

เรื่องที่ 3

การดำเนินการแก้ไขที่โครงสร้างระบบ

การจัดส่งสินค้าให้ทันความต้องการของลูกค้าและมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำ พร้อมกับลดการสูญเสียระหว่างการจัดส่งให้มากที่สุด นับว่าเป็นนโยบายหลักของฝ่ายจัดส่ง (Logistic) ซึ่งหากดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าและผลกำไรของบริษัทนั่นเอง

ทีมงานของคุณได้รับมอบหมายให้ทำการวิเคราะห์เหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นทั้งฝ่ายจัดส่งของบริษัท แล้วช่วยวางแผนการดำเนินงานใหม่ของฝ่ายจัดส่ง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพอสังเขปดังนี้...

- สินค้าส่งถึงลูกค้าช้ากว่ากำหนดเป็นประจำ เพราะพนักงานขับรถขาด
- การส่งสินค้าผิดเกิดขึ้นบ่อยๆ โดยไม่รู้สาเหตุ
- เกิดงานแทรกก่อนที่ฝ่ายจัดส่งจะออกจากบริษัททำให้ต้องเลื่อนเวลาออกสำหรับบางคันอยู่เรื่อยๆ
- รถของฝ่ายจัดส่งมักเสียอยู่เป็นประจำเนื่องจากต้องใช้งานทุกวันไม่มีเวลาเข้าตรวจเช็คตามรอบที่กำหนด

คุณคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ควรดำเนินการแก้ไขที่เหตุการณ์หรือโครงสร้างดี แล้วควรดำเนินการอย่างไรโดยใช้หลักคิด อย่างเป็นระบบในการวิเคราะห์แล้วจัดระบบใหม่เพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น



เอาไว้ด้านหลังของกรณีศึกษาทุกแผ่น

การประยุกต์ใช้หลักการคิดกับแนวทางคิดเชิงระบบ

เหตุการณ์นี้มีผลกระทบกับเรื่องใดบ้าง?

1. _____

2. _____

3. _____

ควรใช้หลักคิดใดในการแก้ไขปัญหาเชิงระบบบ้าง?

1. _____

2. _____

3. _____

แนวทางที่ต้องดำเนินการเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น

1. _____

2. _____

3. _____