

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์ (Objective)	- 1 -
2. ขอบเขต (Scope)	- 1 -
3. คำจำกัดความ (Definition)	- 2 -
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)	- 3 -
5. ระเบียบปฏิบัติการ (Procedure)	- 4 -
6. เอกสารอ้างอิง (Reference)	- 5 -

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

- 1) เพื่อกำหนดขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงานก่อนเริ่มให้บริการ (Before Start) ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 2) เพื่อกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยระดับสูงสุด ในการรับมอบและขนส่งเงินสด (Float) และทรัพย์สินของบริษัทจากสำนักงานใหญ่ (HQ) ไปยังบูธปฏิบัติงาน
- 3) เพื่อป้องกันความเสี่ยงและลดโอกาสในการสูญหายหรือการทุจริตในระหว่างกระบวนการขนย้าย
- 4) เพื่อให้มั่นใจว่าบูธปฏิบัติงานมีความพร้อม (Readiness) ทั้งด้านสถานที่, อุปกรณ์, และสต็อกเงินสด ก่อนเปิดให้บริการลูกค้า
- 5) เพื่อรับประกันว่าบูธสามารถเปิดให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด และสร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพ

2. ขอบเขต (Scope)

ระเบียบการปฏิบัติงานนี้ มีผลบังคับใช้กับ พนักงานบริการลูกค้า (Customer Service Officer), ฝ่ายคลัง (Stock), และผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประจำบูธแลกเปลี่ยนเงินตราทุกสาขา

โดยครอบคลุมกระบวนการ "ก่อนการให้บริการ" (Pre-Operation) ทั้งหมด ตั้งแต่:

- การเข้าปฏิบัติงาน: การบันทึกเวลาเข้างาน ณ สำนักงานใหญ่ (HQ)
- การรับมอบและขนส่งทรัพย์สิน: การรับมอบเงินสด (Float), การตรวจสอบฉันทน, และการปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยในการขนส่งไปยังบูธ
- การเตรียมความพร้อมบูธ: การเข้าพื้นที่อย่างปลอดภัย (ล็อกประตู), การตรวจนับเงินสด, การทำความสะอาดสถานที่, และการเปิดระบบ/อุปกรณ์ให้พร้อมบริการ
- การเปิดให้บริการ: การยืนยันความพร้อมและเปิดบูธตามเวลาที่กำหนด

เอกสารนี้ใช้เป็นมาตรฐานหลักในการปฏิบัติงาน, การฝึกอบรม, และการตรวจสอบ (Audit) เพื่อให้มั่นใจว่าการเริ่มต้นปฏิบัติงานมีทั้งความปลอดภัยและความพร้อมสูงสุด

3. คำจำกัดความ (Definition)

3.1 คำจำกัดความด้านเอกสาร (Document Definitions)

- SOP (Standard Operating Procedure): ระเบียบการปฏิบัติงาน (เอกสารฉบับนี้) ซึ่งอธิบายภาพรวมของกระบวนการ, ความรับผิดชอบ, และขั้นตอนหลักในการปฏิบัติงาน
- WI (Work Instruction): วิธีการปฏิบัติงาน (เอกสารย่อย) ที่อธิบายรายละเอียด "วิธีการ" (How-to) ในการทำงาน ณ จุดปฏิบัติงานจริง ที่ละขั้นตอน

3.2 คำจำกัดความด้านบุคคล (Personnel Definitions)

- พนักงาน (Employee): พนักงานบริการลูกค้า (Customer Service Officer) หรือตำแหน่งอื่นใดที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานหน้าบูธ
- ลูกค้า (Customer): ผู้รับบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

3.3 คำจำกัดความด้านธุรกรรม (Transaction Definitions)

- ธุรกรรม (Transaction): กระบวนการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา ไม่ว่าจะเป็น "ซื้อ" (Buy - ลูกค้านำเงินบาทมาซื้อเงินต่างประเทศ) หรือ "ขาย" (Sell - ลูกค้านำเงินต่างประเทศมาขายเป็นเงินบาท)
- เงินสด (Cash): ธนบัตรและเหรียญ ทั้งสกุลเงินบาท (THB) และสกุลเงินต่างประเทศ (FX)
- เงินโอน (Transfer): การชำระเงินหรือรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น QR Code, Bank Transfer)
- การทวนสอบ (Verification): ขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องซ้ำ (Double-check) เพื่อป้องกันความผิดพลาด เช่น การกดเครื่องคิดเลข 2 ครั้ง, การสแกนสลิป QR Code, หรือการนับเงินสดต่อหน้าลูกค้า

3.4 คำจำกัดความด้านการกำกับดูแลและความเสี่ยง (Compliance & Risk Definitions)

- KYC/AML (Know Your Customer / Anti-Money Laundering): กระบวนการและข้อบังคับทางกฎหมายในการรู้จักลูกค้า และการป้องกันการฟอกเงิน รวมถึงการตรวจสอบรายชื่อลูกค้า (Screening) กับฐานข้อมูล ปปง. (AMLO)
- ธนบัตรต้องสงสัย (Suspected Note): ธนบัตรที่ผ่านการตรวจสอบเบื้องต้น (ด้วยสายตา, สัมผัส, หรือเครื่องมือ) แล้วมีข้อบ่งชี้ว่า อาจจะเป็นธนบัตรปลอม (Counterfeit)

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

4.1 พนักงานบริการลูกค้า (Customer Service Officer)

- **ด้านการบริการ (Service):**
 - มีหน้าที่ต้อนรับลูกค้าด้วยมาตรฐาน Service Mind กล่าวขอบคุณลูกค้า และสร้างประสบการณ์เชิงบวก เพื่อรักษาภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำขององค์กร
- **ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance):**
 - รับผิดชอบ 100% ในการตรวจสอบและยืนยันตัวตนลูกค้า (KYC) โดยใช้เอกสารตัวจริง (Passport/บัตรประชาชน).
 - ดำเนินการตรวจสอบรายชื่อลูกค้า (AMLO Screening) และบังคับใช้เกณฑ์วงเงิน (เช่น 500,000 หรือ 800,000 บาท) ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด
- **ด้านการปฏิบัติงานและความแม่นยำ (Operation & Accuracy):**
 - รับผิดชอบต่อความถูกต้องแม่นยำในการคำนวณอัตราแลกเปลี่ยนการนับเงินสด (ต้องนับบนโต๊ะ/ต่อหน้ากล้อง) และการทวนสอบการโอนเงิน (สแกน QR Code ทุกครั้ง)
- **ด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Management):**
 - มีหน้าที่ตรวจสอบธนบัตรที่รับมาจากลูกค้าอย่างละเอียด และต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการจัดการธนบัตรปลอม (TT-WI-005) อย่างรัดกุมเมื่อพบเหตุต้องสงสัย
- **ด้านการบันทึกข้อมูล (Data Integrity):**
 - รับผิดชอบในการบันทึกธุรกรรม (Log) ลงใน Report ประจำวัน "ทันที" หลังจบรายการ และจัดเก็บเอกสารประกอบ (KYC, สลิป) ให้ครบถ้วน เพื่อการตรวจสอบย้อนกลับ (Audit Trail)
- **ด้านการรายงาน (Reporting):**
 - ต้องรายงานเหตุการณ์ผิดปกติทุกชนิด (เช่น พบธนบัตรปลอม, ระบบล่ม) ต่อผู้บังคับบัญชา (ผู้จัดการสาขา) "ทันที"

4.2 ผู้จัดการสาขา / หัวหน้างาน (Branch Manager / Supervisor)

- **ด้านการกำกับดูแล (Oversight):**
 - มีหน้าที่กำกับดูแล, สุ่มตรวจสอบ (Spot Check), และประเมินผล เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานปฏิบัติตาม SOP และ WI ทุกขั้นตอน
- **ด้านการสนับสนุน (Support):**
 - ทำหน้าที่เป็นจุดรับเรื่องและสนับสนุนการตัดสินใจ (Escalation Point) ในสถานการณ์ที่พนักงานไม่สามารถจัดการได้เอง (เช่น การยืนยันธนบัตรปลอม, การจัดการข้อร้องเรียน, การอนุมัติธุรกรรมพิเศษ)
- **ด้านการพัฒนา (Development):**
 - มีหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะ (Feedback) และฝึกสอน (Coaching) พนักงาน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการและความแม่นยำในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

5. ระเบียบปฏิบัติการ (Procedure)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุม
พนักงานบริการลูกค้า	เริ่มต้น	
พนักงานบริการลูกค้า	เดินทางมาที่สำนักงานใหญ่ (HQ) และสแกนลายนิ้วมือเพื่อบันทึกเวลาเข้างาน	- ต้องเผื่อเวลาเดินทาง เพื่อให้สามารถเปิดบูธได้ตรงเวลา อ้างอิง: TT-WI-001
ฝ่ายคลัง (Stock) ผู้จัดการ	มอบถุงเงิน (Float) และกุญแจบูธให้แก่พนักงาน	-
พนักงานบริการลูกค้า	ติดต่อรับถุงเงินจากฝ่ายสต็อก หรือผู้จัดการที่สำนักงานใหญ่ และลงนามรับมอบ	- ต้องตรวจสอบสภาพถุงเงินว่าปิดผนึก (Seal) สมบูรณ์ ไม่ชำรุด "ก่อน" ลงนามรับมอบ อ้างอิง: TT-WI-001
พนักงานบริการลูกค้า	ตรวจสอบสภาพถุงเงินปกติหรือไม่	- ถุงเงินต้องปิดผนึกสมบูรณ์ - ถุงเงินต้องไม่อยู่ในสภาพชำรุด อ้างอิง: TT-WI-001
พนักงานบริการลูกค้า	<div> <div>No</div> <div>Yes</div> </div> <div> <div>แจ้งผู้บังคับบัญชา/สต็อก ทันททีและหยุดกระบวนการถัดไป</div> <div>เดินทางไปยังบูธ โดยปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยสูงสุด</div> </div>	<div>ห้ามเปิดเผยยูนิฟอร์มขณะเดินทาง</div> <div>ห้ามแหวะหรือออกนอกเส้นทางหลัก</div> <div>ห้ามมีบุคคลภายนอกร่วมเดินทาง</div> <div>ห้ามเปิดถุงเงินระหว่างทาง</div> <div>อ้างอิง: TT-WI-001</div>

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุม
พนักงานบริการลูกค้า	เมื่อถึงบูธ ใช้กุญแจ/รหัสเข้าบูธ และล็อคประตูจากด้านในทันที	- ต้องสร้าง “พื้นที่ปลอดภัย” (Secure Zone) ก่อนดำเนินการต่อ อ้างอิง: TT-WI-001
พนักงานบริการลูกค้า	เปิดถุงเงิน และตรวจนับยอดเงินสด (Float) เทียบใบปะหน้า “ต่อนักกล้อง CCTV”	- ควร “เปิดถุงเงิน” หลังจากทีล็อคประตูเรียบร้อยแล้วเท่านั้น - ตรวจนับยอดเงินด้วยเครื่องนับต่อนักกล้องวงจรปิดเท่านั้น อ้างอิง: TT-WI-002
พนักงานบริการลูกค้า	ตรวจสอบยอดเงินถูกต้องครบถ้วนหรือไม่	- หากพบ ยอดเงินและสภาพธนบัตร ไม่ถูกต้องครบถ้วน ห้ามเริ่มธุรกรรม ให้แจ้งผู้จัดการทันที อ้างอิง: TT-WI-002
พนักงานบริการลูกค้า	“ห้ามเริ่มธุรกรรม” “รายงานต่อผู้จัดการทันที”	
พนักงานบริการลูกค้า	เตรียมความพร้อมบูธและระบบต่างๆ	- ทำความสะอาดบูธ (ใน/นอก) - เปิดระบบ/PC/อุปกรณ์ - ตรวจสอบอินเทอร์เน็ต - สร้างไฟล์ Report ประจำวัน - จัดสต็อกเงินและเอกสาร อ้างอิง: TT-WI-002
พนักงานบริการลูกค้า	เปิดม่านและไฟส่องสว่าง พร้อมให้บริการตามเวลาที่สาขากำหนด	- งดออกนอกบูธ (ซื้ออาหาร) ใน 1 ชั่วโมงแรกหลังเปิดบริการ อ้างอิง: TT-WI-002
	จบ	

6. เอกสารอ้างอิง (Reference)

- TT-WI-001 การรับมอบและขนส่งเงินเพื่อปฏิบัติงาน
- TT-WI-002 ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมและเปิดบูธ
- TT-JD-001 ใบกำหนดหน้าที่งาน พนักงานบริการลูกค้า

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์ (Objective)	- 1 -
2. ขอบเขต (Scope)	- 1 -
3. คำจำกัดความ (Definition)	- 2 -
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)	- 3 -
5. ระเบียบปฏิบัติการ (Procedure)	- 4 -
6. เอกสารอ้างอิง (Reference)	- 5 -

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

- 1) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ตั้งแต่การต้อนรับลูกค้า, การสอบถามความต้องการ, ไปจนถึงการปิดงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุด
- 2) เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินธุรกรรม (ซื้อ/ขาย/โอน) ทุกรายการ มีความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) และ สอดคล้องกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Compliance) ทั้งของบริษัทและข้อบังคับภายนอก (KYC/AML)
- 3) เพื่อกำหนดขั้นตอนที่รัดกุมในการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) เช่น การตรวจสอบและจัดการธนบัตรต้องสงสัย (Counterfeit), การทวนสอบยอด (Verification), และการยืนยันการโอนเงิน (Transfer Verification) เพื่อปกป้องทรัพย์สินของบริษัทและพนักงาน

2. ขอบเขต (Scope)

ระเบียบการปฏิบัติงานนี้ มีผลบังคับใช้กับ พนักงานบริการลูกค้า (Customer Service Officer) และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน ที่ปฏิบัติงาน ณ บูธแลกเปลี่ยนเงินตราของบริษัท ที.ที. เคอร์เรนซี เอ็กซ์เชนจ์ จำกัด ทุกสาขา

โดยครอบคลุมกระบวนการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Interaction) ทั้งหมด ตั้งแต่:

- การต้อนรับและสอบถามความต้องการ (Welcoming & Inquiry)
- การตรวจสอบและยืนยันตัวตนลูกค้า (KYC/AML)
- การตรวจสอบธนบัตร (Banknote Verification)
- การจัดการกรณีพบธนบัตรต้องสงสัย (Counterfeit Handling)
- การดำเนินการธุรกรรม (ซื้อ/ขาย/โอน)
- และการปิดงานบริการ (Closing Transaction)

เอกสารนี้ใช้เป็นมาตรฐานหลักในการปฏิบัติงาน, การฝึกอบรม, และการตรวจสอบ (Audit) เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัยสูงสุดขององค์กร

3. คำจำกัดความ (Definition)

3.1 คำจำกัดความด้านเอกสาร (Document Definitions)

- SOP (Standard Operating Procedure): ระเบียบการปฏิบัติงาน (เอกสารฉบับนี้) ซึ่งอธิบายภาพรวมของกระบวนการ, ความรับผิดชอบ, และขั้นตอนหลักในการปฏิบัติงาน
- WI (Work Instruction): วิธีการปฏิบัติงาน (เอกสารย่อย) ที่อธิบายรายละเอียด "วิธีการ" (How-to) ในการทำงาน ณ จุดปฏิบัติงานจริง ที่ละขั้นตอน

3.2 คำจำกัดความด้านบุคคล (Personnel Definitions)

- พนักงาน (Employee): พนักงานบริการลูกค้า (Customer Service Officer) หรือตำแหน่งอื่นใดที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานหน้าบูธ
- ลูกค้า (Customer): ผู้รับบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

3.3 คำจำกัดความด้านธุรกรรม (Transaction Definitions)

- ธุรกรรม (Transaction): กระบวนการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา ไม่ว่าจะเป็น "ซื้อ" (Buy - ลูกค้านำเงินบาทมาซื้อเงินต่างประเทศ) หรือ "ขาย" (Sell - ลูกค้านำเงินต่างประเทศมาขายเป็นเงินบาท)
- เงินสด (Cash): ธนบัตรและเหรียญ ทั้งสกุลเงินบาท (THB) และสกุลเงินต่างประเทศ (FX)
- เงินโอน (Transfer): การชำระเงินหรือรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น QR Code, Bank Transfer)
- การทวนสอบ (Verification): ขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องซ้ำ (Double-check) เพื่อป้องกันความผิดพลาด เช่น การกดเครื่องคิดเลข 2 ครั้ง, การสแกนสลิป QR Code, หรือการนับเงินสดต่อหน้าลูกค้า

3.4 คำจำกัดความด้านการกำกับดูแลและความเสี่ยง (Compliance & Risk Definitions)

- KYC/AML (Know Your Customer / Anti-Money Laundering): กระบวนการและข้อบังคับทางกฎหมายในการรู้จักลูกค้า และการป้องกันการฟอกเงิน รวมถึงการตรวจสอบรายชื่อลูกค้า (Screening) กับฐานข้อมูล ปнг. (AMLO)
- ธนบัตรต้องสงสัย (Suspected Note): ธนบัตรที่ผ่านการตรวจสอบเบื้องต้น (ด้วยสายตา, สัมผัส, หรือเครื่องมือ) แล้วมีข้อบ่งชี้ว่า อาจจะเป็นธนบัตรปลอม (Counterfeit)

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

4.1 พนักงานบริการลูกค้า (Customer Service Officer)

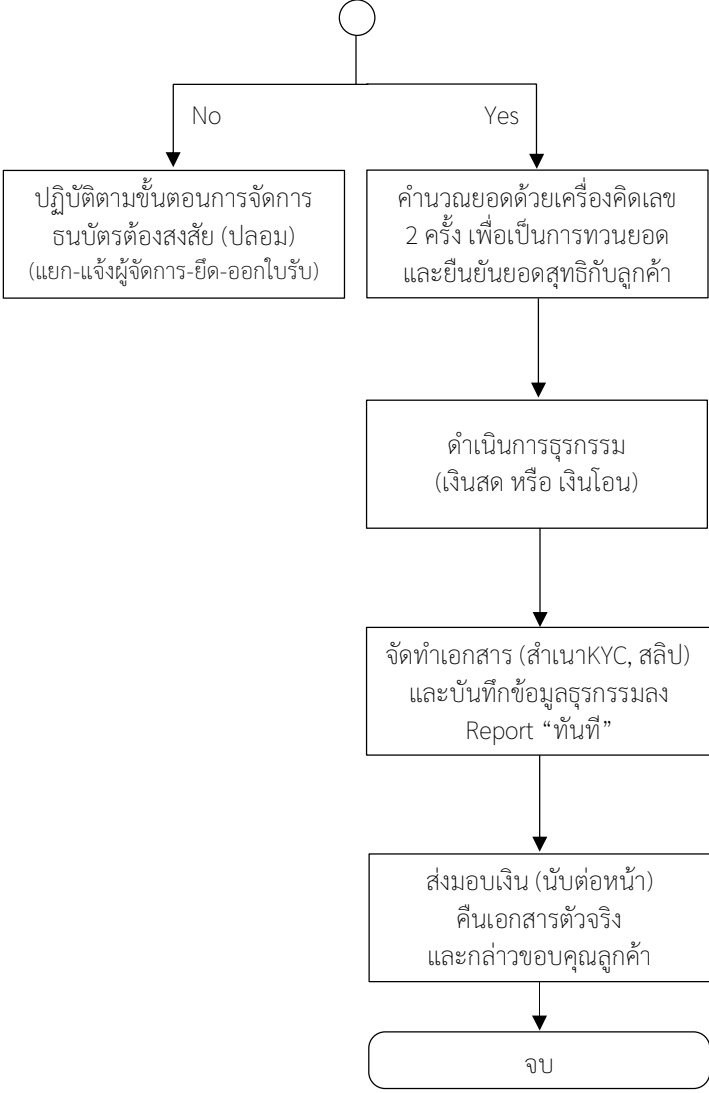
- **ด้านการบริการ (Service):**
 - มีหน้าที่ต้อนรับลูกค้าด้วยมาตรฐาน Service Mind กล่าวขอบคุณลูกค้า และสร้างประสบการณ์เชิงบวก เพื่อรักษาภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำขององค์กร
- **ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance):**
 - รับผิดชอบ 100% ในการตรวจสอบและยืนยันตัวตนลูกค้า (KYC) โดยใช้เอกสารตัวจริง (Passport/บัตรประชาชน).
 - ดำเนินการตรวจสอบรายชื่อลูกค้า (AMLO Screening) และบังคับใช้เกณฑ์วงเงิน (เช่น 500,000 หรือ 800,000 บาท) ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด
- **ด้านการปฏิบัติงานและความแม่นยำ (Operation & Accuracy):**
 - รับผิดชอบต่อความถูกต้องแม่นยำในการคำนวณอัตราแลกเปลี่ยนการนับเงินสด (ต่อนับบนโต๊ะ/ต่อหน้ากล้อง) และการทวนสอบการโอนเงิน (สแกน QR Code ทุกครั้ง)
- **ด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Management):**
 - มีหน้าที่ตรวจสอบธนบัตรที่รับมาจากลูกค้าอย่างละเอียด และต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการจัดการธนบัตรปลอม (TT-WI-005) อย่างรัดกุมเมื่อพบเหตุต้องสงสัย
- **ด้านการบันทึกข้อมูล (Data Integrity):**
 - รับผิดชอบในการบันทึกธุรกรรม (Log) ลงใน Report ประจำวัน "ทันที" หลังจบรายการ และจัดเก็บเอกสารประกอบ (KYC, สลิป) ให้ครบถ้วน เพื่อการตรวจสอบย้อนกลับ (Audit Trail)
- **ด้านการรายงาน (Reporting):**
 - ต้องรายงานเหตุการณ์ผิดปกติทุกชนิด (เช่น พบธนบัตรปลอม, ระบบล่ม) ต่อผู้บังคับบัญชา (ผู้จัดการสาขา) "ทันที"

4.2 ผู้จัดการสาขา / หัวหน้างาน (Branch Manager / Supervisor)

- **ด้านการกำกับดูแล (Oversight):**
 - มีหน้าที่กำกับดูแล, สุ่มตรวจสอบ (Spot Check), และประเมินผล เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานปฏิบัติตาม SOP และ WI ทุกขั้นตอน
- **ด้านการสนับสนุน (Support):**
 - ทำหน้าที่เป็นจุดรับเรื่องและสนับสนุนการตัดสินใจ (Escalation Point) ในสถานการณ์ที่พนักงานไม่สามารถจัดการได้เอง (เช่น การยืนยันธนบัตรปลอม, การจัดการข้อร้องเรียน, การอนุมัติธุรกรรมพิเศษ).
- **ด้านการพัฒนา (Development):**
 - มีหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะ (Feedback) และฝึกสอน (Coaching) พนักงาน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการและความแม่นยำในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

