

# วัฒนธรรมแห่งการลงมือปฏิบัติ ที่ Netka System

ยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าจาก **-22%** เป็น **+35%** ภายใน **6** เดือน

## ความเป็นมาของบริษัท

Netka System เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์บริหารจัดการเน็ตเวิร์ค ก่อตั้งขึ้นในปี 2548 บริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ทำให้การบริหารจัดการเน็ตเวิร์กเป็นเรื่องง่าย สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับลูกค้า โดยได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มลูกค้าสำคัญในกลุ่ม Telecommunication และ Internet Service Providers ด้วยประสบการณ์ตลอดจนบุคลากรผู้เชี่ยวชาญของ Netka จึงมั่นใจได้ว่า Netka สามารถส่งมอบผลงานที่ดีที่สุดและพร้อมที่จะเติบโตไปพร้อมกับลูกค้า

## ก้าวใหม่สู่ความสำเร็จกับวัฒนธรรม แห่งการลงมือปฏิบัติ

ความแตกต่างกันของแต่ละบุคคลในองค์กร และการแบ่งแยกงานไปตามหน้าที่ของแต่ละแผนก ทำให้ผู้คนมองเรื่องงานเป็นส่วนๆ

เฉพาะที่ตนเองรับผิดชอบ ขาดการมองในภาพรวมของบริษัท ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างการปฏิบัติงานและยากที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารจึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาวัฒนธรรมการปฏิบัติงานในองค์กร ด้วยการนำหลักการและกระบวนการของ 4DX มาใช้ เพื่อกำจัดช่องว่างให้หมดไป อีกทั้งช่วยดึงศักยภาพบุคลากร และทำให้องค์กรเติบโต

คุณนิพัศตราภรณ์ เจียมโชติพัฒนกุล กรรมการผู้จัดการของ Netka System กล่าวว่า “องค์กรต้องการสร้างวัฒนธรรมแห่งการปฏิบัติ ด้วยเล็งเห็นว่าการลงมือปฏิบัติและร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเป็นทีม โดยมีเป้าหมายของบริษัทร่วมกันเป็นสิ่งสำคัญ”

โดยเป้าหมายของบริษัท คือ เพิ่มจำนวน Nodes (อุปกรณ์ที่ดูแลให้ลูกค้า) จาก 56,000 Nodes เป็น 70,000 Nodes ภายในปี พ.ศ.2557 เพราะเป้าหมายนี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของทุกคนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็น ทีมขาย ทีม R&D และทีมงาน support ทุกคน

เพิ่มจำนวน Nodes (อุปกรณ์ที่ดูแลให้ลูกค้า)  
จาก **56,000** Nodes เป็น **70,000** Nodes  
ภายในปี พ.ศ.2557

ทีมงาน Netka System สามารถบรรลุ  
เป้าหมายนี้ได้ภายในเวลาเพียงแค่ **6** เดือน

WIGs ถัดไปจึงเป็นเป้าหมายที่ท้าทายยิ่งขึ้น Netka  
ต้องการยกระดับคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า  
(NPS) เพิ่มขึ้น **1** เท่าตัว

ผลลัพธ์ที่ได้คือ NPS (Net Promoter Score  
– เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า)  
จากต้นปีที่ได้ **-22%** พลิกกลับมาเป็น  
**+35%** ภายใน **6** เดือน

สำหรับทีมขาย สิ่งที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายองค์กร คือการเพิ่มจำนวนลูกค้า 3 เท่าตัว โดยกระบวนการ 4DX ช่วยให้ทีมงานมุ่งมั่นต่อเป้าหมาย สามารถวางแผนการทำงานของตนเองเพื่อให้ทำเป้าหมายให้สำเร็จ เช่นการวางแผนเข้าพบลูกค้าแต่ละวัน การแบ่งเวลาทำงานในหนึ่งสัปดาห์ อีกทั้งทีมขายทุกคนยังให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับทีมอื่นๆ เพื่อให้การทำงานสัมพันธ์กันได้ดี

สำหรับทีม support พวกเขามุ่งเน้นการลดจำนวนปัญหาของลูกค้า โดยการตรวจสอบและป้องกันปัญหาล่วงหน้า เพื่อให้เกิดปัญหาน้อยที่สุด พวกเขาไม่เพียงแต่รับทราบเป้าหมายกันในทีม แต่ยังประกาศคำมั่นสัญญานี้ให้ทุกฝ่ายรับทราบร่วมกัน และทำงานร่วมกันเป็นทีม

สำหรับทีม R&D พวกเขาได้ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายความสามารถของทีมยิ่งขึ้น เช่น การคิดค้นพัฒนาซอฟต์แวร์ให้เป็นไปตาม road map ของบริษัทที่ต้อง launched product ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองและให้ทันต่อความต้องการใหม่ๆ ของผู้ใช้งาน โดยหลังจากการนำ 4DX มาใช้ ทำให้ทีมพัฒนาซอฟต์แวร์เป็นไปตามเป้าหมายของ road map ที่วางไว้ จากเดิม 50% เป็น 100% นอกจากนี้ การเริ่มทำงานร่วมกันกับทีมอื่น ทำให้พวกเขาได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทำให้การค้นคว้าและพัฒนาของทีมพัฒนาขึ้น และสามารถส่งมอบผลงานที่ดียิ่งขึ้น

นี่คือการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการปฏิบัติงาน ที่ช่วยกำจัดช่องว่างจากการทำงานแค่ในส่วนของตนให้กลายเป็นวัฒนธรรมช่วยเหลือ แบ่งปัน ประสานงาน มองเป้าหมายร่วมกัน และมุ่งมั่นต่อเป้าหมายที่สำคัญได้ดียิ่งขึ้น

การนำหลักสูตรและกระบวนการ 4DX มาประยุกต์ใช้ ทำให้พนักงานมองเห็นภาพรวม และรู้ว่าพวกเขายู่ส่วนใดของภาพนั้น เมื่อพวกเขามองเห็นเป้าหมายร่วมกันและสามารถปฏิบัติงานเพื่อไปสู่เป้าหมายได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องให้ผู้นำควบคุมสั่งการ ผู้บริหารจะสามารถมุ่งเน้นการพัฒนากลยุทธ์ขององค์กร ทำให้องค์กรพัฒนาขีดความสามารถและเติบโต

---

นี่คือบทพิสูจน์ให้เห็นว่า วินัย 4 ประการ  
ใน 4DX นั้น คือพื้นฐานความสำเร็จ  
ของ Netka System ในวันนี้และในอนาคต

---

