

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจเกสท์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามี 2 แนวคิดคือ แนวคิดปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor – CSFs) และแนวคิดการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค (SWOT Analysis)

ระเบียบวิธีการศึกษามีขอบเขตการศึกษาคือ ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจเกสท์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรคในการประกอบธุรกิจ มีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 86 ราย คือ ผู้ประกอบธุรกิจเกสท์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และได้เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าจาก หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง และ ข้อมูลที่ค้นคว้าผ่าน Internet เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามดังกล่าวประกอบด้วย 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ ส่วนที่ 4 ปัญหาในการดำเนินงาน และส่วนที่ 5 ความคิดเห็นด้านอื่นๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จาก แบบสอบถาม (Questionnaire) จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) โดยใช้มาตรวัดของลิเกต (Likert Scale)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าของ หรือผู้จัดการเกสท์เฮาส์ มีสัดส่วนของเพศและช่วงอายุ ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำเนินธุรกิจมากกว่า 5 ปี และมีประเภทกิจการเป็นบุคคลธรรมดา มีจำนวนพนักงาน ตั้งแต่ 1-15 คน มีจำนวนห้องพัก 10-30 ห้อง กลุ่มลูกค้าหลักเป็นชาวไทยและชาวต่างชาติ มีอัตราส่วนการเข้าพักต่อจำนวนห้องพักในปีที่ผ่านมา 50-70% มีมูลค่ารวมของสินทรัพย์ถาวร 5 – 10 ล้านบาท มียอดขายต่อปีไม่เกิน 1 ล้านบาท กำไรสุทธิไม่เกิน 5 แสนบาท และจัดหาแหล่งเงินทุนจากตนเอง

ในเรื่องประเมินความสำเร็จ 5 ด้าน คือ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม และด้านอื่นๆ พบว่า ด้านลูกค้า มีความสำเร็จรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.16 แต่มีปัจจัยที่ประสบความสำเร็จในระดับมาก คือปัจจัยสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น ด้านกระบวนการภายในมีความสำเร็จรวมในระดับ

ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.29 แต่มีปัจจัยที่ประสบความสำเร็จในระดับมาก คือ การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า การให้บริการที่รวดเร็ว และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของกิจการ ด้านการเงินมีความสำเร็จรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31 แต่มีปัจจัยที่ประสบความสำเร็จในระดับมาก คือมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอและมีจำนวนหนี้สูญน้อย ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมมีความสำเร็จรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.19 แต่มีปัจจัยที่ประสบความสำเร็จในระดับมาก คือพนักงานมีความชำนาญ มีจำนวนพนักงานเหมาะสม และสามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ และด้านอื่นๆมีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 ซึ่งปัจจัยที่ประสบความสำเร็จ คือ การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม

ในเรื่องประเมินปัญหาในการดำเนินงาน พบว่า ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม มีความรุนแรงของปัญหารวมอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ด้านอื่นๆ มีความรุนแรงของปัญหารวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อใช้วิธีการแยกประเมินตามปัจจัยชี้วัดรายละเอียดเฉพาะด้าน พบว่า ด้านลูกค้า มีปัจจัยที่เป็นปัญหารุนแรงในเรื่องจำนวนคู่แข่งเพิ่มขึ้นและมีการแข่งขันด้านราคาสูง และด้านกระบวนการภายใน มีปัจจัยที่เป็นปัญหารุนแรงในเรื่องไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก

สรุปผลการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถาม ได้รับผลตอบกลับ 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.42 ผลการศึกษา แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์และข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ ปัญหาในการดำเนินงาน และความคิดเห็นในด้านอื่นๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์และข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 52 ราย เป็นผู้จัดการและเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 84.00 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.00 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 46.00

ธุรกิจเกสท์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีประเภทกิจการเป็นบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 77.00 มีพนักงานตั้งแต่ 1-15 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีจำนวนห้องพัก 10-30 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 60.00 กลุ่มลูกค้าหลักเป็นชาวไทยและชาวต่างชาติ คิดเป็นร้อยละ 92.00 อัตราส่วนการเข้าพักต่อจำนวนห้องพักในปีที่ผ่านมา 50-70% คิดเป็นร้อยละ 54.00 เกสท์เฮาส์ส่วนใหญ่มีมูลค่าทรัพย์สินรวม 5-10

ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 42.00 มียอดขายต่อปี ไม่เกิน 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 70.00 กำไรสุทธิต่อปี ไม่เกิน 5 แสนบาท คิดเป็นร้อยละ 63.00 และจัดหาแหล่งเงินทุนจากตนเอง คิดเป็นร้อยละ 42.00

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกิจการ

ปัจจัยความสำเร็จด้านลูกค้า พบว่า ความสำเร็จด้านลูกค้ารวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 โดยมีปัจจัยด้านสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มมากขึ้น เป็นปัจจัยที่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.54 ตามลำดับ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า การมีช่องทางจัดจำหน่ายที่ดีในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 การโฆษณาหรือส่งเสริมการขายดีกว่าคู่แข่งในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน พบว่า คุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง และมีบริการเสริมนอกจากที่พักที่ดี มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และ 3.25 ตามลำดับ ส่งผลให้ราคาห้องพักถูกกว่าคู่แข่งมีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ความสามารถในการทำตลาดและการขายโดยวัดจากยอดขาย พบว่ายอดขายต่ำ ในปีที่ผ่านมา มียอดขายไม่เกิน 1 ล้านบาท และเรื่องการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 แสดงให้เห็นว่า ยังไม่สามารถเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้ จึงไม่สามารถเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดได้

ปัจจัยความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน พบว่า คุณภาพของการให้บริการ มีปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า และการให้บริการที่รวดเร็ว มีความสำเร็จในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และ 3.90 ตามลำดับ แต่การนำเสนอบริการใหม่ๆ การปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ มีความสำเร็จระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และ 3.15 ตามลำดับ ส่วนเรื่องประสิทธิภาพในการดำเนินงาน พบว่า ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของกิจการ มีความสำเร็จระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 แต่การควบคุมต้นทุน การขยายกิจการ/ห้องพัก และเครื่องมือเครื่องใช้มีประสิทธิภาพ มีความสำเร็จระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 2.98 และ 3.12 ตามลำดับ

ปัจจัยความสำเร็จด้านการเงิน พบว่า ความสำเร็จในด้านการเงินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.31 สามารถคำนวณต้นทุนสินค้าที่แท้จริงได้ถูกต้องอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 มีความชำนาญในการบริหารเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 มีระบบบัญชีที่ดี และมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ผลกำไรสุทธิอยู่ในระดับต่ำมีกำไรต่อปีไม่เกิน 5 แสนบาท ขณะที่มีสินทรัพย์รวม 5-10 ล้านบาท มีพนักงาน 1-15 คน ดังนั้นผลตอบแทนของสินทรัพย์ไม่เกินร้อยละ 5 และผลตอบแทนต่อพนักงาน 1 คน ไม่เกินปีละ 100,000 บาท ด้านกระแสเงินสด มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพออยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.67 สามารถหาแหล่งเงินทุน

ได้ง่ายอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.25 สามารถกู้เงินด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.29 ได้รับเครดิตทางการค้าอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.16 แนวโน้มการขายมีหนี้สูญน้อยอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.57

ปัจจัยความสำเร็จด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม พบว่า ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 โดยเรื่องความรู้ความสามารถ พบว่า มีจำนวนพนักงานที่เหมาะสม พนักงานมีความชำนาญ และสามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ มีความสำเร็จระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.83 และ 3.81 ตามลำดับ แต่ทักษะการบริหารคน มีความสำเร็จระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ส่วนเรื่องขวัญและกำลังใจ พบว่า การลาออกของพนักงานต่ำ และค่าตอบแทนจูงใจพนักงาน มีความสำเร็จระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และ 3.15 ตามลำดับ ส่วนเรื่องพัฒนาทักษะของพนักงาน พบว่า การฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน มีความสำเร็จระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 และในเรื่องการสร้างนวัตกรรมของการบริหารงาน การให้บริการ และส่งเสริมการขาย พบว่า ในปัจจัยเรื่องการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการใช้อินเทอร์เน็ตส่งเสริมการขาย มีความสำเร็จระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 3.21 และ 2.77 ตามลำดับ มีผลให้จำนวนคู่แข่งทั้งขนาดใหญ่กว่าใกล้เคียงกัน และ เล็กกว่าเพิ่มขึ้น อีกทั้งจากการสำรวจความพอใจของลูกค้า พบว่า ปริมาณการสั่งซื้อของลูกค้าเดิมลดลง แสดงให้เห็นว่าไม่ประสบความสำเร็จด้านนวัตกรรมเท่าที่ควร

ปัจจัยความสำเร็จด้านอื่นๆ พบว่า มีความสำเร็จรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ซึ่งปัจจัยที่ประสบความสำเร็จ คือ การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ 3.73 ตามลำดับ

ปัจจัยความสำเร็จสัมพันธ์กับเพศ พบว่า มีความสำเร็จเฉลี่ยรวมระดับปานกลาง ทั้งเพศชายและหญิง ในด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า เพศชายมีความสำเร็จระดับปานกลาง ส่วนเพศหญิงมีความสำเร็จระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์ตัวชี้วัดในแต่ละด้าน พบว่า ด้านลูกค้า เพศชายและหญิง มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน เพศชายและหญิง มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง การให้บริการที่รวดเร็วและการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม เพศชายและหญิง มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง พนักงานมีความชำนาญ มีจำนวนพนักงานเหมาะสม สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ ด้านการเงิน เพศชายและหญิง มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ และมีจำนวนหนี้สูญน้อย และด้านอื่นๆ เพศชายและหญิง มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม

ปัจจัยความสำเร็จสัมพันธ์กับอายุ

อายุ 20-30 ปี พบว่า มีความสำเร็จด้านลูกค้าในปัจจัยเรื่อง สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า สามารถเพิ่มราคาห้องพักได้ จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น คุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง และมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดี ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง พนักงานมีความชำนาญ มีจำนวนพนักงานเหมาะสม การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน และการหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต ด้านกระบวนการภายในมีความสำเร็จในปัจจัยเรื่องการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า และการให้บริการที่รวดเร็ว ด้านการเงิน มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่องรายได้เพิ่มมากขึ้น มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ และมีจำนวนหนี้สูญน้อย และด้านอื่นๆ มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม

อายุ 31-40 ปี พบว่า ด้านลูกค้า มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่องสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มมากขึ้น ด้านกระบวนการภายใน มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่องการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า การให้บริการที่รวดเร็ว การควบคุมต้นทุน และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง พนักงานมีความชำนาญ มีจำนวนพนักงานเหมาะสม ด้านการเงิน มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่องรายได้เพิ่มมากขึ้น มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอและมีจำนวนหนี้สูญน้อย และด้านอื่นๆ มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม

อายุ 41 – 50 ปี พบว่า ด้านกระบวนการภายใน มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่องการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าและการให้บริการที่รวดเร็ว ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง พนักงานมีความชำนาญ มีจำนวนพนักงานเหมาะสม ด้านการเงิน มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่องมีจำนวนหนี้สูญน้อย และด้านอื่นๆ มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน

อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านลูกค้า มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น คุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง มีบริการเสริมนอกจากที่พักที่ดี และรักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง พนักงานมีความชำนาญ มีจำนวนพนักงานเหมาะสม ด้านการเงิน มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง มีความชำนาญในการบริหารเงิน สามารถหาต้นทุนของกิจการได้ถูกต้อง หาแหล่งทุนได้ง่าย สามารถกู้เงินด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ ได้รับเครดิตทางการค้า และมีระบบบัญชีที่ดี และด้านอื่นๆ มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม

ปัจจัยความสำเร็จสัมพันธ์กับยอดขายต่อปี

ยอดขายต่อปีไม่เกิน 5 ล้านบาท พบว่า ความสำเร็จด้านลูกค้าในปีปัจจัยเรื่อง สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และราคาห้องพักถูกกว่าคู่แข่ง ด้านกระบวนการภายใน ความสำเร็จในปีปัจจัยเรื่องการให้บริการที่รวดเร็ว และการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ความสำเร็จในปีปัจจัยเรื่องมีจำนวนพนักงานเหมาะสม สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ ด้านการเงิน ความสำเร็จในปีปัจจัยเรื่องมีจำนวนหนี้สูญน้อยและมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ และด้านอื่นๆ ความสำเร็จในปีปัจจัยเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม

ยอดขายต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท พบว่า ความสำเร็จด้านลูกค้าในปีปัจจัยเรื่อง สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น และรักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้ ด้านกระบวนการภายใน ความสำเร็จในปีปัจจัยเรื่องการให้บริการที่รวดเร็ว การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรและการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ความสำเร็จในปีปัจจัยเรื่องมีจำนวนพนักงานเหมาะสม สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ ด้านการเงิน ความสำเร็จในปีปัจจัยเรื่องมีจำนวนหนี้สูญน้อยและมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ และด้านอื่นๆ ความสำเร็จในปีปัจจัยเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม

ยอดขายต่อปี 1 – 2 ล้านบาท พบว่า ความสำเร็จด้านลูกค้าในปีปัจจัยเรื่อง จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น การเพิ่มรายได้จากลูกค้ารายเดิม รักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้ คุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ความสำเร็จในปีปัจจัยเรื่อง จำนวนพนักงานเหมาะสม สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ การหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน การให้บริการผ่านระบบ และการใช้อินเทอร์เน็ตส่งเสริมการขาย ด้านกระบวนการภายใน ความสำเร็จในปีปัจจัยเรื่องการให้บริการที่รวดเร็ว การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร การควบคุมต้นทุน และเครื่องมือมีประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ความสำเร็จในปีปัจจัยเรื่องมีจำนวนหนี้สูญน้อย และมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ และด้านอื่นๆ ความสำเร็จในปีปัจจัยเรื่องมี การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม

ยอดขายต่อปี 2 - 5 ล้านบาท พบว่า ความสำเร็จด้านลูกค้าในปีปัจจัยเรื่อง คุณภาพห้องพักดีกว่าคู่แข่ง สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น และจำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าลดลง ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ความสำเร็จในปีปัจจัยเรื่อง จำนวนพนักงานเหมาะสม สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ การหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต และการใช้เทคโนโลยีในการ

บริหารงาน ด้านกระบวนการภายใน มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่องการให้บริการที่รวดเร็ว การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า และการนำเสนอบริการใหม่ๆ ด้านการเงิน มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่องมีจำนวนหนี้สูญน้อย และมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ และด้านอื่นๆ มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่องมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม

ยอดขายต่อปี 5-10 ล้านบาท พบว่า มีความสำเร็จด้านลูกค้าในปัจจัยเรื่อง สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า มีบริการเสริมนอกจากที่พักที่ดี และสามารถเพิ่มราคาห้องพักได้ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง มีจำนวนพนักงานเหมาะสม สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ การหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการใช้อินเทอร์เน็ตส่งเสริมการขาย ด้านกระบวนการภายใน มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่องการให้บริการที่รวดเร็ว การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า การนำเสนอบริการใหม่ๆ ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร การควบคุมต้นทุน การปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ และเครื่องมือมีประสิทธิภาพ ด้านการเงิน มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่องมีจำนวนหนี้สูญน้อย มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ มีกำไรเพิ่มมากขึ้น ได้รับเครดิตทางการค้า และมีความชำนาญในการบริหารการเงิน และด้านอื่นๆ มีความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการดำเนินงาน

ความรุนแรงของปัญหาด้านลูกค้า

จากการศึกษา พบว่า ความรุนแรงของปัญหาในด้านลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 แต่พบปัจจัยที่เป็นปัญหารุนแรงในเรื่อง จำนวนคู่แข่งขนาดใหญ่กว่าเพิ่มขึ้น จำนวนคู่แข่งขนาดเล็กกว่าหรือใกล้เคียงเพิ่มขึ้น และมีการแข่งขันด้านราคาสูง

ความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม

จากการศึกษา พบว่า ความรุนแรงของปัญหาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.12 และไม่พบปัจจัยที่มีปัญหารุนแรง

ความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายใน

จากการศึกษา พบว่า ความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.65 ยกเว้นเรื่องไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก มีความรุนแรงของปัญหาระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

ความรุนแรงของปัญหาด้านการเงิน

จากการศึกษา พบว่า ความรุนแรงของปัญหาด้านการเงินในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.65 และไม่พบปัจจัยที่เป็นปัญหารุนแรง

ความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆ

จากการศึกษา พบว่า ความรุนแรงของปัญหาด้านอื่นๆในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.18 และไม่พบปัจจัยที่เป็นปัญหารุนแรง

ความรุนแรงของปัญหาสัมพันธ์กับเพศ

จากการศึกษา พบว่า เพศชายและหญิง ไม่มีปัจจัยที่เป็นปัญหารุนแรงในด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ด้านการเงิน และด้านอื่นๆ ส่วนด้านกระบวนการภายใน พบปัญหารุนแรงของเพศชายในปัจจัยเรื่อง ไม่สามารถขยายกิจการ/ห้องพัก

ความรุนแรงของปัญหาสัมพันธ์กับอายุ

อายุ 20 – 30 ปี พบว่า ด้านลูกค้า มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจัยเรื่อง การแข่งขันด้านราคาสูง และด้านการเงิน มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจัยเรื่องต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น

อายุ 31 – 40 ปี พบว่า ด้านลูกค้า มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจัยเรื่อง การแข่งขันด้านราคาสูงและการโฆษณาหรือส่งเสริมการขายสู้คู่แข่งไม่ได้ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจัยเรื่องขาดพนักงานที่ชำนาญด้านเทคโนโลยี การบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยียุ่งยาก และการใช้เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายสูง ด้านกระบวนการภายใน มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจัยเรื่องไม่สามารถขยายกิจการ/ห้องพัก

อายุ 41 – 50 ปี พบว่าด้านลูกค้า มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจัยเรื่อง การแข่งขันด้านราคาสูง จำนวนคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น และลูกค้าใหม่ลดลง ด้านกระบวนการภายใน มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจัยเรื่องไม่สามารถขยายกิจการ/ห้องพัก และด้านการเงิน มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจัยเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป

อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป พบว่าด้านลูกค้า มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจัยเรื่อง การแข่งขันด้านราคาสูงและจำนวนคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น ด้านกระบวนการภายใน มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจัยเรื่องไม่สามารถขยายกิจการ/ห้องพัก

ความรุนแรงของปัญหาสัมพันธ์กับยอดขายต่อปี

ยอดขายต่อปีไม่เกิน 5 ล้านบาท พบว่า ด้านลูกค้า มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจัยเรื่อง การแข่งขันด้านราคาสูงและจำนวนคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น ด้านกระบวนการภายใน มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจัยเรื่องไม่สามารถขยายกิจการ/ห้องพัก

ยอดขายต่อปี 5 แสน – 1 ล้านบาท พบว่า ด้านลูกค้า มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจุบัน เรื่อง การแข่งขันด้านราคาสูง จำนวนคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น ลูกค้าไม่รู้จักกิจการ และการโฆษณาหรือส่งเสริมการขายคู่แข่งไม่ได้ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจุบันเรื่อง ขาดพนักงานที่ชำนาญด้านการใช้เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายสูง และการบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยียุ่งยาก ด้านกระบวนการภายใน มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจุบันเรื่องไม่สามารถขยายกิจการ/ห้องพัก และด้านการเงิน มีปัญหารุนแรงในปัจจุบันเรื่องต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น

ยอดขายต่อปี 1 – 2 ล้านบาท พบว่า ด้านลูกค้า มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจุบันเรื่อง การแข่งขันด้านราคาสูงและจำนวนคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น ด้านกระบวนการภายใน มีความรุนแรงของ ปัญหาในปัจจุบันเรื่องไม่สามารถขยายกิจการ/ห้องพัก

ยอดขายต่อปี 5 – 10 ล้านบาท พบว่า ด้านลูกค้า มีความรุนแรงของปัญหาในปัจจุบันเรื่อง จำนวนคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นในด้านอื่นๆ

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจเอสทีเฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ในด้าน โอกาส อุปสรรค และความคิดเห็นทั่วไป มีผลการศึกษาดังนี้

ด้านโอกาสพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลดีต่อกิจการมากที่สุดคือ สายการบินต้นทุนต่ำ (Low-cost Airline) คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาเป็นโครงการท่องเที่ยวจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากรัฐบาล ตามลำดับ

ด้านอุปสรรคพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกิจการมากที่สุดคือ ปัญหาน้ำมันราคาสูง ใช้น้ำมัน และภัยธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 29.00 26.00 และ 21.00 ตามลำดับ ส่วนปัญหาอื่นๆ คือ ปัญหาการแข่งขันลูกค้าและแบ่งรายได้ค่านายหน้า จากผู้ประกอบการรับจ้าง(สีล้อแดง ตุ๊กๆ)

ด้านความคิดเห็นทั่วไปพบว่า ท่าเลที่เหมาะสมในการทำธุรกิจเอสทีเฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด คือ ถนนท่าแพ ถนนช้างคลาน และถนนเจริญเมือง คิดเป็นร้อยละ 36.00 15.00 และ 14.00 ตามลำดับ ส่วนแนวโน้มในอนาคตของธุรกิจเอสทีเฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ส่วนใหญ่เห็นว่าอยู่ในระดับทรงตัว คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาเห็นว่า ดีขึ้น/มีโอกาส ขยายตัว คิดเป็นร้อยละ 33.00 และจุดขายของจังหวัดเชียงใหม่ที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยว คือ สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ สภาพอากาศ/บรรยากาศ และเทศกาลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 22.00 21.00 และ 19.00 ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจเอสทีเฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ สามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาได้ดังนี้

แนวคิดปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor (CSFs))

จากการศึกษา ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจเอสทีเฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กับกรอบแนวคิด ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor (CSFs)) พบว่า ความสำเร็จไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากความสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยแห่งความสำเร็จ ของนภาพร ณ เชียงใหม่ (2548) ดังนี้

ด้านลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจเอสทีเฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความสำเร็จในด้านลูกค้าระดับปานกลาง แต่มีความสำเร็จสูงสุดในปัจจัยเรื่อง สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า รองลงมาคือ จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบธุรกิจเอสทีเฮาส์ให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของภาวิณี ธัญกานต์ สกกุล (2546) ที่ว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของเอสทีเฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2546) ที่ว่า เอสทีเฮาส์ในเขตกรุงเทพมหานครฯ จะไม่มีแผนการประชาสัมพันธ์ทางการตลาด เพราะผู้ประกอบการมักจะให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้ามากกว่าการใช้สื่อโฆษณา เมื่อนักท่องเที่ยวเข้าพักแล้วประทับใจก็จะแนะนำต่อกันเป็นทอดๆ ซึ่งเป็นสื่อในการช่วยประชาสัมพันธ์ และดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ส่วนปัญหาในการดำเนินงาน จากผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจเอสทีเฮาส์ มีการแข่งขันด้านราคาสูงและจำนวนคู่แข่งที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากธุรกิจเอสทีเฮาส์ใช้ราคาเป็นจุดขาย ดังนั้นการแข่งขันด้านราคาจึงสูงตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนกุล เครือฟู และ อัจฉราภรณ์ อินทอ่อนวงศ์ (2548) ที่ว่า อุตสาหกรรมเอสทีเฮาส์ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันสูง และใช้กลยุทธ์ราคาเป็นเครื่องมือในการแข่งขัน โดยเฉพาะเอสทีเฮาส์ขนาดกลางและขนาดเล็ก จะมีการแข่งขันกันด้านราคาค่อนข้างรุนแรงในช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2546) ที่ว่า ปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจเอสทีเฮาส์มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความต้องการที่พักอาศัยแบบประหยัดเพิ่มขึ้นทั้งในกรุงเทพฯ และในจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ และจำนวนผู้ประกอบการจะหนาแน่นอยู่ในพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว หรือย่านชุมชน ก็จะทำให้พื้นที่เหล่านั้นมีการแข่งขันกันสูง

ด้านกระบวนการภายใน

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจเกสต์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความสำเร็จใน ด้านกระบวนการภายในระดับปานกลาง แต่มีความสำเร็จสูงสุดในปัจจัยเรื่อง การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าและการให้บริการที่รวดเร็ว ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจเกสต์เฮาส์ให้ความสำคัญต่อคุณภาพของบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของโกศล วัชรโรทน (2542) ที่ว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเกสต์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เรียงตามลำดับความสำคัญคือ ในด้านสถานที่ คือ ด้านความสะอาดและด้านความปลอดภัย ด้านการบริการคือ ด้านความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานและด้านการสนองตอบความต้องการของลูกค้า

ส่วนปัญหาในการดำเนินงานพบว่า ปัญหาที่มีความรุนแรงคือ ไม่สามารถขยายกิจการหรือเพิ่มห้องพัก เนื่องจากธุรกิจเกสต์เฮาส์เป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนเริ่มต้นในการดำเนินกิจการสูงพอควร ไม่ว่าจะเป็นการตัดแปลงอาคาร หรือการลงทุนในสินทรัพย์ถาวรที่เป็นตัวอาคารและที่ดิน (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม , 2546 : 7 – 8) ซึ่งจากการศึกษา พบว่า ธุรกิจเกสต์เฮาส์ส่วนใหญ่มีอัตราผลตอบแทนต่ำ โดยมีมูลค่าสินทรัพย์รวมอยู่ระหว่าง 5 – 10 ล้านบาท และมีกำไรสุทธิไม่เกิน 5 แสนบาท นั่นคือ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมอยู่ระหว่างร้อยละ 5 – 10 และมีอัตรากำไรสุทธิต่อยอดขายไม่เกินร้อยละ 5 นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในด้านของอาคารที่พัก เนื่องจากส่วนใหญ่นิยมคิดแปลงบ้านพักอาศัยหรือกลุ่มบ้านพักอาศัยที่อยู่ในเนื้อที่เดียวกัน โดยการแบ่งห้องให้เป็นสัดส่วนและปรับปรุงห้องน้ำ ให้สภาพบ้านพักดีขึ้น หรือตัดแปลงอาคารพาณิชย์อาศัยตั้งแต่ 2 ชั้นขึ้นไป โดยแบ่งชั้นบนเป็นห้องพัก ส่วนชั้นล่างจะใช้ประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหาร ร้านซักรีด ร้านแลกเปลี่ยนเงิน บริษัททัวร์ ฯลฯ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม , 2546 : 19)

ด้านการเงิน

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจเกสต์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความสำเร็จในด้านการเงินระดับปานกลาง แต่มีความสำเร็จสูงสุดในปัจจัยเรื่อง มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอและมีจำนวนหนี้สูญน้อย ตามลำดับ และไม่พบปัญหาในการดำเนินงานด้านการเงินที่รุนแรง แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจเกสต์เฮาส์มีการบริหารการเงินที่ดี หรืออาจมองจากผลการศึกษาที่พบว่า ธุรกิจเกสต์เฮาส์ส่วนใหญ่จัดหาแหล่งเงินทุนจากตนเอง จึงไม่พบปัญหาในด้านหนี้สิน ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป มีหนี้สินมากเกินไป และผลประกอบการขาดทุน หรือพิจารณาจากโครงสร้างค่าใช้จ่ายเกสต์เฮาส์ในจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2544 พบว่า ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานประจำวัน อยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ

มาก เช่น ค่าโทรศัพท์คิดเป็นร้อยละ 2.38 ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงคิดเป็นร้อยละ 3.04 ค่าบริการทำความสะอาดและรักษาความปลอดภัยคิดเป็นร้อยละ 0.57 เป็นต้น (นุกูล เครือฟู และอัจฉราภรณ์ อินก้อนวงศ์ ,2548 : 9) และการศึกษาของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2546) พบว่า ธุรกิจเอสทีเอสจะมีค่าใช้จ่ายหมุนเวียนในแต่ละเดือน ที่แปรผันตามขนาดและจำนวนห้องของผู้ประกอบการ ระหว่าง 10,000 – 50,000 บาท โดยขึ้นอยู่กับจำนวนห้องพักและธุรกิจเสริมอื่นๆ

ส่วนความสำเร็จเรื่องมีจำนวนหนี้สูญน้อย แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจเอสทีเอสมีการบริหารด้านลูกหนี้ที่ดี โดยมาตรฐานของเอสทีเอส เมื่อลูกค้าลงทะเบียนเข้าพักแล้ว จะต้องชำระเงินค่าห้องพักล่วงหน้า 1 คืน และออกจากที่พักก่อนเวลา 12.00 นาฬิกาของวันรุ่งขึ้น หากออกจากที่พักช้ากว่ากำหนดจะถูกเรียกเก็บค่าห้องพักอีก 1 คืน หรือหากจะพักต่อต้องชำระเงินล่วงหน้าเป็นรายวัน (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม , 2546 : 30-31)

ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม

ด้านการเรียนรู้ ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจเอสทีเอส ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงาน 1-5 คน และมีจำนวนห้องพัก 10-30 ห้อง ดังนั้น สัดส่วนพนักงานต่อจำนวนห้องพักจึงอยู่ที่ระหว่าง 1 คนต่อ 6 – 10 ห้อง ซึ่งสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนุกูล เครือฟู และอัจฉราภรณ์ อินก้อนวงศ์ (2548) ที่ว่า อุตสาหกรรมเอสทีเอสในจังหวัดเชียงใหม่ มีการแข่งขันด้านราคาสูงจึงทำให้ผู้ประกอบการต้องใช้แรงงานอย่างประหยัด หรือประมาณ 1 คนต่อ 4 ห้อง เทียบกับโรงแรมที่เท่ากับ 1 คนต่อ 1.42 ห้อง

ในส่วนความสำเร็จ พบว่า ธุรกิจเอสทีเอสมีความสำเร็จในการบริหารพนักงานในด้านจำนวนพนักงานเหมาะสม < แสดงให้เห็นว่าธุรกิจเอสทีเอสให้ความสำคัญในด้านจำนวนพนักงาน เนื่องจากต้นทุนส่วนใหญ่คือ ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 40.87 ต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด (นุกูล เครือฟู และอัจฉราภรณ์ อินก้อนวงศ์ ,2548 : 9) ธุรกิจเอสทีเอสจึงต้องให้ความสำคัญกับจำนวนพนักงานที่เหมาะสมกับขนาดธุรกิจ มีการวางแผนการว่าจ้างบุคลากรให้เหมาะสมในแต่ละช่วง และบริหารค่าใช้จ่ายให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อไม่ให้เสียโอกาสในการทำรายได้

นอกจากนี้ พบว่า ธุรกิจเอสทีเอสส่วนใหญ่ ไม่ประสบความสำเร็จในปัจจัยเรื่อง การฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน นั่นคือ ธุรกิจเอสทีเอสไม่ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของของภาวิณี ธัญกานต์สกุล (2546) ที่ว่า ความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวของธุรกิจเอสทีเอส ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านบุคลากรและการบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีเพียงพอในการให้บริการแต่พบปัญหาในการจัดการบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากไม่ได้รับการอบรมในการให้บริการที่ดี

ด้านนวัตกรรม ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจเอสเอ็มอี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความสำเร็จในด้านนวัตกรรมระดับปานกลางและไม่พบปัจจัยที่ประสบความสำเร็จเด่นชัด แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจเอสเอ็มอีส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญในด้านนวัตกรรมเท่าที่ควร แต่เมื่อจำแนกตามยอดขายและกำไรสุทธิ พบว่า ยอดขายและกำไรสุทธิของธุรกิจเอสเอ็มอีต่อปี 5-10 ล้านบาท มีความสำเร็จในด้านนวัตกรรมในปัจจัยเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตในการบริหารงาน หาข้อมูลข่าวสาร การส่งเสริมการขาย และให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่ลูกค้า แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจเอสเอ็มอีที่มีขนาดใหญ่ ที่มียอดขายและกำไรต่อปีสูง จะให้ความสำคัญในด้านนวัตกรรม เพื่อสร้างจุดเด่นและสร้างความแตกต่างให้แก่ธุรกิจเอสเอ็มอีของตนเอง

ปัญหาในการดำเนินงานพบว่า ปัญหาที่มีความรุนแรงคือ การใช้เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายสูงและการบริหารยุ่งยาก รวมทั้งขาดพนักงานที่ชำนาญ แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจเอสเอ็มอี ยังไม่พร้อมทั้งด้านเงินทุนและพนักงานต่อการใช้เทคโนโลยีเพื่อจุดเด่นและสร้างความแตกต่าง จึงไม่ให้ความสำคัญในด้านนวัตกรรมเท่าที่ควร ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะสร้างจุดเด่นโดยใช้ความเป็นกันเองกับลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของกิจการกับลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และบอกกล่าวไปยังบุคคลอื่น และลูกค้าดังกล่าวก็จะกลับมาพักเอสเอ็มอีเดิมเช่นกัน(นุกูล เครือฟู และอัจฉราภรณ์ อินทอ่อนวงศ์ ,2548 : 22)

ด้านอื่นๆ

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจเอสเอ็มอี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความสำเร็จในด้านอื่นๆระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่ประสบความสำเร็จเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ยอดขาย และกำไรสุทธิคือ การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการดำเนินงานไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชน/สังคม ส่วนปัจจัยที่ประสบความสำเร็จด้านการมีส่วนร่วมช่วยพัฒนาชุมชน/สังคม จะพบในกิจการที่มียอดขายและกำไรสุทธิต่อปี 5 – 10 ล้านบาท

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค (SWOT Analysis)

จากการศึกษา ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจเอสทีเฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กับการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค (SWOT Analysis) สามารถวิเคราะห์จากผลการศึกษาได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment Analysis)

จุดแข็ง (Strength)

1. การให้บริการที่รวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
2. ให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า
3. มีจำนวนพนักงานที่เหมาะสมและมีความชำนาญ
4. มีการบริหารการเงินที่ดี มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอและมีหนี้สูญน้อย
5. มีการปฏิบัติตามกฎหมายและไม่มีข้อร้องเรียนจากสังคม

จุดอ่อน(Weakness)

1. มีเงินทุนและพื้นที่จำกัด ไม่สามารถขยายกิจการหรือเพิ่มห้องพักได้
2. ขาดแคลนพนักงานที่มีความชำนาญในด้านเทคโนโลยี
3. อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ต่ำ (ประมาณ 5%)
4. ต้องจ่ายค่านายหน้าให้แก่ผู้ประกอบการรถตุ๊กตุ๊กและสี่ล้อแดง

2. สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment Analysis)

โอกาส (Opportunity)

1. รัฐบาลให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยว รวมทั้งมีโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวจาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. จังหวัดเชียงใหม่ มีการคมนาคมที่สะดวกและหลากหลาย รวมทั้งมีสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airline) และมีจุดขายที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวในหลายด้าน เช่น สภาพอากาศ/บรรยากาศ เทศกาลต่างๆ สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เป็นต้น

อุปสรรค (Threat)

1. จำนวนคู่แข่งเพิ่มมากขึ้นและมีการแข่งขันด้านราคาสูง
2. ปัญหาน้ำมันราคาสูง ภัยธรรมชาติ และไข้หวัดนก ทำให้การท่องเที่ยวไม่เติบโตตามเป้าหมาย

ข้อค้นพบ

จากการศึกษา ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจเอสเอ็มอี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ด้านลูกค้า

- เพิ่มขึ้น
- 1.1 โดยรวมพบปัญหาในด้านมีการแข่งขันด้านราคาสูง และจำนวนคู่แข่งที่เพิ่มขึ้น
 - 1.2 ทุกช่วงอายุ พบปัญหาในด้านมีการแข่งขันด้านราคาสูง และอายุ 41 ปีขึ้นไป พบปัญหาในด้านคู่แข่งที่เพิ่มขึ้น
 - 1.3 ทุกระดับการศึกษา พบปัญหาในด้านการแข่งขันด้านราคาสูง และจำนวนคู่แข่งที่เพิ่มขึ้น ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. และระดับอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาเพิ่มในด้านจำนวนลูกค้าลดลง และช่องทางจัดจำหน่ายน้อย
 - 1.4 กลุ่มที่มียอดขายไม่เกิน 2 ล้านบาท พบปัญหาในด้านการแข่งขันด้านราคาสูง และคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น ส่วนกลุ่มที่มียอดขาย 5-10 ล้านบาท พบปัญหาในด้านคู่แข่งเพิ่มขึ้น
 - 1.5 กลุ่มที่มีกำไรสุทธิไม่เกิน 2 ล้านบาท พบปัญหาในด้านการแข่งขันด้านราคาสูง และคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น ส่วนกลุ่มที่มีกำไรสุทธิ 5-10 ล้านบาท พบปัญหาในด้านคู่แข่งเพิ่มขึ้น และจำนวนห้องพักไม่เพียงพอ
 - 1.6 ทุกกลุ่มที่จำแนกตามระยะเวลาประกอบธุรกิจ พบปัญหาในด้านการแข่งขันด้านราคาสูง ส่วนระยะเวลาประกอบธุรกิจมากกว่า 5 ปี พบปัญหาเพิ่มในด้านจำนวนคู่แข่งเพิ่มขึ้น

2. ด้านกระบวนการภายใน

- 2.1 โดยรวมพบปัญหาในด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก
- 2.2 กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป พบปัญหาในด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก
- 2.3 กลุ่มผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. ละระดับอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาในด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก และขาดการนำเสนอบริการใหม่ๆ
- 2.4 กลุ่มที่มียอดขายไม่เกิน 2 ล้านบาท พบปัญหาในด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก
- 2.5 กลุ่มที่มีระยะเวลาประกอบกิจการไม่เกิน 5 ปี พบปัญหาในด้านไม่สามารถขยายกิจการ/เพิ่มห้องพัก

3. ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้

3.1 กลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี พบปัญหาในด้านการใช้เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายสูง การบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยียุ่งยาก และขาดพนักงานที่ชำนาญด้านเทคโนโลยี

3.2 ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. และระดับอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาในด้าน การบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยียุ่งยาก และขาดพนักงานที่ชำนาญด้านเทคโนโลยี ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาในด้าน การใช้เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายสูง และขาดพนักงานที่ชำนาญด้านเทคโนโลยี

3.3 กลุ่มที่มียอดขาย 5 แสน – 1 ล้านบาทพบปัญหาในด้านการใช้เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายสูง การบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยียุ่งยาก และขาดพนักงานที่ชำนาญด้านเทคโนโลยี

3.4 กลุ่มที่มีกำไรสุทธิต่อปี 2 – 10 ล้านบาท พบปัญหาในด้านลูกค้าต้องการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น

3.5 กลุ่มที่มีระยะเวลาประกอบกิจการไม่เกิน 5 ปี พบปัญหาในด้านขาดพนักงานที่ชำนาญด้านเทคโนโลยี

4. ด้านการเงิน

4.1 กลุ่มที่มีอายุ 20-30 ปี พบปัญหาในด้านต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี พบปัญหาในด้านอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป

4.2 ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. และระดับอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาในด้านรายได้ลดลง และต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น

4.3 กลุ่มที่มียอดขาย 5 แสน – 1 ล้านบาท พบปัญหาในด้านต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น

4.4 กลุ่มที่มีระยะเวลาประกอบกิจการเกิน 5 ปี พบปัญหาในด้านต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจเกสต์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านลูกค้า

ธุรกิจเกสต์เฮาส์ ที่ประสบปัญหาการแข่งขันด้านราคาสูง และจำนวนคู่แข่งที่เพิ่มขึ้น ควร มีแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

1.1 การสร้างความแตกต่างของธุรกิจ ผู้ประกอบการที่มีเงินทุน อาจปรับปรุง รูปแบบเกสต์เฮาส์ให้มีเอกลักษณ์ เช่น ที่พักแบบบ้านทรงไทย บริการสปา เป็นต้น หรือหากไม่มี เงินทุนเพียงพอ อาจสร้างความแตกต่างด้วยการให้บริการที่รวดเร็ว เพิ่มการรักษาความปลอดภัย ให้แก่ลูกค้า หรือเพิ่มบริการที่ใช้เงินทุนไม่มาก เช่น ซักอบรีด ทำอาหาร บริการนำเที่ยว การสอน ทำอาหารไทย เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังสามารถเสนอบริการที่รวมเป็นแพ็คเกจ เช่น ค่าที่พักพร้อมอาหาร หรือค่าที่พักพร้อมบริการนำเที่ยว เป็นต้น ซึ่งจะช่วยสร้างความแตกต่างและจุดขาย ของธุรกิจให้เพิ่มมากขึ้น

1.2 การสร้างคุณภาพของการบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ โดยเฉพาะกับลูกค้าชาวต่างชาติที่เป็นลูกค้าหลักของธุรกิจ เช่น การสื่อสารด้วยภาษาของลูกค้าเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสร้างความเป็นกันเอง การจดจำชื่อของลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ การเก็บข้อมูล ของลูกค้าเพื่อเสนอบริการให้โดยที่ลูกค้าไม่ต้องร้องขอ หรือการต้อนรับตามวัฒนธรรมของลูกค้า เป็นต้น ซึ่งจะช่วยสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าให้กลับมาใช้บริการใหม่ และยังเป็น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้แก่ธุรกิจอีกทางหนึ่งด้วย

2. ด้านกระบวนการภายใน

ธุรกิจเกสต์เฮาส์ ที่ประสบปัญหาไม่สามารถขยายกิจการหรือเพิ่มห้องพักได้ ควรดำเนิน ธุรกิจโดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจ ซึ่งสามารถทำได้ดังนี้

2.1 การเพิ่มบริการเสริมต่างๆ การปรับปรุงห้องพัก/ห้องน้ำ ให้ได้มาตรฐาน การให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ

2.2 การสร้างสัมพันธ์กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ธุรกิจทัวร์นำเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก โรงแรม และที่พักอาศัยอื่นๆ

2.3 การแสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการ กล่าวคือ ธุรกิจเกสต์เฮาส์ควร พัฒนาลสิ่งมองเห็นและรูปแบบการบริการลูกค้า ให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของธุรกิจ เช่น ความสะอาด ความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย เป็นต้น ซึ่งจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจได้

3. ด้านการเงิน

ธุรกิจเอสเอ็มอี ที่ประสบปัญหาต้นทุนที่สูงขึ้น ควรมีแนวทางในการดำเนินธุรกิจดังนี้

3.1 การหาแหล่งเงินทุน ธุรกิจเอสเอ็มอี จัดเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ซึ่งเป็นธุรกิจที่รัฐบาลให้การสนับสนุน โดยเฉพาะธนาคารของรัฐ เช่น ธนาคารกรุงไทย หรือ SME Bank ซึ่งมีผลิตภัณฑ์สำหรับธุรกิจ SME โดยเฉพาะ จะทำให้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำเพิ่มมากขึ้น

3.2 ธุรกิจเอสเอ็มอี ควรติดตามสถานการณ์ภายนอกต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนของธุรกิจ โดยปัจจุบันปัญหาน้ำมันราคาสูง และอัตราดอกเบี้ยปรับตัวสูงขึ้น เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนของธุรกิจ นอกจากนี้ควรวางแผนทางการเงิน โดยใช้เครื่องมือทางการเงินต่างๆ เช่น งบกระแสเงินสด หรืองบประมาณเงินสด เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจทราบถึงรายได้ - รายจ่ายในอนาคต และสามารถวางแผนการดำเนินงานล่วงหน้าและลดปัญหาต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้นได้

4. ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม

4.1 ธุรกิจเอสเอ็มอี ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงาน เนื่องจากเป็นธุรกิจให้บริการจึงต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ทั้งตัวพนักงาน ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพของงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ วิธีการที่จะทำให้งานบริการมีคุณภาพและมาตรฐานสามารถทำได้โดยการฝึกอบรมพนักงานให้เข้าใจงานของตน และให้บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งหน่วยงานที่ช่วยฝึกอบรมพนักงานให้บริการ ได้แก่ สมาคมการโรงแรม

4.2 การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานและให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะการให้บริการอินเทอร์เน็ต จะช่วยให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเพิ่มยอดขายให้แก่ธุรกิจ นอกจากนี้ยังช่วยโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้แก่เอสเอ็มอี เป็นการสร้างจุดเด่นและความแตกต่างให้เกิดแก่กิจการ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าที่ท่องเที่ยวให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น แต่ทั้งนี้ ต้องพิจารณาถึงต้นทุนและความเหมาะสมของเอสเอ็มอีแต่ละแห่งด้วย

สำหรับผู้สนใจ ศึกษา ค้นคว้าต่อไป ควรมีแนวทางศึกษาดังนี้

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มธุรกิจเอสทีเฮาส์ ในจังหวัดต่างๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย เช่น กรุงเทพฯ ชลบุรี ภูเก็ต และเชียงใหม่ เป็นต้น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบให้เห็นภาพได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีคำถามในเรื่อง “ราคาที่พัก” เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์หาขนาดของธุรกิจและอัตราผลตอบแทนได้ถูกต้อง ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
3. ควรสำรวจจำนวนประชากรให้ถูกต้อง เนื่องจากมีธุรกิจเอสทีเฮาส์บางส่วนที่ไม่จดทะเบียน และไม่มีรายชื่ออยู่ในเอกสารของราชการ นอกจากนี้บางส่วนจะเปิดดำเนินธุรกิจตามฤดูกาลท่องเที่ยวเท่านั้น

สำหรับผู้สนใจลงทุนในธุรกิจเอสทีเฮาส์ ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ คือ

1. เจ้าของ ผู้ประกอบการ พนักงาน มีใจรักในงานบริการ
2. มีแหล่งเงินทุนที่เพียงพอ
3. ที่ตั้งของสถานประกอบการอยู่ในทำเลที่เหมาะสม มีความสะดวกในด้านคมนาคม และความสะดวกในการเข้าถึงที่พัก รวมถึงมีสถานที่ท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ทำเลที่เหมาะสมสำหรับลงทุนธุรกิจเอสทีเฮาส์ คือ ถนนท่าแพ รองลงมาได้แก่ ถนนช้างคลาน และถนนเจริญเมือง ตามลำดับ
4. ผู้ประกอบการและพนักงานมีความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารให้เกิดความเข้าใจกับนักท่องเที่ยว
5. ห้องพัก ห้องน้ำมีขนาดเหมาะสม รวมถึงมีการระบายอากาศที่ดีภายในห้องพัก
6. ห้องพักและพื้นที่ใช้สอยของสถานประกอบการ มีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น ไม่มีเสียงรบกวน และสถานที่มีความปลอดภัย
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น บริการค่าน้ำเที่ยว ขนส่ง ร้านอาหาร เป็นต้น รวมถึงบริการเสริมต่างๆ เช่น โทรศัพท์ทางไกล โทรสาร กระดานรับฝากข้อความ ฯลฯ
8. ระเบียบข้อบังคับต่างๆ จะช่วยกำหนดความเรียบร้อยภายในที่พัก ให้ผู้ที่เข้าพักรู้สึกสะดวกและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น
9. ห้องพักมีราคาที่เหมาะสม