

การพัฒนาระบบประสานงานภายในบริษัท

Cross Functional Team

หลักการและเหตุผล

ในการประกอบธุรกิจ สิ่งหนึ่งที่พนักงานถูกย้ำอย่างสม่ำเสมอ คือ การมุ่งความสนใจไปที่ลูกค้า (Customer Focus) สูตรสำเร็จ ที่มักสร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืน คือการสร้างความพอใจ ให้กับลูกค้า โดยส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตรงความต้องการซึ่งสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ย่อมเกิดจากกระบวนการทำงานที่ดี เช่น กระบวนการจัดซื้อ ส่งวัตถุดิบ ที่มีคุณภาพ และทันเวลา ให้กับฝ่ายผลิต ฝ่ายตรวจสอบเข้าไปทำหน้าที่ อย่างถูกต้อง ฝ่ายคลังสินค้าจัดเก็บสินค้า และบริหารการส่งมอบอย่างมีประสิทธิภาพ ฯลฯ จะเห็นได้ว่า การทำงานที่สัมพันธ์กัน จะส่งผลต่อเนื่อง ไปจนถึงลูกค้าคนสุดท้าย ของระบบ ดังนั้นหาก บริษัทต้องการให้สินค้าและบริการที่ดี มีคุณภาพ ต้องดูแลความสัมพันธ์ ระหว่างกระบวนการ ต่างๆ ภายในองค์กรให้ดี

การทำงานเป็นทีม จึงไม่ได้หมายความว่าเฉพาะ หน่วยงานเดียวกันเท่านั้น แต่ในความหมายกว้าง จะรวมทุกหน่วยงาน ในบริษัททั้งหมด โดยที่ทุกหน่วยงาน ตั้งใจส่งมอบสินค้า และบริการให้แก่ขั้นตอนถัดไป ซึ่งเปรียบเสมือนลูกค้าภายในของตน ลูกค้าคนสุดท้าย ก็ย่อมได้รับสินค้า และบริการที่ดีมีคุณภาพอย่างแน่นอน แนวคิดนี้ จึงให้ทุกฝ่ายทบทวนว่า ลูกค้าภายในของเราต้องการอะไร และเราจะตอบสนองความต้องการนั้น ได้อย่างไร หากมีปัญหาเกิดขึ้นให้รีบแก้ไขก่อน เพื่อให้กระบวนการถัดไป ทำงานได้ดี

วัตถุประสงค์

- แก้ปัญหาการทำงาน ระหว่างหน่วยงาน ที่มีกระบวนการต่อเนื่องกัน โดยยกปัญหาที่มีผลกระทบ ต่อการทำงาน ในทุกขั้นตอน ซึ่งจะทำให้สามารถแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว พร้อมๆ กัน
- ให้แต่ละหน่วยงาน ตระหนักถึงความต้องการ ของหน่วยงานถัดไป และนำปัญหามาวางแผนปฏิบัติ ในกรณีที่หน่วยงาน ไม่สามารถแก้ไขด้วยตนเอง หรือเป็นปัญหาที่ต้องการ ทรัพยากรภายนอก สนับสนุน

เนื้อหา

- การกำหนดปัญหาของหน่วยงาน (Problem Statement)
- วิเคราะห์ปัญหาที่กระทบต่อลูกค้าภายในของเรา
- การพิจารณาเลือกปัญหามาทำการแก้ไข
- การกำหนดมาตรการแก้ไขร่วมกับลูกค้าภายใน
- การสรุปปัญหาเพื่อการติดตามผล

วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

เหมาะสำหรับ

หัวหน้าหน่วยงานที่มีกระบวนการทำงานต่อเนื่องกัน ทั้งสายปฏิบัติการและหน่วยงานสนับสนุน