

ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีต่ออาหารฮาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย

Satisfaction of Thai Muslim International Passengers for Halal Foods Including Services On-Board Air Craft of Thai International Airline

สรยุทธ สุขประเสริฐ และรศ. ดร. สุธี อักษรกิตติ์

บทคัดย่อ

บทความนี้วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีต่ออาหารฮาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม จำนวน 387 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติการวิจัย ที-เทสต์ และ เอฟ-เทสต์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิมที่มีต่ออาหารฮาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิมโดยรวมพบว่า ปัจจัยทางด้านเพศ, อายุ, วุฒิการศึกษา, อาชีพ และจำนวนครั้งในการเดินทางระหว่างประเทศกับการบินไทยมีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้โดยสาร, การบริการอาหารฮาลาลบนสายการบิน, ผู้โดยสารชาวไทยมุสลิม

Abstract

The objectives of the thesis are to survey and analyze the satisfaction of Thai Muslim international passengers and to analyze the impact of personal demographic data (gender, age, educational degree received, career and frequency of travel with Thai international airline) for halal foods, including services on-board aircraft of Thai international airline. The tools for research are questionnaires to survey the samples of 387 Thai Muslim international passengers. The data collected are analyzed using the t-test and F-test. The results are: for the t-test, it is found that the overall satisfaction is in the level of “most”. For the Test of F-test, it is found that: for gender, age, educational levels, career, and frequency of travel with Thai international airline, the results are there no different in satisfaction at all.

Keywords: satisfaction of passengers, halal foods services on-board of airline, Thai Muslim passengers



ความนำ

การบริการในด้านอาหารบนเครื่องบินนับเป็น สิ่งสำคัญควบคู่ไปกับการให้บริการในด้านอื่น ๆ เพราะ เรื่องของอาหารนั้นในแต่ละชนชาติ ในแต่ละศาสนาก็มีความหลากหลายและมีความละเอียดอ่อนในการบริโภค โดยลูกค้าของสายการบินส่วนหนึ่งเป็นชาวมุสลิม ประกอบกับประเทศไทยของเรานอกจากจะเรียกได้ว่าเป็นเมืองท่องเที่ยว ซึ่งประเทศเราได้มีการต้อนรับ นักท่องเที่ยวจากทุกมุมโลกหลายล้านคนต่อปีแล้ว ยังได้ ชื่อว่าเป็นแหล่งผลิตอาหารที่สำคัญของโลก และในตลาด ของโลกมุสลิมนั้นมีประชากรผู้บริโภคประมาณ 2,000 กว่าล้านคนในปัจจุบัน (วาติกัน, 2555) อาหารฮาลาล จึง นับเป็นช่องทางการตลาดที่สำคัญ ซึ่งไทยจะต้องเจาะ ตลาดอาหารฮาลาลเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดให้มากขึ้น รัฐบาลปัจจุบันจึงมีนโยบายส่งเสริมอุตสาหกรรมอาหาร ฮาลาลเพื่อการส่งออกและได้แปลงนโยบายไปสู่การ ปฏิบัติอย่างจริงจัง ทั้งในด้านการพัฒนาวัตถุดิบ การ ส่งเสริมผู้ประกอบการ การแสวงหาตลาดและการพัฒนา กลไกการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล ให้เป็นที่ น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

และจากการที่ครัวฮาลาลการบินไทยได้ ประกาศใช้มาตรฐาน Halal-Q ในปี 2554 ที่ผ่านมา (มาตรฐานอาหารฮาลาล, 2554) ซึ่งเป็นการได้รับการ รับรองตามมาตรฐานสากลในการผลิตอาหารฮาลาลเพื่อ จำหน่ายและให้บริการบนสายการบินของการบินไทยเอง และของสายการบินอื่น ๆ ที่ทำการบินผ่านประเทศไทย ทำให้คาดการณ์ได้ว่าจะมีแนวโน้มความต้องการอาหาร

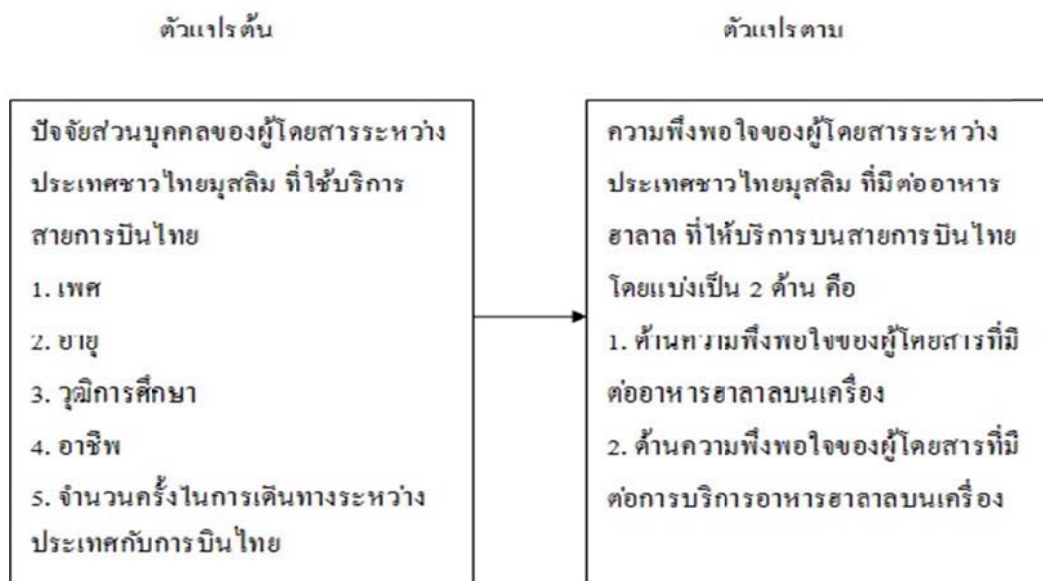
ฮาลาลเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้นล้วนเป็นสิ่งที่ จะ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวมุสลิมในสาย การบินที่มารับบริการอีกด้วย ผู้วิจัยจึงเห็นว่า สมควรเป็น อย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้โดยสาร ซึ่งถือเป็นผู้บริโภคหลักที่มารับบริการอาหารฮาลาลของ ครัวการบินไทย เพื่อนำผลที่ได้นั้นมาทำการวิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทางให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการ ให้บริการอาหารฮาลาลและเพื่อเป็นการนำผลลัพธ์ที่ได้ จากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงส่วนต่างๆ ให้ดี ยิ่งๆขึ้นไป ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับ กลุ่มเป้าหมายและสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้โดยสารที่มารับบริการได้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของ ผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีต่ออาหาร ฮาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร ระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีต่ออาหารฮาลาล พร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ ผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีต่ออาหาร ฮาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย สามารถนำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ความพึงพอใจหรือความพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา ได้ให้คำจำกัดความว่าเป็นความรู้สึกของผู้มารับการบริการต่อสถานบริการ ประสพการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานนั้น ๆ ในทางจิตวิทยา กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นสถานภาพทางอารมณ์ในทางบวก หรือทางลบ

ฮาลาล (Halal) หมายถึง อนุมัติ เมื่อนำมาใช้ในทางศาสนา จะมีความหมายว่า สิ่งศาสนาอนุมัติ คำว่า “ฮาลาล” ในอิสลามจึงมิได้หมายความว่าเพียงการบริโภคอาหารเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงวิถีการดำเนินชีวิตในทุกด้าน เพราะอิสลามคือระบอบแห่งการดำเนินชีวิตของมนุษย์ อาหารฮาลาล (Halal Food) จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับมุสลิมในการบริโภค และอาหารฮาลาลนั้นจะต้องมีกระบวนการผลิตที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มการจัดหาวัตถุดิบ การเตรียมวัตถุดิบ การปรุงวัตถุดิบ ภาชนะที่บรรจุหีบห่อ ไปจนถึงการบริการ ซึ่งการทำตามมาตรฐานนั้นจะทำให้อาหารที่ได้มีคุณภาพตรงตามหลักศาสนาอิสลามอย่างแท้จริง (มาตรฐานอาหารฮาลาล, 2550)

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิมที่มีต่ออาหารฮาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย อยู่ในระดับต่ำ
2. ผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออาหารฮาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีต่ออาหารฮาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย ค้นคว้าจากเอกสาร ตำราข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรับข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ รวมถึงการค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่เดินทางโดยสายการบินไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 387

คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G. Cochran ดังนี้

$$\begin{aligned}n &= p(1-p)(z)^2/e^2 \\&= (0.75)(1-0.75)[(2.58)(2)]/(0.05)^2 \\&= 387 \text{ คน}\end{aligned}$$

ซึ่งตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งในการเดินทางระหว่างประเทศกับการบินไทย ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีต่ออาหารฮาลาล และการบริการอาหารฮาลาลบนสายการบินไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งในการเดินทางระหว่างประเทศกับการบินไทยจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียวที่สอดคล้องกับตนเองมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดซึ่งจำแนกตามรายด้าน ทั้งหมด 2 ด้านโดยด้านที่ 1 คือด้านความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่ออาหารฮาลาลบนอากาศยาน จำนวน 13 ข้อด้านที่ 2 คือด้านความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการอาหารฮาลาลบนอากาศยานจำนวน 13 ข้อ รวม 26 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบวัดค่าตามระดับความสำคัญโดยใช้มาตรฐานวัดแบบ ลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale) ซึ่งเป็นแบบประเมินค่า 5 คำตอบคือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจต่ออาหารฮาลาล และความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน โดยเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น

แบบสอบถามผ่านการทดสอบการใช้งานได้ โดยการตรวจสอบเนื้อหาของที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามนี้ไปใช้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุดแล้วนำมาทดสอบในด้านความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล ใช้หลักการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ Cronbach เพื่อทดสอบความเข้าใจของข้อคำถาม ความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของการตอบ ซึ่งจากการวิเคราะห์ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.928

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแจกให้กับผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม จำนวน 387 คนเพื่อทำการกรอกข้อมูล โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อนำไปบันทึกลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ทั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา บรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ t-test และ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post-hoc comparison) โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffé) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีต่ออาหารฮาลาล พร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายด้านพบว่า

ด้านเพศของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง มีเพศชายจำนวน 180 คน (คิดเป็นร้อยละ 46.51) และเพศหญิงจำนวน 207 คน (คิดเป็นร้อยละ 53.49) ผลการวิจัยพบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่ออาหารฮาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเพศชาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) และเพศหญิงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) ตามลำดับ

ด้านอายุของผู้โดยสาร ส่วนใหญ่ มีอายุ 25-34 ปี มีจำนวน 157 คน (คิดเป็นร้อยละ 40.57) รองลงมา คือ อายุ 18-24 ปี จำนวน 104 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.87) และสุดท้ายอายุ 17 ปีหรือต่ำกว่า จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.26) ผลการวิจัยพบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 2 ด้านของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25 – 34 ปีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) อายุ 18-24 ปี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และอายุ 17 ปีหรือต่ำกว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

ด้านวุฒิการศึกษาของผู้โดยสาร มีปริญญาตรีจำนวน 194 คน (คิดเป็นร้อยละ 50.13) รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 118 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.49) และสุดท้ายปริญญาเอก จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.88) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 2 ด้านของกลุ่มตัวอย่าง ระดับปริญญาเอก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) และสุดท้ายระดับปริญญาตรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

ด้านอาชีพ มีอาชีพทำงานเอกชน จำนวน 107 คน (คิดเป็นร้อยละ 27.65) รองลงมาคืออาชีพนักศึกษาจำนวน 78 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.16) ส่วนอาชีพ

เกษตรกรไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มอาชีพที่มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออาหารฮาลาลและการบริการบนอากาศยานสายการบินไทยมากที่สุดคือ อาชีพครู-อาจารย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) และสุดท้ายอาชีพทำงานในโรงงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ด้านจำนวนครั้งในการเดินทางระหว่างประเทศกับการบินไทย มีการเดินทาง 1-2 ครั้ง จำนวน 253 คน (คิดเป็นร้อยละ 65.37) รองลงมา มีการเดินทาง 3-4 ครั้ง จำนวน 76 คน (คิดเป็นร้อยละ 19.64) และสุดท้ายไม่เคยเดินทางกับการบินไทยเลยจำนวน 21 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.43) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านจำนวนครั้งในการเดินทางระหว่างประเทศกับการบินไทย มีระดับความพึงพอใจที่มีต่ออาหารฮาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย ซึ่งเดินทาง 1-2 ครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือเดินทาง 3-4 ครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) และสุดท้ายไม่เคยเดินทางกับการบินไทย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

และจากผลจากการศึกษาตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีต่ออาหารฮาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทยที่สอดคล้องกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) ซึ่งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 3.41 ($\mu \geq 3.41$) ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีต่ออาหาร

ศาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. จากการกำหนดสมมติฐานการวิจัยในข้อที่ 1 ที่ระบุว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีต่ออาหารศาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย อยู่ในระดับต่ำ

ผลการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีต่ออาหารศาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทยที่สอดคล้องกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) ทั้งนี้ เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ซึ่งระบุว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีต่ออาหารศาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย อยู่ในระดับต่ำ โดยค่าเฉลี่ย (μ) มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 3.41 สามารถทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานทางสถิติ $H_0 : \mu \geq 3.41$

$H_1 : \mu < 3.41$

เมื่อ μ = ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิมที่มีต่ออาหารศาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทยที่สอดคล้องกัน ซึ่งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมมีค่าน้อยกว่า 3.41 ($\mu < 3.41$) ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ซึ่งไม่ไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2. จากการกำหนดสมมติฐานการวิจัยในข้อที่ 2 ที่ระบุว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออาหารศาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย แตกต่างกัน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งเป็นสมมติฐานย่อยจำนวน 5 ข้อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way

analysis of variance) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน แยกเป็นรายด้านดังนี้

2.1 เพศ

จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจต่ออาหารศาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทย อันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศของผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิมที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.2 อายุ

จากการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่ออาหารศาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.3 วุฒิการศึกษา

จากการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่ออาหารศาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.4 อาชีพ

จากการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิมที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่ออาหารศาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.5 จำนวนครั้งในการเดินทางระหว่างประเทศกับการบินไทย

จากการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศชาวไทยมุสลิม ที่มีจำนวนครั้งในการเดินทางระหว่างประเทศกับการบินไทยแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่ออาหารฮาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่ออาหารฮาลาลพร้อมการบริการบนอากาศยานสายการบินไทยสามารถนำข้อเสนอแนะครั้งนี้ไปปรับปรุงแก้ไข หรือระมัดระวังปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในอาหารฮาลาลและการบริการอาหารฮาลาลบนอากาศยานของสายการบินไทยเอง รวมถึงสายการบินอื่น ๆ ที่มีผู้โดยสารเป็นชาวมุสลิม ดังนี้

1. ควรปรับปรุงเรื่องเวลาในการแจ้งเพื่อขอรับบริการอาหารฮาลาล เพราะหากลิ้มแจ้งโดยผู้โดยสารแล้วอาหารที่เสิร์ฟบางรายการที่สายการบินนำมาบริการ ก็อาจจะไม่ใช่อาหารฮาลาลโดยตรง (ทำให้เกิดความไม่เชื่อมั่นในการรับบริการ)

2. ควรเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาหารฮาลาลให้พนักงาน เนื่องจาก “ฮาลาล” ไม่ใช่เพียงแค่อาหารที่ไม่มีหมู แต่เป็นอาหารที่ต้องประกอบจากวัตถุดิบที่ได้มาตามหลักอิสลาม และให้ความรู้พนักงานเรื่องการปนเปื้อนของอาหาร ในกรณีที่ใช้ภาชนะเดียวกัน

3. ขอให้จัดอาหารฮาลาลสำหรับทุกสายการบินเพื่อความสะดวกในการให้บริการ

4. ไม่ควรที่จะต้องแจ้งขอรับบริการอาหารฮาลาลก่อนเดินทาง 24 ชั่วโมง ควรมีการตรวจสอบข้อมูลของผู้โดยสารก่อนเพื่อจัดเตรียมอาหารล่วงหน้าไว้สำหรับชาวมุสลิมโดยเฉพาะ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเพื่อสำรวจและวิเคราะห์เมนูอาหารฮาลาลและความต้องการใหม่ ๆ ที่จะนำมาให้บริการบนอากาศยานของสายการบินทั่วโลก

2. ควรมีการวิจัยในเรื่องของการขยายตลาดอาหารฮาลาล ที่ให้บริการบนอากาศยานของสายการบินทั่วโลกที่ประเทศไทย น่าจะมีโอกาสได้เข้าไปมีส่วนร่วมทั้งในด้านอาหารสำเร็จรูปและวัตถุดิบ ตลอดจนถึงกรรมวิธีการผลิตที่ใช้ในการปรุงอาหาร

3. ควรมีการวิจัยเพื่อประยุกต์ใช้ RFID (Radio Frequency Identification) เพื่อการตรวจสอบรับรอง (verification) และการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง (validation) สำหรับอาหารฮาลาลบนอากาศยานของสายการบินทั่วโลก

4. การวิจัยเพื่อขยายผลข้อ 1, 2, และ 3 ไปยังทุกภาคส่วนในระดับชาติ และในระดับภูมิภาค เช่น ในระดับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC--Asean Economic Community)



เอกสารอ้างอิง

การบินไทย. เปิดตัว 'ครัวอาหารฮาลาล' เจาะกลุ่มลูกค้ามุสลิม. ค้นจาก

<http://www.cicot.or.th/2011/upfile/2011/magazine/cicot%202.2.pdf>

มุสลิมเชียงใหม่. มาตรฐานอาหารฮาลาล. ค้นจาก

<http://www.islammore.com/main/content.php?page=sub&category=51&id=1292>

วาติกัน. การเข้ารับศาสนาอิสลาม. ค้นจาก http://www.sahibzaman.com/index.php?view=article&catid=1%3Anews-update&id=830%3A2012-04-07-14-18-20&option=com_content&Itemid=55