5. ระเบียบปฏิบัติการ (Procedure)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุม
พนักงานบริการลูกค้า	เริ่มต้น	
พนักงานบริการลูกค้า	กล่าวทักทายลูกค้าด้วยรอยยิ้ม และมาตรฐานที่กำหนด	- ต้องให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม ห้ามเหยียดเชื้อชาติหรือแสดงท่าทีที่ไม่เหมาะสม อ้างอิง: TT-WI-003
พนักงานบริการลูกค้า	สอบถามความต้องการ (ซื้อ/ขาย, สกุลเงิน) และขอยืนยันตัวตน (KYC)	- ต้องใช้เอกสาร “ตัวจริง” (Passport/บัตรประชาชน) เท่านั้น และตรวจสอบวันหมดอายุ อ้างอิง: TT-WI-003, TT-WI-004
พนักงานบริการลูกค้า	(กรณีซื้อเงินต่างประเทศ) ดำเนินการตรวจสอบรายชื่อ AMLO และวงเงินตามกฎหมาย	- หากพบชื่อต้องสงสัย (ติด List) หรือทำรายการเกินวงเงินที่กำหนด (เช่น 800K) ให้แจ้งผู้จัดการทันที อ้างอิง: TT-WI-004
พนักงานบริการลูกค้า	รับเงินจากลูกค้า และตรวจสอบธนบัตร (สภาพชำรุด, รอยขีดเขียน)	- ต้องนับเงินบนโต๊ะที่ละใบต่อหน้ากล้องและใช้เครื่องมือตรวจสอบ (UV) อ้างอิง: TT-WI-003, TT-WI-004
พนักงานบริการลูกค้า	ตรวจสอบ <u>ต้องไม่ใช่</u> ธนบัตรต้องสงสัย (ปลอม)	- ห้ามแจ้งลูกค้าว่า “ปลอม” ให้ใช้คำว่า “ไม่ผ่านมาตรฐาน” และห้ามส่งธนบัตรที่ยืนยันว่าปลอม อ้างอิง: TT-WI-005

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุม
พนักงานบริการลูกค้า ผู้จัดการ		<p>- ห้ามใช้ปั๊ม Reprint โดยเด็ดขาด อ้างอิง: TT-WI-006, TT-WI-007</p>
พนักงานบริการลูกค้า		<p>- โอนเข้า ต้องสแกน QR Code และตรวจสอบสลิปทุกครั้ง - โอนออก ดูชื่อบัญชีผู้รับโอน ต้องตรงกับ KYC อ้างอิง: TT-WI-006</p>
พนักงานบริการลูกค้า		<p>- ห้ามสะสมธุรกรรมไว้บนทีกที่หลัง เพื่อป้องกันยอดเงินซ้อน อ้างอิง: TT-WI-004, TT-WI-007</p>
พนักงานบริการลูกค้า		<p>- ห้ามลิ้มคิ่น Passport/บัตรประชาชน ลูกค้าโดยเด็ดขาด อ้างอิง: TT-WI-007</p>

6. เอกสารอ้างอิง (Reference)

- TT-WI-003 ขั้นตอนการต้อนรับและรับมอบรายการลูกค้า
- TT-WI-004 ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและสต็อกตามกฎหมาย
- TT-WI-005 ขั้นตอนการจัดการเมื่อพบธนบัตรปลอม
- TT-WI-006 ขั้นตอนการดำเนินการซื้อ/ขายและรับ/โอนเงิน
- TT-WI-007 ขั้นตอนการจบรายการและปิดงานลูกค้า
- TT-JD-001 ใบกำหนดหน้าที่งาน พนักงานบริการลูกค้า

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์ (Objective)	- 1 -
2. ขอบเขต (Scope)	- 1 -
3. คำจำกัดความ (Definition)	- 2 -
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)	- 3 -
5. ระเบียบปฏิบัติการ (Procedure)	
5.1 การบริหารสต็อกเงินสด (Cash Stock Management)	- 4 -
5.2 การจัดการยอดเงินผิดปกติ (Discrepancy Management)	- 5 -
5.3 การจัดการปัญหาหน้างาน/ทรัพย์สิน (Incident & Asset Management)	- 6 -
5.4 การปฏิบัติเมื่อออกนอกบูธ (Out of Booth Protocol)	- 7 -
6. เอกสารอ้างอิง (Reference)	- 8 -

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

- 1) เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน สำหรับจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ (Irregular Events) ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อลดผลกระทบต่อการบริการลูกค้าและความเสี่ยงขององค์กร
- 2) เพื่อสร้างความมั่นใจว่าพนักงานสามารถจัดการสต็อกเงินสดหมุนเวียน (Float) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเบิกเงินด่วน (Urgent Replenishment) หรือจัดการกรณีเงินไม่เพียงพอ (Out of Stock) โดยไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสในการรับบริการ
- 3) เพื่อกำหนดขั้นตอนที่รัดกุมในการตรวจสอบและรายงาน เมื่อพบยอดเงินผิดปกติ (ขาด/เกิน) ให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างทันท่วงที (Real-time) เพื่อการตรวจสอบ
- 4) เพื่อกำหนดช่องทางการแจ้งเหตุ (Escalation Channel) สำหรับปัญหาด้านอุปกรณ์และโครงสร้างบุธ และการรับมือบุคคลภายนอก อย่างถูกต้อง
- 5) เพื่อสร้างมาตรการรักษาความปลอดภัยสูงสุดของทรัพย์สิน และข้อมูลลับของลูกค้า (PDPA) ในกรณีที่พนักงานมีความจำเป็นต้องออกนอกพื้นที่ปฏิบัติงาน
- 6) เพื่อสร้างระบบการเบิกจ่ายวัสดุสิ้นเปลือง (เช่น อุปกรณ์สำนักงาน) ให้เป็นไปตามรอบเวลาที่กำหนด และเพียงพอต่อการใช้งาน

2. ขอบเขต (Scope)

ระเบียบการปฏิบัติงานนี้ มีผลบังคับใช้กับ พนักงานบริการลูกค้า (Customer Service Officer), ผู้จัดการสาขา, ฝ่ายคลัง (Stock) และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำบุธแลกเปลี่ยนเงินตราทุกสาขา

โดยครอบคลุมกระบวนการจัดการ "เหตุการณ์ไม่ปกติ" (Irregular Events) และ "งานสนับสนุนการปฏิบัติงาน" (Operational Support Tasks) ที่เกิดขึ้นระหว่างกะ (During the Day) หลังจากเปิดบุธและก่อนปิดกะ ซึ่งรวมถึง:

1. การบริหารสต็อกเงินสด (Cash Stock Management):
 - ขั้นตอนการเบิกเงินด่วน (Urgent Replenishment) กรณีเงินบาทไม่เพียงพอ
 - ขั้นตอนการจัดการกรณีเงินสกุลต่างประเทศ (FX) ไม่เพียงพอต่อการบริการ
 - การบันทึกการเบิกเงินใน Report (Logging)
2. การจัดการยอดเงินผิดปกติ (Discrepancy Management):
 - ขั้นตอนการตรวจสอบ, การติดตาม, และการรายงาน เมื่อพบยอดเงินขาด/เกิน (เงินซื้อต)
 - การยกระดับการรายงาน (Escalation) ผ่านช่องทาง Line ที่กำหนด
3. การจัดการปัญหาหน้างาน (Incident Management):
 - การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากรณีลูกค้ารอไม่ได้ (เช่น ระบบล่ม)
 - ช่องทางการแจ้งเหตุขัดข้อง (อุปกรณ์สำนักงาน และ โครงสร้างบุธ)
 - มาตรการรับมือบุคคลภายนอก (เช่น พนักงานเก็บค่าบริการ)
4. การรักษาความปลอดภัย (Security Protocol):
 - ขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินและข้อมูล เมื่อพนักงานมีความจำเป็นต้องออกนอกพื้นที่บุธชั่วคราว
5. การสนับสนุนการปฏิบัติงาน (Support Task):
 - ขั้นตอนและรอบเวลาในการเบิกอุปกรณ์สำนักงานประจำสัปดาห์

3. คำจำกัดความ (Definition)

3.1 คำจำกัดความทั่วไป (General Definitions)

- SOP: ระเบียบการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure) – เอกสารนี้
- WI: วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) – เอกสารย่อยที่อธิบายวิธีการทำงานในแต่ละขั้นตอน
- พนักงาน: พนักงานบริการลูกค้า (Customer Service Officer)
- ผู้บังคับบัญชา: ผู้จัดการสาขา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลการปฏิบัติงาน
- Stock (ฝ่ายคลัง): แผนกหรือบุคคลที่รับผิดชอบในการจัดเตรียม, เบิกจ่าย, และกระทบยอดเงินสด (Float) และสต็อกเงิน

3.2 คำจำกัดความด้านการบริหารเงินสด (Cash Management Definitions)

- สต็อกเงิน (Cash Stock): เงินสด (ทั้ง THB และ FX) ที่พนักงานมีไว้ในมือเพื่อให้บริการลูกค้า
- การเบิกเงินด่วน (Urgent Replenishment): กระบวนการร้องขอเงินสด (มักจะเป็นเงินบาท) จาก Stock/HQ เมื่อเงินในสต็อกไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้ารายใหญ่
- เงินชดเชย (Cash Discrepancy): สภาวะที่ยอดเงินสดที่นับได้จริง ไม่ตรงกับ (ขาดหรือเกิน) ยอดเงินที่ควรจะเป็นในระบบหรือรายงาน
- การตรวจสอบ (Investigation): กระบวนการที่ Stock หรือผู้จัดการ ดำเนินการตรวจสอบ (เช่น ตรวจสอบกล้องวงจรปิด) เพื่อหาสาเหตุของเงินชดเชย

3.3 คำจำกัดความด้านการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Definitions)

- เหตุการณ์ไม่ปกติ (Incident): สถานการณ์ใดๆ ที่อยู่นอกเหนือการทำงานปกติ เช่น ระบบล่ม, อุปกรณ์ขัดข้อง, หรือการรับมือบุคคลภายนอก
- ช่องทางการแจ้งเหตุ (Escalation Channel): ช่องทางที่กำหนดไว้สำหรับรายงานปัญหา เช่น Line กลุ่ม "TT Jomtien Gang", "TT Buakhao Zone"
- บุคคลภายนอก (External Party): บุคคลที่ไม่ใช่พนักงานบริษัท ที่มาติดต่อขอเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการแลกเงิน (เช่น พนักงานเก็บค่าน้ำ/ค่าไฟ)
- การรักษาความปลอดภัย (Security Protocol): ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อป้องกันทรัพย์สินและข้อมูล (เช่น การล็อกตู้เซฟ, การล็อกหน้าจอคอมพิวเตอร์) เมื่อพนักงานออกนอกบูธ
- อุปกรณ์สำนักงาน (Supplies): วัสดุสิ้นเปลืองที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (เช่น กระดาษ, หมึกพิมพ์, แบบฟอร์ม KYC) ซึ่งต้องมีการเบิกจ่ายตามรอบเวลาที่กำหนด

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

4.1 พนักงานบริการลูกค้า (Customer Service Officer)

- **ด้านการบริหารสต็อก (Stock Management):**
 - รับผิดชอบในการประเมินสต็อกเงินสด (THB/FX) หน้าบูธ และดำเนินการเบิกเงินด่วน (Urgent Replenishment) หรือ รับออเดอร์ลูกค้า (กรณี FX ไม่พอ) โดยต้องติดต่อ Stock/ผู้จัดการ "ทันที" ห้ามปฏิเสธลูกค้า
 - ต้องบันทึกการเบิกเงินทุกครั้งลงใน Report "ทันที" เพื่อป้องกันการหลงลืมและยอดเงินซื้อต
- **ด้านการจัดการยอดผิดปกติ (Discrepancy Management):**
 - รับผิดชอบในการตรวจสอบและรายงานยอดเงินขาด/เกิน (เงินซื้อต) ต่อ Stock "ทันที" ที่ตรวจพบ ห้ามปกปิด
 - ต้องระบุช่วงเวลาที่เกิดเหตุให้ชัดเจน และรายงานในช่องทาง Line ที่กำหนด (เช่น TT Buakhao Zone) กรณียอดเกิน 100 บาท
- **ด้านการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management):**
 - ต้องใช้ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Problem Solving) และเสนอทางออกให้ลูกค้า (เช่น ขอข้อมูลติดต่อกลับ) กรณี ระบบล่มและลูกค้ารอไม่ได้
 - ต้องรายงานปัญหาอุปกรณ์ (เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องนับเงิน) หรือโครงสร้างบูธ (เช่น แอร์, ไฟ) ในช่องทาง Line ที่ กำหนด (เช่น TT Jomtien Gang) และ Tag ผู้รับผิดชอบ (เช่น พี่เบนซ์, พี่ลม) ให้ถูกต้อง
 - ต้องตรวจสอบและยืนยันตัวตนบุคคลภายนอก (เช่น พนักงานเก็บค่าไฟ) และ "ต้อง" โทรขออนุมัติจาก Stock "ก่อน" จ่ายเงินทุกครั้ง
- **ด้านความปลอดภัย (Security Protocol):**
 - รับผิดชอบในการรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินและข้อมูล 100% เมื่อจำเป็นต้องออกนอกบูธ (เช่น ไปห้องน้ำ)
 - "ต้อง" ล็อกเงินสดในตู้เซฟ, ล็อกเอกสาร KYC, และล็อกหน้าจอคอมพิวเตอร์ (Lock Screen) ทุกครั้งก่อนออกจากบูธ
- **ด้านการสนับสนุน (Support Task):**
 - รับผิดชอบในการตรวจสอบสต็อกวัสดุสิ้นเปลือง (เช่น กระดาษ, แบบฟอร์ม) และดำเนินการเขียน "ใบเบิกเครื่องใช้ สำนักงาน" ตามรอบเวลาที่กำหนด (เช่น ทุกวันพฤหัสบดี)

4.2 ผู้จัดการสาขา / หัวหน้างาน (Branch Manager / Supervisor)

- **ด้านการกำกับดูแล (Oversight):**
 - มีหน้าที่กำกับดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนการจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ
- **ด้านการสนับสนุน (Support):**
 - ทำหน้าที่เป็นจุดรับเรื่องและสนับสนุนการตัดสินใจ (Escalation Point) ในการแก้ไขปัญหา (เช่น อนุมัติการจ่ายเงินให้ บุคคลภายนอก, ช่วยเหลือกรณีลูกค้ารอไม่ได้)
- **ด้านการตรวจสอบ (Audit):**
 - รับรายงานยอดเงินซื้อต (ขาด/เกิน) และประสานงานกับ Stock เพื่อเริ่มกระบวนการตรวจสอบ (เช่น ตรวจสอบ CCTV)

4.3 ฝ่ายคลัง (Stock) / Admin Team

- **ด้านการสนับสนุน (Support):**
 - รับแจ้งเหตุและดำเนินการแก้ไขปัญหา (เช่น จัดส่งเงินด่วน, ประสานงานช่าง, จัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงาน)
 - รับรายงานยอดเงินซื้อตและดำเนินการตรวจสอบกล้องวงจรปิดตามที่พนักงานแจ้งช่วงเวลา

5. ระเบียบปฏิบัติการ (Procedure)

