เขียนโดย ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์
วันพฤหัสบดีที่ 29 มกราคม 2015 เวลา 00:00 น. - แก้ไขล่าสุด วันพฤหัสบดีที่ 29 มกราคม 2015 เวลา 09:02 น.

Learning Forum & Workshop

หัวข้อ กลยุทธ์ เครื่องมือและเทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่ทรงประสิทธิภาพสำหรับการทำงานของ กฟผ.

โดย รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์

ทุกราคาที่ลูกค้าเสียไปต้องชดเชยด้วยความแตกต่าง แม้ราคาถูก แต่ก็ไม่ใช่ว่าไม่มีคุณภาพ

เช่นอาหารต้องอร่อยตรงตามความต้องการลูกค้าและสมราคา

เราก็ยังมีคู่แข่ง เราต้องเข้าใจวิธีคิดว่าไม่มีอะไรขาวกับดำ ความสมดุลราคากับความแตกต่างดิ้นได้

คู่แข่งขายอาหารอร่อยเท่ากัน แต่ราคาถูกกว่า คนก็ไปซื้อที่ร้านคู่แข่ง

ร้านอาหารอร่อยราคาแพงกว่า คนก็ไปซื้อที่ร้านนี้มากกว่าร้านที่อร่อยน้อยกว่า ราคาถูกกว่า

บางทีร้านอาหารราคาและคุณภาพต่างกัน อยู่รอดทั้งหมดถ้าไม่อยู่ติดกัน

ถ้าอาหารอร่อย แต่บริการไม่ดี ก็อยู่ไม่รอด

บ้านไร่กาแฟเดิมกำหนดราคา 80 บาท รสชาติใช้ได้ แต่บริการไม่สุภาพ ใช้เวลาชงนานทั้งๆที่เป็นร้านในปั๊มที่คนมาแวะเป็นระยะเวลาสั้นๆ
ถือว่าวางตำแหน่งไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า

เขียนโดย ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์
วันพฤหัสบดีที่ 29 มกราคม 2015 เวลา 00:00 น. - แก้ไขล่าสุด วันพฤหัสบดีที่ 29 มกราคม 2015 เวลา 09:02 น.

ร้านอเมซอน แพงกว่า แต่บริการเร็วกว่า

ราคาแพง รสชาติต้องอร่อยมาก ได้มาตรฐานคงเส้นคงวา

อย่ามองอะไรจากมุมมตนเองเท่านั้น

ถ้าวางตำแหน่ง ต้นทุน ราคา สอดคล้องกับลูกค้า ก็จะรอด

สายโซ่แห่งคุณค่าสำคัญ สตาร์บัคมีการกำหนดอุณหภูมิชงกาแฟ และมีการตรวจสอบคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าได้สินค้ามีคุณภาพ

ประเทศจะขายสินค้าได้ดีต้องกำหนดราคาและคุณภาพให้ตรงตำแหน่งของลูกค้า

เมื่อมีเขตการค้าเสรี ก็มีการแปลงสัญชาติสินค้าเพื่อเข้ามาขายในประเทศเลี่ยงภาษี

ประเทศเล็กแข่งขันลำบากต้องวางตำแหน่งใหม่ เช่นรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนเหมือนได้อีก 9 ประเทศฟรี

ตำแหน่งของประเทศเกิดจากตำแหน่งขององค์กรต่างๆในประเทศ ถ้าสินค้าตรงกับความเปลี่ยนแปลงของโลก ประเทศเจริญ

มาเลเซียประสบความสำเร็จเพราะวิเคราะห์ SWOT ดี มองอนาคตเก่ง

ความสามารถในการจับประเด็นเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้ชนะได้

จาก Balance Scorecard วัตถุประสงค์ได้แก่ การเงิน ลูกค้า ระบบ การเรียนรู้ (Learning Growth)

เขียนโดย ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์
วันพฤหัสบดีที่ 29 มกราคม 2015 เวลา 00:00 น. - แก้ไขล่าสุด วันพฤหัสบดีที่ 29 มกราคม 2015 เวลา 09:02 น.

ในมุมมองลูกค้า การทำให้ลูกค้าพอใจสำคัญสุดเพราะมีอิทธิพลต่อการรักษาลูกค้า หาลูกค้าใหม่ หากำไร และเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด

ลูกค้าอาจจะพอใจในสิ่งที่ต่างกันคือ ราคา คุณภาพ ภาพลักษณ์

ต้องมีการพัฒนาภาพลักษณ์ โดยพัฒนาระบบ ประชาสัมพันธ์ให้ตรง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า

ต้องมีการเพิ่มพูนสินค้าใหม่เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

เมื่อวางระบบ ต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับลูกค้า

Balance Scorecard ช่วยป้องกันภัย เพราะช่วยจัดระบบโดยจัดการฝึกอบรม

ต่อมามี Balance Scorecard สำหรับรัฐวิสาหกิจ แต่เรื่องการเงิน เป็นการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

Competing for Core Competency เป็นความแตกต่างที่คนเลียนแบบยาก นี่คือที่มาของการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ อย่ามองแค่สินค้า จุดอ่อนที่แก้ได้ ทำได้โดยไปหาพันธมิตร

วันนี้อย่ามองแค่ Core Competency แต่ให้มองตนเป็น Strategic Resources

Strategic Resources ประกอบด้วย Core Competencies, Strategic Asset, Core Processes

สมัยนี้ การขายไม่อาศัยเนื้อที่ แทนที่จะเป็นร้านหนังสือธรรมดา ก็เป็นร้านอเมซอนขายทางอินเตอร์เน็ต

เขียนโดย ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์
วันพฤหัสบดีที่ 29 มกราคม 2015 เวลา 00:00 น. - แก้ไขล่าสุด วันพฤหัสบดีที่ 29 มกราคม 2015 เวลา 09:02 น.

ขายแซนวิชโดยเป็นพันธมิตรกับวัดขายเป็นอาหารแจกในงานศพได้เป็นวันละหมื่นชิ้น

การได้คนดี 1 คนก็จะดึงดูดคนดีๆเข้ามาอีกมาก

การบริหารเชิงกลยุทธ์ต้องให้ตรงทิศทางโลกแห่งความเปลี่ยนแปลง จุดอ่อนจุดแข็ง ตรง KPI

การทำ SWOT ต้องมองอนาคต

การทำให้ลูกค้าพอใจต้องทำให้เป็นรูปธรรม

สิ่งสำคัญที่สุดคือปรับวิธีคิด เป็นนักคิดเชิงกลยุทธ์

นักคิดเชิงกลยุทธ์มีลักษณะดังนี้

รู้เขารู้เรา ทำนายอนาคตได้ดี เห็นสิ่งที่เหมือนกันในความแตกต่าง ลูกค้าต้องการ One Stop Service
ดังนั้นหลายธุรกิจจึงไปเปิดในห้างทำให้ลูกค้าไปใช้บริการได้หลากหลาย

Blue Ocean มีนวัตกรรมใหม่ เช่น สายการบินต้นทุนต่ำ ที่เกิดจากคนอยากนั่งเครื่องบินในราคาถูกแบบรถเมล์

เมื่อโลกเปลี่ยน เราทำได้หลายเรื่อง แต่ไม่ใช่ทุกเรื่อง

วันนี้สินค้าชนะกันด้วยความแตกต่างและสิ่งที่จับต้องไม่ได้

โลกยุคปัจจุบันเข้าสู่ยุคพลังงานทางเลือกบวกไอทีแล้ว ไทยกำลังใช้พลังงานทางเลือก 12% และเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

เขียนโดย ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์
วันพฤหัสบดีที่ 29 มกราคม 2015 เวลา 00:00 น. - แก้ไขล่าสุด วันพฤหัสบดีที่ 29 มกราคม 2015 เวลา 09:02 น.

ต้องปรับวิสัยทัศน์ อย่ามองแค่ไทย มองอาเซียนและโลกด้วย

คัดลอกจาก: https://www.gotoknow.org/posts/584675