

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด  
ย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

**ชื่อผู้เขียน** นางสาวสุธีรา ตะริโย

**บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**

**คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ**

อาจารย์เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล	กรรมการ
อาจารย์นันทนา คำนวน	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการ  
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

การศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการออกแบบสอบถามผู้ประกอบการวิสาหกิจ  
ขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ใช้บริการศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ จำนวน 205 ราย  
ประกอบด้วยผู้ประกอบการประเภทเซรามิก 20 ราย ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ 65 ราย ผลิตภัณฑ์  
จากไม้ 35 ราย กระจาดสา 30 ราย เครื่องเงิน 7 ราย จักสาน 13 ราย เครื่องประดับ 10 รายและ ผลิต  
ภัณฑ์อื่นๆ ประเภทอาหารแปรรูป 25 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล โดยใช้สถิติค่าความถี่  
ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ใช้บริการของศูนย์  
แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดง  
สินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง ต่อบัณฑิตที่มีผลขณะเข้ารับบริการของ  
ศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง และบัณฑิตที่มีผลหลังการรับ  
บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาคำพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ในรายละเอียดมีดังนี้

ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่ง คือ ภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ รองลงมาคือ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ในการให้บริการ และสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้ง ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นอันดับที่หนึ่ง คือ ความมีกิริยามารยาทความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการในด้านความสุภาพของการให้บริการ รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความเต็มใจในการให้บริการ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ปัจจัยที่มีผลหลังเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่ง คือ ความสอดคล้องของบริการที่ศูนย์ฯ กับความคาดหวังของผู้ประกอบการ รองลงมาคือ การปฏิบัติของศูนย์ฯ เมื่อได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการและด้านความสม่ำเสมอคงเส้นคงวาในคุณภาพของบริการตามลำดับ

ปัญหาที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประสบในการใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ อันดับหนึ่ง คือ ปัญหาความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารของศูนย์ฯ รองลงมา คือ ปัญหาความสะดวกสบายขณะใช้บริการของศูนย์ฯ และปัญหาการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

<b>Independent Study Title</b>	The Satisfaction of Small and Medium Entrepreneurs with the Services of Northern Region Handicraft Demonstration Center	
<b>Author</b>	Ms. Suteera Tariyo	
<b>M.B.A.</b>		
<b>Examining Committee</b>	Lecturer Petcharat Meesomboonpoonsuk	Chairman
	Assist. Prof. Orapin Santidhirakul	Member
	Lecturer Nantana Kamnuan	Member

### ABSTRACT

This study focuses on the satisfaction of small and medium entrepreneurs with the services of Northern Region Handicraft Demonstration Center.

The data was collected from the questionnaires distributed to 205 small and medium entrepreneurs who used the services of Northern Region Handicraft Demonstration Center. From this number, 20 were entrepreneurs in ceramics, 65 woven fabric and fabric products, 35 wood products, 39 Sa paper, 7 lacquerware, 13 basketry, 10 jewelry, and 25 processed food products. The data was run with percentage and mean value statistics.

The result of the study shows that entrepreneurs were satisfied with the influencing factors before obtaining the services, during the time of the services, and after the services at the medium level.

The ranking of satisfaction level of entrepreneurs with the influencing factors before acquiring the services is first on image and name of Northern Region Handicraft Demonstration Center, and second on service reliability. The ranking of satisfaction level of entrepreneurs with influencing factors during the services is first on service providers' manners and discreteness especially their politeness, second on 2 factors, the willingness to provide services and the service

providers' attire, third the service providers' attention on entrepreneurs. The ranking of satisfaction level of entrepreneurs for influencing factor *after* the services is first on the agreement between the services provided by Northern Region Handicraft Demonstration Center and the expectation of entrepreneurs, second on the reactions to complains and requests from entrepreneurs and the consistence of service quality.

The problems faced by entrepreneurs in employing services from Northern Region Handicraft Demonstration Center was first the outdatedness of information, second the discomfort during the employment of the services, and third public relations problem.