

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจการบินเกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2472 ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท เคนอากาศไทย จำกัด ซึ่งต่อมาได้มีการเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท การบินไทย จำกัด (Thai airways international) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินการด้านการบินพาณิชย์ภายในประเทศ และ ระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ นอกจากนั้นยังมีสายการบินอื่นให้บริการภายในประเทศอยู่บ้าง แต่ไม่สามารถให้บริการในเส้นทางเดียวกันกับสายการบินไทยได้ จึงทำให้ผู้บริโภคแทบจะไม่มีทางเลือกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน

อย่างไรก็ตามในวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2511 ได้มีการเปิดให้บริการของสายการบินบางกอกแอร์เวย์ (Bangkok Airways) ซึ่งเป็นสายการบินเชิงพาณิชย์ ดำเนินงานโดย บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด ซึ่งเริ่มดำเนินงานกิจการด้านการบินเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2511 ในแผนกการบินสหกลแอร์ บริษัท กรุงเทพสหกล จำกัด ซึ่งในระยะแรกได้ดำเนินกิจการทำการบินบริการให้แก่หน่วยงานของรัฐบาลรัฐบาล รัฐวิสาหกิจและธุรกิจ

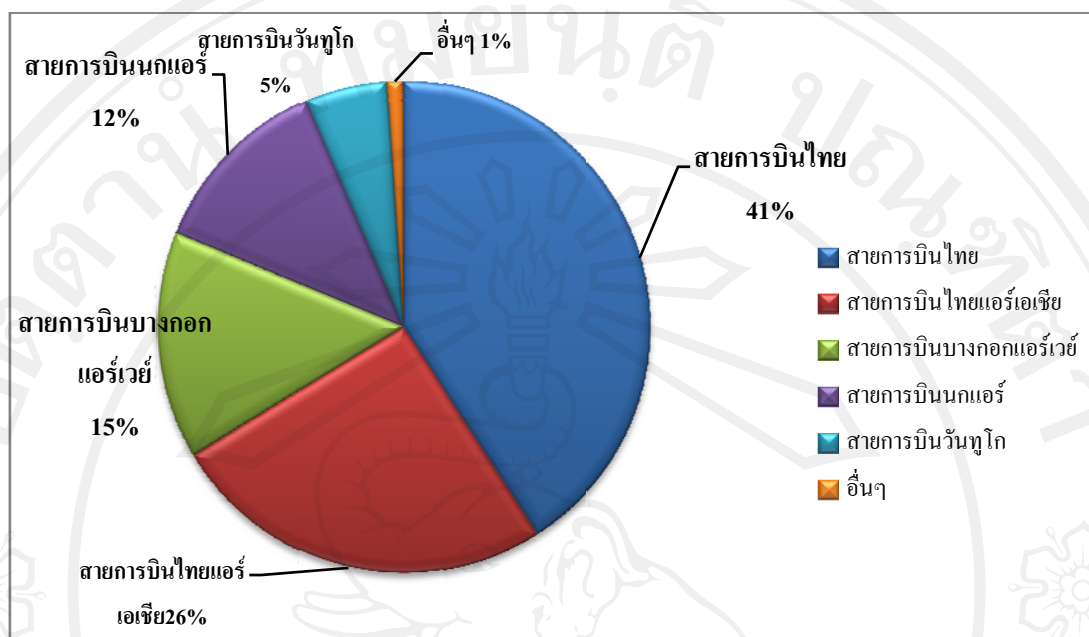
ซึ่งต่อมาในช่วงปี พ.ศ. 2546 ได้มีการเปิดเสรีทางการบินเกิดขึ้นทำให้มีการแข่งขันทางการบินที่เข้มข้นขึ้น เนื่องจากได้มีการเปิดการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline : LCA) ได้แก่ สายการบินวันทูโก สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ (ตารางที่ 1) ซึ่งทำการบินในเส้นทางทับซ้อน กับ สายการบินไทย ซึ่งกลยุทธ์การแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำ คือ ราคาตัวเดินทางที่ถูกกว่าสายการบินปกติ และ บริการที่แตกต่างกับสายการบินราคาปกติ

