



Reference TT-SOP-001 ระเบียบปฏิบัติก่อนเริ่มงาน (Before Start)

Objective 1. เพื่อให้พนักงานบริการลูกค้าปฏิบัติงานรับมอนและขันส่งเงินได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด

1. การเข้าทำงาน (Reporting to Work)

Pictures	Description	Key Points
	1.1 พนักงานบริการลูกค้าเดินทางมาที่สำนักงานใหญ่ (HQ) เพื่อส่ง gallon ที่มีอยู่ที่ก่อนเข้าทำงาน	- พนักงานต้องเพื่อเวลาในการเดินทาง เพื่อให้สามารถ เปิดบัญชีปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่สาขากำหนด

Remark 1. การบันทึกเวลาเข้าทำงาน ถือเป็นการยืนยันตัวตนก่อนเริ่มกระบวนการรับมอนทรัพย์สิน

2. การรับมอนคงเงิน (Receiving Money Bag)

Pictures	Description	Key Points
	2.1 ติดต่อฝ่ายคลัง (Stock) หรือผู้จัดการ เพื่อรับมอน กระเบากัญแจและโทรศัพท์ ของสาขา (Float) ที่สำนักงานใหญ่ (HQ)	-

Remark 1. ตรวจสอบการเป้าว่ามีกัญแจเปิดบูธ และโทรศัพท์ประจำสาขาครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่

3. มาตรการเดินทางและการเข้าพื้นที่บูธ (Transportation & Booth Entry Measures)

Pictures	Description	Key Points
	3.1 การเดินทาง หลังจากรับดุ้งเงินเรียบร้อย และ พนักงานผู้รับมีติดชอบ จะต้องเดินทางมีด้วย จะต้องไม่เปิดเผยหรือแสดงบุปผาความลับ/ตราสัญลักษณ์หรือชื่อ ในระหว่างการเดินทาง	- ภาระกิจภายนอกที่มีเป็น มาตรการสำคัญในการป้องกัน ความปลอดภัย
	3.2 การเดินทาง พนักงานรับมอนจะต้องเดินทางโดยใช้เส้นทางหลัก ห้ามมีการเดินทางนอก เส้นทางเริ่มต้นที่ฐานส่วน ตัวอย่างเดียว ห้ามเดินทาง บุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้อง ร่วมเดินทางไปยังบูธ	- พนักงานต้องมีติด ระแวงภัยรอบตัว (Risk Awareness) ตลอดการ เดินทาง - ต้องใช้เส้นทางหลัก ห้าม วงเวียนระบุส่วนตัว หรือออก นอกเส้นทาง - ห้ามมีบุคคลภายนอก ที่ไม่ เกี่ยวข้องร่วมเดินทางโดย เด็ดขาด
	3.4 การเข้าพื้นที่บูธ เมื่อเดินทางถึงบูธ ให้ใช้ กุญแจ/รหัสที่ได้รับเพื่อเข้าไป ยังพื้นที่การทำงาน และ ดำเนินการล็อกประตูทันทีที่มี การเข้าพื้นที่ภายในบูธ	- การล็อกประตูทันทีที่เป็น ขั้นตอนบังคับเพื่อรักษาพื้นที่ ปลอดภัย (Secure Zone) ก่อนเริ่มบันดอนด่อไป

Remark 1. การไม่ปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยในขั้นตอนนี้ ถือเป็นการละเมิดวินัยร้ายแรง และพนักงานต้อง

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้ทวนสอบ	ผู้อนุมัติ
Admin Officer ()	Admin Manager ()	Department Manager ()	Managing Director ()



Reference TT-SOP-001 ระเบียบปฏิบัติก่อนเริ่มงาน (Before Start)

Objective 1. เพื่อสร้างมาตรฐานในการตรวจสอบความพร้อมของพื้นที่ปฏิบัติงาน, อุปกรณ์, และสต็อกเงิน ให้

1. การทำความสะอาดและเตรียมอุปกรณ์ (Cleaning and Equipment Preparation)

Pictures	Description	Key Points
	1.1 ทำความสะอาดพื้นที่บูธทั้งภายใน (เคาน์เตอร์, พื้น) และภายนอก (หน้าบูธ) รวมถึงโต๊ะทำงาน และอุปกรณ์สำนักงาน ให้สะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	- พื้นที่สะอาดจะส่งผลดีต่อความไว้วางใจของลูกค้า
	1.2 เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องนับเงิน, เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์อื่นๆ ที่จำเป็นในการใช้งาน และเข้าสู่ระบบปฏิบัติการ	- พนักงานที่ไม่มีรหัสเฉพาะในการเข้าสู่ระบบปฏิบัติการ จะใช้ User: TASNEEM ARKONKEN และ Password: 106145 ใน การเข้าสู่ระบบ
	1.3 ตรวจสอบระบบอินเทอร์เน็ต, โปรแกรมแลกเปลี่ยนเงิน และอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ	หากพบอุปกรณ์ชำรุด (เช่น Internet, PC, เครื่องนับเงิน, แอลซีดี, ไฟป้าย) ให้รับแจ้งในกลุ่ม Line TT Jomtien Gang ทันที

Remark 1. ความพร้อมของอุปกรณ์ (PC, เครื่องนับเงิน, Internet) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อ

2. การตรวจสอบคงเงินและสต็อกก่อนเปิดให้บริการ (Money Bag and Stock Verification)

Pictures	Description	Key Points
	2.1 เปิดถุงเงินที่ได้รับมอบหมาย ณ พื้นที่ปลดล็อก (หลังจากล็อกประตูบานหลัง) ตรวจสอบจำนวนที่ได้รับจากคลังเงินให้มียอดตรงตามที่ระบุในใบประจำหน้า และตรวจสอบสภาพของเงินว่าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ (ไม่ชำรุด, ขาดหาย) พร้อมเชื่อมบันทึกเงินและสต็อกที่ได้รับเสมอ	- หากพบความผิดปกติ เช่น ช่องน้ำรั่ว, ยอดเงินไม่ตรง, หรือรับบัตรชำรุด ให้หยุดปฏิบัติงานทันที บันทึกและรายงานให้ผู้จัดการรับทราบทันที ห้ามเริ่มธุรกรรม
	2.2 จัดเรียงสต็อกเงินและจัดเตรียมเอกสารในการทำงาน (เช่น แบบฟอร์มข้อมูลลูกค้า) ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	- การจัดเรียงบันทึกให้เป็นระเบียบในลิ้นชัก จะช่วยลดความผิดพลาดและเพิ่มความรวดเร็วในการทำธุรกรรม

Remark 1. กระบวนการตรวจสอบนับเงินสด (Float) ต้องทำในพื้นที่ที่กล่องวงจรปิดสามารถบันทึกภาพได้ชัดเจน

<p>T.T. CURRENCY EXCHANGE ท.ท. เครดิตแลกเปลี่ยน</p>	<h3 style="text-align: center;">WORK INSTRUCTION</h3> <p style="text-align: center;">ขั้นตอนการต้อนรับและรับมือรายการลูกค้า</p>		DocNo.: TT-WI-003 Revision: 00 Effective Date: 1/12/2025
	Reference	TT-SOP-002 ระเบียบปฏิบัติระหว่างให้บริการลูกค้า (During Service)	
Objective 1. เพื่อกำหนดมาตรฐานการทักทายและต้อนรับลูกค้า ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสร้างความ			
1. การต้อนรับและสอบถามความต้องการ (Welcoming and Inquiry)			
Pictures	Description	Key Points	
	<p>1.1 เมื่อลูกค้าเข้ามาติดต่อ ที่เคาน์เตอร์ พนักงานต้อง หยุดกิจกรรมอื่น แลกกล่าว ทักทายลูกค้าที่เข้ามาໃใช้ บริการด้วยความสุภาพและ รอยยิ้ม</p>	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานควรรับบริการด้วย ท่าทีที่เป็นมิตรและสุภาพ ต้อง มีความเท่าที่ยอมในการ ให้บริการกับลูกค้าทุกคน ไม่มี การแบ่งแยกหรือเหี้ยดเชื้อ ชาติ 	
	<p>1.2 สอบถามความต้องการใช้ บริการ เช่น "Hello and welcome! What currency would you like to exchange?" แปลว่า สวัสดิ์ และยินต้อนรับค่ะ/ครับ ต้องการแลกเปลี่ยนสกุลเงิน อะไรดีคะ/ครับ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - หลีกเลี่ยงการมีปากเสียงกับ ลูกค้าหรือแสดงท่าทีไม่ เหมาะสมต่อลูกค้า 	
Remark 1. การทักทายด้วยรอยยิ้ม (Service Mind) เป็นความรับผิดชอบหลักข้อแรกของพนักงาน และเป็น			
2. การรับเงินและเอกสาร (Receiving Cash and Documents)			
Pictures	Description	Key Points	
	<p>2.1 เมื่อลูกค้าแจ้งความ ประสงค์แล้ว พนักงาน จะต้องยืนยันการ แลกเปลี่ยนโดยการทวน กับลูกค้าว่าต้องการซื้อหรือ ขายสกุลเงินใด และจำนวน เท่าไหร่</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตัวอย่างประโยค เช่น Let me confirm: you buy/sell 200 euros, right? แปลว่า ขออัน/ผู้ท่านอีกครั้ง นะจะครับ คุณต้องการซื้อ/ ขาย 200 ยูโร ใช่ไหมค่ะ/ครับ - ต้องทวนสอบธุรกรรม (สกุล เงิน/จำนวน) กับลูกค้าให้ ชัดเจนก่อนดำเนินการ 	
	<p>2.2 เมื่อลูกค้ายืนยันความ ถูกต้องแล้ว พนักงาน จะต้องตรวจสอบเรื่องของ เงินและแจ้งลูกค้าให้ทราบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตัวอย่างประโยค เช่น ที่ลูกค้ายืนยันความถูกต้อง และต้องการเช็คเรทให้ ลูกค้า เช่น "Okay, please wait a moment. I'll check the rate." แปลว่า โอเค กรุณารอสักครู่ เดียวฉัน/ผม จะตรวจสอบ เรทให้ค่ะ/ครับ 	
	<p>2.3 เมื่อลูกค้ายืนยันการ แลก พนักงานจะรับเงิน จากลูกค้าโดยวางเงินไว้ที่ เดาท์เตอร์คอมเดลเวล่า เพื่อ ป้องกันความเสี่ยงที่จะ เกิดขึ้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องทวนสอบธุรกรรม (สกุลเงิน/จำนวน) กับลูกค้า ให้ชัดเจนก่อนดำเนินการ 	
	<p>2.4 ขอ Passport หรือ บัตรประจำตัวจริงของ ลูกค้าเพื่อใช้ในการยืนยัน ตัวตน โดยจะขอลูกค้าด้วยความ สุภาพ เช่น "May I have your passport, please?" แปลว่า ขอหนังสือเดินทาง หน่อยได้ไหมค่ะ/ครับ กระบวนการตรวจสอบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - หลีกเลี่ยงการรับสานะหรือ เอกสารรูปแบบอื่นๆที่ไม่จาก เป็น และหากมีความจำเป็น พนักงานควรมีการบันทึกภาพ หลักฐานในการรับและเอกสาร ลูกค้า เพื่อหลีกเลี่ยงความ เสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ใน อนาคต - ต้อง ขอบัตรประจำตัว หรือ Passport "ตัวจริง" ทุกรั้ง และถ่ายเอกสาร/แฟกซ์เพื่อ บันทึกข้อมูล ตามระเบียบ 	
Remark 1. การตรวจสอบและยืนยันตัวตนลูกค้า (KYC) เป็นขั้นตอนบังคับตามกฎหมาย (AML/BOT) พนักงานต้อง			

3. การตรวจสอบสภาพเงินสด (Banknote Verification)

Pictures	Description	Key Points	
	3.1 พนักงานจะต้องทำการนับเงินโดยใช้ที่ลับใน เพื่อให้กล่องวางไว้ด้านบนที่กดได้ชัดเจนและแจ้งให้ลูกทราบยอดที่รับมา	- ไม่ควรปฏิเสธการรับเงินจากลูกค้าโดยไม่มีเหตุผลอันควร - ห้ามรับแลกเปลี่ยน ถนนบัตรที่มีลักษณะดังนี้โดยเด็ดขาด (1) บันทึกปลอม (2) บัตรซ้ำซ้อน, ขาด, มีรอยบิดเบี้ยน, สะบัก	
	3.2 ตรวจสอบสภาพเงินสดด้วยตาเปล่าในขณะที่หันเงิน	- หากคนบัตรมีจำนวนหลายໃบ้ให้ใจรีองนับไปปะ อีจาง น้อย 2 ครั้ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง	
 ANNOUNCEMENT DEAR VALUED CUSTOMERS, WE DO NOT ACCEPT BANKNOTE WITH STAINS, INK MARKS OR WRITINGS AS THE PICTURES SHOWN BELOW. THANK YOU FOR YOUR COOPERATION AND WE APOLOGIZE FOR ANY INCONVENIENCE CAUSED.	3.3 เมื่อพบเงื่อนไขที่ไม่ผ่านมาตรฐาน ให้แยกหัตถ์นั่นออกจากรายการทันที และแจ้งลูกค้าว่า ลูกค้าสามารถนำเงินไปใช้ที่ประเทศตนทางไถ่นะคะ	-	
Remark	1. การนับเงินสดโดยต้องหนักล้อง เป็นหลักฐานสำคัญในการป้องกันตนเอง หากเกิดกรณีเงินข้อด (ขาด/เกิน)	3.4 กรณีบัตรไม่ผ่านมาตรฐาน - ตัวอย่างการปฏิเสธเงินบัตร	
ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้ทวนสอบ	ผู้อนุมัติ
Admin Officer ()	Admin Manager ()	Department Manager ()	Managing Director ()



Reference TT-SOP-002 ระเบียบปฏิบัติระหว่างให้บริการลูกค้า (During Service)

Objective 1. เพื่อให้พนักงานดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูลบุคคล (KYC/AML) ตามข้อกำหนดของกฎหมายและบริษัท ก่อน

1. การตรวจสอบข้อมูลบุคคลและการคัดกรอง (KYC & Screening)

Pictures	Description	Key Points
A composite image showing a Thailand Passport and a Thai National ID Card side-by-side. The passport photo is blacked out, and the ID card photo is also blacked out. Both documents show sample data including names, dates of birth, and identification numbers.	<p>1.1 ดำเนินการ Know Your Customer เมื่อลูกค้า ต้องการทำธุรกรรม โดยการขอหลักฐานในการแสดงตัวของลูกค้า</p> <p>1.1.1 หลักฐานการแสดงตนสำหรับการซื้อเงินต่างประเทศ</p> <p>1.1.1.1 คนไทยใช้บัตรประจำตัวประชาชน ID Card</p> <p>1.1.1.2 ชาวต่างชาติใช้เอกสารหนังสือเดินทาง Passport</p> <p>1.1.2 หลักฐานการแสดงตนสำหรับการซื้อเงินต่างประเทศ</p> <p>1.1.2.1 คนไทยใช้บัตรประจำตัวประชาชน ID Card + คำรับรองตนเองในการซื้อ บัตรเดบิต หรือ บัตรประจำตัวประชาชน ID Card + หนังสือเดินทาง Passport</p> <p>1.1.2.2 ชาวต่างชาติใช้เอกสารหนังสือเดินทาง Passport</p> <p>1.2 เช้าเว็บไซต์ของ ปปง. (AMLO Person Screening System: APS) และป้อนชื่อ-นามสกุล พร้อมทั้งเอกสารแสดงตนของลูกค้า เพื่อตรวจสอบว่ามีรายชื่อออยู่ในบัญชีบุคคลที่ถูกกำหนดหรือไม่</p>	- หากพบปัญหาจากการตรวจสอบ (เช่น เอกสารหมดอายุ, ชำรุด) พนักงานต้องติดต่อผู้จัดการทันที
A screenshot of the AMLO Person Screening System (APS) web interface. It shows a search form with fields for name, date of birth, and other identification details. The interface is in Thai.	1.3 หากลูกค้ามีการทำรายการเกิน 500,000 บาท ต้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้า และกรอกแบบฟอร์มข้อมูลลูกค้า (EDD) ให้ครบถ้วน	- ตรวจสอบข้อมูลลูกค้าให้ครบถ้วน ถูกต้อง และสอดคล้องกับในทุกๆ ระบบ (เช่น แบบฟอร์มเอกสาร ข้อมูลลูกค้า (EDD) และข้อมูล ในระบบคอมพิวเตอร์)
Two versions of the EDD (Employee Declaration Document) form, one for Thailand and one for the United States, displayed side-by-side.		



**T.T.
CURRENCY
EXCHANGE**
ที.ที. เคอร์เรนซี่ เอ็กซ์เชนจ์

1.4 วงเงินในการรับซื้อได้
ไม่จำกัดด้วงเงิน แต่จำกัด
วงเงินในการขายเงิน
ต่างประเทศให้แก่ลูกค้า ไม่
เกินจำนวน 800,000 บาท
ต่อคน ต่อวัน

Remark 1. การตรวจสอบ KYC/AML เป็นขั้นตอนบังคับตามกฎหมาย (BOT , AML/CFT) หากละเลย พนักงานและ

2. การจัดทำหลักฐานเอกสารและการบันทึก

Pictures	Description	Key Points
	2.1 นำ Passport/บัตรประชาชน ตัวจริงของลูกค้า นำไปถ่ายสำเนา/สแกน ลงใน เอกสารแบบฟอร์มระบุตัวตน ของลูกค้า ให้ชัดเจนและ ครบถ้วนตามข้อกำหนด	-
	2.2 วางแผนสำหรับลูกค้าลงนาม รับรองสำเนาถูกต้อง ด้วย ลายเซ็น ต่อหน้าพนักงาน และ ลูกค้ากรอกมูลในเอกสารฯ ให้ครบถ้วน	- ห้ามคืนเอกสารตัวจริงก่อนมี การลงนามเสร็จสิ้น
	2.3 บันทึกข้อมูลลูกค้า, รายละเอียดของรายการ(สกุล เงิน, จำนวน) และเลขที่ เอกสารในระบบอย่างละเอียด เพื่อสร้างรายการแลกเปลี่ยน และออกใบเสร็จ	-

	<p>2.4 จัดเก็บเอกสารต้นฉบับ (สำเนาที่ลูกค้าลงนาม, แบบฟอร์มข้อมูลลูกค้า (EDD)) ไว้ในแฟ้ม/บริเวณที่กำหนดอย่างเป็นระเบียบ เพื่อเตรียมส่งมอบ</p>	-	
Remark		1. เอกสาร KYC ที่มีลายเซ็นลูกค้า เป็นหลักฐานทางกฎหมายที่สำคัญที่สุดในการทำธุรกรรม ต้องจัดเก็บให้ดี	
ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้ทวนสอบ	ผู้อนุมัติ
Admin Officer ()	Admin Manager ()	Department Manager ()	Managing Director ()



Reference TT-SOP-002 ระเบียบปฏิบัติระหว่างให้บริการลูกค้า (During Service)

Objective 1. เพื่อกำหนดขั้นตอนปฏิบัติที่ปลอดภัย ลูกค้าดูแลอย่างดี และรักษาความมั่นคง เมื่อพบธนบัตรต้องสงสัยว่าเป็นธนบัตรปลอม

1. การรับเมื่อและการตรวจสอบ (Receipt and Inspection)

Pictures	Description	Key Points
	1.1 เมื่อได้รับธนบัตรที่ด้อยสูงสัย (Suspected Note) พนักงานต้องตั้งสติ ไม่แสดงอาการตื่นตระหนก	- กรณีเจอธนบัตรสังสัย ห้ามแจ้งลูกค้าหันที่ว่า "เป็นของปลอม"
	1.2 แยกธนบัตรที่สงสัยนั้นออกจากธนบัตรอื่นของลูกค้า วางในจุดที่กล้องวงจรปิดบันทึกภาพได้ชัดเจน	-
	1.3 ใช้เครื่องมือตรวจสอบ (UV Light/ปากกา) เพื่อยืนยันข้อสังสัย	- ต้องให้ลูกค้าเห็นกระบวนการตรวจสอบ
	1.4 แจ้งหัวหน้างาน (ผู้จัดการสาขา) หรือฝ่ายคลัง (Stock) รับทราบทันที (เช่น "ขอตรวจสอบเรทพิเศษ") และใช้คำชี้แจง/รหัสสัญญาณที่ตกลงกันไว้ เพื่อให้เพื่อนร่วมงาน/รปภ. ทราบสถานการณ์	- ห้ามใช้การสื่อสารว่าของปลอม หรือ ธนบัตรปลอมให้ลูกค้าได้ยินโดยเด็ดขาด

Remark 1. ความปลอดภัยของพนักงานเป็นสำคัญที่สุด หากลูกค้ามีทำที่คุกคาม ให้หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและ

2. การสื่อสารและการดำเนินการ

Pictures	Description	Key Points
----------	-------------	------------

	<p>2.1 แจ้งลูกค้าตัวยความสุภาพ ว่าธนบัตรใบนี้/ไม่สามารถแลก ได้ เนื่องจากธนบัตรนี้เป็นเงิน ปลอม ตัวอย่างประโยค sorry , this banknote is counterfeit and cannot be exchanged. แปลกดีว่า ขอโทษค่ะ/ครับ ธนบัตรใบนี้เป็นเงินปลอมไม่ สามารถแลกเปลี่ยนได้ค่ะ/ครับ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องสื่อสารด้วยทัศนคติเชิง บวก (Service Mind) ห้ามมี ปากเสียงหรือข้อกล่าวหาใส่ลูกค้า - ห้ามใช้คำพูดกล่าวหาลูกค้า หรือใช้คำพูดที่ทำให้ลูกค้า รู้สึกผิด
	<p>2.2 หากพนักงานหรือหัวหน้า งาน สามารถยืนยันและเชื่อ โดยสุจริตว่าเป็นธนบัตรปลอม ห้ามส่งมอบคืนให้กับลูกค้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การยืนยันธนบัตรปลอมเป็นการ ปฏิบัติตามกฎหมาย
	<p>2.3 ออกใบรับธนบัตร ให้ ลูกค้าโดยระบุหมายเลขบัตร, สกุลเงิน, จำนวน พร้อมทั้งระบุ เหตุผลในการยืดว่า "ว่าเป็น^{ธนบัตรปลอม"}</p>	<ul style="list-style-type: none"> -
	<p>2.4 ถ่ายภาพธนบัตรที่ถูกยืด ให้เห็น Serial number พร้อมกับถ่าย passport และ บันทึกหมายเลขกำกับไว้ใน ระบบ/สมุดบันทึกของทางร้าน</p>	<ul style="list-style-type: none"> -
Remark	<p>1. การปฏิเสธธนบัตรเป็นขั้นตอนที่อ่อนไหว พนักงานต้องใช้ทักษะการสื่อสารและควบคุมอารมณ์ (Maturity & Control)</p>	
3. การส่งมอบและรายงาน (Submission and Reporting)		
Pictures	Description	Key Points

	<p>3.1 นำธนบัตรที่ยืดได้ พร้อม "สำเนาใบรับรองธนบัตร" และ "สำเนา Passport/บัตรประชาชน" ของลูกค้า ใส่ซองเอกสารของกล่างที่กำหนด</p>	-
	<p>3.2 ส่งมอบของเอกสารของกล่างให้หัวหน้างาน/ผู้จัดการสาขา เพื่อดำเนินการในส่วนต่อไป</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ห้ามเก็บธนบัตรต้องสงสัยไว้ในลิ้นชักเงินสดปกติโดยเด็ดขาด ต้องแยกเก็บและส่งมอบทันที
	<p>3.3 หัวหน้างาน (ผู้จัดการสาขา) มีหน้าที่รวบรวมและนำส่งหลักฐานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เช่น ฝ่ายกฎหมายของบริษัท, ธนาคารแห่งประเทศไทย, หรือสถานีตำรวจนครบาล) เพื่อดำเนินการตามกฎหมายต่อไป</p>	-

Remark 1. กระบวนการนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติตามแนวทางการป้องกันการฟอกเงิน (AML/CFT) และข้อบังคับ

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้หานสอบ	ผู้อนุมัติ
Admin Officer ()	Admin Manager ()	Department Manager ()	Managing Director ()



Reference TT-SOP-002 ระเบียบปฏิบัติระหว่างให้บริการลูกค้า (During Service)

Objective 1. เพื่อให้พนักงานดำเนินการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (หั้งเงินสดและการโอน) ได้อย่างถูกต้องตามอัตรากурсที่กำหนด

1. การคำนวณยอดและเตรียมรายการ (Calculation and Preparation)

Pictures	Description	Key Points
	1.1 คำนวณแลกเปลี่ยน: เช็คโปรแกรมหรือเครื่องคิดเลข คำนวณยอดเงินที่ลูกค้าจะได้รับ/ต้องชำระ และแจ้งลูกค้าให้ทราบโดยสุทธิเพื่อ "ยืนยัน" ก่อนทำการ	- พนักงานต้องกดเครื่องคิดเลข 2 ครั้ง เพื่อเช็คความถูกต้อง ห้ามใช้ปุ่ม Reprint
	1.2 กรณีลูกค้า "ซื้อ" พนักงานจะต้องตรวจสอบสต็อก FX ว่า มีเพียงพอหรือไม่ หากสต็อกไม่เพียงพอต้องโทรแจ้งฝ่ายสต็อก/หัวหน้างานทันที เพื่อดำเนินการแก้ไข/ และป้องกันความล่าช้าในการบริการ	- หากมีการรอเกิดขึ้น พนักงานจะต้องอธิบายลูกค้าอย่างสุภาพ และห้ามไล่ลูกค้า - หากสต็อกไม่เพียงพอ ห้ามปฏิเสธลูกค้า ให้รับออร์เดอร์ไว้ก่อน หรือโทรแจ้งสต็อก/ผู้จัดการเพื่อหาทางแก้ไข
	1.3 กรณีลูกค้า "ขาย" พนักงานจะต้องตรวจสอบยอดและตรวจสอบสต็อกเงินบาท ว่ามีเพียงพอหรือไม่ หากเงินบาทในบูรพาไม่เพียงพอ ต้องรายจ่าย จะต้องแจ้งหัวหน้างาน/ผู้จัดการ เพื่อดำเนินการเบิกเงินด่วน หรือ โอนเงินเข้าบัญชีให้ลูกค้า	- หากเงินบาทไม่เพียงพอ ให้โทรด่วนติดต่อสต็อกเพื่อเบิกเงิน ห้ามรอช้า และแจ้งลูกค้าถึงเวลาที่ต้องรออย่างสุภาพ
	1.4 บันทึกรายการ กรอกเอกสารท่าธุรกรรมให้เรียบเรียงและเขียนกำกับ	-
Remark	1. ความแม่นยำในการคำนวณ และการบันทึก เป็นสิ่งสำคัญสูงสุด หากผิดพลาดอาจทำให้เกิด "เงินซื้อด" ขึ้น	

2. รายการแลกเปลี่ยนเงินสด (Cash Transaction Payout)		
Pictures	Description	Key Points
	2.1 จัดเตรียมเงินบาทหรือเงินต่างประเทศที่จะทำการจ่ายให้ลูกค้า ตามยอดที่ได้คำนวณไว้	-
	2.2 นำเงินที่เตรียมไว้ขึ้นมาวางบนช่องกรองก่อนส่งมอบให้ลูกค้า	ต้องนับเงินอย่างน้อย 2 ครั้ง เช่น นับด้วยมือ 1 ครั้ง, ใช้เครื่องนับ 1 ครั้ง, ให้กล่องวงจรปิดจับภาพได้อย่างชัดเจน
Remark 1. การนับเงินบันโนดีให้กล่องเงินเป็น "หลักฐานสำคัญ" เพื่อป้องพนักงานในการกรณีที่ลูกค้าร้องเรียนว่าได้รับเงิน		
3. รายการโอนเงินออก (ให้ลูกค้า) (Bank Transfer Out - To Customer)		
Pictures	Description	Key Points
	3.1 (กรณีลูกค้า "ชาย" เงินต่างประเทศและขอรับเป็น "เงินโน้น") กรอกรายละเอียดการโอนเงินต่างประเทศในระบบให้ถูกต้อง (ชื่อบัญชี, หมายเลขอปัญชี, จำนวน)	- "ชื่อบัญชี" ปลายน้ำที่รับโอนต้องตรงกับ "ชื่อในบัตรประชาชน/Passport" ของลูกค้าที่ทำธุรกรรมเท่านั้น
	3.2 ส่งเอกสาร/รายละเอียดการโอนให้ผู้ที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการโอนเงินบาทเข้าบัญชีลูกค้า เอกสารที่ใช้บัตรประชาชนหรือ Passport และหน้า Book bank	-
	3.3 เมื่อรับผิดชอบทำรายการสำเร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งการยืนยันการโอนให้พนักงานทราบ เพื่อพนักงานจะได้ปิดงานลูกค้า	- พนักงานต้องรอนี้ได้รับ "สลิปยืนยัน" จาก HQ เท่านั้น จึงจะสามารถปล่อยลูกค้าหรือคืนเอกสารได้
Remark 1. การตรวจสอบชื่อบัญชีให้ตรงกับเอกสาร KYC เป็นขั้นตอนบังคับตามกฎหมาย ปปง. เพื่อป้องกันการฟอกเงิน		

4. รายการโอนเงินเข้า (จากลูกค้า) (Bank Transfer In - From Customer)			
Pictures	Description	Key Points	
	<p>4.1 (กรณีลูกค้า "ชื่อ" เงิน ต่างประเทศและ "ชาระโดย การโอน") พนักงานแจ้งยอดเงินบาทที่ ต้องชำระ และส่ง QR Code/ เลขบัญชี ของบริษัทให้ ลูกค้า บัญชีของบริษัท มีทั้งหมด 3 บัญชีในภาพดังนี้</p> <p>1. TUNTHAVORN MARKETING 2. TAWEETUNTHAVORN 3. TT CURRENCY EXCHANGE</p>	- แจ้งลูกค้าว่า ไม่สามารถโอน ชาระแบบแยกยอด (Split Transfer) ได้ ต้องโอนยอดเดิมจำนวนในครั้งเดียว	
	<p>4.2 เมื่อลูกค้าโอนเงิน เรียบร้อย พนักงาน "ต้อง" ใช้ โทรศัพท์ของบริษัท "สแกน QR Code/สลิป" ของลูกค้า เพื่อตรวจสอบยืนยันว่าการโอน เงินสำเร็จและยอดเงินเข้า บัญชีบริษัทจริง</p>	- ห้าม ดูสิ่งจากหน้าจอเมื่อถือ ของลูกค้าเพียงอย่างเดียว ต้องสแกนยืนยัน (Verify) ทุก ครั้ง เพื่อป้องกันสลิปปลอม	
	<p>4.3 จัดเก็บสลิปใบการโอนและ เอกสาร KYC และบันทึกลง อัลบั้มข้อมูล (เช่น Line Album "TT Jomtien Group") ตามที่บริษัทกำหนด</p>	-	
Remark 1. การ "สแกนสลิปเพื่อยืนยัน" เป็นจุดควบคุมความเสี่ยงที่สำคัญที่สุดในกระบวนการนี้ เพื่อป้องกันการทุจริต			
ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้หานสอบ	ผู้อนุมัติ
Admin Officer (<input type="checkbox"/>)	Admin Manager (<input type="checkbox"/>)	Department Manager (<input type="checkbox"/>)	Managing Director (<input type="checkbox"/>)



Reference TT-SOP-002 ระเบียบปฏิบัติระหว่างให้บริการลูกค้า (During Service)

Objective 1. เพื่อให้พนักงานยืนยันและดำเนินการปิดรายการซื้อ/ขายได้อย่างถูกต้องแม่นยำและเสริมสมบูรณ์

1. การตรวจสอบและทวนสอบ (Verification and Re-checking)

Pictures	Description	Key Points
	1.1 ตรวจสอบความถูกต้อง อีกครั้ง ของยอดเงินที่จ่าย/โอน และใบเสร็จรับเงินที่ ก่อนส่งมอบ หลักฐานการโอน ก่อนส่งมอบ หลักฐานและเอกสารการโอน	- ตรวจสอบ "ซื้อ" และ "จำนวนเงิน" บนใบเสร็จ/สลิป ให้ตรง กับเอกสาร KYC และรายการ ในระบบ
	1.2 ใช้เครื่องคิดเลขเพื่อยืนยันยอดที่ต้องกดอย่างน้อย 2 ครั้ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง	- ห้ามใช้ฟังก์ชัน Reprint เพื่อหลอกเลี้ยงความผิดพลาดในการคำนวณ

Remark 1. การตรวจสอบเช้ำ (Double-check) เป็นขั้นตอนสำคัญที่สุดในการป้องกัน "เงินขัด" (Cash

2. การส่งมอบและการคืนเอกสาร (Delivery and Document Return)

Pictures	Description	Key Points
	2.1 คืนเอกสารบินยืนด้านหน้า (Passport/บัตรประชาชนตัวจริง) ให้ลูกค้า พร้อมใบเสร็จบินเงิน หรือหลักฐานในการทำธุรกรรม	- ห้ามลืมคืน เอกสารสำคัญ ของลูกค้าโดยเด็ดขาด
	2.2 ส่งมอบเงินที่แลกเปลี่ยน เรียบร้อยแล้วให้ลูกค้า พร้อมนับเงินให้ลูกค้าเห็น และกล่าวขอบคุณด้วยรอยยิ่ม	- ต้องนับเงินนั้นให้กอล่อง เท็ง หรือใช้เครื่องบันยับ/นับ (กรณีเงินจำนวนมาก) ต่อหน้าลูกค้าทุกครั้ง
	2.3 จัดเก็บเงินที่ได้รับ (หากมี) และนำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการ (KYC, สำเนาใบเสร็จ) คืนในจัดเก็บที่ปลอดภัย	- ต้องจัดเก็บเอกสาร KYC ให้เป็นระเบียบ พร้อมสานรับการตรวจสอบ หรือส่งมอบให้ สанг. ใหญ่

Remark 1. การคืนเอกสาร เป็นการสืบสอดกระบวนการ PDPA ข้อควร ต้องศึกษาให้ครบถ้วน

3. การปิดงานลูกค้า (Closing the Customer Interaction)			
Pictures	Description	Key Points	
	4.1 กล่าวขอบคุณลูกค้า ("ขอบคุณที่ใช้บริการ T.T. Currency Exchange ครับ/ค่ะ") ด้วยรอยยิ้มและทัศนคติเบิงบวก (High Spirit)	- การกล่าวขอบคุณเป็นมาตรฐานบังคับ (Mandatory) ของ Service Mind	
	4.2 หากพนักงานไม่ได้ทำการบุกรุกค้า ให้พนักงานทำการบันทึกข้อมูลธุรกรรมในระบบ (Report) ทันทีที่มีการรับ/จ่ายเงิน เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดและการหลงลืม	- ห้ามละสมธุรกรรมไว้บันทึกทีเดียว ให้บันทึกแบบ Real-time หรือทันทีที่จบรายการ เพื่อป้องกันยอดเงินซ้อน	
Remark 1. การกล่าวขอบคุณ เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการสร้างประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) และรักษา			
ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้หานวนสอบ	ผู้อนุมัติ
Admin Officer ()	Admin Manager ()	Department Manager ()	Managing Director ()



Reference TT-SOP-003 ขั้นตอนการปฏิบัติระหว่างวัน (During the Day)

Objective 1. เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติเมื่อเงินในสต็อกไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า

1. การเบิกเงินด่วนจากสต็อก (ฉุกเฉิน) (Urgent Stock Replenishment)

Pictures	Description	Key Points
	1.1 (กรณีลูกค้า "ขาย" ยอดสูง) เมื่อมีลูกค้ามาและเงินจำนวนมาก และพนักงานประเมินแล้วว่า "สต็อกเงิน บาท" ไม่เพียงพอต่อการให้บริการหรือสกัดเงิน ดังประเทศที่ต้องการ	-
	1.2 พนักงานต้องติดสินใจ "โทรศัพท์" ติดต่อฝ่ายคลัง (Stock) หรือผู้จัดการสาขา เพื่อแจ้งเบิกเงิน "ทันที"	- ห้ามรอหรือชลล怍การติดต่อ หรือรอให้ลูกค้าทางคาม ซึ่งจะสร้างความล่าช้าและประสมการณ์ที่ไม่ดีต่อลูกค้า
	1.3 โทรติดต่อฝ่ายสต็อกทันที เพื่อแจ้งจำนวนเงินและสกัดเงินที่ต้องการเบิก และแจ้งว่า เป็นการเบิกฉุกเฉิน เพื่อป้องกันความล่าช้าในการให้บริการลูกค้า	- พนักงานต้องสื่อสารกับลูกค้าอย่างสุภาพเพื่อแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอ

Remark 1. ความล่าช้าในการให้บริการเป็นหนึ่งในข้อร้องเรียนหลัก การตัดสินใจโทรเบิกเงินด่วนทันทีจะห้อนถึงทักษะ

2. การบันทึกการเบิกเงิน (Stock Replenishment Logging)

Pictures	Description	Key Points
	2.1 เมื่อมีการเบิกเงินทุกครั้ง พนักงานจะต้องบันทึกข้อมูล เพื่อป้องกันความผิดพลาด จากการลืมลงข้อมูล	- การบันทึกข้อมูลทันที (Real-time Logging) เป็นสิ่งสำคัญสูงสุดเพื่อความแม่นยำ ของยอดเงิน (Cash Accuracy)
	2.2 พนักงานจะต้องกรอก รายละเอียดการเบิกเงิน (เช่น จำนวน, เวลา,) ลงใน แบบฟอร์ม/Report ที่กำหนด อย่างครบถ้วน	-

Remark 1. การไม่บันทึกยอดเบิกทันที เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิด "เงินขื้ด" (ยอดเงินไม่ตรง) เมื่อปิดร้าน

3. การรับกรณีสต็อกเงิน (FX) ไม่พอ (Handling "Out of Stock" FX)

Pictures	Description	Key Points	
	3.1 (กรณีลูกค้า "ซื้อ" เงิน ต่างประเทศ) เมื่อตรวจสอบ สต็อกที่สาขา (FX) แล้วพบว่า "สกอลเงิน" หรือ "ประเภท ธนบัตร" ที่ลูกค้าต้องการมีไม่เพียงพอ	- ห้ามปฏิเสธการขายให้ลูกค้า ทันที	
	3.2 ให้รับออร์เดอร์จากลูกค้า ไว้ก่อน และ "ໂທຮັງຜ່າຍຄລົງ (Stock) ทันที" เพื่อหาทาง แก้ไขปัญหา (เช่น นัดเวลารับ เงินให้กับลูกค้า หรือการจัดหา เงินด่วนจากสาขาที่ใกล้เคียง ที่สุด หรือแจ้ง Stock ส่งเงิน ด่วนทันที กรณีที่ลูกค้าไม่ สามารถรอได้) ห้ามปฏิเสธการ ขายให้แก่ลูกค้า	(หลังจากประสานงานให้แล้ว) หากลูกค้าไม่สอดคล้อง ให้ Stock จัดเงินส่งให้ลูกค้าที่ สาขาทันทีหากมีเงินในคลัง เพียงพอ	
Remark		1. การปฏิเสธลูกค้าขัดต่อ Core Competency ด้าน Service Mind และ Problem Solving	
ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้หานวนสอบ	ผู้อนุมัติ
Admin Officer ()	Admin Manager ()	Department Manager ()	Managing Director ()



Reference TT-SOP-003 ขั้นตอนการปฏิบัติระหว่างวัน (During the Day)

Objective 1. เพื่อกำหนดขั้นตอนในการ ตรวจสอบและติดตาม เพื่อหาที่มาของยอดเงินที่คิดปอกตີ

1. การตรวจสอบยอดเงินคิดปอกตີ (ขาด/เกิน) (Discovering a Discrepancy)

Pictures	Description	Key Points
	1.1 เมื่อตรวจสอบยอดเงิน เช่น นำไป存根, กระหนบยอด และพิมพ์ว่ามียอดเงินขาด/เกิน ให้พนักงานหยุดทำงาน (เช่น การนับเงิน, รับ/โอน) และ เรียกเอกสารที่เกี่ยวข้อง (เช่น สลิป) เพื่อค้นหาที่มาของยอด	- พนักงานต้องมีสติ (Maturity) และความอaramณ์ - ให้แจ้งสถานการณ์และ รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ ทันที
	1.2 โทรติดต่อฝ่ายสต็อกทันที เพื่อแจ้งว่ามีการหักยอดเงิน ขาด/เกิน	- ห้ามปกปิด หรืออ่อนล้าในวัน การแจ้งเหตุทันที เป็นสิ่ง สำคัญสูงสุด
	1.3 ระบุจำนวนเงินที่ขาด/เกิน และ "ช่วงเวลา" ได้ยังไง เช่น "เพื่อให้ ฝ่ายคลัง (Stock) ใช้เป็น ข้อมูลเริ่มต้นในการตรวจสอบ (เช่น ตรวจสอบกล่องวงจรปิด)	- การระบุช่วงเวลาที่แม่นยำ จะช่วยให้ Stock ค้นหาราย กองของจริงได้รวดเร็วขึ้น
	1.4 พนักงานต้องบันทึก ยอดซึ่งขาด (ขาด/เกิน) ใน Report ประจำวัน ทุกครั้งที่มี การรายงาน	- การบันทึกเป็นหลักฐาน สำคัญ (Accountability) แม้ว่ายอดเงินจะติดตามศืนได้ ในภายหลัง

Remark 1. การมี "เงินซื้อต่อ" (ขาด/เกิน) ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความแม่นยำในการบริหารเงินสด (Cash Management)

2. มาตรการติดตามและตรวจสอบสาเหตุ (Follow-up and Investigation Measures)

Pictures	Description	Key Points
	2.1 ฝ่ายคลัง (Stock) จะ ดำเนินการตรวจสอบกล้อง วงจรปิด (CCTV) ในช่วง เวลาที่พนักงานแจ้ง เพื่อยืนยันยอด (ลูกค้า) และ ลักษณะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	- พนักงานต้องให้ความร่วมมือ ในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและ ครบถ้วนที่สุด (เช่น ลักษณะ ลูกค้า, สกุลเงินที่แลก)
	2.2 ฝ่ายคลัง (Stock) จะช่วย ติดตามข้อมูลลูกค้า (จาก เอกสาร KYC/Passport) เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้รับ เงินศืน (กรณีเงินหาย) หรือ ติดต่อลูกค้าเพื่อส่งมอบเงินศืน (กรณีเงินเกิน)	- พนักงานหน้าที่ ห้าม ติดต่อ ลูกค้าโดยตรง ให้ประสานงาน ผ่าน Stock หรือผู้จัดการสาขา เท่านั้น
	Remark 1. กระบวนการนี้มีไว้เพื่อช่วยเหลือพนักงาน และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (กรณีเจ้ายังเงินเกิน)	

3. การรายงานกรณียอดขาด/เกิน 100 บาท (Reporting for Discrepancies > 100 Baht)

Pictures	Description	Key Points	
<p>HM WOODY ให้เงินลูกค้าเกิน อุ่กค่าแลกUSD 500*32.05 = 16,025.0 แต่จ่ายลูกค้าไป 18,025.0 บาท จ่ายลูกค้าเกินไป 2,000 บาท ครับ</p>	3.1 หากยอดเงินขาด/เกินมากกว่า 100 บาท ระหว่างวันให้พนักงานแจ้งยอดด้วยนั่นใน "ห้องไลน์กลุ่มที่กำหนด" ทันที	- การรายงานใน Line กลุ่มนี้ วัดคุณประสิทธิภาพแจ้งเตือนผู้บริหารและทีมที่เกี่ยวข้องให้รับทราบสถานการณ์ทันที	
<p>TT Jomtien Zone (51)</p> <p>TT Buakhao Zone</p>	3.2 แจ้งในห้อง "TT Buakhao Zone" และ "TT Jomtien Zone" พร้อมระบุ "ชื่อพนักงาน" และ "ยอดที่ซึ้งด้วย" (ขาด/เกิน)	- ต้องแจ้งให้ถูกกลุ่ม Line ตามที่กำหนดไว้ในคู่มือ พนักงาน	
<p>HM WOODY ให้เงินลูกค้าเกิน อุ่กค่าแลกUSD 500*32.05 = 16,025.0 แต่จ่ายลูกค้าไป 18,025.0 บาท จ่ายลูกค้าเกินไป 2,000 บาท ครับ อีกด้วย เคสนี้ได้รับเงินเดือนแล้วครับ ขอบอกน้ำเพื่อปิดเคส</p>	3.3 เมื่อติดตามยอดซึ้งด้วยที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว (ทราบเคลส) ให้แจ้ง "รับเด็ดສักน้ำ" ลงในกลุ่ม "TT Jomtien Gang" เพื่อปิดเคส (Close Case)	- หากยอดขาด/เกิน เกิดจาก การทำงานผิดพลาด (เช่น การศึกษาผิดพลาด) ซึ่งอาจนำไปสู่การตักเตือนทางวินัย	
Remark		1. การรายงานใน Line เป็นการยกระดับการแจ้งเหตุ (Escalation) สำหรับยอดเงินที่มีนัยสำคัญ (> 100 บาท)	
ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้ทวนสอบ	ผู้อนุมัติ
Admin Officer (<input type="checkbox"/>)	Admin Manager (<input type="checkbox"/>)	Department Manager (<input type="checkbox"/>)	Managing Director (<input type="checkbox"/>)



**T.T.
CURRENCY
EXCHANGE**

ท.ร. เกอร์เรมชี เด็กเกอร์

WORK INSTRUCTION

ขั้นตอนการจัดการปัญหานักงานและทรัพย์สิน

DocNo.: TT-WI-010

Revision: 00

Effective Date: 1/12/2025

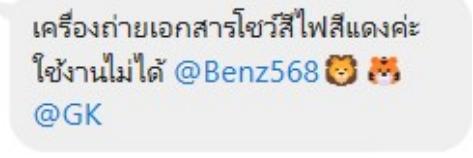
Reference TT-SOP-003 ขั้นตอนการปฏิบัติระหว่างวัน (During the Day)

Objective 1. เพื่อกำหนดขั้นตอนในการแก้ไขปัญหานักงานอย่างรวดเร็ว โดยไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสในการแลกเปลี่ยน

1. การแก้ไขปัญหานักงาน (ลูกค้ารอไม่ได้) (On-site Problem Solving - Customer Cannot Wait)

Pictures	Description	Key Points
	1.1 เมื่อเกิดปัญหาการทำธุรกรรม (เช่น ระบบล่ม, คอมค้าง, ติดต่อสต็อกไม่ได้) และลูกค้าไม่สะดวกที่จะรอ	- พนักงานต้องมีวุฒิภาวะ (Maturity) ควบคุมอารมณ์ และไม่แสดงอาการตื่นระหนก
	1.2 แจ้งลูกค้าด้วยความสุภาพ (Service Mind) และประเมินเวลาที่ต้องแก้ไข	- ตัวอย่างคำพูด I'm sorry, We are facing a temporary problem. It will take about 2–3 minutes. แปลว่า ขอโทษนะครับ/คุณ ขณะนี้มีปัญหาชั่วคราวค่ะ น่าจะใช้เวลาประมาณ 2–3 นาทีค่ะ/ครับ
	1.3 สอนความเบอร์โทรศัพท์/ช่องทางติดต่อ จากลูกค้า เพื่อที่พนักงานจะติดต่อกลับ ทันที่เมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น ปัญหาตัวอย่าง เช่น เมื่อมีเหตุจำเป็นที่ต้องตรวจสอบเพิ่มเติมจากกล่องวงจรปิด	- ตัวอย่างคำพูด May I have your contact information so we can update you once it's ready? แปลว่า ขอช่องทางติดต่อของคุณได้ไหมค่ะ/ครับ เพื่อให้เราติดต่อกลับเมื่อเรียบร้อยค่ะ/ครับ
	1.4 โทรแจ้งฝ่ายสต็อกทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และบันทึกข้อมูลติดต่อลูกค้าไว้ในสมุดบันทึก	-

Remark 1. หัวใจสำคัญของขั้นตอนนี้คือการ "รักษาลูกค้า" (Customer Retention) และ "การแก้ปัญหา" (Problem Solving).

2. การแจ้งปัญหาอุปกรณ์สำนักงาน (Reporting Office Equipment Issues)		
Pictures	Description	Key Points
	2.1 เมื่อพบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงาน (เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร, เครื่องคิดเลข, คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์, เครื่องปั๊ม/ปรินต์เจน, Internet ชัดช่อง)	-
	2.2 ให้รายงานในห้อง Line กลุ่ม "TT Jomtien Gang"	- ต้องแจ้งในกลุ่ม Line ที่ถูกต้อง เพื่อให้ปัญหาได้รับการบันทึกและแก้ไข (ห้ามแจ้งปากเปล่า)
	2.3 Tag พี่เบนซ์หรือกองคลังเพื่อให้ทราบปัญหาและดำเนินการซ่อม/เปลี่ยนอุปกรณ์โดยเร็วที่สุด	-

Remark 1. การแจ้งเหตุในช่องทางที่ถูกต้อง เป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ปัญหาถูกส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบได้ทันที

3. การแจ้งปัญหาโครงสร้างบูธ (Reporting Booth Structural Issues)		
Pictures	Description	Key Points
	<p>3.1 เมื่อพบปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างอาคาร/บูธ (เช่น แอร์เสีย, ไฟในบูธดับ, ไฟป้าย, หลังคารั่ว, งานซ่างอื่นๆ)</p>	-
	<p>3.2 ให้รายงานในห้อง Line กลุ่ม "TT Jomtien Gang"</p>	-
	<p>3.3 Tag เพื่อให้ประสานงานกับช่างในการแก้ไขปัญหาโครงสร้างทันที</p>	-
Remark 1. การแจ้งเหตุในช่องทางที่ถูกต้อง เป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ปัญหาถูกส่งต่อ (Escalate) ไปยังผู้รับผิดชอบได้ทันที		

4. การรับมือกับบุคคลภายนอก (Handling External Parties)

Pictures	Description	Key Points	
	4.1 เมื่อมีบุคคลภายนอก (เช่น พนักงานเก็บค่าน้ำ/ค่าไฟ/ค่า เช่า) มาที่บ้านเพื่อเรียกเก็บเงิน ค่าบริการ	-	
	4.2 ตรวจสอบบัตรพนักงาน และเอกสารแจ้งหนี้ (Invoice) เพื่อยืนยันตัวตนและความ ถูกต้องของยอดเงิน	- ห้ามนอบเงินให้บุคคลแปลง หน้าโดยตรง หรือก่อนได้รับ การยืนยันจาก Stock โดย เด็ดขาด	
	4.3 โทรศัพท์ติดต่อฝ่ายคลัง (Stock) หรือผู้จัดการ "ก้อน ทุกครั้ง" เพื่อยืนยันและขอ อนุมัติการจ่ายเงิน	- ห้ามนอบเงินให้บุคคลแปลง หน้าโดยตรง หรือก่อนได้รับ การยืนยันจาก Stock โดย เด็ดขาด	
	4.4 มอบเงินให้บุคคลภายนอก ก็ต่อเมื่อ "ได้รับการยืนยัน และอนุมัติ" จากฝ่ายคลัง (Stock) แล้วเท่านั้น	- ต้องเก็บใบเสร็จ/หลักฐาน การชำระเงินจาก บุคคลภายนอกทุกครั้ง เพื่อส่ง มอบให้ฝ่ายคลัง (Stock)	
Remark 1. ขั้นตอนนี้เป็นจุดควบคุมความเสี่ยง (Risk Control) ที่สำคัญสูงสุด เพื่อป้องกันการทุจริตหรือการจ่ายเงิน			
ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้หานสอบ	ผู้อนุมัติ
Admin Officer ()	Admin Manager ()	Department Manager ()	Managing Director ()



WORK INSTRUCTION

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อออกนอกบูธ

DocNo.: TT-WI-011

Revision: 00

Effective Date: 1/12/2025

Reference TT-SOP-003 ขั้นตอนการปฏิบัติระหว่างวัน (During the Day)

Objective 1. เพื่อกำหนดขั้นตอนที่รัดกุมในการรักษาความปลอดภัยของเงินสดและทรัพย์สินของบริษัท เมื่อพนักงานมี

1. การเตรียมความพร้อมก่อนออกจากบูธ (Preparation Before Leaving the Booth)

Pictures	Description	Key Points
	1.1 พนักงานต้องเก็บเงินสดทั้งหมด (ทั้งเงินบาทและเงินต่างประเทศ) ใส่ในตู้เซฟ/ตู้เก็บเงิน/ลิ้นชัก และ สล็อกรถก่อนออกจากบูธ	- ห้ามทิ้งเงินสดไว้ในลิ้นชักที่ไม่ได้ล็อกหรือบนโต๊ะทำงานโดยเด็ดขาด
	1.2 ตรวจสอบให้แน่ใจว่าลิ้นชักໂฉะ และตู้เก็บเอกสารสำคัญอื่นๆ (เช่น เอกสาร KYC ลูกค้า) ถูกล็อกเรียบร้อยแล้ว	- ต้องตรวจสอบว่าไม่มีเอกสารสำคัญ (เช่น Passport ลูกค้า) ตกค้าง
	1.3 ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ (Log off หรือ Lock Screen) และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด เพื่อป้องปิดข้อมูลสำคัญของลูกค้าหรือบริษัท	- การล็อกหน้าจอ (กด Windows + L) เป็นการปฏิบัติตามนโยบาย PDPA (คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล)

Remark

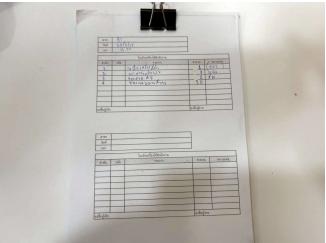
1. ขั้นตอนนี้บังคับใช้กับการออกนอกบูธ "ทุกกรณี" โดยไม่มีข้อยกเว้น (เช่น ไปห้องน้ำ, ทำความสะอาดหน้าบูธ)

2. การปิดบูธชั่วคราว (Temporary Booth Closure)

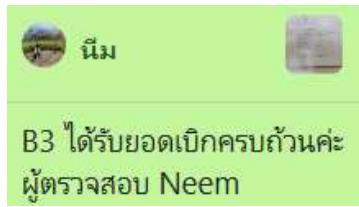
Pictures	Description	Key Points
	2.1 ติดป้ายประกาศชั่วคราวที่ เค้าท์เตอร์เพื่อแจ้งให้ลูกค้า ทราบว่าพนักงานไปท่าฉะ ส่วนตัวและจะกลับมา ให้บริการเมื่อใด	-
	2.2 พนักงานต้องเก็บรักษา กุญแจของดูแล/ลื้นชักໄร์กัน ตัว ตลอดเวลาที่ออกนอกบูธ ห้ามวางทิ้งไว้ หรือมอบให้ ผู้อื่น (ยกเว้นหัวหน้างาน ตามที่ระบุ)	X
Remark		1. การควบคุมกุญแจ (Key Control) คือการควบคุมการเข้าถึงทรัพย์สิน (Access Control) พนักงานที่ถือ

3. การดำเนินการในระหว่างออกนอกร้านที่และกลับเข้าปฎิบัติงาน (Actions During Absence and Upon Return)

Pictures	Description	Key Points	
	3.1 การออกนอกร้านต้องเป็นไปตามเวลาที่จำเป็น (เช่น เข้าห้องน้ำ) และใช้เวลาจ่ากัดเพื่อกลับมาให้บริการลูกค้าได้ตามปกติ	-	
	3.2 พนักงานต้องรับผิดชอบความปลอดภัยของทรัพย์สินในบูธในระหว่างที่ตนเองไม่อยู่ให้ดีที่สุด เมื่อออกนอกร้านให้พนักงานสังเกตพื้นที่รอบตัวและตรวจสอบสิ่งผิดปกติ รวมถึงผู้ที่มีพฤติกรรมผิดสังเกตอยู่เสมอ และพนักงานต้องตรวจสอบว่าล็อกบูธทั้งตัวล็อกบูนและตัวล็อกกลางเรียบร้อยแล้วหรือไม่	- พนักงานต้องมีสติระแวดระวังภัย (Risk Awareness) ตลอดเวลา	
	3.3 เมื่อกลับมาถึงบูธ ให้ล็อกประตูจากภายใน และตรวจสอบความเรียบร้อยของพื้นที่โดยรอบ ว่าไม่มีร่องรอยความเสียหายหรือการรั่ดแห้ง	- หากพบความผิดปกติ ห้ามเปิดระบบหรือตู้เซฟ ให้รีบรายงานผู้จัดการทันที	
	3.4 เมื่อแนใจว่าปลอดภัย ให้เปิดตู้เซฟ/ลิ้นชักที่จำเป็น และเปิดระบบคอมพิวเตอร์อีกครั้ง เพื่อเตรียมพร้อมให้บริการลูกค้าตามปกติ	-	
Remark 1. การกลับเข้าบูธ มีความสำคัญด้านความปลอดภัยเท่ากับการออกจากบูธ พนักงานต้องสังเกตสิ่งร้อนข้าง			
ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้ทวนสอบ	ผู้อนุมัติ
Admin Officer ()	Admin Manager ()	Department Manager ()	Managing Director ()

 <p>T.T. CURRENCY EXCHANGE ก.ส. เกอร์เรชั่นส์ จำกัด</p> <p>Reference TT-SOP-003 ชั้นตอนการปฏิบัติระหว่างวัน (During the Day)</p> <p>Objective 1. เพื่อกำหนดชั้นตอนที่ชัดเจนในการ ตรวจสอบและเบิกอุปกรณ์สำนักงาน ที่ใช้เป็นประจำ</p>	WORK INSTRUCTION		DocNo.: TT-WI-012
			Revision: 00
			Effective Date: 1/12/2025
1. การตรวจสอบสต็อกอุปกรณ์ (ประจำสัปดาห์) (Weekly Stock Check)			
Pictures	Description	Key Points	
	1.1 ดำเนินการตรวจสอบ สต็อกอุปกรณ์สำนักงาน ใน รับ/เวลาที่กำหนดของสัปดาห์ ให้พนักงานเบิก ทุกวัน พฤหัสบดีหลัง เวลา 16:00 น.	- การตรวจสอบสต็อกก่อนเบิก เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อป้องกันการ เมิกซ้ำซึ่นหรือสต็อกเกิน ความจำเป็น (Overstock)	
	1.2 ตรวจสอบปริมาณรัสดที่ ให้เป็นประจำ เช่น กระดาษ, หมึกพิมพ์/ถ่านเอกสาร, ปากกา, แบบฟอร์ม KYC, ใบเสร็จและรัสดลิ๊ปสีน้ำ และค่าน้ำเปลี่ยนมาตที่ต้องใช้ จริง	- ให้ค่าน้ำเปลี่ยนมาตที่ต้องใช้ จริงเท่านั้น ในจำนวนที่ต้องเบิก สำรองไว้ล่วงหน้า (Buffer Stock) เกินความจำเป็น	
Remark 1. การมีอุปกรณ์ไม่เพียงพอ (เช่น กระดาษ KYC หรือกระดาษใบเสร็จหนด) ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการ			
2. การดำเนินการเบิกจ่าย (Requisition Process)			
Pictures	Description	Key Points	
	2.1 พนักงานกรอก "ใบเบิก เครื่องใช้สำนักงาน" ให้ ครบถ้วน ข้อเงื่อนไข (ระบุรหัส (ถ้ามี), รายการ, จำนวนที่ ต้องการ) และลงชื่อที่ ชื่อสาขา และชื่อผู้เบิก	- ต้องลับใบเบิกความขอที่ กำหนด (ภายในวันพุธสุดสัปดาห์ 16:00 น.) หากส่งล่าช้า จะ ถูกตัดเป็นรอบการเบิกต่อไป	
 TT Jomtien Zone (51)	2.2 นำใบเบิกส่งให้ Admin Team หรือผู้รับผิดชอบที่ สำนักงานใหญ่ (HQ) เพื่อ ดำเนินการอนุมัติและจัดเตรียม ช่องทางการส่ง สามารถส่งได้ ใน Line โซเชียลมีเดีย	-	
 TT Buakhao Zone			
 TT B1	2.3 นำรายการเบิกที่จัดทำ แล้วส่งไปยัง ผู้จัดการสาขา/ ฝ่ายธุรกิจ เพื่อขออนุมัติ		
	2.4 พนักงานรับอุปกรณ์ที่เบิก ไว้ตามกำหนดการ (เช่น ช่วง เช่าวัสดุ) เมื่อสิ้นรายการต้อง ตรวจสอบจำนวนและประเภท ว่าถูกต้องตรงตามใบเบิก หรือไม่	หากได้รับอุปกรณ์ไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้อง ให้แจ้งทีม Admin/ผู้จ่ายอุปกรณ์	
Remark 1. การกรอกข้อมูลที่ชัดเจน จะช่วยลดความเสี่ยงพลาดในการที่ Admin Team จัดซื้อให้ผิดประเภทหรือผิด			

3. การรับมอบและการจัดเก็บอุปกรณ์ (Receiving and Storing Supplies)

Pictures	Description	Key Points	
	3.1 เมื่อพนักงานมาถึงสาขาแล้ว ให้ตรวจสอบอุปกรณ์สำนักงาน ที่ได้รับว่าครบถ้วน ตามรายการที่สาขาแจ้งไว้ หรือไม่ หลังตรวจสอบแล้วให้พนักงานลงบันทึกความในใบลงกับสาขา เพื่อยืนยันผลการตรวจสอบ		
	3.2 จัดเก็บอุปกรณ์ใหม่เข้าสู่พื้นที่เก็บของของบุคลากรอย่างเป็นระเบียบ	- จัดเก็บสอดสันเบล็อกสำนัก (เช่น แบบฟอร์ม KYC, ใบเสร็จ) ในที่ปลดภัย ล็อกกุญแจ (ล็อกมี) เพื่อป้องกันการสูญหายหรือนำไปใช้ได้รอดูประسنค์	
Remark		1. การตรวจสอบความถูกต้องเป็นการยืนยันการรับมอบทรัพย์สินของบริษัท และเป็นการป้องกันข้อโต้แย้งใน	
ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้หานสอบ	ผู้อนุมัติ
Admin Officer ()	Admin Manager ()	Department Manager ()	Managing Director ()



Reference TT-SOP-004 ขั้นตอนการปิดยอดเมื่อสิ้นสุดกะ (End of Shift)

Objective 1. เพื่อกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนในการ "กระบวนการปิดยอด" และสรุประยงานการซื้อขายประจำวัน

1. หยุดรายการและเตรียมข้อมูล (Stop Transactions and Prepare Data)

Pictures	Description	Key Points
	1.1 แจ้งลูกค้าที่อยู่บูธ ใกล้เดียวบูธกำลังปิดให้บริการ ขอให้ลูกค้าที่ต้องการทำรายการรีบดำเนินการตอนนี้ เพื่อสามารถทำรายการได้ครบทุกขั้นตอน เมื่อสิ้นเวลาปิดทำการ ให้พนักงานหยุดรับรายการแลกเปลี่ยนทั้งหมด	- ตัวอย่างประโยค Excuse me, the booth is closing shortly. We are not accepting new transactions. แปลว่า ขอโทษค่ะ/ครับ บูธจะปิดในอีกสักครู่ ไม่รับรายการใหม่ แล้วค่ะ/ครับ
	1.2 เช้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ และพิมพ์รายยอดการทำธุรกรรมทั้งหมด และตรวจสอบสลักเงินและเทที่เรียบรอง	-
	1.3 รวบรวมและจัดเรียงเอกสารการทำกรรมวิธิ (เช่น สำเนาบัตร/Passport, ใน KYC, สลิปโอนเงิน) ตามลำดับรายการในรายงาน	- ตรวจสอบว่าเอกสารประกอบธุรกรรม (KYC, สลิป) มีครบถ้วนสำหรับทุกรายการที่เกิดขึ้น

Remark 1. การหยุดรับลูกค้ารายใหม่เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเริ่มกระบวนการนับเงิน (Cash Count) ให้เสร็จสิ้นตามเวลา

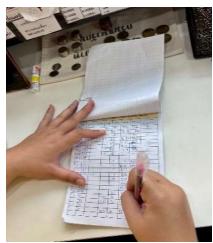
2. การกระทำยอดในระบบ (System Reconciliation)

Pictures	Description	Key Points
	2.1 นับยอดเงินบาทเหลือของ เงินสกุลต่างประเทศ" (FX) จากรายงาน มาเปรียบเทียบกับยอดเงินจริง	
	2.2 บันทึกยอดคงเหลือ "ที่นับได้จริง" (Physical Cash) ตามที่ระบบคำนวณไว้	- ยอดนี้คือ "ยอดที่ระบบคำนวณว่าควรจะเหลือ"

Remark 1. ขั้นตอนนี้คือการกระทำยอดทางทฤษฎี (Theoretical Reconciliation) เพื่อหายอดที่ "ควรจะเหลือ" ก่อนการ

3. การนับเงินสดจริงและตรวจสอบความผิดพลาด (Physical Count and Discrepancy Check)			
Pictures	Description	Key Points	
	3.1 (จุดควบคุม) เปรียบเทียบยอดเงินคงเหลือ "ที่นับได้จริง" กับ ยอดคงเหลือที่ "ระบบคำนวณไว้"	- ยอดหักส่วนนี้ ต้องเท่ากันพอดี	
	3.2 หากพบยอดเงิน "ขาด" หรือ "เกิน" (เงินข้อดี) ในบันทึกความแตกต่างนั้นลงในรายงานปิดยอด	หากยอดชี้ขาด > 10 บาท ให้พิมพ์ลงใน Report (การวัดการยอดเงินขาด/เกิน 100) ให้แจ้งใน Line กลุ่มหันที่	
	3.3 กรอกข้อมูลยอดเงินขาด/เกิน (ถ้ามี) และรายละเอียดอื่นๆ (เช่น ยอดร้านลส.) ลงในแบบฟอร์มรายงานปิดยอดประจำวัน	3.1 (จุดควบคุม) นับเงินสดจริงทั้งหมดในบูธ (เงินบาทและเงินต่างประเทศ) โดยใช้เครื่องนับ/โปรดยืนยันอย่างน้อย 2 ครั้ง เพื่อยืนยันยอดคงเหลือ	
	3.4 รายงานยอดเงินสดที่ได้จากการนับจริง ต้องตรงกับยอดเงินสดที่ได้จากการบันทึกของบัญชี	3.2 ยอดเงินสดที่ได้จากการนับจริง ต้องตรงกับยอดเงินสดที่ได้จากการบันทึกของบัญชี	
Remark	1. การนับเงินสดจริง เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในการปฏิบัติยอด พนักงานต้องซื่อสัตย์ (Morality) และแม่นยำ		
4. การจัดทำและลงนามรายงาน (Finalizing and Signing the Report)			
Pictures	Description	Key Points	
	4.1 ต้องดึงลิ้นชักกุญแจเพื่อใช้ไว้หักล็อกเห็นว่าไม่มีเงินตกค้าง และตรวจสอบลิสต์การทำงานระหว่างวันตามหัวข้อที่กำหนดให้ครบถ้วน		
	4.2 พนักงานที่ทำรายการปิด กะ ต้อง "ลงนามกำกับ" ในรายงานสรุปยอด เพื่อรับรองความถูกต้องของข้อมูลและยอดเงิน	- การลงนามถือเป็นการยืนยันความรับผิดชอบ (Accountability) ต่อผลการนับยอดเงิน	
Remark	1. รายงานปิดยอดประจำวัน คือเอกสารทางการเงินที่สำคัญ (Financial Record) ที่ใช้ในการตรวจสอบและปิด		
ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้ทวนสอบ	ผู้อนุมัติ
Admin Officer ()	Admin Manager ()	Department Manager ()	Managing Director ()

