



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผชช.๑๒ สรภ.(ภ๓)/ประธานคณะกรรมการฯ ถึง รพภ.(ภ๓)/ประธานคณะกรรมการฯ
เลขที่ สรภ.(ภ๓) 588 วันที่ 27 ต.ย. 2559
เรื่อง เวียนย้าแนวทางขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า
อ้างถึง บันทึกที่ 236/2559 ลว. 17 มี.ค. 2559

เรียน รพภ.(ภ๓)/ประธานคณะกรรมการ Smart Customer Service

ตามบันทึกที่อ้างถึง ได้แต่งตั้งคณะกรรมการ Smart Front Office โดยมีหน้าที่พิจารณาแนวทางในการปรับปรุงสำนักงาน กฟภ.(Front Office), PEA Shop , PEA Mobile Shop ให้มีรูปแบบการให้บริการลูกค้าที่เหมาะสมและ มีความทันสมัย รวมถึงให้ดำเนินการรวบรวมจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน นั้น

บัดนี้คณะกรรมการ Smart Front Office ได้รวบรวมแนวทางขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า โดยรวบรวมจากระเบียบและหลักเกณฑ์ต่างๆของ กฟภ. รวมถึงแนวทางการปฏิบัติจากการไฟฟ้าต่างๆที่ได้รับรางวัลการไฟฟ้าดีเด่น ด้านบริการลูกค้า เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน และ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร คณะกรรมการจึงได้นำเสนอขั้นตอนการปฏิบัติงานให้หน่วยงานต่างๆพิจารณาให้ความคิดเห็นแล้ว ตามบันทึกที่ สรภ.(ภ๓) 145/2559 ลว. 23 ก.พ. 2559 จำนวน 4 แนวทาง ดังนี้

- 1) ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Office/PEA Shop
- 2) ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการ ที่ PEA Office/PEA Shop
- 3) ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Mobile Shop
- 4) ขั้นตอนการทำงานปิดบัญชีประจำวันของ PEA Office กรณีไม่มี PEA SHOP หรือ PEA

MOBILE หรือ กรณีมี PEA Shop

ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการมีมาตรฐานและเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร จึงเห็นควรแจ้ง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบ โปรดแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไป

(นางกันจนาภรณ์ พิชณน์พรชาติ)

ผชช.๑๒ สรภ.(ภ๓)

ประธานคณะกรรมการ Smart Front Office

เรียน รพภ.(ภ๓-4),อช.ทุกเขต

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายประภาณจน์ วงศ์วุฒิ)

รพภ.(ภ๓)

ประธานคณะกรรมการ Smart Customer Service

ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Office/PEA Shop

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		Lobby Manager หรือ พนักงาน ต้อนรับ	พนักงานทำ หน้าที่รับชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Office/PEA Shop				
2	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ไหว้ทักทายลูกค้าและ สอบถามความต้องการใช้บริการ "สวัสดีค่ะ/ครับ วันนี้ ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด คะ/ครับ"				
3	ลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ขอตรวจสอบลูกค้ามีใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่				
4	สอบถาม ชื่อ และที่อยู่ สถานที่ เพื่อสืบค้นหมายเลขผู้ใช้ไฟ จากระบบ BPM แล้วเขียนหมายเลขผู้ใช้ไฟ ให้ลูกค้านำไปยื่น ชำระที่ Cashier แทนใบแจ้งค่าไฟฟ้า				
5	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้เครื่อง กดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า				
6	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้				
7	Cashier กดเรียกคิวลูกค้า				
8	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และอ้อม พร้อมกล่าว "สวัสดีค่ะ/ ครับ"				
9	Cashier รับใบแจ้งหนี้และตรวจสอบข้อมูลลูกค้าหนี้ค่าไฟฟ้าใน ระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
10	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและหนี้คงค้างทั้งหมด				
11	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่รับจากลูกค้า "รับเงินมา __บาท นะคะ/ครับ"				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
12	หากรับชำระด้วยเช็ค ให้ตรวจสอบเช็คให้ถูกต้องตามระเบียบ การเงิน ปี 2558				ระเบียบการเงินปี 58 ภาคผนวก 9 วิธี ปฏิบัติการรับเช็ค หน้า 57
13	ทำการตัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือ BPM
14	Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และ เงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบแจ้งค่า ไฟฟ้าที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระทั้งหมด,จำนวนเงินที่รับ จากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอน(ถ้ามี) "ลูกค้าชำระค่า ไฟฟ้าทั้งหมด __ฉบับ รวมเป็นเงิน __บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวน __บาท เงินทอน __บาท ตรวจสอบเงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณคะ/ครับ"				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box "กรุณาขอให้คะแนนความพึงพอใจ ในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"				

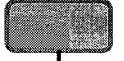
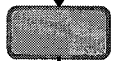
ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการ ที่ PEA Office/PEA Shop

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ				เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		Lobby Manager	พนักงานทำ หน้าที่รับคำร้อง	ลูกค้า	พนักงานรับ ชำระเงิน	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Office/PEA Shop					
2	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ไหว้ทักทาย ลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ "สวัสดีค่ะ/ ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด ค่ะ/ครับ"					
3	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้ เครื่องกวดบัตรคิวหรือกวดบัตรคิวให้ลูกค้า					
4	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวที่ รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้					
5	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กวดเรียกคิวลูกค้า เพื่อ ให้บริการ					
6	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวทักทายลูกค้า เช่น "สวัสดีครับ / ค่ะ" เชิญนั่งครับ/ค่ะ					
7	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความต้องการขอใช้ บริการของ ลูกค้า เช่น "วันนี้ขอใช้บริการเรื่องอะไร ครับ/ค่ะ"					
8	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ขอบัตรประชาชน และ เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง "ขอบัตรประชาชน และ เอกสารต่าง ๆ ด้วยครับ/ค่ะ"					
9	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง คัดสำเนาบัตรประชาชน และ สำเนาทะเบียนบ้าน จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร					
10	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ค้นหาสถานที่ขอใช้บริการใน ระบบ PEA MAP เพื่อให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้อง "ตรวจสอบบริเวณบ้านอยู่ตรงบริเวณในภาพนี้นะครับ/ ค่ะ"					- คู่มือ PEA MAP - คู่มือ โปรแกรม One Touch Service
11	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ดำเนินการรับคำร้องในระบบ SAP และพิมพ์คำร้อง					คู่มือ การปฏิบัติงานระบบ SAP(CS)
12	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ให้ลูกค้าลงนามในคำร้อง และ ลงนามรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารหลักฐาน ต่าง ๆ "ตรวจสอบข้อมูลในคำร้องและลงนามด้วยครับ/ ค่ะ"					- ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วย การใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558
13	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ตรวจสอบคำร้อง เอกสารที่ ลูกค้าลงนามเรียบร้อยแล้วให้ถูกต้อง					

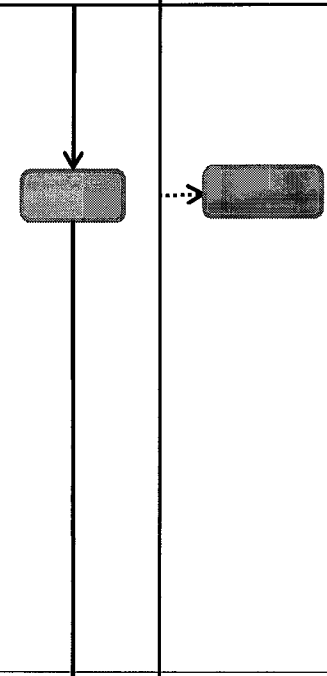
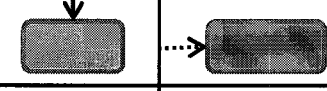
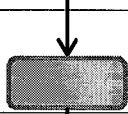
ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการ ที่ PEA Office/PEA Shop

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ				เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		Lobby Manager	พนักงานทำ หน้าที่รับคำร้อง	ลูกค้า	พนักงานรับ ชำระเงิน	
14	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้องคืนบัตรประชาชน และทะเบียนบ้าน					สรก.(สส) 496/2557 ลว. 23 ธ.ค. 2557
15	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ประมาณการค่าใช้จ่าย และแจ้งให้ลูกค้าทราบ "ค่าใช้จ่ายทั้งหมด..... บาท ค่ะ/ครับ"					- อัตราค่าธรรมเนียม และค่าบริการ (อ.5) - คู่มือ โปรแกรม One Touch Service
16	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความพร้อมในการชำระเงินจากลูกค้า เช่น " วันนี้สะดวกชำระค่าใช้จ่ายเลยหรือไม่ครับ/ค่ะ ถ้าสะดวกชำระได้เลย ค่ะ/ครับ"				ไม่ใช่	
17	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง จัดทำใบส่งขาย และใบแจ้งหนี้ในระบบ SAP					คู่มือ การปฏิบัติงาน ระบบ SAP(CS)
18	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง แจ้งยอดค่าใช้จ่ายที่ต้องเรียกเก็บ และรับเงินจากลูกค้า "ค่าใช้จ่ายทั้งหมด..... บาทค่ะ/ครับ ขอรับเงินด้วยครับ/ค่ะ รับเงินมาจำนวน.....บาท นะครับ/ค่ะ"					
19	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้องรับชำระเงิน หรือ นำเงินของลูกค้าไปชำระค่าบริการที่ พนักงานรับชำระเงิน					
20	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นำใบเสร็จรับเงิน และเงินทอน(ถ้ามี) ให้กับลูกค้า "ลูกค้าชำระค่าบริการทั้งหมด __ฉบับ รวมเป็นเงิน __บาท รับเงินสด/เช็คจำนวน __บาท เงินทอน __บาท ตรวจสอบเงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ"					
21	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นัดวันเข้าตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน และดำเนินการต่าง ๆต่อไปกับลูกค้า					
22	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวคำขอบคุณลูกค้า และเชิญลูกค้า กด Smile Box เช่น"ขอบคุณที่มาใช้บริการครับ/ค่ะ กรุณากดให้คะแนนความพึงพอใจ ในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"					

มาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Mobile Shop

ร.บ.	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		ผู้ปฏิบัติ หน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง	ผู้ปฏิบัติ หน้าที่รับ ชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Mobile Shop				
2	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง ไหว้ทักทาย ลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ <u>"สวัสดีค่ะ/ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้ บริการด้านใด คะ/ครับ"</u>			 บริการอื่น ชำระ	
3	ลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ต้อนรับและรับคำร้อง แนะนำลูกค้ากดบัตรคิว				
4	แจ้งจำนวนคิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จ้				
5	Cashier กดเรียกคิวลูกค้า				
6	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม พร้อมกล่าว "สวัสดีค่ะ/ครับ"				
7	Cashier รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและตรวจสอบข้อมูล ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าใน				ปฏิบัติตามคู่มือ ระบบ
8	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและหนี้คงค้างทั้งหมด				
9	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่ รับจากลูกค้า <u>"รับเงินมา ___ บาท นะคะ/ครับ"</u>				ปฏิบัติตามคู่มือ ระบบ BPM
10	ทำการตัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				

มาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Mobile Shop

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		ผู้ปฏิบัติ หน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง	ผู้ปฏิบัติ หน้าที่รับ ชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
11	Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบ แจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบ แจ้งค่าไฟฟ้า ที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระ ทั้งหมด,จำนวน เงินที่รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอน (ถ้ามี) <u>"ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้า ทั้งหมด ___ฉบับ รวมเป็ นเงิน ___บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวน ___บาท เงินทอน ___ บาท ตรวจสอบ เงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณคะ/ครับ"</u>				
12	เชิญลูกค้า กด Smile Box <u>"กรุณากดให้คะแนน ความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"</u>				
13	ลูกค้าต้องการบริการอื่นๆ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง แนะนำลูกค้ากดบัตรคิว				
14	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง รับคำร้อง และตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง (เพื่อรวบรวม ส่งให้ สนง.กฟผ.) และออกเอกสารการรับเรื่อง ให้ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box <u>"กรุณากดให้คะแนน ความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"</u>				

- หมายเหตุ 1.** ผู้ปฏิบัติงานประจำ PEA Mobile Shop จำนวน 3 คน พนักงาน 1 คน (หัวหน้าทีม), ลบช. 1 คน และ พชร.(บ) 1 คน
2. พนักงาน 1 คน (หัวหน้าทีม) และ ลบช. 1 คน สามารถรับชำระค่าไฟฟ้าแทนกันได้

ขั้นตอนการทำงานปิดบัญชีประจำวันของ PEA Office กรณีไม่มี PEA SHOP หรือ PEA MOBILE

ทป.	ขั้นตอนการทำงาน	เคาน์เตอร์ PEA Office		ระบบงาน/ระเบียบ/หลักเกณฑ์
		แคชเชียร์หลัก	แคชเชียร์ย่อย	
1	เปิดกะรับชำระเงิน รอบที่ 1	เปิดกะรับชำระเงินปกติ	เปิดกะรับชำระเงินปกติ	
2	ระหว่างการรับชำระเงิน	- ตรวจสอบยอดเงินสดคงเหลือในลิ้นชักของแคชเชียร์ย่อยที่รับชำระเงินระหว่างวัน กรณีที่แคชเชียร์ย่อยมีเงินคงเหลือในลิ้นชักจำนวนมาก ให้ทำการโอนเงินจากแคชเชียร์ย่อยมาเก็บไว้ที่ตู้নির্য เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ส่งมอบเงินสดให้แคชเชียร์หลักและบันทึกโอนเงินในระบบ หรือนำฝากธนาคารและบันทึกนำฝากธนาคารในระบบ	เอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง - กรณี โอนเงินระหว่างแคชเชียร์ ใช้สลิปส่งโอน/รับโอน จากระบบ BPM - กรณี การนำเงินฝากธนาคาร ใช้เอกสารใบสำคัญนำฝาก (PAY IN)
3	ปิดบัญชีครั้งที่ 1 (15.30 น.)	ทำหน้าที่แคชเชียร์หลัก ปิดบัญชีและนำส่งเงินสดคงเหลือให้คณะกรรมการฯ ทำการตรวจนับเงินสดคงเหลือประจำวัน โดยให้ดำเนินการดังนี้ 1. ตรวจสอบการนำฝากเงิน และปิดกะ ของแคชเชียร์ที่ PEA Office 2. ให้ทำการปิดบัญชีประจำวัน โดยเงินยอดเงินสดคงเหลือเท่ากับ ยอดเงินสดคงเหลือประจำวันของ PEA Office 3. ให้ดำเนินการพิมพ์รายงานที่เกี่ยวข้องกับการปิดบัญชีประจำวัน ดังนี้ 3.1 ด้านบริหารเงินสด รายงานข้อ 1.10, 1.11, 2.10 และ 1.13 3.2 ด้านการรับเงิน รายงานข้อ 2.8 และ 2.14 3.3 ด้านการจ่ายเงิน รายงานข้อ 3.3	ปิดกะโดยมียอดเงินคงเหลือเป็น 0.- บาท	ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558) ข้อ 47.3 วรรคหนึ่ง ข้อ 47.4 เงินสดคงเหลือ กฟภ.ไม่เกิน 10,000 บาท กฟส.ไม่เกิน 5,000 บาท
4	เปิดกะรับชำระเงิน รอบที่ 2	เปิดกะรับชำระเงินปกติ	เปิดกะรับชำระเงินปกติ	ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558) ข้อ 47.3 วรรคสอง

ขั้นตอนการทำงานปิดบัญชีประจำวันของ PEA Office กรณีไม่มี PEA SHOP หรือ PEA MOBILE

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน	เคาน์เตอร์ PEA Office		ระบบงาน/ระเบียบ/หลักเกณฑ์
		แคชเชียร์หลัก	แคชเชียร์ย่อย	
5	ปิดบัญชีครั้งที่ 2	1. ตรวจสอบการนำฝากเงินและสถานะการปิดกะ ของ แคชเชียร์ย่อย 2. ตรวจสอบยอดเงินสดคงเหลือทั้งหมด ให้เท่ากับยอดเงินคงเหลือในระบบ และส่งมองเงินสดคงเหลือให้ หค.บป. / หค.บง. เพื่อทำการเก็บรักษาไว้ในตู้รับ 3. ทำการปิดบัญชีประจำวันในระบบ 4. ให้ดำเนินการพิมพ์รายงานที่เกี่ยวข้องกับการปิดบัญชีประจำวันจากระบบ BPM ดังนี้ 4.1 ด้านบริหารเงินสด รายงานข้อ 1.10, 1.11, 2.10 และ 1.13 4.2 ด้านการรับเงิน รายงานข้อ 2.8 และ 2.14 4.3 ด้านการจ่ายเงิน รายงานข้อ 3.3	ทำหน้าที่แคชเชียร์ย่อย ปิดกะโดยมี ยอดเงินคงเหลือเป็น 0.- บาท	ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558) ข้อ 47.3 วรรคสอง โดยเอกสารประกอบจากระบบ BPM ที่ใช้ในการปิดบัญชีมี ดังนี้ :- ด้านบริหารเงินสด - ข้อ 1.10 รายงานบันทึกการตรวจนับเงินคงเหลือ - ข้อ 1.11 รายงานสรุปการนำฝากธนาคาร และ ข้อ 2.10 รายงานการรับชำระเงินด้วยใบนำฝากธนาคาร - ข้อ 1.13 รายงานสรุปรายการรับ - จ่ายประจำวัน (หลังปิดกะ) ด้านการรับเงิน - ข้อ 2.8 รายงานการรับชำระเงินของผู้รับเงิน - ข้อ 2.14 รายงานการยกเลิกการรับชำระเงินแยกตามรหัสผู้รับเงิน ด้านการจ่ายเงิน - ข้อ 3.3 รายงานการจ่ายเงิน
6	เช้าของวันทำการถัดไป (หลังเปิดกะรับเงินประจำวัน)	ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการทำงานที่ 1-5	ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการทำงานที่ 1-5	

หมายเหตุ

โดย กรณี กฟผ. ที่มี PEA Shop และ PEA Mobile Shop ให้ทำการปิดบัญชีประจำวันครั้งที่ 2 ที่ PEA Office โดยให้พนักงานที่ PEA Office ทำหน้าที่เป็น แคชเชียร์หลัก และเป็นผู้ประสานงานกับ PEA Shop และ PEA Mobile Shop ก่อนการปิดบัญชีประจำวันครั้งที่ 2