

ชื่อเรื่อง	ดูยภาพแห่งความสำเร็จของธุรกิจเอสทีเฮาส์ในเขต อ.เมือง จ.เชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาว สุจินลิตา มาระวิชัย
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์เอนก ชิตเกษร
วันที่อนุมัติผลงาน	20 มิถุนายน 2559
จำนวนหน้า	71
คำสำคัญ	ดูยภาพแห่งความสำเร็จ ธุรกิจเอสทีเฮาส์

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ดูยภาพแห่งความสำเร็จของธุรกิจเอสทีเฮาส์ในเขต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงภาพแห่งความสำเร็จของธุรกิจเอสทีเฮาส์ ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้ประกอบการชาวไทยที่ดำเนินกิจการเอสทีเฮาส์ ใน อ.เมือง จ.เชียงใหม่ และมีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 140 คน การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามโดยมีระยะเวลาเก็บแบบสอบถามระหว่างวันที่ 16 เมษายน 2559 ถึง 13 พฤษภาคม 2559 สถิติที่ใช้วิเคราะห์เครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติเชิงอนุมาน และสถิติ F-test

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายและอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี เป็นส่วนมาก ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งผู้จัดการ/เจ้าของกิจการในเอสทีเฮาส์ โดยมีประสบการณ์ในการทำงานด้านเอสทีเฮาส์เป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี และมีอายุงานการทำงานในตำแหน่งเป็นระยะเวลา 3 - 6 ปี ธุรกิจเอสทีเฮาส์ที่ทำการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 1-20 ห้อง มีราคาห้องพักต่อคืนอยู่ในช่วง 500 1,000 บาท ได้ดำเนินกิจการมาแล้วเป็นระยะเวลา 3 6 ปี มีกลุ่มลูกค้าหลักของกิจการเป็นชาวยุโรป มีการจ้างพนักงานทั้งหมดจำนวน 3 4 คน มีมูลค่ารวมของสินทรัพย์ถาวรทั้งหมดโดยประมาณ (รวมที่ดิน) 10 20 ล้านบาท และมีรายได้รวมต่อปีในปีที่ผ่านมาโดยประมาณในช่วง 1 2 ล้านบาท

จากการศึกษาคุณภาพแห่งความสำเร็จของธุรกิจเอสเอ็มอีในเขต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการภายใน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านการเรียนรู้และเติบโต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และด้านการเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยย่อยในด้านลูกค้าในแต่ละประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด ได้แก่ ยอดจองห้องพักเต็มในหน้าเทศกาล จำนวนลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น รักษาฐานลูกค้าเก่าไว้ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจเอสเอ็มอีในเขต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ผู้ประกอบการควรใส่ใจในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจและลูกค้าจะแนะนำบอกต่อเพื่อน ครอบครัวญาติพี่น้อง ซึ่งจะเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการในธุรกิจเอสเอ็มอีเพิ่มมากขึ้น และให้ความสำคัญตามความสำเร็จด้านการเงิน และสำรวจราคาของเอสเอ็มอีคู่แข่งว่าธุรกิจของคู่แข่งราคาสูงหรือต่ำกว่ามากน้อยเพียงใด เพื่อนำมาปรับราคาให้เหมาะสมกับธุรกิจของตนเอง ควรมีการจัดระบบและวางแผนงานในการจัดการการจองห้องพักให้ดี เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาห้องพักไม่เพียงพอกับยอดจอง หรือการมีห้องพักว่างในหน้าเทศกาล และที่สำคัญธุรกิจเอสเอ็มอีควรเอาใจใส่ดูแลในด้านความสะอาดและความปลอดภัยให้ดีที่สุด เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่แขกจะเลือกเข้าใช้หรือไม่ใช้บริการ ด้านการเรียนรู้และเติบโต โดยการเน้นให้มีการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการลูกค้า โดยเฉพาะในด้านของภาษาและทักษะในการบริการด้านต่างๆ เพื่อทำให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้ามากที่สุด ซึ่งจะสามารถตอบสนองต่อความสำเร็จของธุรกิจเอสเอ็มอีใน อ.เมือง จ.เชียงใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น