

วารสารศรีวนาลัยวิจัย ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2569



## บทบาทอาหารพิเศษบนเครื่องบินต่อสุขภาวะผู้โดยสารและคุณภาพการให้บริการของสายการบิน

## The Role of In-Flight Special Meals in Passenger Well-Being and Airline Service Quality

ภาคภูมิ พันปี<sup>1\*</sup>, นิสา นุ่มวงษ์<sup>2</sup>, ณฐาพัทธ์ พิชญปฐมสิธิ<sup>3</sup>Pakpoom Panpee<sup>1\*</sup>, Nisa Numwong<sup>2</sup>, Nathaphatha Pichayapathomsithi<sup>3</sup><sup>1\*, 2, 3</sup> สาขาวิชาธุรกิจการบิน โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต<sup>1\*, 2, 3</sup> Airline Business Department School of Tourism and Hospitality

Management Suan Dusit University

\*Corresponding author; E-mail: pakpoom.panpee@gmail.com

Received 19 January 2026 Revised 4 March 2026

Accepted 12 May 2026 Available Online 29 June 2026

## บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพผ่านการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (Systematic Literature Review) โดยสืบค้นและรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลวิชาการระดับสากลและระดับประเทศ อาทิ Scopus, ScienceDirect และ ThaiJO ระหว่างปี ค.ศ. 2015-2026 จำนวนกว่า 30 ฉบับ และใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ในการสังเคราะห์ประเด็นสำคัญ ผลการศึกษาพบว่า อาหารพิเศษบนเครื่องบินมีบทบาทใน 4 มิติหลัก ได้แก่ 1) การส่งเสริมสุขภาวะและความปลอดภัยของผู้โดยสาร 2) การยกระดับคุณภาพการบริการที่รับรู้ในมิติความน่าเชื่อถือ ความเอาใจใส่ และการตอบสนอง 3) การเสริมสร้างความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความภักดี และ 4) การสนับสนุนความยั่งยืนและความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน โดยสรุป อาหารพิเศษมิได้เป็นเพียงบริการเสริม แต่เป็นกลไกเชิงกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงสุขภาวะผู้โดยสารเข้ากับคุณภาพบริการ ซึ่งส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันและการสร้างความเชื่อมั่นในระดับสากลอันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการบริการของสายการบินอย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ:** บทบาทของอาหารพิเศษบนเครื่องบิน, สุขภาวะผู้โดยสาร, คุณภาพการบริการสายการบิน, ความพึงพอใจผู้โดยสาร, ประสบการณ์ลูกค้า

## ABSTRACT

This academic article employed a qualitative research approach through a systematic literature review. Data were collected and synthesized from international and national academic databases, including Scopus, ScienceDirect, and ThaiJO covering publications from 2015 to 2026, with more than 30 sources reviewed. Content analysis was used to synthesize the key findings. The results revealed that special meals on board play a role in four main dimensions: 1) promoting



passenger well-being and safety, 2) enhancing perceived service quality in terms of reliability, empathy, and responsiveness, 3) strengthening passenger satisfaction, image, and loyalty, and 4) supporting sustainability and competitive advantage. In conclusion, special meals should not be considered merely as an additional service but rather as a strategic mechanism that connects passenger well-being with service quality, generating positive impacts on competitive differentiation and international credibility, which ultimately contributes to the sustainable enhancement of airline service quality.

**Keywords:** The Role of Special Meals on Board, Passenger well-being, Airline service quality, Passenger satisfaction, Customer experience

## บทนำ

อุตสาหกรรมการบินเป็นภาคบริการที่มีการแข่งขันสูง โดยคุณภาพการบริการ (service quality) และประสบการณ์ผู้โดยสาร (passenger experience) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความภักดี และภาพลักษณ์ของสายการบิน สอดคล้องกับรายงานของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA, 2023) ที่ระบุว่าความพึงพอใจด้านอาหารบนเครื่องบินเป็นหนึ่งในสามปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการเลือกกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสาร ในบริบทดังกล่าว อาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบินมิได้เป็นเพียงองค์ประกอบเสริมของบริการ หากแต่เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์การเดินทางที่สะท้อนถึงมาตรฐานการจัดการและความใส่ใจต่อความต้องการเฉพาะของผู้โดยสาร

ปัจจุบัน ผู้โดยสารมีความหลากหลายทั้งด้านสุขภาพ ความเชื่อทางศาสนา วัฒนธรรม อายุ และภาวะทางการแพทย์ เช่น ผู้แพ้อาหาร ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้รับประทานอาหารฮาลาล มังสวิรัติ หรืออาหารเฉพาะทางอื่นๆ โดยข้อมูลสถิติพบว่าความต้องการอาหารพิเศษในเที่ยวบินระยะไกลมีอัตราส่วนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประมาณร้อยละ 10-15 ของจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด (Airguide, 2023) ความต้องการดังกล่าวส่งผลให้สายการบินจำเป็นต้องจัดบริการอาหารพิเศษ (special meals) ที่เหมาะสมและปลอดภัย การให้บริการอาหารที่ไม่สอดคล้องกับข้อจำกัดของผู้โดยสารอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อสุขภาพ ความไม่พึงพอใจ และกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร โดยเฉพาะในมิติของที่น่าเชื่อถือ (reliability) ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของคุณภาพการบริการ

แม้ว่าจะมีงานศึกษาที่กล่าวถึงคุณภาพบริการสายการบินและประสบการณ์ผู้โดยสารจำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่ มักมุ่งเน้นไปที่มิติของความรวดเร็วในการให้บริการหรือความสะดวกสบายบนที่นั่ง (Hwang et al., 2024) ในขณะที่การศึกษามุ่งสังเคราะห์บทบาทของอาหารพิเศษบนเครื่องบินในมิติของการส่งเสริมสุขภาวะผู้โดยสารและการยกระดับคุณภาพบริการโดยตรงยังมีจำกัด โดยเฉพาะในบริบทการเชื่อมโยงระหว่างการจัดการอาหารพิเศษที่ถูกต้องแม่นยำกับผลลัพธ์เชิงคุณภาพบริการในระยะยาว ซึ่งเป็นช่องว่างสำคัญที่งานศึกษานี้ต้องการเข้าไปเติมเต็มเพื่อให้เห็นภาพรวมของการจัดการอาหารพิเศษในฐานะกลไกเชิงกลยุทธ์ ดังนั้น บทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประเภทและลักษณะของอาหารพิเศษบนเครื่องบินที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารกลุ่มต่างๆ 2) เพื่อสังเคราะห์บทบาทของอาหารพิเศษบนเครื่องบินในการส่งเสริมสุขภาวะและความปลอดภัยของผู้โดยสาร 3) เพื่อวิเคราะห์บทบาทของอาหารพิเศษในการยกระดับคุณภาพการบริการของสายการบินในมิติด้านความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และ



ภาพลักษณ์องค์กร 4) เพื่อเสนอแนวทางเชิงนโยบายและการจัดการสำหรับสายการบินในการพัฒนาอาหารพิเศษให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพบริการ โดยใช้วิธีการสังเคราะห์เอกสารเชิงคุณภาพจากงานวิจัยและแหล่งข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง อาทิ Scopus, ScienceDirect และ ThaiJO เพื่ออธิบายบทบาทของอาหารพิเศษบนเครื่องบินในมิติดังกล่าวอย่างเป็นระบบ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประเภทและลักษณะของอาหารพิเศษบนเครื่องบินที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารกลุ่มต่างๆ
2. เพื่อสังเคราะห์บทบาทของอาหารพิเศษบนเครื่องบินในการส่งเสริมสุขภาวะและความปลอดภัยของผู้โดยสาร
3. เพื่อวิเคราะห์บทบาทของอาหารพิเศษในการยกระดับคุณภาพการบริการของสายการบินในมิติด้านความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร
4. เพื่อเสนอแนวทางเชิงนโยบายและการจัดการสำหรับสายการบินในการพัฒนาอาหารพิเศษให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพบริการ

### ทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิดเกี่ยวกับสุขภาวะผู้โดยสารในการเดินทางทางอากาศ

สุขภาวะ (well-being) เป็นแนวคิดที่ครอบคลุมมิติด้านร่างกายและจิตใจ โดยองค์การอนามัยโลกให้ความหมายว่าสุขภาวะมิใช่เพียงการปราศจากโรคหรือความเจ็บป่วย แต่หมายถึงภาวะความสมบูรณ์ทั้งทางกายและใจ (Azkat, 2024) ในบริบทของการเดินทางทางอากาศ สุขภาวะของผู้โดยสารเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ ความสะดวกสบาย ความมั่นคงทางจิตใจ และประสบการณ์โดยรวมระหว่างการเดินทาง

การเดินทางด้วยเครื่องบิน โดยเฉพาะเที่ยวบินระยะไกล อาจส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น ความเมื่อยล้า ภาวะขาดน้ำ หรือความไม่สบายทางระบบทางเดินอาหาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในห้องโดยสารและพฤติกรรม การบริโภคอาหารระหว่างเที่ยวบิน งานศึกษาด้านอาหารบนเครื่องบินชี้ให้เห็นว่าการรับรู้เรื่องคุณภาพ ความปลอดภัย และคุณค่าทางโภชนาการของอาหารมีความสัมพันธ์กับการประเมินสุขภาวะและประสบการณ์โดยรวมของผู้โดยสาร นอกจากนี้ อาหารที่ออกแบบเพื่อลดโซเดียมหรือควบคุมองค์ประกอบทางโภชนาการยังสามารถสนับสนุนสุขภาวะทางกายของผู้โดยสารในระหว่างการเดินทางได้ (เรวัตี กล้าโชติชัย และ เจริญชัย เอกมาไพศาล, 2015)

นอกจากมิติทางกายภาพแล้ว สุขภาวะยังเกี่ยวข้องกับความมั่นใจและความรู้สึกปลอดภัยของผู้โดยสาร โดยเฉพาะกลุ่มที่มีข้อจำกัดเฉพาะ เช่น ผู้แพ้อาหาร ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง หรือผู้ที่รับประทานอาหารตามหลักศาสนา ซึ่งมุ่งเน้นเรื่องสุขอนามัยและความสะอาดของอาหารและภาชนะบรรจุ การจัดเตรียมอาหารที่สอดคล้องกับข้อจำกัดดังกล่าวอย่างถูกต้องและปลอดภัย ช่วยลดความกังวลและเสริมสร้างความไว้วางใจต่อสายการบิน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจใช้บริการซ้ำ (ธรรมบุญ วิศิษฐ์ศักดิ์ และ สุธิณี มงคล, 2024)

ในมุมมองของการบริการ สุขภาวะผู้โดยสารจึงมิได้เป็นเพียงประเด็นด้านสุขภาพ หากแต่เป็นองค์ประกอบสำคัญของประสบการณ์บริการ (service experience) ที่สะท้อนถึงความใส่ใจและความรับผิดชอบของสายการบิน การบูรณาการแนวคิดสุขภาวะเข้ากับการจัดการอาหารบนเครื่องบินจึงเป็นกลไกหนึ่งที่สามารถสนับสนุนทั้งความปลอดภัย ความพึงพอใจ และคุณภาพบริการในภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารประสบการณ์ลูกค้าเชิงกลยุทธ์ (กตัญชลี สุขแพทย์ และ ชมสุภัค ครุฑทะ, 2018)



### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสายการบิน

คุณภาพการบริการ (service quality) เป็นแนวคิดสำคัญในอุตสาหกรรมการบิน เนื่องจากลักษณะของธุรกิจการบินเป็นธุรกิจบริการที่ประสบการณ์ของผู้โดยสารมีบทบาทโดยตรงต่อความพึงพอใจ ความภักดี และภาพลักษณ์ของสายการบิน หนึ่งในกรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการวัดคุณภาพบริการคือ SERVQUAL ซึ่งพัฒนาโดย Parasuraman et al. (1988) โดยเสนอองค์ประกอบหลัก 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) แนวคิดดังกล่าวถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการสายการบินอย่างต่อเนื่อง

ในบริบทของการบิน ความน่าเชื่อถือและการตอบสนองถือเป็นมิติสำคัญที่สะท้อนถึงความสามารถของสายการบินในการส่งมอบบริการได้อย่างถูกต้องและตรงตามความคาดหวังของผู้โดยสาร Zeithaml et al. (1996) อธิบายว่าคุณภาพบริการที่ผู้บริโภครับรู้จะส่งผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการ เช่น ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำและการบอกต่อในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาด้านประสบการณ์ผู้โดยสารที่พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความภักดีต่อสายการบิน (Chonsalasin et al., 2020)

นอกจากนี้ การบริหารประสบการณ์ลูกค้าเชิงกลยุทธ์ (Customer Experience Strategy) ได้รับความสำคัญเพิ่มขึ้นในอุตสาหกรรมการบิน โดยเน้นการออกแบบบริการให้ตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล (personalization) และสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน ซึ่งให้เห็นว่าการบริหารประสบการณ์ลูกค้าอย่างเป็นระบบสามารถยกระดับคุณค่าการรับรู้ของลูกค้าและเสริมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในระยะยาว (กตัญญู ชุขแพทย์ และ ชมสุภักดิ์ ครุฑกะ, 2018)

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอาหารบนเครื่องบิน งานศึกษาหลายชิ้นระบุว่า คุณภาพอาหารและการให้บริการด้านอาหารเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์สายการบินและการประเมินคุณภาพโดยรวมของผู้โดยสาร ขณะที่เรวัตี กล้าโชติชัย และ เจริญชัย เอกมาไพศาล (2015) พบว่าการรับรู้คุณภาพและความปลอดภัยของอาหารบนเครื่องบินมีอิทธิพลต่อการประเมินประสบการณ์และความตั้งใจใช้บริการซ้ำ เช่นเดียวกับ Steven and Sonoma (2023) ที่ชี้ว่าองค์ประกอบด้านอาหารสามารถส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรและความพึงพอใจของผู้โดยสาร

ดังนั้น คุณภาพการบริการของสายการบินมิได้จำกัดอยู่เพียงความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย หรือความสะดวกสบายเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงองค์ประกอบบริการย่อย เช่น การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีศักยภาพในการสร้างคุณค่าเชิงประสบการณ์และยกระดับความแตกต่างทางการแข่งขัน การวิเคราะห์บทบาทของอาหารพิเศษบนเครื่องบินจึงควรถูกพิจารณาภายใต้กรอบแนวคิดคุณภาพบริการและประสบการณ์ลูกค้าอย่างเป็นระบบ

### อาหารพิเศษบนเครื่องบินในฐานะองค์ประกอบเชิงกลยุทธ์ของสุขภาวะและคุณภาพการบริการ

อาหารพิเศษบนเครื่องบิน (Special Meals: SPML) เป็นบริการที่สายการบินจัดเตรียมเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านสุขภาพ ศาสนา วัฒนธรรม และรูปแบบการบริโภคของผู้โดยสาร โดยมีการกำหนดรหัสมาตรฐานสากลเพื่อควบคุมการสั่งและการจัดเตรียมอาหารอย่างเป็นระบบ (International Air Transport Association [IATA], 2023) นอกจากนี้ การจัดเตรียมอาหารที่สอดคล้องกับหลักความเชื่อทางศาสนาอย่างเคร่งครัดยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความกังวลและสร้างความมั่นใจในการใช้บริการแก่ผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดเฉพาะทางวัฒนธรรม (Jainudeen, 2025) ซึ่งรหัสมาตรฐานเหล่านี้ถูกนำไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายในสายการบินชั้นนำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่มีความต้องการเฉพาะ ตัวอย่างเช่น Emirates (2023) ที่มีการจำแนกประเภทอาหารพิเศษอย่างละเอียดครอบคลุมทั้งกลุ่มความเชื่อทางศาสนาและข้อจำกัดทางการแพทย์ โดยระบุส่วนประกอบของอาหารไว้อย่างชัดเจนเพื่อความปลอดภัยสูงสุดของผู้โดยสาร และ Bangkok Airways (2023) ที่มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลา



การสำรองอาหารพิเศษล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์อย่างเป็นระบบ เพื่อให้การส่งมอบบริการเป็นไปอย่างแม่นยำ การจัดการอาหารพิเศษจึงมีใช้เพียงกระบวนการด้านโภชนาการ หากแต่เป็นระบบการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนล่วงหน้า การควบคุมคุณภาพ และการลดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยอาหาร

ในมิติด้านสุขภาวะ งานวิจัยระบุว่า คุณภาพและความปลอดภัยของอาหารบนเครื่องบินมีอิทธิพลต่อการรับรู้สุขภาวะและประสบการณ์โดยรวมของผู้โดยสาร (เรวัตี กล้าโชติชัย และ เจริญชัย เอกมาไพศาล, 2015) โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ที่มีข้อจำกัดเฉพาะ เช่น ผู้แพ้อาหารหรือผู้ป่วยโรคเรื้อรัง การจัดเตรียมอาหารที่เหมาะสมสามารถลดความเสี่ยงด้านสุขภาพและลดความวิตกกังวลระหว่างการเดินทาง (ธรรมบุญ วิชาญศักดิ์ และ สุธินี มงคล, 2024) นอกจากนี้ งานศึกษาด้านอาหารเพื่อสุขภาพบนเที่ยวบินยังชี้ให้เห็นว่าองค์ประกอบทางโภชนาการ เช่น ปริมาณโซเดียมหรือไขมัน มีผลต่อความสบายทางกายของผู้โดยสาร (เรวัตี กล้าโชติชัย และ เจริญชัย เอกมาไพศาล, 2015) จึงกล่าวได้ว่าอาหารพิเศษมีบทบาทเชิงป้องกัน (preventive role) ต่อสุขภาวะผู้โดยสาร

ในมิติด้านคุณภาพการบริการ อาหารพิเศษเป็นองค์ประกอบที่สะท้อนมิติความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเอาใจใส่ (Empathy) ตามกรอบ SERVQUAL เนื่องจากการจัดเตรียมอาหารที่ถูกต้องตรงตามคำร้องขอของผู้โดยสารแสดงถึงความแม่นยำและความใส่ใจขององค์กร (Parasuraman et al., 1988) งานศึกษาด้านภาพลักษณ์สายการบินยังพบว่า คุณภาพอาหารบนเครื่องบินมีผลต่อการประเมินภาพลักษณ์และความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Steven & Sonoma, 2023) รวมถึงความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ (Chonsalasini et al., 2020)

ในเชิงกลยุทธ์ การจัดการอาหารพิเศษยังเชื่อมโยงกับการสร้างประสบการณ์ลูกค้าแบบเฉพาะบุคคล (personalized service) ซึ่งเป็นแนวโน้มสำคัญในอุตสาหกรรมบริการยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นแนวโน้มสำคัญในอุตสาหกรรมบริการยุคปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากกรณีของ Singapore Airlines (2022) ที่บูรณาการบริการอาหารพิเศษเข้ากับแนวคิดความใส่ใจผู้โดยสาร (Empathy) โดยเปิดโอกาสให้ผู้โดยสารสามารถเลือกสรรเมนูอาหารล่วงหน้าตามความชอบและข้อจำกัดด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นการยกระดับประสบการณ์การเดินทางและสร้างความผูกพันต่อแบรนด์ในระยะยาว ชี้ให้เห็นว่าการออกแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลสามารถเพิ่มคุณค่าการรับรู้และความแตกต่างทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น อาหารพิเศษบนเครื่องบินจึงควรถูกมองว่าเป็น “กลไกเชิงกลยุทธ์” ที่บูรณาการมิติสุขภาวะเข้ากับคุณภาพการบริการ

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการวิจัยก่อนหน้านี้จะกล่าวถึงคุณภาพอาหารบนเครื่องบินหรือความพึงพอใจของผู้โดยสารในมิติต่างๆ แต่ยังไม่พบว่าการศึกษาที่สังเคราะห์บทบาทของอาหารพิเศษในลักษณะองค์รวม ซึ่งเชื่อมโยงสุขภาวะผู้โดยสารเข้ากับคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบ ยังมีจำนวนจำกัด ประเด็นดังกล่าวจึงเป็นช่องว่างทางวิชาการที่บทความนี้มุ่งเติมเต็มผ่านการสังเคราะห์เอกสารอย่างเป็นระบบ

### วิธีการศึกษาและแหล่งข้อมูล

บทความวิชาการฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) โดยใช้วิธีการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (Systematic Literature Review) และการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงธีม (Thematic Content Analysis) เพื่อรวบรวมและสังเคราะห์องค์ความรู้จากฐานข้อมูลวิชาการระดับสากลและระดับประเทศ (ค.ศ. 2015–2026) จำนวนกว่า 30 ฉบับ มุ่งเน้นการวิเคราะห์บทบาทของอาหารพิเศษบนเครื่องบินในมิติด้านสุขภาวะผู้โดยสารและการยกระดับคุณภาพการบริการของสายการบินอย่างเป็นรูปธรรม

### แหล่งข้อมูลและการสืบค้นเอกสาร

บทความวิชาการฉบับนี้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศทางวิชาการที่ได้รับการยอมรับ ได้แก่ Scopus ScienceDirect SpringerLink และ Google Scholar รวมถึงฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย (ThaiJO) เพื่อให้ครอบคลุมบริบททั้งระดับสากลและระดับประเทศ



ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกเอกสาร (Inclusion Criteria) โดยมุ่งเน้นบทความวิจัยและบทความวิชาการที่ตีพิมพ์ระหว่างปี ค.ศ. 2015–2026 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัยสอดคล้องกับพลวัตของอุตสาหกรรมการบินในปัจจุบัน โดยใช้คำสำคัญ (Keywords) ในการสืบค้นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ได้แก่ อาหารพิเศษบนเครื่องบิน (Special Meals) สุขภาวะผู้โดยสาร (Passenger Well-being) คุณภาพการบริการสายการบิน (Airline Service Quality) และความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Passenger Satisfaction) ทั้งนี้ จากการสืบค้นเบื้องต้นพบเอกสารที่เกี่ยวข้องและนำมาเข้าสู่กระบวนการสังเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) จำนวนกว่า 30 ฉบับที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาย่างครบถ้วน

### ผลการศึกษา

จากการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนกว่า 30 ฉบับ โดยสามารถจำแนกบทบาทของอาหารพิเศษบนเครื่องบินออกเป็น 4 มิติหลัก ดังนี้

#### บทบาทของอาหารพิเศษต่อสุขภาวะและความปลอดภัยของผู้โดยสาร

ผลการสังเคราะห์พบว่า อาหารพิเศษมีบทบาทสำคัญต่อสุขภาวะทางกาย โดยเฉพาะกลุ่มที่มีข้อจำกัดด้านสุขภาพ เช่น ผู้แพ้อาหารหรือผู้ป่วยโรคเรื้อรัง การจัดเตรียมอาหารที่เหมาะสมช่วยลดความเสี่ยงทางกายภาพระหว่างการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการดูแลสุขภาพผู้โดยสารในระดับสากลที่เน้นย้ำถึงความสำคัญของการจัดการอาหารให้เหมาะสมกับสภาพร่างกายของผู้เดินทาง (ICAO, 2022) ในมิติด้านความปลอดภัยอาหาร การแยกสายการผลิตตามมาตรฐานสากลช่วยลดความเสี่ยงจากการปนเปื้อนข้าม (Cross-contamination) ซึ่งสะท้อนถึงมาตรฐานสุขอนามัยที่เข้มงวด (IATA, 2023) โดยเฉพาะการจัดการสารก่อภูมิแพ้ในอาหาร (Food Allergies) ซึ่งถือเป็นมาตรการป้องกันวิกฤตทางสุขภาพที่สำคัญที่สุดระหว่างการทำการบิน (ปณยา ลากสมบูรณ์ยิ่ง, 2564) การจัดการดังกล่าวสะท้อนถึงมาตรฐานด้านสุขอนามัยและการกำกับดูแลที่เข้มงวดในระบบครัวการบิน

นอกจากนี้ การปรับปรุงองค์ประกอบทางโภชนาการ เช่น การลดโซเดียมหรือไขมัน มีส่วนช่วยลดความไม่สบายทางกายในเที่ยวบินระยะไกล (เรวัตติ กล้าโชติชัย และ เจริญชัย เอกมาไพศาล, 2015) ซึ่งจากการวิเคราะห์คุณค่าทางโภชนาการของอาหารพิเศษในเที่ยวบินระยะไกล พบว่าการควบคุมสารอาหารอย่างเหมาะสมมีผลโดยตรงต่อระดับความอ่อนเพลียและประสิทธิภาพในการปรับตัวของผู้โดยสาร (Tas et al., 2025) จึงกล่าวได้ว่าอาหารพิเศษมีบทบาทเชิงส่งเสริมสุขภาวะ (health-supporting function) มากกว่าการเป็นเพียงทางเลือกด้านเมนูอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของสายการบินชั้นนำ อาทิ Emirates (2023) ที่มีการระบุข้อมูลโภชนาการอย่างละเอียดเพื่อสุขภาวะของผู้โดยสาร ในขณะที่มิติทางจิตวิทยา การได้รับอาหารที่ถูกต้องตามหลักศาสนาช่วยลดความวิตกกังวลและเสริมสร้างความมั่นใจเชิงจิตใจ (Burapharat et al., 2021) นอกจากนี้ จิตวิทยาในการเลือกอาหารยังมีบทบาทสำคัญในการลดสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทางทางอากาศ (Travel-related stress) ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกผ่อนคลายและได้รับการดูแลอย่างเป็นรูปธรรม (Halsen et al., 2019) ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของสุขภาวะเชิงจิตใจ

#### บทบาทของอาหารพิเศษต่อคุณภาพการบริการที่รับรู้ของผู้โดยสาร

อาหารพิเศษมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ (Perceived Service Quality) โดยเฉพาะมิติความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเอาใจใส่ (Empathy) ตามกรอบแนวคิด SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) การส่งมอบอาหารที่ถูกต้องแม่นยำแสดงถึงความใส่ใจในรายละเอียด ซึ่งสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ (Chonsalasin et al., 2020) นอกจากนี้ การออกแบบบริการแบบเฉพาะบุคคล (Service Personalization) ผ่านเมนูอาหารพิเศษยังเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่สร้างความแตกต่างทางการแข่งขันได้เป็นอย่างดี (กตัญญูลี สุขแพทย



และ ชมสุภัค ครุฑกะ, 2018) ดังเช่นกรณีของ Singapore Airlines (2022) ที่เน้นความใส่ใจผู้โดยสารผ่านบริการเลือกเมนูล่วงหน้า

#### **บทบาทของอาหารพิเศษต่อความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความภักดีของผู้โดยสาร**

เมื่อสายการบินตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลได้อย่างถูกต้อง จะส่งผลต่อการประเมินคุณค่าบริการในภาพรวม ในมิติภาพลักษณ์องค์กร การจัดการอาหารพิเศษอย่างมีระบบสะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพและความใส่ใจ (Steven & Sonoma, 2023) ซึ่งนำไปสู่ความเชื่อมั่นและความยั่งยืนเชิงบวกในระยะยาว (Zeithaml et al., 1996; Chonsalasin et al., 2020)

#### **บทบาทของอาหารพิเศษในมิติความยั่งยืนและความสำเร็จการแข่งขันของสายการบิน**

การบริหารจัดการอาหารพิเศษผ่านระบบสั่งล่วงหน้า (Pre-order system) ช่วยลดขยะอาหาร (Food Waste) และเพิ่มประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืน การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายผ่านมาตรฐานอาหารที่ปลอดภัยและครอบคลุมทุกความเชื่อ จึงเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนในอุตสาหกรรมการบินยุคปัจจุบัน (กตัญชลี สุขแพทย์ และ ชมสุภัค ครุฑกะ, 2018)

#### **แนวโน้มการจัดการอาหารเพื่อความยั่งยืน**

ผลการสังเคราะห์ชี้ให้เห็นแนวโน้มที่อุตสาหกรรมการบินเริ่มนำแนวคิดการจัดการอาหารอย่างยั่งยืนมาใช้เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (วงศา เหล่ารววิทย์ และ อัคริน แสงพิกุล, 2566) โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ในการออกแบบบรรจุภัณฑ์และการเลือกใช้วัตถุดิบให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Salesa et al., 2022) นอกจากนี้ ในมิติการจัดการ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการส่งมอบอาหารพิเศษ สายการบินจำเป็นต้องมีระบบการเยียวยาบริการ (Service Recovery) ที่มีประสิทธิภาพเพื่อรักษาความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการ (Chen et al., 2026) ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านอาหารระดับโลกที่ครัวการบินต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อให้ครอบคลุมความปลอดภัยทุกด้านของผู้โดยสาร (International Flight Services Association [IFSA], 2023)

#### **สรุปผลการศึกษา**

บทความวิชาการนี้ชี้ให้เห็นว่าอาหารพิเศษบนเครื่องบินมีบทบาทสำคัญใน 4 มิติที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ เริ่มจากการเป็นกลไกสนับสนุนสุขภาวะและความปลอดภัย พื้นฐานของผู้โดยสารนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการบริการที่รับรู้ในมิติความน่าเชื่อถือและความเอาใจใส่ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความภักดีต่อตราสินค้าในท้ายที่สุด กระบวนการเหล่านี้จะหล่อหลอมเป็นกลยุทธ์ที่สร้างความยั่งยืนและความสำเร็จการแข่งขันให้แก่สายการบินในระยะยาว สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การรักษามาตรฐานคุณภาพอาหารบนเที่ยวบินเป็นปัจจัยกำหนดความพึงพอใจและรักษฐานลูกค้าในสภาวะการแข่งขันสูง (Hwang et al, 2024) การจัดการอาหารพิเศษจึงมิได้เป็นเพียงบริการเสริม แต่เป็นองค์ประกอบเชิงระบบที่บูรณาการมิติสุขภาพและมิติการบริการเข้าด้วยกันอย่างสมบูรณ์

#### **อภิปรายผลการศึกษา**

จากการสังเคราะห์ข้อมูลสะท้อนให้เห็นว่า อาหารพิเศษบนเครื่องบินมิได้เป็นเพียงบริการเสริมเชิงโภชนาการ แต่เป็นกลไกเชิงกลยุทธ์ที่สะท้อนความสามารถของสายการบินในการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล (Service Customization) ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิด SERVQUAL ในมิติความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเอาใจใส่ (Empathy) ประเด็นสำคัญที่ค้นพบคือ ความถูกต้องและความปลอดภัยของอาหารพิเศษมีผลโดยตรงต่อการรับรู้คุณภาพบริการโดยเฉพาะในกลุ่มผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดด้านสุขภาพและศาสนา ซึ่งคาดหวัง



การบริการที่ปราศจากข้อผิดพลาดตามที่สายการบินได้ให้สัญญาไว้ การจัดการที่คลาดเคลื่อนจึงมีไม่เพียงปัญหา ด้านโภชนาการแต่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น (Trust) ในมาตรฐานขององค์กรโดยรวม

ในมิติของความเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมอาหารที่สอดคล้องกับสภาวะสุขภาพหรือข้อกำหนดทาง ศาสนาถือเป็นรูปธรรมของการบริการที่เน้นผู้โดยสารเป็นศูนย์กลาง (Customer-centric Service) ซึ่งสอดคล้อง กับข้อค้นพบของ Seanyen et al. (2021) ที่ระบุว่ากลุ่มผู้โดยสาร (โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ) ให้ความสำคัญกับความ เอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการในระดับสูง สะท้อนว่าการตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะกลุ่มมีผลสำคัญ ต่อการประเมินคุณภาพบริการในภาพรวม นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสนับสนุนแนวคิดของ ลลิตา พลสุวรรณ และ นิศากร สมสุข (2559) ที่ชี้ว่ามิติความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพในการส่งมอบบริการเป็นองค์ประกอบหลัก ของการประเมินคุณภาพสายการบิน แม้งานดังกล่าวจะมีได้ระบุถึงอาหารพิเศษโดยตรง แต่สามารถอธิบายได้ว่า การบริหารจัดการอาหารพิเศษอย่างเป็นระบบคือส่วนหนึ่งของการสร้างความน่าเชื่อถือที่แข็งแกร่งให้แก่สายการบิน

ขณะเดียวกัน ผลการศึกษายังเชื่อมโยงกับแนวคิดของ สกุลทอง เจริญทอง (2566) ที่ระบุว่าคุณภาพ การให้บริการของบุคลากรมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการตัดสินใจใช้บริการซ้ำ การให้บริการอาหารพิเศษอย่างมี ประสิทธิภาพที่ต้องอาศัยทั้งทักษะ ความรู้ และความใส่ใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นจุดสัมผัสบริการ (Touchpoint) ที่มีศักยภาพสูงในการสร้างความพึงพอใจและความภักดีของผู้โดยสารในระยะยาว

เมื่อพิจารณาในมิติสุขภาวะผู้โดยสาร (Passenger Well-being) อาหารพิเศษถือเป็นเครื่องมือเชิงป้องกัน ความเสี่ยงด้านสุขภาพ (Preventive Healthcare) โดยเฉพาะในกรณีผู้แพ้อาหารหรือผู้ป่วยโรคเรื้อรัง การให้บริการที่ ไม่สอดคล้องกับความต้องการอาจนำไปสู่ภาวะวิกฤตทางกายภาพ ซึ่งส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อภาพลักษณ์และความ รับผิดชอบต่อสังคมของสายการบิน ดังนั้น อาหารพิเศษจึงควรได้รับการพิจารณาเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารจัดการ คุณภาพบริการเชิงบูรณาการ (Integrated Quality Management) มากกว่าเป็นเพียงส่วนประกอบของงาน โภชนาการบนเครื่องบินทั่วไป

## ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

### ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ (Practical Recommendations)

การบูรณาการระบบฐานข้อมูล: สายการบินควรพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลความต้องการอาหารพิเศษ ของผู้โดยสาร (Passenger Profiling) อย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาออกแบบเมนูที่ตอบโจทย์เฉพาะบุคคล (Personalization) ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพบริการในมิติความเอาใจใส่และความน่าเชื่อถือ

การสื่อสารและสร้างความเข้าใจ: พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร และความรู้ด้านอาหารพิเศษ เช่น ส่วนประกอบของสารก่อภูมิแพ้ หรือข้อกำหนดทางศาสนา เพื่อสร้างความมั่นใจ และความปลอดภัยสูงสุดให้แก่ผู้โดยสาร ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของสุขภาวะในการเดินทาง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต (Research Recommendations)

การขยายผลสู่การวิจัยเชิงปริมาณ: ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) ระหว่างการรับรู้คุณภาพอาหารพิเศษ กับความพึงพอใจ และความภักดีของผู้โดยสารผ่านโมเดล สมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อยืนยันผลการสังเคราะห์ในเชิงสถิติ



การศึกษาเชิงเปรียบเทียบ: ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการอาหารพิเศษระหว่างสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service) และสายการบินต้นทุนต่ำ (LCCs) เพื่อวิเคราะห์ข้อจำกัดและโอกาสในการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน

มิติด้านความยั่งยืน (Sustainability): ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังการจัดการขยะอาหาร (Food Waste Management) และการเลือกใช้วัตถุดิบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Sustainable Sourcing) เพื่อตอบโจทย์เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ในอุตสาหกรรมการบินระดับสากล

