

บทที่ 3

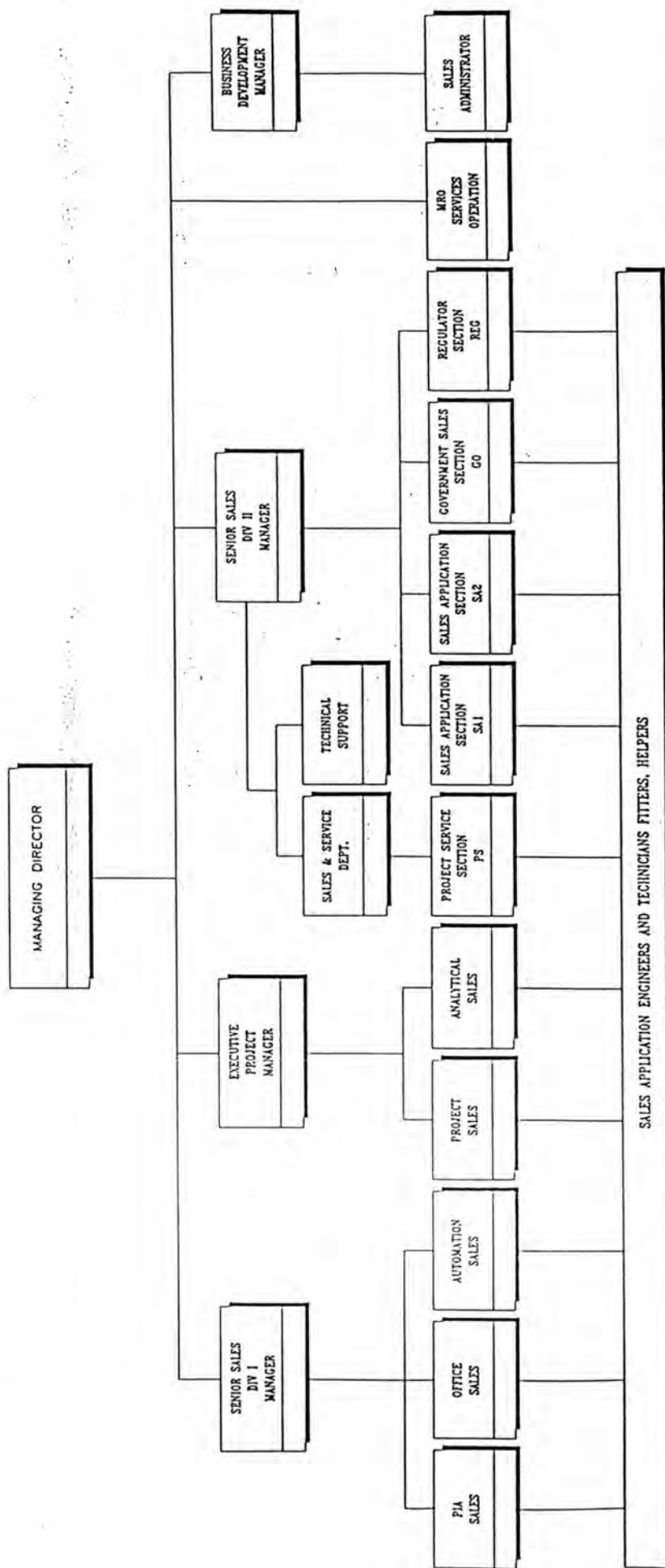
โครงสร้างองค์กรและการบริหารระบบงานของบริษัทตัวอย่าง

บริษัทตัวอย่างเริ่มก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 บริหารกิจการโดยคนไทย ซึ่งเล็งเห็นถึงแนวโน้มของการเจริญเติบโตของภาคอุตสาหกรรมว่าน่าจะมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว และคาดว่าความต้องการเครื่องมือวัดและควบคุมทางอุตสาหกรรมจะเพิ่มขึ้นด้วย จึงติดต่อไปยังบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์เครื่องมือวัดชั้นนำในหลายๆ ประเทศเพื่อตกลงให้เป็นตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย ปัจจุบันได้เป็นตัวแทนจำหน่ายและบริการสินค้านำเข้าคุณภาพประมาณ 20 ยี่ห้อ จากประเทศญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา และประเทศในแถบยุโรป โดยสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. เครื่องมือวัดและควบคุม แรงดัน อุณหภูมิ ระดับ และอัตราการไหล (Pressure Temperature Level and Flow Measurement & Control)
2. เครื่องมือทดสอบ (Test Equipment)
3. ธุรกิจบริการตรวจสอบ ซ่อมบำรุง และแก้ไขเครื่องมือวัด (Maintenance Repair and Overhaul MRO Service)
4. ธุรกิจงานติดตั้งระบบไฟฟ้ากำลัง, ตู้คอนโทรล

บริษัทตัวอย่างมีสำนักงานอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีส่วนของธุรกิจบริการตรวจสอบ ซ่อมบำรุง และแก้ไขเครื่องมือวัดแยกอยู่ในอีกอาคารหนึ่ง และมีโรงงานเพื่อดำเนินธุรกิจงานติดตั้งระบบไฟฟ้ากำลัง, ตู้คอนโทรล รวมทั้งใช้เก็บสินค้าคงคลังบางส่วนอยู่ที่จังหวัดนครปฐม ในการศึกษาไม่ได้้นำธุรกิจในหัวข้อที่ 3 และ 4 มาร่วมศึกษาด้วย เนื่องจากมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ต่างกัน การดำเนินธุรกิจในปีที่ผ่านมา มีผลประกอบการรวม 400 ล้านบาท

บริษัทมีพนักงานรวม 110 คน มีโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของบริษัท แสดงได้ดังรูปที่ 3.1 และสามารถอธิบายแต่ละส่วนได้ดังนี้



รูปที่ 3.1 แสดงโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของบริษัท

3.1 ฝ่ายบัญชีและการตลาด

ฝ่ายบัญชีและการตลาด จะมีหน้าที่ โดยแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ

3.1.1 ฝ่ายบัญชี และการเงิน

3.1.2 ฝ่ายจัดซื้อ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

3.2 ฝ่ายสนับสนุนงานขาย

ฝ่ายสนับสนุนงานขาย จะมีหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายขายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ทั้งก่อนและหลังการขาย โดยแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ

3.2.1 ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (Business Development)

จะทำงานประสานงานกับฝ่ายผู้จัดการขายผลิตภัณฑ์ ในการวางแผนการขาย การประชาสัมพันธ์สินค้า และติดต่อบริษัทผู้ผลิต

3.2.2 ฝ่ายบริการตรวจสอบ ซ่อมบำรุง และแก้ไขเครื่องมือวัด (Maintenance Repair and Overhaul)

จะทำงานประสานกับพนักงานขาย ในการให้บริการตรวจสอบ ซ่อมบำรุง และแก้ไขเครื่องมือวัดที่ลูกค้าส่งมา หรือรับเหมา ซ่อมบำรุงเครื่องมือวัดให้แก่ลูกค้าตามระยะเวลาที่กำหนด

3.3 ฝ่ายขาย (Sales Division)

ทำหน้าที่เกี่ยวกับการขายและการตลาดทั้งหมดของบริษัท โดยมีการแบ่งออกเป็นฝ่ายขายที่ 1 (Sales Division 1) ฝ่ายขายที่ 2 (Sales Division 2) และฝ่ายขายโครงการ (Project Sales) การแบ่งออกเป็นฝ่ายขายที่ 1 และ 2 นั้นใช้การแบ่งโดยมีความรับผิดชอบในประเภทและยี่ห้อของสินค้าต่างกัน ส่วนฝ่ายขายโครงการจะมุ่งเน้นในงานขายที่เป็นโครงการ ซึ่งแต่ละโครงการต้องใช้ระยะเวลาในการติดต่อและติดตามงาน

3.3.1 ฝ่ายขายที่ 1 (Sales Division 1) ดูแลรับผิดชอบงานขายสินค้า เครื่องมือวัดและควบคุมทั่วไป แบ่งออกเป็น 3 แผนก โดยแต่ละแผนกนอกจากจะมีหน้าที่ดูแลงานขายที่แตกต่างกันแล้ว ผลิตภัณฑ์ที่ต้องรับผิดชอบก็แตกต่างกันไปด้วย แผนกต่าง ๆ ในฝ่ายขายที่ 1 มีดังนี้

3.3.1.1 Office Sales Section (IS)

พนักงานจะอยู่ประจำในบริษัท ทำหน้าที่ดูแลงานขายที่ลูกค้าติดต่อมาทางหน้าร้านหรือสอบถามทางโทรศัพท์ และทางโทรสาร มีผลิตภัณฑ์ที่ต้องรับผิดชอบ 7 ยี่ห้อ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ามีความต้องการใช้เป็นประจำ (day to day product) เช่น ตัววัดแรงดัน (Pressure gauge) ตัววัดอุณหภูมิ (Temperature gauge) สวิตช์ความดัน (pressure switch) เครื่องวัดอัตราการไหลแบบลูกลอย (Variable area type flow meter) อุปกรณ์ในระบบนิวแมติก (Pneumatic product) เป็นต้น

3.3.1.2 Process Analytical Sales Section (PAS)

ทำหน้าที่ดูแลงานขาย โดยมุ่งเน้นให้พนักงานขายออกไปพบลูกค้าในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อสอบถามความต้องการของลูกค้า และนำมาเสนอราคามีผลิตภัณฑ์ที่ต้องรับผิดชอบ 5 ยี่ห้อ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับการวัดควบคุมและวิเคราะห์ (Process Analytical) เช่น ทรานสมิตเตอร์ (Transmitter) ตัววัดอุณหภูมิ (Temperature sensor) เครื่องวิเคราะห์ก๊าซ (Gas Analyzer) เป็นต้น

3.3.1.3 Automation Sales Section (AS)

ทำหน้าที่ดูแลงานขาย โดยมุ่งเน้นให้พนักงานขายออกไปพบลูกค้าในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อสอบถามความต้องการของลูกค้า และนำมาเสนอราคามีผลิตภัณฑ์ที่ต้องรับผิดชอบ 3 ยี่ห้อ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับการวัดและควบคุมอัตโนมัติ (Automatic control system) เช่น เครื่องควบคุมอุณหภูมิ (Temperature controller) เครื่องบันทึกข้อมูล (Recorder) เป็นต้น

3.3.2 ฝ่ายขายที่ 2 (Sales Division 2) จะดูแลรับผิดชอบสินค้าประเภทวาล์วต่าง ๆ ได้แก่ วาล์วควบคุม (Control Valve) และวาล์วปรับแรงดัน (Regulator Valve) แบ่งออกเป็น 4 แผนก โดยแต่ละแผนกจะมีหน้าที่ดูแลงานขายที่แตกต่างกัน แผนกต่าง ๆ ในฝ่ายขายที่ 2 มีดังนี้

3.3.2.1 Sales Application 1 Section (SA1)

พนักงานจะอยู่ประจำในบริษัท ทำหน้าที่ดูแลงานขายวาล์วควบคุมที่ลูกค้าติดต่อมาทางหน้าร้านหรือสอบถามทางโทรศัพท์ และทางโทรสาร ลูกค้าอาจ

มีความต้องการซื้อวาล์วทั้งตัว หรือสั่งซื้อเฉพาะอะไหล่ (Spare part) ก็ได้ รวมทั้งช่วยรับเรื่องหรือเสนอราคาแทนพนักงานในแผนก SA2 กรณีที่ลูกค้าต้องการเร่งด่วน

3.3.2.2 Sales Application 2 Section (SA2)

ทำหน้าที่ดูแลงานขายทั้งวาล์วควบคุม และวาล์วปรับแรงดัน โดยมุ่งเน้นให้พนักงานขายออกไปพบลูกค้าในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อสอบถามความต้องการของลูกค้า และนำมาเสนอราคา ซึ่งลูกค้าส่วนมากจะเป็นกลุ่มลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง เนื่องจากมีโรงงานปิโตรเคมีกัล และโรงกลั่นน้ำมัน ซึ่งจำเป็นต้องใช้วาล์วควบคุม และวาล์วปรับแรงดันในกระบวนการผลิต นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ประสานงานกับแผนกบริการซ่อมบำรุง ในกรณีที่ลูกค้าต้องการซื้ออะไหล่ของวาล์วพร้อมบริการ หรือรับงานซ่อมบำรุงประจำปีให้แก่ลูกค้า (Valve Overhaul)

3.3.2.3 Government Sales Section (GO)

ทำหน้าที่ดูแลงานขายทั้งวาล์วควบคุม และวาล์วปรับแรงดัน เหมือนกัน แต่มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่เป็นหน่วยงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นโรงไฟฟ้าของรัฐ เช่น โรงไฟฟ้าพระนครเหนือ โรงไฟฟ้าพระนครใต้ โรงไฟฟ้าบางปะกง และโรงไฟฟ้าแม่เมาะ เป็นต้น ส่วนโรงไฟฟ้าของเอกชน ได้แก่ บริษัทผลิตไฟฟ้าระยอง บริษัทผลิตไฟฟ้าขอนแก่น เป็นต้น แผนก GO จะทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าในการเสนอราคา ติดตามผลการประมูล และส่งมอบงาน เนื่องจากการขายสินค้าให้กับหน่วยงานของการไฟฟ้าจะมีหลายขั้นตอน ส่วนการทำใบเสนอราคา และการเลือกชนิดของสินค้าจะได้รับการสนับสนุนจากแผนก GSA

3.3.2.4 Government Sales Application Section (GSA)

ทำหน้าที่ดูแลงานขายเหมือนกับแผนก GO แต่เป็นหน่วยงานราชการอื่นที่ไม่ใช่การไฟฟ้าฝ่ายผลิต และหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ ทั่วประเทศ เช่น การประปานครหลวง กรมควบคุมมลพิษ เป็นต้น นอกจากนี้จะทำงานประสานงานกับแผนก GO ในการเลือกวาล์วควบคุม และวาล์วปรับแรงดัน ให้มีคุณลักษณะการใช้งาน (Specification) ตรงกับความต้องการของลูกค้า

3.3.3 ฝ่ายขายโครงการ (Project Sales Division)

ทำหน้าที่ดูแลงานขายโครงการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นงานขายทั้งระบบ ฝ่ายขายโครงการจะต้องประสานงานกับฝ่ายขายที่ 1 และ 2 ในการสนับสนุนด้านราคาและคุณลักษณะของสินค้า นอกจากนี้ยังต้องประสานงานกับฝ่ายบริการตรวจสอบ ซ่อมบำรุง หากงานขายโครงการนั้น ๆ ระบุว่าเป็นงานขายที่รวมการติดตั้งและโดยทั่วไปแล้วหลังส่งมอบงานโครงการจะต้องมีการรับประกันอีกประมาณ 6 ถึง 12 เดือน แล้วแต่คู่สัญญาจะกำหนด

3.4 พื้นที่การขาย

ในส่วนของฝ่ายขายโครงการ จะไม่มีการแบ่งพื้นที่การขาย จะทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าทั่วประเทศ ฝ่ายขายที่ 1 และ 2 มีการกำหนดพื้นที่การขายเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ กำหนดตามพื้นที่การขาย และกำหนดตามประเภทของอุตสาหกรรม

3.4.1 แบ่งตามเขตพื้นที่การขาย สามารถแบ่งได้ 4 เขตด้วยกัน คือ

- ก. เขตพื้นที่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล (Bangkok Area, BA)
ได้แก่ กรุงเทพฯ สมุทรปราการ และอื่น ๆ
- ข. เขตพื้นที่ภาคตะวันออก (East Area, EA)
ได้แก่ จังหวัดชลบุรี ระยอง ปราจีนบุรี และอื่น ๆ
- ค. เขตพื้นที่ภาคตะวันตกและใต้ (West & South Area, WSA)
ได้แก่ จังหวัดกาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ นครศรีธรรมราช และอื่น ๆ
- ง. เขตภาคเหนือ (North Area, NA)
ได้แก่ จังหวัดสระบุรี ลำพูน และอื่น ๆ

3.4.2 แบ่งตามประเภทของอุตสาหกรรม โดยแบ่งได้ 8 ประเภทด้วยกัน คือ

- ก. อุตสาหกรรมธุรกิจน้ำมันและแก๊ส (Oil & Gas,OG)
- ข. อุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมัน (Refinery,RF)
- ค. อุตสาหกรรมปิโตรเคมีภัณฑ์ (Petrochemical,PT)
- ง. อุตสาหกรรมกระดาษ (Pulp & Paper,PP)
- จ. อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage,FB)
- ฉ. อุตสาหกรรมยา (Phamacutical,PH)
- ช. อุตสาหกรรมการผลิตไฟฟ้า (Power,PW)
- ซ. อุตสาหกรรมการผลิตเหล็ก (Metal & Mining,MM)

3.5 หน้าทีรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายขาย

3.5.1 พนักงานขาย

ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้า โดยแบ่งรับผิดชอบลูกค้าแต่ละพื้นที่และแต่ละอุตสาหกรรมตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการแผนก มีหน้าที่เสนอราคาตามที่ลูกค้าต้องการและติดตามงานจนสามารถส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าได้

3.5.2 ผู้จัดการผลิตภัณฑ์

ผู้จัดการฝ่ายจะทำการแต่งตั้งพนักงานขายในฝ่าย ที่มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับสินค้านั้นให้เป็นผู้จัดการผลิตภัณฑ์ โดยนอกจากต้องทำหน้าที่พนักงานขายแล้วจะต้องมีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับบริษัทผู้ผลิตที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับคุณสมบัติ (Specification) ของสินค้า, สอบถามและต่อรองราคา, ตรวจสอบรายการในคลังสินค้า, รวบรวมรายการสั่งซื้อจากพนักงานอื่น ๆ ในฝ่ายเพื่อทำรายการสั่งซื้อต่างประเทศ รวมทั้งประชาสัมพันธ์สินค้าด้วย

3.5.3 ผู้จัดการแผนก

มีหน้าที่เสนอราคาแก่ลูกค้าและติดตามงานจนสามารถส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าได้, ดูแลการทำงานของพนักงานขายและผู้จัดการผลิตภัณฑ์ในแผนก รวมทั้งวางแผนการตลาดร่วมกับผู้จัดการฝ่ายขายอาวุโสและฝ่ายพัฒนาธุรกิจ มีอำนาจในการลงชื่อเพื่อเสนอราคาได้ไม่เกินวงเงิน 500,000 บาท และเป็นผู้ตรวจสอบรายการที่จะสั่งซื้อต่างประเทศจากผู้จัดการผลิตภัณฑ์ก่อนนำเสนอผู้จัดการฝ่ายขายอาวุโสอนุมัติต่อไป

3.5.4 ผู้จัดการฝ่ายขายอาวุโส

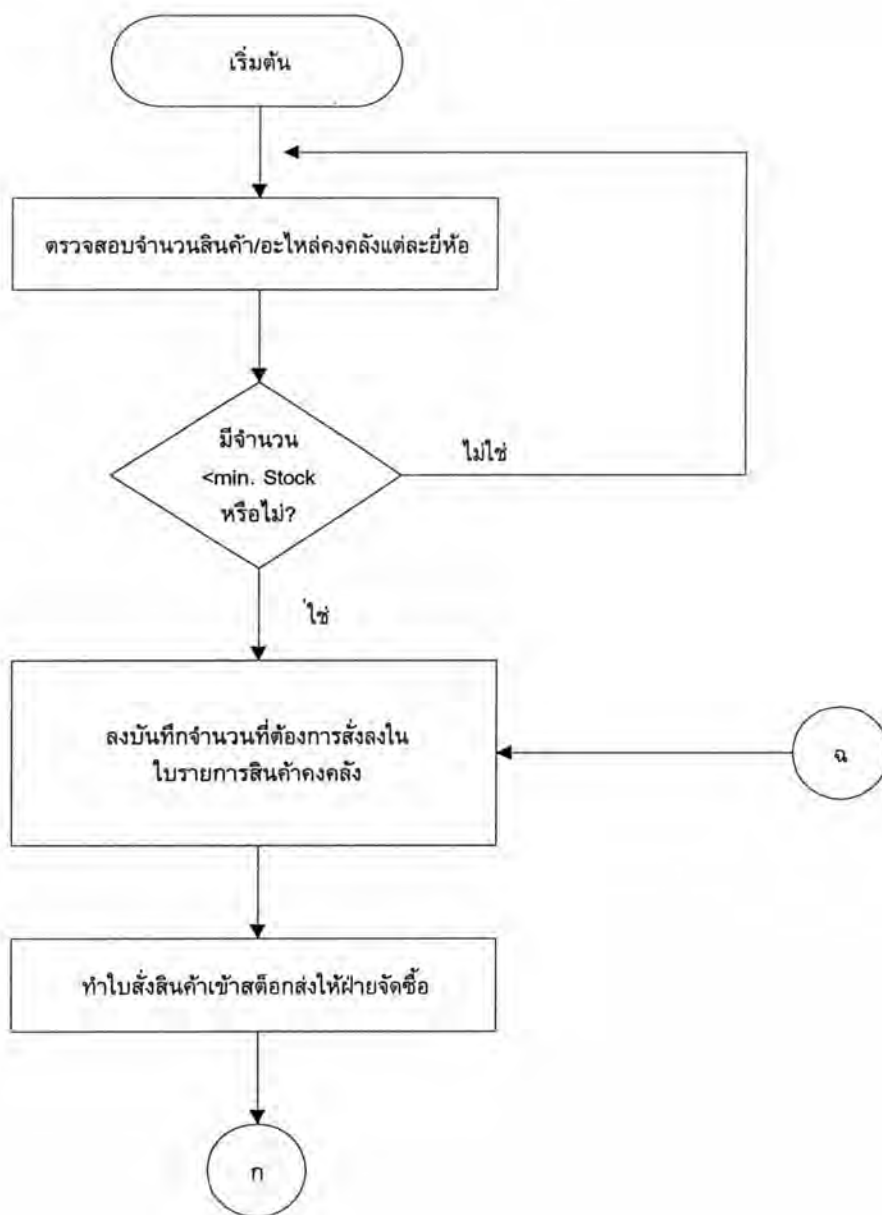
จะดูแลการทำงานทั้งหมดของแต่ละแผนก วางแผนการตลาดและปรับกลยุทธ์ในการขาย ผู้จัดการฝ่ายขายอาวุโสมีอำนาจในการลงชื่อเพื่อเสนอราคาในกรณีวงเงินสูงกว่า 500,000 บาท แต่ไม่เกิน 2,000,000 บาท หากวงเงินสูงเกินกว่า 2,000,000 บาท ต้องให้กรรมการผู้จัดการเป็นผู้อนุมัติ และเป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาออกไปสั่งซื้อไปยังบริษัทผู้ผลิตร่วมกับผู้จัดการฝ่ายจัดสรรใบสั่งซื้อ

3.6 ขั้นตอนการทำงานการจัดสรรใบสั่งซื้อ

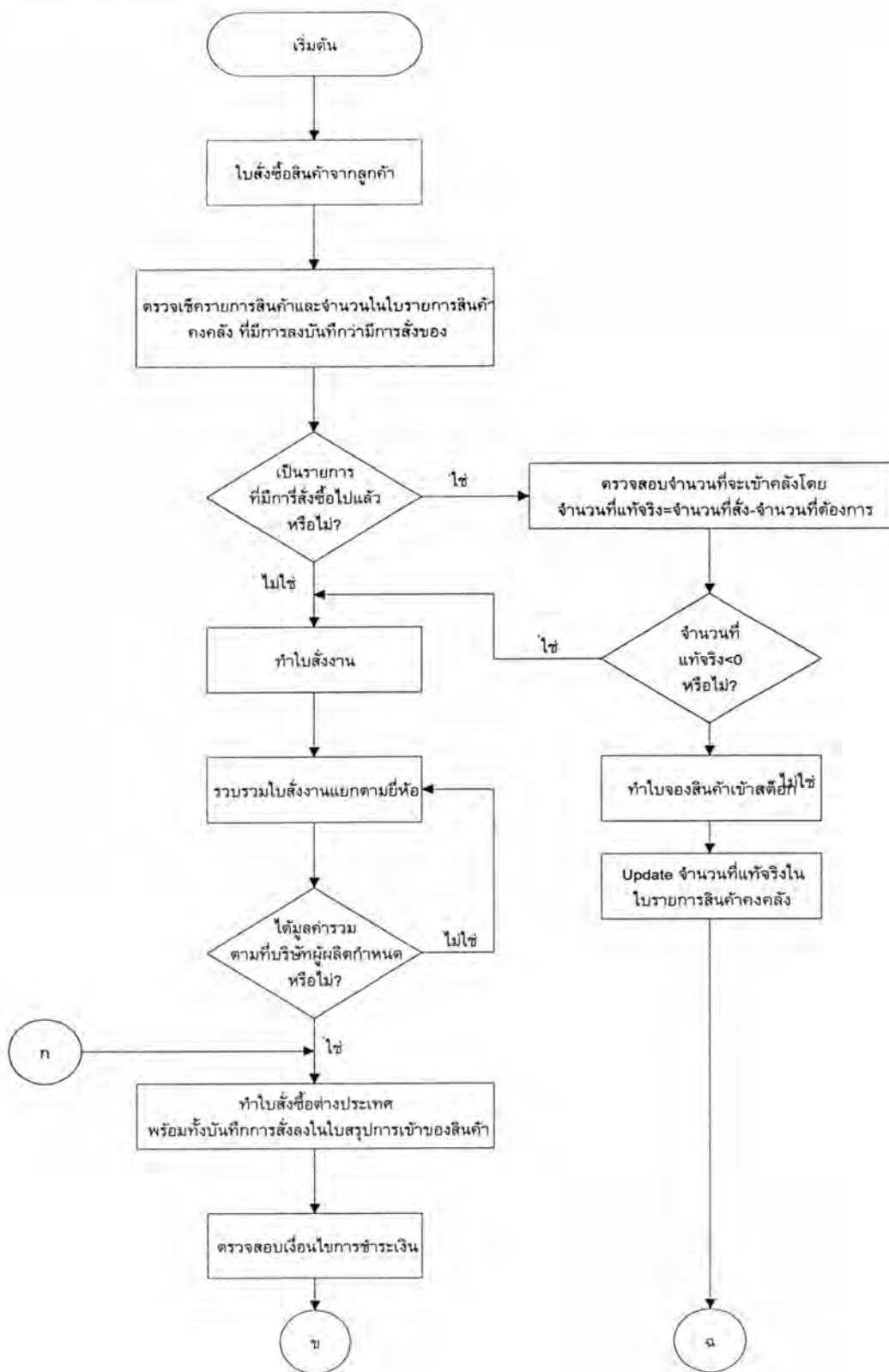
ในปัจจุบัน การทำงานด้านการจัดสรรใบสั่งซื้อ ยังคงเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย คือ ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ ดูแลเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้า ราคาต้นทุน รวมทั้งจำนวนที่ต้องการสั่งซื้อ และ เจ้าหน้าที่ในฝ่ายสั่งซื้อ จะดูแลเกี่ยวกับขั้นตอนการสั่งซื้อต่างประเทศทั้งหมด

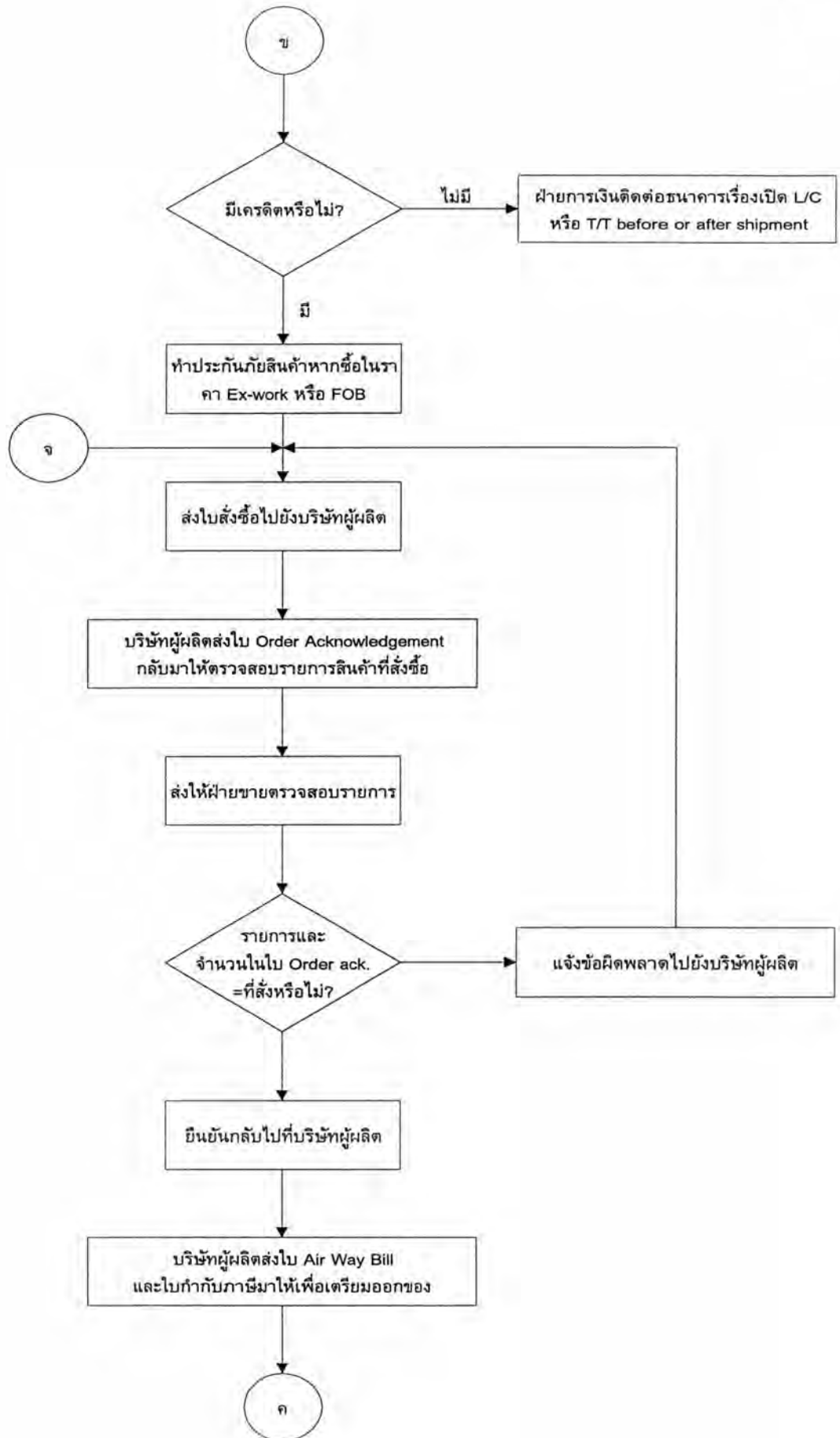
การสั่งซื้อ แบ่งเป็น 2 กรณีคือ การสั่งซื้อเพื่อเก็บเป็นสินค้าคงคลัง ได้แก่สินค้าต่าง ๆ และอะไหล่ (Spare Part) ซึ่งหน้าที่ในการทำการสั่งซื้อกรณีนี้จะเป็นหน้าที่ของแผนกสต็อก โดยจะตรวจสอบจำนวนของสินค้าคงคลัง หากมีจำนวนคงคลังต่ำกว่าค่าต่ำสุดที่กำหนดไว้ สต็อกจะต้องทำรายการสินค้าเหล่านั้นแจ้งให้แก่ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ทราบเพื่อดำเนินการสั่งซื้อ ส่วนการสั่งซื้อเพื่อขายตรง จะกระทำเมื่อสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อไม่มีในรายการสินค้าคงคลัง ก็จะต้องดำเนินการสั่งซื้อไปยังบริษัทผู้ผลิตในต่างประเทศ ซึ่งฝ่ายขายหรือพนักงานขายที่เป็นเจ้าของงานจะเป็นผู้กระทำการออกไปสั่งงานให้ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ดำเนินการสั่งซื้อ ลำดับการไหลของเอกสารสามารถแสดงในรูปของ Flowchart ตามรูปที่ 3.2

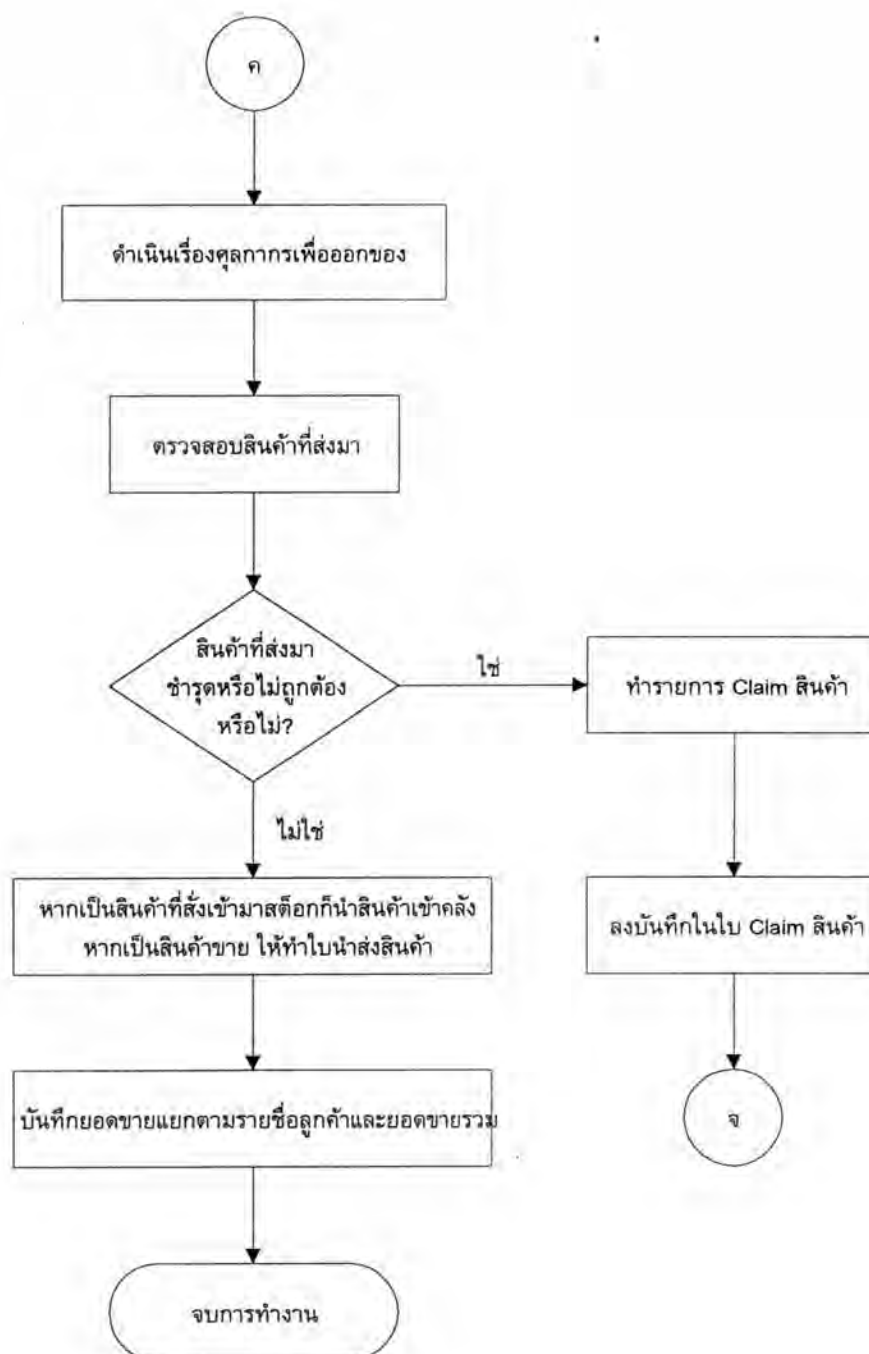
3.6.1 กรณีสั่งซื้อเพื่อเก็บเป็นสินค้าคงคลัง



3.6.2 กรณีเป็นการสั่งซื้อเพื่อขายตรง







รูปที่ 3.2 แสดงการไหลของเอกสารทั้งสองกรณี

จากรูปที่ 3.2 สามารถอธิบายการไหลของเอกสารในระบบการจัดซื้อได้ดังนี้

3.6.1 เมื่อได้รับใบสั่งซื้อจากลูกค้า แบ่งพิจารณาเป็น 2 ประเภทคือ

ก. เป็นสินค้าที่ต้องสั่งซื้อไปยังบริษัทผู้ผลิต

ฝ่ายขายจะต้องกรอกรายละเอียดของสินค้าที่ต้องการสั่งซื้อไปที่บริษัทผู้ผลิตลงในแบบฟอร์มใบสั่งงาน ในกรณีที่ใบสั่งซื้อนั้นมีหลายยี่ห้อ จะต้องแยกलगรายการโดย 1 ยี่ห้อต่อแบบฟอร์มใบสั่งงาน 1 ใบ พร้อมทั้งแนบจำนวนที่ขาย จำนวนที่นำมาเก็บคงคลัง ต้นทุนราคาสินค้า ส่วนลดมาตรฐาน หรือส่วนลดพิเศษจากผู้ผลิต ค่าภาษีนำเข้า (ถ้ามี) ค่าประกันของเสียหายระหว่างขนส่ง ค่าขนส่ง และระยะเวลาส่งมอบ

ข. เป็นสินค้าที่มีการสั่งซื้อเพื่อมาเป็นสินค้าคงคลัง แต่สินค้ายังจัดส่งมาไม่ถึงคลัง

ฝ่ายขายจะต้องกรอกรายละเอียดสินค้า จำนวนที่ต้องการ และรายชื่อลูกค้าที่สั่งซื้อ ลงในแบบฟอร์ม ใบจองสินค้าเข้าคลัง ส่งให้แผนกจัดซื้อ Update ข้อมูลในใบสั่งซื้อ ส่งสำเนาให้แผนกสต็อกตัดจำนวนสินค้าใน ใบสั่งสินค้าเข้าคลัง

3.6.2 ขั้นตอนการไหลของเอกสาร

ก. หากเป็นสินค้าที่สั่งเพื่อเป็นสินค้าคงคลัง แผนกจัดซื้อต่างประเทศจะทำใบสั่งซื้อออกไปทันที แต่หากเป็นสินค้าที่สั่งมาเพื่อขายตรง จะต้องนำใบสั่งงานภายในไปเก็บในแฟ้มของแต่ละยี่ห้อ พิจารณายอดรวมของมูลค่าสินค้า โดยคิดเฉพาะต้นทุนของสินค้า หากมูลค่ารวมของใบสั่งงานต่ำกว่ามูลค่าที่บริษัทผู้ผลิตกำหนดจะยังไม่สามารถสั่งซื้อได้ ต้องรอรวบรวมกับใบสั่งงานต่อไปที่จะมีเข้ามา หรือบางกรณีแม้มูลค่าไม่ถึง แต่มีเงื่อนไขที่ลูกค้าต้องการด่วน ผู้จัดการฝ่ายขายจะระบุในใบสั่งงาน

ข. เมื่อยอดรวมของสินค้าได้ตามข้อกำหนด จะทำ ใบสั่งซื้อ ไปยังบริษัทผู้ผลิตในต่างประเทศ และต้องลงบันทึกหมายเลขที่สั่งซื้อ วันที่สั่งซื้อ และรายชื่อของลูกค้าที่รวมกันสั่งในใบสั่งซื้อนี้

ค. บันทึกหมายเลขสั่งซื้ออีกครั้งลงใน ใบสรุปการเข้าของสินค้า ที่เตรียมสำหรับออกของเมื่อสินค้าถูกส่งมาถึง

ง. ตรวจสอบว่าเงื่อนไขในการชำระเงินของบริษัทกับบริษัทผู้ผลิตมีเงื่อนไขเช่นไร

คือ มีเครดิต (ก็วัน แล้วแต่ที่ตกลงกัน) หรือไม่มีเครดิต ซึ่งหากไม่มีเครดิต แล้วจะต้องแจ้งให้ทางฝ่ายการเงินติดต่อกับธนาคารเพื่อทำเอกสารการเงิน เช่น เปิด L/C (Letter of Credit) T/T (Telex Transfer) before or after shipment แล้วแต่ตกลงกัน

- จ. จัดทำประกันในการขนส่ง เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้
- ฉ. เมื่อบริษัทผู้ผลิตได้รับใบสั่งซื้อ จะส่ง ใบ Order Acknowledgement มาให้ตรวจสอบรายการที่สั่งซื้ออีกครั้งหนึ่ง หากไม่ตรงกับใบสั่งซื้อ จะต้องแจ้งกลับไปเพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง หรือถ้าถูกต้องก็ต้องยืนยันกลับไปยังบริษัทผู้ผลิต เพื่อดำเนินการผลิต
- ช. เมื่อสินค้าผลิตเสร็จ และพร้อมจัดส่ง บริษัทผู้ผลิตจะส่งใบกำกับภาษีและเอกสาร Air Way Bill มาเพื่อให้เจ้าหน้าที่เตรียมเอกสารในการออกของกับศุลกากร
- ซ. หากสินค้าที่จัดส่งมาผิดไปจากที่สั่งซื้อ หรือมีการชำรุด พนักงานขายจะต้องอธิบายถึงส่วนที่ผิดใน ใบ Claim สินค้า ส่งให้แผนกจัดซื้อออกเอกสาร Claim ไปยังบริษัทผู้ผลิตเพื่อให้ทำการแก้ไข โดยค่าใช้จ่ายในการขนส่งและราคาสินค้าบริษัทผู้ผลิตจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย
- ฅ. เมื่อสินค้าถูกต้องแล้ว จัดพิมพ์ใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงินตาม ใบนำส่งสินค้า เพื่อส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า
- ฉ. บันทึกยอดขายแยกตามรายชื่อของลูกค้า, บันทึกยอดขายรวม

3.7 การเสนอขายสินค้า

ในการเสนอขายจะแบ่งเป็น 3 กรณีด้วยกัน คือ การเสนอขายสินค้าที่มีในคลัง การเสนอขายสินค้าทั้งที่มีในคลังและต้องสั่งซื้อจากต่างประเทศ และการเสนอขายสินค้าที่ต้องสั่งซื้อจากต่างประเทศเท่านั้น

3.7.1 การเสนอขายสินค้าในคลัง

การเสนอขายแบบนี้จะไม่มีการทำใบสั่งงาน ฝ่ายจัดสรรใบคำสั่งจะไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ฝ่ายขายจะทำรายการใบส่งสินค้าส่งให้แผนก สโตร์ ตัดรายการในคลังสินค้า ฝ่ายบัญชีและการเงินทำใบส่งสินค้า และบันทึกเลขที่ใบส่งสินค้าแยกตามบริษัท

3.7.2 การเสนอขายสินค้าที่มีในคลังและต้องสั่งซื้อไปยังต่างประเทศ

หากลูกค้าให้แยกจัดส่งได้ รายการที่มีในคลังก็ทำตามขั้นตอนในหัวข้อ

3.7.1 ส่วนรายการที่ต้องสั่งซื้อต่างประเทศ ก็ต้องประสานงานกับฝ่ายจัดสรรใบคำสั่ง โดยเริ่มตั้งแต่ฝ่ายขายจัดทำใบสั่งงานส่งให้ฝ่ายจัดสรรใบคำสั่งทำใบสั่งซื้อแยกส่งให้แต่ละบริษัทผู้ผลิต และบันทึกรายการใบสั่งซื้อทั้งหมด โดยฝ่ายขายจะช่วยตรวจสอบใบ Order Acknowledgement และแจ้งยืนยันกลับไปบริษัทผู้ผลิต เมื่อสินค้าจัดส่งมาแล้ว หากฝ่ายขายตรวจสอบพบว่าคุณลักษณะของสินค้าไม่ตรงตามที่สั่งซื้อไป จะแจ้งให้ฝ่ายจัดสรรใบคำสั่ง ทำเอกสาร Complain ไปที่ผู้ผลิต พร้อมทั้งทำการบันทึก และแจ้งไปที่ฝ่ายการเงินให้ระงับการชำระเงินในกรณีมีเงื่อนไขชำระเงินกับผู้ผลิตเป็นเครดิตหลังจากที่ได้รับสินค้า จากนั้นต้องติดตามจนกว่าสินค้าใหม่ถูกส่งมาถึง หากสินค้าที่ส่งมาถูกต้องแล้วฝ่ายขายจะทำรายการส่งสินค้าส่งให้พิมพ์ใบส่งสินค้า เมื่อสินค้าถูกส่งถึงลูกค้า ฝ่ายบัญชีและการเงินก็จะเก็บบันทึกข้อมูลการขายแยกตามชื่อของบริษัท และบันทึกเลขที่ใบส่งสินค้า

หากลูกค้าไม่ให้แยกจัดส่ง ต้องมีขั้นตอนเพิ่มขึ้น คือ การจองสินค้าในคลังไว้ รอจนสินค้าที่สั่งซื้อต่างประเทศมาครบทุกรายการแล้ว จึงทำรายการส่งสินค้าส่งให้พิมพ์ใบส่งสินค้า

3.7.3 การเสนอขายสินค้าที่ต้องสั่งซื้อไปยังต่างประเทศ

การทำงานจะเหมือนขั้นตอนในหัวข้อ 3.7.2 โดยตัดส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานกับแผนกสินค้าคงคลังออกไป