

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่ถือเป็นประตูสู่ภาคเหนือตอนบนที่เต็มไปด้วยความงดงามของวัฒนธรรม ประเพณีที่งดงาม แหล่งศูนย์กลางการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ ปัจจุบันเชียงใหม่ นับเป็นเมืองใหญ่และสำคัญที่สุดของภาคเหนือ เชียงใหม่จึงเป็นจังหวัดที่มีบทบาทสำคัญและมีความเจริญเติบโตมากขึ้นในทุก ๆ ด้าน ทุกปีมีผู้เดินทางเข้า - ออกจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก ทั้งเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อน ติดต่อธุรกิจ และเพื่อการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ในการเดินทางมายังจังหวัดเชียงใหม่และจากจังหวัดเชียงใหม่ไปยังจังหวัดอื่น ๆ สามารถใช้เส้นทางการเดินทาง 3 เส้นทางคือ หนึ่ง โดยรถยนต์หรือรถโดยสารประจำทาง ทางถนนหลวงหมายเลข 1 หรือถนนพหลโยธิน ผ่านจังหวัดกำแพงเพชร ตาก ลำปาง ถึงเชียงใหม่ รวมระยะทาง 696 กิโลเมตร สอง ทางรถไฟ มีการให้บริการ 7 ขบวนต่อวัน เริ่มตั้งแต่เวลา 06:35 นาฬิกา ถึง 20:40 นาฬิกา ราคาค่าโดยสารมีตั้งแต่ 161-1,193 บาท และสาม ทางอากาศ ซึ่งมีสายการบินที่ให้บริการในการเดินทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพ 5 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทย สายการบินบางกอกแอร์เวย์ สายการบินนกแอร์ สายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินโอเรียนไทย

ผู้โดยสารที่เดินทางเข้า - ออกจังหวัดเชียงใหม่โดยสายการบิน ในปีพ.ศ. 2545 มีจำนวนผู้โดยสารขาเข้า-ออก 40,469 คนในปีพ.ศ.2546 ลดลงเหลือ 38,672 คน แต่ต่อมาในปีพ.ศ. 2547 ถึงเดือนตุลาคม จำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นเป็น 46,698 คน เนื่องจากช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว คือเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ประกอบกับ จังหวัดเชียงใหม่ได้เริ่มมีการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของบริษัทโอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ ที่เปิดตัวครั้งแรกเมื่อ ธันวาคมปี พ.ศ. 2546 ทำให้มีผู้ใช้บริการเดินทางโดยสายการบินมากขึ้นแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 สถิติผู้โดยสารคนไทยที่เดินทางเข้า – ออกทางด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน
จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างปี พ.ศ.2545 – เดือนตุลาคม พ.ศ.2547

เดือน/ปี/พ.ศ.	2545	2546	2547	อัตราการขยายตัวของปี 2547 เมื่อเทียบกับปี 2546
มกราคม	2,247	2,961	3,784	27.79
กุมภาพันธ์	2,492	2,910	3,622	24.46
มีนาคม	3,814	4,503	5,259	16.78
เมษายน	4,466	2,617	6,485	147.80
พฤษภาคม	3,667	1,817	5,160	183.98
มิถุนายน	2,671	1,720	3,926	128.25
กรกฎาคม	2,733	2,945	4,491	52.49
สิงหาคม	2,820	3,205	4,413	37.69
กันยายน	2,916	3,154	4,084	29.48
ตุลาคม	4,910	4,970	5,474	10.14
พฤศจิกายน	3,553	3,325	N/A	N/A
ธันวาคม	4,180	4,545	N/A	N/A
รวม	40,469	38,672	46,698	20.75

ที่มา: การท่าอากาศยานเชียงใหม่ (2547)

สายการบินที่ให้บริการเส้นทางเชียงใหม่ – กรุงเทพมหานคร มีสายการบิน 5 สายการบินคือ แบ่งเป็นสายการบินที่ค่าโดยสารราคาปกติ 2 สายการบินคือ สายการบินไทย และ สายการบินบางกอกแอร์เวย์ และสายการบินต้นทุนต่ำ 3 สายการบินคือ สายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ สายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

สายการบินไทย โดยบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติ ที่ดำเนินการแข่งขันกับต่างประเทศ ในธุรกิจการบินโลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ คือ เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการที่เลิศด้วยเสน่ห์ไทย ปัจจุบันมีเส้นทางการบินภายในประเทศ 13 เส้นทาง และเที่ยวบินระหว่างประเทศ 34 ประเทศ 62 เส้นทาง มีเครื่องบินให้บริการทั้งสิ้น 83 ลำสำหรับเส้นทางการบินเชียงใหม่ – กรุงเทพฯ มีอัตราค่าโดยสารเที่ยวเดียว ณ

เดือนมกราคม พ.ศ.2548 คือ ชั้นประหยัด 2,170 บาท และชั้นธุรกิจ 3,170 บาท (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2548)

สายการบินบางกอกแอร์เวย์ส์ กำเนิดขึ้นในปี พ.ศ.2511 รู้จักกันในชื่อ สหกลแอร์ ปัจจุบันให้บริการเส้นทางการบิน 18 เส้นทาง ใน 7 ประเทศ เส้นทางเชียงใหม่ – กรุงเทพฯ ให้บริการ 3 เที่ยวบินต่อวัน ราคาโดยสาร ณ เดือนมกราคม พ.ศ. 2548 คือประมาณ 1,750 – 2,130 บาท (บริษัท กรุงเทพการบิน จำกัด, 2548)

สำหรับสายการบินที่เป็นสายการบินต้นทุนต่ำ (low cost airline) มี 3สายการบิน ประกอบด้วย โอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ (Orient Thai Airline) แอร์เอเชีย (Air Asia) และ นกแอร์ (Nok Air) ซึ่งสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินแรกได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทยในปลายปีพ.ศ. 2546

สายการบิน โอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ ได้เริ่มต้นธุรกิจสายการบินในกัมพูชาขึ้น ในปีพ.ศ.2533 จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2537 จึงย้ายฐานทางธุรกิจเข้ามาเริ่มต้นเปิดเส้นทางการบินภายในประเทศ โดยใช้จังหวัดในอีสานและภาคเหนือเป็นศูนย์กลาง ต่อมาเมื่อ ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ประกาศนโยบายเปิดน่านฟ้าเสรี ในปี 2545 สายการบินราคาประหยัดสายการบินแรกที่ดำเนินงานโดยคนไทยจึงถือกำเนิดขึ้น เปิดตัวในวันที่ 1 ธันวาคม 2546 เริ่มมีเที่ยวบินเส้นทางเชียงใหม่ – กรุงเทพฯเมื่อ วันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ. 2546 ใช้เครื่องบิน Boeing 757 มีความจุที่นั่ง 200 ที่นั่ง ให้บริการ 3 เที่ยวบินต่อวัน ราคาโดยสาร เส้นทางหลัก เชียงใหม่ – กรุงเทพฯ เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2548 ประมาณ 1,300 – 1,400 บาท เป็นราคารวมค่าธรรมเนียมสนามบิน 50 บาทแล้ว (บริษัทโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์, 2548)

สายการบินแอร์เอเชีย มีบริษัทแม่อยู่ในประเทศมาเลเซีย มีการขยายฐานธุรกิจโดยร่วมทุนกับชินคอร์ป เปิดสายการบินภายในประเทศไทยในวันที่ 8 ธันวาคม 2546 บริษัทแอร์เอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด ได้จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ใช้เครื่องบิน Boeing 737-300 เพียงรุ่นเดียว มีความจุ 148 ที่นั่งเปิดตัวอย่างเป็นทางการเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2547 ที่ผ่านมาสำหรับเส้นทางการบินเชียงใหม่ – กรุงเทพฯ เริ่มเที่ยวแรกเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547 ให้บริการ 3 เที่ยวบินต่อวัน ในช่วงแรกที่เปิดตัว มีการกำหนดราคาเที่ยวที่ 99 บาท จำนวน 40,000 ใบ แต่ต่อมาราคาโดยสารผู้โดยสารที่ทำการสำรองที่นั่งล่วงหน้า จะได้รับอัตราค่าโดยสารในราคาที่ประหยัดกว่าอยู่ในช่วงราคาเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2548 คือประมาณ 999 – 1,650 บาท ราคานี้ไม่รวมภาษีสนามบิน (บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด, 2548)

สายการบินนกแอร์ ถือหุ้นโดย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีลูกค้ากลุ่มเป้าหมายคือประชาชนคนไทย และนักเดินทางต่างชาติ ที่ต้องการโอกาสในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อค้นพบ

ความสวยงามของประเทศไทย และติดต่อธุรกิจ รวมถึงการเดินทางไปมาหาสู่กันระหว่างครอบครัว ได้ทุกเวลาที่ต้องการ ในราคาที่เหมาะสม นกแอร์เริ่มดำเนินการประมาณไตรมาสที่ 2 ของปี 2547 ให้บริการด้วยเครื่องบิน Boeing 737-400 เริ่มให้บริการเส้นทางการบินเชียงใหม่ – กรุงเทพฯ เทียว แรกวันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ.2547 ให้บริการ 5 เที่ยวบินต่อวัน ราคาเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2548 คือประมาณ 1,021.50 – 1,769.16 บาท ไม่รวมค่าประกันภัย 50 บาท ค่าธรรมเนียมดำเนินการ 50 บาท ค่าภาษีสนามบิน 50 บาทและภาษีมูลค่าเพิ่ม 7 % (บริษัท สกาย เอเชีย จำกัด, 2548)

ลักษณะสำคัญทั่ว ๆ ไปของสายการบินต้นทุนต่ำที่แตกต่างจากสายการบินราคาปกติคือ สายการบินต้นทุนต่ำมีราคาบัตรโดยสารต่ำกว่าชั้นประหยัดของสายการบินใหญ่ ๆ ทั่วไปประมาณ 40 - 50% ไม่มีบริการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ไม่มีห้องวีไอพีบริการผู้โดยสารที่ สนามบิน มีบริการที่นั่งเฉพาะชั้นประหยัด เน้นเส้นทางการบินระยะสั้น เฉพาะเส้นทางในประเทศ หรือประเทศใกล้เคียงส่วนใหญ่มักใช้เวลาบินไม่เกิน 3-4 ชั่วโมง ไม่มีการจองที่นั่งก่อนขึ้นเครื่อง ผู้โดยสารที่มาก่อน เลือกที่นั่งได้ก่อน ไม่มีการคืนเงินค่าตั๋วกรณีผู้โดยสารยกเลิกเที่ยวบินหรือขึ้น เครื่องไม่ทัน เน้นบริการขึ้นลงจอด ณ สนามบินระดับรอง ให้บริการด้วยเครื่องบินโดยสารเพียงรุ่น เดียวหรือแบบเดียวเพื่อประหยัดค่าบำรุงรักษา ตลอดจนประหยัดค่าใช้จ่ายในการอบรมนักบินและ พนักงานบริการบนเครื่องบินด้วย มีระบบการจองและการขายบัตรโดยสารของสายการบินเองโดยไม่ผ่านตัวกลาง ส่วนใหญ่เป็นการขายบัตรโดยสารทางโทรศัพท์ (call center) หรือทางอินเทอร์เน็ต (e - ticketing) เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์ และค่ากระดาษ สายการบิน มีการออก บัตรโดยสารแบบ ticket less คือไม่มีการออกบัตรโดยสารเป็นกระดาษ แต่จะใช้การบอกรหัสบัตร โดยสารให้และเมื่อเช็คอิน ผู้โดยสารเพียงบอกรหัส และแสดงบัตรประจำตัวประชาชนให้เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบเท่านั้น

ในอดีตการเดินทางโดยสายการบินเส้นทางเชียงใหม่ - กรุงเทพฯ มีสายการบินที่ให้บริการ เพียง 2 แห่ง คือสายการบินไทยและสายการบินบางกอกแอร์เวย์ เท่านั้น แต่หลังจากมีสายการบิน ต้นทุนต่ำเกิดขึ้น ทำให้ผู้บริโภคเกิดทางเลือกในการเดินทางทางอากาศมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังไม่ มีการศึกษาใดทำการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสายการบินราคา ปกติ และสายการบินต้นทุนต่ำ ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการสายการบินในการเดินทาง ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงมีความต้องการที่จะศึกษา เปรียบเทียบพฤติกรรมของประชาชนในการเลือกใช้บริการสายการบินราคาปกติ และสายการบิน ต้นทุนต่ำเส้นทางเชียงใหม่ – กรุงเทพฯรวมทั้งปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ตลอดจนศึกษาถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการใช้บริการสายการบินราคาปกติ และสายการบินต้นทุนต่ำในการ เดินทาง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมของประชาชนในการเดินทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพ โดยสายการบินราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำ
- 2) เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อประชาชนในการเลือกใช้บริการสายการบินราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางเชียงใหม่ - กรุงเทพ
- 3) เพื่อสำรวจถึงความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาของการใช้บริการสายการบินราคาปกติ และสายการบินต้นทุนต่ำ ในการเดินทาง เส้นทางเชียงใหม่ – กรุงเทพ

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ทราบว่าประชาชนมีพฤติกรรมในการใช้บริการสายการบินราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำในเส้นทางเชียงใหม่ – กรุงเทพอย่างไร ปัจจัยใดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และเมื่อทราบพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจรวมถึงปัญหาของผู้ใช้บริการแล้วผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางให้กับภาครัฐและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสายการบินให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาพฤติกรรมของประชาชนในการเลือกใช้บริการสายการบินราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำ โดยผู้ศึกษาจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เคยใช้บริการเดินทางโดยสายการบินราคาปกติ และสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มที่เดินทางโดยสายการบินราคาปกติได้แก่ สายการบินไทย และสายการบินบางกอกแอร์เวย์ และกลุ่มที่เดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ สายการบิน โอเรียนไทยแอร์ไลน์, สายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) รวมทั้งสิ้นจำนวน 400 ตัวอย่าง

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

สายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airline) คือสายการบินที่มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจเน้นสินค้าและบริการที่เรียบง่าย และประหยัด คือมีปัจจัยต้นทุนเป็นตัวกำหนดรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็น ต้นทุนด้านแรงงาน หรือค่าใช้จ่ายบุคลากร ค่าธรรมเนียมใช้สนามบิน ต้นทุนบำรุงรักษาเครื่องบิน ต้นทุนขายและการตลาด เป็นต้น สายการบินต้นทุนต่ำต้องบริหารต้นทุนต่างๆ เหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพที่สุด สายการบินต้นทุนต่ำจะไม่เน้นการให้บริการแบบหรูหรา

สะดวกสบายแล้วเก็บค่าโดยสารสูง แต่จะมุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดการบริการหรือ
สิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่จำเป็นออกไป รวมทั้งเน้นให้ต้นทุนการให้บริการของสายการบินต่ำ
ที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้สามารถกำหนดอัตราค่าโดยสารต่ำมาก ๆ ได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved