

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีรูปแบบการศึกษาแบบสำรวจ (survey) ทำการวัดผลครั้งเดียว โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Spss for Window จากนั้นทำการสรุปผลการวิจัยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบ โดยเรียงลำดับผลการศึกษา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศ
- 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน
- 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับประทานอาหารบนเครื่องบิน
- 4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านต่างๆและปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสายการบินไทยเส้นทางระหว่างประเทศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร

ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	180	45.00
หญิง	220	55.00
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	11	2.75
21-30 ปี	163	40.75
31-40 ปี	108	27.00
41-50 ปี	53	13.25
51-60 ปี	53	13.25
60 ปีขึ้นไป	12	3.00
สถานภาพ		
โสด	253	63.25
สมรส	141	35.25
อื่น ๆ	6	1.50
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. หรือเทียบเท่า	82	20.50
ปวส., อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	47	11.75
ปริญญาตรี	162	40.50
สูงกว่าปริญญาตรี	109	27.25

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	49	12.25
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	72	18.00
พนักงานบริษัทเอกชน	121	30.25
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	105	26.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	1.50
อื่นๆ	47	11.75
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 20,000 บาท/เดือน	140	35.00
20,001-40,000 บาท/เดือน	90	22.50
40,001-60,000 บาท/เดือน	82	20.50
60,001-80,000 บาท/เดือน	32	8.00
80,001-100,000 บาท/เดือน	36	9.00
มากกว่า100,000 บาท	20	5.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

ผู้โดยสารมีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และ อายุ ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 และ อื่น ๆ คือ หม้าย หย่าร้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ผู้โดยสารถีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และ ปวส. อนุปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75

ผู้โดยสารถีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 อื่นๆ คือ พ่อบ้าน แม่บ้าน ว่างาน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ผู้โดยสารถีมีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 มีรายได้ 80,000 – 100,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 มีรายได้ 60,001 – 80,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และ มีรายได้ มากกว่า 100,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์หลักของผู้โดยสารในการเดินทางโดยสายการบิน
ไทยเส้นทางระหว่างประเทศ

วัตถุประสงค์หลักของผู้โดยสารในการเดินทาง โดยสายการบินไทยเส้นทางระหว่างประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
ประชุม/อบรม/สัมมนา	101	25.25
ติดต่อธุรกิจ	57	14.25
ท่องเที่ยว/พักผ่อน	258	64.50
เยี่ยมครอบครัว/ญาติ/เพื่อน	65	16.25
ทำงาน	81	20.25
ศึกษา	47	11.75
อื่น ๆ	5	1.25
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : - อื่นๆ ได้แก่ รักษาพยาบาล

- ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 400

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางคือ ท่องเที่ยว
พักผ่อน จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาคือ ประชุม อบรม สัมมนา จำนวน 101 คน
คิดเป็นร้อยละ 25.25 ทำงาน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 เยี่ยมครอบครัว ญาติ เพื่อน จำนวน
65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ติดต่อธุรกิจ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ศึกษาต่อ จำนวน 47
คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และ อื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินไทยเส้นทางระหว่างประเทศของผู้โดยสาร

ความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินไทย เส้นทางระหว่างประเทศของผู้โดยสาร	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปีละครั้ง	93	23.25
1-2 ครั้ง/ปี	190	47.50
3-4 ครั้ง/ปี	89	22.25
มากกว่า 4 ครั้ง/ปี	28	7.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินไทยเส้นทางระหว่างประเทศของผู้โดยสารคือ 1 – 2 ครั้งต่อปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปีละครั้ง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 เดินทางปีละ 3 – 4 ครั้ง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และอื่น ๆ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของชั้นที่นั่งบนเครื่องบินที่ผู้โดยสารใช้บริการมากที่สุด

ชั้นที่นั่งบนเครื่องบินที่ผู้โดยสารใช้บริการมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นหนึ่ง	34	8.50
ชั้นธุรกิจ	40	10.00
ชั้นประหยัด	326	81.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ใช้บริการชั้นที่นั่งประหยัดมากที่สุด จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 รองลงมาคือ ชั้นธุรกิจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และชั้นหนึ่งจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของสายการบินที่ผู้โดยสารใช้บริการบ่อยที่สุด

สายการบินที่ผู้โดยสารใช้บริการบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
การบินไทย	295	73.75
สิงคโปร์แอร์ไลน์	31	7.75
คาเธ่ย์แปซิฟิก	27	6.75
เอมิเรต	7	1.75
บริติช แอร์เวย์	19	4.75
อีว่า แอร์ไลน์	6	1.50
รอยัล บรูไน	1	0.25
แอร์ อินเดีย	5	1.25
ออสเตรเลียแอร์ไลน์	2	0.50
อิมิเรสต์ แอร์ไลน์	4	1.00
อื่น ๆ	3	0.75
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : - อื่น ๆ ได้แก่ ยูไนเต็ดแอร์ไลน์ สวิสแอร์ไลน์

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เลือกเดินทางกับสายการบินไทย จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 73.75 รองลงมาคือ สิงคโปร์แอร์ไลน์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 บริติชแอร์เวย์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 เอมิเรต จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 อีว่าแอร์ไลน์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 แอร์ อินเดีย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 อิมิเรสต์แอร์ไลน์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 อื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินในการเดินทางระหว่างประเทศ

ผู้ที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินในการเดินทางระหว่างประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
ตัดสินใจด้วยตัวเอง	271	67.75
พ่อ-แม่	20	5.00
สามี/ภรรยา	18	4.50
เพื่อน	6	1.50
ตัวแทน/นายหน้าขายตั๋วเครื่องบิน	12	3.00
บริษัท/ที่ทำงาน	65	16.25
อื่นๆ	8	2.00
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : - อื่น ๆ ได้แก่ ลูก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินในการเดินทางระหว่างประเทศ คือ ตัวเอง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.75 รองลงมาคือ บริษัท ที่ทำงาน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 พ่อแม่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 สามี ภรรยา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 อื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และ เพื่อน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับครัวการบินไทยจากสื่อต่าง ๆ

การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับครัวการบินไทยจากสื่อต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	52	13.00
โทรทัศน์	120	30.00
วิทยุ	3	0.75
ป้ายโฆษณา	29	7.25
นิตยสาร	66	16.50
แผ่นพับโฆษณา	26	6.50
พนักงานแนะนำสินค้า	21	5.25
การบอกต่อโดยบุคคล	87	21.75
ไม่เคยได้รับข้อมูล	64	16.00
อื่น ๆ	21	5.25

หมายเหตุ: - อื่น ๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต

- ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 400

จากตารางที่ 7 ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับครัวการบินไทยอาหารเครื่องบินของสายการบินไทย จากสื่อโทรทัศน์ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ การบอกต่อโดยบุคคล จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 นิตยสาร จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ไม่เคยได้รับข้อมูล จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 หนังสือพิมพ์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ป้ายโฆษณา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 แผ่นพับโฆษณาจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 พนักงานแนะนำสินค้า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 อื่น ๆ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และวิทยุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้โดยสารเมื่อจองตัวมีการสั่งอาหารพิเศษสำหรับรับประทานบนเครื่องบิน

เมื่อจองตัวผู้โดยสารมีการสั่งอาหารพิเศษสำหรับรับประทานบนเครื่องบิน	จำนวน	ร้อยละ
สั่ง	82	20.50
ไม่สั่ง	318	79.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า เมื่อจองตัวผู้โดยสารไม่มีการสั่งอาหารบนเครื่องบิน จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 รองลงมาคือ สั่งอาหารบนเครื่องบิน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของอาหารประเภทใดที่ผู้โดยสารสั่งเป็นพิเศษ

อาหารประเภทใดที่ผู้โดยสารสั่งเป็นพิเศษ	จำนวน	ร้อยละ
เนื้อปลา	34	8.50
เนื้อโค	9	2.25
เนื้อไก่	4	1.00
เนื้อหมู	7	1.75
อาหารเจ หรือมังสวิรัต	26	6.50
อาหารฮาลาล	1	0.25
อื่น ๆ	1	0.25
รวม	82	20.50
ไม่ได้สั่งอาหาร	318	79.50
รวมทั้งสิ้น	400	100.00

อื่น ๆ ได้แก่ อาหารทะเล (จำนวน 1 คน)

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้โดยสารสั่งอาหารบนเครื่องบินส่วนใหญ่สั่งเนื้อปลา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 รองลงมาคือ อาหารเจ มังสวิรัติ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 เนื้อโค จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 เนื้อหมู จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 เนื้อไก่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 อาหารฮาลาล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 และอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของการรับประทานอาหารที่ทางสายการบินจัดให้

การรับประทานอาหารที่ทางสายการบินจัดให้	จำนวน	ร้อยละ
รับประทานอาหารทุกอย่าง	164	41.00
รับประทานอาหารเป็นบางครั้งแล้วแต่ประเภทของอาหาร	106	26.50
รับประทานอาหารเฉพาะบางอย่าง	129	32.25
ไม่เคยรับประทานอาหาร	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้โดยสารรับประทานอาหารทุกอย่างที่ทางสายการบินจัดให้ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ รับประทานอาหารเฉพาะบางอย่าง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รับประทานอาหารเป็นบางครั้งแล้วแต่ประเภทของอาหาร จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ไม่เคยรับประทานอาหาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของลักษณะของอาหารบนเครื่องบินเส้นทางระหว่างประเทศของสายการบินไทย

ลักษณะของอาหารบนเครื่องบิน เส้นทางระหว่างประเทศของสายการบินไทย	จำนวน	ร้อยละ
รสชาติอร่อย	168	42.00
มีอาหารให้เลือกหลากหลาย	89	22.25
มีคุณค่าทางโภชนาการ	90	22.50
ชื่อเสียงของครัวการบินไทย	99	24.75
สะดวกต่อการบริโภค	182	45.50
มีปริมาณเหมาะสม	70	17.50
เชื่อในคุณภาพของผู้ผลิต	84	21.00
บรรจุภัณฑ์สะอาด	48	12.00
อื่นๆ	23	5.75

หมายเหตุ : - อื่น ๆ ได้แก่ จัดแต่งได้นำรับประทาน
- ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 400

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้โดยสารคิดว่าอาหารบนเครื่องบินมีความสะดวกต่อการบริโภค จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ มีรสชาติอร่อย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ชื่อเสียงของครัวการบินไทย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 มีคุณค่าทางโภชนาการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีอาหารให้เลือกหลากหลาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 เชื่อในคุณภาพของผู้ผลิต จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีปริมาณเหมาะสม จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 บรรจุภัณฑ์สะอาด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และอื่นๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน
 ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยระหว่างความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสาร
 และปัจจัยด้านต่าง ๆ

