



# บทที่ 6

## ทฤษฎีระบบ

ผศ.ดร.สุดาร์ตน์ พิมลรัตน์กานต์

หมายเหตุ : เอกสารชุดนี้ใช้สำหรับการบรรยายเท่านั้น ไม่อนุญาตนำขึ้นสู่ website หรือ ออนไลน์

# หัวข้อการเขียน

1. ความหมายของระบบ
2. ประเภทของระบบ
3. องค์ประกอบของระบบ
4. แนวคิดทฤษฎีระบบ
5. ทฤษฎีกระบวนการระบบ
6. ความเป็นมาของทฤษฎีกระบวนการระบบ
7. คุณสมบัติของวิธีคิดกระบวนการระบบ

# วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายของระบบและประเภทของระบบได้
2. เข้าใจและอธิบายองค์ประกอบของระบบได้
3. เข้าใจและอธิบายแนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีระบบ และกระบวนการระบบได้
4. เปรียบเทียบและวิเคราะห์คุณลักษณะของวิธีคิดกระบวนการระบบได้



ที่มา <https://sistacafe.com/summaries/83606>

กระบวนการคิด : การทำงานของสมอง

LEFT BRAIN

RIGHT BRAIN

VS



### เห็นเสือ

เป็นคนที่เชื่อมั่นในตนเองมาก เป็นคนที่กล้าเผชิญหน้า  
กล้าได้กล้าเสีย ถ้าได้ลองตัดสินใจอะไรไปแล้ว จะ  
ค่อนข้างเด็ดขาด หุ่่มเทในการทำงานแบบสุดๆ

### เห็นต้นไม้

เป็นคนที่มึ่สัญชาตญาณดี/ความปรารถนาที่ใฝ่ฝันที่สุด  
คือ การไม่ต้องทำอะไร อยู่แบบสบาย

# บทนำ

**การคิดเชิงระบบ** เป็นการศึกษาที่มีความเข้าใจเชื่อมโยง มีความเชื่อในทฤษฎีระบบ เป็นพื้นฐาน คนปกติมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบในสรรพสิ่งที่อยู่ในโลกที่สอดคล้องกับทฤษฎีระบบอยู่แล้ว เพียงแต่ความสามารถในการทำได้ดีในระดับที่แตกต่างกัน

โดยสรุปการคิดเชิงระบบ หมายถึง เป็นการศึกษาในภาพรวมที่เป็นระบบ และมี ส่วนประกอบย่อย ๆ มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงจากส่วนย่อยไปหาส่วนใหญ่ เป็นการศึกษาอย่างมีเหตุมีผล เน้นการแก้ปัญหาอย่างชาญฉลาดเพื่อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว

# 1. ความหมายของระบบ

- **Robbins, Bergman, Stagg, and Coulter** (2006, p. 54) ให้นิยาม ระบบ คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกันและ สัมพันธ์ซึ่งกัน ซึ่งกำหนดวิธีการปฏิบัติให้เป็นเอกภาพ หรือ บรรลุ วัตถุประสงค์

- **Hicks** (1972, p. 461) Semprevivo (1976, p. 1) Kindred (1980, p. 6) กล่าวว่า ระบบ คือ การ รวมตัวของสิ่งหลายสิ่ง เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยแต่ละ สิ่งนั้นมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หรือขึ้นต่อกันและกัน หรือมีผลกระทบต่อกัน และกัน เพื่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง

## 2. ประเภทของระบบ

โดยทั่วไประบบ จำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ  
**ระบบปิด และ ระบบเปิด**

- ในองค์การแบบปิด (Closed System) จะไม่เกี่ยวข้องกับและไม่ได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม
- ในองค์การแบบเปิด (Open System) จะได้รับอิทธิพลอย่างมากจากสิ่งแวดล้อม

## หากพิจารณาโดยรายละเอียดพบว่า :

ระบบปิด (Closed System) คือ ระบบที่มีความสมบูรณ์ภายในตัวเอง ไม่พยายามผูกพันกับระบบอื่นใด และแยกตนเองออกจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ในสังคม

ระบบเปิด (Open System) คือ ระบบที่ต้องอาศัยการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล องค์กร การ หรือ หน่วยงานอื่นๆ ในลักษณะเป็นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นมี ความสมดุล รวมทั้งสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปก็มีผล หรือ อิทธิพลต่อการทำงานขององค์กรเช่นกัน (ประชุม รอดประเสริฐ (2543: 67) วิโรจน์ สารรัตน์ (2545: 24-25)





### 3. องค์ประกอบของระบบ

**3.1 สิ่งที่ป้อนเข้าไป (Input)** หมายถึง ปัจจัยต่างๆ และองค์ประกอบแรกที่จะนำไปสู่การดำเนินงาน ของระบบ โดยรวมไปถึงสภาพแวดล้อมต่างๆ อันเป็นที่ต้องการของระบบนั้นด้วย ในระบบการศึกษาตัวป้อนเข้าไป ได้แก่ นักเรียน สภาพแวดล้อมของนักเรียน โรงเรียน สมุด ดินสอ และอื่น ๆ เป็นต้น






### 3.2 กระบวนการ (Process)

- เป็นองค์ประกอบที่สองของระบบ หมายถึง วิธีการต่างๆ ที่จะนำไปสู่ผลงานหรือผลผลิตของระบบ และในระบบการศึกษาได้แก่ วิธีการสอนต่าง ๆ

### 3.3 ผลงาน (Output) หรือ ผลิตภัณฑ์ (Product)

- เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของระบบ หมายถึง ความสำเร็จในลักษณะต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผล ในระบบการศึกษา ได้แก่ นักเรียนที่มี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในลักษณะต่างๆ หรือนักเรียนที่มีความรู้ ความสามารถที่จะดำรงชีวิตในอนาคต ได้ตามอัตถภาพ



- 
- โดยทั้ง 3 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ขาดสิ่งใดไม่ได้
  - นอกจากนั้นทั้ง 3 องค์ประกอบ ยังมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การด้วย
  - ในขณะที่องค์การต้องดำเนินกิจกรรมนั้น สิ่งที่จะช่วยให้องค์การสามารถตรวจสอบว่ากิจกรรมต่าง ๆ นั้นบรรลุ วัตถุประสงค์ หรือไม่ มีส่วนใดที่ต้องแก้ไขปรับปรุง
  - จึงต้องอาศัย ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ซึ่งจะช่วยให้องค์การสามารถปรับปรุงตัวป้อน (Input) กระบวนการ (Process)



## สรุป

ระบบการปฏิบัติงาน ขององค์การนั้นจะประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ สิ่งที่ป้อนเข้าไป (Input) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) โดยแต่ละส่วนจะต้องมีความสัมพันธ์และผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ



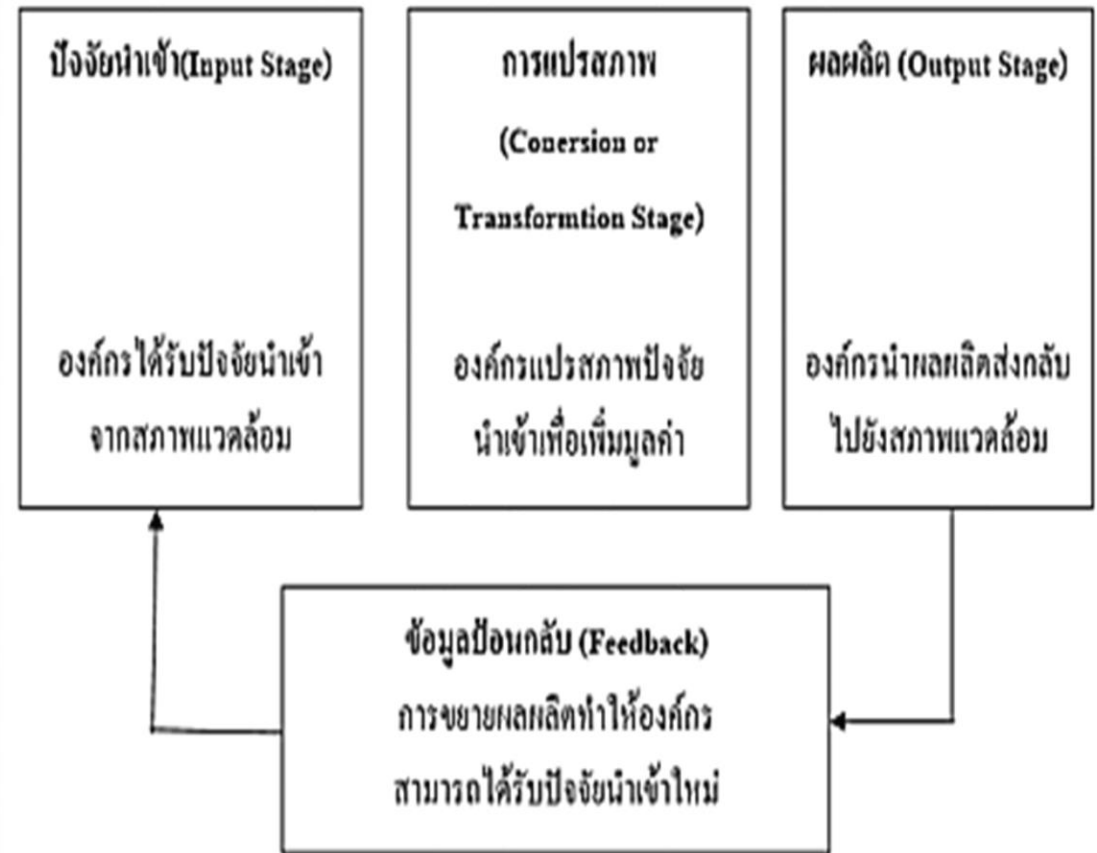
## 4. แนวคิดทฤษฎีระบบ

- ทฤษฎี (Theory) มีรากศัพท์มาจาก Theory (ละคร) เป็นการสะท้อนภาพของมนุษย์ เป็นภาพจำลองของชีวิต ภาพสะท้อนของสังคม
- มนุษย์มักจะคิดว่า ทฤษฎีเป็นเรื่องที่ถูกต้องแล้ว สามารถปฏิบัติตามได้ แต่ในความเป็นจริง ทฤษฎี คือ กรอบความคิดที่สร้างขึ้นมาเพื่อเข้าใจความจริงบางอย่าง ฐานบางส่วนรู้โดยประมาณ ซึ่งกรอบความคิดนี้ จะช่วยทำให้เข้าใจความเป็นจริงมากขึ้น

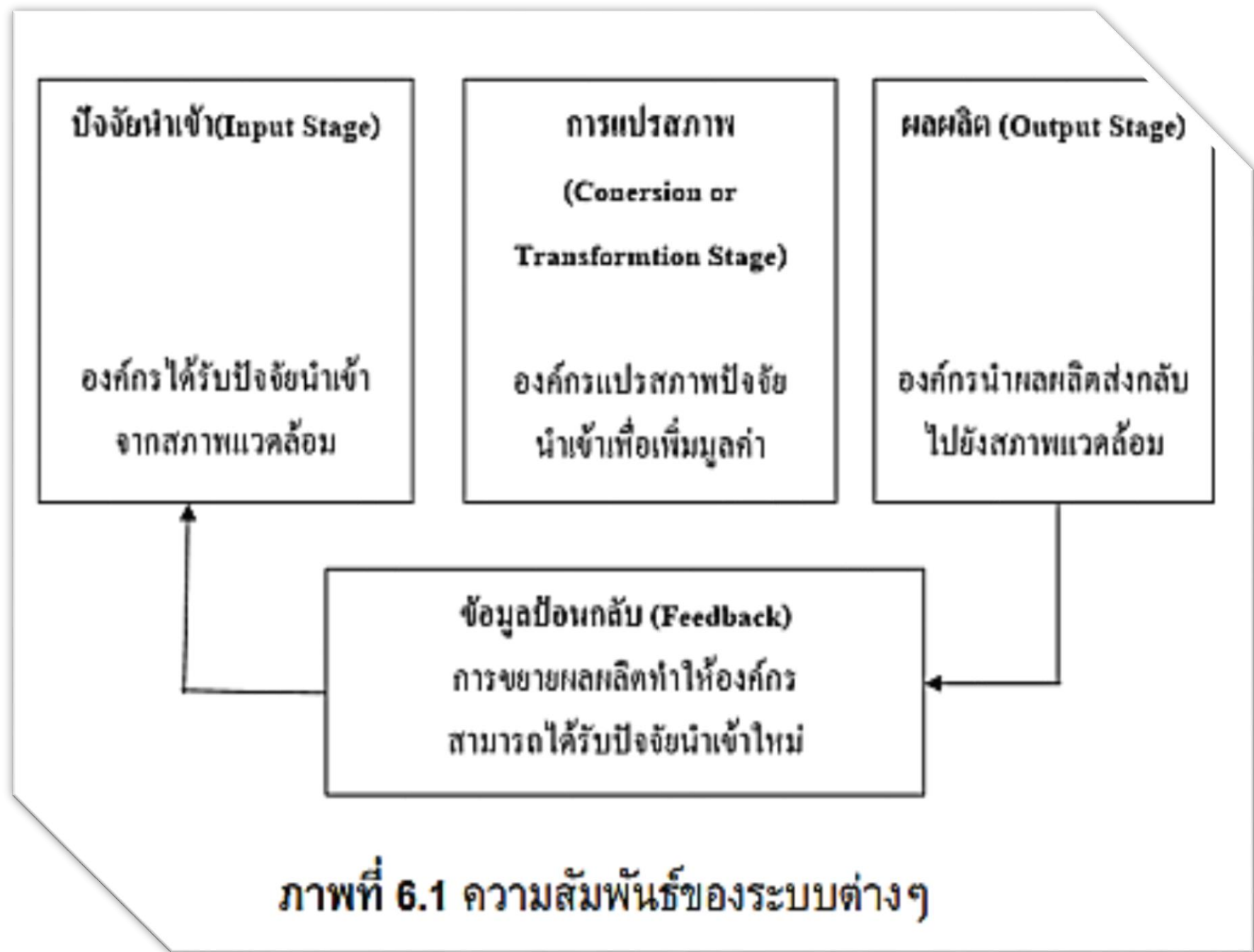


# ทฤษฎีเชิงระบบ (System Theory)

- เป็นวิธีการจัดการที่ผสมผสาน หน้าที่การจัดการ จัดการ กิจกรรมการจัดการ และการวางแผนเชิงกลยุทธ์เข้าด้วยกัน โดยพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมภายนอก
- ระบบหนึ่งๆ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input Stage) ขั้นตอนการแปรสภาพ (Conversion or Transformation Stage) และขั้นตอนผลผลิต (Output Stage) และมีข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) (อำนาจ ธีระวนิช, 2553: 93-94)



ภาพที่ 6.1 ความสัมพันธ์ของระบบต่างๆ



## 5. ทฤษฎีกระบวนการระบบ

- โลกสมัยใหม่มีความสัมพันธ์ที่สลับซับซ้อน มีระบบต่าง ๆ มากขึ้น ทุกอย่างเคลื่อนไหวไปอย่างรวดเร็ว เพราะฉะนั้นถ้าเกิดปัญหาขึ้น
- การมองแบบเดิม ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เราจะต้องติดตาม สถานการณ์ ให้ดี สถานการณ์เปลี่ยน ความคิดของเราก็ควรจะเปลี่ยนไปด้วย แล้วจะสามารถเข้าใจถึง กระบวนการระบบได้มากขึ้น



- ทฤษฎีกระบวนระบบ (System Theory) เริ่มมาจากการตั้งข้อสันนิษฐาน (Thesis) แล้วมีข้อ ขัดแย้งของสันนิษฐานนั้นๆ เกิดขึ้น แต่ก็ ไม่ถูกทั้งหมด
- ดังนั้น จึงเกิดการสังเคราะห์ (Synthesis) สิ่งใหม่ และสิ่งเหล่านี้ก็พัฒนาไปเรื่อยๆ ความรู้ต่างๆ ก็จะพัฒนาเป็นแบบนี้ไปเรื่อยๆ ทุกอย่างเคลื่อนไหว ไม่แน่นอน
- วิธีคิดแบบนี้มีมานานแล้ว ทุกอย่างมีมูลเหตุ ความรู้เรื่องทฤษฎีกระบวนระบบเป็นการมองโลก แบบองค์รวมอย่างศาสนามองโลก ทุกอย่างมีความสัมพันธ์กันหมด



## 6. ความเป็นมาของทฤษฎีกระบวนระบบ

- ทฤษฎีกระบวนระบบ (System Theory) เริ่มปรากฏขึ้นเมื่อประมาณ ค.ศ. 1920 System Theory มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ (Interdisciplinary) เนื่องจากสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้หลายๆ สาขาวิชา โดยจุดสำคัญของ **System Theory อยู่ที่การมองแบบไม่แยกส่วน หรือการมองว่าทุกอย่างสัมพันธ์กัน หรือส่วนย่อยสัมพันธ์กันส่วนใหญ่**
- วิธีคิดของ System Theory จึงต่างกับวิธีคิดแบบเส้นตรง (Linear thinking) **หรือการคิด ที่ว่า "ถ้าเหตุเป็นอย่างนี้แล้ว ผลจะต้องเป็นอย่างนั้น" อย่างสิ้นเชิง** เพราะ System Theory จะเป็นการ คิดบนพื้นฐานของระบบที่มีความซับซ้อน (Complex System)
- คือถ้าเป็นอย่างนี้ก็อาจเป็น อย่างนั้น หรือเป็นอย่างอื่นได้ไม่ตายตัว (not only...but also...) คือ มีความเป็นไปได้หลายอย่าง
- ดังนั้น หัวใจของ System Theory จึงไม่ได้อยู่ที่การวิเคราะห์วิจัยเฉพาะส่วนนั้นๆ เท่านั้น แต่จะเป็นการพิจารณา **"ความสัมพันธ์"** ของปัจจัยสิ่งต่างๆ ทั้งหมดว่าสัมพันธ์กัน

- ในปัจจุบัน ยุคโลกิวัตน์ทำให้การสื่อสารมีมากขึ้น และโยงใยถึงกันทั่วทุกแห่ง ทำให้รับรู้สิ่งต่างๆ ที่มีอยู่เดิมอันเป็นระบบปิดได้เปิดออก เพราะทุกระบบส่งอิทธิพลถึงกัน
- ดังนั้น ระบบต่างๆ จึงเป็นระบบเปิด ซึ่งจะเห็นได้จากกรณีปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในปัจจุบัน ก็ ไม่สามารถนิยามหรือแก้ไขแบบระบบได้อีกต่อไป เพราะทุกอย่างสัมพันธ์กัน ตัวอย่างเช่น น้ำเสีย อากาศเป็นพิษ ไม่ได้เกิดขึ้น ได้ส่งผลกระทบต่อ เฉพาะพื้นที่นั้น เพียงพื้นที่เดียวเท่านั้น แต่ส่งผลโยงใยไป ยังพื้นที่อื่นๆ ด้วย
- ด้วยเหตุนี้ การแก้ปัญหาต่าง ๆ จึงจำเป็นที่จะต้องมองอย่างรอบด้าน การอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะส่วนนั้นจึงไม่เพียงพอ และจะต้องเข้าใจปัจจัยต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงถึงกันด้วย

# 7. คุณสมบัติของวิธีคิดกระบวนการระบบ (System Thinking)

## 1. ระบบเปิด

- โดยเฉพาะระบบที่มีชีวิตเป็นองค์รวมของส่วนประกอบต่างๆ คุณสมบัติของระบบ นั้นที่แสดงคุณภาพ หรือคุณลักษณะรวม ไม่สามารถ จะย่อหรือลดส่วน (reduction) ไปสู่ชิ้นส่วน หรือ องค์ประกอบแต่ละชิ้นได้

## 2. ระบบต่างๆ จะซ้อนกันเป็นลำดับ

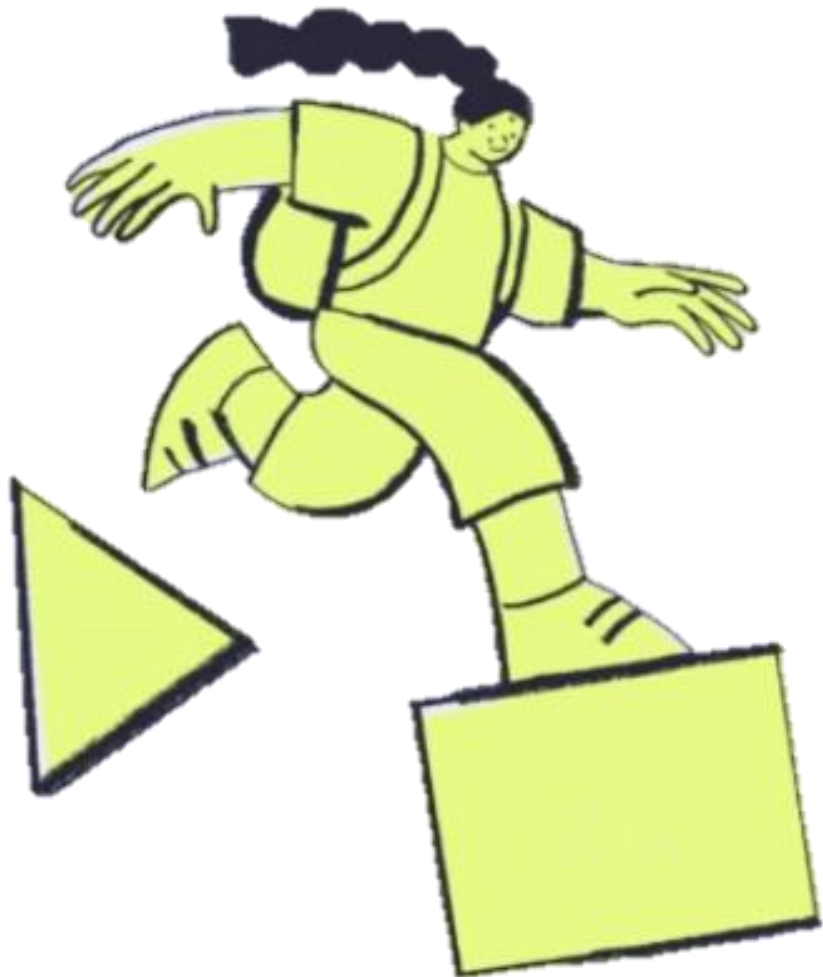
- จากระบบใหญ่มาเป็นระบบย่อย จากระบบย่อยมาสู่ระบบ เล็ก เรื่อยๆ ไปเป็นชั้น ๆ



### 3. วิธีคิดกระบวนการระบบ

- เป็นวิธีคิดที่เชื่อมโยงกับบริบท (Context) หรือสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบ สิ่งนั้น เราจะไม่สามารถเข้าใจ หรือวิเคราะห์ คุณสมบัติของสิ่งนั้น หรือระบบนั้นได้อย่างถูกต้อง ถ้าไม่เชื่อมโยงสัมพันธ์กับบริบทรอบๆ ตัวระบบนั้น
- แต่ขณะเดียวกันก็มีการขีดเส้นแบ่งระหว่างระบบ และ บริบทด้วย





#### 4. เป็นวิธีคิดที่เป็นเครือข่ายของความสัมพันธ์ เชื่อมโยง

- ไม่ได้ดูอย่างโดดๆ หรือแยกส่วน และ หัวใจ  
อยู่ที่การเชื่อมสัมพันธ์ย้อนกลับ (Feedback)  
ระหว่างองค์ประกอบหรือส่วนต่างๆ

#### 5. วิธีคิดกระบวนการระบบ

- คือ การคิดอย่างเป็นกระบวนการ (System  
thinking is a process of thinking)

# การคิดเชิงระบบ VS การคิด สร้างสรรค์

การคิดเชิงระบบ

ใช้สมองซีกซ้ายเป็นหลัก

เชื่อมโยงชุดความคิด  
ต่างๆ เข้าด้วยกันด้วย  
ความสัมพันธ์เชิง  
ตรรกะและเหตุผลซึ่ง  
มาจากความเชื่อและ  
กรอบความคิดเดิมที่มี  
อยู่

การคิดสร้างสรรค์

ใช้สมองซีกขวาซีกขวา  
เป็นหลัก

เชื่อมโยงชุดความคิด  
ต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้อง  
มีความสัมพันธ์  
เชิงตรรกะหรือเหตุ  
ผลใดๆ แต่ใช้จินตนา  
การและความเป็นไป  
ได้แทน

# The Quadrant II Time Management Matrix : การบริหารเวลา



	ด่วน (Urgent)	ไม่ด่วน (Not Urgent)
สำคัญ (Important)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• วิกฤตการณ์</li> <li>• ปัญหาที่กดดัน</li> <li>• กิจกรรมต่างๆ ที่ถูกกำหนดเวลาไว้</li> <li>• งานด่วน ชุกเงิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การเตรียมการ</li> <li>• การป้องกันปัญหา</li> <li>• การวิเคราะห์ตนเอง</li> <li>• การวางแผนงาน</li> <li>• การสร้างสัมพันธภาพ</li> <li>• กิจกรรมสนทนาการ</li> <li>• การมอบหมายงาน</li> </ul>
ไม่สำคัญ (Not Important)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การใช้โทรศัพท์ในเรื่องที่ไม่จำเป็น</li> <li>• กิจกรรมที่ตนเองชอบทำแต่ไม่สำคัญ</li> <li>• รายงานบางอย่างที่ใช้เวลามาก แต่คุณค่าน้อย</li> <li>• การประชุมบางเรื่องที่ไม่ได้ประโยชน์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โทรศัพท์ที่เข้ามารบกวน</li> <li>• งานประจำที่เสียเวลามากแต่สามารถมอบหมายได้</li> <li>• โจรขโมยเวลา</li> <li>• การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน</li> <li>• ในเรื่องไม่มีสาระ</li> </ul>

# ผู้นำกับการเทคนิคหมวกคิด 6 แบบเพื่อการตัดสินใจ

## หมวกคิด 6 ใบ (Six Thinking Hats)

### หมวก 6 ใบคืออะไร

หมวก 6 ใบเป็นเทคนิคของ ดร. เอ็ดเวิร์ด เดอ โบโน ศาสตราจารย์ด้านการคิดชาวอิตาลี โดยเป็นการใช้หมวก 6 สี

ที่ช่วยให้เรามองแบบรอบด้าน เพราะหมวกแต่ละใบจะช่วยให้เรามองในมุมที่แตกต่างกัน เป็นวิธีคิดที่ช่วยจัดระเบียบการคิด ทำให้การคิดมีประสิทธิภาพมากขึ้น



Adobe Stock | #115632347

[https://stock.adobe.com/search?k=six+thinking+hats&search\\_type=default-asset-click&asset\\_id=115632347](https://stock.adobe.com/search?k=six+thinking+hats&search_type=default-asset-click&asset_id=115632347)

หลายครั้งที่ผู้นำประสบความสำเร็จ โดยใช้การตัดสินใจจากความคิดที่เป็นเหตุเป็นผลและการใช้มุมมองเชิงบวก แต่ก็ยังมีวิธีการมองปัญหาจากมุมมองทางด้านอื่น เช่น เรื่องอารมณ์/ ความหึงหวั่น/ มุมมองสร้างสรรค์หรือที่เป็นเชิงลบ

# เทคนิคหมวกคิด 6 แบบเพื่อการตัดสินใจ

หมวกสี  
ขาว  
(White  
Hat)

ผู้นำที่ใช้หมวกคิดแบบนี้จะมุ่งความสนใจไปที่ข้อมูลที่มีอยู่ ผู้นำมองไปที่ช่องว่างทางความรู้ของตนและพยายามเติมเต็มในส่วนที่ขาดหายไป การใช้แบบนี้ช่วยให้ผู้นำได้วิเคราะห์แนวโน้มที่ผ่านมาเป็นตัวแทนของข้อเท็จจริง เช่น ข้อมูลสถิติมีอะไรบ้าง

หมวกสี  
แดง  
(Red  
Hat)

ผู้นำที่ใช้หมวกคิดแบบนี้มองปัญหาโดยใช้ความคิดแบบหยั่งรู้หรือปัญญาญาณ อารมณ์ และปฏิกิริยาที่อดทน เมื่อสวมหมวกนี้จะคิดเกี่ยวกับความรู้สึก สามารถบอกได้ตรงๆ ว่าชอบ หรือไม่ชอบ ดี หรือไม่ดี โดยไม่มีเหตุผลประกอบ เป็นตัวแทนของอารมณ์และความรู้สึกที่มีต่อเรื่องราวต่างๆ เช่น รู้สึกยังไงต่อเหตุการณ์นี้

# เทคนิคหมวกคิด 6 แบบเพื่อการตัดสินใจ

หมวกสี  
ดำ  
(Black  
Hat)

เป็นการมองประเด็นที่ไม่เหมาะสม/ช่วยผู้นำวางแผนที่ยืดหยุ่นมากขึ้น/  
ผู้นำมองเห็นข้อผิดพลาดและความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นก่อนที่จะลงมือ  
ปฏิบัติการ เมื่อสวมหมวกนี้จะคิดเกี่ยวกับจุดด้อย ข้อเสีย หรืออุปสรรค  
โดยที่จะต้องเผชิญผลประกอบ ช่วยให้เห็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนได้  
เป็นตัวแทนของความระมัดระวัง เช่น ถ้าแก้ปัญหาด้วยวิธีนี้แล้วจะมี  
ข้อเสียอะไรบ้าง

หมวกสี  
เหลือง  
(Yellow  
Hat)

ช่วยให้ผู้นำคิดในเชิงบวก เป็นมุมมองเชิงบวกให้เห็นผลประโยชน์ทุก  
ด้านของการตัดสินใจและคุณค่าที่มีต่อการตัดสินใจนั้น/ช่วยให้ผู้นำยืน  
หยัดอยู่กับเป้าหมาย ถึงแม้สถานการณ์จะยากลำบากเพียงใดก็ตาม  
เป็นตัวแทนของการแสวงหาทางเลือกเพื่อเปิดโอกาสให้พัฒนา เช่น  
ข้อดีของเหตุการณ์หรือวิธีแก้ปัญหานั้นมีประโยชน์อย่างไรบ้าง

# ผู้นำกับการเทคนิคหมวกคิด 6 แบบเพื่อการตัดสินใจ

## หมวกสีเขียว (Green Hat)

หมวกสีเขียวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์ผู้นำจำเป็นที่จะต้องในการพัฒนาการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์  
เมื่อสวมหมวกนี้จะคิดเกี่ยวกับความคิดใหม่ๆ เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เป็นความคิดอย่างสร้างสรรค์เป็นตัวแทนของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เช่น มีวิธีใหม่ๆ อะไรบ้างในการแก้ปัญหานี้

## หมวกสีฟ้า (Blue Hat)

การใช้สีฟ้าเปรียบเสมือนการนำเอาการคิดของหมวกสีต่างๆ มารวมเข้าไว้ด้วยกันและเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในการทำงาน  
เมื่อสวมหมวกนี้จะคิดเพื่อให้เกิดความชัดเจน ในเรื่องของความคิดรวบยอด ข้อสรุป การยุติข้อขัดแย้ง  
เป็นตัวแทนของการควบคุมความคิดทั้งหมด เช่น จากวิธีการทั้งหมดทุกขั้นตอน ผลเป็นอย่างไร

# สรุป

- ระบบ หมายถึง องค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันและขึ้นต่อกัน โดยส่วนประกอบต่างๆ ร่วมกันทำงานอย่างผสมผสานกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้
- โดยทั่วไประบบ จำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท 1) ระบบปิด (Closed System) คือ ระบบที่มีความสมบูรณ์ภายในตัวเอง ไม่พยายามผูกพันกับระบบอื่นใด และแยกตนเองออกจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ในสังคม 2) ระบบเปิด (Open System) คือ ระบบที่ต้องอาศัยการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล องค์กรหรือหน่วยงานอื่นๆ ในลักษณะเป็นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นมีความสมดุล รวมทั้ง สภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปก็มีผล หรืออิทธิพลต่อการทำงานขององค์กร
- ระบบการปฏิบัติงานขององค์กรนั้นจะประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ สิ่งที่ป้อนเข้าไป (Input) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) โดยแต่ละส่วนจะต้องมีความสัมพันธ์และผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

## เก็บคะแนนครั้งที่ 2

1. กรณีศึกษา ถ้านักศึกษาเป็นกรรมการผู้จัดการบริษัท  
อุตสาหกรรมผลิตผลไม้กระป๋อง นักศึกษาจะนำทฤษฎี  
ระบบ (**System Theory**) มาช่วยจะทำให้ธุรกิจประสบ  
ความสำเร็จในการดำเนินงานได้อย่างไร

2. จากกรณีศึกษาดังต่อไปนี้ "บริษัท AAA ได้ดำเนินธุรกิจขายเครื่องปรับอากาศ แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ลูกค้าไม่พอใจ โดยลูกค้าได้ร้องเรียนในเรื่องการบริการหลังการขายของบริษัท AAA จำนวนหลายครั้งแล้ว" จากกรณีศึกษาี้ ถ้าหาก นักศึกษาเป็นผู้บริหารและได้ใช้หลักการหมวกแนวคิด 6 ใบ โดยถ้านักศึกษาสวม หมวกสีขาว นักศึกษาจะมีวิธีการแก้ไขปัญหอย่างไรสำหรับการร้องเรียนในกรณี ของบริษัท AAA

3. จากกรณีศึกษาดังต่อไปนี้ "น.ส.ชุชี ได้เปิดธุรกิจเสริมความงาม และได้เปิด ให้บริการมาเป็นเวลา 1 เดือน และได้มีเหตุการณ์ที่ลูกค้าได้ร้องเรียน ในผลงาน ที่ได้เสริมความงามไปว่า ผลงานที่ออกมานั้นไม่สวยงาม ไม่ตรงกับความต้องการ ของลูกค้า" จากกรณีศึกษาี้ ถ้านักศึกษาเป็นเจ้าของธุรกิจนี้ และได้ใช้หลักการ หมวกแนวคิด 6 ใบ โดยถ้านักศึกษาสวมหมวกสีเหลือง นักศึกษาจะมีวิธีแก้ไข ปัญหอย่างไร สำหรับการร้องเรียนในกรณีนี้ (20 คะแนน)

1. จากกรณีศึกษาดังต่อไปนี้ "บริษัท AAA ได้ดำเนินธุรกิจขายเคีรื่องปรับอากาศ แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ลูกค้าไม่พอใจ โดยลูกค้าได้ร้องเรียนในเรื่องการบริการหลังการขายของ บริษัท AAA จำนวนหลายครั้งแล้ว" จากกรณีศึกษา นี้ ถ้าหากนักศึกษาเป็นผู้บริหารและได้ใช้หลักการหมวกแนวคิด 6 ใบ โดยถ้านักศึกษาสวมหมวกสีขาว นักศึกษาจะมีวิธีการแก้ไขปัญหาวางไรสำหรับการร้องเรียนในกรณีของบริษัท AAA

2. จากกรณีศึกษาดังต่อไปนี้ "น.ส.ชูชี ได้เปิดธุรกิจเสริมความงาม และได้เปิดให้บริการมาเป็นเวลา 1 เดือน และได้มีเหตุการณ์ที่ลูกค้าได้ร้องเรียน ในผลงานที่ได้เสริมความงามไปว่า ผลงานที่ออกมา นั้นไม่สวยงาม ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า" จากกรณีศึกษา นี้ ถ้านักศึกษาเป็นเจ้าของธุรกิจนี้ และได้ใช้หลักการหมวกแนวคิด 6 ใบ โดยถ้านักศึกษาสวมหมวกสีเหลือง นักศึกษาจะมีวิธีแก้ไขปัญหาวางไร สำหรับการร้องเรียนในกรณีนี้ (20 คะแนน)



## 6. อะไรจะเกิดขึ้นกับเรา ก่อนถึงปี 2025\_.mp4

### คำถามทบทวน

1. ระบบ คืออะไร?
2. ระบบปิด กับ ระบบเปิด แตกต่างกันเช่นไร?
3. องค์ประกอบของระบบมีอะไรบ้าง?
4. เหตุใดที่เราจำเป็นต้องสนใจ ทฤษฎีกระบวนการระบบ?
5. คุณสมบัติของวิธีคิดกระบวนการระบบประกอบไปด้วย  
อะไรบ้าง?

# ขอบคุณข้อมูลจาก

[https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fjiradabbc.wordpress.com%2F%25E0%25B9%2580%25E0%25B8%2599%25E0%25B8%25B7%25E0%25B9%2589%25E0%25B8%25AD%25E0%25B8%25AB%25E0%25B8%25B2%25E0%25B8%25A7%25E0%25B8%25B4%25E0%25B8%258A%25E0%25B8%25B2%2F%25E0%25B8%2581%25E0%25B8%25B2%25E0%25B8%25A3%25E0%25B8%25A7%25E0%25B8%25B4%25E0%25B9%2580%25E0%25B8%2584%25E0%25B8%25A3%25E0%25B8%25B2%25E0%25B8%25B0%25E0%25B8%25AB%25E0%25B9%258C-swot-swot-analysis%2F&psig=A0vVaw0GfAAmbsTiWJu0QJp4uC2l&ust=1612058766903000&source=images&cd=vfe&ved=0CAMQjB1qFwoTCPj5\\_onJwu4CFQAAAAAdAAAAABAa](https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fjiradabbc.wordpress.com%2F%25E0%25B9%2580%25E0%25B8%2599%25E0%25B8%25B7%25E0%25B9%2589%25E0%25B8%25AD%25E0%25B8%25AB%25E0%25B8%25B2%25E0%25B8%25A7%25E0%25B8%25B4%25E0%25B8%258A%25E0%25B8%25B2%2F%25E0%25B8%2581%25E0%25B8%25B2%25E0%25B8%25A3%25E0%25B8%25A7%25E0%25B8%25B4%25E0%25B9%2580%25E0%25B8%2584%25E0%25B8%25A3%25E0%25B8%25B2%25E0%25B8%25B0%25E0%25B8%25AB%25E0%25B9%258C-swot-swot-analysis%2F&psig=A0vVaw0GfAAmbsTiWJu0QJp4uC2l&ust=1612058766903000&source=images&cd=vfe&ved=0CAMQjB1qFwoTCPj5_onJwu4CFQAAAAAdAAAAABAa)

<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fmedium.com%2Ftag%2Fswot-analysis%2Farchive&psig=A0vVaw0GfAAmbsTiWJu0QJp4uC2l&ust=1612058766903000&source=images&cd=vfe&ved=0CAQQtaYDahcKEwj4-f6JycLuAhUAAAAAHQAAAAQLw>

Free Pik.com.

Pixabay.com



ขอบคุณที่ทุกท่าน  
ตั้งใจฟัง

Thank you all for listening

---