

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๘
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	5
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
3.1 ขอบเขตการเนื้อหา	9
3.2 ขอบเขตประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	9
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	10
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสายการบินไทยเส้นทางระหว่างประเทศ	13
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับประทานอาหารบนเครื่องบิน	29
4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านต่าง ๆ และปัจจัยส่วนบุคคล	37
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
5.1 สรุปผลการศึกษา	55
5.2 อภิปรายผล	61
5.3 ข้อค้นพบ	62
5.4 ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	65
แบบสอบถาม	66
ประวัติผู้เขียน	75

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร	13
2	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์หลักของผู้โดยสารในการเดินทางโดยสายการบินไทยเส้นทางระหว่างประเทศ	16
3	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินไทยเส้นทางระหว่างประเทศของผู้โดยสาร	17
4	จำนวนและร้อยละของชั้นที่นั่งบนเครื่องบินที่ผู้โดยสารใช้บริการมากที่สุด	17
5	จำนวนและร้อยละของสายการบินที่ผู้โดยสารใช้บริการบ่อยที่สุด	18
6	จำนวนและร้อยละของผู้ที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินในการเดินทางระหว่างประเทศ	19
7	จำนวนและร้อยละของการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับครว์การบินไทยจากสื่อต่าง ๆ	20
8	จำนวนและร้อยละของผู้โดยสารเมื่อจองตั๋วมีการสั่งอาหารพิเศษสำหรับรับประทานบนเครื่องบิน	21
9	จำนวนและร้อยละของอาหารประเภทใดที่ผู้โดยสารสั่งเป็นพิเศษ	21
10	จำนวนและร้อยละของการรับประทานอาหารที่ทางสายการบินจัดให้	22
11	จำนวนและร้อยละของลักษณะของอาหารบนเครื่องบินเส้นทางระหว่างประเทศของสายการบินไทย	23
12	ค่าเฉลี่ยระหว่างความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารและปัจจัยด้านต่าง ๆ	24
13	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้านผลิตภัณฑ์	25
14	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้านบริการ	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้าน บุคลากร	27
16	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้าน ภาพลักษณ์	28
17	ค่าเฉลี่ยระหว่างปัญหาที่พบต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารและ ปัจจัยด้านต่าง ๆ	29
18	ค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้าน ผลิตภัณฑ์	30
19	ค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้านบริการ	31
20	ค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้านบุคลากร	32
21	ค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้าน ภาพลักษณ์	33
22	จำนวนและร้อยละของความเห็นของผู้โดยสารหากสายการบินไทยจะยกเลิกการ ให้บริการเครื่องบินที่มีแอลกอฮอล์บนเครื่องบินเส้นทางการบินระหว่างประเทศ	34
23	จำนวนและร้อยละของความแตกต่างของอาหารของสายการบินไทยกับสาย การบินอื่น	35
24	จำนวนและร้อยละของอิทธิพลของอาหารในการกลับมาใช้บริการสายการบิน ไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศ	36
25	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทย เส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามอายุ	37

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
26	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	38
27	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	40
28	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	41
29	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	42
30	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	43
31	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	44
32	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	46
33	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	47

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
34	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	48
35	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง	49
36	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง	50
37	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง	52
38	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง	53
39	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง	54