ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ

Factors Influencing Passenger Stress in Low-Cost Airline

ชัยพันธุ์ คำชื่น[1], นัสรียา อาดำ[2], ศิรภัสสร ทิพยโท[3], ศิริอักษร วงศ์มะโน[4]

[1]ศิลปศาสตร์/สาขาธุรกิจการบินและนวัตกรรมการบริการ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, chaiyapan.kham@north.ac.th

[2]ศิลปศาสตร์/สาขาธุรกิจการบินและนวัตกรรมการบริการ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, natsariya.arda@northbkk.ac.th

[3]ศิลปศาสตร์/สาขาธุรกิจการบินและนวัตกรรมการบริการ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, sirapatsorn.tipt@northbkk.ac.th

[4]ศิลปศาสตร์/สาขาธุรกิจการบินและนวัตกรรมการบริการ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, siriaukson.wong@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความเครียด การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ตัวแปรต้นที่นำมาศึกษาประกอบด้วยกระบวนการเช็กอินและระยะเวลารอคอย ความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสารของสายการบิน ข้อจำกัดและค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม รวมถึงสภาพแวดล้อมและความสะดวกสบายระหว่างการเดินทาง ส่วนตัวแปรตามคือความเครียดของผู้โดยสาร ซึ่งประเมินจากความรู้สึกกังวล ความตึงเครียด และความไม่สบายใจที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการเดินทาง ผลการวิจัยคาดว่าจะก่อให้เกิดความเข้าใจเชิงระบบเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ การสื่อสาร และการจัดการประสบการณ์ผู้โดยสารเพื่อช่วยลดความเครียดและยกระดับคุณภาพการเดินทางทางอากาศได้อย่างเหมาะสม

คำหลัก: ความเครียด, สายการบินต้นทุนต่ำ, ประสบการณ์ผู้โดยสาร

Abstract

This study aims to examine the stress among passengers using low-cost airline services and to analyze service-related factors influencing such stress. A quantitative research approach was employed, using a questionnaire as the primary data collection instrument. Data were collected from passengers who had used low-cost airline services. The independent variables examined included the check-in process and waiting time, clarity of information and communication, additional restrictions and fees, as well as the

in-flight environment and travel comfort. The dependent variable was passenger stress, measured through feelings of anxiety, tension, and discomfort experienced during different stages of air travel. The findings of this study are expected to provide a systematic understanding of factors contributing to passenger stress in low-cost airlines and to serve as useful information for improving service processes, communication strategies, and passenger experience management in order to reduce stress and enhance the overall quality of air travel.

Keywords: Stress, low-cost airlines, passenger experience

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและการคมนาคมของโลก โดยก่อนการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีจำนวนผู้โดยสารทางอากาศทั่วโลกมากกว่า 4,500 ล้านคนต่อปี และสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Carriers: LCCs) เป็นกลไกหลักที่ช่วยขยายการเข้าถึงการเดินทางทางอากาศของประชาชนในวงกว้าง (International Air Transport Association [IATA], 2019) อย่างไรก็ตาม แม้สายการบินต้นทุนต่ำจะสามารถลดค่าโดยสารได้ แต่รูปแบบการดำเนินงานที่มุ่งลดต้นทุน เช่น การตัดบริการเสริม ความหนาแน่นของที่นั่ง และข้อจำกัดด้านความยืดหยุ่นของบริการ อาจส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้โดยสารและก่อให้เกิดความเครียดระหว่างการเดินทางได้

ในด้านจิตวิทยาการเดินทางชี้ให้เห็นว่า ผู้โดยสารมากกว่าร้อยละ 80 รายงานว่าการเดินทางทางอากาศก่อให้เกิดความเครียดในระดับหนึ่ง โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ ความล่าช้าของเที่ยวบิน ความไม่แน่นอนของตารางการเดินทาง การรอคอยในสนามบิน และการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ลดลง (Bricker, 2005; Martinussen et al., 2011) นอกจากนี้ การศึกษายังพบว่าความเครียดของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับอารมณ์เชิงลบ เช่น ความวิตกกังวล ความหงุดหงิด และความไม่พึงพอใจ ซึ่งอาจส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการซ้ำและทัศนคติต่อสายการบินในระยะยาว และในด้านความเครียดสามารถอธิบายได้จากมุมมองที่มองว่าปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลมิได้เกิดขึ้นจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์โดยตรง หากแต่เกิดจากกระบวนการรับรู้และการตีความของแต่ละบุคคลต่อสถานการณ์นั้น โดย Lazarus และ Folkman เสนอว่า เมื่อบุคคลเผชิญกับสถานการณ์ใด ๆ จะเกิดการประเมินสถานการณ์ในสองระดับ ได้แก่ การพิจารณาเบื้องต้นว่าสถานการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดภัยคุกคาม ความสูญเสีย หรือความท้าทายหรือไม่ และการพิจารณาในลำดับถัดมาว่าตนเองมีทรัพยากรหรือความสามารถเพียงพอในการจัดการกับสถานการณ์นั้นหรือไม่ กระบวนการประเมินดังกล่าวมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดความเครียดที่เกิดขึ้น เนื่องจากบุคคลแต่ละคนอาจรับรู้และตีความสถานการณ์เดียวกันแตกต่างกัน ส่งผลให้การตอบสนองทาง

อารมณ์และความเครียดที่เกิดขึ้นไม่เหมือนกัน ในบริบทของการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้โดยสารอาจเผชิญสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน เช่น ความล่าช้าของเที่ยวบินหรือข้อจำกัดด้านการบริการ แต่การประเมินสถานการณ์และความสามารถในการรับมือที่แตกต่างกันของผู้โดยสารแต่ละราย ย่อมส่งผลให้ความเครียดที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (Lazarus & Folkman, 1984)

ในบริบทของสายการบินต้นทุนต่ำ ปัญหาความเครียดของผู้โดยสารมีแนวโน้มทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น เนื่องจากรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างจากสายการบินแบบดั้งเดิม งานวิจัยด้านการจัดการบริการระบุว่า ความล้มเหลวของบริการและการสื่อสารที่ไม่เพียงพอในสายการบินต้นทุนต่ำสามารถกระตุ้นอารมณ์เชิงลบและเพิ่มความเครียดของผู้โดยสารได้อย่างมีนัยสำคัญ (Herjanto et al., 2022) อย่างไรก็ตาม การศึกษาที่มุ่งวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้โดยสารที่ใช้สายการบินต้นทุนต่ำโดยตรงยังมีจำนวนจำกัด โดยเฉพาะในบริบทของประเทศกำลังพัฒนา ดังนั้น การวิจัยในประเด็นดังกล่าวจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์ความรู้เชิงวิชาการ และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเชิงนโยบายและแนวทางในการปรับปรุงการจัดการบริการ เพื่อลดความเครียดและยกระดับประสบการณ์ของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำอย่างยั่งยืน

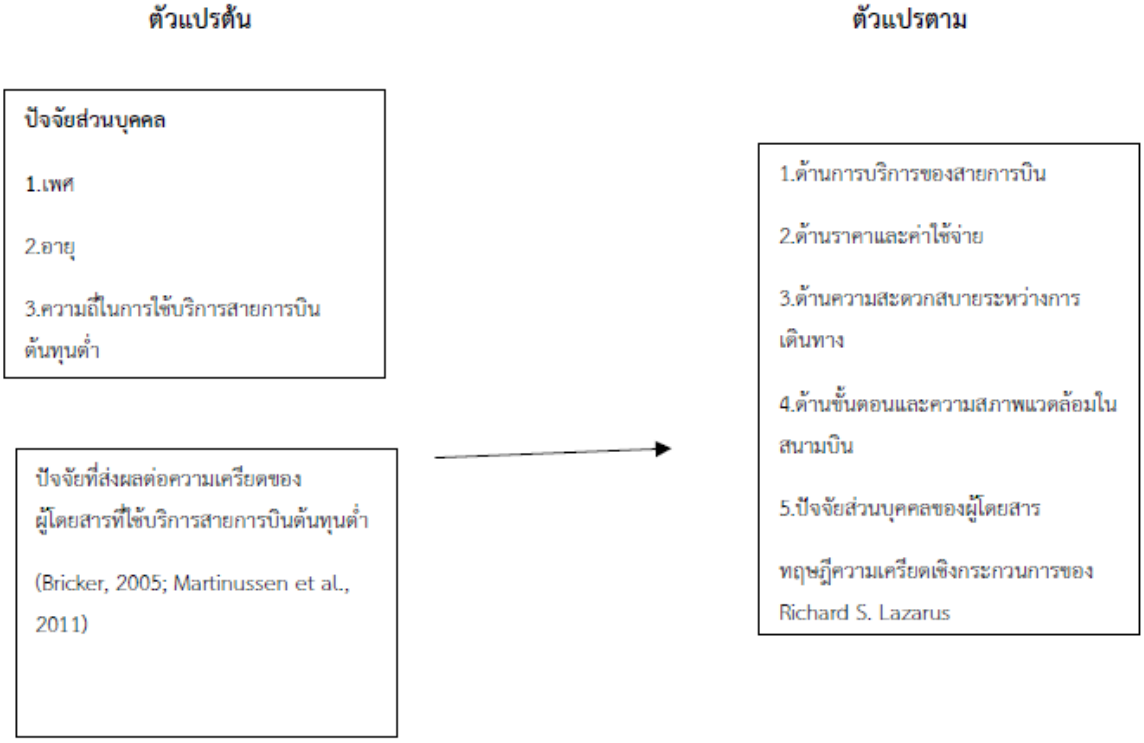
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความเครียดของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการบริการด้านการเดินทางทางอากาศ
2. ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ อันจะช่วยให้สายการบินสามารถกำหนดแนวทางลดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม

กรอบแนวความคิด



วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เช่น Thai AirAsia, Nok Air, Thai Lion Air และ Thai VietJet Air และมีอายุ 18 ปี ขึ้นไป การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงตามสูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งถือเป็นจำนวนที่เพียงพอและสามารถเป็นตัวแทนของประชากรขนาดใหญ่ได้อย่างเหมาะสม การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ที่ยินยอมตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้โดยสาร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านราคาและค่าใช้จ่าย ด้านขั้นตอนและสภาพแวดล้อมในสนามบิน ด้านการบริการของสายการบิน ด้านความสะดวกสบายระหว่างการเดินทาง และด้านปัจจัยส่วนบุคคล และส่วนที่ 3 ความเครียดของผู้โดยสาร แบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ตั้งแต่ 1 = น้อยที่สุด ถึง 5 = มากที่สุด

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถามโดยการทบทวนเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ รวมทั้งปรับปรุงถ้อยคำให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง ทั้งนี้ แบบสอบถามได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและโครงสร้างของข้อคำถาม ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และคัดแยกข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ออกจากการวิเคราะห์ เพื่อให้ข้อมูลที่นำไปใช้มีความถูกต้องและเหมาะสมต่อการประมวลผลทางสถิติ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน +1, 0 และ -1

ผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC) พบว่า

ข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00

โดยมีค่าเฉลี่ย IOC เท่ากับ 0.89

ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (0.50) แสดงว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha)

ผลการวิเคราะห์พบว่า

แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า Cronbach’s Alpha = 0.91

ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง และสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเผยแพร่แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้รับคำชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย สิทธิในการปฏิเสธการตอบแบบสอบถาม และการรักษาความลับของข้อมูลก่อนเริ่มทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลทุกชุดก่อนนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ และคัดแยกข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ออกก่อนนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม และสถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 5 ด้านที่มีต่อความเครียดของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยคำนึงถึงหลักจริยธรรมการวิจัยเป็นสำคัญ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเข้าร่วมโดยสมัครใจ ข้อมูลทั้งหมดถูกเก็บรักษาเป็นความลับและใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินต่อไป

ผลการวิจัย

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้โดยสารที่ใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยที่ส่งผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความสำคัญ
ด้านการบริการของสายการบิน	3.91	0.701	มาก
ด้านราคาและค่าใช้จ่าย	4.18	0.624	มาก
ด้านความสะดวกสบายระหว่างการเดินทาง	3.76	0.733	มาก
ด้านขั้นตอนและสภาพแวดล้อมในสนามบิน	4.03	0.658	มาก
ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร	3.68	0.752	มาก
รวม	**3.91**	**0.694**	**มาก**

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า โดยรวมทุกปัจจัยมีอิทธิพลต่อความเครียดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.91 และค่า S.D. เท่ากับ 0.694 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านราคาและค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.18 และค่า S.D. เท่ากับ 0.624 อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประเด็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ความไม่แน่นอนของราคารวม และการรับรู้ค่าใช้จ่ายแฝง เป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกตึงเครียดของผู้โดยสารมากที่สุดในการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านขั้นตอนและสภาพแวดล้อมในสนามบิน มีค่าเฉลี่ย 4.03 และค่า S.D. เท่ากับ 0.658 อยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าความแออัดภายในสนามบิน ระยะเวลารอคอยในขั้นตอนต่าง ๆ และกระบวนการก่อนขึ้นเครื่อง ล้วนมีผลต่อระดับความกังวลของผู้โดยสารในช่วงก่อนการเดินทาง ถัดมาคือ ปัจจัยด้านการบริการของสายการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.91 และค่า S.D. เท่ากับ 0.701 อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าความล่าช้าของเที่ยวบิน ขั้นตอนการให้บริการ และพฤติกรรมของพนักงาน มีส่วนสัมพันธ์กับความรู้สึกกดดันและความไม่สบายใจของผู้โดยสาร ในขณะที่ปัจจัยด้านความสะดวกสบายระหว่างการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.76 และค่า S.D. เท่ากับ 0.733 อยู่ในระดับมาก สะท้อนว่าพื้นที่นั่งโดยสาร

เสียงรบกวน และสภาพแวดล้อมบนเครื่องบิน มีผลต่ออารมณ์และระดับความผ่อนคลายระหว่างเที่ยวบิน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ 3.68 และค่า S.D. เท่ากับ 0.752 แม้จะเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์เดิม ความกังวลส่วนตัว และการเตรียมตัวก่อนการเดินทาง ยังคงมีบทบาทต่อการรับรู้ความเครียดของผู้โดยสาร

สรุปได้ว่า ปัจจัยทุกด้านล้วนมีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในระดับมาก โดยเฉพาะ “ด้านราคาและค่าใช้จ่าย” ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและมีบทบาทสำคัญที่สุดต่อความเครียดในการเดินทาง

ตาราง 2 แสดง ผลวิเคราะห์เชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	S.E	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.842	0.161		5.214	.000
ด้านการบริการของสายการบิน (X_1)	0.214	0.043	0.231	4.982	.000
ด้านราคาและค่าใช้จ่าย(X_2)	0.356	0.041	0.402	8.761	.000
ด้านความสะดวกสบายระหว่างการเดินทาง(X_3)	0.148	0.038	0.167	3.924	.000
ด้านขั้นตอนและสภาพแวดล้อมในสนามบิน (X_4)	0.276	0.045	0.298	6.115	.000
ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร (X_5)	0.119	0.041	0.134	2.887	.004
R=0.740 R^2=0.547 Adjusted R^2=0.545 SE=0.421 F=95.337 Sig. 0 .000					

จากตาราง 2 แสดงค่าวิเคราะห์เชิงพหุคูณ พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเครียดได้ร้อยละ

54.7 (R^2 = 0.547) และเมื่อปรับด้วยจำนวนตัวแปรอิสระแล้ว พบว่ามีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.545 แสดงว่าแบบจำลองมีความเหมาะสม และมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 95.337$, $p < .001$)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) พบว่า ปัจจัยด้านราคาและค่าใช้จ่ายมีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด (Beta = 0.402) แสดงให้เห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดมากที่สุด กล่าวคือ ความไม่แน่นอนของค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และการรับรู้เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายแฝง ล้วนเพิ่มความตึงเครียดของผู้โดยสารอย่างชัดเจน

รองลงมาคือ ปัจจัยด้านขั้นตอนและสภาพแวดล้อมในสนามบิน (Beta = 0.298) สะท้อนว่าความแออัด ระยะเวลารอคอย และกระบวนการก่อนขึ้นเครื่อง มีบทบาทสำคัญต่อความรู้สึกกดดันก่อนการเดินทาง

ด้านการบริการของสายการบิน (Beta = 0.231) มีอิทธิพลในลำดับถัดมา โดยเฉพาะความล่าช้าของเที่ยวบินและประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อความกังวลของผู้โดยสาร

ด้านความสะดวกสบายระหว่างการเดินทาง (Beta = 0.167) แม้มีอิทธิพลน้อยกว่า แต่ยังคงมีผลอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมภายในเครื่องบินมีส่วนต่อความผ่อนคลายของผู้โดยสาร

ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร (Beta = 0.134) แม้มีอิทธิพลต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น แต่ยังคงมีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนว่าประสบการณ์เดิมและความกังวลส่วนบุคคลมีส่วนต่อการรับรู้ความเครียด

สมการการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ คือ

$$Y = 0.842 + 0.214X_{1} + 0.356X_{2} + 0.148X_{3} + 0.276X_{4} + 0.119X_{5}$$

และสมการการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Y = 0.231X_{1} + 0.402X_{2} + 0.167X_{3} + 0.298X_{4} + 0.134X_{5}$$

สรุปผลการวิจัย

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านราคาและค่าใช้จ่าย มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าถึงแม้สายการบินต้นทุนต่ำจะมีจุดขายด้านราคาประหยัด แต่ความไม่ชัดเจนของค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ค่าธรรมเนียมแฝง หรือความกังวลเรื่องต้นทุนที่เพิ่มขึ้น ยังคงเป็นสาเหตุสำคัญที่กระตุ้นให้เกิดความเครียด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและสภาพแวดล้อมในสนามบิน ซึ่งกระบวนการเช็คอิน การรอคอย ความแออัด และความล่าช้า ล้วนส่งผลต่อความตึงเครียดก่อนการเดินทาง

ต่อมาเป็น ด้านการบริการของสายการบิน โดยเฉพาะประเด็นความล่าช้าของเที่ยวบิน การจัดการปัญหา และการสื่อสารข้อมูลเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ ซึ่งมีผลต่อระดับความกังวลของผู้โดยสาร ขณะที่ ด้านความสะดวกสบายระหว่างการเดินทาง แม้จะมีความสำคัญรองลงมา แต่สภาพแวดล้อมภายใน

เครื่องบิน เช่น พื้นที่นั่ง ความแออัด และบรรยากาศระหว่างเที่ยวบิน ก็มีส่วนต่อความรู้สึกผ่อนคลายหรือความอึดอัดของผู้โดยสาร และสุดท้ายคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งแม้จะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่ยังสะท้อนว่าประสบการณ์เดิม ความวิตกกังวลส่วนตัว หรือทัศนคติต่อการบิน มีส่วนต่อการรับรู้ความเครียดเช่นกัน

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่งผลต่อความเครียดของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้านมีอิทธิพลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ด้านราคาและค่าใช้จ่าย เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนและสภาพแวดล้อมในสนามบิน ด้านการบริการของสายการบิน ด้านความสะดวกสบายระหว่างการเดินทาง และด้านปัจจัยส่วนบุคคล ตามลำดับ

ผลการวิจัยในส่วนนี้ชี้ให้เห็นถึง “พลังเชิงอิทธิพล” ของแต่ละปัจจัย ซึ่งอธิบายได้ว่าปัจจัยใดเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้โดยสารในทางปฏิบัติ ไม่ใช่เพียงการรับรู้ถึงความสำคัญเท่านั้น แต่เป็นปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความเครียดได้จริงตามแบบจำลองทางสถิติ

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ความเครียดของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำไม่ได้เกิดจากปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่เป็นผลจากองค์ประกอบหลายด้านร่วมกัน โดยเฉพาะประเด็นด้านราคาและกระบวนการในสนามบิน ดังนั้น สายการบินต้นทุนต่ำควรบริหารจัดการทั้งด้านโครงสร้างราคา ความโปร่งใสของค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพกระบวนการบริการ เพื่อช่วยลดความเครียดและยกระดับประสบการณ์ของผู้โดยสารโดยรวม

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่พบว่า ระดับความเครียดของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย โดยเฉพาะในช่วงก่อน ระหว่าง และหลังการเดินทาง สะท้อนให้เห็นว่าประสบการณ์ของผู้โดยสารไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง แต่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้ประกอบการสายการบินต้นทุนต่ำควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการประสบการณ์ของผู้โดยสารในทุกช่วงของการเดินทาง

ในช่วงก่อนการเดินทาง ควรมีการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน และเข้าถึงได้ง่าย เช่น รายละเอียดเที่ยวบิน ขั้นตอนการเช็คอิน และข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อลดความไม่แน่นอนซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียด ขณะที่ในช่วงระหว่างการเดินทาง ควรให้ความสำคัญกับบรรยากาศภายในเครื่องบิน ความสะดวกสบาย และการดูแลของพนักงาน เพื่อช่วยลดความตึงเครียดทางอารมณ์ของผู้โดยสาร

นอกจากนี้ ในช่วงหลังการเดินทาง การติดตามความพึงพอใจหรือข้อร้องเรียนของผู้โดยสารจะช่วยสะท้อนประสบการณ์โดยรวม และสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

แม้ว่าด้านความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางและปัจจัยส่วนบุคคลจะมีอิทธิพลต่ำกว่า แต่ยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนว่าความเครียดเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดจากทั้งปัจจัยภายนอกและ

ภายในบุคคล สอดคล้องกับกรอบแนวคิดเชิงจิตวิทยาที่มองว่าความเครียดเป็นผลจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม ดังนั้น การออกแบบประสบการณ์การเดินทางที่เอื้อต่อความผ่อนคลายจึงเป็นแนวทางที่ช่วยลดผลกระทบเชิงลบได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริการของสายการบิน ด้านราคาและค่าใช้จ่าย ด้านความสะดวกสบายระหว่างการเดินทาง ด้านขั้นตอนและสภาพแวดล้อมในสนามบิน และด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร ล้วนมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้ประกอบการสายการบินต้นทุนต่ำควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการประสบการณ์ของผู้โดยสารอย่างรอบด้าน ไม่ควรมุ่งเน้นเฉพาะการแข่งขันด้านราคาเพียงอย่างเดียว

สายการบินควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีความรวดเร็ว ชัดเจน และต่อเนื่อง โดยเฉพาะการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบิน การจัดการเมื่อเกิดความล่าช้า และการดูแลผู้โดยสารระหว่างการเดินทาง เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการรับรู้และความรู้สึกของผู้โดยสารโดยตรง นอกจากนี้ ควรมีการสื่อสารรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอย่างโปร่งใส เพื่อลดความกังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายแฝงซึ่งอาจส่งผลต่อระดับความเครียดของผู้โดยสารได้

ในด้านความสะดวกสบายระหว่างการเดินทาง ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายในเครื่องบิน เช่น ความสะอาด พื้นที่นั่งโดยสาร และบรรยากาศโดยรวม เพื่อช่วยลดความอึดอัดและความตึงเครียดระหว่างเที่ยวบิน ขณะเดียวกัน สนามบินและสายการบินควรร่วมกันพัฒนากระบวนการให้บริการภาคพื้นดินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดการลำดับขั้นตอนก่อนขึ้นเครื่อง การลดระยะเวลารอคอย และการอำนวยความสะดวกในการค้นหาประตูขึ้นเครื่อง เพื่อช่วยลดความกังวลของผู้โดยสารก่อนการเดินทาง

ผลการวิจัยยังสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร เช่น ประสบการณ์การเดินทางที่ผ่านมา ความกังวลส่วนตัว และการเตรียมตัวก่อนการเดินทาง มีผลต่อระดับความเครียดเช่นเดียวกัน ดังนั้น สายการบินควรมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร โดยเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์เดินทางทางอากาศไม่บ่อย เพื่อช่วยให้ผู้โดยสารสามารถเตรียมตัวและรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมผู้โดยสารในบริบทที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น ผู้โดยสารในเส้นทางระหว่างประเทศ หรือกลุ่มผู้โดยสารที่มีประสบการณ์การเดินทางแตกต่างกัน เพื่อให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมและสามารถอธิบายพฤติกรรมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ควรพิจารณาใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้เข้าใจมิติของความเครียดในเชิงลึกมากขึ้น เนื่องจากความเครียดเป็นปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และประสบการณ์ส่วนบุคคล ซึ่งอาจไม่สามารถอธิบายได้ครบถ้วนด้วยข้อมูลเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว

อีกทั้ง การวิจัยในอนาคตอาจพิจารณาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประสบการณ์การเดินทางที่ผ่านมา หรือปัจจัยด้านจิตวิทยา เพื่อเพิ่มความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนของระดับความเครียดได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2566*). รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย ปี 2566.* https://www.caat.or.th.

Airports Council International. (2023). *Airport customer experience and stress management report.* https://aci.aero.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches.* (5th ed.). Sage Publications.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis.* (8th ed.). Cengage Learning.

International Air Transport Association. (2023). *Air passenger market analysis.* https://www.iata.org.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management.* (15th ed.). Pearson Education.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping.* Springer Publishing Company.

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology,* 22(140), 155.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis.* (3rd ed.). Harper & Row.