

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทย เส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและปัญหาในการบริการอาหารของผู้โดยสารการบินไทยบนเส้นทางการบินระหว่างประเทศ เป็นการรวบรวมความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งสามารถนำไปใช้ในทางวิชาการและอาจใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริการอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศ สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 45.00 อายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 40.75 รองลงมาอายุระหว่าง อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 27.00 สถานภาพโสด ร้อยละ 63.25 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 35.25 การศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.50 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 27.25 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ร้อยละ 26.25 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ร้อยละ 35.00 รองลงมาคือระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 22.50

วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางโดยสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามคือ ท่องเที่ยว พักผ่อน ร้อยละ 64.50 รองลงมาคือ ประชุม อบรม สัมมนา ร้อยละ 25.25 ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางโดยสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศ ไม่เกิน 1 – 2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 47.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปีละครั้ง ร้อยละ 23.3 ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการชั้นที่นั่งประหยัดมากที่สุด ร้อยละ 81.5

รองลงมาคือ ชั้นธุรกิจ ร้อยละ 10.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกเดินทางกับสายการบินไทย ร้อยละ 73.75 รองลงมาคือ สิงคโปร์แอร์ไลน์ ร้อยละ 7.75

ผู้ที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินในการเดินทางระหว่างประเทศ คือ ตนเอง ร้อยละ 67.8 รองลงมาคือ บริษัท ที่ทำงาน ร้อยละ 16.3 สื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับครัวการบินไทยอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยจากสื่อโทรทัศน์ ร้อยละ 24.5 รองลงมาคือ การบอกต่อโดยบุคคล ร้อยละ 17.8 เมื่อจ้องตัวผู้โดยสารไม่มีการสั่งอาหารบนเครื่องบิน ร้อยละ 79.5 รองลงมาคือ สั่งอาหาร ร้อยละ 20.5 อาหารที่มีการสั่งล่วงหน้าก่อนการเดินทางส่วนใหญ่สั่งเนื้อปลา ร้อยละ 8.5 รองลงมาคือ อาหารเจ มังสวิรัติ ร้อยละ 6.5 ผู้ตอบแบบสอบถามรับประทานอาหารทุกอย่างที่ทางสายการบินจัดให้ ร้อยละ 40.2 รองลงมาคือ รับประทานเฉพาะบางอย่าง ร้อยละ 31.6 ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าอาหารบนเครื่องบินมีความสะดวกต่อการบริโภค ร้อยละ 21.3 รองลงมาคือ มีรสชาติอร่อย ร้อยละ 19.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยจากสูงที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ ด้านบุคลากร ด้านบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 โดยให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความสะดวกของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทานมากที่สุด ปัจจัยอื่นที่รองลงมาคือ บรรจุภัณฑ์อาหารแกะง่ายสะดวกในการรับประทาน และการจัดวางภาชนะงาน ซ้อน ส้อม สะดวกในการรับประทาน

ความพึงพอใจด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 โดยให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง มากที่สุด ปัจจัยอื่นที่รองลงมาคือ ความถูกต้องในการเสิร์ฟอาหารตามเมนูที่ได้สั่งไปและ พนักงานดูแลเป็นอย่างดีตลอดช่วงเวลาในการรับประทานเช่น คอยเก็บถาดอาหาร เสิร์ฟน้ำ, เครื่องดื่ม

ความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 โดยให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มากที่สุดปัจจัยอื่นที่รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจลูกค้าและ พนักงานมีความสุภาพ นุ่มนวล

ด้านภาพลักษณ์ความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 โดยให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านเป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัยมากที่สุด ปัจจัยอื่นที่รองลงมาคือ ด้านครีวการบินไทยได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น (อย. HACCP GMP ISO)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับประทานอาหารบนเครื่องบิน

จากการศึกษา ปัญหาที่พบต่อการบริการอาหารที่บริการบนเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับน้อยทั้ง 4 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาได้แก่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.24 โดยพบว่าที่มีปัญหามากที่สุด คือ การจัดเมนูอาหารในแต่ละมื้อมีให้เลือกน้อย รองลงมาคือ รสชาติอาหารเป็นแบบเปลี่ยนแปลง (ปรับให้เป็นรสชาติกลางๆ ให้ผู้โดยสารทุกประเทศก็สามารถรับประทานได้ซึ่งอาจจืดชืดเกินไป) และไม่มีเมนูอาหารให้เลือกรับประทานที่ต้องการรับประทาน

ปัญหาด้านบริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.07 โดยพบว่าที่มีปัญหามากที่สุด ได้แก่ ให้บริการช้า รองลงมาคือ ให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกัน (คนไทยและคนต่างชาติ) และ 'ไม่ได้รับอาหารตามเมนูที่ได้สั่งไป (อาหารหมดก่อนจะบริการถึงบริการถึงที่นั่งของผู้โดยสาร)

ปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.78 โดยพบว่าที่มีปัญหามากที่สุด ได้แก่ พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารเป็นรายบุคคล รองลงมาคือ มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างไม่เพียงพอ และ พนักงานไม่มีความเต็มใจที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อร้องขอ

ปัญหาด้านภาพลักษณ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.6 โดยพบว่าที่มีปัญหามากที่สุด ได้แก่ ครีวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่ไม่เป็นที่รู้จัก รองลงมาคือ ครีวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานต่าง ๆ เช่น (อย. HACCP GMP ISO)

ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าอาหารของสายการบินไทยมีความแตกต่างจากสายการบินอื่นคือ รสชาติอร่อย ร้อยละ 20.3 รองลงมาคือ ชื่อเสียงของครีวการบินไทย ร้อยละ 16.8 ความคิดเห็นของตอบแบบสอบถามเห็นหากสายการบินไทยจะยกเลิกการให้บริการเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์บนเครื่องบินเส้นทางการบินระหว่างประเทศ ส่วนใหญ่เห็นด้วย ร้อยละ 55.3 โดยให้เหตุผลคือ สุราเป็นสิ่งที่ไม่ดี อาจทำความเดือดร้อนให้กับคนรอบข้าง รบกวนผู้โดยสารท่านอื่น ๆ เป็นสิ่งที่น่า

รังเกียจ ฯลฯ และไม่เห็นด้วย ร้อยละ 44.8 โดยให้เหตุผลคือ เป็นสิทธิส่วนบุคคล เนื่องจากเป็น ความพึงพอใจของลูกค้า ต้องการดื่ม ฯลฯ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านต่าง ๆ และปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ โดยรวมในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และ ภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมใน ระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงอายุ ได้แก่ ความ สะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทาน ยกเว้นในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 ปัจจัยย่อยที่เท่ากัน ได้แก่ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทาน และ บรรจุภัณฑ์อาหารแคะง่ายสะดวกในการรับประทาน ในช่วงอายุ 41-50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดมี 2 ปัจจัยย่อยที่เท่ากัน ได้แก่ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทาน และ การจัดวางภาชนะจาน ช้อน ส้อม สะดวกในการรับประทาน ในช่วงอายุ 51- 60 ปี ปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บรรจุภัณฑ์อาหารแคะง่ายสะดวกในการรับประทาน และ 60 ปีขึ้นไป ปัจจัย ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การจัดวางภาชนะจาน ช้อน ส้อม สะดวกในการรับประทาน

ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการโดยรวมใน ระดับมาก ยกเว้นผู้มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงอายุ ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง ยกเว้นผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานดูแลเป็น อย่างดีตลอดช่วงเวลาในการรับประทาน เช่น คอยเก็บถาดอาหาร เสิร์ฟน้ำ เครื่องดื่ม ซึ่งม ีความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุได้ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมใน ระดับมาก ยกเว้นในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี และ ช่วงอายุ 51-60 ปี ให้ความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงอายุ ได้แก่ พนักงาน แต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ยกเว้นในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 2 ปัจจัยย่อยที่เท่ากัน ได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย และ พนักงานม ีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจลูกค้า ในช่วงอายุ 41-50 ปี ได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย และ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับอายุได้ให้ความสนใจต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์โดยรวมในระดับมาก ยกเว้นในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี และ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสนใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงอายุ ได้แก่ ครัวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย ยกเว้นในช่วงอายุ 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ครัวการบินไทยได้รับการรับรองมาตรฐานต่าง ๆ เช่น อย. HACCP GMP ISO ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 3 ปัจจัยย่อยที่เท่ากัน ได้แก่ ครัวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย ครัวการบินไทยได้รับการรับรองมาตรฐานต่าง ๆ เช่น อย. HACCP GMP ISO ครัวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีชื่อเสียง

จำแนกตามรายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และ ภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสนใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้ ได้แก่ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทาน ยกเว้นในระดับรายได้ 60,000-80,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดวางภาชนะ ซ้อน ส้อม สะดวกในการรับประทาน ในระดับรายได้ 80,001-100,000 บาท/เดือน และ มากกว่า 100,000 บาท/เดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บรรจุภัณฑ์อาหารแกะง่ายสะดวกในการรับประทาน

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสนใจต่อปัจจัยด้านบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้ ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง ยกเว้นระดับรายได้ 80,001-100,000 บาท/เดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความถูกต้องในการเสิร์ฟอาหารตามเมนูที่ได้สั่งไป ระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท/เดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 ปัจจัยย่อยที่เท่ากัน ได้แก่ ความถูกต้องในการเสิร์ฟอาหารตามเมนูที่ได้สั่งไป และ พนักงานดูแลเป็นอย่างดีตลอดช่วงเวลาในการรับประทาน เช่น คอยเก็บถาดอาหารเสิร์ฟน้ำ เครื่องดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสนใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก ยกเว้นในระดับรายได้ 60,001-80,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกราย ได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ยกเว้นระดับรายได้ 60,001-80,000 บาท/เดือน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อร้องขอ ระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท/เดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 ปัจจัยย่อยที่เท่ากัน ได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย และ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์โดยรวมในระดับมาก ยกเว้นในระดับรายได้ 60,001-80,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้ ได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย ยกเว้นระดับรายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ครีวการบินไทยได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น (อย. HACCP GMP ISO) ระดับรายได้ 60,000-80,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 ปัจจัยย่อยที่เท่ากัน ได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย และ ครีวการบินไทยได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น (อย. HACCP GMP ISO) ระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท/เดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ครีวการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีชื่อเสียง

จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกความถี่ในการเดินทาง มีความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และ ภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ยกเว้นความถี่ในการเดินทางมากกว่าปีละ 4 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทาง ได้แก่ ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทาน ยกเว้นผู้ที่เดินทาง 1-2 ครั้ง/ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บรรจุภัณฑ์อาหารแกะง่ายสะดวกในการรับประทาน

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทาง ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง ยกเว้นผู้ที่เดินทาง 3-4 ครั้ง/ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความถูกต้องในการเสิร์ฟอาหารตามเมนูที่ได้สั่งไป

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทาง ได้แก่ พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ยกเว้นผู้ที่เดินทางมากกว่า 4 ครั้ง/ปี ได้แก่ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทาง ได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย ซึ่งความถี่ในการเดินทาง 3-4 ครั้ง/ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 ปัจจัยย่อยที่เท่ากัน ได้แก่ ครีวการบินไทย เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีชื่อเสียง และ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย ความถี่ในการเดินทางมากกว่า 4 ครั้ง/ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 ปัจจัยย่อยที่เท่ากัน ได้แก่ เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย และ ครีวการบินไทยได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น (อย, HACCP GMP ISO)

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่ออาหารบนเครื่องบิน สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้ ปัจจัยต่ออาหารที่บริการบนเครื่องบินของสายการบินไทยเที่ยวบินระหว่างประเทศโดยทั่วไปแล้วอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด (บิสเนสไทย, 2544: ออนไลน์) ได้ทำการสำรวจทัศนคติของลูกค้าการบินไทยที่มีต่อบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้าการบินไทยที่ถูกนึกถึงอันดับแรกด้วยเหตุผลด้านความประทับใจ เป็นสายการบินของไทย อาหารอร่อย สอดคล้องกับงานวิจัยของมูทิตา ชนินทรสงขลา (2544: 25) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาผู้ใช้บริการ ณ การท่าอากาศยาน จ.เชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจอาหารที่บริการบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นผลมาจากมาตรการหรือนโยบายที่สนองความต้องการของคนไทยได้เป็นอย่างดี บวกกับ รสชาติอาหารไทยเป็นอาหารพื้นเมืองของไทยอยู่เดิมแล้ว ทำให้สามารถสนองความต้องการของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่ออาหารบนเครื่องบิน มีข้อค้นพบดังนี้

1. ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ มีเมนูอาหารให้ได้เลือกที่ต้องการรับประทานได้และการจัดเมนูอาหารในแต่ละมื้อมีความหลากหลาย
2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุในช่วง 21- 30 ปี และ 31-40 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุในวัยทำงาน มีความพึงพอใจน้อยกว่าในปัจจัยทุกด้านเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุอื่นซึ่งอยู่ในช่วงวัยเด็กและวัยสูงอายุ
3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการเดินทางมากกว่า 4 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อย คือ รสชาติอาหารเป็นแบบต้นตำรับ เช่น อาหารไทยรสชาติไทย อาหารฝรั่งรสชาติฝรั่ง ในขณะที่ความถี่ในการเดินทางอื่นๆ ให้ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่ออาหารบนเครื่องบิน สามารถเสนอแนะผลการศึกษาเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงกลยุทธ์การแข่งขัน หรือสร้างความพึงพอใจให้ผู้โดยสารดังต่อไปนี้

1. เมื่อลูกค้าจองตั๋วเครื่องบินในช่องทางการจัดจำหน่ายต่าง ๆ เพื่อสร้างความแตกต่างและความพึงพอใจของลูกค้า สายการบินควรสอบถามลูกค้าเป็นรายบุคคล ว่าต้องการอาหารประเภทใด รสชาติแบบไหน เพื่อรับประทานบนเครื่องบิน เช่น จองตั๋วเครื่องบินทางอินเทอร์เน็ต มีช่องให้ระบุว่าต้องการอาหารประเภทใด รสชาติแบบไหน
2. ผู้โดยสารที่มีอายุในช่วงระหว่าง 21-30 ปี และ 31-40 ปี เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจค่อนข้างแตกต่างจากผู้ให้บริการในช่วงอายุอื่น ๆ ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านภาพลักษณ์ บริษัทควรให้ความสนใจความต้องการของผู้โดยสารในกลุ่มนี้ให้มากขึ้น เพราะเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการมากที่สุด
3. ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางมากกว่า 4 ครั้งต่อปี เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจค่อนข้างแตกต่างจากผู้ให้บริการในช่วงความถี่อื่น ๆ ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะปัจจัยย่อยรสชาติอาหารเป็นแบบต้นตำรับ เช่น อาหารไทยรสชาติไทย อาหารฝรั่งรสชาติฝรั่ง

มีเมนูอาหารให้เลือก การจัดเมนูอาหารมีความหลากหลาย ผู้โดยสารกลุ่มนี้มีการเดินทางบ่อยครั้ง และใช้บริการสายการบินเป็นประจำอาจได้รับรายการอาหารเดิมบ่อยครั้ง รสชาติอาหารไม่มีการเปลี่ยนแปลงจึงเกิดความเบื่อหน่าย สายการบินควรให้ความสำคัญและปรับปรุงรายการชนิดอาหาร ให้มีความหลากหลายและหมุนเวียนเป็นประจำ และให้ความสำคัญกับการพัฒนารสชาติอาหาร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved