

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจที่สำคัญในภาคเหนือของประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญของทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ประกอบกับการมีศักยภาพและความพร้อมในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ที่พัก แหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงมีความพร้อมในการลงทุน จึงส่งผลให้รัฐบาลมีนโยบายให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศของภาคเหนือในภูมิภาคเอเชีย (Aviation Hub) ประกอบกับนโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรีของภาครัฐ ในช่วงปีพ.ศ. 2546 และการเกิดขึ้นของสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้การขยายตัวทางด้านการท่องเที่ยว เศรษฐกิจ และการลงทุนของจังหวัดเชียงใหม่มีการเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก โดยปัจจัยทางด้านการคมนาคมทางอากาศก็เป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนผลักดันให้ผู้บริโภคมีความสะดวก และมีทางเลือกในการเดินทางเพิ่มมากขึ้นด้วย (รัฐวิทย์ ทองภักดี, 2549)

ในปัจจุบันการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำนับว่าเป็นรูปแบบการเดินทางอีกทางเลือกหนึ่งที่เอื้ออำนวยให้ผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ไม่สูงมากสามารถเข้าถึงบริการเครื่องบินโดยสารได้ในยุคที่การเดินทางเปิดเสรีมากขึ้น และโลกมีการติดต่อไปมาหาสู่กันเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้มีการคาดการณ์ว่าสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก จะมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยจะมีส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 25 ภายในปีพ.ศ. 2555 จากปีพ.ศ. 2550 ที่มีสัดส่วนตลาดเพียงร้อยละ 12 ของจำนวนผู้โดยสารทางอากาศทั้งหมดในภูมิภาคนี้ (บริษัทศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด, 2550: ออนไลน์) และจากรายงานของท่าอากาศยานเชียงใหม่ระบุว่า ในเดือนมกราคมถึงเดือนสิงหาคม ปี พ.ศ. 2551 มีผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่จำนวน 589,120 คน (ท่าอากาศยานเชียงใหม่, 2551) สำหรับจำนวนผู้โดยสารภายในประเทศคาดว่าจะเติบโตไม่มากนัก เนื่องจากต้องเผชิญปัจจัยลบจากภาวะค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น

จากแนวโน้มราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินอย่างรุนแรง ทำให้สายการบินต่างๆจำเป็นต้องปรับขึ้นค่าธรรมเนียมน้ำมัน ซึ่งจะส่งผลให้ตัวโดยสารมีราคาสูงขึ้นตามไปด้วย ในกรณีของสายการบินต้นทุนต่ำมีจุดแข็งของธุรกิจอยู่ที่การตั้งราคาตัวโดยสารที่ไม่สูง และมีกลุ่มเป้าหมายเป็นตลาดผู้โดยสารที่ให้ความสำคัญกับราคามากกว่าบริการ ดังนั้นจึงได้ทำการปรับตัวในรูปแบบอื่น เพื่อลดผลกระทบจากราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้น เช่น การปรับเที่ยวบินให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสาร การขยายเส้นทางการบิน การ

จัดเก็บค่าธรรมเนียมสัมภาระแทนการปรับขึ้นค่าธรรมเนียมน้ำมัน การทำแพ็คเกจการท่องเที่ยว ราคาประหยัด เป็นต้น

จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของภาคเหนือมีการส่งเสริมการท่องเที่ยว และธุรกิจต่างๆมากมาย ส่งผลให้มีการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำทั้งสำหรับการท่องเที่ยว และการติดต่อธุรกิจ ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่มีสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการอยู่ทั้งหมด 3 สายการบิน แต่เนื่องจากมีสายการบินต้นทุนต่ำ 1 สายการบินที่เป็นสายการบินต้นทุนต่ำขนาดเล็กที่ให้บริการเชื่อมต่อ และส่งผู้โดยสารเข้าสู่เมืองขนาดเล็ก ให้บริการในการเดินทางเส้นทางสั้นๆ ที่มีปริมาณผู้โดยสารไม่มาก (หรือเรียกว่าเส้นทางการบินที่มีปริมาณความหนาแน่นของผู้โดยสารต่ำ) ลักษณะการบริการแตกต่างจากอีก 2 สายการบิน (ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่, 2551: ออนไลน์) ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้หรือเคยใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำเพียง 2 สายการบิน ซึ่งแต่ละสายการบินมีการใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกัน และต้องแข่งขันกันในด้านต่างๆเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะเศรษฐกิจซบเซา ทำให้แต่ละสายการบินต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสาร เพื่อใช้กำหนดกลยุทธ์ และสร้างความสามารถในการแข่งขันต่อไป

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ จะทำการศึกษาและเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดบริการของสายการบินต้นทุนต่ำเหล่านั้น

นิยามศัพท์

การเปรียบเทียบ หมายถึง การศึกษาความแตกต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้ ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของลูกค้า หลังจากได้ใช้สินค้า หรือบริการ แล้วพบว่าสินค้าหรือบริการนั้นมีอรรถประโยชน์ คุณค่า และคุณภาพ เหมาะสมกับราคา หรือจำนวนเงินที่ได้จ่ายไป โดยมีการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า กับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวัง

ผู้โดยสาร หมายถึง ผู้บริโภคชาวไทยที่ใช้หรือเคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในจังหวัดเชียงใหม่

สายการบินต้นทุนต่ำ หมายถึง สายการบินที่ให้บริการด้านพาณิชย์แก่ผู้โดยสาร มุ่งเน้นการบริหารต้นทุนการดำเนินงานและเน้นการบริการที่เรียบง่าย ประหยัด โดยลดการบริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่จำเป็นออกไปเพื่อให้มีอัตราค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินปกติ

ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง ท่าอากาศยานประจำจังหวัดเชียงใหม่ และเป็น 1 ใน 5 ท่าอากาศยานนานาชาติของประเทศไทย ภายใต้การบริหารงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่เลขที่ 60 ถนน มหิดล ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่