

ชื่อเรื่องการค้าค้นคว้าแบบอิสระ      ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจเอสทีเฮาส์ ในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน      นายวงศ์ปิติ พิทักษากุลเกษม

ปริญญา      บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ณภาพร ณ เชียงใหม่      ประธานกรรมการ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน      กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจเอสทีเฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาตามองค์ประกอบ 5 ด้านคือ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ และด้านอื่นๆ มีแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ประกอบธุรกิจเอสทีเฮาส์ จำนวน 86 ราย มีผู้ตอบกลับจำนวน 52 ราย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจมากกว่า 5 ปี มีจำนวนพนักงาน 1-5 คน จำนวนห้องพัก 10-30 ห้อง ลูกค้าหลักเป็นชาวต่างชาติ และมียอดขายและกำไรสุทธิไม่เกิน 1 ล้านบาทและ 5 แสนบาทต่อปี ตามลำดับ

ความสำเร็จในภาพรวมของธุรกิจอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ และด้านลูกค้า มีความสำเร็จระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ มีความสำเร็จในระดับมาก โดยมีปัจจัยเรื่อง การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า จำนวนพนักงานเหมาะสม การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน พนักงานมีความชำนาญ สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ การให้บริการที่รวดเร็ว การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชนหรือสังคม เงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ มีความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร มีหนี้สูญน้อย และจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มมากขึ้น เป็นปัจจัยที่ประสบความสำเร็จในระดับมาก

ส่วนปัจจัยเรื่อง การแข่งขันด้านราคา จำนวนคู่แข่งเพิ่มสูงขึ้น และจำนวนห้องพักที่จำกัด เป็นปัจจัยที่ธุรกิจเอสทีเฮาส์ประสบปัญหาหนักที่สุด

**Independent Study Title** Critical Success Factors of Guesthouse Business  
in Mueang District Chiang Mai Province.

**Author** Mr. Wongpiti Pitaksakulkasam

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate. Prof. Napapon Na Chiangmai Chairperson

Assistant. Prof. Theerakiti Navaratana Na Ayudhya Member

**ABSTRACT**

In this study, there were 5 primary success factors of running a guesthouse business in Mueang District, Chiang Mai Province: customers, internal process, financial, learning and innovation and other factors. Critical success factors and SWOT analysis (strength, weakness, opportunity and treat) were the concepts used in the study. The data was collected from questionnaires completed by 52 guesthouse businessmen out of 86 distributed.

The findings showed that most respondent were a business owner operating for more than 5 year, employed 1-5 people with for 10-30 rooms, main customers were foreigners. Total sales and profits of their business were less than 1 million baht and 500,000 baht per year respectively.

In addition, the overall success level of the surveyed business was moderate. In aspects of financial, internal process, learning and innovation and customers were successful at medium level. While other factors was successful at high level. The level including safety system, number of appropriate employees, labor law practice, employee skills, good employee retention, fast service, customer satisfaction, noncompliant from customer and society, adequate working capital, low cost service, no bad debt, an increase in number of new customers were successful at high level.

Moreover, price competition, an increase in competitors and limited room were mentioned as the most problematic of a guesthouse business.