

ชื่อเรื่อง	การให้บริการในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	ธนภัทร ใจแก้ว
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2567

---

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการให้บริการในท่าอากาศยาน 2) เปรียบเทียบการให้บริการในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml & Berry ประชากรที่ใช้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย จำนวน 8,179 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยานะ จำนวน 381 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับการให้บริการในท่าอากาศยาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบการให้บริการในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีการให้บริการในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย ไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ** การให้บริการ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย