

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การคมนาคมเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการคมนาคมทางบก ทางน้ำ หรือทางอากาศ ปัจจุบันการคมนาคมทางอากาศได้รับความสนใจจากประชาชนโดยทั่วไป เนื่องจากการเดินทางโดยเครื่องบินเป็นการเดินทางที่ใช้เวลาน้อยและมีความปลอดภัยสูง เพราะสายการบินพาณิชย์ถือว่าความปลอดภัยของผู้โดยสารคือหลักสำคัญในการดำเนินการบิน ตลอดจนการแข่งขันในธุรกิจสายการบินที่สูงขึ้น ส่งผลให้อัตราค่าโดยสารมีราคาถูกลงใกล้เคียงกับการเดินทางโดยรถไฟหรือรถโดยสารประจำทาง ในขณะที่ใช้เวลาในการเดินทางน้อยกว่า

ธุรกิจสายการบินของประเทศไทยแต่เดิมนั้น นอกจากการบินไทยซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติและผู้นำตลาดสายการบินแล้ว ยังมีสายการบินอื่นๆ ที่ให้บริการด้านการบินพาณิชย์ภายในประเทศ ได้แก่ สายการบินบางกอกแอร์เวย์ สายการบินพีบีแอร์ สายการบินภูเก็ตแอร์ไลน์ และสายการบินแอร์อันดามัน ซึ่งมีการให้บริการในลักษณะครบถ้วน (Full Services) อาทิเช่น มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน มีการฉายภาพยนตร์บนเครื่องบิน และมีการสะสมไมล์เดินทาง เป็นต้น เพื่อเน้นให้บริการเป็นที่ประทับใจแก่ผู้โดยสาร จึงทำให้อัตราค่าโดยสารมีราคาค่อนข้างสูง ผู้ที่สามารถใช้บริการของสายการบินส่วนใหญ่จึงเป็นผู้ที่มีฐานะทางการเงินดีหรือนักธุรกิจ ซึ่งไม่ให้ความสนใจอัตราค่าโดยสารมากนัก แต่จะให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการมากกว่า (ยุทธศักดิ์ คณาสวัสดิ์, 2547: 32) จนกระทั่งในปีพ.ศ.2545 รัฐบาลไทยได้มีนโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรี (Open Sky Policy) ภายในประเทศ ทำให้สายการบินเอกชนสามารถบินทับเส้นทางการบินของการบินไทยได้ และต่อมาก็ได้ยกเลิกข้อกำหนดเพดานราคาขั้นต่ำ สายการบินต่างๆ จึงสามารถกำหนดอัตราค่าโดยสารในราคาที่ถูกลงได้ (ยุทธศักดิ์ คณาสวัสดิ์, 2547: 38) นโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรีเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airlines) ซึ่งเปิดให้บริการเที่ยวบินเส้นทางภายในประเทศ 3 สายการบินคือ สายการบินวันทูโกของบริษัท โอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ จำกัด สายการบินแอร์เอเชียของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด และสายการบินนกแอร์ของบริษัท สกาย เอเชีย จำกัด ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดธุรกิจสายการบินต้นทุน

ทุนต่ำคือแนวโน้มของตลาดยังมีความต้องการสูง จากตัวเลขการสำรวจพบว่า ในปีพ.ศ.2546 มีประชาชนในประเทศไทยที่เดินทางโดยสายการบินประมาณ 6.3 ล้านคน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 10 ของจำนวนประชากรทั้งหมดของประเทศ และคาดว่าในอีก 4-5 ปีข้างหน้า จำนวนประชาชนในประเทศไทยที่เดินทางโดยสายการบินจะเพิ่มจำนวนขึ้นอีกเท่าตัวหรือร้อยละ 20 (บิสิเนสไทย, 2547: ออนไลน์)

สายการบินต้นทุนต่ำจะมุ่งเน้นในเรื่องการบริหารต้นทุนดำเนินงาน เน้นการบริการที่เรียบง่ายและประหยัด อาทิเช่น การงดบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ไม่มีการจองที่นั่งก่อนขึ้นเครื่อง ใช้ระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์แทนบัตรโดยสารกระดาษ เป็นต้น สายการบินต้นทุนต่ำจึงสามารถกำหนดอัตราค่าโดยสารให้ต่ำกว่าสายการบินปกติได้ ส่งผลให้โครงสร้างธุรกิจสายการบินในปัจจุบันแตกต่างไปจากเดิมมาก การเดินทางโดยเครื่องบินไม่ใช่อภิสิทธิ์สำหรับชนชั้นสูงอีกต่อไป หากแต่ประชาชนทั่วไปก็สามารถเดินทางโดยเครื่องบินได้ ธุรกิจสายการบินในรูปแบบใหม่นี้ไม่เพียงทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นในธุรกิจสายการบินด้วยกันเองเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการแข่งขันกับการเดินทางโดยรถไฟและรถโดยสารประจำทางอีกด้วย (ยุทธศักดิ์ คณาสวัสดิ์, 2547: 32) กลุ่มเป้าหมายของสายการบินต้นทุนต่ำคือผู้บริโภคที่ต้องการใช้บริการสายการบินเพื่อเป็นเพียงยานพาหนะในการเดินทางให้ไปถึงที่หมายด้วยความปลอดภัยในเวลาอันรวดเร็ว ไม่ได้สนใจการให้บริการบนเครื่องบินเท่าใดนัก ส่วนหนึ่งของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมาจากกลุ่มผู้ใช้บริการเดิมของสายการบินปกติและกลุ่มผู้ใช้บริการที่แต่เดิมเดินทางโดยรถไฟ รถโดยสารประจำทาง หรือรถส่วนตัว (ฉันทลักษณ์ มงคล, 2547: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่นับได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพและเป็นศูนย์กลางความเจริญในทุกด้านของภาคเหนือ ทั้งทางด้านอุตสาหกรรม เกษตรกรรม การลงทุน การค้า และการท่องเที่ยว รวมทั้งยังเป็นที่ตั้งของท่าอากาศยานนานาชาติของประเทศ รัฐบาลจึงมีนโยบายให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศของภาคเหนือในภูมิภาคเอเชีย (Aviation Hub) (ผู้จัดการ, 2546: ออนไลน์) จากข้อมูลในปีพ.ศ.2546 ท่าอากาศยานเชียงใหม่มีจำนวนเที่ยวบินภายในประเทศเพื่อให้บริการด้านการบินพาณิชย์จำนวน 11,779 เที่ยวบินต่อปี หรือโดยเฉลี่ย 32 เที่ยวบินต่อวัน รองรับผู้โดยสารที่มาใช้บริการจำนวน 1,810,000 คนต่อปี หรือโดยเฉลี่ย 4,956 คนต่อวัน (ฝ่ายแผนงาน ทอท., 2547: 7-8) ปัจจุบันท่าอากาศยานเชียงใหม่มีสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการผู้โดยสารที่เป็นนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปในเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร จำนวน 3 สายการบิน มีเที่ยวบินให้บริการรวมทั้งหมด 11 เที่ยวบินต่อวันคือ สายการบินวันทูโก 3 เที่ยวบินต่อวัน สายการบินบินแอร์เอเชีย 3 เที่ยวบินต่อวัน และสายการบินนกแอร์ 5 เที่ยวบินต่อวัน (การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย, 2547: ออนไลน์) โดยอัตราค่าโดยสารที่ยังไม่รวมภาษีและค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน

บินของสายการบินวันทูโกราคา 1,100 บาท (วันทูโก, 2547: ออนไลน์) สายการบินแอร์เอเชียเริ่มต้นที่ราคา 599 ถึง 1,100 บาท (แอร์เอเชีย, 2547: ออนไลน์) และสายการบินนกแอร์เริ่มต้นที่ราคา 598 ถึง 1,798 บาท (นกแอร์, 2547: ออนไลน์) ซึ่งอัตราค่าโดยสารจะสูงหรือต่ำนั้น ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละสายการบิน ได้แก่ ระยะเวลาในการสำรองที่นั่ง วันที่จะเดินทางในสัปดาห์ และวิธีการสำรองที่นั่งของผู้โดยสาร

การเกิดขึ้นของสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้ธุรกิจสายการบินในประเทศไทยมีการแข่งขันสูงขึ้น จากโครงสร้างของธุรกิจสายการบินที่เปลี่ยนไปในปัจจุบัน และจากศักยภาพของจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสามารถแข่งขันกับสายการบินปกติและสายการบินต้นทุนต่ำด้วยตนเองได้

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่
3. เป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการแข่งขันและบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่ผู้โดยสารใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

สายการบินต้นทุนต่ำ หมายถึงสายการบินที่ให้บริการด้านการบินพาณิชย์ภายในประเทศแก่ผู้โดยสาร มุ่งเน้นการบริหารต้นทุนการดำเนินงานและเน้นการบริการที่เรียบง่าย ประหยัด มีอัตราค่าโดยสารที่ต่ำกว่าสายการบินปกติ โดยมีเส้นทางบินจากท่าอากาศยานเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ไปยังท่าอากาศยานดอนเมือง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันมีทั้งหมด 3 สายการบินคือ สายการบินวันทูโก สายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์

ผู้โดยสาร หมายถึงผู้ที่ตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติไทย และเป็นผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมาก่อน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved