

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อบริษัทผู้ประกอบการท่าเทียบเรือ มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ที่มาใช้บริการจากบริษัทผู้ประกอบการท่าเทียบเรือที่เช่าบริหารท่าเทียบเรือท่าเรือแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสนอแนะ ปรับปรุงการให้บริการของบริษัทผู้ประกอบการท่าเทียบเรือให้มีคุณภาพและได้ระดับสากลต่อไป

กรอบในการศึกษามีดังนี้ ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ การติดต่อขอรับบริการ การยื่นเอกสารเพื่อขอรับบริการ การตรวจสอบและขอรับสินค้า การขนส่งสินค้าเข้า – ออกท่าเทียบเรือ คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ การปรับตัวและความยืดหยุ่นของการให้บริการ ความคล่องตัวของการทำงาน ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ และปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

วิธีการศึกษา ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ มีกลุ่มตัวอย่าง 82 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นรวมที่มีต่อบริษัทผู้ประกอบการท่าเทียบเรือของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ย 3.19 จากคะแนน 5 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็นรวมรายด้านของแต่ละด้าน อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ปัญหาและอุปสรรคมีดังนี้ ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานขาดทักษะในการอ่านเอกสาร แรงงานไม่พอเพียง พนักงานบางคนมีมารยาทไม่เหมาะสม พนักงานบางคนไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ มีเครื่องจักรกลไม่พอเพียง ด้านการจัดการ ได้แก่ ขาดการเตรียมความพร้อมต่อการให้บริการ มีขั้นตอนมากโดยไม่จำเป็น ต้องปรับปรุงในสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเข้มงวดจนเกินไป เก็บค่าตัวเวลาแพง และไม่มีบริการพิเศษ

ข้อเสนอแนะมีดังนี้ 1) ควรปรับปรุงประสิทธิภาพ ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาของพนักงาน 2) ควรมีความพร้อมด้านเครื่องจักรกลและรถบรรทุกที่ใช้ขนส่งผู้สินค้า 3) ควรลดขั้นตอนการดำเนินงาน

The research was conducted for 2 purposes: 1) to find out the customers' opinion on Port Management of Private Company at Laem Chabang Port, Sriracha District, Choburi Province 2) to seek the suggestion for improving the service quality on Port Management of Private companies.

The framework of the study consisted of the customers' general background, the contraction of service, the offering documents of service, the inspection and delivery, the transportation on Port, the quality of service, the satisfying, the adaptation and flexibility of service, the speedy flow of work, the code of conduct, the problem and obstruction and the recommendation

The methodology of this study. The sample group included 82 customers from many sources, by using accidental sampling method and questionnaires as a tool in collecting data. The statistics used for analyzing data consists of percentage, mean and standard deviation

The finding were summed up as follows: the overall of sample customers' opinion on Port Management of Private Company was in the moderate level ($\bar{x} = 3.19$ out of 5) and the overall of each aspect also was in the moderate level.

The problems and obstacles were as the followings: Personnel: such as lack of skill in analyse the documents of the officers, insufficient labors, impoliteness and unrelationship of some officials. Management ; such as the incomplete preparation, have several steps of work – flow, over strictness of official, the high cost of overtime payment. Equipment; such as insufficient machinery.

The recommendations from this research were 1) work efficiency should be improved especially all officials should be on time at work. 2) the machinery and the containers are well prepared at all time 3) the process of activities should be reduced.