



Krungthai

กรุงไทย

คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ชื่อตำแหน่งงาน : บริการผู้นำฝาก

ชื่อตำแหน่งงาน	บริการลูกค้า (Teller) เจ้าหน้าที่อาวุโส / เจ้าหน้าที่
สังกัด	สาขา / จุดบริการ สำนักงานเขต สายงานเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็กและรายย่อย
ผู้บังคับบัญชา	รองผู้จัดการธุรกิจการขาย (Customer Service and Sales Manager : CSSM) รองผู้จัดการจุดบริการ (Customer Service and Sales Manager @ Service Point)
ผู้ใต้บังคับบัญชา	-

คำนิยามสัญลักษณ์



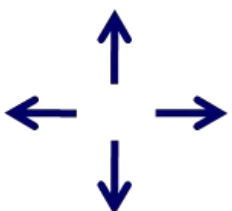
แทนจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดของกระบวนการ



แทนกิจกรรมและการปฏิบัติงาน



แทนการตัดสินใจ หรือเงื่อนไข เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ



แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน

สารบัญ

	หน้า
1. กระบวนการฝากเงินสด	3
2. กระบวนการถอนเงินสด	6
3. กระบวนการปรับสมุด	9

ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

• กรณี รับฝากเงิน แบบ Manual Key in (Normal Slip) * ไม่รวมระยะเวลารอคอย

Process	ระยะเวลา*	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
	3 นาที	1.ผู้นำฝากกดบัตรคิวที่จุดรับบัตรคิว 2.พนักงานเรียกคิวผู้นำฝาก 3.ผู้นำฝากกรอกข้อมูลลงในใบนำฝากและยื่นใบนำฝาก สมุดคู่ฝาก (ถ้ามี) และเอกสารแสดงตน พร้อมส่งมอบเงินสดให้แก่พนักงาน 4. พนักงานตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วนถูกต้องของใบรับฝากเงิน และตรวจนับเงินสดต่อหน้าผู้นำฝาก ซึ่งต้องถูกต้องตรงกับจำนวนเงินที่ผู้นำฝากระบุไว้ในใบรับฝากเงิน 5. บันทึกรายการฝากในใบรับฝากเงินผ่านระบบคอมพิวเตอร์ 6. พนักงานระบุข้อมูลลูกค้าเพื่อตรวจสอบรายชื่อลูกค้ากับรายชื่อบุคคลที่ต้องห้ามทำธุรกรรมเพื่อยืนยันว่ามิได้เป็นบุคคลต้องห้ามการทำธุรกรรม หากพบว่าลูกค้ามีรายชื่อตรงกับรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดต้องห้ามทำธุรกรรมฯ (AML Status 3) ให้ปฏิเสธการทำธุรกรรม 7. กรณีลูกค้าที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว (ลูกค้าจร) ฝากเงินสด >= เกณฑ์ที่กำหนด ให้พิสูจน์ยืนยันตัวตนผู้นำฝากด้วยการอ่านบัตรประชาชนที่เครื่องอ่านบัตร กรณีลูกค้าชาวต่างชาติ ให้ทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนลูกค้าจากเอกสารที่กำหนดตามระเบียบและทำการจัดเก็บข้อมูล KYC/CDD 8. กรณีฝากเงินข้ามจังหวัด ระบบจะคิดค่าธรรมเนียม 9. กรณีฝากเงินเกินจำนวนที่ป.ป.ง.กำหนด ให้ลูกค้ากรอกข้อมูลตามระเบียบ ปฏิบัติของ ป.ป.ง. 10. กรณีการทำธุรกรรมที่เกินอำนาจ ต้องให้ผู้มีอำนาจลงนามที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับรองรายการ โดยลงลายมือชื่อกำกับรหัสประจำตัวพนักงานด้วยทุกครั้ง 11. พิมพ์ใบรับฝากเงิน และ/หรือสมุดคู่ฝาก ตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมลงนามกำกับ 12.พนักงานส่งมอบสำเนาใบนำฝาก และ/หรือ สมุดคู่ฝาก พร้อมเอกสารแสดงตนคืนผู้นำฝาก ทั้งนี้การปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการฝากเงินดังกล่าว ให้พนักงานถือปฏิบัติ ตามระเบียบปฏิบัติงาน ภาค 1 ระเบียบปฏิบัติงานทั่วไป หมวด 2 Service	- พรบ.ปปง. พ.ศ. 2542 -พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562 -ป.ป.ง.เรื่องแนวทาง ในการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้นำฝาก และการระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ลงวันที่ 28 ม.ค. 2564

• กรณี รับฝากเงิน แบบ e-Slip / e-Signature

* ไม่รวมระยะเวลารอคอย

Process	ระยะเวลา*	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
	3 นาที	1.ผู้นำฝากกดบัตรคิวที่จุดรับบัตรคิว 2.พนักงานเรียกคิวผู้นำฝาก 3.ผู้นำฝากส่งมอบเงินสดให้แก่พนักงาน พร้อมเลขที่บัญชีที่ต้องการฝาก และ/หรือสมุดคู่ฝาก พร้อมเอกสารแสดงตน 4. พนักงานตรวจสอบเงินสดต่อหน้าผู้นำฝาก ซึ่งต้องถูกต้องตรงกับจำนวนเงินที่ผู้นำฝากแจ้งความประสงค์ 5. Dip Chip บัตรประชาชน หรือบัตรเอทีเอ็ม หรือบัตรวีซ่า เดบิต พร้อมเสียบบัตรฯ ผ่านอุปกรณ์ PIN Pad เพื่อทำการดึงข้อมูลลูกค้าขึ้นมาทำรายการอัตโนมัติ กรณี Dip Chip ไม่สำเร็จ ให้ทำรายการฝากด้วยการ Manual key in 6. บันทึกรายการฝากผ่านระบบคอมพิวเตอร์ 7. พนักงานระบุข้อมูลลูกค้าเพื่อตรวจสอบรายชื่อลูกค้ากับรายชื่อบุคคลที่ต้องห้ามทำธุรกรรมเพื่อยืนยันว่ามีได้เป็นบุคคลต้องห้ามการทำธุรกรรม หากพบว่าลูกค้ามีรายชื่อตรงกับรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดต้องห้ามทำธุรกรรมฯ (AML Status 3) ให้ปฏิเสธการทำธุรกรรม 8. กรณีลูกค้าทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว (ลูกค้าจร) ฝากเงินสด >= เกณฑ์ที่กำหนด ให้พิสูจน์ยืนยันตัวตนผู้นำฝากด้วยการอ่านบัตรประชาชนที่เครื่องอ่านบัตร กรณีลูกค้าชาวต่างชาติ ให้ทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนลูกค้าจากเอกสารที่กำหนดตามระเบียบและทำการจัดเก็บข้อมูล KYC/CDD 9. กรณีฝากเงินข้ามจังหวัด ระบบจะคิดค่าธรรมเนียม 10. กรณีฝากเงินเกินจำนวนที่ปง.กำหนด ให้ลูกค้ากรอกข้อมูลตามระเบียบ ปฏิบัติของ ปง. 11. กรณีการทำธุรกรรมที่เกินอำนาจ ต้องให้ผู้มีอำนาจลงนามที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับรองรายการ โดยตรวจสอบการรับรองรายการจากรายงาน ณ สิ้นวัน 12. พนักงานตรวจสอบความถูกต้องของรายการธุรกรรมบนระบบ PD Teller และให้ผู้นำฝากตรวจสอบข้อมูลการทำรายการบนอุปกรณ์ Signature Pad พร้อมกดยืนยันความถูกต้อง โดยลูกค้าและพนักงานไม่ต้องลงลายมือชื่อบนอุปกรณ์ Signature Pad 13. พนักงานส่งมอบใบนำฝาก หรือ สมุดคู่ฝาก พร้อมเอกสารแสดงตน คืนผู้นำฝาก	- พรบ.ป.ป.ง. พ.ศ. 2542 -พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562 -ป.ป.ง.เรื่องแนวทาง ในการระบุตัวตนและ การระบุและพิสูจน์การรับ ตัวตนของผู้นำฝาก ผลประโยชน์ที่แท้จริง ลงวันที่ 28 ม.ค. 2564

• กรณีผู้นำฝาก บริการธุรกรรมสาขาทันใจ (Get & Go)

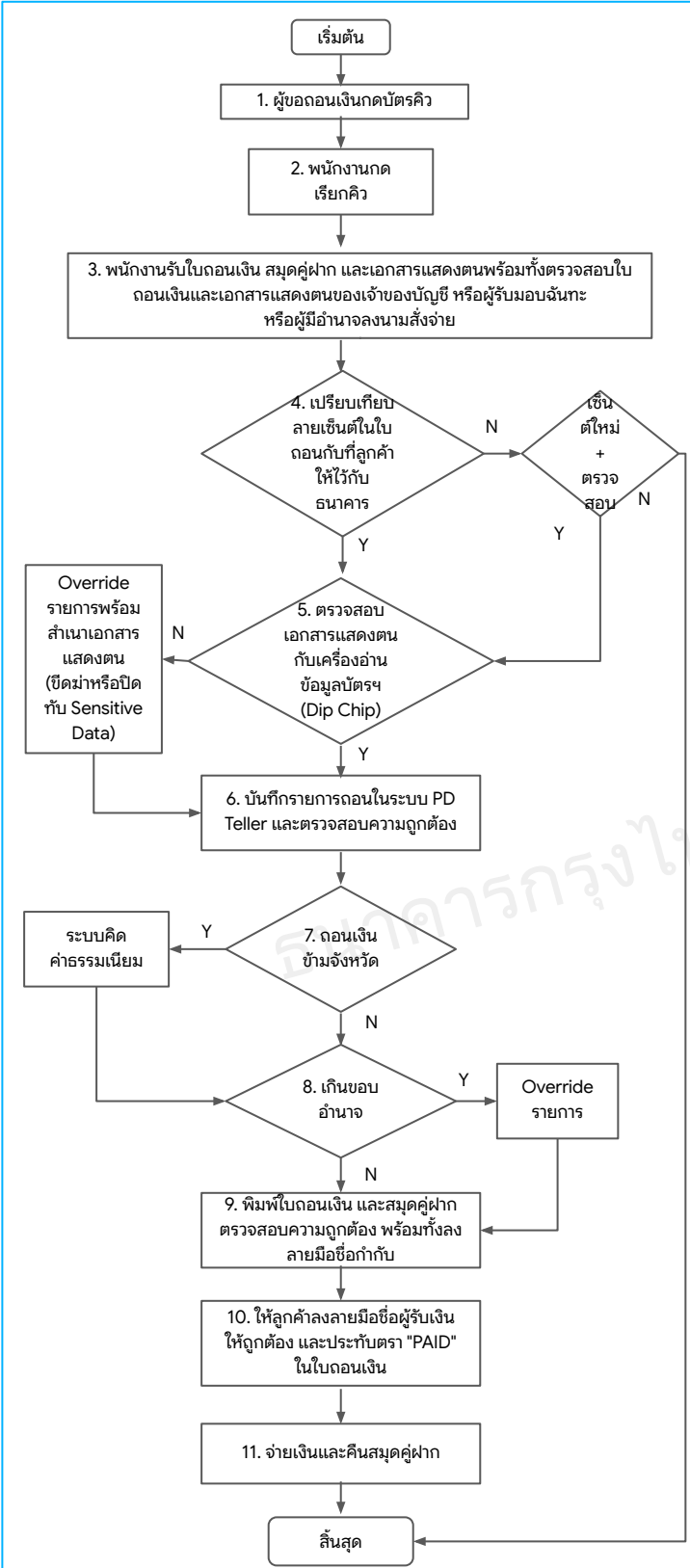
* ไม่รวมระยะเวลาารอคอย

Process	ระยะเวลา*	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
เริ่มต้น 1.ผู้นำฝากเงิน ทำธุรกรรมล่วงหน้า ผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT 2.ผู้นำฝากสร้าง QR Code บน Krungthai NEXT 3.พนักงานต้อนรับ กดคิวประเภท “ธุรกรรมสาขาทันใจ” สแกน QR Code ที่กล้อง Tablet และนำส่งบัตรคิวให้ผู้นำฝากเงิน 4.พนักงานเรียกคิวผู้นำฝาก 5.พนักงานเลือก “ธุรกรรมสาขาทันใจ”บนระบบงาน PD Teller ระบบหมายเลขคิวที่ลูกค้านำมาแสดง ระบบแสดงรายการนำฝากที่ลูกค้าทำรายการผ่าน Krungthai Next 6.ผู้นำฝากส่งมอบเงินสด และ/หรือ สมุดคู่ฝาก 7.ตรวจสอบภาพใบหน้าผู้นำฝากกับภาพใบหน้าในระบบงานธนาคาร กรณีในระบบงานไม่มีภาพใบหน้าให้ตรวจสอบกับบัตรประชาชน 8.ทบทวนข้อมูลกับลูกค้า เมื่อลูกค้ายืนยันการทำรายการแล้ว ให้นำเงินให้ถูกต้องครบถ้วน และบันทึกการทำรายการผ่านระบบคอมพิวเตอร์ 9.ฝากเงินข้ามจังหวัด 10. พนักงานทำการ Post รายการ และยืนยันการทำรายการ ระบบจะนำส่งหลักฐานไปทางแอปพลิเคชัน Krungthai Next และแจ้งผลการทำรายการไปยัง e-mail ที่ผูก Krungthai NEXT 11. พนักงานส่งมอบเอกสารแสดงตน และ/หรือ สมุดคู่ฝากคืนผู้นำฝาก สิ้นสุด	3 นาที	1. ผู้นำฝากเงิน ทำธุรกรรมล่วงหน้า ผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ในวงเงินที่กำหนด โดยรายการที่สร้างดังกล่าวมีระยะเวลาที่ต้องไปดำเนินการที่สาขาของธนาคาร ภายในระยะเวลาทำการของสาขาและภายในระยะเวลา 24 ชั่วโมง นับจากเมื่อสร้างรายการ 2. เมื่อลูกค้ามาติดต่อสาขา ให้ลูกค้าสร้าง QR Code บนแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT 3. ให้พนักงานที่ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้า กดบัตรคิวประเภท “ธุรกรรมสาขาทันใจ” ที่เครื่องรับบัตรคิว และให้ลูกค้านำ QR Code มา Scan ที่กล้อง Tablet เครื่องรับบัตรคิว โดยระบบจะแสดงหมายเลขคิวในแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT และบัตรคิวกระดาษให้กับลูกค้า เพื่อใช้ในการทำรายการ 4. พนักงานเรียกคิวผู้นำฝาก 5. พนักงานเลือก “ธุรกรรมสาขาทันใจ”บนระบบงาน PD Teller ระบบหมายเลขคิวที่ลูกค้านำมาแสดง ระบบแสดงรายการนำฝากที่ลูกค้าทำรายการผ่าน Krungthai Next 6. ผู้นำฝากส่งมอบเงินสด และ/หรือ สมุดคู่ฝาก 7. ตรวจสอบภาพใบหน้าผู้นำฝากกับภาพใบหน้าในระบบงานธนาคาร กรณีในระบบงานไม่มีภาพใบหน้า ให้ตรวจสอบกับบัตรประชาชน กรณีที่ตรวจสอบพบว่าใบหน้าลูกค้าผู้มาทำธุรกรรมไม่ตรงกับภาพใบหน้าที่ปรากฏในระบบงานของธนาคารหรือไม่ตรงกับการตรวจสอบเปรียบเทียบใบหน้ากับบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนไปทำรายการผ่านกระบวนการปกติบนระบบ PD Teller หรือปฏิเสธการทำธุรกรรมดังกล่าว 8. ให้พนักงานทบทวนข้อมูลรายการที่ลูกค้าสร้างมา อาทิ จำนวนเงินฝาก เลขที่บัญชีที่นำฝาก ชื่อบัญชีที่นำฝาก เมื่อลูกค้ายืนยันการทำรายการแล้ว ให้นำเงินให้ถูกต้องครบถ้วน และบันทึกการทำรายการผ่านระบบคอมพิวเตอร์ 9. กรณีฝากเงินข้ามจังหวัด ระบบจะคิดค่าธรรมเนียม ให้สาขาแจ้งลูกค้าให้ทราบก่อนทำรายการทุกครั้ง 10. ยืนยันการทำรายการ โดยระบบจะไม่มีการพิมพ์ใบนำฝากให้กับผู้นำฝาก หากผู้นำฝากร้องขอใบนำฝากเพื่อเป็นหลักฐานการทำรายการ ให้สาขาทำรายการ Re Print ใบนำฝากให้กับผู้นำฝาก และกรณีผู้นำฝากนำสมุดคู่ฝากมาทำรายการ ให้สาขาทำรายการ Update Passbook ให้กับผู้นำฝากด้วย ผู้นำฝากจะได้รับหลักฐานการทำรายการบนแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT และแจ้งผลการทำรายการไปยัง e-mail ที่ผู้นำฝากผูกไว้กับแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT เพื่อเป็นหลักฐาน 11. พนักงานส่งมอบเอกสารแสดงตน และ/หรือ สมุดคู่ฝากคืนผู้นำฝาก ทั้งนี้การปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการฝากเงินดังกล่าว ให้พนักงานถือปฏิบัติ ตามระเบียบปฏิบัติงาน ภาค 1 ระเบียบปฏิบัติงานทั่วไป หมวด 2 Service	- พรบ.ป.ป.ท. พ.ศ. 2542 -พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562 -ป.ป.ง.เรื่องแนวทาง ในการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ฝาก และการระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ลงวันที่ 28 ม.ค. 2564

กรณี ถอนเงิน แบบ Manual Key in (Normal Slip)

* ไม่รวมระยะเวลารอคอย

Process	ระยะเวลา *	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
---------	------------	------------------------------	---------------------



5 นาที

1. ผู้ขอถอนเงินกดบัตรคิวที่จุดรับบัตรคิว
2. พนักงานเรียกบัตรคิวผู้ขอถอนเงิน และยืนยันตัวตนผู้ขอถอนเงิน
3. พนักงานรับใบถอนเงิน สมุดคู่ฝาก และเอกสารแสดงตนพร้อมทั้งตรวจสอบใบถอนเงินและเอกสารแสดงตนของเจ้าของบัญชี หรือผู้รับมอบฉันทะ หรือผู้มีอำนาจลงนามสั่งจ่าย หรือผู้ทำธุรกรรม
กรณีผู้ขอถอนเงินไม่มีเอกสารแสดงตน ปฏิเสธด้วยความสุภาพ พร้อมแจ้งให้นำบัตรประชาชนมาทำธุรกรรมทุกครั้ง
4. เปรียบเทียบลายเซ็นต้นในใบถอนกับที่ลูกค้าให้ไว้กับธนาคารให้ถูกต้องตรงกัน
- กรณีถูกต้องตรงกับลายเซ็นที่ลูกค้าให้ไว้กับธนาคาร ดำเนินการตามข้อ 5 ต่อไป
- กรณีไม่ตรงกับลายเซ็นที่ลูกค้าให้ไว้กับธนาคาร ปฏิเสธด้วยความสุภาพ
5. ตรวจสอบเอกสารแสดงตน กับเครื่องอ่านข้อมูลบัตรฯ (Dip Chip)
- กรณีแสดงตนด้วยบัตรประชาชน และ Dip Chip บัตรสำเร็จ ไม่ต้องจัดเก็บสำเนาบัตรประชาชน กรณี Dip Chip บัตรไม่สำเร็จ ขอเอกสารแสดงตนอื่นเพิ่มเติม พร้อมสำเนาเอกสารดังกล่าว (ขีดฆ่าหรือปิดทับ Sensitive Data) ให้ลูกค้าลงนามรับรองสำเนาถูกต้องเก็บไว้เป็นหลักฐาน และให้ผู้มีอำนาจ Override รายการ พร้อมลงนามกำกับ
- กรณีลูกค้าต่างตัว ให้ตรวจสอบหนังสือเดินทาง (Passport) หรือเอกสารแสดงตนที่ส่วนราชการหรือรัฐเจ้าของสัญชาติออกให้ พร้อมสำเนาเอกสารดังกล่าว (ขีดฆ่าหรือปิดทับ Sensitive Data) ให้ลูกค้าลงนามรับรองสำเนาถูกต้องเก็บไว้เป็นหลักฐาน และให้ผู้มีอำนาจ Override รายการ พร้อมลงนามกำกับ
6. บันทึกรายการถอนในระบบ PFW และตรวจสอบความถูกต้อง
7. กรณีถอนเงินข้ามจังหวัด ระบบจะคิดค่าธรรมเนียม
8. กรณีการทำธุรกรรมที่เกินอำนาจ ต้องให้ผู้มีอำนาจลงนามที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับรองรายการ โดยลงลายมือชื่อกำกับรหัสประจำตัวพนักงานด้วยทุกครั้ง
9. พิมพ์ใบถอนเงิน และสมุดคู่ฝากตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งลงลายมือชื่อกำกับ
10. ให้ผู้ขอถอนเงินลงลายมือชื่อผู้รับเงินให้ถูกต้อง และประทับตรา "PAID" ในใบถอนเงิน กรณีได้ลงลายมือชื่อไว้ในช่อง "ผู้รับเงิน" มาก่อน ให้พนักงานผู้ให้บริการแจ้งให้ลูกค้าลงลายมือชื่อในช่อง "ผู้รับเงิน" อีกครั้ง ก่อนจ่ายเงินให้กับผู้ขอถอนเงิน
11. จ่ายเงินและคืนสมุดคู่ฝากให้ผู้ขอถอนเงินไป

ทั้งนี้การปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการถอนเงินดังกล่าว ให้พนักงานถือปฏิบัติ ตามระเบียบปฏิบัติงาน ภาค 1 ระเบียบปฏิบัติงานทั่วไป หมวด 2 Service

- พรบ.ปปง. พ.ศ. 2542
-พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562
-ปปง.เรื่องแนวทางในการระบุตัวตนของผู้นำฝาก และการระบุและพิสูจน์ตัวตนของผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ลงวันที่ 28 ม.ค. 2564

