

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ</div>	รหัสเอกสาร : SA-P-001
	วันที่เริ่มใช้ : 14/01/65
	ครั้งที่แก้ไข : 18
	หน้าที่ : 01 / 08

สารบัญ

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)	7-8

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ</div>	รหัสเอกสาร	: SA-P-001
	วันที่เริ่มใช้	: 14/01/65
	ครั้งที่แก้ไข	: 18
	หน้าที่	: 02 / 08

1. วัตถุประสงค์ (Purpose)

เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการอย่างสูงสุด

2. ขอบเขต (Scope)

ตั้งแต่การรับความต้องการของลูกค้า ถึงการส่งตัวอย่างให้ลูกค้าทดลอง และการเสนอราคา จนถึงกระบวนการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า โดยจะให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพ อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมและปลอดภัยเป็นหลัก เพื่อความพึงพอใจอย่างสูงสุดของลูกค้า ครอบคลุม บมจ. สาลี 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 Credit Request Form	SA-F-004	SAR.	-	-
4.4 ใบสั่งขาย	SA-F-005	SCS.	ตาม เลขที่ใบสั่งขาย	1 ปี
4.5 Matching Form	SA-F-017	SCS.	Computer	ตลอดการใช้งาน
4.6 Order Confirmation	SA-F-020	SCS.	รวมกับ ใบสั่งขาย	1 ปี
4.7 ใบส่งตัวอย่าง	LA-F-019	SDS.	-	-
4.8 W.การกรอกใบ Request For Product Design	SA-W-001	RSA.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดการใช้งาน
4.9 W.การจัดทำและขอเปลี่ยนแปลง Credit Request	SA-W-004	RSA.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดการใช้งาน
4.10 การเรียงลำดับแผนการทำ Matching	-	SDS.	Computer	ตลอดการใช้งาน
4.11 W. การออกใบกำกับภาษี	SA-W-006	SAR.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดการใช้งาน
4.12 S.อำนาจในการลงนามอนุมัติ	PC-S-001	MPC.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดการใช้งาน

ระเบียบปฏิบัติ

การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ

รหัสเอกสาร	: SA-P-001
วันที่เริ่มใช้	: 14/01/65
ครั้งที่แก้ไข	: 18
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 --> 13{13} 5 -- NO --> 6[6] 6 --> 7{7} 7 -- YES --> 8[8] 7 -- NO --> 11[11] 8 --> 9{9} 9 -- YES --> 10[10] 9 -- NO --> 11[11] 10 --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14{14} 14 -- YES --> A1[/A/] 14 -- NO --> A2[/A/] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. รับความต้องการและรายละเอียดข้อกำหนดต่างๆ จากลูกค้า เช่นข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย 2. กรอกใบ Request For Product Design กรณีดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> - New Matching - Rematch - Extra Sample 3. จากนั้นบันทึกข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ ส่งใบ Matching form พร้อมตัวอย่าง (ถ้ามี) 4. จัด Matching Planning ใต้ในระบบ AX ตามความต้องการของพนักงานขาย 5. LA. สามารถออกแบบตอบสนองว่าสามารถทำได้หรือไม่ <ul style="list-style-type: none"> - ถ้าทำได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 13 - ถ้าทำไม่ได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 6 6. แจ้งเหตุผลให้ SA./MPA. รับทราบ 7. พิจารณาทางเลือกอื่นได้หรือไม่ <ul style="list-style-type: none"> - ถ้าได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 8 - ถ้าไม่ได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 11 8. เสนอทางเลือกอื่นให้ลูกค้า 9. ลูกค้ายอมรับได้หรือไม่ <ul style="list-style-type: none"> - ถ้าได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 10 - ถ้าไม่ได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 11 10. แก้ไข Matching Form พร้อมขีดฆ่า พร้อมแนบคำกับฉบับเดิม 11. แจ้งให้ลูกค้ารับทราบ 12. ขกเลิก Matching Form และใบ Request For Product Design 13. ออกแบบและคำนวณราคาแจ้งพนักงานขายเพื่อพิจารณา 14. ทำตัวอย่างสินค้าหรือไม่ <ul style="list-style-type: none"> - ถ้าทำ ให้ดำเนินการตามข้อ 16 - ถ้าไม่ทำ ให้ดำเนินการตามข้อ 15 	<p>RSA.</p> <p>RSA.</p> <p>SCS.</p> <p>SDS.</p> <p>SDS. (Matching)</p> <p>SDS.</p> <p>RSA . / SDS.</p> <p>RSA. / SDS.</p> <p>RSA. / SDS.</p> <p>RSA. / SDS.</p> <p>RSA. / SDS.</p> <p>SDS. (Matching)</p> <p>SDS.</p>	<p>- SA-F-001</p> <p>- SA-W-001</p> <p>- SA-F-017</p> <p>- Computer</p> <p>- SA-F-017</p> <p>- SA-F-001</p> <p>- SA-F-017</p> <p>- SA-F-001</p> <p>- Program AX</p>

ระเบียบปฏิบัติ

การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ

รหัสเอกสาร	: SA-P-001
วันที่เริ่มใช้	: 14/01/65
ครั้งที่แก้ไข	: 18
หน้าที่	: 04 / 08

5.1 การรับความต้องการจากลูกค้า ดำเนินการตามผัง (ต่อ)

Flow	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<pre> graph TD A{A} -- YES --> 16[16] A -- NO --> 15[15] 16 --> 17[17] 17 --> 18{18} 18 -- YES --> 20[20] 18 -- NO --> 19[19] 19 --> 20 20 --> 21{21} 21 -- YES --> 22[22] 21 -- NO --> 23[23] 22 --> 23 23 --> 24{24} 24 -- YES --> 2((2)) 24 -- NO --> 24 </pre>	<p>15. Close Job ใน Program AX</p> <p>16. วางแผนการทำตัวอย่าง</p> <p>17. พนักงานขายติดตามตัวอย่างจาก LAB เพื่อนำไปให้ลูกค้าทำการทดลอง</p> <p>18. ผลการพิจารณาจากลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ถ้ายอมรับได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 20 - ถ้ายอมรับไม่ได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 19 <p>19. ปรีกษา Lab เพื่อหาแนวทางและดำเนินการตามข้อ 2</p> <p>20. จัดทำใบเสนอราคาส่งให้ ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ และแจ้งให้ลูกค้าทราบ</p> <p>21. ลูกค้าพิจารณาราคา</p> <ul style="list-style-type: none"> - พอใจ ให้ดำเนินการตามข้อ 22 - ไม่พอใจ ให้ดำเนินการตามข้อ 23 <p>22. ติดตามคำสั่งซื้อ และดำเนินการตามขั้นตอนการรับคำสั่งซื้อต่อไป (ข้อ 5.2)</p> <p>23. ทบทวนราคา และเงื่อนไขต่อผู้มีอำนาจในการอนุมัติ</p> <p>24. ผลการทบทวน</p> <ul style="list-style-type: none"> - อนุมัติ ให้ดำเนินการตามข้อ 22 - ไม่อนุมัติ ให้ดำเนินการตามข้อ 2 ใหม่ 	<p>SDS.</p> <p>SDS.</p> <p>RSA.</p> <p>ลูกค้า</p> <p>RSA</p> <p>SCS./RSA.</p> <p>ลูกค้า/RSA.</p> <p>RSA.</p> <p>RSA.</p>	<p>- Program AX</p> <p>- LA-F-019</p> <p>- SA-F-002</p>

ระเบียบปฏิบัติ

การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ

รหัสเอกสาร	: SA-P-001
วันที่เริ่มใช้	: 14/01/65
ครั้งที่แก้ไข	: 18
หน้าที่	: 05 / 08

5.2 การรับคำสั่งซื้อ ดำเนินการตามผัง

Flow	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<pre> graph TD 1((1)) --> 2{2} 2 -- YES --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 -- NO --> 7((7)) 6 -- YES --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> 11{11} 11 -- NO --> 20((20)) 11 -- YES --> 12[12] 12 --> 13{13} 13 -- YES --> 20 13 -- NO --> 14[14] 14 --> A[/A/] </pre>	<p>1.รับคำสั่งซื้อ จากลูกค้า</p> <p>2.เป็นลูกค้าใหม่หรือไม่ - ถ้าใช่ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 3 - ถ้าไม่ใช่ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 10</p> <p>3.กรอกข้อมูล Credit Request Form ในระบบ Intranet</p> <p>4.แนบไฟล์ข้อมูลลูกค้าในระบบ Intranet เพื่อประกอบการพิจารณาเครดิตส่ง Credit Request ให้ฝ่ายผู้จัดการฝ่ายขายอนุมัติ</p> <p>5.เมื่อผจก.ฝ่ายขายอนุมัติ CS บันทึกข้อมูลลูกค้าในระบบ AX และ เลขที่เอกสาร BR ในระบบ Intranet ระบบส่งให้ทางแผนกบัญชี พิจารณาอนุมัติ</p> <p>6.ระบบจะส่งเอกสารให้ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ - ถ้าอนุมัติ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 8 - ถ้าไม่อนุมัติ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 7</p> <p>7.แจ้งผลการไม่อนุมัติต่อพนักงานขาย</p> <p>8.บันทึกข้อมูลลูกค้าเข้าระบบและขึ้นทะเบียนลูกค้า</p> <p>9.เอกสารจะถูกบันทึกในระบบ Intranet</p> <p>10.บันทึกข้อมูลใบสั่งขายลงในระบบ AX (กรณี ลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เช่น จำนวน,ราคา,วันส่งสินค้า,ที่อยู่,วันสุดท้ายของการจัดส่งสินค้า ให้ พนง.ขาย แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลนั้นเป็นลายลักษณ์อักษร ทาง LINE หรือ E-MAIL มาให้ CS ทราบ)</p> <p>11.ลูกค้ามีปัญหาด้านการเงินหรือไม่ - ถ้ามี ให้ดำเนินการตามข้อที่ 12 - ถ้าไม่มี ให้ดำเนินการตามข้อที่ 20</p> <p>12.แจ้งพนักงานขาย ดำเนินการแก้ไขปัญหา</p> <p>13.แก้ไขปัญหา与客户 - ถ้าได้ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 20 - ถ้าไม่ได้ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 14</p> <p>14.กรอก Credit Request ขอเปลี่ยนแปลง Credit Limit, Credit Condition และข้อมูลในระบบ Internet ส่งให้ฝ่ายบัญชี</p>	<p>RSA. / SCS.</p> <p>RSA.</p> <p>RSA.</p> <p>RSA./MSA.</p> <p>SCS.</p> <p>MAC./ Director</p> <p>SCS.</p> <p>SAR.</p> <p>SCS./RSA.</p> <p>SCS.</p> <p>RSA.</p> <p>RSA.</p>	<p>- SA-F-003 - SA-F-004 - SA-W-004</p> <p>- SA-F-003 - SA-F-004</p> <p>- PC-S-001</p> <p>- SA-F-005</p>

ระเบียบปฏิบัติ

การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ

รหัสเอกสาร	: SA-P-001
วันที่เริ่มใช้	: 14/01/65
ครั้งที่แก้ไข	: 18
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]) 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.	
	16.ระบบส่งเอกสารการเปลี่ยนแปลงเครดิต ให้ผู้อำนวยการพิจารณาอนุมัติ	RSA.	- SA-W-004
	17.ผลการพิจารณา - ถ้าอนุมัติ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 19 - ถ้าไม่อนุมัติ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 18	MSA./ Director	
	18.แจ้งผล ที่ไม่อนุมัติให้พนักงานขายรับทราบ	SCS.	
	19.เอกสาร Credit Request จะถูกบันทึกในระบบ Intranet และฝ่ายบัญชีแก้ไขทะเบียนประวัติลูกค้า	SAR.	
	20.ตรวจสอบสินค้าคงคลัง และอายุสินค้าในระบบ AX	SCS.	
	21.ผลการตรวจสอบสินค้า - ถ้ามี ให้ดำเนินการตามข้อที่ 22 - ถ้าไม่มี ให้แจ้งลูกค้าและดำเนินการตามข้อที่ 24	SCS.	
	22.แจ้งรายละเอียดให้ลูกค้าทราบ ในกรณีลูกค้าไม่มีเอกสารการสั่งซื้อ ให้ยืนยันคำสั่งซื้อโดยใช้ใบ Order Confirmation หรือ CAP LINE ข้อความที่มีการคุยกับลูกค้าไว้เป็นหลักฐาน	SCS.	- SA-F-020
	23.ประสานงานการจัดส่งกับแผนก Warehouse และเปิดใบกำกับภาษี (ดู WI. การเปิดใบกำกับภาษี)	SCS.	- SA-W-006
	24.วางแผนการผลิตสินค้า	CPL.	
	25.ติดตามสถานะการผลิตส่ง ว่าได้ตามกำหนดหรือไม่	SCS.	
	26.ผลการติดตามการผลิต – ถ้าได้ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 22 - ถ้าไม่ได้ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 27	SCS.	
	27.แจ้งลูกค้า เพื่อขอเปลี่ยนแปลงกำหนดส่งสินค้า	SCS.	
	28.ผลการตอบรับจากลูกค้า - ถ้ายอมรับ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 23 - ถ้าไม่ยอมรับ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 29	Customer	
	29.ยกเลิกใบสั่งขาย		- SA-F-005

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ</div>	รหัสเอกสาร : SA-P-001
	วันที่เริ่มใช้ : 14/01/65
	ครั้งที่แก้ไข : 18
	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 เพิ่มเติมการขึ้นยันกับลูกค้า
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	- ตัดขอบข่ายครอบคลุมถึง 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.

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การรับความต้องการ และการรับคำสั่งซื้อ</div>	รหัสเอกสาร : SA-P-001
	วันที่เริ่มใช้ : 14/01/65
	ครั้งที่แก้ไข : 18
	หน้าที่ : 08 / 08

		คอมโพสิต เอเชีย -แก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้องข้อ 4.13 และแก้ไขผัง 5.1 ข้อที่ 3 เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
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
18	14/01/65	-แก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อ 4.3 Customer Profile ยกเลิก -แก้ไขข้อผัง 5.2 ข้อ 3 - 5 การแนบไฟล์เอกสารและการบันทึกข้อมูล,ข้อ 22 เพิ่มข้อความ