

One Stop Service (2)



ดร.บุญทรัพย์ พานิชการ

ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

boonsub.pa@spu.ac.th และ boonsub@cscoms.com

จากฉบับที่แล้ว ผมได้พูดถึง **หลักการ 4 เพิ่ม 3 ลด** สำหรับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งเป็นหลักการที่ทำให้ผู้ประกอบการด้านธุรกิจบริการควรตระหนักและบรรลุหลักการดังกล่าวให้ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการในธุรกิจโลจิสติกส์ต้องถือว่า การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวเป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากว่าเป็นรูปแบบการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) จนถึงความประทับใจ (Delight) แก่ผู้ใช้บริการ นั่นหมายถึงเกิดการให้บริการของเราอย่างต่อเนื่องอันส่งผลถึงผลประกอบการขององค์กรที่สูงขึ้น

อย่างไรก็ตาม การให้บริการไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมหรือธุรกิจอะไร หัวใจสำคัญที่จะทำให้การบริการเกิดความพึงพอใจจนกระทั่งถึงความประทับใจ สามารถกล่าวได้ว่า **“คน”** เป็นหัวใจที่สำคัญที่สุด องค์กรต้องทำให้คนในองค์กรเข้าใจว่าธุรกิจของเราทำอะไร ทำเพื่ออะไร ทำแล้วได้อะไร ทำอย่างไรลูกค้าชอบ/ไม่ชอบ ทุกคนในองค์กรต้องเข้าใจวัตถุประสงค์เดียวกัน หรือต้องเป็นเป้าหมายร่วม (Common Goal) ต้องไม่ใช่เป้าหมายของแต่ละคน ของส่วนงาน ของฝ่ายที่ตนสังกัดของใครของมัน โดยไม่ได้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

แต่การเข้าใจ **หลักการ 4 เพิ่ม 3 ลด** อย่างเดียว เสมือนกับเป็นเป้าหมายขององค์กรที่จะบรรลุให้ได้ หรือเป็นการปึกธงชัยที่องค์กรต้องการไปให้ถึง ดังนั้นเราต้องรู้ว่าเราจะบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร (How to) มีแนวทางปฏิบัติอะไรบ้าง สิ่งนี้แหละที่จะทำให้การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตาม **หลักการ 4 เพิ่ม 3 ลด** มีทิศทางดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม

เพื่อให้ **หลักการ 3 เพิ่ม 4 ลด** ดังกล่าวบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ในฉบับนี้มาทำความเข้าใจและทำความเข้าใจกับรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่จะทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานนำไปใช้เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รูปแบบนั้นคือ **QUALIFY** โดยรูปแบบดังกล่าวประกอบไปด้วยแนวทางการปฏิบัติ 7 ประการ ดังแสดงในรูป

แนวทางการปฏิบัติทั้ง 7 ประการ ได้แก่ Quality Assurance (ประกันคุณภาพ) Unity (เป็นหนึ่งเดียวกัน) Accessibility (เข้าถึงได้สะดวก) Learning Organization (องค์กรแห่งการเรียนรู้) Information Technology (ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) Full Function (ครบทุกลักษณะงาน) และ Yield (สร้างประโยชน์ร่วมกัน)



Q – Quality Assurance (ประกันคุณภาพ) ต้องทำให้การปฏิบัติงานเกิดระบบประกันคุณภาพ โดยการนำการบริหารคุณภาพมาใช้ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการสร้างมาตรฐานการทำงานตามความต้องการของลูกค้า การกำหนดคณะกรรมการคุณภาพขององค์กรขึ้น การตั้งทีมตรวจสอบภายในองค์กร การสร้างทีมวินิจฉัยปัญหาขององค์กร การสร้างให้พนักงานบริการด้วยหลักคุณภาพ การมอบหมายอำนาจดำเนินการกับทีมบริการลูกค้า การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นต้น แต่สิ่งที่สำคัญในแนวทางปฏิบัตินี้ต้องสร้างให้พนักงานตระหนักว่า “คุณภาพเป็นหน้าที่ของการให้บริการ และคุณภาพที่ต้องนำมาปฏิบัติคือความต้องการของลูกค้า”

U – Unity (เป็นหนึ่งเดียวกัน) การให้บริการของธุรกิจหรืออุตสาหกรรมโลจิสติกส์เป็นกิจกรรมที่มีหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเกี่ยวพันเป็นจำนวนมาก และแต่ละงานของหน่วยงานต่างๆมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หากไม่สัมพันธ์หรืองานของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งสะดุดหรือเกิดปัญหา จะส่งผลให้กิจกรรมโดยรวมได้รับผลกระทบตามมาอย่างแน่นอน ดังนั้นต้องสร้างให้แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าเป็นทีมงานเดียวกัน รวมเป็นหนึ่ง

เดียวกัน ต้องไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าต้องติดต่อหรือเจรจากับหลายหน่วยงานในองค์กรเดียวกันถึงจะได้รับการบริการตามที่ต้องการ ทีมงานที่ติดต่อกับลูกค้าต้องสามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วและกระชับ รวมถึงต้องสามารถตอบคำถามหรือแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน

A – Accessibility (เข้าถึงได้สะดวก) การขอใช้บริการกับหน่วยงานให้บริการที่ติดต่อยาก หาวีธีการติดต่อลำบาก มีช่องทางการติดต่อที่น้อยเกินไป การติดต่อต้องรอนานกว่าจะได้พบหรือพูดคุยกับพนักงาน การตอบสนองหรือแจ้งกลับ ต้องใช้เวลานาน และประเด็นอื่นๆที่เป็นการทำให้การเข้าถึงหน่วยงานบริการของผู้ใช้บริการไม่มีความสะดวก จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเบื่อหน่ายในการเข้ามาใช้บริการ และมีความเป็นไปได้สูงมากที่จะเปลี่ยนใจไปใช้หน่วยงานบริการขององค์กรอื่นได้ ดังนั้นองค์กรต้องสร้างให้การเข้าถึงหน่วยงานบริการมีความพร้อม หลากหลายช่องทาง และสะดวกสบาย ไม่ว่าจะเป็น ช่องทางเว็บไซต์ ช่องทางโทรศัพท์ที่ต้องมีหมายเลขและพนักงานเพียงพอกับปริมาณการขอใช้บริการ(หมายเหตุ โทรศัพท์ไม่ควรใช้จำนวน 9 หลัก แต่ควรใช้ไม่เกิน 4 หลัก) ช่องทางทางกายภาพ(สำนักงานบริการที่มีจำนวนเพียงพอและตั้งอยู่ไม่ไกลจากแหล่งของผู้ใช้บริการ) ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(อีเมล) เป็นต้น

L – Learning Organization (องค์กรแห่งการเรียนรู้) เป็นแนวทางที่ควรอย่างยิ่งในการนำมาใช้ให้ทั่วถึงทั้งองค์กร เนื่องจากเป็นการจัดองค์กรที่สร้างให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร สร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยน และพูดคุยกันระหว่างพนักงาน สร้างให้เกิดวัฒนธรรมการเปิดเผยข้อมูลในองค์กร สร้างให้องค์กรมุ่งสู่ผลการปฏิบัติงานมากกว่าการใช้ความเคยชินหรือความมีอาวุโส สร้างองค์กรให้เกิดการกระจายอำนาจหรือเกิดการมอบหมายงานให้พนักงาน มีความรับผิดชอบจนกระทั่งงานเสร็จสิ้น เป็นต้น การสร้างองค์กรแห่งเรียนรู้จะทำให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเอง และสามารถหาคำตอบ(แนวทางดำเนินการ)ตามข้อเรียกร้องของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ไม่เกิดการเถียงว่าไม่ใช่งานของฉัน แต่จะเกิดสิ่งที่เรียกว่า “งานของเรา” ขึ้น

I – Information Technology (ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) เป็นระบบที่เติมเต็มความพร้อมในการให้บริการได้อย่างเป็นดี ทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรและระบบที่จัดให้ผู้ใช้บริการติดต่อกับเรา องค์กรต้องจัดการระบบเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับลักษณะงานและโครงสร้างขององค์กร พร้อมทั้งต้องจัดให้มีระบบสำรองในกรณีที่เกิดความขัดข้องกับระบบที่ใช้งานอยู่ เพื่อให้การให้บริการสามารถดำเนินงานไปได้อย่างไม่สะดุด ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจจะเป็น อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต ระบบติดตามยานพาหนะ จีพีอาร์เอส ระบบประมวลผลบัญชี การรายงานอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ เป็นต้น แต่ที่องค์กรต้องดำเนินการเมื่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆเข้ามามีขึ้นนั้น คือ ต้องฝึกอบรมให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องเข้าใจและสามารถใช้งานกับระบบนั้นๆได้

F – Full Function (ครบทุกลักษณะงาน) พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ ไม่ว่าจะ เป็นหน่วยงานหรือ ศูนย์บริการลูกค้า หน่วยงานบริการเคลื่อนที่ ต้องตระหนักว่าหน้าที่ของเราคือ เรียนรู้และเข้าใจผลิตภัณฑ์และบริการ (Product/Service Knowledge) ขององค์กรอย่างถ่องแท้ และต้องระลึกเสมอว่าหน่วยงานของเรามีภารกิจในการเข้าใจทุกกิจกรรมขององค์กร หรือกล่าวโดยสรุปได้ว่าเป็นหน่วยงานที่เป็นตัวแทนขององค์กรก็ได้ เราต้องสามารถสร้างความ

กระจ่างในทุกข้อเรียกร้องของผู้ใช้บริการอย่างเรียบร้อย และต้องเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแทน
ผู้ให้บริการ ต้องทำให้ผู้ให้บริการเริ่มต้นและสิ้นสุดข้อเรียกร้องอย่างพึงพอใจ ณ หน่วยงานของเรา

Y – Yield (สร้างประโยชน์ร่วมกัน) การทำให้การให้บริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างราบรื่นและดำเนินการอย่าง
ต่อเนื่อง องค์กรต้องสร้างให้พนักงานทุกคนเห็นประโยชน์ของการให้บริการร่วมกัน อาทิเช่น ผลประกอบการขององค์กรดี
ขึ้น ลูกค้าประทับใจการบริการมากขึ้น บรรยากาศการทำงานเป็นมิตร คุณค่าของพนักงานได้รับการยอมรับมากขึ้น และ
อื่นๆ ซึ่งส่งผลถึงผลตอบแทนของพนักงานทั้งเงินเดือน สวัสดิการ และความมั่นคง

แต่การปฏิบัติตาม QUALIFY แนวทางทั้ง 7 ประการจะสำเร็จได้ต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง
ขององค์กร โดยผู้บริหารต้องให้คำมั่นสัญญาที่จะดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมและผู้บริหารต้องเป็นผู้เริ่มดำเนินการเป็น
ตัวอย่างสำหรับพนักงาน

ท้ายสุดนี้ ต้องบอกอีกครั้งว่า “คน” เป็นปัจจัยสำคัญมากๆ สำหรับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว