

การพัฒนาบุคลากร ด้วยการจัดอบรมสัมมนา



ต่อ อาคมบัณฑิตแล้ว

ดร.วราพรรณ เอื้ออากรณ์

Email: voraparn@yahoo.com

Fanpage: ไม่เก่งก็เก่งได้ด้วยกระบวนการโค้ช
(www.facebook.com/coachdrccoco)

การให้บริการลูกค้า และการให้ความสำคัญกับ คุณภาพ (Customer Service and Quality Emphasis)

ลูกค้าของบริษัทต้องการทั้งคุณภาพ และประสิทธิภาพ ดังนั้น การให้บริการลูกค้าที่ยอดเยี่ยมต้องการความใส่ใจต่อทั้งสินค้าและบริการ รวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ความต้องการให้บริการลูกค้าที่เยี่ยมยอดรวมถึงความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า การทำนายความต้องการในอนาคต การลดความผิดพลาด การตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างดีเยี่ยม และการลดคำตำหนิจากลูกค้า

การที่บริษัทสามารถแก้ไขข้อบกพร่อง และความผิดพลาดเป็นสิ่งสำคัญในการรักษา และดึงดูดลูกค้า เนื่องจากการเข้าถึงข้อมูล และการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น ลูกค้ามีความรู้มากขึ้น และคาดหวังบริการที่ดีเยี่ยม สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ท้าทายพนักงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า รวมทั้งวิธีที่บัญชี พนักงานขาย พนักงานต้อนรับ พนักงานให้บริการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ต่างมีอิทธิพลต่อชื่อเสียง และประสิทธิภาพทางการเงินของบริษัท พนักงานจำเป็นต้องมีความรู้ทางด้านสินค้า และทักษะการให้บริการ และจำเป็นต้องเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับประเภทของการตัดสินใจที่พวกเขาต้องทำในเวลาให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อที่จะแข่งขันในเศรษฐกิจโลก เอกเช่นปัจจุบันนี้ บริษัทจำเป็นต้องนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ถ้าบริษัทไม่ยึดมั่นต่อมาตรฐาน

ของคุณภาพ ความสามารถในการขายสินค้าหรือบริการของบริษัทต่อลูกค้า ผู้ผลิต หรือลูกค้าจะถูกจำกัด บางประเทศมีมาตรฐานของคุณภาพที่บริษัทต้องปฏิบัติตามในการทำธุรกิจ

Total Quality Management (TQM) เป็นความพยายามของบริษัทในการพัฒนาพนักงาน เครื่องจักร และระบบในการทำงานอย่างต่อเนื่อง คุณค่าหลักของ TQM มีดังต่อไปนี้

- วิธี และกระบวนการได้ถูกออกแบบเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งภายใน และภายนอก
- พนักงานทุกคนในบริษัทได้รับการอบรมที่มีคุณภาพ
- คุณภาพได้ถูกกำหนดในสินค้าหรือบริการ ดังนั้นความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ถูกป้องกันแทนที่การตรวจพบ และแก้ไข
- บริษัทส่งเสริมการร่วมมือกับลูกค้า ผู้ผลิต และลูกค้าในการพัฒนาคุณภาพ และควบคุมต้นทุน
- ผู้จัดการสามารถวัดความก้าวหน้าจากฟีดแบ็คของข้อมูล ไม่มีคำจำกัดความสำหรับคำว่า “คุณภาพ” ที่เป็นสากลจากทั่วโลก ความแตกต่างหลัก ๆ คือ ในคำจำกัดความที่แตกต่างที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า สินค้าหรือกระบวนการผลิตได้ถูกให้ความสำคัญ ตัวอย่างเช่น W. Edwards Deming และ Phillip Crosby ผู้เชี่ยวชาญทางด้านคุณภาพได้ให้ความสำคัญที่แตกต่างกันของคำว่า “คุณภาพ” โดย Deming ได้ให้ความสำคัญว่า สินค้าหรือบริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในขณะที่ Crosby เน้นว่าบริการหรือกระบวนการผลิตดีตามมาตรฐานทางวิศวกรรมหรือไม่ การให้ความสำคัญต่อคุณภาพเห็นได้จากการสร้างมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000:2000 เป็นต้น

ไม่เก่งก็เก่งได้

The International Organization for Standardization (ISO) เป็นสถาบันมาตรฐานที่รวมกว่า 160 ประเทศ และเป็นผู้พัฒนามาตรฐานนานาชาติที่ใหญ่ที่สุดของโลก ISO ได้พัฒนามาตรฐานเกี่ยวกับการบริหาร และสาขาอื่น ๆ อีกมากมาย รวมทั้ง การศึกษา คนตรี การเดินเรือ และแม้แต่การปกป้องเยาวชน มาตรฐาน ISO เป็นที่ยอมรับจากนานาชาติที่ปฏิบัติตามกฎ และข้อบังคับมาตรฐานของ ISO ที่ช่วยให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวกับคุณภาพ อาทิ ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004, และ ISO 19011 มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ได้ระบุถึงสิ่งที่บริษัทต้องทำตามกฎ และข้อบังคับตามความต้องการด้านคุณภาพของลูกค้า ที่บริษัทต่าง ๆ พยายามพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทมากมายได้ใช้กระบวนการของ Six Sigma ที่ใช้กระบวนการของการวัด การวิเคราะห์ การพัฒนา และการควบคุม วัดประสิทธิภาพของ Six Sigma คือ การสร้างการให้ความสำคัญทางธุรกิจทั้งหมดในการให้บริการแก่ลูกค้า นั่นคือการส่งมอบสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริงในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

ตัวอย่างเช่น General Electric (GE) ได้ปฏิบัติโครงการคุณภาพ Six Sigma จากการดำเนินงานที่ผิดพลาดประมาณ 35,000 ต่อการดำเนินงาน 1 ล้านครั้ง ซึ่งเป็นค่าความผิดพลาดเฉลี่ยสำหรับบริษัทส่วนมาก รวมทั้ง GE ด้วย ให้ลดลงเหลือความผิดพลาดน้อยกว่า 4 ครั้งต่อการดำเนินงาน 1 ล้านครั้ง ในทุกส่วนประกอบของทุกกระบวนการ ในการดำเนินธุรกิจของ GE ตั้งแต่กระบวนการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ จนถึงการให้บริการเครดิตการ์ด การดำเนินการของโบสถ์คริสต์ ตลอดถึงการตอบคำถามทางโทรศัพท์ ซึ่งการยอมรับสัมมนาเป็นส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการนี้

Six Sigma เกี่ยวข้องกับพนักงานที่ได้รับการยอมรับอย่างเข้มข้น ที่รู้จักกันในนาม Champions, Master Black Belts, Black Belts, และ Green Belts ที่จะสามารถนำทีมได้ โดยพนักงานเหล่านี้จะให้ความสำคัญต่อโครงการคุณภาพที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โครงการคุณภาพเหล่านี้จะมุ่งเน้นในการพัฒนาประสิทธิภาพ

และลดความผิดพลาดในสินค้าและบริการ โครงการคุณภาพ Six Sigma ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ GE มากกว่า 2 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งการยอมรับสัมมนาช่วยให้บริษัท บรรลุมาตรฐานทางคุณภาพด้วยการยอมรับแนวคิด “Lean Thinking” แก่พนักงาน โดย Lean Thinking เป็นแนวทางในการดำเนินงานที่ได้ประสิทธิผลมากขึ้น จากการใช้เวลาทำงาน ความพยายาม เครื่องมือ และพื้นที่ทำงานน้อยลง แต่ยังคงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ส่วนหนึ่งของ Lean Thinking รวมการยอมรับทักษะใหม่ ๆ และสอนพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติวิธีการใหม่ ๆ ที่พนักงานสามารถใช้ทักษะใหม่ ๆ ต่อความรับผิดชอบใหม่ ๆ ที่ได้รับมอบหมาย และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า Baylor Health Care System ต้องการลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความพอใจของคนไข้ รวมทั้งประสิทธิภาพด้วยการใช้ระบบ Lean Thinking และกระบวนการพัฒนาในหลาย ๆ โรงพยาบาล ซึ่งรวมทั้งการยอมรับพนักงานถึงวิธีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วย Lean Thinking และกระบวนการพัฒนาสนับสนุนด้วยการให้การยอมรับที่มีคุณค่าสำคัญ ๆ ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ตัวอย่างเช่น ทีมบริหารด้านการจัดการขององค์กร ลดเวลาการทำงานได้มากถึง 2 ส่วนจาก 3 ส่วนต่อการทำสัญญา การพัฒนาโมเดลการตัดสินใจ (Decision Tree) สำหรับโครงการหลายประเภท และลดการผิดพลาดทำให้ประหยัดได้ถึง \$10 ล้านเหรียญสหรัฐ ส่วนทางด้านทีมการกลับเข้ารับรักษาตัวของคนไข้ (Readmission Team) ได้ปรับปรุงกระบวนการออกจากโรงพยาบาลของคนไข้ เพื่อลดโอกาสที่คนไข้จะต้องกลับมาใหม่ภายใน 30 วัน ทำให้โรงพยาบาลสามารถลดอัตราการกลับเข้ารับรักษาตัวของคนไข้ได้มากถึง 44% ซึ่งสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไข้ และศักยภาพของ Baylor ในการเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลจากรัฐบาล

