

คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



คู่มือการปฏิบัติงานเงินฝาก

หน้า

- 1) การเปิดบัญชี 3
- 2) การรับฝากเงิน 4
- 3) การถอนเงิน 5
- 4) กฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านเงินฝาก 6



คู่มือการปฏิบัติงานสลากออมสินพิเศษ

- 1) การรับฝากสลาก 8
- 2) การถอนสลาก (ก่อนครบอายุ) 9
- 3) กฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านสลากออมสิน 10



คู่มือการปฏิบัติงานรับชำระค่าบริการ

- 1) การปฏิบัติงานรับชำระค่าบริการ (หน้าเคาน์เตอร์) 12
- 2) กฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านการรับชำระค่าบริการ 13



คู่มือการปฏิบัติงานเงินฝาก

1. การเปิดบัญชี

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา (นาที)*
1) พนักงานบริการลูกค้า ติดต่อรับลูกค้าเพื่อเปิดบัญชี  • ให้ลูกค้าแสดงบัตรประชาชน เพื่อพิสูจน์ตัวตน พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง • ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว • เปรียบเทียบข้อมูลลูกค้า (CIF) กับบัตรประชาชน • สร้าง/ แก้ไขข้อมูลลูกค้า • แจ้งยืนยันตัวตนลูกค้าตามกฎหมาย FATCA⁽¹⁾ และกฎหมาย CRS⁽²⁾	2
2) พนักงานบริการลูกค้า เปิดบัญชีโดยเลือกประเภทเงินฝากตามความประสงค์ผู้ฝาก  • จัดทำตัวอย่างลายมือชื่อหรือลายพิมพ์นิ้วมือเจ้าของบัญชี เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบลายมือชื่อ • ออกสมุดฝากเงินตามประเภทบัญชีที่ผู้ฝากมีความประสงค์ขอเปิดบัญชี โดยตรวจสอบชื่อผู้ฝาก เลขที่บัญชี จำนวนเงิน วันเดือนปีที่เปิดบัญชี ชื่อสาขา และลายมือชื่อเจ้าของบัญชีที่แสดง ในสมุดฝากเงินให้ถูกต้อง • บันทึกรายการฝากเงินในระบบงาน (CBS) หรือเครื่อง SUMO	3
3) ผู้อนุมัติ ตรวจสอบความถูกต้อง และประทับตราภายในสมุดฝากเงินหน้าสุดท้าย  • พร้อมลงลายมือชื่อกำกับ • ให้พนักงานบริการลูกค้า มอบสมุดฝากเงิน และคืนบัตรประชาชนให้ลูกค้า	2

* ไม่รวมระยะเวลารอคอย

หมายเหตุ : (1) FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) เป็นกฎหมายของสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการป้องกัน การหลีกเลี่ยงภาษีของบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลของสหรัฐอเมริกาที่ทำธุรกรรมทางการเงินระหว่างประเทศ โดยผ่านการเปิดบัญชี หรือลงทุนกับสถาบันการเงินนอกสหรัฐอเมริกา

(2) CRS (Common Reporting Standard) เป็นมาตรฐานการรายงานข้อมูลทางการเงิน เพื่อต่อต้านการเลี่ยงภาษีระหว่างประเทศ เพื่อป้องกันมิให้บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่มีถิ่นที่อยู่ในกลุ่มประเทศภายใต้ความตกลงระหว่างประเทศเกี่ยวกับภาษีอากร หลีกเลี่ยงภาษี

2. การรับฝากเงิน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระยะเวลา
(นาที)*

1) พนักงานทellers



- ให้ลูกค้าแสดงบัตรประชาชน เพื่อพิสูจน์ตัวตน
- ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว
- ตรวจสอบความถูกต้องของใบรับฝากเงิน และนับเงินให้ถูกต้องตรงตามใบรับฝากเงิน

1

2) พนักงานทellers



- ตรวจสอบ และนับเงินให้ถูกต้องตรงกับจำนวนเงินในใบรับฝากเงิน
- บันทึกรายการในระบบงาน (CBS) พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง
- ลงลายมือชื่อในใบรับฝากเงิน ระหว่างช่อง "ผู้รับเงิน" และ "ผู้รับมอบอำนาจ"
- คืนสมุดฝากเงิน และบัตรประชาชนให้ลูกค้า

2

* ไม่รวมระยะเวลารอคอย

3. การถอนเงิน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระยะเวลา
(นาที)*

1) พนักงานทellers



- ให้ลูกค้าแสดงบัตรประชาชน เพื่อพิสูจน์ตัวตน
- ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว
- ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของใบถอนเงิน และลายมือชื่อเจ้าของบัญชี

