

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน

ผู้เขียน นางสาวเด่นนภา กัณหาชาว

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมเกษตร)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. นัยทัศน์ ภูศรีรัมย์	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น	กรรมการ
อาจารย์อภิชาติ ชมภูงูช	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารของสายการบินไทย เส้นทางการบินระหว่างประเทศ ที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างตามสะดวก และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านภาพลักษณ์ คือ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านบริการ คือ พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านบุคลากรคือ พนักงานแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

นอกจากนี้ปัญหาโดยรวมที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ คือ การจัดเมนูอาหารในแต่ละมื้อมีให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 ด้านบริการ คือ ให้บริการช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 ด้านบุคลากร คือ พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 ด้านภาพลักษณ์ คือ ครวัการบินไทยเป็น

ผู้ผลิตอาหารที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานต่าง ๆ เช่น (อย. HACCP GMO ISO) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.74 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยหากสายการบินไทยจะยกเลิกการให้บริการ เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์บนเครื่องบินเส้นทางระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 55.25 เพราะสุราเป็นสิ่งไม่ดี อาจทำความเดือดร้อนให้กับคนรอบข้าง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	International Flight Customers Satisfaction Towards in Flight Food Service of Thai Airways International							
Author	Miss Dennapa Kantasao							
Degree	Master of Business Administration (Agro-Industry Management)							
Independent Study Advisory Committee	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%;">Associate Professor Dr.Naiyatat Poosaran</td> <td style="width: 30%;">Chairperson</td> </tr> <tr> <td>Assistant Professor Piyaphan Klunklin</td> <td>Member</td> </tr> <tr> <td>Lecturer Apichart Chomphunut</td> <td>Member</td> </tr> </table>		Associate Professor Dr.Naiyatat Poosaran	Chairperson	Assistant Professor Piyaphan Klunklin	Member	Lecturer Apichart Chomphunut	Member
Associate Professor Dr.Naiyatat Poosaran	Chairperson							
Assistant Professor Piyaphan Klunklin	Member							
Lecturer Apichart Chomphunut	Member							

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study international flight customers satisfaction towards in flight food service of Thai Airways International

Questionnaires were used for data collection and distributed to 400 passengers who used the services of Thai Airways International at Suvarnabhumi Airport by convenience sampling. The collected data were analyzed using the descriptive statistics: frequency, percentage, mean and weighted mean.

It was found that the respondents considered the overall of the satisfaction towards in flight services at the high level of satisfaction. The sub-factors with the highest mean score that affected the respondents at the highest level of satisfaction were as follows: product sub factor which was cleanliness of food and equipment (mean = 4.20), Thai airway image sub factor, which was quality in flight food caterer, cleanliness safety (4.11), service sub factor, which was smiling, active and friendly (mean = 4.03), people sub factor which was suitable uniform, cleanliness and need (mean = 3.97).

In addition, the overall problem was low. The highest mean score of each sub factor was as follows: product sub factor, which was less choice of menu (mean = 2.54), service sub factor which was slow service (mean = 2.17), people sub factor which was lacking of care for individual passenger (mean = 1.90), image sub factor which was unqualified catering that was not certified

from variance certified bodies such as FDA HACCP GMP, ISO (mean = 1.74). Furthermore, more respondents (percentage = 55.25) agreed on no alcoholic beverage in flight, because spirit was no good and might cause the problem to others.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved