



Lesson Learned

**อายัดบัญชีไม่ทัน
จากความผิดพลาดในการรับ-ส่งเอกสาร**

CONFIDENTIAL

Case Study

เคสนี้มีบุคคลที่เกี่ยวข้อง 2 ราย คือ

1. นาย ก. (พนักงานสาขา) : เป็นผู้ได้รับสิทธิเข้าระบบงานจัดการเอกสาร (Document Management System-DMS)
2. น.ส. ข. (พนักงานสาขา) : เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือหน่วยงานราชการหรือหนังสือจากกรมบังคับคดี

วันที่ 8 กรกฎาคม 2567 สาขา A ได้รับหนังสือจากสำนักงานบังคับคดี แจงให้อายัดบัญชีของลูกค้ารายนาย ค. ที่มีเงินอยู่ในบัญชี จำนวน 1,000,000 บาท และให้นำส่งเงินไปยังเจ้าพนักงานบังคับคดี

ข้อเท็จจริง

1. นาย ก. เมื่อได้รับหนังสือจากสำนักงานบังคับคดีแล้ว ไม่ได้ลงทะเบียนรับหนังสือดังกล่าวในระบบ DMS แต่นำไปวางบนโต๊ะทำงานของ น.ส. ข
2. ต่อมาหนังสือแจ้งให้อายัดบัญชี (ฉบับดังกล่าว) สูญหายก่อนที่ น.ส. ข. จะได้รับเอกสาร ทำให้สาขาไม่ได้ดำเนินการอายัดบัญชีของลูกค้ารายนาย ค. และไม่ได้นำส่งเงินให้แก่เจ้าพนักงานบังคับคดี

Case Study

3. วันที่ 1 ส.ค. 67 สำนักงานบังคับคดี มีหนังสือถึงสาขาให้นำส่งเงินที่ได้มีคำสั่งให้อายัดตามหนังสือฉบับแรก สาขาจึงดำเนินการอายัดบัญชีของลูกค้ารายนาย ค. แต่พบว่าไม่มีเงินในบัญชีดังกล่าวแล้ว เนื่องจากวันที่ 1 ส.ค. 67 พบว่า มีการถอนเงินออกไปจากบัญชีของลูกค้ารายนาย ค. จนหมดบัญชี
4. จากการตรวจสอบเพิ่มเติม โดยสุ่มตรวจการใช้งานในระบบงาน DMS พบงานค้างรอดำเนินการหลายรายการ และตรวจพบว่า หนังสือส่วนใหญ่ไม่มีการลงทะเบียนรับหนังสือ แต่ได้ดำเนินการไปเรียบร้อยแล้ว

แนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับ “ผู้ได้รับสิทธิเข้าระบบงาน DMS”

การรับ-ส่งเอกสาร

1. การรับ-ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งการนำเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชา ให้ดำเนินการผ่านระบบงาน ซึ่งระบบงานจะออกเลขที่หนังสือกำกับการออกหนังสือแต่ละฉบับ
2. เอกสารที่ใช้อ้างอิงในการนำส่งเอกสาร หรือประกอบเรื่องที่ได้รับ-ส่งระหว่างหน่วยงานตามข้อ 1. หากเป็นเอกสารที่ Scan เก็บไว้ในระบบงานแล้ว ให้อ้างอิงจากเลขที่หนังสือ หรือคำสั่ง โดยไม่ต้อง Scan เอกสารอ้างอิงอีกครั้ง

การขอใช้เอกสารระหว่างหน่วยงาน

1. กรณีที่มีการขอใช้เอกสารระหว่างหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง หรือประกอบการปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยงานจะต้องสั่งพิมพ์เอกสารออกจากระบบงาน ให้ถือปฏิบัติดังนี้
 - 1.1 กรณีส่งให้แก่หน่วยงานภายในธนาคาร ต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้ที่หัวหน้าหน่วยงานมอบหมายก่อน จึงดำเนินการได้
 - 1.2 กรณีส่งให้แก่หน่วยงานภายนอกธนาคาร ต้องได้รับอนุมัติการเปิดเผยข้อมูลตามระเบียบธนาคารก่อนจึงดำเนินการได้
2. การจัดส่งเอกสารให้กับหน่วยงานตามข้อ 1. ให้หัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้ที่หัวหน้าหน่วยงานมอบหมายควบคุมดูแลการจัดส่งให้เป็นไปตามระเบียบระบบงานจัดการเอกสาร และระเบียนการรักษาความลับและการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า

แนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับ “ผู้จัดการสาขา”

การรับ-ส่งเอกสาร

1. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้ปฏิบัติตามระเบียบวินัยของธนาคาร
2. ตรวจสอบรายงานต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
3. สอบทานกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้เป็นไปตามระเบียบ และคู่มือปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด
4. เมื่อมีการตรวจพบข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามระเบียบธนาคาร ควรเรียกพนักงานเข้ามาสอบถามโดยทันที

แนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับ “ผู้ได้รับสิทธิเข้าระบบงาน DMS”

การดำเนินการเก็บเอกสาร

1. ผู้มีสิทธิดำเนินการกับเอกสารในระบบงาน ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ใน [คู่มือปฏิบัติงาน](#) เรื่องระบบจัดการเอกสาร

ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การกระทำดังกล่าวของนาย ก. (พนักงานสาขา) และผู้จัดการสาขา เป็นการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามระเบียบธนาคาร ดังนี้

- ระเบียบปฏิบัติงาน ที่ [\(สจว.\) 478/2568](#) หมวด Process หมวดย่อย Other เรื่องระบบงานจัดการเอกสาร Document Management System (DMS)
- ระเบียบปฏิบัติงาน ที่ [วพส. 340/2568](#) หมวด HR เรื่อง [วินัยและโทษทางวินัย](#) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

(ข้อ 2.3) ต้องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่การงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารให้เกิดผลดี หรือความก้าวหน้าแก่ธนาคาร ด้วยความเอาใจใส่ รับผิดชอบรักษาผลประโยชน์ของธนาคาร

มาตรฐานโทษทางวินัย

เริ่มตั้งแต่ขั้นภาคทัณฑ์ขึ้นไป

ผลกระทบต่อธนาคาร

ธนาคารอาจจะต้องชดใช้ความเสียหายให้แก่สำนักงานบังคับคดี