กรณี ถอนเงิน แบบ e-Slip / e-Signature

* ไม่รวมระยะเวลารอคอย

Process	ระยะเวลา *	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
เริ่มต้น 1. ผู้ขอถอนเงินกดบัตรคิว 2. พนักงานกดเรียกคิว 3. พนักงานรับสมุดคู่ฝาก และเอกสารแสดงตนของเจ้าของบัญชี หรือผู้รับมอบฉันทะ หรือผู้มีอำนาจลงนามสั่งจ่าย 4. ตรวจสอบเอกสารแสดงตนกับเครื่องอ่านข้อมูลบัตร (Dip Chip) 5. สอบถามจำนวนเงินที่ประสงค์จะถอนบันทึกรายการถอนในระบบ PD Teller 6. ตรวจสอบความถูกต้องของรายการธุรกรรมระบบ PD Teller และให้ผู้ทำธุรกรรมตรวจสอบข้อมูลการทำรายการบนอุปกรณ์ Signature Pad พร้อมกดยืนยันความถูกต้อง 7. ลูกคาลงลายมือชื่อ บนอุปกรณ์ Signature Pad 8. เปรียบเทียบลายเซ็นกับที่ลูกค้าให้ไว้กับธนาคาร 9. ถอนเงินข้ามจังหวัด 10. เกินขอบอำนาจ 11. พนักงานมอบเงินสด และ/หรือสมุดคู่ฝาก พร้อมเอกสารแสดงตนคืนผู้นำฝาก สิ้นสุด		1. ผู้ขอถอนเงินกดบัตรคิวที่จุดรับบัตรคิว 2. พนักงานเรียกบัตรคิวผู้ขอถอนเงิน และยืนยันตัวตนผู้ขอถอนเงิน 3. พนักงานรับใบถอนเงิน สมุดคู่ฝาก และเอกสารแสดงตนพร้อมทั้งตรวจสอบใบถอนเงินและเอกสารแสดงตนของเจ้าของบัญชี หรือผู้รับมอบฉันทะ หรือผู้มีอำนาจลงนามสั่งจ่าย หรือผู้ทรงเช็ค หรือผู้ทำธุรกรรม กรณีผู้ขอถอนเงินไม่มีเอกสารแสดงตน ปฏิเสธด้วยความสุภาพ พร้อมแจ้งให้นำบัตรประชาชนมาทำธุรกรรมทุกครั้ง กรณีลูกค้าใช้บริการ Krungthai Next Savings, เงินฝากออมทรัพย์เป้ามิตั้ง หรือประเภทบัญชีที่ไม่มีสมุดคู่ฝาก ให้ลูกค้าเจ้าของบัญชีหรือผู้มีอำนาจลงนามสั่งจ่าย แจ้งหมายเลขบัญชีเงินฝากที่ประสงค์จะถอนเงิน พร้อมแจ้งจำนวนเงินที่ประสงค์จะถอน 4. ตรวจสอบเอกสารแสดงตน กับเครื่องอ่านข้อมูลบัตร (Dip Chip) และตรวจสอบใบหน้าลูกค้าเจ้าของบัญชีหรือผู้มีอำนาจลงนามสั่งจ่ายให้ตรงตามหน้าบัตรประชาชนที่ลูกค้านำมาแสดง - กรณีแสดงตนด้วยบัตรประชาชน และ Dip Chip บัตรสำเร็จ ไม่ต้องจัดเก็บสำเนาบัตรประชาชน กรณี Dip Chip บัตรไม่สำเร็จ ขอเอกสารแสดงตนอื่นเพิ่มเติม พร้อมสำเนาเอกสารดังกล่าว (ขีดฆ่าหรือปิดทับ Sensitive Data) ให้ลูกค้าลงนามรับรองสำเนาถูกต้องเก็บไว้เป็นหลักฐาน และให้ผู้มีอำนาจ Override รายการ พร้อมลงนามกำกับ - กรณีลูกค้าต่างตัว ให้ตรวจสอบหนังสือเดินทาง (Passport) หรือเอกสารแสดงตนที่ส่วนราชการหรือรัฐเจ้าของสัญชาติออกให้ พร้อมสำเนาเอกสารดังกล่าว (ขีดฆ่าหรือปิดทับ Sensitive Data) ให้ลูกค้าลงนามรับรองสำเนาถูกต้องเก็บไว้เป็นหลักฐาน และให้ผู้มีอำนาจ Override รายการ พร้อมลงนามกำกับ 5. สอบถามจำนวนเงินที่ประสงค์จะถอน บันทึกรายการถอนในระบบ PD Teller และตรวจสอบความถูกต้อง 6. ตรวจสอบความถูกต้องของรายการธุรกรรมระบบ PD Teller และให้ผู้นำฝากตรวจสอบข้อมูลการทำรายการบนอุปกรณ์ Signature Pad พร้อมกดยืนยันความถูกต้อง 7. ลูกคาลงลายมือชื่อ บนอุปกรณ์ Signature Pad 8. ตรวจสอบลายมือชื่อลูกค้าเจ้าของบัญชีหรือผู้มีอำนาจลงนามสั่งจ่ายที่ลงนามบนอุปกรณ์ Signature Pad ให้ถูกต้องตรงกับลายมือชื่อในสมุดคู่ฝาก กรณีลูกค้าใช้บริการ Krungthai Next Savings, เงินฝากออมทรัพย์เป้ามิตั้ง หรือประเภทบัญชีที่ไม่มีสมุดคู่ฝาก ให้ตรวจสอบลายมือชื่อให้ถูกต้องตรงกับลายมือชื่อที่บันทึกไว้ในระบบงานตรวจสอบลายมือชื่อ ผ่านระบบ PD Teller - กรณีถูกต้องตรงกับลายเซ็นที่ลูกค้าให้ไว้กับธนาคาร ดำเนินการตามข้อ 9 ต่อไป - กรณีไม่ตรงกับลายเซ็นที่ลูกค้าให้ไว้กับธนาคาร ปฏิเสธด้วยความสุภาพ 9. กรณีถอนเงินข้ามจังหวัด ระบบจะคิดค่าธรรมเนียม 10. กรณีการทำธุรกรรมที่เกินอำนาจ ต้องให้ผู้มีอำนาจลงนามที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับรองรายการ โดยตรวจสอบการรับรองรายการจากรายงาน ณ สิ้นวัน 11. พนักงานส่งมอบเงินสด และ/หรือ สมุดคู่ฝาก พร้อมเอกสารแสดงตนคืนผู้นำฝาก - กรณีการถอนเงินสำหรับบัญชีประเภทที่มีสมุดคู่ฝาก เมื่อทำรายการสำเร็จ ระบบจะทำการปรับสมุดคู่ฝากให้เป็นปัจจุบัน หากลูกค้าต้องการรับหลักฐานการถอนเงินฝาก ให้พนักงาน Re-Print สลิปใบถอนเงิน (กระดาษ) ส่งมอบให้กับลูกค้า - กรณีถอนเงินบัญชี Krungthai NEXT Savings, เงินฝากออมทรัพย์เป้ามิตั้ง หรือบัญชีประเภทที่ไม่มีสมุดคู่ฝาก ระบบจะพิมพ์สลิปใบถอนเงินเพื่อส่งมอบให้กับลูกค้า ทั้งนี้การปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการถอนเงินดังกล่าว ให้พนักงานถือปฏิบัติ ตามระเบียบปฏิบัติงาน ภาค 1 ระเบียบปฏิบัติงานทั่วไป หมวด 2 Service	- พรบ.ปปง. พ.ศ. 2542 -พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562 -ปปง.เรื่องแนวทางในการระบุตัวตนและพิสูจน์ของผู้นำฝาก และการระบุทราบตัวตนของผู้ที่ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ลงวันที่ 28 ม.ค. 2564

กรณี ถอนเงิน บริการธุรกรรมสาขาทันที (Get & Go) * ไม่รวมระยะเวลารอคอย

Process	ระยะเวลา*	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
เริ่มต้น 1.ผู้ขอถอนเงิน ทำธุรกรรมล่วงหน้า ผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT 2.ผู้ขอถอนเงินสร้าง QR Code บน Krungthai NEXT 3.พนักงานต้อนรับ กดคิวประเภท “ธุรกรรมสาขาทันที” สแกน QR Code ที่กล้อง Tablet และนำส่งบัตรคิวให้ผู้นำฝากเงิน 4.พนักงานเรียกคิวผู้นำฝาก 5.พนักงานเลือก “ธุรกรรมสาขาทันที”บนระบบงาน PD Teller ระบุหมายเลขคิวที่ลูกค้านำมาแสดง ระบบแสดงรายการถอนเงินที่ลูกค้าทำการสกรอกลงหน้าผ่าน Krungthai Next 6.ตรวจสอบภาพใบหน้าเจ้าของบัญชีบนระบบ PD Teller กับใบหน้าจริงของผู้มาทำธุรกรรมกรณีในระบบงานไม่มีภาพใบหน้าให้ตรวจสอบกับบัตรประชาชน 7.ทบทวนข้อมูลกับลูกค้า และตรวจสอบเงื่อนไขการส่งจ่ายให้ถูกต้องตรงกัน 8.ระบบคิดค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) 9.ยืนยันการทำรายการ ระบบจะแสดง Pop Up ให้กด PIN ในแอป Krungthai NEXT 10.ลูกค้ากด PIN ยืนยันรายการ 11. Post รายการ และยืนยันการทำรายการอีกครั้ง ระบบจะนำส่งหลักฐานทาง e-mail ที่ผูก Krungthai NEXT 12. พนักงานส่งมอบเงินสด พร้อมเอกสารแสดงตน และ/หรือ สมุดคู่มือ คินผู้ทำธุรกรรม สิ้นสุด	3 นาที	1. ผู้ขอถอนเงิน ทำธุรกรรมล่วงหน้า ผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ในวงเงินที่กำหนด โดยรายการที่สร้างขึ้นแล้วมีระยะเวลาที่จะต้องไปดำเนินการที่สาขาของธนาคาร ภายในระยะเวลาทำการของสาขาและภายในระยะเวลา 24 ชั่วโมง นับจากเมื่อสร้างรายการ 2. เมื่อลูกค้ามาถึงตต่อสาขา ให้ลูกค้าสร้าง QR Code บนแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT 3. ให้พนักงานที่ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้า กดบัตรคิวประเภท “ธุรกรรมสาขาทันที” ที่เครื่องรับบัตรคิว และให้ลูกค้านำ QR Code มา Scan ที่กล้อง Tablet เครื่องรับบัตรคิว โดยระบบจะแสดงหมายเลขคิวในแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT และบัตรคิวกระดาษให้กับลูกค้า เพื่อใช้ในการทำรายการ 4. พนักงานเรียกคิวผู้ทำธุรกรรม 5. พนักงานเลือก “ธุรกรรมสาขาทันที”บนระบบงาน PD Teller ระบุหมายเลขคิวที่ลูกค้านำมาแสดง ระบบแสดงรายการถอนเงินที่ลูกค้าทำการสกรอกลงหน้าผ่าน Krungthai Next 6. ตรวจสอบใบหน้าลูกค้าเจ้าของบัญชี บนระบบ PD Teller เปรียบเทียบกับใบหน้าจริงของลูกค้าเจ้าของบัญชีที่มาทำธุรกรรม กรณีลูกค้าไม่มีภาพใบหน้าที่เก็บไว้ในระบบงานของธนาคาร ระบบจะแสดงข้อความแจ้งให้ทราบว่าไม่สามารถแสดงรูปได้ ให้พนักงานตรวจสอบเปรียบเทียบใบหน้าที่บัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้าผู้มาทำธุรกรรม รวมทั้งตรวจสอบเงื่อนไขการส่งจ่ายให้ถูกต้อง กรณีที่ตรวจสอบพบว่าใบหน้าลูกค้าผู้มาทำธุรกรรมไม่ตรงกับภาพใบหน้าที่ปรากฏในระบบงานของธนาคารหรือไม่ตรงกับการตรวจสอบเปรียบเทียบใบหน้าที่บัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้าผู้มาทำธุรกรรมแล้ว ให้พนักงานปฏิเสธการทำธุรกรรมดังกล่าว 7. ให้พนักงานทบทวนข้อมูลรายการที่ลูกค้าสร้างมา อาทิ จำนวนเงินที่ถอน เลขที่บัญชีที่ถอน ชื่อบัญชีที่นำถอน และตรวจสอบเงื่อนไขการส่งจ่าย ให้ถูกต้องตรงกัน 8. ระบบคิดค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) 9. ยืนยันการทำรายการ ระบบจะแสดง Pop Up ให้กด PIN ในแอป Krungthai NEXT 10. พนักงานแจ้งลูกค้ากด PIN เพื่อยืนยันการทำรายการ กรณีลูกค้าไม่ประสงค์กด PIN ในแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT เพื่อยืนยันการทำรายการ ให้พนักงานชี้แจงลูกค้าด้วยความสุภาพว่า การกด PIN เป็นขั้นตอนในการยืนยันตัวตนผู้ทำธุรกรรมถอนเงิน หากลูกค้าไม่กด PIN สาขาจะไม่สามารถทำการถอนเงินผ่านบริการธุรกรรมสาขาทันที (Get&Go) ตามความประสงค์ของลูกค้าได้ ทั้งนี้ สาขาสามารถทำการถอนเงินด้วยกระบวนการตามปกติบนระบบ PD Teller ให้แก่ลูกค้าได้ 11. Post รายการ และยืนยันการทำรายการอีกครั้ง โดยระบบจะไม่มีกรพิมพ์สลิปให้กับลูกค้า หากลูกค้าร้องขอสลิปเพื่อเป็นหลักฐานการทำรายการ ให้สาขาทำการ Re Print สลิปให้กับลูกค้า และกรณีลูกค้านำสมุดคู่มือมาทำการรายการ ให้สาขาทำการรายการ Update Passbook ให้กับลูกค้าด้วย ผู้ทำธุรกรรมจะได้รับหลักฐานการทำรายการบนแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT และแจ้งผลการทำรายการไปยัง e-mail ที่ผูกไว้กับแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT เพื่อเป็นหลักฐาน 12. พนักงานนับเงินให้ถูกต้องครบถ้วน ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า พร้อมเอกสารแสดงตน และ/หรือ สมุดคู่มือ คินผู้ทำธุรกรรม ทั้งนี้การปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการฝากเงินดังกล่าว ให้พนักงานถือปฏิบัติ ตามระเบียบปฏิบัติงาน ภาค 1 ระเบียบปฏิบัติงานทั่วไป หมวด 2 Service	- พรบ.ปปง. พ.ศ. 2542 -พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562 -ปง.เรื่องแนวทาง ในการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ฝากและ การระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง ลงวันที่ 28 ม.ค. 2564

* ไม่รวมระยะเวลารอคอย

Process	ระยะเวลา*	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
เริ่มต้น 1.ผู้มาทำธุรกรรมกดบัตรคิว 2.พนักงานเรียกรับคิว 3.พนักงานรับสมุดคู่มือเพื่อปรับปรุง สิ้นสุด	3 นาที	1.ผู้มาทำธุรกรรมกดบัตรคิวที่จุดรับบัตรคิว กรณี ที่ไม่สามารถรับที่เครื่อง Auto Passbook ได้ 2.พนักงานเรียกรับคิว 3.พนักงานรับสมุดคู่มือเพื่อปรับปรุง โดยตรวจสอบเลขที่บัญชีให้ถูกต้อง และระบุจำนวนเงินคงเหลือ	- พรบ.ป่ง. พ.ศ. 2542 -พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562 -ป่ง.เรื่อง แนวทาง ในการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้นำฝากและการระบุ และพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ ได้รับผลประโยชน์ที่'แท้จริง ลงวันที่' 28 ม.ค. 2564