1

2) พนักงานทellers



- บันทึกรายการในระบบงาน (CBS) พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง
- ลงลายมือชื่อในใบถอนเงิน ระหว่างช่อง "ผู้จ่ายเงิน" และ "ผู้รับมอบอำนาจ" ประทับตรายาง และลงลายมือชื่อรับรองยอดเงินฝากคงเหลือใหม่ในสมุดฝากเงิน
- ส่งมอบเงิน คืนสมุดฝากเงิน และบัตรประชาชนให้ลูกค้า

2

* ไม่รวมระยะเวลาารอคอย

4. กฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านเงินฝาก

- พระราชกฤษฎีกากำหนดกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541
- พระราชกฤษฎีกากำหนดอันพึงเป็นงานธนาคารออมสิน พ.ศ. 2491
- พระราชกฤษฎีกากำหนดธุรกิจธนาคารออมสิน พ.ศ. 2504
- พระราชกฤษฎีกากำหนดธุรกิจธนาคารออมสิน พ.ศ. 2505
- พระราชกฤษฎีกากำหนดธุรกิจธนาคารออมสิน พ.ศ. 2512
- พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489
- กฎกระทรวงการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานของธนาคารออมสิน พ.ศ. 2547
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 29 (พ.ศ. 2519) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากเงิน
- กฎกระทรวงว่าด้วยการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548
- กฎกระทรวงว่าด้วยการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2565
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2491) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากเงินประเภทพันธบัตรออมสิน
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2492) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากและโอนเงิน
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2497) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากเงินประเภทพันธบัตรออมสิน
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2504) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากเงินออมสินประเภทสงเคราะห์ชีวิตและการศึกษา
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 14 (พ.ศ. 2505) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากเงินประเภทพันธบัตรออมสิน
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 15 (พ.ศ. 2505) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากเงินออมสินประเภทสงเคราะห์วิทุณ
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 29 (พ.ศ. 2519) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากเงินออมสิน
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 33 (พ.ศ. 2523) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากเงินออมสินประเภทเคหะสงเคราะห์
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 34 (พ.ศ. 2523) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากเงินประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
- The Government Savings Bank Act B.E.2489 (1946)
- ประกาศสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เรื่อง แนวทางในการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนของลูกค้า และการระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง
- ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง วิธีการแสดงตนของลูกค้าสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16
- พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 48) พ.ศ. 2562
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 355 (พ.ศ. 2562) ออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่มีธุรกรรมลักษณะเฉพาะ
- กฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2563
- กฎกระทรวงกำหนดแบบ รายการ หลักเกณฑ์ และวิธีการบันทึกข้อเท็จจริงธุรกรรม พ.ศ. 2559
- กฎกระทรวงกำหนดจำนวนเงินสดและมูลค่าทรัพย์สินในการทำธุรกรรมที่สถาบันการเงินต้องรายงานต่อสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2559
- กฎกระทรวงกำหนดธุรกรรมที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 ต้องจัดให้ลูกค้าแสดงตน พ.ศ. 2562
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติการปฏิบัติการตามความตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลแห่งประเทศสหรัฐอเมริกาฯ พ.ศ.2560
- พระราชกำหนด การแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อปฏิบัติตามความตกลงระหว่างประเทศเกี่ยวกับภาษีอากร พ.ศ. 2566
- กฎกระทรวง กำหนดการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อปฏิบัติตามความตกลงระหว่างประเทศ เกี่ยวกับภาษีอากร พ.ศ. 2566
- ประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และรูปแบบการส่งข้อมูลบัญชีทางการเงินแบบอัตโนมัติตามความตกลงพหุภาคีระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจในการแลกเปลี่ยนข้อมูลบัญชีทางการเงินแบบอัตโนมัติ
- ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565

คู่มือการปฏิบัติงานสลากออมสินพิเศษ

1. การรับฝากสลาก

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระยะเวลา
(นาที)*

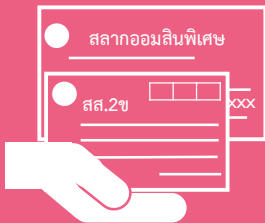
1) พนักงานทราเวลเลอร์



- ให้ลูกค้าแสดงบัตรประชาชน เพื่อพิสูจน์ตัวตน
- ให้ลูกค้าให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว
- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และตรวจนับจำนวนเงินให้ตรงกับจำนวนเงินใน สส.3

1

2) พนักงานทราเวลเลอร์



- บันทึกรายการรับฝากในระบบงาน (CBS) พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง และลงลายมือชื่อ
- มอบใบสลาก และบัตร สส.2 v ให้ลูกค้า
- รวบรวม สส.3 เพื่อตรวจสอบกับบัญชีประจำวันในระบบงาน (CBS) และเก็บไว้เป็นหลักฐานของสาขา

