



การบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์
TUTORING SCHOOL MANAGEMENT ACCORDING TO THE CONCEPT OF TOTAL QUALITY
FRANCHISE MANAGEMENT STANDARD

สุทธิโรจน์ ชวนไชยะกุล*

Sutthiroj Chuanchaiyakul

อ.ดร.วลัยพร ศิริภิรมย์**

Walaiporn Siripirom, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชา ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ 2) ความต้องการจำเป็นของการบริหารโรงเรียนกวดวิชา ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ แฟรนไชส์ ประชากรในการวิจัย ได้แก่ โรงเรียนกวดวิชาที่กำลังขายแฟรนไชส์และมีสาขาที่บริหารโดยผู้ซื้อแฟรนไชส์อย่างน้อย 1 สาขา และเป็นโรงเรียนที่ยังไม่ได้รับรางวัลมาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ จำนวน 15 ราย ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ เจ้าของแฟรนไชส์ ผู้ซื้อแฟรนไชส์ ผู้จัดการสาขา บุคลากร ผู้ปกครองและนักเรียน รวม 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNIModified)

ผลการวิจัยพบว่า: 1) สภาพปัจจุบันของการบริหารโรงเรียนกวดวิชา ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการนำองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ และด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดตามลำดับ ส่วนด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ทั้งนี้สภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชา ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยพบว่า ด้านการนำองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด และด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ตามลำดับ ส่วนด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2) ความต้องการจำเป็นของการบริหารโรงเรียนกวดวิชา ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ พบว่า ด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล รองลงมา คือ ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านการนำองค์กรตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด คือ ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ

* นิสิตมหาบัณฑิตสาขาบริหารการศึกษาภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

E-mail: btsmrt1@gmail.com

** อาจารย์สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

E-mail Address:walaiporn@yahoo.com

ISSN 1905-4491

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the actual state and the desirable state of the school management of tutoring schools according to total quality franchise management standard; 2) to study PNI (Modified Priority Needs Index) of the school management of tutoring schools according to the total quality franchise management standard. The population of this study consisted of 15 tutoring schools, expanding their business by operating at least 1 branch of franchisee-operated school, that do not reach total quality franchise management standard. The contributors included 150 samples of franchisors, franchisees, branch managers, staff, parents and students. The research instrument used in this study was 5 level-rating scaled questionnaire. The data were analyzed by frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and PNI (Modified Priority Needs Index).

The findings indicated that: 1. The actual state (desirable state) of the school management of tutoring schools according to total quality franchise management standard in term of the overall and most of characteristic were practiced at high level. Considering each characteristic of the actual state, it was found that the highest mean score was Leadership; Business Results; Measurement, Analysis and Knowledge Management; and Customer and Market Focus, respectively. The lowest mean score was Workforce Focus.

Considering each characteristic of the desirable state, it was found that the highest mean score was Leadership; Customer and Market Focus; Measurement, Analysis and Knowledge Management, respectively. The lowest mean score was Strategy Development.

2. Considering the Modified Priority Needs Index of the school management of tutoring school according to total quality franchise management standard, it was found that the highest Modified Priority Needs Index was Workforce Focus, followed by Process Management, respectively. The lowest Modified Priority Needs Index was Business Results.

คำสำคัญ: การบริหารโรงเรียนกวดวิชา / เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์

KEYWORDS: THE SCHOOL MANAGEMENT / TUTORING SCHOOL / TOTAL QUALITY FRANCHISE MANAGEMENT STANDARD

บทนำ

ธุรกิจแฟรนไชส์เป็นธุรกิจที่ผู้ให้สิทธิ์ (Franchisor) ตกลงให้ผู้รับสิทธิ์ (Franchisee) ประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ โดยสามารถประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือบริการภายใต้แบรนด์ ระบบ รูปแบบ ขั้นตอน และสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้ให้สิทธิ์ อันประกอบด้วยเครื่องหมายการค้า ลิขสิทธิ์ เครื่องหมายรับรอง สิทธิบัตร ความลับทางการค้า หรือกระบวนการบริหารจัดการทางธุรกิจ เป็นต้น (พีระพงษ์ กิติเวชโกศาวัฒน์, 2546) ธุรกิจแฟรนไชส์จึงเป็นธุรกิจที่ดีต่อผู้บริโภค ดีต่อการลงทุนและดีต่อผู้ที่ต้องการเป็นเจ้าของธุรกิจ ธุรกิจแฟรนไชส์ในประเทศไทยจึงได้รับการส่งเสริมและพัฒนาจากภาครัฐมาอย่างต่อเนื่อง แนวโน้มธุรกิจแฟรนไชส์ในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ตลอดช่วงเวลาประมาณ 20 ปีที่ผ่านมา โดยในปี 2556 ธุรกิจแฟรนไชส์ในประเทศไทยมี 477 ราย รวมมูลค่าการตลาดประมาณ 184,120 ล้านบาท โดยธุรกิจแฟรนไชส์ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลาง ที่มีการจ้างงานเฉลี่ยธุรกิจละ 10-50 คน และมีรายได้ต่อธุรกิจประมาณ 1-5 ล้านบาท ประมาณการมูลค่าตลาดมีการขยายตัวร้อยละ 17-20 ต่อปี ทำให้มีผู้ที่ต้องการลงทุนในธุรกิจแฟรนไชส์เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 40,000 รายต่อปี (รายงานวิจัยการพัฒนากลยุทธ์การตลาดธุรกิจแฟรนไชส์สู่สากล ภายใต้โครงการพัฒนาและสร้างโอกาสทางการตลาดธุรกิจแฟรนไชส์ ปี 2556, 2556) จากสถิติพบว่า จำนวนสาขา

ของธุรกิจแฟรนไชส์ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มรองลงมาเป็นธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจบริการ ธุรกิจความงามและสปา และ ธุรกิจการศึกษาตามลำดับ ในจำนวนนี้ธุรกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตโดยสังเกตจากจำนวนผู้ประกอบการที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ คือ ธุรกิจการศึกษา (รายงานวิจัยการพัฒนากลยุทธ์การตลาดธุรกิจแฟรนไชส์สู่สากล ภายใต้โครงการพัฒนาและสร้างโอกาสทางการตลาดธุรกิจแฟรนไชส์ ปี 2556, 2556)

โรงเรียนกวดวิชาเป็นโรงเรียนที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมความรู้บางรายวิชาตามหลักสูตรพื้นฐาน จัดเป็นโรงเรียนนอกระบบที่มีการจัดการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในด้านจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา การวัดและการประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการศึกษา (พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550) โรงเรียนกวดวิชาในปัจจุบันมีรูปแบบของการเรียนการสอนที่เปลี่ยนแปลงไปตามระบบการศึกษา จากเดิมที่เน้นการกวดวิชาเพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัยชื่อดัง ในช่วงก่อนสอบประมาณ 1-2 เดือน กลายมาเป็นการกวดวิชาตลอดทั้งปี ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเพื่อเตรียมความพร้อมสอบเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา และขยายขอบเขตไปถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อสอบเข้าศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อสอบคัดเลือกเข้าในโรงเรียนชื่อดังที่มีการแข่งขันสูง (เอกอมร เอี่ยมศิริรักษ์, 2555) ดังเช่น โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน โรงเรียนสวนกุหลาบ โรงเรียนสตรีวิทยา โรงเรียนเตรียมทหาร เป็นต้น

ในปัจจุบัน โรงเรียนกวดวิชาแบบใช้ครูเป็นผู้สอนที่มีจำนวนสาขามากกว่า 10 สาขา เช่น โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาลัย (RAC) จำนวน 30 สาขา โรงเรียนกวดวิชามหิตลิตวเตอร (MU TUTOR) จำนวน 11 สาขา สถาบัน ศิ กวดวิชา จำนวน 27 สาขา ฯลฯ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560: 4) ล้วนแต่เป็นโรงเรียนที่บริหารในรูปแบบแฟรนไชส์ ในทางกลับกันโรงเรียนกวดวิชาแบบใช้ครูเป็นผู้สอนที่บริหารจัดการในระบบปกติหรือบริหารแบบเจ้าของคนเดียวกลับมีจำนวนสาขาไม่เกิน 3 สาขา เนื่องจากโรงเรียนกวดวิชาเป็นผู้ให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนซึ่งต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์ จึงสามารถควบคุมคุณภาพได้ยากกว่าธุรกิจผลิตสินค้าหรือธุรกิจซื้อขายไป โดยเฉพาะการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบสอนสดหรือสอนแบบใช้ครูเป็นผู้สอน ทำให้การเพิ่มจำนวนห้องเรียน หรือการขยายสาขาเป็นไปได้ยาก และผู้บริหารโรงเรียนต้องประสบปัญหาการควบคุมคุณภาพการสอน

โรงเรียนกวดวิชาเป็นหนึ่งในธุรกิจที่สามารถพัฒนาเข้าสู่ระบบแฟรนไชส์ได้ ซึ่งการขยายสาขาและบริหารจัดการในรูปแบบแฟรนไชส์ จะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบเชิงแข่งขัน เช่น การลดต้นทุน (Cost Leadership) การสร้างความแตกต่าง (Differentiation) และการมุ่งตลาดเฉพาะกลุ่ม (Focus) (Porter, M.E. 1998) รวมถึงสามารถเพิ่มจำนวนสาขาได้อย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพมาตรฐานเดียวกัน ในปี 2552 กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ได้นำเอากระบวนการประเมินคุณภาพในระบบสากล (Thailand Quality Award: TQA) มาพัฒนาเป็นเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ เพื่อใช้ประเมินองค์กรทางธุรกิจที่อยู่ในรูปแบบแฟรนไชส์ โดยผู้ผ่านการประเมินจะได้รับประกาศเกียรติคุณตราสัญลักษณ์มาตรฐานแฟรนไชส์ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้ที่สนใจซื้อระบบแฟรนไชส์ เกณฑ์การประเมินดังกล่าว ได้แบ่งเป็น 7 ด้าน คือ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นบุคลากร 6) การจัดการกระบวนการ 7) ผลลัพธ์ทางธุรกิจ ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวได้นำมาใช้ประเมินธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาที่เป็นแฟรนไชส์เช่นกัน โดยผลการประเมินพบว่า โรงเรียนกวดวิชาที่ได้รับรางวัลเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์มีเพียง 3 รายเท่านั้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2560) ในขณะที่โรงเรียนกวดวิชาประเภทแฟรนไชส์จำนวนมากยังไม่สามารถบริหารจัดการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็น

ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ เพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับโรงเรียนกวดวิชาในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และเพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการต่อไป

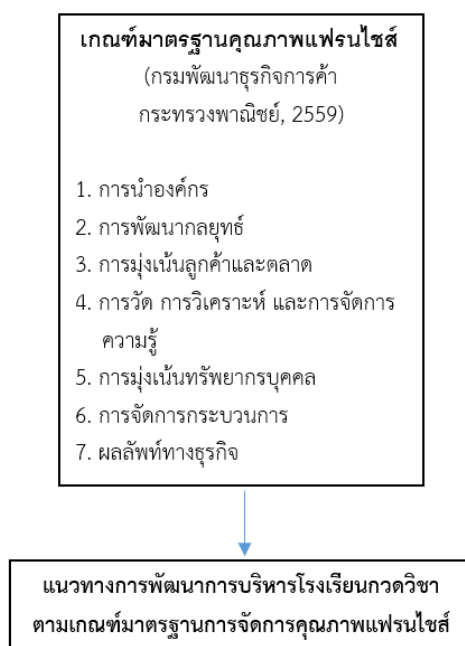
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์
2. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ได้ใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ (Total Quality Franchise Management: TQFM) ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (2559) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. การนำองค์กร (Leadership)
2. การพัฒนากลยุทธ์ (Strategy Development)
3. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด (Customer and Market Focus)
4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management)
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Workforce Focus)
6. การจัดการกระบวนการ (Process Management)
7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ (Business Results)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) วิธีดำเนินการวิจัยมี 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชา ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ โรงเรียนกวดวิชาที่กำลังขายแฟรนไชส์และมีสาขาที่บริหารโดยแฟรนไชส์อย่างน้อย 1 สาขา และเป็นโรงเรียนที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ จำนวน 15 ราย ซึ่งในงานวิจัยนี้ ใช้ประชากรทั้งหมด

ผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหาร คือ เจ้าของแฟรนไชส์ (แฟรนไชส์ซอร์) หรือผู้ซื้อแฟรนไชส์ หรือ ผู้จัดการสาขา รวม 15 ราย 2) กลุ่มบุคลากร จำนวน 45 ราย 3) กลุ่มผู้ปกครอง จำนวน 45 ราย 4) กลุ่มนักเรียน จำนวน 45 ราย รวมทั้งหมด 150 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชา ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์

1) แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารโรงเรียน และบุคลากร จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชา ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 92 ข้อ

2) แบบสอบถามสำหรับผู้ปกครอง และนักเรียน จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชา ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ประกอบด้วยด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด และด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 7 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยออกหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย ไปยังผู้บริหารโรงเรียนผู้ปกครอง ครูและคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

2.นำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยพร้อมแบบสอบถาม จัดส่งให้แต่ละโรงเรียนทางไปรษณีย์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{Modified}$)

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความต้องการจำเป็นของการบริหารโรงเรียนกวดวิชา ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์

นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาหาค่าดัชนีความต้องการจำเป็นของการบริหารโรงเรียนกวดวิชา ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ โดยใช้ $PNI_{Modified}$

ผลการวิจัย

จากการวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัยออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการบริหารโรงเรียนกวดวิชา ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ พบว่า ในภาพรวมทั้งสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสภาพปัจจุบันของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ด้านการนำองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ด้านการนำองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด และด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ตามลำดับ ทั้งนี้ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านการนำองค์กร

ในการพิจารณาภาพรวม พบว่า ทั้งสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ด้านการนำองค์กร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันสูงสุด คือ เจ้าของแฟรนไชส์กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของกลุ่มโรงเรียนอย่างชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันต่ำที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีการสนับสนุนให้โรงเรียนสาขา จัดกิจกรรมพัฒนาสังคม เช่น มอบทุนการศึกษา บริจาคหนังสือ ฯลฯ โดยผู้บริหารโรงเรียนสาขา และบุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงสุด คือ เจ้าของแฟรนไชส์กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของกลุ่มโรงเรียนอย่างชัดเจน และ เจ้าของแฟรนไชส์มีการสื่อสารกับบุคลากรแบบสองทาง เพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร เช่น มีการจัดงานประชุมประจำปี ตรวจเยี่ยมสาขางานสัมมนาประจำปี ฯลฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ข้อ สำนักงานใหญ่มีการสนับสนุนให้โรงเรียนสาขา จัดกิจกรรมพัฒนาสังคม เช่น มอบทุนการศึกษา บริจาคหนังสือ ฯลฯ โดยผู้บริหารโรงเรียนสาขา และบุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วม

1.2 ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ในการพิจารณาภาพรวม พบว่า สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและระดับมากตามลำดับ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันสูงสุด คือ สำนักงานใหญ่มีการแจ้งบุคลากรทุกคนทราบอย่างชัดเจน เมื่อมีการปรับเปลี่ยนแผนงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันต่ำที่สุด คือ โรงเรียนสาขาร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชนจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงสุด คือ สำนักงานใหญ่มีการแจ้งบุคลากรทุกคนทราบอย่างชัดเจน เมื่อมีการปรับเปลี่ยนแผนงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ สำนักงานใหญ่ตั้งวัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์ของกลุ่มโรงเรียน ซึ่งตอบสนองโอกาสในการให้บริการรวมถึงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานและการดำเนินธุรกิจ และ โรงเรียนสาขาร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชนจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์เท่ากันอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

ในการพิจารณาภาพรวม พบว่า สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและ

มากที่สุดตามลำดับ โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันสูงที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีนโยบายให้โรงเรียนสาขา มีระบบวัดความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครอง และนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันต่ำที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีระบบในการประเมินผลความพึงพอใจ และความภาคภูมิใจของผู้ซื้อแฟรนไชส์ เช่น แบบสอบถาม ฯลฯ ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีนโยบายให้โรงเรียนสาขา มีระบบวัดความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครอง และนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีระบบในการประเมินผลความพึงพอใจ และความภาคภูมิใจของผู้ซื้อแฟรนไชส์ เช่น แบบสอบถาม ฯลฯ ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน

1.4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ในการพิจารณาภาพรวม พบว่า สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมากที่สุดตามลำดับ โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันสูงที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีการจัดทำระบบฐานข้อมูล ในการวัดผลการดำเนินงานของโรงเรียนสาขาอย่างเป็นระบบ และทันต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น วิธีการรายงานผลการดำเนินงาน รายงานที่ต้องจัดทำมีการกำหนดช่วงเวลาที่ทำรูปแบบรายงานยอดขายประจำวัน และประจำเดือน ฯลฯ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันต่ำที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีนโยบายให้โรงเรียนสาขาจัดระบบข้อมูลเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินงานโดยรวมของโรงเรียนสาขา เช่น ข้อมูลรายรับค่าเรียน ฐานข้อมูลนักเรียนและผู้ปกครองข้อมูลระบบงานภายใน ข้อมูลด้านการเรียนรู้และพัฒนา ฯลฯ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีนโยบายให้โรงเรียนสาขา จัดทำเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถให้บุคลากร ผู้ซื้อแฟรนไชส์ผู้ปกครองและนักเรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นไปตามความต้องการ และ สำนักงานใหญ่มีนโยบายให้โรงเรียนสาขา จัดทำระบบสารสนเทศที่มีระบบป้องกัน ซึ่งผู้ซื้อแฟรนไชส์ บุคลากร ผู้ปกครองและนักเรียนสามารถเชื่อถือได้ ใช้งานได้ง่าย และสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งมีความเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์เท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีนโยบายให้โรงเรียนสาขาจัดระบบข้อมูลเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินงานโดยรวมของโรงเรียนสาขา เช่น ข้อมูลรายรับค่าเรียน ฐานข้อมูลนักเรียนและผู้ปกครองข้อมูลระบบงานภายใน ข้อมูลด้านการเรียนรู้และพัฒนา ฯลฯ

1.5 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ในการพิจารณาภาพรวม พบว่า ทั้งสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันสูงที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีการกำหนดคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งงาน เช่น วุฒิการศึกษา ทักษะ และประสบการณ์ อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันต่ำที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีการพิจารณาอัตราค่าจ้าง/ตำแหน่งงานของบุคลากรทั้งในกลุ่มโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีนโยบายให้โรงเรียนสาขาจัดเตรียมทรัพยากรต่างๆที่จำเป็น เพื่อให้มีความปลอดภัยในที่ทำงาน เช่น กล้องปฐมพยาบาล ไม่มีเฟอร์นิเจอร์หรืออุปกรณ์ที่เป็นอันตรายต่อเด็กเล็ก ฯลฯ รองลงมา คือ สำนักงานใหญ่มีระบบการเรียนรู้สำหรับบุคลากร ผู้บริหารและผู้ซื้อ แฟรนไชส์ เช่น การอบรมประจำปี หลักสูตรมาตรฐานในการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาหลักสูตรใหม่ๆให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์

ต่ำที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีการจัดการความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรและมีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้หน้า

1.6 ด้านการจัดการกระบวนการ

ในการพิจารณาภาพรวม พบว่า สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ด้านการจัดการกระบวนการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันสูงสุด คือ สำนักงานใหญ่ ผู้ซื้อแฟรนไชส์ และผู้จัดการสาขา สื่อสารคู่มือปฏิบัติงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ และ สำนักงานใหญ่กำหนดกระบวนการทำงานหลักไว้ในคู่มือปฏิบัติงาน โดยจัดทำเป็นเอกสาร เช่น มีการอนุมัติ โดยผู้มีอำนาจก่อนนำไปใช้งาน มีการระบุสถานะของเอกสาร เพื่อความทันสมัย มีระบบการแจกจ่าย ควบคุมเอกสาร ระบบการแก้ไขเอกสาร ระยะเวลาการจัดเก็บเอกสาร ฯลฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันเท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันต่ำที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และบันทึกเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉิน เช่น เมื่อเกิดอัคคีภัย เมื่อมีคำสั่งจากราชการหรือเจ้าของพื้นที่ให้ปิดโรงเรียนกะทันหัน ฯลฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงสุด คือ สำนักงานใหญ่ ผู้ซื้อแฟรนไชส์ และผู้จัดการสาขา สื่อสารคู่มือปฏิบัติงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุดสำนักงานใหญ่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และบันทึกเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉิน เช่น เมื่อเกิดอัคคีภัย เมื่อมีคำสั่งจากราชการหรือเจ้าของพื้นที่ให้ปิดโรงเรียนกะทันหัน ฯลฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน

1.7 ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ

ในการพิจารณาภาพรวม พบว่า สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันสูงสุด คือ โรงเรียนสาขามีสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย ในสถานที่ทำงาน และมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น มีแสงสว่างเพียงพอไม่มีเสียงดังรบกวน ขณะสอน ไม่มีอุปกรณ์ ที่เป็นอันตรายต่อเด็ก ฯลฯ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันต่ำที่สุด คือ กลุ่มโรงเรียนมีจำนวนสาขาเพิ่มขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงสุด คือ โรงเรียนสาขามีสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย ในสถานที่ทำงาน และมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น มีแสงสว่างเพียงพอไม่มีเสียงดังรบกวนขณะสอน ไม่มีอุปกรณ์ ที่เป็นอันตรายต่อเด็ก ฯลฯ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ กลุ่มโรงเรียนมีจำนวนสาขาเพิ่มขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 2 ความต้องการจำเป็นของการบริหารโรงเรียนกวดวิชา ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ พบว่า ผลการจัดลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ พบว่า ด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล รองลงมา คือ ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านการนำองค์กร ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ทั้งนี้ด้านผลลัพธ์ธุรกิจมีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านการนำองค์กร

ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีการสนับสนุนให้โรงเรียนสาขาจัดกิจกรรมพัฒนาสังคม เช่น มอบทุนการศึกษา บริจาคหนังสือ ฯลฯ โดยผู้บริหารโรงเรียนสาขา และบุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วม ส่วนข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นที่ต่ำที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีนโยบายให้โรงเรียน

สาขา ดำเนินงานโดยยึดหลักหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ คือ คุณธรรม นิติธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม รับผิดชอบ และความคุ้มค่า

2.2 ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่ระบุกรอบเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ของกลุ่มโรงเรียนไว้อย่างครบถ้วน ส่วนข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นที่ต่ำที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน ให้กับโรงเรียนสาขา ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

2.3 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีนโยบายให้โรงเรียนสาขาจัดทำระบบในการประเมินผลความพึงพอใจและความรักดีของนักเรียนและผู้ปกครอง เช่น แบบสอบถามการกด Like ใน Facebook การประเมินผล ณ จุดให้บริการ ฯลฯ ส่วนข้อที่มีค่าดัชนี ความต้องการจำเป็นที่ต่ำที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีนโยบายให้โรงเรียนสาขามีระบบในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปกครองและนักเรียนอย่างเป็นขั้นเป็นตอน เช่น หน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์แนะแนว ศูนย์บริการนักเรียนและผู้ปกครอง (Customer Service) ฯลฯ

2.4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีการจัดการอบรมให้ความรู้ด้านข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียน แก่ผู้ซื้อแฟรนไชส์ บุคลากร ผู้ปกครองและนักเรียนอย่างต่อเนื่อง ส่วนข้อที่มีค่าดัชนี ความต้องการจำเป็นที่ต่ำที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีนโยบายให้โรงเรียนสาขาจัดระบบข้อมูลเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินงานโดยรวมของโรงเรียนสาขา เช่น ข้อมูลรายรับค่าเรียน ฐานข้อมูลนักเรียนและผู้ปกครองข้อมูลระบบงานภายใน ข้อมูลด้านการเรียนรู้และพัฒนา ฯลฯ

2.5 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีการพิจารณาอัตราค่าจ้าง/ตำแหน่งงานของบุคลากรทั้งในกลุ่มโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง ส่วนข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นที่ต่ำที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีการกำหนดคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งงาน เช่น วุฒิการศึกษา ทักษะ และประสบการณ์

2.6 ด้านการจัดการกระบวนการ

ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและบันทึกเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉิน เช่น เมื่อเกิดอัคคีภัย เมื่อมีคำสั่งจากราชการหรือเจ้าของพื้นที่ให้ปิดโรงเรียนกะทันหัน ฯลฯ ส่วนข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นที่ต่ำที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีการกำหนดความสามารถหลักของบุคลากร เช่น ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ความเป็นผู้นำทีม จิตสำนึกในการให้บริการ รับผิดชอบต่อ ฯลฯ ซึ่งสัมพันธ์กับพันธกิจ บรรยาการการแข่งขันและแผนการปฏิบัติงาน

2.7 ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ

ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านธุรกิจ และการเรียนการสอนของโรงเรียนสาขา เช่น รายรับ อัตราการสอบเข้าเรียนต่อ อัตราการสอบผ่าน/สอบตกของนักเรียน อัตราการการลงทะเบียนเรียนต่อของนักเรียน ฯลฯ และ สำนักงานใหญ่มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ปกครอง และนักเรียนเกี่ยวกับโรงเรียนหลักสูตรและคอร์สเรียน ซึ่งค่าดัชนีความต้องการจำเป็นเท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นที่ต่ำที่สุด คือ โรงเรียนสาขามีสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น มีแสงสว่างเพียงพอไม่มีเสียงดังรบกวนขณะสอน ไม่มีอุปกรณ์ ที่เป็นอันตรายต่อเด็ก ฯลฯ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์

ผลวิจัย พบว่า สภาพปัจจุบันของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์เป็นเกณฑ์ที่เป็นที่รู้จักในกลุ่มเจ้าของแฟรนไชส์ ตามวัตถุประสงค์ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ต้องการเผยแพร่ให้กิจการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการคุณภาพของธุรกิจ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560: 4) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการนำองค์กร

ผลการวิจัย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์สูงสุด คือ เจ้าของแฟรนไชส์กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของกลุ่มโรงเรียนอย่างชัดเจน อาจเนื่องมาจากการบริหารโรงเรียนกวดวิชาในรูปแบบแฟรนไชส์ที่มีหลายสาขา จัดเป็นการบริหารองค์กรขนาดใหญ่ จึงต้องอาศัยความชัดเจนของนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ซึ่งเป็นแกนหลักในการกำหนดกรอบแนวคิดในการบริหารงาน และการให้บริการลูกค้า สอดคล้องกับ Glickman, Gordon and Ross-Gordon (2001) ซึ่งกล่าวว่า การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันและปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์อย่างต่อเนื่องเป็นคุณลักษณะของโรงเรียนที่ประสบผลสำเร็จในการบริหารงาน และสอดคล้องกับวีรยุทธ ชาติกาญจน์ (2551) ที่กล่าวว่า วิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร นั้นยังเป็นเกณฑ์ในการกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จขององค์กร

2. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ในการพิจารณาภาพรวม พบว่า สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากเจ้าของแฟรนไชส์โรงเรียนกวดวิชาเป็นผู้บริหารที่ผ่านประสบการณ์ในธุรกิจโรงเรียนกวดวิชามาหลายปี จึงสามารถวางแผนกลยุทธ์ในช่วงต่างๆของปี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานใหญ่มีการแจ้งบุคลากรทุกคนทราบอย่างชัดเจน เมื่อมีการปรับเปลี่ยนแผนงาน อาจเนื่องมาจากโรงเรียนกวดวิชาในรูปแบบแฟรนไชส์เป็นธุรกิจที่มีคู่แข่งมาก และได้รับผลกระทบจากสภาพเศรษฐกิจ นโยบายของรัฐบาลและพฤติกรรมผู้บริโภคค่อนข้างมาก โรงเรียนกวดวิชาในรูปแบบแฟรนไชส์จึงมีการปรับเปลี่ยนแผนงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารที่ชัดเจน รวดเร็ว และเป็นเอกภาพเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ในภาวะปัจจุบัน

3. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

ในการพิจารณาภาพรวม พบว่า สภาพปัจจุบันของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากโรงเรียนกวดวิชาประเภทแฟรนไชส์เป็นธุรกิจเอกชน แบรินด์แฟรนไชส์ต้องได้รับการยอมรับว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โรงเรียนกวดวิชาจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไปได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับสถาบันคีนันแห่งเอเชีย (2557) ซึ่งกล่าวว่า ผู้ให้สิทธิต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและตลาดที่เปลี่ยนแปลงและเกิดขึ้นใหม่ รวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่มี

ผลต่อความพึงพอใจและความรักดีของลูกค้า ผู้ให้สิทธิ์ต้องรับฟังเสียงของลูกค้าและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในตลาดอยู่เสมอ

4. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ผลการวิจัยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันสูงที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีการจัดทำระบบฐานข้อมูล ในการวัดผลการดำเนินงานของโรงเรียนสาขาอย่างเป็นระบบ และทันต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น วิธีการรายงานผลการดำเนินงาน รายงานที่ต้องจัดทำมีการกำหนดช่วงเวลาที่ทำ รูปแบบรายงานยอดขายประจำวัน และประจำเดือน ฯลฯ อาจเนื่องมาจาก ข้อมูลในการวัดผลการดำเนินงานมีความจำเป็นในการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดนโยบายต่างๆได้อย่างทันทั่วทั้งที่ สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ระบบฐานข้อมูลช่วยในการสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้

5. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ผลวิจัย พบว่า ข้อที่มีสภาพปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สำนักงานใหญ่มีการกำหนดคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งงาน เช่น วุฒิการศึกษา ทักษะ และประสบการณ์ อาจเนื่องมาจาก กระทรวงศึกษาธิการมีการกำหนดคุณสมบัติของครูและเจ้าหน้าที่ประจำห้องเรียนในโรงเรียนกวดวิชา ครูจะต้องมีความรู้ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ และเจ้าหน้าที่ประจำห้องเรียนต้องมีความรู้ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2545)

6. ด้านการจัดการกระบวนการ

ผลวิจัย พบว่า สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ ด้านการจัดการกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ธุรกิจแฟรนไชส์เป็นธุรกิจที่เจ้าของแฟรนไชส์ต้องแบ่งหน้าที่ในการบริหารงานและการประกอบธุรกิจไปยังผู้ซื้อแฟรนไชส์และบุคลากรอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับ ธัชพงษ์ อภิรักษ์นันท์ชัย (2557) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้บริโภคที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการ คือ แฟรนไชส์มีระบบการจัดการที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ

7. ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ

ผลวิจัย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์สูงที่สุด คือ โรงเรียนสาขามีสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย ในสถานที่ทำงาน และมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น มีแสงสว่างเพียงพอไม่มีเสียงดังรบกวนขณะสอน ไม่มีอุปกรณ์ ที่เป็นอันตรายต่อเด็ก ฯลฯ อาจเนื่องมาจากโรงเรียนกวดวิชาเป็นธุรกิจบริการทำให้ผู้ซื้อใช้การประเมินคุณภาพของโรงเรียนกวดวิชาโดยใช้ข้อมูลทางกายภาพอื่นๆ เช่น รูปแบบหน้าร้าน โรงเรียนกวดวิชาจึงต้องจัดบรรยากาศและการตกแต่งให้ดึงดูดผู้ปกครองและนักเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณธิดา บุญทน (2556) ซึ่งพบว่า ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย นักเรียนให้ความสำคัญกับสถานที่เรียนที่มีบรรยากาศดี ปลอดภัย และเหมาะสมแก่การเรียนการสอนเป็นอันดับแรก

2. ความต้องการจำเป็นของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์

เมื่อพิจารณาถึงความต้องการจำเป็นในการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแฟรนไชส์ พบว่า ด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ได้แก่ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล อาจเนื่องมาจากธุรกิจแฟรนไชส์เป็นธุรกิจที่มีระบบการบริหารงานชัดเจน จึงไม่ต้องอาศัยความสามารถเฉพาะตัวของบุคลากร

มากนัก โดยเฉพาะตำแหน่งพนักงานธุรการหรือเจ้าหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ดังนั้นโดยทั่วไป ธุรกิจแฟรนไชส์จึงไม่มุ่งเน้นการดูแลบุคลากร เพราะเมื่อบุคลากรลาออก ก็สามารถสรรหาบุคลากรมาทดแทนได้เสมอ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลการวิจัยดังนี้

1. ด้านการนำองค์กร

ผลการวิจัย พบว่า ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีการสนับสนุนให้โรงเรียนสาขา จัดกิจกรรมพัฒนาสังคม เช่น มอบทุนการศึกษา บริจาคหนังสือ ฯลฯ โดยผู้บริหารโรงเรียนสาขา และบุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วม อาจเนื่องมาจากโรงเรียนกวตริชาจัดเป็นธุรกิจเอกชนซึ่งมุ่งแสวงหาผลกำไรเป็นหลัก และเป็นธุรกิจที่สามารถดำรงอยู่ได้โดยไม่ต้องพึ่งพาชุมชนรอบข้างมากนัก จึงไม่ค่อยจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับชุมชนรอบข้าง สอดคล้องกับ เอกอมร เอี่ยมศิริรักษ์ (2555) ที่กล่าวว่า ธุรกิจโรงเรียนกวตริชาควรมีแนวโน้มไปสู่การเป็นองค์กรที่ดั่งาม ดำเนินธุรกิจภายใต้คุณธรรม จริยธรรม ตามปรัชญาการศึกษาที่ไม่มุ่งแสวงหากำไรส่วนตน แต่เน้นสร้างกำไรให้แก่สังคม

2. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ผลการวิจัย พบว่า ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่ระบอบเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ของกลุ่มโรงเรียนไว้อย่างครบถ้วน อาจเนื่องมาจากโรงเรียนกวตริชาในรูปแบบแฟรนไชส์มีหลายสาขา และต้องทำงานร่วมกันระหว่างคนจำนวนมาก การระบอบเวลาต่างๆ จะทำให้การประสานงานราบรื่นมากขึ้น สอดคล้องกับ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2559) ที่กล่าวว่า การวางแผนที่มีประสิทธิภาพจะสามารถป้องกันมิให้เกิดปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมาได้

3. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

ผลการวิจัย พบว่า ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีนโยบายให้โรงเรียนสาขาจัดทำระบบในการประเมินผลความพึงพอใจและความภักดีของนักเรียนและผู้ปกครอง เช่น แบบสอบถามการกดLike ใน Facebook การประเมินผล ณ จุดให้บริการ ฯลฯ สอดคล้องกับเสาวภาคย์ ปฐมพลฤษวงษ์ (2558) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกรักหรือทัศนคติที่ดีต่อผู้ปกครองนักเรียน เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปกครองนักเรียนกับโรงเรียน เพื่อช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ผลการวิจัย พบว่า ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีการจัดการอบรมให้ความรู้ด้านข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียน แก่ผู้ซื้อแฟรนไชส์ บุคลากร ผู้ปกครองและนักเรียนอย่างต่อเนื่อง อาจเนื่องมาจากโรงเรียนกวตริชาในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีต่างๆมาใช้ทั้งในการเรียนการสอน และการให้บริการ ทำให้ผู้ซื้อแฟรนไชส์ บุคลากร ผู้ปกครองและนักเรียนต้องมีการปรับตัว สำนักงานใหญ่จึงควรจัดการอบรมให้บุคคลกลุ่มดังกล่าว สอดคล้องกับนรพันธ์ ธนาปกิจ (2552) ที่กล่าวว่า รูปแบบผ่านสื่อบันทึกการสอน ซึ่งได้รับความนิยมสูงมากในรอบทศวรรษที่ผ่านมา โดยมักจะใช้ในโรงเรียนกวตริชาที่ครูผู้สอนได้รับความนิยมสูง มีการเปิดอบรมการสอนจำนวนมาก ผ่านสาขาในพื้นที่ต่างๆ ในประเทศ โดยใช้วิธีการบันทึกการสอนสดลงในอุปกรณ์บันทึกภาพและเสียง

5. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ผลการวิจัย พบว่า ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีการพิจารณาอัตราค่าจ้าง/ตำแหน่งงานของบุคลากรทั้งในกลุ่มโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง อาจเนื่องมาจากโรงเรียนกวดวิชาเป็นธุรกิจบริการที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก อีกทั้งบุคลากรครูผู้สอนจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะวิชา จึงมีปัญหาขาดแคลนบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การวางแผนอัตราค่าจ้าง/ตำแหน่งงานของบุคลากรในโรงเรียนกวดวิชาจึงเป็นเรื่องสำคัญ

6. ด้านการจัดการกระบวนการ

ผลการวิจัย พบว่า ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแก้ไขข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน ซึ่งรวมถึงการหาสาเหตุของความบกพร่องและมีการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ อาจเนื่องมาจากโรงเรียนกวดวิชามุ่งเน้นการปฏิบัติงานประจำวันและแก้ไขข้อผิดพลาดเฉพาะหน้า โดยไม่เน้นการรวบรวมองค์ความรู้หรือการทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ สอดคล้องกับมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ (2557 : 34) ที่กำหนดให้ “โรงเรียนกวดวิชาที่มีคู่มือปฏิบัติงานของโรงเรียนชัดเจนครบตามโครงสร้างการบริหารงานของโรงเรียน” จะได้รับการประเมินมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนนอกระบบ ในระดับดีมาก ตาม “มาตรฐานที่ 9 ระบบการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ ตัวบ่งชี้ที่ 9.1”

7. ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ

ผลการวิจัย พบว่า ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีการวัดผลการดำเนินด้านธุรกิจ และการเรียนการสอนของโรงเรียนสาขา เช่น รายรับอัตราการสอบเข้าเรียนต่อ อัตราการสอบผ่าน/สอบตกของนักเรียน อัตราการการลงทะเบียนเรียนต่อของนักเรียน ฯลฯ อาจเนื่องมาจากผู้ปกครองและนักเรียนที่มาเรียนกวดวิชามีความคาดหวังจากการลงทะเบียนเรียน คือ ต้องการสอบเข้าเรียนต่อได้ตามต้องการ หรือ ได้คะแนนที่โรงเรียนดีขึ้น การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนจึงมีความสำคัญต่อชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าของแฟรนไชส์ควรการประชุมพิเศษ การติดตามประชาสัมพันธ์ การทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมในช่วงประชุม หรือ Morning talk ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของกลุ่มโรงเรียนอย่างชัดเจน

เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ด้านการนำองค์กร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงที่สุด คือ เจ้าของแฟรนไชส์กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของกลุ่มโรงเรียนอย่างชัดเจน

2. สำนักงานใหญ่ควรจัดกิจกรรมหรือสนับสนุนให้โรงเรียนสาขาจัดกิจกรรมและมิงงบประมาณ เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม เช่น มอบทุนการศึกษา บริจาคหนังสือ การให้บุคลากรบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่วนรวม การสอนคนตาบอดหรือคนพิการหรือเด็กกำพร้า เป็นต้น

เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผลการจัดลำดับความต้องการจำเป็นในด้านการนำองค์กร ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีการสนับสนุนให้โรงเรียนสาขา จัดกิจกรรมพัฒนาสังคม เช่น มอบทุนการศึกษา บริจาคหนังสือ ฯลฯ โดยผู้บริหารโรงเรียนสาขา และบุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วม

3. สำนักงานใหญ่ควรจัดการอบรมให้ความรู้ด้านข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียน แก่ผู้ซื้อแฟรนไชส์ บุคลากร ผู้ปกครองและนักเรียนอย่างต่อเนื่อง ผ่านทางวิธีการต่างๆ เช่น จัดการอบรมสัมมนา กำหนดตัวผู้รับผิดชอบในการแนะนำวิธีการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ การให้ความรู้โดยใช้ VDO Presentation ฯลฯ

เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผลการจัดลำดับความต้องการจำเป็นในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ พบว่า ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีการจัดการอบรมให้ความรู้ด้านข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียน แก่ผู้ซื้อแฟรนไชส์ บุคลากร ผู้ปกครองและนักเรียนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมของโรงเรียนกวดวิชา

สืบเนื่องมาจากการวิจัยพบว่า การบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพแฟรนไชส์ ด้านการนำองค์กร ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีการสนับสนุนให้โรงเรียนสาขา จัดกิจกรรมพัฒนาสังคม เช่น มอบทุนการศึกษา บริจาคหนังสือ ฯลฯ โดยผู้บริหารโรงเรียนสาขา และบุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วม ประกอบกับผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นว่า โรงเรียนกวดวิชาควรจัดกิจกรรมพัฒนาสังคม ซึ่งจะส่งผลดีทั้งด้านยอดขายและภาพลักษณ์ของโรงเรียน และทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมอีกด้วย

2.2 ควรศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างโรงเรียนสาขากับผู้ปกครองและชุมชน

สืบเนื่องมาจากการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของการบริหารโรงเรียนกวดวิชาตามเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพแฟรนไชส์ ด้านการพัฒนาหลักสูตร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ โรงเรียนสาขาร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชนจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

2.3 ควรศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและผู้ปกครองในโรงเรียนกวดวิชา

สืบเนื่องมาจากการจัดลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารโรงเรียนกวดวิชา ตามเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพแฟรนไชส์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ สำนักงานใหญ่มีนโยบายให้โรงเรียนสาขาจัดทำระบบในการประเมินผลความพึงพอใจและความภักดีของนักเรียนและผู้ปกครอง ประกอบกับผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นว่า โรงเรียนกวดวิชาเป็นธุรกิจที่มีเป้าหมายในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ดังนั้นการประเมินผลความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองจึงเป็นสิ่งสำคัญ

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2556). รายงานวิจัยการพัฒนาหลักสูตรการตลาดธุรกิจแฟรนไชส์สู่สากล ภายใต้โครงการพัฒนาและสร้างโอกาสทางการตลาดธุรกิจแฟรนไชส์ ปี 2556. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2560). คู่มือการพัฒนาธุรกิจแฟรนไชส์ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจในระบบแฟรนไชส์. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.
- ธัชพงษ์ อภิรักษ์นันท์ชัย. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้บริโภคที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). ระบบฐานข้อมูลค่านิยมตัวชี้วัดและ

คลังข้อมูลสารสนเทศ สำหรับการประเมินผลการจัดการศึกษาของประเทศ. กรุงเทพฯ:

กระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2545). ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการ
กำหนดมาตรฐานโรงเรียนเอกชนประเภททกววิชา พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

เสาวภาคย์ ปฐมพฤษ์วงศ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนใน
อำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยบูรพา).

วีรยุทธ ชาศะกาญจน์. (2551). เทคนิคการบริหารสำหรับนักบริหารการศึกษามืออาชีพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรุณดี บุญทน. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนทกววิชาของนักเรียนมัธยมปลาย ในอำเภอ
เมือง จังหวัดลำปาง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารมหาวิทยาลัยเนชั่น).

เอกอมร เอี่ยมศิริรักษ์. (2555). กลยุทธ์การบริหารโรงเรียนทกววิชาเพื่อส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารมหาวิทยาลัย).

ภาษาอังกฤษ

Glickman, Gordon and Ross-Gordon. (2001). *SuperVision and Instructional Leadership: A
Developmental Approach*. Texas: Allyn & Bacon.

Porter, M. E. (1998). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and
Competitors*. New York: Free Press.