ปัจจัยด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.70	มาก
ด้านบริการ	3.84	มาก
ด้านบุคลากร	3.97	มาก
ด้านภาพลักษณ์	4.03	มาก
รวม	3.88	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของปัจจัยอื่น ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เป็นอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ	3.70	มาก
มีเมนูอาหารให้ได้เลือกที่ต้องการรับประทานได้	3.32	ปานกลาง
การจัดเมนูอาหารในแต่ละมื้อมีความหลากหลาย	3.38	ปานกลาง
ปริมาณอาหารมีความเหมาะสมกับมื้ออาหาร	3.67	มาก
ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทาน	4.20	มาก
การจัดวางภาชนะจาน ช้อน ส้อม สะดวกในการรับประทาน	4.08	มาก
เป็นอาหารที่มีสีสันการตกแต่งที่สวยงาม นำรับประทาน	3.78	มาก
บรรจุภัณฑ์อาหารแกะง่ายสะดวกในการรับประทาน	4.15	มาก
มีเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ไว้บริการ	3.52	มาก
มีเครื่องปรุงรสอาหารไว้บริการ	3.46	มาก
รสชาติอาหารเป็นแบบต้นตำรับเช่น (อาหารไทยรสชาติไทย อาหาร ฝรั่งเศสรสชาติฝรั่งเศส)	3.53	มาก
รสชาติอาหารเป็นแบบเปลี่ยนแปลง (ปรับให้เป็นรสชาติดกลางๆ ให้ผู้โดยสารทุกประเทศก็สามารถรับประทานได้)	3.66	มาก
รวม	3.70	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจใจความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทานมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยผลิตภัณฑ์ด้านอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ บรรจุภัณฑ์อาหารแกะง่ายสะดวกในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 การจัดวางภาชนะจาน ช้อน ส้อม สะดวกในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เป็นอาหารที่มีสีสันการตกแต่งที่สวยงาม นำรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เป็นอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ปริมาณอาหารมีความเหมาะสมกับมื้ออาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 รสชาติอาหารเป็นแบบเปลี่ยนแปลง (ปรับให้เป็นรสชาติดกลาง ๆ ให้ ผู้โดยสารทุกประเทศก็สามารถรับประทานได้) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รสชาติอาหารเป็นแบบต้นตำรับเช่น (อาหารไทยรสชาติไทย อาหารฝรั่งเศสรสชาติฝรั่งเศส) มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.53 มีเครื่องดื่มน้ำที่มีแอลกอฮอล์ไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 มีเครื่องปรุงรสอาหารไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 การจัดเมนูอาหารในแต่ละมือมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และ น้อยที่สุดคือมีเมนูอาหารให้ได้เลือกที่ต้องการรับประทานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้านบริการ

ด้านบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความถูกต้องในการเสิร์ฟอาหารตามเมนูที่ได้สั่งไป	3.90	มาก
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.79	มาก
ช่วงเวลาในการบริการอาหารแต่ละมือเป็นเวลาที่เหมาะสม	3.76	มาก
ให้บริการที่เท่าเทียมกัน (คนไทยและคนต่างชาติ)	3.73	มาก
พนักงานดูแลเป็นอย่างดีตลอดช่วงเวลาในการรับประทานเช่น คอยเก็บถาดอาหาร เสิร์ฟน้ำ เครื่องดื่ม	3.84	มาก
พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.03	มาก
รวม	3.84	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน ด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในพนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยบริการด้านอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการเสิร์ฟอาหารตามเมนูที่ได้สั่งไปมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 พนักงานดูแลเป็นอย่างดีตลอดช่วงเวลาในการรับประทานเช่น คอยเก็บถาดอาหาร เสิร์ฟน้ำ เครื่องดื่มมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ช่วงเวลาในการบริการอาหารแต่ละมือเป็นเวลาที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ น้อยที่สุดคือ ให้บริการที่เท่าเทียมกัน (คนไทยและคนต่างชาติ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานดูแลเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ	3.94	มาก
พนักงานสามารถแนะนำรายการอาหารได้ดี	3.70	มาก
มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	3.73	มาก
พนักงานมีความสุภาพ นุ่มนวล	4.01	มาก
พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	4.32	มากที่สุด
พนักงานมีความเต็มใจที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อร้องขอ	3.99	มาก
พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจลูกค้า	4.14	มาก
รวม	3.97	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในพนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ในระดับมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยด้านบุคลากรอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 พนักงานมีความสุภาพ นุ่มนวลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 พนักงานมีความเต็มใจที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อร้องขอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 พนักงานดูแลเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ พนักงานสามารถแนะนำรายการอาหารได้ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ซึ่งให้ความพึงพอใจระดับมาก

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้านภาพลักษณ์

ด้านภาพลักษณ์	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ครัวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีชื่อเสียง	3.97	มาก
ครัวการบินไทยได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น (อย. HACCP GMP ISO)	4.02	มาก
เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย	4.11	มาก
รวม	4.03	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินด้านภาพลักษณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจใน เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยด้านภาพลักษณ์อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ ครัวการบินไทยได้รับการรับรองมาตรฐานต่าง ๆ เช่น (อย. HACCP GMP ISO) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และครัวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับประทานอาหารบนเครื่องบิน
 ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยระหว่างปัญหาที่พบต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารและปัจจัย
 ด้านต่าง ๆ

ปัจจัยด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	2.24	น้อย
ด้านบริการ	2.07	น้อย
ด้านบุคลากร	1.78	น้อยที่สุด
ด้านภาพลักษณ์	1.67	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	1.94	น้อย

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่พบโดยรวมในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ แต่มีระดับปัญหาในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 พบปัญหาในระดับน้อย ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.78 และปัญหาด้านภาพลักษณ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.67 ตามลำดับ พบปัญหาในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบต่อการบริการอาหารที่บริการบนเครื่องบินของผู้โดยสาร
ด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เป็นอาหารที่มีไม่คุณค่าทางโภชนาการ	1.92	น้อย
ไม่มีเมนูอาหารให้ได้เลือกที่ต้องการรับประทานได้	2.31	น้อย
การจัดเมนูอาหารในแต่ละมื้อมีให้เลือกน้อย	2.54	ปานกลาง
ปริมาณอาหารได้น้อยไม่พอต่อความต้องการ(ไม่อิ่ม)	2.23	น้อย
เป็นอาหารที่มีสีสันทันการตกแต่งที่ไม่น่ารับประทาน	2.04	น้อย
รสชาติอาหารเป็นแบบต้นตำรับ เช่นอาหารไทย	2.12	น้อย
รสชาติเห็ดกินไป		
รสชาติอาหารเป็นแบบเปลี่ยนแปลง (ปรับให้เป็นรสชาติกลาง ๆ ให้ผู้โดยสารทุกประเทศก็สามารถรับประทานได้ซึ่งอาจจืดชืดเกินไป)	2.49	ปานกลาง
รวม	2.24	น้อย

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัญหาของอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบินด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัญหาของการบริการอาหารบนเครื่องบินด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีปัญหามากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านอื่น คือ การจัดเมนูอาหารในแต่ละมื้อมีให้เลือกน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 รองลงมาคือ รสชาติอาหารเป็นแบบเปลี่ยนแปลง (ปรับให้เป็นรสชาติกลาง ๆ ให้ผู้โดยสารทุกประเทศก็สามารถรับประทานได้ซึ่งอาจจืดชืดเกินไป) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 ไม่มีเมนูอาหารให้ได้เลือกที่ต้องการรับประทานได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 ปริมาณอาหารได้น้อยไม่พอต่อความต้องการ (ไม่อิ่ม) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 รสชาติอาหารเป็นแบบต้นตำรับ เช่นอาหารไทยรสชาติเห็ดกินไปมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 เป็นอาหารที่มีสีสันทันการตกแต่งที่ไม่น่ารับประทานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.04 และน้อยที่สุดคือ เป็นอาหารที่มีไม่คุณค่าทางโภชนาการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.92

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้านบริการ

ปัญหาด้านบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ไม่ได้รับอาหารตามเมนูที่ได้สั่งไป (อาหารหมดก่อนจะบริการถึงบริการถึงที่นั่งของผู้โดยสาร)	2.12	น้อย
ให้บริการช้า	2.17	น้อย
ช่วงเวลาในการบริการอาหารแต่ละมือเป็นเวลาที่ ไม่เหมาะสม (ติดกันเกินไปหรือห่างกันเกินไป)	2.03	น้อย
ให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกัน (คนไทยและคนต่างชาติ)	2.14	น้อย
ไม่ได้รับการดูแลตลอดช่วงเวลาในการรับประทาน	1.88	น้อย
รวม	2.07	น้อย

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัญหาของอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบินด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัญหาของบริการอาหารบนเครื่องบินด้านบริการที่มีปัญหามากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัญหาด้านอื่น คือ ให้บริการช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 รองลงมาคือ ให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกัน (คนไทยและคนต่างชาติ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 ไม่ได้รับอาหารตามเมนูที่ได้สั่งไป(อาหารหมดก่อนจะบริการถึงบริการถึงที่นั่งของผู้โดยสาร) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 ช่วงเวลาในการบริการอาหารแต่ละมือเป็นเวลาที่ ไม่เหมาะสม (ติดกันเกินไปหรือห่างกันเกินไป) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 และน้อยที่สุดคือ ไม่ได้รับการดูแลตลอดช่วงเวลาในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.88

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบต่ออาหารที่บริการบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารเป็นรายบุคคล	1.90	น้อย
มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างไม่เพียงพอ	1.87	น้อย
พนักงานบริการไม่สุภาพ ไม่นุ่มนวล	1.76	น้อยที่สุด
พนักงานไม่มีความเต็มใจที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อร้องขอ	1.77	น้อยที่สุด
พนักงานไม่มีความสามารถในการใช้ภาษา	1.60	น้อยที่สุด
รวม	1.78	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัญหาของอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบินของผู้โดยสาร ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.78 แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัญหาของบริการอาหารบนเครื่องบินด้านบุคลากรที่มีปัญหามากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัญหาด้านอื่น คือ พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 รองลงมาคือ มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.87 พนักงานไม่มีความเต็มใจที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อร้องขอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.77 พนักงานบริการไม่สุภาพ ไม่นุ่มนวล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.76 และน้อยที่สุดคือ พนักงานไม่มีความสามารถในการใช้ภาษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.60

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบต่ออาหารที่บริการบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้านภาพลักษณ์

ปัญหาด้านภาพลักษณ์	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ครัวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่ไม่เป็นที่รู้จัก	1.71	น้อยที่สุด
ครัวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น (อย. HACCP GMP ISO)	1.74	น้อยที่สุด
เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่ไม่มีคุณภาพ ไม่สะอาด ไม่ปลอดภัย	1.54	น้อยที่สุด
รวม	1.67	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ปัญหาของอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบินของผู้โดยสารด้านภาพลักษณ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.67 แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัญหาของบริการอาหารบนเครื่องบินด้านภาพลักษณ์ที่มีปัญหามากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัญหาด้านอื่น คือครัวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น (อย. HACCP GMP ISO) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.74 รองลงมาคือ ครัวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่ไม่เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.71 และน้อยที่สุดคือ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่ไม่มีคุณภาพ ไม่สะอาดไม่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.54

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของความเห็นของผู้โดยสารหากสายการบินไทยจะยกเลิกการให้บริการเครื่องบินที่มีแอลกอฮอล์บนเครื่องบินเส้นทางการบินระหว่างประเทศ

ความเห็นของผู้โดยสารหากสายการบินไทยจะยกเลิกการให้บริการเครื่องบินที่มีแอลกอฮอล์บนเครื่องบินเส้นทางการบินระหว่างประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	221	55.25
ไม่เห็นด้วย	179	44.75
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 22 พบว่า ความเห็นของผู้โดยสารเห็นหากสายการบินไทยจะยกเลิกการให้บริการเครื่องบินที่มีแอลกอฮอล์บนเครื่องบินเส้นทางการบินระหว่างประเทศ ส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 โดยให้เหตุผลคือ สุราเป็นสิ่งที่ไม่ดี อาจทำความเดือดร้อนให้กับคนรอบข้าง รบกวนผู้โดยสารอื่น ๆ เป็นสิ่งที่น่ารังเกียจ ฯลฯ และไม่เห็นด้วย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 โดยให้เหตุผลคือ เป็นสิทธิส่วนบุคคล เนื่องจากเป็นความพึงพอใจของลูกค้า ต้องการดื่ม ฯลฯ

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของความแตกต่างของอาหารของสายการบินไทยกับสายการบินอื่น

ความแตกต่างของอาหารของสายการบินไทยกับสายการบินอื่น	จำนวน	ร้อยละ
รสชาติอร่อย	191	47.75
มีอาหารให้เลือกหลากหลาย	78	19.50
มีคุณค่าทางโภชนาการ	114	28.50
ชื่อเสียงของครัวการบินไทย	158	39.50
สะดวกต่อการบริโภค	130	32.50
มีปริมาณเหมาะสม	73	18.25
เชื่อในคุณภาพของผู้ผลิต	110	27.50
บรรจุภัณฑ์สะอาด	64	16.00
อื่นๆ	23	5.75

หมายเหตุ : - อื่น ๆ ได้แก่ สีสันสะอาด

- ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 400

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้โดยสารคิดว่าอาหารของสายการบินไทยมีความแตกต่างจากสายการบินอื่นคือ รสชาติอร่อย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมาคือ ชื่อเสียงของครัวการบินไทย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 สะดวกต่อการบริโภค จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 มีคุณค่าทางโภชนาการ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 เชื่อในคุณภาพของผู้ผลิต จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีอาหารให้เลือกหลากหลาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 มีปริมาณเหมาะสม จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 บรรจุภัณฑ์สะอาด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อื่นๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของอิทธิพลของอาหารในการกลับมากำใช้บริการสายการบินไทย
เส้นทางการบินระหว่างประเทศ

อิทธิพลของอาหารในการกลับมากำใช้บริการ สายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	3	0.75
น้อย	11	2.75
ปานกลาง	148	37.00
มาก	180	45.00
มากที่สุด	58	14.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า อิทธิพลของอาหารในการกลับมากำใช้บริการสายการบินไทย
เส้นทางการบินระหว่างประเทศ คือ อยู่ในระดับมาก จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00
รองลงมาคือ ปานกลาง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 มากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็น
ร้อยละ 14.50 น้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็น
ร้อยละ 0.75

4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านต่างๆ และปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทาง การบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านต่าง ๆ	อายุ						ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ไม่เกิน20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	60ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ด้านผลิตภัณฑ์	4.02 (มาก)	3.61 (มาก)	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)
ด้านบริการ	4.34 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)
ด้านบุคลากร	4.48 (มากที่สุด)	3.82 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)	4.26 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)	3.97 (มาก)
ด้านภาพลักษณ์	4.67 (มากที่สุด)	3.92 (มาก)	3.99 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38 (มากที่สุด)	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ด้าน ภาพลักษณ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี และ 60 ปีขึ้นไป ให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี และ อายุ 50-60 ปี ให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ ด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีความพึงพอใจมากที่สุดในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทย
เส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบ
แบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					
	ไม่เกิน20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	60ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เป็นอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ	4.00 (มาก)	3.59 (มาก)	3.81 (มาก)	4.02 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
มีเมนูอาหารให้ได้เลือกที่ต้องการ รับประทานได้	3.45 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
การจัดเมนูอาหารในแต่ละมื้อมี ความหลากหลาย	3.82 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
ปริมาณอาหารมีความเหมาะสม กับมื้ออาหาร	4.36 (มากที่สุด)	3.56 (มาก)	3.91 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)
ความสะดวกของอาหารและอุปกรณ์ ในการรับประทาน	4.64 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	4.36 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	3.75 (มาก)
การจัดวางภาชนะจาน ช้อน ส้อม สะดวกในการรับประทาน	4.27 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.36 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
เป็นอาหารที่มีสีสันการตกแต่งที่ สวยงามน่ารับประทาน	4.18 (มาก)	3.79 (มาก)	3.51 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
บรรจุภัณฑ์อาหารแกะง่ายสะดวก ในการรับประทาน	4.64 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)	4.42 (มากที่สุด)	4.42 (มากที่สุด)
มีเครื่องดื่มที่มี Alcohol ไว้บริการ	3.27 (ปานกลาง)	3.45 (มาก)	3.60 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.83 (มาก)
มีเครื่องปรุงรสอาหารไว้บริการ	3.55 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.48 (มาก)	3.66 (มาก)	3.87 (มาก)	3.83 (มาก)
รสชาติอาหารเป็นแบบดั้งเดิมรับเช่น (อาหารไทยรสชาติไทย อาหารฝรั่ง)	3.91 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	4.19 (มาก)	3.62 (มาก)	3.92 (มาก)

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					
	ไม่เกิน20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	60ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รสชาติอาหารเป็นแบบเปลี่ยนแปลง (ปรับให้เป็นรสชาติกลางๆให้ ผู้โดยสารทุกประเทศก็สามารถ รับประทานได้)	4.18 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.83 (มาก)	3.66 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.02 (มาก)	3.61 (มาก)	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ซึ่งในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร และ บรรจุภัณฑ์อาหารแกะง่ายสะดวกในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ในช่วงอายุ 21-30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ในช่วงอายุ 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ในช่วงอายุ 41-50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารและการจัดวางภาชนะงาน ซ้อน ส้อม สะดวกในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ในช่วง 51-60 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ บรรจุภัณฑ์อาหารแกะง่ายสะดวกในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การจัดวางภาชนะงาน ซ้อน ส้อม สะดวกในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทย
เส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบ
แบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบริการ	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องในการเสิร์ฟอาหาร ตามเมนูที่ได้สั่งไป	4.45 (มากที่สุด)	3.85 (มาก)	4.01 (มาก)	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.45 (มากที่สุด)	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	3.58 (มาก)
ช่วงเวลาในการบริการอาหาร แต่ละมื้อเป็นเวลาที่เหมาะสม	4.36 (มากที่สุด)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)
ให้บริการที่เท่าเทียมกัน (คนไทย และคนต่างชาติ)	4.09 (มาก)	3.64 (มาก)	3.81 (มาก)	3.57 (มาก)	3.96 (มาก)	3.67 (มาก)
พนักงานดูแลเป็นอย่างดีตลอด ช่วงเวลาในการรับประทานอาหารเช่น คอยเก็บถาดอาหารเสิร์ฟน้ำ, เครื่องดื่ม	3.91 (มาก)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.82 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.34 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับอายุได้ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นผู้มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ในช่วงอายุ 21-30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ในช่วงอายุ 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดได้แก่ พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ในช่วงอายุ 41-50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดได้แก่พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม

แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ในช่วงอายุ 51-60 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานดูแลเป็นอย่างดีตลอดช่วงเวลาในการรับประทาน เช่น คอยเก็บถาดอาหาร เสิร์ฟน้ำ, เครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทย เส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ					
	ไม่เกิน20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	60ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานดูแลเอาใจใส่ด้วยความ เต็มใจ	4.45 (มากที่สุด)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานสามารถแนะนำรายการ อาหารได้ดี	4.09 (มาก)	3.61 (มาก)	3.53 (มาก)	3.72 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)
มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่าง เพียงพอ	4.55 (มากที่สุด)	3.53 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	4.11 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
พนักงานมีความสุขภาพ นุ่มนวล	4.64 (มากที่สุด)	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	4.36 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	5.00 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.39 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
พนักงานมีความเต็มใจที่ให้ความ ช่วยเหลือเมื่อร้องขอ	4.18 (มาก)	3.83 (มาก)	3.96 (มาก)	4.15 (มาก)	4.28 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการ สื่อสารเข้าใจลูกค้า	4.45 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.48 (มากที่สุด)	3.82 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)	4.26 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับอายุได้ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมากยกเว้นในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี และช่วงอายุ 51-60 ปี ให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ในช่วงอายุ 21-30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ในช่วงอายุ 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ในช่วงอายุ 41-50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย และพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ในช่วงอายุ 51-60 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทย
เส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์	อายุ					
	ไม่เกิน20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	60ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ครัวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารที่มีชื่อเสียง	4.55 (มากที่สุด)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ครัวการบินไทยได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น (อย. HACCP GMP ISO)	4.55 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย	4.91 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	4.21 (มากที่สุด)	4.23 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.67 (มากที่สุด)	3.92 (มาก)	3.99 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับอายุได้ให้ความสำคัญพึงพอใจต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์โดยรวมในระดับมาก ยกเว้นในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี และช่วงอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ในช่วงอายุ 21-30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ในช่วงอายุ 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ในช่วงอายุ 41-50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ในช่วงอายุ 51-60 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านต่าง ๆ	รายได้ (หมื่นบาท / เดือน)						ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 2	2 - 4	4 - 6	6 - 8	8 - 10	มากกว่า 10	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.76 (มาก)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.91 (มาก)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)
ด้านบริการ	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)	3.88 (มาก)	4.13 (มาก)	3.65 (มาก)	3.98 (มาก)	3.84 (มาก)
ด้านบุคลากร	3.99 (มาก)	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)	4.33 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)	3.99 (มาก)	3.97 (มาก)
ด้านภาพลักษณ์	4.06 (มาก)	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	3.71 (มาก)	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)	3.73 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสนใจต่อปัจจัยด้านต่างๆ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทย เส้นทางการบิน ระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ (หมื่นบาท / เดือน)					
	ไม่เกิน 2	2 - 4	4 - 6	6 - 8	8 - 10	มากกว่า 10
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เป็นอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ	3.81 (มาก)	3.90 (มาก)	3.60 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
มีเมนูอาหารให้ได้เลือกที่ต้องการ รับประทานได้	3.45 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
การจัดเมนูอาหารในแต่ละมื้อมี ความหลากหลาย	3.54 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ปริมาณอาหารมีความเหมาะสมกับ มื้ออาหาร	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	3.51 (มาก)	3.91 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)
ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ ในการรับประทาน	4.22 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	3.67 (มาก)	4.05 (มาก)
การจัดวางภาชนะจาน ช้อน ส้อม สะดวกในการรับประทาน	4.13 (มาก)	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)	3.80 (มาก)
เป็นอาหารที่มีสีสันการตกแต่งที่ สวยงาม น่ารับประทาน	3.97 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	4.28 (มากที่สุด)	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)
บรรจุภัณฑ์อาหารแกะง่ายสะดวก ในการรับประทาน	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ (หมื่นบาท / เดือน)					
	ไม่เกิน 2	2 - 4	4 - 6	6 - 8	8 - 10	มากกว่า 10
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเครื่องดื่มที่มี Alcohol ไว้บริการ	3.55 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)
มีเครื่องปรุงรสอาหารไว้บริการ	3.37 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)	3.86 (มาก)	3.65 (มาก)
รสชาติอาหารเป็นแบบต้นตำรับ เช่น (อาหารไทยรสชาติไทย อาหารฝรั่งรสชาติฝรั่ง)	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.81 (มาก)	3.55 (มาก)
รสชาติอาหารเป็นแบบเปลี่ยนแปลง (ปรับให้เป็นรสชาติกลางๆให้ ผู้โดยสารทุกประเทศ)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)	3.84 (มาก)	3.61 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.76 (มาก)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.91 (มาก)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ซึ่งในช่วงรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ในช่วงรายได้ 20,001-40,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ในช่วงรายได้ 40,001-60,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ในช่วงรายได้ 60,001-80,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การจัดวางภาชนะจาน ช้อน ส้อม สะดวกในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ในช่วงรายได้ 80,001-100,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ บรรจุภัณฑ์อาหารแกะง่ายสะดวกในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ในช่วงรายได้ 100,000 บาทขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ บรรจุภัณฑ์อาหารแกะง่ายสะดวกในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทย
เส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบ
แบบสอบถามจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านบริการ	รายได้ (หมื่นบาท / เดือน)					
	ไม่เกิน 2	2 - 4	4 - 6	6 - 8	8 - 10	มากกว่า 10
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องในการเสิร์ฟอาหาร ตามเมนูที่ได้สั่งไป	3.99 (มาก)	3.66 (มาก)	3.90 (มาก)	4.13 (มาก)	3.81 (มาก)	4.15 (มาก)
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.81 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	4.13 (มาก)	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)
ช่วงเวลาในการบริการอาหาร แต่ละมือเป็นเวลาที่เหมาะสม	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	3.58 (มาก)	4.10 (มาก)
ให้บริการที่เท่าเทียมกัน (คนไทย และคนต่างชาติ)	3.54 (มาก)	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)	4.06 (มาก)	3.78 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานดูแลเป็นอย่างดีตลอดช่วง เวลาในการรับประทานเช่น คอยเก็บ ถาดอาหารเสิร์ฟน้ำ, เครื่องดื่ม	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)	4.16 (มาก)	3.56 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.13 (มาก)	3.91 (มาก)	4.07 (มาก)	4.47 (มากที่สุด)	3.53 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)	3.88 (มาก)	4.13 (มาก)	3.65 (มาก)	3.98 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในช่วงรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ในช่วงรายได้ 20,001-40,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ในช่วงรายได้ 40,001-60,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ในช่วงรายได้ 60,001-80,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ในช่วงรายได้ 80,001-100,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ได้แก่ ความถูกต้องในการเสิร์ฟอาหารตามเมนูที่ได้สั่งไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ในช่วงรายได้มากกว่า 100,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความถูกต้องในการเสิร์ฟอาหารตามเมนูที่ได้สั่งไปและพนักงานดูแลเป็นอย่างดีตลอดช่วงเวลาในการรับประทาน เช่น คอยเก็บถาดอาหาร เสิร์ฟน้ำ, เครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทย
เส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ (หมื่นบาท / เดือน)					
	ไม่เกิน 2	ไม่เกิน 2	ไม่เกิน 2	ไม่เกิน 2	ไม่เกิน 2	ไม่เกิน 2
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานดูแลเอาใจใส่ด้วยความ เต็มใจ	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)	3.99 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)	3.86 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานสามารถแนะนำรายการ อาหารได้ดี	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)	3.80 (มาก)	4.09 (มาก)	3.75 (มาก)	3.45 (มาก)
มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่าง เพียงพอ	3.89 (มาก)	3.49 (มาก)	3.63 (มาก)	3.94 (มาก)	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานมีความสุขภาพ นุ่มนวล	4.06 (มาก)	3.87 (มาก)	4.01 (มาก)	4.31 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	4.38 (มากที่สุด)	4.27 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)	4.40 (มากที่สุด)
พนักงานมีความเต็มใจที่ให้ความ ช่วยเหลือเมื่อร้องขอ	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)	3.90 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	3.72 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการ สื่อสารเข้าใจลูกค้า	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.40 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.99 (มาก)	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)	4.33 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นในระดับรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งในช่วงรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ในช่วงรายได้ 20,001-40,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ในช่วงรายได้ 40,001-60,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ในช่วงรายได้ 60,001-80,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อร้องขอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ในช่วงรายได้ 80,001-100,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ในช่วงรายได้มากกว่า 100,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย และ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทย เส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์	รายได้ (หมื่นบาท / เดือน)					
	ไม่เกิน 2	ไม่เกิน 2	ไม่เกิน 2	ไม่เกิน 2	ไม่เกิน 2	ไม่เกิน 2
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ครัวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีชื่อเสียง	4.06 (มาก)	3.73 (มาก)	3.93 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.72 (มาก)	4.20 (มาก)
ครัวการบินไทยได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น (อย. HACCP GMP ISO)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	3.64 (มาก)	4.15 (มาก)
เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย	4.16 (มาก)	3.96 (มาก)	4.10 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	3.78 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.06 (มาก)	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	3.71 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้ให้ความสนใจต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์โดยรวมในระดับมาก ยกเว้นในระดับรายได้ 60,001-80,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งในช่วงรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ในช่วงรายได้ 20,001-40,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ครักการบินไทยได้รับการรับรองมาตรฐานต่าง ๆ เช่น (อย. HACCP GMP ISO) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ในช่วงรายได้ 40,001-60,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ในช่วงรายได้ 60,001-80,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย และ ครักการบินไทยได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น (อย. HACCP GMP ISO) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ในช่วงรายได้ 80,001-100,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ในช่วงรายได้มากกว่า 100,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทย เส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ปัจจัยด้านต่างๆ	ความถี่ในการเดินทาง				ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าปีละครั้ง	1-2 ครั้ง/ปี	3-4 ครั้ง/ปี	มากกว่า 4 ครั้ง/ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
ด้านบริการ	3.86 (มาก)	3.93 (มาก)	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)
ด้านบุคลากร	3.96 (มาก)	4.09 (มาก)	3.77 (มาก)	3.82 (มาก)	3.94 (มาก)
ด้านภาพลักษณ์	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)	3.92 (มาก)	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านต่างๆโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 บัณฑิตที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทาง ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทย เส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความถี่ในการเดินทาง			
	ต่ำกว่าปีละครั้ง	1-2 ครั้ง/ปี	3-4 ครั้ง/ปี	มากกว่า 4 ครั้ง/ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เป็นอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)
มีเมนูอาหารให้ได้เลือกที่ต้องการ รับประทานได้	3.37 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
การจัดเมนูอาหารในแต่ละมื้อมีความ หลากหลาย	3.38 (ปานกลาง)	3.53 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
ปริมาณอาหารมีความเหมาะสมกับมื้อ อาหาร	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)
ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการ รับประทาน	4.34 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.04 (มาก)
การจัดวางภาชนะจาน ช้อน ส้อม สะดวก ในการรับประทาน	4.20 (มาก)	4.01 (มาก)	4.09 (มาก)	4.02 (มาก)
เป็นอาหารที่มีสีสันการตกแต่งที่สวยงาม น่ารับประทาน	3.72 (มาก)	3.93 (มาก)	3.76 (มาก)	3.04 (มาก)
บรรจุภัณฑ์อาหารแกะง่ายสะดวกในการ รับประทาน	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)
มีเครื่องดื่มที่มี Alcohol ไว้บริการ	3.34 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)

ตารางที่ 36 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความถี่ในการเดินทาง			
	ต่ำกว่าปีละครั้ง	1-2 ครั้ง/ปี	3-4 ครั้ง/ปี	มากกว่า 4 ครั้ง/ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเครื่องปรุงรสอาหารไว้บริการ	3.48 (มาก)	3.55 (มาก)	3.43 (มาก)	2.82 (ปานกลาง)
รสชาติอาหารเป็นแบบต้นตำรับเช่น (อาหาร ไทยรสชาติไทย อาหารฝรั่งรสชาติฝรั่ง)	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	2.25 (น้อย)
รสชาติอาหารเป็นแบบเปลี่ยนแปลง (ปรับให้เป็นรสชาติกลางๆให้ ผู้โดยสาร ทุกประเทศก็สามารถรับประทานได้)	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับความถี่ในการเดินทางให้ความสนใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ยกเว้นความถี่ในการเดินทาง มากกว่า 4 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง ต่ำกว่าปีละครั้ง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง 1-2 ครั้ง/ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ บรรจุภัณฑ์อาหาร แกะง่ายสะดวกในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง 3-4 ครั้ง/ปี ได้แก่ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง มากกว่า 4 ครั้ง/ปี ได้แก่ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทย
เส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบ
แบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ปัจจัยด้านบริการ	ความถี่ในการเดินทาง			
	ต่ำกว่าปีละครั้ง	1-2ครั้ง/ปี	3-4ครั้ง/ปี	มากกว่า 4 ครั้ง/ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องในการเสิร์ฟอาหารตามเมนูที่ ได้สั่งไป	3.69 (มาก)	4.06 (มาก)	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	3.53 (มาก)	3.89 (มาก)
ช่วงเวลาในการบริการอาหารแต่ละมื้อ เป็นเวลาที่เหมาะสม	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)
ให้บริการที่เท่าเทียมกัน (คนไทยและคน ต่างชาติ)	3.77 (มาก)	3.82 (มาก)	3.44 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานดูแลเป็นอย่างดีตลอดช่วงเวลาใน การรับประทานเช่น คอยเก็บถาดอาหาร เสิร์ฟน้ำ เครื่องดื่ม	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.70 (มาก)	3.54 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความ เป็นกันเอง	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.86 (มาก)	3.93 (มาก)	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางให้ความพึงพอใจ
ต่อปัจจัยด้านบริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง ต่ำกว่าปีละครั้ง ปัจจัยย่อย
ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08
ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง 1-2 ครั้ง/ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกยิ้ม
แย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง 3-4 ครั้ง/ปี ได้แก่
ความถูกต้องในการเสิร์ฟอาหารตามเมนูที่ได้สั่งไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง
มากกว่า 4 ครั้ง/ปี ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทย
เส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบ
แบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ปัจจัยด้านบุคลากร	ความถี่ในการเดินทาง			
	ต่ำกว่าปีละครั้ง	1-2 ครั้ง/ปี	3-4 ครั้ง/ปี	มากกว่า 4 ครั้ง/ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานดูแลเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานสามารถแนะนำรายการอาหาร ได้ดี	3.48 (มาก)	3.89 (มาก)	3.58 (มาก)	3.46 (มาก)
มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	3.63 (มาก)	3.87 (มาก)	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)
พนักงานมีความสุขภาพ นุ่มนวล	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	4.37 (มากที่สุด)	4.39 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจที่ให้ความ ช่วยเหลือเมื่อร้องขอ	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)	3.56 (มาก)	3.89 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการสื่อสาร เข้าใจลูกค้า	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	4.02 (มาก)	4.32 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.96 (มาก)	4.09 (มาก)	3.77 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ซึ่งผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง ต่ำกว่าปีละครั้ง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง 1-2 ครั้ง/ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง 3-4 ครั้ง/ปี ได้แก่

พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง มากกว่า 4 ครั้ง/ปี ได้แก่ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้โดยสารสายการบินไทย เส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์	ความถี่ในการเดินทาง			
	ต่ำกว่าปีละครั้ง	1-2 ครั้ง/ปี	3-4 ครั้ง/ปี	มากกว่า 4 ครั้ง/ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ครัวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีชื่อเสียง	3.89 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	3.86 (มาก)
ครัวการบินไทยได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น (อย. HACCP GMP ISO)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	3.83 (มาก)	4.29 (มากที่สุด)
เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)	3.97 (มาก)	4.29 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)	3.92 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์โดยรวมในระดับมาก ซึ่งผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง ต่ำกว่าปีละครั้ง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง 1-2 ครั้ง/ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง 3-4 ครั้ง/ปี ได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย และ ครัวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทาง มากกว่า 4 ครั้ง/ปี ได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29