

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาใช้กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 7 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ จำแนกตามปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ กับ การตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น

$S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติทดสอบ t-test

F แทน ค่าสถิติทดสอบ F-test

$*$ แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งในหน่วยงาน และ ประสบการณ์ในการทำงาน แสดงผลดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
	384	100.0
1. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	323	83.9
30 - 40 ปี	48	12.5
41 - 50 ปี	14	3.6
2. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา / ปวช.	61	15.8
ปวส./อนุปริญญา	97	25.2
ปริญญาตรีขึ้นไป	227	59.0
3. สังกัดหน่วยงาน		
บัญชี	106	27.5
นำเข้า-ส่งออก	88	22.9
จัดซื้อ	107	27.8
การตลาด	84	21.8
4. ตำแหน่งในกิจการ		
กรรมการบริษัท	28	7.2
กรรมการผู้จัดการ	6	1.6
ผู้จัดการแผนก	30	7.8
พนักงาน	321	83.4
5. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	92	23.9
5-10 ปี	267	69.3
11-15 ปี	20	5.2
มากกว่า 15 ปี	6	1.6

จากตาราง 3 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศส่วนใหญ่อายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 323 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 227 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 ราย สังกัดหน่วยงานจัดซื้อจำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.8 ตำแหน่งในกิจการ เป็นพนักงาน จำนวน 321 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.4 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 267 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.3 ราย

2. การวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ผู้ถือหุ้น ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน สินค้าที่ขนส่งทางอากาศ ผู้นำนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี รูปแบบการให้บริการ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กลุ่มประเทศที่จัดส่ง และค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ	385	100.0
1. ผู้ถือหุ้นชาวต่างชาติในบริษัท		
ญี่ปุ่น	286	74.3
ไต้หวัน	39	10.1
อเมริกา	8	2.1
เยอรมัน	2	0.5
สิงคโปร์	12	3.1
จีน	38	9.9
2. จำนวนทุนจดทะเบียน		
น้อยกว่า 3 ล้านบาท	56	14.5
3 - 6 ล้านบาท	269	69.9
7 - 10 ล้านบาท	60	15.6

ตาราง 4 (ต่อ)

	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ	385	100.0
3. จำนวนพนักงาน		
น้อยกว่า 100 คน	39	10.1
100-500 คน	53	13.8
501-1,000 คน	204	53.0
1,000 คนขึ้นไป	89	23.1
4. สินค้าที่ขนส่งทางอากาศ		
เสื้อผ้า และสิ่งทอ	129	33.51
ชิ้นส่วน อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	115	29.87
ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก	76	19.74
ชิ้นส่วน อุปกรณ์รถยนต์	10	2.60
5. น้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี		
ต่ำกว่า 1 ตัน	146	37.9
1-50 ตัน	151	39.2
51-100 ตัน	84	21.8
100 ตันขึ้นไป	4	1.1
6. รูปแบบบริการที่ใช้		
เอ็กเพรส พลัส (Express plus)	48	12.5
เอ็กเพรส (Express)	34	8.8
เอ็กเพรส เซฟเวอร์ (Express saver)	303	78.7
7. ผู้ให้บริการส่งสินค้าทางอากาศ		
แอร์ไลน์คาร์โก (Airline cargo)	52	13.5
แอร์ไลน์ ไฟรท์ (Air freight)	195	50.7
แอร์เคารีเออร์ (Air courier)	124	32.2
ด่วนพิเศษ (EMS.)	14	3.6

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ	385	100.0
8. กลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า		
เอเชีย (Asia)	331	86.0
ตะวันออกกลาง (Middle East)	26	6.8
แอฟริกา (Africa)	10	2.6
อเมริกา (America)	12	3.1
ออสเตรเลีย (Australia)	4	1.0
แคริบเบียน (Caribbean)	2	0.5
9. ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี		
น้อยกว่า 50,000 บาท	67	17.4
50,000 - 100,000 บาท	157	40.8
100,001 - 500,000 บาท	148	38.4
500,000 บาทขึ้นไป	13	3.4

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศส่วนใหญ่มีผู้ถือหุ้นต่างชาติเป็นชาวญี่ปุ่น จำนวน 286 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.3 ทุนจดทะเบียน 3 - 6 ล้านบาท จำนวน 269 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.9 พนักงาน 501-1,000 คน จำนวน 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 สินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นเสื้อผ้า และสิ่งทอ จำนวน 129 ราย จำนวน 33.5 ผู้นำส่งสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1-50 ตัน จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.2 รูปแบบบริการที่ใช้เป็น เอ็กเพรส เซฟเวอร์ (Express saver) จำนวน 303 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.7 ผู้ให้บริการส่งสินค้าเป็นบริษัทแอร์ฟร่าท (Air freight) จำนวน 195 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.7 กลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็นเอเชีย (Asia) จำนวน 331 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.0 ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี 50,000 -100,000 บาท จำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.8

3. การวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ

ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ แสดงผลดังตาราง 5 - 11

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	\bar{X}	<i>S.D.</i>	ระดับการตัดสินใจ
1. ชื่อเสียงด้านการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้า	3.87	0.78	มาก
2. เส้นทางการบินไปยังเมืองปลายทางต่าง ๆ ที่ต้องการ	3.57	0.79	มาก
3. ความหลากหลายของประเภทให้บริการ เช่น Express Plus, Express, Expedited ฯลฯ	3.67	0.80	มาก
4. การให้บริการรักษาความปลอดภัยสินค้าพิเศษ	3.62	0.79	มาก
5. การให้บริการประกันภัยสินค้าของสายการบิน	3.72	0.76	มาก
6. ชนิดของเครื่องบินที่เหมาะสมที่นำมาให้บริการในเส้นทางบิน	3.68	0.79	มาก
7. การบริการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ Multimodal Transportation (เช่น รถยนต์ ทางอากาศ ทางทะเล)	3.55	0.83	มาก
8. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ เช่น Internet	3.60	0.81	มาก
9. ขนาดพื้นที่ของอาคารคลังสินค้าเพื่อปฏิบัติการนำเข้า-ส่งออก	3.66	0.83	มาก
10. อุปกรณ์ประจำคลังสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการขนถ่ายสินค้า	3.49	0.78	มาก
11. ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ	3.64	0.81	มาก
12. การรักษาความสะอาดในบริเวณคลังสินค้า	3.48	0.79	มาก
โดยรวม	3.63	0.60	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านการบริการ โดยรวม และเป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, *S.D.* = 0.60 และ \bar{X} อยู่ระหว่าง 3.87 - 3.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชื่อเสียงด้านการ

ให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้า ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาในข้อ การให้บริการประกันภัยสินค้าของสายการบิน ($\bar{X} = 3.72$) และน้อยที่สุดในข้อ การรักษาความสะอาดในบริเวณคลังสินค้า ($\bar{X} = 3.48$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านราคา

ด้านราคา	\bar{X}	<i>S.D.</i>	ระดับการตัดสินใจ
1. อัตราค่าระวางขนส่งทางอากาศทางประเทศไทยใช้ (IATA Rates)	3.64	0.79	มาก
2. อัตราค่าระวางขนส่งพิเศษสำหรับการบริการจัดส่งแบบเร่งด่วน	3.60	0.80	มาก
3. อัตราค่าขนส่งสินค้าแบบกำหนดเป้าหมายการขายโดย น้าหนักต่อเดือนเฉพาะเส้นทาง (Target Rate)	3.61	0.82	มาก
4. อัตราค่าขนส่งพิเศษที่อนุมัติให้กับลูกค้าเฉพาะราย (Special Account)	3.59	0.77	มาก
5. อัตราค่าขนส่งพิเศษในลักษณะการขายเหมาต่อหน่วย (Unit)	3.56	0.82	มาก
โดยรวม	3.60	0.65	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านราคา โดยรวม และเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, *S.D.* = 0.65 และ \bar{X} อยู่ระหว่าง 3.64 - 3.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อัตราค่าระวางขนส่งทางอากาศทางประเทศไทยใช้ (IATA Rates) ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมาในข้อ อัตราค่าขนส่งสินค้าแบบกำหนดเป้าหมายการขายโดย น้าหนักต่อเดือนเฉพาะเส้นทาง (Target Rate) ($\bar{X} = 3.61$) และน้อยที่สุดในข้อ อัตราค่าขนส่งพิเศษในลักษณะการขายเหมาต่อหน่วย (Unit) ($\bar{X} = 3.56$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	<i>S.D.</i>	ระดับการตัดสินใจ
1. ท่าอากาศยานของอาคารคลังสินค้าระหว่างประเทศ	3.57	0.83	มาก
2. ความสะดวกในการคมนาคมขนส่ง	3.52	0.78	มาก
3. สถานที่จอดรถบรรทุกสินค้า	3.64	0.85	มาก
4. ความเพียงพอของภาชนะบรรจุทุกสินค้า (Container) ของบริษัทขนส่งสินค้า	3.58	0.75	มาก
โดยรวม	3.58	0.66	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม และเป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, *S.D.* = 0.66 และ \bar{X} อยู่ระหว่าง 3.64 - 3.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่จอดรถบรรทุกสินค้า ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมาในข้อ ความเพียงพอของภาชนะบรรจุทุกสินค้า (Container) ของบริษัทขนส่งสินค้า ($\bar{X} = 3.58$) และน้อยที่สุดในข้อ ความสะดวกในการคมนาคมขนส่ง ($\bar{X} = 3.52$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	\bar{X}	<i>S.D.</i>	ระดับการตัดสินใจ
1. การโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น	3.58	0.79	มาก
2. การเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการส่งออกของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ	3.62	0.78	มาก
3. การประชาสัมพันธ์โดยการให้ข่าวของผู้บริหาร หรือ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของแต่ละบริษัท	3.67	0.78	มาก
4. การใช้เว็บไซต์ เสนอข้อมูลข่าวสารของบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ เช่น ประเภทของการให้บริการ (Product) ตารางการบิน ฯลฯ	3.64	0.80	มาก
5. การให้ส่วนลดค่าขนส่งพิเศษในช่วงส่งเสริมการตลาดในเส้นทางใหม่ๆ หรือ เฉพาะฤดูกาลของสินค้าบางประเภท	3.62	0.86	มาก
6. การจัดทำเอกสาร วารสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่างๆที่มีของบริษัทขนส่งสินค้า	3.64	0.82	มาก
โดยรวม	3.63	0.64	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม และเป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, *S.D.* = 0.64 และ \bar{X} อยู่ระหว่าง 3.67 - 3.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์โดยการให้ข่าวของผู้บริหาร หรือ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของแต่ละบริษัท ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาในข้อ การใช้เว็บไซต์ เสนอข้อมูลข่าวสารของบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ เช่น ประเภทของการให้บริการ (Product) ตารางการบิน ฯลฯ ($\bar{X} = 3.64$) และการจัดทำเอกสาร วารสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่างๆที่มีของบริษัทขนส่งสินค้า ($\bar{X} = 3.64$) และน้อยที่สุดในข้อ การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.58$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านบุคคลหรือพนักงาน

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	\bar{X}	<i>S.D.</i>	ระดับการตัดสินใจ
1. บุคลิก ท่าทางของพนักงานขายและพนักงานบริการที่แสดงออกต่อผู้ใช้บริการ	3.74	0.77	มาก
2. ความรู้ทั่วไปด้านธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศของพนักงานบริษัทในด้านการขาย การตลาด และการปฏิบัติการ	3.63	0.77	มาก
3. ทักษะคติของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ ต่อผู้มาใช้บริการ	3.76	0.82	มาก
4. ความเข้าใจของพนักงานในกฎระเบียบเกี่ยวกับมาตรฐานสากลของระบบขนส่งสินค้าทางอากาศ	3.65	0.79	มาก
5. ความรู้ความสามารถในการเสนอขาย และการบริการ ของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ	3.67	0.78	มาก
6. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศรวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร	3.64	0.84	มาก
7. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานขายและบริการสินค้าทางอากาศ กับ ผู้ใช้บริการ	3.77	0.84	มาก
8. ความกระตือรือร้นของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.71	0.96	มาก
โดยรวม	3.70	0.60	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านบุคคลหรือพนักงานโดยรวม และเป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, *S.D.* = 0.60 และ \bar{X} อยู่ระหว่าง 3.77 - 3.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานขายและบริการสินค้าทางอากาศ กับ ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมาในข้อ ทักษะคติของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ ต่อผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.76$) และน้อยที่สุดในข้อ ความรู้ทั่วไปด้านธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศของพนักงานบริษัทในด้านการขาย การตลาด และการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.63$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านการ
สร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	\bar{X}	<i>S.D.</i>	ระดับ การตัดสินใจ
1. การให้บริการตามมาตรฐานสากล ISO9001:2000	3.62	0.88	มาก
2. การบริการด้วยความรวดเร็ว และส่งมอบสินค้า ให้ลูกค้าปลายทางตรงต่อเวลา	3.67	0.84	มาก
3. การสร้างความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางในต่างประเทศ	3.57	0.94	มาก
4. ความสามารถในการส่งสินค้าถึงปลายทางอย่างถูกต้องและไม่เสียหาย	3.61	0.86	มาก
5. การเป็นบริษัทขนส่งสินค้าที่มีภาพลักษณ์ดี	3.54	0.83	มาก
โดยรวม	3.60	0.72	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวม และเป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, *S.D.* = 0.72 และ \bar{X} อยู่ระหว่าง 3.67 - 3.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการด้วยความรวดเร็ว และส่งมอบสินค้า ให้ลูกค้าปลายทางตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาในข้อ การให้บริการตามมาตรฐานสากล ISO9001:2000 ($\bar{X} = 3.62$) และน้อยที่สุดในข้อ การเป็นบริษัทขนส่งสินค้าที่มีภาพลักษณ์ดี ($\bar{X} = 3.54$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้าน
กระบวนการ

ด้านกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การตัดสินใจ
1. กระบวนการติดต่อสื่อสาร เพื่อการเสนอขายบริการการเรียกรับสินค้าและบริการอื่นๆ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้ที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ	3.61	0.88	มาก
2. ความถูกต้องในระเบียบปฏิบัติของการส่งมอบสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้า ให้กับลูกค้าปลายทาง	3.56	0.83	มาก
3. มาตรการรักษาความปลอดภัยของบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศที่มีผลกระทบต่อระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศ	3.46	0.92	มาก
4. กฎหมาย และ ระเบียบขั้นตอนของศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้า ซึ่งมีผลต่อขั้นตอนของการบริการต่อบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ	3.45	0.86	มาก
5. การจัดระบบรักษาความปลอดภัยต่อสินค้าทั่วไปและสินค้ามีค่า (valuable cargo) ของคลังสินค้า	3.49	0.83	มาก
โดยรวม	3.61	0.88	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านกระบวนการโดยรวม และเป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, $S.D. = 0.88$ และ \bar{X} อยู่ระหว่าง 3.61 - 3.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กระบวนการติดต่อสื่อสาร เพื่อการเสนอขายบริการการเรียกรับสินค้าและบริการอื่นๆ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้ที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมาในข้อ ความถูกต้องในระเบียบปฏิบัติของการส่งมอบสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้า ให้กับลูกค้าปลายทาง ($\bar{X} = 3.56$) และน้อยที่สุดในข้อ กฎหมาย และ ระเบียบขั้นตอนของศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้า ซึ่งมีผลต่อขั้นตอนของการบริการต่อบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ ($\bar{X} = 3.45$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ในภาพรวม

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การตัดสินใจ
1. ด้านการบริการ	3.63	0.60	มาก
2. ด้านราคา	3.60	0.65	มาก
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.58	0.66	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.63	0.64	มาก
5. ด้านบุคคล หรือพนักงาน	3.70	0.60	มาก
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.60	0.72	มาก
7. ด้านกระบวนการ	3.51	0.71	มาก
โดยรวม	3.60	0.55	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ในภาพรวม และเป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, $S.D. = 0.55$ และ \bar{X} อยู่ระหว่าง 3.70 - 3.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคคล หรือพนักงาน ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมาในด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.63$) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.63$) และน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.51$)

4. การวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ

ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ ในประเด็นการจัดระบบรักษาความปลอดภัย สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง การผิดสัญญาในการรับสินค้าหรือการจองระวางพื้นที่ สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง สายการบินไม่ได้จัดส่งตามเที่ยวบินที่กำหนด เอกสารสูญหายทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งมอบสินค้า กระบวนการส่งมอบสินค้าให้ผู้รับมีความล่าช้า พนักงานบริการไม่สุภาพ อุปกรณ์การบริการไม่เพียงพอ การนำเสนอบริการไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และพนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา แสดงผลดังตาราง 13

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ

ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การจัดระบบรักษาความปลอดภัยต่อสินค้าทั่วไปและสินค้ามีค่า (valuable cargo) ของคลังสินค้า	1.72	0.65	น้อยที่สุด
2. สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	1.54	0.67	น้อยที่สุด
3. ไม่สามารถมารับสินค้าหรือจองระวางพื้นที่บรรทุกได้ตามที่ต้องการ	1.38	0.64	น้อยที่สุด
4. สินค้าได้รับความเสียหายระหว่างการขนส่ง	1.51	0.64	น้อยที่สุด
5. สินค้าที่รับมาไว้แล้วแต่สายการบินมิได้จัดส่งตามที่ขบวนที่กำหนด	1.54	0.66	น้อยที่สุด
6. เอกสารขาเข้าสูญหายในการขนส่งก่อให้เกิดความล่าช้าในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า	1.46	0.65	น้อยที่สุด
7. กระบวนการส่งมอบสินค้าให้ผู้รับสินค้าล่าช้า	1.52	0.67	น้อยที่สุด
8. พนักงานให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศบริการไม่สุภาพต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ	1.53	0.64	น้อยที่สุด
9. อุปกรณ์การบริการด้านคลังสินค้า และด้านการจัดบรรทุกสินค้า (containers) หรือรถบรรทุกสินค้า ไม่เพียงพอ	1.42	0.64	น้อยที่สุด
10. การนำเสนอบริการของบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	1.61	0.64	น้อยที่สุด
11. พนักงานขายและพนักงานปฏิบัติการขนส่งสินค้าทางอากาศ ปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า	1.42	0.64	น้อยที่สุด
โดยรวม	1.51	0.46	น้อยที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ มีความคิดเห็นปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ ในภาพรวม และเป็นรายชื่อ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.15$, $S.D. = 0.46$ และ \bar{X} อยู่ระหว่าง 1.61 - 1.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดระบบรักษาความปลอดภัยต่อสินค้าทั่วไปและสินค้ามีค่า (valuable cargo) ของคลังสินค้า ($\bar{X} = 1.72$) รองลงมาในข้อการนำเสนอบริการของบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศไม่ตรงกับความต้องการของ

ลูกค้า ($\bar{X} = 1.61$) และน้อยที่สุดในข้อไม่สามารถมารับสินค้าหรือจองระวางพื้นที่บรรทุกได้ตามที่
ต้องการ ($\bar{X} = 1.38$)

5. การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ ซึ่งมีสมมติฐานทางการวิจัย และผลการเปรียบเทียบ แสดงผลดังตาราง 14 - 49

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ แตกต่างกัน

ตาราง 14 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามอายุ

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	58.59	2	29.29	137.08	.00*
	ภายในกลุ่ม	79.49	382	0.21		
	รวม	138.08	384			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	68.41	2	34.20	139.72	.00*
	ภายในกลุ่ม	91.07	382	0.25		
	รวม	159.47	384			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	63.91	2	31.95	118.00	.00*
	ภายในกลุ่ม	100.74	382	0.27		
	รวม	164.64	384			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	68.06	2	34.03	145.25	.00*
	ภายในกลุ่ม	87.15	382	0.23		
	รวม	155.21	384			
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	55.44	2	27.72	128.17	.00*
	ภายในกลุ่ม	80.46	382	0.22		
	รวม	135.90	384			
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	59.65	2	29.82	80.81	.00*
	ภายในกลุ่ม	137.29	382	0.37		
	รวม	196.94	384			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	52.30	2	26.15	68.84	.00*
	ภายในกลุ่ม	141.33	382	0.38		
	รวม	193.63	384			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	60.91	2	30.45	116.84	.00*
	ภายในกลุ่ม	102.50	382	0.28		
	รวม	163.41	384			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 14 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามอายุ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวม และเป็นรายด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกันทุกด้าน เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ามีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 15 - 21

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	30 - 40 ปี	41 - 50 ปี
ไม่เกิน 30 ปี			
30 - 40 ปี	1.1359*		
41 - 50 ปี	1.2331*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้าที่อายุ 30 - 40 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการมากกว่าลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี (1.1359) และ 2) ลูกค้าที่อายุ 41 - 50 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี (1.2331)

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านราคา จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	30 - 40 ปี	41 - 50 ปี
ไม่เกิน 30 ปี			
30 - 40 ปี	1.2332*		
41 - 50 ปี	1.2666*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ายี่อายุ 30 - 40 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าลูกค้ายี่มีอายุไม่เกิน 30 ปี (1.2332) และ 2) ลูกค้ายี่อายุ 41 - 50 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้ายี่มีอายุไม่เกิน 30 ปี (1.2666)

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	30 - 40 ปี	41 - 50 ปี
ไม่เกิน 30 ปี			
30 - 40 ปี	1.2190*		
41 - 50 ปี	.8336*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ายี่อายุ 30 - 40 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้าน

ช่องทางการใช้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี (1.2109) และ 2) ลูกค้าที่อายุ 41 - 50 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี (.8336)

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	30 - 40 ปี	41 - 50 ปี
ไม่เกิน 30 ปี			
30 - 40 ปี	1.2277*		
41 - 50 ปี	1.2902*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้าที่อายุ 30 - 40 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี (1.2277) และ 2) ลูกค้าที่อายุ 41 - 50 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี (1.2902)

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	30 - 40 ปี	41 - 50 ปี
ไม่เกิน 30 ปี			
30 - 40 ปี	1.1046*		
41 - 50 ปี	1.2036*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ายี่อายุ 30 - 40 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ายี่มีอายุไม่เกิน 30 ปี (1.1046) และ 2) ลูกค้ายี่อายุ 41 - 50 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ายี่มีอายุไม่เกิน 30 ปี (1.2036)

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	30 - 40 ปี	41 - 50 ปี
ไม่เกิน 30 ปี			
30 - 40 ปี	1.1357*		
41 - 50 ปี	1.3523*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่

ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่อายุ 30 - 40 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี (1.1357) และ 2) ลูกค้ำที่อายุ 41 - 50 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี (1.3523)

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	30 - 40 ปี	41 - 50 ปี
ไม่เกิน 30 ปี			
30 - 40 ปี	1.0566*		
41 - 50 ปี	1.3316*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่อายุ 30 - 40 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี (1.0566) และ 2) ลูกค้ำที่อายุ 41 - 50 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี (1.3316)

ตาราง 22 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามระดับการศึกษา

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.12	2	4.56	13.15	.00*
	ภายในกลุ่ม	128.97	382	0.35		
	รวม	138.08	384			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	16.80	2	8.40	21.91	.00*
	ภายในกลุ่ม	142.67	382	0.38		
	รวม	159.47	384			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	16.35	2	8.17	20.50	.00*
	ภายในกลุ่ม	148.30	382	0.40		
	รวม	164.64	384			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	15.74	2	7.87	20.99	.00*
	ภายในกลุ่ม	139.47	382	0.38		
	รวม	155.21	384			
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	13.00	2	6.50	19.67	.00*
	ภายในกลุ่ม	122.90	382	0.33		
	รวม	135.90	384			
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	7.39	2	3.70	7.26	.00*
	ภายในกลุ่ม	189.55	382	0.51		
	รวม	196.94	384			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	7.46	2	3.73	7.46	.00*
	ภายในกลุ่ม	186.17	372	0.50		
	รวม	193.63	384			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	12.26	2	6.13	15.85	.00*
	ภายในกลุ่ม	151.15	372	0.41		
	รวม	163.41	384			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวม และเป็นรายด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกันทุกด้าน เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ามีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 23 - 29

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

การศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษา / ปวช.		.5033*	.2767*
ปวส./อนุปริญญา			
ปริญญาตรีขึ้นไป		.2266*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้าที่ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.5033) และปริญญาตรีขึ้นไป (.2767) และ 2) ลูกค้าที่ระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไปมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.2266)

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

การศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษา / ปวช.		.6275*	.1957*
ปวส./อนุปริญญา			
ปริญญาตรีขึ้นไป		.4317*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.6275) และปริญญาตรีขึ้นไป (.1957) และ 2) ลูกค้ำที่ระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไปมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.4317)

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

การศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษา / ปวช.		.5906*	
ปวส./อนุปริญญา			
ปริญญาตรีขึ้นไป		.4504*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's

LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูก้าที่ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าลูก้าที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.5906) และ 2) ลูก้าที่ระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไปมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าลูก้าที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.4504)

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

การศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษา / ปวช.		.6503*	.3022*
ปวส./อนุปริญญา			
ปริญญาตรีขึ้นไป		.3481*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูก้าที่ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูก้าที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.6503) และปริญญาตรีขึ้นไป (.3022) และ 2) ลูก้าที่ระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไปมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูก้าที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.3481)

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

การศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษา / ปวช.		.5456*	.4817*
ปวส./อนุปริญญา			
ปริญญาตรีขึ้นไป			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ ลูกค้ำที่ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.5456) และปริญญาตรีขึ้นไป (.4817)

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

การศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษา / ปวช.		.4465*	.3149*
ปวส./อนุปริญญา			
ปริญญาตรีขึ้นไป			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's

LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้าที่ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.4465) และปริญญาตรีขึ้นไป (.3149)

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

การศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษา / ปวช.		.3999*	
ปวส./อนุปริญญา			
ปริญญาตรีขึ้นไป		.3037*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้าที่ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.3999) และ 2) ลูกค้าที่ระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไปมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.3037)

ตาราง 30 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตาม
สังกัดหน่วยงาน

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้า ทางอากาศ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	18.85	3	6.28	19.55	.00*
	ภายในกลุ่ม	119.24	381	0.32		
	รวม	138.08	384			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	27.74	3	9.25	26.04	.00*
	ภายในกลุ่ม	131.73	381	0.36		
	รวม	159.47	378			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	19.33	3	6.44	16.45	.00*
	ภายในกลุ่ม	145.31	381	0.39		
	รวม	164.64	384			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	27.87	3	9.29	27.07	.00*
	ภายในกลุ่ม	127.34	381	0.34		
	รวม	155.21	384			
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	22.03	3	7.34	23.92	.00*
	ภายในกลุ่ม	113.88	381	0.31		
	รวม	135.90	384			
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	22.74	3	7.58	16.14	.00*
	ภายในกลุ่ม	174.20	381	0.47		
	รวม	196.94	384			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	15.88	3	5.29	11.05	.00*
	ภายในกลุ่ม	177.75	381	0.48		
	รวม	193.63	384			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	22.06	3	7.35	20.03	.00*
	ภายในกลุ่ม	141.35	381	0.38		
	รวม	163.41	384			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 30 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวม และเป็นรายด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกันทุกด้าน เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ามีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 31 - 37

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สังกัดหน่วยงาน	บัญชี	นำเข้า-ส่งออก	จัดซื้อ	การตลาด
บัญชี		.4828*		.5017*
นำเข้า-ส่งออก				
จัดซื้อ		.3952*		.4141*
การตลาด				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 31 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้าที่สังกัดหน่วยงานบัญชี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้าที่สังกัดหน่วยงานนำเข้า-ส่งออก (.4828) และ การตลาด (.5017) 2) ลูกค้าที่สังกัดหน่วยงานจัดซื้อ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้าที่สังกัดหน่วยงานนำเข้า-ส่งออก (.3952) และ การตลาด (.4141)

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านราคา จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สังกัดหน่วยงาน	บัญชี	นำเข้า-ส่งออก	จัดซื้อ	การตลาด
บัญชี		.5679*		.5814*
นำเข้า-ส่งออก				
จัดซื้อ		.5150*		.5285*
การตลาด				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงานบัญชี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงาน นำเข้า-ส่งออก (.5679) และ การตลาด (.5814) 2) ลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงานจัดซื้อ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงาน นำเข้า-ส่งออก (.5150) และ การตลาด (.5285)

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สังกัดหน่วยงาน	บัญชี	นำเข้า-ส่งออก	จัดซื้อ	การตลาด
บัญชี		.4214*		.4243*
นำเข้า-ส่งออก				
จัดซื้อ		.4869*		.4898*
การตลาด				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 33 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงานบัญชี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงาน นำเข้า-ส่งออก (.4214) และการตลาด (.4243) 2) ลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงานจัดซื้อ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงาน นำเข้า-ส่งออก (.4869) และการตลาด (.4898)

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สังกัดหน่วยงาน	บัญชี	นำเข้า-ส่งออก	จัดซื้อ	การตลาด
บัญชี		.6108*		.5674*
นำเข้า-ส่งออก				
จัดซื้อ		.5197*		.4763*
การตลาด				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงานบัญชี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงาน นำเข้า-ส่งออก (.6108) และการตลาด (.5674) และ 2) ลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงานจัดซื้อ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงาน นำเข้า-ส่งออก (.5197) และการตลาด (.4763)

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สังกัดหน่วยงาน	บัญชี	นำเข้า-ส่งออก	จัดซื้อ	การตลาด
บัญชี		.4939*		.4980*
นำเข้า-ส่งออก				
จัดซื้อ		.4807*		.4848*
การตลาด				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงานบัญชี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงานนำเข้า-ส่งออก (.4939) และ การตลาด (.4980) และ 2) ลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงานจัดซื้อ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงานนำเข้า-ส่งออก (.4807) และ การตลาด (.4848)

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สังกัดหน่วยงาน	บัญชี	นำเข้า-ส่งออก	จัดซื้อ	การตลาด
บัญชี		.5478*		.5476*
นำเข้า-ส่งออก				
จัดซื้อ		.4312*		.4310*
การตลาด				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 36 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงานบัญชี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงาน นำเข้า-ส่งออก (.5478) และการตลาด (.5476) และ 2) ลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงานจัดซื้อ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงาน นำเข้า-ส่งออก (.4312) และการตลาด (.4310)

ตาราง 37 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สังกัดหน่วยงาน	บัญชี	นำเข้า-ส่งออก	จัดซื้อ	การตลาด
บัญชี		.4919*		.4045*
นำเข้า-ส่งออก				
จัดซื้อ		.3990*		.3116*
การตลาด				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 37 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงานบัญชี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงาน นำเข้า-ส่งออก (.4919) และการตลาด (.4045) และ 2) ลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงานจัดซื้อ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่สังกัดหน่วยงาน นำเข้า-ส่งออก (.3990) และการตลาด (.3116)

ตาราง 38 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	92.18	3	30.73	248.36	.00*
	ภายในกลุ่ม	45.90	381	0.12		
	รวม	138.08	384			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	108.06	3	36.02	259.92	.00*
	ภายในกลุ่ม	51.41	381	0.14		
	รวม	159.47	384			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	102.67	3	34.22	204.87	.00*
	ภายในกลุ่ม	61.98	381	0.17		
	รวม	164.64	384			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	105.02	3	35.01	258.75	.00*
	ภายในกลุ่ม	50.19	381	0.14		
	รวม	155.21	384			
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	83.11	3	27.70	194.71	.00*
	ภายในกลุ่ม	52.79	381	0.14		
	รวม	135.90	384			
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	96.61	3	32.20	119.07	.00*
	ภายในกลุ่ม	100.33	381	0.27		
	รวม	196.94	384			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	88.13	3	29.38	103.31	.00*
	ภายในกลุ่ม	105.50	381	0.28		
	รวม	193.63	384			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	96.54	3	32.18	198.42	.00*
	ภายในกลุ่ม	66.87	381	0.18		
	รวม	163.41	384			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 38 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวม และเป็นรายด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าลูกค้าที่มีตำแหน่งในกิจการ แตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกันทุกด้าน เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ามีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 39 - 45

ตาราง 39 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ตำแหน่งในกิจการ	กรรมการบริษัท	กรรมการผู้จัดการ	ผู้จัดการแผนก	พนักงาน
กรรมการบริษัท				1.3352*
กรรมการผู้จัดการ				1.3411*
ผู้จัดการแผนก				1.2967*
พนักงาน				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 39 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้าที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการบริษัท มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้าที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.3352) 2) ลูกค้าที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้าที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.3411) และ 3) ลูกค้าที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นผู้จัดการแผนก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้าที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.2967)

ตาราง 40 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านราคา จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ตำแหน่งในกิจการ	กรรมการบริษัท	กรรมการผู้จัดการ	ผู้จัดการแผนก	พนักงาน
กรรมการบริษัท				1.3814*
กรรมการผู้จัดการ				1.5053*
ผู้จัดการแผนก				1.4519*
พนักงาน				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 40 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการบริษัท มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.3814) 2) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.5053) และ 3) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นผู้จัดการแผนก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.4519)

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ตำแหน่งในกิจการ	กรรมการบริษัท	กรรมการผู้จัดการ	ผู้จัดการแผนก	พนักงาน
กรรมการบริษัท				1.3702*
กรรมการผู้จัดการ				1.4893*
ผู้จัดการแผนก				1.3893*
พนักงาน				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 41 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการบริษัท มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.3702) 2) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.4893) และ 3) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นผู้จัดการแผนก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.3893)

ตาราง 42 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ตำแหน่งในกิจการ	กรรมการบริษัท	กรรมการผู้จัดการ	ผู้จัดการแผนก	พนักงาน
กรรมการบริษัท				1.4069*
กรรมการผู้จัดการ				1.4982*
ผู้จัดการแผนก				1.3871*
พนักงาน				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 42 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการบริษัท มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.4069) 2) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.4982) และ 3) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นผู้จัดการแผนก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.3871)

ตาราง 43 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ตำแหน่งในกิจการ	กรรมการบริษัท	กรรมการผู้จัดการ	ผู้จัดการแผนก	พนักงาน
กรรมการบริษัท				1.2718*
กรรมการผู้จัดการ				1.2629*
ผู้จัดการแผนก				1.2295*
พนักงาน				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 43 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการบริษัท มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.2718) 2) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.2629) และ 3) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นผู้จัดการแผนก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.2295)

ตาราง 44 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ตำแหน่งในกิจการ	กรรมการบริษัท	กรรมการผู้จัดการ	ผู้จัดการแผนก	พนักงาน
กรรมการบริษัท				1.1784*
กรรมการผู้จัดการ				1.4879*
ผู้จัดการแผนก				1.4612*
พนักงาน				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 44 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการบริษัท มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.1784) 2) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.4879) และ 3) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นผู้จัดการแผนก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.4612)

ตาราง 45 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ตำแหน่งในกิจการ	กรรมการบริษัท	กรรมการผู้จัดการ	ผู้จัดการแผนก	พนักงาน
กรรมการบริษัท				1.0854*
กรรมการผู้จัดการ				1.2997*
ผู้จัดการแผนก				1.4463*
พนักงาน				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 45 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการบริษัท มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.0854) 2) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.2997) และ 3) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นผู้จัดการแผนก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นพนักงาน (1.4463)

ตาราง 46 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตาม
ประสพการณ์ทำงาน

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้า ทางอากาศ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	19.49	3	6.50	20.32	.00*
	ภายในกลุ่ม	118.60	381	0.32		
	รวม	138.08	384			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	29.81	3	9.94	28.43	.00*
	ภายในกลุ่ม	129.66	381	0.35		
	รวม	159.47	384			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	21.73	3	7.24	18.80	.00*
	ภายในกลุ่ม	142.91	381	0.39		
	รวม	164.64	384			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	25.92	3	8.64	24.79	.00*
	ภายในกลุ่ม	129.29	381	0.35		
	รวม	155.21	384			
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	14.73	3	4.91	15.03	.00*
	ภายในกลุ่ม	121.17	381	0.33		
	รวม	135.90	384			
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	21.34	3	7.11	15.03	.00*
	ภายในกลุ่ม	175.60	381	0.47		
	รวม	196.94	384			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	21.55	3	7.18	15.49	.00*
	ภายในกลุ่ม	172.08	381	0.46		
	รวม	193.63	384			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	22.08	3	7.36	19.70	.00*
	ภายในกลุ่ม	141.33	381	0.38		
	รวม	163.41	384			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 46 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวม และเป็นรายด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าลูกค้าที่มีตามประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกันทุกด้าน เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ามีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 47 - 53

ตาราง 47 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
น้อยกว่า 5 ปี		.4225*		
5-10 ปี				
11-15 ปี				
มากกว่า 15 ปี	.7938*	1.2163*	1.0389*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 47 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่า ลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี (.4225) และ 2) ลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่า ลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (.7938) 5-10 ปี (1.2163) และ 11-15 ปี (1.0389)

ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านราคา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
น้อยกว่า 5 ปี		.5430*	.8422*	
5-10 ปี				
11-15 ปี				
มากกว่า 15 ปี	.7312*	1.2742*	1.5733*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่า ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี (.5430) และ 11-15 ปี (.8422) และ 2) ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่า ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (.7312) 5-10 ปี (1.2742) และ 11-15 ปี (1.5733)

ตาราง 49 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
น้อยกว่า 5 ปี		.4651*	.7739*	
5-10 ปี				
11-15 ปี				
มากกว่า 15 ปี	.5761*	1.0412*	1.3500*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 49 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่า ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี (.4651) และ 11-15 ปี (.7739) และ 2) ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่า ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (.5761) 5-10 ปี (1.0412) และ 11-15 ปี (1.3500)

ตาราง 50 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's
LSD

ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
น้อยกว่า 5 ปี		.4879*	.8558*	
5-10 ปี				
11-15 ปี				
มากกว่า 15 ปี	.7331*	1.2210*	1.5889*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 50 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี (.4879) และ 11-15 ปี (.8558) และ 2) ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (.7331) 5-10 ปี (1.2210) และ 11-15 ปี (1.5889)

ตาราง 51 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's
LSD

ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
น้อยกว่า 5 ปี		.3419*		
5-10 ปี				
11-15 ปี				
มากกว่า 15 ปี	.8111*	1.1531*	1.1000*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 51 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกจ้างที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่า ลูกจ้างที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี (.3419) และ 2) ลูกจ้างที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่า ลูกจ้างที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (.3419) 5-10 ปี (.8111) และ 11-15 ปี (1.1000)

ตาราง 52 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
น้อยกว่า 5 ปี		.4036*	.5335*	
5-10 ปี				
11-15 ปี				
มากกว่า 15 ปี	.9732*	1.3768*	1.5067*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 52 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่า ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี (.4036) และ 11-15 ปี (.5335) และ 2) ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่า ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (.9732) 5-10 ปี (1.3768) และ 11-15 ปี (1.5067)

ตาราง 53 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
น้อยกว่า 5 ปี		.4328*	.5883*	
5-10 ปี				
11-15 ปี				
มากกว่า 15 ปี	.8384*	1.2712*	1.4267*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 53 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่า ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี (.4328) และ 11-15 ปี (.5883) และ 2) ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่า ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (.8384) 5-10 ปี (1.2712) และ 11-15 ปี (1.4267)

6. การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ จำแนกตามปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ จำแนกตามปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ ซึ่งมีสมมติฐานทางการวิจัย และผลการเปรียบเทียบ แสดงผลดังตาราง 54 -123

H_0 : ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของผู้ใช้บริการต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของผู้ใช้บริการต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ แตกต่างกัน

ตาราง 54 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามผู้ถือหุ้น

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	11.36	5	2.27	6.61	0.00*
	ภายในกลุ่ม	126.72	379	0.34		
	รวม	138.08	384			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	12.53	5	2.51	6.29	0.00*
	ภายในกลุ่ม	146.94	379	0.40		
	รวม	159.47	384			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	16.35	5	3.27	8.14	0.00*
	ภายในกลุ่ม	148.29	379	0.40		
	รวม	164.64	384			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	12.12	5	2.42	6.25	0.00*
	ภายในกลุ่ม	143.09	379	0.39		
	รวม	155.21	384			
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.88	5	0.78	2.17	0.06
	ภายในกลุ่ม	132.02	379	0.36		
	รวม	135.90	384			
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	8.16	5	1.63	3.19	0.01*
	ภายในกลุ่ม	188.78	379	0.51		
	รวม	196.94	384			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	8.44	5	1.69	3.36	0.01*
	ภายในกลุ่ม	185.19	379	0.50		
	รวม	193.63	384			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	10.41	5	2.08	5.15	.01*
	ภายในกลุ่ม	153.01	379	0.41		
	รวม	163.41	384			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 54 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามผู้ถือหุ้นด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวมและเป็นรายด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าลูกค้าที่มีผู้ถือหุ้น แตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกันทุกด้าน เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ามีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 55 - 62

ตาราง 55 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามผู้ถือหุ้นเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ผู้ถือหุ้นต่างประเทศ	ญี่ปุ่น	ไต้หวัน	อเมริกา	เยอรมัน	สิงคโปร์	จีน
ญี่ปุ่น		.3643*			.3750*	.3929*
ไต้หวัน						
อเมริกา		.7601*		1.1042*	.7708*	.7887*
เยอรมัน						
สิงคโปร์						
จีน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 55 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามผู้ถือหุ้นเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้าที่มีผู้ถือหุ้นเป็นญี่ปุ่น มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีผู้ถือหุ้นเป็น ไต้หวัน (.3643) สิงคโปร์ (.3750) และ จีน (.3929) และ 2) ลูกค้าที่มีผู้ถือหุ้นเป็นอเมริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้าที่มีผู้ถือหุ้นเป็น ไต้หวัน (.7601) เยอรมัน (1.1042) สิงคโปร์ (.7708) และ จีน (.7887)

ตาราง 56 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านราคา จำแนกตามผู้ถือหุ้นเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ผู้ถือหุ้นต่างประเทศ	ญี่ปุ่น	ไต้หวัน	อเมริกา	เยอรมัน	สิงคโปร์	จีน
ญี่ปุ่น		.2501*			.6527*	.4860*
ไต้หวัน						
อเมริกา					.8667*	.7000*
เยอรมัน						
สิงคโปร์						
จีน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 56 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามผู้ถือหุ้นเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็นญี่ปุ่น มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็น ไต้หวัน (.2501) สิงคโปร์ (.6527) และ จีน (.4860) และ 2) ลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็นอเมริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็น สิงคโปร์ (.8667) และ จีน (.7000)

ตาราง 57 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามผู้ถือหุ้นเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ผู้ถือหุ้นต่างประเทศ	ญี่ปุ่น	ไต้หวัน	อเมริกา	เยอรมัน	สิงคโปร์	จีน
ญี่ปุ่น		.2882*			.5542*	.6792*
ไต้หวัน						
อเมริกา					.6250*	.7500*
เยอรมัน						
สิงคโปร์						
จีน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 57 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามผู้ถือหุ้นเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็นญี่ปุ่น มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็น ไต้หวัน (.2882) สิงคโปร์ (.5542) และ จีน (.6792) และ 2) ลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็นอเมริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็น สิงคโปร์ (.6250) และ จีน (.7500)

ตาราง 58 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามผู้ถือหุ้นเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ผู้ถือหุ้นต่างประเทศ	ญี่ปุ่น	ไต้หวัน	อเมริกา	เยอรมัน	สิงคโปร์	จีน
ญี่ปุ่น					.5303*	.4946*
ไต้หวัน						
อเมริกา	.4697*	.6667*			1.0000*	.9643*
เยอรมัน						
สิงคโปร์						
จีน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 58 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามผู้ถือหุ้นเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็นญี่ปุ่น มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็น สิงคโปร์ (.5303) และ จีน (.4946) และ 2) ลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็นอเมริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็น ญี่ปุ่น (.4697) ไต้หวัน (.7601) สิงคโปร์ (.7708) และ จีน (.7887)

ตาราง 59 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามผู้ถือหุ้นเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ผู้ถือหุ้นต่างประเทศ	ญี่ปุ่น	ไต้หวัน	อเมริกา	เยอรมัน	สิงคโปร์	จีน
ญี่ปุ่น					.6589*	.2548*
ไต้หวัน						
อเมริกา	.4660*	.6667*			.3567	.7514*
เยอรมัน						
สิงคโปร์						
จีน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 59 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามผู้ถือหุ้นเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็นญี่ปุ่น มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็น สิงคโปร์ (.6589) และ จีน (.2548) และ 2) ลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็นอเมริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็น ญี่ปุ่น (.4660) ไต้หวัน (.6667) สิงคโปร์ (.3567) และ จีน (.7514)

ตาราง 60 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามผู้ถือหุ้นเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ผู้ถือหุ้นต่างประเทศ	ญี่ปุ่น	ไต้หวัน	อเมริกา	เยอรมัน	สิงคโปร์	จีน
ญี่ปุ่น						.4898*
ไต้หวัน						.3527*
อเมริกา						
เยอรมัน						
สิงคโปร์						
จีน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 60 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามผู้ถือหุ้นเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็นญี่ปุ่น มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็น จีน (.4898) และ 2) ลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็นไต้หวัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็น จีน (.3527)

ตาราง 61 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามผู้ถือหุ้นเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ผู้ถือหุ้นต่างประเทศ	ญี่ปุ่น	ไต้หวัน	อเมริกา	เยอรมัน	สิงคโปร์	จีน
ญี่ปุ่น						.4895*
ไต้หวัน						
อเมริกา						
เยอรมัน						
สิงคโปร์						
จีน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 61 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามผู้ถือหุ้นเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็นญี่ปุ่น มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ถือหุ้นเป็น จีน (.4895)

ตาราง 62 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตาม
 ทุนจดทะเบียน

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้า ทางอากาศ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	45.42	2	22.71	91.18	.00*
	ภายในกลุ่ม	92.66	382	0.25		
	รวม	138.08	384			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	58.61	2	29.31	108.09	.00*
	ภายในกลุ่ม	100.86	382	0.27		
	รวม	159.47	384			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	52.30	2	26.15	86.59	.00*
	ภายในกลุ่ม	112.34	382	0.30		
	รวม	164.64	384			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	59.66	2	29.83	116.15	.00*
	ภายในกลุ่ม	95.55	382	0.26		
	รวม	155.21	384			
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	42.71	2	21.36	85.24	.00*
	ภายในกลุ่ม	93.19	382	0.25		
	รวม	135.90	384			
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	47.23	2	23.61	58.68	.00*
	ภายในกลุ่ม	149.71	382	0.40		
	รวม	196.94	384			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	41.46	2	20.73	50.67	.00*
	ภายในกลุ่ม	152.17	382	0.41		
	รวม	193.63	384			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	49.63	2	24.81	85.23	.00*
	ภายในกลุ่ม	113.78	382	0.31		
	รวม	163.41	384			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 62 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามทุนจดทะเบียน ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และเป็นรายด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียน ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกันทุกด้าน เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ามีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลแสดงดัง ตาราง 63 - 69

ตาราง 63 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนทุนจดทะเบียน	น้อยกว่า 3 ล้านบาท	3-6 ล้านบาท	7-10 ล้านบาท
น้อยกว่า 3 ล้านบาท		1.0715*	.9949*
3-6 ล้านบาท			
7-10 ล้านบาท			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 63 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 3 ล้านบาท มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียน 3 - 6 ล้านบาท (1.0715) และ 7 - 10 ล้านบาท (.9949)

ตาราง 64 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านราคา จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนทุนจดทะเบียน	น้อยกว่า 3 ล้านบาท	3-6 ล้านบาท	7-10 ล้านบาท
น้อยกว่า 3 ล้านบาท		1.2133*	1.1609*
3-6 ล้านบาท			
7-10 ล้านบาท			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 64 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้ำที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 3 ล้านบาท มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าลูกค้ำที่มีทุนจดทะเบียน 3 - 6 ล้านบาท (1.2133) และ 7 - 10 ล้านบาท (1.1609)

ตาราง 65 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนทุนจดทะเบียน	น้อยกว่า 3 ล้านบาท	3-6 ล้านบาท	7-10 ล้านบาท
น้อยกว่า 3 ล้านบาท		1.1170*	1.2094*
3-6 ล้านบาท			
7-10 ล้านบาท			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 65 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้ำที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 3 ล้านบาท มีการตัดสินใจใช้บริการ

ขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคาร้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียน 3 - 6 ล้านบาท (1.1170) และ 7 - 10 ล้านบาท (1.094)

ตาราง 66 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนทุนจดทะเบียน	น้อยกว่า 3 ล้านบาท	3-6 ล้านบาท	7-10 ล้านบาท
น้อยกว่า 3 ล้านบาท		1.2254*	1.1623*
3-6 ล้านบาท			
7-10 ล้านบาท			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 66 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 3 ล้านบาท มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียน 3 - 6 ล้านบาท (1.2254) และ 7 - 10 ล้านบาท (1.1623)

ตาราง 67 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนทุนจดทะเบียน	น้อยกว่า 3 ล้านบาท	3-6 ล้านบาท	7-10 ล้านบาท
น้อยกว่า 3 ล้านบาท		1.0423*	.8661*
3-6 ล้านบาท			
7-10 ล้านบาท			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 67 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้ำที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 3 ล้านบาท มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีทุนจดทะเบียน 3 - 6 ล้านบาท (1.0423) และ 7 - 10 ล้านบาท (.8661)

ตาราง 68 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนทุนจดทะเบียน	น้อยกว่า 3 ล้านบาท	3-6 ล้านบาท	7-10 ล้านบาท
น้อยกว่า 3 ล้านบาท		1.0829*	1.0765*
3-6 ล้านบาท			
7-10 ล้านบาท			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 68 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้ำที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 3 ล้านบาท มีการตัดสินใจใช้บริการ

ขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียน 3 - 6 ล้านบาท (1.0829) และ 7 - 10 ล้านบาท (1.0765)

ตาราง 69 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนทุนจดทะเบียน	น้อยกว่า 3 ล้านบาท	3-6 ล้านบาท	7-10 ล้านบาท
น้อยกว่า 3 ล้านบาท		.9844*	1.1000*
3-6 ล้านบาท			
7-10 ล้านบาท			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 69 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ ลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 3 ล้านบาท มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียน 3 - 6 ล้านบาท (.9844) และ 7 - 10 ล้านบาท (1.1000)

ตาราง 70 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตาม
จำนวนพนักงาน

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้า ทางอากาศ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	32.37	3	10.79	37.86	.00*
	ภายในกลุ่ม	105.72	381	0.29		
	รวม	138.08	384			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	35.10	3	11.70	34.90	.00*
	ภายในกลุ่ม	124.37	381	0.34		
	รวม	159.47	384			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	30.73	3	10.24	28.38	.00*
	ภายในกลุ่ม	133.91	381	0.36		
	รวม	164.64	384			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	28.05	3	9.35	27.28	.00*
	ภายในกลุ่ม	127.16	381	0.34		
	รวม	155.21	384			
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	26.33	3	8.78	29.72	.00*
	ภายในกลุ่ม	109.57	381	0.30		
	รวม	135.90	384			
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	23.63	3	7.88	16.86	.00*
	ภายในกลุ่ม	173.31	381	0.47		
	รวม	196.94	384			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	17.23	3	5.74	12.08	.00*
	ภายในกลุ่ม	176.40	381	0.48		
	รวม	193.63	384			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	27.63	3	9.21	26.73	.00*
	ภายในกลุ่ม	135.78	381	0.37		
	รวม	163.41	384			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 70 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามจำนวนพนักงานด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวม และเป็นรายด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกันทุกด้าน เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ามีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 71 - 77

ตาราง 71 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนพนักงาน	น้อยกว่า 100 คน	100-500 คน	501-1,000 คน	1,000 คนขึ้นไป
น้อยกว่า 100 คน		.9849*	1.0562*	1.1751*
100-500 คน				.1902*
501-1,000 คน				
1,000 คนขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 71 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้บริโภคที่มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 100 คนมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าผู้บริโภคที่มีจำนวนพนักงาน 100 - 500 คน (.9849) 501-1,000 คน (1.0562) และ 1,000 คนขึ้นไป (1.1751) และ 2) ผู้บริโภคที่มีจำนวนพนักงาน 100 - 500 คน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าผู้บริโภคที่มีจำนวนพนักงาน 1,000 คนขึ้นไป (.1902)

ตาราง 72 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านราคา จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนพนักงาน	น้อยกว่า 100 คน	100-500 คน	501-1,000 คน	1,000 คนขึ้นไป
น้อยกว่า 100 คน		1.2332*	1.0944*	1.1539*
100-500 คน				
501-1,000 คน				
1,000 คนขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 72 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้บริโภคนที่มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 100 คนมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าผู้บริโภคนที่มีจำนวนพนักงาน 100 - 500 คน (1.2332) 501-1,000 คน (1.0944) และ 1,000 คนขึ้นไป (1.1539)

ตาราง 73 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนพนักงาน	น้อยกว่า 100 คน	100-500 คน	501-1,000 คน	1,000 คนขึ้นไป
น้อยกว่า 100 คน		1.0690*	1.0812*	1.0465*
100-500 คน				
501-1,000 คน				
1,000 คนขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 73 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้บริโภคที่มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 100 คนมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าผู้บริโภคที่มีจำนวนพนักงาน 100 - 500 คน (1.0690) 501-1,000 คน (1.0812) และ 1,000 คนขึ้นไป (1.0465)

ตาราง 74 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนพนักงาน	น้อยกว่า 100 คน	100-500 คน	501-1,000 คน	1,000 คนขึ้นไป
น้อยกว่า 100 คน		1.0763*	.9586*	1.0668*
100-500 คน				
501-1,000 คน				
1,000 คนขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 74 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้บริโภคที่มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 100 คนมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าผู้บริโภคที่มีจำนวนพนักงาน 100 - 500 คน (1.0763) 501-1,000 คน (.9586) และ 1,000 คนขึ้นไป (1.0668)

ตาราง 75 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนพนักงาน	น้อยกว่า 100 คน	100-500 คน	501-1,000 คน	1,000 คนขึ้นไป
น้อยกว่า 100 คน		.7570*	.8445*	1.0905*
100-500 คน				.3335*
501-1,000 คน				.2460*
1,000 คนขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 75 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้บริโภคที่มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 100 คนมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าผู้บริโภคที่มีจำนวนพนักงาน 100 - 500 คน (.7570) 501-1,000 คน (.8445) และ 1,000 คนขึ้นไป (1.0905) 2) ผู้บริโภคที่มีจำนวนพนักงาน 100 - 500 คน คนมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าผู้บริโภคที่มีจำนวนพนักงาน 1,000 คนขึ้นไป (.3335)

ตาราง 76 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนพนักงาน	น้อยกว่า 100 คน	100-500 คน	501-1,000 คน	1,000 คนขึ้นไป
น้อยกว่า 100 คน		.7396*	.8137*	1.0337*
100-500 คน				.2941*
501-1,000 คน				.2200*
1,000 คนขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 76 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้บริโภคนที่มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 100 คนมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้บริโภคนที่มีจำนวนพนักงาน 100 - 500 คน (.7396) 501-1,000 คน (.8137) และ 1,000 คนขึ้นไป (1.0337) 2) ผู้บริโภคนที่มีจำนวนพนักงาน 100 - 500 คน คนมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้บริโภคนที่มีจำนวนพนักงาน 1,000 คนขึ้นไป (.2941) และ 3) ผู้บริโภคนที่มีจำนวนพนักงาน 501-1,000 คน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้บริโภคนที่มีจำนวนพนักงาน 1,000 คนขึ้นไป (.2200)

ตาราง 77 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนพนักงาน	น้อยกว่า 100 คน	100-500 คน	501-1,000 คน	1,000 คนขึ้นไป
น้อยกว่า 100 คน		.6968*	.7128*	.8835*
100-500 คน				
501-1,000 คน				
1,000 คนขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 77 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ ผู้บริโภคที่มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 100 คนมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้บริโภคที่มีจำนวนพนักงาน 100 - 500 คน (.6968) 501-1,000 คน (.7128) และ 1,000 คนขึ้นไป (.8835)

ตาราง 78 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตาม
สินค้าที่ขนส่งทางอากาศ

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้า ทางอากาศ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	18.41	6	3.07	9.44	.00*
	ภายในกลุ่ม	119.67	378	0.33		
	รวม	138.08	384			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	25.30	6	4.22	11.57	.00*
	ภายในกลุ่ม	134.17	378	0.37		
	รวม	159.47	384			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	24.96	6	4.16	10.96	.00*
	ภายในกลุ่ม	139.69	378	0.38		
	รวม	164.64	384			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	20.17	6	3.36	9.16	.00*
	ภายในกลุ่ม	135.03	378	0.37		
	รวม	155.21	384			
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	26.92	6	4.49	15.15	.00*
	ภายในกลุ่ม	108.98	378	0.30		
	รวม	135.90	384			
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	34.25	6	5.71	12.91	.00*
	ภายในกลุ่ม	162.69	378	0.44		
	รวม	196.94	384			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	27.67	6	4.61	10.23	.00*
	ภายในกลุ่ม	165.96	378	0.45		
	รวม	193.63	384			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	25.38	6	4.23	11.34	.00*
	ภายในกลุ่ม	138.03	378	0.38		
	รวม	163.41	384			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 78 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามสินค้าที่ขนส่งทางอากาศ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวม และเป็นรายด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าลูกค้าที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกันทุกด้าน เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ามีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 79 - 85

ตาราง 79 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามสินค้าที่ขนส่งทางอากาศ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สินค้าที่ขนส่งทางอากาศ	ชิ้นส่วน เสื้อผ้า และ สิ่งทอ	ชิ้นส่วน อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์	ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก	ชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์	อาหารสด และ แปรรูป	เครื่องประดับ และอัญมณี	เครื่องหนัง
เสื้อผ้า และสิ่งทอ							
ชิ้นส่วน อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์							
ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก	.3816*	.4169*			.5096*	.4846*	.6096*
ชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์	.8970*	.9322*	.5154*		1.0250*	1.0000*	1.1250*
อาหารสดและ แปรรูป							
เครื่องประดับ และอัญมณี							
เครื่องหนัง							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 79 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามสินค้าที่ขนส่งทางอากาศ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นชิ้นส่วนเม็ดพลาสติก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าผู้บริโภคที่มี

สินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็น เสื้อผ้า และสิ่งทอ (.3816) ชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (.4169) อาหารสดและ แปรรูป (.5096) เครื่องประดับ และอัญมณี (.4846) และเครื่องหนัง (.6096) และ 2) ผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็น เสื้อผ้า และสิ่งทอ (.8970) ชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (.9322) ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก (.5154) อาหารสดและ แปรรูป (1.0250) เครื่องประดับ และอัญมณี (1.0000) และเครื่องหนัง (1.1250)

ตาราง 80 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามสินค้าที่ขนส่งทางอากาศ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.

สินค้าที่ขนส่งทางอากาศ	ชิ้นส่วน เสื้อผ้า และ สิ่งทอ	ชิ้นส่วน อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์	ชิ้นส่วน เม็ด พลาสติก	ชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์	อาหารสด และ แปรรูป	เครื่อง ประดับ และอัญมณี	เครื่อง หนัง
เสื้อผ้า และสิ่งทอ							
ชิ้นส่วน อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์							
ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก	.4779*	.4188*			.6752*	.4632*	.7965*
ชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์	1.0347*	.9757*	.5568*		1.2320*	1.0200*	1.3533*
อาหารสดและ แปรรูป							
เครื่องประดับ และอัญมณี							
เครื่องหนัง							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 80 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามสินค้าที่ขนส่งทางอากาศ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นชิ้นส่วนเม็ดพลาสติก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็น เสื้อผ้า และสิ่งทอ (.4779) ชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (.4188) อาหารสดและ แปรรูป (.6752) เครื่องประดับ และอัญมณี (.4632) และเครื่องหนัง (.7965) และ 2) ผู้บริโภคที่มีสินค้า

ที่ขนส่งทางอากาศเป็นชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าผู้บริโภครที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็น เสื้อผ้า และสิ่งทอ (1.0347) ชิ้นส่วน อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (.9757) ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก (.5568) อาหารสดและ แปรรูป (1.2320) เครื่องประดับ และอัญมณี (1.0200) และเครื่องหนัง (1.3533)

ตาราง 81 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สินค้าที่ขนส่งทางอากาศ	เสื้อผ้า และ สิ่งทอ	ชิ้นส่วน อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์	ชิ้นส่วน เม็ด พลาสติก	ชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์	อาหารสด และ แปรร รูป	เครื่อง ประดับ เครื่องหนัง และอัญมณี
เสื้อผ้า และสิ่งทอ						
ชิ้นส่วน อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์						
ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก	.3312*	.3030*			.7387*	.4737* .6820*
ชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์	1.1076*	1.0793*	.7763*		1.5150*	1.2500* 1.4583*
อาหารสดและแปรรูป						
เครื่องประดับ และอัญมณี						
เครื่องหนัง						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 81 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามสินค้าที่ขนส่งทางอากาศ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นชิ้นส่วนเม็ดพลาสติก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็น เสื้อผ้า และสิ่งทอ (.3312) ชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (.3030) อาหารสดและ แปรรูป (.7387) เครื่องประดับ และอัญมณี (.4737) และเครื่องหนัง (.6820) และ 2) ผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศ

เป็น เสื้อผ้า และสิ่งทอ (1.1076) ชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (1.0793) ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก (1.7763) อาหารสดและ แปรรูป (1.5150) เครื่องประดับ และอัญมณี (1.2500) และเครื่องหนัง (1.4583)

ตาราง 82 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสินค้าที่ขนส่งทางอากาศ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สินค้าที่ขนส่งทางอากาศ	ชิ้นส่วน เสื้อผ้า และ สิ่งทอ	ชิ้นส่วน อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์	ชิ้นส่วน เม็ด พลาสติก	ชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์	อาหารสด และ แปรร รูป	เครื่อง ประดับ และอัญมณี	เครื่อง หนัง
เสื้อผ้า และสิ่งทอ							
ชิ้นส่วน อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์							
ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก	.4486*	.3968*			.6560*	.5943*	.5526*
ชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์	.8793*	.8275*	.4307*		1.0867*	1.0250*	.9833*
อาหารสดและแปรรูป							
เครื่องประดับ และอัญมณี							
เครื่องหนัง							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 82 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสินค้าที่ขนส่งทางอากาศ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นชิ้นส่วนเม็ดพลาสติก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็น เสื้อผ้า และสิ่งทอ (.4486) ชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (.3968) อาหารสดและ แปรรูป (.6560) เครื่องประดับ และอัญมณี (.5943) และเครื่องหนัง (.5526) และ 2) ผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็น เสื้อผ้า และสิ่งทอ (.8793) ชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (.8275) ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก

(.4307) อาหารสดและ แปรรูป (1.0867) เครื่องประดับ และอัญมณี (1.0250) และเครื่องหนัง (.9833)

ตาราง 83 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามสินค้าที่ขนส่งทางอากาศ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สินค้าที่ขนส่งทางอากาศ	เสื้อผ้า และ สิ่งทอ	ชิ้นส่วน อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์	ชิ้นส่วน เม็ด พลาสติก	ชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์	อาหารสด และ แปร รูป	เครื่อง ประดับ และอัญมณี เครื่องหนัง
เสื้อผ้า และสิ่งทอ						
ชิ้นส่วน อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์						
ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก	.4863*	.5519*			.6487*	1.0674*
ชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์	.8001*	.8658*			.9625*	1.3812*
อาหารสดและแปรรูป						
เครื่องประดับ และอัญมณี						
เครื่องหนัง						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 83 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามสินค้าที่ขนส่งทางอากาศ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นชิ้นส่วนเม็ดพลาสติก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็น เสื้อผ้า และสิ่งทอ (.4863) ชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (.5519) อาหารสดและ แปรรูป (.6487) เครื่องประดับ และอัญมณี (.1.0674) และ 2) ผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศ

เป็น เสื้อผ้า และสิ่งทอ (.8001) ชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (.8658) อาหารสดและ แปรรูป (.9625) เครื่องประดับ และอัญมณี (1.3812)

ตาราง 84 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สินค้าที่ขนส่งทางอากาศ	ชิ้นส่วน เสื้อผ้า และ สิ่งทอ	ชิ้นส่วน อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์	ชิ้นส่วน เม็ด พลาสติก	ชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์	อาหารสด และ แปรร รูป	เครื่อง ประดับ และอัญมณี เครื่องหนัง
เสื้อผ้า และสิ่งทอ						
ชิ้นส่วน อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์						
ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก	.4626*	.5270*				
ชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์	1.1174*	1.1817*	.6547*			
อาหารสดและแปรรูป						
เครื่องประดับ และอัญมณี						
เครื่องหนัง						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 84 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสินค้าที่ขนส่งทางอากาศ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นชิ้นส่วนเม็ดพลาสติก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็น เสื้อผ้า และสิ่งทอ (.4826) ชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (.5270) และ 2) ผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็น เสื้อผ้า และสิ่งทอ (1.1174) ชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (1.1817) และ ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก (.6547)

ตาราง 85 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นรายคู่ด้วยวิธี

Fisher's LSD

สินค้าที่ขนส่งทางอากาศ	เสื้อผ้า และ สิ่งทอ	ชิ้นส่วน อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์	ชิ้นส่วน เม็ด พลาสติก	ชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์	อาหารสด และ แปรรูป	เครื่อง ประดับ เครื่องหนัง และอัญมณี
เสื้อผ้า และสิ่งทอ						
ชิ้นส่วน อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์						
ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก	.4334*	.4198*				
ชิ้นส่วน อุปกรณ์ รถยนต์	.9797*	.9661*	.5463*			
อาหารสดและแปรรูป						
เครื่องประดับ และอัญมณี						
เครื่องหนัง						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 85 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามสินค้าที่ขนส่งทางอากาศ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นชิ้นส่วนเม็ดพลาสติก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่าผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็น เสื้อผ้า และสิ่งทอ (.4334) ชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (.4198) และ 2) ผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นชิ้นส่วน อุปกรณ์รถยนต์ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่าผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็น เสื้อผ้า และสิ่งทอ (.9797) ชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (.9661) และ ชิ้นส่วน เม็ดพลาสติก (.5463)

ตาราง 86 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตาม
น้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้า ทางอากาศ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	13.60	3	4.53	13.51	.00*
	ภายในกลุ่ม	124.48	381	0.34		
	รวม	138.08	384			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	28.91	3	9.64	27.39	.00*
	ภายในกลุ่ม	130.56	381	0.35		
	รวม	159.47	384			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	22.36	3	7.45	19.44	.00*
	ภายในกลุ่ม	142.28	381	0.38		
	รวม	164.64	384			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	21.08	3	7.03	19.44	.00*
	ภายในกลุ่ม	134.12	381	0.36		
	รวม	155.21	384			
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.53	3	2.84	8.29	.00*
	ภายในกลุ่ม	127.37	381	0.34		
	รวม	135.90	384			
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	10.34	3	3.45	6.85	.00*
	ภายในกลุ่ม	186.60	381	0.50		
	รวม	196.94	384			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	17.70	3	5.90	12.45	.00*
	ภายในกลุ่ม	175.93	381	0.47		
	รวม	193.63	384			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	13.60	3	4.53	13.51	.00*
	ภายในกลุ่ม	124.48	381	0.34		
	รวม	138.08	384			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 86 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวม และเป็นรายด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าลูกค้าที่มีสินค้าที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกันทุกด้าน เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ามีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 87 - 93

ตาราง 87 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านการบริการ จำแนกตามน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

น้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี	ต่ำกว่า 1 ตัน	1-50 ตัน	51-100 ตัน	100 ตันขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ตัน		.3883*	.3613*	
1-50 ตัน				
51-100 ตัน				
100 ตันขึ้นไป		.6126*	.5856*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 87 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้าที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีต่ำกว่า 1 ตัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการมากกว่า ลูกค้าที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1-50 ตัน (.3883) และ 51-100 ตัน (.3613) และ 2) ลูกค้าที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 100 ตันขึ้นไป มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการมากกว่า ลูกค้าที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1-50 ตัน (.6126) และ 51-100 ตัน (.5856)

ตาราง 88 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านราคา จำแนกตามน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

น้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี	ต่ำกว่า 1 ตัน	1-50 ตัน	51-100 ตัน	100 ตันขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ตัน		.5344*	.6086*	
1-50 ตัน				
51-100 ตัน				
100 ตันขึ้นไป		.6960*	.7703*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 88 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีต่ำกว่า 1 ตัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่า ลูกค้ำที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1-50 ตัน (.5344) และ 51-100 ตัน (.6086) และ 2) ลูกค้ำที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 100 ตันขึ้นไป มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่า ลูกค้ำที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1-50 ตัน (.6960) และ 51-100 ตัน (.7703)

ตาราง 89 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

น้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี	ต่ำกว่า 1 ตัน	1-50 ตัน	51-100 ตัน	100 ตันขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ตัน		.3692*	.6196*	
1-50 ตัน				
51-100 ตัน				
100 ตันขึ้นไป		.6449*	.8953*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 89 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีต่ำกว่า 1 ตัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่า ลูกค้ำที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1-50 ตัน (.3692) และ 51-100 ตัน (.6196) และ 2) ลูกค้ำที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 100 ตันขึ้นไป มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่า ลูกค้ำที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1-50 ตัน (.6449) และ 51-100 ตัน (.8953)

ตาราง 90 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

น้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี	ต่ำกว่า 1 ตัน	1-50 ตัน	51-100 ตัน	100 ตันขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ตัน		.4505*	.4897*	
1-50 ตัน				
51-100 ตัน				
100 ตันขึ้นไป		.8797*	.9189*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 90 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีต่ำกว่า 1 ตัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ลูกค้ำที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1-50 ตัน (.4505) และ 51-100 ตัน (.4897) และ 2) ลูกค้ำที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 100 ตันขึ้นไป มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ลูกค้ำที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1-50 ตัน (.8797) และ 51-100 ตัน (.9189)

ตาราง 91 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

น้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี	ต่ำกว่า 1 ตัน	1-50 ตัน	51-100 ตัน	100 ตันขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ตัน		.3263*		
1-50 ตัน				
51-100 ตัน		.2016*		
100 ตันขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 91 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้าน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีต่ำกว่า 1 ตัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่า ลูกค้าน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1-50 ตัน (.3263) และ 2) ลูกค้าน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 100 ตันขึ้นไป มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่า ลูกค้าน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1-50 ตัน (.2016)

ตาราง 92 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

น้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี	ต่ำกว่า 1 ตัน	1-50 ตัน	51-100 ตัน	100 ตันขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ตัน		.3541*	.3096*	
1-50 ตัน				
51-100 ตัน				
100 ตันขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 92 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้าน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีต่ำกว่า 1 ตัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่า ลูกค้าน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1-50 ตัน (.3541) และ 51 - 100 ตัน (.3096)

ตาราง 93 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

น้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี	ต่ำกว่า 1 ตัน	1-50 ตัน	51-100 ตัน	100 ตันขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ตัน		.3842*	.4819*	
1-50 ตัน				
51-100 ตัน				
100 ตันขึ้นไป		.8212*	.9189*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 93 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้าน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปีต่ำกว่า 1 ตัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่า ลูกค้าน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1-50 ตัน (.3842) และ 51-100 ตัน (.4819) และ 2) ลูกค้าที่มีน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 100 ตันขึ้นไป มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่า ลูกค้าน้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1-50 ตัน (.8212) และ 51-100 ตัน (.9189)

ตาราง 94 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	93.86	2	46.93	394.79	.00*
	ภายในกลุ่ม	44.22	382	0.12		
	รวม	138.08	384			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	111.33	2	55.66	430.07	.00*
	ภายในกลุ่ม	48.15	382	0.13		
	รวม	159.47	384			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	103.87	2	51.93	317.86	.00*
	ภายในกลุ่ม	60.78	382	0.16		
	รวม	164.64	384			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	107.98	2	53.99	425.29	.00*
	ภายในกลุ่ม	47.23	382	0.13		
	รวม	155.21	384			
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	83.16	2	41.58	293.27	.00*
	ภายในกลุ่ม	52.74	382	0.14		
	รวม	135.90	384			
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	97.20	2	48.60	181.26	.00*
	ภายในกลุ่ม	99.74	382	0.27		
	รวม	196.94	384			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	92.14	2	46.07	168.86	.00*
	ภายในกลุ่ม	101.49	382	0.27		
	รวม	193.63	384			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	93.86	2	46.93	394.79	.00*
	ภายในกลุ่ม	44.22	382	0.12		
	รวม	138.08	384			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 94 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวม และเป็นรายด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าลูกค้าที่มีรูปแบบการให้บริการต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกันทุกด้าน เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ามีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 95 - 101

ตาราง 95 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

รูปแบบบริการที่ใช้	เอ็กซ์เพรส พลัส	เอ็กซ์เพรส	เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์
เอ็กซ์เพรส พลัส			1.2986*
เอ็กซ์เพรส			1.2375*
เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 95 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้าที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้าที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์ (1.2986) และ 2) ลูกค้าที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรสมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้าที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์ (1.2375)

ตาราง 96 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านราคา จำแนกตามรูปแบบการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

รูปแบบบริการที่ใช้	เอ็กซ์เพรส พลัส	เอ็กซ์เพรส	เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์
เอ็กซ์เพรส พลัส			1.3555*
เอ็กซ์เพรส			1.4137*
เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 96 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามรูปแบบการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้าที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส พลัส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าลูกค้าที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์ (1.3555) และ 2) ลูกค้าที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าลูกค้าที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์ (1.437)

ตาราง 97 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

รูปแบบบริการที่ใช้	เอ็กซ์เพรส พลัส	เอ็กซ์เพรส	เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์
เอ็กซ์เพรส พลัส			1.2802*
เอ็กซ์เพรส			1.3955*
เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 97 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส พลัส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์ (1.2802) และ 2) ลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์ (1.3955)

ตาราง 98 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรูปแบบการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

รูปแบบบริการที่ใช้	เอ็กซ์เพรส พลัส	เอ็กซ์เพรส	เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์
เอ็กซ์เพรส พลัส			1.3590*
เอ็กซ์เพรส			1.3662*
เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 98 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรูปแบบการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส พลัส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์ (1.3590) และ 2) ลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์ (1.3662)

ตาราง 99 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

รูปแบบบริการที่ใช้	เอ็กซ์เพรส พลัส	เอ็กซ์เพรส	เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์
เอ็กซ์เพรส พลัส			1.1868*
เอ็กซ์เพรส			1.2053*
เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 99 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส พลัส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์ (1.1868) และ 2) ลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์ (1.2053)

ตาราง 100 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทาง
อากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

รูปแบบบริการที่ใช้	เอ็กซ์เพรส พลัส	เอ็กซ์เพรส	เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์
เอ็กซ์เพรส พลัส			1.3561*
เอ็กซ์เพรส			1.2167*
เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 100 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส พลัส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์ (1.3561) และ 2) ลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์ (1.2167)

ตาราง 101 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการตัดสินใจ	เอ็กซ์เพรส พลัส	เอ็กซ์เพรส	เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์
เอ็กซ์เพรส พลัส			1.3747*
เอ็กซ์เพรส			1.1103*
เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 101 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส พลัส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์ (1.3747) และ 2) ลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีรูปแบบการให้บริการเป็น เอ็กซ์เพรส เซฟเวอร์ (1.1103)

ตาราง 102 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตาม
ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้า ทางอากาศ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	76.08	3	25.36	151.76	.00*
	ภายในกลุ่ม	62.00	381	0.17		
	รวม	138.08	384			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	93.95	3	31.32	177.33	.00*
	ภายในกลุ่ม	65.52	381	0.18		
	รวม	159.47	384			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	86.60	3	28.87	137.22	.00*
	ภายในกลุ่ม	78.05	381	0.21		
	รวม	164.64	384			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	89.97	3	29.99	170.55	.00*
	ภายในกลุ่ม	65.24	381	0.18		
	รวม	155.21	384			
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	70.20	3	23.40	132.15	.00*
	ภายในกลุ่ม	65.70	381	0.18		
	รวม	135.90	384			
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	81.79	3	27.26	87.84	.00*
	ภายในกลุ่ม	115.15	381	0.31		
	รวม	196.94	384			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	70.06	3	23.35	70.12	.00*
	ภายในกลุ่ม	123.57	381	0.33		
	รวม	193.63	384			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	76.08	3	25.36	151.76	.00*
	ภายในกลุ่ม	62.00	381	0.17		
	รวม	138.08	384			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 102 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตาม ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวม และเป็นรายด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าลูกค้าที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกันทุกด้าน เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ามีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 103 - 109

ตาราง 103 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	แอร์ไลน์คาร์โก	แอร์ฟัท	แอร์ค่อเรียร์	อีเอ็มเอส
แอร์ไลน์คาร์โก		1.2551*	1.2511*	
แอร์ฟัท				
แอร์ค่อเรียร์				
อีเอ็มเอส		1.3897*	1.3858*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 103 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้าที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเป็น แอร์ไลน์คาร์โกมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้าที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเป็น แอร์ฟัท (1.2551) และ แอร์ค่อเรียร์ (1.2511) และ 2) ลูกค้าที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเป็น อีเอ็มเอส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่าลูกค้าที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็น แอร์ฟัท (1.3897) และ แอร์ค่อเรียร์ (1.3858)

ตาราง 104 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านราคา จำแนกตามผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	แอร์ไลน์คาร์โก	แอร์ฟัท	แอร์คอเรียร์	อีเอ็มเอส
แอร์ไลน์คาร์โก		1.3697*	1.4770*	
แอร์ฟัท				
แอร์คอเรียร์				
อีเอ็มเอส		1.1621*	1.2694*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 104 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเป็น แอร์ไลน์คาร์โก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็น แอร์ฟัท (1.3697) และ แอร์คอเรียร์ (1.4770) และ 2) ลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเป็น อีเอ็มเอส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็น แอร์ฟัท (1.1621) และ แอร์คอเรียร์ (1.2694)

ตาราง 105 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	แอร์ไลน์คาร์โก	แอร์ฟัท	แอร์คอเรียร์	อีเอ็มเอส
แอร์ไลน์คาร์โก		1.2917*	1.3672*	
แอร์ฟัท				
แอร์คอเรียร์				
อีเอ็มเอส		1.5897*	1.6653*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 105 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามผู้ให้บริการส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการส่งสินค้าเป็น แอร์ไลน์คาร์โก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการส่งสินค้า เป็น แอร์ไฟท์ (1.2917) และ แอร์คอเรียร์ (1.3672) และ 2) ลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการส่งสินค้าเป็น อีเอ็มเอส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการส่งสินค้า เป็น แอร์ไฟท์ (1.5897) และ แอร์คอเรียร์ (1.6653)

ตาราง 106 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามผู้ให้บริการส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ผู้ให้บริการส่งสินค้า	แอร์ไลน์คาร์โก	แอร์ไฟท์	แอร์คอเรียร์	อีเอ็มเอส
แอร์ไลน์คาร์โก		1.3397*	1.3987*	
แอร์ไฟท์				
แอร์คอเรียร์				
อีเอ็มเอส		1.4679*	1.5269*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 106 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามผู้ให้บริการส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการส่งสินค้าเป็น แอร์ไลน์คาร์โก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการส่งสินค้า เป็น แอร์ไฟท์ (1.3397) และ แอร์คอเรียร์ (1.3987) และ 2) ลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการส่งสินค้าเป็น อีเอ็มเอส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการส่งสินค้า เป็น แอร์ไฟท์ (1.4679) และ แอร์คอเรียร์ (1.5269)

ตาราง 107 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	แอร์ไลน์คาร์โก	แอร์ฟัท	แอร์คอรี่	อีเอ็มเอส
แอร์ไลน์คาร์โก		1.2391*	1.1405*	
แอร์ฟัท				
แอร์คอรี่		.0986*		
อีเอ็มเอส		1.3304*	1.2319*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 107 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเป็น แอร์ไลน์คาร์โก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็น แอร์ฟัท (1.3397) และ แอร์คอรี่ (1.3987) และ 2) ลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเป็น อีเอ็มเอส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็น แอร์ฟัท (1.4679) และ แอร์คอรี่ (1.5269)

ตาราง 108 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	แอร์ไลน์คาร์โก	แอร์ฟัท	แอร์คอรี่	อีเอ็มเอส
แอร์ไลน์คาร์โก		1.3154*	1.2847*	
แอร์ฟัท				
แอร์คอรี่				
อีเอ็มเอส		1.4000*	1.3694*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 108 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเป็น แอร์ไลน์คาร์โกมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็น แอร์ไฟท์ (1.3154) และ แอร์คอเรียร์ (1.2847) และ 2) ลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเป็น อีเอ็มเอส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็น แอร์ไฟท์ (1.4000) และ แอร์คอเรียร์ (1.3694)

ตาราง 109 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการตัดสินใจ	แอร์ไลน์คาร์โก	แอร์ไฟท์	แอร์คอเรียร์	อีเอ็มเอส
แอร์ไลน์คาร์โก		1.1703*	1.1690*	
แอร์ไฟท์				
แอร์คอเรียร์				
อีเอ็มเอส		1.6626*	1.6613*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 109 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเป็น แอร์ไลน์คาร์โก มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็น แอร์ไฟท์ (1.1703) และ แอร์คอเรียร์ (1.1690) และ 2) ลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเป็น อีเอ็มเอส มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เป็น แอร์ไฟท์ (1.6626) และ แอร์คอเรียร์ (1.6613)

ตาราง 110 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตาม
กลุ่มประเทศที่จัดส่ง

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้า ทางอากาศ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	65.15	5	13.03	65.93	.00*
	ภายในกลุ่ม	72.93	379	0.20		
	รวม	138.08	384			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	70.45	5	14.09	58.41	.00*
	ภายในกลุ่ม	89.02	379	0.24		
	รวม	159.47	384			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	64.60	5	12.92	47.65	.00*
	ภายในกลุ่ม	100.05	379	0.27		
	รวม	164.64	384			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	70.39	5	14.08	61.24	.00*
	ภายในกลุ่ม	84.82	379	0.23		
	รวม	155.21	384			
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	55.60	5	11.12	51.09	.00*
	ภายในกลุ่ม	80.30	379	0.22		
	รวม	135.90	384			
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	74.49	5	14.90	44.90	.00*
	ภายในกลุ่ม	122.45	379	0.33		
	รวม	196.94	384			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	71.20	5	14.24	42.92	.00*
	ภายในกลุ่ม	122.43	379	0.33		
	รวม	193.63	384			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	65.15	5	13.03	65.93	.000*
	ภายในกลุ่ม	72.93	379	0.20		
	รวม	138.08	384			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 110 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตาม กลุ่มประเทศที่จัดส่ง ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวม และเป็นรายด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าลูกค้าที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่ง ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกันทุกด้าน เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ามีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 111 - 117

ตาราง 111 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

กลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า	เอเชีย	ตารางออก กลาง	แอฟริกา	อเมริกา	ออสเตรเลีย	แคริบเบียน
เอเชีย						
ตะวันออกกลาง	1.2681*					
แอฟริกา	1.3348*					
อเมริกา	1.2681*					
ออสเตรเลีย	1.3515*					
แคริบเบียน	1.3515*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 111 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ จำแนกตามกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้าที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น ตะวันออกกลาง มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.2681) 2) ลูกค้าที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น แอฟริกา มี

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.3348) 3) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น อเมริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.2681) 4) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น ออสเตรเลีย มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.3515) และ 5) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น แครีเบียน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการบริการ มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.5415)

ตาราง 112 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

กลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า	เอเชีย	ตะวันออกกลาง	แอฟริกา	อเมริกา	ออสเตรเลีย	แครีเบียน
เอเชีย						
ตะวันออกกลาง	1.3779*					
แอฟริกา	1.4329*					
อเมริกา	1.3195*					
ออสเตรเลีย	1.1529*					
แครีเบียน	1.1529*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 112 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น ตะวันออกกลาง มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.3779) 2) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น แอฟริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.4329) 3) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น อเมริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.3195) 4) ลูกค้ำที่มี

กลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น ออสเตรเลีย มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.1529) และ 5) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น แครีเบียน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.1529)

ตาราง 113 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

กลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า	เอเชีย	ตะวันออกกลาง	แอฟริกา	อเมริกา	ออสเตรเลีย	แครีเบียน
เอเชีย						
ตะวันออกกลาง	1.2882*					
แอฟริกา	1.2695*					
อเมริกา	1.1945*					
ออสเตรเลีย	1.5695*					
แครีเบียน	1.3195*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 113 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น ตะวันออกกลาง มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการให้บริการ มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.2882) 2) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น แอฟริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการให้บริการ มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.2695) 3) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น อเมริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการให้บริการ มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.1945) 4) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น ออสเตรเลีย มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการให้บริการ มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.5695) และ 5) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น

แคเรียเบียน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.3195)

ตาราง 114 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

กลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า	เอเชีย	ตะวันออกกลาง	แอฟริกา	อเมริกา	ออสเตรเลีย	แคเรียเบียน
เอเชีย						
ตะวันออกกลาง	1.3397*					
แอฟริกา	1.3272*					
อเมริกา	1.3605*					
ออสเตรเลีย	1.4439*					
แคเรียเบียน	1.1939*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 114 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้าที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น Middle East มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.3397) 2) ลูกค้าที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น แอฟริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.3272) 3) ลูกค้าที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น อเมริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.3605) 4) ลูกค้าที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น ออสเตรเลีย มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.4439) และ 5) ลูกค้าที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น แคเรียเบียน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.1939)

ตาราง 115 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's
LSD

กลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า	เอเชีย	ตะวันออก กลาง	แอฟริกา	อเมริกา	ออสเตรเลีย	แคริบเบียน
เอเชีย						
ตะวันออกกลาง	1.1740*					
แอฟริกา	1.2646*					
อเมริกา	1.1687*					
ออสเตรเลีย	1.2521*					
แคริบเบียน	1.0646*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 115 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็นตะวันออกกลาง มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการมากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.1740) 2) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น แอฟริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการมากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.2646) 3) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น อเมริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการมากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.1687) 4) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น ออสเตรเลีย มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการมากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.2521) และ 5) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น แคริบเบียน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรในการให้บริการมากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.0646)

ตาราง 116 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

กลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า	เอเชีย	ตะวันออก กลาง	แอฟริกา	อเมริกา	ออสเตรเลีย	แคริบเบียน
เอเชีย						
ตะวันออกกลาง	1.4297*					
แอฟริกา	1.4747*					
อเมริกา	1.2547*					
ออสเตรเลีย	1.3547*					
แคริบเบียน	1.3547*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 116 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็นตะวันออกกลาง มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.4297) 2) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็นแอฟริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.4747) 3) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น อเมริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.2547) 4) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น ออสเตรเลีย มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.3547) และ 5) ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น แคริบเบียน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่า ลูกค้ำที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.3547)

ตาราง 117 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

กลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า	เอเชีย	ตะวันออก กลาง	แอฟริกา	อเมริกา	ออสเตรเลีย	แคริบเบียน
เอเชีย						
ตะวันออกกลาง	1.2905*					
แอฟริกา	1.4005*					
อเมริกา	1.3072*					
ออสเตรเลีย	1.6405*					
แคริบเบียน	1.2405*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 117 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ลูกค้ายที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น ตะวันออกกลาง มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการมากกว่า ลูกค้ายที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.2905) 2) ลูกค้ายที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น แอฟริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการมากกว่า ลูกค้ายที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.4005) 3) ลูกค้ายที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น อเมริกา มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการมากกว่า ลูกค้ายที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.3072) 4) ลูกค้ายที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น ออสเตรเลีย มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มากกว่า ลูกค้ายที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.6405) และ 5) ลูกค้ายที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น แคริบเบียน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการมากกว่า ลูกค้ายที่มีกลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็น เอเชีย (1.2405)

ตาราง 118 การทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตาม
ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าทางอากาศต่อปี

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้า ทางอากาศ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	48.52	3	16.18	67.01	.00*
	ภายในกลุ่ม	89.56	381	0.24		
	รวม	138.08	384			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	57.73	3	19.24	70.16	.00*
	ภายในกลุ่ม	101.75	381	0.27		
	รวม	159.47	384			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	57.02	3	19.01	65.51	.00*
	ภายในกลุ่ม	107.63	381	0.29		
	รวม	164.64	384			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	56.62	3	18.87	71.03	.00*
	ภายในกลุ่ม	98.59	381	0.27		
	รวม	155.21	384			
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	40.48	3	13.50	52.47	.00*
	ภายในกลุ่ม	95.42	381	0.26		
	รวม	135.90	384			
6. ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	52.32	3	17.44	44.74	.00*
	ภายในกลุ่ม	144.62	381	0.39		
	รวม	196.94	384			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	52.43	3	17.48	45.91	.00*
	ภายในกลุ่ม	141.21	381	0.38		
	รวม	193.63	384			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	48.52	3	16.18	67.01	.00*
	ภายในกลุ่ม	89.56	381	0.24		
	รวม	138.08	384			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 118 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าทางอากาศต่อปี ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวม และเป็นรายด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ลูกค้ำที่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าทางอากาศต่อปี ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกันทุกด้าน เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ำมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 119 - 125

ตาราง 119 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านการบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,000 -100,000 บาท	100,001 – 500,000 บาท	500,000 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 50,000 บาท		.8564*	.9966*	.9208*
50,000 -100,000 บาท				
100,001 – 500,000 บาท				
500,000 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 119 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านการบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้ำที่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี น้อยกว่า 50,000 บาท การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศด้านการบริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี 50,000 -100,000 บาท (.8564) 100,001 - 500,000 บาท (.9966) และ 500,000 บาทขึ้นไป (.9208)

ตาราง 120 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านราคา จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,000 -100,000 บาท	100,001 – 500,000 บาท	500,000 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 50,000 บาท		.9624*	1.0739*	.9055*
50,000 -100,000 บาท				
100,001 – 500,000 บาท				
500,000 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 120 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ค่าที่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี น้อยกว่า 50,000 บาท การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านราคา มากกว่าคู่ค่าที่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี 50,000 - 100,000 บาท (.9624) 100,001 - 500,000 บาท (1.0739) และ 500,000 บาทขึ้นไป (.9055)

ตาราง 121 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

กลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,000 -100,000 บาท	100,001 – 500,000 บาท	500,000 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 50,000 บาท		.9104*	1.0884*	.8993*
50,000 -100,000 บาท				
100,001 – 500,000 บาท				
500,000 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 121 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ ลูกค้ำที่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี น้อยกว่า 50,000 บาท การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านช่องทางการใช้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี 50,000 -100,000 บาท (.9104) 100,001 - 500,000 บาท (1.0884) และ 500,000 บาทขึ้นไป (.8993)

ตาราง 122 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปีจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,000 -100,000 บาท	100,001 – 500,000 บาท	500,000 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 50,000 บาท		.9719*	1.0514*	.9602*
50,000 -100,000 บาท				
100,001 – 500,000 บาท				
500,000 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 122 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ ลูกค้ำที่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี น้อยกว่า 50,000 บาท การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้ำที่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี 50,000 -100,000 บาท (.9719) 100,001 - 500,000 บาท (1.0514) และ 500,000 บาทขึ้นไป (.9602)

ตาราง 123 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,000 -100,000 บาท	100,001 – 500,000 บาท	500,000 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 50,000 บาท		.9009*	1.0614*	.8602*
50,000 -100,000 บาท				
100,001 – 500,000 บาท				
500,000 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 123 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ ลูกค้ำที่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี น้อยกว่า 50,000 บาท การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้ำที่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี 50,000 -100,000 บาท (.9009) 100,001 - 500,000 บาท (1.0614) และ 500,000 บาทขึ้นไป (.8602)

ตาราง 124 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,000 -100,000 บาท	100,001 – 500,000 บาท	500,000 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 50,000 บาท		.9070*	1.0243*	1.0667*
50,000 -100,000 บาท				
100,001 – 500,000 บาท				
500,000 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 124 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ ลูกค้ำที่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี น้อยกว่า 50,000 บาท การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี 50,000 -100,000 บาท (.9070) 100,001 - 500,000 บาท (1.0243) และ 500,000 บาทขึ้นไป (1.0667)

ตาราง 125 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,000 -100,000 บาท	100,001 – 500,000 บาท	500,000 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 50,000 บาท		.9054*	1.0294*	.9104*
50,000 -100,000 บาท				
100,001 – 500,000 บาท				
500,000 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 125 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ ลูกค้ำที่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี น้อยกว่า 50,000 บาท การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี 50,000 -100,000 บาท (.9054) 100,001 - 500,000 บาท (1.0294) และ 500,000 บาทขึ้นไป (.9104)

7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ กับ การตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ

การศึกษาความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ กับ การตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ โดยมีเกิดปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ และการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศเป็นตัวถูกพยากรณ์ ซึ่งมีสมมติฐานทางทฤษฎี และผลการทดสอบ แสดงผลดังตาราง 126

H_0 : ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศไม่มีความสัมพันธ์และไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ

H_1 : ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศมีความสัมพันธ์และไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ

ตาราง 126 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างการเกิดปัญหาในการใช้
บริการขนส่งทางอากาศ กับ การตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ

	b	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.205			
1. การจัดระบบรักษาความปลอดภัย	.062	.066	1.940	.040*
2. สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	.150	.173	4.374	.000*
3. การผิดสัญญาในการรับสินค้าหรือการจอง ระวางพื้นที่	.047	.048	1.589	.030*
4. สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง	.034	.041	1.485	.038*
5. สายการบินไม่ได้จัดส่งตามเที่ยวบินที่กำหนด	.419	.460	13.194	.000*
6. เอกสารสูญหายทำให้เกิดความล่าช้าในการ ส่งมอบสินค้า	.090	.103	3.104	.002*
7. กระบวนการส่งมอบสินค้าให้ผู้รับสินค้า ล่าช้า	.009	.009	.281	.000*
8. พนักงานให้บริการไม่สุภาพ	.100	.103	3.556	.000*
9. อุปกรณ์การบริการไม่เพียงพอ	.003	.004	.125	.060
10. การนำเสนอบริการไม่ตรงกับความต้องการ ของลูกค้า	.031	.036	1.135	.085
11. พนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ของลูกค้า	.080	.103	3.104	.002*
R = .918	R ² = .861	Adj. R ² = .826	F = 13.215	Sig. = .000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 94 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณโดยวิธีเอ็นเทอร์ (Enter) พบว่า ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านการจัดระบบรักษาความปลอดภัย สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง การผิดสัญญาในการรับสินค้าหรือการจองระวางพื้นที่ สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง สายการบินไม่ได้จัดส่งตามเที่ยวบินที่กำหนด เอกสารสูญหายทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งมอบสินค้า กระบวนการส่งมอบสินค้าให้ผู้รับมีความล่าช้า พนักงานบริการไม่

สุขภาพ และพนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เท่ากับ .861 แสดงว่า ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านการจัดระบบรักษาความปลอดภัย สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง การผิดสัญญาในการรับสินค้าหรือการจองระวางพื้นที่ สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง สายการบินไม่ได้จัดส่งตามเที่ยวบินที่กำหนด เอกสารสูญหายทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งมอบสินค้า กระบวนการส่งมอบสินค้าให้ผู้รับมีความล่าช้า พนักงานบริการไม่สุขภาพ และพนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ในระดับมาก (ร้อยละ 86.1) โดยมีรูปแบบสมการสำหรับพยากรณ์ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ} &= 0.205 + 0.062(\text{ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ}) \\ &+ 0.150(\text{ด้านการจัดระบบรักษาความปลอดภัย}) + 0.047(\text{สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง}) + \\ &0.034(\text{การผิดสัญญาในการรับสินค้าหรือการจองระวางพื้นที่}) + 0.419(\text{สายการบินไม่ได้จัดส่งตามเที่ยวบินที่กำหนด}) + \\ &0.090(\text{เอกสารสูญหายทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งมอบสินค้า}) + 0.009 \\ &(\text{กระบวนการส่งมอบสินค้าให้ผู้รับมีความล่าช้า}) + 0.100(\text{พนักงานบริการไม่สุขภาพ}) + 0.080 \\ &(\text{พนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา}) \end{aligned}$$