WORK INSTRUCTION			DocNo.: TT-WI-014
ขั้นตอนการนับและนำเงินสดกลับคืนสาขา			Revision: 00
Reference TT-SOP-004 ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อสิ้นสุดกะ (End of Shift)			Effective Date: 1/12/2025
Objective 1. เพื่อกำหนดขั้นตอนที่ปล่อยด้วยในการจัดเตรียม, บรรจุ, และนำส่งเงินสดทั้งหมดกลับไปยังสาขาใหญ่/จุดรับ			
1. การจัดเตรียมเงินสดเพื่อนำส่ง (Preparing Cash for Delivery)			
Pictures	Description	Key Points	
A photograph showing a stack of cash bundles tied with red rubber bands. A yellow label on top of the stack reads "B4 = 15,000". To the right of the stack is a currency exchange rate chart titled "CURRENCY EXCHANGE RATE" listing various currencies like USD, GBP, JPY, CHF, and CNY.	1.1 ใช้ยอดเงินคงเหลือสุทธิ (เงินสดในมือ) ว่า "รายงาน ปิดยอดประจำวัน"	- ยอดเงินที่เตรียมลง ต้อง เท่ากับยอดคงเหลือที่ลงนาม รับรองไว้ใน Report ปิดยอด	
A photograph of an open cash register or ledger showing multiple transaction entries. The screen displays "Total 15,000". The ledger lists various items and their prices, such as "Milk 100", "Eggs 100", etc.	1.2 แยกเงินสดออกเป็น หมวดหมู่ ตามสกุลเงิน (THB, FX) และประเภทนับครั้ง โดย จัดเรียงหน้ารอบบัตรและบุคลา ให้เป็นระเบียบ	- สำหรับ "เหรียญ" ต้องบรรจุ ถุงแยก (ถุงเดียว/ถุงเดียว) และ "เสียงชื่อ/จำนวน" ให้ชัดเจน	
A photograph showing a stack of cash bundles tied with red rubber bands. A yellow label on top of the stack reads "B4 = 15,000". To the right of the stack is a currency exchange rate chart titled "CURRENCY EXCHANGE RATE" listing various currencies like USD, GBP, JPY, CHF, and CNY.	1.3 รักษาความมั่นคงด้วยหนังยาง หรือสายรัด (Strap) ตาม มาตรฐานการบันทึก และซื้อชื่อ กากกับลงบนกระดาษรัด/ ถั่นบัตรก่อนเติม	- ห้ามใช้ลวดเย็บกระดาษ (Staples) หรือวัสดุใดๆ ที่ อาจทำให้ถั่นบัตรเสียหายได้ เด็ดขาด	
Remark 1. ความแม่นยำ ในขั้นตอนนี้เป็นสิ่งสำคัญสูงสุด ยอดที่จัดเตรียมต้องตรงกับยอดสุทธิใน Report (KR 2, 10)			
2. การบรรจุเงิน/ภาชนะนำส่ง (Packing the Money Bag/Container)			
Pictures	Description	Key Points	
A photograph of a white money bag tied with a red strap. A yellow label on the bag is labeled "B4".	2.1 เตรียมถุงภาชนะบรรจุเงิน (Money Bag) ที่สำหรับ การนำส่งโดยเฉพาะ ซึ่งต้อง อุปกรณ์ในสภาพดี ไม่ชำรุด	- ต้องใช้ถุงนิรภัยหรือกระเบื้า ที่ปิดมิดชิด ตามที่บริษัท กำหนดเท่านั้น	
A photograph showing a hand holding a receipt and a small white bag. The receipt has some handwritten text and numbers. The small bag appears to be a tamper-evident seal.	2.2 นำเงินสดและเอกสาร ประกอบ (เช่น Report ปิด ยอด) ทั้งหมด บรรจุลงในถุง/ ภาชนะ "ถุงนำกล่องวงจรปิด (CCTV)"	- การบรรจุเงิน "ถุงนำกล่อง" เป็นหลักฐานสำคัญเพื่อยืนยัน จำนวนเงินที่นำส่ง และ ปกป้องพนักงาน	
A photograph showing a man in a dark shirt and glasses sealing a white money bag with a yellow tamper-evident seal. He is standing in front of a yellow wall.	2.3 ปิดผนึกถุง/ภาชนะนำส่ง ด้วย "ชิ้นนิรภัย" (Tamper-evident seal) ที่ กากกัด และติดสติกเกอร์/ป้าย ระบุ: รหัสบุคคลประจำสาขา, ชื่อ พนักงานผู้ปิด, และ วันที่/ เวลาปิดผนึก	- ต้องตรวจสอบการปิดผนึก (Seal) ว่าแน่นหนาและ สุมบูรณ์ 100% ก่อนส่งมอบ	
Remark 1. ขั้นตอนนี้ถือเป็น "การส่งมอบความรับผิดชอบ" พนักงานต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด			

3. การส่งมอบและบันทึกการนำส่ง			
Pictures	Description	Key Points	
	3.1 นำรายการปิดยอดประจำวัน (Daily Report) และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำส่ง (เช่น สำเนา KYC, สลิปโอน) เสื้อในถุง/ภาชนะที่กำหนด	- ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร (KYC, สลิป) ที่ต้องนำส่ง HQ ห้ามตกหล่น	
	3.2 พนักงานต้อง "นำส่งเงินสดที่มีเดพนีกแล้ว" ไปยังจุดรับมอบเงิน (HQ/Cash Center) หรืออีกหนึ่งชั้นรับส่งเงิน (Cash Runner) มารับ	- ต้องใช้เส้นทางที่ปลอดภัยที่สุด (หากเดินทางเอง) หรือรับ-ส่งในที่ที่บุคคลนั้นห้ามส่งมอบนอกพื้นที่	
	3.3 ต้องมีการ "ลงนามรับ-ส่ง" (Sign-off) กับพนักงานชั้นรับส่งเงิน/ฝ่ายคลัง (Stock) เพื่อยืนยันว่าทรัพย์สินได้ถูกส่งมอบและอยู่ในความดูแลของสาขาอย่างปลอดภัย	- การลงนามเป็นหลักฐานยืนยันการสิ้นสุดความรับผิดชอบ (End of Accountability) ของพนักงานคนนั้นๆ	
Remark 1. การส่งมอบเอกสาร เป็นส่วนสำคัญของการรับตรวจสอบ (Audit) ของฝ่ายบัญชี/ผู้จัดการ			
ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้หัวนสกน	ผู้อนุมัติ
Admin Officer ()	Admin Manager ()	Department Manager ()	Managing Director ()

 <p>T.T. CURRENCY EXCHANGE ต.ท. เครื่องเงินทุน</p> <p>WORK INSTRUCTION ขั้นตอนการปิดบัญชีและอุปกรณ์</p>		DocNo.: TT-WI-015 Revision: 00 Effective Date: 1/12/2025												
Reference TT-SOP-004 ขั้นตอนการปิดบัญชีเมื่อสิ้นสุดกะ (End of Shift) Objective 1. เพื่อกำหนดลักษณะขั้นตอนมาตรฐานในการปิดระบบธุรกรรมและอุปกรณ์เบ็ดเตล็ดงานอย่างถูกต้องและปลอดภัย														
1. การปิดระบบการท่าธุรกรรม (System Shutdown)														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pictures</th><th>Description</th><th>Key Points</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td>1.1 ตรวจสอบและยืนยันว่า ได้บันทึกรายการ (Transaction) สุดท้ายของวัน เข้าร่องน้ำ (Report/Log) เรียบร้อยแล้ว</td><td>- ต้องมีไฟล์รีพอร์ต (Excel) ได้ส่งเข้า Dropbox หรือระบบส่วนกลางเรียบร้อยแล้ว</td></tr> <tr> <td></td><td>1.2 เป็นการ "ออกจากระบบ" (Log Out) ของโปรแกรมแลกเปลี่ยนเงินตรา และระบบบัญชีทั้งหมด</td><td>- ห้ามบันทึกรหัสผ่าน (Save Password) ค้างไว้ในระบบ โดยเด็ดขาด</td></tr> </tbody> </table>			Pictures	Description	Key Points		1.1 ตรวจสอบและยืนยันว่า ได้บันทึกรายการ (Transaction) สุดท้ายของวัน เข้าร่องน้ำ (Report/Log) เรียบร้อยแล้ว	- ต้องมีไฟล์รีพอร์ต (Excel) ได้ส่งเข้า Dropbox หรือระบบส่วนกลางเรียบร้อยแล้ว		1.2 เป็นการ "ออกจากระบบ" (Log Out) ของโปรแกรมแลกเปลี่ยนเงินตรา และระบบบัญชีทั้งหมด	- ห้ามบันทึกรหัสผ่าน (Save Password) ค้างไว้ในระบบ โดยเด็ดขาด			
Pictures	Description	Key Points												
	1.1 ตรวจสอบและยืนยันว่า ได้บันทึกรายการ (Transaction) สุดท้ายของวัน เข้าร่องน้ำ (Report/Log) เรียบร้อยแล้ว	- ต้องมีไฟล์รีพอร์ต (Excel) ได้ส่งเข้า Dropbox หรือระบบส่วนกลางเรียบร้อยแล้ว												
	1.2 เป็นการ "ออกจากระบบ" (Log Out) ของโปรแกรมแลกเปลี่ยนเงินตรา และระบบบัญชีทั้งหมด	- ห้ามบันทึกรหัสผ่าน (Save Password) ค้างไว้ในระบบ โดยเด็ดขาด												
Remark 1. การ Log Out และการลบไฟล์ เป็นขั้นตอนสำคัญในการปิดบัญชีตามนโยบาย PDPA และรักษาความลับของ														
2. การปิดระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต (Network and Internet Shutdown)														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pictures</th><th>Description</th><th>Key Points</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td>2.1 ดำเนินการปิดสวิตช์ (Power Off) หรืออุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์เครือข่าย (Switch/Hub) ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมด ยกเว้นกล้องวงจรปิด และ wi-fi</td><td>- เพื่อตัดการเชื่อมต่อ เครือข่ายของเครื่องจากภายนอกโดยสมบูรณ์</td></tr> </tbody> </table>			Pictures	Description	Key Points		2.1 ดำเนินการปิดสวิตช์ (Power Off) หรืออุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์เครือข่าย (Switch/Hub) ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมด ยกเว้นกล้องวงจรปิด และ wi-fi	- เพื่อตัดการเชื่อมต่อ เครือข่ายของเครื่องจากภายนอกโดยสมบูรณ์						
Pictures	Description	Key Points												
	2.1 ดำเนินการปิดสวิตช์ (Power Off) หรืออุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์เครือข่าย (Switch/Hub) ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมด ยกเว้นกล้องวงจรปิด และ wi-fi	- เพื่อตัดการเชื่อมต่อ เครือข่ายของเครื่องจากภายนอกโดยสมบูรณ์												
Remark 1. การปิดระบบเครือข่าย เป็นการป้องกันภัยทางไซเบอร์ (Cyber Attack) ในช่วงเวลาที่มีปีกดทำการ														
3. การปิดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Shutting Down Electronics)														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pictures</th><th>Description</th><th>Key Points</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td>3.1 ปิดคอมพิวเตอร์ตั้งต่อไป/ไม่ต่อ ทั้งหมด โดยใช้คำสั่ง "Shutdown" เท่านั้น</td><td>- ห้ามใช้รี "Sleep Mode" หรือพับหน้าจอโดยไม่ Shutdown</td></tr> <tr> <td></td><td>3.2 ปิดสวิตช์อุปกรณ์ต่อพ่วง ทั้งหมด: เครื่องปรินเตอร์, เครื่องถ่ายเอกสาร (ถ่าน), และเครื่องปั๊มน้ำ/ตรวจสอบบันได</td><td>- ตรวจสอบว่าไม่มีเอกสาร สัก叠 (เช่น ล่าม Passport ลูกค้า) ค้างอยู่ในเครื่องถ่ายเอกสาร</td></tr> <tr> <td></td><td>3.3 ถอนปลั๊กไฟ ของ อุปกรณ์ที่ทิ้งไม่ออกจากร้าน เช่น กล้องวงจรปิด เรียบร้อย ปลอดภัยที่จะเป็นตัวเป็นตนได้</td><td>- ยกเว้น อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย (เช่น กล้อง CCTV, สัญญาณกันขโมย) ที่จำเป็นต้องเปิดไว้</td></tr> </tbody> </table>			Pictures	Description	Key Points		3.1 ปิดคอมพิวเตอร์ตั้งต่อไป/ไม่ต่อ ทั้งหมด โดยใช้คำสั่ง "Shutdown" เท่านั้น	- ห้ามใช้รี "Sleep Mode" หรือพับหน้าจอโดยไม่ Shutdown		3.2 ปิดสวิตช์อุปกรณ์ต่อพ่วง ทั้งหมด: เครื่องปรินเตอร์, เครื่องถ่ายเอกสาร (ถ่าน), และเครื่องปั๊มน้ำ/ตรวจสอบบันได	- ตรวจสอบว่าไม่มีเอกสาร สัก叠 (เช่น ล่าม Passport ลูกค้า) ค้างอยู่ในเครื่องถ่ายเอกสาร		3.3 ถอนปลั๊กไฟ ของ อุปกรณ์ที่ทิ้งไม่ออกจากร้าน เช่น กล้องวงจรปิด เรียบร้อย ปลอดภัยที่จะเป็นตัวเป็นตนได้	- ยกเว้น อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย (เช่น กล้อง CCTV, สัญญาณกันขโมย) ที่จำเป็นต้องเปิดไว้
Pictures	Description	Key Points												
	3.1 ปิดคอมพิวเตอร์ตั้งต่อไป/ไม่ต่อ ทั้งหมด โดยใช้คำสั่ง "Shutdown" เท่านั้น	- ห้ามใช้รี "Sleep Mode" หรือพับหน้าจอโดยไม่ Shutdown												
	3.2 ปิดสวิตช์อุปกรณ์ต่อพ่วง ทั้งหมด: เครื่องปรินเตอร์, เครื่องถ่ายเอกสาร (ถ่าน), และเครื่องปั๊มน้ำ/ตรวจสอบบันได	- ตรวจสอบว่าไม่มีเอกสาร สัก叠 (เช่น ล่าม Passport ลูกค้า) ค้างอยู่ในเครื่องถ่ายเอกสาร												
	3.3 ถอนปลั๊กไฟ ของ อุปกรณ์ที่ทิ้งไม่ออกจากร้าน เช่น กล้องวงจรปิด เรียบร้อย ปลอดภัยที่จะเป็นตัวเป็นตนได้	- ยกเว้น อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย (เช่น กล้อง CCTV, สัญญาณกันขโมย) ที่จำเป็นต้องเปิดไว้												
Remark 1. การ Shutdown เพื่อให้ระบบ Update Patch ความปลอดภัยและลดความเสี่ยงด้าน Cybersecurity														

4 การจัดเก็บเอกสารและอุปกรณ์ (Securing Documents and Tools)			
Pictures	Description	Key Points	
	4.1 รวมรวมเอกสารการท่า ฐานรัฐธรรมนูญทั้งหมด (เขียน สำเนา KYC, Report ที่ยังไม่ ส่งมอบ) และจัดเก็บในตู้เก็บ เอกสารที่ก้าหาด และ "ล็อก กุญแจ" ให้เรียบร้อย	- ตรวจสอบว่าไม่มีเอกสาร สำคัญ (KYC) วางทิ้งไว้ในที่ เปิดเผย	
	4.2 เก็บบันทึกของสำนักงาน ขนาดเล็ก (เครื่องคิดเลข, ปากกา, ตราฯ) เข้าใน ลิ้นชักโดยทั่วไป และ "ล็อก กุญแจ" ให้เรียบร้อย	- รวมถึงอุปกรณ์อื่นๆ เช่น เครื่องเขียนที่อาจถูกค้าง (ต้อง รวบรวมใส่ถุง)	
Remark 1. การจัดเก็บเอกสาร เป็นการป้องกันข้อมูลลูกค้ารั่วไหล (PDPA) และป้องกันการสูญหายของหลักฐานการท่า			
ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้ห่วงสอน	ผู้อนุมัติ
Admin Officer ()	Admin Manager ()	Department Manager ()	Managing Director ()



**T.T.
CURRENCY
EXCHANGE**
ก.ก. เกอร์เชค อินคอร์ป'

WORK INSTRUCTION
ขั้นตอนการตรวจสอบความเรียบร้อย
และความปลอดภัยก่อนออกน้ำเงิน

DocNo.: TT-WI-016
Revision: 00
Effective Date: 1/12/2025

Reference TT-SOP-004 ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อสิ้นสุดกะ (End of Shift)

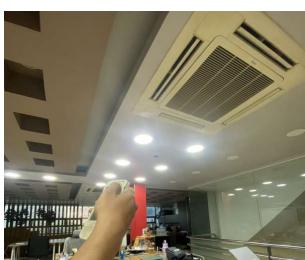
Objective 1. เพื่อกำหนดขั้นตอนการตรวจสอบความปลอดภัยทางกายภาพ ให้ครบถ้วนก่อนพนักงานจะออกจากบูธ

1. การตรวจสอบเงินและทรัพย์สิน (Cash and Asset Verification)

Pictures	Description	Key Points
	1.1 ยืนยันว่าเงินสดทั้งหมด (รวมเงินส่วนตัว) ถูกนำส่ง หรือ จัดเก็บในตู้เซฟ และล็อก กุญแจอย่างแน่นหนาเรียบร้อย แล้ว	- ต้องดึงลิ้นชักทุกชั้นไว้ กล่องวงจรปิด เพื่อยืนยันว่า "ไม่มีเงินสดคงค้าง" ก่อน ล็อก ตู้เซฟ
	1.2 ตรวจสอบและตั้งกุญแจ ของตู้เซฟ, ลิ้นชักเก็บเอกสาร, และตู้เก็บเงินสำรองหั้งหนด	- พนักงานที่ถือกุญแจต้อง ผู้รับผิดชอบ ต่อทรัพย์สินในตู้นั้น
	1.3 ตรวจสอบพื้นที่ปฏิบัติงาน (บนเคาน์เตอร์, ใต้โต๊ะ) ว่าไม่มี เอกสารสำคัญ (เช่น สำเนา บัตรประชาชน/Passport, ใบ KYC, ใบเสร็จที่ยังไม่จัดเก็บ) หรือทรัพย์สินของลูกค้าหลง เหลืออยู่	- การเก็บเอกสารลูกค้า (KYC) ให้ปลอดภัย เป็นการปฏิบัติตามนโยบาย PDPA (การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล)

Remark 1. การตรวจสอบนี้เป็นความรับผิดชอบโดยตรงของพนักงานประจำท้าย

2. การตรวจสอบสภาพแวดล้อมและทรัพย์สิน (Environment and Facility Check)

Pictures	Description	Key Points
	2.1 ปิดไฟในบูธทั้งหมด (รวมถึงไฟป้าย)	- ยกเว้นไฟที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบรักษาความปลอดภัย (เช่น ไฟฉุกเฉิน, ไฟสัญญาณ CCTV) ซึ่งต้องเปิดไว้ตลอดเวลา
	2.2 ปิดเครื่องปรับอากาศและพัดลมทั้งหมด จัดเก็บขยะ และอุปกรณ์ทำความสะอาดให้เรียบร้อย เพื่อความสะอาด และความพร้อมใช้งานในวันรุ่งขึ้น	- การปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ไม่จำเป็น ช่วยป้องกันอัคคีภัย และประหยัดพลังงาน

Remark 1. การตรวจสอบอุปกรณ์ล้าน้ำเงินและเครื่องใช้ไฟฟ้าก่อนปิดวัน เป็นระเบียบปฏิบัติตามมาตรฐานเพื่อป้องกันความ

3. การรักษาความปลอดภัยทางกายภาพ			
Pictures	Description	Key Points	
	3.1 ปิดประตูหลักของบุษต์ ล็อก กุญแจประตู อย่างถูกต้องตาม ระเบียบความปลอดภัย	-	
	3.2 พนักงานต้องเดิน ตรวจสอบรอบบุษต์ เป็นครั้ง ^ๆ สุดท้ายจากภายนอกเพื่อให้ แน่ใจว่าไม่มีข้อผิดพลาด เช่น ลิมปีดไฟ/ประตู/หน้าต่าง	-	
Remark			
ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้ห่วงใย	ผู้อนุมัติ
Admin Officer ()	Admin Manager ()	Department Manager ()	Managing Director ()



**T.T.
CURRENCY
EXCHANGE**

WORK INSTRUCTION

มาตราการและนหลงโภชนาดงวินัย

DocNo.: TT-WI-017

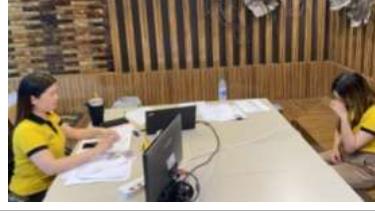
Revision: 00

Effective Date: 1/12/2025

Reference TT-SOP-004 ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อสินสุดกะ (End of Shift)

Objective 1. เพื่อแจ้งให้พนักงานทราบถึง ผลิตามมา ของ การ ล่ำ เลย หรือ การ ไม่ ปฏิบัติ ตาม Work Instruction (WI) ที่

1. การละเลย WI ที่ไม่มีผลกระทบทางการเงิน (Non-Financial WI Violations)

Pictures	Description	Key Points
	1.1 การไม่นลงานในเอกสาร กำกับ, การไม่จัดเก็บเอกสาร อย่างเป็นระเบียบ, การไม่ ปฏิบัติตาม Service Standard เมื่องคัน	- แนวโน้มความเสียหาย ทางการเงิน แต่ส่งผลต่อ ภาพลักษณ์ (Service Mind) และความน่าเชื่อถือ (Integrity) ของบริษัท
	1.2 การตักเตือนด้วยวาระ และ มีนักท่องเที่ยวความผิดพลาด ลง ในสมุดบันทึกของฝ่าย ควบคุมคุณภาพ	- พนักงานต้องรับทราบและลง นามในสมุดติดตามผล เพื่อ แสดงการรับรู้และนำไปปรับปรุง
	1.3 หากมีการลงทะเบียนข้าวสาร อาจนำไปสู่การตักเตือนเป็น ลายลักษณ์อักษร	-
Remark 1. การปฏิบัติตาม WI ทุกข้อเป็นส่วนหนึ่งของ Core Competency ด้าน "K = Knowledge & Compliance"		
2. การจัดการยอดเงินขาด/เกิน (Short/Over) ข้าวสาร (Repeated Cash Discrepancies)		
Pictures	Description	Key Points
	2.1 หากยอดเงินขาด/เกิน เกิดขึ้นจากการทำงาน ผิดพลาดช้าๆ โดยเฉพาะ อย่างยิ่งยอดที่เกิน 100 บาท	- สหท่วงสწงการขาด Functional Competency ด้าน "ความแม่นยำ" (Accuracy & Integrity)
	2.2 พิจารณาโทษตามลำดับ ขั้นของบริษัท เริ่มจากการ ตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร	-
	2.3 หากความผิดพลาด นำไปสู่ความเสียหายร้ายแรง ตอบรับ อาจพิจารณาโทษที่ รุนแรงกว่า เช่น พักงาน หรือ เลิกจ้าง ตามกฎหมายแรงงาน	-

3. การละเลย WI ด้านความปลอดภัยร้ายแรง (Critical Safety Violations)			
Pictures	Description	Key Points	
	3.1 การไม่เลือกคู่เจย์/ลิ้นชัก, การทิ้งเงินสดไว้ภาชนะ, การละเลยขั้นตอน KYC/AML, หรือการละเมิดกฎหมายส่งทรัพย์สิน (เช่น ให้บุคลากรนอกร่วมทาง, ออกนอกเส้นทาง)	-	
	3.2 ถือเป็นความผิดร้ายแรง ต่อถูกกลั่นแกล้งทันที และอาจพิจารณา การพักงานโดยไม่ได้รับค่าจ้าง (Suspension) เพื่อรอผลการสอบสวน	-	
Remark 1. การละเลยความปลอดภัย เป็นการละเมิด Core Competency ด้าน "R = Risk Awareness & Discipline"			
4. การรายงานและบันทึกข้อผิดพลาด (Error Reporting and Recording)			
Pictures	Description	Key Points	
	4.1 หัวหน้างาน/ผู้จัดการ ต้องบันทึกข้อผิดพลาดทั้งหมดลงในสมุดบันทึก/ระบบ ติดตามผลงาน และใช้กล่องแสดงความคิดเห็น เพื่อให้พนักงานสามารถรายงานข้อมูลที่ต้องการแก้ไขได้โดยไม่ถูกกลั่นโทซ	-	
	4.2 ใช้บันทึกที่เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลงาน และพิจารณาการเขียนเงินเดือน/ใบน้ำส ประจำปีของพนักงาน	-	
Remark 1. การบันทึก เป็นส่วนสำคัญของกระบวนการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ในระบบ ISO 9001 เพื่อให้เกิด			
ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้ทวนสอบ	ผู้อนุมัติ
Admin Officer (<input type="checkbox"/>)	Admin Manager (<input type="checkbox"/>)	Department Manager (<input type="checkbox"/>)	Managing Director (<input type="checkbox"/>)