

T 157709

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจอาหารบนสายการบินของผู้โดยสารในชั้นประหยัด สายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจอาหารบนสายการบินของผู้โดยสารในชั้นประหยัด บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล 3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพและการบริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในชั้นประหยัดของสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้โดยสารในชั้นประหยัดของสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 250 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติในการหา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าเฉลี่ย ระหว่าง 2 กลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบ t - test ทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไป วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้การทดสอบ F -test และเมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จึงเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe' และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพและการบริการกับความพึงพอใจอาหารบนสายการบินของผู้โดยสารในชั้นประหยัด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารในชั้นประหยัดของสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพและบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนระดับความพึงพอใจในอาหารบนสายการบินของผู้โดยสารในชั้นประหยัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า ผู้โดยสารในชั้นประหยัดที่มีเพศและรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในอาหาร โดยภาพรวม แตกต่างกัน ส่วนผู้โดยสารที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในอาหาร โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพและการบริการกับความพึงพอใจอาหารบนสายการบิน ของผู้โดยสารในชั้นประหยัด สายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กัน โดยตัวแปรทุกด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพและการบริการทุกๆ ด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

There are three objectives of this research. Firstly, the researcher studies level of satisfaction of passengers on food served on economy class of Thai Airways International. Secondly, the objective is to compare levels of satisfaction of the passengers on food served on economy class of Thai Airways International according to demographic factors. The third objective is to study the relationship between quality and service factors and satisfaction of economy class passengers of Thai Airways International.

The samples are 250 economy class passengers of Thai Airways International. The researcher collected data by using questionnaires and analyzed the data with statistics, including mean scores, frequency, percentage, and standard deviation. In addition, the researcher applied t-test for testing mean scores of two groups of sample and used ANOVA for more than two groups. When differences in samples were identified, the researcher analyzed each pair comparison with Scheffe' method. Moreover, the research studies relationship between quality and service factors and satisfaction of economy class passengers of Thai Airways International by correlation analysis.

The results of this research are as follows; Overall, 250 passengers on economy class of Thai Airways International reported that they are moderately satisfied with quality and services of the airline. The results about passengers' satisfaction on food served on economy class classified by demographic factors are that those who have different genders and levels of income have different opinions on level of satisfaction, and those who have different ages, levels of education, occupations, and frequency flying with Thai Airways International have not different views on levels of satisfaction on the food served on the flight. And the analysis of a relationship between quality and service factors and satisfaction on food served on economy class of Thai Airways International found that all factors are correlated at significant level of 0.05. Therefore, this indicated that all factors about quality and service factors in each aspect are correlated as the researcher hypothesized.