

เรื่องที่ 1

ลูกค้า(ตัวแทนจำหน่าย)ต้องการคืนสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ

บริษัท สูดยอดสินค้าไทย จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับอาหารมาเป็นเวลากว่า 20 ปี เป็นที่ยอมรับว่าผลิตสินค้าได้คุณภาพมาตรฐาน ทำให้ยอดขายเติบโตมาอย่างต่อเนื่อง แต่ช่วง 2 เดือนหลังมานี้ ลูกค้าหลายรายขอส่งคืนสินค้าเนื่องจากไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด



คุณสมชาย สินค้ารุ่นนี้ไม่ได้คุณภาพเลยนะครับ
เกิดอะไรขึ้นผมจะส่งคืนให้คุณนะครับ

เกิดอะไรขึ้นครับเฮีย สินค้ารุ่นนี้ผลิตมาอย่างต่อเนื่องนะครับ

ไม่รู้ซี คุณคงต้องเรียกประชุมภายในของคุณเองแล้วละ



คุณสมชายจึงนำสินค้าที่ส่งคืนมา แล้วดำเนินการเรียกประชุมเพื่อให้ทีมงานช่วยดำเนินการแก้ไขอย่างเป็นระบบ เพราะมีเข็มนั้น สินค้ารุ่นนี้คงจะขายไม่ได้อีกต่อไป หากคุณเป็นสมชายจะเรียกฝ่ายใดประชุมบ้าง แล้วจะดำเนินการอย่างไรต่อไป เพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น

เอาไว้ด้านหลังของกรณีศึกษาทุกแผ่น

การประยุกต์ใช้หลักการคิดกับแนวทางคิดเชิงระบบ

เหตุการณ์นี้มีผลกระทบกับเรื่องใดบ้าง?

1. _____

2. _____

3. _____

ควรใช้หลักคิดใดในการแก้ไขปัญหาเชิงระบบบ้าง?

1. _____

2. _____

3. _____

แนวทางที่ต้องดำเนินการเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น

1. _____

2. _____

3. _____