

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการกับฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทการรับบริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ 2) ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่คาดหวังและที่ได้รับ วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Pair Sample t-test 3) คำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

#### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มาใช้บริการตรวจสภาพรถในเรื่องการจดทะเบียนใหม่ และใช้บริการตรวจสอบรถในเรื่องการโอนกรรมสิทธิ์

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่คาดหวัง และที่ได้รับของประชาชนผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่ประชาชนคาดหวัง และที่ได้รับในด้านบริการและอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับค่อนข้างดี

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่ประชาชนคาดหวัง และที่ได้รับในด้านบุคลากร อยู่ในระดับค่อนข้างดี

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่ประชาชนคาดหวัง และที่ได้รับ  
ในด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ อยู่ในระดับค่อนข้างดี

เมื่อพิจารณาแยกตามคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ ได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่ประชาชนคาดหวังมากที่สุดคือ  
ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์

2. คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่ประชาชนได้รับมากที่สุดคือ  
ด้านบริการและอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณาแยกตามระดับความคิดเห็นสูงสุดในด้านคุณภาพการให้บริการของ  
ฝ่ายตรวจสภาพรถที่ประชาชนคาดหวัง คือ มีอุปกรณ์สำหรับการให้บริการตรวจสภาพรถและ  
ตรวจสอบรถทันสมัย และครบถ้วน

เมื่อพิจารณาแยกตามระดับความคิดเห็นสูงสุดในด้านคุณภาพการให้บริการของ  
ฝ่ายตรวจสภาพรถที่ประชาชนได้รับ คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพ  
การให้บริการตามการรับรู้ต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในด้านบริการและ  
อำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ต่อ  
ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในด้านบุคลากร มีความแตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ต่อ  
ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ไม่มี  
ความแตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ต่อ  
ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีในภาพรวมมีความแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายตรวจ  
สภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่และ  
อุปกรณ์ ในเรื่องอาคารสถานที่สำหรับตรวจสภาพรถมีพื้นที่ให้บริการคับแคบ ไม่เพียงพอต่อ  
การให้บริการ ควรเพิ่มสถานที่ตรวจ ขยายสถานที่ หรือสร้างใหม่ให้เพียงพอ และสถานที่จอดรถมี  
จำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และไกลจากอาคารเป็นจำนวนมากที่สุด รองมาคือ  
ด้านบุคลากร ในเรื่องควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เนื่องจากบุคลากรมีน้อย ไม่เพียงพอต่อ

การให้บริการ และด้านงานบริการและอำนวยความสะดวก ในเรื่องปรับปรุงระยะเวลา ในการให้บริการทั้งระบบให้เร็วขึ้น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ในการให้บริการ

## อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง และคุณภาพ การให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี ในด้านบริการและอำนวยความสะดวก เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน ผู้มาใช้บริการ โดยฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีมีคุณภาพบริการด้านบริการ และอำนวยความสะดวก ในเรื่องความสะดวกในการรับบริการ, การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง, ความรวดเร็วในการออกใบรับรองผล, บริการด้านน้ำดื่มมีความเพียงพอ และ ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการสูงกว่าที่ประชาชนผู้มาใช้บริการคาดหวังไว้ แต่คุณภาพบริการ ด้านบริการและอำนวยความสะดวก ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอนที่กำหนด และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการต่ำกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการ แต่โดยภาพรวมแล้ว คุณภาพการบริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในด้านบริการและอำนวยความสะดวกที่ประชาชนได้รับ สูงกว่าที่คาดหวังไว้

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในด้าน บุคคลากรเป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงาน ขนส่งจังหวัดชลบุรีมีคุณภาพบริการด้านบุคคลากร ในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ ในการบริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในงาน, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมารยาท และมีความสุขภาพ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์, เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถ และมีการดูแลกวาดชั้นในเรื่องความปลอดภัยในขณะที่ทำการให้บริการสูงกว่าที่ ประชาชนผู้มาใช้บริการคาดหวังไว้ในทุกเรื่อง

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในด้าน อาคารสถานที่และอุปกรณ์ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยฝ่ายตรวจสอบ สภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีมีคุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ในเรื่อง ที่ตั้งของสถานที่มีความเหมาะสม และมีการคมนาคมสะดวก, มีป้ายบอกสถานที่ตั้งของฝ่ายตรวจ สภาพรถอย่างชัดเจน และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยสูงกว่าที่ประชาชนผู้มาใช้

บริการคาดหวังไว้ แต่คุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ในเรื่องสถานที่จอดรถอยู่ไม่ไกลจากพื้นที่ให้บริการ และมีอุปกรณ์สำหรับการให้บริการตรวจสอบสภาพรถและตรวจสอบรถทันสมัย และครบถ้วนต่ำกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลรัตน์ ปิยนามวานิช (2550) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้านของการบริการ ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ต่างให้ความสำคัญ ในเรื่องการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก เช่น ควรให้มีพนักงานเพียงพอที่จะคอยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว พนักงานควรพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ หรือคำแนะนำแก่ผู้ให้บริการ เช่น ควรพูดว่า มีอะไรให้ช่วยไหมคะ? หรือ สงสัยถามได้ค่ะ เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ และตรงจุด ข้อเสนอแนะด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯ ที่ให้บริการ พบว่าควรจะมีการพัฒนาและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ เช่น ห้องน้ำควรมีกระดาษชำระให้บริการ และมีเครื่องกำจัดกลิ่นในแต่ละห้องด้วย ควรมีป้ายชี้ทาง จุดบริการที่ชัดเจน แบ่งเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม สอดคล้องกับการใช้งานจริง

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการรับบริการ

จากผลการศึกษา พบว่า เพศของประชาชนผู้มาใช้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก, บุคลากร และอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ ในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก, บุคลากร และอาคารสถานที่และอุปกรณ์

อายุของประชาชนผู้มาใช้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก, บุคลากร และอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ ในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก และอาคารสถานที่และอุปกรณ์ แต่อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในเรื่องบุคลากร

ระดับการศึกษาของประชาชนผู้มาใช้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก, บุคลากร และอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ ในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก, บุคลากร และอาคารสถานที่และอุปกรณ์

อาชีพของประชาชนผู้มาใช้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก, บุคลากร และอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก, บุคลากร และอาคารสถานที่และอุปกรณ์

ประเภทการรับบริการของประชาชนผู้มาใช้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก, บุคลากร และอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก และอาคารสถานที่และอุปกรณ์ แต่ประเภทการรับบริการที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในเรื่องบุคลากร

ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของไพริน ศรีคง (2544) ที่พบว่า เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ความถี่ในการติดต่อ ความสัมพันธ์ส่วนตัว และระยะทางระหว่างปัจจัยบ้านกับสำนักงานขนส่งจังหวัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน เฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่านั้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในปัจจุบันได้มีการนำระบบมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในการบริหารงาน คือ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐเพื่อที่จะยกระดับมาตรฐานของภาคราชการทั้งระบบ ที่มุ่งให้หน่วยราชการถือเป็นหน้าที่ต้องดำเนินการพัฒนา โดยเน้นสัมฤทธิ์ผลรวมของภาคราชการทั้งระบบ และการพัฒนา มาตรฐานของผลลัพธ์เน้นผลประโยชน์ของชาติเป็นที่ตั้ง เป้าหมายภาคราชการเน้น ผลลัพธ์ขั้นปลาย ซึ่งครอบคลุมในด้าน ความทั่วถึงในการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนด้วย ดังนั้น ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี จึงต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ตอบรับกับนโยบาย P.S.O. ดังนี้

#### 1. นโยบายการเพิ่มสมรรถนะด้านบุคลากร

จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีของประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่า คุณภาพบริการที่ประชาชนคาดหวังและรับรู้ที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือ ด้านบุคลากร ดังนั้นจึงเสนอให้สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ควรกำหนดแนวทางในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความเป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น มีจิตสาธารณะ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้

ประชาชนผู้มาใช้บริการเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี

## 2. นโยบายการปรับปรุงบริการและอำนวยความสะดวก

จากการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการที่ประชาชนคาดหวังที่มีคะแนนปานกลาง คือ ด้านบริการและอำนวยความสะดวก แต่มีคะแนนในเรื่องการรับรู้สูงสุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีมีคุณภาพการบริการในด้านการบริการและอำนวยความสะดวกสูงกว่าที่ผู้มาใช้บริการคาดหวัง ดังนั้นจึงเสนอให้ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี ควรปรับปรุงในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอนที่กำหนด และการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ

## 3. นโยบายการปรับปรุงอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย

จากการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการที่ประชาชนคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุดคือ ด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ แต่มีคะแนนในเรื่องการรับรู้ปานกลาง แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความคาดหวังในด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ไว้สูง ดังนั้นจึงเสนอให้สำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี ควรปรับปรุงในเรื่องอาคารสำหรับตรวจสภาพรถให้มีพื้นที่กว้างขวาง สามารถตรวจสภาพรถได้พร้อมกันหลายคัน เปลี่ยนอุปกรณ์ที่ใช้มีสภาพเก่า ไม่ทันสมัย เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ

## ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีการรับรู้ คุณภาพบริการด้านบุคลากรต่ำที่สุด รองมาคือ คุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และ คุณภาพบริการด้านบริการและอำนวยความสะดวกมีระดับสูงที่สุด ดังนั้นฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ควรส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

1. ด้านบุคลากร เนื่องจากมีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่า ควรพัฒนาและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาอาชีพ พร้อมทั้งส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สามารถเป็นวิทยากร พร้อมทั้งจะให้คำแนะนำในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ รวมถึงสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีทักษะในการถ่ายทอด ระเบียบที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นลักษณะของกฎหมายให้กับผู้มารับบริการ ได้มีความเข้าใจได้ง่ายขึ้น

2. ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เนื่องจากการก่อสร้างอาคารสถานที่เพิ่มเติมเป็นเรื่อง ที่ต้องมีการพิจารณามากทั้งในด้านงบประมาณ และสถานที่ก่อสร้าง ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ผู้วิจัยเห็นว่า ควรให้มีการปรับปรุงอาคารบางส่วน โดยอาจพิจารณาจากพื้นที่ว่างที่มีอยู่แล้วใน อาคารสำนักงานมาปรับใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่งเสริมให้มีการจัดผังของฝ่ายตรวจสภาพ

รถให้เกิดอรรถประโยชน์เพิ่มขึ้น มีความชัดเจน และจัดทำผังแสดงพื้นที่การให้บริการที่ชัดเจน

3. ด้านบริการและอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยเห็นว่า ควรให้มีการปรับปรุงในด้านการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการให้มีความชัดเจน โดยอาจจัดทำป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ โดยมีหมายเลขกำกับ และระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน รวมถึงการปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการ หรือลดขั้นตอนให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น อาจเป็นการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้ที่สนใจในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมุ่งเน้นการศึกษาในด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้คุณภาพบริการในด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ
2. ควรทำการศึกษาในด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ เพื่อจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี
3. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี กับฝ่ายอื่น ๆ ในสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมาพัฒนาคุณภาพบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดในภาพรวม