

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเขตปลอดอากร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผู้ศึกษาค้นคว้า กীরติ อัครกิตติพร, บุญทริก อื่นมั่ง, สรวุฒิ คงอยู่

ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา

ประเภทสารนิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551

คำสำคัญ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเขตปลอดอากร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการเขตปลอดอากร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นเชิงบวกเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชากรเป้าหมายซึ่งเป็นผู้ใช้บริการเขตปลอดอากร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2551 จำนวน 130 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติและโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรเป้าหมายส่วนใหญ่ประกอบกิจการเป็นผู้ส่งออก ใช้บริการด้านสินค้าพาณิชย์ คือ ส่งออกสินค้า ประเภทของสินค้าส่วนใหญ่ คือ อุตสาหกรรมเบา ได้แก่ สิ่งทอ เครื่องประดับ และอัญมณี เป็นต้น ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการพิธีการศุลกากร คือ 31 – 60 นาที และประชากรเป้าหมายส่วนใหญ่เห็นว่าเขตปลอดอากร มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเขตปลอดอากร พบว่า ประชากรเป้าหมายส่วนใหญ่เห็นว่าระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการพิธีศุลกากรไม่มีกำหนดเวลาที่แน่นอน การตรวจสินค้าที่อาคารขาเข้าล่าช้า การตรวจสินค้าที่อาคารขาออก เหมาะสม สถานที่นั่งรอการดำเนินพิธีการศุลกากรไม่เพียงพอ การดำเนินเอกสารผ่านพิธีการศุลกากรไม่มีกำหนดเวลาที่แน่นอน ค่าธรรมเนียมการจอดรถไม่เหมาะสม ที่จอดรถด้านหน้าอาคารสำนักงานตัวแทนผู้นำเข้าส่งออกไม่เพียงพอ ขาดความเข้าใจใ้ต่อการให้บริการ และไม่มีจุดประชาสัมพันธ์คอยแนะนำสถานที่ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเขตปลอดอากร พบว่า ประชากรเป้าหมายส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจปานกลางกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการฝ่ายพิธีการ และให้ระดับความพึงพอใจน้อยกับปัจจัยอีก 3 ด้าน คือ ด้านนโยบาย ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่