

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจการบินในปัจจุบันมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วเนื่องจากเป็นธุรกิจที่ก่อให้เกิดรายได้จำนวนมากและมีการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสูง โดยสามารถเดินทางไปยังจุดหมายต่าง ๆ ได้ในระยะเวลาอันสั้นด้วยความเร็วสูง จึงเสมือนเครือข่ายการคมนาคมที่เชื่อมโยงและครอบคลุมทุกประเทศทั่วโลกไว้ด้วยกัน ไม่ว่าประเทศเหล่านั้นจะอยู่ห่างกันเพียงใดก็ตาม ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและการติดต่อทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระหว่างประเทศขึ้นด้วย สำหรับผู้โดยสารจะมี 2 กลุ่มใหญ่ คือ ผู้ใช้บริการเพื่อธุรกิจและผู้ใช้บริการเพื่อการท่องเที่ยว ในขณะที่การบริการขนส่งสินค้านั้นเป็นด้านธุรกิจการค้าเป็นหลัก อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะมีวัตถุประสงค์หรือความต้องการใดก็ตาม ภาวะเศรษฐกิจของโลกและการค้าของโลกจะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญทางปริมาณการบริการขนส่งทางอากาศทั้งสิ้น ในส่วนของประเทศไทยนั้นมีบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินการเป็นสายการบินแห่งชาติหลังจากควบรวมกิจการกับบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติสายแรก นอกจากนี้ยังมีสายการบินที่ให้บริการขนส่งภายในประเทศอื่น ๆ เช่น บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด บริษัทแอร์ อันดามัน จำกัด บริษัทพีพีแอร์ จำกัด บริษัทภูเก็ลแอร์ไลน์ จำกัด บริษัทนกแอร์ จำกัด บริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด และบริษัทโอเรียลไทยแอร์ไลน์ จำกัด อย่างไรก็ตามการเปิดขึ้นนโยบายน่านฟ้าเสรีตามเงื่อนไของค์การการค้าโลก (WTO) ได้ส่งผลให้แต่ละประเทศไม่สามารถจำกัดการให้บริการขนส่งทางอากาศเฉพาะสายการบินแห่งชาติของตนได้เป็นการเปิดโอกาสให้สายการบินต่าง ๆ เข้าไปเปิดตลาดแข่งขันในแต่ละประเทศได้มากยิ่งขึ้น และความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ช่วยให้ผู้ที่มีความประสงค์จะใช้บริการการขนส่งทางอากาศ สามารถได้รับข้อมูลการให้บริการและอัตราค่าบริการของแต่ละสายการบินได้อย่างละเอียดและถูกต้อง ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้บริการการขนส่งทางอากาศได้อย่างเสรี ทำให้อุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศจัดเป็นอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันสูง

จากสภาพการแข่งขันทางด้านกรขนส่งทางอากาศที่รุนแรง ประกอบกับการขยายตัวและนโยบายเปิดน่านฟ้าเสรีรวมถึงการก่อการร้ายเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2544 ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นเหตุให้สายการบินไทยพยายามปรับปรุงภาพลักษณ์และประสิทธิภาพการให้บริการต่าง ๆ อาทิ การวางภาพพจน์ของสายการบิน ระบบเส้นทางการบิน ตารางเวลาการบิน

และความถี่ของเที่ยวบิน การบริการภาคพื้นดิน การบริการในเที่ยวบิน ตลอดจนอาหารที่ให้บริการ และความสามารถในการจัดตารางเวลาเที่ยวบินที่สะดวกและเป็นที่ต้องการต่อผู้โดยสารให้มากที่สุด ให้สามารถดึงดูดผู้โดยสารมาใช้สายการบินของตนเองให้มากที่สุด

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์ เนื่องจากเป็นเส้นทางบินที่มีผู้โดยสารเดินทางตลอดเวลา นอกจากนี้ยังเป็นจุดเชื่อมต่อไปยังประเทศต่าง ๆ ตลอดจนเป็นเส้นทางที่มีทั้งนักธุรกิจและนักท่องเที่ยวเดินทางเป็นจำนวนมาก การหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบการขนส่งและบริการ รวมทั้งการส่งเสริมการตลาด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง

ปัญหาการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์ มีพฤติกรรมการใช้บริการอย่างไร
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์ ของผู้ให้บริการ คืออะไร
3. ผู้ใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์
2. ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์
3. ศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการกับการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์
4. ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์

สมมติฐานของการวิจัย

จากแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐาน ดังนี้คือ

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการต่างกันมีการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์แตกต่างกัน
6. ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเดินทางต่างกันมีการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์แตกต่างกัน
7. ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาในการเดินทางต่างกันมีการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้จะดำเนินการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์ เฉพาะผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเท่านั้น โดยวิจัยในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์ ของผู้บริการชาวไทยในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการในการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านบุคลากร
2. พฤติกรรมการใช้บริการเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์ ของผู้บริการชาวไทย ในด้านวัตถุประสงค์หลักในการเดินทาง ด้านความถี่ในการใช้บริการ และด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ – สิงคโปร์ ตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป

พฤติกรรมการใช้บริการในเส้นทางบินกรุงเทพ – สิงคโปร์ หมายถึง การกระทำและกระบวนการตัดสินใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการเส้นทางบินกรุงเทพ – สิงคโปร์ เพื่อตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของผู้โดยสารให้ได้รับความพอใจในด้านวัตถุประสงค์หลักในการเดินทาง ด้านความถี่ในการใช้บริการ และด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์ หมายถึง ระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์ ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการในการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านบุคลากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้สามารถนำผลที่ได้ไปปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารในอนาคต
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์ที่จะส่งผลให้การวางแผนการตลาดของสายการบินไทยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์ กับพฤติกรรมการใช้บริการในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์ เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางการส่งเสริมการตลาดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารมากที่สุด
4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ศึกษาการวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป