

|                    |                                                           |
|--------------------|-----------------------------------------------------------|
| ชื่อเรื่อง         | ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต |
| ชื่อ-สกุล นักศึกษา | นายวิริยะ ชนะศึก                                          |
| อาจารย์ที่ปรึกษา   | ดร.นฤมล ตีระพัฒนเกียรติ                                   |
| หลักสูตร           | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต                                     |
| ปี พ.ศ.            | 2568                                                      |

---

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้า และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร W.G. Cochran ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที และการทดสอบแบบเอฟ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับคุณภาพการบริการของลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้าน การตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ และ 2) ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ** คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต