บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่และความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้เริ่มให้บริการการเดินทางโดยทางอากาศภายในประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2472 โดยบริษัท เดินอากาศ จำกัด ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนเป็น บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และได้มารวมกิจการกับบริษัท การบินไทย จำกัด ซึ่งนับตั้งแต่ได้เริ่มมีการบริการการเดินทางทางอากาศเป็นต้นมา ปริมาณผู้โดยสารที่ใช้บริการได้มีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ทำให้ธุรกิจสายการบินภายในประเทศเจริญเติบโตขึ้นโดยลำดับ แต่อย่างไรก็ตาม รัฐบาลยังคงอนุญาตให้ บริษัท การบินไทย จำกัด เป็นเพียงบริษัทเดียวที่ได้รับสิทธิ์ ประกอบธุรกิจการบินภายในประเทศ ซึ่งต่อมาได้มีการผ่อนปรนข้อจำกัดนี้ลงโดยลำดับ ทำให้มีสายการบินเอกชนภายในประเทศได้เข้ามาทำธุรกิจสายการบิน ทั้งนี้แต่ละสายการบิน ได้เข้ามาดำเนินธุรกิจในช่วงเวลาที่แตกต่างกันไป ตามนโยบายการบินในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ที่มีการเปิดกว้างขึ้นเป็นลำดับ ทั้งการเปิดเสรีเส้นทางบินในประเทศและต่างประเทศ แทนจากเดิมในอดีตที่จะมีการจำกัดการเข้าสู่ตลาดการบินของภาคเอกชน ด้วยการผูกขาดให้การบินไทยทำการบินเท่านั้น อันจะเห็นได้ว่าในช่วงก่อนปี 2540 สายการบินที่เกิดขึ้นในช่วงนั้น ไม่ว่าจะเป็นสายการบินบางกอก แอร์เวย์ สายการบินพีบีแอร์ สายการบินโอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ ต้องเผชิญกับการต่อสู้ในธุรกิจนี้อย่างหนัก ที่เรียกได้ว่าเป็นผู้บุกเบิกอย่างแท้จริง ในการก้าวเข้าสู่ตลาดธุรกิจการบินพาณิชย์ของไทย เนื่องจากช่วงนั้น สายการบินเอกชนเหล่านี้ต้องทำการบินในลักษณะบริการเสริม (feeder service) ให้แก่สายการบินของรัฐคือการบินไทย ให้บินได้เฉพาะเส้นทางที่การบินไทยหยุดบิน ไม่เคยทำการบินหรือไม่มีเที่ยวบินตรง นั่นหมายถึงการห้ามบินทับเส้นทางที่การบินไทยทำการบินนั่นเอง ซึ่งทำให้การดำเนินธุรกิจของสายการบินเหล่านี้ต้องล้มลุกคลุกคลานมาโดยตลอด จนกระทั่งปี 2540 ถือว่าเป็นช่วงการเปลี่ยนแปลงสู่การเปิดเสรีภายในประเทศมากขึ้น เพราะตอนนั้นรัฐบาลอนุญาตให้สายการบินเอนเจิล แอร์ไลน์เป็นสายการบินที่กำหนดสายที่ 2 หรือสายการบินแห่งชาติสายที่ 2 รองจากการบินไทย ทำให้มีสิทธิ์บินได้ทุกเส้นทางบิน ทั้งในประเทศและต่างประเทศเทียบเท่ากับการบินไทย และหลังจากเดือนกันยายนปี 2543 เป็นต้นมา มีการเปิดเสรีให้สายการบินเอกชนสามารถบินได้ทุกเส้นทาง ซึ่งถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของธุรกิจการบินไทย โดยนับจากการเปิด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

เสรีการบินเป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน มีสายการบินเกิดขึ้นแล้วรวมทั้งหมด 10 สาย ได้แก่ สายการบินแอร์อันดา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

มัน, สายการบินบางกอกแอร์เวย์, สายการบินภูเก็ต แอร์, สายการบินโอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์, สายการบินพีบีแอร์, สายการบินไทยเจ็ต, สายการบินไทยแปซิฟิก แอร์ไลน์, สายการบินเอนเจิล แอร์ไลน์, สายการบินนกแอร์ และสายการบินไทย แอร์ เอเชีย ซึ่งมีมูลค่าการลงทุนรวมกันร่วมหมื่นล้านบาท ดังนั้น นับตั้งแต่ปี 2543 เป็นต้นมา จึงมีการยื่นขอจัดตั้งของสายการบินรายใหม่ๆ เกิดขึ้นมาเป็นจำนวนมาก โดยในปี 2543 มีสายการบินที่จดทะเบียนจัดตั้งขึ้นมาใหม่ ได้แก่สายการบิน ภูเก็ต แอร์ แอร์อันดามัน ขณะเดียวกันสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ก็กลับเข้าสู่ตลาดอีกครั้งหลังจากเคยหยุดบินไป

แต่อย่างไรก็ตามแม้จะมีการเปิดเสรีการบิน แต่ก็ยังไม่ถือว่าได้ทำการเปิดเสรีอย่างเต็มที่ เพราะจนถึงทุกวันนี้ ทุกสายการบินยังคงถูกบังคับให้ต้องบินในเส้นทางสายรอง (สนามบินที่มีจำนวนผู้โดยสารไม่ต่ำกว่า 30,000 คน) หรือเส้นทางสายย่อย (สนามบินที่มีผู้โดยสารใช้บริการต่ำกว่า 30,000 คน) ด้วย ไม่เฉพาะการเปิดบินในเส้นทางสายหลัก (สนามบินที่มีผู้โดยสารใช้บริการไม่ต่ำกว่า 400,000 คนต่อปี) เท่านั้น เพื่อให้ทุกสนามบินยังมีการเดินทางได้เหมือนเดิม รวมทั้งยังมีการรื้อโครงสร้างการกำหนดราคาค่าโดยสารใหม่ เพื่อรองรับการเปิดเสรีและให้สายการบินต่างๆ สามารถขายตั๋วได้ในราคาที่สะท้อนต้นทุนที่แท้จริงได้

การแข่งขันของธุรกิจสายการบินเอกชนไทย ที่กำลังดิ้นรนอย่างหนักเพื่อความอยู่รอดในขณะนี้ ไม่เพียงเกิดขึ้นจากการแข่งขันของสายการบินด้วยกันเอง ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นนับจากรัฐบาลมีนโยบายเปิดเสรีเส้นทางบินเท่านั้น แต่ยังต้องเผชิญกับคู่แข่งสำคัญอย่าง **สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Air Line)** ซึ่งเป็นธุรกิจแนวใหม่ และเป็นจุดพลิกผันสำหรับสายการบินเอกชน ที่ต้องปรับตัวครั้งใหญ่ โดยต้นกำเนิดของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยนั้น เริ่มมาจากการที่สายการบิน แอร์เอเชีย ของประเทศมาเลเซีย ได้ประสบความสำเร็จอย่างสูงของการดำเนินธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ ได้มองโอกาสเข้ามาจัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย นายกทักษิณจึงตัดสินใจร่วมทุนในการจัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ แต่อย่างไรก็ดีสุดท้ายแล้ว สายการบินโอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ ได้แยกธุรกิจของตนส่วนหนึ่ง มาให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำทำการบินเฉพาะในประเทศ ภายใต้แบรนด์ **วันทูโก** ได้เปิดบินในเดือนธันวาคม 2546 ก่อนสายการบิน ไทยแอร์เอเชีย ที่ได้ทำการบินเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2547 ส่วนการบินไทย ได้จัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำ ในนาม **นกแอร์** ขึ้นมาแข่งขัน และเริ่มเปิดบินเมื่อปลายเดือน กรกฎาคม 2547 ทำให้รวมแล้วมีสายการบินต้นทุนต่ำของไทยเกิดขึ้นมาแล้ว 3 สายการบิน ไม่เพียงแต่การเกิดสายการบินต้นทุนต่ำของไทยเท่านั้น ขณะนี้ยังมีหลายประเทศในเอเชีย จัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มขึ้น ซึ่งทุกสายการบินล้วนมีแผนที่จะเปิดทำการบินเข้าไทย เนื่องจากผู้โดยสารของตลาดสายการบินต้นทุนต่ำ จะเป็นนักท่องเที่ยว การเปิดจุดบินเข้าเมืองท่องเที่ยวอย่างไทย จึงเป็นยุทธศาสตร์ที่ทุก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สายการบินต้องการ ซึ่งจากการเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้การแข่งการแข่งขันของธุรกิจมีการขยายวงกว้างมากขึ้น กลยุทธ์ราคาต่ำจึงกลายเป็นวิธีที่สายการบินต่างๆเหล่านี้ นำมาใช้แข่งขันกันอย่างหนัก และได้เข้ามาแย่งส่วนแบ่งการตลาดของสายการบินที่มีอยู่เดิม แล้วยังส่งผลให้เกิดกลุ่มผู้ใช้บริการสายการบินกลุ่มใหม่อีกด้วยเนื่องจากลักษณะการให้บริการของสายการบินหลักและสายการบินต้นทุนต่ำที่มีความแตกต่างกัน

จากเหตุการณ์ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจการให้บริการทางการบินในปัจจุบันมีภาวะการแข่งขันที่สูง จึงจำเป็นที่แต่ละสายการบิน จะต้องทำการปรับปรุงการวางแผนการดำเนินงาน การวางแผนการตลาด และการให้บริการ ซึ่งในส่วนของการให้การบริการก็จะต้องเป็นการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ และรสนิยมของผู้โดยสาร รวมทั้งการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์และมีความสำคัญต่อธุรกิจการบิน ธุรกิจการค้าขายหรือการบริการให้กับผู้โดยสารในท่าอากาศยาน รวมถึงธุรกิจการท่องเที่ยว การที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารนั้น จำเป็นที่จะต้องทราบถึงกลุ่มผู้โดยสารที่นิยมใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ทราบถึงรสนิยมและพฤติกรรมของผู้โดยสารกลุ่มนี้ เมื่อทราบถึงข้อมูลต่างๆ เหล่านี้แล้ว ก็จะสามารถนำไปใช้ประกอบในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการประกอบธุรกิจให้สามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างเหมาะสม ซึ่งนอกจากจะเป็นผลดีต่อธุรกิจการบินแล้ว ยังจะมีผลในการที่จะช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวอีกทางหนึ่งด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1) เพื่อศึกษาลักษณะและพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินหลัก และสายการบินต้นทุนต่ำ

2) เพื่อวิเคราะห์ถึงลักษณะและพฤติกรรมของผู้โดยสารที่นิยมเดินทางโดยทางอากาศที่ใช้บริการสายการบินหลัก และสายการบินบินต้นทุนต่ำ

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1) ทราบถึงลักษณะและพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินหลักและสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจสายการบิน

2) นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางนโยบาย แผนงาน และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสายการบินที่ทำการศึกษาได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการพัฒนาการให้บริการอย่างเหมาะสม ย่อมเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวอีกทางหนึ่งด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

3) เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีความสนใจในการศึกษาเรื่องดังกล่าว และยังเป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปอีกด้วย

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาถึงลักษณะผู้โดยสารที่เดินทางโดยทางอากาศและพฤติกรรมของผู้โดยสารทั้งสายการบินหลัก และสายการบินต้นทุนต่ำ โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ทำการสัมภาษณ์ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสาร แล้วนำข้อมูลที่ได้มาแจกแจงความถี่ พร้อมทั้งแปลงข้อมูลที่ได้มาให้อยู่ในรูปของ 0 และ 1 เพื่อที่จะนำไปใช้ในแบบจำลอง โลจิต (Logit) ต่อไป จากนั้นจึงนำผลการศึกษาวิเคราะห์ถึงความน่าจะเป็นของกลุ่มผู้โดยสารแต่ละกลุ่มที่นิยมเดินทางโดยทางอากาศพร้อมทั้งพฤติกรรมของผู้โดยสาร สำหรับผลที่ได้จากการศึกษาโดยใช้แบบจำลองโลจิท จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ถึงลักษณะและพฤติกรรมของผู้โดยสารที่นิยมเดินทางโดยทางอากาศ

2) ขอบเขตด้านพื้นที่

จะทำการศึกษาเฉพาะผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินหลัก (สายการบินไทย) และสายการบินต้นทุนต่ำ (สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์ เอเชีย และสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์) ที่ใช้เส้นทางการเดินทาง กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ ผ่านท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น

1.5 นิยามศัพท์

สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Air Line) หมายถึง เป็นสายการบินที่เน้นสินค้า และบริการที่เรียบง่าย และประหยัด ทั้งนี้เพื่อลดต้นทุนในการให้บริการมากที่สุด และเพื่อที่จะสามารถขายตั๋วได้ในราคาถูก ซึ่งเป็นจุดขายของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยมีลักษณะดังนี้

1. ไม่มีการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ไม่มีบริการหูฟังเพลงและบริการฉายภาพยนตร์ให้ชม
2. ไม่มีห้องวีไอพีบริการผู้โดยสาร
3. ไม่มีการคืนเงินค่าตั๋ว กรณีผู้โดยสารยกเลิกเที่ยวบิน หรือขึ้นเครื่องบินไม่ทัน
4. บางสายการบินให้บริการแบบไม่แบ่งชั้นผู้โดยสาร ค่าตั๋วปกติ จึงมีราคาเดียวในแต่ละเส้นทางบิน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5. บางสายการบินอาจไม่มีการบริการจองที่นั่งก่อนขึ้นเครื่องบิน ผู้โดยสารขึ้นก่อน เลือกที่นั่งได้ก่อน

โดยการศึกษานี้ ทำการศึกษาเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการภายในประเทศในเส้นทางการบินกรุงเทพฯ – เชียงใหม่เท่านั้น ได้แก่ สายการบินนกแอร์ (Nok Air) สายการบินไทยแอร์เอเชีย (Thai Air Asia) และสายการบินโอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ (Orient Thai Airline)

สายการบินหลัก หมายถึง สายการบินที่ให้บริการตามปกติทั่วไป ในที่นี้ทำการศึกษาเฉพาะสายการบินไทย ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติเท่านั้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved