

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	4
แนวคิดปัจจัยแห่งความสำเร็จ	4
การวิเคราะห์ SWOT Analysis	5
นิยามศัพท์	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการดำเนินการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
ขอบเขตของประชากร	12
กลุ่มตัวอย่าง	12
วิธีการศึกษา	12
แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษา	13
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	13
ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย	14

ลิขสิทธิ์ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ	18
ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ	24
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการดำเนินงาน	80
ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นด้านอื่นๆ	136
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	140
สรุปผลการศึกษา	141
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์และข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ	141
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ	142
ส่วนที่ 3 ปัญหาในการดำเนินงาน	146
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นด้านอื่นๆ	148
อภิปรายผลการศึกษา	149
ข้อค้นพบ	154
ข้อเสนอแนะ	156
บรรณานุกรม	159
ภาคผนวก	161
ประวัติผู้เขียน	171

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับ กิจการ	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจเอสทีเอสส์ จำแนกตามประเภทของกิจการ	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจเอสทีเอสส์ จำแนกตามระยะเวลาในการ ประกอบกิจการจนถึงปัจจุบัน	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจเอสทีเอสส์ จำแนกตามจำนวนพนักงาน	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจเอสทีเอสส์ จำแนกตามจำนวนห้องพัก	19
10 แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจเอสทีเอสส์ จำแนกตามกลุ่มลูกค้าหลัก	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจเอสทีเอสส์ จำแนกตามอัตราส่วนการเข้าพัก ต่อจำนวนห้องพักในปีที่ผ่านมา	20
12 แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจเอสทีเอสส์ จำแนกตามมูลค่ารวมของสินทรัพย์	21
13 แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจเอสทีเอสส์ จำแนกตามยอดขายรวมต่อปี	21
14 แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจเอสทีเอสส์ จำแนกตามผลกำไรสุทธิต่อปี	22
15 แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจเอสทีเอสส์ จำแนกตามแหล่งที่มาของเงินทุน	23
16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับความสำเร็จในภาพรวม	24
17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับความสำเร็จด้านลูกค้า	25
18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้ และนวัตกรรม	26
19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน	27
20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับความสำเร็จด้านการเงิน	28
21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามเพศ	30
23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามเพศ	31
24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามเพศ	32
25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเงิน จำแนกตามเพศ	33
26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านอื่นๆจำแนกตามเพศ	34
27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามอายุ	35
28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามอายุ	37
29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามอายุ	39
30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเงิน จำแนกตามอายุ	41
31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านอื่นๆจำแนกตามอายุ	43
32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา	44
33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา	46
34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามระดับการศึกษา	48
35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเงิน จำแนกตามระดับการศึกษา	50
36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ จำแนกตามระดับการศึกษา	52
37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามยอดขายต่อปี	53
38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามยอดขายต่อปี	55
39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามยอดขายต่อปี	57
40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเงินจำแนกตามยอดขายต่อปี	59
41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านอื่นๆจำแนกตามยอดขายต่อปี	61
42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปี	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปี	64
44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปี	66
45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเงินจำแนกตามกำไรสุทธิต่อปี	68
46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปี	70
47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการ	71
48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการ	73
49 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการ	75
50 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเงิน จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการ	77
51 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการ	79
52 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้า	80
53 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหา ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม	81
54 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน	82
55 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหา ด้านกระบวนการภายใน	83
56 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ	84
57 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้า จำแนกตามเพศ	85
58 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามเพศ	87
59 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามเพศ	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
60 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตามเพศ	90
61 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตามเพศ	91
62 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้ำ จำแนกตามอายุ	92
63 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามอายุ	94
64 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามอายุ	96
65 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตามอายุ	98
66 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตามอายุ	100
67 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้ำ จำแนกตามระดับการศึกษา	101
68 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา	103
69 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามระดับการศึกษา	105
70 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตามระดับการศึกษา	107
71 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตามระดับการศึกษา	109
72 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้ำ จำแนกตามยอดขายต่อปี	110
73 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามยอดขายต่อปี	112
74 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามยอดขายต่อปี	114
75 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตามยอดขายต่อปี	116
76 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตามยอดขายต่อปี	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
77 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้า จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปี	119
78 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปี	121
79 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปี	123
80 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปี	125
81 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปี	127
82 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการ	128
83 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการ	130
84 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการ	131
85 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการ	133
86 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการ	135
87 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่ส่งผล กระทบต่อกิจการ	136
88 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ส่งผล ต่อกิจการ	137
89 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทำเลที่เหมาะสม ในการทำธุรกิจเอสเอ็มอีในเชียงใหม่	137
90 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจลงทุน ธุรกิจเอสเอ็มอีขนาดใหญ่แบ่งขาย	138

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
91 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นใน อนาคตของธุรกิจเอสเอ็มอีในเชียงใหม่	138
92 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นของ จุดขายของจังหวัดเชียงใหม่ ที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยว	139



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved