

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยอุตสาหกรรมนี้คือ การหาปัญหาและสาเหตุของการกระจายนโยบายจากบริษัทไปยังฝ่ายบริการลูกค้า ซึ่งการหาปัญหาและสาเหตุดังกล่าวนี้ เพื่อนำไปดำเนินการแก้ไขการทำงานที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันของแต่ละฝ่าย ซึ่งเป็นปัญหาในปัจจุบันขององค์กร

โครงการวิจัยนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจสภาพปัญหาในการกระจายนโยบายจากบริษัทไปยังฝ่ายบริการลูกค้า วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา พร้อมเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยเป็น 5 ขั้นตอน เริ่มจาก ศึกษาการจัดองค์กรและกระบวนการทำงานในฝ่ายบริการลูกค้า ถัดมาคือ ศึกษาขั้นตอนและวิธีการในการกระจายนโยบายของบริษัท จากนั้นศึกษานโยบายและเป้าหมายของบริษัท ต่อมาคือ ศึกษาและตรวจสอบนโยบาย คำนึงถึงวัฒนธรรมและเป้าหมายของฝ่ายบริการลูกค้า โดยใช้ตัวแบบการกำหนดนโยบายของบริษัท โคมัตสึ และขั้นตอนสุดท้ายคือตรวจสอบความสัมพันธ์และความสอดคล้องระหว่างนโยบาย คำนึงถึงวัฒนธรรมและเป้าหมายของบริษัทกับฝ่าย โดยใช้แผนภาพแมทริกซ์ จากนั้นนำปัญหาที่พบในการกระจายนโยบาย มาวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของปัญหา โดยใช้แผนภาพต้นไม้ และเทคนิค Why-Why Analysis ซึ่งสามารถสรุปปัญหาที่พบคือ นโยบายและค่าเป้าหมายจากระดับบริษัท ไม่มีการกระจายไปสู่ระดับฝ่ายและทางฝ่ายมีการกำหนดตัวชี้วัดไม่ถูกต้อง ซึ่งสาเหตุเกิดจากบุคลากรของฝ่ายขาดความรู้ ในบางส่วนของการบริหารนโยบาย และความร่วมมือกันในการทำงานของแต่ละฝ่ายมีค่อนข้างน้อย หลังจากทราบถึงปัญหาและสาเหตุแล้วผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไข เพื่อให้บริษัทพิจารณาและนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

The objectives of this industrial research project are to define problems and causes in deploying policies from the company to the customer service department in order to solve a current company problem, which is the non- alignment of working direction in each department.

This industrial research project explored the problems in policy deployment from the company to the customer service department, analyzed causes of problems, and proposed suggestions. There are five steps in this project. First, studying organization chart and working processes in the customer service department was performed. Next, researcher studied the policy deployment procedure of company, the policies, and the company targets. Later, researcher studied and checked the policies, KPI's, and targets of the customer service department using the model of Komatsu company policy defining. After that, researcher compared policies, KPI's, and targets at the company level with those at the department level using matrix diagrams. Finally, root causes were analyzed using tree diagram and Why-Why analysis technique. In the conclusion, the major problems were that the policies and targets didn't deploy from the company level to the department level, and the department defined an inappropriate indicator. From the root cause analysis, the major causes of problems were that people did not have enough skill and less cooperation among department. Researcher also suggested some solutions, which the company may consider to apply in the future.