

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

วิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ.2540 ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อก่อให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนอย่างต่อเนื่องในอนาคต รัฐบาลจึงได้มุ่งเน้นความสำคัญในการ พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ( Small and Medium Enterprises : SMEs) ซึ่งประกอบ ไปด้วยกิจการอุตสาหกรรม กิจการค้า และกิจการให้บริการ เนื่องจากเป็นกลุ่มกิจการที่มีจำนวนมาก กว่าร้อยละ 90 ของจำนวนกิจการวิสาหกิจทั้งหมด (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, 2542)

แนวทางการพัฒนา SMEs เป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับ SMEs โดยการพัฒนา ศักยภาพให้ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการทำธุรกิจ SMEs (โฆยิต ปั้นเปี่ยม รัตน์, 2543) ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวของผู้ประกอบการ ตามสภาพแวดล้อม ของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

แนวทางในการพัฒนานี้ สอดคล้องกับแนวทางในการดำเนินงานของกรมส่งเสริม อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ที่มุ่งพัฒนาและแก้ปัญหาให้แก่ SMEs โดยจัดให้มีหน่วยงาน ต่าง ๆ ภายใต้การควบคุมดูแลของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมเพื่อให้บริการแก่ SMEs ของไทย ประกอบด้วยสำนักงานเลขานุการกรม สำนักนโยบายและแผนส่งเสริมอุตสาหกรรม สำนักบริหาร งานส่งเสริมอุตสาหกรรม สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมสนับสนุน สำนักพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรม สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมรายสาขา สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมในครัวเรือนและหัตถกรรม และ ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค ซึ่งเป็นแกนกลางในการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ขนาดกลางและขนาดย่อมในส่วนภูมิภาค ( กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2539 )

ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1 เป็นหน่วยงานในสังกัดของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ที่ให้บริการด้านต่างๆ แก่ผู้ประกอบการ SMEs ในเขตภาคเหนือตอนบนรวม 8 จังหวัด โดยส่วน หนึ่งของกรให้บริการด้านการพัฒนาหัตถกรรมได้แก่ การให้ความช่วยเหลือด้านการตลาดโดย ประสานงานด้านการซื้อและการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมการผลิตเพื่อให้ ตรงกับความต้องการของตลาด การจัดห้องแสดงสินค้า จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขายและพัฒนา

ตลาด แก้ไขปัญหาและอุปสรรคของสินค้าเป้าหมาย ซึ่งเน้นผลิตภัณฑ์ที่ควรส่งเสริมให้มีการผลิต เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและมีความแข็งแรง ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย สำหรับผลิตภัณฑ์หัตถกรรม ในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1 จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ โดยเปิดดำเนินการเมื่อเดือนมีนาคม 2530 ให้เป็นศูนย์รวมผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตภาคเหนือ 17 จังหวัดและให้บริการด้านอื่นๆ เช่นบริการสำรวจและรวบรวมข้อมูลแหล่งผลิตสินค้า บริการสถานที่จัดแสดงและจำหน่ายสินค้าเป็นต้น (แก้วตา วรรณมานนท์, 2538) เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลของสินค้าหัตถกรรม และสื่อกลางในการติดต่อเชื่อมโยงระหว่างผู้ซื้อกับผู้ผลิต และสามารถทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่ต้องการของตลาด

ตั้งแต่ปี 2540 จนถึงปี 2543 มีผู้ประกอบการ SMEs มาใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ จำนวน 214 ราย 248 ราย 318 ราย และ 418 รายตามลำดับ หรือคิดเป็นอัตราการเพิ่มของผู้ประกอบการ SMEs โดยเฉลี่ยร้อยละ 25 ต่อปี ( ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1 , 2543 ) จากอัตราการเพิ่มดังกล่าว แสดงให้เห็นแนวโน้มว่าผู้ประกอบการ SMEs มีความสนใจ ในการมาใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางในการสนับสนุนและส่งเสริม SMEs ของรัฐบาลให้สำเร็จต่อไป

### **วัตถุประสงค์การศึกษา**

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ ในการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์แสดง สินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

**นิยามศัพท์**

**ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง** หมายถึง ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่มีการจ้างงานมากกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรมากกว่า 20 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท

**ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม** หมายถึง ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่มีการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรแต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ที่ตั้งแสดงสินค้าในศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

**ศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ** หมายถึง บริเวณที่จัดแสดงสินค้าของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1 ที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ใน 17 จังหวัดภาคเหนือ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ในด้านบริการด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