

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ชำนาญ เจาศุภนุตร์. "เมืองไทยกับกวริชนส์ต่างอากาศ," ชาวสารคามบินพาณิชย์, มกราคม 2519.

ประคอง กรรณสุทร. สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู. พระนคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2508.

\_\_\_\_\_. รายงานประจำปีกรมการบินพาณิชย์. กรมการบินพาณิชย์ กระทรวงคมนาคม, 2511.

สนิท สัมครการ. "การสัมภาษณ์;" หลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์. ศูนย์ศึกษาและฝึกอบรมการวิจัยทางสังคมศาสตร์ กองวิจัยสังคมศาสตร์ สำนักงานสภาวิจัยแห่งชาติ.

\_\_\_\_\_. สรุปเรื่องบริษัทการบินแอร์สยาม จำกัด. หน่วยเคณีอากาศของไทย กองควบคุมกิจการ เคณีอากาศ กรมการบินพาณิชย์, 2519. (อัครสำเนา)

สันทัค วณิชพันธ์. "ใครจะ เป็นผู้คืคักแอร์สยามกับการบินไทย," เคลนิวิสต์. ฉบับวันที่ 8 สิงหาคม 2518.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาษาอังกฤษ

Allport, Gordon W. "Attitudes," Readings in Attitude Theory and Measurement. Edited by Martin Fishbein. New York: John Wiley and Sons, Inc., 1967.

Blackwell, Roger D., Engel, James F. and Kollat, David T. Cases in Consumer Behavior. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1969.

\_\_\_\_\_. "Brief History of Air Siam," Air Siam Annual Report 1973.

Brown, Roger. Social Psychology. New York: The McMillan Company, 1967.

Cohen, Arthur R. Attitude Change and Social Influence. New York: Basic Book, Inc., 1964.

Dressler, David. Sociology: The Study of Human Interaction. 3d. ed. New York: Alfred A. Knopf, Inc., (C. 1969)

Insko, Chester A. "Hovland; Janis and Kelley's Reinforcement Theory," Theory of Attitude Change. New York: Meredith Publishing Company, 1967.

Katz, Robert L. "Competitive Strategies of Five Major U.S. Airlines," Cases and Concepts in Corporate Strategy. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1970.

- Krech, D., and Cruthfield, R. Theory and Problems of Social Psychology. New York: McGraw-Hill Book Co., Inc., 1948.
- Lumbert, William W., and Lumbert, Wallace E. Social Psychology. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1965.
- Markin, Rom J. The Psychology of Consumer Behavior. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1969.
- Murphy, G., Murphy, L., and Newcomb, T. Experimental Social Psychology. New York: Harper & Row, 1937.
- Nicholson, Joseph L. Air Transportation Management. New York: John Wiley & Sons, Inc., 1951.
- O'Connor, William E. Economic Regulation of the World's Airlines. New York: Praeger Publishers, 1971.
- Sherif, Muzafer and Sherif, Caolyne W. Social Psychology. New York: Harper & Row, 1969.
- Speas, R. D. Technical Aspects of Air Transport Management. New York: McGraw-Hill Co., Inc., 1955.
- \_\_\_\_\_. Thai Airways International Ltd. Hong Kong: Dai Nippon, 1975.
- Triandis, Harry C. Attitude and Attitude Change. New York: John Wiley and Sons, Inc., 1971.

Winer, B. J. Statistical Principles in Experimental Design.

New York: McGraw-Hill Book Company, (1962).

Yamane, Taro. Statistics: An Introductory Analysis. 3d. ed.

New York: Harper, 1973.



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาคผนวก ก.

## บริษัทการบินและเรือ

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Aeroflot                  | SU |
| Air Canada                | AC |
| Air Ceylon                | AE |
| Air France                | AF |
| Air India                 | AI |
| Air New Zealand           | TE |
| Air Siam Air Company      | VG |
| Alitalia                  | AZ |
| Bangladesh Biman          | BG |
| British Airways           | BA |
| Burma Airways Corp.       | UB |
| Canadian Pacific Airlines | CP |
| CathAY Pacific Airways    | CX |
| China Airlines            | CI |
| Egypt Air                 | MS |
| Garuda Indonesian Airways | GA |
| Iraqi Airways             | IA |
| Japan Airlines            | JL |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| K.L.M. Royal Dutch Airlines      | KL |
| Korean Airlines                  | KE |
| Lufthansa German Airlines        | LH |
| Malaysian Airlines System        | MH |
| Northwest Orient Airlines        | NW |
| Pakistan International Airlines  | PK |
| Pan American World Airways       | PA |
| Philippine Airlines              | PR |
| Qantas Airways                   | QF |
| Royal Nepal Airlines             | RA |
| Sabena Belgian World Airlines    | SN |
| SAS Scandinavian Airlines System | SK |
| Saudi Arabian Airways            | SV |
| Singapore Airlines               | SQ |
| Swissair Transport Co., Ltd.     | SR |
| Thai Airways International       | TG |
| Trans World Airlines             | TW |
| United Airlines                  | UA |

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข.

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. คะแนนเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

$\bar{X}$  = คะแนนเฉลี่ย

$X$  = คะแนนของแต่ละคน

$n$  = จำนวนคนในกลุ่ม

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวน 2 ทาง แบบวัดซ้ำ (Two-factor Experiment with Repeated Measures on One Factor: ANOVA )

$$(1) = G^2/npq$$

$$(2) = \sum X_{ijk}^2$$

$$(3) = (\sum A_i^2)/nq$$

$$(4) = (\sum B_j^2)/np$$

$$(5) = \left[ \sum (AB_{ij})^2 \right] / n$$

$$(6) = (\sum P_M^2)/q$$

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



| แหล่งความแปรปรวน   | SS              | df          | MS    | F              |
|--------------------|-----------------|-------------|-------|----------------|
| ระหว่างบุคคล       | (6)-(1)         | np-1        |       |                |
| ประสมการณ(A)       | (3)-(1)         | p-1         |       | $MS_A/MS_1$    |
| ความคลาดเคลื่อน(1) | (6)-(3)         | p(n-1)      |       |                |
| ภายในบุคคล         | (2)-(6)         | np(q-1)     | SS/df |                |
| บริษัทการบีน(B)    | (4)-(1)         | q-1         |       | $MS_B/MS_2$    |
| กิริยากรณ (AB)     | (5)-(3)-(4)+(1) | (p-1)(q-1)  |       | $MS_{AB}/MS_2$ |
| ความคลาดเคลื่อน(2) | (2)-(5)-(6)+(3) | p(n-1)(q-1) |       |                |

การวิเคราะห์ความแปรปรวน 2 ทาง แบบวัดซ้ำ ชนิดเซลล์ไม่เท่ากัน

(Two-factor Experiment with Repeated Measures on One Factor: ANOVA) (Unequal Group Size)

$$(1) = G^2/Nq \quad (1') = G'^2/pq$$

$$(2) = \sum X^2$$

$$(3) = \sum (A_i^2/n_i q) \quad (3') = (\sum A_i'^2)/q$$

$$(4) = (\sum B_j^2)/N \quad (4') = (\sum B_j'^2)/p$$

$$(5) = \sum [(AB_{ij})^2/n_i] \quad (5') = \sum (AB'_{ij})^2$$

$$(6) = (\sum P_M^2)/q$$

$$\bar{n}_h = \frac{p}{\sum (1/n_i)}$$

| แหล่งความแปรปรวน    | SS                                | df         | MS    | F              |
|---------------------|-----------------------------------|------------|-------|----------------|
| ระหว่างบุคคล        |                                   | N-1        |       |                |
| ศึกษา/อาชีพ/อายุ(A) | $\bar{n}_h [(3')-(1')]$           | p-1        |       | $MS_A/MS_1$    |
| ความคลาดเคลื่อน(1)  | (6)-(3)                           | N-1        |       |                |
| ภายในบุคคล          |                                   | N(q-1)     |       |                |
| บริษัทการบิน (B)    | $\bar{n}_h [(4')-(1')]$           | q-1        | SS/df | $MS_B/MS_2$    |
| กิริยารวม(AB)       | $\bar{n}_h [(5')-(3')-(4')-(1')]$ | (p-1)(q-1) |       | $MS_{AB}/MS_2$ |
| ความคลาดเคลื่อน(2)  | (2)-(5)-(6)-(3)                   | (N-1)(q-1) |       |                |

$n$  = จำนวนผู้ตอบในแต่ละ เซล

$p, q$  = จำนวนแถวตามแนวนอน และตามแนวตั้ง

$N$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$G^2$  = กำลังสองของผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\sum X_{ijk}^2$  = ผลรวมของกำลังสองของจำนวนแต่ละจำนวน

$\sum A_i^2$  = ผลรวมของกำลังสองของคะแนนในแต่ละแถวตามแนวนอน

$\sum B_j^2$  = ผลรวมของกำลังสองของคะแนนในแต่ละแถวตามแนวตั้ง

$\sum (AB_{ij})^2$  = ผลรวมกำลังสองของผลรวมของคะแนนในแต่ละ เซล

$P_M^2$  = กำลังสองของผลรวมของคะแนนแต่ละคน

' = ของมีดิม เลขคณิต

## 3. การทดสอบไคสแควร์

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

$\chi^2$  = ผลของการทดสอบไคสแควร์

O = ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต (observed)

E = ข้อมูลที่ได้จากการคาดคะเน (expected) ในทางทฤษฎี

## 4. การทดสอบ (t-test) แบบ d

$$t = \frac{\sum d/N}{\sqrt{\sum d^2/N - (\sum d/N)^2 / N - 1}}$$

d = ผลต่างของคะแนนแต่ละข้อของบริษัทยาไทยและแอสยาม

$\sum d$  = ผลต่างของค่าเฉลี่ยของบริษัทยาไทยและแอสยาม

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

N = จำนวนผล = 18

ศูนย์วิทยุทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ค.

## ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 1

(1) เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

(2) การศึกษา

( ) ต่ำกว่าประถม 4

( ) ประถม 4 - ประถม 6

( ) ประถม 7 - มัธยมศึกษา 2

( ) มัธยมศึกษา 3 - มัธยมศึกษา 4

( ) มัธยมศึกษา 5 หรือเทียบเท่า

( ) มัธยมศึกษา 6 หรืออนุปริญญา หรือเทียบเท่า

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

(3) อาชีพ (ถ้าทำหลายอย่าง ให้ตอบทุกอย่าง)

( ) รับราชการ องค์กร รัฐวิสาหกิจ

( ) บริบทเอกชน

( ) ประกอบอาชีพส่วนตัว

( ) นักศึกษา

ตำแหน่ง

(4) รายได้ (บาท/เดือน รวมรายได้ทั้งหมด)

( ) ต่ำกว่า 2,000

( ) 2,001 - 3,500

( ) 3,501 - 7,000

( ) สูงกว่า 7,000 ขึ้นไป

(5) อายุ

( ) 20 - 25 ปี

( ) 26 - 40 ปี

( ) 41 - 60 ปี

(6) การเดินทางไปต่างประเทศ

( ) เคย

( ) ไม่เคย

ถ้าเคย จงตอบข้อต่อไป ถ้าไม่เคย ตอบแบบคำถามส่วนที่ 2

(7) ประเทศที่เคยไป

( ) เอเชีย...ประเทศ \_\_\_\_\_

( ) ยุโรป ...ประเทศ \_\_\_\_\_

( ) อเมริกา..ประเทศ \_\_\_\_\_

( ) ออสเตรเลีย./ตะวันออกกลาง

( ) ออสเตรเลีย

(8) โดยทาง

( ) รถ/รถไฟ/เรือ

( ) เครื่องบิน

(9) ถ้าไปทาง เครื่องบินไปโดยบริษัทการบิน

( ) แอร์ฟรานซ์

( ) คาเธ่ย์แปซิฟิก

( ) แพนแอมอเมริกัน

( ) แอร์สยาม

( ) แจแปนแอร์ไลน์

( ) สิงคโปร์แอร์ไลน์

( ) แอร์เวียดนาม

( ) เค แอด เอ็ม

( ) ไทย

( ) อลิต้าเลีย

( ) ลูฟท์ฮันซ่า

( ) ที คัมบลิว เอ

( ) บี โอ เอ ซี

( ) มาเดเชียนแอร์ไลน์

( ) อื่นๆ \_\_\_\_\_

(10) ใน 10 ปีที่ผ่านมา ท่านเดินทางโดยบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศ

ครั้ง

## แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 2

(1) ถ้าท่านต้องไปประเทศมาเลเซีย โดยเสียค่าเดินทางเอง ท่านจะไปโดย

- ( ) รถยนต์
- ( ) รถไฟ
- ( ) เรือ
- ( ) เครื่องบิน

เพราะ \_\_\_\_\_

(2) ถ้าท่านต้องไปประเทศมาเลเซีย และมีผู้ออกค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้ ท่านจะไปโดยทาง

- ( ) รถยนต์
- ( ) รถไฟ
- ( ) เรือ
- ( ) เครื่องบิน

เพราะ \_\_\_\_\_

(3) บริษัทการบินใดที่ท่านชอบ เรียงจากที่ชอบมากที่สุด 3 อันดับ

อันดับ 1 \_\_\_\_\_

อันดับ 2 \_\_\_\_\_

อันดับ 3 \_\_\_\_\_

(4) บริษัทการบินใดที่ท่านไม่ชอบ เรียงจากที่ไม่ชอบมากที่สุด 3 อันดับ

อันดับ 1 \_\_\_\_\_

อันดับ 2 \_\_\_\_\_

อันดับ 3 \_\_\_\_\_

(5) ท่านคิด(หรือเคยคิด) ที่จะทำงานในบริษัทการบินหรือไม่

( ) คิด

( ) ไม่คิด

ถ้าคิด เพราะ \_\_\_\_\_

อยากทำหน้าที่ \_\_\_\_\_

บริษัทใด \_\_\_\_\_

(6) ท่านต้องการวิทยุการบินหรือคนใกล้ชิดของท่านทำงานในบริษัทการบินหรือไม่

( ) ต้องการ

( ) ไม่ต้องการ

( ) เฉยๆ

เพราะ \_\_\_\_\_



(7) ท่านทราบเรื่องราวของบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย

จาก \_\_\_\_\_

แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 3

แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 3 ตอนที่หนึ่ง

(1) ท่านมีความรู้โดยสารส่วนใหญ่ของบริษัทการบินไทย เป็นคนประเภท \_\_\_\_\_

(2) ท่านคิดจะเลือกเส้นทางโดยบริษัทการบินไทยหรือไม่

( ) เลือก... เหตุผล \_\_\_\_\_

( ) ไม่เลือก

(3) ท่านมีความรู้โดยสารส่วนใหญ่ของบริษัทการบินแคว้นสยาม เป็นคนประเภท \_\_\_\_\_

(4) ท่านคิดจะเลือกเส้นทางโดยบริษัทการบินแคว้นสยามหรือไม่

( ) เลือก... เหตุผล \_\_\_\_\_

( ) ไม่เลือก

## แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 3 ตอนที่สอง

- 3.2.1. เพื่อหาเลือก เกียวทาง โดยบริษัทการบินไทย ดำเนินการว่า ความต่อไปมี  
 สำคัญภาค(5 คะแนน), สำคัญ(4 คะแนน), ธรรมดา(3 คะแนน),  
 ไม่นำสำคัญ(2 คะแนน) หรือไม่สำคัญเลย(1 คะแนน) ให้เครื่องหมาย  
 ✓ ในช่องที่ตรงการ

|   | 5   | 4   | 3   | 2   | 1   |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. กำหนดเวลา เค้า-ลดตรงลด เวลา  | ... | ... | ... | ... | ... |
| 2. พนักงานต้อนรับสวย  | ... | ... | ... | ... | ... |
| 3. แบบของ เครื่องบิน เป็นชนิดใหม่ล่าสุด                               | ... | ... | ... | ... | ... |
| 4. พนักงานต้อนรับมีการศึกษาสูง  | ... | ... | ... | ... | ... |
| 5. อาหารบริการบน เครื่องบิน   | ... | ... | ... | ... | ... |
| 6. ราคาค่าโดยสารถูก   | ... | ... | ... | ... | ... |
| 7. ใช้ เวลา เดินทางขบวนที่สุดที่ประหยัดเวลา                           | ... | ... | ... | ... | ... |
| 8. เครื่องบินมีสภาพดี มีความรู้สึกปลอดภัย                             | ... | ... | ... | ... | ... |
| 9. เครื่องดื่มบริการบน เครื่องบิน                                     | ... | ... | ... | ... | ... |
| 10. พนักงานต้อนรับสุภาพให้บริการดี                                    | ... | ... | ... | ... | ... |
| 11. มีเครื่องอำนวยความสะดวกดีบน เครื่องบิน<br>เช่น กุญแจบนรถ พัง เพลง | ... | ... | ... | ... | ... |
| 12. ที่นั่งบน เครื่องบินสบายกว้างขวาง                                 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 13. กำหนดเวลา เค้า เป็น เวลา กลางวัน                                  | ... | ... | ... | ... | ... |
| 14. กำหนดเวลา เค้า เป็น เวลา กลางวัน                                  | ... | ... | ... | ... | ... |
| 15. ไม่จกจนระคายเคืองที่มี โคน้ำหนักจุดกลาง                           | ... | ... | ... | ... | ... |
| 16. มีการ โฆษณาที่มากมาย  | ... | ... | ... | ... | ... |
| 17. บริษัทที่มีความมั่นคงในการดำเนินงาน                               | ... | ... | ... | ... | ... |
| 18. เปลี่ยน เครื่อง ใด ในกรณีเกิดเหตุขัดข้อง                          | ... | ... | ... | ... | ... |



3.2.2. ในการเปรียบเทียบบริษัทการบินของไทย 2 บริษัท ท่านคิดว่าบริษัทใด  
ดีกว่า ในข้อใด โปรดใส่ ✓ ในช่องที่ตรงการ

|   | การบินไทย | แอร์สยาม |
|---|-----------|----------|
| 1. กำหนดเวลา เขา-ออกตรง เวลา  | .....     | .....    |
| 2. พนักงานต้อนรับสวย  | .....     | .....    |
| 3. แคมเปญ เครื่องบิน เป็นชนิดใหม่ล่าสุด                             | .....     | .....    |
| 4. พนักงานต้อนรับมีการศึกษาสูง                                      | .....     | .....    |
| 5. ค่าบริการบริการบน เครื่องบิน                                     | .....     | .....    |
| 6. ราคาตั๋วโดยสารถูก  | .....     | .....    |
| 7. ไซ เวลา เกิดทางนอยที่สุดเมื่อประหยัดเวลา                         | .....     | .....    |
| 8. เครื่องบินมีสภาพดี มีความรู้สึกปลอดภัย                           | .....     | .....    |
| 9. เครื่องดื่มบริการบน เครื่องบิน                                   | .....     | .....    |
| 10. พนักงานต้อนรับสุภาพใน บริการดี                                  | .....     | .....    |
| 11. มีเครื่องอำนวยความสะดวกในเครื่องบิน เช่น<br>ดูภาพยนตร์ ฟัง เพลง | .....     | .....    |
| 12. ที่นั่งบน เครื่องบินสบาย กว้างขวาง                              | .....     | .....    |
| 13. กำหนดเวลา เขา เป็น เวลากลางวัน                                  | .....     | .....    |
| 14. กำหนดเวลา ตก เป็น เวลากลางวัน                                   | .....     | .....    |
| 15. ไม่จอดแวะสนามบินที่ไป ได้ เป็น จุดหมาย                          | .....     | .....    |
| 16. มีการโฆษณาที่ น่าพอใจ   | .....     | .....    |
| 17. บริษัทมีความมั่นคงในการดำเนินงาน                                | .....     | .....    |
| 18. เปลี่ยน เครื่องไป ก็ ไม่ ครบ ที่ เลิก เครื่องที่ อ่อน           | .....     | .....    |

## คำแนะนำในการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ต่อไปนี้เป็นคำถามเรื่องทัศนคติที่หาแนวทางบริหารใน  
 ขอบเขตที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำไว้อย่างไรโดยนโยบายสถานศึกษา ขอรับรองว่าข้อมูลนี้  
 ไม่มีผลกระทบกระเทือนแก่ท่านแต่อย่างใด เพราะนำไปใช้ในการวิจัยเพียงอย่าง  
 เดียว และไม่เปิดเผยสู่สาธารณะ ซึ่งได้โปรดอย่าได้ทรงความหวังที่สุด หวังว่าคงได้  
 ได้รับความร่วมมือจากท่าน

ขอขอบคุณในการร่วมมือในครั้งนี้

ฉัตรพรวิบูลย์ ใจ

แผนกวิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ประวัติการศึกษา

ผู้เขียนวิทยานิพนธ์ นางสาว นิยะดา พ้าสว่าง  
 วุฒิการศึกษา ครุศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
 ปีการศึกษา 2516  
 สถานที่ทำงาน เมอร์คิวรี เทร วิลล เจมส์ วิลสัน ถนนป.ด. 822 กรุงเทพฯ



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย