

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจเกสท์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกิจการ ตลอดจนการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการประกอบธุรกิจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากผู้ประกอบการธุรกิจเกสท์เฮาส์

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 86 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.46 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ได้ผลการศึกษาด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ประกอบการ ข้อมูลพื้นฐานของกิจการ ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ และข้อค้นพบด้านอื่นๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุด และความเกี่ยวข้องกับกิจการ ได้ผลการศึกษาดังแสดงในตาราง 1- 5

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	27	52.00
หญิง	25	48.00
รวม	52	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.00 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.00

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	14	27.00
31-40 ปี	16	31.00
41-50 ปี	12	23.00
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	10	19.00
รวม	52	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมามีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.00 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	23	44.00
สมรส	26	50.00
หม้าย/หย่า	3	6.00
รวม	52	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 44.00 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา, หรือปวช.	5	10.00
ปวส., หรืออนุปริญญา	15	29.00
ปริญญาตรี	24	46.00
สูงกว่าปริญญาตรี	8	15.00
รวม	52	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับการศึกษาสูงสุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.00 และระดับการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับกิจการ

ความเกี่ยวข้องกับกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการ/ผู้ดูแล	22	42.00
เจ้าของ	22	42.00
หุ้นส่วน	5	10.00
ผู้ถือหุ้น	3	6.00
รวม	52	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับกิจการเป็นผู้จัดการ/ผู้ดูแล และเจ้าของ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา มีความเกี่ยวข้องกับกิจการเป็นหุ้นส่วน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และมีความเกี่ยวข้องกับกิจการเป็นผู้ถือหุ้น คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับกิจการของธุรกิจเอสทีเฮาส์ ได้แก่ ประเภทของกิจการ ระยะเวลาในการประกอบกิจการ จำนวนพนักงาน จำนวนห้องพัก กลุ่มลูกค้าหลัก อัตราส่วนการเข้าพักของลูกค้า มูลค่ารวมของสินทรัพย์ ยอดขายรวม ผลกำไรสุทธิ และแหล่งที่มาของเงินทุน ผลการศึกษาแสดงในตาราง 6 – 15 ดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวน และร้อยละของธุรกิจเอสทีเฮาส์ จำแนกตามประเภทของกิจการ

ประเภทของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	29	56.00
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	4	8.00
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	14	27.00
บริษัทจำกัด	5	10.00
รวม	52	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ธุรกิจเอสทีเฮาส์ส่วนใหญ่ มีประเภทกิจการเป็นบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา มีประเภทกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 27.00 ประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 10.00 และประเภทกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวน และร้อยละของธุรกิจเอสทีเฮาส์ จำแนกตามระยะเวลาในการ

ประกอบกิจการจนถึงปัจจุบัน

ระยะเวลาประกอบกิจการจนถึงปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ปี	5	10.00
3-5 ปี	7	13.00
มากกว่า 5 ปี	40	77.00
รวม	52	100

จากตาราง 7 พบว่า ธุรกิจเอสทีเฮาส์ส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 77.00 รองลงมา มีระยะเวลาประกอบกิจการ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.00 และมีระยะเวลาประกอบกิจการ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวน และร้อยละของธุรกิจเอสทีเฮาส์ จำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
1-5 คน	18	35.00
6-10 คน	14	27.00
11-15 คน	17	33.00
มากกว่า 15 คน	3	6.00
รวม	52	100.00

จากตาราง 8 พบว่า ธุรกิจเอสทีเฮาส์ส่วนใหญ่ มีจำนวนพนักงาน 1-5 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา มีพนักงาน 11-15 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 มีพนักงาน 6-10 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และมีพนักงาน มากกว่า 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวน และร้อยละของธุรกิจเอสทีเฮาส์ จำแนกตามจำนวนห้องพัก

จำนวนห้องพักทั้งหมด	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10	6	12.00
10-30 ห้อง	31	60.00
31-50 ห้อง	14	27.00
มากกว่า 50 ห้อง	1	2.00
รวม	52	100.00

จากตาราง 9 พบว่า ธุรกิจเอสทีเฮาส์ส่วนใหญ่มีจำนวนห้องพัก 10-30 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมามีห้องพัก 31-50 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีห้องพักน้อยกว่า 10 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 12.00 และมีห้องพักมากกว่า 50 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงจำนวน และร้อยละของธุรกิจเอสทีเฮาส์ จำแนกตามกลุ่มลูกค้าหลัก

กลุ่มลูกค้าหลักของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ชาวไทย	4	8.00
ชาวต่างชาติ	22	42.00
ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	26	50.00
รวม	52	100.00

จากตาราง 10 พบว่า ธุรกิจเอสทีเฮาส์ส่วนใหญ่มีกลุ่มลูกค้าหลักทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นชาวต่างชาติ คิดเป็นร้อยละ 42.00 และมีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงจำนวน และร้อยละของธุรกิจเอสทีเฮาส์ จำแนกตามอัตราส่วนการเข้าพักต่อจำนวนห้องพักในปีที่ผ่านมา

อัตราส่วนการเข้าพักของลูกค้าต่อจำนวนห้องพักในปีที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 50%	9	17.00
50-70%	28	54.00
70-90%	12	23.00
มากกว่า 90%	3	6.00
รวม	52	100.00

จากตาราง 11 พบว่า ธุรกิจเอสทีเฮาส์ส่วนใหญ่มีอัตราส่วนการเข้าพัก 50-70% คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมา มีอัตราส่วนการเข้าพัก 70-90% คิดเป็นร้อยละ 23.00 อัตราส่วนเข้าพักน้อยกว่า 50% คิดเป็นร้อยละ 17.00 และมีอัตราส่วนเข้าพักมากกว่า 90% คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงจำนวน และร้อยละของธุรกิจเกสต์เฮาส์ จำแนกตามมูลค่ารวมของสินทรัพย์ถาวร

มูลค่ารวมของสินทรัพย์ถาวร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ล้านบาท	11	21.00
5-10 ล้านบาท	22	42.00
10-20 ล้านบาท	11	21.00
20-30 ล้านบาท	2	4.00
30-50 ล้านบาท	4	8.00
มากกว่า 50 ล้านบาท	2	4.00
รวม	52	100.00

จากตาราง 12 พบว่า ธุรกิจเกสต์เฮาส์ส่วนใหญ่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวร 5-10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาสินทรัพย์ถาวร ไม่เกิน 5 ล้านบาทและ 10-20 ล้านบาท เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีสินทรัพย์ถาวร 30-50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.00 และมีสินทรัพย์ถาวร 20-30 ล้านบาท และมากกว่า 50 ล้านบาท เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงจำนวน และร้อยละของธุรกิจเกสต์เฮาส์ จำแนกตามยอดขายรวมต่อปี

ยอดขายรวมต่อปีในปีที่ผ่านมาโดยประมาณ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 แสนบาท	18	35.00
5 แสน-1 ล้านบาท	18	35.00
1-2 ล้านบาท	4	8.00
2-5 ล้านบาท	5	10.00
5-10 ล้านบาท	7	12.00
รวม	52	100.00

จากตาราง 13 พบว่า ธุรกิจเกสต์เฮาส์ส่วนใหญ่มียอดขายรวมต่อปีไม่เกิน 5 แสนบาท และ 5 แสน – 1 ล้านบาท มีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา มียอดขายต่อปี 5-10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12.00 ยอดขาย 2-5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10.00 และยอดขาย 1-2 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.00

ตาราง 14 แสดงจำนวน และร้อยละของธุรกิจเกสต์เฮาส์ จำแนกตามผลกำไรสุทธิต่อปี

ผลกำไรสุทธิในปีที่ผ่านมา โดยประมาณ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 แสนบาท	33	63.00
5 แสน-1 ล้านบาท	10	19.00
1-2 ล้านบาท	3	6.00
2-5 ล้านบาท	3	6.00
5-10 ล้านบาท	3	6.00
รวม	52	100.00

จากตาราง 14 พบว่า ธุรกิจเกสต์เฮาส์ส่วนใหญ่มีผลกำไรสุทธิ ไม่เกิน 5 แสนบาท คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมา มีกำไรสุทธิ 5 แสน – 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 19 และมีกำไรสุทธิ 1-2 ล้านบาท 2-5 ล้านบาท 5-10 ล้านบาท จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจเอสทีเฮาส์ จำแนกตามแหล่งที่มาของ
เงินทุน

แหล่งเงินทุน	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	36	42.00
เงินกู้จากสถาบันการเงิน	28	33.00
หุ้นส่วน	13	15.00
ผู้ถือหุ้น	7	8.00
อื่นๆ	1	1.00
รวม	85	100.00

จากตาราง 15 พบว่า ธุรกิจเอสทีเฮาส์ส่วนใหญ่มีแหล่งที่มาของเงินทุนจากตนเอง คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาคือแหล่งที่มาของเงินทุนจากเงินกู้สถาบันการเงิน คิดเป็นร้อยละ 33.00 จากหุ้นส่วน คิดเป็นร้อยละ 15.00 จากผู้ถือหุ้น คิดเป็นร้อยละ 8.00 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจเอสทีเฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ 5 ด้าน คือ ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้ และนวัตกรรม ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และ ด้านอื่นๆ ผลการศึกษาดังแสดงในตาราง 16 – 51

ตาราง 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความสำเร็จในภาพรวม

ความสำเร็จในภาพรวม	ระดับความสำเร็จ (จำนวน - ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านลูกค้า	10 (20.00)	24 (47.00)	11 (22.00)	6 (11.00)	0 (0.00)	3.75 (มาก)
ด้านการเงิน	5 (10.00)	19 (37.00)	25 (49.00)	1 (2.00)	1 (2.00)	3.51 (มาก)
ด้านกระบวนการภายใน	3 (6.00)	21 (41.00)	26 (51.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	3.51 (มาก)
ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม	4 (8.00)	13 (25.00)	21 (41.00)	9 (18.00)	4 (8.00)	3.08 (ปานกลาง)
ด้านอื่นๆ	4 (8.00)	21 (41.00)	24 (47.00)	2 (4.00)	0 (0.00)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						(3.47) (ปานกลาง)

จากตาราง 16 พบว่า ความสำเร็จในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.47 โดยมีความสำเร็จด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 3.51 3.51 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

ตาราง 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความสำเร็จด้านลูกค้า

ด้านลูกค้า	ระดับความสำเร็จ (จำนวน - ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น	5 (10.00)	26 (50.00)	14 (27.00)	6 (12.00)	1 (2.00)	3.54 (มาก)	2
การเพิ่มรายได้จากลูกค้ารายเดิม	4 (8.00)	12 (23.00)	20 (38.00)	11 (21.00)	5 (10.00)	2.98 (ปานกลาง)	10
รักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้	3 (6.00)	21 (40.00)	14 (27.00)	8 (15.00)	6 (12.00)	3.13 (ปานกลาง)	6
จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าลดลง	4 (8.00)	13 (25.00)	16 (31.00)	14 (27.00)	5 (10.00)	2.94 (ปานกลาง)	12
จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงลดลง	3 (6.00)	19 (37.00)	12 (23.00)	11 (21.00)	7 (13.00)	3.00 (ปานกลาง)	8
คุณภาพห้องพักรดีกว่าคู่แข่ง	10 (19.00)	14 (27.00)	17 (33.00)	9 (17.00)	2 (4.00)	3.40 (ปานกลาง)	3
มีบริการเสริมนอกจากที่พักที่ดี	8 (15.00)	14 (27.00)	16 (31.00)	11 (21.00)	3 (6.00)	3.25 (ปานกลาง)	4
ราคาห้องพักถูกกว่าคู่แข่ง	5 (10.00)	21 (40.00)	13 (25.00)	5 (10.00)	8 (15.00)	3.19 (ปานกลาง)	5
สามารถเพิ่มราคาห้องพักได้	6 (12.00)	14 (27.00)	12 (23.00)	12 (23.00)	8 (15.00)	2.96 (ปานกลาง)	11
มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดี	4 (8.00)	19 (37.00)	10 (19.00)	12 (23.00)	7 (13.00)	3.02 (ปานกลาง)	7
มีการโฆษณาหรือส่งเสริมการขายดีกว่าคู่แข่ง	4 (8.00)	10 (19.00)	19 (37.00)	10 (19.00)	9 (17.00)	2.81 (ปานกลาง)	13
สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า	10 (19.00)	22 (42.00)	19 (37.00)	1 (2.00)	0.00 (0.00)	3.79 (มาก)	1
สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ	3 (6.00)	16 (31.00)	17 (33.00)	10 (19.00)	6 (12.00)	3.00 (ปานกลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม						3.16 (ปานกลาง)	

จากตาราง 17 พบว่า ระดับความสำเร็จด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.16 โดยปัจจัยที่ประสบความสำเร็จในระดับมาก คือปัจจัยสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.54 ตามลำดับ รองลงมาเป็นปัจจัยที่ประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง ได้แก่ คุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง มีบริการเสริมนอกจากที่พักที่ดี ค่าห้องพักถูกกว่าคู่แข่ง รักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้ มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดี ฯลฯ ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และ
นวัตกรรม

ด้านการเรียนรู้และ นวัตกรรม	ระดับความสำเร็จในการดำเนินงาน (จำนวน - ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
พนักงานมีความ ชำนาญ	8 (15.00)	30 (58.00)	11 (21.00)	3 (6.00)	0 (0.00)	3.83 (มาก)	2
มีจำนวนพนักงาน เหมาะสม	13 (25.00)	27 (52.00)	11 (21.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	4.00 (มาก)	1
สามารถรักษา พนักงานที่ดีไว้ได้	13 (25.00)	19 (37.00)	17 (33.00)	3 (6.00)	0 (0.00)	3.81 (มาก)	3
การลาออกของ พนักงานต่ำ	9 (17.00)	13 (25.00)	22 (42.00)	7 (13.00)	1 (2.00)	3.42 (ปานกลาง)	4
ค่าตอบแทนจูงใจ พนักงาน	4 (8.00)	11 (21.00)	26 (50.00)	11 (21.00)	0 (0.00)	3.15 (ปานกลาง)	7
มีการฝึกอบรมให้ ความรู้แก่พนักงาน	2 (4.00)	6 (12.00)	18 (35.00)	15 (29.00)	11 (21.00)	2.48 (น้อย)	12
มีทักษะในการ บริหารคน	6 (12.00)	17 (33.00)	25 (48.00)	1 (2.00)	3 (6.00)	3.42 (ปานกลาง)	4
การใช้เทคโนโลยีใน การบริหารงาน	6 (12.00)	16 (31.00)	13 (25.00)	7 (13.00)	10 (19.00)	3.02 (ปานกลาง)	8
การหาข้อมูลข่าวสาร จากอินเทอร์เน็ต	8 (15.00)	17 (33.00)	14 (27.00)	4 (8.00)	9 (17.00)	3.21 (ปานกลาง)	6
การให้บริการผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต	5 (10.00)	9 (17.00)	15 (29.00)	8 (15.00)	15 (29.00)	2.63 (ปานกลาง)	10
การใช้อินเทอร์เน็ต ส่งเสริมการขาย	6 (12.00)	11 (21.00)	14 (27.00)	7 (13.00)	14 (27.00)	2.77 (ปานกลาง)	9
การใช้ข้อมูลจาก งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2 (4.00)	13 (25.00)	14 (27.00)	7 (13.00)	16 (31.00)	2.58 (ปานกลาง)	11
ค่าเฉลี่ยรวม						3.19 (ปานกลาง)	

จากตาราง 18 พบว่า ระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ซึ่งปัจจัยความสำเร็จด้านการเรียนรู้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ มีจำนวนพนักงานเหมาะสม พนักงานมีความชำนาญ และสามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.83 และ 3.81 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยความสำเร็จด้านนวัตกรรม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ การหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน และการใช้อินเทอร์เน็ตส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.21 3.02 และ 2.77 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความสำเร็จด้านกระบวนการ ภายใน

ด้านกระบวนการภายใน	ระดับความสำเร็จ (จำนวน - ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การให้บริการที่รวดเร็ว	10 (19.00)	28 (54.00)	13 (25.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	3.90 (มาก)	2
การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า	15 (29.00)	24 (46.00)	12 (23.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	4.02 (มาก)	1
การนำเสนอบริการใหม่ ๆ	6 (12.00)	15 (29.00)	19 (37.00)	8 (15.00)	4 (8.00)	3.21 (ปานกลาง)	5
ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของกิจการ	8 (15.00)	22 (42.00)	16 (31.00)	4 (8.00)	2 (4.00)	3.58 (มาก)	3
การควบคุมต้นทุน	5 (10.00)	21 (40.00)	19 (37.00)	5 (10.00)	2 (4.00)	3.42 (ปานกลาง)	4
การขยายกิจการ/การเพิ่มห้องพัก	9 (17.00)	10 (19.00)	11 (21.00)	15 (29.00)	7 (13.00)	2.98 (ปานกลาง)	9
การปรับเปลี่ยนวิธีการ/กระบวนการให้บริการ	6 (12.00)	11 (21.00)	25 (48.00)	5 (10.00)	5 (10.00)	3.15 (ปานกลาง)	6
การจ้างผู้อื่นผลิต/ทำแทนในส่วนที่ไม่ชำนาญ	4 (8.00)	12 (23.00)	18 (35.00)	10 (19.00)	8 (15.00)	2.88 (ปานกลาง)	9
เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้มีประสิทธิภาพ	5 (10.00)	11 (21.00)	25 (48.00)	7 (13.00)	4 (8.00)	3.12 (ปานกลาง)	7
การหาพันธมิตรด้านการผลิต/ให้บริการ	1 (2.00)	12 (23.00)	16 (31.00)	12 (23.00)	11 (21.00)	2.62 (ปานกลาง)	10
ค่าเฉลี่ยรวม						3.29 (ปานกลาง)	

จากตาราง 19 พบว่า ระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายในมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 โดยมีปัจจัยที่มีระดับความสำเร็จในระดับมาก คือ การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า การให้บริการที่รวดเร็ว และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของกิจการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 3.90 และ 3.58 ตามลำดับ รองลงมามีปัจจัยที่มีระดับความสำเร็จในระดับปานกลาง ได้แก่ การควบคุมต้นทุน การนำเสนอบริการใหม่ ๆ การปรับเปลี่ยนวิธีการ/กระบวนการให้บริการ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 3.21 และ 3.15 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความสำเร็จด้านการเงิน

ด้านการเงิน	ระดับความสำเร็จ (จำนวน - ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีรายได้เพิ่มมากขึ้น	7 (13.00)	16 (31.00)	22 (42.00)	6 (12.00)	0 (0.00)	3.47 (ปานกลาง)	3
มีต้นทุนลดลง	0 (0.00)	15 (29.00)	20 (38.00)	14 (27.00)	2 (4.00)	2.94 (ปานกลาง)	12
มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ	8 (15.00)	23 (44.00)	15 (29.00)	5 (10.00)	0 (0.00)	3.67 (มาก)	1
มีกำไรจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้น	5 (10.00)	14 (27.00)	21 (40.00)	8 (15.00)	3 (6.00)	3.20 (ปานกลาง)	9
มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น	5 (10.00)	14 (27.00)	19 (37.00)	10 (19.00)	3 (6.00)	3.16 (ปานกลาง)	11
มีจำนวนหนี้สูญน้อย	8 (15.00)	22 (42.00)	13 (25.00)	7 (13.00)	1 (2.00)	3.57 (มาก)	2
สามารถหาแหล่งเงินทุนได้ง่าย	4 (8.00)	16 (31.00)	23 (44.00)	5 (10.00)	3 (6.00)	3.25 (ปานกลาง)	8
สามารถกู้เงินด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ	6 (12.00)	15 (29.00)	22 (42.00)	4 (8.00)	4 (8.00)	3.29 (ปานกลาง)	6
ได้รับเครดิตทางการค้า	5 (10.00)	20 (38.00)	14 (27.00)	3 (6.00)	9 (17.00)	3.18 (ปานกลาง)	10
มีระบบบัญชีที่ดี/มีประสิทธิภาพ	6 (12.00)	15 (29.00)	22 (42.00)	5 (10.00)	3 (6.00)	3.31 (ปานกลาง)	5
มีความชำนาญในการบริหารเงิน	4 (8.00)	21 (40.00)	22 (42.00)	2 (4.00)	2 (4.00)	3.45 (ปานกลาง)	4
สามารถหาต้นทุนของกิจการได้ถูกต้อง	6 (12.00)	15 (29.00)	19 (37.00)	9 (17.00)	2 (4.00)	3.27 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.31 (ปานกลาง)	

จากตาราง 20 พบว่า ระดับความสำเร็จด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยปัจจัยที่มีความความสำเร็จในระดับมาก คือมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอและมีจำนวนหนี้สูญน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ 3.57 ตามลำดับ รองลงมาเป็นปัจจัยที่มีความสำเร็จในระดับปานกลาง ได้แก่ มีรายได้เพิ่มมากขึ้น มีความชำนาญในการบริหารเงิน และมีระบบบัญชีที่ดี/มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.47 3.45 และ 3.31 ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ

ด้านอื่นๆ	ระดับความสำเร็จ (จำนวน - ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	(12.00)	(33.00)	(48.00)	(2.00)	(6.00)	(ปานกลาง)	
การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน	11 (21.00)	24 (46.00)	16 (31.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	3.87 (มาก)	1
การดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/ สังคม	13 (25.00)	20 (38.00)	13 (25.00)	4 (8.00)	2 (4.00)	3.73 (มาก)	2
มีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน/สังคม	9 (17.00)	15 (29.00)	17 (33.00)	5 (10.00)	6 (12.00)	3.31 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.63 (มาก)	

จากตาราง 21 พบว่า ระดับความสำเร็จด้านอื่นๆมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ซึ่งปัจจัยที่มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก คือ การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ 3.73 ตามลำดับ

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามเพศของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

ด้านลูกค้า	ค่าเฉลี่ย			
	ชาย	ลำดับ	หญิง	ลำดับ
จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น	3.67 (มาก)	1	3.40 (ปานกลาง)	4
การเพิ่มรายได้จากลูกค้ารายเดิม	3.11 (ปานกลาง)	6	2.84 (ปานกลาง)	12
รักษานับลูกค้าเดิมไว้	3.37 (ปานกลาง)	3	2.88 (ปานกลาง)	11
จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าลดลง	3.07 (ปานกลาง)	7	2.80 (ปานกลาง)	13
จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงลดลง	3.04 (ปานกลาง)	8	2.96 (ปานกลาง)	10
คุณภาพห้องพักรดีกว่าคู่แข่ง	3.19 (ปานกลาง)	5	3.64 (มาก)	2
มีบริการเสริมนอกจากที่พักที่ดี	2.93 (ปานกลาง)	10	3.60 (มาก)	3
ราคาห้องพักรดีกว่าคู่แข่ง	3.33 (ปานกลาง)	4	3.04 (ปานกลาง)	8
สามารถเพิ่มราคาห้องพักรได้	2.78 (ปานกลาง)	12	3.16 (ปานกลาง)	5
มีช่องทางกรจัดจำหน่ายที่ดี	2.93 (ปานกลาง)	10	3.12 (ปานกลาง)	6
มีการโฆษณาหรือส่งเสริมการขายดีกว่าคู่แข่ง	2.56 (ปานกลาง)	13	3.08 (ปานกลาง)	7
สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า	3.63 (มาก)	2	3.96 (มาก)	1
สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ	2.96 (ปานกลาง)	9	3.04 (ปานกลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.12 (ปานกลาง)	-	3.19 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 22 พบว่าระดับความสำเร็จด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยรวม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลางทั้งชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และ 3.19 ตามลำดับ ยกเว้นเรื่องต่างๆดังนี้

เพศชาย มีความสำเร็จระดับมาก เรื่องจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มมากขึ้น และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ 3.63 ตามลำดับ

เพศหญิง มีความสำเร็จระดับมาก เรื่องสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า คุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง และมีบริการเสริมนอกจากที่พักที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 3.64 และ 3.60 ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม	ค่าเฉลี่ย			
	ชาย	ลำดับ	หญิง	ลำดับ
พนักงานมีความชำนาญ	3.74 (มาก)	2	3.92 (มาก)	2
มีจำนวนพนักงานเหมาะสม	3.96 (มาก)	1	4.04 (มาก)	1
สามารถรักษาพนักงานที่ตีไว้ได้	3.74 (มาก)	2	3.88 (มาก)	3
การลาออกของพนักงานต่ำ	3.26 (ปานกลาง)	5	3.60 (มาก)	4
ค่าตอบแทนจูงใจพนักงาน	2.96 (ปานกลาง)	8	3.36 (ปานกลาง)	6
มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน	2.37 (น้อย)	12	2.60 (ปานกลาง)	11
มีทักษะในการบริหารคน	3.41 (ปานกลาง)	4	3.44 (ปานกลาง)	5
การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน	3.00 (ปานกลาง)	7	3.04 (ปานกลาง)	8
การหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต	3.19 (ปานกลาง)	6	3.24 (ปานกลาง)	7
การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	2.44 (น้อย)	11	2.84 (ปานกลาง)	10
การใช้อินเทอร์เน็ตส่งเสริมการขาย	2.67 (ปานกลาง)	9	2.88 (ปานกลาง)	9
การใช้ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเอสเอ็มอี	2.63 (ปานกลาง)	10	2.52 (ปานกลาง)	12
ค่าเฉลี่ยรวม	3.11 (ปานกลาง)	-	3.28 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 23 พบว่าระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลางทั้งชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และ 3.28 ตามลำดับ ยกเว้นเรื่องต่างๆดังนี้

เพศชาย มีความสำเร็จระดับมาก เรื่องมีจำนวนพนักงานเหมาะสม พนักงานมีความชำนาญ สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3.74 ตามลำดับ และมีความสำเร็จระดับน้อย เรื่อง การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และ 2.37 ตามลำดับ

เพศหญิง มีความสำเร็จระดับมาก เรื่อง มีจำนวนพนักงานเหมาะสม การลาออกของพนักงานต่ำ พนักงานมีความชำนาญ สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ และ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 3.92 3.88 และ 3.60 ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านกระบวนการภายใน	ค่าเฉลี่ย			
	ชาย	ลำดับ	หญิง	ลำดับ
การให้บริการที่รวดเร็ว	3.89 (มาก)	1	3.92 (มาก)	2
การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า	3.89 (มาก)	1	4.16 (มาก)	1
การนำเสนอบริการใหม่ๆ	3.15 (ปานกลาง)	5	3.28 (ปานกลาง)	6
ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของกิจการ	3.48 (ปานกลาง)	3	3.68 (มาก)	3
การควบคุมต้นทุน	3.37 (ปานกลาง)	4	3.48 (ปานกลาง)	4
การขยายกิจการ/การเพิ่มห้องพัก	2.74 (ปานกลาง)	8	3.24 (ปานกลาง)	7
การปรับเปลี่ยนวิธีการ/กระบวนการให้บริการ	3.11 (ปานกลาง)	6	3.20 (ปานกลาง)	8
การจ้างผู้อื่นผลิต/ทำแทนในส่วนที่ไม่ชำนาญ	2.74 (ปานกลาง)	8	3.04 (ปานกลาง)	9
เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้มีประสิทธิภาพ	2.89 (ปานกลาง)	7	3.36 (ปานกลาง)	5
การหาพันธมิตรด้านการผลิต/ให้บริการ	2.63 (ปานกลาง)	10	2.60 (ปานกลาง)	10
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19 (ปานกลาง)	-	3.40 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 24 พบว่าระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายในมีค่าเฉลี่ยรวม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลางทั้งชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และ 3.40 ตามลำดับ ยกเว้นเรื่องต่างๆดังนี้

เพศชาย มีความสำเร็จระดับมาก เรื่องการให้บริการที่รวดเร็ว และการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.89 เท่ากัน

เพศหญิง มีความสำเร็จระดับมาก เรื่องการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า การให้บริการที่รวดเร็วและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของกิจการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 3.92 3.68 ตามลำดับ

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเงิน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการเงิน	ค่าเฉลี่ย			
	ชาย	ลำดับ	หญิง	ลำดับ
มีรายได้เพิ่มมากขึ้น	3.44 (ปานกลาง)	4	3.50 (ปานกลาง)	4
มีต้นทุนลดลง	3.04 (ปานกลาง)	11	2.83 (ปานกลาง)	12
มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ	3.52 (มาก)	1	3.83 (มาก)	1
มีกำไรจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้น	3.15 (ปานกลาง)	9	3.25 (ปานกลาง)	7
มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น	3.11 (ปานกลาง)	10	3.21 (ปานกลาง)	8
มีจำนวนหนี้สูญน้อย	3.52 (มาก)	1	3.63 (มาก)	2
สามารถหาแหล่งเงินทุนได้ง่าย	3.30 (ปานกลาง)	6	3.21 (ปานกลาง)	8
สามารถกู้เงินด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ	3.26 (ปานกลาง)	7	3.33 (ปานกลาง)	6
ได้รับเครดิตทางการค้า	3.19 (ปานกลาง)	8	3.17 (ปานกลาง)	10
มีระบบบัญชีที่ดี/มีประสิทธิภาพ	3.04 (ปานกลาง)	11	3.63 (มาก)	2
มีความชำนาญในการบริหารเงิน	3.44 (ปานกลาง)	4	3.46 (ปานกลาง)	5
สามารถหาต้นทุนของกิจการได้ถูกต้อง	3.48 (ปานกลาง)	3	3.04 (ปานกลาง)	11
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29 (ปานกลาง)	-	3.34 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 25 พบว่าระดับความสำเร็จด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยรวม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลางทั้งชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และ 3.34 ตามลำดับ ยกเว้นเรื่องต่างๆดังนี้

เพศชาย มีความสำเร็จระดับมาก เรื่อง มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ และมีจำนวนหนี้สูญน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.52 เท่ากัน

เพศหญิง มีความสำเร็จระดับมาก เรื่องมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ มีจำนวนหนี้สูญน้อย และมีระบบบัญชีที่ดี/มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.63 ตามลำดับ

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านอื่นๆ	ค่าเฉลี่ย			
	ชาย	ลำดับ	หญิง	ลำดับ
การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน	3.74 (มาก)	1	4.00 (มาก)	2
การดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม	3.41 (ปานกลาง)	2	4.08 (มาก)	1
มีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน/สังคม	3.22 (ปานกลาง)	3	3.40 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (ปานกลาง)	-	3.83 (มาก)	-

จากตาราง 26 พบว่าระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยรวมจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

เพศชาย มีความสำเร็จรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แต่มีปัจจัยที่มีความสำเร็จระดับมากในเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

เพศหญิง มีความสำเร็จรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และมีปัจจัยที่มีความสำเร็จระดับมากในเรื่อง เรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามอายุของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

ด้านลูกค้า	อายุ (ค่าเฉลี่ย - แปลผล)							
	20-30 ปี	ลำดับ	31-40 ปี	ลำดับ	41-50 ปี	ลำดับ	51ปี ขึ้นไป	ลำดับ
จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น	3.79 (มาก)	2	3.50 (มาก)	2	3.17 (ปานกลาง)	2	3.70 (มาก)	2
การเพิ่มรายได้จากลูกค้ารายเดิม	2.79 (ปานกลาง)	13	3.06 (ปานกลาง)	5	3.00 (ปานกลาง)	5	3.10 (ปานกลาง)	10
รักษจำนวนลูกค้าเดิมไว้	3.29 (ปานกลาง)	9	3.06 (ปานกลาง)	5	2.75 (ปานกลาง)	9	3.50 (มาก)	5
จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าลดลง	3.07 (ปานกลาง)	11	2.63 (ปานกลาง)	13	3.08 (ปานกลาง)	3	3.10 (ปานกลาง)	10
จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงลดลง	3.29 (ปานกลาง)	9	2.81 (ปานกลาง)	10	2.83 (ปานกลาง)	7	3.10 (ปานกลาง)	10
คุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง	3.71 (มาก)	3	3.38 (ปานกลาง)	3	2.92 (ปานกลาง)	6	3.60 (มาก)	3
มีบริการเสริมนอกจากที่พักที่ดี	3.43 (ปานกลาง)	6	3.19 (ปานกลาง)	4	2.83 (ปานกลาง)	7	3.60 (มาก)	3
ราคาห้องพักถูกกว่าคู่แข่ง	3.36 (ปานกลาง)	8	3.00 (ปานกลาง)	7	3.08 (ปานกลาง)	3	3.40 (ปานกลาง)	6
สามารถเพิ่มราคาห้องพักได้	3.57 (มาก)	5	2.69 (ปานกลาง)	11	2.58 (ปานกลาง)	11	3.00 (ปานกลาง)	13
มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดี	3.64 (มาก)	4	2.94 (ปานกลาง)	8	2.25 (น้อย)	12	3.20 (ปานกลาง)	9
มีการโฆษณาหรือส่งเสริมการขายดีกว่าคู่แข่ง	3.39 (ปานกลาง)	7	2.69 (ปานกลาง)	11	2.25 (น้อย)	12	3.30 (ปานกลาง)	7
สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า	4.07 (มาก)	1	3.81 (มาก)	1	3.42 (ปานกลาง)	1	3.80 (มาก)	1
สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ	3.07 (ปานกลาง)	11	2.94 (ปานกลาง)	8	2.75 (ปานกลาง)	9	3.30 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 (ปานกลาง)	-	3.05 (ปานกลาง)	-	2.84 (ปานกลาง)	-	3.36 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 27 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าในทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำเร็จปานกลาง

อายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42 ยกเว้นปัจจัยเรื่องสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า สามารถเพิ่มราคาห้องพักได้ จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น คุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง และมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดี มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 3.79 3.71 3.64 และ 3.57 ตามลำดับ

อายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.05 ยกเว้นปัจจัยเรื่องสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มมากขึ้น มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และ 3.50 ตามลำดับ

อายุ 41-50 ปี ทุกปัจจัยมีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.84

อายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.36 ยกเว้นปัจจัยเรื่องสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น คุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง มีบริการเสริมนอกจากที่พักที่ดี และรักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้ มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 3.70 3.60 และ 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามอายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม

ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม	อายุ (ค่าเฉลี่ย - แปลผล)							
	20-30 ปี	ลำดับ	31-40 ปี	ลำดับ	41-50 ปี	ลำดับ	51ปี ขึ้นไป	ลำดับ
พนักงานมีความชำนาญ	3.93 (มาก)	2	4.00 (มาก)	2	3.67 (มาก)	2	3.60 (มาก)	2
มีจำนวนพนักงานเหมาะสม	4.00 (มาก)	1	4.38 (มาก)	1	3.67 (มาก)	2	3.80 (มาก)	1
สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้	3.86 (มาก)	3	4.00 (มาก)	2	3.75 (มาก)	1	3.50 (มาก)	4
การลาออกของพนักงานต่ำ	3.57 (มาก)	5	3.75 (มาก)	4	2.92 (ปานกลาง)	5	3.30 (ปานกลาง)	7
ค่าตอบแทนจูงใจพนักงาน	3.14 (ปานกลาง)	8	3.38 (ปานกลาง)	5	2.67 (ปานกลาง)	6	3.40 (ปานกลาง)	5
มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน	2.43 (น้อย)	12	2.50 (ปานกลาง)	12	2.17 (น้อย)	10	2.90 (ปานกลาง)	11
มีทักษะในการบริหารคน	3.71 (มาก)	4	3.38 (ปานกลาง)	5	3.00 (ปานกลาง)	4	3.60 (มาก)	2
การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน	3.50 (มาก)	6	2.88 (ปานกลาง)	8	2.33 (น้อย)	9	3.40 (ปานกลาง)	5
การหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต	3.50 (มาก)	6	3.31 (ปานกลาง)	7	2.67 (ปานกลาง)	6	3.30 (ปานกลาง)	7
การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.07 (ปานกลาง)	9	2.56 (ปานกลาง)	9	2.08 (น้อย)	12	2.80 (ปานกลาง)	12
การใช้อินเทอร์เน็ตส่งเสริมการขาย	3.07 (ปานกลาง)	9	2.56 (ปานกลาง)	9	2.42 (น้อย)	8	3.10 (ปานกลาง)	9
การใช้ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2.64 (ปานกลาง)	11	2.56 (ปานกลาง)	9	2.17 (น้อย)	11	3.00 (ปานกลาง)	10
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37 (ปานกลาง)	-	3.27 (ปานกลาง)	-	2.79 (ปานกลาง)	-	3.31 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 28 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

อายุ 20-30 ปี มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.37 แต่มีความสำเร็จระดับมากในปัจจุบันเรื่อง มีจำนวนพนักงานเหมาะสม พนักงานมีความชำนาญ สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ มีทักษะในการบริหารคน การลาออกของพนักงานต่ำ การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน และการหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.93 3.86 3.71 3.57 และ 3.50 ตามลำดับ

อายุ 31-40 ปี มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.27 แต่มีความสำเร็จระดับมากในปัจจุบันเรื่อง มีจำนวนพนักงานเหมาะสม พนักงานมีความชำนาญ สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ และการลาออกของพนักงานต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 4.00 และ 3.57 ตามลำดับ

อายุ 41-50 ปี มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.79 แต่มีความสำเร็จระดับมากในปัจจุบันเรื่อง สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ มีจำนวนพนักงานเหมาะสม และพนักงานมีความชำนาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ 3.67 ตามลำดับ

อายุ 51 ปีขึ้นไป มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31 แต่มีความสำเร็จระดับมากในปัจจุบันเรื่อง จำนวนพนักงานเหมาะสม พนักงานมีความชำนาญ มีทักษะในการบริหารคน และสามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ มี และ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 3.60 และ 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านกระบวนการภายใน	อายุ (ค่าเฉลี่ย - แปลผล)							
	20-30 ปี	ลำดับ	31-40 ปี	ลำดับ	41-50 ปี	ลำดับ	51 ปี ขึ้นไป	ลำดับ
การให้บริการที่รวดเร็ว	3.93 (มาก)	1	4.19 (มาก)	2	3.67 (มาก)	2	3.70 (มาก)	3
การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า	3.93 (มาก)	1	4.31 (มาก)	1	3.83 (มาก)	1	3.90 (มาก)	1
การนำเสนอบริการใหม่ ๆ	3.50 (มาก)	4	3.44 (ปานกลาง)	5	2.67 (ปานกลาง)	7	3.10 (ปานกลาง)	6
ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของกิจการ	3.71 (มาก)	3	3.75 (มาก)	3	3.00 (ปานกลาง)	3	3.80 (มาก)	2
การควบคุมต้นทุน	3.36 (ปานกลาง)	6	3.75 (มาก)	3	3.00 (ปานกลาง)	3	3.50 (มาก)	4
การขยายกิจการ/การเพิ่มห้องพัก	3.50 (มาก)	4	3.13 (ปานกลาง)	7	2.25 (น้อย)	10	2.90 (ปานกลาง)	9
การปรับเปลี่ยนวิธีการ/กระบวนการให้บริการ	3.29 (ปานกลาง)	8	3.13 (ปานกลาง)	7	2.92 (ปานกลาง)	5	3.30 (ปานกลาง)	5
การจ้างผู้อื่นผลิต/ทำแทนในส่วนที่ไม่ชำนาญ	3.07 (ปานกลาง)	9	2.94 (ปานกลาง)	9	2.50 (ปานกลาง)	8	3.00 (ปานกลาง)	7
เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้มีประสิทธิภาพ	3.36 (ปานกลาง)	6	3.31 (ปานกลาง)	6	2.75 (ปานกลาง)	6	2.90 (ปานกลาง)	9
การหาพันธมิตรด้านการผลิต/ให้บริการ	2.79 (ปานกลาง)	10	2.31 (น้อย)	10	2.50 (ปานกลาง)	8	3.00 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	-	3.43 (ปานกลาง)	-	2.91 (ปานกลาง)	-	3.31 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 29 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ทุกอายุมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำเร็จปานกลาง

อายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.44 ยกเว้นปัจจัยเรื่องการให้บริการที่รวดเร็ว การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของกิจการ การขยายกิจการ/การเพิ่มห้องพัก และการนำเสนอบริการใหม่ ๆ มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 3.71 และ 3.50 ตามลำดับ

อายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.43 ยกเว้นปัจจัยเรื่องการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า การให้บริการที่รวดเร็ว ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของกิจการ และการควบคุมต้นทุน มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 4.19 และ 3.75 ตามลำดับ

อายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.91 ยกเว้นปัจจัยเรื่องการให้บริการที่รวดเร็ว และการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และ 3.67 ตามลำดับ

อายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31 ยกเว้นปัจจัยเรื่องการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของกิจการ การให้บริการที่รวดเร็ว และการควบคุมต้นทุน มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 3.80 3.70 และ 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเงิน จำแนกตามอายุของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

ด้านการเงิน	อายุ (ค่าเฉลี่ย - แปลผล)							
	20-30 ปี	ลำดับ	31-40 ปี	ลำดับ	41-50 ปี	ลำดับ	51ปี ขึ้นไป	ลำดับ
มีรายได้เพิ่มมากขึ้น	3.62 (มาก)	2	3.75 (มาก)	2	3.00 (ปานกลาง)	4	3.40 (ปานกลาง)	9
มีต้นทุนลดลง	3.08 (ปานกลาง)	11	2.94 (ปานกลาง)	11	2.75 (ปานกลาง)	8	3.00 (ปานกลาง)	12
มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ	3.69 (มาก)	1	3.81 (มาก)	1	3.42 (ปานกลาง)	2	3.70 (มาก)	3
มีกำไรจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้น	3.46 (ปานกลาง)	3	3.50 (มาก)	4	2.50 (ปานกลาง)	12	3.20 (ปานกลาง)	10
มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น	3.46 (ปานกลาง)	3	3.31 (ปานกลาง)	8	2.58 (ปานกลาง)	11	3.20 (ปานกลาง)	10
มีจำนวนหนี้สูญน้อย	3.31 (ปานกลาง)	8	3.75 (มาก)	2	3.67 (มาก)	1	3.50 (มาก)	7
สามารถหาแหล่งเงินทุนได้ง่าย	3.23 (ปานกลาง)	9	3.31 (ปานกลาง)	8	2.83 (ปานกลาง)	7	3.70 (มาก)	3
สามารถกู้เงินด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ	3.15 (ปานกลาง)	10	3.44 (ปานกลาง)	7	2.92 (ปานกลาง)	6	3.70 (มาก)	3
ได้รับเครดิตทางการค้า	3.00 (ปานกลาง)	12	2.94 (ปานกลาง)	11	3.33 (ปานกลาง)	3	3.60 (มาก)	6
มีระบบบัญชีที่ดี/มีประสิทธิภาพ	3.46 (ปานกลาง)	3	3.50 (มาก)	4	2.75 (ปานกลาง)	8	3.50 (มาก)	7
มีความชำนาญในการบริหารเงิน	3.46 (ปานกลาง)	3	3.50 (มาก)	4	3.00 (ปานกลาง)	4	3.90 (มาก)	1
สามารถหาต้นทุนของกิจการได้ถูกต้อง	3.38 (ปานกลาง)	7	3.25 (ปานกลาง)	10	2.67 (ปานกลาง)	10	3.90 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36 (ปานกลาง)	-	3.42 (ปานกลาง)	-	2.95 (ปานกลาง)	-	3.53 (มาก)	-

จากตาราง 30 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านการเงิน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในความสำเร็จระดับปานกลาง ยกเว้นอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

อายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.36 ยกเว้นปัจจัยเรื่อง มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ และมีรายได้เพิ่มมากขึ้น มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และ 3.62 ตามลำดับ

อายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42 ยกเว้นปัจจัยเรื่องมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ และมีรายได้เพิ่มมากขึ้น มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.75 และ 3.50 เท่ากันสองลำดับ

อายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.95 ยกเว้นปัจจัยเรื่อง มีจำนวนหนี้สูญน้อย มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

อายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 ยกเว้นปัจจัยเรื่องมีรายได้เพิ่มมากขึ้น มีกำไรจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้น มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น และมีต้นทุนลดลง มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 3.20 และ 3.00 ตามลำดับ

ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านอื่นๆ	อายุ (ค่าเฉลี่ย - แปลผล)							
	20-30 ปี	ลำดับ	31-40 ปี	ลำดับ	41-50 ปี	ลำดับ	51ปี ขึ้นไป	ลำดับ
การปฏิบัติตามกฎหมาย แรงงาน	4.07 (มาก)	1	3.75 (มาก)	2	3.75 (มาก)	1	3.90 (มาก)	1
การดำเนินงานไม่มีข้อ ร้องเรียนจากชุมชน/ สังคม	4.00 (มาก)	2	3.94 (มาก)	1	3.25 (ปานกลาง)	2	3.60 (มาก)	2
มีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน/ สังคม	3.29 (ปานกลาง)	3	3.31 (ปานกลาง)	3	3.17 (ปานกลาง)	3	3.50 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	-	3.67 (มาก)	-	3.39 (ปานกลาง)	-	3.67 (มาก)	-

จากตาราง 31 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในความสำเร็จระดับมาก ยกเว้นอายุ 41-50 ปี มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

อายุ 20-30 ปี มีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 ยกเว้น ปัจจัยเรื่อง มีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน/สังคม มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

อายุ 31-40 ปี มีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67 ยกเว้น ปัจจัยเรื่อง มีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน/สังคม มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

อายุ 41-50 ปี มีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.39 ยกเว้นปัจจัยเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

อายุ 51 ปีขึ้นไป ทุกปัจจัยมีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67

ตาราง 32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านลูกค้า	ระดับการศึกษา(ค่าเฉลี่ย-แปลผล)							
	มัธยมศึกษา หรือปวช.	ลำดับ	ปวศ. หรือ อนุปริญญา	ลำดับ	ปริญญาตรี	ลำดับ	สูงกว่า ปริญญาตรี	ลำดับ
จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น	2.75 (ปานกลาง)	3	3.33 (ปานกลาง)	3	3.75 (มาก)	3	3.75 (มาก)	3
การเพิ่มรายได้จากลูกค้ารายเดิม	2.50 (ปานกลาง)	7	3.20 (ปานกลาง)	7	2.71 (ปานกลาง)	13	3.63 (มาก)	5
รักษานจำนวนลูกค้าเดิมไว้	2.50 (ปานกลาง)	7	3.33 (ปานกลาง)	3	3.13 (ปานกลาง)	7	3.13 (ปานกลาง)	9
จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่า ลดลง	2.75 (ปานกลาง)	3	3.40 (ปานกลาง)	1	2.88 (ปานกลาง)	12	2.50 (ปานกลาง)	13
จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือ ใกล้เคียงลดลง	2.75 (ปานกลาง)	3	3.40 (ปานกลาง)	1	2.96 (ปานกลาง)	9	2.63 (ปานกลาง)	12
คุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง	2.50 (ปานกลาง)	7	2.73 (ปานกลาง)	9	3.96 (มาก)	2	3.63 (ปานกลาง)	5
มีบริการเสริมนอกจากที่พักรัที่ดี	2.75 (ปานกลาง)	3	2.53 (ปานกลาง)	12	3.58 (มาก)	4	3.88 (มาก)	2
ราคาห้องพักถูกกว่าคู่แข่ง	3.75 (มาก)	1	3.33 (ปานกลาง)	3	2.96 (ปานกลาง)	9	3.38 (ปานกลาง)	8
สามารถเพิ่มราคาห้องพักได้	2.00 (น้อย)	12	2.53 (ปานกลาง)	12	3.17 (ปานกลาง)	6	3.75 (มาก)	3
มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดี	2.00 (น้อย)	12	2.73 (ปานกลาง)	9	3.25 (ปานกลาง)	5	3.50 (มาก)	7
มีการโฆษณาหรือส่งเสริมการ ขายดีกว่าคู่แข่ง	2.50 (ปานกลาง)	7	2.67 (ปานกลาง)	11	2.92 (ปานกลาง)	11	3.00 (ปานกลาง)	11
สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า	3.50 (มาก)	2	3.33 (ปานกลาง)	3	4.08 (มาก)	1	4.00 (มาก)	1
สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ	2.50 (ปานกลาง)	7	2.93 (ปานกลาง)	8	3.08 (ปานกลาง)	8	3.13 (ปานกลาง)	9
ค่าเฉลี่ยรวม	2.67 (ปานกลาง)	-	3.04 (ปานกลาง)	-	3.26 (ปานกลาง)	-	3.38 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 32 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.67 ยกเว้นปัจจัยด้านราคาห้องพักถูกกว่าคู่แข่ง และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยด้านสามารถเพิ่มราคาห้องพักได้ และมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดี มีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 เท่ากัน

ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ทุกปัจจัยมีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.04

ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.26 ยกเว้นปัจจัยด้านสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า คุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น และมีบริการเสริมนอกจากที่พักที่ดี มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 3.96 3.75 และ 3.58 ตามลำดับ

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.38 ยกเว้นปัจจัยด้านสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า มีบริการเสริมนอกจากที่พักที่ดี จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น และสามารถเพิ่มราคาห้องพักได้ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.88 และ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม	ระดับการศึกษา(ค่าเฉลี่ย-แปรผล)							
	มัธยมศึกษาหรือปวส.	ลำดับ	ปวส. หรืออนุปริญญา	ลำดับ	ปริญญาตรี	ลำดับ	สูงกว่าปริญญาตรี	ลำดับ
พนักงานมีความชำนาญ	4.00 (มาก)	2	3.40 (ปานกลาง)	3	4.00 (มาก)	2	4.13 (มาก)	1
มีจำนวนพนักงานเหมาะสม	4.25 (มาก)	1	3.87 (มาก)	1	4.17 (มาก)	1	3.75 (มาก)	4
สามารถรักษาพนักงานที่ไว้ใจได้	3.75 (มาก)	3	3.47 (ปานกลาง)	2	4.00 (มาก)	2	4.00 (มาก)	2
การลาออกของพนักงานต่ำ	3.75 (มาก)	3	3.20 (ปานกลาง)	4	3.46 (ปานกลาง)	5	3.63 (มาก)	5
ค่าตอบแทนจูงใจพนักงาน	3.25 (ปานกลาง)	5	2.73 (ปานกลาง)	6	3.29 (ปานกลาง)	6	3.63 (มาก)	5
มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน	2.75 (ปานกลาง)	9	2.20 (น้อย)	7	2.46 (น้อย)	12	3.00 (ปานกลาง)	10
มีทักษะในการบริหารคน	3.25 (ปานกลาง)	5	3.07 (ปานกลาง)	5	3.54 (มาก)	4	3.88 (มาก)	3
การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน	2.00 (น้อย)	10	1.75 (น้อย)	8	2.67 (ปานกลาง)	7	3.42 (ปานกลาง)	8
การหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต	3.00 (ปานกลาง)	7	1.75 (น้อย)	8	2.87 (ปานกลาง)	7	3.54 (มาก)	7
การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	2.00 (น้อย)	10	1.50 (น้อย)	10	2.60 (ปานกลาง)	10	2.83 (ปานกลาง)	11
การใช้อินเทอร์เน็ตส่งเสริมการขาย	2.00 (น้อย)	10	1.50 (น้อย)	10	2.60 (ปานกลาง)	10	3.13 (ปานกลาง)	9
การใช้ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3.00 (ปานกลาง)	7	1.50 (น้อย)	10	2.67 (ปานกลาง)	7	2.63 (ปานกลาง)	12
ค่าเฉลี่ยรวม	3.08 (ปานกลาง)	-	2.49 (น้อย)	-	3.19 (ปานกลาง)	-	3.46 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 33 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.08 ยกเว้นปัจจัยเรื่องมีจำนวนพนักงานเหมาะสม พนักงานมีความชำนาญ การลาออกของพนักงานต่ำ และสามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 4.00 และ 3.75 ตามลำดับ

ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.49 ยกเว้นปัจจัยเรื่องมีจำนวนพนักงานเหมาะสม มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.19 ยกเว้นปัจจัยเรื่องมีจำนวนพนักงานเหมาะสม พนักงานมีความชำนาญ และสามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 4.00 และ 4.00 ตามลำดับ

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.08 ยกเว้นปัจจัยเรื่องพนักงานมีความชำนาญ สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ มีทักษะในการบริหารคน มีจำนวนพนักงานเหมาะสม การลาออกของพนักงานต่ำ ค่าตอบแทนสูงใจพนักงาน และการหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 4.00 3.88 3.75 3.63 และ 3.54 ตามลำดับ

ตาราง 34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตาม
ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านกระบวนการภายใน	ระดับการศึกษา(ค่าเฉลี่ย-แปลผล)							
	มัธยมศึกษา หรือปวช.	ลำดับ	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ลำดับ	ปริญญาตรี	ลำดับ	สูงกว่า ปริญญาตรี	ลำดับ
การให้บริการที่รวดเร็ว	3.00 (ปานกลาง)	4	3.73 (มาก)	1	4.17 (มาก)	2	4.00 (มาก)	2
การรักษาความปลอดภัย ให้แก่ลูกค้า	4.00 (มาก)	1	3.67 (มาก)	2	4.21 (มาก)	1	4.25 (มาก)	1
การนำเสนอบริการใหม่ ๆ	2.25 (น้อย)	5	2.93 (ปานกลาง)	5	3.42 (ปานกลาง)	6	3.75 (มาก)	3
ความคุ้มค่าในการใช้ ทรัพยากรของกิจการ	3.75 (มาก)	2	3.33 (ปานกลาง)	3	3.75 (มาก)	3	3.50 (มาก)	5
การควบคุมต้นทุน	3.50 (มาก)	3	3.00 (ปานกลาง)	4	3.67 (มาก)	4	3.50 (มาก)	5
การขยายกิจการ/การเพิ่ม ห้องพัก	1.50 (น้อย)	10	2.53 (ปานกลาง)	10	3.33 (ปานกลาง)	8	3.63 (มาก)	4
การปรับเปลี่ยนวิธีการ/ กระบวนการให้บริการ	2.00 (น้อย)	7	2.80 (ปานกลาง)	8	3.58 (มาก)	5	3.13 (ปานกลาง)	8
การจ้างผู้ฉ้อฉล/ทำแทน ในส่วนที่ไม่ชำนาญ	1.75 (น้อย)	8	2.93 (ปานกลาง)	5	3.08 (ปานกลาง)	9	2.88 (ปานกลาง)	9
เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้มี ประสิทธิภาพ	2.25 (น้อย)	5	2.87 (ปานกลาง)	7	3.38 (ปานกลาง)	7	3.38 (ปานกลาง)	7
การหาพันธมิตรด้านการ ผลิต/ให้บริการ	1.75 (น้อย)	8	2.80 (ปานกลาง)	8	2.71 (ปานกลาง)	10	2.38 (ปานกลาง)	10
ค่าเฉลี่ยรวม	2.58 (ปานกลาง)	-	3.06 (ปานกลาง)	-	3.53 (มาก)	-	3.44 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 34 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. ความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.58 อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของกิจการ และการควบคุมต้นทุน ความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.75 และ 3.50 ตามลำดับ

ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.06 ยกเว้นปัจจัยด้านการให้บริการที่รวดเร็ว และการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า ความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ 3.67 ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 ยกเว้นปัจจัยด้านการนำเสนอบริการใหม่ ๆ เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้มีประสิทธิภาพ การขยายกิจการ/การเพิ่มห้องพัก การจ้างผู้อื่นผลิต/ทำแทนในส่วนที่ไม่ชำนาญ และการหาพันธมิตรด้านการผลิต/ให้บริการ ความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 3.38 3.33 3.08 และ 2.71 ตามลำดับ

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.44 ยกเว้นปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า การให้บริการที่รวดเร็ว การนำเสนอบริการใหม่ ๆ และการขยายกิจการ/การเพิ่มห้องพัก ความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 4.00 3.75 และ 3.63 ตามลำดับ

ตาราง 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเงิน จำแนกตามระดับการศึกษา
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการเงิน	ระดับการศึกษา(ค่าเฉลี่ย-แปลผล)							
	มัธยมศึกษา หรือปวช.	ลำดับ	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ลำดับ	ปริญญาตรี	ลำดับ	สูงกว่า ปริญญาตรี	ลำดับ
มีรายได้เพิ่มมากขึ้น	3.25 (ปานกลาง)	6	3.27 (ปานกลาง)	3	3.52 (มาก)	5	3.88 (มาก)	2
มีต้นทุนลดลง	3.00 (ปานกลาง)	9	2.73 (ปานกลาง)	11	2.83 (ปานกลาง)	12	3.63 (มาก)	4
มีเงินทุนหมุนเวียน เพียงพอ	3.75 (มาก)	2	3.33 (ปานกลาง)	2	3.83 (มาก)	1	3.88 (มาก)	2
มีกำไรจากการดำเนินงาน เพิ่มขึ้น	2.75 (ปานกลาง)	11	3.00 (ปานกลาง)	7	3.43 (ปานกลาง)	7	3.25 (ปานกลาง)	9
มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น	3.00 (ปานกลาง)	9	2.87 (ปานกลาง)	9	3.39 (ปานกลาง)	9	3.25 (ปานกลาง)	9
มีจำนวนหนี้สูญน้อย	2.50 (ปานกลาง)	12	3.80 (มาก)	1	3.48 (ปานกลาง)	6	4.00 (มาก)	1
สามารถหาแหล่งเงินทุน ได้ง่าย	3.25 (ปานกลาง)	6	3.07 (ปานกลาง)	6	3.43 (ปานกลาง)	7	3.13 (ปานกลาง)	12
สามารถกู้เงินด้วยอัตรา ดอกเบี้ยต่ำ	3.50 (มาก)	3	3.13 (ปานกลาง)	4	3.39 (ปานกลาง)	9	3.25 (ปานกลาง)	9
ได้รับเครดิตทางการค้า	3.25 (ปานกลาง)	6	3.00 (ปานกลาง)	7	3.13 (ปานกลาง)	11	3.63 (มาก)	4
มีระบบบัญชีที่ดี/มี ประสิทธิภาพ	3.50 (มาก)	3	2.80 (ปานกลาง)	10	3.57 (มาก)	3	3.63 (มาก)	4
มีความชำนาญในการ บริหารเงิน	3.50 (มาก)	3	3.13 (ปานกลาง)	4	3.70 (มาก)	2	3.38 (ปานกลาง)	7
สามารถหาต้นทุนของ กิจการได้ถูกต้อง	4.00 (มาก)	1	2.60 (ปานกลาง)	12	3.57 (มาก)	3	3.38 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27 (ปานกลาง)	-	3.06 (ปานกลาง)	-	3.44 (ปานกลาง)	-	3.52 (มาก)	-

จากตาราง 35 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านการเงิน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.27 ยกเว้นปัจจัยด้านสามารถหาต้นทุนของกิจการได้ถูกต้อง มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ สามารถกู้เงินด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ และมีระบบบัญชีที่ดี/มีประสิทธิภาพ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.75 และ 3.50 ตามลำดับ

ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.06 ยกเว้นปัจจัยด้านมีจำนวนหนี้สูญน้อย มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.44 ยกเว้นปัจจัยด้านมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ มีความชำนาญในการบริหารเงิน สามารถหาต้นทุนของกิจการได้ถูกต้อง มีระบบบัญชีที่ดี/มีประสิทธิภาพ และมีรายได้เพิ่มมากขึ้น มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.70 3.57 และ 3.52 ตามลำดับ

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 ส่วนปัจจัยที่มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีความชำนาญในการบริหารเงิน มีกำไรจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้น และสามารถหาแหล่งเงินทุนได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 3.25 และ 3.13 ตามลำดับ

ตาราง 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ จำแนกตาม
ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านอื่นๆ	ระดับการศึกษา(ค่าเฉลี่ย-แปรผล)							
	มัธยมศึกษา หรือปวส.	ลำดับ	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ลำดับ	ปริญญาตรี	ลำดับ	สูงกว่า ปริญญาตรี	ลำดับ
การปฏิบัติตาม กฎหมายแรงงาน	4.50 (มากที่สุด)	1	3.40 (ปานกลาง)	2	4.00 (มาก)	1	4.13 (มาก)	2
การดำเนินงานไม่มี ข้อร้องเรียนจาก ชุมชน/สังคม	4.25 (มาก)	2	3.53 (มาก)	1	3.54 (มาก)	2	4.38 (มาก)	1
มีส่วนช่วยพัฒนา ชุมชน/สังคม	4.00 (มาก)	3	3.13 (ปานกลาง)	3	3.25 (ปานกลาง)	3	3.50 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25 (มาก)	-	3.36 (ปานกลาง)	-	3.60 (มาก)	-	4.00 (มาก)	-

จากตาราง 36 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ระดับมัธยมศึกษา หรือปวส. มีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 โดยมีปัจจัยเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มีความสำเร็จระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา มีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.36 ยกเว้นปัจจัยเรื่องการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ระดับปริญญาตรี มีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 ยกเว้นปัจจัยเรื่องมีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน/สังคม มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ทุกปัจจัยมีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00

ตาราง 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามยอดขายต่อปี
ของธุรกิจเอสทีเฮาส์

ด้านลูกค้า	ยอดขายต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปลผล)									
	ไม่เกิน 5 ล้านบาท	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้านบาท	ลำดับ	1-2 ล้านบาท	ลำดับ	2-5 ล้านบาท	ลำดับ	5 - 10 ล้านบาท	ลำดับ
จำนวนลูกค้าใหม่ เพิ่มขึ้น	3.11 (ปานกลาง)	3	3.61 (มาก)	2	4.50 (มาก)	1	3.60 (มาก)	3	3.86 (มาก)	4
การเพิ่มรายได้จาก ลูกค้ารายเดิม	2.83 (ปานกลาง)	6	3.11 (ปานกลาง)	11	4.00 (มาก)	2	3.00 (ปานกลาง)	10	2.43 (น้อย)	13
รักษจำนวนลูกค้า เดิมไว้	2.56 (ปานกลาง)	8	3.50 (มาก)	3	4.00 (มาก)	2	2.80 (ปานกลาง)	13	3.43 (ปานกลาง)	7
จำนวนคู่แข่งขนาด ใหญ่กว่าลดลง	2.72 (ปานกลาง)	7	3.17 (ปานกลาง)	7	2.75 (ปานกลาง)	11	3.60 (มาก)	3	2.57 (ปานกลาง)	12
จำนวนคู่แข่งขนาด เล็กกว่าหรือ ใกล้เคียงลดลง	2.56 (ปานกลาง)	8	3.33 (ปานกลาง)	5	2.75 (ปานกลาง)	11	3.40 (ปานกลาง)	5	3.14 (ปานกลาง)	10
คุณภาพห้องพัก ดีกว่าคู่แข่ง	3.06 (ปานกลาง)	4	3.17 (ปานกลาง)	7	4.00 (มาก)	2	4.40 (มาก)	1	3.86 (มาก)	4
มีบริการเสริม นอกจากที่พักที่ดี	3.06 (ปานกลาง)	4	3.17 (ปานกลาง)	7	3.25 (ปานกลาง)	7	3.20 (ปานกลาง)	6	4.00 (มาก)	2
ราคาห้องพักถูกกว่า คู่แข่ง	3.50 (มาก)	2	3.06 (ปานกลาง)	12	2.75 (ปานกลาง)	11	3.00 (ปานกลาง)	10	3.14 (ปานกลาง)	10
สามารถเพิ่มราคา ห้องพักได้	2.33 (น้อย)	11	3.17 (ปานกลาง)	7	3.00 (ปานกลาง)	10	3.00 (ปานกลาง)	10	4.00 (มาก)	2
มีช่องทางการจัด จำหน่ายที่ดี	2.28 (น้อย)	13	3.39 (ปานกลาง)	4	3.25 (ปานกลาง)	7	3.20 (ปานกลาง)	6	3.71 (มาก)	6
มีการโฆษณาหรือ ส่งเสริมการขาย ดีกว่าคู่แข่ง	2.33 (น้อย)	11	2.83 (ปานกลาง)	13	3.25 (ปานกลาง)	7	3.20 (ปานกลาง)	6	3.43 (ปานกลาง)	7
สร้างความพึงพอใจ แก่ลูกค้า	3.61 (มาก)	1	3.72 (มาก)	1	4.00 (มาก)	2	4.00 (มาก)	2	4.14 (มาก)	1
สร้างพันธมิตรทาง ธุรกิจ	2.44 (น้อย)	10	3.22 (ปานกลาง)	6	3.50 (มาก)	6	3.20 (ปานกลาง)	6	3.43 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม	2.80 (ปานกลาง)	-	3.26 (ปานกลาง)	-	3.46 (ปานกลาง)	-	3.35 (ปานกลาง)	-	3.47 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 37 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามยอดขายต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

ยอดขายต่อปีไม่เกิน 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.80 ยกเว้นปัจจัยด้านสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และราคาห้องพักถูกกว่าคู่แข่ง มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านสร้างพันธมิตรทางธุรกิจสามารถเพิ่มราคาห้องพักได้ มีการโฆษณาหรือส่งเสริมการขายดีกว่าคู่แข่ง และมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดี มีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 2.33 และ 2.28 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.26 ยกเว้นปัจจัยด้านสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น และรักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 3.61 และ 3.50 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 1 – 2 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.46 ยกเว้นปัจจัยด้านจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น การเพิ่มรายได้จากลูกค้ารายเดิม รักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้ คุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ 4.00 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 ยกเว้นปัจจัยด้านคุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น และจำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าลดลง มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 4.00 และ 3.60 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.47 ยกเว้นปัจจัยด้านสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า มีบริการเสริมนอกจากที่พักที่ดี และสามารถเพิ่มราคาห้องพักได้ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามยอดขายต่อปีของธุรกิจเอสทีเอส

ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม	รายได้ต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)									
	ไม่เกิน 5 แสนบาท	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้านบาท	ลำดับ	1-2 ล้าน บาท	ลำดับ	2-5 ล้าน บาท	ลำดับ	5-10 ล้าน บาท	ลำดับ
พนักงานมีความชำนาญ	3.72 (มาก)	2	3.89 (มาก)	2	4.25 (มาก)	1	3.60 (มาก)	4	3.86 (มาก)	3
มีจำนวนพนักงานเหมาะสม	3.94 (มาก)	1	4.06 (มาก)	1	4.25 (มาก)	1	3.80 (มาก)	2	4.00 (มาก)	1
สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้	3.72 (มาก)	2	3.61 (มาก)	3	4.25 (มาก)	1	4.20 (มาก)	1	4.00 (มาก)	1
การลาออกของพนักงานต่ำ	3.44 (ปานกลาง)	4	3.44 (ปานกลาง)	4	4.25 (มาก)	1	3.40 (ปานกลาง)	7	2.86 (ปานกลาง)	10
ค่าตอบแทนจูงใจพนักงาน	3.17 (ปานกลาง)	6	3.00 (ปานกลาง)	7	3.50 (มาก)	9	3.40 (ปานกลาง)	7	3.14 (ปานกลาง)	8
มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน	2.33 (น้อย)	9	2.33 (น้อย)	12	2.50 (ปานกลาง)	11	3.00 (ปานกลาง)	10	2.86 (ปานกลาง)	10
มีทักษะในการบริหารคน	3.22 (ปานกลาง)	5	3.33 (ปานกลาง)	5	4.25 (มาก)	1	3.80 (มาก)	2	3.43 (ปานกลาง)	7
การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน	2.39 (น้อย)	8	3.06 (ปานกลาง)	8	3.75 (มาก)	7	3.60 (มาก)	5	3.71 (มาก)	4
การหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต	2.56 (ปานกลาง)	7	3.33 (ปานกลาง)	5	4.25 (มาก)	1	3.60 (มาก)	5	3.71 (มาก)	4
การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1.89 (น้อย)	12	2.83 (ปานกลาง)	10	3.75 (มาก)	7	3.20 (ปานกลาง)	9	3.00 (ปานกลาง)	9
การใช้อินเทอร์เน็ตส่งเสริมการขาย	2.11 (น้อย)	10	2.83 (ปานกลาง)	10	3.50 (มาก)	9	3.00 (ปานกลาง)	10	3.71 (มาก)	4
การใช้ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2.11 (น้อย)	10	2.89 (ปานกลาง)	9	2.50 (ปานกลาง)	11	2.80 (ปานกลาง)	12	2.86 (ปานกลาง)	10
ค่าเฉลี่ยรวม	2.88 (น้อย)	-	3.22 (ปานกลาง)	-	3.75 (มาก)	-	3.45 (ปานกลาง)	-	3.43 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 38 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามยอดขายต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

ยอดขายต่อปีไม่เกิน 5 แสนบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.88 ยกเว้นปัจจัยด้านมีจำนวนพนักงานเหมาะสม พนักงานมีความชำนาญ และสามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ 3.72 ตามลำดับ และมีปัจจัยด้าน มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานมีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33

ยอดขายต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.22 ยกเว้นปัจจัยด้านมีจำนวนพนักงานเหมาะสม พนักงานมีความชำนาญ และสามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 3.89 และ 3.61 ตามลำดับ และมีปัจจัยด้าน มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานมีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33

ยอดขายต่อปี 1 – 2 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75 ยกเว้นปัจจัยด้านการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน การใช้ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 เท่ากัน

ยอดขายต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45 ยกเว้นปัจจัยด้านสามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ มีจำนวนพนักงานเหมาะสม มีทักษะในการบริหารคน พนักงานมีความชำนาญ การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน และการหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 3.80 และ 3.60 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.43 ยกเว้นปัจจัยด้านมีจำนวนพนักงานเหมาะสม สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ พนักงานมีความชำนาญ การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน การหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต และการใช้อินเทอร์เน็ตส่งเสริมการ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 3.86 และ 3.71 ตามลำดับ

ตาราง 39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตาม
ยอดขายต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์

ด้านกระบวนการภายใน	ยอดขายต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปลผล)									
	ไม่เกิน 5 ล้านบาท	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้านบาท	ลำดับ	1-2 ล้านบาท	ลำดับ	2-5 ล้านบาท	ลำดับ	5 – 10 ล้านบาท	ลำดับ
การให้บริการที่รวดเร็ว	3.67 (มาก)	2	3.94 (มาก)	2	4.25 (มาก)	1	4.20 (มาก)	1	4.00 (มาก)	1
การรักษาความปลอดภัย ให้แก่ลูกค้า	3.94 (มาก)	1	4.00 (มาก)	1	4.25 (มาก)	1	4.20 (มาก)	1	4.00 (มาก)	1
การนำเสนอบริการใหม่ๆ	2.83 (ปานกลาง)	5	3.17 (ปานกลาง)	9	3.50 (มาก)	6	3.60 (มาก)	3	3.86 (มาก)	4
ความคุ้มค่าในการใช้ ทรัพยากรของกิจการ	3.39 (ปานกลาง)	3	3.50 (มาก)	3	4.25 (มาก)	1	3.40 (ปานกลาง)	4	4.00 (มาก)	1
การควบคุมต้นทุน	3.22 (ปานกลาง)	4	3.44 (ปานกลาง)	6	4.25 (มาก)	1	3.20 (ปานกลาง)	8	3.57 (มาก)	6
การขยายกิจการ/การเพิ่ม ห้องพัก	2.44 (น้อย)	8	3.22 (ปานกลาง)	8	3.50 (มาก)	6	3.40 (ปานกลาง)	4	3.14 (ปานกลาง)	8
การปรับเปลี่ยนวิธีการ/ กระบวนการให้บริการ	2.50 (ปานกลาง)	7	3.50 (มาก)	3	3.25 (ปานกลาง)	8	3.40 (ปานกลาง)	4	3.71 (มาก)	5
การจ้างผู้อื่นผลิต/ทำแทน ในส่วนที่ไม่ชำนาญ	2.39 (น้อย)	9	3.00 (ปานกลาง)	5	3.25 (ปานกลาง)	8	3.40 (ปานกลาง)	4	3.29 (ปานกลาง)	7
เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้ มีประสิทธิภาพ	2.67 (ปานกลาง)	6	3.44 (ปานกลาง)	6	3.75 (มาก)	5	3.20 (ปานกลาง)	8	3.00 (ปานกลาง)	9
การหาพันธมิตรด้านการ ผลิต/ให้บริการ	2.11 (น้อย)	10	2.83 (ปานกลาง)	10	3.25 (ปานกลาง)	8	2.80 (ปานกลาง)	10	2.86 (ปานกลาง)	10
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92 (ปานกลาง)	-	3.41 (ปานกลาง)	-	3.75 (มาก)	-	3.48 (ปานกลาง)	-	3.54 (มาก)	-

จากตาราง 39 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามยอดขายต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

ยอดขายต่อปีไม่เกิน 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.92 ยกเว้นปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า และการให้บริการที่รวดเร็ว มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ 3.67 ตามลำดับ และมีปัจจัยด้านการขยายกิจการ/การเพิ่มห้องพัก การจ้างผู้อื่นผลิต/ทำแทนในส่วนที่ไม่ชำนาญ และการหาพันธมิตรด้านการผลิต/ให้บริการ มีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 2.39 และ 2.11 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41 ยกเว้นปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า การให้บริการที่รวดเร็ว ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของกิจการ และการปรับเปลี่ยนวิธีการ/กระบวนการให้บริการ มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.94 และ 3.50 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 1 – 2 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75 ยกเว้นปัจจัยด้านการปรับเปลี่ยนวิธีการ/กระบวนการให้บริการ การหาพันธมิตรด้านการผลิต/ให้บริการ และการจ้างผู้อื่นผลิต/ทำแทนในส่วนที่ไม่ชำนาญ มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 เท่ากัน

ยอดขายต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 ยกเว้นปัจจัยด้าน การให้บริการที่รวดเร็ว การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า และการนำเสนอบริการใหม่ ๆ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 และ 3.60 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54 ยกเว้นปัจจัยด้านการควบคุมต้นทุน การจ้างผู้อื่นผลิต/ทำแทนในส่วนที่ไม่ชำนาญ การขยายกิจการ/การเพิ่มห้องพัก เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้มีประสิทธิภาพ และการหาพันธมิตรด้านการผลิต/ให้บริการ มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.29 3.14 3.00 และ 2.86 ตามลำดับ

ตาราง 40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเงิน จำแนกตามยอดขายต่อปี
ของธุรกิจเอสทีเฮาส์

ด้านการเงิน	ยอดขายต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปลผล)									
	ไม่เกิน 5 ล้านบาท	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้านบาท	ลำดับ	1-2 ล้านบาท	ลำดับ	2-5 ล้านบาท	ลำดับ	5 - 10 ล้านบาท	ลำดับ
มีรายได้เพิ่มมากขึ้น	3.17 (ปานกลาง)	6	3.61 (มาก)	1	4.00 (มาก)	2	3.40 (ปานกลาง)	7	3.67 (มาก)	2
มีต้นทุนลดลง	2.83 (ปานกลาง)	10	2.94 (ปานกลาง)	12	2.50 (ปานกลาง)	12	3.20 (ปานกลาง)	9	3.33 (ปานกลาง)	8
มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ	3.56 (มาก)	1	3.50 (มาก)	3	4.25 (มาก)	1	4.00 (มาก)	1	3.83 (มาก)	1
มีกำไรจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้น	2.72 (ปานกลาง)	12	3.22 (ปานกลาง)	8	3.75 (มาก)	4	4.00 (มาก)	1	3.50 (มาก)	4
มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น	2.78 (ปานกลาง)	11	3.11 (ปานกลาง)	11	3.75 (มาก)	4	3.80 (มาก)	3	3.50 (มาก)	4
มีจำนวนหนี้สูญน้อย	3.44 (ปานกลาง)	2	3.61 (มาก)	1	3.50 (มาก)	8	3.80 (มาก)	3	3.67 (มาก)	2
สามารถหาแหล่งเงินทุนได้ง่าย	3.17 (ปานกลาง)	6	3.39 (ปานกลาง)	5	3.75 (มาก)	4	3.20 (ปานกลาง)	9	2.83 (ปานกลาง)	11
สามารถกู้เงินด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ	3.22 (ปานกลาง)	5	3.44 (ปานกลาง)	4	3.75 (มาก)	4	3.20 (ปานกลาง)	9	2.83 (ปานกลาง)	11
ได้รับเครดิตทางการค้า	2.94 (ปานกลาง)	9	3.22 (ปานกลาง)	8	3.25 (ปานกลาง)	11	3.40 (ปานกลาง)	7	3.50 (มาก)	4
มีระบบบัญชีที่ดี/มีประสิทธิภาพ	3.17 (ปานกลาง)	6	3.33 (ปานกลาง)	7	3.50 (มาก)	8	3.80 (มาก)	3	3.17 (ปานกลาง)	10
มีความชำนาญในการบริหารเงิน	3.28 (ปานกลาง)	3	3.39 (ปานกลาง)	5	4.00 (มาก)	2	3.80 (มาก)	3	3.50 (มาก)	4
สามารถหาต้นทุนของกิจการได้ถูกต้อง	3.28 (ปานกลาง)	3	3.22 (ปานกลาง)	8	3.50 (มาก)	8	3.20 (ปานกลาง)	9	3.33 (ปานกลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13 (ปานกลาง)	-	3.33 (ปานกลาง)	-	3.63 (มาก)	-	3.57 (มาก)	-	3.39 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 40 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านการเงิน จำแนกตามยอดขายต่อปีของธุรกิจเกษตรไฮสปี พบว่า

ยอดขายต่อปีไม่เกิน 5 แสนบาท มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.13 ยกเว้นปัจจัยด้านมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ยอดขายต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.33 ยกเว้นปัจจัยด้าน มีจำนวนหนี้สูญน้อย มีรายได้เพิ่มมากขึ้น และมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และ 3.50 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 1 – 2 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 ยกเว้นปัจจัยด้าน ได้รับเครดิตทางการค้า และมีต้นทุนลดลง มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และ 2.50 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 ยกเว้นปัจจัยด้านมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ได้รับเครดิตทางการค้า สามารถหาแหล่งเงินทุนได้ง่าย สามารถกู้เงินด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ และมีต้นทุนลดลง มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.20 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.29 ยกเว้นปัจจัยด้านมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ มีรายได้เพิ่มมากขึ้น มีจำนวนหนี้สูญน้อย ได้รับเครดิตทางการค้า มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น มีกำไรจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้น และมีความชำนาญในการบริหารเงิน มีความสำเร็จอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.83 3.67 และ 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ จำแนกตามยอดขายต่อปี
ของธุรกิจเกสท์เฮาส์

ด้านอื่นๆ	รายได้ต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)									
	ไม่เกิน 5 แสนบาท	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้านบาท	ลำดับ	1-2 ล้าน บาท	ลำดับ	2-5 ล้าน บาท	ลำดับ	5-10 ล้าน บาท	ลำดับ
การปฏิบัติตาม กฎหมายแรงงาน	3.78 (มาก)	1	3.72 (มาก)	1	4.00 (มาก)	2	4.20 (มาก)	1	4.14 (มาก)	1
การดำเนินงานไม่มีข้อ ร้องเรียนจากชุมชน/ สังคม	3.78 (มาก)	1	3.72 (มาก)	1	4.25 (มาก)	1	4.00 (มาก)	2	3.14 (ปานกลาง)	3
มีส่วนช่วยพัฒนา ชุมชน/สังคม	3.22 (ปานกลาง)	3	3.17 (ปานกลาง)	3	3.50 (มาก)	3	3.40 (ปานกลาง)	3	3.71 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59 (มาก)	-	3.54 (มาก)	-	3.92 (มาก)	-	3.87 (มาก)	-	3.67 (มาก)	-

จากตาราง 41 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ จำแนกตามยอดขายต่อปีของ
ธุรกิจเกสท์เฮาส์ พบว่า

ยอดขายต่อปีไม่เกิน 5 แสนบาท มีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม
เท่ากับ 3.59 ยกเว้นปัจจัยด้านมีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน/สังคม มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

ยอดขายต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท มีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม
เท่ากับ 3.54 ยกเว้นปัจจัยด้านมีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน/สังคม มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

ยอดขายต่อปี 1 – 2 ล้านบาท ทุกปัจจัยมีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย
รวมเท่ากับ 3.92

ยอดขายต่อปี 2 - 5 ล้านบาท มีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม
เท่ากับ 3.87 ยกเว้นปัจจัยด้านมีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน/สังคม มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ยอดขายต่อปี 5 - 10 ล้านบาท มีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม
เท่ากับ 3.67 ยกเว้นปัจจัยด้านการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคมมีความสำเร็จอยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

ตาราง 42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปี
ของธุรกิจเอสทีเฮาส์

ด้านลูกค้า	กำไรสุทธิต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)									
	ไม่เกิน 5 แสนบาท	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้านบาท	ลำดับ	1-2 ล้านบาท	ลำดับ	2-5 ล้านบาท	ลำดับ	5-10 ล้านบาท	ลำดับ
จำนวนลูกค้าใหม่ เพิ่มขึ้น	3.30 (ปานกลาง)	2	4.10 (มาก)	1	4.33 (มาก)	1	3.00 (ปานกลาง)	7	4.00 (มาก)	4
การเพิ่มรายได้ จากลูกค้ารายเดิม	3.00 (ปานกลาง)	5	3.40 (ปานกลาง)	9	3.00 (ปานกลาง)	13	1.67 (น้อย)	13	2.67 (ปานกลาง)	13
รักษานับรวม ลูกค้าเดิมไว้	2.97 (ปานกลาง)	6	3.70 (มาก)	4	3.33 (ปานกลาง)	11	2.00 (น้อย)	11	4.00 (มาก)	4
จำนวนคู่แข่ง ขนาดใหญ่กว่า ลดลง	2.94 (ปานกลาง)	8	2.80 (ปานกลาง)	13	3.33 (ปานกลาง)	11	3.00 (ปานกลาง)	7	3.00 (ปานกลาง)	12
จำนวนคู่แข่ง ขนาดเล็กกว่าหรือ ใกล้เคียงลดลง	2.88 (ปานกลาง)	9	3.00 (ปานกลาง)	11	3.67 (มาก)	8	3.33 (ปานกลาง)	3	3.33 (ปานกลาง)	10
คุณภาพห้องพัก ดีกว่าคู่แข่ง	3.06 (ปานกลาง)	4	4.00 (มาก)	3	4.00 (มาก)	2	4.00 (มาก)	1	4.00 (มาก)	4
มีบริการเสริม นอกจากที่พักที่ดี	2.97 (ปานกลาง)	6	3.70 (มาก)	4	3.67 (มาก)	8	3.33 (ปานกลาง)	3	4.33 (มาก)	1
ราคาห้องพักถูก กว่าคู่แข่ง	3.27 (ปานกลาง)	3	3.00 (ปานกลาง)	11	4.00 (มาก)	2	2.00 (น้อย)	11	3.33 (ปานกลาง)	10
สามารถเพิ่มราคา ห้องพักได้	2.52 (ปานกลาง)	12	3.70 (มาก)	4	3.67 (มาก)	8	3.33 (ปานกลาง)	3	4.33 (มาก)	1
มีช่องทางการจัด จำหน่ายที่ดี	2.61 (ปานกลาง)	11	3.70 (มาก)	4	4.00 (มาก)	2	3.33 (ปานกลาง)	3	4.00 (มาก)	4
มีการโฆษณาหรือ ส่งเสริมการขาย ดีกว่าคู่แข่ง	2.48 (น้อย)	13	3.20 (ปานกลาง)	10	4.00 (มาก)	2	3.00 (ปานกลาง)	7	3.67 (มาก)	9
สร้างความพึง พอใจแก่ลูกค้า	3.61 (มาก)	1	4.10 (มาก)	1	4.00 (มาก)	2	4.00 (มาก)	1	4.33 (มาก)	1
สร้างพันธมิตร ทางธุรกิจ	2.73 (ปานกลาง)	10	3.50 (มาก)	8	4.00 (มาก)	2	2.33 (น้อย)	10	4.00 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	2.95 (ปานกลาง)	-	3.53 (มาก)	-	3.77 (มาก)	-	2.95 (ปานกลาง)	-	3.77 (มาก)	-

จากตาราง 42 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

กำไรสุทธิต่อปีไม่เกิน 5 แสนบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.95 ยกเว้นปัจจัยด้านสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนปัจจัยด้านมีการโฆษณาหรือส่งเสริมการขายดีกว่าคู่แข่ง มีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48

กำไรสุทธิต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 ยกเว้นปัจจัยด้านการเพิ่มรายได้จากลูกค้ารายเดิม มีการโฆษณาหรือส่งเสริมการขายดีกว่าคู่แข่ง จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงลดลง ราคาห้องพักถูกกว่าคู่แข่ง และจำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าลดลง มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 3.20 3.00 และ 2.80 ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 1 – 2 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.77 ยกเว้นปัจจัยด้านรักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้ จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าลดลง และการเพิ่มรายได้จากลูกค้ารายเดิม มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และ 3.00 ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.95 ยกเว้นปัจจัยด้านสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และคุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ส่วนปัจจัยด้านสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ ราคาห้องพักถูกกว่าคู่แข่ง รักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้ และการเพิ่มรายได้จากลูกค้ารายเดิม มีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 2.00 และ 1.67 ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.77 ยกเว้นปัจจัยด้านราคาห้องพักถูกกว่าคู่แข่ง จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงลดลง จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าลดลง และการเพิ่มรายได้จากลูกค้ารายเดิม มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 3.00 และ 2.67 ตามลำดับ

ตาราง 43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปีของธุรกิจเอสเอ็มอี

ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม	กำไรสุทธิต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)									
	ไม่เกิน 5 แสน	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้าน	ลำดับ	1-2 ล้าน	ลำดับ	2-5 ล้าน	ลำดับ	5-10 ล้าน	ลำดับ
พนักงานมีความชำนาญ	3.73 (มาก)	2	4.10 (มาก)	1	3.67 (มาก)	7	4.00 (มาก)	2	4.00 (มาก)	5
มีจำนวนพนักงานเหมาะสม	3.97 (มาก)	1	4.10 (มาก)	1	4.00 (มาก)	2	4.00 (มาก)	2	4.00 (มาก)	5
สามารถรักษาพนักงานที่ไว้ใจได้	3.70 (มาก)	3	3.80 (มาก)	6	4.33 (มาก)	1	4.33 (มาก)	1	4.00 (มาก)	5
การลาออกของพนักงานต่ำ	3.42 (ปานกลาง)	4	3.70 (มาก)	7	2.33 (น้อย)	12	3.00 (ปานกลาง)	4	4.00 (มาก)	5
ค่าตอบแทนจูงใจพนักงาน	3.09 (ปานกลาง)	6	3.30 (ปานกลาง)	9	3.67 (มาก)	7	3.00 (ปานกลาง)	4	3.00 (ปานกลาง)	12
มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน	2.27 (น้อย)	11	2.70 (ปานกลาง)	11	3.67 (มาก)	7	1.67 (น้อย)	11	3.67 (มาก)	9
มีทักษะในการบริหารคน	3.24 (ปานกลาง)	5	3.90 (มาก)	4	4.33 (มาก)	1	2.00 (น้อย)	10	4.33 (มาก)	2
การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน	2.55 (ปานกลาง)	8	3.90 (มาก)	4	4.00 (มาก)	2	2.67 (ปานกลาง)	9	4.67 (มากที่สุด)	1
การหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต	2.82 (ปานกลาง)	7	4.10 (มาก)	1	3.67 (มาก)	7	3.00 (ปานกลาง)	4	4.33 (มาก)	2
การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	2.24 (น้อย)	12	3.40 (ปานกลาง)	8	3.00 (ปานกลาง)	11	3.00 (ปานกลาง)	4	3.67 (มาก)	9
การใช้อินเทอร์เน็ตส่งเสริมการขาย	2.36 (น้อย)	10	3.20 (ปานกลาง)	10	4.00 (มาก)	2	3.00 (ปานกลาง)	4	4.33 (มาก)	2
การใช้ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2.39 (น้อย)	9	2.70 (ปานกลาง)	11	4.00 (มาก)	2	2.00 (น้อย)	10	3.33 (ปานกลาง)	11
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98 (ปานกลาง)	-	3.58 (มาก)	-	3.72 (มาก)	-	2.97 (ปานกลาง)	-	3.94 (มาก)	-

จากตาราง 43 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตาม
กำไรสุทธิต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

กำไรสุทธิต่อปีไม่เกิน 5 แสนบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม
อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.98 ยกเว้นปัจจัยด้านมีจำนวนพนักงานเหมาะสม
พนักงานมีความชำนาญ และสามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.73 และ 3.70 ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 5 แสน - 1 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และ
นวัตกรรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 ยกเว้นปัจจัยด้าน ค่าตอบแทนจูงใจพนักงาน
และมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.30 และ 2.70 ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 1 - 2 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่
ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 ยกเว้นปัจจัยด้านการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มี
ความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ส่วนปัจจัยด้านการลาออกของพนักงานต่ำ
มีความสำเร็จในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33

กำไรสุทธิต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่
ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.97 ยกเว้นปัจจัยด้านสามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้
พนักงานมีความชำนาญ และมีจำนวนพนักงานเหมาะสม มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย
4.33 และ 4.00 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านมีทักษะในการบริหารคน และมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่
พนักงาน และการใช้ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีความสำเร็จในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
2.00 และ 1.67 ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่
ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 ยกเว้นปัจจัยด้าน การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน มี
ความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนปัจจัยด้านการใช้ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
และมีค่าตอบแทนจูงใจพนักงานมีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และ 3.00
ตามลำดับ

ตาราง 44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตาม
กำไรสุทธิต่อปีของธุรกิจเอสทีเอส

ด้านกระบวนการ ภายใน	กำไรสุทธิต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปลผล)									
	ไม่เกิน 5 แสนบาท	ลำดับ	5 แสน - 1 ล้านบาท	ลำดับ	1-2 ล้านบาท	ลำดับ	2-5 ล้านบาท	ลำดับ	5 - 10 ล้านบาท	ลำดับ
การให้บริการที่ รวดเร็ว	3.79 (มาก)	2	4.10 (มาก)	2	4.33 (มาก)	1	4.00 (มาก)	1	4.00 (มาก)	2
การรักษาความ ปลอดภัยให้แก่ลูกค้า	3.97 (มาก)	1	4.20 (มาก)	1	4.00 (มาก)	3	4.00 (มาก)	1	4.00 (มาก)	2
การนำเสนอบริการ ใหม่ๆ	2.94 (ปานกลาง)	6	3.60 (มาก)	6	4.33 (มาก)	2	3.00 (ปานกลาง)	6	4.00 (มาก)	2
ความคุ้มค่าในการใช้ ทรัพยากรของกิจการ	3.48 (ปานกลาง)	3	3.80 (มาก)	3	3.67 (มาก)	5	3.00 (ปานกลาง)	6	4.33 (มาก)	1
การควบคุมต้นทุน	3.33 (ปานกลาง)	4	3.60 (มาก)	5	3.67 (มาก)	5	3.00 (ปานกลาง)	6	4.00 (มาก)	2
การขยายกิจการ/การ เพิ่มห้องพัก	2.76 (ปานกลาง)	8	3.50 (มาก)	7	3.00 (ปานกลาง)	8	3.33 (ปานกลาง)	4	3.33 (ปานกลาง)	8
การปรับเปลี่ยนวิธีการ /กระบวนการ ให้บริการ	2.94 (ปานกลาง)	6	3.50 (มาก)	7	4.00 (มาก)	3	3.00 (ปานกลาง)	6	3.67 (มาก)	6
การจ้างผู้ผลิต/ทำ แทนในส่วนที่ไม่ ชำนาญ	2.61 (ปานกลาง)	9	3.50 (มาก)	7	2.33 (น้อย)	9	4.00 (มาก)	1	3.33 (ปานกลาง)	8
เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ ใช้มีประสิทธิภาพ	3.00 (ปานกลาง)	5	3.70 (มาก)	4	2.33 (น้อย)	9	3.33 (ปานกลาง)	4	3.00 (ปานกลาง)	10
การหาพันธมิตรด้าน การผลิต/ให้บริการ	2.36 (น้อย)	10	3.20 (ปานกลาง)	10	3.33 (ปานกลาง)	7	1.67 (น้อย)	10	3.67 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.12 (ปานกลาง)	-	3.67 (มาก)	-	3.50 (มาก)	-	3.23 (ปานกลาง)	-	3.73 (มาก)	-

จากตาราง 44 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปีต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

กำไรสุทธิต่อปีไม่เกิน 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.12 ยกเว้นปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า และการให้บริการที่รวดเร็ว มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และ 3.79 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการหาพันธมิตรด้านการผลิต/ให้บริการ มีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36

กำไรสุทธิต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67 ยกเว้นปัจจัยด้านการหาพันธมิตรด้านการผลิต/ให้บริการ มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

กำไรสุทธิต่อปี 1 – 2 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 ยกเว้นปัจจัยด้านการหาพันธมิตรด้านการผลิต/ให้บริการ และการขยายกิจการ/การเพิ่มห้องพัก มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 และ 3.00 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านเครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้มีประสิทธิภาพ และการจ้างผู้อื่นผลิต/ทำแทนในส่วนที่ไม่ชำนาญ มีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.33 เท่ากัน

กำไรสุทธิต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.23 ยกเว้นปัจจัยด้าน การให้บริการที่รวดเร็ว การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ส่วนปัจจัยด้านการหาพันธมิตรด้านการผลิต/ให้บริการ มีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.67

กำไรสุทธิต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73 ยกเว้นปัจจัยด้านการขยายกิจการ/การเพิ่มห้องพัก การจ้างผู้อื่นผลิต/ทำแทนในส่วนที่ไม่ชำนาญ และเครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้มีประสิทธิภาพ มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.33 และ 3.00 ตามลำดับ

ตาราง 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเงินจำแนกตามกำไรสุทธิต่อปี
ของธุรกิจเอสทีเฮาส์

ด้านการเงิน	กำไรสุทธิต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปลผล)									
	ไม่เกิน 5 ล้านบาท	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้านบาท	ลำดับ	1-2 ล้านบาท	ลำดับ	2-5 ล้านบาท	ลำดับ	5 – 10 ล้านบาท	ลำดับ
มีรายได้เพิ่มมากขึ้น	3.24 (ปานกลาง)	6	4.10 (มาก)	1	3.67 (มาก)	8	3.40 (ปานกลาง)	7	4.00 (มาก)	1
มีต้นทุนลดลง	2.76 (ปานกลาง)	12	3.20 (ปานกลาง)	12	3.67 (มาก)	8	3.20 (ปานกลาง)	9	3.00 (ปานกลาง)	11
มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ	3.55 (มาก)	2	4.00 (มาก)	2	4.00 (มาก)	6	4.00 (มาก)	1	3.50 (มาก)	5
มีกำไรจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้น	2.91 (ปานกลาง)	10	3.70 (มาก)	5	4.33 (มาก)	1	4.00 (มาก)	1	3.50 (มาก)	5
มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น	2.88 (ปานกลาง)	11	3.70 (มาก)	5	4.33 (มาก)	1	3.80 (มาก)	3	3.50 (มาก)	5
มีจำนวนหนี้สูญน้อย	3.61 (มาก)	1	3.60 (มาก)	7	3.33 (ปานกลาง)	11	3.80 (มาก)	3	3.50 (มาก)	5
สามารถหาแหล่งเงินทุนได้ง่าย	3.27 (ปานกลาง)	5	3.60 (มาก)	7	3.33 (ปานกลาง)	11	3.20 (ปานกลาง)	9	3.50 (มาก)	5
สามารถกู้เงินด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ	3.36 (ปานกลาง)	3	3.50 (มาก)	10	3.67 (มาก)	8	3.20 (ปานกลาง)	9	3.00 (ปานกลาง)	11
ได้รับเครดิตทางการค้า	3.09 (ปานกลาง)	8	3.30 (ปานกลาง)	11	4.33 (มาก)	1	3.40 (ปานกลาง)	7	4.00 (มาก)	1
มีระบบบัญชีที่ดี/มีประสิทธิภาพ	3.09 (ปานกลาง)	8	4.00 (มาก)	2	4.33 (มาก)	1	3.80 (มาก)	3	3.50 (มาก)	5
มีความชำนาญในการบริหารเงิน	3.30 (ปานกลาง)	4	3.90 (มาก)	4	4.33 (มาก)	1	3.80 (มาก)	3	4.00 (มาก)	1
สามารถหาต้นทุนของกิจการได้ถูกต้อง	3.18 (ปานกลาง)	7	3.60 (มาก)	7	4.00 (มาก)	6	3.20 (ปานกลาง)	9	4.00 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19 (ปานกลาง)	-	3.68 (มาก)	-	3.94 (มาก)	-	3.57 (มาก)	-	3.58 (มาก)	-

จากตาราง 45 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านการเงิน จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปีต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

กำไรสุทธิต่อปีไม่เกิน 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.19 ยกเว้นปัจจัยด้านมีจำนวนหนี้สูญน้อย และมีเงินทุนหมุนเวียน ความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และ 3.55 ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 ยกเว้นปัจจัยด้าน ได้รับเครดิตทางการค้า และมีต้นทุนลดลง มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และ 3.20 ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 1 – 2 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 ยกเว้นปัจจัยด้านมีจำนวนหนี้สูญน้อย และสามารถหาแหล่งเงินทุนได้ง่าย ความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 เท่ากัน

กำไรสุทธิต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 ยกเว้นปัจจัยด้านมีกำไรสุทธิต่อปีเพิ่มมากขึ้น ได้รับเครดิตทางการค้า สามารถหาแหล่งเงินทุนได้ง่าย สามารถกู้เงินด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ และมีต้นทุนลดลง ความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.20 ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 ยกเว้นปัจจัยด้านมีต้นทุนลดลง และสามารถกู้เงินด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ ความสำเร็จอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ตาราง 46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปี
ของธุรกิจเอสทีเฮาส์

ด้านอื่นๆ	กำไรสุทธิต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)									
	ไม่เกิน 5 แสน	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้าน	ลำดับ	1-2 ล้าน	ลำดับ	2-5 ล้าน	ลำดับ	5-10 ล้าน	ลำดับ
การปฏิบัติตาม กฎหมายแรงงาน	3.76 (มาก)	3	4.00 (มาก)	3	4.00 (มาก)	3	3.33 (ปานกลาง)	4	5.00 (มากที่สุด)	1
การดำเนินงานไม่มี ข้อร้องเรียนจาก ชุมชน/สังคม	3.79 (มาก)	2	4.00 (มาก)	3	3.00 (ปานกลาง)	9	3.33 (ปานกลาง)	4	3.33 (ปานกลาง)	9
มีส่วนช่วยพัฒนา ชุมชน/สังคม	3.24 (ปานกลาง)	7	3.40 (ปานกลาง)	8	3.67 (มาก)	5	2.00 (น้อย)	8	4.67 (มากที่สุด)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	-	3.80 (มาก)	-	3.56 (มาก)	-	2.89 (ปานกลาง)	-	4.33 (มาก)	-

จากตาราง 46 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปีของ
ธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

กำไรสุทธิต่อปีไม่เกิน 5 แสนบาท มีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม
เท่ากับ 3.60 ยกเว้นปัจจัยด้านการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

กำไรสุทธิต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท มีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย
รวมเท่ากับ 3.80 ยกเว้นปัจจัยด้านการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับ
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

กำไรสุทธิต่อปี 1 – 2 ล้านบาท มีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม
เท่ากับ 3.56 ยกเว้นปัจจัยด้านการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม มีความสำเร็จอยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00

กำไรสุทธิต่อปี 2 - 5 ล้านบาท มีความสำเร็จด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย
รวมเท่ากับ ยกเว้นปัจจัยด้านมีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน/สังคม มีความสำเร็จในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 2.00

กำไรสุทธิต่อปี 5 - 10 ล้านบาท มีปัจจัยด้านการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และมีส่วน
ช่วยพัฒนาชุมชน/สังคม มีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 และ 4.67 ตามลำดับ

ตาราง 47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามระยะเวลา
ประกอบกิจการของธุรกิจเอสเอ็มอี

ด้านลูกค้า	ระยะเวลาประกอบกิจการ(ค่าเฉลี่ย-แปลผล)					
	1-3 ปี	ลำดับ	3-5 ปี	ลำดับ	มากกว่า 5 ปี	ลำดับ
จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น	3.40 (ปานกลาง)	3	3.71 (มาก)	3	3.53 (มาก)	2
การเพิ่มรายได้จากลูกค้ารายเดิม	2.80 (ปานกลาง)	7	3.57 (มาก)	6	2.90 (ปานกลาง)	10
รักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้	3.00 (ปานกลาง)	4	3.57 (มาก)	6	3.08 (ปานกลาง)	6
จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าลดลง	2.60 (ปานกลาง)	8	3.71 (มาก)	3	2.85 (ปานกลาง)	12
จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงลดลง	3.00 (ปานกลาง)	4	3.71 (มาก)	3	2.88 (ปานกลาง)	11
คุณภาพห้องพัสดุดีกว่าคู่แข่ง	3.60 (มาก)	2	4.00 (มาก)	1	3.28 (ปานกลาง)	4
มีบริการเสริมนอกจากที่พักดี	3.00 (ปานกลาง)	4	3.57 (มาก)	6	3.23 (ปานกลาง)	5
ราคาห้องพักถูกกว่าคู่แข่ง	2.20 (น้อย)	10	3.14 (ปานกลาง)	13	3.33 (ปานกลาง)	3
สามารถเพิ่มราคาห้องพักได้	2.00 (น้อย)	11	3.29 (ปานกลาง)	12	3.03 (ปานกลาง)	7
มีช่องทาง การจองที่สะดวก	2.40 (น้อย)	9	3.43 (ปานกลาง)	10	3.03 (ปานกลาง)	7
มีการโฆษณาหรือส่งเสริมการขายดีกว่าคู่แข่ง	2.00 (น้อย)	11	3.43 (ปานกลาง)	10	2.80 (ปานกลาง)	13
สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า	4.00 (มาก)	1	4.00 (มาก)	1	3.73 (มาก)	1
สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ	2.00 (น้อย)	11	3.57 (มาก)	6	3.03 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม	2.77 (ปานกลาง)	-	3.59 (มาก)	-	3.13 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 47 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเกษตรเฮาส์ พบว่า

ระยะเวลาประกอบกิจการ 1-3 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.77 ยกเว้นปัจจัยด้านสร้างควมพึงพอใจแก่ลูกค้า และคุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านราคาห้องพักถูกกว่าคู่แข่ง สามารถเพิ่มราคาห้องพักได้ สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และมีการโฆษณาหรือส่งเสริมการขายดีกว่าคู่แข่ง มีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 และ 2.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบกิจการ 3-5 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 ยกเว้นปัจจัยด้านมีการโฆษณาหรือส่งเสริมการขายดีกว่าคู่แข่ง มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดี ราคาห้องพักถูกกว่าคู่แข่ง และสามารถเพิ่มราคาห้องพักได้ มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 3.29 และ 3.14 ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.13 ยกเว้นปัจจัยด้านสร้างควมพึงพอใจแก่ลูกค้า และจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ 3.53 ตามลำดับ

ตาราง 48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสทีเอส

ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม	ระยะเวลาประกอบกิจการ(ค่าเฉลี่ย-แปรผล)					
	1-3 ปี	ลำดับ	3-5 ปี	ลำดับ	มากกว่า 5 ปี	ลำดับ
พนักงานมีความชำนาญ	3.80 (มาก)	2	3.86 (มาก)	3	3.83 (มาก)	2
มีจำนวนพนักงานเหมาะสม	4.20 (มาก)	1	4.00 (มาก)	2	3.98 (มาก)	1
สามารถรักษาพนักงานที่ตีไว้ได้	3.80 (มาก)	2	4.29 (มาก)	1	3.73 (มาก)	3
การลาออกของพนักงานต่ำ	3.80 (มาก)	2	3.71 (มาก)	5	3.33 (ปานกลาง)	5
ค่าตอบแทนจูงใจพนักงาน	3.80 (มาก)	2	3.43 (ปานกลาง)	7	3.03 (ปานกลาง)	8
มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน	1.80 (น้อย)	9	2.71 (ปานกลาง)	12	2.53 (ปานกลาง)	12
มีทักษะในการบริหารคน	2.80 (ปานกลาง)	6	3.86 (มาก)	3	3.43 (ปานกลาง)	4
การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน	2.20 (น้อย)	8	3.29 (ปานกลาง)	8	3.08 (ปานกลาง)	7
การหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต	2.60 (ปานกลาง)	7	3.71 (มาก)	5	3.20 (ปานกลาง)	6
การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1.80 (น้อย)	9	3.29 (ปานกลาง)	8	2.63 (ปานกลาง)	9
การใช้อินเทอร์เน็ตส่งเสริมการขาย	1.80 (น้อย)	9	3.29 (ปานกลาง)	8	2.80 (ปานกลาง)	11
การใช้ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเอสทีเอส	1.80 (น้อย)	9	2.86 (ปานกลาง)	11	2.63 (ปานกลาง)	9
ค่าเฉลี่ยรวม	2.85 (ปานกลาง)	-	3.52 (มาก)	-	3.18 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 48 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

ระยะเวลาประกอบกิจการ 1-3 ปี มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.85 ยกเว้นปัจจัยเรื่อง มีจำนวนพนักงานเหมาะสม สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ พนักงานมีความชำนาญ การลาออกของพนักงานต่ำ และค่าตอบแทนจูงใจพนักงาน มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ 3.80 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การใช้อินเทอร์เน็ตส่งเสริมการขาย การใช้ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเอสทีเฮาส์ มีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 และ 1.80 ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบกิจการ 3-5 ปี มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 ยกเว้นปัจจัยด้านค่าตอบแทนจูงใจพนักงาน การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การใช้อินเทอร์เน็ตส่งเสริมการขาย การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน การใช้ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเอสทีเฮาส์ และมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน มีความสำเร็จระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 3.29 2.86 และ 2.71 ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.18 ยกเว้นปัจจัยด้านมีจำนวนพนักงานเหมาะสม พนักงานมีความชำนาญ และสามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ มีความสำเร็จระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 3.83 และ 3.73 ตามลำดับ

ตาราง 49 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตาม
ระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสทีเฮาส์

ด้านกระบวนการภายใน	ระยะเวลาประกอบกิจการ(ค่าเฉลี่ย-แปลผล)					
	1-3 ปี	ลำดับ	3-5 ปี	ลำดับ	มากกว่า 5 ปี	ลำดับ
การให้บริการที่รวดเร็ว	4.00 (มาก)	3	4.14 (มาก)	2	3.85 (มาก)	2
การรักษาความปลอดภัย ให้แก่ลูกค้า	4.40 (มาก)	1	4.29 (มาก)	1	3.93 (มาก)	1
การนำเสนอบริการใหม่ๆ	3.00 (ปานกลาง)	9	3.86 (มาก)	3	3.13 (ปานกลาง)	5
ความคุ้มค่าในการใช้ ทรัพยากรของกิจการ	4.20 (มาก)	2	3.71 (มาก)	4	3.48 (ปานกลาง)	3
การควบคุมต้นทุน	3.60 (มาก)	7	3.57 (มาก)	6	3.38 (ปานกลาง)	4
การขยายกิจการ/การเพิ่ม ห้องพัก	4.00 (มาก)	3	3.57 (มาก)	6	2.75 (ปานกลาง)	8
การปรับเปลี่ยนวิธีการ/ กระบวนการให้บริการ	4.00 (มาก)	3	3.71 (มาก)	4	2.95 (ปานกลาง)	6
การจ้างผู้อื่นผลิต/ทำแทนใน ส่วนที่ไม่ชำนาญ	3.60 (มาก)	7	3.43 (ปานกลาง)	8	2.70 (ปานกลาง)	9
เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้มี ประสิทธิภาพ	4.00 (มาก)	3	3.43 (ปานกลาง)	8	2.95 (ปานกลาง)	6
การหาพันธมิตรด้านการ ผลิต/ให้บริการ	1.60 (น้อย)	10	3.29 (ปานกลาง)	10	2.63 (ปานกลาง)	10
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (มาก)	-	3.70 (มาก)	-	3.17 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 49 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

ระยะเวลาประกอบกิจการ 1-3 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 ยกเว้นปัจจัยด้านการนำเสนอบริการใหม่ ๆ มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ส่วนปัจจัยด้านการหาพันธมิตรด้านการผลิต/ให้บริการ มีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.60

ระยะเวลาประกอบกิจการ 3-5 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 ยกเว้นปัจจัยด้านการจ้างผู้อื่นผลิต/ทำแทนในส่วนที่ไม่ชำนาญ เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้มีประสิทธิภาพ และการหาพันธมิตรด้านการผลิต/ให้บริการ มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และ 3.29 ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.17 ยกเว้นปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า และการให้บริการที่รวดเร็ว มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และ 3.85 ตามลำดับ

ตาราง 50 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านการเงิน จำแนกตามระยะเวลา
ประกอบกิจการของธุรกิจเอสทีเฮาส์

ด้านการเงิน	ระยะเวลาประกอบกิจการ(ค่าเฉลี่ย-แปลผล)					
	1-3 ปี	ลำดับ	3-5 ปี	ลำดับ	มากกว่า 5 ปี	ลำดับ
มีรายได้เพิ่มมากขึ้น	3.00 (ปานกลาง)	10	3.71 (มาก)	7	3.49 (ปานกลาง)	2
มีต้นทุนลดลง	2.40 (น้อย)	12	3.00 (ปานกลาง)	11	3.00 (ปานกลาง)	12
มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ	4.00 (มาก)	3	4.14 (มาก)	2	3.54 (มาก)	1
มีกำไรจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้น	3.20 (ปานกลาง)	8	3.86 (มาก)	4	3.08 (ปานกลาง)	9
มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น	3.20 (ปานกลาง)	8	3.86 (มาก)	4	3.03 (ปานกลาง)	11
มีจำนวนหนี้สูญน้อย	4.20 (มาก)	1	4.29 (มาก)	1	3.36 (ปานกลาง)	3
สามารถหาแหล่งเงินทุนได้ง่าย	4.20 (มาก)	1	3.43 (ปานกลาง)	10	3.10 (ปานกลาง)	8
สามารถกู้เงินด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ	4.00 (มาก)	3	3.71 (มาก)	7	3.13 (ปานกลาง)	7
ได้รับเครดิตทางการค้า	2.80 (ปานกลาง)	11	4.00 (มาก)	3	3.08 (ปานกลาง)	9
มีระบบบัญชีที่ดี/มีประสิทธิภาพ	3.40 (ปานกลาง)	7	3.71 (มาก)	7	3.23 (ปานกลาง)	6
มีความชำนาญในการบริหารเงิน	4.00 (มาก)	3	3.86 (มาก)	4	3.31 (ปานกลาง)	4
สามารถหาต้นทุนของกิจการได้ถูกต้อง	3.80 (มาก)	6	3.00 (ปานกลาง)	11	3.26 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	-	3.71 (มาก)	-	3.22 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 50 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านการเงิน จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสเอ็มอี พบว่า

ระยะเวลาประกอบกิจการ 1-3 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 ยกเว้นปัจจัยด้านมีกำไรจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้น มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น ได้รับเครดิตทางการค้า และมีรายได้เพิ่มมากขึ้น มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 3.00 และ 2.80 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านมีต้นทุนลดลง มีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40

ระยะเวลาประกอบกิจการ 3-5 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71 ยกเว้นปัจจัยด้านสามารถหาแหล่งเงินทุนได้ง่าย สามารถหาต้นทุนของกิจการได้ถูกต้อง และมีต้นทุนลดลง มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และ 3.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่มีความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.22 ยกเว้นปัจจัยด้านมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

ตาราง 51 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ จำแนกตาม
ระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสทีเฮาส์

ด้านอื่นๆ	ระยะเวลาประกอบกิจการ(ค่าเฉลี่ย-แปรผล)					
	1-3 ปี	ลำดับ	3-5 ปี	ลำดับ	มากกว่า 5 ปี	ลำดับ
การปฏิบัติตามกฎหมาย แรงงาน	4.00 (มาก)	2	4.00 (มาก)	1	3.83 (มาก)	1
การดำเนินงานไม่มีข้อ ร้องเรียนจากชุมชน/สังคม	4.60 (มากที่สุด)	1	3.57 (มาก)	2	3.65 (มาก)	2
มีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน/สังคม	3.00 (ปานกลาง)	3	3.43 (ปานกลาง)	3	3.33 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 (มาก)	-	3.67 (มาก)	-	3.60 (มาก)	-

จากตาราง 51 เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จด้านอื่นๆ จำแนกตามระยะเวลาประกอบ
กิจการของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

ระยะเวลาประกอบกิจการ 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.87 ยกเว้นปัจจัย
ด้านการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม มีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.60 ส่วนปัจจัยด้านมีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน/สังคม มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ระยะเวลาประกอบกิจการ 3-5 ปี ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.67
ยกเว้นปัจจัยด้านมีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน/สังคม มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.43

ระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ
3.60 ยกเว้นปัจจัยด้านมีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน/สังคม มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.33

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการดำเนินงานของธุรกิจเอสเอ็มอี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานของธุรกิจเอสเอ็มอี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกิจการ 5 ด้าน คือ ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านอื่นๆ ผลการศึกษาดังแสดงในตาราง 52-86

ตาราง 52 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้า

ด้านลูกค้า	ระดับความรุนแรงของปัญหา (จำนวน - ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ลูกค้าใหม่ลดลง	5 (10.00)	8 (15.00)	18 (35.00)	14 (27.00)	7 (14.00)	3.19 (ปานกลาง)	4
ลูกค้าเดิมลดลง	3 (6.00)	10 (19.00)	20 (36.00)	13 (25.00)	6 (12.00)	3.17 (ปานกลาง)	5
รูปแบบห้องพักรักมีให้เลือกน้อย	5 (10.00)	14 (27.00)	17 (33.00)	11 (21.00)	5 (10.00)	2.94 (ปานกลาง)	11
จำนวนห้องพักรักมีไม่เพียงพอ	13 (25.00)	16 (31.00)	15 (29.00)	3 (6.00)	5 (10.00)	2.44 (น้อย)	15
จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าเพิ่มขึ้น	3 (6.00)	7 (14.00)	13 (25.00)	17 (33.00)	12 (23.00)	3.54 (มาก)	2
จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น	4 (8.00)	6 (12.00)	11 (21.00)	20 (36.00)	11 (21.00)	3.54 (มาก)	2
คุณภาพห้องพักรักคู่แข่งไม่ได้	9 (17.00)	13 (25.00)	14 (27.00)	12 (23.00)	4 (8.00)	2.79 (ปานกลาง)	13
ลูกค้าไม่รู้จักกิจการ	4 (8.00)	11 (21.00)	15 (29.00)	18 (35.00)	4 (8.00)	3.13 (ปานกลาง)	6
ราคาห้องพักรักคู่แข่งไม่ได้	8 (15.00)	11 (21.00)	15 (29.00)	16 (31.00)	2 (4.00)	2.87 (ปานกลาง)	12
มีช่องทางการจัดจำหน่ายน้อย	7 (14.00)	10 (19.00)	16 (31.00)	14 (27.00)	5 (10.00)	3.00 (ปานกลาง)	9
ช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าใช้จ่ายสูง	6 (12.00)	9 (17.00)	19 (37.00)	13 (25.00)	5 (10.00)	3.04 (ปานกลาง)	8
มีการโฆษณาหรือส่งเสริมการสู้คู่แข่งไม่ได้	8 (15.00)	6 (12.00)	15 (29.00)	18 (35.00)	5 (10.00)	3.12 (ปานกลาง)	7
มีการแข่งขันด้านราคาสูง	2 (4.00)	3 (6.00)	12 (23.00)	20 (36.00)	15 (29.00)	3.83 (มาก)	1
ขาดการวางแผนด้านการหาลูกค้า	8 (15.00)	7 (14.00)	17 (33.00)	19 (37.00)	1 (2.00)	2.96 (ปานกลาง)	10
ขาดพันธมิตรทางธุรกิจ	11 (21.00)	8 (15.00)	23 (44.00)	7 (14.00)	3 (6.00)	2.67 (ปานกลาง)	14
ค่าเฉลี่ยรวม						3.08 (ปานกลาง)	

จากตาราง 52 พบว่า ธุรกิจเอสทีเฮาส์มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.08 ยกเว้นเรื่อง จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าเพิ่มขึ้น จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น และมีการแข่งขันด้านราคาสูง มีความรุนแรงของปัญหาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 3.54 และ 3.83 ตามลำดับ

ตาราง 53 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม

ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม	ระดับความรุนแรงของปัญหา (จำนวน – ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานขาดความชำนาญ	12 (24.00)	18 (35.00)	15 (29.00)	6 (12.00)	0 (0.00)	2.29 (น้อย)	10
ขาดแคลนแรงงาน	13 (26.00)	15 (29.00)	16 (31.00)	7 (14.00)	0 (0.00)	2.33 (น้อย)	9
ไม่สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้	9 (18.00)	11 (22.00)	27 (52.00)	4 (8.00)	0 (0.00)	2.51 (ปานกลาง)	7
การลาออกของพนักงานมีสูง	14 (28.00)	11 (22.00)	18 (35.00)	8 (16.00)	0 (0.00)	2.39 (น้อย)	8
ค่าจ้าง/ค่าแรงสูงขึ้น	5 (10.00)	9 (18.00)	21 (40.00)	13 (24.00)	3 (6.00)	3.00 (ปานกลาง)	5
ขาดทักษะในการบริหารคน	17 (33.00)	11 (22.00)	20 (39.00)	3 (6.00)	0 (0.00)	2.18 (น้อย)	11
การใช้เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายสูง	6 (12.00)	7 (14.00)	18 (35.00)	15 (29.00)	6 (12.00)	3.15 (ปานกลาง)	4
การบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยียุ่งยาก	8 (15.00)	5 (10.00)	17 (33.00)	14 (27.00)	8 (15.00)	3.17 (ปานกลาง)	2
ขาดพนักงานที่ชำนาญด้านเทคโนโลยี	5 (10.00)	7 (14.00)	14 (27.00)	18 (35.00)	8 (15.00)	3.33 (ปานกลาง)	1
ลูกค้าต้องการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น	3 (6.00)	11 (21.00)	16 (31.00)	18 (35.00)	4 (8.00)	3.17 (ปานกลาง)	2
ขาดเทคโนโลยีในการบริหารงาน	8 (15.00)	9 (17.00)	23 (44.00)	12 (23.00)	0 (0.00)	2.75 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม						2.75 (ปานกลาง)	

จากตาราง 53 พบว่า ธุรกิจเอสทีเฮาส์มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.12 และไม่พบปัจจัยที่มีปัญหารุนแรง

ตาราง 54 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหา
ด้านการเงิน

ด้านการเงิน	ระดับความรุนแรงของปัญหา (จำนวน - ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
รายได้ลดลง	5 (10.00)	9 (18.00)	19 (37.00)	12 (24.00)	6 (12.00)	3.10 (ปานกลาง)	3
ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น	5 (10.00)	3 (6.00)	19 (37.00)	18 (35.00)	6 (12.00)	3.33 (ปานกลาง)	1
ขาดเงินทุนหมุนเวียน	11 (22.00)	7 (14.00)	23 (45.00)	9 (18.00)	1 (2.00)	2.65 (ปานกลาง)	4
ผลประกอบการขาดทุน	14 (28.00)	11 (22.00)	17 (33.00)	6 (12.00)	3 (6.00)	2.47 (น้อย)	8
มีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น	17 (33.00)	12 (24.00)	19 (37.00)	3 (6.00)	0 (0.00)	2.16 (น้อย)	11
ไม่มีแหล่งกู้เงิน	10 (20.00)	11 (22.00)	25 (49.00)	4 (8.00)	1 (2.00)	2.51 (ปานกลาง)	5
อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	4 (8.00)	8 (16.00)	18 (35.00)	16 (31.00)	5 (10.00)	3.20 (ปานกลาง)	2
ขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้	16 (31.00)	10 (20.00)	19 (37.00)	5 (10.00)	1 (2.00)	2.31 (น้อย)	10
ระบบบัญชีไม่ดี	14 (28.00)	7 (14.00)	20 (39.00)	10 (20.00)	0 (0.00)	2.51 (ปานกลาง)	5
ขาดความชำนาญในการบริหารการเงิน	12 (24.00)	9 (18.00)	23 (45.00)	7 (14.00)	0 (0.00)	2.49 (น้อย)	7
มีหนี้สินมากเกินไป	13 (26.00)	14 (28.00)	15 (29.00)	9 (18.00)	0 (0.00)	2.39 (น้อย)	9
ค่าเฉลี่ยรวม						2.65 (ปานกลาง)	

จากตาราง 54 พบว่า ธุรกิจเอสทีเฮาส์มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.65 ยกเว้นเรื่องผลประกอบการขาดทุน มีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น ขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้ ขาดความชำนาญในการบริหารการเงิน และมีหนี้สินมากเกินไป มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 2.16 2.31 2.49 และ 2.39 ตามลำดับ

ตาราง 55 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้าน
กระบวนการภายใน

ด้านกระบวนการภายใน	ระดับความรุนแรงของปัญหา (จำนวน – ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการติดขัด/ไม่ ราบรื่น	16 (31.00)	15 (29.00)	15 (29.00)	5 (10.00)	0 (0.00)	2.18 (น้อย)	9
ขาดการรักษาความปลอดภัย	9 (18.00)	19 (37.00)	18 (35.00)	4 (8.00)	1 (2.00)	2.39 (น้อย)	8
ขาดการนำเสนอบริการใหม่ๆ	5 (10.00)	11 (22.00)	18 (35.00)	12 (24.00)	5 (10.00)	3.02 (ปานกลาง)	2
ขาดประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการ	12 (24.00)	12 (24.00)	20 (39.00)	6 (12.00)	1 (2.00)	2.45 (น้อย)	6
การแบ่งหน้าที่ไม่ชัดเจน	15 (29.00)	9 (18.00)	18 (35.00)	7 (14.00)	2 (4.00)	2.45 (น้อย)	6
ไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่ม ห้องพัก	6 (12.00)	4 (8.00)	14 (28.00)	12 (24.00)	15 (29.00)	3.51 (มาก)	1
การควบคุมการทำงานไม่ ทั่วถึง	11 (22.00)	9 (18.00)	25 (49.00)	5 (10.00)	1 (2.00)	2.53 (ปานกลาง)	4
ขาดการประสานงานภายใน	13 (26.00)	10 (20.00)	19 (37.00)	9 (18.00)	0 (0.00)	2.47 (น้อย)	5
เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้ ชำรุด/เสียหาย บ่อย	7 (14.00)	11 (22.00)	19 (37.00)	11 (22.00)	3 (6.00)	2.84 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.65 (ปานกลาง)	

จากตาราง 55 พบว่า ธุรกิจเกสท์เฮาส์มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน
ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.65 ยกเว้นเรื่องไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก มี
ความรุนแรงของปัญหาระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

ตาราง 56 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ

ด้านอื่นๆ	ระดับความรุนแรงของปัญหา (จำนวน - ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การปฏิบัติตามกฎหมาย แรงงาน	10 (20.00)	13 (26.00)	25 (49.00)	2 (4.00)	1 (2.00)	2.43 (น้อย)	1
ซื้อเครื่องเรือนจากชุมชน/ สังคม	18 (35.00)	14 (28.00)	17 (33.00)	2 (4.00)	0 (0.00)	2.06 (น้อย)	2
มีข้อขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ ของรัฐ	17 (33.00)	16 (31.00)	16 (31.00)	2 (4.00)	0 (0.00)	2.06 (น้อย)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						2.18 (น้อย)	

จากตาราง 56 พบว่า ธุรกิจเอสทีเฮาส์มีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ ทุกปัจจัยใน
ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.18

ตาราง 57 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้ายาแนวตามเพศ
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านลูกค้า	ระดับความรุนแรงของปัญหา (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)			
	ชาย	ลำดับ	หญิง	ลำดับ
ลูกค้าใหม่ลดลง	3.37 (ปานกลาง)	4	3.00 (ปานกลาง)	4
ลูกค้าเดิมลดลง	3.33 (ปานกลาง)	5	3.00 (ปานกลาง)	4
รูปแบบห้องพักมีให้เลือกน้อย	2.89 (ปานกลาง)	13	3.00 (ปานกลาง)	4
จำนวนห้องพักมีไม่เพียงพอ	2.48 (น้อย)	15	2.40 (น้อย)	14
จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าเพิ่มขึ้น	3.70 (มาก)	3	3.36 (ปานกลาง)	2
จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น	3.85 (มาก)	2	3.20 (ปานกลาง)	3
คุณภาพห้องพักรู้คู่แข่งไม่ได้	2.85 (ปานกลาง)	14	2.72 (ปานกลาง)	13
ลูกค้าไม่รู้จักกิจการ	3.30 (ปานกลาง)	6	2.96 (ปานกลาง)	9
ราคาห้องพักคู่แข่งไม่ได้	2.96 (ปานกลาง)	12	2.76 (ปานกลาง)	12
มีช่องทางการจัดจำหน่ายน้อย	3.04 (ปานกลาง)	10	2.96 (ปานกลาง)	9
ช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าใช้จ่ายสูง	3.07 (ปานกลาง)	8	3.00 (ปานกลาง)	4
มีการโฆษณา หรือส่งเสริมการคู่แข่งไม่ได้	3.22 (ปานกลาง)	7	3.00 (ปานกลาง)	4
มีการแข่งขันด้านราคาสูง	3.93 (มาก)	1	3.72 (มาก)	1
ขาดการวางแผนด้านการหาลูกค้า	3.04 (ปานกลาง)	10	2.88 (ปานกลาง)	11
ขาดพันธมิตรทางธุรกิจ	3.07 (ปานกลาง)	8	2.24 (น้อย)	15
ค่าเฉลี่ยรวม	3.21 (ปานกลาง)	-	2.95 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 57 พบว่าระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้า จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลางทั้งชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.21 และ 2.95 ตามลำดับ ยกเว้นปัจจัยด้านต่างๆดังนี้

เพศชาย มีความรุนแรงของปัญหาระดับมาก ปัจจัยด้านมีการแข่งขันด้านราคาสูง จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น และจำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 3.85 และ 3.70 ตามลำดับ ส่วนด้านจำนวนห้องพักมีไม่เพียงพอ มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48

เพศหญิง มีความรุนแรงของปัญหาระดับมาก ปัจจัยด้านมีการแข่งขันด้านราคาสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนด้านจำนวนห้องพักมีไม่เพียงพอ และขาดพันธมิตรทางธุรกิจ มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 และ 2.24 ตามลำดับ

ตาราง 58 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และ
นวัตกรรม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม	ระดับความรุนแรงของปัญหา (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)			
	ชาย	ลำดับ	หญิง	ลำดับ
พนักงานขาดความชำนาญ	2.52 (ปานกลาง)	9	2.04 (น้อย)	10
ขาดแคลนแรงงาน	2.52 (ปานกลาง)	9	2.13 (น้อย)	9
ไม่สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้	2.78 (ปานกลาง)	7	2.21 (น้อย)	7
การลาออกของพนักงานมีสูง	2.59 (ปานกลาง)	8	2.17 (น้อย)	8
ค่าจ้าง/ค่าแรงสูงขึ้น	3.22 (ปานกลาง)	2	2.75 (ปานกลาง)	5
ขาดทักษะในการบริหารคน	2.41 (น้อย)	11	1.92 (น้อย)	11
การใช้เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายสูง	3.22 (ปานกลาง)	2	3.08 (ปานกลาง)	4
การบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยี ยุ่งยาก	3.11 (ปานกลาง)	5	3.24 (ปานกลาง)	1
ขาดพนักงานที่ชำนาญด้านเทคโนโลยี	3.44 (ปานกลาง)	1	3.20 (ปานกลาง)	2
ลูกค้าต้องการใช้บริการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น	3.19 (ปานกลาง)	4	3.16 (ปานกลาง)	3
ขาดเทคโนโลยีในการบริหารงาน	2.85 (ปานกลาง)	6	2.64 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	2.90 (ปานกลาง)	-	2.59 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 58 พบว่าระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตาม
เพศของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลางทั้งชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และ 2.59
ตามลำดับ และไม่พบปัจจัยที่เป็นปัญหารุนแรง

ตาราง 59 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน
จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านกระบวนการภายใน	ระดับความรุนแรงของปัญหา (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)			
	ชาย	ลำดับ	หญิง	ลำดับ
การให้บริการติดขัด/ไม่ราบรื่น	2.33 (น้อย)	9	2.00 (น้อย)	9
ขาดการรักษาความปลอดภัย	2.59 (ปานกลาง)	8	2.17 (น้อย)	5
ขาดการนำเสนอบริการใหม่ๆ	3.41 (ปานกลาง)	2	2.58 (ปานกลาง)	3
ขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	2.81 (ปานกลาง)	4	2.04 (น้อย)	8
การแบ่งหน้าที่ไม่ชัดเจน	2.74 (ปานกลาง)	6	2.13 (น้อย)	6
ไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก	3.81 (มาก)	1	3.17 (ปานกลาง)	1
การควบคุมการทำงานไม่ทั่วถึง	2.70 (ปานกลาง)	7	2.33 (น้อย)	4
ขาดการประสานงานภายใน	2.78 (ปานกลาง)	5	2.13 (น้อย)	6
เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้ชำรุด/ เสียหายบ่อย	2.85 (ปานกลาง)	3	2.83 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	2.89 (ปานกลาง)	-	2.38 (น้อย)	-

จากตาราง 59 พบว่าระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

เพศชาย ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.89 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก มีความรุนแรงของปัญหาระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนปัจจัยด้านการให้บริการดีชัด/ไม่ราบรื่น มีความรุนแรงของปัญหาน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33

เพศหญิง ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.38 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้ชำรุด/เสียหายบ่อย และขาดการนำเสนอบริการใหม่ ๆ มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 2.83 และ 2.58 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 60 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตาม
เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการเงิน	ระดับความรุนแรงของปัญหา (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)				
	ชาย	ลำดับ	หญิง	ลำดับ	รวม
รายได้ลดลง	3.22 (ปานกลาง)	3	2.96 (ปานกลาง)	3	3.10 (ปานกลาง)
ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น	3.48 (ปานกลาง)	1	3.17 (ปานกลาง)	1	3.33 (ปานกลาง)
ขาดเงินทุนหมุนเวียน	2.78 (ปานกลาง)	4	2.50 (ปานกลาง)	4	2.65 (ปานกลาง)
ผลประกอบการขาดทุน	2.52 (ปานกลาง)	8	2.42 (น้อย)	5	2.47 (น้อย)
มีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น	2.30 (น้อย)	11	2.00 (น้อย)	11	2.16 (น้อย)
ไม่มีแหล่งกู้เงิน	2.59 (ปานกลาง)	7	2.42 (น้อย)	5	2.51 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	3.37 (ปานกลาง)	2	3.00 (ปานกลาง)	2	3.20 (ปานกลาง)
ขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้	2.37 (น้อย)	10	2.25 (น้อย)	9	2.31 (น้อย)
ระบบบัญชีไม่ดี	2.70 (ปานกลาง)	5	2.29 (น้อย)	7	2.51 (ปานกลาง)
ขาดความชำนาญในการบริหารการเงิน	2.70 (ปานกลาง)	5	2.25 (น้อย)	9	2.49 (น้อย)
มีหนี้สินมากเกินไป	2.48 (น้อย)	9	2.29 (น้อย)	7	2.39 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.77 (ปานกลาง)	-	2.50 (ปานกลาง)	-	2.65 (ปานกลาง)

จากตาราง 60 พบว่าระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

เพศชาย ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ยกเว้นปัจจัยด้านมีหนี้สินมากเกินไป และขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้ มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 และ 2.37 ตามลำดับ

เพศหญิง ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 ยกเว้นปัจจัยด้านต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป รายได้ลดลง และขาดเงินทุนหมุนเวียน มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 3.00 2.96 และ 2.50 ตามลำดับ

ตาราง 61 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตาม
เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านอื่นๆ	ระดับความรุนแรงของปัญหา (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)			
	ชาย	ลำดับ	หญิง	ลำดับ
การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน	2.63 (ปานกลาง)	1	2.21 (น้อย)	1
ซื้อโรงเรียนจากชุมชน/สังคม	2.37 (น้อย)	2	1.71 (น้อย)	3
มีข้อขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	2.30 (น้อย)	3	1.79 (น้อย)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	2.43 (น้อย)	-	1.90 (น้อย)	-

จากตาราง 61 พบว่าระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

เพศชาย มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.43 ยกเว้นปัจจัยด้านการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มีความรุนแรงของปัญห่าปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63
เพศหญิง ทุกปัจจัยมีความรุนแรงของปัญหาในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.90

ตาราง 62 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้ำจำแนกตามอายุ
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านลูกค้ำ	อายุ (ค่าเฉลี่ย-แปลผล)							
	20-30 ปี	ลำดับ	31-40 ปี	ลำดับ	41-50 ปี	ลำดับ	51ปี ขึ้นไป	ลำดับ
ลูกค้ำใหม่ลดลง	2.64 (ปานกลาง)	12	3.38 (ปานกลาง)	3	3.50 (มาก)	4	3.30 (ปานกลาง)	5
ลูกค้ำเดิมลดลง	2.71 (ปานกลาง)	8	3.25 (ปานกลาง)	7	3.42 (ปานกลาง)	5	3.40 (ปานกลาง)	4
รูปแบบห้องพักรักมีให้เลือก น้อย	2.57 (ปานกลาง)	13	3.19 (ปานกลาง)	9	2.92 (ปานกลาง)	14	3.10 (ปานกลาง)	6
จำนวนห้องพักรักมีไม่ เพียงพอ	2.71 (ปานกลาง)	8	2.38 (น้อย)	14	2.00 (น้อย)	15	2.70 (ปานกลาง)	9
จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่ กว่าเพิ่มขึ้น	2.93 (ปานกลาง)	4	3.38 (ปานกลาง)	3	4.00 (มาก)	1	4.10 (มาก)	2
จำนวนคู่แข่งขนาดเล็ก กว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น	2.86 (ปานกลาง)	5	3.38 (ปานกลาง)	3	3.92 (มาก)	2	4.30 (มาก)	1
คุณภาพห้องพักรักคู่แข่ง ไม่ได้	2.43 (น้อย)	15	3.00 (ปานกลาง)	12	3.08 (ปานกลาง)	12	2.60 (ปานกลาง)	13
ลูกค้ำไม่รู้จักกิจการ	3.14 (ปานกลาง)	2	3.31 (ปานกลาง)	6	3.33 (ปานกลาง)	6	2.60 (ปานกลาง)	13
ราคาห้องพักรักคู่แข่ง ไม่ได้	2.71 (ปานกลาง)	8	2.94 (ปานกลาง)	13	3.08 (ปานกลาง)	12	2.70 (ปานกลาง)	9
มีช่องทางการจัดจำหน่าย น้อย	2.86 (ปานกลาง)	5	3.13 (ปานกลาง)	10	3.25 (ปานกลาง)	7	2.70 (ปานกลาง)	9
ช่องทางการจัดจำหน่ายมี ค่าใช้จ่ายสูง	3.00 (ปานกลาง)	3	3.25 (ปานกลาง)	7	3.25 (ปานกลาง)	7	2.50 (ปานกลาง)	15
มีการโฆษณา หรือ ส่งเสริมการคู่แข่งไม่ได้	2.71 (ปานกลาง)	8	3.56 (มาก)	2	3.25 (ปานกลาง)	7	2.80 (ปานกลาง)	8
มีการแข่งขันด้านราคาสูง	3.50 (มาก)	1	3.94 (มาก)	1	3.83 (มาก)	3	4.10 (มาก)	2
ขาดการวางแผนด้านการ หาลูกค้ำ	2.57 (ปานกลาง)	13	3.13 (ปานกลาง)	10	3.17 (ปานกลาง)	10	3.00 (ปานกลาง)	7
ขาดพันธมิตรทางธุรกิจ	2.79 (ปานกลาง)	7	2.19 (น้อย)	15	3.17 (ปานกลาง)	10	2.70 (ปานกลาง)	9
ค่าเฉลี่ยรวม	2.81 (ปานกลาง)	-	3.16 (ปานกลาง)	-	3.28 (ปานกลาง)	-	3.11 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 62 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าย จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

อายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.81 ยกเว้นปัจจัยด้านการแข่งขันด้านราคาสูง มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพห้องพักรู้คู่แข่งไม่ได้ มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43

อายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.16 ยกเว้นปัจจัยด้านการโฆษณา หรือส่งเสริมการสู้คู่แข่งไม่ได้ และมีการแข่งขันด้านราคาสูง มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ 3.56 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านจำนวนห้องพักมีไม่เพียงพอ และขาดพันธมิตรทางธุรกิจ มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 และ 2.19 ตามลำดับ

อายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.28 ยกเว้นปัจจัยด้านจำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าเพิ่มขึ้น จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น มีการแข่งขันด้านราคาสูง และลูกค้ายาใหม่ลดลง มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.92 3.83 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านจำนวนห้องพักมีไม่เพียงพอ มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00

อายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.11 ยกเว้นปัจจัยด้านจำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าเพิ่มขึ้น และมีการแข่งขันด้านราคาสูง มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และ 4.10 ตามลำดับ

ตาราง 63 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และ
นวัตกรรม จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการเรียนรู้และ นวัตกรรม	ระดับความรุนแรงของปัญหา (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)							
	20-30 ปี	ลำดับ	31-40 ปี	ลำดับ	41-50 ปี	ลำดับ	51ปี ขึ้นไป	ลำดับ
พนักงานขาดความ ชำนาญ	2.14 (น้อย)	9	2.31 (น้อย)	10	2.45 (น้อย)	8	2.30 (น้อย)	11
ขาดแคลนแรงงาน	2.21 (น้อย)	7	2.38 (น้อย)	8	2.18 (น้อย)	11	2.60 (ปานกลาง)	7
ไม่สามารถรักษา พนักงานที่ไว้ได้	2.21 (น้อย)	7	2.69 (ปานกลาง)	6	2.64 (ปานกลาง)	7	2.50 (ปานกลาง)	9
การลาออกของ พนักงานมีสูง	2.07 (น้อย)	10	2.56 (ปานกลาง)	8	2.45 (น้อย)	8	2.50 (ปานกลาง)	9
ค่าจ้าง/ค่าแรงสูงขึ้น	2.86 (ปานกลาง)	2	3.06 (ปานกลาง)	5	3.18 (ปานกลาง)	2	2.90 (ปานกลาง)	5
ขาดทักษะในการ บริหารคน	1.71 (น้อย)	11	2.19 (น้อย)	11	2.36 (น้อย)	10	2.60 (ปานกลาง)	7
การใช้เทคโนโลยีมี ค่าใช้จ่ายสูง	2.86 (ปานกลาง)	2	3.56 (มาก)	2	3.00 (ปานกลาง)	4	3.10 (ปานกลาง)	4
การบริหารงานโดยใช้ เทคโนโลยียุ่งยาก	2.86 (ปานกลาง)	2	3.56 (มาก)	2	3.00 (ปานกลาง)	4	3.20 (ปานกลาง)	2
ขาดพนักงานที่ชำนาญ ด้านเทคโนโลยี	2.86 (ปานกลาง)	2	3.75 (มาก)	1	3.25 (ปานกลาง)	1	3.40 (ปานกลาง)	1
ลูกค้าต้องการใช้บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้น	3.07 (ปานกลาง)	1	3.25 (ปานกลาง)	4	3.17 (ปานกลาง)	3	3.20 (ปานกลาง)	2
ขาดเทคโนโลยีในการ บริหารงาน	2.64 (ปานกลาง)	6	2.69 (ปานกลาง)	6	2.92 (ปานกลาง)	6	2.80 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	2.50 (ปานกลาง)	-	2.91 (ปานกลาง)	-	2.78 (ปานกลาง)	-	2.83 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 63 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม
จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

อายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.50 และไม่พบปัจจัยที่เป็นปัญหารุนแรง

อายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.91 ยกเว้นปัจจัยด้านขาดพนักงานที่ชำนาญด้านเทคโนโลยี
การบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยียุ่งยาก และการใช้เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายสูง มีความรุนแรงของ
ปัญหาระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ 3.56 ตามลำดับ

อายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.78 และไม่พบปัจจัยที่เป็นปัญหารุนแรง

อายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.83 และไม่พบปัจจัยที่เป็นปัญหารุนแรง

ตาราง 64 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน
จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านกระบวนการภายใน	อายุ (ค่าเฉลี่ย-แปลผล)							
	20-30 ปี	ลำดับ	31-40 ปี	ลำดับ	41-50 ปี	ลำดับ	51ปี ขึ้นไป	ลำดับ
การให้บริการติดขัด/ไม่ราบรื่น	2.07 (น้อย)	9	1.94 (น้อย)	9	2.45 (น้อย)	8	2.40 (น้อย)	7
ขาดการรักษาความปลอดภัย	2.57 (ปานกลาง)	3	2.44 (น้อย)	4	2.27 (น้อย)	9	2.20 (น้อย)	9
ขาดการนำเสนอบริการใหม่ๆ	2.57 (ปานกลาง)	3	3.13 (ปานกลาง)	2	3.36 (ปานกลาง)	2	3.10 (ปานกลาง)	2
ขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	2.14 (น้อย)	8	2.31 (น้อย)	5	3.00 (ปานกลาง)	4	2.50 (ปานกลาง)	6
การแบ่งหน้าที่ไม่ชัดเจน	2.21 (น้อย)	7	2.19 (น้อย)	7	2.91 (ปานกลาง)	6	2.70 (ปานกลาง)	4
ไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก	2.64 (ปานกลาง)	1	3.69 (มาก)	1	4.36 (มาก)	1	3.50 (มาก)	1
การควบคุมการทำงานไม่ทั่วถึง	2.50 (ปานกลาง)	5	2.06 (น้อย)	8	3.00 (ปานกลาง)	4	2.80 (ปานกลาง)	3
ขาดการประสานงานภายใน	2.36 (น้อย)	6	2.31 (น้อย)	5	2.91 (ปานกลาง)	6	2.40 (น้อย)	7
เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้ชำรุด/เสียหายบ่อย	2.64 (ปานกลาง)	1	3.00 (ปานกลาง)	3	3.00 (ปานกลาง)	4	2.70 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	2.41 (น้อย)	-	2.49 (น้อย)	-	3.03 (ปานกลาง)	-	2.70 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 64 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน
จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

อายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับ
น้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.41 ยกเว้นปัจจัยด้านการควบคุมการทำงานไม่ทั่วถึง เครื่องมือ-
เครื่องจักรที่ใช้ชำรุด/เสียหายบ่อย ขาดการรักษาความปลอดภัย ขาดการนำเสนอบริการใหม่ ๆ และ
ไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 2.57 และ 2.5 ตามลำดับ

อายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.49 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนปัจจัยด้านเครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้ชำรุด/เสียหายบ่อยและขาดการนำเสนอบริการใหม่ ๆ มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และ 3.00 ตามลำดับ

อายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.03 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนปัจจัยการให้บริการติดขัด/ไม่ราบรื่น และขาดการรักษาความปลอดภัย มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 และ 2.37 ตามลำดับ

อายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.70 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนปัจจัยการให้บริการติดขัด/ไม่ราบรื่น ขาดการประสานงานภายใน และขาดการรักษาความปลอดภัย มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 และ 2.20 ตามลำดับ

ตาราง 65 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตามอายุ
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการเงิน	อายุ (ค่าเฉลี่ย-แปลผล)							
	20-30 ปี	ลำดับ	31-40 ปี	ลำดับ	41-50 ปี	ลำดับ	51ปี ขึ้นไป	ลำดับ
รายได้ลดลง	2.79 (ปานกลาง)	4	3.00 (ปานกลาง)	3	3.36 (ปานกลาง)	2	3.40 (ปานกลาง)	1
ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น	3.57 (มาก)	1	3.06 (ปานกลาง)	1	3.36 (ปานกลาง)	2	3.40 (ปานกลาง)	1
ขาดเงินทุน หมุนเวียน	2.93 (ปานกลาง)	3	2.31 (น้อย)	8	2.91 (ปานกลาง)	4	2.50 (ปานกลาง)	4
ผลประกอบการ ขาดทุน	2.36 (น้อย)	9	2.63 (ปานกลาง)	4	2.55 (ปานกลาง)	9	2.30 (น้อย)	6
มีจำนวนหนี้สูญ เพิ่มขึ้น	2.14 (น้อย)	11	2.00 (น้อย)	11	2.36 (น้อย)	10	2.20 (น้อย)	8
ไม่มีแหล่งกู้เงิน	2.57 (ปานกลาง)	6	2.44 (น้อย)	6	2.82 (ปานกลาง)	5	2.20 (น้อย)	8
อัตราดอกเบี้ยสูง เกินไป	3.21 (ปานกลาง)	2	3.06 (ปานกลาง)	1	3.55 (มาก)	1	3.00 (ปานกลาง)	3
ขาดหลักทรัพย์ใน การค้ำประกันเงินกู้	2.43 (น้อย)	8	2.31 (น้อย)	8	2.36 (น้อย)	10	2.10 (น้อย)	10
ระบบบัญชีไม่ดี	2.36 (น้อย)	9	2.50 (ปานกลาง)	5	2.82 (ปานกลาง)	5	2.40 (น้อย)	5
ขาดความชำนาญใน การบริหารการเงิน	2.50 (ปานกลาง)	7	2.38 (น้อย)	7	2.82 (ปานกลาง)	5	2.30 (น้อย)	6
มีหนี้สินมากเกินไป	2.79 (ปานกลาง)	4	2.13 (น้อย)	10	2.64 (ปานกลาง)	8	2.00 (น้อย)	11
ค่าเฉลี่ยรวม	2.69 (ปานกลาง)	-	2.53 (ปานกลาง)	-	2.87 (ปานกลาง)	-	2.49 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 65 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

อายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.69 ยกเว้นปัจจัยด้าน ขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้ ระบบบัญชีไม่ดี ผลประกอบการขาดทุน และมีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 2.36 และ 2.14 ตามลำดับ

อายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.53 ยกเว้นปัจจัยด้าน ไม่มีแหล่งกู้เงิน ขาดความชำนาญในการบริหารการเงิน ขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้ ขาดเงินทุนหมุนเวียน มีหนี้สินมากเกินไป และมีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 2.38 2.31 2.13 และ 2.00 ตามลำดับ

อายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.87 ยกเว้นปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป มีความรุนแรงของปัญหาระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนปัจจัยด้าน มีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น และขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้ มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.36 เท่ากัน

อายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.49 ยกเว้นปัจจัยด้าน รายได้ลดลง ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น ขาดเงินทุนหมุนเวียน และอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 3.00 และ 2.50 ตามลำดับ

ตาราง 66 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตามอายุ
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านอื่นๆ	ระดับความรุนแรงของปัญหา (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)							
	20-30 ปี	ลำดับ	31-40 ปี	ลำดับ	41-50 ปี	ลำดับ	51ปี ขึ้นไป	ลำดับ
การปฏิบัติตาม กฎหมายแรงงาน	2.21 (น้อย)	1	2.44 (น้อย)	1	2.55 (ปานกลาง)	1	2.60 (ปานกลาง)	1
ซื้อร้องเรียนจาก ชุมชน/สังคม	2.07 (น้อย)	2	1.88 (น้อย)	3	2.36 (น้อย)	3	2.00 (น้อย)	2
มีข้อขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	1.93 (น้อย)	3	1.94 (น้อย)	2	2.45 (น้อย)	2	2.00 (น้อย)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	2.07 (น้อย)	-	2.08 (น้อย)	-	2.45 (น้อย)	-	2.20 (น้อย)	-

จากตาราง 66 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตามอายุของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

อายุ 20-30 ปี ทุกปัจจัยมีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย
รวมเท่ากับ 2.07

อายุ 31-40 ปี ทุกปัจจัยมีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย
รวมเท่ากับ 2.08

อายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย
รวมเท่ากับ 2.45 ยกเว้นปัจจัยด้านการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มีความรุนแรงของปัญหาระดับ
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55

อายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย
รวมเท่ากับ 2.20 ยกเว้นปัจจัยด้านการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มีความรุนแรงของปัญหาระดับ
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60

ตาราง 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านลูกค้า	ระดับการศึกษา(ค่าเฉลี่ย-แปรผล)							
	มัธยมศึกษา หรือปวช.	ลำดับ	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ลำดับ	ปริญญาตรี	ลำดับ	สูงกว่า ปริญญาตรี	ลำดับ
ลูกค้าใหม่ลดลง	3.60 (มาก)	7	4.07 (มาก)	2	2.63 (ปานกลาง)	10	3.00 (ปานกลาง)	6
ลูกค้าเดิมลดลง	4.00 (มาก)	2	3.80 (มาก)	5	2.79 (ปานกลาง)	5	2.63 (ปานกลาง)	10
รูปแบบห้องพักมีให้เลือก น้อย	4.00 (มาก)	2	3.33 (ปานกลาง)	9	2.63 (ปานกลาง)	10	2.50 (ปานกลาง)	13
จำนวนห้องพักมีไม่ เพียงพอ	2.20 (น้อย)	15	2.20 (น้อย)	15	2.67 (ปานกลาง)	8	2.38 (น้อย)	14
จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่ กว่าเพิ่มขึ้น	3.60 (มาก)	7	3.73 (มาก)	6	3.54 (มาก)	1	3.13 (ปานกลาง)	4
จำนวนคู่แข่งขนาดเล็ก กว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น	4.00 (มาก)	2	3.93 (มาก)	3	3.17 (ปานกลาง)	3	3.63 (มาก)	1
คุณภาพห้องพักรู้สึก ไม่พอใจ	3.20 (ปานกลาง)	12	3.67 (มาก)	7	2.29 (น้อย)	15	2.38 (น้อย)	14
ลูกค้าไม่รู้จักรกิจการ	2.80 (ปานกลาง)	13	3.87 (มาก)	4	2.88 (ปานกลาง)	4	2.75 (ปานกลาง)	9
ราคาห้องพักรู้สึก ไม่พอใจ	3.40 (ปานกลาง)	11	3.33 (ปานกลาง)	9	2.54 (ปานกลาง)	13	2.63 (ปานกลาง)	10
มีช่องทางการจัดจำหน่าย น้อย	3.80 (มาก)	6	3.27 (ปานกลาง)	12	2.67 (ปานกลาง)	8	3.00 (ปานกลาง)	6
ช่องทางการจัดจำหน่ายมี ค่าใช้จ่ายสูง	3.60 (มาก)	7	3.27 (ปานกลาง)	12	2.75 (ปานกลาง)	6	3.13 (ปานกลาง)	4
มีการโฆษณา หรือ ส่งเสริมการสู้คู่แข่งไม่ ได้	4.00 (มาก)	2	3.53 (มาก)	8	2.58 (ปานกลาง)	12	3.38 (ปานกลาง)	3
มีการแข่งขันด้านราคาสูง	4.40 (มาก)	1	4.53 (มาก)	1	3.33 (ปานกลาง)	2	3.63 (มาก)	1
ขาดการวางแผนด้านการ หาลูกค้า	3.60 (มาก)	7	3.33 (ปานกลาง)	9	2.71 (ปานกลาง)	7	2.63 (ปานกลาง)	10
ขาดพันธมิตรทางธุรกิจ	2.40 (น้อย)	14	3.07 (ปานกลาง)	14	2.38 (น้อย)	14	3.00 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)	-	3.53 (มาก)	-	2.77 (ปานกลาง)	-	2.92 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 67 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าย่ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51 ยกเว้นปัจจัยด้านราคาห้องพัสดุคู่แข่งไม่ได้ คุณภาพห้องพัสดุคู่แข่งไม่ได้ และลูกค้าไม่รู้จักกิจการ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 3.20 และ 2.80 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้าน ขาดพันธมิตรทางธุรกิจ และจำนวนห้องพัสดุมีไม่เพียงพอ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.40 และ 2.20 ตามลำดับ

ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 ยกเว้นปัจจัยด้านรูปแบบห้องพัสดุมีให้เลือกน้อย ขาดพันธมิตรทางธุรกิจ ขาดการวางแผนด้านการหาลูกค้า ช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าใช้จ่ายสูง มีช่องทางการจัดจำหน่ายน้อย และราคาห้องพัสดุคู่แข่งไม่ได้ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 3.27 และ 3.07 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านจำนวนห้องพัสดุมีไม่เพียงพอ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20

ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.77 ยกเว้นปัจจัยด้านจำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าเพิ่มขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนปัจจัยด้านขาดพันธมิตรทางธุรกิจ และคุณภาพห้องพัสดุคู่แข่งไม่ได้ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 และ 2.29 ตามลำดับ

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.92 ยกเว้นปัจจัยด้านมีการแข่งขันด้านราคาสูง และจำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 เท่ากัน ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพห้องพัสดุคู่แข่งไม่ได้ และจำนวนห้องพัสดุมีไม่เพียงพอ มีความรุนแรงของปัญหาในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.38 เท่ากัน

ตาราง 68 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และ
นวัตกรรม จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการเรียนรู้และ นวัตกรรม	ระดับการศึกษา(ค่าเฉลี่ย-แปรผล)							
	มัธยมศึกษา หรือปวส.	ลำดับ	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ลำดับ	ปริญญาตรี	ลำดับ	สูงกว่า ปริญญาตรี	ลำดับ
พนักงานขาดความ ชำนาญ	2.60 (ปานกลาง)	9	2.67 (ปานกลาง)	8	1.88 (น้อย)	10	2.71 (ปานกลาง)	6
ขาดแคลนแรงงาน	2.80 (ปานกลาง)	8	2.53 (ปานกลาง)	11	2.08 (น้อย)	8	2.43 (น้อย)	10
ไม่สามารถรักษา พนักงานที่ดีไว้ได้	3.20 (ปานกลาง)	5	2.60 (ปานกลาง)	9	2.25 (น้อย)	7	2.71 (ปานกลาง)	6
การลาออกของ พนักงานมีสูง	3.20 (ปานกลาง)	5	2.60 (ปานกลาง)	9	2.04 (น้อย)	9	2.57 (ปานกลาง)	9
ค่าจ้าง/ค่าแรงสูงขึ้น	4.00 (มาก)	1	2.87 (ปานกลาง)	6	2.75 (ปานกลาง)	4	3.43 (ปานกลาง)	3
ขาดทักษะในการ บริหารคน	2.60 (ปานกลาง)	9	2.73 (ปานกลาง)	7	1.83 (น้อย)	11	1.86 (น้อย)	11
การใช้เทคโนโลยีมี ค่าใช้จ่ายสูง	3.40 (ปานกลาง)	3	3.40 (ปานกลาง)	3	2.83 (ปานกลาง)	3	3.50 (มาก)	1
การบริหารงานโดย ใช้เทคโนโลยียุ่งยาก	3.80 (มาก)	2	3.60 (มาก)	2	2.75 (ปานกลาง)	4	3.25 (ปานกลาง)	5
ขาดพนักงานที่ชำนาญ ด้านเทคโนโลยี	3.40 (ปานกลาง)	3	3.87 (มาก)	1	2.92 (ปานกลาง)	2	3.50 (มาก)	1
ลูกค้าต้องการใช้ บริการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น	3.00 (ปานกลาง)	7	3.40 (ปานกลาง)	3	3.00 (ปานกลาง)	1	3.38 (ปานกลาง)	4
ขาดเทคโนโลยีใน การบริหารงาน	2.60 (ปานกลาง)	9	3.27 (ปานกลาง)	5	2.50 (ปานกลาง)	6	2.63 (ปานกลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.15 (ปานกลาง)	-	3.05 (ปานกลาง)	-	2.44 (น้อย)	-	2.91 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 68 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.15 ยกเว้นปัจจัยด้านค่าจ้าง/ค่าแรงสูงขึ้น และการบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยียุ่งยาก มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.80 ตามลำดับ

ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.05 ยกเว้นปัจจัยด้านขาดพนักงานที่ชำนาญด้านเทคโนโลยี และการบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยียุ่งยากมีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ 3.60 ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.44 ยกเว้นปัจจัยด้านลูกค้าต้องการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ขาดพนักงานที่ชำนาญด้านเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายสูง การบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยียุ่งยาก ขาดเทคโนโลยีในการบริหารงาน และค่าจ้าง/ค่าแรงสูงขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 2.92 2.83 2.75 และ 2.50 ตามลำดับ

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.91 ยกเว้นปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายสูง และขาดพนักงานที่ชำนาญด้านเทคโนโลยี มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 เท่ากัน

ตาราง 69 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน
จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านกระบวนการภายใน	ระดับการศึกษา(ค่าเฉลี่ย-แปลผล)							
	มัธยมศึกษา หรือปวช.	ลำดับ	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ลำดับ	ปริญญาตรี	ลำดับ	สูงกว่า ปริญญาตรี	ลำดับ
การให้บริการติดขัด/ไม่ ราบรื่น	2.60 (ปานกลาง)	5	2.67 (ปานกลาง)	8	1.96 (น้อย)	9	1.57 (น้อย)	9
ขาดการรักษาความ ปลอดภัย	2.60 (ปานกลาง)	5	2.53 (ปานกลาง)	9	2.08 (น้อย)	8	3.00 (ปานกลาง)	2
ขาดการนำเสนอบริการ ใหม่ ๆ	3.60 (มาก)	2	3.67 (มาก)	2	2.46 (น้อย)	3	3.14 (ปานกลาง)	1
ขาดประสิทธิภาพใน การบริหารจัดการ	2.40 (น้อย)	7	3.00 (ปานกลาง)	5	2.25 (น้อย)	5	2.00 (น้อย)	8
การแบ่งหน้าที่ไม่ชัดเจน	3.20 (ปานกลาง)	3	2.93 (ปานกลาง)	6	2.04 (น้อย)	8	2.29 (น้อย)	5
ไม่สามารถขยายกิจการ/ เพิ่มห้องพัก	3.80 (มาก)	1	4.40 (มาก)	1	3.04 (ปานกลาง)	1	3.00 (ปานกลาง)	2
การควบคุมการทำงาน ไม่ทั่วถึง	2.20 (น้อย)	9	3.13 (ปานกลาง)	3	2.33 (น้อย)	4	2.14 (น้อย)	7
ขาดการประสานงาน ภายใน	2.40 (น้อย)	7	2.93 (ปานกลาง)	6	2.25 (น้อย)	5	2.29 (น้อย)	5
เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ ใช้ชำรุด/เสียหายบ่อย	2.80 (ปานกลาง)	4	3.07 (ปานกลาง)	4	2.71 (ปานกลาง)	2	2.86 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	2.84 (ปานกลาง)	-	3.15 (ปานกลาง)	-	2.35 (น้อย)	-	2.48 (น้อย)	-

จากตาราง 69 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน
จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายในอยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.84 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก
และขาดการนำเสนอบริการใหม่ ๆ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80
และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านขาดการประสานงานภายใน ขาดประสิทธิภาพในการบริหาร
จัดการ และการควบคุมการทำงานไม่ทั่วถึง มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
2.40 และ 2.20 ตามลำดับ

ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.15 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก และขาดการนำเสนอบริการใหม่ ๆ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และ 3.67 ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.35 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก และเครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้ชำรุด/เสียหายบ่อย มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และ 2.71 ตามลำดับ

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.48 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก ขาดการรักษาความปลอดภัย และเครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้ชำรุด/เสียหายบ่อย มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 3.00 และ 2.86 ตามลำดับ

ตาราง 70 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตาม
ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการเงิน	ระดับการศึกษา(ค่าเฉลี่ย-แปลผล)							
	มัธยมศึกษา หรือปวช.	ลำดับ	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ลำดับ	ปริญญาตรี	ลำดับ	สูงกว่า ปริญญาตรี	ลำดับ
รายได้ลดลง	4.00 (มาก)	1	3.87 (มาก)	1	2.63 (ปานกลาง)	3	2.43 (น้อย)	7
ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น	3.80 (มาก)	2	3.73 (มาก)	2	2.96 (ปานกลาง)	2	3.43 (ปานกลาง)	1
ขาดเงินทุนหมุนเวียน	3.20 (ปานกลาง)	4	3.07 (ปานกลาง)	5	2.21 (น้อย)	7	2.86 (ปานกลาง)	3
ผลประกอบการ ขาดทุน	2.40 (น้อย)	9	3.20 (ปานกลาง)	3	2.04 (น้อย)	10	2.43 (น้อย)	7
มีจำนวนหนี้สูญ เพิ่มขึ้น	2.20 (น้อย)	10	2.60 (ปานกลาง)	9	1.88 (น้อย)	11	2.14 (น้อย)	11
ไม่มีแหล่งกู้เงิน	2.60 (ปานกลาง)	6	2.73 (ปานกลาง)	5	2.25 (น้อย)	6	2.86 (ปานกลาง)	3
อัตราดอกเบี้ยสูง เกินไป	3.60 (มาก)	3	3.20 (ปานกลาง)	3	3.08 (ปานกลาง)	1	3.29 (ปานกลาง)	2
ขาดหลักทรัพย์ในการ ค้ำประกันเงินกู้	2.60 (ปานกลาง)	6	2.53 (ปานกลาง)	10	2.08 (น้อย)	9	2.43 (น้อย)	7
ระบบบัญชีไม่ดี	2.80 (ปานกลาง)	5	2.80 (ปานกลาง)	6	2.29 (น้อย)	5	2.43 (น้อย)	7
ขาดความชำนาญใน การบริหารการเงิน	2.60 (ปานกลาง)	6	2.80 (ปานกลาง)	6	2.17 (น้อย)	8	2.86 (ปานกลาง)	3
มีหนี้สินมากเกินไป	2.00 (น้อย)	11	2.40 (น้อย)	11	2.42 (น้อย)	4	2.57 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	2.89 (ปานกลาง)	-	2.99 (ปานกลาง)	-	2.36 (น้อย)	-	2.70 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 70 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.89 ยกเว้นปัจจัยด้านรายได้ลดลง ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น และอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.80 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านผลประกอบการ มีหนี้สินมากเกินไป และมีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 2.20 และ 2.00 ตามลำดับ

ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.99 ยกเว้นปัจจัยด้านรายได้ลดลง และต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ 3.73 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านมีหนี้สินมากเกินไป มีความรุนแรงของปัญหาในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40

ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.36 ยกเว้นปัจจัยด้านรายได้ลดลง ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น และอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 2.96 และ 2.63 ตามลำดับ

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.70 ยกเว้นปัจจัยด้านขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้ ระบบบัญชีไม่ดี ผลประกอบการขาดทุน รายได้ลดลง และมีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 และ 2.14 ตามลำดับ

ตาราง 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตาม
ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านอื่นๆ	ระดับการศึกษา(ค่าเฉลี่ย-แปรผล)							
	มัธยมศึกษา หรือปวช.	ลำดับ	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ลำดับ	ปริญญาตรี	ลำดับ	สูงกว่า ปริญญาตรี	ลำดับ
การปฏิบัติตาม กฎหมายแรงงาน	2.40 (น้อย)	1	2.53 (ปานกลาง)	1	2.42 (น้อย)	1	2.29 (น้อย)	1
ซื้อร้องเรียนจาก ชุมชน/สังคม	2.00 (น้อย)	2	2.33 (น้อย)	2	1.92 (น้อย)	2	2.00 (น้อย)	2
มีข้อขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	1.80 (น้อย)	3	2.53 (ปานกลาง)	1	1.88 (น้อย)	3	1.86 (น้อย)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	2.07 (น้อย)	-	2.47 (น้อย)	-	2.07 (น้อย)	-	2.05 (น้อย)	-

จากตาราง 71 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. ทุกปัจจัยมีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.07

ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา มีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ รวม อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.47 ยกเว้นปัจจัยด้านการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และมีข้อขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 เท่ากัน

ระดับปริญญาตรี ทุกปัจจัยมีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.07

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ทุกปัจจัยมีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.05

ตาราง 72 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้า จำแนกตาม
ยอดขายต่อปีของธุรกิจเอสเอ็มอี

ด้านลูกค้า	ยอดขายรวมต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปลผล)									
	ไม่เกิน 5 ล้านบาท	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้านบาท	ลำดับ	1-2 ล้านบาท	ลำดับ	2-5 ล้านบาท	ลำดับ	5 – 10 ล้านบาท	ลำดับ
ลูกค้าใหม่ลดลง	3.44 (ปานกลาง)	3	3.39 (ปานกลาง)	9	3.25 (ปานกลาง)	3	3.40 (ปานกลาง)	1	1.86 (น้อย)	15
ลูกค้าเดิมลดลง	3.39 (ปานกลาง)	4	3.28 (ปานกลาง)	11	3.25 (ปานกลาง)	3	3.40 (ปานกลาง)	1	2.14 (น้อย)	14
รูปแบบห้องพักมีให้เลือก น้อย	2.89 (ปานกลาง)	8	3.28 (ปานกลาง)	11	3.00 (ปานกลาง)	5	2.60 (ปานกลาง)	7	2.43 (น้อย)	11
จำนวนห้องพักมีไม่ เพียงพอ	2.17 (น้อย)	15	2.67 (ปานกลาง)	15	1.75 (น้อย)	15	2.20 (น้อย)	13	3.14 (ปานกลาง)	3
จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่ กว่าเพิ่มขึ้น	3.39 (ปานกลาง)	4	3.67 (มาก)	3	3.50 (มาก)	2	3.40 (ปานกลาง)	1	3.71 (มาก)	2
จำนวนคู่แข่งขนาดเล็ก กว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น	3.56 (มาก)	2	3.72 (มาก)	2	3.00 (ปานกลาง)	5	2.80 (ปานกลาง)	6	3.86 (มาก)	1
คุณภาพห้องพักรู้สึกคู่แข่ง ไม่ได้	2.67 (ปานกลาง)	13	3.11 (ปานกลาง)	13	2.25 (ปานกลาง)	14	2.40 (น้อย)	8	2.86 (ปานกลาง)	9
ลูกค้าไม่รู้จักกิจการ	2.94 (ปานกลาง)	7	3.67 (มาก)	3	2.50 (ปานกลาง)	12	3.40 (ปานกลาง)	1	2.43 (น้อย)	11
ราคาห้องพักรู้สึกคู่แข่งไม่ได้	2.72 (ปานกลาง)	12	3.33 (ปานกลาง)	10	2.75 (ปานกลาง)	10	2.40 (น้อย)	8	2.43 (น้อย)	11
มีช่องทางการจัดจำหน่าย น้อย	2.78 (ปานกลาง)	11	3.44 (ปานกลาง)	6	2.75 (ปานกลาง)	10	2.40 (น้อย)	8	3.00 (ปานกลาง)	7
ช่องทางการจัดจำหน่ายมี ค่าใช้จ่ายสูง	2.83 (ปานกลาง)	10	3.44 (ปานกลาง)	6	3.00 (ปานกลาง)	5	2.40 (น้อย)	8	3.00 (ปานกลาง)	7
มีการโฆษณา หรือ ส่งเสริมการสู้คู่แข่งไม่ได้	3.17 (ปานกลาง)	6	3.50 (มาก)	5	3.00 (ปานกลาง)	5	2.40 (ปานกลาง)	8	2.57 (ปานกลาง)	10
มีการแข่งขันด้านราคาสูง	3.78 (มาก)	1	4.11 (มาก)	1	4.50 (มาก)	1	3.40 (ปานกลาง)	1	3.14 (ปานกลาง)	3
ขาดการวางแผนด้านการ หาลูกค้า	2.89 (ปานกลาง)	8	3.44 (ปานกลาง)	6	2.50 (ปานกลาง)	12	1.80 (น้อย)	14	3.00 (ปานกลาง)	7
ขาดพันธมิตรทางธุรกิจ	2.44 (น้อย)	14	2.94 (ปานกลาง)	14	3.00 (ปานกลาง)	5	1.60 (น้อย)	15	3.14 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.00 (ปานกลาง)	-	3.40 (ปานกลาง)	-	2.93 (ปานกลาง)	-	2.67 (ปานกลาง)	-	2.85 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 72 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้า จำแนกตามยอดขายต่อปีของธุรกิจเกษตรศาสตร์ พบว่า

ยอดขายต่อปีไม่เกิน 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.00 ยกเว้นปัจจัยด้านการแข่งขันด้านราคาสูง และจำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และ 3.56 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านขาดพันธมิตรทางธุรกิจ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44

ยอดขายต่อปี 5 แสน - 1 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.40 ยกเว้นปัจจัยด้านการแข่งขันด้านราคาสูง จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น ลูกค้าไม่รู้จักรกิจการ จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าเพิ่มขึ้น และมีการโฆษณา หรือส่งเสริมการสู้คู่แข่งไม่ได้ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 3.72 3.67 และ 3.50 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 1 - 2 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.93 ยกเว้นปัจจัยด้านการแข่งขันด้านราคาสูง และจำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าเพิ่มขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านจำนวนห้องพักมีไม่เพียงพอ มีความรุนแรงของปัญหาน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.75

ยอดขายต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.67 ยกเว้นปัจจัยด้านคุณภาพห้องพักสู้คู่แข่งไม่ได้ ราคาห้องพักสู้คู่แข่งไม่ได้ มีช่องทางการจัดจำหน่ายน้อย ช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าใช้จ่ายสูง มีการโฆษณา หรือส่งเสริมการสู้คู่แข่งไม่ได้ ขาดการวางแผนด้านการหาลูกค้า และขาดพันธมิตรทางธุรกิจ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 1.80 และ 1.60 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.85 ยกเว้นปัจจัยด้าน จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น และจำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าเพิ่มขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และ 3.71 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านรูปแบบห้องพักมีให้เลือกน้อย ลูกค้าไม่รู้จักรกิจการ ราคาห้องพักสู้คู่แข่งไม่ได้ ลูกค้าเดิมลดลง และลูกค้าใหม่ลดลง มีความรุนแรงของปัญหาในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 2.14 และ 1.86 ตามลำดับ

ตาราง 73 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และ
นวัตกรรม จำแนกตามยอดขายต่อปีของธุรกิจเอสทีเอส

ด้านการเรียนรู้และ นวัตกรรม	ยอดขายรวมต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)									
	ไม่เกิน 5 แสน	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้าน	ลำดับ	1-2 ล้าน	ลำดับ	2-5 ล้าน	ลำดับ	5-10 ล้าน	ลำดับ
พนักงานขาดความ ชำนาญ	2.18 (น้อย)	10	2.50 (ปานกลาง)	9	2.25 (น้อย)	7	1.80 (น้อย)	8	2.43 (น้อย)	8
ขาดแคลนแรงงาน	2.29 (น้อย)	9	2.56 (ปานกลาง)	8	2.00 (น้อย)	8	1.80 (น้อย)	8	2.43 (น้อย)	8
ไม่สามารถรักษา พนักงานที่ดีไว้ได้	2.59 (ปานกลาง)	6	2.78 (ปานกลาง)	6	2.00 (น้อย)	8	1.60 (น้อย)	10	2.57 (ปานกลาง)	7
การลาออกของ พนักงานมีสูง	2.59 (ปานกลาง)	6	2.39 (น้อย)	11	2.00 (น้อย)	8	2.20 (น้อย)	7	2.29 (น้อย)	10
ค่าจ้าง/ค่าแรงสูงขึ้น	3.24 (ปานกลาง)	1	2.78 (ปานกลาง)	6	3.25 (ปานกลาง)	1	3.00 (ปานกลาง)	3	2.86 (ปานกลาง)	3
ขาดทักษะในการ บริหารคน	2.12 (น้อย)	11	2.44 (น้อย)	10	2.00 (น้อย)	8	1.40 (น้อยที่สุด)	11	2.29 (น้อย)	10
การใช้เทคโนโลยีมี ค่าใช้จ่ายสูง	3.00 (ปานกลาง)	5	3.50 (มาก)	2	2.75 (ปานกลาง)	4	2.80 (ปานกลาง)	5	3.14 (ปานกลาง)	2
การบริหารงานโดยใช้ เทคโนโลยียุ่งยาก	3.11 (ปานกลาง)	3	3.50 (มาก)	2	3.00 (ปานกลาง)	2	3.00 (ปานกลาง)	3	2.71 (ปานกลาง)	5
ขาดพนักงานที่ชำนาญ ด้านเทคโนโลยี	3.22 (ปานกลาง)	2	3.72 (มาก)	1	3.00 (ปานกลาง)	2	3.40 (ปานกลาง)	1	2.71 (ปานกลาง)	5
ลูกค้าต้องการใช้บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้น	3.11 (ปานกลาง)	3	3.28 (ปานกลาง)	4	2.75 (ปานกลาง)	4	3.20 (ปานกลาง)	2	3.29 (ปานกลาง)	1
ขาดเทคโนโลยีในการ บริหารงาน	2.50 (ปานกลาง)	8	3.00 (ปานกลาง)	5	2.50 (ปานกลาง)	6	2.80 (ปานกลาง)	5	2.86 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	2.72 (ปานกลาง)	-	2.95 (ปานกลาง)	-	2.50 (ปานกลาง)	-	2.45 (น้อย)	-	2.69 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 73 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามยอดขายต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

ยอดขายต่อปีไม่เกิน 5 แสนบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.72 ยกเว้นปัจจัยด้านขาดแคลนแรงงาน พนักงานขาดความชำนาญ และขาดทักษะในการบริหารคน มีระดับความรุนแรงของปัญหาน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 2.18 และ 2.12 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 5 แสน - 1 ล้านบาท มีความรุนแรงของปัญหารวมในด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.95 ยกเว้นด้านขาดพนักงานที่ชำนาญด้านการใช้เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายสูง และการบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยียุ่งยาก มีความรุนแรงของปัญหาระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และ 3.50 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 1 - 2 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.50 ยกเว้นปัจจัยด้านขาดแคลนแรงงาน ไม่สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ การลาออกของพนักงานมีสูง และขาดทักษะในการบริหารคน มีระดับความรุนแรงของปัญหาน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.80 เท่ากัน

ยอดขายต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.45 ยกเว้นปัจจัยด้านขาดพนักงานที่ชำนาญด้านเทคโนโลยี ลูกค้านำต้องการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น การบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยียุ่งยาก และค่าจ้าง/ค่าแรงสูงขึ้น มีระดับความรุนแรงของปัญหาปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 3.20 และ 3.00 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.69 ยกเว้นปัจจัยด้าน ขาดแคลนแรงงาน พนักงานขาดความชำนาญ การลาออกของพนักงานมีสูง และขาดทักษะในการบริหารคน มีระดับความรุนแรงของปัญหาน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 และ 2.29 ตามลำดับ

ตาราง 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน
จำแนกตามยอดขายต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์

ด้านกระบวนการ ภายใน	ยอดขายรวมต่อปี (ค่าเฉลี่ย-ผลผล)									
	ไม่เกิน 5 ล้านบาท	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้านบาท	ลำดับ	1-2 ล้านบาท	ลำดับ	2-5 ล้านบาท	ลำดับ	5 – 10 ล้านบาท	ลำดับ
การให้บริการ ดีชัด/ไม่ราบรื่น	2.00 (น้อย)	9	2.39 (น้อย)	9	2.25 (น้อย)	8	2.00 (น้อย)	6	2.14 (น้อย)	8
ขาดการรักษาความ ปลอดภัย	2.59 (ปานกลาง)	4	2.50 (ปานกลาง)	8	2.00 (น้อย)	9	2.20 (น้อย)	5	2.00 (น้อย)	9
ขาดการนำเสนอ บริการใหม่ ๆ	3.18 (ปานกลาง)	2	3.06 (ปานกลาง)	2	3.25 (ปานกลาง)	2	3.00 (ปานกลาง)	1	2.43 (น้อย)	4
ขาดประสบการณ์ ในการบริหาร	2.35 (น้อย)	7	2.78 (ปานกลาง)	4	2.50 (ปานกลาง)	5	1.80 (น้อย)	8	2.29 (น้อย)	6
การแบ่งหน้าที่ไม่ ชัดเจน	2.29 (น้อย)	8	2.78 (ปานกลาง)	4	2.75 (ปานกลาง)	3	1.40 (น้อยที่สุด)	9	2.57 (ปานกลาง)	3
ไม่สามารถขยาย กิจการ/เพิ่มห้องพัก	3.88 (มาก)	1	3.56 (มาก)	1	3.75 (มาก)	1	2.40 (น้อย)	3	3.14 (ปานกลาง)	1
การควบคุมการ ทำงานไม่ทั่วถึง	2.41 (น้อย)	5	2.72 (ปานกลาง)	6	2.50 (ปานกลาง)	5	2.40 (น้อย)	3	2.43 (น้อย)	4
ขาดการประสาน งานภายใน	2.41 (น้อย)	5	2.67 (ปานกลาง)	7	2.75 (ปานกลาง)	3	2.00 (น้อย)	6	2.29 (น้อย)	6
เครื่องมือเครื่องจักร ที่ใช้ชำรุด/เสียหาย บ่อย	3.06 (ปานกลาง)	3	2.83 (ปานกลาง)	3	2.50 (ปานกลาง)	5	2.60 (ปานกลาง)	2	2.71 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	2.69 (ปานกลาง)	-	2.81 (ปานกลาง)	-	2.69 (ปานกลาง)	-	2.20 (น้อย)	-	2.44 (น้อย)	-

จากตาราง 74 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน
จำแนกตามยอดขายต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

ยอดขายต่อปีไม่เกิน 5 ล้านบาท มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในด้านกระบวนการ
ภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.69 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/
เพิ่มห้องพัก มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนปัจจัยด้านการ
ควบคุมการทำงานไม่ทั่วถึง ขาดการประสานงานภายใน การให้บริการดีชัด/ไม่ราบรื่น การแบ่ง
หน้าที่ไม่ชัดเจน และขาดประสบการณ์ในการบริหารจัดการ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับ
น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 2.35 2.29 และ 2.00 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.81 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพักมีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนปัจจัยด้านการให้บริการติดขัด/ไม่ราบรื่น มีความรุนแรงของปัญหาน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25

ยอดขายต่อปี 1 – 2 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.69 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนปัจจัยด้านการให้บริการติดขัด/ไม่ราบรื่น และขาดการรักษาความปลอดภัย มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 และ 2.00 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.20 ยกเว้นปัจจัยด้าน ขาดการนำเสนอบริการใหม่ ๆ และเครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้ชำรุด/เสียหายบ่อย มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00 และ 2.60 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการแบ่งหน้าที่ไม่ชัดเจน มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.40

ยอดขายต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.44 ยกเว้นปัจจัยด้านการแบ่งหน้าที่ไม่ชัดเจน เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้ชำรุด/เสียหายบ่อย และไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.14 2.71 และ 2.57 ตามลำดับ

ตาราง 75 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตาม
 ยอดขายต่อปีของธุรกิจเอสเอ็มอี

ด้านการเงิน	ยอดขายรวมต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปลผล)									
	ไม่เกิน 5 ล้านบาท	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้านบาท	ลำดับ	1-2 ล้านบาท	ลำดับ	2-5 ล้านบาท	ลำดับ	5 – 10 ล้านบาท	ลำดับ
รายได้ลดลง	3.24 (ปานกลาง)	2	3.28 (ปานกลาง)	2	3.00 (ปานกลาง)	1	3.20 (ปานกลาง)	3	2.29 (น้อย)	4
ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น	3.18 (ปานกลาง)	3	3.67 (มาก)	1	3.00 (ปานกลาง)	1	3.40 (ปานกลาง)	1	3.00 (ปานกลาง)	2
ขาดเงินทุนหมุนเวียน	2.53 (ปานกลาง)	4	3.06 (ปานกลาง)	4	2.25 (น้อย)	7	2.60 (ปานกลาง)	6	2.14 (น้อย)	5
ผลประกอบการ ขาดทุน	2.41 (น้อย)	7	2.94 (ปานกลาง)	5	2.00 (น้อย)	9	2.20 (น้อย)	8	1.86 (น้อย)	11
มีจำนวนหนี้สูญ เพิ่มขึ้น	1.88 (น้อย)	11	2.44 (น้อย)	11	2.50 (ปานกลาง)	4	1.80 (น้อย)	11	2.14 (น้อย)	5
ไม่มีแหล่งกู้เงิน	2.53 (ปานกลาง)	4	2.56 (ปานกลาง)	9	2.25 (น้อย)	7	3.00 (ปานกลาง)	4	2.14 (น้อย)	5
อัตราดอกเบี้ยสูง เกินไป	3.29 (ปานกลาง)	1	3.17 (ปานกลาง)	3	2.75 (ปานกลาง)	3	3.40 (ปานกลาง)	1	3.14 (ปานกลาง)	1
ขาดหลักทรัพย์ใน การค้าประกันเงินกู้	2.06 (น้อย)	9	2.56 (ปานกลาง)	9	2.00 (น้อย)	9	3.00 (ปานกลาง)	4	2.00 (น้อย)	10
ระบบบัญชีไม่ดี	2.47 (น้อย)	6	2.83 (ปานกลาง)	6	2.50 (ปานกลาง)	4	2.00 (น้อย)	9	2.14 (น้อย)	5
ขาดความชำนาญใน การบริหารการเงิน	2.41 (น้อย)	7	2.83 (ปานกลาง)	6	2.50 (ปานกลาง)	4	2.00 (น้อย)	9	2.14 (น้อย)	5
มีหนี้สินมากเกินไป	2.00 (น้อย)	10	2.72 (ปานกลาง)	8	2.00 (น้อย)	9	2.60 (ปานกลาง)	6	2.57 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	2.55 (ปานกลาง)	-	2.91 (ปานกลาง)	-	2.43 (น้อย)	-	2.65 (ปานกลาง)	-	2.32 (น้อย)	-

จากตาราง 75 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตามยอดขายต่อปีของธุรกิจเกษตรเฮาส์ พบว่า

ยอดขายต่อปีไม่เกิน 5 แสนบาท มีความรุนแรงของปัญหารวมในด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.55 ยกเว้นปัจจัยด้านระบบบัญชีไม่ดี ขาดความชำนาญในการบริหารการเงิน ผลประกอบการขาดทุน ขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้ มีหนี้สินมากเกินไป และมีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 2.41 2.06 2.00 และ 1.88 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.91 ยกเว้นปัจจัยด้านต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ส่วนปัจจัยด้านมีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44

ยอดขายต่อปี 1 – 2 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหารวมในด้านการเงินอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.43 ยกเว้นปัจจัยด้านต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น รายได้ลดลง อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป มีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น ระบบบัญชีไม่ดี และขาดความชำนาญในการบริหารการเงิน มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00 2.75 และ 2.50 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.65 ยกเว้นปัจจัยด้านผลประกอบการขาดทุน ระบบบัญชีไม่ดี ขาดความชำนาญในการบริหารการเงิน และมีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.20 2.00 และ 1.80 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.32 ยกเว้นปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น และมีหนี้สินมากเกินไป มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.14 3.00 และ 2.57 ตามลำดับ

ตาราง 76 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตาม
ยอดขายต่อปีของธุรกิจเกสต์เฮาส์

ด้านอื่นๆ	ยอดขายรวมต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)									
	ไม่เกิน 5 แสน บาท	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้านบาท	ลำดับ	1-2 ล้านบาท	ลำดับ	2-5 ล้าน บาท	ลำดับ	5-10 ล้านบาท	ลำดับ
การปฏิบัติตาม กฎหมายแรงงาน	2.47 (น้อย)	1	2.50 (ปานกลาง)	1	1.75 (น้อย)	1	2.40 (น้อย)	1	2.57 (ปานกลาง)	1
ข้อร้องเรียนจาก ชุมชน/สังคม	1.88 (น้อย)	2	2.22 (น้อย)	2	1.75 (น้อย)	1	1.80 (น้อย)	3	2.43 (น้อย)	2
มีข้อขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	1.82 (น้อย)	3	2.22 (น้อย)	2	1.75 (น้อย)	1	2.20 (น้อย)	2	2.29 (น้อย)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	2.06 (น้อย)	-	2.31 (น้อย)	-	1.75 (น้อย)	-	2.13 (น้อย)	-	2.43 (น้อย)	-

จากตาราง 76 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตามยอดขายต่อปีของธุรกิจเกสต์เฮาส์ พบว่า

ยอดขายต่อปีไม่เกิน 5 แสนบาท ทุกปัจจัยมีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.06

ยอดขายต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.31 ยกเว้นปัจจัยด้านการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

ยอดขายต่อปี 1 – 2 ล้านบาท ทุกปัจจัยมีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.75

ยอดขายต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ทุกปัจจัยมีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.13

ยอดขายต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.43 ยกเว้นปัจจัยด้านการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57

ตาราง 77 แสดงค่าเฉลี่ยของความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้า จำแนกตามกำไรสุทธิ
ต่อปีของธุรกิจเกสท์เฮาส์

ด้านลูกค้า	กำไรสุทธิต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปลผล)									
	ไม่เกิน 5 แสนบาท	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้านบาท	ลำดับ	1-2 ล้านบาท	ลำดับ	2-5 ล้านบาท	ลำดับ	5 – 10 ล้านบาท	ลำดับ
ลูกค้าใหม่ลดลง	3.55 (มาก)	4	2.90 (ปานกลาง)	3	2.00 (น้อย)	9	3.00 (ปานกลาง)	7	1.67 (น้อย)	15
ลูกค้าเดิมลดลง	3.45 (ปานกลาง)	5	2.70 (ปานกลาง)	7	2.67 (ปานกลาง)	3	3.33 (ปานกลาง)	3	2.00 (น้อย)	14
รูปแบบห้องพักมีให้เลือก น้อย	3.12 (ปานกลาง)	11	2.60 (ปานกลาง)	9	2.00 (น้อย)	9	2.67 (ปานกลาง)	11	3.33 (ปานกลาง)	4
จำนวนห้องพักมีไม่ เพียงพอ	2.39 (น้อย)	15	2.30 (น้อย)	14	2.00 (น้อย)	9	2.00 (น้อย)	15	4.33 (มาก)	1
จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่า เพิ่มขึ้น	3.61 (มาก)	3	3.30 (ปานกลาง)	2	3.33 (ปานกลาง)	1	3.33 (ปานกลาง)	3	4.00 (มาก)	2
จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่า หรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น	3.73 (มาก)	2	2.90 (ปานกลาง)	3	3.00 (ปานกลาง)	2	4.33 (มาก)	1	3.33 (ปานกลาง)	4
คุณภาพห้องพักคู่แข่ง ไม่ได้	2.91 (ปานกลาง)	13	2.40 (น้อย)	11	1.67 (น้อย)	14	3.00 (ปานกลาง)	7	3.67 (มาก)	3
ลูกค้าไม่รู้จักกิจการ	3.36 (ปานกลาง)	7	2.70 (ปานกลาง)	7	2.67 (ปานกลาง)	3	3.33 (ปานกลาง)	3	2.33 (น้อย)	12
ราคาห้องพักคู่แข่งไม่ได้	3.00 (ปานกลาง)	12	2.80 (ปานกลาง)	5	2.00 (น้อย)	9	3.00 (ปานกลาง)	7	2.33 (น้อย)	12
มีช่องทางบริหารจัดการหน้า น้อย	3.24 (ปานกลาง)	9	2.40 (น้อย)	11	2.33 (น้อย)	6	3.00 (ปานกลาง)	7	3.00 (ปานกลาง)	8
ช่องทางบริหารจัดการหน้ามี ค่าใช้จ่ายสูง	3.30 (ปานกลาง)	8	2.30 (น้อย)	14	2.33 (น้อย)	6	3.33 (ปานกลาง)	3	3.00 (ปานกลาง)	8
มีการโฆษณา หรือส่งเสริม การคู่แข่งไม่ได้	3.42 (ปานกลาง)	6	2.80 (ปานกลาง)	5	1.67 (น้อย)	14	2.67 (ปานกลาง)	11	2.67 (ปานกลาง)	11
มีการแข่งขันด้านราคาสูง	4.06 (มาก)	1	3.50 (มาก)	1	2.67 (ปานกลาง)	3	4.00 (มาก)	2	3.33 (ปานกลาง)	4
ขาดการวางแผนด้านการหา ลูกค้า	3.18 (ปานกลาง)	10	2.60 (ปานกลาง)	9	2.33 (น้อย)	6	2.33 (น้อย)	13	3.00 (ปานกลาง)	8
ขาดพันธมิตรทางธุรกิจ	2.79 (ปานกลาง)	14	2.40 (น้อย)	11	2.00 (น้อย)	9	2.33 (น้อย)	13	3.33 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27 (ปานกลาง)	-	2.71 (ปานกลาง)	-	2.31 (น้อย)	-	3.04 (ปานกลาง)	-	3.02 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 77 เมื่อพิจารณาความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้า จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

กำไรสุทธิต่อปีไม่เกิน 5 แสนบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.27 ยกเว้นปัจจัยด้านมีการแข่งขันด้านราคาสูง จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าเพิ่มขึ้น และลูกค้าใหม่ลดลง มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 3.73 3.61 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านจำนวนห้องพักมีไม่เพียงพอมีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39

กำไรสุทธิต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.71 ยกเว้นปัจจัยด้านมีการแข่งขันด้านราคาสูง มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนปัจจัยด้านขาดพันธมิตรทางธุรกิจ มีช่องทางการจัดจำหน่ายน้อย คุณภาพห้องพักสู้คู่แข่งไม่ได้ จำนวนห้องพักมีไม่เพียงพอ และช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าใช้จ่ายสูง มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 และ 2.30 ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 1 – 2 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.31 ยกเว้นปัจจัยด้านจำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าเพิ่มขึ้น จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น มีการแข่งขันด้านราคาสูง และลูกค้าเดิมลดลง มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 3.00 และ 2.67ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.04 ยกเว้นจำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น มีการแข่งขันด้านราคาสูง มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 และ 4.00 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านขาดการวางแผนด้านการหาลูกค้า ขาดพันธมิตรทางธุรกิจ และจำนวนห้องพักมีไม่เพียงพอ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 และ 2.00 ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.02 ยกเว้นปัจจัยด้านจำนวนห้องพักมีไม่เพียงพอ จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าเพิ่มขึ้น คุณภาพห้องพักสู้คู่แข่งไม่ได้ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 4.00 และ 3.67 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านลูกค้าไม่รู้จักกิจการ ราคาห้องพักสู้คู่แข่งไม่ได้ ลูกค้าเดิมลดลง และลูกค้าใหม่ลดลง มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 2.00 และ 1.67 ตามลำดับ

ตาราง 78 แสดงค่าเฉลี่ยของความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม
จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์

ด้านการเรียนรู้และ นวัตกรรม	กำไรสุทธิต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)									
	ไม่เกิน 5 แสนบาท	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้านบาท	ลำดับ	1-2 ล้านบาท	ลำดับ	2-5 ล้านบาท	ลำดับ	5-10 ล้านบาท	ลำดับ
พนักงานขาดความ ชำนาญ	2.41 (น้อย)	10	2.10 (น้อย)	9	2.00 (น้อย)	1	2.00 (น้อย)	9	2.33 (น้อย)	7
ขาดแคลนแรงงาน	2.44 (น้อย)	9	2.30 (น้อย)	7	1.67 (น้อย)	6	1.67 (น้อย)	11	2.67 (ปานกลาง)	6
ไม่สามารถรักษา พนักงานที่ดีไว้ได้	2.69 (ปานกลาง)	7	2.30 (น้อย)	7	1.67 (น้อย)	6	2.67 (ปานกลาง)	8	2.00 (น้อย)	9
การลาออกของพนักงาน มีสูง	2.56 (ปานกลาง)	8	2.00 (น้อย)	10	2.00 (น้อย)	1	3.00 (ปานกลาง)	6	1.67 (น้อย)	11
ค่าจ้าง/ค่าแรงสูงขึ้น	3.09 (ปานกลาง)	5	3.00 (ปานกลาง)	3	2.00 (น้อย)	1	3.67 (มาก)	1	2.33 (น้อย)	7
ขาดทักษะในการบริหาร คน	2.31 (น้อย)	11	2.00 (น้อย)	10	1.67 (น้อย)	6	2.00 (น้อย)	9	2.00 (น้อย)	9
การใช้เทคโนโลยีมี ค่าใช้จ่ายสูง	3.33 (ปานกลาง)	3	2.80 (ปานกลาง)	4	1.67 (น้อย)	6	3.67 (มาก)	1	3.33 (ปานกลาง)	2
การบริหารงานโดยใช้ เทคโนโลยียุ่งยาก	3.45 (ปานกลาง)	2	2.70 (ปานกลาง)	5	1.67 (น้อย)	6	3.33 (ปานกลาง)	4	3.00 (ปานกลาง)	4
ขาดพนักงานที่ชำนาญ ด้านเทคโนโลยี	3.55 (มาก)	1	3.20 (ปานกลาง)	1	1.67 (น้อย)	6	3.33 (ปานกลาง)	4	3.00 (ปานกลาง)	4
ลูกค้าต้องการใช้บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้น	3.21 (ปานกลาง)	4	3.10 (ปานกลาง)	2	2.00 (น้อย)	1	3.67 (มาก)	1	3.67 (มาก)	1
ขาดเทคโนโลยีในการ บริหารงาน	2.76 (ปานกลาง)	6	2.70 (ปานกลาง)	5	2.00 (น้อย)	1	3.00 (ปานกลาง)	6	3.33 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	2.89 (ปานกลาง)	-	2.56 (ปานกลาง)	-	1.82 (น้อย)	-	2.91 (ปานกลาง)	-	2.67 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 78 เมื่อพิจารณาความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปีต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

กำไรสุทธิต่อปีไม่เกิน 5 แสนบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.89 ยกเว้นปัจจัยด้านขนาดพนักงานที่ชำนาญด้านเทคโนโลยีมีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

กำไรสุทธิต่อปี 5 แสน - 1 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.56

กำไรสุทธิต่อปี 1 - 2 ล้านบาท ทุกปัจจัยมีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.82

กำไรสุทธิต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.91 ยกเว้นปัจจัยด้านค่าจ้าง/ค่าแรงสูงขึ้น การใช้เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายสูง และลูกค้าต้องการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน

กำไรสุทธิต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.67 ยกเว้นปัจจัยด้าน ลูกค้าต้องการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ตาราง 79 แสดงค่าเฉลี่ยของความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน
จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์

ด้านกระบวนการภายใน	กำไรสุทธิต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปลผล)									
	ไม่เกิน 5	ลำดับ	5 แสน- 1	ลำดับ	1-2 ล้าน	ลำดับ	2-5 ล้าน	ลำดับ	5 - 10 ล้าน	ลำดับ
การให้บริการ ดีชัด/ไม่ราบรื่น	2.25 (น้อย)	9	2.10 (น้อย)	8	2.00 (น้อย)	2	2.00 (น้อย)	7	2.00 (น้อย)	5
ขาดการรักษาความปลอดภัย	2.59 (ปานกลาง)	5	2.00 (น้อย)	9	1.67 (น้อย)	7	3.00 (ปานกลาง)	3	1.67 (น้อย)	8
ขาดการนำเสนอ บริการใหม่ๆ	3.38 (ปานกลาง)	2	2.50 (ปานกลาง)	2	2.00 (น้อย)	2	3.33 (ปานกลาง)	2	1.67 (น้อย)	8
ขาดประสิทธิภาพ ในการบริหาร	2.69 (ปานกลาง)	4	2.20 (น้อย)	7	2.00 (น้อย)	2	1.67 (น้อย)	9	2.00 (น้อย)	5
การแบ่งหน้าที่ไม่ ชัดเจน	2.59 (ปานกลาง)	5	2.30 (น้อย)	4	1.67 (น้อย)	7	2.00 (น้อย)	7	2.67 (ปานกลาง)	2
ไม่สามารถขยาย กิจการ/เพิ่มห้องพัก	3.94 (มาก)	1	2.90 (ปานกลาง)	1	1.33 (น้อยที่สุด)	9	4.00 (มาก)	1	2.67 (ปานกลาง)	2
การควบคุมการ ทำงานไม่ทั่วถึง	2.59 (ปานกลาง)	5	2.40 (น้อย)	3	2.33 (น้อย)	1	2.33 (น้อย)	6	2.67 (ปานกลาง)	2
ขาดการ ประสานงานภายใน	2.59 (ปานกลาง)	5	2.30 (น้อย)	4	2.00 (น้อย)	2	2.67 (ปานกลาง)	5	2.00 (น้อย)	5
เครื่องมือเครื่องจักร ที่ใช้ชำรุด/เสียหาย บ่อย	3.06 (ปานกลาง)	3	2.30 (น้อย)	4	2.00 (น้อย)	2	3.00 (ปานกลาง)	3	3.00 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม	2.85 (ปานกลาง)	-	2.33 (น้อย)	-	1.89 (น้อย)	-	2.67 (ปานกลาง)	-	2.26 (น้อย)	-

จากตาราง 79 เมื่อพิจารณาความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน จำแนกตาม
กำไรสุทธิต่อปีต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

กำไรสุทธิต่อปีไม่เกิน 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการ
ภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.85 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/
เพิ่มห้องพัก มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนปัจจัยด้านการ
ให้บริการติดขัด/ไม่ราบรื่น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25

กำไรสุทธิต่อปี 5 แสน - 1 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการ
ภายในอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.33 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่ม
ห้องพัก ขาดการนำเสนอบริการใหม่ ๆ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 2.90 และ 2.50 ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 1 - 2 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการ
ภายในอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.89 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่ม
ห้องพัก มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.33

กำไรสุทธิต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการ
ภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.67 ยกเว้นปัจจัยไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่ม
ห้องพัก มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนปัจจัยด้านการควบคุมการ
ทำงานไม่ทั่วถึง การแบ่งหน้าที่ไม่ชัดเจน การให้บริการติดขัด/ไม่ราบรื่น และขาดประสบการณ์ใน
การบริหารจัดการ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 2.00 และ 1.67
ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการ
ภายในอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.26 ยกเว้นปัจจัยด้านเครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้ชำรุด/
เสียหายบ่อย การควบคุมการทำงานไม่ทั่วถึง การแบ่งหน้าที่ไม่ชัดเจน และไม่สามารถขยายกิจการ/
เพิ่มห้องพัก มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.00 และ 2.67 ตามลำดับ

ตาราง 80 แสดงค่าเฉลี่ยของความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตาม
กำไรสุทธิต่อปีของธุรกิจเกษตรเฮาส์

ด้านการเงิน	กำไรสุทธิต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปลผล)									
	ไม่เกิน 5	ลำดับ	5 แสน- 1	ลำดับ	1-2 ล้าน	ลำดับ	2-5 ล้าน	ลำดับ	5 - 10 ล้าน	ลำดับ
รายได้ลดลง	3.31 (ปานกลาง)	2	2.80 (ปานกลาง)	2	2.33 (น้อย)	3	3.00 (ปานกลาง)	5	2.67 (ปานกลาง)	3
ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น	3.41 (ปานกลาง)	1	3.40 (ปานกลาง)	1	2.00 (น้อย)	6	3.33 (ปานกลาง)	4	3.67 (มาก)	1
ขาดเงินทุนหมุนเวียน	2.78 (ปานกลาง)	4	2.50 (ปานกลาง)	4	2.00 (น้อย)	6	2.67 (ปานกลาง)	7	2.33 (น้อย)	4
ผลประกอบการขาดทุน	2.63 (ปานกลาง)	7	2.40 (น้อย)	7	2.67 (ปานกลาง)	1	1.67 (น้อย)	11	1.67 (น้อย)	9
มีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น	2.09 (น้อย)	11	2.40 (น้อย)	7	2.00 (น้อย)	6	2.00 (น้อย)	10	2.33 (น้อย)	4
ไม่มีแหล่งกู้เงิน	2.50 (ปานกลาง)	8	2.50 (ปานกลาง)	4	2.33 (น้อย)	3	3.67 (มาก)	2	1.67 (น้อย)	9
อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	3.28 (ปานกลาง)	3	2.80 (ปานกลาง)	2	2.33 (น้อย)	3	4.67 (มากที่สุด)	1	3.00 (ปานกลาง)	2
ขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้	2.28 (น้อย)	10	2.20 (น้อย)	9	2.67 (ปานกลาง)	1	3.00 (ปานกลาง)	5	2.00 (น้อย)	7
ระบบบัญชีไม่ดี	2.66 (ปานกลาง)	5	2.50 (ปานกลาง)	4	1.67 (น้อย)	11	2.67 (ปานกลาง)	7	1.67 (น้อย)	9
ขาดความชำนาญในการบริหารการเงิน	2.66 (ปานกลาง)	5	2.20 (น้อย)	9	2.00 (น้อย)	6	2.67 (ปานกลาง)	7	2.00 (น้อย)	7
มีหนี้สินมากเกินไป	2.38 (น้อย)	9	2.20 (น้อย)	9	2.00 (น้อย)	6	3.67 (มาก)	2	2.33 (น้อย)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	2.72 (ปานกลาง)	-	2.54 (ปานกลาง)	-	2.18 (น้อย)	-	3.00 (ปานกลาง)	-	2.30 (น้อย)	-

จากตาราง 80 เมื่อพิจารณาความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปีต่อปีของธุรกิจเกษตรเฮาส์ พบว่า

กำไรสุทธิต่อปีไม่เกิน 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.72 ยกเว้นปัจจัยด้านมีหนี้สินมากเกินไป ขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้ และมีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 2.28 และ 2.09 ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 5 แสน - 1 ล้านบาท มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.54 ยกเว้นปัจจัยด้านผลประโยชน์ขาดทุน มีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น ขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้ และมีหนี้สินมากเกินไป และขาดความชำนาญในการบริหารการเงิน มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 และ 2.20 ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 1 - 2 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.18 ยกเว้นปัจจัยด้านขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้ และผลประโยชน์ขาดทุน มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 เท่ากัน

กำไรสุทธิต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.00 ยกเว้นปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนปัจจัยด้านมีหนี้สินมากเกินไป และไม่มีแหล่งกู้เงิน มีความรุนแรงของปัญหาระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน และปัจจัยด้านมีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น และผลประโยชน์ขาดทุน มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 และ 1.67 ตามลำดับ

กำไรสุทธิต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.30 ยกเว้นปัจจัยด้านต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป และรายได้ลดลง มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และ 2.67 ตามลำดับ

**ตาราง 81 แสดงค่าเฉลี่ยของความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตาม
กำไรสุทธิต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์**

ด้านอื่นๆ	กำไรสุทธิต่อปี (ค่าเฉลี่ย-แปรผล)									
	ไม่เกิน 5 แสนบาท	ลำดับ	5 แสน- 1 ล้านบาท	ลำดับ	1-2 ล้านบาท	ลำดับ	2-5 ล้านบาท	ลำดับ	5-10 ล้านบาท	ลำดับ
การปฏิบัติตาม กฎหมายแรงงาน	2.56 (ปานกลาง)	1	1.90 (น้อย)	1	1.67 (น้อย)	1	3.33 (ปานกลาง)	1	2.67 (ปานกลาง)	1
ข้อร้องเรียนจาก ชุมชน/สังคม	2.13 (น้อย)	2	1.60 (น้อย)	3	1.67 (น้อย)	1	3.33 (ปานกลาง)	1	2.00 (น้อย)	2
มีข้อขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	2.09 (น้อย)	3	1.80 (น้อย)	2	1.67 (น้อย)	1	3.33 (ปานกลาง)	1	1.67 (น้อย)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	2.26 (น้อย)	-	1.77 (น้อย)	-	1.67 (น้อย)	-	3.33 (ปานกลาง)	-	2.11 (น้อย)	-

จากตาราง 81 เมื่อพิจารณาความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตามกำไรสุทธิต่อปีต่อปีของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

กำไรสุทธิต่อปีไม่เกิน 5 แสนบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.26 ยกเว้นปัจจัยด้าน การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56

กำไรสุทธิต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท ทุกปัจจัยมีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.77

กำไรสุทธิต่อปี 1 – 2 ล้านบาท ทุกปัจจัยมีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.33

กำไรสุทธิต่อปี 2 - 5 ล้านบาท ทุกปัจจัยมีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.77

กำไรสุทธิต่อปี 5 - 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.11 ยกเว้นปัจจัยด้านการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67

ตาราง 82 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้า จำแนกตาม
ระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสเอ็มอี

ด้านลูกค้า	ระยะเวลาประกอบกิจการ(ค่าเฉลี่ย-แปลผล)					
	1-3 ปี	ลำดับ	3-5 ปี	ลำดับ	มากกว่า 5 ปี	ลำดับ
ลูกค้าใหม่ลดลง	3.20 (ปานกลาง)	4	3.43 (ปานกลาง)	2	3.15 (ปานกลาง)	5
ลูกค้าเดิมลดลง	3.20 (ปานกลาง)	4	3.14 (ปานกลาง)	6	3.18 (ปานกลาง)	4
รูปแบบห้องพักมีให้เลือกน้อย	2.40 (น้อย)	12	2.57 (ปานกลาง)	12	3.08 (ปานกลาง)	7
จำนวนห้องพักมีไม่เพียงพอ	3.00 (ปานกลาง)	8	2.14 (น้อย)	15	2.43 (น้อย)	15
จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่า เพิ่มขึ้น	2.80 (ปานกลาง)	10	3.43 (ปานกลาง)	2	3.65 (มาก)	3
จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือ ใกล้เคียงเพิ่มขึ้น	2.80 (ปานกลาง)	10	3.29 (ปานกลาง)	4	3.68 (มาก)	2
คุณภาพห้องพักรู้คู่แข่งไม่ได้	2.00 (น้อย)	15	2.86 (ปานกลาง)	8	2.88 (ปานกลาง)	13
ลูกค้าไม่รู้จักกิจการ	3.40 (ปานกลาง)	2	3.29 (ปานกลาง)	4	3.08 (ปานกลาง)	7
ราคาห้องพักรู้คู่แข่งไม่ได้	2.40 (น้อย)	12	2.71 (ปานกลาง)	11	2.95 (ปานกลาง)	12
มีช่องทางการจัดจำหน่ายน้อย	3.40 (ปานกลาง)	2	2.86 (ปานกลาง)	8	2.98 (ปานกลาง)	11
ช่องทางการจัดจำหน่ายมี ค่าใช้จ่ายสูง	3.20 (ปานกลาง)	4	2.86 (ปานกลาง)	8	3.05 (ปานกลาง)	9
มีการโฆษณา หรือส่งเสริมการสู้ คู่แข่งไม่ได้	3.00 (ปานกลาง)	8	3.14 (ปานกลาง)	6	3.13 (ปานกลาง)	6
มีการแข่งขันด้านราคาสูง	3.80 (มาก)	1	3.71 (มาก)	1	3.85 (มาก)	1
ขาดการวางแผนด้านการหาลูกค้า	3.20 (ปานกลาง)	4	2.43 (น้อย)	14	3.03 (ปานกลาง)	10
ขาดพันธมิตรทางธุรกิจ	2.20 (น้อย)	14	2.57 (ปานกลาง)	12	2.75 (ปานกลาง)	14
ค่าเฉลี่ยรวม	2.93 (ปานกลาง)	-	2.96 (ปานกลาง)	-	3.12 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 82 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสพีเอส พบว่า

ระยะเวลาประกอบกิจการ 1-3 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.93 ยกเว้นปัจจัยด้านการแข่งขันด้านราคาสูง มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนปัจจัยด้านราคาห้องพัสดุคู่แข่งไม่ได้ รูปแบบห้องพัสดุให้เล็กน้อย ขนาดพันธมิตรทางธุรกิจ และคุณภาพห้องพัสดุคู่แข่งไม่ได้ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 2.20 และ 2.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบกิจการ 3-5 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.96 ยกเว้นปัจจัยด้านการแข่งขันด้านราคาสูง มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนปัจจัยด้านขาดการวางแผนด้านการหาลูกค้า จำนวนห้องพัสดุไม่เพียงพอ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 และ 2.14 ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.12 ยกเว้นปัจจัยด้านการแข่งขันด้านราคาสูง จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น และจำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าเพิ่มขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 3.68 และ 3.65 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านจำนวนห้องพัสดุไม่เพียงพอ มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43

ตาราง 83 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และ
นวัตกรรม จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสทีเอส

ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม	ระยะเวลาประกอบกิจการ(ค่าเฉลี่ย-แปรผล)					
	1-3 ปี	ลำดับ	3-5 ปี	ลำดับ	มากกว่า 5 ปี	ลำดับ
พนักงานขาดความชำนาญ	2.00 (น้อย)	10	2.71 (ปานกลาง)	5	2.26 (น้อย)	10
ขาดแคลนแรงงาน	2.40 (น้อย)	8	1.86 (น้อย)	10	2.41 (น้อย)	9
ไม่สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้	3.00 (ปานกลาง)	5	2.29 (น้อย)	8	2.49 (น้อย)	7
การลาออกของพนักงานมีสูง	2.40 (น้อย)	8	2.14 (น้อย)	9	2.44 (น้อย)	8
ค่าจ้าง/ค่าแรงสูงขึ้น	2.80 (ปานกลาง)	6	2.86 (ปานกลาง)	4	3.05 (ปานกลาง)	5
ขาดทักษะในการบริหารคน	2.00 (น้อย)	10	1.86 (น้อย)	10	2.26 (น้อย)	10
การใช้เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายสูง	3.40 (ปานกลาง)	2	2.57 (ปานกลาง)	6	3.23 (ปานกลาง)	2
การบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยียุ่งยาก	3.40 (ปานกลาง)	2	3.00 (ปานกลาง)	3	3.18 (ปานกลาง)	3
ขาดพนักงานที่ชำนาญด้านเทคโนโลยี	3.80 (มาก)	1	3.57 (มาก)	1	3.23 (ปานกลาง)	1
ลูกค้าต้องการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น	3.20 (ปานกลาง)	4	3.29 (ปานกลาง)	2	3.15 (ปานกลาง)	4
ขาดเทคโนโลยีในการบริหารงาน	2.60 (ปานกลาง)	7	2.57 (ปานกลาง)	6	2.80 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	2.58 (ปานกลาง)	-	2.39 (น้อย)	-	2.54 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 83 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม
จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

ระยะเวลาประกอบกิจการ 1-3 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และ
นวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.58 ยกเว้นปัจจัยด้านขนาดพนักงานที่ชำนาญ
ด้านเทคโนโลยี มีความรุนแรงของปัญหาระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ระยะเวลาประกอบกิจการ 3-5 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และ
นวัตกรรมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.39 ยกเว้นปัจจัยด้านขนาดพนักงานที่ชำนาญด้าน
เทคโนโลยี มีความรุนแรงของปัญหาระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการ
เรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.54

ตาราง 84 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน
จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสทีเฮาส์

ด้านกระบวนการภายใน	ระยะเวลาประกอบกิจการ(ค่าเฉลี่ย-แปลผล)					
	1-3 ปี	ลำดับ	3-5 ปี	ลำดับ	มากกว่า 5 ปี	ลำดับ
การให้บริการติดต่อ/ไม่มารับ	2.00 (น้อย)	8	2.43 (น้อย)	5	2.15 (น้อย)	9
ขาดการรักษาความปลอดภัย	2.60 (ปานกลาง)	4	2.29 (น้อย)	9	2.38 (น้อย)	8
ขาดการนำเสนอบริการใหม่ๆ	3.00 (ปานกลาง)	2	2.86 (ปานกลาง)	2	3.05 (ปานกลาง)	2
ขาดประสบการณ์ในการบริหารจัดการ	2.60 (ปานกลาง)	4	2.43 (น้อย)	5	2.44 (น้อย)	7
การแบ่งหน้าที่ไม่ชัดเจน	2.20 (น้อย)	7	2.43 (น้อย)	5	2.49 (น้อย)	5
ไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก	3.60 (มาก)	1	3.57 (มาก)	1	3.49 (ปานกลาง)	1
การควบคุมการทำงานไม่ทั่วถึง	2.00 (น้อย)	8	2.86 (ปานกลาง)	2	2.54 (ปานกลาง)	4
ขาดการประสานงานภายใน	2.40 (น้อย)	6	2.43 (น้อย)	5	2.49 (น้อย)	5
เครื่องมือ-เครื่องจักรที่ใช้ชำรุด/ เสียหายบ่อย	3.00 (ปานกลาง)	2	2.86 (ปานกลาง)	2	2.82 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	2.60 (ปานกลาง)	-	2.68 (ปานกลาง)	-	2.65 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 84 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน
จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

ระยะเวลาประกอบกิจการ 1-3 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการ
ภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.60 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/
เพิ่มห้องพักมีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนปัจจัยด้านขาดการ
ประสานงานภายใน การแบ่งหน้าที่ไม่ชัดเจน การควบคุมการทำงานไม่ทั่วถึง และการให้บริการ
ดัดจริต/ไม่ราบรื่น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 2.20 และ 2.00
ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบกิจการ 3 - 5 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการ
ภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.68 ยกเว้นปัจจัยด้านไม่สามารถขยายกิจการ/
เพิ่มห้องพักมีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ส่วนปัจจัยด้านขาด
ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การแบ่งหน้าที่ไม่ชัดเจน ขาดการประสานงานภายใน การ
ให้บริการดัดจริต/ไม่ราบรื่น และขาดการรักษาความปลอดภัย มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับ
น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 และ 2.29 ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้าน
กระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.65 ยกเว้นปัจจัยด้านการแบ่ง
หน้าที่ไม่ชัดเจน ขาดการประสานงานภายใน ขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ขาดการรักษา
ความปลอดภัย และการให้บริการดัดจริต/ไม่ราบรื่น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 2.44 2.38 และ 2.15 ตามลำดับ

ตาราง 85 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตาม
ระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสเอ็มอี

ด้านการเงิน	ระยะเวลาประกอบกิจการ(ค่าเฉลี่ย-แปลผล)					
	1-3 ปี	ลำดับ	3-5 ปี	ลำดับ	มากกว่า 5 ปี	ลำดับ
รายได้ลดลง	2.60 (ปานกลาง)	3	2.86 (ปานกลาง)	1	3.21 (ปานกลาง)	3
ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น	2.80 (ปานกลาง)	2	2.71 (ปานกลาง)	2	3.51 (มาก)	1
ขาดเงินทุนหมุนเวียน	2.00 (น้อย)	5	2.57 (ปานกลาง)	6	2.74 (ปานกลาง)	4
ผลประกอบการขาดทุน	2.00 (น้อย)	5	2.57 (ปานกลาง)	6	2.51 (ปานกลาง)	8
มีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น	1.60 (น้อย)	11	2.29 (น้อย)	9	2.21 (น้อย)	11
ไม่มีแหล่งกู้เงิน	1.80 (น้อย)	8	2.57 (ปานกลาง)	6	2.59 (ปานกลาง)	6
อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	3.40 (ปานกลาง)	1	2.71 (ปานกลาง)	2	3.26 (ปานกลาง)	2
ขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินทุน	1.80 (น้อย)	8	2.71 (ปานกลาง)	2	2.31 (น้อย)	10
ระบบบัญชีไม่ดี	2.00 (น้อย)	5	2.14 (น้อย)	10	2.64 (ปานกลาง)	5
ขาดความชำนาญในการบริหารการเงิน	1.80 (น้อย)	8	2.71 (ปานกลาง)	2	2.54 (ปานกลาง)	7
มีหนี้สินมากเกินไป	2.60 (ปานกลาง)	3	2.14 (น้อย)	10	2.41 (น้อย)	9
ค่าเฉลี่ยรวม	2.22 (น้อย)	-	2.55 (ปานกลาง)	-	2.72 (ปานกลาง)	-

จากตาราง 85 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน จำแนกตามระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสทีเฮาส์ พบว่า

ระยะเวลาประกอบกิจการ 1-3 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.22 ยกเว้นปัจจัยด้านมีหนี้สินมากเกินไป ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น รายได้ลดลง และอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 2.80 และ 2.60 ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบกิจการ 3-5 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.55 ยกเว้นปัจจัยด้านมีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น ระบบบัญชีไม่ดี และมีหนี้สินมากเกินไป มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 และ 2.14 ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.72 ยกเว้นปัจจัยด้านต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนปัจจัยด้านมีหนี้สินมากเกินไป ขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้ และมีจำนวนหนี้สูญเพิ่มขึ้น มีความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 2.31 และ 2.21ตามลำดับ

ตาราง 86 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตาม
ระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสทีเอส

ด้านอื่นๆ	ระยะเวลาประกอบกิจการ(ค่าเฉลี่ย-แปรผล)					
	1-3 ปี	ลำดับ	3-5 ปี	ลำดับ	มากกว่า 5 ปี	ลำดับ
การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน	2.60 (ปานกลาง)	1	1.86 (น้อย)	1	2.51 (ปานกลาง)	1
ซื้อเครื่องเรือนจากชุมชน/สังคม	1.80 (น้อย)	3	1.86 (น้อย)	2	2.13 (น้อย)	2
มีข้อขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	2.00 (น้อย)	2	1.71 (น้อย)	3	2.13 (น้อย)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	2.13 (น้อย)	-	1.81 (น้อย)	-	2.26 (น้อย)	-

จากตาราง 86 เมื่อพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตาม
ระยะเวลาประกอบกิจการของธุรกิจเอสทีเอส พบว่า

ระยะเวลาประกอบกิจการ 1-3 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ใน
ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.13 ยกเว้นปัจจัยด้านการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มีความ
รุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60

ระยะเวลาประกอบกิจการ 3-5 ปี ทุกปัจจัยมีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ใน
ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.81

ระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ อยู่
ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.26 ยกเว้นปัจจัยด้านการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มีความ
รุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านอื่นๆ

ส่วนที่ 5 เป็นความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านอื่นๆ ของธุรกิจเกสท์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านปัญหาภายนอก โอกาส ทำเลที่เหมาะสม นวัตกรรมทางธุรกิจ และความน่าสนใจลงทุน แนวโน้มในอนาคต และจุดขายของจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแสดงตามตาราง 87-92

ตาราง 87 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกิจการ

ปัญหาที่ส่งผลกระทบ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ใช้หัวคนก	31	26.00	2
ภัยธรรมชาติ	25	21.00	3
3 จังหวัดภาคใต้	8	6.00	5
การก่อการร้าย	14	12.00	4
น้ำมันราคาสูง	35	29.00	1
อื่นๆ	7	6.00	5
รวม	120	100.00	-

จากตาราง 87 พบว่า ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจเกสท์เฮาส์มากที่สุด คือปัญหาน้ำมันราคาสูง คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาเป็น ปัญหาใช้หัวคนก และภัยธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 26.00 และ 21.00 ตามลำดับ ส่วนปัญหาอื่นๆ ที่พบ เป็นปัญหาการแย่งลูกค้าและแบ่งรายได้(ค่านายหน้า) จากคนขับรถรับจ้าง(สี่ล้อแดง ตุ๊ก ๆ) คิดเป็นร้อยละ 6.00

ตาราง 88 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย
ที่ส่งผลดีต่อกิจการ

ปัจจัยที่ส่งผลดีต่อกิจการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
การส่งเสริมการท่องเที่ยวจากรัฐบาล	32	26.00	3
โครงการท่องเที่ยวจาก ททท.	33	27.00	2
การสร้างไนท์ซาฟารี	19	15.00	4
สายการบินต้นทุนต่ำ	40	32.00	1
รวม	124	100.00	-

จากตาราง 88 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลดีต่อกิจการมากที่สุดคือ สายการบินต้นทุนต่ำ (Low-cost Airline) คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาเป็น โครงการท่องเที่ยวจากททท. การส่งเสริมการท่องเที่ยวจากรัฐบาล และการสร้างไนท์ซาฟารี คิดเป็นร้อยละ 27.00 26.00 และ 15.00 ตามลำดับ

ตาราง 89 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทำเลที่
เหมาะสมในการธุรกิจเกสต์เฮาส์ ในเมืองเชียงใหม่

ทำเลที่เหมาะสม	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ถนนท่าแพ	41	36.00	1
ถนนช้างคลาน	17	15.00	2
ถนนอินทวโรธ(หลังมช.)	9	8.00	5
ถนนห้วยแก้ว	9	8.00	5
ถนนเจริญเมือง	16	14.00	3
ถนนช้างม่วย(ตลาดวโรรส)	12	11.00	4
ถนนโชตนา	4	4.00	7
ถนนเชียงใหม่-ลำพูน	2	2.00	8
อื่นๆ	2	2.00	8
รวม	112	100.00	-

จากตาราง 89 พบว่า ทำเลที่เหมาะสมในการทำธุรกิจเกสต์เฮาส์ ในเมืองเชียงใหม่มากที่สุด คือ ถนนท่าแพ คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาเป็น ถนนช้างคลาน และถนนเจริญเมือง คิดเป็นร้อยละ 15.00 และ 14.00 ตามลำดับ ส่วนทำเลที่เหมาะสมที่อื่นๆ คือ ถนนมูลเมือง คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตาราง 90 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความสนใจลงทุน ธุรกิจเกสต์เฮาส์ขนาดใหญ่แบบแบ่งขาย

ความสนใจ	จำนวน	ร้อยละ
สนใจ	13	25.00
ไม่แน่ใจ	23	44.00
ไม่สนใจ	16	31.00
รวม	52	100.00

เกสต์เฮาส์ขนาดใหญ่ จะสร้างในทำเลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสมกับการทำ ธุรกิจเกสต์เฮาส์ตามตาราง 31 แล้วแบ่งขาย โดยผู้ซื้อจะได้รับค่าเช่าตามจำนวนห้องที่ซื้อ และมีการบริหารจัดการจากส่วนกลาง

จากตาราง 89 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แน่ใจในการลงทุน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาไม่สนใจลงทุน และสนใจลงทุน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และ 25.00 ตามลำดับ

ตาราง 91 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิดเห็นใน อนาคตของธุรกิจเกสต์เฮาส์ ในเมืองเชียงใหม่

แนวโน้มในอนาคตของธุรกิจเกสต์เฮาส์	จำนวน	ร้อยละ
ดีขึ้น/มีโอกาขยายตัว	17	33.00
ทรงตัว	26	50.00
แย่ลง/ตกต่ำ	9	17.00
รวม	52	100.00

จากตาราง 91 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าแนวโน้มในอนาคตของธุรกิจ เกสท์เฮาส์ ในเมืองเชียงใหม่อยู่ในระดับทรงตัว คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาเห็นว่าดีขึ้น/มีโอกาส ขยายตัว และแย่งลง/ตกต่ำ คิดเป็นร้อยละ 33.00 และ 17.00 ตามลำดับ

ตาราง 92 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิดเห็นของ จุดขายของจังหวัดเชียงใหม่ ที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยว

จุดขายของจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
เทศกาลต่างๆ	35	19.00	3
ที่พัก	10	6.00	6
สภาพอากาศ/บรรยากาศ	39	21.00	2
ความเจริญ/ทันสมัย	7	4.00	7
อาหาร	23	13.00	4
ห้างสรรพสินค้า	2	1.00	8
สินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก	24	13.00	4
สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ	40	22.00	1
รวม	180	100.00	

จากตาราง 92 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า จุดขายของจังหวัดเชียงใหม่ที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยว 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมาเป็นสภาพอากาศ/บรรยากาศ และเทศกาลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 21.00 และ 19.00 ตามลำดับ