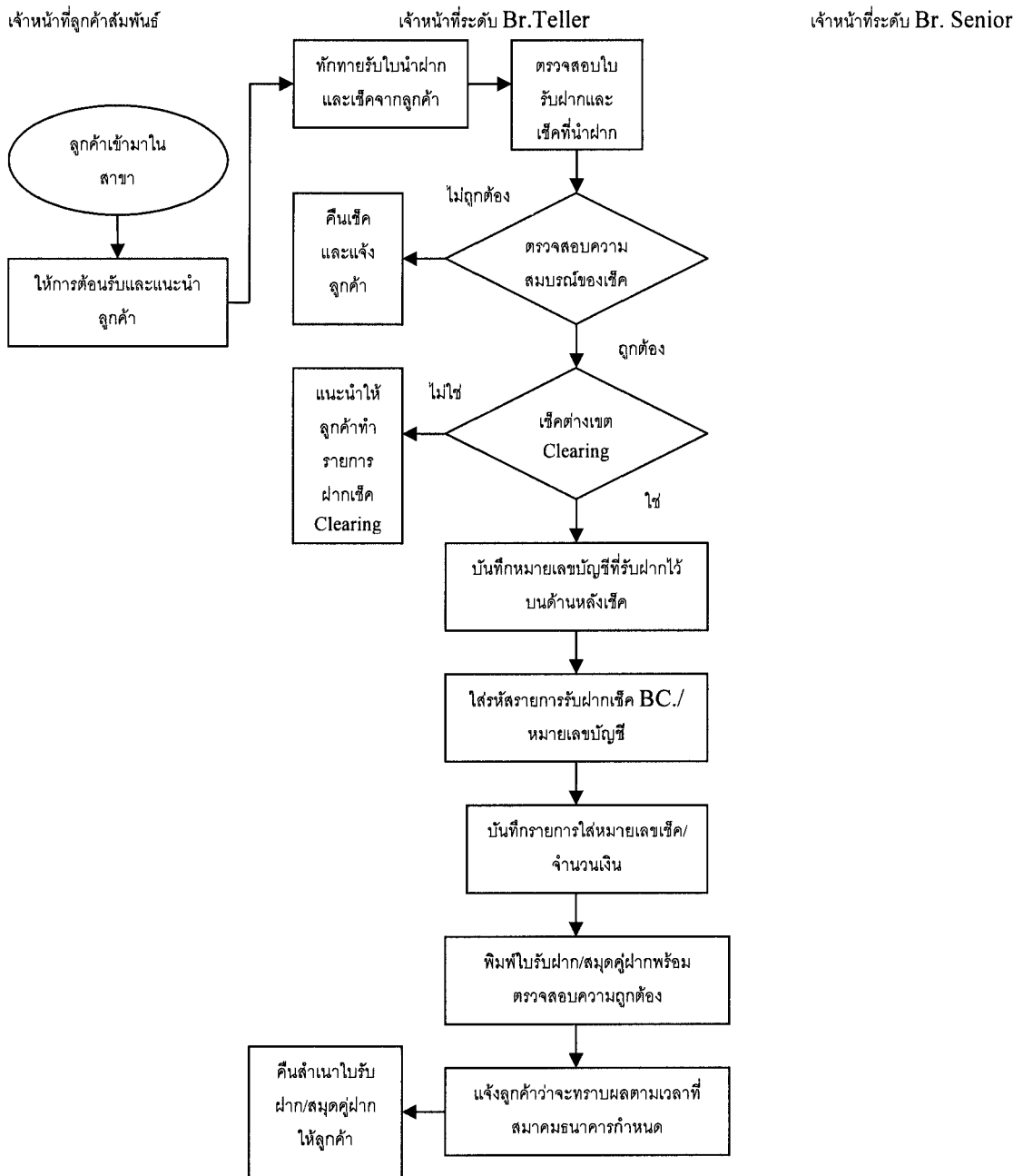


ภาพที่ 2.7 Flow การรับฝากเช็คต่างธนาคารในสำนักหักบัญชีเดียวกัน (Clearing)

3. เช็คของต่างธนาคารต่างสำนักหักบัญชี

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ระดับ Br. Teller ขึ้นไปกล่าวต้อนรับและสอบถามความประสงค์ของลูกค้า
2. รับเช็คพร้อมรับใบฝากเงิน และสมุดคู่ฝากแล้วแต่กรณีจากลูกค้า ทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของเช็ค เช่น ชื่อผู้รับเงิน วันที่ จำนวนเงิน และเงื่อนไขการสั่งจ่าย เป็นเช็คของธนาคารใด บันทึกรายการบัญชีที่จะนำเช็คเข้าฝากไว้บนด้านหลังเช็คเพื่อใช้ตรวจสอบภายหลัง
3. ตรวจสอบว่าทันเวลาที่กำหนดในการส่งเรียกเก็บ (Clearing) หรือไม่ หากไม่ทันต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ โดยหากลูกค้ายังยืนยันให้ทำรายการฝากให้สาขาทำรายการรับฝากไว้ด้วยรหัสรายการ Future Date Transaction เป็นวันทำการถัดไปของธนาคาร พร้อมแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงระยะเวลาในการส่งเก็บด้วย
4. บันทึกรายการฝากเช็คในระบบ PFW โดยใช้รหัสรายการรับฝากเช็ค พร้อมหมายเลขบัญชี และตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนทำการผ่านบัญชี
5. ทำรายการฝากเงินเข้าบัญชีตามหมายเลขบัญชีที่ลูกค้ามีความประสงค์และตามจำนวนเงิน พิมพ์ใบรับฝากให้เรียบร้อยและคืนสมุดหรือหรือสำเนาใบฝากให้ลูกค้า พร้อมแจ้งระยะเวลาที่ลูกค้าจะทราบผลการเรียกเก็บ
6. กล่าวคำขอบคุณลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก
7. รวบรวมเช็คส่งให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการส่งเช็คไปเรียกเก็บ



ภาพที่ 2.8 Flow การรับฝากเช็คต่างธนาคารต่างสำนักกับบัญชี (Bill for Collection)

การตรวจสอบที่จำเป็น

1. การตรวจสอบความสมบูรณ์ของเช็ค ให้ตรวจสอบดังนี้

1.1 ถ้าเช็คคนั้นไม่ระบุชื่อผู้รับเงิน หรือระบุชื่อผู้รับเงินแต่ไม่ขีดฆ่าคำว่า “หรือผู้ถือ” เป็นเช็คที่ส่งจ่ายตามคำสั่ง ถ้าผู้นำเช็คมาเรียกเก็บเงินเป็นบุคคลคนเดียวร่วมกับผู้ที่ส่งจ่ายระบุชื่อไว้บนเช็ค จะมีหรือไม่มีการสลักหลังเช็คก็ได้ ถ้าไม่ใช่บุคคลคนเดียวกันต้องมีการสลักหลังเช็คไว้ด้วยจึงจะจ่ายเงินตามเช็คนั้นได้

1.2 เช็คมีสั่งจ่าย “เงินสด” และขีดฆ่าคำว่า “หรือผู้ถือ” เป็นเช็คที่ไม่มีชื่อผู้รับเงิน จะจ่ายเงินสดหรือเข้าบัญชีให้แก่ผู้สั่งจ่ายได้เท่านั้น และผู้สั่งจ่ายต้องลงลายมือชื่อด้านหลังเช็คด้วย

1.3 การขีดฆ่าหรือแก้ไขข้อความบนเช็ค (ยกเว้นการขีดฆ่า “หรือผู้ถือ”) ผู้สั่งจ่ายต้องลงลายมือชื่อเต็มกำกับข้อความที่แก้ไข ถ้าตามเงื่อนไขการสั่งจ่ายต้องลงลายมือชื่อร่วมกันก็ต้องลงลายมือชื่อร่วมกันด้วย

1.4 จำนวนเงินที่ระบุในเช็ค ตัวเลขกับตัวอักษรต้องถูกต้องตรงกัน

1.5 กรณีเช็คขีดคร่อมจะต้องนำเข้าบัญชีเท่านั้น จะจ่ายเป็นเงินสดไม่ได้เว้นแต่การจ่ายให้ธนาคารหรือธนาคารตัวแทนเรียกเก็บเงินของธนาคารเท่านั้น เมื่อขีดคร่อมบนเช็คแล้วจะยกเลิกไม่ได้

1.6 เช็คขีดคร่อมให้แก่ธนาคารเกินกว่าหนึ่งธนาคารขึ้นไป ไม่ให้รับไว้เว้นแต่ขีดคร่อมให้แก่ธนาคารในฐานะเป็นตัวแทนเรียกเก็บเงิน ถ้าระหว่างเส้นขีดคร่อมบนเช็คมีคำว่า “ห้ามเปลี่ยนมือ (Not Negotiable)” หรือข้อความใดๆ ที่มีความหมายอย่างเดียวกัน เช่น “บัญชีผู้รับเงินเท่านั้น (A/C Payee Only)” ให้นำเข้าบัญชีของผู้รับเงินที่ปรากฏบนเช็ค

1.7 ถ้าระหว่างเส้นขีดคร่อมบนเช็คมีชื่อธนาคารด้วย ต้องนำเข้าบัญชีของผู้รับเงินที่ธนาคารนั้น

2. ตรวจสอบลายมือชื่อผู้สั่งจ่ายเช็คให้ถูกต้องตรงกับตัวอย่างลายมือชื่อที่ให้ไว้กับธนาคาร โดยการตรวจสอบจากจอภาพคอมพิวเตอร์ หากมีข้อสงสัยหรือไม่แน่ใจให้สอบถามผู้สั่งจ่ายก่อนการจ่ายเงิน

3. ตรวจสอบความถูกต้องของรายการผ่านบัญชีบนด้านหลังเช็ค

4. ถ้าไม่แน่ใจว่ามีกรแก้ไขบนหน้าเช็ค ให้ตรวจสอบด้วยแสงอุลตราไวโอเล็ตอีกครั้งหนึ่ง

การถอนเงินสด บทนำ

การทำรายการถอนเงินสด แบ่งออกเป็น

1. การถอนเงินสดจากบัญชีกระแสรายวัน (โดยเช็ค)
2. การถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์
3. การถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากประจำ

- การถอนเงินสดจากบัญชีกระแสรายวัน (โดยเช็ค) สามารถทำรายการถอนได้ทั้งเช็คของสาขาเจ้าของบัญชี ต่างสาขาในกลุ่มเดียวกัน และต่างสาขาต่างกลุ่ม
- การถอนเงินสดจากบัญชีออมทรัพย์ และบัญชีเงินฝากประจำจะต้องทำรายการถอนแบบมีสมุดคู่ฝากเท่านั้น
- การทำรายการถอนเงินสดจากบัญชีทุกประเภท สามารถถอนจากบัญชีสาขาเดียวกัน ต่างสาขาในกลุ่มเดียวกัน และต่างสาขาต่างกลุ่ม โดยมีการรับรองรายการหากทำรายการถอนเงินเป็นจำนวนมากเกินวงเงินและอำนาจของพนักงานผู้ปฏิบัติ จะต่างกันที่การทำรายการถอนต่างสาขาต่างกลุ่มต้องเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากลูกค้า

การถอนเงินสดจากบัญชีกระแสรายวัน (โดยเช็ค)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

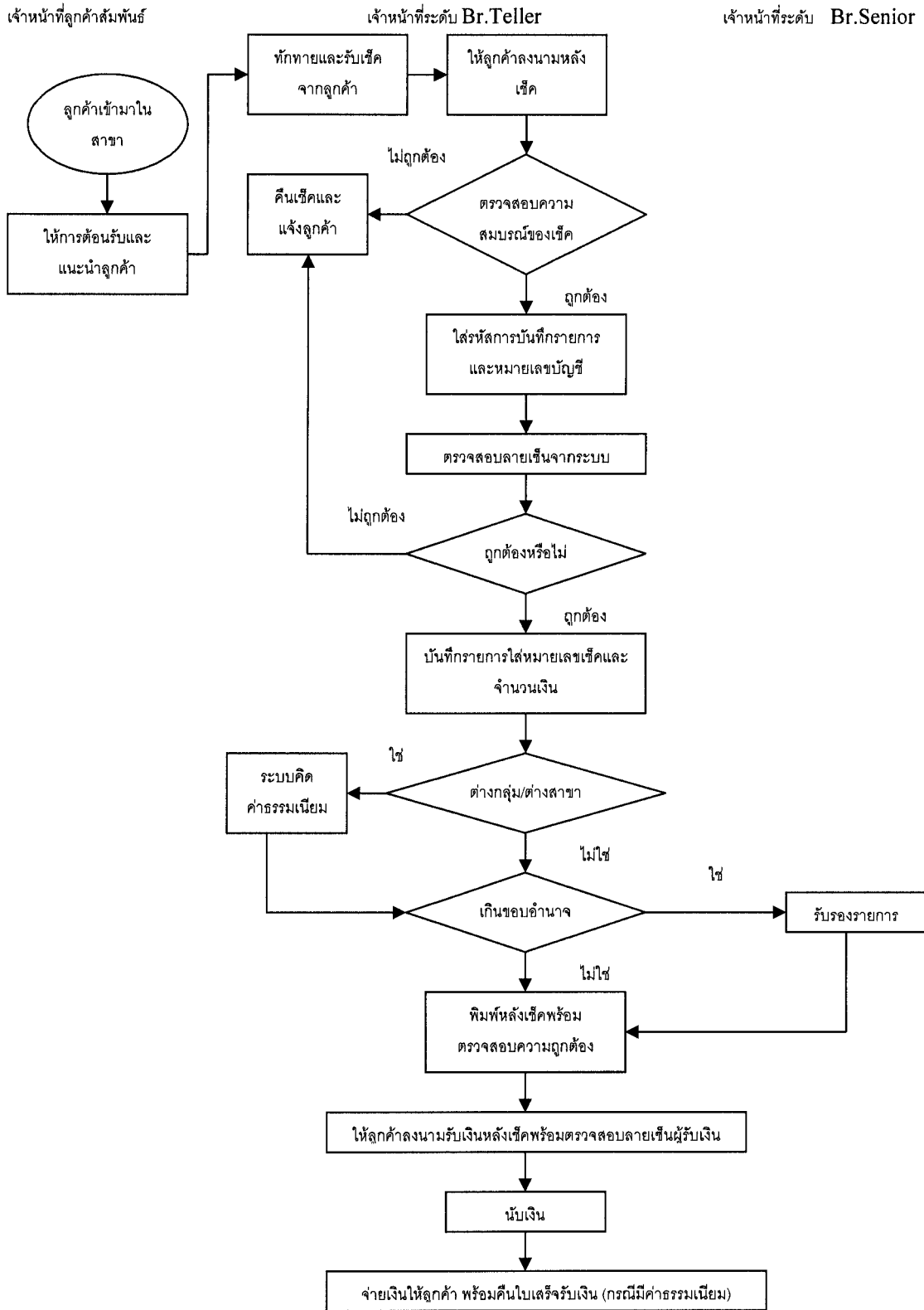
1. เจ้าหน้าที่ระดับ Branch Teller ขึ้นไป กล่าวต้อนรับและสอบถามความประสงค์ของลูกค้า
2. รับเช็คจากลูกค้า ให้ลูกค้าลงลายมือชื่อผู้ยื่นเช็ค (ผู้ทรงเช็ค) ด้านหลังของเช็ค พร้อมตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชน
3. ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของเช็ค เช่น วันที่ จำนวนเงิน ลายมือชื่อผู้สั่งจ่าย และเงื่อนไขการสั่งจ่าย หากเป็นเช็คต่างสาขาต่างกลุ่ม คิดค่าธรรมเนียมตามที่ธนาคารกำหนด
4. ตรวจสอบลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามสั่งจ่ายของบัญชีตามเช็คระบบงาน PFW จากจอภาพ
5. บันทึกรายการถอนเช็คในระบบ PFW ถ้าเป็นการกำหนดเงื่อนไขให้มีการโอนระหว่างบัญชีอัตโนมัติ (Overdraft Account Linkage) ระบบจะโอนเงินโดยอัตโนมัติจากบัญชีที่กำหนดไว้มายังบัญชีกระแสรายวันที่ใช้เช็ค
6. พิมพ์รายการ (Verify) ลงบนด้านหลังของเช็ค พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง

7. ส่งเช็คให้ลูกค้าลงลายมือชื่อผู้รับเงินด้านหลังของเช็ค
8. นับเงินและจ่ายเงินให้ลูกค้า โดยจำนวนเงินต้องถูกต้องตรงกันกับจำนวนตัวเลข และตัวหนังสือในเช็ค ก่อนจ่ายเงินให้ลูกค้า และแนะนำให้ลูกค้าตรวจนับให้ถูกต้องก่อนออกจากธนาคาร
9. กล่าวขอบคุณลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

การตรวจสอบที่จำเป็น

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเช็ค ให้ตรวจสอบดังนี้
 - 1.1 กรณีเชคนั้นไม่ระบุชื่อผู้รับเงิน หรือระบุชื่อผู้รับเงินแต่ไม่ขีดฆ่าคำว่า “หรือผู้ถือ” ออก จะมีหรือไม่มีการสลักหลังเช็คก็ได้ กรณีเช็คขีดฆ่าคำว่า “หรือผู้ถือ” ซึ่งเป็นเช็คที่ส่งจ่ายตามคำสั่ง ถ้าผู้นำเช็คมาเรียกเก็บเงินเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้สั่งจ่ายระบุชื่อไว้บนเช็ค จะมีหรือไม่มีการสลักหลังเช็คก็ได้ ถ้าไม่ใช่บุคคลเดียวกัน ต้องมีการสลักหลังเช็คไว้ด้วย จึงจะจ่ายเงินตามเชคนั้นได้
 - 1.2 เช็คที่ส่งจ่าย “เงินสด” และขีดฆ่าคำว่า “หรือผู้ถือ” เป็นเช็คที่ไม่มีชื่อผู้รับเงิน จะจ่ายเงินสดหรือเข้าบัญชีให้แก่ผู้สั่งจ่ายได้เท่านั้น และผู้สั่งจ่ายต้องลงลายมือชื่อด้านหลังเช็คด้วย
 - 1.3 การขีดฆ่าหรือแก้ไขข้อความบนเช็ค (ยกเว้นการขีดฆ่า “หรือผู้ถือ”) ผู้สั่งจ่ายต้องลงลายมือชื่อเติมกำกับข้อความที่แก้ไข ถ้าตามเงื่อนไขการส่งจ่ายต้องลงลายมือชื่อร่วมกัน ก็ต้องลงลายมือชื่อร่วมกันด้วย
 - 1.4 จำนวนเงินที่ระบุในเช็ค ตัวเลขกับตัวอักษรจะต้องถูกต้องตรงกัน
 - 1.5 กรณีเช็คขีดคร่อมจะต้องนำเข้าบัญชีเท่านั้น จะจ่ายเป็นเงินสดไม่ได้ เว้นแต่เป็นการจ่ายให้ธนาคารหรือธนาคารตัวแทนเรียกเก็บเงินของธนาคารเท่านั้น เมื่อขีดคร่อมบนเช็คแล้ว จะยกเลิกไม่ได้
 - 1.6 เช็คขีดคร่อมเฉพาะให้แก่ธนาคารเกินกว่าหนึ่งธนาคารขึ้นไป ไม่ให้รับไว้ เว้นแต่ขีดคร่อมให้แก่ธนาคารในฐานะเป็นตัวแทนเรียกเก็บเงิน ถ้าระหว่างเส้นขีดคร่อมบนเช็คมีคำว่า “ห้ามเปลี่ยนมือ (NOT NEGOTIABLE)” หรือข้อความใดๆ ที่มีความหมายอย่างเดียวกันเช่น “บัญชีผู้รับเงินเท่านั้น (A/C PAYEE ONLY)” ให้นำเข้าบัญชีของผู้รับเงินที่ปรากฏบนเช็ค
 - 1.7 ถ้าระหว่างเส้นขีดคร่อมบนเช็คมีชื่อธนาคารด้วย ต้องนำเข้าบัญชีของผู้รับเงินที่ธนาคารนั้น

2. ตรวจสอบลายมือชื่อผู้ส่งจ่ายเช็คให้ถูกต้องตรงกับตัวอย่างลายมือชื่อที่ให้ไว้กับทางธนาคาร โดยการตรวจสอบจากจอภาพคอมพิวเตอร์ หากมีข้อสงสัยหรือไม่ แนใจให้สอบถามผู้ส่งจ่ายก่อนการจ่ายเงิน
3. ตรวจสอบความถูกต้องของรายการผ่านบัญชีบนด้านหลังเช็ค



ภาพที่ 2.9 Flow การถอนเงินสดจากบัญชีกระแสรายวัน (โดยเช็ค)

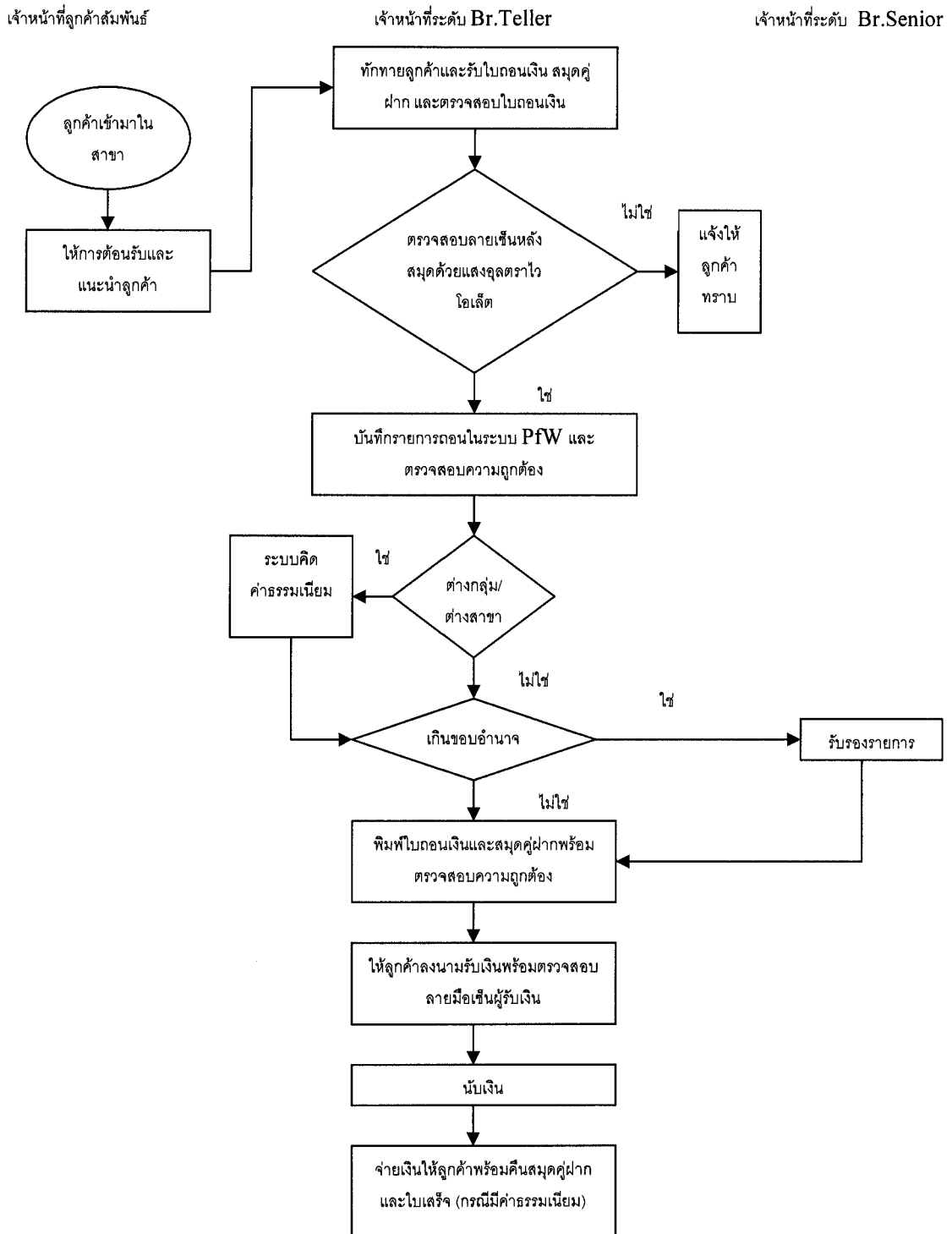
การถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ระดับ Branch Teller ขึ้นไป กล่าวต้อนรับและเชิญชวนให้ลูกค้าใช้บริการ
2. รับใบถอนเงินและสมุดคู่ฝากจากลูกค้า ทำการตรวจสอบความถูกต้องของใบถอนที่ลูกค้าเขียน รายละเอียด เช่น วันที่ เลขที่บัญชี ชื่อบัญชี และจำนวนเงิน กรณีมอบฉันทะและถอนต่างสาขา ต้องตรวจสอบการบันทึกบัตรประชาชนหรือบัตรอื่น ๆ ที่ออกโดยราชการชนิดมีรูปถ่าย
3. ตรวจสอบลายมือชื่อและเงื่อนไขการสั่งจ่าย
4. บันทึกรายการถอนลงในระบบ PFW และตรวจสอบความถูกต้อง
5. พิมพ์รายการลงบนด้านหน้าใบถอนและสมุดคู่ฝาก ตรวจสอบความถูกต้องของรายการที่พิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์
6. นับเงินและจ่ายเงินให้ลูกค้า โดยจำนวนเงินต้องถูกต้องตรงกันกับจำนวนตัวเลขและตัวหนังสือในใบถอนเงิน ก่อนจ่ายเงินให้ลูกค้า ให้ลูกค้าลงลายมือชื่อผู้รับเงินในใบถอนเงิน ตรวจสอบก่อนส่งเงินและสมุดคู่ฝากคืนให้ลูกค้าแนะนำให้ลูกค้า ตรวจสอบนับเงินให้ถูกต้อง ก่อนออกจากธนาคาร
7. กล่าวขอบคุณลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

การตรวจสอบที่จำเป็น

1. ตรวจสอบรายละเอียดในใบถอนเงิน ว่าลูกค้ากรอกรายละเอียดครบถ้วนหรือไม่ กรณีถอนเงินสดที่สาขาโดยการมอบฉันทะหรือถอนเงินต่างสาขา จะต้องตรวจสอบและบันทึก รายละเอียดบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารอื่นใดซึ่งออกโดยทางราชการที่มีรูปถ่ายติดในใบถอนเงินด้วย
2. ตรวจสอบลายมือชื่อลูกค้าในใบถอนเงินให้ถูกต้องตรงกับตัวอย่างลายมือชื่อด้านหลังสมุดคู่ฝาก
3. ตรวจสอบเลขที่บัญชี ชื่อบัญชีในจอภาพคอมพิวเตอร์ให้ถูกต้องตรงกับในใบถอนเงินก่อนส่งข้อมูลไปปรับปรุงแฟ้มข้อมูลหลัก
4. ตรวจสอบความถูกต้องของรายการผ่านบัญชีในใบถอนเงิน และสมุดคู่ฝาก พร้อมลงนามกำกับ



ภาพที่ 2.10 Flow การถอนเงินสดจากบัญชีออมทรัพย์

การถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากประจำ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ระดับ Branch Teller ขึ้นไป กล่าวต้อนรับและสอบถามความประสงค์ของลูกค้า
2. รับใบถอนเงินและสมุดคู่ฝากจากลูกค้า ทำการตรวจสอบความถูกต้องของใบถอนที่ลูกค้าเขียน รายละเอียด เช่น วันที่ เลขที่บัญชี และ ชื่อบัญชี กรณีมอบฉันทะและถอนต่างสาขาต้องตรวจสอบการบันทึกบัตรประชาชน หรือบัตรอื่นๆ ที่ออกโดยทางราชการชนิดมีรูปถ่าย
3. ตรวจสอบลายมือชื่อและเงื่อนไขการสั่งจ่าย
4. พิมพ์รายละเอียด Sub A/C ให้ลูกค้าแล้วบันทึกรายการถอนลงในระบบ Pfw โดยอาจสั่งพิมพ์จอภาพครั้งที่ฝาก เพื่อให้ลูกค้าเลือกครั้งที่ ที่ต้องการ กรณีลูกค้าไม่ระบุว่าจะให้ถอนยอดใด
5. พิมพ์รายการลงบนด้านหน้าใบถอนและสมุดคู่ฝาก ตรวจสอบความถูกต้องของรายการที่พิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์
6. ให้ลูกค้าลงลายมือชื่อผู้รับเงินในใบถอนเงิน
7. นับเงินและจ่ายเงินให้ลูกค้า โดยจำนวนเงินต้องตรงกันกับจำนวนตัวเลขและตัวหนังสือในใบถอนเงินก่อนจ่ายเงินให้ลูกค้า ส่งเงินและสมุดคู่ฝากให้ลูกค้า แนะนำให้ลูกค้าตรวจนับเงินให้ถูกต้องก่อนออกจากธนาคาร
8. กล่าวขอบคุณลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า กลับมาใช้บริการอีก

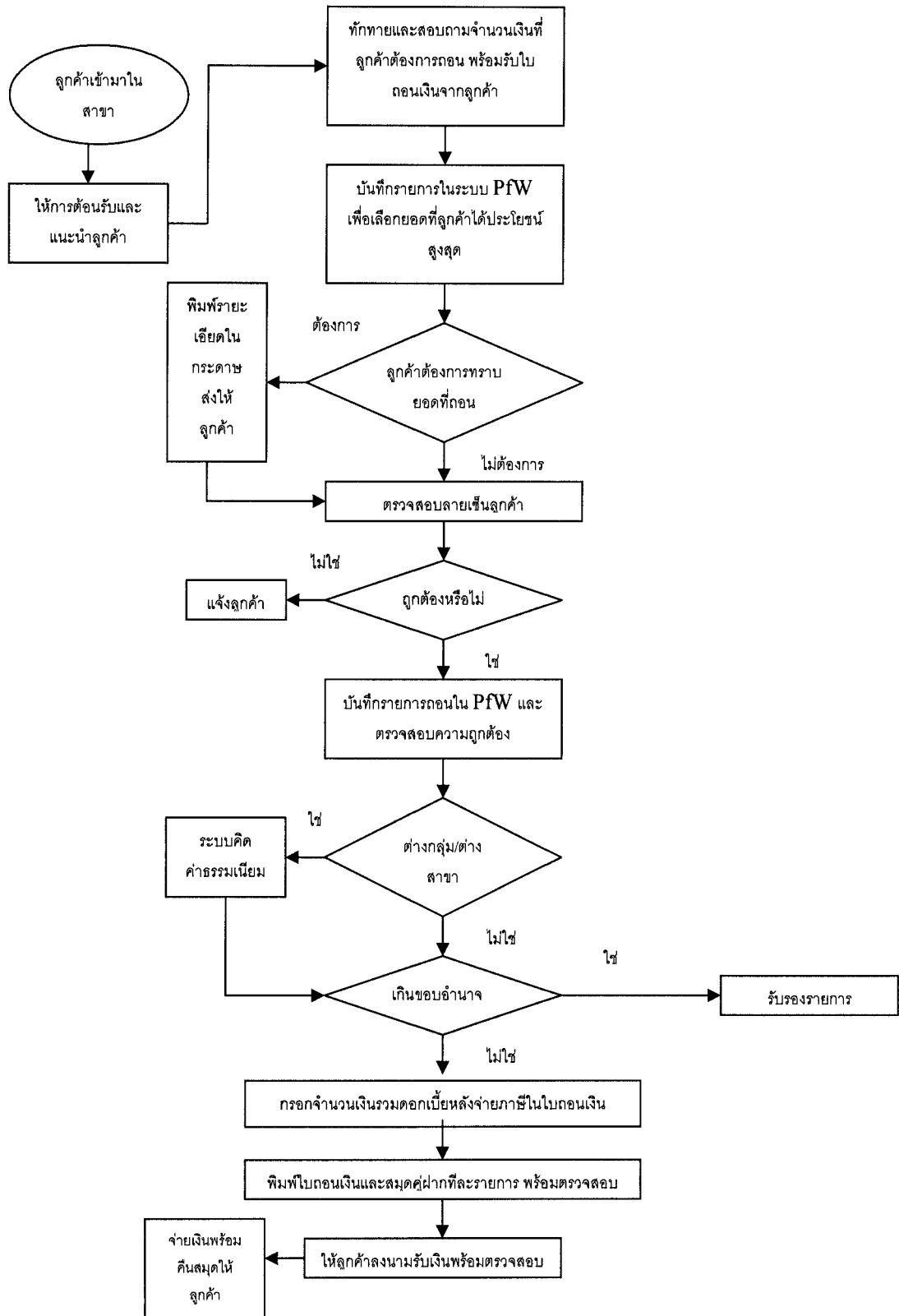
การตรวจสอบที่จำเป็น

1. ตรวจสอบรายละเอียดในใบถอนเงินว่าลูกค้ากรอกรายละเอียดครบถ้วนหรือไม่ กรณีถอนเงินสดที่สาขาโดยการมอบฉันทะหรือถอนเงินต่างสาขาจะต้องตรวจสอบและบันทึกรายละเอียดบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารอื่นใดซึ่งออกโดยทางราชการที่มีรูปถ่ายติดในใบถอนเงินด้วย
2. ตรวจสอบลายมือชื่อลูกค้าให้ถูกต้องตรงกับตัวอย่างลายมือชื่อด้านหลังสมุดคู่ฝาก
3. ตรวจสอบเลขที่บัญชี ชื่อย่อในจอภาพคอมพิวเตอร์ให้ถูกต้องตรงกับในใบถอนเงินก่อนส่งข้อมูลไปปรับปรุงแฟ้มข้อมูลหลัก
4. ตรวจสอบความถูกต้องของรายการผ่านบัญชีในใบถอนเงิน และสมุดคู่ฝาก พร้อมลงนามกำกับ

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่ระดับ Br.Teller

เจ้าหน้าที่ระดับ Br. Senior



ภาพที่ 2.11 Flow การถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากประจำ

การโอนเงินระหว่างบัญชี

บทนำ

การโอนเงินระหว่างบัญชีในระบบออนไลน์ สามารถทำรายการโอนจากบัญชีได้ต่อไปนี้

1. บัญชีกระแสรายวัน
2. บัญชีออมทรัพย์
3. บัญชีเงินฝากประจำ/ใบรับฝากประจำ
4. บัญชีเงินฝากกรุงไทยทวีคูณ

1. การโอนจากบัญชีเงินฝาก เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากอื่น เช่น

บัญชีออมทรัพย์ → บัญชีออมทรัพย์ บัญชีกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากประจำ
บัญชีเงินฝากกรุงไทยทวีคูณ

บัญชีกระแสรายวัน → บัญชีออมทรัพย์ บัญชีกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากประจำ
บัญชีเงินฝากกรุงไทยทวีคูณ

บัญชีเงินฝากประจำ → บัญชีออมทรัพย์ บัญชีกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากประจำ
บัญชีเงินฝากกรุงไทยทวีคูณ

บัญชีเงินฝาก KTB. Bonus → บัญชีออมทรัพย์ บัญชีกระแสรายวัน บัญชีเงิน
ฝากประจำ

2. การโอนจากรายการอื่นๆ เพื่อเข้าบัญชีเงินฝาก

การโอนเงินจากบัญชีเงินฝาก เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากอื่น ๆ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ระดับ Branch Teller ขึ้นไป กล่าวทักทาย สอบถามความต้องการลูกค้า
2. รับเอกสารจากลูกค้า ใบถอนเงิน ใบรับฝากเงิน สมุดคู่ฝาก เช็ค
3. ตรวจสอบเอกสารแต่ละประเภท กรณีใบถอนเงิน เช็ค ตรวจสอบ วันที่ เลขที่บัญชี ชื่อบัญชี
จำนวนเงิน

3.1 เช็คที่จะทำรายการถอนเพื่อโอนจะต้องเป็นเช็คที่มีบัญชีอยู่ที่สาขาหรือต่างสาขา
กรณีต่างสาขาจำนวนเงินที่จะถอนเงินจะต้องไม่เกินกว่าที่ธนาคารกำหนด

3.2 ตรวจสอบเงื่อนไขการโอนให้ถูกต้องตรงกันทั้งในใบถอนเงิน เช็ค และใบรับฝาก
เงิน

3.3 ถ้าเป็นรายการโอนต่างสาขา (กรณีเงินฝากออมทรัพย์ต่างสาขาต่างกลุ่ม หรือ กรณีเช็คต่างสาขา) ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบที่ต้องคิดค่าธรรมเนียม ตามที่ธนาคารกำหนด

4. ตรวจสอบลายมือชื่อ และเงื่อนไขการส่งจ่าย

4.1 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ ให้ตรวจสอบลายมือชื่อ เงื่อนไขการส่งจ่ายจากด้านหลังสมุดคู่ฝากด้วยแสงอุลตราไวโอเล็ต

4.2 บัญชีกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์/บัญชีเงินฝากประจำของนิติบุคคล หรือเป็นบัญชีที่มีผู้ลงนามส่งจ่ายตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ให้ตรวจสอบลายมือชื่อ และเงื่อนไขการส่งจ่ายทางจอภาพจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบ PfW

4.3 กรณีมอบฉันทะให้ตรวจสอบลายมือชื่อผู้รับมอบฉันทะ และบันทึกรายละเอียดบัตรประจำตัวผู้รับมอบฉันทะให้ครบถ้วน

5. บันทึกการถอนเงินจากบัญชีเงินฝาก ในระบบ PfW

6. พิมพ์รายการบนใบถอนเงินด้านหน้า สมุดคู่ฝาก หรือบนด้านหลังเช็ค

7. บันทึกการฝากเข้าบัญชีในระบบ PfW

8. พิมพ์รายการบนใบรับฝากเงิน สมุดคู่ฝาก

9. ตรวจสอบความถูกต้องของรายการที่พิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยตรวจสอบชื่อบัญชี จำนวนเงิน ให้ตรงกับใบรับฝากเงิน

10. คืนสำเนาใบรับฝากเงิน สมุดคู่ฝากให้ลูกค้า

11. กล่าวคำขอบคุณลูกค้า และเชิญชวนให้ใช้บริการในโอกาสต่อไป

การโอนเงินจากการทำรายการอื่น ๆ เข้าบัญชีเงินฝาก

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ระดับ Branch Teller ขึ้นไป กล่าวทักทาย สอบถามความประสงค์ของลูกค้า

2. รับเอกสารจากลูกค้า เช่น แบบพิมพ์เช็คเช็คเช็ค ดราฟต์ เช็คของขั้วญ พร้อมใบรับฝากเงิน สมุดคู่ฝาก (ถ้ามี)

3. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารแบบพิมพ์ และใบรับฝากเงิน

3.1 แคชเชียร์เช็ค เช็คของขั้วญ ดราฟต์ เป็นเช็คของสาขาใดก็ได้

3.2 สำหรับดราฟต์ ของสาขาตนเอง ให้ทำรายการได้เฉพาะการ Refund เงินตาม

Draft เท่านั้น

4. ตรวจสอบลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามของธนาคารแบบพิมพ์ เปรียบเทียบกับลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามของธนาคารบนระบบ PFW
5. บันทึกรายการ Inward G/C, C/C, Draft บนระบบ PFW พร้อมตรวจสอบความถูกต้องก่อนทำรายการรับฝาก โดยต้องระบุรายละเอียดบนหน้าตราสารให้ครบถ้วน รวมถึงรหัสควบคุมตราสาร (Secret Code) ด้วย

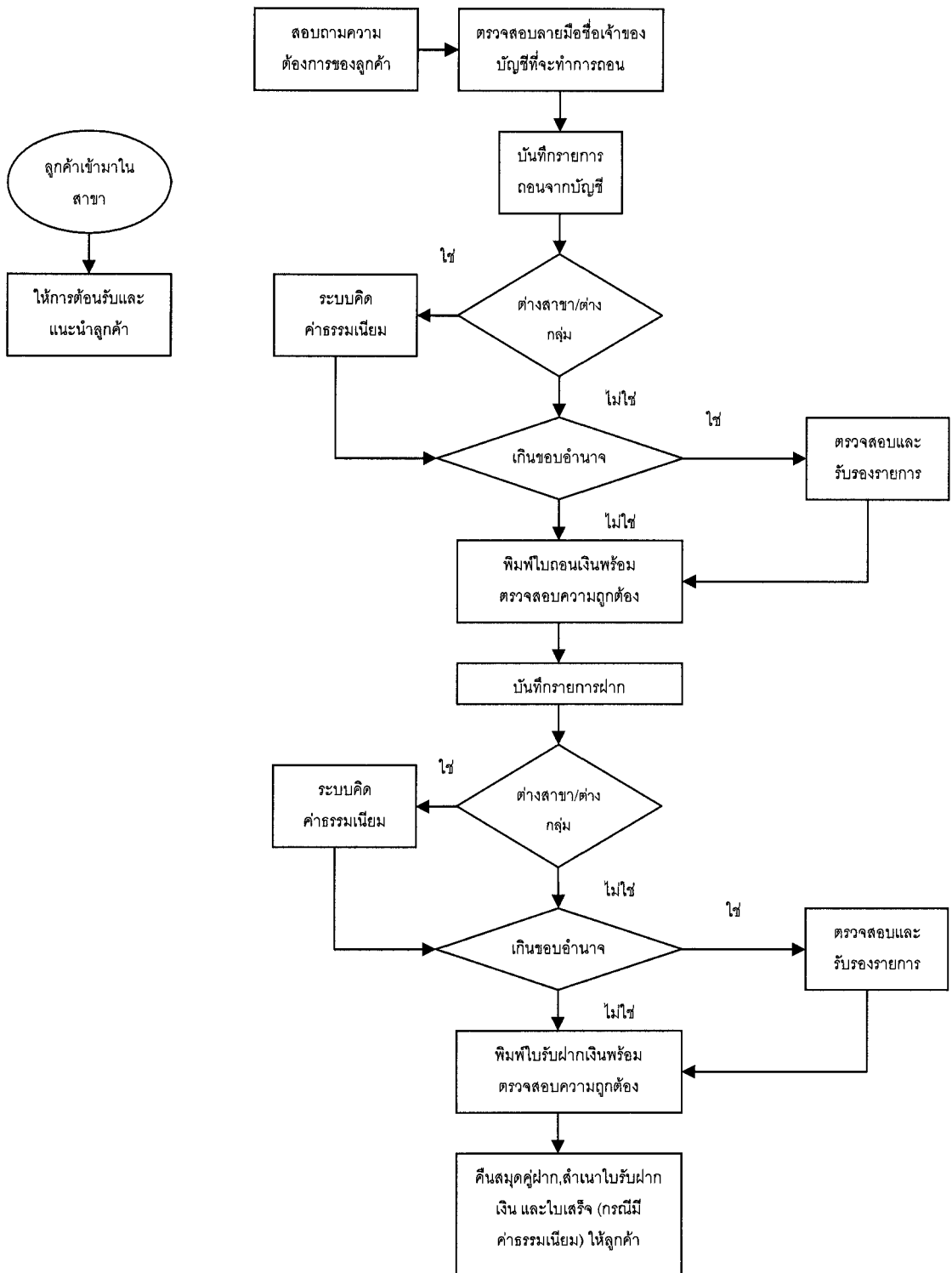
การตรวจสอบที่จำเป็น

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของใบถอนเงิน ใบแจ้งการหักบัญชี เช็ค ดราฟต์ หรือเช็คเชิยร์เช็ค ใบแจ้งการเข้าบัญชี ใบรับฝาก แล้วแต่กรณีให้ครบถ้วน
2. ในกรณีที่มีการถอนจากบัญชีออมทรัพย์และเงินฝากประจำเพื่อโอนฝากเข้าบัญชีอื่น ให้มีการตรวจสอบเช่นเดียวกับการถอนเงินสด
3. กรณีที่มีการถอนจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อโอนฝากเข้าบัญชีอื่น ให้มีการตรวจสอบเช่นเดียวกับการถอนเงินสดด้วยเช็ค
4. ตรวจสอบความถูกต้องของรายการผ่านบัญชีในใบถอน ใบแจ้งการหักบัญชีใบเข้าบัญชี ให้ถูกต้องพร้อมลงลายมือชื่อกำกับที่รหัสประจำตัวพนักงาน

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่ระดับ Br.Teller

เจ้าหน้าที่ระดับ Br.Senior



ภาพที่ 2.12 Flow การโอนเงินระหว่างบัญชี

แนวคิด/ทฤษฎี/หลักการที่นำมาใช้เป็นต้นแบบ

จากการศึกษาการปฏิบัติงานตาม Standard Operation Procedure (SOP) ที่วางไว้พบว่ายังมีขั้นตอนการปฏิบัติงานในบางส่วนงานที่สามารถปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการได้ โดยปัจจุบันธนาคารได้นำหลักการประกันคุณภาพการให้บริการภายใต้กรอบ SLA มาใช้

SLA คืออะไร

An SLA is a formal negotiated agreement between two parties. It is a contract that exists between customers and their service provider, or between service providers. It records the common understanding about services, priorities, responsibilities, guarantee, etc. with the main purpose to agree on the level of service. For example, it may specify the levels of availability, serviceability, performance, operation or other attributes of the service like billing and even penalties in the case of violation of the SLA. (http://en.wikipedia.org/wiki/Service_Level_Agreement)

SLA (Service Level Agreement) คือ ข้อตกลงเกี่ยวกับการบริการที่มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างธนาคารกับลูกค้า (หรือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ) โดยมีการรับรองว่าบริการต่างๆ ที่ธนาคารระบุไว้ นั้น ธนาคารจะดำเนินการให้ได้จริงและลูกค้าก็รับทราบและยอมรับในบริการเหล่านั้น

SLA เปรียบเสมือนหลักประกันความรับผิดชอบที่ธนาคารและลูกค้าจะมีให้แก่กันและกัน เป็นการย้าให้ลูกค้าได้ทราบถึงการบริการ ความรับผิดชอบของธนาคารและวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ที่ธนาคารจะปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม โดยการบริการต่างๆ ที่ระบุไว้ใน SLA นั้น ธนาคารจะสามารถวัดได้ ควบคุมได้ และพัฒนาได้ นอกจากนี้ SLA ยังสามารถชี้ให้เห็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อีกด้วย

สำหรับการประกันคุณภาพการให้บริการในปี 2550 นั้น บมจ.ธนาคารกรุงไทย ได้กำหนดไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ 3 นาที
2. การเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม. 10 นาที
3. สินเชื่อธนวิถี 5 วัน
4. สินเชื่อบ้าน 7 วัน

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษางานในส่วนบริการลูกค้าด้านบัญชี 2 ด้าน คือ การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ 3 นาที และการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม. 10 นาที

นอกจากนี้ยังนำทฤษฎีการศึกษาการทำงานเพื่อนำมาใช้ออกแบบวิธีการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบของการศึกษางาน มีดังนี้

1. การศึกษาวิธีการและการปรับปรุงงาน
 - ศึกษาวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงาน
 - ปรับปรุงวิธีการทำงาน
 - ทำงานให้ง่ายขึ้น
 - ออกแบบวิธีการทำงานใหม่
 - กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง
2. การวัดงาน
 - กำหนดเวลามาตรฐานในการทำงาน

สำหรับในส่วนของการศึกษาเวลาในการทำงานของเทย์เลอร์ ซึ่งเทย์เลอร์ได้ทำการศึกษาเวลา ดังนี้

1. แยกงานออกเป็นส่วนย่อยๆ
2. ตัดส่วนย่อยที่ไม่จำเป็นออก
3. จับเวลาในการทำงานของส่วนย่อยโดยใช้นาฬิกาจับเวลา
4. เขียนรายงานและบันทึกเวลาของการทำงานแต่ละส่วนย่อย
5. บอกเวลาสำรองไว้
6. ให้ความสนใจในการปรับปรุงวิธีการทำงานและใช้เครื่องมือมาตรฐาน

เนื่องจากปัจจุบันธนาคารฯ ได้นำระบบ Q-Win System มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยระบบดังกล่าวสามารถพิมพ์รายงานเพื่อวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสาขาได้ ประกอบกับธนาคารฯ ได้กำหนดเวลามาตรฐานการปฏิบัติงานตามกรอบ SLA ดังนี้

1. บริการฝาก-ถอนหน้าเคาน์เตอร์ 3 นาที
 2. บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม 10 นาที
- สำหรับการปรับปรุงงานใช้หลักการ 4 หลักการที่เรียกสั้นๆ ว่า ECRS ดังนี้
1. ขจัดงานที่ไม่จำเป็น (Eliminate All Unnecessary Work)

หลักการของการขจัดงานที่ไม่จำเป็นนี้ เกิดขึ้นเนื่องจากการวิเคราะห์งานซึ่งพบว่า ไม่มีความจำเป็นต้องทำอีกต่อไปเนื่องจากวัตถุประสงค์ได้เปลี่ยนไปจากเดิม หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมของการทำงานต่างๆ จนทำให้วัตถุประสงค์เดิมของการทำงานไม่จำเป็นอีกต่อไป

ประโยชน์ของการขจัดงานที่ไม่จำเป็นออก มีดังนี้

1. ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงงาน
2. ไม่เสียเวลาในขั้นตอนของการปรับปรุงวิธีการทำงาน การทดลองและติดตั้ง วิธีการทำงานใหม่
3. ไม่จำเป็นต้องมีการฝึกหัดพนักงานสำหรับวิธีการทำงานใหม่
4. ปัญหาเรื่องพนักงานคัดค้านมีน้อยกว่าการปรับเปลี่ยนวิธีการ
5. เป็นวิธีการปรับปรุงงานที่ง่ายที่สุด

2. รวมขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ด้วยกัน (Combine Operations or Elements)

หลักการดังกล่าวเกิดขึ้นในกระบวนการออกแบบวิธีการทำงานเพื่อให้งานในแต่ละสถานี มีขั้นตอนที่เหมาะสมสำหรับการแบ่งงานตามความชำนาญ การรวมงานอาจเกิดขึ้นในหลายระดับ เช่น การรวมการเคลื่อนไหว , การรวมกิจกรรม , การรวมงานของสถานีตั้งแต่สองสถานีเข้าด้วยกัน

3. การสลับสับเปลี่ยนลำดับการปฏิบัติงาน (Change the Sequence of Operations)

หลักการเพื่อให้งานง่ายและรวดเร็วขึ้นโดยการศึกษาจาก Flow การปฏิบัติงานจะพบว่าการเสียเวลาและรอคอยในขั้นตอนใดบ้าง และสมควรปรับเปลี่ยนลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไรเพื่อลดการรอคอยและทำให้การไหลของงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

4. ทำงานให้ง่ายขึ้น (Simplify the Necessary Operations)

การได้มาซึ่งวิธีการทำงานที่ง่ายขึ้นจำเป็นต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของนักวิเคราะห์อย่างยิ่ง และเป็นการต่อยอดความคิดโดยการนำรูปแบบการปรับปรุงงานในด้านอื่นๆ มาปรับใช้ อาจเป็นการรวมแนวคิดในการลดขั้นตอนการทำงานโดยหลักการ ECRS มารวมกัน

แผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Charts)

แผนภูมินี้ใช้วิเคราะห์ขั้นตอนการไหล (Flow) ของวัตถุดิบ ชิ้นส่วน พนักงานและอุปกรณ์ ที่เคลื่อนไปในกระบวนการพร้อมๆ กับกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยแสดงเป็นสัญลักษณ์และคำบรรยายประกอบลงในแผนภูมิมาตรฐาน

การวิเคราะห์การไหลใช้สัญลักษณ์มาตรฐาน 5 ตัว ซึ่งกำหนดโดย The American Society of Mechanical Engineers (ASME) ในสหรัฐอเมริกาแสดงได้ดังตาราง 2.1

ตารางที่ 2.1 สัญลักษณ์มาตรฐานในแผนภูมิกระบวนการไหล

สัญลักษณ์	ชื่อเรียก	คำจำกัดความโดยย่อ
○	Operation การปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● การเปลี่ยนคุณสมบัติทางเคมีหรือฟิสิกส์ของวัตถุ ● การประกอบชิ้นส่วน หรือการถอดส่วนประกอบออก ● การเตรียมวัตถุเพื่องานขั้นต่อไป ● การวางแผน การคำนวณ การให้คำสั่ง หรือการรับคำสั่ง
□	Inspection การตรวจสอบ	<ul style="list-style-type: none"> ● ตรวจสอบคุณลักษณะของวัตถุ ● ตรวจสอบคุณภาพหรือปริมาณ
⇒	Transportation การเคลื่อน	<ul style="list-style-type: none"> ● การเคลื่อนของวัตถุจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ● พนักงานกำลังเดิน
D	Delay การรอคอย	<ul style="list-style-type: none"> ● การเก็บวัสดุชั่วคราวระหว่างการปฏิบัติงาน ● การคอยเพื่อให้งานขั้นต่อไปเริ่มต้น
▽	Storage การเก็บ	<ul style="list-style-type: none"> ● การเก็บวัสดุไว้ในสถานที่ถาวรซึ่งต้องอาศัยคำสั่งในการเคลื่อนย้าย ● การเก็บชิ้นส่วนที่รอเป็นเวลานาน

ประโยชน์ของการใช้แผนภูมิกระบวนการไหล

แผนภูมิกระบวนการไหลเป็นแผนภูมิที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นการวิเคราะห์รายละเอียดของการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบที่ใช้สัญลักษณ์มาตรฐานมาเกี่ยวข้อง มีรายละเอียด

ของข้อมูลมากพอที่จะใช้วิเคราะห์กระบวนการและเพื่อการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ประโยชน์ของแผนภูมินี้คือ

1. เป็นแผนภูมิที่จำแนกกิจกรรมต่างๆ ออกจากกันเป็น 5 ประเภท โดยเริ่มจากกิจกรรมที่มีมูลค่าเพิ่มได้แก่การปฏิบัติงาน ไปจนถึงกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าได้แก่การรอคอยและการเก็บ
2. แยกแยะกิจกรรมของพนักงานออกจากกิจกรรมที่ทำบนผลิตภัณฑ์ ทำให้สามารถมองเห็นจุดเน้นในการวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจน
3. เมื่อใช้ควบคู่ไปกับแผนภาพการไหลจะช่วยชี้ให้เห็นการรอคอยและระยะทางการเคลื่อนย้าย
4. สามารถใช้แผนภูมิเดียวกันเพื่อเปรียบเทียบแสดงผลก่อนและหลังการปรับปรุง

ขั้นตอนการดำเนินการสร้างและพัฒนาต้นแบบ

ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการนั้นมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. เลือกรางาน : โดยงานที่เลือกปรับปรุงเป็นด้านการบริการลูกค้าที่หน้าเคาน์เตอร์ (ฝาก-ถอนเงิน) และงานบริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม ซึ่งงานดังกล่าวเป็นงานที่มักได้รับคำตำหนิ , มีขั้นตอนการทำงานมาก
2. ศึกษาวิธีการทำงาน : ทำการศึกษาวิธีการปฏิบัติงาน กระบวนการทำงาน ขั้นตอนแนวทาง ระเบียบวิธีที่ใช้อยู่เดิมเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ตาม Work Flow และ SOP ของธนาคาร
3. วิเคราะห์งาน : พิจารณาทบทวนองค์ประกอบย่อยของงาน ได้แก่ วัตถุประสงค์ , ขั้นตอน , ผู้ปฏิบัติ , เวลา , สถานที่ ฯลฯ เพื่อวิเคราะห์หาทางเลือกที่ดีกว่า โดยให้เทคนิคการวิเคราะห์คือการตั้งคำถาม 5W + 1H

การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์

อะไร (What) : ให้บริการรับฝาก – ถอน – โอนเงิน

ที่ไหน (Where) : ลูกค้าที่ต้องการติดต่อฝาก – ถอน – โอนเงินทุกคนกด

คิวรอติดต่อทำธุรกรรมที่ High Counter

เมื่อไหร่ (When) : ลูกค้าเข้ารับบริการเมื่อพนักงานที่ High Counter กด

เรียกคิว

ใคร (Who) : การปฏิบัติงานในส่วน High Counter เป็นหน้าที่และการตัดสินใจของพนักงานระดับ Branch Teller แต่หากเกินอำนาจการทำรายงานต้องให้พนักงานระดับ Branch Senior และ Assistant Manager เป็นผู้พิจารณาตามลำดับ

ทำไม (Why) : เนื่องจากระบบงาน PFW ได้กำหนดระดับการทำรายการ

อย่างไร (How) : พนักงานปฏิบัติงานตาม SOP ที่ได้กำหนดไว้

การให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม.

อะไร (What) : ให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม.

ที่ไหน (Where) : ลูกค้าที่ต้องการติดต่อเปิดบัญชีใหม่ทุกคนกวดคิวรอติดต่อทำธุรกรรมที่ Low Counter

เมื่อไหร่ (When) : ลูกค้าเข้ารับบริการเมื่อพนักงานที่ Low Counter กวดเรียกคิว

ใคร (Who) : การปฏิบัติงานในส่วน High Counter เป็นหน้าที่ของพนักงานระดับ Branch Senior แต่หากเกินอำนาจการทำรายงานต้องให้พนักงานระดับ Assistant Manager เป็นผู้พิจารณา

ทำไม (Why) : เนื่องจากระบบงาน PFW ได้กำหนดระดับการทำรายการและขั้นตอนการทำรายการ

อย่างไร (How) : พนักงานปฏิบัติงานตาม SOP ที่ได้กำหนดไว้

4.พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ : โดยทั่วไปใช้ 4 วิธีหลัก ดังนี้

4.1 ขจัด (Eliminate) หรือตัดทอนงานที่ไม่จำเป็น

4.2 รวมขั้นตอน (Combine) งานหลายขั้นตอนเข้าด้วยกัน

4.3 สลับขั้นตอนงานใหม่ (Rearrange) หรือเปลี่ยนตัวบุคคล

4.4 ปรับปรุง (Improve) งานให้ดีขึ้น โดยใช้เทคโนโลยี เครื่องมือที่

ทันสมัย ผูกอบรมบุคลากร

4.5 ทำให้ง่ายขึ้น (Simplicity) ไม่ซับซ้อน เร็วขึ้น

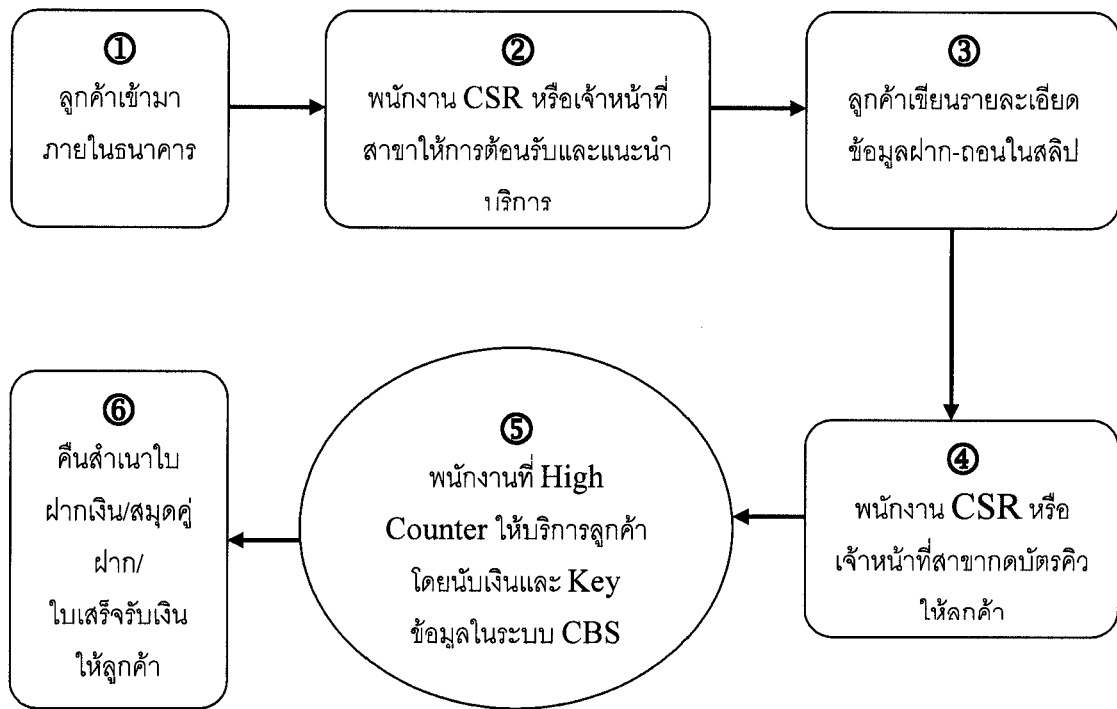
5. จัดทำ Work Flow ใหม่

6.ปฏิบัติตามแผน : ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบประสานงานกับผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบทั้งหมด เช่น Branch Teller , Branch Senior , Assistant Manager รวมถึง Branch Manager

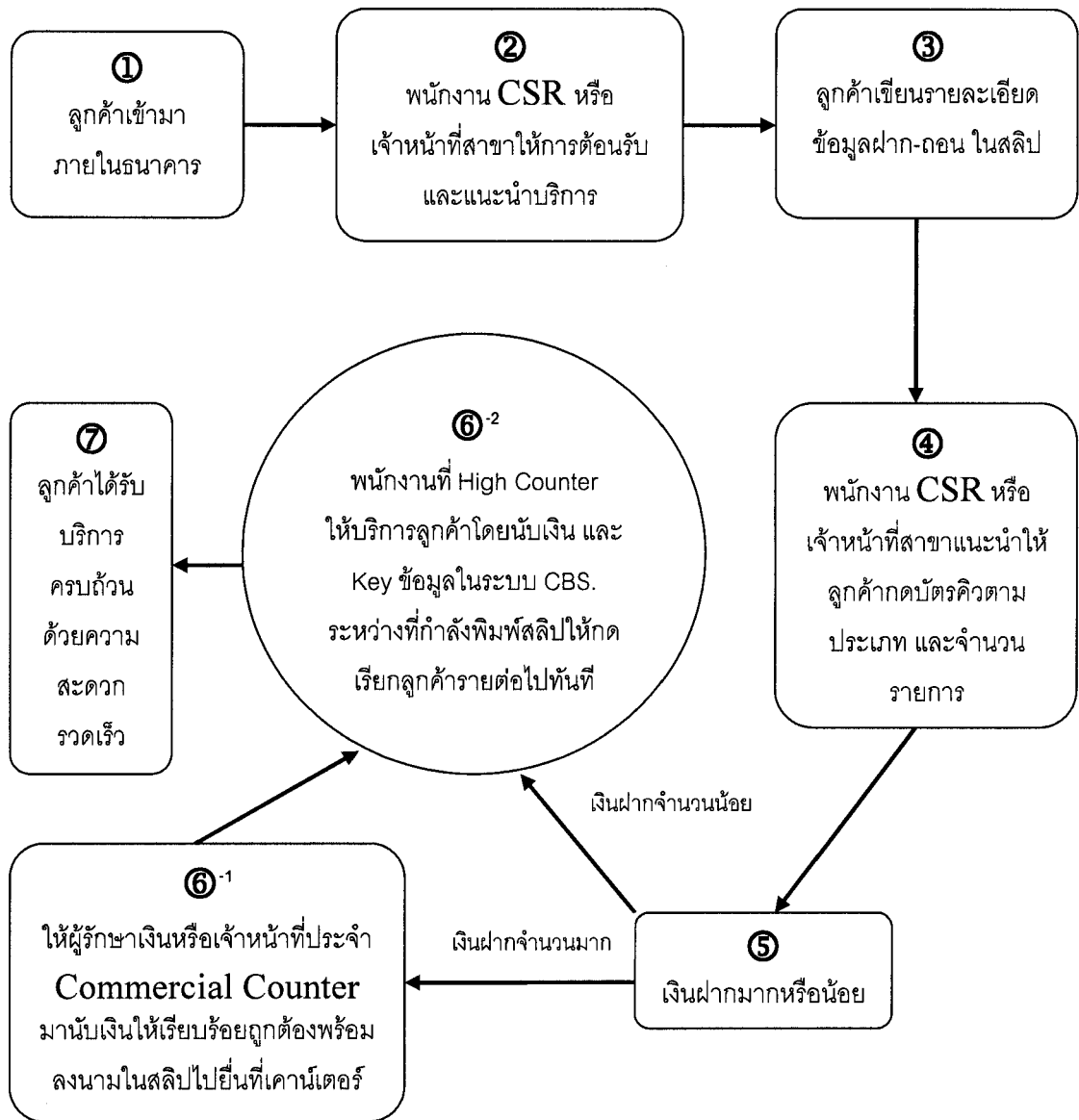
7.ติดตามประเมินผล : จากการติดตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็นและรายงานจากระบบ

คิว

ซึ่งการใช้บริการต่างๆ ธนาคารได้จัดพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ (CSR.) ไว้คอยดูแลลูกค้า ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งเดิมลูกค้าทุกรายที่เข้ามาติดต่อทำธุรกรรมฝาก-ถอน-โอน ต้องกดบัตรคิวรอเข้ารับบริการจากพนักงานที่ High Counter จำนวน 8 ช่องบริการ ทำให้ลูกค้าต้องรอเป็นเวลานานและไม่ได้รับความสะดวก ซึ่งรูปแบบกระบวนการติดต่อทำธุรกรรมที่ หน้าเคาน์เตอร์ (High Counter) เดิมเป็นดังนี้



ภาพที่ 2.13 Work Flow การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ในรูปแบบเดิม



ภาพที่ 2.14 Work Flow การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ในรูปแบบใหม่

ขั้นตอนหรือแนวการนำต้นแบบชิ้นงานไปใช้กรณีการให้บริการลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ภายใน 3 นาที

ในกรณีการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ 3 นาทีนั้นสาขาได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการไว้ 3 ขั้นตอน ทั้งนี้อยู่ภายใต้กรอบที่กำหนดโดยสำนักงานใหญ่ หากแต่ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการบางส่วนตามความเหมาะสม ดังนี้

- 1.การเตรียมความพร้อม
- 2.การปฏิบัติงานจริง
- 3.การประเมินผล (การทดสอบสมรรถภาพ)

1. การเตรียมความพร้อม

- 1.1 จัดอาคารสถานที่ให้สะอาดและสะดวกต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ
- 1.2 จัดเตรียมสลิปใบฝาก – ถอนเงินและอุปกรณ์อื่นๆ เช่น ปากกา , เครื่องคิดเลข ให้เพียงพออยู่ในสภาพที่ใช้งานได้
- 1.3 ระบบ Queing ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และจัดแบ่งปุ่มกดบัตรคิวออกเป็น 4 ปุ่ม ดังนี้

- ปุ่มที่ 1 : ฝาก – ถอน
- ปุ่มที่ 2 : เปิดบัญชีใหม่ , ทำบัตรเอทีเอ็ม
- ปุ่มที่ 3 : ช้อเช็ค ตราสารทางการเงิน
- ปุ่มที่ 4 : เปลี่ยนสมุด , ออก Statement , อื่นๆ

1.4 พนักงานจัดเตรียมเงิน และเบิกเงินจากผู้รักษาเงินจัดเป็นแนบ/มัดให้พร้อมใช้ก่อนเปิดทำการ

1.5 จัดป้ายประชาสัมพันธ์เรื่อง “ช่องทางด่วน” เพื่อลดปริมาณงานหน้าเคาน์เตอร์หรือเลือกใช้บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

2.การปฏิบัติงานจริง

2.1 จัดให้มีพนักงาน CSR. คอยแนะนำลูกค้าผู้มาใช้บริการ ให้ลูกค้าเขียนรายละเอียดในใบฝาก-ถอนเงินให้ครบถ้วน

2.2 พนักงานสาขาหรือ CSR. แนะนำลูกค้าให้กดบัตรคิวตามประเภทธุรกรรมที่ต้องการติดต่อจากปุ่มกดบัตรคิวที่ได้จัดเตรียมไว้

2.3 การKey ข้อมูลในระบบ CBS. ระหว่างที่ใส่สลิปและพิมพ์อยู่ให้กดเรียกลูกค้ารายต่อไปทันที

2.4 บริหารพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้มีพนักงานบริการให้เหมาะสมตามปริมาณ

ธุรกรรมของลูกค้า

2.5 สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ เช่น การรับ – ส่งเงินให้โดยพนักงานไม่ต้องลุกจากที่นั่งเพื่อให้บริการกับลูกค้ารายอื่นต่อไป











3. การประเมินผล (การทดสอบสมรรถภาพ)

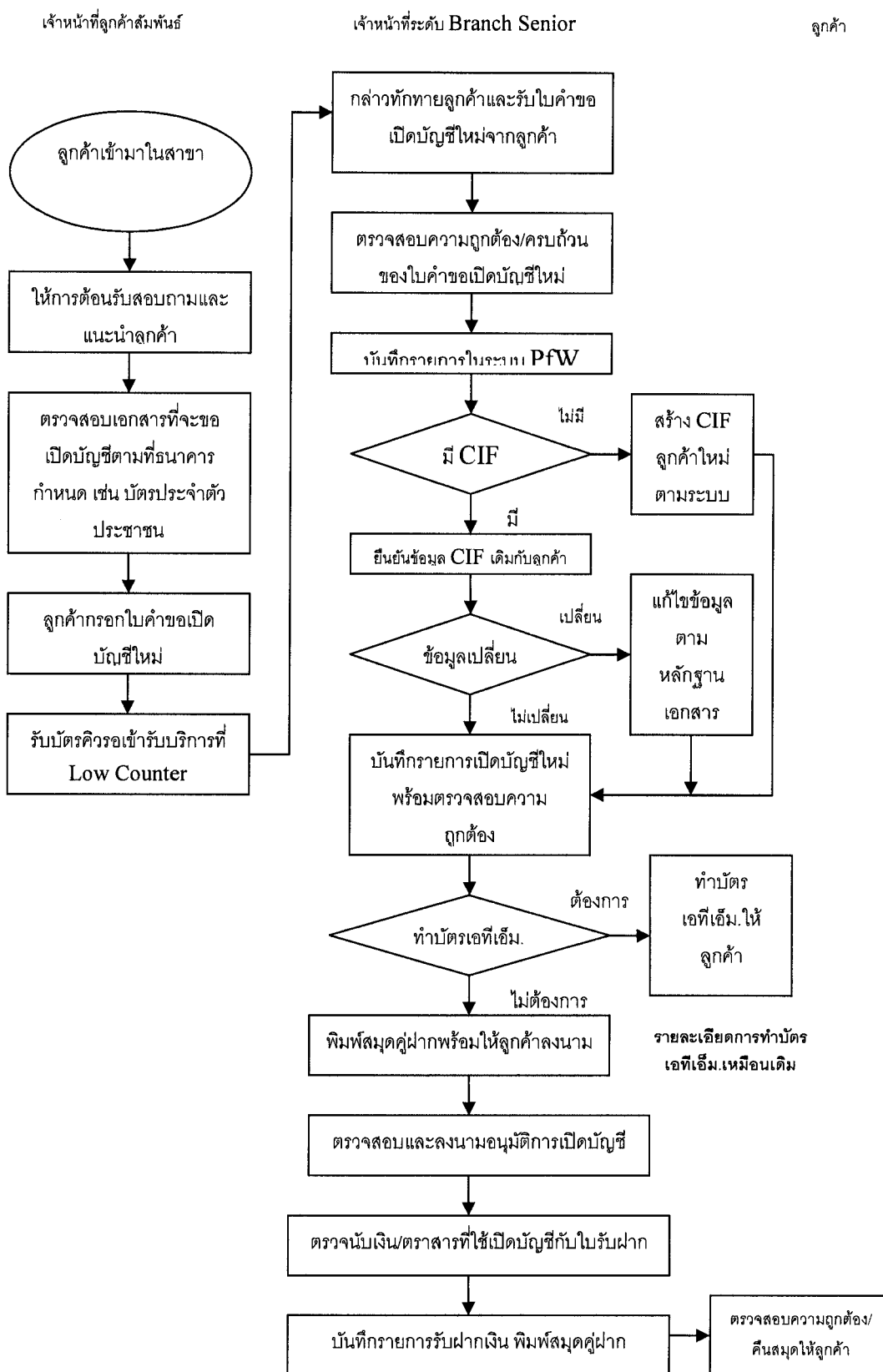
3.1 จัดกล่องสำหรับแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น

3.2 จัดทำรายงานระบบคิวเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

สำหรับการให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม. เพื่อให้สอดคล้องตามกรอบการประกันคุณภาพการให้บริการ (SLA) ซึ่งได้กำหนดเวลามาตรฐานให้เสร็จสิ้นภายใน 10 นาทีนั้น จากการศึกษาโดยใช้แผนภูมิการไหลของกระบวนการ จึงได้ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานด้านการเปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม. ขึ้นใหม่ซึ่งภายหลังการปรับปรุงสามารถลด Activity ลงได้ 3 Activity ซึ่งแสดงได้ดังตาราง 2.2 และ 2.3

ตารางที่ 2.2 แผนภูมิแสดงการไหลของกระบวนการการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็มก่อนการปรับปรุง

แผนภูมิการไหลของกระบวนการ Flow Process Chart									
แผนภูมิหมายเลข แผนที่ ของ		สรุปผล							
พนักงาน	Branch Senior	Activity	ปัจจุบัน	หลังปรับปรุง	ลดลง				
		ปฏิบัติงาน 	6						
		เคลื่อนย้าย 	1						
		ล่าช้า 	1						
		ตรวจสอบ 	4						
		เก็บ 	1						
		กิจกรรม เปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม.							
		วิธีทำงาน : ปัจจุบัน / ปรับปรุง							
		สถานที่ : Low Counter บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสุราษฎร์ธานี							
		พนักงาน Branch Senior เวลา							
		บันทึกโดย นางปิยนุช พรหมมี วันที่ 9/08/2550							
		อนุมัติโดย วันที่							
		คำอธิบาย	ปริมาณ	สัญลักษณ์			หมายเหตุ		
									
		1.ตรวจสอบเอกสารที่จะขอเปิดบัญชี เช่น บัตรประจำตัวประชาชน		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		2.บันทึก,เรียกดู CIF ของลูกค้า ดูชื่อและบัตรประจำตัว (Add/Get CIF)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		3.พนักงานนำไปคำขอเปิดบัญชีให้ลูกค้ากรอก		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		4.ลูกค้ากรอกใบคำขอเปิดบัญชีใหม่		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		5.ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกในระบบ PW		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		6.รอลูกค้าเขียนใบคำขอเปิดบัญชีใหม่		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		7.ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของใบคำขอเปิดบัญชีใหม่		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		8.พนักงานบันทึกรายการเปิดบัญชีใหม่/ทำบัตรเอทีเอ็ม/พิมพ์สมุด		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		9.ตรวจนับเงินสดหรือตราสารที่ใช้เปิดบัญชีกับใบรับฝาก		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		10.บันทึกรายการฝาก / พิมพ์สมุด		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		11.ตรวจสอบความถูกต้อง		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		12.คืนสมุด/บัตรเอทีเอ็มให้ลูกค้า		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		13.เก็บเอกสารใบคำขอเปิดบัญชีเข้าแฟ้ม		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		รวม		6	1	1	4	1	



ภาพที่ 2.15 Flow ใหม่การเปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม.

ขั้นตอนหรือแนวการนำต้นแบบขึ้นงานไปใช้กรณีการเปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม. ภายใน 10 นาที

ในกรณีการให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม.ภายใน 10 นาทีนั้นสาขาได้ กำหนดขั้นตอนการดำเนินการไว้ 3 ขั้นตอน ทั้งนี้อยู่ภายใต้กรอบที่กำหนดโดยสำนักงานใหญ่ หากแต่ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการบางส่วนตามความเหมาะสม ดังนี้

- 1.การเตรียมความพร้อม
- 2.การปฏิบัติงานจริง
- 3.การประเมินผล (การทดสอบสมรรถภาพ)

1. การเตรียมความพร้อม

- 1.1 พนักงานมีจิตสำนึกในการให้บริการ
- 1.2 พนักงานมีความเชื่อมั่นสามารถให้บริการได้ทันภายใน 10 นาที
- 1.3 เตรียมสมุดคู่ฝากและใบคำขอเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็มให้เพียงพอต่อการให้บริการทุกวัน
- 1.4 พนักงานผู้ปฏิบัติต้องมีความรอบรู้และเชี่ยวชาญในกระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติ
- 1.5 พนักงาน CSR. ต้องมีความรู้และสามารถแนะนำลูกค้าให้กรอกข้อมูลในใบคำขอเปิดบัญชีได้
- 1.6 มีพนักงานที่ Low Counter ตลอดเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ
- 1.7 จัดสถานที่หรือมุมบริการสำหรับให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มใบคำขอเปิดบัญชีใหม่ เพื่อไม่ให้ลูกค้าแออัดบริเวณ Low Counter (สาขามีตัวอย่างการเขียนใบคำขอเปิดบัญชีติดให้ลูกค้าดูเป็นตัวอย่าง)
- 1.8 แนะนำลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเช่น นักเรียน นักศึกษา ให้เปิดบัญชีโดยกรอกข้อมูลของตนเองใน Internet ของธนาคารระบบ E-Opening Account

2.การปฏิบัติงานจริง

- 2.1 จัดให้มีพนักงาน CSR. คอยแนะนำลูกค้าผู้มาใช้บริการ (แนะนำลูกค้าและให้กรอกรายละเอียดในใบคำขอเปิดบัญชีพร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม.)
- 2.2 พนักงาน CSR. แนะนำลูกค้าให้กดบัตรคิวการเปิดบัญชี
- 2.3 พนักงานสร้างข้อมูลลูกค้า

2.3.1 กรณีมีบัญชี KTB. เดิมอยู่แล้วให้พิจารณาความสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบกับใบคำขอเปิดบัญชีหากมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมให้สอบถามข้อมูลจากลูกค้าเพื่อยืนยันแล้วแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

2.3.2 กรณีลูกค้าใหม่ไม่เคยมีบัญชี KTB. ให้พนักงานสร้างข้อมูล CIF โดยดูรายละเอียดจากใบคำขอเปิดบัญชี , บัตรประชาชน และจากการสอบถามประกอบกัน

2.4 พนักงานทำการเปิดบัญชี

- เลือกประเภทบัญชีและหมายเลขบัญชี
- กำหนดเงื่อนไขการสั่งจ่าย
- กำหนดค่า Passbook No. และพิมพ์สมุด
- Key ใบนำฝาก

2.5 พนักงานทำบัตรเอทีเอ็ม.ให้ลูกค้า

- พนักงานผู้ปฏิบัติคนที่ 1 ทำการ Add New Card
- พนักงานผู้ปฏิบัติคนที่ 2 ทำการเลือกรหัส (Get Card)

2.6 ส่งมอบสมุดคู่ฝากพร้อมบัตรเอทีเอ็ม.ให้ลูกค้า

3.การประเมินผล

3.1 จากการสังเกตความพึงพอใจของลูกค้าจากกิริยาอาการ

3.2 ตรวจสอบจากรายงานระบบคิว เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

3.3 จัดกล่องรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

3.4 จัดประชุมสรุปปัญหา อุปสรรค ประเมินผลและหาแนวทางแก้ไข

บทที่ 3

การทดลองใช้ต้นแบบชิ้นงาน

1. รูปแบบการทดลอง/ทดสอบประสิทธิภาพ

การทดลองการปฏิบัติงานและการบริการในรูปแบบใหม่นี้ ได้ทำการทดลองกับการบริการและการปฏิบัติงานจริงในสาขา โดยแบ่งรูปแบบการทดลองออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1.1 การบริการฝาก- ถอนหน้าเคาน์เตอร์ ดำเนินการ ดังนี้

1.1.1 จัดแบ่งกลุ่มลูกค้าเพื่อใช้บริการออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ , VIP. , ฝาก – ถอนเงินจำนวนมาก ใช้บริการที่ Commercial Counter
- 2) กลุ่มลูกค้าทำธุรกรรมเงินสด 1 รายการไม่เกิน 10,000.- บาท ใช้บริการที่ช่องบริการ 1 – 4
- 3) กลุ่มลูกค้าทั่วไปติดต่อทำธุรกรรมนอกเหนือจาก 2 กลุ่มดังกล่าวใช้บริการที่ช่อง 5 – 8

1.1.2 พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ช่วยอำนวยความสะดวกลูกค้าในการติดต่อทำธุรกรรม เช่น ตรวจสอบความถูกต้องของการเขียนสลิป , การแนะนำลูกค้าในการใช้บริการช่องบริการต่างๆ โดยการกดปุ่มเลือกบริการต่างๆ ให้ถูกต้อง

1.1.3 พนักงาน Branch Teller กดเรียกคิวต่อไปทันทีเมื่อพิมพ์ Slip

1.2 การเปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม. ดำเนินการ ดังนี้

1.2.1 แยกกลุ่มลูกค้าที่ต้องการติดต่อเปิดบัญชีใหม่ออกจากกลุ่มลูกค้าที่ติดต่อทำธุรกรรมอื่นๆ โดยจัดปุ่มบริการสำหรับเปิดบัญชีใหม่

1.2.2 เตรียมเอกสารให้ลูกค้ากรอกให้เรียบร้อยก่อนการกดบัตรคิว โดยให้พนักงานลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้ดูแลความถูกต้องเรียบร้อยของการกรอกและเอกสารประกอบต่างๆ และแจ้งลูกค้าให้รอใช้บริการที่ Low Counter ช่องบริการ 11 – 12

1.2.3 พนักงานระดับ Branch Senior จัดเตรียมสมุดบัญชีเปิดใหม่และบัตรเอทีเอ็ม. ไว้ในตำแหน่งที่สามารถหยิบใช้งานได้ง่าย เพื่อลดระยะเวลาและการเคลื่อนไหวในหยิบสมุดและบัตรเอทีเอ็ม.มาใช้งาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง/ทดสอบประสิทธิภาพ

ในการศึกษาเรื่องการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานนี้ ประชากรคือพนักงานและลูกค้าของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานที่ให้บริการลูกค้า และลูกค้าที่ใช้บริการในช่วงเดือนสิงหาคม 2550 และเดือนกันยายน 2550 ในช่วงวันและเวลาทำการปกติของธนาคาร โดยทดลองกระบวนการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรูปแบบใหม่ได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความเกี่ยวข้องกับการบริการ ดังนี้

2.1 การบริการฝาก- ถอนหน้าเคาน์เตอร์ มีกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1.1 ลูกค้าที่ติดต่อธุรกรรมที่ High Counter

2.1.2 พนักงานระดับ Branch Teller ที่ให้บริการที่ High Counter

2.2 การบริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม.

2.2.1 ลูกค้าที่ติดต่อเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม. ที่ Low Counter

2.2.2 พนักงานระดับ Branch Senior ที่ให้บริการที่ Low Counter

3.ระยะเวลาในการทดลอง/ทดสอบประสิทธิภาพ

ระยะเวลาในการทดลองกระบวนการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรูปแบบใหม่ กำหนดตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2550 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2550 (ตามวัน – เวลาในการทำการปกติของธนาคาร คือ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น.) ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากรายงานระบบคิวมาเปรียบเทียบกับข้อมูลก่อนการปรับปรุง

4.เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง/ทดสอบประสิทธิภาพ

4.1 จัดทำ Check List ด้านการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ภายใน 3 นาที และการให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม.ภายใน 10 นาที

4.2 รายงานจากระบบคิวประจำเดือนซึ่งแบ่งตามข้อมูล ดังนี้

4.2.1 รายงานจำนวนลูกค้าตามระยะเวลาการให้บริการ (Transaction Time Report) เป็นรายงานตามระยะเวลาการให้บริการ โดยแสดงผลเป็นจำนวนลูกค้าต่อเกณฑ์ของเวลาที่ตั้งไว้ภายในช่วงเวลาต่างๆ ของวันทำการ เช่น ตั้งเกณฑ์ไว้ที่ 3 นาที (ปกติ) รายงานก็จะแสดงจำนวนลูกค้าที่เข้ารับบริการที่เคาน์เตอร์ โดยนับเวลาเริ่มตั้งแต่เข้ารับบริการจนเสร็จสิ้นเป็นจำนวนที่รายตามเกณฑ์ < 3:00 < 6:00 < 9:00 ... < 30:00 > ซึ่งหมายถึงลูกค้าที่ได้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จ ใช้เวลาน้อยกว่า 3 นาทีมีกี่คน , มากกว่า 3 นาทีแต่ไม่เกิน 6 นาทีมีกี่คน มากกว่า 6 นาทีแต่ไม่เกิน 9 นาทีมีกี่คน ...และมากกว่า 30 นาทีมีกี่คน

4.2.2 รายงานจำนวนลูกค้าตามระยะเวลารอคอย (Waiting Time Report) เป็นรายงานตามระยะเวลาการรอคอยของลูกค้า โดยแสดงผลเป็นจำนวนลูกค้าต่อเกณฑ์ของเวลาที่ตั้งไว้ภายในช่วงเวลาต่างๆ ของวันทำการ เช่น ตั้งเกณฑ์ไว้ที่ 3 นาที (ปกติ) รายงานก็จะแสดงจำนวนลูกค้าที่รอคอย โดยนับเวลาเริ่มตั้งแต่กดคิวจนได้รับเรียกเข้ารับบริการที่เคาน์เตอร์ เป็นจำนวนที่รายตามเกณฑ์ < 3:00 < 6:00 < 9:00 ... < 30:00 > ซึ่งหมายถึงลูกค้าที่ได้รอรับบริการน้อยกว่า 3 นาทีมีกี่คน , มากกว่า 3 นาทีแต่ไม่เกิน 6 นาทีมีกี่คน มากกว่า 6 นาทีแต่ไม่เกิน 9 นาทีมีกี่คน ...และมากกว่า 30 นาทีมีกี่คน

4.2.3 รายงานวิเคราะห์ประเภทบริการ (Category Report) เป็นรายงานเชิงวิเคราะห์รวมค่าเฉลี่ย , ค่าสูงสุด สิ่งมีควรนำมาพิจารณาคือ ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยและสูงสุด , ระยะเวลาการบริการเฉลี่ยสูงสุด , จำนวนลูกค้าทั้งหมด , จำนวนลูกค้าที่กดคิวแต่ไม่รอรับบริการ

5.วิธีดำเนินการทดลอง/ทดสอบประสิทธิภาพ

การดำเนินการทดลองกระบวนการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรูปแบบใหม่ กำหนดให้ปฏิบัติตาม Check List ที่วางไว้ ดังนี้

5.1 Check List การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ภายใน 3 นาที

5.2 Check List การให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม. ภายใน 10 นาที

Check List การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ภายใน 3 นาที

ขั้นการเตรียมพร้อม

1. ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์
 - 1.1 ความพร้อมของโต๊ะเขียนสลิป
 - 1.2 พื้นที่บริเวณ High Counter สะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบพร้อมให้บริการ
 - 1.3 แยกปุ่มกดบัตรคิว
 - 1.4 จัดให้มีช่องทางด่วนสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการ 1 รายการ
2. ด้านพนักงาน
 - 2.1 จัดให้มี CSR. หรือพนักงานแนะนำลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการ
 - 2.2 พนักงาน Branch Teller นั่งเคาน์เตอร์พร้อมให้บริการก่อน 8.15 น.
 - 2.3 พนักงานเบิกเงินจากผู้รักษาเงิน พร้อมแยกธนบัตรจัดเป็นแพน
 - 2.4 หัวหน้างาน (Assistant Manager) คาดการณ์และชี้แจงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน

ขั้นการปฏิบัติงานจริง

- 1. พนักงาน CSR. หรือผู้แนะนำกล่าวต้อนรับทักทายลูกค้า
 - 1.1 ลูกค้าเขียนสลิปฝาก- ถอน หรือบริการอื่นๆ
 - 1.2 ลูกค้ากดปุ่มบัตรคิวตามประเภท
- 2. ลูกค้าเข้าใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์
 - 2.1 ฝาก – ถอนเงินไม่มาก เข้าใช้บริการตามปกติ
 - 2.2 ฝาก – ถอนเงินจำนวนมากแยกใช้บริการที่ Commercial Counter
 - 2.3 การทำรายการระหว่างพิมพ์สลิปให้กดเรียกลูกค้ารายต่อไปทันที
- 3. หัวหน้างาน (Assistant Manager) บริหารพนักงานผู้ทำหน้าที่ Branch Teller ให้เพียงพอในแต่ละวันและแต่ละช่วงเวลา

ขั้นการทดสอบสมรรถภาพ

- เฉลี่ย/เดือน ให้บริการภายใน 3 นาทีคิดเป็น %

Check List การให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม. ภายใน 10 นาที

ขั้นการเตรียมพร้อม

1. ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์
 - 1.1 ความพร้อมของโต๊ะหรือเคาน์เตอร์มุมบริการเขียนใบคำขอเปิดบัญชี
 - 1.2 พื้นที่บริเวณ Low Counter สะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบพร้อมให้บริการ
 - 1.3 แยกปุ่มกดบัตรคิว
 - 1.4 จัดเตรียมสมุด ใบคำขอเปิดบัญชี สมุดเงินฝาก บัตรเอทีเอ็ม. ให้เพียงพอหยิบใช้สะดวก
2. ด้านพนักงาน
 - 2.1 จัดให้มี CSR. หรือพนักงานแนะนำลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการ
 - 2.2 พนักงานมีความรอบรู้ในระบบ ขั้นตอนการเปิดบัญชีพร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม.
 - 2.3 หัวหน้างาน (Assistant Manager) จัดพนักงานที่ Low Counter

ขั้นการปฏิบัติงานจริง

- 1. พนักงาน CSR. หรือผู้แนะนำกล่าวต้อนรับทักทายลูกค้า
 - 1.1 แนะนำลูกค้ากรอกรายละเอียดใบคำขอเปิดบัญชีพร้อมตรวจเอกสาร
 - 1.2 แนะนำลูกค้ากดปุ่มบัตรคิวการเปิดบัญชี
- 2. พนักงานสร้างข้อมูลลูกค้า
 - กรณีลูกค้า KTB. เดิม กรณีลูกค้าใหม่ไม่เคยมีบัญชี → 3 นาที
- 3. พนักงานทำการเปิดบัญชี / ทำบัตรเอทีเอ็ม. → 4 – 5 ½ นาที
 - 3.1 เลือกประเภทบัญชี
 - 3.2 กำหนดเงื่อนไขการส่งจ่าย
 - 3.3 Add New Card
 - 3.3 กำหนดค่า Book No. และ Issue Book
 - 3.4 Key และพิมพ์ Slip
- 4. พนักงานผู้ปฏิบัติคนที่ 2 Get Card → 1 นาที
- 5. ส่งมอบสมุดคู่มือฝากพร้อมบัตรเอทีเอ็ม.

ขั้นการทดสอบสมรรถภาพ

- เฉลี่ย/เดือน ให้บริการภายใน 10 นาทีคิดเป็น %

6. การรวบรวมข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผลจากการปฏิบัติงานตามกระบวนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ โดยพิจารณาจากรายงานระบบคิว แสดงด้วยรายงานสรุปการให้บริการลูกค้าในแต่ละวัน ประจำเดือนกรกฎาคมและสิงหาคม ดังนี้

6.1 Weekly Transaction Time เป็นรายงานสรุปการให้บริการลูกค้าในแต่ละวัน โดยแสดงเป็นจำนวนรวมแต่ละช่วงเวลา นับตั้งแต่พนักงานกดเรียกถึงกดเรียกหมายเลขต่อไปเป็นเวลา Transaction Time

6.2 Weekly Waiting Time เป็นรายงานสรุปการรอคอยของลูกค้าในแต่ละวัน แสดงให้เห็นว่าก่อนที่จะได้รับบริการจากสาขา ลูกค้ามีการรอคอยเป็นอย่างไร โดยรวบรวมข้อมูลการให้บริการของพนักงานระดับ Branch Teller บริเวณ High Counter , ลูกค้าที่ใช้บริการฝาก – ถอน , การให้บริการของพนักงานระดับ Branch Senior บริเวณ Low Counter และลูกค้าที่ติดต่อใช้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม. โดยพิจารณาเรื่องเวลาในการให้บริการตั้งแต่กดคิดเรียกลูกค้าจนกระทั่งกดคิดเรียกลูกค้ารายต่อไป เปรียบเทียบระหว่างเดือนสิงหาคม 2550 ซึ่งเป็นช่วงก่อนการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานกับเดือนกันยายน 2550 ซึ่งเป็นช่วงที่ปฏิบัติงานตามกระบวนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่แล้ว สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 Weekly Transaction Time การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ประจำเดือนสิงหาคม 2550

Weekly Transaction Time												
Date	0:03:00	0:06:00	0:09:00	0:12:00	0:15:00	0:18:00	0:21:00	0:24:00	0:27:00	0:30:00	>	Total
1/8/2007	224	125	45	24	9	4	21	0	0	0	0	452
2/8/2007	188	113	49	18	11	12	16	0	0	0	0	407
3/8/2007	247	104	37	13	14	3	18	0	0	0	0	436
6/8/2007	141	83	44	16	15	5	17	0	0	0	0	321
7/8/2007	254	102	52	18	4	6	20	0	0	0	0	456
8/8/2007	123	83	33	22	11	6	17	0	0	0	0	295
9/8/2007	239	100	35	20	9	6	12	0	0	0	0	421
10/8/2007	261	89	41	12	7	5	11	0	0	0	0	427
14/8/2007	211	90	40	23	10	6	14	0	0	0	0	394
15/8/2007	272	130	48	21	6	4	19	0	0	0	0	500
16/8/2007	213	131	40	22	10	4	21	0	0	0	0	441
17/8/2007	198	98	38	23	10	4	19	0	0	0	0	390
20/8/2007	215	111	41	30	8	5	19	0	0	0	0	429
21/8/2007	222	94	53	17	10	4	23	0	0	0	0	423
22/8/2007	217	116	43	17	13	9	21	0	0	0	0	436
23/8/2007	223	116	37	26	15	6	17	0	0	0	0	440
24/8/2007	196	85	52	19	10	8	22	0	0	0	0	392
27/8/2007	234	99	47	21	17	7	18	0	0	0	0	443
30/8/2007	200	107	54	23	14	2	22	0	0	0	0	421
31/8/2007	210	83	38	25	12	12	24	0	0	0	0	404
Total	4288	2059	867	410	215	119	371	0	0	0	0	8328

ตารางที่ 3.2 Weekly Transaction Time การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ประจำเดือนกันยายน 2550

Weekly Transaction Time												
Date	0:03:00	0:06:00	0:09:00	0:12:00	0:15:00	0:18:00	0:21:00	0:24:00	0:27:00	0:30:00	>	Total
3/9/2007	222	50	10	1	0	0	0	0	0	0	0	283
4/9/2007	104	21	3	2	1	0	2	0	0	0	0	133
5/9/2007	240	54	10	3	0	0	1	0	0	0	0	308
6/9/2007	232	69	8	0	0	0	1	0	0	0	0	300
7/9/2007	268	54	6	1	0	0	1	0	0	0	0	330
10/9/2007	298	62	10	3	1	0	1	0	0	0	0	375
11/9/2007	262	61	12	1	0	0	2	0	0	0	0	338
12/9/2007	255	63	6	1	0	0	0	0	0	0	0	325
13/9/2007	232	46	10	3	1	0	1	0	0	0	0	293
14/9/2007	291	62	7	3	0	0	2	0	0	0	0	365
17/9/2007	351	41	7	2	1	0	0	0	0	0	0	402
18/9/2007	332	16	0	1	0	0	0	0	0	0	0	349
19/9/2007	327	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	330
20/9/2007	361	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	365
21/9/2007	440	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	441
24/9/2007	414	11	2	1	0	0	0	0	0	0	0	428
25/9/2007	413	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	419
26/9/2007	417	9	1	1	0	0	0	0	0	0	0	428
27/9/2007	456	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	461
28/9/2007	494	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	504
Total	6409	634	94	23	4	0	13	0	0	0	0	7177

ตารางที่ 3.3 Weekly Waiting Time การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ประจำเดือนสิงหาคม 2550

Weekly Waiting Time												
Date	0:03:00	0:06:00	0:09:00	0:12:00	0:15:00	0:18:00	0:21:00	0:24:00	0:27:00	0:30:00	>	Total
1/8/2007	5	4	4	5	3	4	3	3	6	8	407	452
2/8/2007	7	2	2	2	1	3	1	8	17	27	337	407
3/8/2007	1	3	4	5	21	53	75	34	13	2	225	436
6/8/2007	3	3	9	13	17	8	4	9	12	22	223	321
7/8/2007	5	5	5	3	4	43	17	18	60	34	262	456
8/8/2007	113	63	34	43	15	9	6	1	6	5	0	295
9/8/2007	4	12	9	8	5	9	21	27	27	38	261	421
10/8/2007	34	46	33	18	23	9	23	37	13	18	173	427
14/8/2007	4	2	3	2	15	17	6	21	42	27	255	394
15/8/2007	5	11	19	52	58	22	27	6	21	37	242	500
16/8/2007	51	71	39	62	94	75	42	9	1	0	0	441
17/8/2007	51	88	71	55	41	45	24	14	1	0	0	390
20/8/2007	15	71	80	106	72	20	19	12	5	4	25	429
21/8/2007	4	10	17	26	25	28	7	14	4	1	287	423
22/8/2007	3	2	7	20	32	24	6	9	11	11	311	436
23/8/2007	5	18	9	10	28	38	46	34	49	38	165	440
24/8/2007	3	6	4	4	8	2	34	31	16	25	249	392
27/8/2007	5	13	48	25	30	74	49	18	25	27	159	443
30/8/2007	4	1	2	3	6	7	6	18	2	2	369	421
31/8/2007	4	3	1	4	4	8	5	0	5	3	367	404
Total	326	434	370	465	502	503	423	323	336	329	4317	8328

ตารางที่ 3.4 Weekly Waiting Time การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ประจำเดือนกันยายน 2550

Weekly Transaction Time												
Date	0:03:00	0:06:00	0:09:00	0:12:00	0:15:00	0:18:00	0:21:00	0:24:00	0:27:00	0:30:00	>	Total
3/9/2007	152	49	55	8	14	4	1	0	0	0	0	283
4/9/2007	110	15	0	0	0	0	2	0	0	0	0	133
5/9/2007	221	61	23	3	0	0	0	0	0	0	0	308
6/9/2007	293	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	300
7/9/2007	273	47	10	0	0	0	0	0	0	0	0	330
10/9/2007	241	53	42	29	3	5	2	0	0	0	0	375
11/9/2007	257	58	8	12	1	2	0	0	0	0	0	338
12/9/2007	270	24	22	5	4	0	0	0	0	0	0	325
13/9/2007	276	14	3	0	0	0	0	0	0	0	0	293
14/9/2007	267	41	29	21	7	0	0	0	0	0	0	365
17/9/2007	304	74	23	1	0	0	0	0	0	0	0	402
18/9/2007	342	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	349
19/9/2007	291	26	11	2	0	0	0	0	0	0	0	330
20/9/2007	301	47	15	2	0	0	0	0	0	0	0	365
21/9/2007	282	96	38	18	7	0	0	0	0	0	0	441
24/9/2007	344	75	6	3	0	0	0	0	0	0	0	428
25/9/2007	254	76	26	10	17	25	8	0	3	0	0	419
26/9/2007	164	97	71	64	11	15	5	0	1	0	0	428
27/9/2007	326	90	18	16	8	3	0	0	0	0	0	461
28/9/2007	196	61	57	31	50	34	52	0	20	0	0	504
Total	5164	1021	457	225	122	88	70	24	3	1	2	7177

ตารางที่ 3.5 Weekly Transaction Time การให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมเคทีเอ็ม.ประจำเดือน
สิงหาคม 2550

Weekly Transaction Time								
Date	0:10:00	0:20:00	0:30:00	0:40:00	0:50:00	0:60:00	>	Total
1/8/2007	27	7	4	3	0	0	0	41
2/8/2007	44	5	2	12	0	0	0	41
3/8/2007	16	10	9	3	6	0	0	53
6/8/2007	50	3	0	0	1	0	0	53
7/8/2007	21	5	3	0	0	1	0	34
8/8/2007	21	2	0	0	0	0	0	23
9/8/2007	24	3	1	0	0	0	0	28
10/8/2007	36	8	0	0	0	0	0	44
14/8/2007	29	4	0	0	0	0	0	33
15/8/2007	20	14	2	0	0	0	0	36
16/8/2007	27	5	4	0	0	0	0	36
17/8/2007	30	8	3	0	0	0	0	41
20/8/2007	22	16	7	4	1	0	0	50
21/8/2007	30	7	5	1	0	0	0	43
22/8/2007	16	7	5	1	0	0	0	29
23/8/2007	15	1	4	1	0	0	0	21
24/8/2007	17	7	0	1	0	0	0	24
27/8/2007	42	4	0	0	0	0	0	47
28/8/2007	36	4	0	0	0	0	0	40
29/8/2007	24	14	8	0	0	0	0	37
30/8/2007	37	3	0	0	0	0	0	40
31/8/2007	21	0	0	0	0	0	0	21
Total	585	137	57	27	8	1	0	815

ตารางที่ 3.6 Weekly Transaction Time การให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมเอทีเอ็ม.ประจำเดือน
กันยายน 2550

Weekly Transaction Time								
Date	0:10:00	0:20:00	0:30:00	0:40:00	0:50:00	0:60:00	>	Total
3/9/2007	40	18	0	0	0	0	0	58
4/9/2007	16	6	0	0	0	0	0	22
5/9/2007	29	12	0	0	0	0	0	41
6/9/2007	33	3	1	0	0	0	0	37
7/9/2007	36	6	0	0	0	0	0	42
10/9/2007	26	8	0	0	0	0	0	34
11/9/2007	23	6	0	0	0	0	0	29
12/9/2007	21	11	0	0	0	0	0	32
13/9/2007	23	8	0	0	0	0	0	31
14/9/2007	38	6	0	0	0	0	0	44
17/9/2007	29	1	0	0	0	0	0	30
18/9/2007	44	1	0	0	0	0	0	45
19/9/2007	41	1	0	0	0	0	0	42
20/9/2007	21	1	0	0	0	0	0	22
21/9/2007	39	1	0	0	0	0	0	40
24/9/2007	35	2	0	0	0	0	0	37
25/9/2007	48	2	0	0	0	0	0	50
26/9/2007	52	1	0	0	0	0	0	53
27/9/2007	35	0	0	0	0	0	0	35
28/9/2007	52	0	0	0	0	0	0	52
Total	681	94	1	0	0	0	0	776

ตารางที่ 3.7 Weekly Waiting Time การให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมเอทีเอ็ม.ประจำเดือน
สิงหาคม 2550

Weekly Waiting Time								
Date	0:10:00	0:20:00	0:30:00	0:40:00	0:50:00	0:60:00	>	Total
1/8/2007	27	7	4	3	0	0	0	41
2/8/2007	34	5	2	12	0	0	0	41
3/8/2007	16	10	9	3	6	0	0	53
6/8/2007	50	3	0	0	0	0	0	53
7/8/2007	21	5	3	0	1	1	0	34
8/8/2007	21	2	0	0	0	0	0	23
9/8/2007	24	3	1	0	0	0	0	28
10/8/2007	36	8	0	0	0	0	0	44
14/8/2007	29	4	1	0	0	0	0	33
15/8/2007	20	14	2	0	0	0	0	36
16/8/2007	27	5	4	0	0	0	0	36
17/8/2007	30	8	3	0	0	0	0	41
20/8/2007	22	16	7	4	1	0	0	50
21/8/2007	30	7	5	1	0	0	0	43
22/8/2007	17	7	5	1	0	0	0	29
23/8/2007	15	1	4	1	0	0	0	21
24/8/2007	17	7	0	0	0	0	0	24
27/8/2007	42	4	0	1	0	0	0	47
28/8/2007	36	4	0	0	0	0	0	40
29/8/2007	14	14	8	1	0	0	0	37
30/8/2007	37	3	0	0	0	0	0	40
31/8/2007	21	0	0	0	0	0	0	21
Total	585	137	57	27	8	1	0	815

ตารางที่ 3.8 Weekly Waiting Time การให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมเอทีเอ็ม.ประจำเดือน
กันยายน 2550

Weekly Waiting Time								
Date	0:10:00	0:20:00	0:30:00	0:40:00	0:50:00	0:60:00	>	Total
3/9/2007	39	14	5	0	0	0	0	58
4/9/2007	12	3	5	2	0	0	0	22
5/9/2007	22	8	5	6	0	0	0	41
6/9/2007	35	2	0	0	0	0	0	37
7/9/2007	27	2	3	10	0	0	0	42
10/9/2007	25	5	1	3	0	0	0	34
11/9/2007	27	2	0	0	0	0	0	29
12/9/2007	29	2	1	0	0	0	0	32
13/9/2007	27	4	0	0	0	0	0	31
14/9/2007	36	6	2	0	0	0	0	44
17/9/2007	29	1	0	0	0	0	0	30
18/9/2007	40	4	1	0	0	0	0	45
19/9/2007	29	8	4	1	0	0	0	42
20/9/2007	22	0	0	0	0	0	0	22
21/9/2007	40	0	0	0	0	0	0	40
24/9/2007	30	7	0	0	0	0	0	37
25/9/2007	23	11	13	1	2	0	0	50
26/9/2007	38	9	6	0	0	0	0	53
27/9/2007	30	5	0	0	0	0	0	35
28/9/2007	40	5	6	1	0	0	0	52
Total	600	98	52	24	2	0	0	776

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้รายงาน Annual Transaction Time และ Annual Waiting Time เพื่อนำมาใช้
ประเมินผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการใหม่

7.1 การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์

ตารางที่ 3.9 การวิเคราะห์ Annual Transaction Time ประจำเดือนสิงหาคม 2550

Annual Transaction Time										
2007 Month	0:03:00	0:06:00	0:09:00	0:12:00	0:15:00	0:18:00	0:21:00	0:24:00	>	Total
August	4288	2059	867	410	215	119	371	0	0	8328
%	51	25	10	5	3	1	4	0	0	
Acc.%	51	76	87	92	94	96	100	100	100	

ตารางที่ 3.10 การวิเคราะห์ Annual Transaction Time ประจำเดือนกันยายน 2550

Annual Transaction Time										
Interval Time										
2007 Month	0:03:00	0:06:00	0:09:00	0:12:00	0:15:00	0:18:00	0:21:00	0:24:00	>	Total
September	6409	634	94	23	4	0	13	0	0	7177
%	89	9	1	0	0	0	0	0	0	
Acc.%	89	98	99	100	100	100	100	100	100	

ตารางที่ 3.11 การวิเคราะห์ Annual Waiting Time ประจำเดือนสิงหาคม 2550

Annual Waiting Time										
Interval Time										
2007 Month	0:03:00	0:06:00	0:09:00	0:12:00	0:15:00	0:18:00	0:21:00	0:24:00	>	Total
August	326	434	370	465	502	503	423	323	4982	8329
%	4	5	4	6	6	6	4	5	64	
Acc.%	4	9	14	19	25	31	36	40	100	

ตารางที่ 3.12 การวิเคราะห์ Annual Waiting Time ประจำเดือนกันยายน 2550

Annual Waiting Time										
Interval Time										
2007 Month	0:03:00	0:06:00	0:09:00	0:12:00	0:15:00	0:18:00	0:21:00	0:24:00	>	Total
September	5164	1021	457	225	122	88	70	24	6	7177
%	72	14	6	3	2	1	1	0	0	
Acc.%	72	86	93	96	97	99	100	100	100	

7.2 การเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม.

ตารางที่ 3.13 การวิเคราะห์ Annual Transaction Time ประจำเดือนสิงหาคม 2550

Annual Transaction Time								
Interval Time								
2007 Month	0:10:00	0:20:00	0:30:00	0:40:00	0:50:00	0:60:00	>	Total
August	524	288	3	0	0	0	0	815
%	64	36	0	0	0	0	0	
Acc.%	64	100	100	100	100	100	100	

ตารางที่ 3.14 การวิเคราะห์ Annual Transaction Time ประจำเดือนกันยายน 2550

Annual Transaction Time								
Interval Time								
2007 Month	0:10:00	0:20:00	0:30:00	0:40:00	0:50:00	0:60:00	>	Total
September	681	94	1	0	0	0	0	776
%	88	12	0	0	0	0	0	
Acc.%	88	100	100	100	100	100	100	

ตารางที่ 3.15 การวิเคราะห์ Annual Waiting Time ประจำเดือนสิงหาคม 2550

Annual Waiting Time								
Interval Time								
2007 Month	0:10:00	0:20:00	0:30:00	0:40:00	0:50:00	0:60:00	>	Total
August	585	137	57	27	8	1	0	815
%	72	17	7	3	1	0	0	
Acc.%	72	89	96	99	100	100	100	

ตารางที่ 3.16 การวิเคราะห์ Annual Waiting Time ประจำเดือนกันยายน 2550

Annual Waiting Time								
Interval Time								
2007 Month	0:10:00	0:20:00	0:30:00	0:40:00	0:50:00	0:60:00	>	Total
September	600	98	52	24	2	0	0	776
%	77	13	7	3	0	0	0	
Acc.%	77	90	97	100	100	100	100	

บทที่ 4

ผลการทดลองใช้ต้นแบบชิ้นงาน

1. คุณภาพ/ประสิทธิภาพของต้นแบบชิ้นงาน

1.1 Check List การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ภายใน 3 นาที

ขั้นการเตรียมพร้อม

1. ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์

- 1.1 ความพร้อมของโต๊ะเขียนสลิป
- 1.2 พื้นที่บริเวณ High Counter สะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบพร้อมให้บริการ
- 1.3 แยกปุ่มกดบัตรคิว
- 1.4 จัดให้มีช่องทางด่วนสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการ 1 รายการ

2. ด้านพนักงาน

- 2.1 จัดให้มี CSR. หรือพนักงานแนะนำลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการ
- 2.2 พนักงาน Branch Teller นั่งเคาน์เตอร์พร้อมให้บริการก่อน 8.15 น.
- 2.3 พนักงานเบิกเงินจากผู้รักษาเงิน พร้อมแยกธนบัตรจัดเป็นแพน
- 2.4 หัวหน้างาน (Assistant Manager) คาดการณ์และชี้แจงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ในแต่ละวัน

ขั้นการปฏิบัติงานจริง

- 1. พนักงาน CSR. หรือผู้แนะนำกล่าวต้อนรับทักทายลูกค้า
 - 1.1 ลูกค้าเขียนสลิปฝาก- ถอน หรือบริการอื่นๆ
 - 1.2 ลูกค้ากดปุ่มบัตรคิวตามประเภท
- 2. ลูกค้าเข้าใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์
 - 2.1 ฝาก – ถอนเงินไม่มาก เข้าใช้บริการตามปกติ
 - 2.2 ฝาก – ถอนเงินจำนวนมากแยกใช้บริการที่ Commercial Counter
 - 2.3 การทำรายการระหว่างพิมพ์สลิปให้กดเรียกลูกค้ารายต่อไปทันที
- 3. หัวหน้างาน (Assistant Manager) บริหารพนักงานผู้ทำหน้าที่ Branch Teller ให้

เพียงพอในแต่ละวันและแต่ละช่วงเวลา

ขั้นการทดสอบสมรรถภาพ

- เฉลี่ย/เดือน ให้บริการภายใน 3 นาทีคิดเป็น 89 %

1.2 Check List การให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม. ภายใน 10

นาที

ขั้นการเตรียมพร้อม

1.ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์

- 1.1 ความพร้อมของโต๊ะหรือเคาน์เตอร์มุมบริการเขียนใบคำขอเปิดบัญชี
- 1.2 พื้นที่บริเวณ Low Counter สะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบพร้อมให้บริการ
- 1.3 แยกปุ่มกดบัตรคิว
- 1.4 จัดเตรียมสมุด ใบคำขอเปิดบัญชี สมุดเงินฝาก บัตรเอทีเอ็ม. ให้เพียงพอหยิบใช้สะดวก

2. ด้านพนักงาน

- 2.1 จัดให้มี CSR. หรือพนักงานแนะนำลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการ
- 2.2 พนักงานมีความรอบรู้ในระบบ ขั้นตอนการเปิดบัญชีพร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม.
- 2.3 หัวหน้างาน (Assistant Manager) จัดพนักงานที่ Low Counter

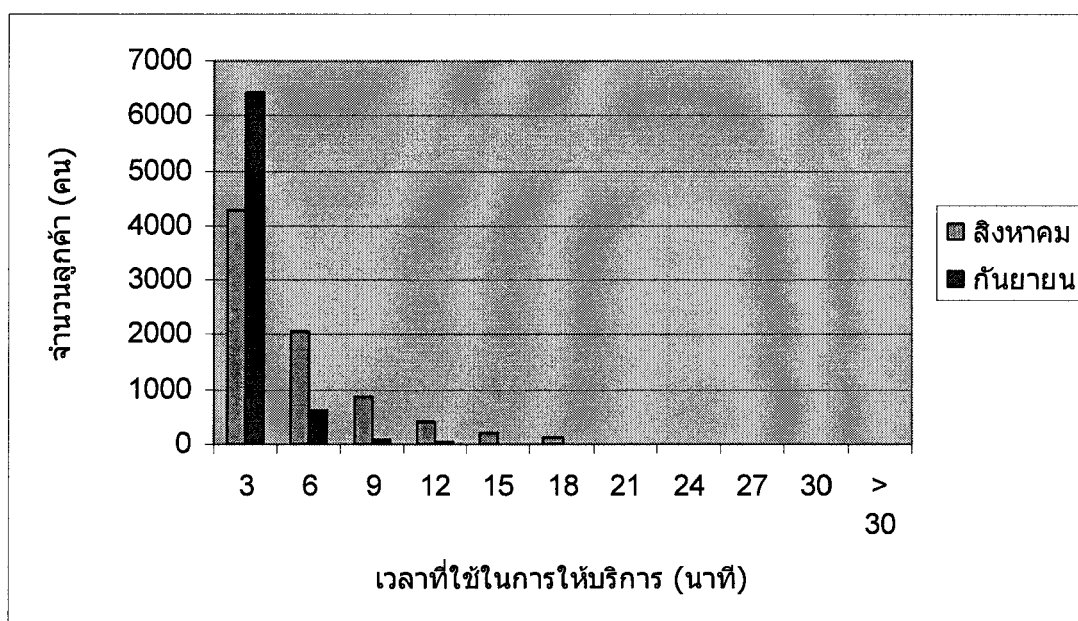
ขั้นการปฏิบัติงานจริง

- 1.พนักงาน CSR. หรือผู้แนะนำกล่าวต้อนรับทักทายลูกค้า
 - 1.1 แนะนำลูกค้ากรอกรายละเอียดใบคำขอเปิดบัญชีพร้อมตรวจเอกสาร
 - 1.2 แนะนำลูกค้ากดปุ่มบัตรคิวการเปิดบัญชี
- 2.พนักงานสร้างข้อมูลลูกค้า
 - กรณีลูกค้า KTB. เดิม กรณีลูกค้าใหม่ไม่เคยมีบัญชี → 3 นาที
- 3.พนักงานทำการเปิดบัญชี / ทำบัตรเอทีเอ็ม. → 4 – 5 ½ นาที
 - 3.1 เลือกประเภทบัญชี
 - 3.2 กำหนดเงื่อนไขการส่งจ่าย
 - 3.3 Add New Card
 - 3.3 กำหนดค่า Book No. และ Issue Book
 - 3.4 Key และพิมพ์ Slip
- 4. พนักงานผู้ปฏิบัติคนที่ 2 Get Card → 1 นาที
- 5.ส่งมอบสมุดคู่ฝากพร้อมบัตรเอทีเอ็ม.

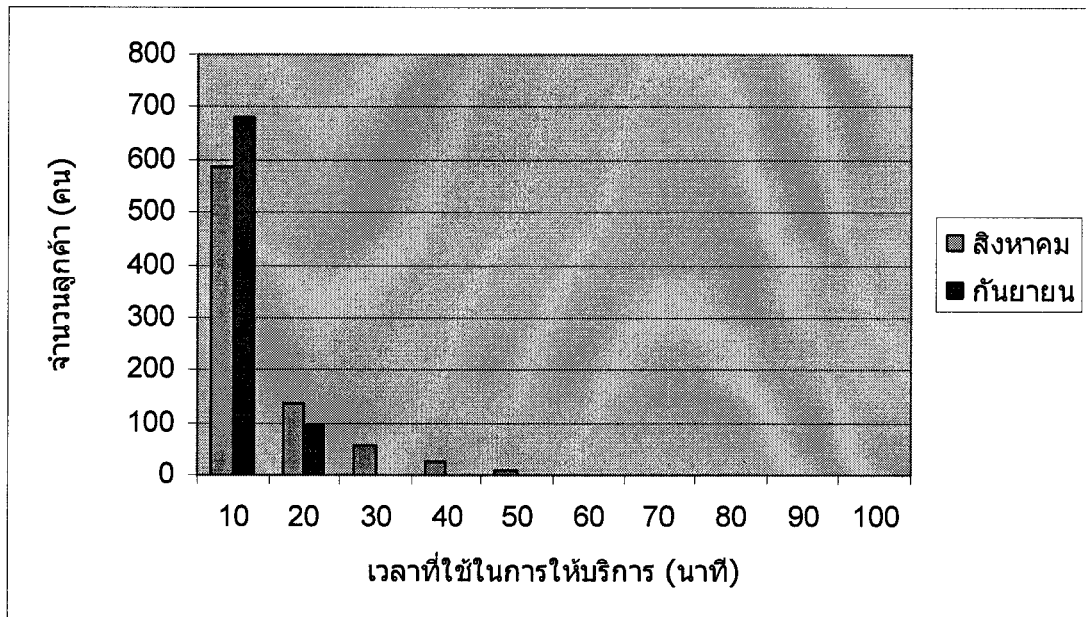
ขั้นการทดสอบสมรรถภาพ

- เฉลี่ย/เดือน ให้บริการภายใน 10 นาทีคิดเป็น 88 %

จากการทดลองนำกระบวนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ไปใช้สามารถสรุปผลเปรียบเทียบผลการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ในช่วงเดือนสิงหาคม 2550 ซึ่งเป็นช่วงที่สาขาใช้การปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม กับช่วงเดือนกันยายน 2550 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการนำกระบวนการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ไปใช้พบว่าสามารถให้บริการลูกค้าได้ภายใน 3 นาทีเพิ่มมากขึ้นกว่าเดือนสิงหาคม และนอกจากนี้ยังพบว่าสามารถให้บริการลูกค้าในการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม.ภายในเวลา 10 นาทีได้เพิ่มขึ้นอีกด้วย ดังได้แสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1 และ 4.2



ภาพที่ 4.1 กราฟแสดงการเปรียบเทียบการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์

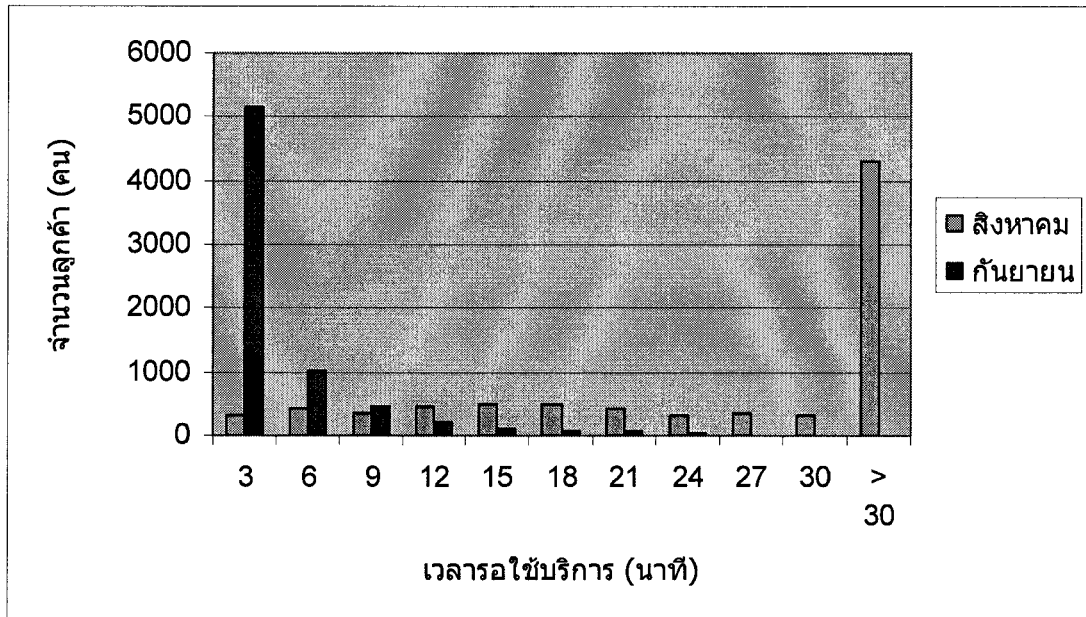


ภาพที่ 4.2 กราฟแสดงการเปรียบเทียบการให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม.

