

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการ โซ่คุณค่าของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชนครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ โซ่อุปทาน
2. แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ โซ่คุณค่า Value Chain Analysis
3. การวิเคราะห์แนวคิดและหลักการจัดการซัพพลายเชนกับการบริหารสถานศึกษา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีการจัดการโซ่อุปทาน

การจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) เป็นศาสตร์สาขาหนึ่งที่กำลังเป็นที่สนใจของหลายฝ่าย ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เนื่องจากความเข้าใจและประยุกต์ใช้หลักการของการจัดการโซ่อุปทานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในยุคโลกาภิวัตน์สำหรับองค์กรที่หวังผลกำไรจะทำให้ความสามารถในการทำกำไรสูงสุด เพราะการจัดการโซ่อุปทาน จะทำให้การเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Added: EVA) มีค่าสูงสุด ($EVA = \text{กำไรหลังหักภาษี} = \text{ค่าใช้จ่ายการลงทุน (Investment Cost)}$ กล่าวคือ การเพิ่ม EVA ทำได้โดย (1) ลดค่าใช้จ่าย/ต้นทุน ในทุกระบบขององค์กร (2) ลดสินทรัพย์ ทั้งสินทรัพย์ที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้และ (3) การเพิ่มรายได้/เพิ่มระดับความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ในลักษณะคล้ายกันสำหรับองค์กรที่ไม่แสวงกำไรก็จะได้ประโยชน์อย่างยิ่งในแง่ของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อเพิ่มคุณภาพสูงสุดให้กับผลผลิตขององค์กร กล่าวโดยสรุปคือ การจัดการโซ่อุปทานจะนำมาซึ่งประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร

1.1 ความหมายของการจัดการโซ่อุปทาน

ก่อนที่จะเข้าใจความหมายของการจัดการซัพพลายเชน (Supply Chain Management) ควรจะทำความเข้าใจนิยามของซัพพลายเชนหรือโซ่อุปทาน (Supply Chain) ซึ่ง วิทยา สุหฤตดำรง (2546) ได้รวบรวมคำนิยามของซัพพลายเชน/โซ่อุปทานไว้ ดังนี้

คำนิยามของซัพพลายเชน/โซ่อุปทาน (Supply Chain: SC)

Scott and Westbrook (1991) คือ โഴ้ของการเชื่อมต่อกันขององค์ประกอบของกระบวนการผลิตและ กระบวนการไหลของอุปทาน (Supply) ตั้งแต่วัตถุดิบจนไปถึงผู้บริโภคซึ่งปกติแล้ว โซ้เหล่านี้จะเชื่อมต่อกันโดยข้ามผ่านขอบข่ายธุรกิจในหลายๆ องค์กร

Ellram (1991) คือ โครงข่าย (Network) ของปฏิสัมพันธ์ (Interacting) ขององค์กรในการจัดส่งสินค้าและบริการไปยังผู้บริโภค ซึ่งจะเชื่อมโยงการไหลตั้งแต่วัตถุดิบไปยังการจัดส่งถึงขั้นสุดท้าย

Towill, Naim and Wikner (1992) คือระบบ (System) ซึ่งประกอบไปด้วยผู้จัดส่งวัตถุดิบ องค์ประกอบของการผลิต การกระจายการบริการ (Distribution Service) และลูกค้า ซึ่งทั้งหมดนี้จะถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันด้วยการไหลของวัตถุดิบไปข้างหน้า (Forward Flow of Material) และการไหลย้อนกลับของข้อมูล (Feedback Flow of Information)

Christopher (1992) คือ โครงข่าย (Network) ขององค์กรซึ่งเชื่อมโยงเกี่ยวพันกันตลอดตั้งแต่ต้นทาง (Upstream) และปลายทาง (Downstream) ด้วยความแตกต่างกันในขั้นตอนและกิจกรรมซึ่งก่อให้เกิดคุณค่า (value) ในรูปของตัวผลิตภัณฑ์และการบริการจนถึงมือของผู้บริโภค

Davis (1993) คือ โครงข่าย (Network) ของหน่วยประมวลผล (Processing Cells) ซึ่งเกิดขึ้นตามคุณลักษณะของอุปทาน (Supply) และอุปสงค์ (Demand) ที่เปลี่ยนแปลง

Lee and Billington (1995) คือ โครงข่ายของสิ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดการผลิต ตั้งแต่วัตถุดิบจนแปลงรูปไปเป็นผลิตภัณฑ์ในขั้นสุดท้าย และจัดส่งผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไปยังลูกค้าโดยผ่านระบบการกระจายสินค้าซึ่งก็คือช่วงของการจัดหา การผลิต และการกระจายสินค้า

Thomas and Griffin (1996) คือการไหลของทั้งวัตถุดิบและข้อมูลระหว่างผู้ค้า (Venders) ผู้ผลิตและ โรงงานประกอบ (Assembly Plants) และศูนย์กระจายสินค้าซึ่งมันเป็นขั้นตอนแบบดั้งเดิมที่เกี่ยวข้องกับโซ้อุปทาน กล่าวคือ การจัดหา การผลิต การกระจายสินค้า

Cooper, Lambert and Pagh (1997) คือการรวมกันของกระบวนการทางธุรกิจ (Business Processes) จากผู้บริโภคในขั้นสุดท้าย (End-User) กลับมายังผู้จัดส่งวัตถุดิบเพื่อจัดเตรียมและเพิ่มคุณค่าในตัวผลิตภัณฑ์ การบริหารและข้อมูลสำหรับลูกค้า

Christopher (1998) คือ โครงข่าย (Network) ของการเชื่อมต่อกันขององค์กรที่ไม่ขึ้นต่อกัน และร่วมมือทำงานร่วมกันในการควบคุม จัดการและปรับปรุงการไหลวัตถุดิบ (Flow of Material) และการไหลของข้อมูล (Flow of Information) จากผู้จัดส่งวัตถุดิบไปยังผู้บริโภคขั้นสุดท้าย

Beers, Beulens and van Dalen (1998) คือ โครงข่าย (Network) ของการเชื่อมต่อกันขององค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายในการ เต็มเต็ม (Fulfillment) ความต้องการของลูกค้าในการที่จะเชื่อมต่อกันกับการ เต็มเต็มความต้องการกับตัวกลางอื่นๆ และกับสิ่งที่เข้ามาในระบบ (Entities)

Trienekens (1999) (Relationships) คือ โครงข่ายของกระบวนการของลำดับความสำคัญก่อนหน้า (Precedence) ซึ่งจะเชื่อมโยงกันด้วยการไหลของผลิตภัณฑ์ข้อมูลและ/หรือเรื่องเกี่ยวกับการเงิน

Handfield and Nichols (1999) คือการรวมกันของกิจกรรมทั้งหมดในการที่จะให้เกิดการไหลและเปลี่ยนรูป (Transformation) ของผลิตภัณฑ์จากวัตถุดิบไปยังผู้บริโภคขั้นสุดท้าย โดยมีการไหลของวัตถุดิบและข้อมูลขึ้น (Flow Up) และลง (Flow Down) ตลอดโซ่อุปทาน

จากคำนิยามของซัพพลายเชน/โซ่อุปทาน ข้างต้น สรุปได้ว่าซัพพลายเชน/โซ่อุปทาน คือเครือข่าย (Network) ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกัน ตั้งแต่ต้นสายการผลิตไปจนถึงปลายสายการผลิตหรือตั้งแต่การเป็นวัตถุดิบจนถึงกลายเป็นผลิตภัณฑ์ส่งไปถึงลูกค้า ซึ่งมีกระบวนการและการเชื่อมต่อกันของกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างคุณค่าให้เกิดในรูปของผลิตภัณฑ์ (Product) และบริการ (Service) แก่ผู้บริโภคขั้นสุดท้าย ดังนั้น การจัดการซัพพลายเชน (Supply Chain Management : SCM) คือ การนำความหมายของซัพพลายเชน/โซ่อุปทานมาจัดการอย่างเหมาะสมคำนิยามของการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) สรุปได้ดังนี้

นักวิชาการด้านโลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน ได้ให้ความหมายของการจัดการโซ่อุปทานไว้หลากหลายทั้งคล้ายและต่างกันตามมิติการมองจากองค์ความรู้ผสานกับประสบการณ์ในแต่ละภาคส่วนทั้งมุมมองอุตสาหกรรมต้นน้ำ (Upstream) อุตสาหกรรมกลางน้ำ (Middle stream) หรืออุตสาหกรรมปลายน้ำ (Downstream) แต่โดยรวมการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) มีนัยสำคัญแฝงลักษณะคล้ายกันคือ การจัดการโซ่อุปทานเป็นการจัดการปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ เป็นการบูรณาการองค์รวม (Holistic Management) เป็นการเชื่อมโยงลักษณะเครือข่าย (Networking Relationship) ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมการทำงานร่วมกัน (Sharing Technology And Innovation of Working) เป็นความไว้วางใจกัน (Trust) เป็นการทำงานอย่างเป็นกระบวนการ (Systematic Working Process) มุ่งบริการด้วยความเร็วและความถูกต้อง (Focus on Service) ของการไหลของสินค้า เงิน และสารสนเทศ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า (Customer) และทำให้เกิดความได้เปรียบเชิงการแข่งขันแบบยั่งยืน

การจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) นั้น เป็นการนำกลยุทธ์ วิธีการแนวปฏิบัติ หรือทฤษฎี มาประยุกต์ใช้ในการจัดการ การส่งต่อ วัตถุดิบ สินค้า หรือบริการจากหน่วยหนึ่งในโซ่อุปทาน (Supply Chain) ไปยังอีกหน่วยหนึ่งอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีต้นทุนรวมในโซ่อุปทาน (Supply Chain) ต่ำที่สุด และได้รับวัตถุดิบ สินค้า หรือการบริการตามเวลาที่ต้องการพร้อมกันนี้ ยังมีการสร้างความร่วมมือกันในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดก็ตามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการอันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการส่งต่อของวัตถุดิบ สินค้า หรือการบริการนี้ นำไปสู่การได้รับผลประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่ายด้วย (ธนิตย์ โสรรัตน์, 2550)

การจัดการโซ่อุปทาน หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ของการจัดการกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุปทานของสินค้าและบริการ โดยการปฏิสัมพันธ์จะมีลักษณะเชิงบูรณาการ โดยมีเป้าหมายในการที่จะสร้างมูลค่าเพิ่ม และสนองตอบต่อความต้องการของตลาด การผลิต การกระจาย และการส่งมอบสินค้า รวมถึงการสื่อสารสนเทศของข้อมูลและข่าวสาร โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะลดต้นทุนรวมของธุรกิจ และเพิ่มศักยภาพของการแข่งขัน จะเห็นได้ว่าการจัดการซัพพลายเชนเกี่ยวข้องกับกระบวนการ

ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือทางธุรกิจ ตั้งแต่แหล่งของวัตถุดิบต้นน้ำ (Upstream Source) จนถึงการส่งมอบสินค้าและบริการปลายน้ำ (Downstream Customers) ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ จะครอบคลุมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้ได้มาซึ่งวัตถุดิบกระบวนการส่งเสริมกิจกรรมทางการตลาดและการผลิต รวมถึงกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้าจนถึงมือผู้ต้องการสินค้า ทั้งนี้ กระบวนการต่างๆ จะมีปฏิสัมพันธ์ในลักษณะของบูรณาการ โดยมุ่งที่จะลดต้นทุนรวม และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ อันนำมาซึ่งความสามารถในการแข่งขันที่เหนือกว่า ทั้งนี้ ภารกิจสำคัญของ Supply Chain จะมุ่งให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด โดยเน้นในเรื่องประสิทธิผลเชิงต้นทุน และผลตอบแทนทางธุรกิจก็คือ Profit Gain Satisfaction (V-servegroup, 2555)

