

ระเบียบปฏิบัติ การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ	รหัสเอกสาร	: SA-P-001
	วันที่เริ่มใช้	: 13/07/61
	ครั้งที่แก้ไข	: 17
	หน้าที่	: 01 / 08

สารบัญ **ต้นฉบับ**

รายละเอียด	หน้า
1. วัตถุประสงค์ (Purpose)	2
2. ขอบเขต (Scope)	2
3. คำจำกัดความ (Definition)	2
4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Reference)	2
5. ระเบียบปฏิบัติ (Procedure)	3-7
6. ประวัติการแก้ไข (History Record)	7

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ</div>	รหัสเอกสาร	: SA-P-001
	วันที่เริ่มใช้	: 13/07/61
	ครั้งที่แก้ไข	: 17
	หน้าที่	: 02 / 08

1. วัตถุประสงค์ (Purpose)

เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการอย่างสูงสุด

2. ขอบเขต (Scope)

ตั้งแต่การรับความต้องการของลูกค้า ถึงการส่งตัวอย่างให้ลูกค้าทดลอง และการเสนอราคา จนถึงกระบวนการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า โดยจะให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพ อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมและปลอดภัยเป็นหลัก เพื่อความพึงพอใจอย่างสูงสุดของลูกค้า ครอบคลุม บมจ.สาส์ คัลเลอร์ , บจก.โพลีเมอร์ริท เอเชีย และ บจก.คอมโพสิต เอเชีย

3. คำจำกัดความ (Definition)

- 3.1 SCS (Customer Service) คือ เจ้าหน้าที่ประสานงานขาย
- 3.2 MSA. คือ ผู้จัดการฝ่ายขาย
- 3.3 Close Job คือ Lab ทำการออกแบบ และคำนวณราคาเบื้องต้น โดยไม่ทำตัวอย่างสินค้า
- 3.4 Cancelled คือ Lab ไม่สามารถออกแบบได้ตามเงื่อนไขที่ระบุในใบ Request For Product Design

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Reference)

บันทึกคุณภาพ	รหัสเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	ดัชนีในการจัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
4.1 Request For Product Design	SA-F-001	RSA.	ตาม Job No.	1 ปี
4.2 ใบเสนอราคา	SA-F-002	RSA.	ตาม เลขที่ใบเสนอราคา	1 ปี
4.3 Customer Profile	SA-F-003	SAR.	-	-
4.4 Credit Request Form	SA-F-004	SAR.	-	-
4.5 ใบสั่งขาย	SA-F-005	SCS.	ตาม เลขที่ใบสั่งขาย	1 ปี
4.6 Matching Form	SA-F-017	SCS.	Computer	ตลอดการใช้งาน
4.7 Order Confirmation	SA-F-020	SCS.	รวมกับ ใบสั่งขาย	1 ปี
4.8 ใบส่งตัวอย่าง	LA-F-019	SDS.	-	-
4.9 W.การกรอกใบ Request For Product Design	SA-W-001	RSA.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดการใช้งาน
4.10 W.การจัดทำและขอเปลี่ยนแปลง Credit Request	SA-W-004	RSA.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดการใช้งาน
4.11 การเรียงลำดับแผนการทำ Matching	-	SDS.	Computer	ตลอดการใช้งาน
4.12 W. การออกใบกำกับภาษี	SA-W-006	SAR.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดการใช้งาน
4.13 S.อำนาจในการลงนามอนุมัติ	PC-S-001	MPC.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดการใช้งาน

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ</div>	รหัสเอกสาร : SA-P-001
	วันที่เริ่มใช้ : 13/07/61
	ครั้งที่แก้ไข : 17
	หน้าที่ : 03 / 08

5. ระเบียบปฏิบัติ (Procedure)

5.1 การรับความต้องการจากลูกค้า ดำเนินการตามผัง

Flow	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<pre> graph TD 1((1)) --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5{5} 5 -- YES --> 6[6] 5 -- NO --> 7{7} 7 -- YES --> 8[8] 7 -- NO --> 9{9} 9 -- YES --> 10[10] 9 -- NO --> 11[11] 10 --> 11 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14{14} 14 -- YES --> A1[/A/] 14 -- NO --> A2[/A/] </pre>	1. รับความต้องการและรายละเอียดข้อกำหนดต่างๆ จากลูกค้า เช่นข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย 2. กรอกใบ Request For Product Design กรณีดังต่อไปนี้ - New Matching - Rematch - Extra Sample 3. จากนั้นบันทึกข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ ส่งใบ Matching form พร้อมตัวอย่าง (ถ้ามี) 4. จัด Matching Planning ใส่ในระบบ AX ตามความต้องการของพนักงานขาย 5. LA. สามารถออกแบบตอบสนองว่าสามารถทำได้หรือไม่ - ถ้าทำได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 13 - ถ้าทำไม่ได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 6 6. แจ้งเหตุผลให้ SA./MPA. รับทราบ 7. พิจารณาทางเลือกอื่นได้หรือไม่ - ถ้าได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 8 - ถ้าไม่ได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 11 8. เสนอทางเลือกอื่นให้ลูกค้า 9. ลูกค้ายอมรับได้หรือไม่ - ถ้าได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 10 - ถ้าไม่ได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 11 10. แก้ไข Matching Form พร้อมขีดฆ่า พร้อมเซ็นต์กำกับฉบับเดิม 11. แจ้งให้ลูกค้ารับทราบ 12. ยกเลิก Matching Form และใบ Request For Product Design 13. ออกแบบและคำนวณราคาแจ้งพนักงานขายเพื่อพิจารณาราคา 14. ทำตัวอย่างสินค้าหรือไม่ - ถ้าทำ ให้ดำเนินการตามข้อ 16 - ถ้าไม่ทำ ให้ดำเนินการตามข้อ 15	RSA. RSA. SCS. SDS. SDS. (Matching) SDS. RSA . / SDS. RSA. / SDS. RSA. / SDS. RSA. / SDS. RSA. / SDS. SDS. (Matching) SDS.	- SA-F-001 - SA-W-001 - SA-F-017 - Computer - SA-F-017 - SA-F-001 - SA-F-017 - SA-F-001 - Program AX

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ</div>	รหัสเอกสาร : SA-P-001
	วันที่เริ่มใช้ : 13/07/61
	ครั้งที่แก้ไข : 17
	หน้าที่ : 04 / 08

5.1 การรับความต้องการจากลูกค้า ดำเนินการตามผัง (ต่อ)

Flow	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<pre> graph TD A{A} -- NO --> 15[15] A -- YES --> 16[16] 16 --> 17[17] 17 --> 18{18} 18 -- NO --> 19[19] 18 -- YES --> 20[20] 19 --> 20 20 --> 21{21} 21 -- NO --> 23[23] 21 -- YES --> 22[22] 22 --> 23 23 --> 24[24] 24 --> 2((2)) 20 -- YES --> 17 23 -- YES --> 20 </pre>	15. Close Job ใน Program AX 16. วางแผนการทำตัวอย่าง 17. พนักงานขายติดตามตัวอย่างจาก LAB เพื่อนำไปให้ลูกค้าทำการทดลอง 18. ผลการพิจารณาจากลูกค้า - ถ้ายอมรับได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 20 - ถ้ายอมรับไม่ได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 19 19. ปรีกษา Lab เพื่อหาแนวทางและดำเนินการตามข้อ 2 20. จัดทำใบเสนอราคาส่งให้ ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ และแจ้งให้ลูกค้าทราบ 21. ลูกค้าพิจารณาราคา - พอใจ ให้ดำเนินการตามข้อ 22 - ไม่พอใจ ให้ดำเนินการตามข้อ 23 22. ติดตามคำสั่งซื้อ และดำเนินการตามขั้นตอนการรับคำสั่งซื้อต่อไป (ข้อ 5.2) 23. ทบทวนราคา และเงื่อนไขต่อผู้มีอำนาจในการอนุมัติ 24. ผลการทบทวน - อนุมัติ ให้ดำเนินการตามข้อ 22 - ไม่อนุมัติ ให้ดำเนินการตามข้อ 2 ใหม่	SDS. SDS. RSA. ลูกค้า RSA SCS./RSA. ลูกค้า/RSA. RSA. RSA.	 - Program AX - LA-F-019 - SA-F-002

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ</div>	รหัสเอกสาร : SA-P-001
	วันที่เริ่มใช้ : 13/07/61
	ครั้งที่แก้ไข : 17
	หน้าที่ : 05 / 08

5.2 การรับคำสั่งซื้อ ดำเนินการตามผัง

Flow	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<pre> graph TD 1((1)) --> 2{2} 2 -- YES --> 3[3] 2 -- NO --> 10[10] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6{6} 6 -- YES --> 8[8] 6 -- NO --> 7((7)) 7 --> 10 8 --> 10 10 --> 9[9] 9 --> 10 10 --> 11{11} 11 -- YES --> 12[12] 11 -- NO --> 20((20)) 12 --> 13{13} 13 -- YES --> 20 13 -- NO --> 14[14] 14 --> A[/A/] </pre>	1.รับคำสั่งซื้อ จากลูกค้า 2.เป็นลูกค้าใหม่หรือไม่ - ถ้าใช่ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 3 - ถ้าไม่ใช่ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 10 3.กรอก Customer Profile และ Credit Request Form 4.Print ข้อมูลลูกค้าในระบบ Internet เพื่อประกอบการพิจารณาเครดิต 5.ส่ง Customer Profile, Credit Request และข้อมูลลูกค้าให้ฝ่ายบัญชี เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเงินของลูกค้า 6.ส่งเอกสารให้ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ - ถ้าอนุมัติ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 8 - ถ้าไม่อนุมัติ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 7 7.แจ้งผลการไม่อนุมัติต่อพนักงานขาย 8.บันทึกข้อมูลลูกค้าในระบบและขึ้นทะเบียนลูกค้า 9.ส่งเอกสารให้ฝ่ายบัญชีระบุ Credit Limit, Credit Term 10.บันทึกข้อมูลใบสั่งขายลงในระบบ AX (กรณี ลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เช่น จำนวน,ราคา,วันส่งสินค้า,ที่อยู่,วันสุดท้ายของการจัดส่งสินค้า ให้ พนง.ขาย แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลนั้นเป็นลายลักษณ์อักษร ทาง LINE หรือ E-MAIL มาให้ CS ทราบ) 11.ลูกค้ามีปัญหาด้านการเงินหรือไม่ - ถ้ามี ให้ดำเนินการตามข้อที่ 12 - ถ้าไม่มี ให้ดำเนินการตามข้อที่ 20 12.แจ้งพนักงานขาย ดำเนินการแก้ไขปัญหา 13.แก้ไขปัญหา与客户 - ถ้าได้ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 20 - ถ้าไม่ได้ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 14 14.กรอก Credit Request ขอเปลี่ยนแปลง Credit Limit, Credit Condition และข้อมูลในระบบ Internet ส่งให้ฝ่ายบัญชี	RSA. / SCS. RSA. RSA. SCS. SCS. MSA./ Director SCS. SAR. / SCS. SCS. SCS./RSA. SCS. RSA. RSA.	 - SA-F-003 - SA-F-004 - SA-W-004 - SA-F-003 - SA-F-004 - PC-S-001 - SA-F-005

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ</div>	รหัสเอกสาร : SA-P-001
	วันที่เริ่มใช้ : 13/07/61
	ครั้งที่แก้ไข : 17
	หน้าที่ : 06 / 08

5.2 การรับคำสั่งซื้อ ดำเนินการตามผัง (ต่อ)

Flow	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<pre>graph TD A[A] --> 15[15] 15 --> 16[16] 16 --> 17{17} 17 -- NO --> 18((18)) 17 -- YES --> 19[19] 19 --> 20[20] 20 --> 21{21} 21 -- YES --> 22((22)) 21 -- NO --> 24[24] 22 --> 23((23)) 23 --> 24 24 --> 25[25] 25 --> 26{26} 26 -- YES --> 22 26 -- NO --> 27[27] 27 --> 28{28} 28 -- YES --> 23 28 -- NO --> 29((29))</pre>	15.ฝ่ายบัญชีแจ้งข้อมูลการชำระเงิน ประกอบการพิจารณา	SAR.	- SA-W-004
	16.ส่งเอกสารการเปลี่ยนแปลงเครดิต ให้ผู้อำนวยการพิจารณาอนุมัติ	SCS.	
	17.ผลการพิจารณา - ถ้าอนุมัติ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 19 - ถ้าไม่อนุมัติ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 18	MSA./ Director	
	18.แจ้งผล ที่ไม่อนุมัติให้พนักงานขายรับทราบ	SCS.	
	19.ส่งเอกสาร Credit Request ให้ฝ่ายบัญชีแก้ไขทะเบียนประวัติลูกค้าและจัดเก็บ	SAR.	- SA-F-020
	20.ตรวจสอบสินค้าคงคลัง และอายุสินค้าในระบบ AX	SCS.	
	21.ผลการตรวจสอบสินค้า - ถ้ามี ให้ดำเนินการตามข้อที่ 22 - ถ้าไม่มี ให้แจ้งลูกค้าและดำเนินการตามข้อที่ 24	SCS.	
	22.แจ้งรายละเอียดให้ลูกค้าทราบ ในกรณีลูกค้าไม่มีเอกสารการสั่งซื้อ ให้ยืนยันคำสั่งซื้อโดยใช้ใบ Order Confirmation	SCS.	
	23.ประสานงานการจัดส่งกับแผนก Warehouse และเปิดใบกำกับภาษี (ดู WI. การเปิดใบกำกับภาษี)	SCS.	- SA-W-006
	24.วางแผนการผลิตสินค้า	CPL.	
	25.ติดตามสถานะการผลิตส่ง ว่าได้ตามกำหนดหรือไม่	SCS.	- SA-F-005
	26.ผลการติดตามการผลิต – ถ้าได้ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 22 - ถ้าไม่ได้ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 27	SCS.	
	27.แจ้งลูกค้า เพื่อขอเปลี่ยนแปลงกำหนดส่งสินค้า	SCS.	Customer
	28.ผลการตอบรับจากลูกค้า - ถ้ายอมรับ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 23 - ถ้าไม่ยอมรับ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 29		
	29.ยกเลิกใบสั่งขาย		

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ</div>	รหัสเอกสาร	: SA-P-001
	วันที่เริ่มใช้	: 13/07/61
	ครั้งที่แก้ไข	: 17
	หน้าที่	: 07 / 08

- หมายเหตุ : ในการทบทวนเพิ่มประวัติของลูกค้าให้เป็นปัจจุบันดังนี้
1. ทำการทบทวนประวัติลูกค้าปีละ 1 ครั้ง ทขอย update เรียงตามรหัสลูกค้า
 2. ทำการทบทวน ทุกเดือน มิถุนายน ของทุกปี
 3. ลูกค้ารายไหนที่ไม่ Action ภายใน 2 ปี ไม่ต้องทบทวนลูกค้าจนกว่า จะมีการซื้อขายกันอีกครั้ง

6. ประวัติการแก้ไข (History Record)

ครั้งที่แก้ไข	วันที่แก้ไข	รายละเอียด
00	-	ขร่างเอกสารระเบียบปฏิบัติใหม่
01	04/11/47	แก้ไขผ้ง 5.2 เพิ่มเติมการขึ้นชั้นกับลูกค้า
02	01/04/48	แก้ไขผ้ง 5.1 เพิ่มข้อที่ 13 ส่ง Credit Request ให้ฝ่ายบัญชี
03	23/08/48	แก้ไขผ้ง 5.1 เพิ่มเติมเอกสารที่เกี่ยวข้องในข้อที่ 17
04	01/11/50	แก้ไขผ้ง 5.2 เพิ่มเติมการส่งเอกสารให้ฝ่ายจัดส่ง เพื่อระบุเขตการจัดส่ง
05	30/09/52	- เพิ่มชื่อบริษัท สาลี คัลเลอร์ จำกัด (มหาชน) - เพิ่มขอบข่าย ครอบคลุมถึง บจก. โพลีเมอร์ริท เอเชีย - แก้ไขผ้ง 5.1 ข้อที่ 16 เพิ่มเป็นฝ่ายขาย หรือประสานงานส่งตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองในช่องทางต่างๆ - แก้ไขผ้ง 5.2 โดยตัดข้อที่ 5 ออก
06	09/03/55	- ดัดขอบข่ายครอบคลุมถึง บจก. โพลีเมอร์ริท เอเชีย - แก้ไขผ้ง 5.1 การรับความต้องการจากลูกค้าและผ้ง 5.2 การรับคำสั่งซื้อทั้งผ้ง
07	15/05/55	- แก้ไขรายชื่อผู้รับผิดชอบให้ถูกต้อง
08	08/08/55	- ปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับข้อกำหนดระบบบูรณาการ
09	07/07/56	- แก้ไขระเบียบปฏิบัติ ข้อ 5.1 ให้สอดคล้องกับการทำงานจริง - แก้ไขผ้ง 5.2 ข้อ 13 เพื่อให้ข้อความชัดเจนยิ่งขึ้น - แก้ไขผ้ง 5.2 ข้อ 23 เพื่อให้สอดคล้องการปฏิบัติงาน
10	14/07/57	- แก้ไขผ้ง 5.1 ข้อ 17-18 เป็นพนักงานขายติดตามตัวอย่างจาก LAB เพื่อนำไปให้ลูกค้าทำการทดลอง ให้เป็นข้อเดียวกัน - แก้ไขข้อ 7-12 ผู้รับผิดชอบจากตำแหน่ง MPA เป็น MLA
11	22/01/59	- แก้ไขข้อ 4 เอกสารที่เกี่ยวข้องข้อ 4.3,4.4 และแผนผ้ง 5.1 ข้อที่ 20, 5.2 ข้อที่ 19
12	21/11/59	- แก้ไขข้อ 4 เอกสารที่เกี่ยวข้องข้อ 4.13 S.อำนาจในการลงนามอนุมัติ
13	10/01/60	- แก้ไขผ้ง 5.1 ข้อ 10 ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง
14	13/01/60	-แก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้องข้อ 4.11 และผ้ง 5.1 ข้อที่ 4 ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง
15	24/05/60	-แก้ไขผ้ง 5.1 ข้อที่ 16 ผู้รับผิดชอบจาก CS. เป็น LA. เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง
16	08/08/60	-แก้ไขหัวข้อที่ 2 ขอบเขต (Scope) ครอบคลุมบมจ.สาลี คัลเลอร์ ,บจก. โพลีเมอร์ริท เอเชีย และ บจก. คอมโพสิต เอเชีย -แก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้องข้อ 4.13 และแก้ไขผ้ง 5.1 ข้อที่ 3 เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ</div>	รหัสเอกสาร	:	SA-P-001
	วันที่เริ่มใช้	:	13/07/61
	ครั้งที่แก้ไข	:	17
	หน้าที่	:	08 / 08

ครั้งที่แก้ไข	วันที่แก้ไข	รายละเอียด
17	13/07/61	- แก้ไขข้อ 3 คำจำกัดความ ข้อที่ 3.1 - แก้ไขข้อ 4 เอกสารที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของผู้รับผิดชอบ - แก้ไขข้อ 5.1 การรับความต้องการจากลูกค้า ในส่วนของผู้รับผิดชอบ - แก้ไขข้อ 5.2 การรับคำสั่งซื้อ ในส่วนของผู้รับผิดชอบ,เอกสารที่เกี่ยวข้อง และข้อ 5.2.10