2

* ไม่รวมระยะเวลาออกอย

2. การถอนสลาก (ก่อนครบอายุ)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระยะเวลา
(นาที)*

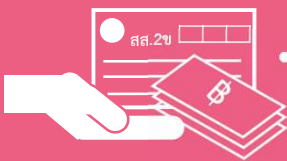
1) พนักงานทอลล์



- ให้ลูกค้าแสดงบัตรประชาชน เพื่อพิสูจน์ตัวตน
- ให้ลูกค้าให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว

1

2) พนักงานทอลล์



- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและลายมือชื่อผู้ฝากใน สส.6 กับตัวอย่างลายมือชื่อในบัตร สส.2 v พร้อมทั้งลงลายมือชื่อใน สส.6 ช่อง "ผู้รับมอบอำนาจ"
- บันทึกรายการถอนคืนสลากในระบบงาน (CBS) พิมพ์รายการใน สส.6 ประทับตรา "ถอนก่อนครบอายุ" และลงวันที่พร้อมทั้งลงลายมือชื่อกำกับ และให้ลูกค้าลงลายมือชื่อรับเงินใน สส.6 บรรทัด "ผู้รับเงิน"
- พนักงานตรวจสอบลายมือชื่อถูกต้องแล้ว ให้จ่ายเงินตาม สส.6 พร้อมทั้งคืนบัตร สส.2v ให้ลูกค้า แล้วลงลายมือชื่อในช่อง "ผู้จ่ายเงิน"
- จัดเก็บใบสลาก และ สส.6 ไว้เป็นหลักฐานของสาขา

2

* ไม่รวมระยะเวลาคอย

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านสลากออมสิน

- กฎกระทรวงว่าด้วยการรับฝากเงินประเภทสลากออมสินพิเศษ พ.ศ. 2547
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 41 (พ.ศ. 2532) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการออกสลากออมสินทุกผล
- พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489
- The Government Savings Bank Act B.E.2489 (1946)
- ประกาศสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เรื่อง แนวทางในการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนของลูกค้า และการระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง
- ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง วิธีการแสดงตนของลูกค้าสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16
- กฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2563
- กฎกระทรวงกำหนดแบบรายการ หลักเกณฑ์ และวิธีการบันทึกข้อเท็จจริงธุรกรรม พ.ศ. 2559
- กฎกระทรวงกำหนดจำนวนเงินสดและมูลค่าทรัพย์สินในการทำธุรกรรมที่สถาบันการเงินต้องรายงานต่อสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2559
- กฎกระทรวงกำหนดธุรกรรมที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 ต้องจัดให้ลูกค้าแสดงตน พ.ศ. 2562
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565

คู่มือการปฏิบัติงานรับชำระค่าบริการ

1. การรับชำระค่าบริการ (หน้าเคาน์เตอร์)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระยะเวลา
(นาที)*

1) พนักงานทราเวลเลอร์



- ให้ลูกค้าแสดงบัตรประชาชน เพื่อพิสูจน์ตัวตน
- ให้ลูกค้าให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว

1

2) พนักงานทราเวลเลอร์



- รับเงินและใบแจ้งชำระเงิน พร้อมตรวจนับเงินให้ถูกต้อง ตรงตามที่ลูกค้าแจ้ง
- บันทึกรายการรับชำระค่าบริการ
- ส่งมอบใบรับชำระเงิน และใบแจ้งชำระเงินให้ลูกค้า

2

* ไม่รวมระยะเวลาออกอย

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านการรับชำระค่าบริการ

- กฎกระทรวงการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานของธนาคารออมสิน พ.ศ. 2547
- พระราชกฤษฎีกากำหนดกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541
- พระราชกฤษฎีกากำหนดอันพึงเป็นงานธนาคารออมสิน พ.ศ. 2491
- กฎกระทรวงว่าด้วยการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548
- กฎกระทรวงว่าด้วยการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2565
- พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 (1946)
- The Government Savings Bank Act B.E.2489
- พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560
- ประกาศสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เรื่อง แนวทางในการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนของลูกค้า และการระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง
- ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง วิธีการแสดงตนของลูกค้าสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16
- กฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2563
- กฎกระทรวงกำหนดแบบรายการ หลักเกณฑ์ และวิธีการบันทึกข้อเท็จจริงธุรกรรม พ.ศ. 2559
- กฎกระทรวงกำหนดจำนวนเงินสดและมูลค่าทรัพย์สินในการทำธุรกรรมที่สถาบันการเงินต้องรายงานต่อสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2559
- กฎกระทรวงกำหนดธุรกรรมที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 ต้องจัดให้ลูกค้าแสดงตน พ.ศ. 2562
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565