

ชื่อเอกสาร :

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001

การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

หมายเลขหน้า : 1 ต่อ 2

ครั้งที่แก้ไข : 26

เรื่อง : สารบัญและประวัติการแก้ไข

วันที่บังคับใช้ : 01/04/21

## สารบัญและประวัติการแก้ไขเอกสาร

หมายเลขหน้า	ต่อ	เรื่อง	ครั้งที่แก้ไข
1	2	สารบัญและประวัติการแก้ไขเอกสาร*	26
2	3	วัตถุประสงค์และนิยาม	10
3	4	เอกสารและบันทึกคุณภาพ	02
4	5	Flow chart การขายในประเทศ	01
5	6	การขายในประเทศ	12
6	7	การขายในประเทศ	12
7	8	การขายในประเทศ	13
8	9	การขายในประเทศ	14
9	10	Flow chart การขายต่างประเทศ	02
10	11	การขายต่างประเทศ	14
11	12	การขายต่างประเทศ	13
12	13	การขายต่างประเทศ	12
13	14	การขายต่างประเทศ	11
14	15	Flow chart การสำรวจความพึงพอใจของ ลูกค้า GB	01
15	16	การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า G/B	11
16	17	การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า G/B	06
17	-	วิธีการประเมินผลและKPIของการสำรวจ ความพึงพอใจของลูกค้า	00

\* ประวัติการแก้ไขเอกสารสามารถตรวจสอบได้จากประวัติการแก้ไขของเอกสารต้นฉบับ

<p>ก.จิรัช จัดทำโดย</p> <p></p> <p>(นายวิรัช จุฬเกตุ)</p> <p>ผู้จัดการส่วนขายและการตลาด</p>	<p>ก.จิรัช ทบทวนโดย</p> <p></p> <p>(นายวิรัช จุฬเกตุ)</p> <p>ผู้จัดการส่วนขายและการตลาด</p>	<p>อนุมัติโดย</p> <p></p> <p>(นายชูชาติ อุ่นอารมย์)</p> <p>QMR</p>
---	---	--



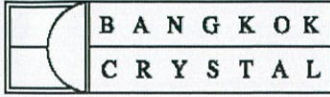
ชื่อเอกสาร :  
การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า  
เรื่อง : วัตถุประสงค์และนิยาม

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001  
หมายเลขหน้า : 2 ต่อ 3  
ครั้งที่แก้ไข : 10  
วันที่บังคับใช้ : 01/04/21

## วัตถุประสงค์และขอบเขต

มาตรฐานระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ ครอบคลุมเกี่ยวกับการทบทวนข้อตกลงกับลูกค้าและการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพสินค้า และ บริการของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบคุณภาพของบริษัทฯ ที่กำหนดไว้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

นิยาม :	- CEO	:	CHIEF EXECUTIVE OFFICER
	- COO	:	CHIEF OPERATING OFFICER
	- CFO	:	CHIEF FINANCIAL OFFICER
	- ผจศ.	:	ผู้จัดการส่วน
	- ผผ.	:	ผู้จัดการแผนก
	- ขต.	:	ขายและการตลาด
	- กต.	:	การตลาด
	- นกต.	:	นักการตลาด
	- SR	:	ผู้แทนขาย
	- SO	:	พนักงานประสานงานขาย / เจ้าหน้าที่ประสานงานขาย
	- जनท.	:	เจ้าหน้าที่
	- พนง.	:	พนักงาน
	- คปท.	:	ขายต่างประเทศ
	- ขต. นปท.	:	ขายโครงการ / ขายผู้แทนจำหน่าย / การตลาด
	- GB บก	:	บล็อกแก้ว



ชื่อเอกสาร :

การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

เรื่อง : เอกสารและบันทึกคุณภาพ

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001

หมายเลขหน้า : 3 ต่อ 4

ครั้งที่แก้ไข : 02

วันที่บังคับใช้ : 01/04/21

## เอกสารและบันทึกคุณภาพ

1. Sale Forecast	QF-M5-011
2. ราคาสินค้าปลีกแก้ว (List Price)	QD-M5-004
3. การควบคุมกระบวนการผลิตปลีกแก้ว	QP-F1-001
4. Production Plan Glass Block	QF-F1-026
5. การควบคุมกระบวนการผลิตสินค้าแปรรูป	QP-F1-002
6. การควบคุมการออกแบบ	QP-B1-001
7. ใบจ่ายสินค้า/ ใบส่งของชั่วคราว	QF-M5-036
8. ใบเสนอราคา	QF-M5-002
9. จดหมายเสนอราคา	-
10. ใบสั่งสำนักงาน	QF-M5-034
11. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า	QP-F4-001
12. การควบคุมกระบวนการคลังสินค้าและจัดส่ง	QP-A7-010
13. Order form	QF-M5-003
14. มาตรฐานบรรจุภัณฑ์สินค้า	QD-M5-002
15. Proforma Invoice	QF-M5-010
16. Packing List	QF-M5-005
17. แบบสำรวจ	-
18. Customer Satisfaction Form	QF-M5-018
19. แบบสำรวจความพึงพอใจสินค้าและบริการของลูกค้าปลีกแก้ว “ข้างแก้ว”	QF-M5-014
20. สรุปผลวิเคราะห์	-
21. มาตรฐานบรรจุภัณฑ์สินค้า	QD-M5-002
22. Customer Satisfaction Survey Summary	QF-M5-045



ชื่อเอกสาร :  
การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001

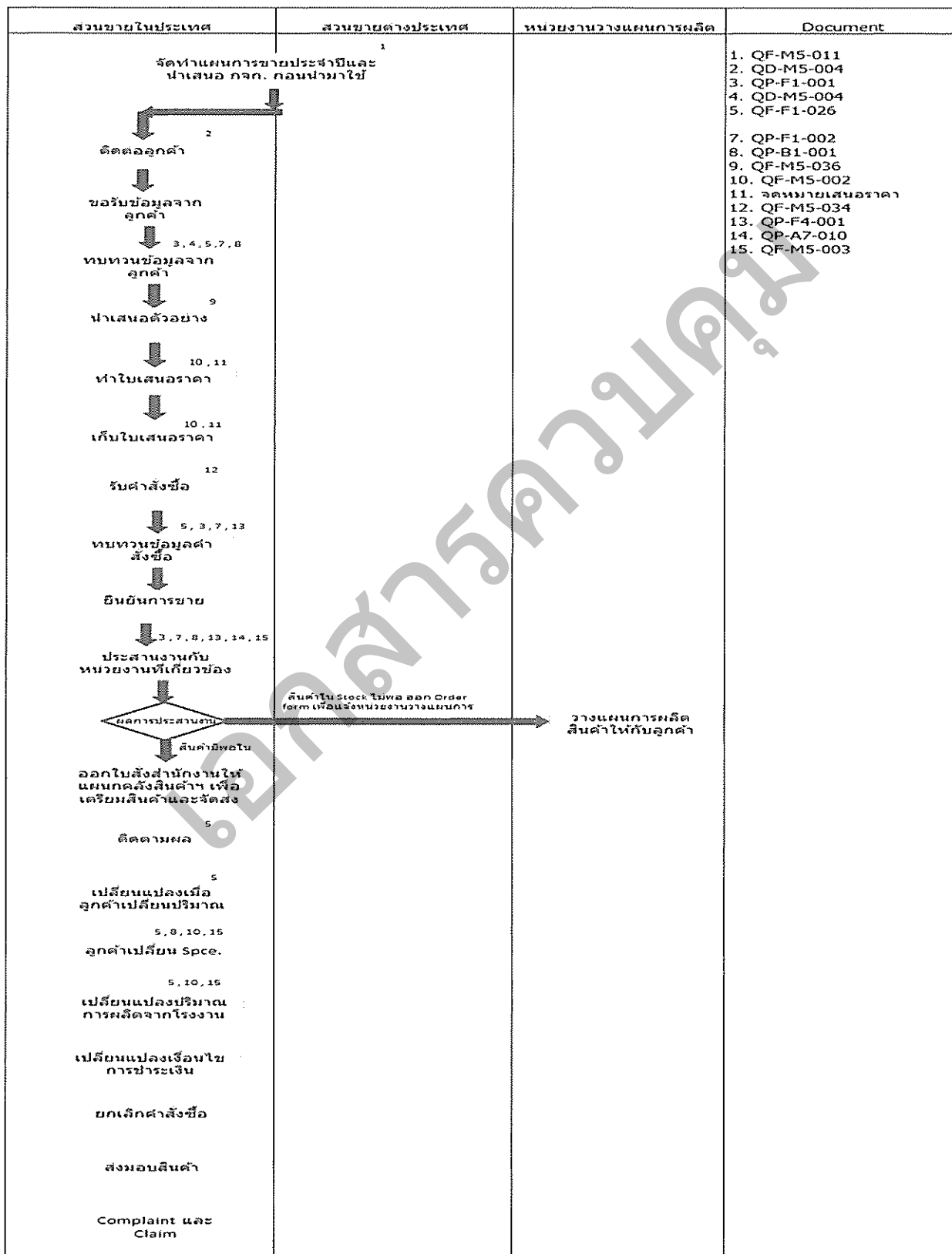
หมายเลขหน้า : 4 ต่อ 5

ครั้งที่แก้ไข : 00

เรื่อง : Flow chart การขายในประเทศ

วันที่บังคับใช้ : 01/07/11

Flow chart การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า  
(การขายในประเทศ)





ชื่อเอกสาร :  
การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า  
เรื่อง : การขายในประเทศ

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001  
หมายเลขหน้า : 5 ต่อ 6  
ครั้งที่แก้ไข : 12  
วันที่บังคับใช้ : 01/04/21

#### ทบทวนแผนการขาย / ผจส.ขต.

ในเดือนพฤศจิกายน ถึง ธันวาคมของทุกปี จัดทำ Sale Forecast (QP-M5-011) ของปีถัดไป โดยมีข้อมูลสรุปการขายแยกเป็นรายการสินค้า แยกเป็นรายเดือนรวมทั้งปี แจ่งข้อมูลไปยัง ผจส.รง. ผจส.ปต. COO และ CFO เพื่อการจัดทำแผนงานบริษัทฯ รวมทั้ง CEO เพื่อการพิจารณา ทั้งนี้ให้ถือว่าการสื่อสารผ่านระบบ E-mail ของบริษัทฯ ในรูปแบบของ soft file ได้รับการรับรองโดยไม่ต้องมีการลงนาม

#### การติดต่อลูกค้า / SO. , SR.

ในกรณีบริษัทส่ง SR ไปหาลูกค้า เพื่อเสนอขาย SR ต้องนำแคตตาล็อก , ใบราคาสินค้า (QD-M5-004) , ตัวอย่างสินค้าที่เป็นสินค้ามาตรฐานไปเสนอลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าติดต่อเข้ามา SR / SO ต้องขอรายละเอียดลูกค้าว่าเป็นใคร และ ขอรับข้อมูลต่าง ๆ จากลูกค้า

#### การขอรับข้อมูลจากลูกค้า / SO. , SR.

ข้อมูลที่จะขอจากลูกค้าประกอบด้วย รุ่น แบบ ชนิด จำนวน วันส่งมอบ วิธีการส่งมอบ ลักษณะบรรจุ และมีบรรจุภัณฑ์หรือฉลากมาให้หรือไม่ ลูกค้ามีแบบหรือจะให้ทางบริษัทฯ ออกแบบให้

#### การทบทวนข้อมูลจากลูกค้า / SO. , SR., ผผ.กต.

เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยไม่มีข้อบกพร่อง อาจทบทวนข้อมูลได้ทันที หรือต้องร่วมหารือกับหลายฝ่าย ในกรณีรุ่น แบบ ดูจาก Spec มาตรฐาน ในกรณีจำนวนดูจาก Stock แผนผลิต (QP-F1-026) การส่งมอบดูจากจำนวนรถขนส่งหรือประสานงานกับแผนกจัดส่งสินค้าโรงงาน ในกรณีที่ลูกค้ามีความต้องการเปลี่ยนแปลงบรรจุภัณฑ์และ / หรือมีการแปรรูปตัวสินค้า เช่น การพิมพ์ และ / หรือ ตกแต่ง อื่น ๆ ต้องส่งให้ จนท.พัฒนาผลิตภัณฑ์ และ ส่วนโรงงาน , ผผ.กต. ทบทวนตามระเบียบปฏิบัติการควบคุมกระบวนการผลิตสินค้าแปรรูป (QP-F1-002) ในกรณีที่ลูกค้ามีความต้องการสินค้าที่ไม่ใช่สินค้ามาตรฐาน จะต้องส่งให้ส่วนโรงงาน ทบทวนตามระเบียบปฏิบัติงานการควบคุมการออกแบบ (QP-B1-001)

#### นำเสนอตัวอย่าง / SR. , ผผ.ขต.นปท.

ในกรณีที่ลูกค้าต้องการตัวอย่างสินค้า SO / SR เขียนใบแจ้งเบิกสินค้าผลิตภัณฑ์แก้วและบล็อกแก้วให้ ผผ.ขต.นปท. อนุมัติส่งให้คลังสินค้าดำเนินการออกใบจ่ายสินค้า (QP-M5-036) ให้ SR ไปรับสินค้าเพื่อนำส่งลูกค้า

#### ทำใบเสนอราคา / SO , SR , ผผ.ขต.นปท.

ทุกครั้งที่ลูกค้าสนใจสินค้าและให้เสนอราคา SO / SR ต้องจัดทำใบเสนอราคา (QP-M5-002) หรือ (จดหมายเสนอราคา) ให้ ผผ.ขต.นปท. อนุมัติโดยในใบเสนอราคาจะระบุเงื่อนไขต่าง ๆ คือ ชนิดสินค้า จำนวนสินค้า บรรจุภัณฑ์ ราคาสินค้า กำหนดส่งมอบ วิธีการส่งมอบ เงื่อนไขการชำระค่าสินค้า ระยะเวลาการขึ้นราคาสินค้า



ชื่อเอกสาร :

การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

เรื่อง : การขายในประเทศ

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001

หมายเลขหน้า : 6 ต่อ 7

ครั้งที่แก้ไข : 12

วันที่บังคับใช้ : 01/04/21

การเก็บใบเสนอราคา / SO , SR , ผ.ขต.นปท.

ใบเสนอราคา (QF-M5-002) หรือ (จดหมายเสนอราคา) ทุกใบจะจัดเรียงตามลำดับวันที่ และ เลขที่ใบเสนอราคาและจดหมายเสนอราคาและเก็บเข้าแฟ้มใบเสนอราคา SO จะเป็นผู้เก็บแฟ้มใบเสนอราคา ใบเสนอราคา หรือ จดหมายเสนอราคาจะหมดอายุตามระยะเวลาการขึ้นราคาสินค้า

การรับคำสั่งซื้อ / SO , SR

เมื่อลูกค้าตกลงจะซื้อสินค้าอาจสั่งซื้อได้โดย โทรศัพท์สั่งซื้อ การออกใบสั่งซื้อ การทำสัญญาซื้อขาย โดย SO / SR จะต้องได้รายละเอียดการสั่งซื้อ และ บันทึกลงใบสั่งสำนักงาน (Sale Order) (QF-M5-034) คือ ชนิดสินค้า จำนวนสินค้า บรรจุภัณฑ์ วัสดุ บรรจุภัณฑ์ (Label) ราคาสินค้า กำหนดส่งมอบ วิธีส่งมอบ สถานที่ส่งมอบ การชำระสินค้า เพื่อให้ใบสั่งสำนักงาน (sale Order) , ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงินถูกต้องสมบูรณ์ SO / SR จะต้องได้รับใบ ภ.พ.20 (สำหรับลูกค้ารายใหม่) ก่อนออกใบสั่งสำนักงาน (sale Order) คำสั่งซื้อของลูกค้าทุกฉบับ (ถ้ามี) จะถูกแนบกับใบสั่งสำนักงาน ( Sale Order) และเก็บเข้าแฟ้มใบสั่งสำนักงาน (Sale Order) โดยเรียงตามลำดับการรับคำสั่งซื้อ

การทบทวนข้อมูลคำสั่งซื้อ / SO , SR

SO , SR นำข้อมูลในใบสั่งซื้อของลูกค้าตรวจสอบกับใบเสนอราคาหรือจดหมายเสนอราคาเพื่อให้แน่ใจว่าถูกต้องตรงกัน ในกรณีที่ข้อมูลไม่ตรงตามใบเสนอราคาหรือจดหมายเสนอราคา SO / SR จะต้องแจ้งลูกค้าเพื่อแก้ไขคำสั่งซื้อ ในกรณีที่ลูกค้ามีความต้องการเปลี่ยนแปลงคำสั่งซื้อ แต่ไม่ตรงกับใบเสนอราคาหรือจดหมายเสนอราคาเดิม ทาง SO / SR ต้องขอข้อมูลเพิ่มเติม และทำใบเสนอราคาหรือจดหมายเสนอราคาใหม่เสนอลูกค้า ในกรณีที่เป็นสินค้ามาตรฐาน SO /SR ทบทวนจำนวนการสั่งซื้อจาก Stock สินค้า หากสินค้าใน Stock ไม่พอ ก็ให้ดูแผนการผลิต (QF-FI-026), (QP-FI-001) , (QP-FI-002) , (QP-F4-001)

การยืนยันการขาย / ผ.ขต.นปท.

เมื่อการทบทวนข้อมูลถูกต้องตรงกันและแน่ใจว่ามีสินค้าให้ลูกค้าได้ทันตามความต้องการ ผู้รับผิดชอบจะแจ้งลูกค้าทางโทรศัพท์และบันทึกข้อตกลงลงในใบสั่งสำนักงานว่าได้ยืนยันการขายแล้ว พร้อมลงลายมือชื่อและส่ง ผ.ขต.นปท. อนุมัติ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการหนังสือรับรองยืนยันการขาย ผ.ขต.นปท. จะเป็นผู้ลงนามในหนังสือยืนยันการขาย

การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / SO SR ผ.ขต.นปท. จนท.วางแผนการผลิต

เมื่อยืนยันการขายกับลูกค้าแล้ว ในกรณีมีสินค้าในสต็อกเพียงพอ SO ออกใบสั่งสำนักงาน (Sale Order) ซึ่งอนุมัติโดย ผ.ขต.นปท. แจ้งคลังสินค้าและจัดส่ง , เตรียมสินค้าและรถ เพื่อส่งสินค้าตามกำหนดของลูกค้า ในกรณีที่สินค้าในสต็อกไม่พอ ทาง SR, SO ต้องทำ Order Form (QF-M5-003) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้จนท. วางแผนการผลิตเพื่อวางแผนการผลิตสินค้าให้ลูกค้าตามกำหนด ในกรณีที่ลูกค้ามีกล่องหรือฉลาก / Design พิเศษมาให้ So , SR ต้องทำ Order Form แจ้งรายการพิเศษ ส่งให้จนท.วางแผนการผลิต ดำเนินการตามความต้องการของลูกค้าตามความเหมาะสม (QP-F4-002 , QP-FI-001 , QP-FI-002 , QP-F4-001)



ชื่อเอกสาร :  
การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า  
เรื่อง : การขายในประเทศ

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001  
หมายเลขหน้า : 7 ต่อ 8  
ครั้งที่แก้ไข : 13  
วันที่บังคับใช้ : 01/04/21

การติดตามผล / SO , SR , ผ.ขต.นปท.

การติดตามผลการสั่งผลิตตาม Order Form ทาง SO , ผ.ขต.นปท. จะดูจากรายงานการผลิต (QF-F1-026) ของส่วนโรงงาน และสังเกตผลการจัดส่งจากการติดตามลูกค้า ในกรณีที่พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกำหนด เช่น ข้อบกพร่องของสินค้าทั้งจำนวนหรือคุณภาพ รวมทั้งการผิดวันเวลาที่จัดส่ง ให้รีบประสานงานไปยังแผนกจัดส่งสินค้าโรงงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา (CORRECTION) อย่างทันที่

การเปลี่ยนแปลงเมื่อลูกค้าเปลี่ยนปริมาณ / SO , SR , ผ.ขต.นปท.

ลูกค้าต้องแจ้งปริมาณสินค้าที่ต้องการใหม่กับ SO , SR SO,SR ทบทวนปริมาณจาก Stock และแผนผลิต (QF-F1-026) ก่อนยืนยันชั้นกับลูกค้า SO, SR แก้ไข Order Form สำเนา นกต. และ จนท. วางแผนการผลิต

ลูกค้าเปลี่ยน Spec. / SO , SR

ลูกค้าต้องให้แบบหรือ Spec ใหม่ที่ต้องการกับทาง SR โดยจะปฏิบัติตามระเบียบของการควบคุมการออกแบบ (QP-B1-001) SO , SR แก้ไข ใบเสนอราคา (QF-M5-002) และ Order Form (QF-M5-003) ใหม่

การเปลี่ยนแปลงปริมาณการผลิตจากโรงงาน / SO , SR

ในกรณีโรงงานเปลี่ยนแปลงแผนการผลิต (QF-F1-026) และ หรือ ส่งมอบสินค้าไม่ได้ทันตามกำหนด ทาง SO , SR แจ้งลูกค้าทบทวนปริมาณสินค้าและกำหนดการจัดส่งใหม่ SO , SR แก้ไขใบเสนอราคา (QF-M5-002) หรือจดหมายแจ้งราคาในส่วนที่ทบทวนกับลูกค้าใหม่ ทั้งปริมาณสินค้าและการจัดส่งให้ ผ.ขต.นปท. ลงนาม SO , SR แก้ไข Order Form (QF-M5-003) สำเนา นกต. และ จนท. วางแผนการผลิต

การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการชำระเงิน / SO , SR , ผ.ขต.นปท.

ในกรณีลูกค้าเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการชำระเงิน ลูกค้าอาจโทรศัพท์แจ้ง So , SR หรือออกใบสั่งซื้อใหม่แล้ว FAX มาให้ กรณียังไม่ได้ออกใบสั่งสำนักงาน (Sale Order) SO ต้องบันทึกการเปลี่ยนแปลงในบันทึกการรับข้อมูลจากลูกค้า กรณีออกใบสั่งสำนักงาน (Sale Order) แล้ว แต่ยังไม่ได้มีการจัดส่งสินค้า SO ต้องยกเลิกใบสั่งสำนักงานเดิมและออกใบสั่งสำนักงานใหม่ในช่องเงื่อนไขการชำระเงิน , ส่วนลด , ราคา , ภาษีมูลค่าเพิ่ม และ ให้ ผ.ขต.นปท. ลงนามกำกับและอนุมัติ กรณีออกใบสั่งสำนักงาน (Sale Order) และส่งสินค้าให้ลูกค้าแล้ว SR ต้องทำใบรับคืนสินค้า ให้ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติตามอำนาจดำเนินการ

SO นำใบรับคืนที่ได้รับการอนุมัติแล้ว มาออกเอกสารใบรับคืน / ใบลดหนี้ / ใบกำกับภาษี เสนอให้ผู้จัดการแต่งตั้งระดับแผนกขึ้นไป ลงนามอนุมัติ SO ออกเอกสารขายใหม่ตามเงื่อนไขที่ลูกค้าต้องการ SO ส่งเอกสารใบรับคืนสินค้า / ใบลดหนี้ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง



ชื่อเอกสาร :  
การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า  
เรื่อง : การขายในประเทศ

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001  
หมายเลขหน้า : 8 ต่อ 9  
ครั้งที่แก้ไข : 14  
วันที่บังคับใช้ : 01/04/21

#### การยกเลิกคำสั่งซื้อ / SO.

ในกรณีที่ SO. ออกใบสั่งสำนักงาน (Sale Order) ในระบบ BIS แล้ว แต่ลูกค้าแจ้งยกเลิกรายการให้ SO. ยกเลิกรายการในระบบ BIS และให้ SO. บันทึกการยกเลิกในใบสั่งสำนักงาน (Sale Order) ที่ยกเลิกด้วย

#### การส่งมอบสินค้า / แผนกจัดส่งสินค้าโรงงาน

ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติการควบคุมกระบวนการคลังสินค้าและจัดส่ง (QP-A7-010)

#### การ COMPLAINT และ CLAIM / SR. , ผผ. , ผผ.ขต.นปท.

ในกรณีที่ลูกค้าที่มีลูกค้า Complain หรือ Claim ในด้านสินค้าหรือบริการ หลังจากดำเนินการขั้นต้น เพื่อความพึงพอใจของลูกค้า แล้ว ให้ดำเนินการยืนยันถึงการดำเนินการของบริษัท ที่ให้กับลูกค้า ว่าเป็นที่พอใจของลูกค้าโดยให้ SO , SR , ผผ.ขต.นปท. แจ้งลูกค้า ทางโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์



**Flow chart การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า  
(การขายต่างประเทศ)**

ส่วนขายในประเทศ	ส่วนขายต่างประเทศ	Document
	1	
	จัดทำแผนการขายประจำปีและ	
	↓	
	ติดต่อลูกค้า	1. QF-M5-011 2. QP-F1-002 3. QP-B1-001 4. QP-F1-001 5. QF-F1-026
	↓	
	ขอรับข้อมูลจากลูกค้า	7. QD-M5-002 8. QF-M5-010 9. QF-M5-003 10. QP-F4-001 11. QP-F4-002 12. QF-M5-005
	↓ 2, 3, 4, 5, 7	
	ทบทวนข้อมูลจากลูกค้า	
	↓ 8	
	ทำใบเสนอราคา , ส่ง Catalogue	
	เก็บใบเสนอราคา	
	รับคำสั่งซื้อ	
	↓ 3, 4, 9, 10, 11	
	ประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
	↓ 9	
	ควบคุมใบสั่งงาน	
	↓ 5, 9	
	ติดตามผลงาน	
	↓ 5, 9, 12	
	เปลี่ยนแปลงที่เกิด จากลูกค้า	
	↓ 5, 8, 9, 11	
	เปลี่ยนแปลงที่เกิด จากทางผู้ขายและ โรงงาน	
	ส่งมอบสินค้า	



ชื่อเอกสาร :  
การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า  
เรื่อง : การขายต่างประเทศ

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001  
หมายเลขหน้า : 10 ต่อ 11  
ครั้งที่แก้ไข : 14  
วันที่บังคับใช้ : 01/04/21

#### แผนการแผนการขาย / ผจส.ขต.

ในเดือนพฤศจิกายน ถึง ธันวาคมของทุกปี จัดทำ Sale Forecast (QF-M5-011) ของปีถัดไป โดยมีข้อมูลสรุปการขายแยกเป็นรายการสินค้า แยกเป็นรายเดือนรวมทั้งปี แจ้งข้อมูลไปยัง ผจส.รง. ผจส.ปส. COO และ CFO เพื่อการจัดทำแผนงานบริษัทฯ รวมทั้ง CEO เพื่อการพิจารณา ทั้งนี้ให้ถือว่าการสื่อสารผ่านระบบ E-mail ของบริษัทฯ ในรูปแบบของ soft file ได้รับการรับรองโดยไม่ต้องมีการลงนาม

#### การติดต่อลูกค้าลูกค้า / ผจส.ขต. , จนท.ตปท.

อาจเกิดจากลูกค้าติดต่อเข้ามาโดยจดหมาย , FAX , E-MAIL ใ้งาน ตปท. หรือ SO. ตปท. ตอบรับการติดต่อและตอบข้อมูลเบื้องต้นที่ลูกค้าสอบถามภายใน 3 วันทำการ อาจเกิดจากงาน ตปท. / ผจส.ตปท. ไปพบลูกค้าจากการออกงานแสดงสินค้าในต่างประเทศ หรือ การเยี่ยมลูกค้ากลุ่มเป้าหมายโดยตรง หรือ ลูกค้าเดินทางมาที่สำนักงานที่ทำการกรุงเทพฯ โดยให้ข้อมูลเบื้องต้นของสินค้า , CATALOGUE

#### การขอข้อมูลจากลูกค้า / ผจส.ขต. , จนท.ตปท.

เมื่อติดต่อกับลูกค้าในเบื้องต้นแล้ว และลูกค้ามีความสนใจในสินค้าใ้งาน ตปท. ขอรายละเอียดและข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลของลูกค้าขั้นต้น เช่น ประเภทธุรกิจ ประเทศหรือเขตที่ทำการค้าเป็นต้น
2. ขอข้อมูลสินค้า ITEM NO. , ITEM NAME , Q'TY PER ITEM ระยะเวลาส่งมอบที่ลูกค้าต้องการ การบรรจุภัณฑ์ ในกรณีที่เป็น STANDARD PACKAGE ให้ระบุประเภทตามมาตรฐานบรรจุภัณฑ์สินค้า แต่ถ้าในกรณีที่ลูกค้าต้องการบรรจุภัณฑ์แบบใหม่ ให้ขอข้อมูลลักษณะบรรจุภัณฑ์ (รูปแบบ) SPEC ของกระดาษ แบบการพิมพ์ และจำนวน การติดฉลาก / BARCODE ในกรณีที่ให้ติดฉลากเฉพาะหรือ BAR CODE ให้ขอ SPEC ของฉลากหรือ BARCODE ทั้งหมด สี และ FONT การพิมพ์ และจุด / ตำแหน่งที่กำหนดให้ติดและระบุว่า จะจัดส่งมาหรือจะให้บริษัทฯ เป็นผู้จัดทำ

#### ทบทวนข้อมูลจากลูกค้า / จนท.ตปท. , ผจส.ขต. , พนง.ตปท.

เมื่อได้ข้อมูลจากลูกค้าจนครบแล้ว งาน ตปท. จะทบทวนข้อมูลเพื่อให้มั่นใจว่า ทางบริษัทฯ จะสามารถทำได้โดยไม่มีข้อบกพร่อง / เพื่อสรุปและตอบในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ การทบทวนมีแนวทางดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลมาทบทวน ซึ่งการทบทวนอาจมีหลาย ๆ หน่วยงานร่วมกันทบทวน หรือ งาน ตปท. อาจทบทวนได้เลย
2. ในกรณีที่ลูกค้าต้องการสินค้ามาตรฐานและกล่องบรรจุภัณฑ์มาตรฐาน (QD-M5-002) การทบทวนจะทำโดยการตรวจสอบรายการสินค้าและ CODE NO. ที่ลูกค้าต้องการให้ตรงกับ PRODUCT DESCRIPTION ที่ระบุอยู่ใน CATALOGUE ของทางบริษัทฯ
3. ในกรณีที่ลูกค้าต้องการสินค้าที่มีการตกแต่งเพิ่มเติมจากสินค้ามาตรฐาน หรือ สินค้ารูปแบบใหม่ และ หรือ บรรจุภัณฑ์ในรูปแบบใหม่ ๆ การทบทวนจะร่วมกันหลาย ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การตลาด ออกแบบ และจัดซื้อ ตามระเบียบปฏิบัติงานการควบคุมการผลิตสินค้าแปรรูป (QP-FI-002) การควบคุมการออกแบบ (QP-BI-001) และการควบคุมกระบวนการผลิตบล็อกแก้ว (QP-FI-001)



ชื่อเอกสาร :  
การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า  
เรื่อง : การขายต่างประเทศ

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001  
หมายเลขหน้า : 11 ต่อ 12  
ครั้งที่แก้ไข : 13  
วันที่บังคับใช้ : 01/04/21

#### 4. ทบทวนระยะเวลาส่งมอบ

- 4.1 ในกรณีที่ลูกค้าต้องการสินค้าและกล่องมาตรฐาน การทบทวนจะ ดูจากรายการสินค้าที่ลูกค้าต้องการกับปริมาณที่มีอยู่ใน STOCK และ/หรือ แผนการผลิต (QF-F1-026) ที่จะดำเนินการ หรือทำการหารือกับฝ่ายผลิตถึงความเป็นไปได้ของระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต
- 4.2 ในกรณีที่ลูกค้าต้องการสินค้าที่มีการตกแต่งเพิ่มเติมจากสินค้ามาตรฐาน หรือสินค้านวัตกรรมใหม่ และ/หรือบรรจุภัณฑ์ในรูปแบบใหม่ และ/หรือ รายการอื่น ๆ ที่ทางลูกค้าต้องการเป็นพิเศษ ระยะเวลาส่งมอบสินค้าจะเพิ่มจากระยะเวลาส่งมอบสินค้ามาตรฐานตามจำนวนระยะเวลาที่ทำรายการพิเศษนั้น ๆ โดยปฏิบัติตามระเบียบการควบคุมกระบวนการผลิตสินค้าแปรรูป และ/หรือการควบคุมการออกแบบ

ทำใบเสนอราคา ส่ง CATALOGUE / งาน ดปท.๑ , ผจส.ขต.

เมื่อทบทวนข้อมูลแล้ว งาน ดปท.๑ จะทำ PROFORMA INVOICE (QF-M5-010) และ/หรือ ส่ง CATALOGUE และ/หรือ จัดส่งตัวอย่างสินค้าตามรายการที่ลูกค้าต้องการ ใบ PROFORMA INVOICE (QF-M5-010) จะระบุรายละเอียดดังต่อไปนี้ ชื่อและบริษัทของลูกค้า วันที่ รายการสินค้า รหัสสินค้า ราคาต่อหน่วยที่เป็น F.O.B. หรือ C&F หรือ CIF สกุลเงิน TERM การชำระเงิน แบบบรรจุภัณฑ์ ระยะเวลาส่งมอบสินค้า วันที่สิ้นสุดในการยืนยันราคาสินค้า ชื่อและที่อยู่ของทางบริษัทฯ ซึ่งอนุมัติโดย ผจส.ขต. การส่งตัวอย่างมีกำหนดการทำงานดังต่อไปนี้ หลังจากทางลูกค้าแจ้งรายการสินค้าที่ต้องการ งาน ดปท.๑ จะขอ COURIER NUMBER กับทางลูกค้าเพื่อจัดส่ง ทาง พนง ดปท. จะทำใบสั่งสำนักงาน เพื่อขออนุมัติจาก ผจส.ดปท. ในการให้สินค้าตัวอย่าง แล้วนำเอกสารดังกล่าวไปที่ SO เพื่อ ออกใบกำกับภาษี แล้วเอาสำเนาใบกำกับภาษีไปที่คลัง เพื่อให้ทางคลังจัดเตรียมบรรจุสินค้าดังกล่าวลงหีบห่อให้เรียบร้อย ทาง พนง ดปท. แจ้งทางบริษัท COURIER ให้มารับสินค้า

การเก็บใบเสนอราคา / งาน ดปท.๑

หลังจากส่งใบ PROFORMA INVOICE (QF-M5-010) และ/หรือตัวอย่างให้กับทางลูกค้า แล้วเอกสารจะถูกจัดเก็บตามลำดับดังต่อไปนี้

- ใบเสนอราคา / สำเนาใบเสนอราคาจะถูกจัดเก็บในแฟ้ม PROFORMA INVOICE ซึ่งจะเรียงตามลำดับเลขที่เอกสาร ซึ่ง งาน ดปท.๑ เป็นผู้จัดเก็บ
- ในกรณีที่มีการส่ง ตัวอย่างให้ลูกค้า AIRWAY BILL แต่ละชุด จะถูกจัดเก็บ แยก ซึ่ง งาน ดปท.๑ รับผิดชอบ

การรับคำสั่งซื้อ / งาน ดปท.

เมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้า ทางลูกค้าจะส่งใบ PURCHASING ORDER หรือเซ็นกำกับใบ PROFORMA INVOICE แล้วส่งกลับให้บริษัทฯ หรือยืนยันกลับมาทาง E-mail หรือ โทรศัพท์ หลังจากทางบริษัทฯ ได้รับยืนยันการสั่งซื้อแล้ว เอกสารดังกล่าวจะถูกจัดเก็บใน FILE ชื่อลูกค้า นั้น ๆ สำหรับลูกค้าปัจจุบัน



ชื่อเอกสาร :  
การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า  
เรื่อง : การขายต่างประเทศ

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001  
หมายเลขหน้า : 12 ต่อ 13  
ครั้งที่แก้ไข : 12  
วันที่บังคับใช้ : 01/04/21

การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / งาน ตปท. , งานวางแผนการผลิต

เมื่องาน ตปท.ฯ ได้ยืนยันการซื้อขายกับลูกค้าแล้ว จัดทำใบ ORDER FORM (QF-M5-003) และส่งไปให้ งานวางแผนการผลิตทางโทรสาร เพื่อ แจ้งและขอยืนยันการส่งมอบสินค้า ในกรณีที่เปลี่ยนสินค้ารูปแบบใหม่ จะต้องปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการควบคุมการออกแบบ (QP-B1-001) และการควบคุมกระบวนการผลิตบล็อกแก้ว (QP-F1-001) ORDER FORM ต้นฉบับจะถูกเก็บไว้ที่ พนง.ตปท. ในแฟ้ม ORDER FORM แต่ละชนิดสินค้า ในใบ ORDER FORM จะประกอบไปด้วย ORDER FORM NO. DATE ชนิดสินค้า ประเทศ และลายเซ็นของผู้ดำเนินการรับ ORDER วันที่ส่ง นอกจากนี้ใบ ORDER FORM แบ่งออกเป็น 2 ส่วนที่สำคัญคือ

A : ORDER LIST ประกอบไปด้วย ชื่อลูกค้า ประเทศ STUFFING DATE จำนวน CONTAINER ORDER STATUS ARTICLE NO. REF NO. PRODUCT DESCRIPTION QUANTITIES จำนวนรวมทั้งหมด และวันที่ จนท.วางแผนการผลิต ยืนยันในการส่งมอบสินค้า พร้อมทั้งลงนามโดย ผจส.ปส.

B : PACKAGING ประกอบไปด้วย ประเภทของ PACKAGE (STANDARD หรือ MADE TO ORDER) และวิธีการติด LABEL และ BARCODE

การควบคุมใบสั่งงาน / งาน ตปท.

หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องจะเซ็นรับทราบใบ ORDER FORM (QF-M5-003) และจะเก็บสำเนาเอาไว้เพื่อติดตามงาน

การติดตามผลงาน / งาน ตปท. , งานวางแผนการผลิต

การติดตามงานจะทำโดยทางเอกสาร และ/หรือ โทรศัพท์ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลง งาน ตปท.ฯ จะแจ้งงานวางแผนการผลิตทราบ เพื่อทำการแก้ไขแผนการผลิต (QF-F1-026) และสุดท้ายจะต้องมีการแก้ไขใน ORDER FORM (QF-M5-003) พร้อมลงนามรับทราบใน ORDER FORM

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากลูกค้า / งาน ตปท. , งานวางแผนการผลิต

ในกรณีที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนแปลงรายการสินค้า, จำนวน, และวันส่งมอบสินค้า เป็นต้น ทางลูกค้าต้องแจ้งความจำนงค์ในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอย่างละเอียดเป็นลายลักษณ์อักษร และงาน ตปท.ฯ จะแจ้งกลับลูกค้าภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับเอกสารดังกล่าวจากลูกค้า งาน ตปท.ฯ ติดต่องานวางแผนการผลิตเพื่อทำการแก้ไขแผนการผลิต (QF-F1-026) โดยทางโทรศัพท์ และ/หรือ เอกสาร โดยกำหนดระยะเวลา 2 วัน ในการตอบกลับว่าทำได้หรือไม่ ถ้าทางผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถทำตามที่ลูกค้านำเสนอได้ ทาง พนง.ตปท. จะแก้ไขข้อมูลใน PROFORMA INVOICE (QF-M5-010) และ ORDER FORM (QF-M5-003) ให้ถูกต้องแล้วส่งให้ลูกค้าและงานวางแผนการผลิต ตามลำดับ ภายใน 1 วันทำการ หลังจากได้ข้อสรุป ในกรณีที่ทางผลิต ทำตามที่ลูกค้าต้องการไม่ได้ จะแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที และสรุปผลกับลูกค้าภายใน 1 สัปดาห์ และแจ้งผลกลับผู้เกี่ยวข้องข้างต้น โดย REVISE ORDER FORM



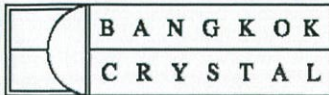
ชื่อเอกสาร :  
การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า  
เรื่อง : การขายต่างประเทศ

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001  
หมายเลขหน้า : 13 ต่อ 14  
ครั้งที่แก้ไข : 11  
วันที่บังคับใช้ : 01/04/21

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากทางผู้ขายและโรงงาน / งาน คปท. , ผจส.ขต. , จนท.วางแผนการผลิต  
ในกรณีทีมงานวางแผนการผลิต ขอเปลี่ยนแปลงแผนการผลิต(QF-FI-026) และมีผลทำให้เปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการสั่งซื้อของ  
ลูกค้า งานท.วางแผนการผลิต จะแจ้งข้อมูลมายัง งาน คปท. ทางโทรศัพท์ หรือE-Mail หรือ Social App งาน คปท. จะแจ้งให้ลูกค้า  
ทราบทางโทรศัพท์ หรือE-Mail หรือ Social App และขอการยืนยันจากลูกค้าภายใน 3 วันทำการ ในกรณีที่ทางลูกค้าตกลง ทาง  
พจน. คปท. จะแก้ไขข้อมูลใน PROFORMA INVOICE (QF-M5-010) และ ORDER FORM (QF-M5-003) ให้ถูกต้อง แล้วส่งให้  
ลูกค้าและ งานวางแผนการผลิต ในกรณีที่ทางลูกค้าไม่ตกลง งาน คปท. จะเจรจาต่อรองกับทางลูกค้าและ งานวางแผนการผลิตเพื่อ  
หาข้อสรุป ซึ่งจะดำเนินงานให้เสร็จภายใน 1 สัปดาห์หลังจากที่ลูกค้าแจ้งมา

การส่งมอบสินค้า / แผนจัดส่งสินค้าโรงงาน

ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติการควบคุมกระบวนการคลังสินค้าและจัดส่ง (QP-A7-010)



ชื่อเอกสาร :  
การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001

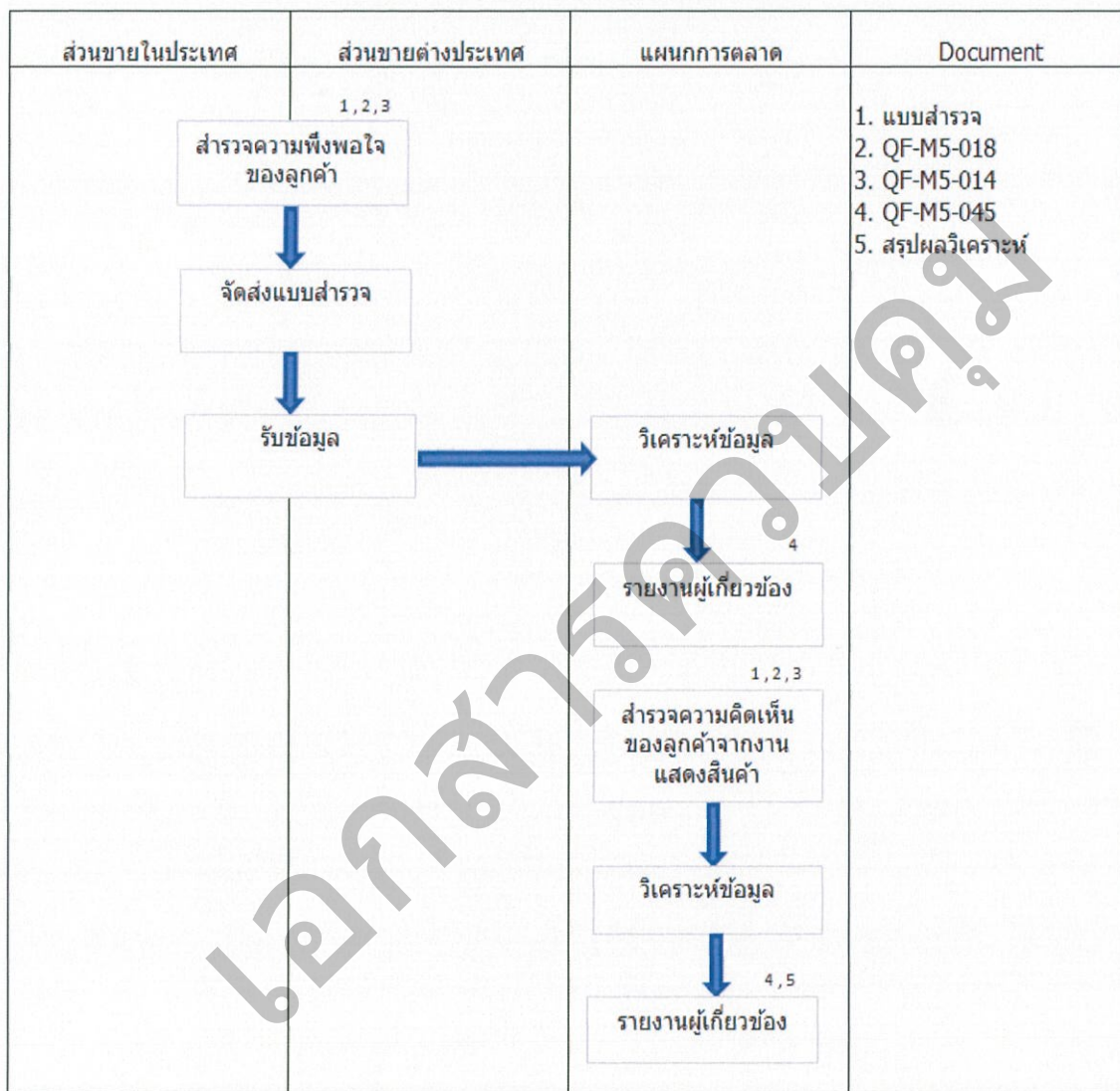
หมายเลขหน้า : 14 ต่อ 15

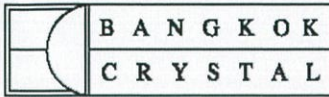
ครั้งที่แก้ไข : 01

เรื่อง : Flow chart การสำรวจความคิดเห็นของ  
ลูกค้า G/B

วันที่บังคับใช้ : 06/12/11

### Flow chart การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า GB





ชื่อเอกสาร :

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001

การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

หมายเลขหน้า : 15 ต่อ 16

ครั้งที่แก้ไข : 11

เรื่อง : การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า G/B

วันที่บังคับใช้ : 01/04/21

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า / นกต. , ผผ.กต. , ผจส.ขต.

แผนกการตลาดบล็อกแก้ว และส่วนขายต่างประเทศ จัดทำและเตรียมแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าในประเทศ (QF-M5-014) และต่างประเทศ (QF-M5-018) ในเดือนกันยายนของทุก ๆ ปี เพื่อสอบถามความคิดเห็น และขอทราบความพึงพอใจในสินค้าและบริการของบริษัทฯ

การจัดส่งแบบสำรวจ / SR. , SO. , งานต่างประเทศ

ผู้รับผิดชอบจัดส่งแบบฟอร์มดังกล่าวให้ลูกค้าตามกำหนดในเดือนกันยายนของทุกปี เพื่อทำการสำรวจด้วยตนเอง หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน สำหรับในประเทศ สำหรับต่างประเทศจะจัดส่งแบบสำรวจโดยทางจดหมาย และ/หรือ ทางโทรสาร / E-mail กรณีในประเทศ จะจัดส่งให้ลูกค้าที่มียอดขายรวมกันของแต่ละภาคไม่น้อยกว่า 65 % ของผู้แทนจำหน่าย BCC และผู้แทนจำหน่าย CRC กรณีต่างประเทศ จัดส่งให้ลูกค้าทุกราย

การรับข้อมูล / SR. , งาน ตปท. ,

ลูกค้าในประเทศตอบกลับทางไปรษณีย์ หรือ SR. รับกลับสำหรับลูกค้าต่างประเทศจะส่งแบบสำรวจดังกล่าวคืนให้กับทางบริษัทฯ โดยทางจดหมาย และ/หรือ ทางโทรสาร / E-mail

การวิเคราะห์ข้อมูล / นกต. , ผผ.กต.

ข้อมูลที่สำรวจจากลูกค้า เพื่อนำมาวิเคราะห์ และหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง คือ รูปแบบสินค้า และการให้บริการของทางบริษัทฯ ภายในเดือนตุลาคม ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์แล้วและต้องปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ รูปแบบสินค้า จะพัฒนารูปแบบ เมื่อมีการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ การบริการ พิจารณาตามความเหมาะสม ในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นตามที่ได้ข้อมูลมา

การรายงานผู้เกี่ยวข้อง / ผผ.กต. , ผจส.ขต.

**ผผ.กต. สรุปผลวิเคราะห์ในประเทศ และ ผจส.ขต. สรุป Customer Satisfaction Survey Summary (QF-M5-045) นำเสนอในที่ประชุมคณะจัดการบริษัท ในสิ้นเดือนตุลาคม เพื่อทราบผลวิเคราะห์ และเสนอแนวทางแก้ไข**

การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าจากงานแสดงสินค้า / นกต. , ผผ.กต.

แผนกการตลาด จัดทำและเตรียมแบบสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า (QF-M5-014) , (QF-M5-018) และผู้เข้าชมงานแสดงสินค้าเป็นประจำของทุกปี เพื่อสอบถามความคิดเห็นหรือความพึงพอใจเกี่ยวกับสินค้า และข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ทางการตลาด โดยจัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความเห็นจากผู้เข้าชมงานอย่างน้อย 200 คน



ชื่อเอกสาร :

การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

เรื่อง : การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า G/B

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001

หมายเลขหน้า : 16 ต่อ 17

ครั้งที่แก้ไข : 06

วันที่บังคับใช้ : 01/04/21

การวิเคราะห์ข้อมูล / นกต. , ผผ.กต.

นำแบบสำรวจข้อมูลที่ได้รับมาสรุปและประมวลผล เพื่อทราบความคิดเห็นของลูกค้าและนำมาพัฒนารูปแบบของสินค้า บริการ และการจัดกิจกรรมการตลาดให้เหมาะสม โดยสรุปข้อมูลภายใน 1 เดือน หลังเสร็จสิ้นงานแสดงสินค้า

การรายงานผู้เกี่ยวข้อง / ผผ.กต.

ผผ.กต.นำเสนอผลการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าจากงานแสดงสินค้าในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทในเดือนถัดไปหลังจากวิเคราะห์และสรุปข้อมูล เพื่อทราบผลวิเคราะห์ และเสนอแนวทางแก้ไข

เอกสารความลับ





ชื่อเอกสาร :  
การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

หมายเลขเอกสาร : QP-M5-001

หมายเลขหน้า : 17 ต่อ -

ครั้งที่แก้ไข : 00

เรื่อง : วิธีการประเมินผลและ KPI การสำรวจ  
ความพอใจลูกค้า

วันที่บังคับใช้ : 24/11/08

### วิธีการประเมินผลและKPI การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

วิธีการประเมินผล จะมีการส่งแบบสอบถามตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า G/B ใน (QP-M5-001 ทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า) โดยที่แบบสอบถามที่จัดส่งต้องได้รับการตอบกลับคิดเป็น 80 % ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมดสำหรับในประเทศ ส่วนต่างประเทศนั้นจะต้องได้รับการตอบกลับคิดเป็น 50% ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

### KPI (เป้าหมาย)

ครรชนีวัดคุณภาพของการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามีค่าวัดที่ผลรวมของดีมากและดี ตั้งแต่ 70% ขึ้นไป สำหรับแต่ละหัวข้อที่ทำการสำรวจซึ่งมีทั้งหมด 6 หัวข้อ ดังนี้

#### ความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้า

1. คุณภาพสินค้า
2. รูปแบบสินค้า
3. บรรจุภัณฑ์

#### ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการ

1. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า
2. การติดต่อประสานงาน
3. กระบวนการสั่งซื้อสินค้าและจัดส่ง

ในกรณีที่ผลรวมของ ดีมากและ ดี รวมกันน้อยกว่า 70% ให้ทางฝ่ายการตลาดทำการวิเคราะห์สาเหตุและจัดทำแผนการแก้ไขและปรับปรุง สำหรับหัวข้อย่อยที่ต่ำกว่าเป้าหมาย จะทำการแก้ไขปัญหาโดยพิจารณาจากความสำคัญของปัญหาและข้อจำกัดของบริษัทควบคู่กันไป