

176420

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจเกสท์เฮาส์ ในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางวงศ์ปีติ พิทักษ์ญาณกุลเกย์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์นภพ ณ เชียงใหม่ ประธานกรรมการ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรกิติ นวัตคน ณ อุบลฯ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจเกสท์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษา  
ตามองค์ประกอบ 5 ด้านคือ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน ด้านนวัตกรรมและการ  
เรียนรู้ และด้านอื่นๆ มีแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และการวิเคราะห์จุดแข็ง  
จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ประกอบธุรกิจเกสท์เฮาส์  
จำนวน 86 ราย มีผู้ตอบกลับจำนวน 52 ราย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจมากกว่า 5 ปี มีจำนวน  
พนักงาน 1-5 คน จำนวนห้องพัก 10-30 ห้อง ลูกค้าหลักเป็นชาวต่างชาติ และมีข้อด้วยและกำไ  
สุทธิไม่เกิน 1 ล้านบาทและ 5 แสนบาทต่อปี ตามลำดับ

ความสำเร็จในภาพรวมของธุรกิจอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ด้านการเงิน ด้าน  
กระบวนการภายใน ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ และด้านลูกค้า มีความสำเร็จระดับปานกลาง  
ส่วนด้านอื่นๆ มีความสำเร็จในระดับมาก โดยมีปัจจัยเรื่อง การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า  
จำนวนพนักงานเหมาะสม การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน พนักงานมีความชำนาญ สามารถตักขยา  
พนักงานที่ดีได้ การให้บริการที่รวดเร็ว การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ไม่มีข้อร้องเรียนจาก  
ชุมชนหรือสังคม เงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ มีความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร มีหนี้สุญน้อย และ  
จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มมากขึ้น เป็นปัจจัยที่ประสบความสำเร็จในระดับมาก

ส่วนปัจจัยเรื่อง การแข่งขันด้านราคา จำนวนคู่แข่งเพิ่มสูงขึ้น และจำนวนห้องพักที่จำกัด  
เป็นปัจจัยที่ธุรกิจเกสท์เฮาส์ประสบปัญหานากที่สุด

176420

### **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. Theerakitti	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.