จากนิยามข้างต้นสามารถสรุปความหมายของ การจัดการซัพพลายเชนได้ว่า คือ การบริหารจัดการทั้งสายธารการผลิตตั้งแต่ต้นสาย (Upstream) จนถึงปลายสาย (Downstream) ซึ่งแตกต่างจากการบริหารจัดการแบบดั้งเดิมที่ให้ความสำคัญเฉพาะภายในองค์กรตนเองเท่านั้น ไม่รวมมือกันอย่างไร้จริง แต่ละองค์กรพยายามลดต้นทุนของตนเอง โดยผลกระทบให้กับผู้จัดส่ง (Supplier) หรือลูกค้า (Customer) ซึ่งถือว่าให้ได้เป็นการลดค่าใช้จ่ายของทั้งโซ่อุปทาน ทำให้ผลกระทบไปตกอยู่ที่ผู้บริโภคขั้นสุดท้าย จึงไม่ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขัน แม้ว่า ค่าใช้จ่ายภายในองค์กรของตนจะลดลงก็ตาม การจัดการซัพพลายเชนมีมุมมองเหมือนกับว่าทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งโซ่อุปทานกลายเป็นองค์เดียวกัน โดยองค์กรเดิมกลายเป็นหน่วยหรือแผนกหนึ่งในองค์กรใหญ่ที่เกิดจากการรวมกัน เน้นความแข็งแกร่งหลัก (Core Strength) คือองค์กรแต่ละองค์กรให้ความสนใจเฉพาะแก่นหรือจุดเด่นของตัวเอง หรือสิ่งที่ตัวเองสามารถทำได้ดีที่สุดแล้วมีความได้เปรียบทางการแข่งขันสูงสุดเพราะไม่มีธุรกิจใดที่จะมีความเชี่ยวชาญได้เป็นอย่างดีในทุกเรื่องและหากทำได้ก็คงต้องลงทุนสูงมาก ดังนั้นจึงต้องเกิดการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ (Alliance) หรือการจ้างงานภายนอก (Outsource) เพื่อความร่วมมือกันในการเพิ่มคุณค่าทั้งในส่วน ของตัวผลิตภัณฑ์และส่วนประกอบรอบด้าน สามารถสนองความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าซึ่งการจัดการซัพพลายเชนที่มีประสิทธิภาพต้องประกอบไปด้วยกิจกรรมสำคัญ คือ การสื่อสาร (Communication) และการร่วมมือกัน (Coordination)

2. แนวคิดและทฤษฎีการจัดการโซ่คุณค่า Value Chain Analysis

โซ่คุณค่า (Value Chain) เป็นแนวคิดหนึ่งของ ไมเคิล อี พอร์เตอร์ ที่แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบอนุกรมของกิจกรรมต่างๆ ในโซ่อุปทาน (Supply Chain) ที่เพิ่มคุณค่าให้กับตัวสินค้า ผลิตภัณฑ์ (Products) บริการ (Service) ที่ต้องการขาย โดยการเพิ่มคุณค่าจากกิจกรรมการแปรสภาพวัตถุดิบเพื่อป้อนเข้าสู่ขั้นตอนการผลิต และขายในราคาที่สูงกว่าต้นทุนของวัตถุดิบ

ความรู้เกี่ยวกับโซ่คุณค่า (Value chain)

โซ่คุณค่า (Value Chain) ตามแนวคิดของ Michael E. Porter ที่เขียนไว้ในหนังสือ Competitive Advantage (1985) เป็นแนวคิดที่ช่วยในการทำความเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติการ

ว่าจะมีส่วนช่วยเหลือให้องค์กรธุรกิจก่อกำเนิดคุณค่าให้แก่ลูกค้าอย่างไร โดยคุณค่าที่บริษัทสร้างขึ้นสามารถวัดได้โดยการพิจารณาว่าผู้บริโภคยินยอมที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการ (Service) ของบริษัทมากน้อยเพียงใด

แนวคิดนี้แบ่งกิจกรรมภายในองค์กร เป็น 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมหลัก (Primary Activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) โดยกิจกรรมทุกประเภทมีส่วนในการช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าหรือบริการของบริษัท

กิจกรรมหลัก 5 กิจกรรมเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือสร้างสรรค์สินค้าหรือบริการ (Service) การตลาดและการขนส่งสินค้าหรือบริการ (Service) ไปยังผู้บริโภค ประกอบด้วย

1) Inbound Logistics กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการได้รับ การขนส่ง การจัดเก็บและการแจกจ่ายวัตถุดิบ การจัดการสินค้าคงเหลือ

2) Operations กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนหรือแปรรูปวัตถุดิบให้ออกมา เป็นสินค้าเป็นขั้นตอนการผลิต การบรรจุ

3) Outbound Logistics กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ รวบรวม จัดจำหน่ายสินค้า และบริการ (Service) ไปยังลูกค้า

4) Marketing and Sales กิจกรรมที่เกี่ยวกับการชักจูงให้ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการ (Service) เช่น การโฆษณา ช่องทางการจัดจำหน่าย

5) Services กิจกรรมที่ครอบคลุมถึงการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้า รวมถึงการบริการหลังการขาย การแนะนำการใช้

ส่วนกิจกรรมสนับสนุนเป็นกิจกรรมที่ช่วยสนับสนุนให้กิจกรรมหลักสามารถดำเนินไปได้ ประกอบด้วย

1) Procurement กิจกรรมในการจัดซื้อจัดหา input เพื่อมาใช้ในกิจกรรมหลัก

2) Technology Development กิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่ช่วยในการเพิ่มคุณค่าให้สินค้าและบริการหรือกระบวนการผลิต

3) Human Resource Management กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่วิเคราะห์งาน สรรหาและคัดเลือก ประเมินผล พัฒนา ฝึกอบรม ระบบเงินเดือนค่าจ้าง และแรงงานสัมพันธ์

4) Firm Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ได้แก่ ระบบบัญชี ระบบการเงิน การบริหารจัดการขององค์กร

คำว่าคุณค่าอาจมีความหมายที่แตกต่างกัน โดยมุมมองของคนที่แตกต่างกัน เช่น ในมุมมองลูกค้าคุณค่าอาจหมายถึง สินค้ามีราคาถูก สินค้ามีคุณภาพดีกว่าเดิม การให้บริการที่ดีกว่าเดิม หรือความเป็นเอกลักษณ์และเป็นหนึ่งเดียวของสินค้า เป็นต้น โดยคุณค่าได้มาจากความรู้ ประสบการณ์ ความถนัด เวลา และพลังงานที่องค์กรลงทุนลงแรงไปในผลิตภัณฑ์ (Products) หรือกิจกรรมนั้นๆ

โซ่คุณค่ามีบทบาทและมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะกับการผลิตสินค้าเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงการให้บริการที่ดีขึ้น โดยการเพิ่มใส่คุณค่าจำนวนมากๆ ลงไปในผลิตภัณฑ์ (Products) หรือบริการ (Service) องค์กรจะประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจทันที การจัดการโซ่คุณค่า มีองค์ประกอบสองอย่างที่มีบทบาทที่สำคัญ ได้แก่ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain management หรือ SCM) และการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship management หรือ CRM) โดยห่วงโซ่อุปทานจะช่วยในเรื่องต่างๆ อาทิเช่น การตัดสินใจว่าทรัพยากรหรือวัตถุดิบใดที่ควรจะส่งเข้ามาในโซ่คุณค่า ส่งเข้ามาด้วยปริมาณเท่าใด ทรัพยากรหรือวัตถุดิบเหล่านั้นจะถูกจัดการหรือบริหารอย่างไร เพื่อแปลงให้เป็นสินค้าหรือบริการได้ตามที่ลูกค้าต้องการ และจะส่งสินค้าไปให้ลูกค้าได้อย่างไร มีกำหนดการการส่งเป็นอย่างไร การตรวจติดตามและควบคุมการส่งสินค้า

3. การประยุกต์แนวคิดและหลักการจัดการโซ่อุปทานกับการบริหารสถานศึกษา

วิวัฒนาการของการบริหารการจัดการองค์กรทุกประเภทในสังคมมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรแสวงกำไร (Profit Organization) หรือองค์กรไม่แสวงกำไร (Non-Profit Organization) นับแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เกิดจากความต้องการที่จะหาแนวทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปสู่สภาพของการพัฒนาที่ดีกว่าในอนาคต โดยอาศัยความพยายามอย่างเป็นระบบในการศึกษาวิจัย วิเคราะห์ถึงพฤติกรรมและองค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดปัญหาต่อการบริหารจัดการ ขอมรบันทึกว่าเป้าหมายสูงสุดของการบริหารจัดการองค์กรทุกประเภท คือความสำเร็จอย่างครบทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุในเป้าหมายนั้นๆ ฉะนั้น ประสิทธิภาพจึงวัดกันที่ว่าองค์กรสามารถตอบสนองผู้บริโภคด้วยสินค้าหรือบริการที่ต้องการหรือไม่ และสามารถ บรรลุในสิ่งพยายามจะมากหรือน้อยเพียงใดตัวอย่างของประสิทธิภาพที่เห็นภาพชัดเจน คือ กรณีของสายการบินราคาประหยัด (Low Cost) ซึ่งเป็นสายการบินขนาดเล็กที่เน้นการให้บริการเฉพาะระหว่างจังหวัดในประเทศเท่านั้น สายการบินนี้ไม่มีการเสิร์ฟอาหารบนเครื่องบิน ไม่มีความหรูหรา แต่ให้บริการเป็นมิตรกับผู้โดยสารในราคาถูกผลปรากฏว่ามีผลกำไรสม่ำเสมอ ความสำเร็จดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรในการเลือกเป้าหมายที่ถูกต้องเหมาะสม และสามารถบรรลุเป้าหมายได้ผลกำไรที่ได้วางไว้ซึ่งตัวอย่างนี้สะท้อนความหมายของประสิทธิภาพได้อย่างเป็นรูปธรรมสอดคล้องกับความคิดของดริคเกอร์ (Drucker, 1979) กูรู ด้านบริหารแห่งศตวรรษที่ 21 ซึ่งได้อธิบายประสิทธิภาพว่าเป็นสิ่งที่ปฏิบัติได้ถูกต้อง (Do The Right Thing)

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการใช้ต้นทุนหรือทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักจะถูกวัดในรูปของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้อัตราผลตอบแทนจากการ

ลงทุนความสำเร็จ สายการบินราคาประหยัดหรือสายการบินต้นทุนต่ำนอกจากจะเป็นผลมาจาก ประสิทธิภาพขององค์กรแล้ว ยังมาจากผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพด้วยสอดคล้องกับ ดร็กเกอร์ (Drucker, 1979) สรุปประสิทธิภาพว่าเป็นการทำงานด้วยวิธีการที่ถูกต้อง (Do Things Right) ซึ่งเกิด การประหยัดต้นทุนได้มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งความสำเร็จขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสอดคล้องกับแนวคิดหรือปรัชญาการจัดการซัพพลายเชน คุณภาพ (Supply Chain Quality Management) ซึ่งเป็นนวัตกรรมการบริหารจัดการรูปแบบหนึ่ง เป็นวิถีแห่งการบริหารที่เกิด จากความร่วมมือกันทำงาน ซึ่งมีใช่เป็น เพียงความร่วมมือในการจัดการภายในองค์กร แต่เป็นการบริหาร ทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่เป็นพันธมิตรกันในซัพพลายเชนเดียวกัน จึงเป็นการบริหารจัดการ ทั้งระบบ (System Approach) ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักร่วมกัน คือ การสนองความต้องการและความ พึงพอใจของผู้บริโภคคนสุดท้ายในลักษณะการรวมพลังและการมีส่วนร่วม เพื่อการพัฒนาปรับปรุง การทำงานในทุกส่วน ทุกคนทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกันต้องร่วมมือกันในทุกลักษณะ ร่วมมือและช่วยกัน คิดแก้ไขปัญหาต่างๆ ร่วมแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน ร่วมประสานงานกันเพื่อยกระดับคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง กล่าวได้ว่าลักษณะเช่นนี้เป็นแนวความคิดพื้นฐานสำคัญ คือ กำแพงที่ขวางกั้นและแบ่งงาน ออกจากกันจะต้องถูกทำลายลง เพื่อให้เกิดการร่วมกันทำงานในลักษณะทีมที่เหนียวแน่น ภายใต้ความ พยายามของการบริหารทั้งระบบอย่างแท้จริง ซึ่งจะเห็นได้ว่ารูปแบบการจัดการซัพพลายเชนเป็น นวัตกรรมการบริหารจัดการรูปแบบหนึ่ง ซึ่งสามารถประยุกต์หลักการและแนวคิดไปใช้ในการบริหาร จัดการได้กับองค์กรทุกประเภท ไม่เว้นแม้แต่องค์กรการศึกษาและสถานศึกษา เพราะความคิดรวบยอด (Concept) ของการจัดการซัพพลายเชนในการบริหารจัดการองค์กร คือ วิธีการหรือเทคนิคการ บริหารจัดการองค์กรการศึกษาที่มุ่งเน้นความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพอย่างสมดุลและเหมาะสมที่สุดในความจริงที่เป็นปัจจุบันการจัดการซัพพลายเชน ในการบริหารการศึกษาของสถานศึกษา เป็นรูปแบบการบริหารจัดการที่มีอยู่แล้ว และทำอยู่แล้ว เพียงแต่ในวงการศึกษามิคุ้นเคยกับคำนี้ เมื่อเทียบเคียงแนวคิดและหลักการแล้ว รูปแบบการจัดการ ซัพพลายเชนในสถานศึกษา จึงมีนัยของการผสมผสานรูปแบบการบริหารสถานศึกษาที่เป็นอยู่ คือ รูปแบบการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management Model: RBM Model)

รูปแบบการบริหารการศึกษาตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 รูปแบบการบริหาร โดยโรงเรียนเป็นฐาน (School Based Management Model: SBM Model) รูปแบบการประกันคุณภาพสถานศึกษา (School Quality Assurance Model: SQA Model) รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (Total Based Management Model: TQM Model) รูปแบบการ บริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิผล (School Effectiveness Management Model: SFM Model) รูปแบบ การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participation Management Model: PM Model) เป็นต้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทนิตย์ อริยสัจ (2555) ได้ทำการศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารหลักสูตรสถานศึกษา ปฐมวัยของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดจันทบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารหลักสูตรสถานศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดจันทบุรี ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างมี 51 คน คือผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้าฝ่ายวิชาการ และครูผู้สอนปฐมวัยของโรงเรียนเอกชน จำนวน 17 โรงเรียนเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ด้านสภาพการบริหารหลักสูตรสถานศึกษาปฐมวัย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 และด้านปัญหาการบริหารหลักสูตรสถานศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดจันทบุรี มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐานประกอบด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษารายกรณี โรงเรียนที่มีปัญหาการบริหารหลักสูตรสถานศึกษาปฐมวัย จำนวน 3 โรงเรียนเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการสรุปเนื้อหาผลการวิจัยที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ 1) สภาพการบริหารหลักสูตรสถานศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.89) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.33 - 3.53) 2) ปัญหาการบริหารหลักสูตรสถานศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 1.94) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.04 - 1.78) สาเหตุของปัญหาการบริหารหลักสูตรสถานศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดจันทบุรี เนื่องจากเป็นโรงเรียนเปิดทำการเรียนการสอนใหม่ ครูเคลื่อนย้ายเข้าออกตลอดเวลา ครูผู้สอนส่วนใหญ่ไม่ได้จบการศึกษาในสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย และขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา การประเมินผลการใช้หลักสูตรและนำผลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา

วราภรณ์ อริยชนพล (2552) ได้ทำการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีการปฏิบัติมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริหารการเรียนการสอน ส่วนด้านที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ ปัญหาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีปัญหามากที่สุด ได้แก่ ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ส่วนด้านที่มีปัญหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการบริหารการประเมินผลการเรียน แนวทางการแก้ไขปัญหาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา 3 อันดับแรกในแต่ละด้านพบว่า ปัญหาด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้ 1.ควรลดภาระงานด้านอื่นๆ ให้ครูสอนวิชาเดียวแต่หลายห้อง 2.เผยแพร่ผลงานการวิจัยทางวารสารเว็บไซต์ของโรงเรียนสำนักงาน

พื้นที่การศึกษา 3. โรงเรียนควรจัดอบรมประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ความรู้ในเรื่องการทำวิจัยให้กับครู ปัญหาด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีมีแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้ 1. ให้ซ่อมแซมสื่อที่มีอยู่ จัดทำประดิษฐ์ขึ้นเองโดยใช้วัสดุอื่นที่มีอยู่ในท้องถิ่น 2. โรงเรียนควรจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี 3. โรงเรียนควรสำรวจสื่อที่เป็นบุคคล แหล่งการเรียนรู้ จัดทำทะเบียนฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่น ทำแผนการบริการ นำนักเรียนไปทัศนศึกษา เชิญวิทยากรชุมชนให้ความรู้ ปัญหาด้านการนิเทศการศึกษา มีแนวทางการแก้ปัญหาดังนี้ 1. จัดอบรมให้ความรู้วิธีการนิเทศแบบตัวต่อตัว ดำเนินการนิเทศหัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าแผนก หัวหน้าฝ่าย 2. ใช้เวลาในช่วงเช้า/พักเที่ยง/หลังเลิกเรียน โดยการพูดคุยให้คำแนะนำ 3. ควรจัดอบรมให้ความรู้ให้กับบุคลากรในโรงเรียน หรือประชุมปฏิบัติการ

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

