

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในหัวข้อเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือของผู้ประกอบการ SMEs โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

การศึกษานี้ทำโดยใช้แบบสอบถามสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการ SMEs ที่ใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ จำนวน 205 ราย และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC ซึ่งการวิเคราะห์แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ SMEs และกิจการ (ตารางที่ 1 – 13)

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ SMEs

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้ต่อเดือน

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

- ประเภทของกิจการหรือธุรกิจ
- ระยะเวลาดำเนินการของกิจการ
- ทุนจดทะเบียน (ที่ชำระแล้ว)
- กำลังการผลิต (ต่อปี) ของกิจการ
- จำนวนบุคลากรในกิจการ

1.3 ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบการ SMEs

- ความถี่ในการติดต่อกับศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ
- ระยะเวลาในการรับบริการจากศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือแต่ละครั้ง
- การรับข้อมูลข่าวสารของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือจากสื่อโฆษณาต่างๆ
- ประเภทบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือที่เคยใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ต่อการให้บริการของศูนย์
แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ (ตารางที่ 14 - 16)

2.1 ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ได้แก่

- ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท
- ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท
- ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
- ความแปลกใหม่ของบริการ

2.2 ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่

- ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
- ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ
- กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ
- ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ
- ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ
- ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ
- ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ

2.3 ปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ได้แก่

- ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ
- ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
- ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ
- การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากลูกค้า
- ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น (หลังจากลูกค้าได้รับบริการจนครบถ้วนแล้ว)
- คุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพ ที่สำคัญได้แก่
 1. ความพึงพาได้
 2. ความพร้อมในการตอบ
 3. ความสามารถในการแข่งขัน
 4. การเข้าถึงได้ง่าย
 5. การมีมารยาทที่ดี
 6. การติดต่อสื่อสารที่ดี
 7. ความน่าเชื่อถือ
 8. ความปลอดภัย

9. ความเข้าใจ

10. สิ่งที่สามารถทำได้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามประเภทกิจการ
ต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ (ตารางที่ 17 - 19)

3.1 ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ได้แก่

- ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท
- ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท
- ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
- ความแปลกใหม่ของบริการ

3.2 ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่

- ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
- ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ
- กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ
- ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ
- ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ
- ความเดินเลื่อของผู้ให้บริการ
- ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ

3.3 ปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ได้แก่

- ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ
- ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
- ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ
- การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากลูกค้า
- ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น (หลังจากลูกค้าได้รับบริการจนครบถ้วนแล้ว)
- คุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพ ที่สำคัญได้แก่
 1. ความพึงพอใจ
 2. ความพร้อมในการตอบ
 3. ความสามารถในการแข่งขัน
 4. การเข้าถึงได้ง่าย
 5. การมีมารยาทที่ดี

6. การติดต่อสื่อสารที่ดี
7. ความน่าเชื่อถือ
8. ความปลอดภัย
9. ความเข้าใจ
10. สิ่งที่สามารถทำได้

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ประกอบการ SMEs ในการใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ (ตารางที่ 20)

1. ปัญหาต่อสถานที่ตั้ง ความคับแคบของศูนย์ฯ
2. ปัญหาต่อชื่อเสียงและภาพพจน์ของศูนย์ฯ
3. ปัญหาต่อความไม่น่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจได้ในการให้บริการของศูนย์ฯ
4. ปัญหาต่อความไม่แปลกใหม่ในการบริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์ฯ
5. ปัญหาต่อการประชาสัมพันธ์ เช่น จำนวนสื่อที่น้อย ข่าวดูสารที่เข้าใจยาก การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ
6. ปัญหาต่อความไม่ทันสมัยของข้อมูลข่าวสารของศูนย์ฯ
7. ปัญหาต่อความไม่สะดวกสบายขณะใช้บริการของศูนย์ฯ ในด้านต่าง ๆ เช่น ความกว้างขวาง และความไม่สะอาดของศูนย์ฯ ความไม่เพียงพอและความไม่สะอาดของห้องน้ำ ความคับแคบของพื้นที่แสดงสินค้าและที่จอดรถ
8. ปัญหาต่อความไม่เพียงพอ และความไม่ทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการของศูนย์ฯ
9. ปัญหาต่อความไม่ถูกต้องแม่นยำ ในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ
10. ปัญหาต่อความล่าช้าในขั้นตอนการบริการ
11. ปัญหาต่อความไม่มีกิจกรรมขาย ความไม่ประณีตบรรจงของผู้ให้บริการของศูนย์ฯ
12. ปัญหาต่อการแต่งกายและความไม่สุภาพ การสื่อสาร ความไม่เต็มใจในการให้บริการ และความไม่เอาใจใส่ของผู้ให้บริการของศูนย์ฯ
13. ปัญหาต่อความสามารถของผู้ให้บริการของศูนย์ฯ เช่น ไม่มีความรู้ ไม่มีความชำนาญในการบริการล่าช้า ไม่มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ
14. ปัญหาต่อความไม่สอดคล้องของบริการของศูนย์ฯ กับความคาดหวัง
15. ปัญหาต่อความไม่สมบูรณ์ครบถ้วนของบริการของศูนย์ฯ
16. ปัญหาต่อความไม่สม่ำเสมอของเส้นคงวาของบริการของศูนย์ฯ
17. ปัญหาต่อการไม่ปฏิบัติของศูนย์ฯ เมื่อได้รับคำร้องเรียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ SMEs

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ SMEs

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	82	40.0
หญิง	123	60.0
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 60.0 และเป็นเพศชายร้อยละ 40.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-25 ปี	13	6.3
26-35 ปี	63	30.7
36-45 ปี	56	27.3
46-55 ปี	41	20.0
56-65 ปี	25	12.2
66-75 ปี	7	3.4
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.7 อายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.3 และอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.6	34	16.6
ม.6 หรือ ปวช.	54	26.3
ปวส. หรือ อนุปริญญา	45	22.0
ปริญญาตรี	63	30.7
สูงกว่าปริญญาตรี	9	4.4
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.7 ระดับม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 26.3 และระดับปวส.หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 22.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	53	25.9
10,000-50,000 บาท	120	58.5
50,001-100,000 บาท	25	12.2
มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป	7	3.4
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-50,000 คิดเป็นร้อยละ 58.5 รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 คิดเป็นร้อยละ 25.9 และรายได้ต่อเดือน 50,001-100,000 คิดเป็นร้อยละ 12.2

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามประเภทของกิจการที่ทำในปัจจุบัน

ประเภทของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
เซรามิก	20	9.8
ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	65	31.7
ผลิตภัณฑ์จากไม้	35	17.1
กระดาษสา	30	14.6
เครื่องเงิน	7	3.4
เครื่องจักสาน	13	6.3
เครื่องประดับ	10	4.9
อื่น ๆ	25	12.2
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่ประกอบกิจการประเภทผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ คิดเป็นร้อยละ 31.7 ผลิตภัณฑ์จากไม้ คิดเป็นร้อยละ 17.1 และผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา คิดเป็นร้อยละ 14.6

สำหรับประเภทของกิจการอื่น ๆ นั้น ส่วนใหญ่เป็นกิจการอาหารแปรรูป เทียนประดิษฐ์ ผลิตภัณฑ์เรซิน และผลิตภัณฑ์สมุนไพร

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการของกิจการ

ระยะเวลาเปิดดำเนินการของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	13	6.3
1 ปี ถึง 3 ปี	73	35.6
มากกว่า 3 ปี ถึง 5 ปี	60	29.3
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	59	28.8
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่มีกิจการที่เปิดดำเนินการ 1 ปี ถึง 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.6 เปิดดำเนินการมากกว่า 3 ปี ถึง 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.3 และเปิดดำเนินการมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.8

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100,000 บาท	68	33.2
100,000 – 1,000,000 บาท	87	42.4
1,000,001 – 2,000,000 บาท	18	8.8
2,000,001 – 3,000,000 บาท	22	10.7
มากกว่า 3,000,000 บาท ขึ้นไป	10	4.9
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่ มีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วของกิจการอยู่ในช่วง 100,000 บาทถึง 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.4 และในช่วงน้อยกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.2

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามกำลังการผลิต

กำลังการผลิตต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 ชิ้น	81	39.5
10,000-50,000 ชิ้น	91	44.4
50,001-100,000 ชิ้น	19	9.3
มากกว่า 100,000 ชิ้นขึ้นไป	14	6.8
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่มีกำลังการผลิตต่อปีของกิจการอยู่ในช่วง 10,000 ชิ้นถึง 50,000 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 44.4 และอยู่ในช่วงน้อยกว่า 10,000 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 39.5

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามจำนวนบุคลากรในกิจการ

จำนวนบุคลากรในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 คน	69	33.7
10-50 คน	103	50.2
51-100 คน	22	10.7
101-150 คน	4	2.0
151-200 คน	3	1.4
มากกว่า 200 คนขึ้นไป	4	2.0
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่มีจำนวนบุคลากรในกิจการจำนวน 10 คนถึง 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 ไม่เกิน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 และจำนวน 51 คนถึง 100 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

1.3 ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบการ SMEs

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามความถี่ในการติดต่อกับศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

ความถี่ในการติดต่อกับศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	จำนวน	ร้อยละ
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	20	9.8
เดือนละ 1 ครั้ง	87	42.4
ปีละ 1 ครั้ง	50	24.4
อื่นๆ	48	23.4
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่มีการติดต่อกับศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.4 ปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.4 และอื่นๆ (3 – 6 เดือนต่อครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 23.4

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามระยะเวลาในการรับบริการจากศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือแต่ละครั้ง

ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าครึ่งชั่วโมง	21	10.2
ครึ่งชั่วโมง ถึง 1 ชั่วโมง	95	46.3
มากกว่า 1 ชั่วโมง ถึง 2 ชั่วโมง	37	18.0
มากกว่า 2 ชั่วโมง ถึง 3 ชั่วโมง	17	8.3
มากกว่า 3 ชั่วโมง	24	11.7
อื่น ๆ	11	5.4
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการรับบริการจากศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือแต่ละครั้ง ครึ่งชั่วโมง ถึง 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 46.3 มากกว่า 1 ชั่วโมง ถึง 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 18.0 และมากกว่า 3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 11.7

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีการรับข้อมูลข่าวสารของศูนย์
แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ

ประเภทสื่อโฆษณา	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	24	11.7
วิทยุ	43	21.0
ป้ายคัทเอ้าท์	25	12.2
แผ่นพับ ใบปลิว	17	8.3
โปสเตอร์	15	7.3
รถบริการประชาสัมพันธ์	10	4.9
จดหมายข่าว	31	15.1
เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ	40	19.5
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ประกอบการ SMES ส่วนใหญ่มีการรับข้อมูลข่าวสารของศูนย์
แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ โดยทางวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 21.0 โดยทางเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ คิด
เป็นร้อยละ 19.5 และโดยทางจดหมายข่าว คิดเป็นร้อยละ 15.1

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการ จำแนกตามประเภทบริการของศูนย์แสดงสินค้า
หัตถกรรมภาคเหนือที่เคยใช้บริการ

หมายเหตุ : (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการจัดสถานที่แสดงสินค้า	82	20.15
บริการจัดนิทรรศการ	61	14.99
บริการประชาสัมพันธ์สินค้าและงานแสดงสินค้า	48	11.79
บริการจัดจำหน่ายสินค้า	96	23.59
บริการติดต่อเชื่อมโยงแหล่งผลิตและผู้ซื้อ	61	14.99
บริการให้คำปรึกษาในการดำเนินงาน	59	14.49
รวม	407	100

จากตารางที่ 13 พบว่าบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือที่ผู้ประกอบการ SMEs เคยใช้บริการส่วนใหญ่ได้แก่ บริการจัดจำหน่ายสินค้าคิดเป็นร้อยละ 23.59 บริการจัดสถานที่แสดงสินค้าคิดเป็นร้อยละ 20.15 บริการจัดนิทรรศการ และบริการติดต่อเชื่อมโยงแหล่งผลิตและผู้ซื้อ คิดเป็นร้อยละ 14.99

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความพึงพอใจรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนตามปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้า หัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. สถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งของศูนย์ฯ	27	13.17	79	38.54	86	41.95	13	6.34	0	0.00	3.61	มาก	
2. ภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์	40	19.51	80	39.02	74	36.10	10	4.88	1	0.49	3.74	มาก	
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการให้บริการของ ศูนย์ฯ	30	14.63	78	38.05	70	34.15	27	13.17	0	0.00	3.63	มาก	
4. ความแปลกใหม่ในบริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ดังนี้													
4.1 บริการจัดสถานที่แสดงสินค้า	24	11.71	69	33.66	77	37.56	35	17.07	0	0.00	3.52	มาก	
4.2 บริการจัดนิทรรศการ	21	10.24	65	31.71	82	40.00	34	16.59	3	1.46	3.43	ปานกลาง	
4.3 บริการประชาสัมพันธ์สินค้าและงานแสดง สินค้า	29	14.15	53	25.85	85	41.46	34	16.59	4	1.95	3.35	ปานกลาง	
4.4 บริการจัดจำหน่ายสินค้า	21	10.24	69	33.66	80	39.02	35	17.07	0	0.00	3.36	ปานกลาง	
4.5 บริการติดต่อเชื่อมโยงแหล่งผู้ผลิตและผู้ซื้อ	15	7.32	75	36.59	85	41.46	26	12.68	4	1.95	3.30	ปานกลาง	
4.6 บริการให้คำปรึกษาในการดำเนินงาน	20	9.76	68	33.17	79	38.54	29	14.15	9	4.39	3.36	ปานกลาง	

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความพึงพอใจรวมทั้งค่าเฉลี่ยอันดับการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล		
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		ค่าเฉลี่ย	
															จำนวน
5. การประชาสัมพันธ์ของศูนย์ฯ															
5.1 การเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคำขอ	15	7.32	56	27.32	81	39.51	44	21.46	9	4.39	3.24				ปานกลาง
5.2 การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทาง อินเทอร์เน็ต	13	6.34	38	18.54	68	33.17	63	30.73	23	11.22	2.57				ปานกลาง
5.3 การเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว	18	8.78	36	17.56	75	36.59	57	27.80	19	9.27	3.03				ปานกลาง
5.4 การเผยแพร่ข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ	23	11.22	49	23.90	88	42.93	35	17.07	10	4.88	3.18				ปานกลาง
5.5 การเผยแพร่ข่าวสารทางบริการประชาสัมพันธ์	19	9.27	48	23.41	66	32.20	54	26.34	18	8.78	3.05				ปานกลาง
5.6 การเผยแพร่ข่าวสารทางหนังสือพิมพ์	23	11.22	46	22.44	78	38.05	42	20.49	16	7.80	3.05				ปานกลาง
5.7 การเผยแพร่ข่าวสารทางจดหมายข่าว	15	7.32	52	25.37	77	37.56	46	22.44	15	7.32	3.07				ปานกลาง
5.8 การเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์	14	6.83	69	33.66	67	32.68	40	19.51	15	7.32	2.98				ปานกลาง
5.9 การเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุ	34	16.50	46	22.33	74	35.92	37	17.96	15	7.28	3.29				ปานกลาง
5.10 การกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของศูนย์ฯ	28	13.66	53	25.85	76	37.07	34	16.59	14	6.83	3.19				ปานกลาง
5.11 ความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล	24	11.71	52	25.37	75	36.59	38	18.54	16	7.80	3.10				ปานกลาง
5.12 อื่น ๆ	1	10.00	4	40.00	4	40.00	1	10.00	0	0.00	3.50				มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม												ปานกลาง		
													3.27		

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจต่อปัจจัยก่อนรับบริการของ ศูนย์หัตถกรรมของภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย สถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้ง ของศูนย์ฯ ภาพพจน์และชื่อเสียง ของศูนย์ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการให้บริการของศูนย์ บริการจัดสถานที่แสดงสินค้าผู้ประกอบการ SMEs ให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และบริการ จัดนิทรรศการ บริการประชาสัมพันธ์สินค้าและงานแสดงสินค้า บริการจัดจำหน่ายสินค้า บริการติดต่อเชื่อมโยงแหล่งผู้ผลิตและผู้ซื้อ บริการให้คำปรึกษาในการดำเนินงาน การเผยแพร่ข่าวสารทาง ป้ายคัทเอ้าท์ การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต การเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับ ใบปลิว การเผยแพร่ข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ การเผยแพร่ข่าวสารทางรถบริการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข่าวสารทางหนังสือพิมพ์ การเผยแพร่ข่าวสารทางจดหมาย ข่าวการเผยแพร่ข่าวสารทาง โปสเตอร์ การเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุ การกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของศูนย์ ความทันสมัยของ ข่าวสารข้อมูล ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความพึงพอใจรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อระดับการยอมรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการยอมรับสินค้า หัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ														แปลผล		
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย						
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
1.ความสะดวกสบายขณะใช้บริการด้านต่างๆดังนี้																	
1.1 ความกว้างขวางและความสะอาดของศูนย์ฯ	25	12.20	74	36.10	72	35.12	27	13.17	7	3.41						3.56	มาก
1.2 จำนวนที่นั่งในศูนย์ฯ บริเวณที่ติดต่อกัน	23	11.22	72	35.12	77	37.56	28	13.66	5	2.44						3.43	ปานกลาง
1.3 ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในศูนย์ฯ	23	11.22	59	28.78	73	35.61	39	19.02	11	5.37						3.25	ปานกลาง
1.4 ความกว้างขวางของสถานที่จอดรถ	27	13.17	58	28.29	72	35.12	37	18.05	11	5.37						3.22	ปานกลาง
1.5 ความกว้างขวางของพื้นที่จัดแสดงสินค้าของศูนย์ฯ	21	10.24	62	30.24	77	37.56	33	16.10	12	5.85						3.36	ปานกลาง
1.6 ความทันสมัย ความมีระเบียบ และความสะอาดของอุปกรณ์ที่ใช้บริการ	28	13.66	61	29.76	72	35.12	33	16.10	11	5.37						3.32	ปานกลาง
1.7 ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ใช้บริการ	19	9.27	64	31.22	74	36.10	40	19.51	8	3.90						3.26	ปานกลาง
1.8 ความเพียงพอของตู้สายโทรศัพท์	31	15.12	58	28.29	68	33.17	40	19.51	8	3.90						3.02	ปานกลาง
1.9 อื่น ๆ	1	14.29	1	14.29	3	42.86	0	0.00	2	28.57						2.86	ปานกลาง
2. ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ	28	13.66	60	29.27	77	37.56	28	13.66	12	5.85						3.37	ปานกลาง
3. ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ	30	14.63	55	26.83	72	35.12	40	19.51	8	3.90						3.24	ปานกลาง

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความพึงพอใจรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนตามปัจจัยที่มีผลต่อระดับการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ														แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
4. ความมีกิริยามารยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้																
4.1 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	45	21.95	50	24.39	71	34.63	27	13.17	12	5.85	3.66					มาก
4.2 ความสุภาพของการให้บริการ	54	26.34	49	23.90	67	32.68	26	12.68	9	4.39	3.68					มาก
4.3 การสื่อสารที่ใช้คำพูดได้ง่าย	52	25.37	61	29.76	67	32.68	22	10.73	3	1.46	3.63					มาก
4.4 ความเต็มใจในการให้บริการ	46	22.44	55	26.83	74	36.10	28	13.66	2	0.98	3.66					มาก
4.5 การเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการ SMEs	49	23.90	57	27.80	67	32.68	32	15.61	0	0.00	3.55					มาก
4.6 ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็น ของผู้ประกอบการ SMEs	42	20.49	59	28.78	73	35.61	28	13.66	3	1.46	3.51					มาก
4.7 อื่น ๆ	0	0.00	0	0.00	1	100.00	0	0.00	0	0.00	3.00					ปานกลาง
5. ความสามารถของผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้																
5.1 ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	33	16.10	65	31.71	76	37.07	27	13.17	4	1.95	3.52					มาก
5.2 ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	37	18.05	64	31.22	75	36.59	29	14.15	0	0.00	3.53					มาก
5.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	29	14.22	68	33.33	65	31.86	37	18.14	5	2.45	3.43					ปานกลาง
5.4 ความเชื่อถือได้และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	40	19.51	64	31.22	68	33.17	28	13.66	5	2.44	3.52					มาก

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความพึงพอใจรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลของผลระดับบริการของศูนย์แสดงสินค้าที่ลดกรรมภาคเหนือ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลของระดับบริการของศูนย์แสดงสินค้า ที่ลดกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
5.5 ความเข้าใจในความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs	41	20.00	62	30.24	68	33.17	26	12.68	8	3.90	3.47	ปานกลาง
5.6 อื่น ๆ	0	0.00	3	42.86	3	42.86	1	14.29	0	0.00	3.29	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม										3.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์ที่ลดกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยความกว้างขวางของพื้นที่จัดแสดงสินค้าของศูนย์ฯ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพของการให้บริการ การสื่อสารที่ใช้คำพูดได้ง่าย ความเต็มใจในการให้บริการ การเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการ SMEs ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หน้าพื้นที่ให้บริการ ความรู้ความชำนาญในการบริการของเจ้าหน้าที่ ความเชื่อถือได้และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวนที่นิ่งในศูนย์บริเวณที่ติดตั้ง ความเพียงพอและความสะอาดของห้องนำในศูนย์ฯ ความกว้างขวางของสถานที่จอดรถ ความกว้างขวางของพื้นที่จัดแสดงสินค้าของศูนย์ฯ ความทันสมัย ความมีระเบียบ และความสะอาดของอุปกรณ์ ที่ให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ความเพียงพอของผู้สายโทรศัพท์ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ ความเพียงพอต่อการรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs และความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความพึงพอใจรวมทั้งค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้งค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล		
	มากที่สุด			มาก			ปานกลาง			น้อย				น้อยที่สุด	
	ร้อยละ			ร้อยละ			ร้อยละ			ร้อยละ				ร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน		ร้อยละ	จำนวน
1. ความสอดคล้องของบริการที่ศูนย์ฯ กับความคาดหวังของผู้ประกอบการ SMEs	32	15.61	72	35.12	66	32.20	27	13.17	8	3.90					ปานกลาง
2. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ	28	13.66	62	30.24	78	38.05	31	15.12	6	2.93					ปานกลาง
3. ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในคุณภาพของบริการ	36	17.56	56	27.32	73	35.61	31	15.12	9	4.39					ปานกลาง
4. การปฏิบัติของศูนย์ฯ เมื่อได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ	35	17.07	61	29.76	64	31.22	29	14.15	16	7.80					ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม														
													3.45	ปานกลาง	

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจต่อปัจจัยหลังรับบริการของภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยความสอดคล้องของบริการที่ศูนย์ฯ กับความคาดหวังของผู้ประกอบการ SMEs ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ บริการต่างๆ ของศูนย์ฯ ที่ได้รับความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในคุณภาพของบริการ การปฏิบัติของศูนย์ฯ เมื่อได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งหมดทุกปัจจัย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามประเภทกิจการต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความพึงพอใจรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนที่จัดอันดับก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. สถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งของศูนย์ฯ	เซรามิก	3	15.00	13	65.00	4	20.00	0	0.00	0	0.00	3.95	มาก
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	4	6.15	19	29.23	37	56.92	5	7.69	0	0.00	3.34	ปานกลาง
		ผลิตภัณฑ์จากไม้	8	22.86	13	37.14	11	31.43	3	8.57	0	0.00	3.74
	กระดาษสา	7	23.33	12	40.00	10	33.33	1	3.33	0	0.00	3.83	มาก
	เครื่องเงิน	1	14.29	3	42.86	3	42.86	0	0.00	0	0.00	3.71	มาก
	เครื่องจักสาน	2	15.38	5	38.46	4	30.77	2	15.38	0	0.00	3.54	มาก
	เครื่องประดับ	1	10.00	5	50.00	4	40.00	0	0.00	0	0.00	3.70	มาก
	อื่นๆ	1	4.00	9	36.00	13	52.00	2	8.00	0	0.00	3.36	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม												3.61

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนตามปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล			
	ประเภทกิจการ		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย		
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
2. ภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์	เซรามิก		6	30.00	8	40.00	5	25.00	1	5.00	0	0.00	0	0.00	3.95	มาก
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ		5	7.69	29	44.62	30	46.15	1	1.54	0	0.00	0	0.00	3.58	มาก
	ผลิตภัณฑ์จากไม้		8	22.86	12	34.29	15	42.86	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3.80	มาก
	กระดาษสา		12	40.00	10	33.33	8	26.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.13	มาก
	เครื่องเงิน		0	0.00	4	57.14	2	28.57	0	0.00	0	0.00	1	14.29	3.29	ปานกลาง
	เครื่องจักสาน		2	15.38	5	38.46	6	46.15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3.69	ปานกลาง
	เครื่องประดับ		3	30.00	2	20.00	5	50.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3.80	มาก
อื่นๆ		4	16.00	10	40.00	3	12.00	8	32.00	0	0.00	0	0.00	3.40	ปานกลาง	
		ค่าเฉลี่ยรวม												3.74	มาก	

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เซรามิค	2	10.00	12	60.00	5	25.00	1	5.00	0	0.00	3.75	มาก	
ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	7	10.77	24	36.92	28	43.08	6	9.23	0	0.00	3.49	ปานกลาง	
ผลิตภัณฑ์จากไม้	8	22.86	16	45.71	8	22.86	3	8.57	0	0.00	3.83	มาก	
กระดาษสา	9	30.00	10	33.33	6	20.00	5	16.67	0	0.00	3.77	มาก	
เครื่องเงิน	0	0.00	3	42.86	3	42.86	1	14.29	0	0.00	3.29	ปานกลาง	
เครื่องจักสาน	1	7.69	3	23.08	7	53.85	2	15.38	0	0.00	3.23	ปานกลาง	
เครื่องประดับ	1	10.00	4	40.00	3	30.00	2	20.00	0	0.00	3.40	ปานกลาง	
อื่น ๆ	2	8.00	6	24.00	10	40.00	7	28.00	0	0.00	3.12	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม												3.63	มาก

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปดผล		
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
4. ความแปลกใหม่ในบริการด้านต่างๆของศูนย์ฯ ดังนี้															
4.1 บริการจัดสถานที่แสดงสินค้า	เซรามิค	0	0.00	10	50.00	7	35.00	3	15.00	0	0.00	0	0.00	3.35	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	5	7.69	18	27.69	32	49.23	10	15.38	0	0.00	0	0.00	3.28	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	10	28.57	10	28.57	9	25.71	6	17.14	0	0.00	0	0.00	3.69	มาก
	กระดาษสา	5	16.67	13	43.33	8	26.67	4	13.33	0	0.00	0	0.00	3.63	มาก
	เครื่องเงิน	0	0.00	3	42.86	4	57.14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3.43	ปานกลาง
	เครื่องจักสาน	1	7.69	7	53.85	4	30.77	1	7.69	0	0.00	0	0.00	3.62	มาก
	เครื่องประดับ	1	10.00	2	20.00	5	50.00	2	20.00	0	0.00	0	0.00	3.20	ปานกลาง
	อื่น ๆ	2	8.00	6	24.00	8	32.00	9	36.00	0	0.00	0	0.00	3.04	ปานกลาง
		ค่าเฉลี่ยรวม											3.52	มาก	

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
4.2 บริการจัดนิทรรศการ	เซรามิก	0	0.00	12	60.00	7	35.00	1	5.00	0	0.00	3.55	มาก
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	6	9.23	16	24.62	28	43.08	13	20.00	2	3.08	3.17	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	7	20.00	14	40.00	8	22.86	5	14.29	1	2.86	3.60	ปานกลาง
	กระดาษสา	5	16.67	8	26.67	11	36.67	6	20.00	0	0.00	3.40	มาก
	เครื่องเงิน	1	14.29	3	42.86	3	42.86	0	0.00	0	0.00	3.71	มาก
	เครื่องจักสาน	0	0.00	5	38.46	7	53.85	1	7.69	0	0.00	3.31	ปานกลาง
	เครื่องประดับ	1	10.00	1	10.00	7	70.00	1	10.00	0	0.00	3.20	ปานกลาง
อื่นๆ	1	4.00	6	24.00	11	44.00	7	28.00	0	0.00	3.04	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม												3.43	ปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยชี้แนะความพึงจัยที่มีผลก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
4.3 บริการประชาสัมพันธ์สินค้าและงานแสดงสินค้า	เซรามิค	0	0.00	5	25.00	11	55.00	4	20.00	0	0.00	3.05	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	14	21.54	10	15.38	29	44.62	12	18.46	0	0.00	3.40	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	5	14.29	13	37.14	14	40.00	3	8.57	0	0.00	3.57	มาก
	กระดาษสา	6	20.00	11	36.67	8	26.67	5	16.67	0	0.00	3.60	มาก
	เครื่องเงิน	1	14.29	2	28.57	3	42.86	1	14.29	0	0.00	3.43	ปานกลาง
	เครื่องจักสาน	1	7.69	3	23.08	7	53.85	2	15.38	0	0.00	3.23	ปานกลาง
	เครื่องประดับ	1	10.00	2	20.00	7	70.00	0	0.00	0	0.00	3.40	ปานกลาง
	อื่น ๆ	1	4.00	7	28.00	6	24.00	7	28.00	4	16.00	2.76	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม												3.35	ปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปดผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
4.4 บริการจัดจำหน่ายสินค้า	เซรามิก	0	0.00	8	40.00	8	40.00	4	20.00	0	0.00	3.20	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	4	6.15	21	32.31	31	47.69	9	13.85	0	0.00	3.31	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	6	17.14	13	37.14	11	31.43	5	14.29	0	0.00	3.57	มาก	
	กระดาษสา	5	16.67	14	46.67	8	26.67	3	10.00	0	0.00	3.70	มาก	
	เครื่องเงิน	2	28.57	1	14.29	3	42.86	1	14.29	0	0.00	3.57	มาก	
	เครื่องจักสาน	0	0.00	4	30.77	6	46.15	3	23.08	0	0.00	3.08	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	1	10.00	0	0.00	8	80.00	1	10.00	0	0.00	3.10	ปานกลาง	
	อื่น ๆ	3	12.00	8	32.00	5	20.00	9	36.00	0	0.00	3.20	ปานกลาง	
	ค่าเฉลี่ยรวม												3.36	ปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
4.5 บริการติดต่อเชื่อมโยงแหล่งผู้ผลิตและผู้ซื้อ	เซรามิก	0	0.00	9	45.00	8	40.00	3	15.00	0	0.00	3.30	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	4	6.15	25	38.46	28	43.08	8	12.31	0	0.00	3.38	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	5	14.29	14	40.00	13	37.14	3	8.57	0	0.00	3.60	มาก	
	กระดาษสา	3	10.00	15	50.00	9	30.00	3	10.00	0	0.00	3.60	มาก	
	เครื่องเงิน	0	0.00	2	28.57	4	57.14	1	14.29	0	0.00	3.14	ปานกลาง	
	เครื่องจักสาน	0	0.00	3	23.08	8	61.54	2	15.38	0	0.00	3.08	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	1	10.00	2	20.00	5	50.00	2	20.00	0	0.00	3.20	ปานกลาง	
	อื่น ๆ	2	8.00	5	20.00	10	40.00	4	16.00	4	16.00	2.88	ปานกลาง	
	ค่าเฉลี่ยรวม												3.30	ปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนความคิดเห็นก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
4.6 บริการให้คำปรึกษาในการดำเนินงาน	เซรามิค	0	0.00	7	35.00	11	55.00	2	10.00	0	0.00	3.25	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	5	7.69	19	29.23	24	36.92	12	18.46	5	7.69	3.11	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	5	14.29	14	40.00	11	31.43	4	11.43	1	2.86	3.51	มาก	
	กระดาษสา	6	20.00	14	46.67	7	23.33	3	10.00	0	0.00	3.77	มาก	
	เครื่องเงิน	1	14.29	2	28.57	3	42.86	1	14.29	0	0.00	3.43	ปานกลาง	
	เครื่องจักสาน	0	0.00	4	30.77	7	53.85	2	15.38	0	0.00	3.15	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	1	10.00	3	30.00	5	50.00	1	10.00	0	0.00	3.40	ปานกลาง	
	อื่น ๆ	2	8.00	5	20.00	11	44.00	4	16.00	3	12.00	2.96	ปานกลาง	
		ค่าเฉลี่ยรวม											3.36	ปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ														แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
5. การประชาสัมพันธ์ของศูนย์ฯ 5.1 การเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายที่เจ้าหน้าที่	เซรามิก	0	0.00	10	50.00	6	30.00	3	15.00	1	5.00	3.25	ปานกลาง		
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	7	10.77	9	13.85	28	43.08	17	26.15	4	6.15	2.97	ปานกลาง		
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	4	11.43	9	25.71	14	40.00	8	22.86	0	0.00	3.26	ปานกลาง		
	กระดาษสา	2	6.67	12	40.00	11	36.67	4	13.33	1	3.33	3.33	ปานกลาง		
	เครื่องเงิน	2	28.57	1	14.29	4	57.14	0	0.00	0	0.00	3.71	มาก		
	เครื่องจักสาน	0	0.00	8	61.54	4	30.77	1	7.69	0	0.00	3.54	มาก		
	เครื่องประดับ	0	0.00	1	10.00	3	30.00	6	60.00	0	0.00	2.50	ปานกลาง		
	อื่นๆ	0	0.00	6	24.00	11	44.00	5	20.00	3	12.00	2.80	ปานกลาง		
													3.24	ปานกลาง	

ค่าเฉลี่ยรวม

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
5.2 การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต	เซรามิค	0	0.00	1	5.00	11	55.00	5	25.00	3	15.00	2.50	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	7	10.77	15	23.08	21	32.31	17	26.15	5	7.69	3.03	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	1	2.86	5	14.29	10	28.57	13	37.14	6	17.14	2.49	น้อย	
	กระดาษสา	2	6.67	7	23.33	8	26.67	9	30.00	4	13.33	2.80	ปานกลาง	
	เครื่องเงิน	0	0.00	2	28.57	3	42.86	2	28.57	0	0.00	3.00	ปานกลาง	
	เครื่องจักสาน	1	7.69	2	15.38	4	30.77	6	46.15	0	0.00	2.85	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	0	0.00	1	10.00	3	30.00	5	50.00	1	10.00	2.40	น้อย	
	อื่น ๆ	2	8.00	5	20.00	8	32.00	6	24.00	4	16.00	2.80	ปานกลาง	
	ค่าเฉลี่ยรวม												2.57	ปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตามความระดัับพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ สำนักงานประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ														แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
5.3 การเผยแพร่ข่าวสารทางแผนผังใบปลิว	เช่ามิต	0	0.00	5	25.00	9	45.00	5	25.00	1	5.00	2.90	ปานกลาง		
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	10	15.38	4	6.15	23	35.38	20	30.77	8	12.31	2.82	ปานกลาง		
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	4	11.43	9	25.71	8	22.86	11	31.43	3	8.57	3.00	ปานกลาง		
	กระดาษสา	3	10.00	7	23.33	14	46.67	4	13.33	2	6.67	3.17	ปานกลาง		
	เครื่องเงิน	0	0.00	2	28.57	2	28.57	3	42.86	0	0.00	2.86	ปานกลาง		
	เครื่องจักสาน	0	0.00	4	30.77	7	53.85	2	15.38	0	0.00	3.15	ปานกลาง		
	เครื่องประดับ	0	0.00	1	10.00	5	50.00	4	40.00	0	0.00	2.70	ปานกลาง		
	อื่นๆ	1	4.00	4	16.00	7	28.00	8	32.00	5	20.00	2.52	ปานกลาง		
	ค่าเฉลี่ยรวม												3.03	ปานกลาง	

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
5.4 การเผยแพร่ข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ	เซรามิก	2	10.00	12	60.00	4	20.00	2	10.00	0	0.00	3.70	มาก	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	8	12.31	10	15.38	26	40.00	14	21.54	7	10.77	2.97	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	5	14.29	7	20.00	17	48.57	6	17.14	0	0.00	3.31	ปานกลาง	
	กระดาษสา	2	6.67	10	33.33	11	36.67	6	20.00	1	3.33	3.20	ปานกลาง	
	เครื่องเงิน	1	14.29	2	28.57	4	57.14	0	0.00	0	0.00	3.57	มาก	
	เครื่องจักสาน	0	0.00	3	23.08	8	61.54	2	15.38	0	0.00	3.08	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	0	0.00	1	10.00	7	70.00	2	20.00	0	0.00	2.90	ปานกลาง	
	อื่นๆ	5	20.00	4	16.00	11	44.00	3	12.00	2	8.00	3.28	ปานกลาง	
													3.18	ปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
5.5 การเผยแพร่ข่าวสารทางบริการประชาชนสัมพันธ์	เซรามิค	2	10.00	8	40.00	5	25.00	4	20.00	1	5.00	3.30	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	6	9.23	8	12.31	20	30.77	24	36.92	7	10.77	2.72	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	4	11.43	10	28.57	10	28.57	8	22.86	3	8.57	3.11	ปานกลาง
	กระดาษสา	2	6.67	11	36.67	12	40.00	3	10.00	2	6.67	3.27	ปานกลาง
	เครื่องเงิน	1	14.29	0	0.00	2	28.57	4	57.14	0	0.00	2.71	ปานกลาง
	เครื่องจักสาน	1	7.69	5	38.46	6	46.15	1	7.69	0	0.00	3.46	ปานกลาง
	เครื่องประดับ	0	0.00	2	20.00	2	20.00	5	50.00	1	10.00	2.50	ปานกลาง
อื่น ๆ	3	12.00	4	16.00	9	36.00	5	20.00	4	16.00	2.88	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม												3.05	ปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนตามปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปดผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
5.6 การเผยแพร่ข่าวสารทางหนังสือพิมพ์	เซรามิก	0	0.00	5	25.00	7	35.00	8	40.00	0	0.00	2.85	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	11	16.92	15	23.08	20	30.77	14	21.54	5	7.69	3.20	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	5	14.29	9	25.71	15	42.86	4	11.43	2	5.71	3.31	ปานกลาง	
	กระดาษสา	2	6.67	9	30.00	11	36.67	5	16.67	3	10.00	3.07	ปานกลาง	
	เครื่องเงิน	0	0.00	2	28.57	2	28.57	3	42.86	0	0.00	2.86	ปานกลาง	
	เครื่องจักสาน	2	15.38	0	0.00	8	61.54	3	23.08	0	0.00	3.08	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	0	0.00	0	0.00	6	60.00	3	30.00	1	10.00	2.50	ปานกลาง	
	อื่น ๆ	3	12.00	6	24.00	9	36.00	2	8.00	5	20.00	3.00	ปานกลาง	
		ค่าเฉลี่ยรวม											3.05	ปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนตามปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
5.7 การเผยแพร่ข่าวสารทางจดหมายข่าว	เซรามิค	1	5.00	6	30.00	10	50.00	3	15.00	0	0.00	3.25	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	2	3.08	14	21.54	23	35.38	22	33.85	4	6.15	2.82	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	5	14.29	8	22.86	16	45.71	3	8.57	3	8.57	3.26	ปานกลาง	
	กระดาษสา	3	10.00	9	30.00	10	33.33	5	16.67	3	10.00	3.13	ปานกลาง	
	เครื่องเงิน	0	0.00	2	28.57	4	57.14	1	14.29	0	0.00	3.14	ปานกลาง	
	เครื่องจักสาน	1	7.69	3	23.08	5	38.46	4	30.77	0	0.00	3.08	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	0	0.00	1	10.00	5	50.00	3	30.00	1	10.00	2.60	ปานกลาง	
อื่น ๆ	3	12.00	9	36.00	4	16.00	5	20.00	4	16.00	3.08	ปานกลาง		
		ค่าเฉลี่ยรวม											3.07	ปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวน ร้อยละ และจำนวน ร้อยละของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
5.10 การกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของศูนย์ฯ	เช่ามรด	0	0.00	7	35.00	8	40.00	5	25.00	0	0.00	3.10	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	14	21.54	15	23.08	24	36.92	9	13.85	3	4.62	3.43	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	5	14.29	9	25.71	12	34.29	5	14.29	4	11.43	3.17	ปานกลาง	
	กระดาษสา	2	6.67	10	33.33	10	33.33	4	13.33	4	13.33	3.07	ปานกลาง	
	เครื่องเงิน	0	0.00	1	14.29	5	71.43	1	14.29	0	0.00	3.00	ปานกลาง	
	เครื่องจักสาน	1	7.69	2	15.38	8	61.54	2	15.38	0	0.00	3.15	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	1	10.00	2	20.00	2	20.00	5	50.00	0	0.00	2.90	ปานกลาง	
	อื่นๆ	5	20.00	7	28.00	7	28.00	3	12.00	3	12.00	3.32	ปานกลาง	
	ค่าเฉลี่ยรวม												3.19	ปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนตามปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
5.11 ความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล	เขรมาค	0	0.00	6	30.00	10	50.00	4	20.00	0	0.00	3.10	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	11	16.92	16	24.62	20	30.77	13	20.00	5	7.69	3.23	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	4	11.43	9	25.71	14	40.00	4	11.43	4	11.43	3.14	ปานกลาง	
	กระดาษสา	3	10.00	10	33.33	11	36.67	4	13.33	2	6.67	3.27	ปานกลาง	
	เครื่องเงิน	1	14.29	2	28.57	4	57.14	0	0.00	0	0.00	3.57	มาก	
	เครื่องจักสาน	1	7.69	5	38.46	7	53.85	0	0.00	0	0.00	3.54	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	2	20.00	0	0.00	3	30.00	5	50.00	0	0.00	2.90	ปานกลาง	
	อื่น ๆ	2	8.00	4	16.00	6	24.00	8	32.00	5	20.00	2.60	ปานกลาง	
	ค่าเฉลี่ยรวม												3.10	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ												3.27	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งของศูนย์ฯ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเภทกิจการเซรามิก ผลิตภัณฑ์จากไม้ กระจาดสา เครื่องเงิน เครื่องจักสานและเครื่องประดับผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ และประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในด้านภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์ฯ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเภทกิจการเซรามิก ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ ผลิตภัณฑ์จากไม้ กระจาดสา และเครื่องประดับผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนเครื่องเงิน เครื่องจักสานและประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในด้านค่าน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการให้บริการของศูนย์ฯ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเภทกิจการเซรามิก ผลิตภัณฑ์จากไม้ และกระจาดสา ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ เครื่องเงิน เครื่องจักสาน เครื่องประดับ และประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในด้านบริการจัดสถานที่แสดงสินค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเภทกิจการผลิตภัณฑ์จากไม้ กระจาดสา และเครื่องจักสาน ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนเซรามิก ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ เครื่องเงิน เครื่องประดับ และประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในด้านบริการจัดนิทรรศการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการเซรามิก กระจาดสา และเครื่องเงิน ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ ผลิตภัณฑ์จากไม้ เครื่องจักสาน เครื่องประดับและประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในด้านบริการประชาสัมพันธ์สินค้าและงานแสดงสินค้า บริการติดต่อเชื่อมโยงแหล่งผู้ผลิตและผู้ซื้อ และบริการให้คำปรึกษาในการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการผลิตภัณฑ์จากไม้ และกระจาดสา ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนเซรามิก ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ เครื่องเงิน เครื่องจักสาน เครื่องประดับ และประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในด้านบริการจัดจำหน่ายสินค้ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการผลิตภัณฑ์จากไม้ กระจาดสา และเครื่องเงิน ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนเซรามิก ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ เครื่องจักสาน เครื่องประดับและประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในด้านการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอท มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการเครื่องเงินและเครื่องจักสาน ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนเซรามิก ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ ผลิตภัณฑ์จากไม้ กระจาดสา เครื่องประดับและประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในด้านการเผยแพร่ข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการเซรามิก ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ กระจาดสา เครื่องเงิน เครื่องจักสาน และประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลิตภัณฑ์จากไม้ และเครื่องประดับ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ความพึงพอใจในด้านการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว การเผยแพร่ข่าวสารทางรถบริการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข่าวสารทางหนังสือพิมพ์ การเผยแพร่ข่าวสารทางจดหมายข่าว การเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ และการกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของศูนย์ ฯ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยทุกประเภทกิจการ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในด้านการเผยแพร่ข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการเซรามิก และเครื่องเงิน ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ ผลิตภัณฑ์จากไม้ กระจาดสา เครื่องจักสาน เครื่องประดับและประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในด้านการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการเซรามิก และเครื่องเงิน ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ ผลิตภัณฑ์จากไม้ กระจาดสา เครื่องจักสาน เครื่องประดับ และประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในด้านความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการเครื่องเงิน ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนเซรามิก ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ ผลิตภัณฑ์จากไม้ กระจาดสา เครื่องจักสาน เครื่องประดับ และประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนตามปัจจัยที่มีผลของศูนย์แสดงสินค้าที่ตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ

ปัจจัยที่มีผลของระดับบริการของศูนย์แสดงสินค้าที่ตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
I. ความสะดวกสบายขณะใช้บริการด้านต่างๆดังนี้ I.1 ความกว้างขวางและความสะอาดของศูนย์ฯ	เซรามิก	2	10.00	12	60.00	6	30.00	0	0.00	0	0.00	3.80	มาก
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	6	9.23	17	26.15	27	41.54	10	15.38	5	7.69	3.14	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	7	20.00	14	40.00	10	28.57	4	11.43	0	0.00	3.69	มาก
	กระดาษสา	1	3.33	18	60.00	6	20.00	5	16.67	0	0.00	3.50	มาก
	เครื่องเงิน	1	14.29	2	28.57	4	57.14	0	0.00	0	0.00	3.57	มาก
	เครื่องจักสาน	1	7.69	4	30.77	6	46.15	2	15.38	0	0.00	3.31	ปานกลาง
	เครื่องประดับ	3	30.00	2	20.00	4	40.00	1	10.00	0	0.00	3.70	มาก
	อื่นๆ	4	16.00	5	20.00	9	36.00	5	20.00	2	8.00	3.16	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม												3.56	มาก

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนตามปัจจัยที่มีผลของระดับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลของระดับบริการของศูนย์แสดง สินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ														แปดผล ค่าเฉลี่ย
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ร้อยละ			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
														จำนวน	
1.2 จำนวนที่นั่งในศูนย์ฯ บริเวณที่ติดต่อ	เชรามิค	0	0.00	11	55.00	9	45.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3.55	มาก
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	11	16.92	16	24.62	27	41.54	11	16.92	0	0.00	0	0.00	3.42	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	6	17.14	16	45.71	8	22.86	2	5.71	3	8.57	0	0.00	3.57	มาก
	กระดาษสา	2	6.67	12	40.00	11	36.67	5	16.67	0	0.00	0	0.00	3.37	ปานกลาง
	เครื่องเงิน	0	0.00	2	28.57	3	42.86	2	28.57	0	0.00	0	0.00	3.00	ปานกลาง
	เครื่องจักสาน	0	0.00	6	46.15	5	38.46	2	15.38	0	0.00	0	0.00	3.31	ปานกลาง
	เครื่องประดับ	0	0.00	3	30.00	6	60.00	1	10.00	0	0.00	0	0.00	3.20	ปานกลาง
	อื่นๆ	4	16.00	6	24.00	8	32.00	5	20.00	2	8.00	0	0.00	3.20	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม														3.43	ปานกลาง

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อระบบบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อระบบบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1.3 ความพึงพอใจและความสะอาดของห้องน้ำในศูนย์ฯ	เซรามิค	2	10.00	5	25.00	9	45.00	4	20.00	0	0.00	3.25	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	7	10.77	13	20.00	23	35.38	17	26.15	5	7.69	3.00	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	6	17.14	12	34.29	11	31.43	5	14.29	1	2.86	3.49	ปานกลาง
	กระดาษสา	1	3.33	13	43.33	9	30.00	4	13.33	3	10.00	3.17	ปานกลาง
	เครื่องเงิน	0	0.00	2	28.57	3	42.86	2	28.57	0	0.00	3.00	ปานกลาง
	เครื่องจักสาน	3	23.08	3	23.08	7	53.85	0	0.00	0	0.00	3.69	มาก
	เครื่องประดับ	0	0.00	5	50.00	3	30.00	2	20.00	0	0.00	3.30	ปานกลาง
อื่นๆ	4	16.00	6	24.00	8	32.00	5	20.00	2	8.00	3.20	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม												3.25	ปานกลาง

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1.4 ความกว้างขวางของสถานที่จอดรถ	เซรามิค	2	10.00	3	15.00	11	55.00	1	5.00	3	15.00	3.00	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	5	7.69	17	26.15	21	32.31	19	29.23	3	4.62	3.03	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	7	20.00	13	37.14	10	28.57	3	8.57	2	5.71	3.57	มาก
	กระดาษสา	3	10.00	10	33.33	9	30.00	5	16.67	3	10.00	3.17	ปานกลาง
	เครื่องเงิน	2	28.57	1	14.29	4	57.14	0	0.00	0	0.00	3.71	มาก
	เครื่องจักสาน	2	15.38	6	46.15	4	30.77	1	7.69	0	0.00	3.69	มาก
	เครื่องประดับ	0	0.00	0	0.00	8	80.00	2	20.00	0	0.00	2.80	ปานกลาง
	อื่น ๆ	6	24.00	8	32.00	5	20.00	6	24.00	0	0.00	3.56	มาก
		ค่าเฉลี่ยรวม										3.22	ปานกลาง

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนตามปัจจัยที่มีผลของศูนย์แสดงสินค้าที่ตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลของศูนย์แสดงสินค้าที่ตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ														แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	
เซรามิค	3	15.00	6	30.00	11	55.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3.60	มาก	
ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	3	4.62	13	20.00	30	46.15	17	26.15	2	3.08	2	3.08	2.97	ปานกลาง	
ผลิตภัณฑ์จากไม้	7	20.00	15	42.86	8	22.86	2	5.71	3	8.57	3	8.57	3.60	มาก	
กระดาษสา	2	6.67	14	46.67	9	30.00	2	6.67	3	10.00	3	10.00	3.33	ปานกลาง	
เครื่องเงิน	0	0.00	3	42.86	2	28.57	2	28.57	0	0.00	0	0.00	3.14	ปานกลาง	
เครื่องจักสาน	1	7.69	3	23.08	7	53.85	2	15.38	0	0.00	0	0.00	3.23	ปานกลาง	
เครื่องประดับ	2	20.00	1	10.00	5	50.00	2	20.00	0	0.00	0	0.00	3.30	ปานกลาง	
อื่นๆ	3	12.00	7	28.00	5	20.00	6	24.00	4	16.00	4	16.00	2.96	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม													3.36	ปานกลาง	

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนตามปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดง สินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เขรามิต	0	0.00	12	60.00	6	30.00	2	10.00	0	0.00	3.50	มาก	
ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	10	15.38	13	20.00	29	44.62	10	15.38	3	4.62	3.26	ปานกลาง	
ผลิตภัณฑ์จากไม้	6	17.14	13	37.14	10	28.57	3	8.57	3	8.57	3.46	ปานกลาง	
กระดาษสา	3	10.00	13	43.33	8	26.67	4	13.33	2	6.67	3.37	ปานกลาง	
เครื่องเงิน	1	14.29	1	14.29	3	42.86	2	28.57	0	0.00	3.14	ปานกลาง	
เครื่องจักสาน	1	7.69	4	30.77	5	38.46	3	23.08	0	0.00	3.23	ปานกลาง	
เครื่องประดับ	2	20.00	1	10.00	3	30.00	4	40.00	0	0.00	3.10	ปานกลาง	
อื่นๆ	5	20.00	4	16.00	8	32.00	5	20.00	3	12.00	3.12	ปานกลาง	
											3.32	ปานกลาง	

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนตามปัจจัยที่มีผลต่อระบบบริการ ของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อระบบบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
														จำนวน
1.7 ความเพียงพอของอุปกรณ์ให้บริการ	เซรามิค	0	0.00	9	45.00	10	50.00	1	5.00	0	0.00	3.40	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	8	12.31	16	24.62	21	32.31	18	27.69	2	3.08	3.15	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	6	17.14	13	37.14	7	20.00	6	17.14	3	8.57	3.37	ปานกลาง	
	กระดาษสา	1	3.33	11	36.67	13	43.33	5	16.67	0	0.00	3.27	ปานกลาง	
	เครื่องเงิน	1	14.29	3	42.86	2	28.57	1	14.29	0	0.00	3.57	มาก	
	เครื่องจักสาน	0	0.00	3	23.08	8	61.54	2	15.38	0	0.00	3.08	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	0	0.00	3	30.00	5	50.00	2	20.00	0	0.00	3.10	ปานกลาง	
	อื่น ๆ	3	12.00	6	24.00	8	32.00	5	20.00	3	12.00	3.04	ปานกลาง	
		ค่าเฉลี่ยรวม											3.26	ปานกลาง

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนตามปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และ ประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดง สินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เซรามิค	1	5.00	8	40.00	10	50.00	1	5.00	0	0.00	3.45	ปานกลาง	
ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	10	15.38	13	20.00	23	35.38	16	24.62	3	4.62	3.17	ปานกลาง	
ผลิตภัณฑ์จากไม้	7	20.00	12	34.29	6	17.14	8	22.86	2	5.71	3.40	ปานกลาง	
กระดาษสา	4	13.33	13	43.33	9	30.00	3	10.00	1	3.33	3.53	มาก	
เครื่องเงิน	0	0.00	3	42.86	2	28.57	2	28.57	0	0.00	3.14	ปานกลาง	
เครื่องจักสาน	0	0.00	4	30.77	7	53.85	2	15.38	0	0.00	3.15	ปานกลาง	
เครื่องประดับ	2	20.00	3	30.00	3	30.00	2	20.00	0	0.00	3.50	มาก	
อื่น ๆ	7	28.00	2	8.00	8	32.00	6	24.00	2	8.00	3.24	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม											3.02	ปานกลาง	

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อระดับการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปดผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
2. ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ	เซรามิก	0	0.00	9	45.00	11	55.00	0	0.00	0	0.00	3.45	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	10	15.38	15	23.08	25	38.46	15	23.08	0	0.00	3.31	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	5	14.29	11	31.43	12	34.29	4	11.43	3	8.57	3.31	ปานกลาง	
	กระดาษสา	4	13.33	11	36.67	8	26.67	3	10.00	4	13.33	3.27	ปานกลาง	
	เครื่องเงิน	1	14.29	1	14.29	4	57.14	1	14.29	0	0.00	3.29	ปานกลาง	
	เครื่องจักสาน	2	15.38	3	23.08	7	53.85	1	7.69	0	0.00	3.46	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	0	0.00	3	30.00	6	60.00	1	10.00	0	0.00	3.20	ปานกลาง	
	อื่น ๆ	6	24.00	7	28.00	4	16.00	3	12.00	5	20.00	3.24	ปานกลาง	
	ค่าเฉลี่ยรวม												3.37	ปานกลาง

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนตามปัจจัยที่มีผลของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เซรามิค	0	0.00	6	30.00	11	55.00	3	15.00	0	0.00	3.15	ปานกลาง	
ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	10	15.38	13	20.00	23	35.38	19	29.23	0	0.00	3.22	ปานกลาง	
ผลิตภัณฑ์จากไม้	7	20.00	11	31.43	10	28.57	3	8.57	4	11.43	3.40	ปานกลาง	
กระดาษสา	4	13.33	10	33.33	10	33.33	2	6.67	4	13.33	3.27	ปานกลาง	
เครื่องเงิน	2	28.57	1	14.29	2	28.57	2	28.57	0	0.00	3.43	ปานกลาง	
เครื่องจักสาน	0	0.00	2	15.38	7	53.85	4	30.77	0	0.00	2.85	ปานกลาง	
เครื่องประดับ	0	0.00	4	40.00	3	30.00	3	30.00	0	0.00	3.10	ปานกลาง	
อื่น ๆ	7	28.00	8	32.00	6	24.00	4	16.00	0	0.00	3.72	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม												3.24	ปานกลาง

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อระดับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปดผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
														จำนวน
4. ความมีกิจกรรมทาง ความประณีตบรรจง ของผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้														
4.1 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่														
เชรมิค	4	20.00	7	35.00	8	40.00	1	5.00	0	0.00	0	0.00	3.70	มาก
ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	10	15.38	14	21.54	25	38.46	10	15.38	6	9.23	6	9.23	3.18	ปานกลาง
ผลิตภัณฑ์จากไม้	19	54.29	2	5.71	11	31.43	3	8.57	0	0.00	0	0.00	4.06	มาก
กระดาษตา	8	26.67	13	43.33	4	13.33	5	16.67	0	0.00	0	0.00	3.80	มาก
เครื่องเงิน	0	0.00	2	28.57	4	57.14	1	14.29	0	0.00	0	0.00	3.14	ปานกลาง
เครื่องจักสาน	1	7.69	5	38.46	5	38.46	2	15.38	0	0.00	0	0.00	3.38	ปานกลาง
เครื่องประดับ	0	0.00	3	30.00	7	70.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3.30	ปานกลาง
อื่น ๆ	3	12.00	4	16.00	7	28.00	5	20.00	6	24.00	6	24.00	2.72	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม												3.66	มาก	

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลของศูนย์บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลของศูนย์บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ														แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
4.2 ความสุภาพของการให้บริการ	เซรามิค	4	20.00	9	45.00	7	35.00	0	0.00	0	0.00	3.85	มาก		
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	11	16.92	11	16.92	27	41.54	10	15.38	6	9.23	3.17	ปานกลาง		
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	19	54.29	6	17.14	6	17.14	1	2.86	3	8.57	4.06	มาก		
	กระดาษสา	8	26.67	9	30.00	8	26.67	5	16.67	0	0.00	3.67	มาก		
	เครื่องเงิน	1	14.29	2	28.57	3	42.86	1	14.29	0	0.00	3.43	ปานกลาง		
	เครื่องจักสาน	3	23.08	2	15.38	6	46.15	2	15.38	0	0.00	3.46	ปานกลาง		
	เครื่องประดับ	1	10.00	2	20.00	5	50.00	2	20.00	0	0.00	3.20	ปานกลาง		
	อื่นๆ	7	28.00	8	32.00	5	20.00	5	20.00	0	0.00	3.68	มาก		
	ค่าเฉลี่ยรวม												3.68	มาก	

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนความพึงพอใจที่มีผลของระดับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลของระดับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
4.3 การสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย	เซรามิค	4	20.00	8	40.00	7	35.00	1	5.00	0	0.00	3.75	มาก	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	13	20.00	18	27.69	27	41.54	7	10.77	0	0.00	3.57	มาก	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	17	48.57	8	22.86	7	20.00	3	8.57	0	0.00	4.11	มาก	
	กระดาษสา	8	26.67	11	36.67	6	20.00	5	16.67	0	0.00	3.73	มาก	
	เครื่องเงิน	1	14.29	2	28.57	4	57.14	0	0.00	0	0.00	3.57	มาก	
	เครื่องจักสาน	3	23.08	2	15.38	8	61.54	0	0.00	0	0.00	3.62	มาก	
	เครื่องประดับ	0	0.00	3	30.00	4	40.00	3	30.00	0	0.00	3.00	ปานกลาง	
อื่น ๆ	6	24.00	9	36.00	4	16.00	3	12.00	3	12.00	3	12.00	3.48	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม												3.63	มาก	

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนความพึงพอใจที่มีผลขณะรับบริการ ของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
4.4 ความเต็มใจในการให้บริการ	เซรามิค	4	20.00	7	35.00	9	45.00	0	0.00	0	0.00	3.75	มาก	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	10	15.38	16	24.62	25	38.46	12	18.46	2	3.08	3.31	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	17	48.57	7	20.00	8	22.86	3	8.57	0	0.00	4.09	มาก	
	กระดาษสา	9	30.00	10	33.33	6	20.00	5	16.67	0	0.00	3.77	มาก	
	เครื่องเงิน	0	0.00	2	28.57	4	57.14	1	14.29	0	0.00	3.14	ปานกลาง	
	เครื่องจักสาน	1	7.69	2	15.38	9	69.23	1	7.69	0	0.00	3.23	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	0	0.00	3	30.00	7	70.00	0	0.00	0	0.00	3.30	ปานกลาง	
	อื่น ๆ	5	20.00	8	32.00	6	24.00	6	24.00	0	0.00	3.48	ปานกลาง	
		ค่าเฉลี่ยรวม											3.66	มาก

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อระบบการขนส่งสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระบบการขนส่งสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ														เขตผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	
4.5 การเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการ SMEs	เซรามิค	4	20.00	9	45.00	7	35.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3.85	มาก
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	12	18.46	17	26.15	28	43.08	8	12.31	0	0.00	0	0.00	3.51	มาก
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	16	45.71	6	17.14	8	22.86	5	14.29	0	0.00	0	0.00	3.94	มาก
	กระดาษสา	9	30.00	10	33.33	6	20.00	5	16.67	0	0.00	0	0.00	3.77	มาก
	เครื่องเงิน	0	0.00	2	28.57	4	57.14	1	14.29	0	0.00	0	0.00	3.14	ปานกลาง
	เครื่องจักสาน	1	7.69	2	15.38	4	30.77	6	46.15	0	0.00	0	0.00	2.85	ปานกลาง
	เครื่องประดับ	0	0.00	4	40.00	4	40.00	2	20.00	0	0.00	0	0.00	3.20	ปานกลาง
	อื่นๆ	7	28.00	7	28.00	6	24.00	5	20.00	0	0.00	0	0.00	3.64	มาก
		ค่าเฉลี่ยรวม												3.55	มาก

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลของระดับบริการ ของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลของระดับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ													แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
													จำนวน	
4.6 ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs	เซรามิก	1	5.00	14	70.00	4	20.00	1	5.00	0	0.00	3.75	มาก	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	12	18.46	17	26.15	33	50.77	3	4.62	0	0.00	3.58	มาก	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	14	40.00	6	17.14	10	28.57	4	11.43	1	2.86	3.80	มาก	
	กระดาษสา	10	33.33	11	36.67	5	16.67	4	13.33	0	0.00	3.90	มาก	
	เครื่องเงิน	0	0.00	1	14.29	4	57.14	2	28.57	0	0.00	2.86	ปานกลาง	
	เครื่องจักสาน	0	0.00	4	30.77	6	46.15	3	23.08	0	0.00	3.08	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	1	10.00	2	20.00	1	10.00	6	60.00	0	0.00	2.80	ปานกลาง	
	อื่นๆ	4	16.00	4	16.00	10	40.00	5	20.00	2	8.00	3.12	ปานกลาง	
	ค่าเฉลี่ยรวม												3.51	มาก

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าที่ถาวรภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าที่ถาวรภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล		
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
5. ความสามารถของผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้															
5.1 ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	เซรามิค	1	5.00	13	65.00	3	15.00	3	15.00	0	0.00	0	0.00	3.60	มาก
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	14	21.54	15	23.08	26	40.00	7	10.77	3	4.62	3	4.62	3.46	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	7	20.00	12	34.29	11	31.43	4	11.43	1	2.86	1	2.86	3.57	มาก
	กระดาษสา	5	16.67	14	46.67	7	23.33	4	13.33	4	13.33	0	0.00	3.67	มาก
	เครื่องเงิน	2	28.57	1	14.29	3	42.86	1	14.29	1	14.29	0	0.00	3.57	มาก
	เครื่องจักสาน	0	0.00	4	30.77	7	53.85	2	15.38	0	0.00	0	0.00	3.15	ปานกลาง
	เครื่องประดับ	0	0.00	3	30.00	6	60.00	1	10.00	0	0.00	0	0.00	3.20	ปานกลาง
	อื่น ๆ	4	16.00	3	12.00	13	52.00	5	20.00	0	0.00	0	0.00	3.24	ปานกลาง
		ค่าเฉลี่ยรวม										3.52	มาก		

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยค่าแยกตามปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์ แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แยกผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
5.2 ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	เซรามิก	5	25.00	9	45.00	5	25.00	1	5.00	0	0.00	3.90	มาก	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	12	18.46	15	23.08	27	41.54	11	16.92	0	0.00	3.43	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	5	14.29	15	42.86	11	31.43	4	11.43	0	0.00	3.60	มาก	
	กระดาษสา	6	20.00	11	36.67	9	30.00	4	13.33	0	0.00	3.63	มาก	
	เครื่องเงิน	2	28.57	1	14.29	3	42.86	1	14.29	0	0.00	3.57	มาก	
	เครื่องจักสาน	0	0.00	5	38.46	7	53.85	1	7.69	0	0.00	3.31	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	2	20.00	1	10.00	5	50.00	2	20.00	0	0.00	3.30	ปานกลาง	
	อื่น ๆ	5	20.00	7	28.00	8	32.00	5	20.00	0	0.00	3.48	ปานกลาง	
		ค่าเฉลี่ยรวม											3.53	มาก

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อระดับบริการของศูนย์แสดงสินค้าพัฒนากรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับบริการของศูนย์ แสดงสินค้าพัฒนากรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
5.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	เซรามิก	1	5.00	11	55.00	8	40.00	0	0.00	0	0.00	3.65	มาก
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	12	18.46	16	24.62	21	32.31	15	23.08	1	1.54	3.35	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	6	17.14	14	40.00	9	25.71	5	14.29	1	2.86	3.54	มาก
	กระดาษ	5	16.67	13	43.33	6	20.00	5	16.67	1	3.33	3.53	มาก
	เครื่องเงิน	1	14.29	3	42.86	2	28.57	1	14.29	0	0.00	3.57	มาก
	เครื่องจักสาน	1	7.69	2	15.38	6	46.15	4	30.77	0	0.00	3.00	ปานกลาง
	เครื่องประดับ	0	0.00	3	30.00	3	30.00	4	40.00	0	0.00	2.90	ปานกลาง
	อื่น ๆ	3	12.50	6	25.00	10	41.67	3	12.50	2	8.33	3.21	ปานกลาง
		ค่าเฉลี่ยรวม										3.43	ปานกลาง

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนการยอมรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ														แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
													จำนวน	ร้อยละ	
เซรามิค	4	20.00	10	50.00	5	25.00	1	5.00	0	0.00	3.85	มาก			
ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	15	23.08	16	24.62	26	40.00	7	10.77	1	1.54	3.57	มาก			
ผลิตภัณฑ์จากไม้	8	22.86	11	31.43	10	28.57	4	11.43	2	5.71	3.54	มาก			
กระดาษสา	8	26.67	9	30.00	8	26.67	3	10.00	2	6.67	3.60	มาก			
เครื่องเงิน	1	14.29	2	28.57	2	28.57	2	28.57	0	0.00	3.29	ปานกลาง			
เครื่องจักสาน	0	0.00	3	23.08	6	46.15	4	30.77	0	0.00	2.92	ปานกลาง			
เครื่องประดับ	0	0.00	5	50.00	4	40.00	1	10.00	0	0.00	3.40	ปานกลาง			
อื่นๆ	4	16.00	8	32.00	7	28.00	6	24.00	0	0.00	3.40	ปานกลาง			
ค่าเฉลี่ยรวม												3.52	มาก		

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของผู้แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
5.5 ความเข้าใจในความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs	เซรามิก	4	20.00	7	35.00	7	35.00	2	10.00	0	0.00	3.65	มาก	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	12	18.46	16	24.62	30	46.15	6	9.23	1	1.54	3.49	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	7	20.00	12	34.29	9	25.71	4	11.43	3	8.57	3.46	ปานกลาง	
	กระดาษสา	7	23.33	14	46.67	6	20.00	3	10.00	0	0.00	3.83	มาก	
	เครื่องเงิน	2	28.57	2	28.57	2	28.57	1	14.29	0	0.00	3.71	ปานกลาง	
	เครื่องจักสาน	2	15.38	3	23.08	4	30.77	4	30.77	0	0.00	3.23	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	2	20.00	3	30.00	3	30.00	2	20.00	0	0.00	3.50	มาก	
	อื่น ๆ	5	20.00	5	20.00	7	28.00	4	16.00	4	16.00	3.12	ปานกลาง	
	ค่าเฉลี่ยรวม												3.47	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม												3.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีผลกระทบต่อปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือในด้านความกว้างและความสะอาดของศูนย์ ฯ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเภทกิจการเซรามิก ผลิตภัณฑ์จากไม้ กระจกสา เครื่องเงิน และเครื่องประดับผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ เครื่องจักสาน และประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ในความพึงพอใจในด้านจำนวนที่นั่งในศูนย์ฯ บริเวณที่ติดต่อ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการเซรามิก ผลิตภัณฑ์จากไม้ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ กระจกสา เครื่องเงิน เครื่องจักสาน เครื่องประดับ และประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ในความพึงพอใจในด้านความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในศูนย์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการเครื่องจักสาน ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนเซรามิก ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ ผลิตภัณฑ์จากไม้ กระจกสา เครื่องเงิน เครื่องประดับและประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ในความพึงพอใจในด้านความกว้างขวางของสถานที่จอดรถมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการผลิตภัณฑ์จากไม้ เครื่องเงิน เครื่องจักสาน และประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนเซรามิก ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ กระจกสาและเครื่องประดับให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ในความพึงพอใจในด้านความกว้างขวางของพื้นที่จัดแสดงสินค้าของศูนย์ ฯ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการเซรามิก และผลิตภัณฑ์จากไม้ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ กระจกสา เครื่องเงิน เครื่องจักสาน เครื่องประดับ และประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ในความพึงพอใจในด้านความทันสมัย ความมีระเบียบ และความสะอาดของอุปกรณ์ที่ทำให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการเซรามิก ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ ผลิตภัณฑ์จากไม้ กระจกสา เครื่องเงิน เครื่องจักสาน เครื่องประดับ และประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ในความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการเครื่องเงิน ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ในความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs และความเชื่อถือได้และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเภทกิจการเซรามิค ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ ผลิตภัณฑ์จากไม้ และกระดาษสา ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องเงิน เครื่องจักรสาน เครื่องประดับและประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ในความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเภทกิจการเซรามิค ผลิตภัณฑ์จากไม้ กระดาษสา และเรื่องเงิน ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ เครื่องจักรสาน เครื่องประดับและประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ในความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการเซรามิค ผลิตภัณฑ์จากไม้ กระดาษสา และเรื่องเงิน ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ เครื่องจักรสาน เครื่องประดับและประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ในความพึงพอใจในด้านความเข้าใจความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการเซรามิค กระดาษสา และเครื่องประดับ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ ผลิตภัณฑ์จากไม้ เครื่องเงิน เครื่องจักรสาน และประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

โดยรวมเฉลี่ยพบว่าผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามประเภทของกิจการให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนืออยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ

ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. ความสอดคล้องของบริการที่ศูนย์ฯ กับความคาดหวังของผู้ประกอบการ SMEs	เช่ามีด	0	0.00	16	80.00	4	20.00	0	0.00	0	0.00	3.80	มาก	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	12	18.46	17	26.15	26	40.00	8	12.31	2	3.08	3.45	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	9	25.71	10	28.57	9	25.71	5	14.29	2	5.71	3.54	มาก	
	กระดาษสา	4	13.33	16	53.33	5	16.67	5	16.67	0	0.00	3.63	มาก	
	เครื่องเงิน	1	14.29	2	28.57	3	42.86	1	14.29	0	0.00	3.43	ปานกลาง	
	เครื่องจักสาน	1	7.69	5	38.46	6	46.15	1	7.69	0	0.00	3.46	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	0	0.00	3	30.00	6	60.00	1	10.00	0	0.00	3.20	ปานกลาง	
	อื่น ๆ	5	20.00	3	12.00	7	28.00	6	24.00	4	16.00	2.96	ปานกลาง	
		ค่าเฉลี่ยรวม											3.49	ปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยค่าสัมประสิทธิ์การของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปดผล ค่าเฉลี่ย	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
														จำนวน
2. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ	เชรามิค	0	0.00	13	65.00	6	30.00	1	5.00	0	0.00	3.60	มาก	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	12	18.46	14	21.54	30	46.15	9	13.85	0	0.00	3.45	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	8	22.86	11	31.43	8	22.86	5	14.29	3	8.57	3.46	ปานกลาง	
	กระดาษสา	5	16.67	11	36.67	8	26.67	6	20.00	0	0.00	3.50	มาก	
	เครื่องเงิน	0	0.00	3	42.86	3	42.86	1	14.29	0	0.00	3.29	ปานกลาง	
	เครื่องจักสาน	0	0.00	5	38.46	7	53.85	1	7.69	0	0.00	3.31	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	0	0.00	1	10.00	6	60.00	3	30.00	0	0.00	2.80	ปานกลาง	
	อื่น ๆ	3	12.00	4	16.00	10	40.00	5	20.00	3	12.00	2.96	ปานกลาง	
		ค่าเฉลี่ยรวม											3.37	ปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนตามปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
3. บริการต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ที่ได้รับความนิยม	เซรามิค	4	20.00	4	20.00	11	55.00	1	5.00	0	0.00	3.55	มาก
สมัครสมาชิก คบค้าหาว่าในคุณภาพของบริการ	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	13	20.00	16	24.62	25	38.46	7	10.77	4	6.15	3.42	ปานกลาง
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	9	25.71	9	25.71	10	28.57	4	11.43	3	8.57	3.49	ปานกลาง
	กระดาษสา	6	20.00	13	43.33	5	16.67	6	20.00	0	0.00	3.63	มาก
	เครื่องเงิน	0	0.00	2	28.57	3	42.86	2	28.57	0	0.00	3.00	ปานกลาง
	เครื่องจักสาน	1	7.69	5	38.46	4	30.77	3	23.08	0	0.00	3.31	ปานกลาง
	เครื่องประดับ	0	0.00	3	30.00	6	60.00	1	10.00	0	0.00	3.20	ปานกลาง
	อื่น ๆ	3	12.00	4	16.00	9	36.00	7	28.00	2	8.00	2.96	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม												3.47	ปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และในแต่ละระดับความพึงพอใจของปัจจัยรวมทั้งค่าเฉลี่ยจำนวนตามปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และประเภทของบริการ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	ระดับความพึงพอใจ												แปดผล	
	ประเภทกิจการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
														จำนวน
4. การปฏิบัติของศูนย์ เมื่อได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ	เซรามิค	5	25.00	7	35.00	8	40.00	0	0.00	0	0.00	3.85	มาก	
	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	13	20.00	17	26.15	23	35.38	6	9.23	6	9.23	3.38	ปานกลาง	
	ผลิตภัณฑ์จากไม้	8	22.86	10	28.57	8	22.86	6	17.14	3	8.57	3.40	ปานกลาง	
	กระดาษสา	6	20.00	13	43.33	4	13.33	2	6.67	5	16.67	3.43	ปานกลาง	
	เครื่องเงิน	0	0.00	2	28.57	2	28.57	3	42.86	0	0.00	2.86	ปานกลาง	
	เครื่องจักสาน	1	7.69	5	38.46	5	38.46	2	15.38	0	0.00	3.38	ปานกลาง	
	เครื่องประดับ	0	0.00	2	20.00	4	40.00	4	40.00	0	0.00	2.80	ปานกลาง	
	อื่น ๆ	2	8.00	5	20.00	10	40.00	6	24.00	2	8.00	2.96	ปานกลาง	
	ค่าเฉลี่ยรวม												3.48	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม												3.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือในด้านความสอดคล้องของบริการที่ศูนย์ ฯ กับความคาดหวังของผู้ประกอบการ SMEs มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการเซรามิก ผลิตภัณฑ์จากไม้ และกระดาษสา ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ เครื่องเงิน เครื่องจักสาน เครื่องประดับและประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ในความพึงพอใจในด้านความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ บริการต่าง ๆ ของศูนย์ ฯ ที่ได้รับมีความสม่ำเสมอคงเส้นคงวาในคุณภาพของบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทกิจการเซรามิก และกระดาษสา ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ ผลิตภัณฑ์จากไม้ เครื่องเงิน เครื่องจักสาน เครื่องประดับและประเภทกิจการอื่น ๆ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ในความพึงพอใจในการปฏิบัติของศูนย์ ฯ เมื่อได้รับคำร้องเรียนจากผู้ประกอบการ SMEs มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยทุกประเภทกิจการ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

โดยรวมเฉลี่ยพบว่าผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามประเภทของกิจการให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนืออยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ประกอบการ SMEs ในการใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้า
หัตถกรรมภาคเหนือ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละ จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

ปัญหาต่อการบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาต่อสถานที่ตั้งและความคับแคบของศูนย์ฯ	23	3.93
ปัญหาต่อชื่อเสียงและภาพพจน์ของศูนย์ฯ	21	3.59
ปัญหาต่อความไม่น่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจในการให้บริการของศูนย์ฯ	25	4.27
ปัญหาต่อความไม่แปลกใหม่ในการบริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์ฯ	53	9.06
ปัญหาต่อการประชาสัมพันธ์ เช่น จำนวนสื่อที่น้อย ข่าวสารที่เข้าใจยาก การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ	55	9.40
ปัญหาต่อความไม่ทันสมัยของข้อมูลข่าวสารของศูนย์ฯ	66	11.28
ปัญหาต่อความไม่สะดวกสบายขณะใช้บริการของศูนย์ฯ ในด้านต่าง ๆ เช่น ความกว้างขวาง และความไม่สะอาดของศูนย์ฯ ความไม่เพียงพอและความไม่สะอาดของห้องน้ำ ความคับแคบของพื้นที่แสดงสินค้าและที่จอดรถ	59	10.09
ปัญหาต่อความไม่เพียงพอ และความไม่ทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการของศูนย์ฯ	54	9.23
ปัญหาต่อความไม่ถูกต้องแม่นยำ ในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ	27	4.62
ปัญหาต่อความล่าช้าในขั้นตอนการบริการ	31	5.30
ปัญหาต่อความไม่มีกิริยามารยาท ความไม่ประณีตบรรจงของผู้ให้บริการของศูนย์ฯ	9	1.54
ปัญหาต่อการแต่งกายและความไม่สุภาพ การสื่อสาร ความไม่เต็มใจในการให้บริการ และความไม่เอาใจใส่ของผู้ให้บริการของศูนย์ฯ	13	2.22
ปัญหาต่อความสามารถของผู้ให้บริการของศูนย์ฯ เช่น ไม่มีความรู้ ความชำนาญ การบริการล่าช้า ไม่มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ	44	7.52
ปัญหาต่อความไม่สอดคล้องของบริการของศูนย์ฯ กับความคาดหวัง	37	6.32
ปัญหาต่อความไม่สมบูรณ์ครบถ้วนของบริการของศูนย์ฯ	30	5.13
ปัญหาต่อความไม่สม่ำเสมอคงเส้นคงวาของบริการของศูนย์ฯ	19	3.25
ปัญหาต่อการไม่ปฏิบัติของศูนย์ฯ เมื่อได้รับคำร้องเรียน	19	3.25
รวม	585	100.00

จากตารางที่ 20 พบว่าปัญหาของผู้ประกอบการ SMEs ในการใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ส่วนใหญ่ร้อยละ 11.28 คือ ปัญหาความต่อความไม่ทันสมัยของข้อมูล ข่าวสารของศูนย์ ร้อยละ 10.09 คือ ปัญหาต่อความไม่สะดวกสบายขณะใช้บริการของศูนย์ฯ ในด้านต่างๆ ร้อยละ 9.40 ปัญหาต่อการประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 9.23 คือ ปัญหาต่อความไม่เพียงพอ และความไม่ทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการของศูนย์ฯ ร้อยละ 9.06 คือ ปัญหาต่อความไม่แปลกใหม่ในการบริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ร้อยละ 7.52 คือ ปัญหาต่อความสามารถของผู้ให้บริการของศูนย์ฯ ร้อยละ 6.32 คือ ปัญหาต่อความไม่สอดคล้องของบริการของศูนย์ฯ กับความคาดหวัง ร้อยละ 5.30 คือ ปัญหาต่อความช้าช้อนในขั้นตอนการบริการ ร้อยละ 5.13 คือ ปัญหาต่อความไม่สมบูรณ์ครบถ้วนของบริการของศูนย์ฯ ร้อยละ 4.62 คือ ปัญหาความไม่ถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนในการบริการ ร้อยละ 4.27 คือ ปัญหาต่อความไม่น่าเชื่อถือ และไม่น่าไว้วางใจในการให้บริการ ร้อยละ 3.93 คือ ปัญหาต่อสถานที่ตั้ง ความคับแคบของศูนย์ ร้อยละ 3.59 คือ ปัญหาต่อชื่อเสียงและภาพพจน์ ร้อยละ 3.25 คือ ปัญหาต่อความไม่สม่ำเสมอคงเส้นคงวาของบริการของศูนย์ฯ และ ปัญหาต่อการไม่ปฏิบัติของศูนย์ฯ เมื่อได้รับคำร้องเรียน ร้อยละ 2.22 คือ ปัญหาต่อการแต่งกายและความไม่สุภาพ การสื่อสารความไม่เต็มใจในการให้บริการ ร้อยละ 1.54 คือ ปัญหาต่อความ ไม่มีกิริยามารยาท ความไม่ประณีตบรรจงของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ SMEs ในการทำงานของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

1. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ควรมีการจัดทำสื่อการประชาสัมพันธ์ มีการวางแผนงานการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า ควรมีการขยายเวลาในการจัดงานแสดงสินค้าให้มากขึ้น
2. การให้ความอำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้านของทางเจ้าหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีสัญลักษณ์ให้ทราบว่าเป็นพนักงานและมีระบบการทำงานที่เป็นระบบระเบียบ
3. พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีจำกัด เช่น ควรจะมีบริการพื้นที่มากขึ้น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความสะอาดน้อย สถานที่จอดรถมีน้อย ไม่มีสถานที่ในการเก็บสต็อกสินค้าสำหรับร้านค้า
4. การบริหารและการบริการของศูนย์ฯ ไม่ค่อยทันสมัย หรือไม่มีบริการ เช่น ไม่มีการจัดบริการรถเข็นให้แก่ลูกค้าฟรี การพิจารณาประเภทของสินค้าที่แสดงในศูนย์ฯ ไม่ค่อยมีความละเอียดทำให้มีจำนวนสินค้ามากเกินไป และเกิดการตัดราคา การจัดงานแสดงสินค้านี้น้อย (เพียงปีละ 2 ครั้ง) ไม่มีสาขาย่อยของธนาคาร และตู้ ATM ให้บริการในบริเวณศูนย์ฯ