บทที่ 3

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างบอกรายชื่อบริษัทการบินที่ชอบเรียงจากที่ชอบมากที่สุด 3 อันดับ โดยผู้วิจัยให้คะแนนบริษัทที่ถูกเลือกเป็นอันดับหนึ่ง 3 คะแนน อันดับสอง 2 คะแนน อันดับสาม 1 คะแนน และไม่ถูกเลือกให้ 0 คะแนน นำมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยความชอบของบริษัทการบินแต่ละบริษัท ดังเสนอในตารางที่ 1, 3, 5 และ 7

ตารางที่ 1 แสดงคะแนนเฉลี่ยความชอบบริษัทการบิน แบ่งตามระดับการศึกษา และบริษัทการบิน

ลำดับ	บริษัทการบิน	สูง N = 75	กลาง N = 33	ต่ำ N = 42	รวมเฉลี่ย
1.	ไทย	.98	1.21	1.52	1.24
2.	แอร์สยาม	.81	.66	.95	.81
3.	ที ดับบลิว เอ	.93	.78	.59	.77
4.	บี โอ เอ ซี	.37	.63	.57	.52
5.	แพนอเมริกัน	.58	.3	.42	.43
6.	เจ เอ แอล	.21	.36	.26	.28
7.	ลูฟท์ฮันซา	.37	.3	.09	.25
8.	แอร์ฟรานซ์	.21	.27	.21	.23
9.	เค แอล เอ็ม	.18	.15	.28	.2
10.	อื่นๆ	.46	.75	.73	.65
	ไม่ตอบ	.85	.54	.33	.57

หมายเหตุ: บริษัทการบินอื่นๆ ได้แก่ CX, AZ, QF, SQ, SK, MH, AI, MS, CI, KE และ SR (ดูภาคผนวก)

นำคะแนนความชอบเฉพาะของบริษัทการบินไทย จำกัด และบริษัทการบินแอร์สยาม จำกัด จากการเลือกของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษามาวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของการเลือกบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย โดยวิธี Two-factor Experiment with Repeated Measures on One Factor: ANOVA ชนิด Unequal Group Size ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน และค่าเอฟ (F) ของการเลือกชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ระหว่างผู้ตอบ	237.27	149	1.59	
ระดับการศึกษา	6.27	2	3.13	1.99
ความคลาดเคลื่อน (1)	231	147	1.57	
ภายในผู้ตอบ	228.78	150		
บริษัทการบินของไทย	12.53	1	12.53	8.52**
กิริยารวม	.05	2	.02	.14
ความคลาดเคลื่อน (2)	216.2	147	1.47	
รวม	466.05	299		

**p < .01

ผลจากตารางที่ 2 พบว่ามีความแตกต่างในการชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F= 8.52) แต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของการชอบบริษัทการบินกับระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงคะแนนเฉลี่ยความชอบบริษัทการบินของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามอาชีพและบริษัทการบิน

ลำดับ	บริษัทการบิน	ข้าราชการ N= 55	เอกชน N= 49	ส่วนตัว N= 24	นักศึกษา N= 22	รวมเฉลี่ย
1.	ไทย	1.14	1.04	1.29	1.5	1.24
2.	ที คิบลิว เอ	.8	.59	1.08	1	.87
3.	แอร์สยาม	.65	.93	.79	1	.84
4.	บี โอ เอ ซี	.52	.4	.62	.4	.48
5.	แพนอเมริกัน	.67	.44	.16	.4	.41
6.	แจแปน แอรไลน์	.14	.26	.33	.45	.29
7.	ลูฟท์ฮันซ่า	.29	.28	.37	.13	.27
8.	เค แอล เอ็ม	.23	.12	.54	0	.22
9.	แอร์ฟร้านซ์	.16	.36	.2	.09	.2
10.	อื่นๆ	.45	.61	.87	.68	.65
	ไม่ตอบ	.9	.57	.45	.31	.55

ผลจากตารางที่ 3 อาชีพทั้งข้าราชการ เอกชน ส่วนตัว และนักศึกษา ให้คะแนนเฉลี่ยความชอบบริษัทการบินไทยมากที่สุด

หมายเหตุ. บริษัทการบินอื่นๆ ได้แก่ CX, AZ, QF, SQ, SK, MH, AI, MS, CI, KEและSR (กุลภาคณนวก)

นำคะแนนความชอบเฉพาะของบริษัทการบินไทย และบริษัทการบินแอร์สยาม ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ มาวิเคราะห์ความแปรปรวนของการเลือกบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย ด้วยวิธีเดียวกับตารางที่ 2 ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน และค่าเอฟ (F) ของการเลือกชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ระหว่างผู้ตอบ	249.36	149	1.67	
อาชีพ	15.8	3	5.26	3.29
ความคลาดเคลื่อน (1)	233.56	146	1.59	
ภายในผู้ตอบ	271.42	150		
บริษัทการบินของไทย	23.87	1	23.87	14.37 **
กิริยารวม	5.16	3	1.72	1.03
ความคลาดเคลื่อน (2)	242.39	146	1.66	
รวม	520.78	299		

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

* p < .05
**p < .01

จากตารางที่ 4 พบว่า

1. อาชีพข้าราชการ เอกชน ส่วนตัว นักศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F= 3.29)

2. มีความแตกต่างกันในการเลือกชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F= 14.37)

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 แสดงคะแนนเฉลี่ยความชอบบริษัทการบินของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามอายุและบริษัทการบิน

ลำดับ	บริษัทการบิน	มาก N= 20	ปานกลาง N= 82	น้อย N = 48	รวมเฉลี่ย
1.	ไทย	1.4	1.02	1.37	1.26
2.	แอร์สยาม	.8	.71	1	.84
3.	ที คับบลิว เอ	.5	.73	1.06	.75
4.	แพนอเมริกัน	.65	.47	.41	.51
5.	บี โอ เอ ซี	.55	.5	.43	.49
6.	แจแปน แอรไลน์	.3	.25	.25	.27
7.	ลุฟท์ฮันซ่า	.25	.35	.16	.25
8.	แอร์ฟร้านซ์	.35	.23	.16	.25
9.	เค แอล เอ็ม	.15	.2	.2	.18
10.	อื่นๆ	.4	.69	.52	.53
	ไม่ตอบ	.6	.8	.37	.59

ผลจากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มอายุมาก ปานกลาง และน้อย เลือกชอบบริษัทการบินไทยเป็นลำดับหนึ่งทั้งสามกลุ่ม

หมายเหตุ : บริษัทการบินอื่นๆได้แก่ CX, AZ, QF, SQ, SK, MH, AI, MS, CI, KE และSR (ดูภาคผนวก)

นำคะแนนความชอบเฉพาะของบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ มาวิเคราะห์ความแปรปรวนของการเลือกบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย ด้วยวิธีเดียวกับตารางที่ 2 และ 4 ดังแสดงไว้ในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน และค่าเอฟ (F)ของการเลือกชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ระหว่างผู้ตอบ	235.06	149	1.79	
อายุ	4.02	2	2.01	1.28
ความคลาดเคลื่อน (1)	231.04	147	1.57	
ภายในผู้ตอบ	229.68	150		
บริษัทการบินของไทย	9.87	1	9.88	6.67**
กิริยาร่วม	1.09	2	.55	.37
ความคลาดเคลื่อน (2)	218.72	147	1.48	
รวม	464.74	299		

** $p < .01$

ผลจากตารางที่ 6 พบว่า

1. มีความแตกต่างกันในความชอบบริษัทการบินไทยและบริษัทการบินแอร์สยาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 6.67$)

2. ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 7 แสดงคะแนนเฉลี่ยความชอบบริษัทการบินของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามประสบการณ์และบริษัทการบิน

ลำดับ	บริษัทการบิน	ผู้โดยสารประจำ N = 50	ผู้เคยโดยสาร N = 50	ผู้มีแนวโน้มจะโดยสาร N = 50	รวมเฉลี่ย
1.	ไทย	1.08	1.22	1.26	1.18
2.	แอร์สยาม	.52	.88	1.06	.82
3.	ที ดับบลิว เอ	.86	.7	.86	.81
4.	บี โอ เอ ซี	.46	.46	.54	.49
5.	แพนอเมริกัน	.44	.44	.56	.48
6.	ลูฟท์ฮันซ่า	.48	.08	.28	.28
7.	แจแปน แอร์ไลน์	.22	.3	.26	.26
8.	แอร์ฟร้านซ์	.34	.06	.28	.23
9.	เค แอล เอ็ม	.12	.24	.26	.21
10.	อื่นๆ	.84	.68	.3	.61
	ไม่ตอบ	.64	.94	.34	.64

ผลจากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มผู้โดยสารประจำ ผู้เคยโดยสาร และผู้มีแนวโน้มจะโดยสาร เลือกชอบบริษัทการบินไทยเป็นลำดับหนึ่ง

หมายเหตุ : บริษัทการบินอื่นๆได้แก่ CX, AZ, QF, SQ, SK, MH, AI, MS, CI, KE และSR (ดูภาคผนวก)

นำคะแนนความชอบเฉพาะของบริษัทการบินไทย และบริษัทการบินแอร์สยาม จากการเลือกของกลุ่มประสบการณ์ มาวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของการเลือกชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย โดยวิธี Two-factor Experiment with Repeated Measures on One Factor: ANOVA ดังแสดงไว้ในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน และค่าเอฟ (F) ของการเลือกชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย จำแนกตามประสบการณ์

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ระหว่างผู้ตอบ	237.5	149	1.59	
ประสบการณ์	6.81	2	3.4	2.18
ความคลาดเคลื่อน (1)	230.69	147	1.56	
ภายในผู้ตอบ	229.5	150		
บริษัทการบินของไทย	10.08	1	10.08	7.31**
กิริยาร่วม	1.65	2	.82	.55
ความคลาดเคลื่อน (2)	217.77	147	1.48	
รวม	467	299		

** $p < .01$

ผลจากตารางที่ 8 พบว่า

1. มีความแตกต่างกันของความชอบบริษัทการบินไทย และบริษัทการบินแอร์สยาม จำกัด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($F = 7.31$)

2. ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์กับความชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากให้กลุ่มตัวอย่างบอกรายชื่อบริษัทการบินที่ชอบ 3 อันดับแล้ว ยังให้บอกชื่อบริษัทการบินที่ไม่ชอบ เรียงจากที่ไม่ชอบมากที่สุด 3 อันดับ โดยให้คะแนนบริษัทการบินที่ถูกเลือกไม่ชอบอันดับหนึ่ง 3 คะแนน อันดับสอง 2 คะแนน อันดับหนึ่ง 1 คะแนน และไม่ถูกเลือก 0 คะแนน เสนอคะแนนเฉลี่ยความไม่ชอบในตารางที่ 9, 11, 13 และ 15 แบ่งตามระดับการศึกษา อาชีพ ฐานุ และประสบการณ์ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงคะแนนเฉลี่ยความไม่ชอบบริษัทการบินของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามระดับการศึกษาและบริษัทการบิน

ลำดับ	บริษัทการบิน	สูง N = 75	กลาง N =33	ต่ำ N =42	รวมเฉลี่ย
1.	แอร์อินเดีย	.26	.6	.45	.43
2.	แอร์เวียตนาม	.08	.48	.61	.39
3.	คาเธย์แปซิฟิก	.32	.3	.47	.36
4.	เจแปน แอร์ไลน์	.41	.27	.3	.33
5.	แพนอเมริกัน	.21	.27	.11	.2
6.	แอร์สยาม	.2	.21	.19	.2
7.	มาเลเซียนแอร์ไลน์	.16	.21	.16	.17
8.	แอร์ฟรานซ์	.16	.21	.02	.13
9.	ไทย	.1	.21	.07	.13
10.	ลูฟท์ฮันซ่า	.18	.09	.04	.1
11.	ที คับบลิว เอ	.16	0	.14	.1
12.	อื่นๆ	.97	.9	.92	.93
	ไม่ตอบ	2.73	2.21	2.4	2.4

หมายเหตุ: บริษัทการบินอื่นๆได้แก่ BA, AZ, SQ, KE, SR, KL, UB, PK, MS, SU, CI, SK และGA (ดูภาคผนวก)

I15980169

จากตารางที่ 9 พบว่าบริษัทการบินแอร์อินเดียได้คะแนนเฉลี่ยความไม่ชอบสูงสุด(.43) บริษัทการบินแอร์สยามอยู่ในลำดับ 6(.2) ส่วนบริษัทการบินไทยนั้นอยู่ในลำดับ 9(.13)

นำคะแนนความไม่ชอบเฉพาะของบริษัทการบินไทย และบริษัทการบินแอร์สยาม มาวิเคราะห์ความแปรปรวนของการเลือกไม่ชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี Two-factor Experiment with Repeated Measures on One Factor: ANOVA ชนิด Unequal Group Size ดังแสดงไว้ในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน และค่าเอฟ (F) ของการเลือกไม่ชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ระหว่างผู้ตอบ	60.37	149	.41	
ระดับการศึกษา	.31	2	.15	.39
ความคลาดเคลื่อน (1)	60.06	147	.4	
ภายในผู้ตอบ	29.93	150		
บริษัทการบินของไทย	.33	1	.33	1.67
กิริยารวม	.16	2	.08	.4
ความคลาดเคลื่อน (2)	29.44	147	.2	
รวม	90.3	299		

ผลจากตารางที่ 10 พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการไม่ชอบบริษัทขนส่งการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 11 แสดงคะแนนเฉลี่ยความไม่ชอบบริษัทการบินของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามอาชีพ และบริษัทการบิน

ลำดับ	บริษัทการบิน	ข้าราชการ N = 55	เอกชน N =49	ส่วนตัว N = 24	นักศึกษา N= 22	รวมเฉลี่ย
1.	แอร์อินเดีย	.34	.24	.54	.68	.45
2.	กาเซย์แปซิฟิก	.23	.32	.62	.45	.4
3.	แจแปน แอร์ไลน์	.4	.3	.33	.36	.34
4.	แอร์เวียตนาม	.27	.18	.66	.22	.33
5.	แพนอเมริกัน	.25	.14	.08	.36	.2
6.	แอร์สยาม	.18	.22	.08	.31	.2
7.	มาเลเซียนแอร์ไลน์-	.21	.12	.12	.22	.17
8.	แอร์ฟรานซ์	0	.18	.29	.18	.16
9.	สุฟท์ธันซ่า	.07	.18	.12	.13	.15
10.	ไทย	.11	.1	.16	.13	.12
11.	พี คับบลิว เอ	.2	.14	0	0	.08
12.	อื่นๆ	.92	1.18	.95	.45	.87
	ไม่ตอบ	2.8	2.6	1.9	2.3	2.4

ผลของตารางที่ 11 แสดงว่าข้าราชการไม่ชอบบริษัทการบินแจแปน แอร์ไลน์ ที่สุด(.4) เอกชนไม่ชอบบริษัทกาเซย์แปซิฟิก(.32) ส่วนตัวไม่ชอบแอร์เวียตนาม(.66) นักศึกษาไม่ชอบแอร์อินเดีย(.68) รวมแล้วบริษัทการบินแอร์อินเดียได้คะแนนเฉลี่ยความไม่ชอบสูงสุด(.45) บริษัทการบินแอร์สยามอยู่ในลำดับ 6 (.2) สวนการบินไทยอยู่ในลำดับ 10(.12)

หมายเหตุ: บริษัทการบินอื่นๆได้แก่ BA, AZ, SQ, KE, SR, KL, UB, PK, MS, SU, CI, SK และ GA (ภูภากผนวก)

นำคะแนนความไม่ชอบเฉพาะของบริษัทการบินไทย และบริษัทการบินแอร์-สยาม มาวิเคราะห์ความแปรปรวนของการเลือกไม่ชอบบริษัทการบินของไทย ด้วยวิธีเกี่ยวกับตารางที่ 10 ดังแสดงไว้ในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน และค่าเอฟ (F) ของการเลือกไม่ชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ระหว่างผู้ตอบ	61.04	149	.41	
อาชีพ	.38	3	.13	.31
ความคลาดเคลื่อน (1)	60.66	146	.41	
ภายในผู้ตอบ	31.25	150		
บริษัทการบินของไทย	.35	1	.35	1.74
กิริยาร่วม	.48	3	.16	.8
ความคลาดเคลื่อน (2)	30.42	146	.2	
รวม	92.29	299		

ผลจากตารางที่ 12 แสดงว่าอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับการไม่ชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 13 แสดงคะแนนเฉลี่ยความไม่ชอบบริษัทการบินของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามอายุและบริษัทการบิน

ลำดับ	บริษัทการบิน	มาก N = 20	ปานกลาง N = 82	น้อย N = 48	รวมเฉลี่ย
1.	แอร์อินเดีย	.3	.3	.58	.39
2.	คาเธย์แปซิฟิก	.2	.32	.5	.34
3.	แจแปน แอร์ไลน์	.15	.36	.42	.31
4.	แพนอเมริกัน	.5	.12	.21	.28
5.	แอร์เวียตนาม	.15	.44	.18	.26
6.	แอร์สยาม	.05	.11	.41	.19
7.	มาเลเซี่ยนแอร์ไลน์	.1	.12	.29	.17
8.	ที พับลิว เอ	.35	.11	.04	.17
9.	ลุฟท์ฮันซ่า	.1	.06	.25	.14
10.	แอร์ฟรานซ์	.15	.13	.12	.13
11.	ไทย	.1	.15	.06	.1
12.	อื่นๆ	1	1.08	.68	.92
	ไม่ตอบ	2.85	2.62	2.22	2.56

ผลจากตารางที่ 13 แสดงว่ากลุ่มอายุมากให้คะแนนเฉลี่ยความไม่ชอบบริษัทการบินแพนอเมริกันสูงสุด(.5) อายุปานกลางให้แอร์เวียตนาม(.44) กลุ่มอายุน้อยให้แอร์อินเดีย(.58) รวมเฉลี่ยแล้วบริษัทการบินแอร์อินเดียได้คะแนนไม่ชอบสูงสุด(.39) ส่วนบริษัทการบินแอร์สยามอยู่ในลำดับ 6(.19) และบริษัทการบินไทยอยู่ในลำดับ 11(.1)

หมายเหตุ: บริษัทการบินอื่นๆได้แก่BA, AZ, SQ, KE, SR, KL, UB, PK, MS, SU, CI, SK และGA (ดูภาคผนวก)

นำคะแนนความไม่ชอบเฉพาะของบริษัทการบินแอร์สยาม และบริษัทการบินไทยจากกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ มาวิเคราะห์ความแปรปรวนของการไม่ชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย ด้วยวิธีเดียวกับตารางที่ 10 และ 12 ดังแสดงไว้ในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน และค่าเอฟ (F) ของการเลือกไม่ชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ระหว่างผู้ตอบ	60.33	149	.4	
อายุ	1.02	2	.51	1.27
ความคลาดเคลื่อน (1)	59.31	147	.4	
ภายในผู้ตอบ	31.23	150		
บริษัทการบินของไทย	.4	1	.4	2.05
กิริยาร่วม	1.97	2	.98	5.03 **
ความคลาดเคลื่อน (2)	28.86	147	.19	
รวม	91.56	299		

** $p < .01$

ผลจากตารางที่ 14 พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับการไม่ชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F=5.03$) และเมื่อย้อนไปดูในตารางที่ 13 จะเห็นว่ากลุ่มอายุน้อยเลือกให้คะแนนบริษัทการบินของไทยต่างกันมาก คือให้คะแนนบริษัทการบินแอร์สยาม .41 และให้คะแนนบริษัทการบินไทย .1 สรุปคือกลุ่มอายุน้อยไม่ชอบบริษัทการบินแอร์สยาม แต่ไม่ไม่ชอบบริษัทการบินไทย

ตารางที่ 15 แสดงคะแนนเฉลี่ยความไม่ชอบบริษัทการบินของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามประสบการณ์และบริษัทการบิน

ลำดับ	บริษัทการบิน	ผู้โดยสารประจำ N = 50	ผู้เคยโดยสาร N = 50	ผู้มีแนวโน้มจะโดยสาร N = 50	รวมเฉลี่ย
1.	แอร์อินเดีย	.18	.38	.62	.39
2.	คาเธย์แปซิฟิก	.42	.22	.44	.36
3.	แจแปนแอร์ไลน์	.2	.22	.64	.35
4.	แอร์เวียดนาม	.24	.48	.24	.32
5.	แพนอเมริกัน	.32	.04	.24	.2
6.	เอร์สยาม	.14	.2	.26	.2
7.	มาเลเซียนแอร์ไลน์	.06	.16	.3	.17
8.	แอร์ฟร้านซ์	.26	.14	0	.13
9.	ลูฟท์ฮันซ่า	.12	0	.26	.13
10.	ที ดับบลิว เอ	0	.06	.3	.12
11.	ไทย	.2	.08	.08	.12
12.	อื่นๆ	1.24	.82	.78	.95
	ไม่ตอบ	2.62	3.16	1.8	2.52

จากตารางที่ 15 แสดงว่าผู้โดยสารประจำให้คะแนนเฉลี่ยความไม่ชอบบริษัทการบินคาเธย์แปซิฟิกสูงสุด(.42) ผู้เคยโดยสารไปแอร์เวียดนาม(.48) และกลุ่มผู้มีแนวโน้มใช้บริษัทการบินแจแปนแอร์ไลน์ (.64) รวมเฉลี่ยแล้วบริษัทการบินแอร์อินเดียได้คะแนนเฉลี่ยความไม่ชอบสูงสุด(.39) ส่วนบริษัทการบินแอร์สยามอยู่ในลำดับ 6 (.2) และบริษัทการบินไทยอยู่ในลำดับ 11(.12)

หมายเหตุ: บริษัทการบินอื่นๆได้แก่ BA, AZ, SQ, KE, SR, KL, UB, PK, MS, SU, CI, SK และ GA (ดูภาคผนวก)

นำคะแนนความไม่ชอบเฉพาะของบริษัทการบินไทย และบริษัทการบินแอร์สยาม จากการเลือกของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ มาวิเคราะห์ความแปรปรวนของการไม่ชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยด้วยวิธี Two-factor Experiment with Repeated Measures on One Factor:ANOVA ดังแสดงไว้ในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน และค่าเอฟ (F) ของการไม่ชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย จำแนกตามประสบการณ์

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ระหว่างผู้ตอบ	60.32	149	.4	
ประสบการณ์	.06	2	.03	.07
ความคลาดเคลื่อน (1)	60.26	147	.4	
ภายในผู้ตอบ	32	150		
บริษัทการบินของไทย	.48	1	.48	2.29
กิริยาร่วม	.78	2	.39	1.87
ความคลาดเคลื่อน (2)	30.74	147	.2	
รวม	92.32	299		

ผลจากตารางที่ 16 พบว่าประสบการณ์ในการเดินทางโดยเครื่องบินไม่มีความสัมพันธ์กับการไม่ชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรณีที่กลุ่มตัวอย่างเลือกโดยสารบริษัทการบินไทย หรือเลือกโดยสารบริษัทการบินแอร์สยาม ในแบบสอบถามส่วนที่สาม ตอนที่ 1 (ดูในภาคผนวก) ซึ่งจะบอกเหตุผลในการเลือกด้วย นำเสนอเฉพาะตัวแปรคือกลุ่มประสบการณ์ในการเดินทางโดยเครื่องบินเท่านั้น

ตารางที่ 17 แสดงเหตุผลที่กลุ่มประสบการณ์เลือกโดยสารบริษัทการบินไทย แบ่งตามเหตุผลและจำนวนคนเลือก

ลำดับ	เหตุผล	จำนวนคนเลือก			
		ผู้โดยสารประจำ	ผู้เคยโดยสาร	ผู้มีนิสัยโน้มเอียงที่จะโดยสาร	รวม
1.	บริการดี	15	13	8	36
2.	เป็นของไทยเชื่ออุตหนุนไทย	6	11	15	32
3.	พูดภาษาไทย	1	5	4	10
4.	ปลอดภัยน่าเชื่อถือ	6	1	2	9
5.	ราคาถูก	3	2	4	9
6.	เป็นของรัฐบาล	0	1	1	2
7.	เป็นบริษัทเก่ามีชื่อเสียง	0	1	0	1
รวมจำนวนคนเลือก		31	34	34	99

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 แสดงผลเป็นร้อยละที่กลุ่มประสบการณ์เลือกโดยสารบริษัทการบินไทย แบ่งตามเหตุผลและร้อยละของจำนวนคนเลือก

ลำดับ	เหตุผล	ร้อยละของจำนวนคนเลือก			
		ผู้โดยสารประจำ	ผู้เคยโดยสาร	ผู้มีแนวโน้มจะโดยสาร	รวม
1.	บริการดี	14.85	12.87	7.92	35.64
2.	เป็นของไทยเพื่ออุดหนุนไทย	5.94	10.89	14.85	31.68
3.	พูดภาษาไทย	.99	4.95	3.96	9.9
4.	ปลอดภัยน่าเชื่อถือ	5.94	.99	1.98	8.91
5.	ราคาถูก	2.97	1.98	3.96	8.91
6.	เป็นของรัฐบาล	0	.99	.99	1.98
7.	เป็นบริษัทเก่าที่มีชื่อเสียง	0	.99	0	.99
รวมร้อยละของจำนวนคนเลือก		30.69	33.66	33.66	100

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 แสดงเหตุผลที่กลุ่มประสบการณ์เลือกโดยสารบริษัทการบินแอร์สยาม แบ่งตามเหตุผลและจำนวนคนเลือก

ลำดับ	เหตุผล	จำนวนคนเลือก			
		ผู้โดยสารประจำ	ผู้เคยโดยสาร	ผู้มีแนวโน้มจะโดยสาร	รวม
1.	ราคาถูก	11	6	9	26
2.	บริการดี	10	4	10	24
3.	เป็นของไทยเพื่ออุดหนุนไทย	3	10	11	24
4.	มีเครื่องบินใหม่ทันสมัย	5	3	4	12
5.	อยากลองของใหม่	3	5	2	10
6.	พูดภาษาไทย	1	2	2	5
7.	มีเส้นทางฮ่องกง ญี่ปุ่น	0	1	0	1
8.	นิยมในผู้บริหาร	0	0	1	1
รวมจำนวนคนเลือก		33	31	39	103

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 แสดงผลเป็นร้อยละที่กลุ่มประสบการณ์เลือกโดยสารบริษัทการบินแอร์สยาม แบ่งตามเหตุผลและร้อยละของจำนวนคนเลือก

ลำดับ	เหตุผล	ร้อยละของจำนวนคนเลือก			
		ผู้โดยสารประจำ	ผู้เคยโดยสาร	ผู้มีแนวโน้มจะโดยสาร	รวม
1.	ราคาถูก	11.33	6.18	9.27	26.78
2.	บริการดี	10.3	4.12	10.3	24.72
3.	เป็นของไทยเพื่ออุดหนุนไทย	3.09	10.3	11.33	24.72
4.	มีเครื่องบินใหม่ทันสมัย	5.15	3.09	4.12	12.36
5.	อยากลองของใหม่	3.09	5.15	2.06	10.3
6.	พูดภาษาไทย	1.03	2.06	2.06	5.15
7.	มีเส้นทางฮ่องกง ญี่ปุ่น	0	1.03	0	1.03
8.	นิยมในผู้บริหาร	0	0	1.03	1.03
รวมร้อยละของจำนวนคนเลือก		33.99	31.93	40.17	100

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในแบบสอบถามข้อ 3.2.1. (ดูภาคผนวก) ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความสำคัญตัวแปร 18 ข้อในการเลือกโดยสารบริษัทการบิน โดยถ้าคิดว่าสำคัญมากให้ 5 คะแนน สำคัญให้ 4 คะแนน ธรรมดาให้ 3 คะแนน ไม่สำคัญให้ 2 คะแนน ไม่สำคัญเลยให้ 1 คะแนน

จากนั้นนำคะแนนของตัวแปรแต่ละข้อของ 18 ข้อจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 150 คน มาหาคะแนนเฉลี่ยความสำคัญ เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังเสนอในตารางที่ 21 หน้า 48

ผลจากตารางที่ 21 คะแนนเฉลี่ยที่ได้เป็นไปในรูปทศนิยม 2 ตำแหน่ง การอ่านค่าความสำคัญใช้การปัดเศษทศนิยม ได้แก่ 4.51 – 5.0 คือสำคัญมาก, 3.51 – 4.50 คือ สำคัญ, 2.51 – 3.50 คือธรรมดา เป็นต้น พบว่าตัวแปรทั้ง 18 ข้อ จัดอยู่ในสำคัญมาก สำคัญ และธรรมดา โดยไม่มีในระดับไม่สำคัญ หรือไม่สำคัญเลย แม้แต่ลำดับที่ 18 ก็มีการโฆษณาที่น่าสนใจ ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด(2.67) ก็จัดอยู่ในธรรมดา

ในด้านการหาว่าบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยทั้งสองบริษัท บริษัทใดจะดีกว่าในตัวแปรข้อใด ในแบบสอบถามข้อ 3.2.2. (ดูภาคผนวก) ผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าไคสแควร์ (χ^2) ของการเลือกตัวแปร 18 ข้อ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 22 หน้า 49

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 เสนอคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของตัวแปร 18 ข้อ ซึ่งมีผลต่อการเลือกโดยสารบริษัทการบิน เรียงตามลำดับความสำคัญ

ลำดับ	ตัวแปร	คะแนนเฉลี่ย
1.	เครื่องบินมีสภาพดี ให้ความรู้สึกปลอดภัย	4.91
2.	กำหนดเวลาเข้า-ออกตรงเวลา	4.88
3.	พนักงานต้อนรับสุภาพ ให้บริการดี	4.67
4.	เปลี่ยนเครื่องได้ในกรณีเกิดเหตุขัดข้อง	4.66
5.	ราคาค่าโดยสารถูก	4.44
6.	ใช้เวลาเดินทางน้อยที่สุด คือประหยัดเวลา	4.36
7.	ที่นั่งบนเครื่องบินสบาย กว้างขวาง	4.28
8.	อาหารบริการบนเครื่องบิน	4.2
9.	บริษัทมีความมั่นคงในการดำเนินงาน	3.97
10.	เครื่องดื่มบริการบนเครื่องบิน	3.85
11.	มีเครื่องอำนวยความสุขฉื่นชมบนเครื่องบิน เช่นดูภาพยนต์ ฟังเพลง	3.62
12.	แบบของเครื่องบินเป็นชนิดใหม่ล่าสุด	3.61
13.	กำหนดเวลาเข้าเป็นเวลากลางวัน	3.47
14.	พนักงานต้อนรับสวย	3.46
15.	พนักงานต้อนรับมีการศึกษาสูง	3.41
16.	กำหนดเวลาออกเป็นเวลากลางวัน	3.35
17.	ไม่จอดแวะสนามบินที่ไม่ได้เป็นจุดหมาย	3.29
18.	มีการโฆษณาที่น่าสนใจ	2.67

ตารางที่ 22 แสดงค่าไคสแควร์ (χ^2) ของการเลือกตัวแปรแต่ละข้อใน 18 ข้อ เมื่อทราบว่าการเลือกบริษัทการบินไทย และบริษัทการบินแอร์สยามมีความแตกต่างกัน

ข้อ	ตัวแปร	จำนวนคนเลือก		χ^2
		การบินไทย	แอร์สยาม	
1.	กำหนดเวลาเข้า–ออกตรงเวลา	41	29	2.056
2.	พนักงานต้อนรับสวย	26	45	5.084*
3.	แบบของเครื่องบินเป็นชนิดใหม่ล่าสุด	17	69	31.44 **
4.	พนักงานต้อนรับมีการศึกษาสูง	35	23	2.482
5.	อาหารบริการบนเครื่องบิน	37	29	0.968
6.	ราคาค่าโดยสารถูก	22	56	14.82 **
7.	ใช้เวลาเดินทางน้อยที่สุดคือประหยัดเวลา	20	44	9.0 **
8.	เครื่องบินมีสภาพดีให้ความรู้สึกปลอดภัย	34	39	0.342
9.	เครื่องดื่มบริการบนเครื่องบิน	32	29	0.146
10.	พนักงานต้อนรับสุภาพให้บริการดี	36	27	1.284
11.	มีเครื่องอำนวยความสุขอื่นๆบนเครื่องบิน	16	37	8.32 **
12.	ที่นั่งบนเครื่องบินสบายกว้างขวาง	14	50	20.25 **
13.	กำหนดเวลาเข้าเป็นเวลากลางวัน	28	19	1.722
14.	กำหนดเวลาออกเป็นเวลากลางวัน	27	20	1.042
15.	ไม่จอดแวะสนามบินที่ไม่ได้เป็นจุดหมาย	19	34	4.244*
16.	มีการโฆษณาที่น่าสนใจ	33	44	1.57
17.	บริษัทมีความมั่นคงในการดำเนินงาน	66	15	32.11 **
18.	เปลี่ยนเครื่องได้ในกรณีเกิดเหตุขัดข้อง	39	18	7.736**
รวมจำนวนคนเลือก		542	627	6.18

* $p < .05$
** $p < .01$

ผลจากตารางที่ 22 แสดงว่าบริษัทการบินแอร์สยามดีกว่าบริษัทการบินไทยในตัวแปรข้อพนักงานต้อนรับสวย และไม่จอดแวะสนามบินที่ไม่ได้เป็นจุดหมาย โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และในตัวแปรข้อแบบของเครื่องบินเป็นชนิดใหม่ล่าสุด ราคาค่าโดยสารถูก ใช้เวลาเดินทางน้อยคือประหยัดเวลา มีเครื่องอำนวยความสุขอื่นๆบนเครื่องบิน เช่นดูภาพยนต์ ฟังเพลง และที่นั่งบนเครื่องบินสบายกว้างขวาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนตัวแปรที่บุคคลดีกว่าบริษัทการบินไทยดีกว่าบริษัทการบินแอร์สยาม ได้แก่บริษัทมีความมั่นคงในการดำเนินงาน และสามารถเปลี่ยนเครื่องได้ในกรณีเกิดเหตุขัดข้อง โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 แต่รวมตัวแปรทั้ง 18 ข้อแล้ว บริษัทการบินทั้งสองไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในการพิสูจน์สมมุติฐานข้อที่ 4 ที่ว่าระดับการศึกษา อาชีพ อายุ และประสบการณ์มีผลทำให้การเลือกบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยมีความแตกต่างกันในด้านการเลือกตัวแปร 18 ข้อนั้น ผู้วิจัยใช้จำนวนคนเลือกบริษัทการบินไทย (ในตารางที่ 22)ในตัวแปรแต่ละข้อคูณกับคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละข้อ (ในตารางที่ 21) เรียกผลรวมของผลคูณนั้นว่า"ดัชนีความชอบ" ของบริษัทการบินไทย และในทำนองเดียวกันก็เอาจำนวนคนเลือกบริษัทการบินแอร์สยาม (ในตารางที่ 22) ของตัวแปรแต่ละข้อคูณกับคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละข้อ (ในตารางที่ 21) เรียกว่า"ดัชนีความชอบ"ของบริษัทการบินแอร์สยาม เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{ดัชนีความชอบ} = \sum_{i=1}^{18} (\text{ความถี่}_i \times \text{คะแนนความสำคัญ}_i)$$

จากนั้นทำผลต่างของดัชนีความชอบของบริษัทการบินไทย กับบริษัทการบินแอร์สยาม มาคำนวณค่า t โดยใช้t-testแบบ d ดังแสดงผลไว้ในตารางที่ 23

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 แสดงค่า t เพื่อหาว่าระดับการศึกษา อาชีพ อายุ และประสบการณ์มีผลทำให้การเลือกตัวแปร 18 ข้อของบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยมีความแตกต่างกัน

ตัวแปร		ค่าเฉลี่ยความชอบ		ค่า t
		การบินไทย	แอร์สยาม	
ระดับการศึกษา	สูง	980.68	1115.84	−0.673
	กลาง	478.86	577.49	−0.973
	ต่ำ	709.57	776.56	−0.474
อาชีพ	ข้าราชการ	583.35	640.79	−0.463
	เอกชน	863.38	707.16	0.838
	ส่วนตัว	408.04	572.36	−1.79
	นักศึกษา	309.93	546.48	−3.019 **
อายุ	มาก	233.75	352.86	−2.095
	ปานกลาง	1160.66	1162.23	−0.006
	น้อย	774.72	954.80	−1.20
ประสบการณ์	ผู้โดยสารประจำ	592.21	680.38	−0.512
	ผู้เคยโดยสาร	772.55	753.40	0.123
	ผู้มีแนวโน้มจะโดยสาร	811.31	1036.11	−1.90

** $p < .01$

ผลจากตารางที่ 23 แสดงว่าระดับการศึกษา อายุ และประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับการบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยในด้านการเลือกตัวแปร 18 ข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักศึกษาเท่านั้นที่ทำให้การเลือกบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยมีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01