

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการบริหารการดำเนินงานขององค์กรซึ่งดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมประเภทผลิตและจำหน่ายชิ้นส่วนยานยนต์ พร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อลดความผิดพลาดของการดำเนินงานในกิจกรรมด้านการสนับสนุนการขายของหน่วยงานบริหารและหน่วยงานตลาด จากการศึกษาการดำเนินงานก่อนการปรับปรุงแก้ไขพบความผิดพลาดสำคัญที่เกิดขึ้นมากในกิจกรรมนี้ ได้แก่ ความผิดพลาดในการดำเนินงานด้านการติดต่อสื่อสาร การจัดส่งสินค้าไม่ทันตามกำหนดเวลา และการจัดซื้อสินค้าไม่ทันตามกำหนดเวลา โดยเฉลี่ย 60, 30 และ 16 ครั้งต่อเดือน ตามลำดับ ซึ่งมีผลต่อเนื่องให้ความสามารถในการรักษาลูกค้าขององค์กรนั้นมีค่าต่ำกว่าร้อยละ 50 โดยความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเหล่านี้เกิดจากปัญหาในการบริหารการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพในด้านต่างๆ คือ การจัดองค์กร การวางแผนงาน การควบคุมการดำเนินงาน การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน

ในการศึกษานี้ได้เสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการดำเนินงานไว้ 6 แนวทาง ได้แก่ การกำหนดตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน การจัดระบบวางแผนร่วม การปรับปรุงเอกสารและแบบฟอร์มให้มีความสมบูรณ์ การสร้างระบบรับส่งเอกสาร การกำหนดบริเวณรับส่งเอกสารที่แน่นอน และการจัดทำมาตรฐานในการทำงาน ภายหลังจากปรับปรุงและพัฒนาระบบตามแนวทางข้างต้นทำให้ความถี่ของความผิดพลาดทั้งในด้านการติดต่อสื่อสาร การจัดส่งสินค้าและการจัดซื้อสินค้าล่าช้า ลดลงประมาณร้อยละ 50 อันส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่า และความสามารถในการเพิ่มลูกค้าใหม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร คือ ร้อยละ 75 และร้อยละ 20 ตามลำดับ

The purpose of this thesis are to study, improve and develop the operation management system in auto-part factory to reduce the mistake in administration unit and marketing unit. Before improvement, it was found that the mistake in communication, the delay in delivery and the delay in purchase were 60, 30 and 16 times per month, respectively and the customer maintaining ability was below 50 percentage. These mistakes were found in organizing, planning, controlling, communicating and coordinating systems.

This study suggests 6 ways for implement and development the operation management system : job description assignment, coordination system planning, document's file improvement, office files system creation, office files area setting and work standard assignment. After implementing the system, the frequency of mistake in communication, the delay in delivery and the delay in purchase decrease about 50 percentage. The customer maintaining ability and new customer obtaining ability also reach the target at 75 and 20 percentage, respectively.