ตารางที่ 1.1 การให้บริการของสายการบินพาณิชย์ในประเทศไทย

สายการบิน	ชื่อย่อ	วันเปิดให้บริการเที่ยวบินแรก
การบินไทย (Thai Airways International)	TG	3 มีนาคม พ.ศ. 2490
บางกอกแอร์เวย์ (Bangkok Airways)	PG	23 ธันวาคม พ.ศ. 2511
วันทูโก (One To Go)	OX	3 ธันวาคม พ.ศ. 2546
ไทยแอร์เอเชีย (Thai Air Asia)	FD	28 มีนาคม พ.ศ. 2547
นกแอร์ (Nok Air)	DD	23 กรกฎาคม พ.ศ. 2547

ที่มา : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด
บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด, บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด
บริษัท โอเรียนไทยแอร์ไลน์ จำกัด(2554)

เมื่อทำการพิจารณาข้อมูลที่แสดงส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) ของสายการบินภายในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2553 โดยคำนวณจากที่นั่งโดยสารของสายการบินแต่ละสายการบินเทียบกับที่นั่งโดยสารทั้งหมดของสายการบินทุกสายการบินภายในประเทศ (รูปที่1) สายการบินไทยมีส่วนแบ่งทางการตลาดสูงที่สุดโดยมีส่วนแบ่งอยู่ที่ร้อยละ 41 เนื่องจากสายการบินไทยเป็นสายการบินแห่งชาติของประเทศไทยจึงส่งผลให้มีส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูงเพราะเนื่องจากมีจำนวนเที่ยวบินภายในประเทศที่สูงรวมทั้งยังเป็นสายการบินที่ได้รับความนิยมจากผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติ รองลงมาคือสายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินบางกอกแอร์เวย์ สายการบินนกแอร์ และสายการบินวันทูโก ที่ระดับร้อยละ 26, 15, 12 และ 5 ตามลำดับ ที่เหลืออีกร้อยละ 1 เป็นส่วนแบ่งของสายการบินอื่น ๆ เช่น สายการบินนกมิณี สายการบินแบบเช่าเหมาลำฯ



ที่มา : *week commencing 22-Nov-2010 Centre for Asia Pacific Aviation and OAG

รูปที่ 1.1 ส่วนแบ่งการตลาดของสายการบินภายในประเทศโดยคำนวณจากจำนวนที่นั่งโดยสารปี

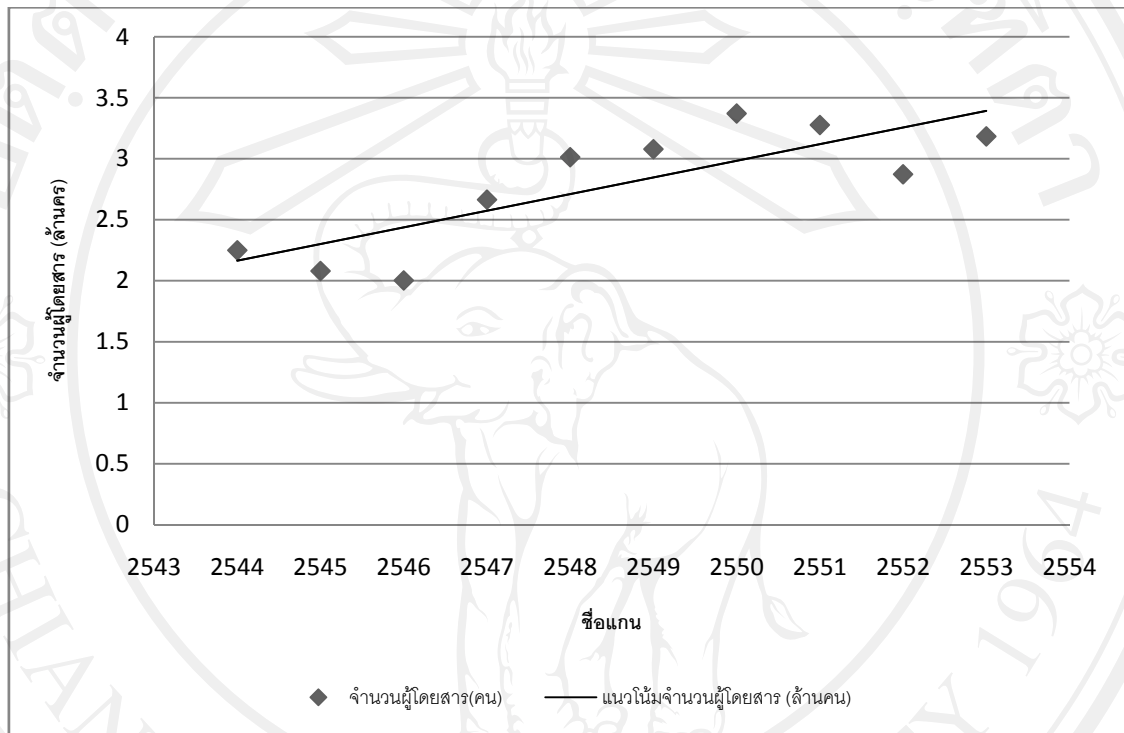
ตารางที่ 1.2 จำนวนเที่ยวบินขึ้น-ลงของอากาศยานพาณิชย์และจำนวนผู้โดยสารของสายการบิน

	การขึ้น-ลงของอากาศยานพาณิชย์ (เที่ยวบิน)		จำนวนผู้โดยสารรวม (คน)	
	2552	2553	2552	2553
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	241,962	261,782	37,051,203	42,496,950
ท่าอากาศยานดอนเมือง	31,110	33,603	2,783,737	2,758,831
ท่าอากาศยานเชียงใหม่	22,882	27,422	2,872,346	3,182,980
ท่าอากาศยานหาดใหญ่	9,043	11,116	1,283,172	1,464,984
ท่าอากาศยานภูเก็ต	35,995	46,132	5,441,585	6,797,098
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง	5,546	5,714	648,783	724,241
ผลรวม	346,538	385,769	50,080,826	57,425,084

ที่มา: เอกสารรายงานประจำปี บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด

ท่าอากาศยานไทย (ทอท.) (ตารางที่ 1.2) ดำเนินกิจการท่าอากาศยานในประเทศไทยทั้งหมด 6 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง ซึ่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่า

อากาศยานที่มีจำนวนเที่ยวบิน และจำนวนผู้โดยสารมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งของ 6 ท่าอากาศยาน (ตารางที่ 2) ในส่วนของท่าอากาศยานเชียงใหม่มีจำนวนเที่ยวบินมากเป็นอันดับ 4 และจำนวนผู้โดยสารมากเป็นอันดับ 3 รองจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานภูเก็ต



ที่มา: เอกสารรายงานประจำปี บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด

รูปที่ 1.2 จำนวนผู้โดยสารที่เดินทางเข้า-ออกสนามบินเชียงใหม่

เมื่อทำการพิจารณาเฉพาะท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่าสถิติผู้โดยสารที่เดินทางผ่านท่าอากาศยานเชียงใหม่ (รูปที่ 2) ในปี พ.ศ.2544 มีผู้โดยสารที่เดินทางผ่านจังหวัดเชียงใหม่ทั้งสิ้นประมาณ 2.2 ล้านคน ซึ่งต่อมาความนิยมในการเดินทางผ่านสนามบินเชียงใหม่ได้รับความนิยมลดลงสังเกตได้จากจำนวนผู้โดยสารมีจำนวนลดลงมาอยู่ที่ 2 ล้านคนโดยประมาณในปี พ.ศ. 2546 ต่อมาในปี พ.ศ. 2546 ได้มีการเปิดให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำส่งผลให้มียอดจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมาอยู่ที่ 3.3 ล้านคนโดยประมาณในปี พ.ศ. 2550 ซึ่งในปี พ.ศ. 2551-2552 มีจำนวนยอดผู้โดยสารลดลงอาจเป็นผลมาจากปัญหาภายในประเทศ แต่หลังจากปี พ.ศ. 2552-2553 จำนวนยอดผู้โดยสารก็กลับมาเพิ่มขึ้นโดยในปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนยอดผู้โดยสารเดินทางผ่านท่าอากาศยานเชียงใหม่ 3.2 ล้านคนโดยประมาณ

ตารางที่ 1.3 เปรียบเทียบช่วงเวลาให้บริการของสายการบินในเส้นทาง เชียงใหม่-กรุงเทพฯ

	การบินไทย	บางกอกแอร์เวย์	ไทยแอร์เอเชีย	นกแอร์	วันทูโก
07.00-08.00 น.	✓	✓			
08.00-09.00 น.			✓		
09.00-10.00 น.				✓	
10.00-11.00 น.	✓	✓		✓	✓
11.00-12.00 น.	✓				
12.00-13.00 น.			✓	✓	✓
13.00-14.00 น.					
14.00-15.00 น.		✓	✓		
15.00-16.00 น.	✓				
16.00-17.00 น.	✓			✓	
17.00-18.00 น.	✓		✓	✓	✓
18.00-19.00 น.					
19.00-20.00 น.	✓	✓			
20.00-21.00 น.			✓		✓
21.00-22.00 น.	✓		✓	✓	
รวมยอดเที่ยวบิน	8	4	6	6	4

ที่มา : แผนกประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยาน นานาชาติ จังหวัด เชียงใหม่

จากตารางเวลาการบินของสายการบินในเส้นทาง เชียงใหม่-กรุงเทพฯ (ตารางที่ 3) พบว่าสายการบินไทยเป็นสายการบินที่เปิดให้บริการมากที่สุดคือ 8 เที่ยวบินต่อวัน รองลงมาสายการบินบางกอกแอร์เวย์เปิดให้บริการ 4 เที่ยวบินต่อวันสายการบินไทยแอร์เอเชียเปิดให้บริการ 6 เที่ยวบินต่อวัน สายการบินนกแอร์เปิดให้บริการ 6 เที่ยวบินต่อวัน และสายการบินวันทูโกเปิดให้บริการ 4 เที่ยวบินต่อวัน ทำให้ทราบว่าทางเลือกในการตัดสินใจของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการสายการบินในช่วงเวลา 10.00-11.00 น. และ 17.00-18.00 น. มีสายการบินที่ให้เลือกใช้บริการถึง 4 จาก 5 สายการบินที่เปิดให้บริการ และช่วงเวลา 12.00-13.00 น. และ 21.00-22.00 น. มีสายการบินที่ให้เลือกใช้บริการถึง 3 จาก 5 สายการบิน ซึ่งจากข้อมูลข้างต้นผู้โดยสารมีทางเลือกในการเลือกใช้บริการของสายการบินต่าง ๆ ตามความต้องการของตนเองได้อย่างหลากหลาย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย และพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศผ่านสนามบินนานาชาติเชียงใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ท่าอากาศยานในการกำหนดนโยบายเพื่อรองรับผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงธุรกิจสายการบินได้รับทราบข้อมูลของผู้โดยสารในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารกลุ่มเป้าหมาย

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศผ่านท่าอากาศยานเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศผ่านท่าอากาศยานเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และธุรกิจสายการบินสามารถนำผลการศึกษาที่ได้เพื่อวางแผนและกำหนดนโยบายการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ในการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารสายการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปรับกลยุทธ์และนโยบายในการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมายในแต่ละกลุ่มซึ่งมีความต้องการในการเลือกสายการบินที่แตกต่างกัน และเป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการสายการบิน จากการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพระดับมาตรฐานการให้บริการสายการบินต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษากับผู้โดยสารชาวไทย คือ ประชาชนทั่วไปที่เลือกใช้บริการสายการบินใดสายการบินหนึ่งใน 5 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทย สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินวันทูโก และสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ในเส้นทางการบินเชียงใหม่ กรุงเทพฯ ผ่านท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยทำการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารในการศึกษาครั้งนี้ อยู่ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ เดือนเมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2554