

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	การพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน: กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประเทศไทย
ชื่อผู้ประพันธ์	เมศิณี พุทธนิมิตสันติ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธฤตวัน เจริญพร

### บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพเรื่องนี้มีเป้าหมายเพื่อ (1) เพื่อสำรวจคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน ในบริบทของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และ (2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 21 คน ประกอบด้วยบุคลากรภายในสนามบิน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการแผนฉุกเฉิน เครื่องมือเก็บข้อมูลคือการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยประเด็นคำถามอ้างอิงกรอบ SERVQUAL 5 มิติ (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) ข้อมูลที่ได้ถูกวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ประเด็นเชิงอุปนัย (inductive thematic analysis) พร้อมตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยด้วยเทคนิคการตรวจสอบสามเส้า (data triangulation) ด้านแหล่งข้อมูล ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดต่อคุณภาพการบริการแผนฉุกเฉินสนามบิน คือ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) รองลงมาคือ ความมั่นใจ (Assurance) การตอบสนอง (Responsiveness) และความเข้าใจเอาใจใส่ (Empathy) ขณะที่ ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ถูกให้ความเห็นว่ามีค่าน้อยที่สุด ยิ่งไปกว่านั้น จากการสังเคราะห์ข้อมูลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ (1) บุคลากร (2) อุปกรณ์ (3) กระบวนการ และ (4) การสื่อสาร ข้อค้นพบยืนยันว่า การเสริมสร้าง ความน่าเชื่อถือในการให้บริการและความมั่นใจ ควบคู่กับการปฏิบัติตามเกณฑ์ของ กพท. เป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพของแผนฉุกเฉินสนามบิน แนวทางที่เสนอสามารถใช้เป็นต้นแบบในการปรับปรุงคุณภาพการบริการแผนฉุกเฉินของสนามบินภูมิภาคอื่นในประเทศไทย เพื่อเสริมสมรรถนะด้านความปลอดภัยการบินในระดับประเทศอย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ:** SERVPERF, แผนฉุกเฉินสนามบิน, คุณภาพการให้บริการ, ข้อกำหนด กพท. ฉบับที่ 37, ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

**Independent Study Title** The Service Quality Development of Airport Emergency Plan: A case study in Mae Fah Luang Chiang Rai International Airport, Thailand

**Author** Maysinee Buddhanimitsanti

**Degree** Master of Business Administration  
(Business Administration)

**Advisor** Assistant Professor Tarittawan Chareanporn, Ph. D.

### ABSTRACT

This qualitative study pursues two objectives: (1) to explore the service quality of the Airport Emergency Plan (AEP) at Mae Fah Luang Chiang Rai International Airport, and (2) to propose guidelines for enhancing that service quality within the same context. A purposive sample of 21 key informants includes airport personnel, external agencies, and emergency planners. The beneficiaries were interviewed using a semi-structured protocol based on the five SERVQUAL dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Data was analyzed through inductive thematic analysis, and the credibility of the findings was verified via data triangulation across sources. The research findings indicate that the majority of key informants identified the most critical dimension influencing the quality of airport emergency service plans as Reliability, followed sequentially by Assurance, Responsiveness, and Empathy, whereas Tangibles receive the least emphasis. Moreover, the study revealed four overarching themes for enhancing AEP service quality: (1) Staff (2) Equipment (3) Process, and (4) Communication. Strengthening reliability and assurance while adhering to CAAT requirements is pivotal to boosting the effectiveness of airport emergency operations. The proposed guidelines can serve as a prototype for other regional airports in Thailand, thereby contributing to the sustainable enhancement of national aviation safety capability.

**Keywords:** SERVPERF, Airport Emergency Plan, Service Quality, CAAT Regulation No. 37, Mae Fah Luang Chiang Rai International Airport