

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา ได้เกิดความซบเซาของของธุรกิจสายการบิน อันเป็นผลจากความซบเซาของเศรษฐกิจโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหตุการณ์วินาศกรรม 11 กันยายน 2544 รวมทั้งเหตุการณ์การระเบิดที่บาห์ลี สงครามสหรัฐ-อิรัก ต่อเนื่องมาถึงเหตุการณ์การระบาดของโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง(ซาร์ส:SARS) ได้ส่งผลให้สายการบินต่างๆทั่วโลกต้องประสบปัญหาขาดทุนอันเป็นผลมาจากจำนวนผู้โดยสารที่ลดลง เนื่องมาจากความวิตกในเรื่องความปลอดภัยจึงส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวและการเดินทางโดยเครื่องบิน ในขณะที่ต้นทุนการดำเนินธุรกิจการบินกลับสูงขึ้นเนื่องจากภาวะค่าใช้จ่ายด้านประกันภัย และด้านระบบรักษาความปลอดภัยที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก โดยสายการบินที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดก็คือ สายการบินในสหรัฐอเมริกาและในแคนาดา จนทำให้สายการบินหลายแห่งซึ่งแบกภาระขาดทุนและภาระหนี้สินจำนวนมากไม่ไหว ต้องเข้าสู่กระบวนการล้มละลาย เช่น สายการบินยูไนเต็ด แอร์ไลน์ส(United Airlines) เป็นสายการบินอันดับ 2 ของสหรัฐอเมริกา, สายการบินยูเอส แอร์เวย์ส(U.S. Airways)ซึ่งใหญ่เป็นอันดับ 6 ของสหรัฐอเมริกา และ สายการบินแอร์แคนาดา อีกทั้งยังรวมถึงการระบาดของโรคซาร์ส ส่งผลกระทบต่อธุรกิจสายการบินในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก ทำให้สายการบินในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิกประสบปัญหาเรื่องรายได้ที่ลดลง (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย,2546 : ฉบับที่11260)

อย่างไรก็ตาม ท่ามกลางภาวะตกต่ำของสายการบินใหญ่ๆทั่วโลกที่กล่าวมา สายการบินขนาดเล็กที่ให้บริการแบบประหยัดด้วยต้นทุนต่ำ ที่เรียกว่า Low-cost/ Low-fare Airlines กลับอยู่รอดและฟื้นตัววิฤตมาได้ และเติบโตอย่างรวดเร็ว สวนกระแสธุรกิจการบิน ความนิยมในสายการบินต้นทุนต่ำได้ทำให้มีการจัดตั้งเพิ่มขึ้นทั่วโลก

สายการบินต้นทุนต่ำ เป็นพัฒนาการหนึ่งของธุรกิจการบินของโลก ที่ได้กลายเป็นทางเลือกสำหรับผู้ใช้บริการเดินทางอากาศ เนื่องจากค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินปกติประมาณครึ่งหนึ่ง จนมีส่วนแบ่งตลาดธุรกิจการบินของโลกสัดส่วนไม่น้อย ปัจจุบันสายการบินต้นทุนต่ำมีอยู่ 2 แบบ แบบแรกคือเป็นสายการบินอิสระ ไม่ขึ้นกับสายการบินอื่น และแบบที่ 2 เป็นสายการบินในสังกัดสายการบินขนาดใหญ่กว่า

แนวคิดของสายการบินต้นทุนต่ำ มีต้นกำเนิดมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา ก่อนเข้าไปแพร่หลายในยุโรป กระทั่งสะพัดมายังเอเชีย ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำของโลก ถือกำเนิดเมื่อปี

1971 โดยสายการบินเซาท์เวสต์ แอร์ไลน์ส (Southwest Airlines) เป็นสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินแรก เปิดให้บริการเที่ยวบินในสหรัฐอเมริกา จากนั้น จึงเริ่มมีสายการบินต้นทุนต่ำอื่นๆ ให้บริการ เช่น เจ็ตบลู แอร์เวย์ส (Jet Blue Airways) และ ฟรอนเทียร์ แอร์ไลน์ส (Frontier Airlines) เป็นต้น สายการบินต้นทุนต่ำในสหรัฐอเมริกา ประสบความสำเร็จอย่างค่อยเป็นค่อยไปกระทั่งปัจจุบันสามารถครองส่วนแบ่งตลาดในอเมริกาได้ถึง 25% ในยุโรป สายการบินต้นทุนต่ำกำเนิดหลังสหรัฐอเมริกาถึง 20 ปี โดยเริ่มต้นในปี 1991 ได้แก่สายการบินต้นทุนต่ำ ไรอันแอร์ (Ryanair) ของไอร์แลนด์ เปิดให้บริการ ตามด้วยอีซี เจ็ต (Easy Jet) ของอังกฤษ กระแสตื่นตัวธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้เกิดสายการบินต้นทุนต่ำในยุโรปถึงประมาณ 70 รายในช่วงกว่าทศวรรษที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม กว่า 20 ราย ต้องเลิกกิจการ สายการบินต้นทุนต่ำที่ยังบริการอยู่ จำนวนหนึ่งเท่านั้นดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพและเติบโตอย่างรวดเร็ว อาทิ ไรอันแอร์ อีซีเจ็ต เป็นต้น ในเอเชีย-แปซิฟิก สายการบินต้นทุนต่ำเริ่มให้บริการในออสเตรเลีย โดยสายการบินเวอร์จิน บลู (Virgin Blue) ปี 2000 ตามด้วยแอร์เอเชีย (Air Asia) ของมาเลเซีย ปลายปี 2001 รวมทั้งสายการบินรายใหม่อย่างแวลูแอร์ (Valuair) และไทเกอร์ แอร์เวย์ส (Tiger Airways) ของสิงคโปร์ เป็นต้น สำหรับ ในประเทศไทย กระแสสายการบินต้นทุนต่ำเกิดขึ้นเมื่อปลายปี 2546 ด้วยการกำเนิดของเครือโอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ส ได้เปิดบริการสายการบินต้นทุนต่ำวัน-ทู-โก (One-Two-Go) และในเวลาไล่เลี่ยกัน ไทย แอร์เอเชีย (Thai AirAsia) ขึ้นมาถือหัว โดยแอร์เอเชียของมาเลเซีย รวมทั้งนกแอร์ (Nok Air) สายการบินต้นทุนต่ำถือหัวโดยการบินไทย(ห้างสมุดชนาคารไทยพาณิชย์, 2547 : ฉบับที่ 1458)

สายการบินต้นทุนต่ำ จะเน้นสินค้าและบริการที่เรียบง่าย และประหยัด เพื่อบริหารต้นทุน โดยมีลักษณะรูปแบบดำเนินการดังนี้

1. ไม่มีบริการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ไม่มีบริการหุฟังสำหรับฟังเพลง และบริการฉายภาพยนตร์ให้ชม เพื่อลดต้นทุนดำเนินงานและอุปกรณ์ โดยเฉพาะต้นทุนบุคลากร การงดบริการอาหารบนเครื่องบิน ยังประหยัดเวลาเตรียมพร้อมเที่ยวบินเที่ยวต่อไป (Turnaround Time) เพราะไม่ต้องเสียเวลาเตรียมอาหารขึ้นเครื่อง รวมทั้งลดเวลาทำความสะอาดบนเครื่อง ทำให้ประหยัดเวลาที่ต้องเสียไปกับการจอดรอที่สนามบิน ช่วยลดค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมสนามบิน
2. ไม่มีห้องวีไอพีบริการผู้โดยสารที่สนามบิน ช่วยลดค่าใช้จ่ายที่สนามบิน
3. ไม่มี การจองที่นั่งก่อนขึ้นเครื่อง ผู้โดยสารขึ้นก่อน เลือกที่นั่งได้ก่อน ระบบนี้ จะทำให้ผู้โดยสารรีบขึ้นเครื่อง จึงช่วยให้เครื่องบินออกบินรวดเร็ว ตรงเวลา ไม่ต้องเสียเวลาจอดรอเรียกผู้โดยสาร ช่วยลด Turnaround Time ทั้งยังช่วยประหยัดค่าธรรมเนียมสนามบิน และค่าเชื้อเพลิงระหว่างติดเครื่องยนต์จอดรอที่สนามบิน

4. ให้บริการ Single Class คือไม่มีการแบ่งชั้นผู้โดยสาร ค่าตัวปกติ จึงมีราคาเดียวแต่ละเส้นทางบิน ไม่มีตัวราคาพิเศษสำหรับเด็ก และไม่มีโปรแกรมสะสมไมล์เดินทาง จำกัดน้ำหนักกระเป๋า และสัมภาระผู้โดยสารเข้มงวด เพื่อควบคุมน้ำหนักบรรทุกเครื่องบิน และช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย

5. ไม่มีการคืนเงินค่าตัว กรณีผู้โดยสารยกเลิกเที่ยวบิน หรือขึ้นเครื่องไม่ทัน และไม่ให้ผู้โดยสารเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินที่จอง

6. ใช้ระบบตั๋วอิเล็กทรอนิกส์แทนตัวกระดาษ ให้จองตั๋วออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จึงประหยัดค่าใช้จ่ายพิมพ์ตั๋ว และค่าคอมมิชชั่นให้ตัวแทนจำหน่ายตั๋ว รวมทั้งประหยัดค่าเช่าพื้นที่สำนักงานขายสายการบิน

7. ให้บริการด้วยเครื่องบินรุ่นเดียวกันทั้ง Fleet หรืออย่างมากไม่เกิน 2 รุ่น รูปแบบให้บริการเช่นนี้ เป็นจุดเด่นสายการบินต้นทุนต่ำ เพราะนอกจากจะสะดวกต่อการบำรุงรักษาส่วนช่างเครื่องยนต์ ยังประหยัดค่าใช้จ่ายอบรมนักบิน และเจ้าหน้าที่บริการบนเครื่องบินด้วย เทียบกับสายการบินปกติ ที่มีบริการผู้โดยสารด้วยเครื่องบินหลายรุ่น ทำให้มีค่าใช้จ่ายสูงกว่า เพราะเครื่องบินแต่ละรุ่นแต่ละแบบ จะซับซ้อน และรายละเอียดเทคนิคต่างกันค่อนข้างมาก

8. เน้นเส้นทางบินระยะสั้น บริการเฉพาะเส้นทางในประเทศ หรือประเทศใกล้เคียง และบริการจากจุดเริ่มต้น สู่อุณหภูมิปลายทางเสร็จสิ้นเส้นทางนั้น (Short-haul and point-to-point traffic) กล่าวคือ จะไม่มีการแวะจอดเครื่องบินบนเส้นทางผ่าน เพื่อรับส่งผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการเชื่อมต่อกับเที่ยวบินอื่น (No Connecting Flights) การให้บริการลักษณะนี้ ช่วยประหยัดเวลาที่ต้องใช้แต่ละเที่ยวบิน ทำให้ถึงจุดหมายปลายทางเร็วขึ้น อีกทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายแวะจอดที่สนามบิน ซึ่งมีทั้งค่าธรรมเนียมต่างๆ จากการใช้สนามบิน และค่าใช้จ่ายเจ้าหน้าที่สนามบินที่ให้บริการ Flight Connection รวมทั้งการขนกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร ทั้งขึ้นและลงจากเครื่องบิน

9. พยายามเน้นใช้สนามบินระดับรอง (Secondary Airports) ซึ่งค่าธรรมเนียมใช้สนามบินต่ำกว่าสนามบินใหญ่ๆ หรือสนามบินหลัก แต่สนามบินรองที่เลือกใช้ ต้องมีเส้นทางคมนาคมทางบกที่สะดวก สามารถเชื่อมโยงไม่ไกลจากตัวเมืองสำคัญๆ หรือเมืองท่องเที่ยวมากนัก ก็ไม่ควรใช้เวลาเดินทางโดยรถยนต์เกิน 45 นาที

10. เน้นระบบการทำงานของพนักงานเป็นแบบ High Utilization โดยที่พนักงาน 1 คน อาจสามารถทำหน้าที่ ได้หลายอย่าง (multi-task person) เช่นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจต้องทำหน้าที่เป็นพนักงานเช็คอินผู้โดยสาร พนักงานทำความสะอาดบนเครื่องบิน หรือหน้าที่อื่นๆ เป็นต้น ([http:// www.geocities.com/kana_kacha/lowcost/lowcostmain1.html](http://www.geocities.com/kana_kacha/lowcost/lowcostmain1.html))

ปัจจุบันสายการบินประเภทนี้กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆจากผู้ให้บริการเพราะค่าโดยสารเครื่องบินที่ประหยัดกว่า ซึ่งเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน จนทำให้สายการบินใหญ่ๆต้องตระหนักถึงความสำคัญของคู่แข่งเหล่านี้ และได้หันมาใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อต่อสู้กับสายการบินต้นทุนต่ำเหล่านี้ รวมทั้งการจัดตั้งสายการบินลูกหรือสายการบินในเครือขึ้นมาใหม่เพื่อให้บริการแบบต้นทุนต่ำ เพื่อมาปะทะกับสายการบินต้นทุนต่ำเหล่านี้ โดยหวังจะแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดกลับคืนมา ดังนั้นสายการบินต้นทุนต่ำจึงต้องพยายามที่จะปรับปรุงและพัฒนาให้ธุรกิจของตนให้สามารถอยู่รอดได้ อย่างไรก็ตามสายการบินต้นทุนต่ำไม่ได้จะประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้ทุกราย เนื่องจากความสำเร็จดังกล่าวขึ้นอยู่กับปัจจัย(Success Factor) และเงื่อนไขต่างๆในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านต้นทุนและปัจจัยตลาด ซึ่งก็คือต้นทุนในการจัดหาเครื่องบินมาให้บริการ และต้นทุนแรงงานหรือค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร นอกจากนี้ที่สำคัญก็คือต้นทุนน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งปัจจุบันเป็นค่าใช้จ่ายที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งจะต้องบริหารต้นทุนเหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้พบว่าสายการบินต้นทุนต่ำที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีต้นทุนต่อที่นั่งต่อหนึ่งหน่วยระยะทาง(Cost per seat per mile) ต่ำกว่าสายการบินปกติประมาณร้อยละ 40-50 ส่งผลให้สามารถคิดอัตราค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินปกติได้ประมาณครึ่งหนึ่ง นอกเหนือจากปัจจัยด้านต้นทุนแล้ว สิ่งที่จะต้องควบคู่กันคือ ปัจจัยด้านรายรับหรือปัจจัยด้านการตลาด ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดความสามารถในการแข่งขันตลอดจนความอยู่รอดของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ(ห้างสมุทธนาการไทยพาณิชย์,2547 :ฉบับที่ 1458) รวมถึงโอกาสในอนาคตเมื่อสนามบินสุวรรณภูมิได้เปิดให้บริการ สนามบินดอนเมืองจะถูกกำหนดให้บริการเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำ กับ เครื่องบินเหมาลำ (Charter flight) เท่านั้น จึงเกิดการขยายตัวของธุรกิจและส่งผลดีต่อทุกสายการบินต้นทุนต่ำ(บิสเนสไทย,2547 :ฉบับวันที่ 24 สิงหาคม) และรวมทั้งจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นจุดศูนย์กลางของทุกสายการบินต้นทุนต่ำใช้ในการเริ่มเที่ยวบิน จึงถือว่าเป็นศูนย์กลางความเจริญของประเทศไทย

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการในการวางแผนจัดเครื่องมือทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งการแก้ไขปัญหาต่างๆที่ผู้บริโภคประสบจากการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหนือคู่แข่งอื่น ภายใต้สภาพการแข่งขันที่สูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหา ในการใช้บริการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการเดินทางทางอากาศ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆในการใช้บริการของการใช้สายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำในการปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

นิยามศัพท์

ปัจจัย หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เช่น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) หมายถึง สายการบินที่มีต้นทุนต่ำในการดำเนินงานที่เปิดให้บริการในประเทศไทยประกอบด้วย สายการบินแอร์เอเชีย, สายการบินวันทูโก บายเอเรียนท์ไทย และสายการบินนกแอร์

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ใช้ หรือผู้เคยใช้บริการของสายการบินที่มีต้นทุนต่ำ ในเขต จังหวัด กรุงเทพมหานคร