

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อที่จะศึกษาทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการบริหารโดยสารระหว่างประเทศของไทย กับบริษัทการบริหารในไทย จำกัด และบริษัทการบริหารในแอฟริกา จำกัด และหาความสัมพันธ์ของทัศนคติของบุคคลในตัวแปรที่เกี่ยวกับการศึกษา อาชีพ อายุ และประสบการณ์ในการเดินทางโดยเครื่องบินโดยสารระหว่างประเทศ กับบริษัทการบริหารโดยสารระหว่างประเทศของไทย ผลการวิจัยในบทที่ 3 มีดังนี้คือ

1. สมมุติฐานข้อหนึ่ง ทัศนคติการศึกษา อาชีพ อายุ และประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับความชอบบริษัทการบริหารโดยสารระหว่างประเทศของไทย (ตารางที่ 2, 4, 6 และ 8) พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างทัศนคติการศึกษา อาชีพ อายุ และประสบการณ์ กับความชอบบริษัทการบริหารโดยสารระหว่างประเทศของไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่ามีความแตกต่างกันของความชอบบริษัทการบริหารโดยสารระหว่างประเทศของไทยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 สรุปได้ว่าบุคคลเลือกชอบบริษัทการบริหารในไทย และก็ชอบบริษัทการบริหารในแอฟริกา แต่ไม่แตกต่างความชอบบริษัทการบริหารในไทยมากกว่าบริษัทการบริหารในแอฟริกา

2. สมมุติฐานข้อสอง ทัศนคติการศึกษา อาชีพ อายุ และประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับความไม่ชอบบริษัทการบริหารโดยสารระหว่างประเทศของไทย (ตารางที่ 10, 12, 14 และ 16) พบว่าทัศนคติการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความไม่ชอบบริษัทการบริหารโดยสารระหว่างประเทศของไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เป็นไปตามสมมุติฐานเฉพาะอายุเท่านั้น กล่าว

คือเฉพาะกลุ่มอายุ เป็นกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับความไม่ชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 14) โดยที่กลุ่มอายุวัย เป็นกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับความไม่ชอบบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย เพราะกลุ่มอายุน้อย เลือกไม่ชอบบริษัทการบินทั้งสองต่างกันมาก (ตารางที่ 13) ที่อิโตะแนบ เจลี่ยความไม่ชอบบริษัทการบินแอร์สยาม .41 และอิโตะแนบ เจลี่ยความไม่ชอบบริษัทการบินไทย .06 แต่เนื่องจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ตารางที่ 14) แสดงว่าความไม่ชอบบริษัทการบินของไทยทั้งสองบริษัทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่ากลุ่มอายุน้อยไม่ชอบบริษัทการบินแอร์สยาม แต่ไม่ชอบบริษัทการบินไทย

3. สมมุติฐานข้อสาม ความสำคัญหรือตัวแปรแต่ละข้อใน 18 ข้อทำใ้เลือกโดยสารบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยมีความแตกต่างกัน (ตารางที่ 22) พบว่าตัวแปรที่บุคคลคิดว่าบริษัทการบินแอร์สยามดีกว่าบริษัทการบินไทย ได้แก่พนักงานต้อนรับสวย ไม่จอดแวะสนามบินที่ไม่ได้เป็นจุดหมายที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตัวแปรชุด แบบของ เครื่องบิน เป็นชนิดใหม่ล่าสุด ราคาโดยสารถูก ประหยัดเวลาในการเดินทาง มีเครื่องอำนวยความสะดวกอื่น ๆ บนเครื่องบิน ที่นั่งบนเครื่องบินสบาย กว้างขวาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนตัวแปรที่บุคคลคิดว่าบริษัทการบินไทยดีกว่าบริษัทการบินแอร์สยาม ได้แก่บริษัทที่มีความมั่นคงในการดำเนินงาน และสามารถเปลี่ยนเครื่องได้ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของบริษัการบินของไทยทั้งสองบริษัทในหัวแปรชุดความตรงต่อเวลา กำหนดเวลาเช่า-ออก เป็นเวลากลางวัน พนักงานต้อนรับมีการศึกษาสูง อาหาร เครื่องดื่มบริการบนเครื่องบิน การบริการดี และการโฆษณาที่น่าสนใจ และถาวรตัวแปรทั้ง 18 ข้อคาดว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของการเลือกโดยสารบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย

เมื่อพิจารณาโดยละเอียดจะพบว่า เนื่องจากบริษัทการบินแอร์สยามมี เครื่องบินใหม่กว่าซึ่ง เป็นเรือไคเปรียบในค่านิยมของ เครื่องบิน เมื่อมีเครื่องบิน ใหม่ก็ย่อมเดินทางไวกว่าเร็วกว่า ที่นั่งบนเครื่องบินสบายกว้างขวาง มีเครื่อง อำนวยความสะดวกอื่นเช่น เครื่องบิน นอกจากนี้ยัง เป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ว่าราคา ภาโดยสารของบริษัการบินแอร์สยามถูกกว่า ทั้งยังมีปลอดภัยกับ เหตุผลสำคัญ ที่สุดที่คนเลือกโดยสารบริษัทการบินแอร์สยาม(ตารางที่ 20) ที่ว่าราคาภาโดยสารถูก

พิจารณาทัศนคติของบุคคลที่มีต่อบริษัทการบินไทย เนื่องจากบริษัท การบินไทยมีเส้นทางบินกว้างขวาง จำนวนเครื่องบินขอมมีมาก ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุ ุติของ การ เปลี่ยนเครื่องก็ทำได้ง่าย และบริษัทการบินไทยดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตั้งมานาน จึงมีความมั่นคงในการดำเนินงานมากกว่าบริษัทการบินแอร์สยาม แต่ ัวแปรที่บุคคลคิดว่าบริษัทการบินไทยดีกว่าบริษัทการบินแอร์สยาม คือสามารถ เปลี่ยน เครื่องไคในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินของ และบริษัทมีความมั่นคงในการดำเนินงานนั้น ไม่ใช่ เหตุผลสำคัญที่สุดที่บุคคลเลือกโดยสารบริษัทการบินไทย เพราะเหตุผลสำคัญ ที่สุดที่คนเลือกโดยสารบริษัทการบินไทยคือบริการดี(ตารางที่ 18)

หากผู้ตอบข้อ 3 นี้ เที่ยงกับคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของ ัวแปร 18 ข้อ(ตารางที่ 21) จะเห็นได้ว่าบริษัทการบินแอร์สยามดีกว่าบริษัท การบินไทยใน ัวแปรสำคัญที่ ๕ ของของ เครื่องบิน เป็นชนิดใหม่ล่าสุด ราคาภา โดยสารถูก ระยะเวลา มีเครื่องอำนวยความสะดวกอื่นบนเครื่องบิน และ ที่นั่งบนเครื่องบินสบายกว้างขวาง ใน ัวแปรบรรณาคือพนักงานต้อนรับสวย และไม่ ักจนกระทั่งสวางบินที่ไม่ได้เป็นจุดหมาย

ส่วนบริษัทการบินไทยคิดว่าบริษัทการบินแอร์สยามใน ัวแปรที่สำคัญมาก คือสามารถ เปลี่ยนเครื่องไคในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินของ และเหตุผลสำคัญ คือบริษัทการบิน ไทยมีความมั่นคงในการดำเนินงานมากกว่า

4. สมมุติฐานข้อสี่ ระบุว่าการศึกษา อาชีพ อายุ และประสบการณ์ทำ
 ใ้ผลการเลือกบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยในคานการเลือกตัวแปร
 18 ข้อมีความแตกต่างกัน (ตารางที่ 23) พบว่าระดับการศึกษา อายุ และ
 ประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศ
 ของไทยในคานการเลือกตัวแปร 18 ข้ออย่างมีัยสำคัญทางสถิติ แต่เป็นไปตามสมมุติฐาน
 ในคานอาชีพ กัดเฉพาะนักศึกษาคณะนั้นที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกบริษัทการบิน
 บินใดก็ตามักบินในคานการเลือกตัวแปร 18 ข้อที่ระดับความมีัยสำคัญทางสถิติ .01 ($t = -3.019$)

ผลการวิจัยคานสมมุติฐานข้อ 1, 2 และ 4 พบว่าระดับการศึกษา
 ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคคลที่มีคานบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศ
 ของไทยคานสมมุติฐานสรุปไปคานว่าจะมีการศึกษาระดับใด ก็ไม่ทำให้
 ทัศนคติที่มีคานบริษัทการบินของไทยทั้งสองบริษัทมีความแตกต่างกัน

ส่วนประสบการณ์ก็ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคคลที่มีคานบริษัท
 การบินโดยสารระหว่างประเทศของไทยคานสมมุติฐานข้อ 1, 2 และ 4
 ทั้งที่ประสบการณ์เป็นคานการที่ผู้วิจัยควบคุมใหม่จำนวนเท่ากัน คือกลุ่มละ 50 คน
 และที่ข้อกาคานการที่แตกต่างกันคานกลุ่มคือกลุ่มโดยสารประจำ กลุ่มยูเคยโดย
 สาร และกลุ่มยูเคยใหม่จะโดยสาร แต่เนื่องจากกลุ่มโดยสารประจำ และ
 กลุ่มยูเคยโดยสารก็มิใช่จะเคยเกินทางโดยบริษัทการบินไทย หรือบริษัทการบิน
 แอร์สยาม หรือเคยเกินทางโดยเครื่องบินของบริษัทการบินของไทยทั้งสองบริษัท
 ผลการวิจัยคานทัศนคติของบุคคลที่มีคานบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย
 โดยตรงจากกลุ่มตัวอย่างประสบการณ์จึงไม่มีความสัมพันธ์กันดังกล่าว

สำหรับ ผลการวิจัยใช้การวิเคราะห์คานการแปรปรวนของคานการชอมและ
 ในคานบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย คานวิธี Two-factor
 Experiment with Repeated Measures on One Factor: ANOVA

แนววิธีนี้จะมีข้อกำหนดใช้ เมื่อการ เลือกนั้นมีคะแนนแต่ละตัวแปร เป็นอิสระ
 ไขว้กัน หรือสัมพันธ์กันทางบวก¹ แต่ในการวิเคราะห์ผลความสมมุติฐานข้อ 1
 และ 2 (ตารางที่ 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 และ 16) ใช้วิธีนี้ทั้งที่การ
 เลือกขอมหรือไม่ชอบบริษัทการบิ่่นนั้น กลุ่มตัวอย่าง เฝ่ิงคนสามารถเลือกได้ทั้งบริษัท
 การบิ่่นไทย และบริษัทการบิ่่นแอร่สยาม ซึ่งก็ เป็น Repeated Measures on
 One Factor แต่มีข้อการ เลือกนี้จะมีคะแนนแต่ละตัวแปร เป็นอิสระ ไขว้กัน
 ไขว้กันแท้จริง กล่าวคือหากคนหนึ่งคน เลือกบริษัทการบิ่่นไทย เป็นอันค้บหนึ่งแล้ว
 เขาขอมไปมีโอกาส เลือกบริษัทการบิ่่นแอร่สยามเป็นอันค้บหนึ่งได้อีก แต่ก็สามารถ
 เลือกเป็นอันค้บสอง หรืออันค้บสาม หรือไม่เลือกเลยก็ได้ ดังนั้นแนวจะไม
 เป็นไปตามหลักของการวิเคราะห์หลายวิธี Two-factor Experiment
 with Repeated Measures on One Factor: ANOVA อย่างแท้จริง
 แนววิธีนี้ไม่ว่า เป็นวิธีที่ถูกค้บมากที่สุด การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของการ
 เลือกขอมหรือไม่ชอบบริษัทการบิ่่นโดยสารระหว่างประเทศของไทย กับระค้บการ
 ศักษา ยานีศ อายุ และประสมการค้บจึงจำเป็นค้บงใช้วิธีนี้ควยเหตุผลค้บกล่าว

ศูนย์วิทยพัทยากร
 จพาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹B.J. Winer, Statistical Principles in
 Experimental Design (New York: McGraw-Hill Company,
 C 1972), p.105.