

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยได้มีการให้บริการการเดินทางโดยทางอากาศมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2472 ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท เดินอากาศ จำกัด และมีปริมาณผู้โดยสารที่ใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ยกเว้นในปีที่มีวิกฤตการณ์เช่น สงครามอ่าวเปอร์เซีย ปี พ.ศ. 2533-2534 , เหตุการณ์จลาจลในปี พ.ศ.2535 , วิกฤตเศรษฐกิจในช่วงปี พ.ศ. 2540-2541 เป็นต้น เนื่องจากการเดินทางและการขนส่งทางอากาศมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศ ทั้งยังเป็นเครื่องมือที่บ่งชี้ถึงสถานะเศรษฐกิจในแต่ละช่วง จากรายงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2545 – 2547 พบว่าประเทศไทยมีรายได้รวมจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติถึง 558,821 , 599,256 และ 701,585 ล้านบาท ตามลำดับ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548) จะเห็นได้ว่ารายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ภาครัฐบาลและหน่วยราชการจึงให้ความสำคัญและมีนโยบายการสนับสนุนตลอดจนส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับชาวต่างชาติและการเดินทางท่องเที่ยวของคนไทยเอง

ในอดีตประเทศไทยมีบริษัทที่ดำเนินงานทางด้านการเดินทางโดยทางอากาศเพียงแห่งเดียวคือ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัดซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนเป็น บริษัท การบินไทย จำกัด ในขณะที่มีจำนวนผู้โดยสารมากขึ้นเรื่อยๆ จึงนำมาซึ่งการแข่งขันในธุรกิจการเดินทางทางอากาศ การเปิดเสรีทางการบินถือเป็นการสร้างโอกาสให้แก่สายการบินในประเทศไทยได้สามารถพัฒนาศักยภาพในการแข่งขัน และขยายตลาดบริการในระดับภูมิภาค ซึ่งในช่วงปี พ.ศ. 2546 ได้มีสายการบินราคาประหยัดที่เป็นของเอกชนเกิดขึ้น และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการเดินทางทางเครื่องบินของคนไทย จากเดิมผู้โดยสารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีฐานะ นักธุรกิจ หรือนักการเมือง แต่ในปัจจุบันหลังจากมีสายการบินราคาประหยัดทำให้ตลาดสามารถขยายการใช้บริการไปสู่นักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ พนักงานหรือกลุ่มผู้มีรายได้ปานกลางมากขึ้น ทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศตามนโยบายการส่งเสริมของภาครัฐ

สายการบินราคาประหยัดมีความแตกต่างจากสายการบินรูปแบบอื่นๆ ที่ให้บริการโดยจะมุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และทำการลดต้นทุนในการให้บริการของสายการบินให้ต่ำที่สุด โดยลดการให้บริการที่เกินความจำเป็น หรือลดสิ่งอำนวยความสะดวกแบบหรูหราเกินความจำเป็น จึงทำให้สามารถกำหนดอัตราค่าโดยสารให้ต่ำลงเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แต่ยังสามารถเดินทางได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ในขณะที่สายการบินในรูปแบบอื่นๆ จำเป็นจะต้องบวกต้นทุนในการบริการแบบหรูหราและความสะดวกสบายที่สูงกว่าระดับมาตรฐานซึ่งมีผลทำให้ต้นทุนในการบริการสูงกว่าสายการบินราคาประหยัด จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่าจุดเด่นหรือลักษณะสำคัญของสายการบินราคาประหยัดคือ ราคา ซึ่งเป็นจุดดึงดูดความสนใจจากผู้ใช้บริการได้อย่างมาก โดยในปัจจุบันมีสายการบินที่ทำการบินทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่ผ่านท่าอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 9 สายการบินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 : สายการบินที่เปิดเส้นทางภายในประเทศ และไปยังต่างประเทศ

| ลำดับที่ | รายชื่อสายการบิน                             |
|----------|--|
| 1        | สายการบินไทยแอร์เอเชีย                       |
| 2        | สายการบิน ไทย                                |
| 3        | สายการบินบางกอกแอร์                          |
| 4        | สายการบิน วันทูโก (ในเครือโอเรียนท์ ไทยแอร์) |
| 5        | สายการบิน นกแอร์                             |
| 6        | สายการบิน ภูเก็ตแอร์                         |
| 7        | สายการบิน ซิลค์แอร์                          |
| 8        | สายการบิน ไซน่าแอร์ไลน์                      |
| 9        | สายการบิน ไทเกอร์แอร์                        |
| 10       | สายการบิน โคเรียนแอร์                        |

ที่มา : นอร์ทเทอร์น อินเตอร์เนชั่นแนล คาร์โก้ (2549)

สายการบินที่เปิดเส้นทางทั้งในและต่างประเทศทั้ง 10 สายการบินนี้ มีเพียง 3 สายการบินเท่านั้นที่เปิดให้บริการสายการบินราคาประหยัดได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ และสายการบินวันทูโก(ในเครือ โอเรียนท์ ไทยแอร์) ซึ่งทั้ง 3 สายการบินนี้ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก จึงทำให้สายการบินต่างๆ ต้องนำเอากลยุทธ์ทางการตลาดต่างๆ มาใช้

เพื่อสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสายการบินแอร์ เอเชียเป็นสายการบินแรกที่เปิดให้บริการสายการบินราคาประหยัด ภายใต้สโลแกนที่ว่า “ใคร ใครก็บินได้” เปิดตัวเมื่อเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547 ตัวเครื่องบินราคาประหยัดนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะเส้นทางจากเชียงใหม่ ผู้ปลายทางกรุงเทพฯ ที่มีราคาตัวเครื่องบินต่ำสุดเพียง 499 บาท และสูงสุดไม่เกิน 1,400 บาทต่อเที่ยว ซึ่งเป็นราคาที่ต่ำสุดเมื่อเทียบกับทั้ง 3 สายการบิน (STANDARD TOUR CO.LTD ปี พ.ศ. 2548)

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอีกจังหวัดหนึ่งซึ่งภาครัฐให้ความสำคัญกับการส่งเสริมทางด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ซึ่งส่งผลให้มีปริมาณความต้องการใช้การเดินทางโดยสายการบินมีมากขึ้น นอกจากนี้รัฐบาลยังได้กำหนดให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการบินของภาคเหนือ เพื่อผลักดันให้เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาการคมนาคมทางอากาศ และเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวภาคเหนือ จึงทำให้มีสายการบินต่างๆ เปิดเส้นทางการบินมายังท่าอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น แต่จากการสำรวจสายการบินราคาประหยัดพบว่า สายการบินแอร์ เอเชีย ได้รับความนิยมจากผู้โดยสารสูงสุด โดยมีผู้โดยสารใช้บริการแต่ละเที่ยวบินถึงร้อยละ 90 ซึ่งสูงกว่าสายการบินคู่แข่งอย่าง วันทูโก และนกแอร์

การศึกษาถึงลักษณะอุปสงค์ของผู้บริโภคต่อการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย จังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นการศึกษาใน โครงสร้างและลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย และศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินไทยแอร์เอเชีย เพื่อประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปทำการศึกษาต่อ หรือปรับปรุง แก้ไขปัญหา ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาถึงลักษณะอุปสงค์ของผู้บริโภคต่อการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาโครงสร้างและลักษณะทั่วไป ของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อวิเคราะห์จัดอันดับของปัจจัยที่มีผลต่อลักษณะอุปสงค์ของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ โดยจะเป็นแนวทางแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำไปประยุกต์และปรับใช้ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการบินส่งทางอากาศ หรือสายการบินที่ให้บริการภายในประเทศ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อประโยชน์แก่ การทำอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่ หรือหน่วยงานที่สนใจจะได้ทราบถึงโครงสร้างลักษณะทั่วไปของอุปสงค์ ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาที่ได้นี้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายหรือวางแผนรูปแบบการให้บริการ เพื่อสอดคล้องต่อความต้องการ
2. เพื่อประโยชน์แก่ สายการบินต้นทุนต่ำ หรือหน่วยงานที่สนใจจะได้ทราบถึงปัจจัยและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อลักษณะอุปสงค์ของผู้ใช้บริการ โดยนำผลการศึกษานี้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดและการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสายการบิน
3. เพื่อประโยชน์แก่ ผู้ที่สนใจสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปทำการศึกษาต่อหรือปรับปรุง แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรืออาจนำไปใช้อ้างอิงต่อไป
4. เพื่อประโยชน์แก่ ผู้ที่ให้บริการสายการบิน จากการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพระดับมาตรฐานของสายการบินต่อไป

### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของผู้บริโภคต่อการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ มีพื้นฐานความเข้าใจว่า สายการบินไทยแอร์เอเชีย เป็นสายการบินเอกชนที่เน้นขยายตลาดโดยการเปิดให้บริการเที่ยวบินราคาประหยัด ซึ่งส่งผลให้ได้รับความนิยมและเลือกใช้บริการมากขึ้น ด้วยเหตุนี้การศึกษาครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลักษณะอุปสงค์ของผู้ใช้บริการ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้สายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ ผู้ที่ให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ผ่านทางทำอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่

## 1.5 นิยามศัพท์

**การขนส่งทางอากาศ** หมายถึงการขนส่งทางอากาศด้วยเครื่องบิน ซึ่งเป็นการเดินทางเพื่อปฏิบัติการทางธุรกิจ ท่องเที่ยว พักผ่อนและการขนส่งสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ จากท่าอากาศยานแห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง อันเป็นพาณิชย์การบิน

**ธุรกิจสายการบินราคาประหยัด หรือ สายการบินต้นทุนต่ำ** หมายถึงสายการบินที่มีค่าบริการในราคาที่ถูกลงเนื่องจากตัดต้นทุนในส่วนการบริการบางอย่างออกไป เช่น อาหาร เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ การส่งเสริมการขายโดยการสะสมไมล์ วิธีการจำหน่ายตั๋วโดยसान เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved