

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๘
บทที่ 1 บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	1
- วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
- นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
- แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ	4
- แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	6
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
- ขอบเขตการศึกษา	8
- ขอบเขตประชากร	8
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	9
- เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
- การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	10
- ระยะเวลาในการศึกษา	10
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ SMEs และกิจการ	15
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs	24
ต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	

- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามประเภทกิจการต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้า หัตถกรรมภาคเหนือ	31
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ประกอบการ SMEs ในการ ใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	82
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
- สรุปผลการศึกษา	84
- อภิปรายผลการศึกษา	92
- ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก	105
ประวัติผู้เขียน	112

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามการศึกษา	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามรายได้	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามประเภทของกิจการ ที่ทำในปัจจุบัน	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบ SMEs การจำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนิน การของกิจการ	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามทุนจดทะเบียน	18
8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามกำลังการผลิต	19
9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามจำนวนบุคลากรในกิจการ	19
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามความถี่ในการติดต่อ กับศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามระยะเวลาในการรับ บริการจากศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือแต่ละครั้ง	21
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีการรับข้อมูลข่าวสารของศูนย์ แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ	22
13 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามประเภทบริการของศูนย์ แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือที่เคยใช้บริการ	23
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความพึงพอใจรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนก ตามปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	24
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความพึงพอใจรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนก ตามปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	27
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความพึงพอใจรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนก ตามปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	30

17	แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ย จำแนกตามปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรม ภาคเหนือ และประเภทของบริการ	31
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ย จำแนกตามปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรม ภาคเหนือ และประเภทของบริการ	53
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ย จำแนกตามปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรม ภาคเหนือ และประเภทของบริการ	77
20	แสดงจำนวนร้อยละ จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถ กรรมภาคเหนือ	82
21	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการซึ่งผู้ประกอบการ SMEs แต่ละประเภทให้ ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก	87
22	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการซึ่งผู้ประกอบการ SMEs แต่ละประเภทให้ ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง	95