## เอกสารอ้างอิง

- กตัญญูลี สุขแพทย์ และ ชมสุภัค ครุฑกะ. (2018). รูปแบบการพัฒนาการคิดเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารระดับกลางบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). *BU Academic Review*, 17(2), 76-88.
- ทักษิณา แสนเย็น, กุลธวัช ศรายุทธ, วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์, ธาวิต พลเสน, และ อาภาภรณ์ หาโสี. (2564). การประเมินคุณภาพการบริการของสายบินต่อผู้โดยสารสูงวัยในเส้นทาง กรุงเทพฯ-ภูเก็ต. *วารสารปรัชญาปริทรรศน์*, 26(1), 118-127.
- <https://so5.tci-thaijo.org/index.php/phiv/article/view/252420>
- ธรรมบุญ วิศิษฐ์ศักดิ์ และ สุธินี มงคล. (2024). ความพึงพอใจของกลุ่มผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางอยู่เป็นประจำในการใช้บริการมืออาหารบนเครื่องบินโดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 21(1), 318-327.
- ปณยา ลากสมบูรณ์ยิ่ง. (2564). การคุ้มครองผู้บริโภคจากอาหารที่ก่อให้เกิดภูมิแพ้. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 26(3), 312-324.
- วงศา เหล่าวริทย์ และ อัศวิน แสงพิกุล. (2566). การสำรวจงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับมิติความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจสายการบินในบริบทประเทศไทยและนานาชาติ. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 6(4), 67-78.
- เรวัติ กล้าโชติชัย และ เจริญชัย เอกมาไพศาล. (2015). ความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารรถแข่งขันในการบริการบนเครื่องบิน. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 9(2), 26-38.
- <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jitt/article/view/31338>
- ลลิตา พลสุวรรณ และ นิศากร สมสุข. (2559). การพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 10(3), 147-163.
- สกลทอง เจริญทอง. (2566). กลยุทธ์การบริการของบุคลากรสายการบินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน. *วารสารการจัดการการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต*, 1(1), 55-69.
- Azkat, M. (2024). In-flight Food and Beverage Safety from a Medical Perspective, and Its Influence on Passengers' Health-Driven Culinary Choices. *International Journal of BioLife Sciences*, 3(3), 106-114.
- Al-Ansi, A., & Han, H. (2019). Role of halal-friendly destination performances, value, satisfaction, and trust in generating destination loyalty. *Journal of Destination Marketing & Management*. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2019.05.007>
- Burapharat, Y., Christensen, T. M., & Suthichoti, S. (2021). *How Service Quality Enhances Customer Satisfaction: A Case Study of Hybrid Airlines in Thailand*. Vertex Research Society.



- Chen, M., Hsu, C., & Su, Y. (2026). Proposing improvement strategies for in-flight service in the post-COVID-19 pandemic era with passengers' requirements. *Journal of Air Transport Management*, 40(7), 490-510.  
<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2025.102913>
- AirGuide. (2023). *Don't miss World Travel Catering & Onboard Services Expo (WTCE) 2023*.
- Jainudeen Nawas, M. (2025). *Optimizing In-Flight Catering: Balance passenger expectation, Operational Efficiency and sustainability*. Theseus.  
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202504116245>
- International Flight Services Association (IFSA). (2023). *World food safety guidelines for airline catering*.
- Hwang, E., Kim, Y., Baloglu, S., & Raab, C. (2024). Do healthy and environmentally sustainable inflight foods matter to international flight passengers? Frequent vs. occasional flyers. *Journal of Air Transport Management*.  
<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2024.102687>
- Manual on civil aviation medical practice. International Civil Aviation Organization. ICAO. (2022).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Salesa, A., León, R., & Moneva, J. M. (2022). Airlines practices to incorporate circular economy principles into the waste management system. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 30(1), 443-458.  
[https://doi.org/10.1002/csr.2365?urlappend=%3Futm\\_source%3Dresearchgate.net%26utm\\_medium%3Darticle](https://doi.org/10.1002/csr.2365?urlappend=%3Futm_source%3Dresearchgate.net%26utm_medium%3Darticle)
- Special meals. (2023). *Bangkok Airways*.  
<https://www.bangkokair.com>
- Special meals and dietary requirements. (2023). *Emirates*.
- Special meals for passengers with dietary needs. (2022). *Singapore Airlines*.
- Standard Procedures for Special Meal (SPML) Codes. (2023). *IATA*.
- Steven, L., Sonoma, D. (2023). Airline satisfaction and loyalty: Assessing the influence of personality, trust and service quality. *Journal of Air Transport Management*.  
<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2023.102487>
- Tas, A. A., Perta, C., & Plunkett, A. (2025). Sky-high to so low: the provision for gluten-free foods in airline travel and the challenges for the food industry, airlines, and coeliac air-travellers-an opinion piece. *International Journal of Food Science and Technology*.  
<https://doi.org/10.1093/ijfood/vvaf258>
- Halsen, S., Burke, L., & Pearce, J. (2019). Nutrition for Travel: From Jet lag To Catering. *International Journal of Sport Nutrition and Exercise Metabolism*, 29(2), 228-235.  
<https://doi.org/10.1123/ijsnem.2018-0278>



Chonsalasin, D., Jomnonkwao, S., & Ratanavaraha, V. (2020). Key Determinants of Airline Loyalty Modeling in Thailand. *Sustainability*, 12(10), 4165.

<https://doi.org/10.3390/su12104165>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

<https://doi.org/10.1177/002224299606000203>

