

บทความวิจัย

ผลกระทบในการใช้เครื่องบินลำตัวแคบเพื่อให้บริการในเส้นทางระหว่างประเทศ ของสายการบินในประเทศไทย

ธรรมบุญ วิศิษฐ์ศักดิ์* และสุธินี มงคล²

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม^{1,2}

อีเมล: Prince_jpn@hotmail.com^{1*}, suthinee.mo@spu.ac.th²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการใช้เครื่องบินแบบลำตัวแคบในเส้นทางระหว่างประเทศของสายการบินที่จดทะเบียนในประเทศไทย ทั้งข้อดีและข้อเสีย รวมไปถึงความคิดเห็นและประสบการณ์ตรงจากกลุ่มตัวอย่าง นำมาอภิปราย วิเคราะห์และจัดกลุ่มเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้โดยสาร เหตุผลที่เลือกทำการเฉพาะเจาะจงไปที่เส้นทางระหว่างประเทศนั้นเนื่องจากมีระยะเวลาในการบินที่มากกว่า การนำเส้นทางในประเทศมาเป็นตัวแปรในงานวิจัยอาจได้ผลที่จำกัดเนื่องจากเส้นทางในประเทศไทยนั้นมีระยะเวลาในการบินเฉลี่ยเพียงไม่เกิน 1 ชั่วโมง 30 นาที จัดอยู่ในประเภทเที่ยวบินระยะสั้น ซึ่งไม่ต้องการความสะดวกสบายเหมือนเที่ยวบินระยะกลางหรือระยะไกล การใช้บริการเครื่องบินแบบลำตัวแคบนั้นจึงไม่มีผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้โดยสารหรือไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสายการบินที่ให้บริการมากนัก บทความวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง 30 ท่านแบ่งเป็นผู้โดยสารที่เดินทางอยู่เป็นประจำ 20 คนและพนักงานสายการบิน 10 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลจากทั้งฝั่งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ

ผลการวิจัยได้ข้อสรุปว่าเครื่องบินลำตัวแคบยังคงมีผลกระทบต่อสายการบินโดยเฉพาะในประเด็นการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ 1) ผู้โดยสารรู้สึกอึดอัด คับแคบและไม่สบายตัว 2) พื้นที่จัดเก็บสัมภาระบนเครื่องบินจำกัด 3) ไม่มีระบบความบันเทิงแบบเต็มรูปแบบ 4) ไม่มีปลั๊กไฟให้ใช้งานและ 5) พื้นที่ใช้สอยส่วนรวมบนเครื่องบินอย่างจำกัด โดยมาจากความเห็นของกลุ่มตัวอย่างถึง 80% อย่างไรก็ตาม มีกลุ่มตัวอย่างอีก 20% ที่ให้ความคิดเห็นในทางกลับกัน แสดงการสนับสนุนการใช้บริการเครื่องบินแบบลำตัวแคบด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ 1) ขึ้นตอนทุกอย่างเกิดขึ้นด้วยความรวดเร็ว 2) ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่ต่ำกว่าและ 3) มีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและรักษาระบบนิเวศได้มากกว่า ข้อเสนอแนะของงานวิจัยชิ้นนี้คือสายการบินที่จดทะเบียนในประเทศไทยควรประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เพิ่มเติมถึงเหตุผลและข้อดีในการนำเครื่องบินแบบลำตัวแคบมาให้บริการในเส้นทางระหว่างประเทศ รวมไปถึงการนำผลวิจัยไปใช้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารให้เพิ่มขึ้นมากที่สุด

คำสำคัญ: เครื่องบินลำตัวแคบ, เส้นทางระหว่างประเทศ, สายการบินในประเทศไทย

Received: 31 May, 2025, Revised: 6 July, 2025, Accepted: 16 July, 2025

* Corresponding author

THE IMPACT OF USING NARROW-BODY AIRCRAFTS FOR INTERNATIONAL FLIGHTS FROM THE AIRLINES IN THAILAND

Tammanoon Wisitsak^{1} and Suthinee Mongkol²*

School of Business Administration, Sripatum University^{1,2}*

Email: Prince_jpn@hotmail.com^{1}, suthinee.mo@spu.ac.th²*

Abstract

This research aims to study the impact of using narrow-body aircrafts for international flights from the airlines registered in Thailand, including the advantages, disadvantages, opinion and direct experience from the interviewees. The research team discussed, analyzed, and grouped the results in order to identify what are the passenger satisfactions. The reason we chose to focus on international flights because most domestic flights in Thailand is a short haul with approximately within 1.5 hours so it is believed not to be much affect the passenger's satisfaction or decision in making an airline of choice. This is qualitative research which conduct the results by in-dept interviews from 30 people divided into two groups, passengers who are a frequent traveler for 20 people and airline staffs for 10 people so that we can get aspect from both sides, the service providers and receivers.

The results show that traveling by narrow-body aircraft still has an impact, especially, to passenger's decision when buying a ticket and this affects their satisfactions with the following reasons 1) Discomfort 2) Limited In-Flight Storage 3) No Proper In-Flight Entertainment 4) No Power Plug Socket, and 5) Limited Common Space On-Board. These results came from the opinion of interviewees up to 80%. However, another 20% of interviewees have a different opinion and seems to support the advantages of using narrow-body aircrafts with the following reasons. 1) Speedy Process 2) Lower Operating Cost for the airlines 3) More Environmentally Friendly. The recommendation of this research is, the airlines registered in Thailand should inform and build the awareness to the public regarding the advantages of using narrow-body aircrafts for international flights as well as the airlines can use the results of this research to improve and develop their products and services in order to create more passenger satisfactions.

Keywords: Narrow-Body Aircraft, International Flights, Airlines registered in Thailand

*** Corresponding author**

บทนำ (Introduction)

ธุรกิจการบินทั่วโลกกลับมาคึกคักอีกครั้งหลังสถานการณ์โควิด ปริมาณความต้องการของผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้นทั้งการเดินทางเพื่อธุรกิจหรือเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ สายการบินมีการจัดหาเครื่องบินรุ่นใหม่ ๆ โดยการซื้อหรือเช่าจากบริษัทผลิตเครื่องบินเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องบินลำตัวแคบ (Narrow-Body Aircraft) กำลังเป็นที่นิยมในท้องตลาดเนื่องจากเหตุผลเชิงบวกทั้งทางด้านธุรกิจและด้านการปฏิบัติการ อ้างอิงจากการวิเคราะห์ข้อมูลของ Grimme et al. (2021) เครื่องบินลำตัวแคบจะเข้ามามีบทบาทสำคัญของธุรกิจการบินโลกในยุคปัจจุบัน ด้วยความทันสมัยและเทคโนโลยีใหม่ๆที่เข้ามาช่วยให้เครื่องบินลำตัวแคบบินได้ไกลขึ้นโดยไม่ต้องจอดแวะระหว่างทาง มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมไปถึงช่วยลดความเสี่ยงทางการเงินให้แก่สายการบินต่างๆเนื่องจากเครื่องบินลำตัวแคบมีต้นทุนทางการปฏิบัติการที่ต่ำกว่า ซึ่งนำไปในทางเดียวกันกับงานวิจัยของ D'Alessandro et al. (2022) ที่กล่าวว่า เครื่องบินลำตัวแคบจะมาช่วยยกระดับให้แต่ละสายการบินเข้าสู่การแข่งขันที่ยั่งยืนมากขึ้น เหมาะสมกับรูปแบบธุรกิจ (Business Model) ของสายการบินในปัจจุบันที่ต้องแข่งขันกันในเรื่องของราคาและการใช้พื้นที่ของห้องโดยสารและที่นั่งให้คุ้มค่าที่สุด

อ้างอิงจากงานวิจัยของ Nunez Maturano (2021) เทียบบินส่วนใหญ่บนโลกนี้เป็นเที่ยวบินระยะสั้น จึงไม่น่าแปลกใจที่เครื่องบินแบบลำตัวแคบเป็นเครื่องบินประเภทที่ถูกใช้งานมากที่สุดในปัจจุบัน โดยสายการบินต้นทุนต่ำใช้เครื่องบินลำตัวแคบสูงถึง 98.4% ในขณะที่สายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบหรือสายการบินแบบดั้งเดิมใช้สูงถึง 85.4%

จากรายงาน Design of Commercial Passenger Aircraft (2021) ได้ให้ความหมายของประเภทเครื่องบินไว้ว่า เครื่องบินลำตัวแคบ (Narrow-Body Aircraft) คือเครื่องบินชนิดที่มีทางเดินเดียวตรงกลาง มักจะเป็นเครื่องบินขนาดเล็ก ในขณะที่เครื่องบินลำตัวกว้าง (Wide-Body Aircraft) จะมีขนาดใหญ่กว่าและมีทางเดินสองฝั่ง ทางซ้ายและทางขวา

ตัวอย่างสายการบินในประเทศไทยที่กำลังใช้เครื่องบินลำตัวแคบในปัจจุบัน หรือมีแผนที่จะนำเครื่องบินลำตัวแคบเพิ่มเข้ามาในฝูงบิน อ้างอิงข้อมูลจากข่าวด้านธุรกิจการท่องเที่ยวของฐานเศรษฐกิจโดย ธนวรรณ วินัยเสถียร (2567) และจากการสืบค้นข้อมูลหน้าเว็บไซต์อย่างเป็นทางการของสายการบิน เช่น Nok Air (2024) และ Thai Airways (2025)

- สายการบินไทย (Thai Airways) - ใช้เครื่องบินลำตัวแคบประมาณ 30 % ของฝูงบิน ได้แก่ A320 ตัวอย่างเส้นทางระหว่างประเทศได้แก่ อินเดีย ไต้หวัน มาเลเซีย อินโดนีเซีย เนปาล บังกลาเทศ ศรีลังกา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เวียดนามและกัมพูชา เป็นต้น
- สายการบินบางกอกแอร์เวย์ (Bangkok Airways) - ใช้เครื่องบินลำตัวแคบทั้งฝูงบินและทุกเส้นทาง ประกอบด้วยแอร์บัส A320 A319 และ ATR72-600
- สายการบินไทยไลออนแอร์ (Thai Lion Air) - ใช้เครื่องบินลำตัวแคบทั้งฝูงบินและทุกเส้นทาง ประกอบด้วยโบอิง 737-800 และโบอิง 737-900ER
- สายการบินไทยแอร์เอเชีย (Thai Air Asia) - ใช้เครื่องบินลำตัวแคบทั้งฝูงบินและทุกเส้นทาง ประกอบด้วยแอร์บัส A320 และ A321
- สายการบินไทยเวียดเจ็ต (Thai VietJet) - ใช้เครื่องบินลำตัวแคบทั้งฝูงบินและทุกเส้นทาง ประกอบด้วยแอร์บัส A320 และ โบอิง 737-900ER
- สายการบินนกแอร์ (Nok Air) - ใช้เครื่องบินลำตัวแคบทั้งฝูงบินและทุกเส้นทาง ประกอบด้วย โบอิง 737-800

อย่างไรก็ตาม สายการบินที่ยกตัวอย่างมาข้างต้นเป็นสายการบินที่มีการใช้เครื่องบินลำตัวแคบในฝูงบินของตัวเอง อยู่แล้วตั้งแต่ต้น จึงอาจไม่มีผลกระทบที่เป็นนัยยะสำคัญมากนัก ยกเว้นสายการบินไทยที่เพิ่งจะมีการนำเครื่องบินลำตัวแคบรุ่นแอร์บัส A320 มาให้บริการในเส้นทางระหว่างประเทศเมื่อไม่นานมานี้ ซึ่งเป็นเครื่องบินที่มาจากสายการบินไทยสโม่แอร์เวย์ ก่อนที่จะควบรวมกิจการกับการบินไทย อ้างอิงข้อมูลจากเว็บไซต์ BrandCase (2024) การบินไทยมีการยกระดับและพัฒนา ปรับปรุงเครื่องลำตัวแคบรุ่น แอร์บัส A320 โดยการติดตั้งที่นั่งชั้นธุรกิจแบบเต็มรูปแบบเข้าไป กล่าวคือเป็นที่นั่งชั้นธุรกิจจริงๆ สามารถปรับเอนได้และมีการจัดเตรียมหมอน ผ้าห่มรวมไปถึงอาหารที่เป็นของชั้นธุรกิจจริงๆ ไม่ใช่เพียงที่นั่งชั้นธรรมดาแล้วใช้วิธีการบริการแบบที่เว้นที่ ซึ่งก่อนหน้านี้เคยถูกเรียกว่าอีโคโนมีพลัส จึงมีความมั่นใจว่าผู้โดยสารจะได้รับความสะดวกสบายที่มากขึ้น นอกจากสายการบินที่กล่าวมาข้างต้น ยังมีสายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ (Thai Air Asia X) ที่ให้บริการด้วยเครื่องบินแบบลำตัวกว้างตั้งแต่เริ่มให้บริการและไม่มีเครื่องบินแบบลำตัวแคบในฝูงบินเลย

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด ชนิดของเครื่องบิน ไม่ว่าจะเป็นเครื่องบินลำตัวแคบหรือลำตัวกว้าง จัดอยู่ในหมวดผลิตภัณฑ์ (Product) และยังเป็นผลิตภัณฑ์หลักอีกด้วย ซึ่งแน่นอนที่สุดมีผลต่อการตัดสินใจของผู้โดยสาร การรบกวนกันแก้ว (2555) ถูกอ้างอิงใน ศรวิสัย ลอยชูศักดิ์ (2562) และจากงานวิจัยหลายชิ้นของนักวิชาการหลายท่าน ล้วนแสดงผลไปในทิศทางเดียวกัน มนสิณี เลิศคชสีห์ (2558) ถูกอ้างอิงใน ศรวิสัย ลอยชูศักดิ์ (2562) กล่าวว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยสำหรับเส้นทางในประเทศ นฤทธิ์ วงษ์มณฑา (2554) ถูกอ้างอิงใน ศรวิสัย ลอยชูศักดิ์ (2562) พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการคาดหวังของผู้ใช้บริการของสายการบินไทย วรปรีชา กมลาคณ์ ณ อยุธยา (2558) ถูกอ้างอิงใน ศรวิสัย ลอยชูศักดิ์ (2562) แสดงผลวิจัยไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในอันดับสองของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้โดยสารชาวไทยในเส้นทางทวีปยุโรปของสายการบินไทย รุจิราภรณ์ เอ็นดู (2558) ถูกอ้างอิงใน ศรวิสัย ลอยชูศักดิ์ (2562) พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลอันดับสองต่อการตัดสินใจของประชากรในเขตกทม.และปริมณฑลในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย Namira and Pasaribu (2024) แสดงผลวิจัยไว้ว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลกระทบหลักและสำคัญอันดับต้นต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในสนามบินนานาชาติซูการ์โน-อัตตา ประเทศอินโดนีเซีย

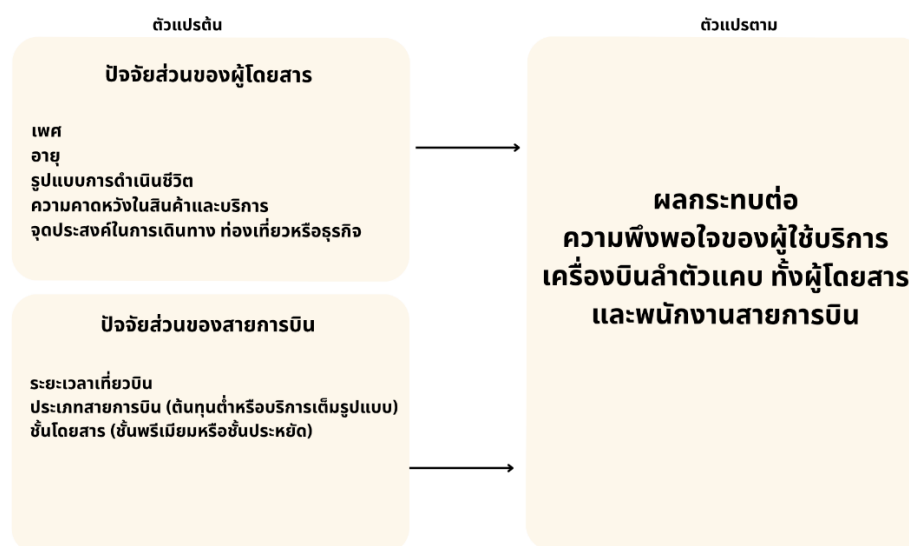
แม้ว่าเครื่องบินลำตัวแคบจะถูกนำมาใช้งานมากที่สุดในปัจจุบัน ทีมวิจัยกลับสังเกตพบข้อร้องเรียนที่เพิ่มมากขึ้น หรือความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ลดน้อยลงผ่านการแสดงความคิดเห็นบนสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในประเด็นเกี่ยวกับเครื่องบินแบบลำตัวแคบที่สายการบินนิยมนำมาให้บริการ ตัวอย่างเช่นการตั้งกระทู้ถามถึงวิธีหลีกเลี่ยงเที่ยวบินที่ใช้เครื่องบินลำตัวแคบในการให้บริการของสายการบินหรือวิธีตรวจสอบรูปแบบที่นั่งบนเครื่องบินประเภทต่างๆที่จะสร้างความสะดวกสบายที่สุดระหว่างการเดินทาง เป็นต้น

ทีมวิจัยจึงทำบทความวิจัยชิ้นนี้เพื่อต้องการศึกษาให้ทราบว่าเครื่องบินแบบลำตัวแคบสำหรับเส้นทางระหว่างประเทศนั้นมีผลกระทบต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยและสายการบินในประเทศไทยอย่างไรบ้างทั้งข้อดีและข้อเสีย เพื่อประโยชน์ทั้งแก่ตัวผู้โดยสารเองและสายการบินในการนำข้อมูลไปใช้พัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective of the Research)

เพื่อศึกษาผลกระทบของการนำเครื่องบินลำตัวแคบมาให้บริการในเส้นทางระหว่างประเทศของสายการบินในประเทศไทยต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีวิจัย (Research Methodology)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview) จากชาวไทย 30 ท่าน ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย อายุระหว่าง 25-50 ปี ซึ่งถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้โดยสารจำนวน 20 ท่านและกลุ่มพนักงานสายการบินจำนวน 10 ท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาทั้งข้อมูลในส่วนของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยเป็นการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

กลุ่มตัวอย่างของผู้โดยสารนั้น มาจากหลากหลายอาชีพ เช่น อาจารย์ 2 ท่าน เจ้าหน้าที่บริษัททัวร์ 4 ท่านแพทย์ 2 ท่าน ข้าราชการ 2 ท่าน วิศวกร 1 ท่าน สถาปนิก 1 ท่าน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 2 ท่าน พนักงานออฟฟิศ 2 ท่าน และเจ้าของธุรกิจ 4 ท่าน ทีมวิจัยตั้งใจคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีการเดินทางโดยเครื่องบินอยู่เป็นประจำ มากกว่า 12 ครั้งต่อปี ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวหรือการเดินทางเพื่อธุรกิจและการทำงาน ทุกท่านเป็นสมาชิกที่อยู่ในกลุ่มสื่อสังคมออนไลน์เกี่ยวกับการเดินทางโดยเครื่องบินโดยเฉพาะ ทั้งตัวแอดมินผู้ดูแลกลุ่มและผู้ที่ได้รับตราสัญลักษณ์ Top Fan หรือ Rising Star ซึ่งหมายถึงสมาชิกประจำผู้มีส่วนร่วมเป็นอย่างมากในการให้ข้อมูลเมื่อมีผู้มาตั้งกระทู้ถาม หรือมีการถกปัญหาหรือประเด็นต่างๆ รวมไปถึงสมาชิกที่มีการทำรีวิวเกี่ยวกับการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อแชร์ประสบการณ์ทั้งดีและร้ายให้สาธารณะชนทราบอยู่เป็นประจำ ทีมวิจัยจึงเชื่อว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนกลุ่มประชากรที่มีความคุ้นเคยกับผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการบินของประเทศไทยเป็นอย่างดี

ในกลุ่มตัวอย่างของฝั่งพนักงานสายการบิน มาจากหลากหลายตำแหน่งหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นักบิน เจ้าหน้าที่ภาคพื้นดินและเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน จากสายการบินไทย สายการบินแอร์เอเชีย สายการบินไทยเวียตเจ็ทและสายการบินบางกอกแอร์เวย์ กลุ่มตัวอย่างในฝั่งของพนักงานสายการบินได้แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยโดยการเปิดประเด็นใหม่ๆให้ทีมวิจัยได้รับฟัง ซึ่งข้อมูลทั้งหมดมาจากประสบการณ์การทำงานในชีวิตจริง ทั้งข้อร้องเรียน คำติชม รวมไปถึงปัญหาหน้าที่เกิดขึ้น ทีมวิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างฝั่งพนักงานสายการบินมาจากสมาชิกกลุ่มสื่อสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวกับการเดินทางโดยเครื่องบินเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างฝั่งผู้โดยสาร กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้เป็นผู้ที่มีความชื่นชอบ หลงใหล และมีความสนใจในการเดินทางโดยเครื่องบินโดยเฉพาะ จึงเลือกมาทำงานสายการบิน ทีมวิจัยเชื่อว่าข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างฝั่งพนักงานสายการบินกลุ่มนี้จะมีความเฉพาะเจาะจงมากกว่าข้อมูลที่ได้รับจากพนักงานสายการบินทั่วไป

การเก็บข้อมูลในบทความวิจัยนี้จัดทำผ่านโทรศัพท์หรือวิดีโอคอลของแอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์ ใช้เวลาเฉลี่ยต่อท่านประมาณ 20 นาที กลุ่มตัวอย่างทุกท่านได้รับแจ้งถึงหัวข้อและวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมไปถึงได้รับการเน้นย้ำในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว โดยจะไม่มีการเผยแพร่ชื่อนามสกุล เพศ อายุ การศึกษาและสถานภาพสมรส

ผลการวิจัยทั้งหมดมาจากคำถาม 2 ส่วน ส่วนที่ 1 มาจากคำถามปลายเปิด 1 ข้อ ที่ใช้สัมภาษณ์ ได้แก่

1.ชนิดของเครื่องบิน (ลำตัวแคบและลำตัวกว้าง) มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกเที่ยวบินหรือสายการบินที่เดินทางในเส้นทางระหว่างประเทศหรือไม่ โดยให้กลุ่มตัวอย่างตัดปัจจัยในเรื่องของราคาบัตรโดยสารออกไป มีตัวแปรในเรื่องของชนิดเครื่องบินแบบลำตัวแคบหรือแบบลำตัวกว้างเพียงอย่างเดียว เนื่องด้วยเหตุผลที่ว่าหากมีปัจจัยในเรื่องของราคาบัตรโดยสารเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้โดยสารมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสายการบินที่เสนอราคาได้ต่ำกว่า โดยยอมมองข้ามปัจจัยในเรื่องชนิดของเครื่องบินไป

และคำถามส่วนที่ 2 เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ความพึงพอใจและประสบการณ์ตรงของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเน้นหนักไปในประเด็นข้อดีและข้อเสียของการใช้บริการเครื่องบินลำตัวแคบสำหรับเส้นทางระหว่างประเทศของสายการบินในประเทศไทย และเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดจากข้อมูลที่ได้รับ ทีมผู้วิจัยมีการใช้การตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ในบทความวิจัยขึ้นนี้อีกด้วย

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ทีมวิจัยพบว่า 80% ของกลุ่มตัวอย่างฝั่งผู้โดยสาร (16 จาก 20 ท่าน) และ 80% ของฝั่งพนักงานสายการบิน (8 จาก 10 ท่าน) รู้สึกว่าการใช้เครื่องบินลำตัวแคบในเส้นทางระหว่างประเทศของสายการบินในประเทศไทยมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการและ 20% ของกลุ่มตัวอย่างฝั่งผู้โดยสาร (4 จาก 20 ท่าน) และ 20% ของฝั่งพนักงานสายการบิน (2 จาก 10 ท่าน) รู้สึกว่าเครื่องบินลำตัวแคบไม่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ ข้อมูลจากทั้งสองกลุ่ม ทางทีมวิจัยนำมารวบรวม สรุป อภิปรายและจัดกลุ่มด้วยตัวเองด้านล่าง

1.กลุ่มที่พบว่าเครื่องบินลำตัวแคบมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจ ได้แสดงความเห็นในเชิงลบต่อเครื่องบินลำตัวแคบดังต่อไปนี้

1.1 Discomfort รู้สึกอึดอัด คับแคบและไม่สบายตัว – ถึงสายการบินต่างๆในประเทศไทยจะใช้เครื่องบินลำตัวแคบให้บริการแค่ในเส้นทางระดับภูมิภาค เช่นประเทศเพื่อนบ้านหรือประเทศในทวีปเอเชียด้วยกัน ซึ่งมีพิสัยใกล้ถึงกลาง ไม่ได้เป็นเที่ยวบินระยะยาว แต่ผู้โดยสารก็ยังคงพิจารณาความสะดวกสบายบนเครื่องบินเป็นหนึ่งในปัจจัยหลัก กลุ่มตัวอย่าง

เห็นว่าเครื่องบินลำตัวกว้างมีความสะดวกสบายมากกว่า มีพื้นที่ใช้สอยที่โล่งและโปร่งกว่า จึงเกิดความพึงพอใจที่น้อยลงหากสายการบินเลือกใช้เครื่องบินลำตัวแคบมาให้บริการ โดยเฉพาะยิ่งหากเป็นสายการบินต้นทุนต่ำด้วยแล้ว ขนาดที่นั่งและพื้นที่ส่วนตัวระหว่างที่นั่งก็จะยิ่งมีขนาดเล็กลงไปอีก ถึงแม้ว่าผู้โดยสารจะสามารถชำระเงินเพิ่มเพื่อให้ได้ที่นั่งแถวแรกหรือที่นั่งที่มีพื้นที่ใช้สอยส่วนตัวมากกว่าปกติก็ตาม แต่เครื่องบินแบบลำตัวแคบยังคงให้ความรู้สึกถึงความสะดวกสบายที่น้อยกว่าอยู่ดี ในกรณีขึ้นธุรกิจก็เช่นเดียวกัน ที่นั่งขึ้นธุรกิจบนเครื่องบินแบบลำตัวแคบนั้นจะมีขนาดเล็กกว่าที่นั่งขึ้นธุรกิจที่อยู่บนเครื่องบินแบบลำตัวกว้าง รวมไปถึงข้อจำกัดในการปรับเอนนอนที่มากกว่าอีกด้วย

1.2 Limited Storage พื้นที่เก็บสัมภาระบนเครื่องบินจำกัด กลุ่มตัวอย่างพบว่าการเดินทางด้วยเครื่องบินลำตัวแคบมักเกิดปัญหาพื้นที่จัดเก็บสัมภาระถือขึ้นเครื่องหรือที่เรียกทับศัพท์ว่า Hand-Carry นั้นไม่เพียงพอหรือมีอยู่อย่างจำกัดต่อจำนวนผู้โดยสาร ทำให้ต้องรีบขึ้นเครื่องเพื่อไปจับจอง กลุ่มตัวอย่าง 4 ท่านแสดงความคิดเห็นว่าต้องแย่งกันขึ้นเครื่องให้ไว เพราะกังวลเรื่องไม่มีพื้นที่วางกระเป๋าที่ช่องใส่สัมภาระเหนือศีรษะ ไม่อยากให้สัมภาระถือขึ้นเครื่องของตัวเองถูกนำไปเก็บไว้ในจุดที่ไกลจากที่นั่ง หรือกรณีพื้นที่เต็มจริงๆสายการบินมีความจำเป็นต้องนำสัมภาระไปโหลดใต้ท้องเครื่องให้แทน ส่วนใหญ่ในสัมภาระถือขึ้นเครื่องจะมีค่าหรือของที่เปราะบางแตกหักง่าย ทำให้ยังเกิดความกังวลใจมากขึ้นไปอีก กลุ่มตัวอย่างท่านหนึ่งซึ่งมีอาชีพเป็นมัคคุเทศก์จึงมีประสบการณ์ในการเดินทางค่อนข้างสูงได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับประเด็นนี้ที่น่าสนใจ คือเที่ยวบินขากลับเข้าประเทศไทย นอกเหนือจากสัมภาระถือขึ้นเครื่องที่เป็นกระเป๋าจริงๆแล้ว นักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมซื้อของฝาก ของที่ระลึกและสินค้าปลอดภาษีที่สนามบินจึงทำให้ต้องการพื้นที่จัดเก็บสัมภาระบนเครื่องบินมากกว่าปกติขึ้นไปอีก จึงรู้สึกไม่สะดวกสบายเป็นอย่างยิ่งกับการเดินทางโดยเครื่องบินลำตัวแคบในเส้นทางต่างประเทศ

1.3 No Proper In-Flight Entertainment ไม่มีระบบความบันเทิงแบบเต็มรูปแบบ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระบบความบันเทิงบนเครื่องบินเป็นหนึ่งในสิ่งที่ช่วยให้การเดินทางสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น แต่ ณ ปัจจุบัน ขณะทำบทความวิจัยชิ้นนี้ เครื่องลำตัวแคบของสายการบินในประเทศไทย ไม่มีสายการบินไหนมีระบบความบันเทิงบนเครื่องบินผ่านหน้าจอส่วนตัวที่นั่งมาให้บริการในชั้นประหยัดแม้แต่สายการบินเดียว ทั้งนี้ด้วยเหตุผลในเรื่องของการลดน้ำหนักโดยรวมของเครื่องบินลำตัวแคบและเหตุผลทางด้านการลดต้นทุนของผู้ให้บริการ บางสายการบินเสนอวิธีการให้ผู้โดยสารใช้อุปกรณ์ของตัวเองไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ตเชื่อมต่อผ่านระบบสตรีมมิ่ง กลุ่มตัวอย่างเข้าใจว่าผู้โดยสารเกือบทุกท่านมีโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนเป็นของตัวเอง แต่ไม่ใช่ทุกคนจะพกพาไปด้วยตลอดเวลา เมื่อไม่มีหูฟังการใช้งานระบบความบันเทิงบนเครื่องบินจึงทำได้ไม่เต็มที่เช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ตามทีมวิจัยได้สืบค้นข้อมูลในประเด็นนี้เพิ่มเติมสำหรับที่นั่งขึ้นธุรกิจพบว่า สายการบินบางกอกแอร์เวย์ มีการประกาศหน้าเว็บไซต์ของตัวเองว่า หยุดให้บริการระบบความบันเทิงบนเครื่องบินเป็นการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 (Bangkok Airways, n.d.) และสายการบินไทยเพิ่งเปิดตัวที่นั่งขึ้นธุรกิจแบบใหม่บนเครื่องบินลำตัวแคบแบบ Airbus A321 ที่จะมีระบบความบันเทิงบนเครื่องบินผ่านหน้าจอส่วนตัวที่นั่งมาให้บริการในอนาคตอันใกล้ ซึ่งยังไม่ได้เริ่มให้บริการในปัจจุบัน (BrandCase, 2024)

1.4 No Power Plug Socket ไม่มีปลั๊กไฟให้ใช้งาน กลุ่มตัวอย่างพบว่าเครื่องบินลำตัวแคบของสายการบินในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังไม่มีปลั๊กไฟให้บริการในแต่ละที่นั่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชั้นประหยัด ประกอบกับสถานการณ์ปัจจุบันหลายสายการบินในประเทศไทยประกาศยกเลิกการอนุญาตให้ใช้หรือชาร์จแบตเตอรี่สำรองแบบพกพา (Power Bank) ระหว่างเที่ยวบิน ตัวอย่างเช่น สายการบินไทยเริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม 2568 เป็นต้นมา และตามมาด้วยสายการบินไทยแอร์เอเชียเริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 01 เมษายน 2568 เช่นเดียวกัน ประเด็นนี้จึงก่อให้เกิดความไม่สะดวกสบายใน

การเดินทางเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่แทบทุกคนจะต้องชำระอุปกรณ์สื่อสารของตัวเองเพื่อการใช้งานอยู่ตลอดเวลา

1.5 Limited Common Space พื้นที่ใช้สอยส่วนรวมมีอย่างจำกัด กลุ่มตัวอย่างแสดงความเห็นว่าเครื่องบินลำตัวแคบนั้นมีพื้นที่ส่วนกลางที่ใช้ร่วมกันค่อนข้างน้อย เนื่องจากเป็นเครื่องบินที่มีทางเดินเดียวตรงกลาง การเคลื่อนตัวไปไหนมาไหนค่อนข้างที่จะก่อให้เกิดความยากลำบาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างที่มีการบริการมื้ออาหารที่จะต้องเผชิญกับรถเข็นของลูกเรือ ลูกเรือก็ทำงานด้วยความยากลำบากเพราะต้องคอยขยับรถเข็นเพื่อให้ผู้โดยสารเดินผ่าน หรือแม้กระทั่งหลังมื้ออาหารที่ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะใช้ห้องน้ำพร้อมๆกัน ทำให้เกิดความแออัด โกลาหล หรือบางที่ผู้โดยสารไปกระจุกบริเวณท้ายเครื่อง ก่อให้เกิดความไม่สะดวกสบายแก่กลุ่มคนที่นั่งอยู่บริเวณนั้น ซึ่งประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างทั้งฝั่งผู้โดยสารและฝั่งพนักงานสายการบินเห็นด้วยไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากทั้งสองกลุ่มต้องใช้พื้นที่ส่วนรวมในห้องโดยสารร่วมกัน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างทางฝั่งพนักงานสายการบินยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าเครื่องบินลำตัวแคบมีผลกระทบเชิงลบอีกเล็กน้อยในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆซึ่งไม่ได้เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ ไม่ว่าจะเป็นการที่ผู้โดยสารมีอาการเมาควบคุมสติไม่ได้แล้วลูกเรือต้องช่วยกันควบคุมตัว หรือกรณีการทะเลาะเบาะแว้งทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน ก็จะต้องค่อนข้างแยกพื้นที่หรือจำกัดบริเวณออกจากผู้โดยสารท่านอื่นๆได้ยากกว่าเนื่องจากเครื่องบินมีขนาดเล็กนั่นเอง

2. กลุ่มที่พบว่าเครื่องบินลำตัวแคบไม่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ กล่าวคือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รู้สึกว่าการใช้บริการเครื่องบินลำตัวแคบในเส้นทางระหว่างประเทศนั้นสร้างปัญหาหรือลดความพึงพอใจแต่อย่างใด แถมยังมีการแสดงความคิดเห็นในเชิงบวกแก่เครื่องบินลำตัวแคบอีกด้วย ทีมวิจัยจึงได้รวบรวมเหตุผลและความคิดเห็นของผู้โดยสารกลุ่มนี้มาจัดกลุ่มเป็นหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

2.1 Speedy Process ขั้นตอนทุกอย่างเกิดขึ้นด้วยความรวดเร็ว กลุ่มตัวอย่างชอบการให้บริการเครื่องบินลำตัวแคบในการเดินทางไปต่างประเทศ เนื่องจากความจุผู้โดยสารน้อย ถึงแม้ว่าเครื่องจะเต็มลำก็ตาม ขั้นตอนต่างๆที่เกิดขึ้นจึงผ่านไปด้วยความรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเช็คอินโหลดสัมภาระ ขั้นตอนการเรียกขึ้นเครื่อง การบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเที่ยวบินและการรับกระเป๋าสัมภาระที่ปลายทางเมื่อถึงสนามบินปลายทาง กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 ท่านแสดงความเห็นเพิ่มเติมว่าเคยมีโอกาสได้ใช้บริการสายการบินที่เดินทางไปต่างประเทศโดยเครื่องบินแบบลำตัวกว้างขนาดใหญ่ ซึ่งมีความจุหลายร้อยที่นั่งไปยังจุดหมายปลายทางยอดนิยมของผู้โดยสารชาวไทย แต่เกิดความรู้สึกไม่ประทับใจเนื่องจากต้องใช้เวลารอคอยการบริการในจุดต่างๆยาวนานกว่าการใช้บริการเครื่องบินลำตัวแคบ

นอกเหนือจากข้อดี เรื่องความเร็วในมุมมองของผู้โดยสารแล้ว กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายการบินก็เห็นด้วยกับประเด็นนี้ เนื่องจากเครื่องบินลำตัวแคบเป็นเครื่องบินขนาดเล็ก การจัดการและการเตรียมความพร้อมในการให้บริการก็เกิดขึ้นด้วยความเร็วกว่าเครื่องบินลำใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นการทำความสะอาดห้องโดยสาร การตรวจเช็คสภาพเครื่องก่อนและหลังทำการบิน การเติมน้ำมันเชื้อเพลิง และการเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง อ้างอิงจากงานวิจัยของ Nunez Maturano (2021) เครื่องบินรุ่น Airbus A320 ซึ่งเป็นเครื่องบินแบบลำตัวแคบ จะใช้เวลาในการจอดเพื่อเตรียมความพร้อมที่สนามบินรวมไปถึงการใช้งานสะพานเทียบเครื่องบินเฉลี่ยน้อยกว่าเครื่องบินรุ่น Airbus A330 ซึ่งเป็นเครื่องบินแบบลำตัวกว้าง ในประเด็นนี้ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเสริมด้วยความเห็นส่วนตัวกับทีมวิจัยว่า เมื่อทุกอย่างถูกจัดการเสร็จสรรพด้วยความรวดเร็ว ลูกเรือจึงมีเวลาเหลือไปบริการผู้โดยสารท่านอื่นๆได้อย่างเต็มที่มากขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องที่ดี

ที่สำคัญเมื่อขั้นตอนทุกอย่างเกิดขึ้นด้วยความรวดเร็ว ผลที่ตามมาคือการลดปัญหาเที่ยวบินล่าช้า ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งทางฝั่งผู้โดยสารและฝั่งสายการบิน Hajko and Badanik (2020) กล่าวไว้ว่าการตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน

เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญของการเลือกใช้บริการสายการบินของผู้โดยสาร ซึ่งสร้างทั้งชื่อเสียง การรับรู้ของสาธารณะและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปพร้อมๆกัน ในขณะเดียวกัน Stalk and Hout (1990) ถูกอ้างอิงใน โศรดา พาหุพัฒนกรม และคณะ (2568) กล่าวว่าความได้เปรียบทางการแข่งขันของสายการบินเกิดขึ้นได้จากความสามารถในการบริการที่ตรงต่อเวลา

กลุ่มผู้โดยสารหลายท่านในข้อที่ 1 หรือกลุ่มที่รู้สึกว่าการนั่งเครื่องบินลำตัวแคบนั้นมีผลกระทบต่อความสนใจในการเลือกใช้บริการได้มีการพูดถึงประเด็นความรวดเร็วนี้เป็นข้อดีหรือข้อได้เปรียบของเครื่องบินลำตัวแคบเช่นเดียวกัน ถึงแม้ว่าลึกๆจะมีการเอนเอียงไปทางการแสดงความเห็นว่าไม่พึงพอใจเครื่องบินลำตัวแคบก็ตาม แต่ยังคงเห็นด้วยกับประเด็นนี้

2.2 Lower Operating Cost for Airlines ต้นทุนในการให้บริการต่ำกว่าเครื่องบินลำตัวกว้าง – กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายการบินให้ความเห็นว่า เครื่องบินลำตัวแคบมีต้นทุนในการให้บริการที่ต่ำกว่า Nunez Maturano (2021) กล่าวว่าต้นทุนในการให้บริการแบ่งเป็น 1.ค่าใช้จ่ายผันแปร เช่น ค่าซ่อมบำรุง ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าแรงหรือค่าจ้างพนักงาน และ 2.ค่าใช้จ่ายคงที่ เช่น ค่าประกัน ค่าเช่า และค่าเสื่อมสภาพของเครื่องบิน

ทีมวิจัยพบข้อมูลจากเพจ Hflight.Net (2024) กลุ่มสังคมออนไลน์เกี่ยวกับการเดินทางโดยเครื่องบินในประเทศไทย ให้ข้อมูลไว้ว่า ค่าบริการสะพานเทียบเครื่องบินของสนามบินสุวรรณภูมิหรือที่เราเรียกว่าวงช้างจะแตกต่างกันไปตาม Maximum Take Off Weight (น้ำหนักบรรทุกสูงสุดของเครื่องบินขณะบินขึ้น) ตัวอย่างเช่นเครื่องบินแบบแอร์บัส A320 (ลำตัวแคบ) มีค่าบริการสะพานเทียบเครื่องบินของสนามบินสุวรรณภูมิอยู่ที่ 1000 บาทสำหรับการใช้งาน 40 นาทีแรก ในขณะที่เครื่องบินแบบแอร์บัส A330 (ลำตัวกว้าง) จะเป็น 1400 บาทและจะเพิ่มขึ้นไปตามนาฬิกาการใช้งานที่กำหนดไว้ ซึ่งแน่นอนที่สุดว่าเครื่องบินลำตัวแคบจะมีค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่าเนื่องจากมี Maximum Take Off Weight ที่น้อยกว่าเครื่องบินลำตัวกว้างนั่นเอง

การจัดเก็บค่าบริการการเดินทางอากาศก็เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อ้างอิงข้อมูลจาก บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (2568) Maximum Take Off Weight เป็นหนึ่งในปัจจัยที่นำมาใช้คำนวณค่าบริการที่เรียกเก็บจากสายการบิน เพราะฉะนั้น เครื่องบินลำตัวแคบก็จะมีค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ที่น้อยกว่าเช่นเดียวกัน นอกจากนี้เมื่อมีการเปรียบเทียบผลลัพท์จากงานวิจัยออกมาแล้ว Nunez Maturano (2021) สรุปไว้ว่า ในเส้นทางเดียวกันและในกรณีที่ที่นั่งเต็ม 100% เครื่องบินลำตัวแคบดูเหมือนจะคุ้มค่าและสร้างผลกำไรได้มากกว่าเครื่องบินลำตัวกว้าง อย่างไรก็ตามยังคงต้องเปรียบเทียบปัจจัยอื่นๆควบคู่กันไปด้วย ตัวอย่างเช่นกรณีที่ที่นั่งไม่ได้เต็ม

หลายสายการบินหันมาใช้เครื่องบินลำตัวแคบในเส้นทางที่ไม่ได้มีความต้องการของผู้โดยสารสูงมากนัก จึงไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องบินลำตัวกว้างที่มักจะมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการมากกว่า แล้วยังใช้เครื่องบินลำตัวแคบเพิ่มความถี่ของการให้บริการได้อีกด้วย กล่าวคือแทนที่จะใช้เครื่องบินขนาดใหญ่ให้บริการผู้โดยสารด้วยความถี่ที่น้อย ก็หันมาใช้เครื่องบินขนาดเล็กให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยความถี่ที่มากขึ้นในแต่ละวัน ซึ่งกลายเป็นที่มาของผลกำไรและความยั่งยืนของธุรกิจที่มากกว่านั่นเอง (Grimme et al., 2021)

2.3 Environmentally Friendly ความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีการพูดถึงประเด็นการรักษาสิ่งแวดล้อมซึ่งเครื่องบินลำตัวแคบมักจะทำได้ดีกว่าเครื่องบินลำตัวกว้าง เช่น การประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิงและการลดการปล่อยมลพิษไม่ว่าจะเป็นก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และไนโตรเจนไดออกไซด์ออกมา พรไพลิน จุลพันธ์ (2566) ได้แนะนำและอธิบายผ่านเว็บไซต์กรุงเทพธุรกิจไว้ว่า เครื่องบินแบบแอร์บัส A220 ซึ่งเป็นเครื่องบินลำตัวแคบรุ่นใหม่ กำลังเป็นที่กล่าวขานในวงการธุรกิจการบินโลก เนื่องจากเป็นเครื่องบินที่บินได้ไกลและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างมาก ซึ่งท้ายที่สุดจะไปช่วยสนับสนุนให้อุตสาหกรรมการบินไปถึงเป้าหมายทางด้านสิ่งแวดล้อมที่วางไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่

เกี่ยวข้องกับ Sustainable Development Goals (SDGs) หรือ เป้าหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ในข้อที่ 13 “ปฏิบัติการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น” (Climate Action) (ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2567) อย่างไรก็ตามที่วิจัยพบว่า ณ ปัจจุบันยังไม่มีสายการบินของประเทศไทยใช้เครื่องบินโดยสารรุ่นแอร์บัส A220 นี้ให้บริการ เพียงแต่ต้องการนำเสนอข้อมูลเพิ่มเติมถึงข้อดีทางด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับเครื่องบินลำตัวแคบเท่านั้น อ้างอิงจากงานวิจัยของ Nunez Maturano (2021) หากต้องการมองไปที่ประเด็นการรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญ การเลือกใช้เครื่องบินลำตัวแคบน่าจะเป็นตัวเลือกที่ดีที่สุด

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา จากผลการวิจัยที่ได้สรุปและอภิปรายไปด้านบน ทางที่วิจัยเห็นว่าเครื่องบินลำตัวแคบนั้นอาจสร้างความพึงพอใจให้ผู้โดยสารได้น้อยกว่าเครื่องบินลำตัวกว้าง แต่หากมองในมุมกลับกันนั้นเครื่องบินลำตัวแคบกลับสร้างประโยชน์ให้กับสายการบินในฐานะผู้ให้บริการได้มากกว่าไม่ว่าจะเป็นเรื่องผลกำไรทางธุรกิจหรือเรื่องของนโยบายการรักษาสิ่งแวดล้อมขององค์กร สำหรับสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full Service Airlines) ของประเทศไทย การที่ในหนึ่งเส้นทางนั้นมีตัวเลือกความถี่ของเที่ยวบินโดยใช้เครื่องบินแต่ละรุ่น ทั้งเครื่องบินแบบลำตัวแคบและเครื่องบินแบบลำตัวกว้างปะปนกันไปในแต่ละวัน อาจเพิ่มความพึงพอใจให้ผู้โดยสารได้มากขึ้น กลุ่มคนที่รู้สึกว่าการเดินทางแบบลำตัวแคบมีผลกระทบต่อการเดินทางของตนเองก็สามารถเลือกเที่ยวบินที่ใช้เครื่องบินลำตัวกว้างได้ กลุ่มคนที่รู้สึกว่าการเดินทางแบบลำตัวแคบไม่มีผลกระทบต่อการเดินทางของตนเอง ก็ยังมีตัวเลือกให้ตัดสินใจได้มากขึ้น ซึ่งสายการบินสามารถบริหารจัดการให้เกิดความสมดุลกันไป สร้างความพึงพอใจให้ผู้โดยสารได้มากที่สุด ในขณะเดียวกันกับที่สามารถประกอบธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ส่วนสายการบินแบบต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ของประเทศไทย ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีการใช้เครื่องบินแบบลำตัวแคบให้บริการเท่านั้น ยกเว้นสายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ แต่ยังมีปัจจัยอื่นๆเข้ามาช่วยในการทำให้ผู้โดยสารละเลยข้อเสียของเครื่องบินแบบลำตัวแคบ โดยเฉพาะในเรื่องของราคา ถึงแม้ว่าจะไม่มีการวิเคราะห์ประเด็นนี้ในบทความวิจัยชิ้นนี้ก็ตาม แต่ระหว่างการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเอ่ยถึง ที่วิจัยจึงคิดว่าราคาก็เป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญ หากบัตรโดยสารมีราคาที่ถูกลง การใช้เครื่องบินลำตัวแคบในการให้บริการเส้นทางระหว่างประเทศนั้นก็เป็นเรื่องที่ผู้โดยสารสามารถมองข้ามไปได้

การนำเครื่องบินแบบลำตัวแคบรุ่นใหม่ที่มีเทคโนโลยีทันสมัย เพิ่มความสะดวกสบายให้ผู้โดยสารและมีผลกระทบต่อระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อมที่น้อยลงมาก ไม่ว่าจะเป็นรุ่นแอร์บัส A220 A321Neo และโบอิง 737 Max ซึ่งเป็นเครื่องบินลำตัวแคบรุ่นใหม่ล่าสุดอันดับต้นๆของทั้งสองค่ายโรงงานผลิตเครื่องบินยักษ์ใหญ่ของโลก มาให้บริการในเส้นทางระหว่างประเทศของสายการบินในประเทศไทย ย่อมเป็นเรื่องที่ดี ทางที่วิจัยยินดีที่ได้เห็นหลายสายการบินของประเทศไทยมีการประกาศหรือแจ้งให้ทราบถึงความคืบหน้าของการดำเนินการจัดหาเครื่องบินรุ่นดังกล่าวมาเสริมฝูงบินในอนาคตอันใกล้ ด้วยประการทั้งปวงของข้อดีที่พบในเครื่องบินแบบลำตัวแคบรุ่นใหม่ซึ่งผลิตจากการพัฒนาปัญหาและข้อบกพร่องที่เคยเกิดขึ้น เชื่อว่าจะทำให้ผลกระทบเชิงลบของการใช้เครื่องบินลำตัวแคบนั้นลดลงไปอย่างเห็นได้ชัด เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร เป็นผลดีต่อสายการบินในระยะยาวและท้ายที่สุดก็จะส่งผลเชิงบวกต่ออุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยได้อย่างยั่งยืน

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะของงานวิจัย (Limitations and Recommendations)

คณะผู้วิจัยคาดหวังว่าจะได้สัมภาษณ์จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคตเพื่อให้ผลลัพธ์ถูกต้องและเป็นตัวแทนของประชากรที่ต้องการศึกษามากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีโอกาสได้เข้าถึงการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารสายการบิน คาดว่าจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยมากกว่านี้

จากการศึกษาบทความวิจัยชิ้นนี้ สายการบินที่จดทะเบียนในประเทศไทยควรประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้โดยสารถึงประโยชน์และข้อดีของการนำเครื่องลำตัวแคบมาให้บริการในเส้นทางระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่พบในงานวิจัยชิ้นนี้คือ 1. การให้บริการด้วยความรวดเร็วในทุกขั้นตอน 2. ต้นทุนที่ต่ำกว่า 3. การรักษาสิ่งแวดล้อมที่มากกว่า หากผู้โดยสารรับรู้หรือตระหนักถึงประเด็นต่างๆ เหล่านี้ก็จะทำให้ผู้โดยสารมองข้ามข้อจำกัดของเครื่องบินแบบลำตัวแคบไปได้ นอกจากนี้ ผู้ศึกษาหรือสายการบินยังสามารถนำผลการวิจัยที่มาจากความคิดเห็นของผู้โดยสารไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้เพิ่มขึ้นมากที่สุดในอนาคต

เอกสารอ้างอิง (References)

- ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน. (2567). ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ SDGs. สืบค้นจาก <https://www.sdgmove.com/intro-to-sdgs/>
- โครดา พาหุฉนกร, วิริญา ยังยืน, พิระยุทธ คุ่มศักดิ์ และฐวราฤทธิ์ ทองบุญสุข. (2568). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไทย. *Journal of Social Science for Local Development Rajabhat Mahasarakham University*, 9(2), 100–112.
- ธนวรรณ วินัยเสถียร. (2567). 6 สายการบินของไทยจัดทัพฝูงบินใหม่ ขยายเครื่องบินรวม 403 ลำ. สืบค้นจาก <https://www.thansettakij.com/business/tourism/604925>
- ศรวีย์ ลอยชูศักดิ์. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการบินไทยสำหรับเส้นทางบินประเทศญี่ปุ่น. (สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. (2568). หลักเกณฑ์การจัดเก็บค่าบริการการเดินทางทางอากาศ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 3 ก.พ. 2568. สืบค้นจาก <https://eservice.aerothai.co.th/th/ans-charges>
- พรไพสิน จุลพันธ์. (2566). แอร์บัส ดัน A220 เครื่องเล็กบินคุ้ม ย้ำผู้นำเครื่องบินทางเดินเดียวของโลก! กรุงเทพธุรกิจ. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/business/business/1074872>
- Bangkok Airways. (n.d.). *Blue Ribbon Club*. Retrieved from <https://www.bangkokair.com/blue-ribbon-club>
- Brand Case. (2024). *Thai Airways Unveils Refurbished Airbus A320 with New Business Class and Upgraded In-Flight Entertainment*. Retrieved from <https://www.brandcase.co/48762>
- Hindustan Institute of Technology and Science. (2021). *Design of Commercial Passenger Aircraft*. Retrieved from https://hindustanuniv.ac.in/assets/naac/CA/1_3_4/491_AJIN_ANTONY.pdf
- D'Alessandro, E., Consiglio, A., Warnock-Smith, D. & Georgiou, G. (2022). An Assessment of Scope Opportunities Associated with European Low-Cost Carrier use of Next Generation Narrow Body Aircraft Across The Atlantic. 25th ATRS World Conference, 24th - 27th August 2022 (page 1-36), Antwerp, Belgium.
- Grimme, W., Maertens, S., Bingemer, S. & Gelhausen, M. (2021). Estimating the market potential for long-haul narrowbody aircraft using origin-destination demand and flight schedules data. *Sciencedirect*, 52(1), 412–419
- Hajko, J. & Badánik, B. (2020). Airline on-time performance management. *Transportation Research Procedia*, 51(1), 82–97.

- Hflight.net. (2024). *How much does it cost each time an airplane parks at a jet bridge?* Retrieved from <https://web.facebook.com/share/p/194kJHH5Dj/>
- Namira, M. & Pasaribu, R. (2024). The Influence of the 7P Strategy on Passenger Satisfaction and Loyalty at Terminal 3 Soekarno-Hatta Airport: An Operations Management Approach. *International Journal of Science, Technology & Management*, 5(6), 1353-1363.
- Nok Air. (2024). *Nok Fleet*. Retrieved from <https://content.nokair.com/en/About-Nokair/Nok-Air-plane.aspx>
- Nunez Maturano, J. (2021). *Impact of using Wide- or Narrow-Body Aircraft on Short-Haul Flights*. Universitat Politecnica De Catalunya Barcelonatech. Retrieved from <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/340381>
- Thai Airways. (2025). *Flight tickets online*. Retrieved from <https://www.thaiairways.com/en-th/>