

การศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจสถานะของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจแฟรนไชส์ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์หลักคือ ศึกษาสถานะของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจแฟรนไชส์ โดยศึกษาจากองค์กรซึ่งประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ในฐานะเป็นผู้ขายสิทธิ์ในประเทศไทยที่ดำเนินธุรกิจมานานกว่า 5 ปี มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยศึกษาจากเอกสารชั้นทุติยภูมิเกี่ยวกับองค์กร การสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์และจัดทำแบบสอบถามพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจแฟรนไชส์และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามใช้สถิติแบบร้อยละ และค่ามัธยฐาน การรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์นำไปใช้เพื่อใช้เสริมข้อมูลจากแบบสอบถาม และเพื่อยืนยันความถูกต้องของผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจแฟรนไชส์ มีการใช้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน 3 ด้านคือ 1. ใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร 2. ใช้ในรูปแบบการบริหารจัดการซึ่งเป็นปัจจัยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร 3. ใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรของแฟรนไชส์ซีโดยการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากแฟรนไชส์ซอร์สสู่แฟรนไชส์ซี ซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจที่สำคัญของธุรกิจแฟรนไชส์ รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งใช้เพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีที่นิยมใช้มากที่สุดคือ การฝึกอบรมพนักงานแฟรนไชส์ซี และการใช้คู่มือการปฏิบัติงาน ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจแฟรนไชส์ที่สำคัญมากที่สุดคือ คุณภาพและภาพพจน์ของสินค้า/บริการ ปัจจัยด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยีที่สำคัญที่สุดทั้งความคาดหวังและการดำเนินการได้ในปัจจุบันคือ ความชำนาญรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของบริษัท ปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุดคือ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมที่เรียกเก็บจากแฟรนไชส์ซี

The core objective of this study is survey of The Human Resource Development in Franchise Business in Thailand. The population in this study consisted of The Franchisors in Thailand has been established more than 5 years and continuous growth. The data was collected by mixed methods which are the secondary data, questionnaire and interview. The question used in the interview and the questionnaire were developed from literature review and specialist's comment both of the HRD and the Franchise Business. The statistical measurement technique used in analyzing data was percentage and median technique.

The study conclude that consist of three dimensions, First, the HRD in the franchise business has been for human competency development. Second, the HRD in the franchise business has been for organization management which is the one of the key success factors. Third, the HRD has been for technology transfer from franchisor to franchisee which is the important economic value process of the franchise business. The most method of HRD for the technology transfer is the training of Franchisee's employee and the operation manual. The most important of the key success factors is the expertise of the franchisor's trainer and the less important of the key success factors is the training fee from the franchisee.