คู่มือการปฏิบัติงาน

กรณีลูกค้าโอนเงินเกิน
หรือระบบรับชำระเงินเกินจากยอดที่เรียกเก็บ

SOCIAL PAWNSHOP

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา (ปี/เดือน/วัน/ชม./นาที)
1	**สถานธนานุเคราะห์ (สาขา)** ตรวจสอบรายการจำนวนเงินที่โอนเข้าบัญชีธนาคารของสถานธนานุเคราะห์ หากทราบชื่อผู้โอน ให้ระบุไว้ในระบบบัญชีการเงิน แต่หากไม่ทราบให้ระบุรายละเอียดเท่าที่ระบุได้ ไว้ในระบบบัญชีการเงิน และให้ดำเนินการ ดังนี้ 1 กรณีที่สามารถติดต่อลูกค้าที่โอนเงินเกินหรือระบบรับชำระเงินเกินจากยอดที่เรียกเก็บ แจ้งลูกค้าให้ทราบรายละเอียดจำนวนเงินที่ชำระไว้เกินพร้อมทั้ง ให้มาติดต่อขอรับเงินคืน โดยให้บันทึกบัญชีตั้งเงินรอจ่ายตามรายละเอียดทั้งหมด แต่หากลูกค้าไม่ประสงค์ขอรับเงินส่วนที่เกินคืน ให้บันทึกบัญชีรับรู้เป็นรายได้เบ็ดเตล็ด ซึ่งต้องทำหนังสือบันทึกข้อความขออนุมัติรับเงินส่วนที่เกิน เป็นรายได้เบ็ดเตล็ดเสนอผู้จัดการเขต หรือผู้จัดการเป็นผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ 2 กรณีที่ไม่สามารถติดต่อลูกค้าที่โอนเงินเกินหรือระบบรับชำระเงินเกินจากยอดที่เรียกเก็บ ให้ทำหนังสือบันทึกข้อความขออนุมัติตั้งเงินรอจ่ายโดยระบุรายละเอียดเท่าที่สามารถระบุได้พร้อมเอกสารแนบ (ถ้ามี) และเสนอผู้จัดการเขต หรือผู้จัดการเป็นผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ	(ดำเนินการติดต่อลูกค้าภายใน 1 วันทำการ หรือพยายามติดต่อลูกค้าโดยเร็วที่สุดกรณีที่มีช่องทางในการติดต่อ)
2	**กรณีลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่ชำระเงินขอรับเงินคืนที่สถานธนานุเคราะห์** ลูกค้ากรอกแบบคำขอรับเงินคืน ตามแบบฟอร์มของสำนักงานธนานุเคราะห์ ให้ครบถ้วน โดยตรวจสอบหลักฐานการโอนเงิน และเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อยืนยันว่าข้อมูลตรงตามแบบคำขอรับเงินคืนของลูกค้า 1. กรณีลูกค้าที่โอนเงินเกิน หรือระบบรับชำระเงินเกินจากยอดที่เรียกเก็บ ซึ่งชื่อบัญชีธนาคาร หรือบัตรเดบิต บัตรเครดิต **ตรง**กับชื่อบนใบเสร็จรับเงิน ตามตั๋วรับจำนำ ลูกค้าสามารถกรอกแบบคำขอรับเงินคืน ตามแบบฟอร์มของสำนักงานธนานุเคราะห์ 2. กรณีลูกค้าที่โอนเงินเกิน หรือระบบรับชำระเงินเกินจากยอดที่เรียกเก็บ ซึ่งชื่อบัญชีธนาคาร หรือบัตรเดบิต บัตรเครดิต **ไม่ตรง**กับชื่อบนใบเสร็จรับเงิน ตามตั๋วรับจำนำ ลูกค้าสามารถกรอกแบบคำขอรับเงินคืน โดยให้ผู้ที่เจ้าของบัญชีธนาคาร หรือบัตรเดบิต บัตรเครดิต **มอบอำนาจ**ให้ดำเนินการขอรับเงินคืน ตามแบบฟอร์มของสำนักงานธนานุเคราะห์ พร้อมแนบเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง	(ลูกค้าได้รับเงินคืนไม่เกิน 3 วันทำการ)

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา (ปี/เดือน/วัน/ชม./นาที)
3	**สถานธนานุเคราะห์ (สาขา)** - ตรวจสอบแบบคำขอรับเงินคืน พร้อมหลักฐานการโอนเงิน และเมื่อเอกสารที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว หากถูกต้องให้ผู้จัดการเขต ผู้จัดการ หรือผู้ช่วยผู้จัดการพิจารณาอนุมัติคืนเงินลูกค้าตามแบบคำขอรับเงินคืน - เมื่อสถานธนานุเคราะห์ จ่ายเงินคืนลูกค้า ตามแบบคำขอรับเงินคืน ให้บันทึกรายการในระบบบัญชีการเงิน โดยจ่ายจากบัญชีเงินรอจ่าย พร้อมทั้งแนบเอกสารใบสำคัญรับเงิน (บง.6) แบบคำขอรับเงินคืน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	(ลูกค้าได้รับเงินคืนไม่เกิน 3 วันทำการ)
4	**กรณีลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่ชำระเงินขอรับเงินคืนจากธนาคาร** กรณีที่ลูกค้าต้องการขอรับเงินคืนจากธนาคารโดยตรง สามารถแนะนำให้ลูกค้าติดต่อธนาคารเพื่อดำเนินการยื่นเรื่องขอรับเงินคืนเข้าบัญชีธนาคาร หรือบัตรเดบิต บัตรเครดิตได้ตามขั้นตอนของธนาคาร	(ระยะเวลาดำเนินการขึ้นอยู่กับขั้นตอนของแต่ละธนาคาร)
5	**สถานธนานุเคราะห์ (สาขา)** - เมื่อทางธนาคารได้รับคำร้องเรียบร้อยแล้วจะแจ้งมายังสถานธนานุเคราะห์เพื่อให้ตรวจสอบรายการดังกล่าวก่อนยืนยันรายการเงินที่เกินกลับไปยันธนาคาร จากนั้นธนาคารจะดำเนินการปรับปรุงรายการเงินออกจากบัญชีของสถานธนานุเคราะห์คืนให้กับลูกค้า - สมุห์บัญชี นักการเงินและข้อมูล หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน ดำเนินการบันทึกบัญชีในระบบบัญชีการเงิน พร้อมแนบเอกสารรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับปรับปรุงยอดของธนาคารเพื่อคืนเงินลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่ชำระเงิน	(ระยะเวลาในการตรวจสอบภายใน 1 วันทำการ)

ลำดับ	ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
1	ระเบียบว่าด้วยการรับจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน สำนักงานธนานุเคราะห์ พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
2	หลักเกณฑ์การปฏิบัติการรับเงิน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสถานธนานุเคราะห์ และสำนักงานฯ (ส่วนกลาง) ฉบับปรับปรุง
3	คู่มือการปฏิบัติงานระบบบัญชีและการเงิน
4	คู่มือการใช้งานระบบบริหารเงินสด