5.1 การบริหารสต็อกเงินสด (Cash Stock Management)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุม
พนักงานบริการลูกค้า	<p>เริ่มต้น</p> <p>ประเมิน สต็อกเงินสด (THB/FX) ระหว่างการทำธุรกรรม</p>	- ต้องตรวจสอบสต็อกเงินสดคงเหลือ เทียบกับความต้องการของลูกค้า “ก่อน” ยืนยันการทำธุรกรรม อ้างอิง: TT-WI-008
พนักงานบริการลูกค้า	<p>ตรวจสอบ สต็อกเงินสดเพียงพอ หรือไม่</p>	- หากพบเงินไม่เพียงพอ ต้องเสนอ ทางออกให้ลูกค้า ห้ามปล่อยให้ ลูกค้าจากไปพร้อมปัญหา อ้างอิง: TT-WI-008
พนักงานบริการลูกค้า	<p>No</p> <p>Yes</p> <p>เช็คว่าเป็นเงินใดไม่เพียงพอ (1) กรณีเงินบาท (THB) (2) กรณีเงินต่างประเทศ (FX)</p> <p>ดำเนินการตามขั้นตอนปกติ (TT-SOP-002)</p>	-
พนักงานบริการลูกค้า ฝ่ายคลัง (สต็อก) ผู้จัดการ	<p>กรณีเงินบาท (THB) ไม่เพียงพอ</p> <p>กรณีเงินต่างประเทศ (FX) ไม่เพียงพอ</p>	- ห้ามรอหรือชะลอการติดต่อ - ห้ามแจ้งลูกค้าว่า “ไม่มีเงิน” หรือ “เงินไม่พอ” โดยไม่ประสานงาน กับสต็อกหรือผู้จัดการก่อน อ้างอิง: TT-WI-008
พนักงานบริการลูกค้า	<p>รับออเดอร์จากลูกค้า “โทรแจ้งสต็อก/ผู้จัดการทันที” ขอเบิกเงินบาทด่วน</p> <p>รับออเดอร์จากลูกค้า “โทรแจ้งสต็อก/ผู้จัดการทันที” ขอเบิกเงินต่างประเทศด่วน</p>	- ต้องแจ้งสกุลเงินที่ต้องการเบิก เงินด่วนให้ชัดเจน อ้างอิง: TT-WI-008
พนักงานบริการลูกค้า ฝ่ายคลัง (สต็อก)	<p>ประสานงานรับเงินด่วน และบันทึก การเบิกเงิน ลงใน Report ทันที</p> <p>ประสานงานรับเงินด่วน และบันทึก การเบิกเงิน ลงใน Report ทันที</p>	- ต้องบันทึกการเบิกใน Report ทันที ห้ามหลงลืม เพื่อป้องกัน ยอดเงินผิดพลาด อ้างอิง: TT-WI-008
	จบ	

5.2 การจัดการยอดเงินผิดพลาด (Discrepancy Management)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุม
พนักงานบริการลูกค้า	เริ่มต้น	
พนักงานบริการลูกค้า	ระหว่างบริการ ตรวจนับยอดเงินให้ตรงกับระบบทุกครั้ง	- ต้องตรวจสอบตรวจสอบยอดเงินให้ตรงกับระบบทุกครั้งที่มีการรับหรือจ่ายเงิน อ้างอิง: TT-WI-009
พนักงานบริการลูกค้า	พบยอดเงินผิดพลาด “ขาด” หรือ “เกิน” หรือไม่	- หากพบยอดเงินผิดพลาดให้แจ้งเหตุทันที “ห้ามปกปิด” ห้ามรอแจ้งตอนสิ้นวัน อ้างอิง: TT-WI-009
พนักงานบริการลูกค้า	ดำเนินการตามขั้นตอนปกติ (TT-SOP-002)	
พนักงานบริการลูกค้า	หยุดการทำธุรกรรมชั่วคราว ทบทวนกิจกรรม/เอกสารล่าสุดเพื่อหาสาเหตุเบื้องต้น	- หากพบยอดเงินผิดพลาดห้ามทำธุรกรรมต่อจนกว่าจะมั่นใจหรือได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา อ้างอิง: TT-WI-009
พนักงานบริการลูกค้า ฝ่ายคลัง (สต็อก) ผู้จัดการ	โทรหาฝ่ายคลัง/ผู้จัดการทันที แจ้งจำนวนเงินและช่วงเวลาที่น่าสงสัยว่าเกิดเหตุเพื่อให้ดู CCTV	- แจ้งข้อมูลช่วงเวลาให้แม่นยำ เพื่อให้การตรวจสอบรวดเร็วขึ้น อ้างอิง: TT-WI-009
พนักงานบริการลูกค้า	ยอดเงินที่ขาด/เกิน มากกว่า 100 บาท หรือไม่	-
พนักงานบริการลูกค้า	แจ้งยอดเงินซื้อต ในไลน์กลุ่มที่กำหนดทันที	- ต้องระบุ ชื่อพนักงาน และยอดที่ซื้อตให้ชัดเจนในไลน์กลุ่ม อ้างอิง: TT-WI-009
พนักงานบริการลูกค้า	บันทึกยอดขาด/เกิน ลงใน Report ประจำวันทุกครั้ง (แม้จะติดตามคืนได้ในภายหลัง)	- การบันทึกยอดผิดพลาด เพื่อเป็นหลักฐานความรับผิดชอบ อ้างอิง: TT-WI-009
	จบ	

5.3 การจัดการปัญหาหน้างาน/ทรัพย์สิน (Incident & Asset Management)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุม
พนักงานบริการลูกค้า	<p>เริ่มต้น</p> <p>ระหว่างการบริการพบปัญหาหน้างาน (เช่น อุปกรณ์เสีย, ระบบล่ม, วัสดุสิ้นเปลืองหมด)</p> <p>ปัญหาที่พบเร่งด่วนหรือไม่</p> <p>No</p> <p>Reporting Issue ปัญหาไม่เร่งด่วน/ลูกค้ารอได้</p> <p>Yes</p> <p>Urgent Issue ปัญหาเร่งด่วน/ลูกค้ารอไม่ได้ เช่น ระบบล่ม/คอมพิวเตอร์ค้าง</p>	<p>- ต้องประเมินผลกระทบต่อการบริการลูกค้าทันที อ้างอิง: TT-WI-010</p>
พนักงานบริการลูกค้า		-
พนักงานบริการลูกค้า	<p>กรณีอุปกรณ์/โครงสร้างชำรุด (เช่น เครื่องนับเงิน, แอร์, ไฟ) ถ่ายรูปและระบุอาการแจ้งในไลน์กลุ่ม "TT Jomtien Gang"</p> <p>กรณีวัสดุใกล้หมด/ใกล้รอบเบิก (เช่น กระดาษ, แบบฟอร์ม) คำนวณปริมาณที่ต้องใช้จริงและเขียนใบเบิกส่งตามรอบ เช่น ทุกวันพฤหัสบดี 16:00 น.</p>	<p>ปัญหาเร่งด่วน/ลูกค้ารอไม่ได้</p> <p>- พนักงานต้องมีวุฒิภาวะ ห้ามแสดงอาการตื่นตระหนก</p> <p>- ห้ามปล่อยลูกค้าจากไปโดยไม่เสนอทางออก (Service Mind) อ้างอิง: TT-WI-010</p>
พนักงานบริการลูกค้า	<p>แจ้งลูกค้าด้วยความสุภาพและประเมินเวลาแก้ไข</p> <p>เสนอทางเลือกให้ลูกค้า เช่น ขอข้อมูลติดต่อกลับ และโทรแจ้งผู้จัดการทันที</p>	<p>ปัญหาไม่เร่งด่วน/ลูกค้ารอได้</p> <p>กรณีอุปกรณ์/โครงสร้างชำรุด</p> <p>- ต้อง Tag ผู้รับผิดชอบให้ถูกต้อง</p> <p>อุปกรณ์: พีเอนซ์/กองคลัง</p> <p>โครงสร้าง: ฟิล์ม/พีพี</p> <p>อ้างอิง: TT-WI-010</p> <p>กรณีวัสดุใกล้หมด/ใกล้รอบเบิก</p> <p>- ห้ามเบิกเพื่อเกินความจำเป็น</p> <p>- หากส่งช้ากว่ากำหนด จะได้รับของในรอบสัปดาห์ถัดไป</p> <p>อ้างอิง: TT-WI-012</p>
	จบ	

5.4 การปฏิบัติเมื่อออกนอกบูธ (Out of Booth Protocol)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุม
พนักงานบริการลูกค้า	เริ่มต้น	
พนักงานบริการลูกค้า	มีความจำเป็นต้องออกนอกบูธระหว่างช่วงระยะเวลาการให้บริการ เช่น เข้าห้องน้ำ	- การออกนอกบูธต้องทำเฉพาะกรณีที่จำเป็นเท่านั้น และใช้เวลาให้สั้นที่สุด อ้างอิง: TT-WI-011
พนักงานบริการลูกค้า	เก็บรักษาทรัพย์สินและข้อมูลให้ปลอดภัย “ก่อนออกนอกพื้นที่”	- ห้ามทิ้งเงินสดหรือเอกสารสำคัญไว้บนโต๊ะโดยเด็ดขาด อ้างอิง: TT-WI-011
พนักงานบริการลูกค้า	เก็บเงินสดทั้งหมด (THB/FX) ใส่ตู้เซฟ/ลิ้นชัก และ “ล็อกกุญแจทันที”	- ต้องตรวจสอบการล็อกกุญแจให้แน่นหนา อ้างอิง: TT-WI-011
พนักงานบริการลูกค้า	ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ (Lock Screen/Log Off) และเก็บเอกสาร KYC ให้มิดชิด	- ปฏิบัติตาม PDPA ป้องกันผู้ไม่หวังดีเข้าถึงข้อมูล อ้างอิง: TT-WI-011
พนักงานบริการลูกค้า	พก กุญแจบูธ และ กุญแจตู้เซฟ ติดตัวไปด้วยตลอดเวลา และล็อกประตูจากภายนอก	- ห้ามฝากกุญแจไว้กับผู้อื่นหรือวางทิ้งไว้ในบูธ อ้างอิง: TT-WI-011
พนักงานบริการลูกค้า	เมื่อกลับมาถึงให้ไขกุญแจเข้าบูธ และล็อกประตูจากภายในทันที ก่อนเริ่มงานต่อ	- ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในบูธว่าไม่มีร่องรอยการงัดก่อนเปิดตู้เซฟ อ้างอิง: TT-WI-011
	จบ	

6. เอกสารอ้างอิง (Reference)

- TT-WI-008 ขั้นตอนการจัดการเงินสำรองฉุกเฉินและสต็อก
- TT-WI-009 ขั้นตอนการจัดการยอดเงินขาด/เกิน
- TT-WI-010 ขั้นตอนการจัดการปัญหาหนี้งานและทรัพย์สิน
- TT-WI-011 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อออกนอกบูธ
- TT-WI-012 ขั้นตอนการเบิกอุปกรณ์สำนักงานประจำสัปดาห์
- TT-JD-001 ใบกำหนดหน้าที่งาน พนักงานบริการลูกค้า

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์ (Objective)	- 1 -
2. ขอบเขต (Scope)	- 1 -
3. คำจำกัดความ (Definition)	- 2 -
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)	- 3 -
5. ระเบียบปฏิบัติการ (Procedure)	- 4 -
5. เอกสารอ้างอิง (Reference)	- 5 -

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

- เพื่อกำหนดขั้นตอนมาตรฐานในการปิดยอดบัญชีประจำวัน (Daily Closing) และการจัดทำรายงานสรุปรายวันให้มีความถูกต้อง แม่นยำ และตรวจสอบย้อนกลับได้
- เพื่อสร้างมาตรการที่รัดกุมและปลอดภัยสูงสุด ในการนับ, บรรจุ, และส่งมอบเงินสด (Cash Handover) กลับคืนสู่สำนักงานใหญ่หรือ ศูนย์บริหารเงินสด
- เพื่อดูแลรักษาอายุการใช้งานของอุปกรณ์สำนักงาน และป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security/PDPA) ผ่านกระบวนการ ปิดระบบและจัดเก็บเอกสารอย่างถูกวิธี
- เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการโจรกรรมและการบุกรุก โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบความปลอดภัยทางกายภาพ (Physical Security Check) อย่างละเอียดก่อนออกจากพื้นที่ปฏิบัติงาน
- เพื่อสร้างความตระหนักรู้และวินัยในการปฏิบัติงาน โดยระบุนามาตรการลงโทษที่ชัดเจนกรณีมีการละเลยหรือฝ่าฝืนขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน เพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพและความโปร่งใสขององค์กร

2. ขอบเขต (Scope)

ระเบียบการปฏิบัติงานนี้ มีผลบังคับใช้กับ พนักงานบริการลูกค้า (Customer Service Officer), ผู้จัดการสาขา, และพนักงานรับ-ส่งเงิน (Cash Runner) ที่ปฏิบัติงาน ณ บูธแลกเปลี่ยนเงินตราทุกสาขา

โดยครอบคลุมกระบวนการ "ปิดกะการทำงาน" (End of Shift Operations) ทั้งหมด ตั้งแต่:

- การปิดยอดบัญชี (Financial Closing):**
การหยุดรับธุรกรรม, การนับเงินสดจริง (Physical Count), การกระทบยอด (Reconciliation), และการจัดทำรายงานสรุปประจำวัน
- การจัดการเงินสดส่งคืน (Cash Logistics):**
การคัดแยก, ตรวจสอบสภาพ, บรรจุเงินสดลงถุงนิรภัย (Sealing), และการส่งมอบให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ
- การปิดระบบและอุปกรณ์ (System Shutdown):**
การออกจากระบบ (Log out), การปิดเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์, และการจัดเก็บเอกสารสำคัญเพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล (Data Security)
- การรักษาความปลอดภัย (Security Check):**
การตรวจสอบความเรียบร้อยทางกายภาพ (ประตู, หน้าต่าง, ไฟ) และการล็อกพื้นที่ก่อนออกจากงาน
- การกำกับดูแล (Compliance):**
รวมถึงข้อกำหนดและมาตรการลงโทษทางวินัย กรณีที่มีการละเลยหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

3. คำจำกัดความ (Definition)

3.1 คำจำกัดความทั่วไป (General Definitions)

- SOP: ระเบียบการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure) – เอกสารนี้
- WI: วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) – เอกสารย่อยที่อธิบายวิธีการทำงานในแต่ละขั้นตอน
- พนักงาน: พนักงานบริการลูกค้า (Customer Service Officer)

3.2 คำจำกัดความด้านการเงินและการปิดยอด (Financial & Closing Definitions)

- การปิดกะ (Closing Shift): กระบวนการสิ้นสุดการปฏิบัติงานประจำวัน ซึ่งรวมถึงการหยุดรับธุรกรรม, การนับเงิน, และการสรุปยอดบัญชี
- การกระทบยอด (Reconciliation): กระบวนการเปรียบเทียบยอดเงินที่นับได้จริง (Physical Count) กับยอดที่บันทึกในระบบ (System Record) เพื่อยืนยันความถูกต้อง
- รายงานปิดยอด (Closing Report): เอกสารสรุปรายการทำธุรกรรมทั้งหมดในแต่ละวัน ซึ่งแสดงยอดเงินสดคงเหลือ (Cash on Hand) และผลต่าง (ถ้ามี)
- เงินชื้อด (Cash Discrepancy): สภาวะที่ยอดเงินสดจริง "ไม่ตรง" กับยอดในระบบ (ขาด หรือ เกิน)

3.3 คำจำกัดความด้านความปลอดภัยและการควบคุม (Security & Control Definitions)

- การปิดผนึก (Sealing): การใช้อุปกรณ์ซีลนิรภัย (Security Seal) ปิดถุงเงิน/กล่องเงิน เพื่อป้องกันการเปิดโดยไม่ได้รับอนุญาตระหว่างการขนส่ง
- ความปลอดภัยทางกายภาพ (Physical Security): สภาพความเรียบร้อยของสถานที่และทรัพย์สิน รวมถึงการล็อกประตู, หน้าต่าง, ตู้เซฟ และการปิดระบบไฟ
- Logbook (สมุดติดตามผล): สมุดบันทึกเหตุการณ์, ข้อผิดพลาด, หรือข้อมูลสำคัญประจำวัน เพื่อใช้สื่อสารระหว่างกะและใช้ในการประเมินผลงาน

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

4.1 พนักงานบริการลูกค้า (Customer Service Officer)

- ด้านการเงิน (Financial Closing):
 - มีหน้าที่นับเงินสดจริง (Physical Count) และกระทบยอดกับระบบให้ถูกต้อง 100%
 - หากพบยอดเงินขาด/เกิน ต้องบันทึกและรายงานตามความจริง ห้ามปกปิด
 - รับผิดชอบในการจัดเตรียม, คัดแยก, และบรรจุเงินสดลงถุงนิรภัย พร้อมปิดผนึก (Seal) ให้เรียบร้อยตามมาตรฐานความปลอดภัย
- ด้านเอกสาร (Document Management):
 - รวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารประกอบธุรกรรม (KYC, สลิป, ใบเสร็จ) เพื่อนำส่งสำนักงานใหญ่
- ด้านความปลอดภัย (Security & Safety):
 - ปฏิบัติตามขั้นตอนการปิดระบบ, ปิดอุปกรณ์ไฟฟ้า, และล็อกทรัพย์สิน (ตู้เซฟ, ลิ้นชัก) อย่างเคร่งครัด
 - ตรวจสอบความเรียบร้อยทางกายภาพรอบบูธ (ประตู, หน้าต่าง) ก่อนออกจากพื้นที่
 - รับแจ้งเหตุและดำเนินการแก้ไขปัญหา (เช่น จัดส่งเงินด่วน, ประสานงานช่าง, จัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงาน)

4.2 ผู้จัดการสาขา / หัวหน้างาน (Branch Manager / Supervisor)

- ด้านการตรวจสอบ (Audit & Verification):
 - ตรวจสอบความถูกต้องของรายงานปิดยอดประจำวัน และลงนามกำกับ (หากปฏิบัติงานในพื้นที่)
 - สุ่มตรวจสอบการปิดผนึกถุงเงินและการจัดเก็บเอกสารของพนักงาน
- ด้านการติดตามผล (Performance Monitoring):
 - บันทึกและติดตามข้อผิดพลาด (เช่น เงินชื้อด, การละลาย WI) ลงในสมุดติดตามผล (Logbook) และดำเนินการตามมาตรการทางวินัยเมื่อจำเป็น

4.3 พนักงานรับ-ส่งเงิน (Cash Runner) / ฝ่ายคลัง (Stock)

- ด้านการรับมอบ (Handover):
 - รับมอบถุงเงินที่ปิดผนึกแล้วจากพนักงานหน้าบูธ พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของซีล (Seal Integrity) และลงนามรับ-ส่งอย่างเป็นทางการ

5. ระเบียบปฏิบัติการ (Procedure)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุม
พนักงานบริการลูกค้า	เริ่มต้น	
พนักงานบริการลูกค้า	เตรียมข้อมูล หยุดรับรายการแลกเปลี่ยนใหม่ พิมพ์รายงานสรุปยอดประจำวัน และรวบรวมเอกสารธุรกรรม (KYC, สลิป)	- ตรวจสอบเอกสารประกอบ ธุรกรรมทุกรายการให้ครบถ้วน อ้างอิง: TT-WI-013
พนักงานบริการลูกค้า	นับเงินสดจริงทั้งหมด โดยนับ 2 ครั้ง และดิ่งลิ้นชักไขว้กล้อง CCTV เพื่อเปรียบเทียบกับยอดใน รายการ	- ต้องดิ่งลิ้นชักทุกอันให้กล้องเห็น ว่าไม่มีเงินตกค้าง อ้างอิง: TT-WI-013
พนักงานบริการลูกค้า	ตรวจสอบ ยอดเงินสดจริงตรงกับรายงาน หรือไม่	-
พนักงานบริการลูกค้า	<div> <div> No บันทึกผลต่าง(ขาด/เกิน)ลงใน Report และแจ้งผู้บังคับบัญชา ตามเงื่อนไข </div> <div> Yes ลงลายมือชื่อกำกับในรายงาน ปิดยอดประจำวัน </div> </div>	- หากยอดข้อ > 100 บาท ต้อง รายงานทันที (ตาม TT-WI-009) และรับทราบโทษทางวินัยตาม ระเบียบ อ้างอิง: TT-WI-013, TT-WI-017
พนักงานบริการลูกค้า	คัดแยกเงินและบรรจุลงถุงเงิน พร้อมเอกสาร “ต่อน้ำกล้อง CCTV” และปิดซีลถุงเงินให้เรียบร้อย	- ตรวจสอบสภาพซีลปิดถุงเงิน ต้องแน่นหนาไม่ชำรุด อ้างอิง: TT-WI-014

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุม
พนักงานบริการลูกค้า	ส่งมอบถุงเงินให้พนักงานรับ-ส่งเงิน (พร้อมนำส่ง HQ) พร้อมลงนามรับ-ส่งในสมุดคุม	- ห้ามวางถุงเงินทิ้งไว้โดยไม่มีผู้ดูแล และห้ามส่งมอบนอกพื้นที่ปลอดภัยโดยเด็ดขาด อ้างอิง: TT-WI-014
พนักงานบริการลูกค้า	ออกจากระบบ (Log Out) ลบไฟล์ชั่วคราว (PDPA) ปิดคอมพิวเตอร์ และถอดปลั๊กอุปกรณ์ไฟฟ้า	- ห้ามถอดปลั๊ก CCTV โดยเด็ดขาด - ห้ามบันทึก Password ค้างไว้ และต้องลบไฟล์สำเนาบัตรลูกค้าในเครื่องคอมพิวเตอร์ อ้างอิง: TT-WI-015
พนักงานบริการลูกค้า	จัดเก็บเอกสารสำคัญและอุปกรณ์สำนักงานเข้าตู้ล็อก และ “ล็อกกุญแจ” ให้แน่นหนา	- การละเลยการล็อกตู้เซฟ/ล็อกกุญแจเป็นความผิดวินัยร้ายแรง อ้างอิง: TT-WI-016, TT-WI-017
พนักงานบริการลูกค้า	ตรวจสอบความเรียบร้อยทั้งหมดของบูธ (ประตู, หน้าต่าง, ไฟ, แอร์) และล็อกประตูบูธจากภายนอก	- เดินตรวจสอบรอบบูธครั้งสุดท้ายก่อนกลับ อ้างอิง: TT-WI-016
	เริ่มต้น	

6. เอกสารอ้างอิง (Reference)

- TT-WI-013 ขั้นตอนการทำรายงานปิดยอดประจำวัน
- TT-WI-014 ขั้นตอนการนับและนำเงินสดกลับคืนสาขา
- TT-WI-015 ขั้นตอนการปิดบูธและอุปกรณ์
- TT-WI-016 ขั้นตอนการตรวจสอบความเรียบร้อยและความปลอดภัยก่อนออก
- TT-WI-017 มาตรการและบทลงโทษทางวินัย
- TT-JD-001 ใบกำหนดหน้าที่งาน พนักงานบริการลูกค้า