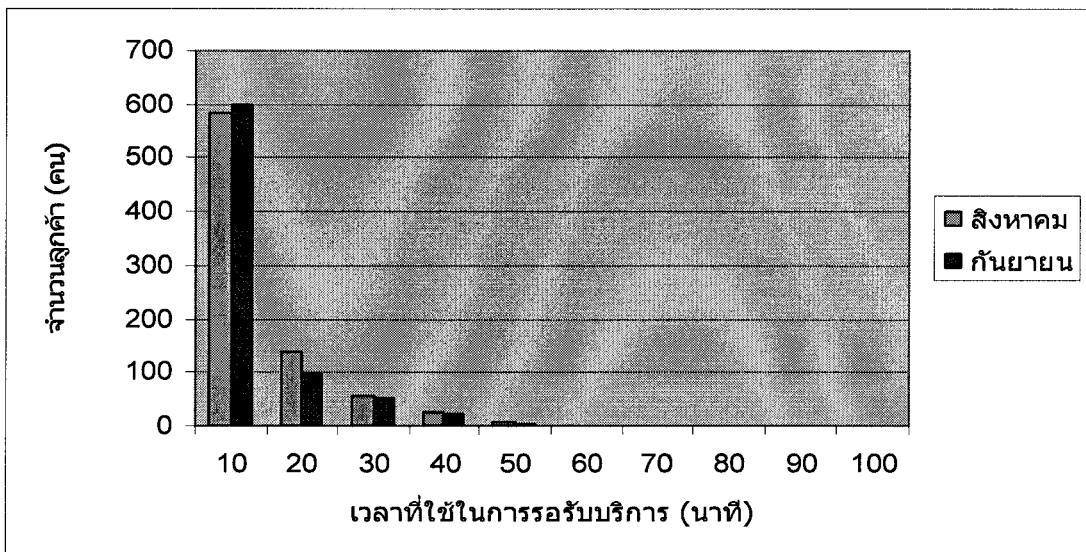
จากการนำกระบวนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ไปใช้พบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยพนักงานสามารถให้บริการลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ให้เรียบร้อยได้ภายใน 3 นาทีเพิ่ม 38% เป็น 89% และสามารถให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม. ให้เสร็จเรียบร้อยภายใน 10 นาทีเพิ่มขึ้น 24% เป็น 88%

2. ผลการนำต้นแบบกระบวนการไปใช้

จากรายงานระบบคิวในเดือนสิงหาคม 2550 และเดือนกันยายน 2550 พบว่าลูกค้าใช้เวลารอ (Waiting Time) น้อยลง ดังกราฟเปรียบเทียบประจำเดือนสิงหาคม 2550 และเดือนกันยายน 2550



ภาพที่ 4.3 กราฟแสดงการเปรียบเทียบเวลารอใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์



ภาพที่ 4.4 กราฟแสดงการเปรียบเทียบการรอรับบริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม.

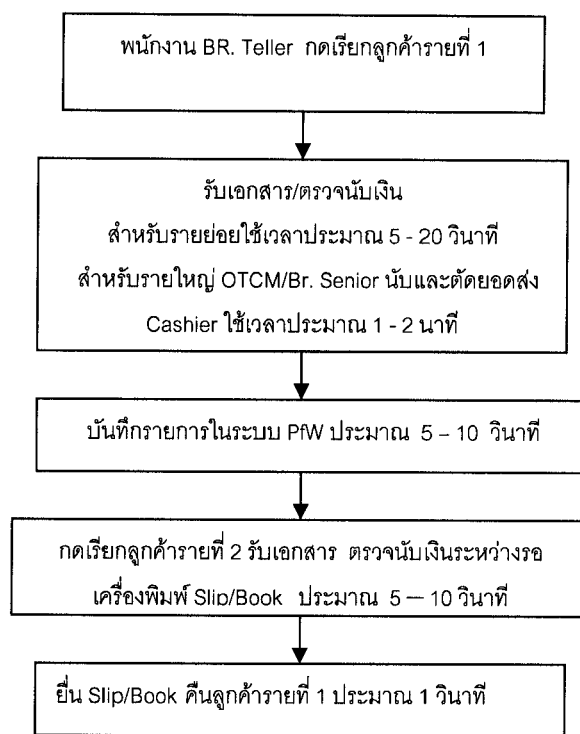
นอกจากนี้ พบว่าในกล่องรับข้อคิดเห็นจากลูกค้ามีเรื่องแนะนำและร้องเรียนลดลง 99% แต่จากการเก็บข้อมูลพบว่าสาขายังไม่สามารถให้บริการได้ตามหลักการประกันคุณภาพบริการ (SLA) ซึ่งได้กำหนดให้การบริการหน้าเคาน์เตอร์ 3 นาที และการให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็มภายใน 10 นาทีนั้น ทำให้ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานต่อไป

3. ปรับแก้ต้นแบบกระบวนการตามผลการทดลองใช้

การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ได้กำหนด Flow ในการปฏิบัติงานโดยแยกเป็น 2 กรณี
ดังนี้

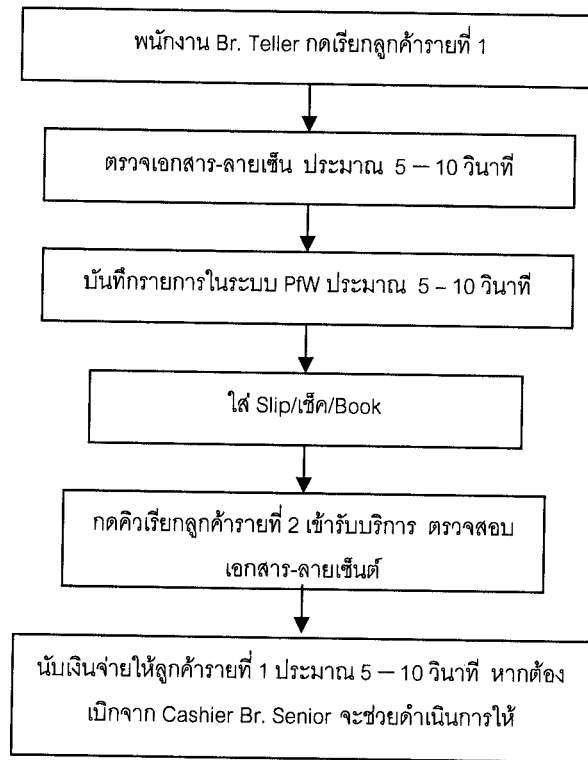
3.1 กรณีลูกค้าทำธุรกรรม 1 รายการ

กรณีฝากกำหนดให้พนักงาน Br. Teller กดเรียกคิวต่อไปทันทีเมื่อใส่ Slip /Book ให้เครื่องพิมพ์ โดยใช้เวลาให้บริการลูกค้ารายที่ 1 ประมาณ 15 - 30 วินาที ซึ่งแสดงการปฏิบัติงานได้ดังภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 Work Flow การให้บริการลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์กรณีฝากเงินสด 1 รายการ

กรณีถอนกำหนดให้พนักงาน Br. Teller กดเรียกคิวต่อไปทันทีเมื่อใส่ Slip /Book ให้เครื่องพิมพ์ โดยใช้เวลาให้บริการลูกค้ารายที่ 1 ประมาณ 10 - 20 วินาที ซึ่งแสดงการปฏิบัติงานได้ดังภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 Work Flow การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์กรณีถอนเงินสด 1 รายการ

3.1 กรณีลูกค้าทำธุรกรรมมากกว่า 1 รายการ

ทั้งกรณีฝากและถอนกำหนดให้พนักงาน Br. Teller กดปุ่ม \uparrow \rightarrow ทุกครั้งที่ทำรายการเสร็จ 1 รายการ ซึ่งปุ่มดังกล่าวเป็นปุ่มสำหรับการให้บริการลูกค้าเป็นกรณีเฉพาะโดยไม่กดบัตรคิว สถิติประเภทนี้จะถูกแยกเก็บไม่นับจำนวนรวมกับลูกค้ากดคิวปกติ

ซึ่งภายหลังจากการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานซึ่งทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในวันที่ 1 – 5 ตุลาคม 2550 สามารถแสดงผลการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ซึ่งแสดงได้ดังรายงาน Transaction Time ดังตาราง 4.1 และ 4.2

ตารางที่ 4.1 Weekly Transaction Time การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์
ประจำวันที 1 – 5 ตุลาคม 2550

Weekly Transaction Time										
Date	0:03:00	0:06:00	0:09:00	0:12:00	0:15:00	0:18:00	0:21:00	0:24:00	>	Total
1/10/2550	513	6	-	-	-	-	-	-	-	519
2/10/2550	451	4	1	-	-	-	-	-	-	456
3/10/2550	374	3	1	-	-	-	-	-	-	378
4/10/2550	336	2	-	-	-	-	1	-	-	339
5/10/2550	397	8	1	1	-	-	-	-	-	407
รวม	2071	23	3	1	0	0	1	0	0	2099

ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ Weekly Transaction Time การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์
ประจำวันที 1 – 5 ตุลาคม 2550

Weekly Transaction Time										
2007 1-5	0:03:00	0:06:00	0:09:00	0:12:00	0:15:00	0:18:00	0:21:00	0:24:00	>	Total
October	2071	23	3	1	0	0	1	0	0	2099
%	99	1	0	0	0	0	0	0	0	
Acc.%	99	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากผลการทดลองใช้กระบวนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่พบว่าสามารถให้บริการ
ลูกค้าให้เสร็จภายใน 3 นาทีได้เพิ่มขึ้นอีก 10% เป็น 99%

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1.สรุปผล

1.1 **ลักษณะของต้นแบบชิ้นงาน** ต้นแบบชิ้นงานที่ทำการศึกษามีลักษณะเป็นกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์และการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม. โดยการศึกษาและพัฒนากระบวนการได้อย่างอิงกับ Standard Operation Procedure (SOP) และระเบียบการปฏิบัติงานของธนาคาร เพื่อให้ได้กระบวนการปฏิบัติใหม่ที่มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นตามกรอบการประกันคุณภาพการให้บริการ (SLA) ซึ่งกำหนดให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ภายใน 3 นาที และการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็มภายใน 10 นาที

1.2 **การดำเนินงานพัฒนาต้นแบบชิ้นงาน** การดำเนินงานแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้

1.2.1 **การรวบรวมข้อมูล** โดยการรวบรวมข้อมูลจาก Standard Operation Procedure (SOP) , ระเบียบปฏิบัติงาน และหนังสือเวียนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการประกันคุณภาพการบริการ

1.2.2 **การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานใหม่** โดยใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์วิธีการ (Methods Analysis) , การศึกษาเวลาทำงานของเทย์เลอร์ , การวิเคราะห์กระบวนการ (Process Analysis)

1.3 **การทดลองใช้และผลการทดลอง** มีการทดลองใช้กระบวนการปฏิบัติงานใหม่ภายในสาขาสุราษฎร์ธานี โดยมีพนักงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและลูกค้าผู้ติดต่อใช้บริการเป็นระยะเวลา 1 เดือนคือตั้งแต่วันที่ 1 ถึง 30 กันยายน 2550 ตามวันและเวลาทำการปกติของธนาคาร เพื่อเปรียบเทียบกับช่วงวันที่ 1 ถึง 31 สิงหาคม 2550 ซึ่งเป็นช่วงที่ใช้การปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม โดยการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์จากรายงานระบบคิวประจำเดือน สรุปผลการทดลองได้ดังนี้

1.3.1 **การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ภายใน 3 นาที** เดือนกันยายน 2550 สามารถให้บริการเสร็จสิ้นภายใน 3 นาทีคิดเป็น 89% ของลูกค้าที่ใช้บริการกดบัตรคิว เพิ่มขึ้น 38% จากเดือนสิงหาคม 2550

1.3.2 การให้บริการเปิดบัญชีใหม่พร้อมบัตรเอทีเอ็ม. เดือนกันยายน 2550 สามารถให้บริการเสร็จสิ้นภายใน 10 นาทีคิดเป็น 88% ของลูกค้าที่กดบัตรคิว เพิ่มขึ้น 24% จากเดือนสิงหาคม 2550

นอกจากนี้ยังพบว่าลูกค้าใช้เวลารอคอยเฉลี่ยลดลง ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้าจากกล่องรับฟังความคิดเห็นในสาขาลดลง 99%

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานตามกรอบการประกันคุณภาพการให้บริการ (SLA) กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสุราษฎร์ธานีพบว่า

2.1 ลูกค้าที่ติดต่อทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1.1 ลูกค้ารายย่อยทั่วไปติดต่อทำธุรกรรมฝาก – ถอน 1 รายการไม่เกิน 10,000.- บาท

2.1.2 ลูกค้าหน่วยราชการและลูกค้าที่ติดต่อทำธุรกรรมมากกว่า 1 รายการ

2.1.3 ลูกค้ารายใหญ่ของสาขาและลูกค้าที่ติดต่อทำธุรกรรมเงินสดจำนวนมาก

2.2 จากการจัดแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็นกลุ่มดังกล่าวและจัดช่องบริการตามกลุ่มลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2.3 พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่เนื่องจากมีพนักงานอำนวยความสะดวกเรื่องการนับเงินและการรับส่งเงินกับ Cashier

2.4 การจัดให้มีพนักงานลูกค้าสัมพันธ์คอยดูแลลูกค้าและแนะนำการเขียน Slip การกรอกรายละเอียดในใบคำขอเปิดบัญชี รวมถึงการกดบัตรคิวทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตรเอทีเอ็ม. ลดลงเมื่อลูกค้าเขียนใบคำขอเปิดบัญชีเรียบร้อยแล้ว โดยสามารถลด Activity ในกระบวนการเปิดบัญชีลงได้ถึง 3 Activity

2.6 การเตรียมความพร้อมของพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งด้านอุปกรณ์เครื่องใช้รวมถึงเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจะช่วยลดการเคลื่อนไหวในการทำงาน ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 การสร้างและการพัฒนาต้นแบบชิ้นงาน

3.1.1 ปัจจุบันการปฏิบัติงานของพนักงาน Br. Teller ที่หน้าเคาน์เตอร์ยังคงต้องมีการบันทึกข้อมูลต่างๆ ผ่าน Keyboard เช่น Transaction Code , หมายเลขบัญชี , จำนวนเงิน , Book Balance และ Book No. ซึ่ง Transaction Code ที่ใช้ปัจจุบันเป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษ หากธนาคารสามารถพัฒนารูปแบบ Slip แบบใหม่ชนิดที่มีรหัสแท่ง (Bar Code) พิมพ์ไว้ เมื่อพนักงานรับเอกสารจากลูกค้าสามารถใช้เครื่องอ่านรหัสแท่งแทนการบันทึกผ่าน Keyboard จะทำให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น

3.1.2 ปัจจุบันธนาคารได้นำระบบ E-Open Account ซึ่งเป็นบริการเปิดบัญชีใหม่ทางอินเทอร์เน็ต โดยลูกค้าสามารถบันทึกรายละเอียดต่างๆ เพื่อการเปิดบัญชีได้ด้วยตนเอง และนัดหมายวันที่ต้องการรับสมุดคู่ฝาก ซึ่งระบบดังกล่าวจะช่วยลดเวลาการกรอกใบคำขอเปิดบัญชีและการสัมภาษณ์เพื่อบันทึกข้อมูลของพนักงาน Br. Senior โดยขั้นตอนการเปิดบัญชีจะเหลือเพียงการตรวจสอบข้อมูลกับบัตรประจำตัวลูกค้า , พิมพ์ใบคำขอเปิดบัญชีพร้อมสมุดคู่ฝาก ให้ลูกค้าลงนาม , ทำบัตรเอทีเอ็ม. และฝากเงินเข้าบัญชีให้ลูกค้า ซึ่งการทำ E-Open Account นั้นสาขาอาจติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตไว้ และให้พนักงานลูกค้าสัมพันธ์บริการ E-Open Account ให้ลูกค้า เพื่อให้การบริการเปิดบัญชีใหม่รวดเร็วยิ่งขึ้น

3.2 การวิจัยพัฒนาต้นแบบในขั้นต่อไป

จากการศึกษากระบวนการปฏิบัติงานตามรูปแบบใหม่พบว่ายังมีการปฏิบัติงานบางส่วนขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานอันเนื่องจากระเบียบปฏิบัติงาน เช่น ขั้นตอนการทำบัตรเอทีเอ็ม. ซึ่งต้องใช้ Branch Senior 2 คน เพื่อการ Add Card และ Get Card หากการปฏิบัติงานในส่วนดังกล่าวสามารถปฏิบัติได้ในขั้นตอนเดียวจะสามารถลดเวลาการให้บริการลงได้อีก ซึ่งจะทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

รศ.รัชต์วีรธร กาญจนปัญญาคม (2550) *การศึกษางานอุตสาหกรรม (Industrial Work Study)*

กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ท็อป

รศ.ดร.วิจิตร ตันทสุทธิ และคนอื่นๆ (2550) *การศึกษากการทำงาน (Introduction to Work Study)*

พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บมจ.ธนาคารกรุงไทย โครงการ Core Banking System (2548) “มาตรฐานการปฏิบัติงาน

(Standard Operation Procedure) ระบบ Profile for Windows-Deposit)”

(<http://www.ktb.co.th>) Retrieved July 1,2007

(http://www.en.wikipedia.org/wiki/Service_Level_Agreement) Retrieved October 6,2007

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางปิยนุช พรหมมี
วัน เดือน ปีเกิด	23 สิงหาคม 2516
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปี พ.ศ.2538
สถานที่ทำงาน	บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ตำแหน่ง	หัวหน้าส่วนบริการลูกค้า