



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม

แบบสอบถามหมายเลข □□□

ความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่ออาหารบนเครื่องบิน

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทย เส้นทางการบินระหว่างประเทศต่ออาหารบนเครื่องบิน เป็นการรวบรวมความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งจะนำไปใช้ในทางวิชาการและเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริการอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศ และจะประมวลผลเป็นข้อมูลในภาพรวม จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดให้ข้อมูลที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด และขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวเด่นนภา กัณฑ์ชาขาว รหัส 4740294

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก

1. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ

- (1) ไม่เกิน 20 ปี (2) 21 – 30 ปี
 (3) 31 – 40 ปี (4) 41 - 50 ปี
 (5) 51 – 60 ปี (6) 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- (1) โสด (2) สมรส
 (3) อื่นๆ(โปรดระบุ.....)

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- (1) ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. หรือเทียบเท่า
- (2) ปวส., อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
- (3) ปริญญาตรี
- (4) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- (1) นักเรียน/นักศึกษา
- (2) ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
- (3) พนักงานบริษัทเอกชน
- (4) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
- (5) พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- (6) อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

6. รายได้ต่อเดือน

- (1) ไม่เกิน 20,000 บาท/เดือน
- (2) 20,001 – 40,000 บาท/เดือน
- (3) 40,001 – 60,000 บาท/เดือน
- (4) 60,001 - 80,000 บาท
- (5) 80,000 – 100,000 บาท
- (6) มากกว่า 100,000 บาท

7. วัตถุประสงค์หลักของท่านในการเดินทางโดยสายการบินไทยเส้นทางระหว่างประเทศ

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ประชุม/อบรม/สัมมนา
- (2) ติดต่อธุรกิจ
- (3) ท่องเที่ยว/พักผ่อน
- (4) เยี่ยมครอบครัว/ญาติ/เพื่อน
- (5) ทำงาน
- (6) ศึกษา
- (7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินไทยเส้นทางระหว่างประเทศ

- (1) ต่ำกว่าปีละครั้ง
- (2) 1 – 2 ครั้ง / ปี
- (3) 3 – 4 ครั้ง / ปี
- (4) มากกว่า 4 ครั้ง/ปี

9. ชั้นที่นั่งบนเครื่องบินที่ท่านใช้บริการมากที่สุดในเส้นทางการบินระหว่างประเทศ

- (1) ชั้นหนึ่ง (First Class)
- (2) ชั้นธุรกิจ (Business Class)
- (3) ชั้นประหยัด (Economy Class)

10. สายการบินระหว่างประเทศที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด (เลือกตอบได้ 1 คำตอบ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) การบินไทย | <input type="checkbox"/> (2) สิงคโปร์แอร์ไลน์ |
| <input type="checkbox"/> (3) คาเธ่ย์แปซิฟิก | <input type="checkbox"/> (4) เอมิเรต |
| <input type="checkbox"/> (5) บริติช แอร์เวย์ | <input type="checkbox"/> (6) อีว่า แอร์ไลน์ |
| <input type="checkbox"/> (7) รอยัล บรูไน | <input type="checkbox"/> (8) แอร์ อินเดีย |
| <input type="checkbox"/> (9) ออสเตรเลียแอร์ไลน์ | <input type="checkbox"/> (10) อิมิเรสต์ แอร์ไลน์ |
| <input type="checkbox"/> (11) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

11. ใครเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินในการเดินทางระหว่างประเทศ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) ตัดสินใจด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> (2) พ่อ - แม่ |
| <input type="checkbox"/> (3) สามเณร/ภรรยา | <input type="checkbox"/> (4) เพื่อน |
| <input type="checkbox"/> (5) ตัวแทน/นายหน้าขายตั๋วเครื่องบิน | <input type="checkbox"/> (6) บริษัทที่ทำงาน |
| <input type="checkbox"/> (7) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

12. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับครัวการบินไทยอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยจากสื่อใดมากที่สุด (เลือกตอบได้ 1 คำตอบ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> (2) โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> (3) วิทยุ | <input type="checkbox"/> (4) ป้ายโฆษณา |
| <input type="checkbox"/> (5) นิตยสาร | <input type="checkbox"/> (6) แผ่นพับโฆษณา |
| <input type="checkbox"/> (7) พนักงานแนะนำสินค้า | <input type="checkbox"/> (8) การบอกต่อโดยบุคคล |
| <input type="checkbox"/> (9) ไม่เคยได้รับข้อมูล | |
| <input type="checkbox"/> (10) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

13. เมื่อจองตั๋วท่านมีการสั่งอาหารพิเศษสำหรับรับประทานบนเครื่องบินหรือไม่

(ถ้าไม่ได้สั่งข้ามไปตอบข้อ 15)

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) ตั้ง | <input type="checkbox"/> (2) ไม่ตั้ง |
|-----------------------------------|--------------------------------------|

14. จากข้อ 13 ถ้าท่านเคยอาหารประเภทใดที่ท่านสั่งเป็นพิเศษ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) เนื้อปลา | <input type="checkbox"/> (2) เนื้อโค |
| <input type="checkbox"/> (3) เนื้อไก่ | <input type="checkbox"/> (4) เนื้อหมู |
| <input type="checkbox"/> (5) อาหารเจ หรือ มังสวิรัต | <input type="checkbox"/> (6) อาหารฮาลาล |
| <input type="checkbox"/> (7) อาหารสำหรับผู้ป่วยเบาหวาน/ความดันโลหิต/โรคไต | |
| <input type="checkbox"/> (8) โครเชอร์ (อาหารที่ได้ผ่านพิธีสวดของศาสนาฮินดู) | |
| <input type="checkbox"/> (9) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

15. ท่านรับประทานอาหารบนเครื่องบินบ่อยเพียงใด (เลือกตอบได้ 1 คำตอบ)

- (1) รับประทานทุกอย่าง (2) รับประทานเป็นบางครั้งแล้วแต่ประเภทของอาหาร
 (3) รับประทานเฉพาะบางอย่าง (4) ไม่เคยรับประทาน

16. ท่านคิดว่าบริการอาหารบนเครื่องบินเส้นทางระหว่างประเทศของสายการบินไทยเป็นอาหารที่มีลักษณะอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) รสชาติอร่อย (2) มีอาหารให้เลือกหลากหลาย
 (3) มีคุณค่าทางโภชนาการ (4) ชื่อเสียงของครัวการบินไทย
 (5) สะดวกต่อการบริโภค (6) มีปริมาณเหมาะสม
 (7) เชื่อในคุณภาพของผู้ผลิต (8) บรรจุภัณฑ์สะอาดตา
 (9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับประทานอาหารบนเครื่องบิน

1. คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อแสดงระดับผลของความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยต่อการรับประทานอาหารบนเครื่องบินของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัยในการรับประทานอาหารบนเครื่องบิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	←————→			น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. เป็นอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ					
2. มีเมนูอาหารให้ได้เลือกที่ต้องการรับประทานได้					
3. การจัดเมนูอาหารในแต่ละมื้อมีความหลากหลาย					
4. ปริมาณอาหารมีความเหมาะสมกับมื้ออาหาร					
5. ความสะอาดของอาหารและอุปกรณ์ในการรับประทาน					
6. การจัดวางภาชนะจาน ช้อน ส้อม สะดวกในการรับประทาน					
7. เป็นอาหารที่มีสีสันการตกแต่งที่สวยงาม น่ารับประทาน					
8. บรรจุภัณฑ์อาหารแกะง่ายสะดวกในการรับประทาน					
9. มีเครื่องดื่มที่มี Alcohol ไว้บริการ					
10. มีเครื่องปรุงรสอาหารไว้บริการ					
11. รสชาติอาหารเป็นแบบต้นตำรับเช่น (อาหารไทยรสชาติไทย อาหารฝรั่งเศสฝรั่ง)					
12. รสชาติอาหารเป็นแบบเปลี่ยนแปลง(ปรับให้เป็นรสชาติ กลางๆให้ ผู้โดยสารทุกประเทศก็สามารถรับประทานได้)					

ปัจจัยต่างๆในการรับประทานอาหารบนเครื่องบิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	←————→			น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการบริการ					
1. ความถูกต้องในการเสิร์ฟอาหารตามเมนูที่ได้สั่งไป					
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ช่วงเวลาในการบริการอาหารแต่ละมื้อเป็นเวลาที่เหมาะสม					
4. ให้บริการที่เท่าเทียมกัน (คนไทยและคนต่างชาติ)					
5. พนักงานดูแลเป็นอย่างดีตลอดช่วงระยะเวลาในการรับประทาน เช่น คอยเก็บถาดอาหาร เสริฟน้ำ, เครื่องดื่ม					
6. พนักงานมีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
ด้านบุคลากร					
1. พนักงานดูแลเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ					
2. พนักงานสามารถแนะนำรายการอาหารได้ดี					
3. มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					
4. พนักงานมีความสุขภาพ นุ่มนวล					
5. พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย					
6. พนักงานมีความเต็มใจที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อร้องขอ					
7. พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจลูกค้า					
ด้านภาพลักษณ์					
1. ครักการบินไทยเป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีชื่อเสียง					
2. ครักการบินไทยได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น (อย. HACCP GMP ISO)					
3. เป็นผู้ผลิตอาหารบนเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับประทานอาหารบนเครื่องบิน

1. คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อแสดงปัญหาที่พบของแต่ละปัจจัยในการรับประทานอาหารบนเครื่องบินของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัญหาที่พบในการรับประทานอาหารบนเครื่องบิน	ไม่พบ	ระดับปัญหา					
		มากที่สุด		←————→			น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1	
ด้านผลิตภัณฑ์							
1. เป็นอาหารที่มีไม่คุณค่าทางโภชนาการ							
2. ไม่มีเมนูอาหารให้ได้เลือกที่ต้องการรับประทานได้							
3. การจัดเมนูอาหารในแต่ละมือมีให้เลือกน้อย							
4. ปริมาณอาหารได้น้อยไม่พอสอดคล้องความต้องการ(ไม่อิ่ม)							
5. เป็นอาหารที่มีสีสันทดกแต่งที่ไม่น่ารับประทาน							
6. รสชาติอาหารเป็นแบบต้นตำรับ เช่นอาหารไทย รสชาติเผ็ดเกินไป							
7. รสชาติอาหารเป็นแบบเปลี่ยนแปลง(ปรับให้เป็น รสชาติกลางๆให้ผู้โดยสารทุกประเทศก็สามารถ รับประทานได้ซึ่งอาจจืดจืดเกินไป							
ด้านการบริการ							
1. ไม่ได้รับอาหารตามเมนูที่ได้สั่งไป(อาหารหมดก่อน จะบริการถึงบริการถึงที่นั่งของท่าน)							
2. ให้บริการช้า							
3. ช่วงเวลาในการบริการอาหารแต่ละมือเป็นเวลาที่ไม่เหมาะสม(ติดกันเกินไปหรือห่างกันเกินไป)							
4. ให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกัน (คนไทยและคนต่างชาติ)							
5. ไม่ได้รับการดูแลตลอดช่วงเวลาในการรับประทาน เช่น คอยเก็บถาดอาหาร เสิร์ฟน้ำ, เครื่องดื่ม							
6. พนักงานไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขาดบริการที่เป็นกันเอง							
ด้านบุคลากร							
1. พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารเป็นรายบุคคล							

4. หากสายการบินไทยจะยกเลิกการให้บริการเครื่องบินที่มีแอลกอฮอล์บนเครื่องบินเส้นทางการบินระหว่างประเทศท่านเห็นด้วยหรือไม่

1. เห็นด้วย เพราะ
2. ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

ข้อเสนอแนะ.

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง*****

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวเด่นนภา กัณหาชาว
วัน เดือน ปีเกิด	17 กุมภาพันธ์ 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสวนบุญโญปถัมภ์ ลำพูน ปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เขตภาคพายัพ ปีการศึกษา 2543 สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิตสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2548- 2550 ตำแหน่ง วิศวกร ชั้น 4 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved