

บทที่ 5

การสรุป การอภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

เนื้อหาในบทนี้ประกอบไปด้วย 4 ส่วนได้แก่ การสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การสรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากเทศบาลนครเชียงใหม่

ผลการสำรวจจากผู้ใช้บริการจากเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 800 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย จำนวน 368 คน เป็นหญิง 432 คน โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 46 – 55 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจและ มีรายได้ เดือนละ 5,000 – 10,000 บาท ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

ผลการสำรวจพบว่าจากจำนวนผู้ให้บริการจำนวน 800 คน ส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเช้า จำนวน 504 คนหรือร้อยละ 63 ใช้เวลาส่วนใหญ่ประมาณ 30 – 60 นาที ร้อยละ 38 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบข่าวสารจากป้ายคัทเอ้าท์มากกว่าสื่ออื่น ๆ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากต่อกองการศึกษา กองคลังและสำนักปลัด และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยต่อกองสาธารณสุข และกองช่าง ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลแยกตามแผนก

กองการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

สำหรับงานด้านต่าง ๆ ของกองการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจน้อยทุกงาน

ลำดับที่	แผนก	ระดับความพึงพอใจ	อธิบายผล
1.	งานบริการสาธารณสุข	3.30	พึงพอใจน้อย
2.	งานส่งเสริมสุขภาพและสิ่งแวดล้อม	3.22	พึงพอใจน้อย
3.	งานบำบัดน้ำเสีย	3.15	พึงพอใจน้อย
4.	งานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	3.05	พึงพอใจน้อย

กองการศึกษา

สำหรับกองการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมากทุกงาน

ลำดับที่	แผนก	ระดับความพึงพอใจ	อธิบายผล
1.	แผนกงานโรงเรียน	4.13	พึงพอใจมาก
2.	งานกิจกรรมศาสนา การส่งเสริมประเพณีทางศาสนาของไทย	4.00	พึงพอใจมาก
3.	งานส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม	3.92	พึงพอใจมาก
4.	งานกีฬาและนันทนาการสำหรับเด็ก	3.62	พึงพอใจมาก
5.	งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน	3.53	พึงพอใจมาก

แผนกกองช่าง

สำหรับกองช่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยทุกงาน

ลำดับที่	แผนก	ระดับความพึงพอใจ	อธิบายผล
1.	งานบำรุงรักษาสะพาน	3.16	พึงพอใจน้อย
2.	งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ	3.14	พึงพอใจน้อย
3.	งานสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร	3.07	พึงพอใจน้อย
4.	งานอนุญาตแบบอาคาร	2.96	พึงพอใจน้อย
5.	งานควบคุมอาคาร	2.87	พึงพอใจน้อย

แผนกกองคลังและสำนักปลัด

สำหรับกองคลังและสำนักปลัดผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมากยกเว้นในงานสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาชุมชนและงานอาคารฆ่าสัตว์

ลำดับที่	แผนก	ระดับความพึงพอใจ	อธิบายผล
1.	งานทำบัตรประชาชน	4.00	พึงพอใจมาก
2.	งานภาษี โรงเรือนและที่ดิน	3.95	พึงพอใจมาก
3.	งานภาษีป้าย	3.87	พึงพอใจมาก
4.	งานการแจ้งย้าย	3.7	พึงพอใจมาก
5.	งานแจ้งเกิด	3.69	พึงพอใจมาก
6.	งานแจ้งตาย	3.6	พึงพอใจมาก
7.	งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน	3.58	พึงพอใจมาก
8.	งานสังคมสงเคราะห์ จัดสรรงบประมาณอุดหนุนชุมชน	3.47	พึงพอใจน้อย
9.	งานพัฒนาชุมชน	3.16	พึงพอใจน้อย
10.	งานอาคารฆ่าสัตว์	3.08	พึงพอใจน้อย

ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อย ยกเว้นด้านการติดต่อสื่อสารและด้านสถานที่มีความพึงพอใจมาก

ลำดับที่		ลำดับ	คำอธิบาย
1.	ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.38	พึงพอใจมาก
2.	ด้านสถานที่	3.69	พึงพอใจมาก
3.	ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.35	พึงพอใจน้อย
4.	ด้านการบริการ	3.24	พึงพอใจน้อย
5.	ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.21	พึงพอใจน้อย
6.	ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	3.09	พึงพอใจน้อย
7.	ด้านค่าธรรมเนียม	2.94	พึงพอใจน้อย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานแต่ละด้านแต่ละงานมากน้อยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากพึงพอใจมากที่สุดจนกระทั่งถึงพึงพอใจน้อยดังนี้

ด้านการติดต่อสื่อสาร พึงพอใจด้านการกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของเทศบาลมากกว่างานด้านอื่น ๆ

ด้านสถานที่ พึงพอใจด้านความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงานมากกว่างานอื่น ๆ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ พึงพอใจด้านความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่างานอื่น ๆ

ด้านการบริการ พึงพอใจด้านความหลากหลายของประเภทบริการมากกว่างานอื่น ๆ

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ พึงพอใจความทันสมัยของอุปกรณ์มากกว่างานอื่น ๆ

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พึงพอใจขั้นตอนในการรับบริการมากกว่างานอื่น ๆ

ด้านค่าธรรมเนียม พึงพอใจความถูกต้องในการคิดค่าปรับมากกว่างานอื่น ๆ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านระดับปัญหาต่อการบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

ระดับปัญหาของประชาชนจากการบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

ในด้านปัญหาของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหา
มากด้านการให้บริการ

ลำดับที่		ลำดับ	คำอธิบาย
1.	ด้านค่าธรรมเนียม	4.03	ปัญหามาก
2.	ด้านการบริการ	3.76	ปัญหามาก
3.	ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.74	ปัญหามาก
4.	ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.71	ปัญหามาก
5.	ด้านสถานที่	3.18	ปัญหาน้อย
6.	ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.09	ปัญหาน้อย
7.	ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	3.05	ปัญหาน้อย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในงานแต่ละด้านแต่ละงานมากน้อยแตกต่างกัน
โดยเรียงลำดับจากปัญหามากที่สุดจนกระทั่งน้อยที่สุดดังนี้

- ด้านค่าธรรมเนียมมีปัญหาด้านความไม่ถูกต้องในการคิดภาษีมากกว่างานด้านอื่น ๆ
- ด้านการบริการมีปัญหาด้านความล่าช้าในการให้บริการมากกว่างานด้านอื่น ๆ
- ด้านพนักงานที่ให้บริการมีปัญหาด้านความล่าช้าในการให้บริการมากกว่างานด้านอื่น ๆ
- ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการมีปัญหาด้านความไม่เพียงพอของคู่สายโทรศัพท์
- ด้านสถานที่มีปัญหาด้านความไม่เพียงพอของจำนวนที่จอดรถมากกว่างานด้านอื่น ๆ
- ด้านการติดต่อสื่อสารมีปัญหาด้านการติดต่อทางโทรศัพท์ด้านการติดต่อยาก
- ด้านขั้นตอนที่ให้บริการมีปัญหาด้านขั้นตอนในการบริการมากกว่างานด้านอื่น ๆ

การอภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวความคิดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการและแนวความคิดและทฤษฎีเรื่องความพึงพอใจ

ส่วนผสมการตลาดบริการประกอบด้วยองค์ประกอบประเภทหลัก (7Ps) ดังต่อไปนี้

- The Service Product (ผลิตภัณฑ์บริการ) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- Pricing the Service (การกำหนดราคาบริการ) ในที่นี้ได้แก่ ค่าธรรมเนียม จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- Place (การจัดจำหน่าย) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก
- Promotion Communication of Services (การสื่อสารการตลาดบริการ) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก
- Processes (กระบวนการในการให้บริการ) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- Provision of Customer Services (การให้บริการลูกค้า) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- People (Internal Marketing) (งานการตลาดภายในองค์กร) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย

กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During – Service Factors) หรือ During delivery Factors ได้แก่

1. ความสะดวกสบายขณะให้บริการ (Convenience) พบว่าความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่ติดต่อมีระดับความพึงพอใจน้อย
2. ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนบริการ (Correctness) พบว่าความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อย
3. กิริยา มารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy) พบว่าความสุภาพของการให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อย
4. ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ (Complexity) พบว่าความยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อย

5. ความประณีต บรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness) พบว่าการเอาใจใส่ทำนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อย
 6. ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness) พบว่าความไม่ถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการที่เป็นปัญหามีปัญหามาก
 7. ฝีมือ ภูมิปัญญาและความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการนั้น (Competence) พบว่าความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจมาก
- โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพ จากการศึกษา

พบว่า

1. ความพึงพาได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง สม่าเสมอ
2. ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
3. ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การเข้าถึงได้ง่าย (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย
5. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
6. การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปกป้องลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยงหรือข้อสงสัยต่าง ๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
9. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า
10. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

สรุป

1. ในระดับของความพึงพอใจต่อความถูกต้องของการให้บริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ในด้านปัญหาพบว่าความไม่พึงพอใจต่อความไม่ถูกต้องของการให้บริการมีปัญหาน้อย
2. ในระดับของความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจน้อย ในด้านปัญหาพบว่าความไม่พึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก
3. ในระดับของความพึงพอใจต่อความรู้ ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ในด้านปัญหาพบว่ามีความไม่พึงพอใจต่อความรู้ ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก
4. ในระดับของความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจน้อย ในด้านปัญหาพบว่ามีความไม่พึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมาก
5. ในระดับของความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูด เข้าใจง่าย พบว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ในด้านปัญหาพบว่ามีความไม่พึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูด เข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก
6. ในระดับของความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจน้อย ในด้านปัญหาพบว่ามีความไม่พึงพอใจต่อความไม่สุภาพของการให้บริการอยู่ในระดับมาก
7. ในระดับของความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจน้อย ในด้านปัญหาพบว่ามีความไม่พึงพอใจต่อความไม่ซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับน้อย
8. ในระดับของความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจน้อย ในด้านปัญหาพบว่ามีความไม่พึงพอใจต่อการไม่รับฟังความคิดเห็นของท่านอยู่ในระดับมาก
9. ในระดับของความพึงพอใจต่อการรับฟังต่อความเข้าใจในความต้องการของท่าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ในด้านปัญหาพบว่ามีความไม่พึงพอใจต่อการไม่รับฟังต่อความเข้าใจในความต้องการของท่านอยู่ในระดับมาก

10. ในระดับของความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจน้อย ในด้านปัญหาพบว่ามีระดับความไม่พึงพอใจต่อความไม่เต็มใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยใช้เกณฑ์การประเมินตามหลักการของกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจ Philip Kotler อธิบายกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการว่า ธุรกิจที่ให้บริการจะใช้กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดเพิ่มจากกลยุทธ์การตลาดทั่วไปเป็น 7 ด้านและเกณฑ์การประเมินความสำเร็จคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและจากผลของระดับความพึงพอใจของการบริการของเทศบาลทั้ง 7 ด้าน พบว่า ในการบริการของเทศบาลยังต้องมีการปรับปรุงเนื่องจากระดับของความพึงพอใจมีเพียง 2 ด้านที่อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมากและ อีก 5 ด้าน อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจน้อย

ด้านระดับปัญหาของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้นำแนวคิดเรื่องทฤษฎีความพึงพอใจซึ่งกล่าวถึงความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือบริการ (Product/Service Received Performance) กับความคาดหวังของลูกค้า (Person Expectation) โดยถ้าสิ่งที่ได้รับตรงกับความต้องการก็ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และในทางตรงข้ามถ้าไม่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดเป็นความไม่พึงพอใจหรือปัญหา (Dissatisfaction) และจากผลระดับปัญหาการบริการของเทศบาล ทำให้ทราบว่ายังอยู่ในระดับที่ยังไม่พึงพอใจเนื่องจาก จากการประเมินทั้ง 7 ด้านพบว่า มีเพียง 3 ด้านที่ประชาชนตอบว่ามีปัญหาน้อยและอีก 4 ด้านพบว่า มีอยู่ในระดับที่มีปัญหามาก

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศที่ไปใช้บริการ มีทั้งเพศชายและหญิง จำแนกตามอายุมีอายุระหว่าง 15-75 ปี จำแนกตามระดับการศึกษาและอาชีพพบว่า มีทุกระดับอาชีพและทุกระดับการศึกษา จำแนกตามรายได้พบว่า มีทุกระดับรายได้เช่นกัน พบว่าผู้ที่มาติดต่อกับทางเทศบาลจะมาใช้บริการในช่วงบ่ายมากกว่าช่วงเช้า และผู้ที่ใช้เวลาในการรับบริการจากเทศบาลที่ใช้เวลาดังแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไปมีถึง 44 เปอร์เซ็นต์ สำหรับเรื่องสีอื่นนั้น พบว่าสีที่ใช้ไม่ค่อยได้ผลในการแจ้งข้อมูลข่าวสารของทางเทศบาลนั้น ได้แก่ ผู้นำชุมชน รถแห่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่เทศบาล เพื่อนบ้านและจดหมาย ยังค้นพบอีกว่าความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการจากเทศบาลในงานแต่ละด้าน แต่ละกองนั้น ส่วนใหญ่จะมีผลในระดับความพึงพอใจน้อย และด้านปัญหาส่วนใหญ่จะมีปัญหามากเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะในด้านการบริการ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่อยู่ในระดับปัญหามากมากกว่างานด้านอื่น ๆ

นอกจากนี้ยังค้นพบว่าผู้มาใช้บริการจากทางเทศบาลมีความพึงพอใจในงานแต่ละกอง แต่ละด้านแตกต่างกันโดยเรียงจากความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นต้นไปดังนี้

กองสาธารณสุข มีความพึงพอใจงานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลน้อยที่สุด

กองการศึกษา มีความพึงพอใจงานด้านกิจกรรมเด็กและเยาวชนน้อยที่สุด

กองการช่างมีความพึงพอใจงานด้านงานควบคุมอาคารน้อยที่สุด

กองคลังและสำนักปลัดมีความพึงพอใจงานด้านอาคารมาสัตว์น้อยที่สุด

นอกจากนี้ยังค้นพบว่าผู้มาใช้บริการของเทศบาลมีปัญหาในการเข้ารับบริการเรียงตามระดับปัญหามากจนกระทั่งถึงปัญหาน้อยตามลำดับต่อไปนี้

1. ด้านค่าธรรมเนียม

- ปัญหาด้านความไม่ถูกต้องในการคิดภาษี
- ปัญหาด้านความไม่เหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ
- ปัญหาด้านความไม่ถูกต้องของค่าธรรมเนียม

2. ด้านการบริการ

- ปัญหาต่อความล่าช้าในการให้บริการ
- ปัญหาความไม่สะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่ติดต่อ
- ปัญหาของประเภทบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการ

- ปัญหาของความไม่หลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ

- ปัญหาความไม่ถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ

3.ด้านพนักงานที่ให้บริการ

- ปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ

- ปัญหาความไม่เต็มใจในการบริการ

- ปัญหาการไม่รับฟังความคิดเห็น

- ปัญหาความไม่สุภาพของการให้บริการ

- ปัญหาการละเลยท่านของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

- ปัญหาความไม่ชำนาญในการบริการ

- ปัญหาความไม่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่

- ปัญหาความไม่ถูกต้องของการให้บริการ

- ปัญหาความไม่ซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่

- ปัญหาการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

- ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย

4.ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ

- ปัญหาความไม่เพียงพอของคู่สายโทรศัพท์

- ปัญหาจำนวนและความเพียงพอ ของอุปกรณ์ที่ให้บริการ

- ปัญหาความไม่เป็นระเบียบของอุปกรณ์

- ปัญหาความไม่สะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ

- ปัญหาความไม่สะอาดของอุปกรณ์

- ปัญหาความล้าสมัยของอุปกรณ์

5.ด้านสถานที่

- ปัญหาความไม่เพียงพอของที่จอดรถ

- ปัญหาความไม่เพียงพอของจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ

- ปัญหาความไม่เพียงพอของจำนวนห้องน้ำ

- ปัญหาความไม่สะอาดของห้องน้ำ

- ปัญหาความไม่สะอาดของหน่วยงาน

- ปัญหาความคับแคบของสถานที่ให้บริการและจำนวนจุดหรือช่องของหน่วยงานที่ให้บริการ

- ปัญหาต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน

- ปัญหาความไม่ชัดเจนของป้ายที่แสดงที่ตั้ง
- ปัญหาสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ

6. ด้านการติดต่อสื่อสาร

- ปัญหาด้านการติดต่อทางโทรศัพท์ที่ติดต่อยาก
- ปัญหาความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์
- ปัญหาการไม่รับโทรศัพท์
- ปัญหาด้านข่าวสารที่น้อยเกินไป
- ปัญหาความไม่ทันสมัยข่าวสารของเทศบาล
- ปัญหาความไม่ถูกต้องในการเผยแพร่ข่าวสาร
- ปัญหาการเข้าใจยากของข่าวสารของเทศบาล

7. ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ

- ปัญหาด้านขั้นตอนในการรับบริการ
- ปัญหาความล่าช้าในการบริการ
- ปัญหาความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน
- ปัญหาความไม่ถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน
- ปัญหาความไม่สะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในแต่ละงานดังนี้

งานด้านบริการ ได้แก่ ช่วงเวลาในการให้บริการ

งานด้านค่าธรรมเนียม ได้แก่ ความถูกต้องในการคิดภาษี

งานด้านสถานที่ ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ

งานด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์

งานด้านพนักงานที่ให้บริการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่

งานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ ได้แก่ ความเพียงพอของคู่สายโทรศัพท์

งานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ทางเทศบาลนครเชียงใหม่ควรให้ความสำคัญต่อประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ในงานทุก ๆ ด้านและทุก ๆ กอง ตลอดจนทุก ๆ แขวง และพยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นตามลำดับของปัญหามากจนกระทั่งถึงปัญหาน้อย

เนื่องจากงานบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ถือเป็นงานด้านธุรกิจบริการ ในแง่ของผู้ให้บริการนั้น จะต้องมีการควบคุมคุณภาพในด้าน

1. ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี
2. สร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น
3. จัดให้มีระบบการนัดหมาย เพื่อให้ทราบถึงจำนวนลูกค้าที่แน่นอนเพื่อการวางแผนการให้บริการที่เหมาะสม
4. ปรับการให้บริการโดยการเพิ่มพนักงานชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมาก
5. ให้ผู้มาใช้บริการมีส่วนร่วมในการบริการ เช่น ให้ลูกค้าได้กรอกแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ด้วยตนเอง
6. ขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต เช่น การขยายพื้นที่ในการให้บริการ หรือ การจัดอุปกรณ์ที่ให้บริการเป็นอุปกรณ์ที่ใหม่และทันสมัย

ในส่วนที่เป็นระดับปัญหามากและมีความพึงพอใจน้อยนั้น ควรที่จะให้ความสำคัญมากในการที่จะปรับปรุงแก้ไข เช่น ในด้านของบุคลากร ในกรณีที่พนักงานไม่เต็มใจในการให้บริการหรือพนักงานไม่สุภาพต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดอบรมพนักงานตลอดจนมีกล่องรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อที่ใช้ในการตรวจสอบพนักงานที่มีพฤติกรรมดังกล่าว เพื่อจะสามารถตรวจสอบและมีบทลงโทษที่ชัดเจน ส่วนปัญหาในด้านของจำนวนและความเพียงพอของอุปกรณ์นั้น ก็ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงเป็นอย่างมาก เช่น ปัญหาด้านความไม่เพียงพอของตู้สายโทรศัพท์ ควรจัดให้มีการเพิ่มตู้สายโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อให้มากขึ้นเพื่อความสะดวกในการรับบริการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งพนักงานรับโทรศัพท์ และควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์งานของเทศบาลอย่างสม่ำเสมอทุก ๆ เดือน