

บทที่ 7 วิธีการเชิงระบบใน การบริหารองค์การ



ผศ.ดร.สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์

หมายเหตุ : เอกสารชุดนี้ใช้สำหรับการบรรยายเท่านั้น ไม่อนุญาตนำขึ้นสู่ website หรือ ออนไลน์

หัวข้อการเขียน

1. ความหมายของวิธีการเชิงระบบ
2. ความสำคัญของวิธีการเชิงระบบ
3. ขั้นตอนของวิธีการเชิงระบบ
4. การประยุกต์ใช้วิธีการเชิงระบบ



วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายของวิธีการเชิงระบบได้
2. บอกความสำคัญของวิธีการเชิงระบบได้
3. บอกขั้นตอนของวิธีการเชิงระบบได้
4. ประยุกต์ใช้วิธีการเชิงระบบได้



บทนำ

การนำแนวคิดเชิงระบบไปใช้ในการปฏิบัติงาน ในการบริหารองค์การมี

ความสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเชิงระบบช่วยให้สามารถกำหนดกรอบการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกระบวนการทำงานทั้งหมดตั้งแต่ต้นจนจบ
2. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม
3. ทำให้มองเห็นสิ่งที่เกิดขึ้น หรือสิ่งที่กำลังปฏิบัติอยู่ได้ชัดเจน และหาวิธีแก้ไขได้ ถูกต้องทัน่วงที
4. ทำให้การทำงานมีความถูกต้อง ประหยัดค่าใช้จ่าย ทันตาม เวลาที่กำหนดและ สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความหมายของวิธีการเชิงระบบ

วิธีการเชิงระบบ หรือ เทคนิคเชิงระบบ (System Approach) หมายถึงวิธีการนำเอาความรู้เรื่องระบบเข้ามาเป็นกรอบช่วยในการค้นหาปัญหา กำหนดวิธีการแก้ปัญหา และใช้แนวทางการคิดเชิงระบบ ช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหา

งานที่ได้รับมอบหมาย



สรุปได้ว่า **วิธีการเชิงระบบ (Systems Approach)**

- วิธีการทางความคิดที่เป็นรูปแบบซึ่งแสดงให้เห็นวิธีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ
- โดยเน้นการมองปัญหาอย่างองค์รวมทั้งนี้รูปแบบของวิธีการหาความรู้ เกี่ยวข้องโดยตรง กับการ วิเคราะห์ สังเคราะห์และวางรูปแบบการ ดำเนินการ
- โดยต้องเกี่ยวพันกับรูปแบบปฏิบัติ ทั้งภายในและ ภายนอกโดยใช้ ระบบมาเป็นพื้นฐานความคิด

ความสำคัญขอวิธีกาเรชงระบบ

- ทศนะเกอวกับระบบดอให้ออเสนอแนะว่า ผู้บริหารจะดอองเผชิญกับสถานการณ์ ที่เปลอยนแปลง ไม่นั่นอน และคลุมเครือ ผู้บริหารไม่อาจจะควบคุมปัจจัยการผลิตทุกออย่างดออย่างเต็มทีตามข้อเสนอแนะของทฤษฎีส้มัยเต็ม
- จองมีความสำคัญที่จะดอองรับรู้และกำหนดความสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมและการออกแบระบบย่อภายใน หน้าทีหลักของผู้บริหารออย่างหนึ่ง คือ การพัฒนาความสอดคล้องระหว่างองค์กรและสภาพแวดล้อมขององค์กร และการออกแบระบบย่อภายใน ทีทำให้เป้าหมายประสพความสำเร็จออย่างมีประสิทธิภาพและให้อความพอใจ กับพนักงาน

วิธีการเชิงระบบกับการแก้ปัญหาโดยมีกิจกรรมสำคัญ

วิธีการเชิงระบบ	การแก้ปัญหาทั่วไป
1. ทำความเข้าใจปัญหา	<ol style="list-style-type: none">ระบุปัญหา/โอกาสในเชิงบริบทของระบบรวบรวมข้อมูลเพื่ออธิบายปัญหาและโอกาส
2. พัฒนาทางเลือก	<ol style="list-style-type: none">ระบุทางเลือก/ทางเลือกในการแก้ปัญหาประเมินในแต่ละทางเลือก
3. ปฏิบัติการแก้ปัญหา	<ol style="list-style-type: none">เลือกทางเลือกที่ดีที่สุดปฏิบัติการตามทางเลือกที่เลือกไว้ประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติตามทางเลือก

วิธีการ หรือเทคนิคเชิงระบบ

เป็นการทำงานจากสภาพที่เป็นอยู่ไปสู่สภาพที่ต้องการของงาน นั้นทั้งระบบ โดยขั้นตอนที่สำคัญๆ ในเทคนิคเชิงระบบได้แก่

1.

กำหนดปัญหาที่ต้องการแก้ไขและความต้องการในการพัฒนาของระบบให้ชัดเจน

2.

การกำหนดวัตถุประสงค์ย่อยที่สัมพันธ์กับปัญหา และความต้องการในการพัฒนา และ สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์รวมของระบบใหญ่ทั้งระบบ เพื่อสร้างกรอบหรือขอบเขตในการทำงาน

3.

ศึกษาถึงสิ่งแวดล้อม หรือ ข้อจำกัดในการทำงานของระบบและทรัพยากรที่หามาได้

4.

สร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา หรือ วิธีการในการพัฒนา

5.

ตัดสินใจเลือกทางที่เหมาะสม ด้วยวิธีการที่มีเหตุผล เป็นระบบ เป็นไปตามกฎเกณฑ์ ที่ เหมาะสมคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ

6.

ทดลองปฏิบัติทางเลือกที่ได้ตัดสินใจเลือกไว้

7.

ประเมินผลการทดลอง หรือ ผลการทดสอบ

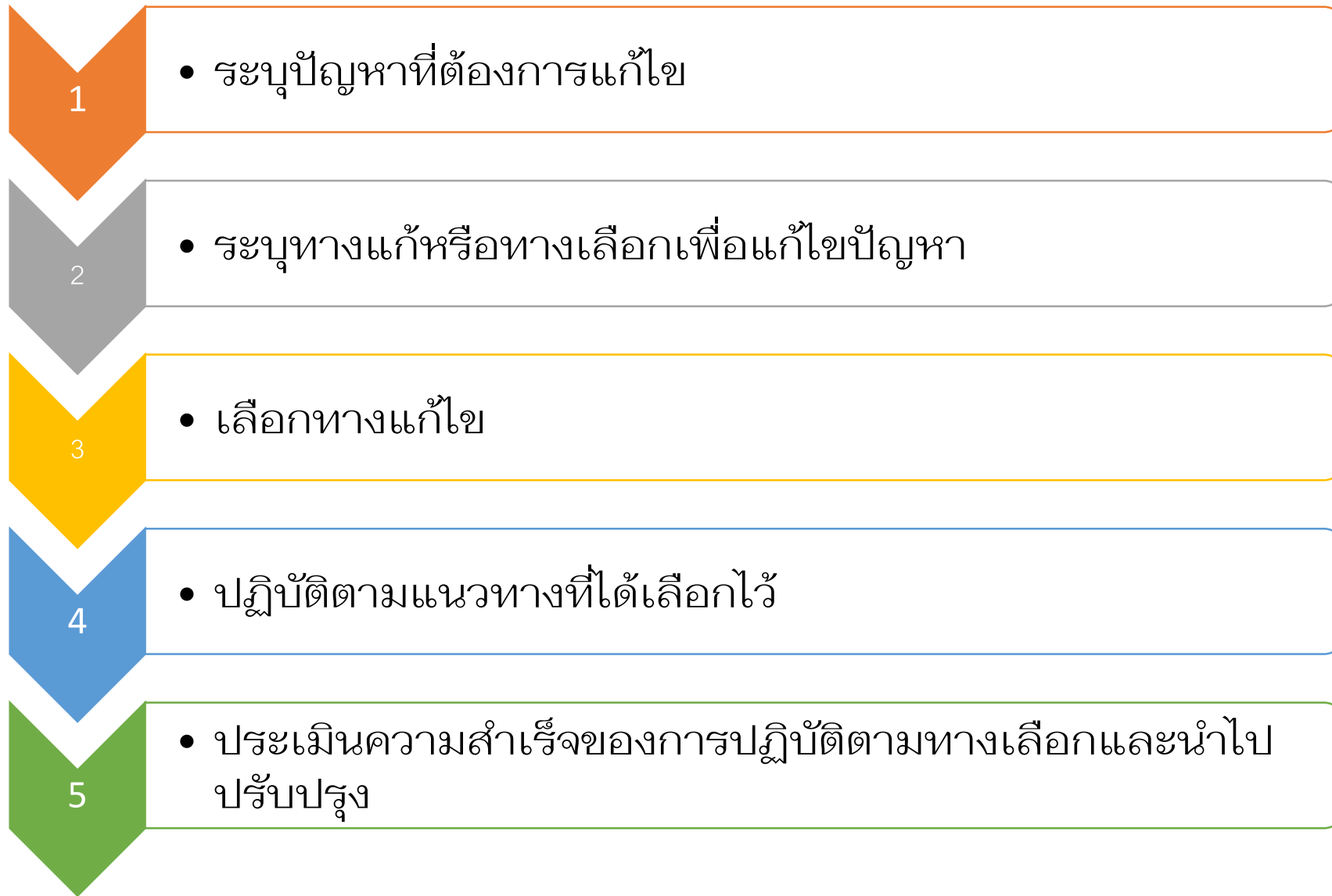
8.

เก็บรวบรวมข้อมูลป้อนกลับอย่างเป็นระบบเพื่อปรับปรุงระบบนั้นให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

9.

ดำเนินการเป็นส่วนหนึ่งของระบบปกติ

จากแนวคิดจากการนำเสนอขั้นตอนวิธีการเชิงระบบของนักการศึกษาหลายๆ ท่านที่
กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุปเป็นขั้นตอนหลักๆ ได้ 5 ขั้นตอน คือ



นอกจากนั้นเป็นขั้นตอนของ การจัดระบบงาน ดังนี้

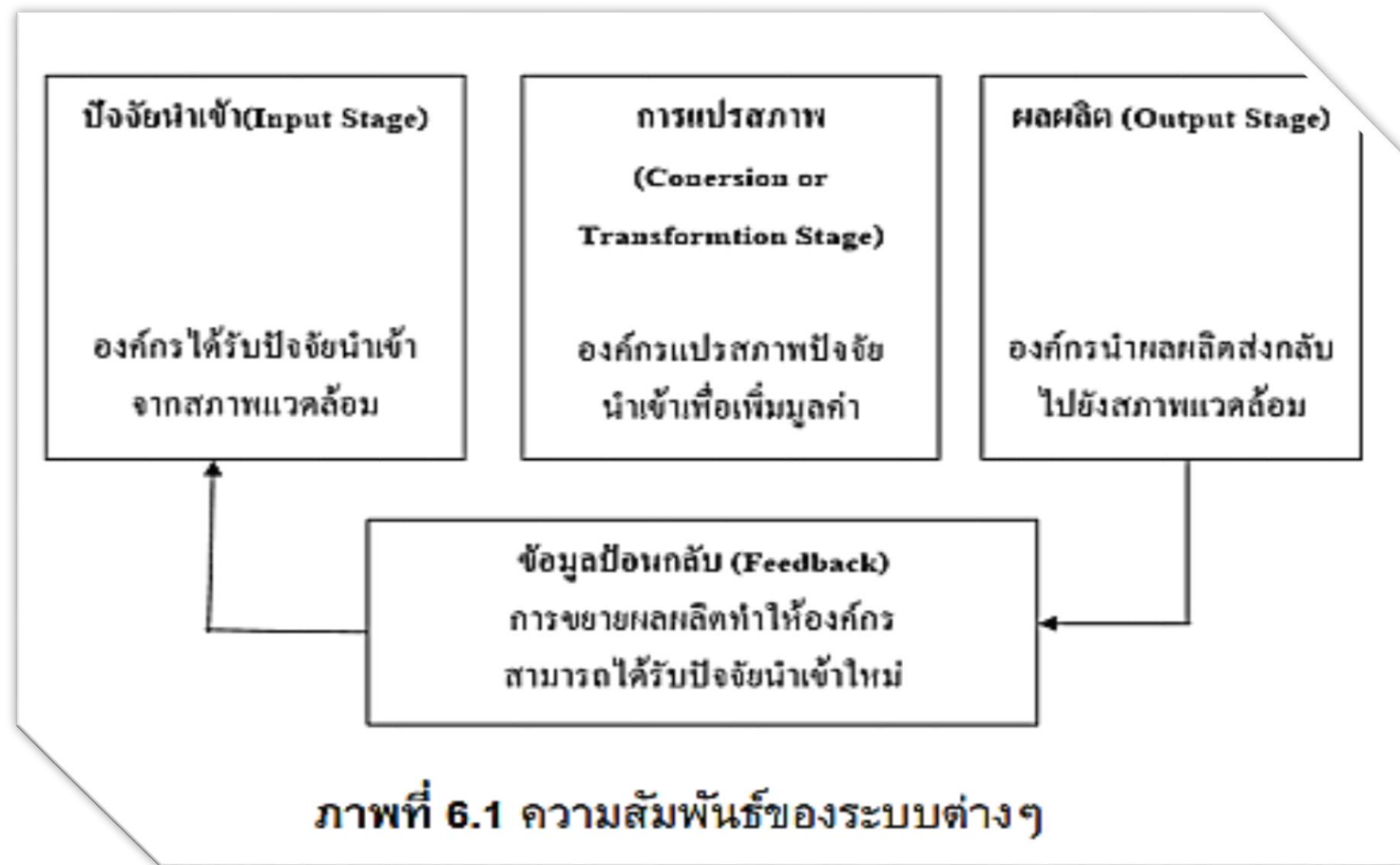
1. กำหนดวัตถุประสงค์
2. กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร
3. การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ
 - 3.1 แผนภูมิต่างๆ
 - 3.2 แผนผังการจัดองค์การ
 - 3.3 คู่มือการปฏิบัติงาน
 - 3.4 เอกสารของกิจการ
 - 3.5 การสังเกตงาน
 - 3.6 จากการสนทนากับผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
4. การวิเคราะห์จัดระบบและปรับปรุงงาน



การประยุกต์ใช้วิธีการเชิงระบบ

สรุปขั้นตอน สำคัญๆ ไว้ 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. จะต้องทราบปัญหาที่จะต้องแก้ไขให้แจ่มชัด ว่าเป็นปัญหาของระบบนั้นที่แท้จริง (Need Identification and Objective Setting)
2. คิดหาวิธีการหรือแนวทางเลือก (Alternative) ในการแก้ไขอันเป็นผลมาจาก การวิเคราะห์ ระบบ และทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมของระบบ ตลอดจนข้อจำกัดต่างๆ ที่มีต่อการทำงานของระบบ
3. เลือกวิธีการใดวิธีหนึ่ง ที่พิจารณาว่าเหมาะสมที่สุด ดีที่สุด และนำออกปฏิบัติ (Designing and Implementing)
4. ประเมินผลการปฏิบัติ (Evaluation) เพื่อทราบผล และเพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับ
5. รับข้อมูลป้อนกลับ และปรับระบบต่อไป (Feedback and Modification)

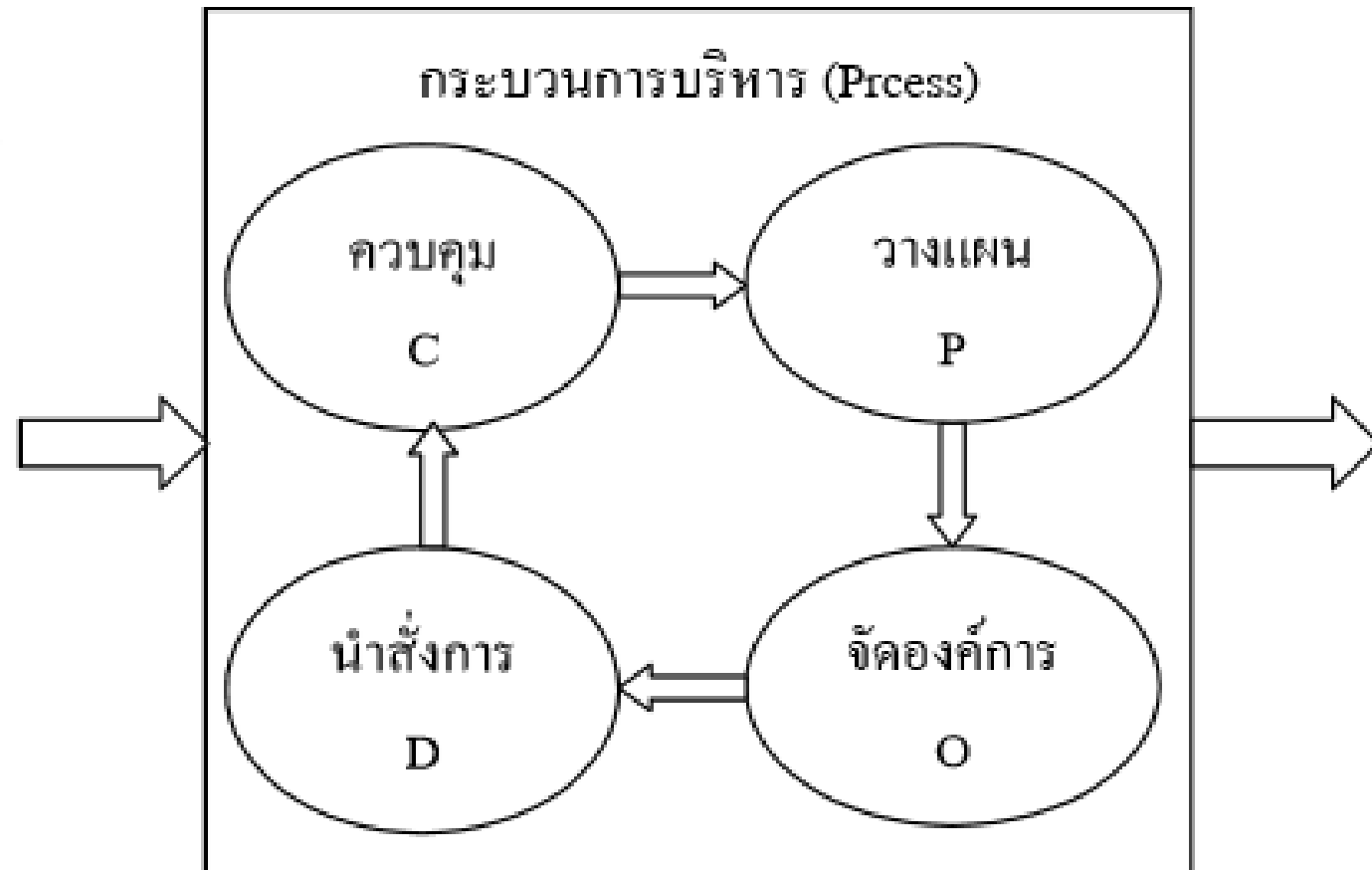


ภาพที่ 6.1 ความสัมพันธ์ของระบบต่างๆ

ระบบการบริหารโดยรวมและความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารจัดการ

สิ่งที่นำเข้า (Input)

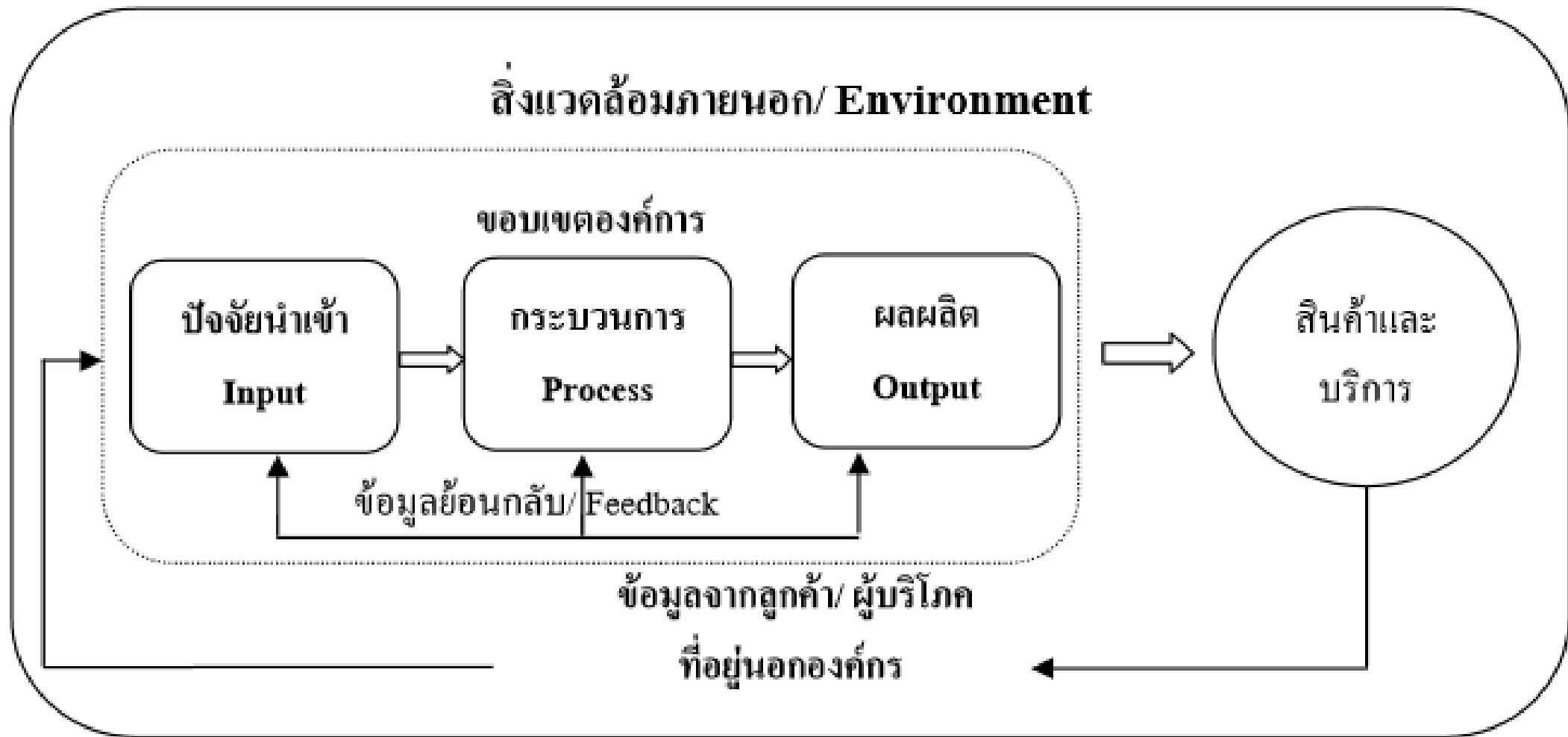
1. ทรัพยากรมนุษย์
2. เงิน
3. ทรัพยากรทางกายภาพ เช่น วัตถุดิบ วิธีการ เครื่องจักร



ผลลัพธ์ (Output)

1. ประสิทธิภาพ
2. ประสิทธิภาพ
3. คุณภาพ
4. ความพอใจของลูกค้า

องค์การในฐานะเป็นระบบ

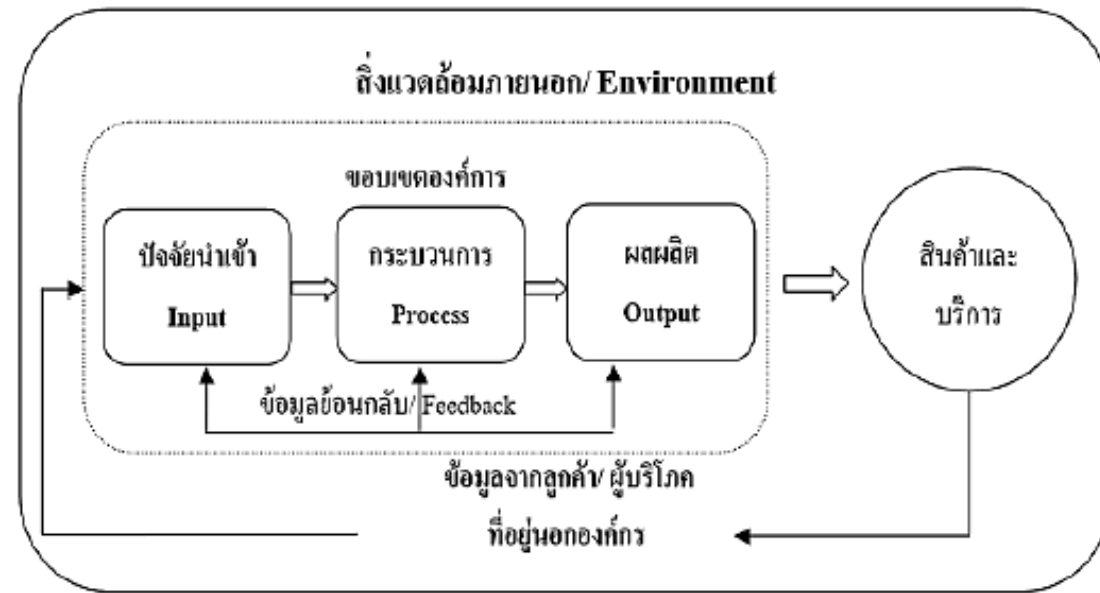


(ผลสัมฤทธิ์ = ผลผลิต + ผลลัพธ์)

ผลผลิต (Output) หมายถึง งานหรือบริการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐส่งมอบให้ประชาชน ผลผลิตเป็นผลงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ หรือเกิดจากกิจกรรมของส่วนราชการ โดยตรง เช่น การสร้างถนน 10 กิโลเมตร การทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

ผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากผลผลิตซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้มารับบริการ เช่น ประชาชนได้รับความสะดวกในการเดินทาง เป็นผลลัพธ์จากการสร้างถนน เป็นต้น

- กระบวนการจัดการเชิงระบบ มีแนวคิดว่า กระบวนการจัดการมีลำดับขั้นตอนต่อเนื่องกันเป็นระบบ และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระเบียบ ต่างมีปฏิสัมพันธ์กับระบบอื่นๆ ตั้งแต่ ขั้นตอนป้อนเข้า (Input) ผ่านกระบวนการบริหารจัดการ (Process) จนถึงขั้นสุดท้าย คือ ผลสำเร็จออกมา (Output)



ภาพที่ 7.3 องค์กรในฐานะเป็นระบบ (สมคิด บางโม, 2553: 36)

คำว่า**การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์** (Results Based Management: RBM) คือ การบริหาร ที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผล ขององค์การเป็นหลักทุกด้าน การปฏิบัติงานของ องค์การมีผลสัมฤทธิ์เพียงใด พิจารณาได้จากผลผลิต และ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงตาม เป้าหมายที่กำหนด (สมคิด บางโม, 2553)

$$\text{(ผลสัมฤทธิ์ = ผลผลิต + ผลลัพธ์)}$$

Case : การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซัพพลาย เชนที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลว

บริษัทที่ประสบความสำเร็จ

1. RCL เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจเรือเดินทะเล ประกอบกิจการรับขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ โดยรับขนส่งสินค้าในระบบคอนเทนเนอร์ประเภทเรือ เพื่อนำไปขนถ่ายลงเรือใหญ่ที่สิงคโปร์ เกาฉุง และ ฮองกง

ประสบความสำเร็จกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และด้วยประสิทธิภาพของระบบงาน IT ที่ได้พัฒนาขึ้น ทำให้กลุ่มฯ ประสบความสำเร็จอย่างไม่เคยมีมาก่อนในเรื่องของการดูแลค่าใช้จ่าย ส่งผลให้กลุ่มฯ สามารถลดและประหยัดค่าใช้จ่าย ในขณะที่ยังคงรักษาระดับคุณภาพการให้บริการและความน่าเชื่อถือได้ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ประโยชน์ ด้วยการเก็บข้อมูลในระบบคลาวด์และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้เทคโนโลยีฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

Case : การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซัพพลายเชนที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลว

บริษัทที่ประสบความสำเร็จ

2. Walmart

ประสบความสำเร็จกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานค้าปลีกติดอันดับ 1 ใน 3 ของโลก ที่บริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศดีที่สุด เช่น สามารถทำระบบ จัดส่งสินค้าให้ถึงตู้เย็นในบ้านลูกค้า โดยใช้กับลูกค้ากลุ่มบ้านอัจฉริยะ เป็นการยกระดับการให้บริการและเพิ่มความสะดวกสบายแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น



Case : การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซัพพลายเชนที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลว

บริษัทที่ประสบความสำเร็จ



amazon.com



ヤマト運輸

3. **Dell Computer** ประสบความสำเร็จกับการใช้ระบบขายออนไลน์แบบผลิตตามสั่ง (Mass Customization) (อเมริกัน)

4. **Amazon.com** ประสบความสำเร็จกับการใช้ระบบ e-Commerce ในการขายสินค้าทั่วโลก (USA)

5. **Alibaba** ประสบความสำเร็จกับการใช้ระบบ e-Commerce สำหรับขายสินค้าออนไลน์ (China)

6. **DHL** ใช้ AI นวัตกรรมการขนส่งอุตสาหกรรมยานยนต์ ที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการจัดส่ง การลำเลียง การเรียกคืนสินค้า มีความแม่นยำในการจัดเก็บชิ้นส่วนยานยนต์ในคลังสินค้า (เยอรมัน)

7. **Havi Logistics** ประสบความสำเร็จกับการใช้เทคโนโลยีการขนส่ง ซึ่งสามารถควบคุมการขนส่งสินค้าภายใต้อุณหภูมิที่แตกต่างกันภายในรถบรรทุกหนึ่งคันได้

Case : การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซัพพลายเชนที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลว

บริษัทที่ประสบความสำเร็จ



amazon.com



7. **ขนส่งแมวดำ** เป็นบริษัทขนส่งของชาวญี่ปุ่น (Yamato Group) ซึ่งได้ร่วมมือกับบริษัท SCG เปิดตัว SCG Express ในประเทศไทย โดยใช้ระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่นเดียวกับขนส่งแมวดำในญี่ปุ่นให้สามารถแข่งขัน และแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่น สำหรับขนส่งแมวดำในประเทศไทยมีการใช้ระบบกลยุทธ์ร่วมกับเทคโนโลยี นวัตกรรมบริการขนส่งจากญี่ปุ่น นำมาใช้ในตลาดไทย 4 รูปแบบบริการ

- บริการขนส่งพัสดุแบบควบคุมอุณหภูมิ (COOL TA-Q-BIN)
- บริการขนส่งพัสดุย่อยแบบเร่งด่วนถึงบ้าน (แทค-คิว-บิง: TA-Q-BIN)
- บริการรับพัสดุถึงบ้านลูกค้าและจัดส่งถึงปลายทางในวันถัดไป
- บริการส่งเอกสารหรือพัสดุภัณฑ์ด่วนระหว่างบริษัทถึงบริษัท (DOCUMENT TA-Q-BIN) บริการเก็บเงินปลายทาง (TA-Q-BIN COLLECT)

Case : การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซัพพลายเชนที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลว

ระบบล่ม



แอปล่ม FB “แค่ 6 ชั่วโมง

“
เฟซบุ๊กล่ม
เสียหายเท่าไร?
”

- หุ่นร่วง 1.6 ล้านล้าน
- เสียรายได้ 2 พันล้าน
- ‘ซัคเคอร์เบิร์ก’ จนลง 2 แสนล้าน

สรุป

- **วิธีการเชิงระบบ (Systems Approach)** หมายถึง วิธีการทางความคิดที่เป็นรูปแบบซึ่งแสดงให้เห็นวิธีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบโดยเน้นการมองปัญหาอย่างองค์รวม
- ทั้งนี้รูปแบบของวิธีการหาความรู้เกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการวิเคราะห์สังเคราะห์และวางรูปแบบการดำเนินการโดยต้องเกี่ยวข้องกับ รูปแบบปฏิบัติ ทั้งภายในและภายนอกโดยใช้ระบบมาเป็นพื้นฐานความคิด วิธีการหรือเทคนิคเชิงระบบ เป็นการทำงานจากสภาพที่เป็นอยู่ไปสู่สภาพที่ต้องการของงานนั้นทั้งระบบ
- **วิธีการเชิงระบบ เป็นกระบวนการหนึ่งที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารงานในองค์การประเภทต่างๆ** โดยที่พิจารณา การบริหารในลักษณะองค์รวม ที่มีเป้าหมาย กระบวนการ ระบบย่อยและองค์ประกอบต่างๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์กัน มีการปฏิบัติงานแลกเปลี่ยนข่าวสาร เพื่อบรรลุเป้าหมายทางการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผล ขององค์การเป็นหลักทุกด้าน การปฏิบัติงานขององค์กรมีผลสัมฤทธิ์เพียงใด พิจารณาได้จากผลผลิต และ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงตามเป้าหมายที่กำหนด



บทที่ 11 ธุรกิจเดลิเวอรี่รถ pck pok platform.mp4

คำถามทบทวน

1. วิธีการเชิงระบบ (Systems Approach) หมายถึงวิธีการทางความคิดเช่นไร?
2. อธิบายถึงวิธีการเชิงระบบกับการแก้ปัญหาโดยมีกิจกรรมสำคัญ 7 ประการ?
3. อธิบายระบบการบริหารโดยรวม?
4. ความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารจัดการมีองค์ประกอบที่สำคัญอะไรบ้าง?
5. ในองค์การของท่านมีการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) หรือไม่อย่างไร?

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%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
