

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

สมาพันธ์โลจิสติกไทย (2554) จากการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 9 ที่เกาะบาหลี สาธารณรัฐอินโดนีเซีย เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2546 ได้ให้การรับรองและลงนามในปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียน (Declaration of ASEAN Concord II หรือ Bali Concord II) ซึ่งรวมเรื่องการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community - AEC) ซึ่งเป็นหนึ่งในเสาหลัก 3 เสาของการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) โดยอีก 2 เสาหลัก คือเสาหลักด้านการเมืองและความมั่นคง (Political and Security Pillar) และเสาหลักด้านสังคมและวัฒนธรรม (Socio-Cultural Pillar) โดยที่ประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 9 ยังเห็นชอบให้มีการรวมตัวเป็น AEC ภายในปี ค.ศ. 2020 โดยอาเซียนจะเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว รวมทั้งมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุนและแรงงานฝีมือโดยเสรีและการเคลื่อนย้ายเงินทุนที่เสรีขึ้น ในการนี้ ผู้นำอาเซียนได้เห็นชอบให้เร่งรัดการรวมกลุ่มสินค้าและบริการสำคัญ 11 สาขา เป็นสาขานำร่อง โดยมีประเทศสมาชิกรับผิดชอบในการจัดทำ Road map ในแต่ละสาขา ได้แก่ ไทยรับผิดชอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบิน พม่ารับผิดชอบทางด้านสินค้าเกษตรและสินค้าประมง อินโดนีเซียรับผิดชอบเกี่ยวกับยานยนต์และผลิตภัณฑ์ไม้ มาเลเซียรับผิดชอบเกี่ยวกับยางและสิ่งทอ ส่วน ฟิลิปปินส์ รับผิดชอบเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ และ สิงคโปร์รับผิดชอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการบริการด้านสุขภาพ ดังนั้นตาม road map ของประชาคมอาเซียนที่ให้ประเทศไทยเป็นผู้นำร่องในอุตสาหกรรมการบิน ผู้ทำการวิจัยจึงสนใจที่จะการศึกษาถึงความต้องการ หรือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังในการใช้บริการสายการบินและสิ่งที่ลูกค้าได้รับหลังจากการบริการเพื่อหาข้อที่จะพัฒนาคุณภาพของการบริการสายการบินให้ดียิ่งๆขึ้นไปโดยการศึกษาครั้งนี้จะเริ่มศึกษาการให้บริการการบินภายในประเทศเป็นอันดับแรก

อุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตอย่างต่อเนื่องและเป็นอุตสาหกรรมที่เปราะบางต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น ดังเช่นสถาบันวิจัยและพัฒนาสำนักวิจัยและพัฒนาธุรกิจการบิน สถาบันการบินพลเรือน (2553) ได้วิเคราะห์ภาพรวมอุตสาหกรรมการบินของโลกโดยแบ่งออกเป็นไตรมาสว่า ไตรมาสที่ 1 เดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2553 ในปี 2552 อุตสาหกรรมการบินโลกประสบปัญหาขาดทุนอย่างหนักเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจถดถอย อย่างไรก็ตาม IATA คาดการณ์ว่าอุตสาหกรรมการบินในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะมีการขยายตัวสูง โดยจำนวนผู้โดยสารจะเพิ่มขึ้นปีละประมาณ 217 ล้านคน ภายในปี พ.ศ. 2556 ซึ่งปัจจัยประการสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยกระตุ้นการขยายตัวของธุรกิจการบินในเอเชีย คือการเปิดเสรีทางการบิน ดังเช่นความพยายามของสมาคม

ประชาชาติอาเซียนตะวันออกเฉียงใต้ที่จะเปิดเสรีทางการบินในปี พ.ศ. 2558 ประเทศกลุ่มอนุภูมิภาค
 กลุ่มแม่น้ำโขงเองก็เริ่มต้นตัวในเรื่องของอุตสาหกรรมการบิน และเริ่มมีการพัฒนาเกิดขึ้น โดยเฉพาะ
 การพัฒนาสายการบิน และเส้นทางการบินเพื่อเชื่อมติดต่อกันภายในภูมิภาคและประเทศจีน สำหรับ
 ไตรมาสที่ 2 ระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน 2553 นั้นเป็นอีกช่วงหนึ่งที่อุตสาหกรรมการบินของ
 โลกเผชิญกับวิกฤตการณ์อีกครั้ง เนื่องจากถ้าภูเขาไฟปะทุขึ้นของภูเขาไฟใต้ธารน้ำแข็งในประเทศ
 ไอซ์แลนด์ ทำให้ยุโรปต้องปิดน่านฟ้าและยกเลิกเที่ยวบิน เพราะกระแสลมได้พัดพาถ้าถ่านที่มีความ
 เข้มข้นสูงเกินกว่ามาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานของเครื่องยนต์เครื่องบิน ทำให้ผู้โดยสาร
 หลายล้านคนตกค้าง เหตุการณ์ดังกล่าวไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินในภูมิภาค
 ยุโรปเท่านั้นแต่ส่งผลกระทบต่อทั่วโลก และในไตรมาสที่ 3 ช่วงเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2553
 อุตสาหกรรมการบินมีแนวโน้มที่ดีขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจโลก IATA ยังคาดการณ์ไว้ว่าอุตสาหกรรมการ
 การบินโลกจะมีกำไรสุทธิรวมกันอยู่ที่ 8.9 พันล้านเหรียญสหรัฐ ซึ่งมากกว่าที่เคยประมาณไว้ถึงสาม
 เท่า เพราะการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียและสหรัฐอเมริกา ส่งผลให้ความต้องการเดินทาง
 ทางอากาศมากขึ้น โดยในปีนี้ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะมีการฟื้นตัวเร็วที่สุด ทางสมาคมสายการบิน
 ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (AAPA) เองก็คาดการณ์ว่า ผลประกอบการของสายการบินในภูมิภาคเอเชียจะ
 สามารถกลับมามีกำไรอันเป็นผลเนื่องมาจากความต้องการในอุตสาหกรรมการบินฟื้นตัวตาม
 ภาวะการขยายตัวของเศรษฐกิจในภูมิภาค ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ความต้องการเดินทางและขนส่ง
 สินค้าทางอากาศมากขึ้น และส่งผลต่อเนื่องในทางบวกต่อสายการบินในภูมิภาคเอเชีย

และในไตรมาสสุดท้ายเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2553 อุตสาหกรรมการบินในภูมิภาคเอเชีย
 มีการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วขึ้น ปัจจัยหนึ่งเป็นผลต่อการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินของเอเชีย คือ
 การขยายธุรกิจของสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาค และคาดว่าจะมีบทบาทมากขึ้นเมื่อมีการเปิดเสรี
 ออาเซียนอย่างเป็นทางการจะทำให้มีสายการบินใหม่ๆ เข้ามาแข่งขันในตลาดมากขึ้น และพบว่าใน
 ปัจจุบันสายการบินต้นทุนต่ำในแต่ละประเทศสามารถรณรงค์ส่วนแบ่งทางการตลาดจนกลายเป็นคู่แข่ง
 ที่สำคัญสำหรับสายการบินขนาดใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับการคาดการณ์ของบริษัทโบอิง (2010) ได้
 วิเคราะห์ถึงอุตสาหกรรมการบินตั้งแต่ปี 2010-2029 ว่าอุตสาหกรรมการบินในไตรมาสหลังของปี
 พ.ศ. 2553 เริ่มฟื้นตัวและมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจเพื่อโอกาสและการแข่งขันใน
 ตลาด ในอีก 20 ปีข้างหน้าจะเกิดความต้องการเครื่องบินใหม่โดย 77 เปอร์เซ็นต์เป็นความต้องการ
 จากทวีปอเมริกาเหนือและ 34 เปอร์เซ็นต์เป็นความต้องการจากภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก สำหรับ
 ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ธุรกิจการบินฟื้นตัวได้เร็วกว่าภูมิภาคอื่นๆ จากภาวะเศรษฐกิจโลก
 ถดถอยในปี 2009 โดยสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ยังคงเติบโตและทำการ
 เปิดเส้นทางบินใหม่ๆ ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นความต้องการให้มากขึ้น สายการบินที่ให้บริการแบบเต็ม
 รูปแบบเองก็มีการปรับกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันในขณะที่ตลาดในภูมิภาคนี้ก็เติบโตอย่างรวดเร็ว
 เนื่องจากการรวมตัวของประชาคมอาเซียนที่เข้มแข็งขึ้นทั้งภาคธุรกิจและการท่องเที่ยวทั้งยังได้รวมกับ
 ใต้หวันและจีน ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้มียอดการสั่งซื้อเครื่องบินเป็นจำนวนมากเพื่อ
 ตอบสนองกับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในภูมิภาค ทั้งนี้เนื่องมาจากการเปิดเสรีทางการ
 บินและมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับอุตสาหกรรมการบินในภูมิภาค เที่ยวบินระหว่างเมือง
 ใหญ่ในประเทศกลุ่มอาเซียนได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นทั้งนี้เพื่อเป็นก้าวแรกสำหรับการรวมตัวของ

อุตสาหกรรมการบินในภูมิภาคเพื่อการเป็นการบินตลาดเดียวในอนาคต โดยทางภาครัฐของแต่ละประเทศได้สนับสนุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับอุตสาหกรรมการบินและการท่องเที่ยว การเดินทางทางอากาศเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญทางด้านเศรษฐกิจสำหรับการพัฒนาของประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่ช่วยให้ GDP ของประเทศเพิ่มขึ้นนอกจากนี้ยังส่งผลต่ออุตสาหกรรมอื่นๆด้วย เช่น การท่องเที่ยว การขนส่งสินค้าทางอากาศ การเดินทางทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในอีก 20 ปีข้างหน้าคาดการณ์ว่าจะมีอัตราการเติบโต 6.9 เปอร์เซ็นต์ต่อปี และครึ่งหนึ่งของการสั่งซื้อเครื่องบินสำหรับใช้งานจะเป็นเครื่องบินลำตัวแคบ

สำหรับอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยนั้นหลังจากเปิดเสรีทางการบินในปี พ.ศ. 2545 อุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยมีการแข่งขันกันมากขึ้น สายการบินใหม่ๆเกิดขึ้นโดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำเช่น ไทยแอร์เอเชีย นกแอร์ และสายการบินวันทูโกแอร์ไลน์ ซึ่งล้วนแต่ส่งผลดีต่อผู้บริโภคในการเดินทางทางอากาศทั้งในด้านราคาและความสะดวกสบายในการเดินทาง ทั้งนี้การดำเนินธุรกิจนั้นต่างมีการแข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไรโดยเฉพาะปัจจุบันได้นำความก้าวหน้าทางวิทยาการต่างๆเข้ามาช่วยในการสนับสนุนในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ได้เปรียบคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน และเพื่อสร้างความต้องการให้เข้าถึงผู้บริโภคมากขึ้น ดังที่ (Robledo, 2001) อ้างใน Atilgan E., Akinci S., Aksoy S. (2008) ว่า ไม่มีข้อกังขาใดๆที่ว่าคุณภาพคือสิ่งสำคัญในการจัดการกลยุทธ์และการวางแผนการตลาดสำหรับองค์กรที่ส่งมอบการบริการความพึงพอใจและความซื่อสัตย์ของลูกค้ามีปัจจัยมาจากคุณภาพที่ดีที่จะนำมาซึ่งความอยู่รอดและการประสบความสำเร็จขององค์กร Atilga E., Akinci S., Aksoy S. (2008) ยังได้กล่าวถึงการส่งมอบการบริการว่า การส่งมอบการบริการที่เหนือความคาดหมายให้กับลูกค้าให้ได้นั้นองค์กรต้องมีการวิเคราะห์ถึงความคาดหวังและการปฏิบัติงานภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพจึงจะสามารถชิงความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดได้ และ (Bo Edvardsson, 1992) กล่าวว่าผู้บริหารหลายคนได้คำนึงถึงคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานหรือพลังขับเคลื่อนที่สำคัญในการแข่งขันทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและนำมาซึ่งผลกำไรต่อองค์กรซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องสามประการคือ คุณภาพที่ดีสามารถทำให้บริษัทกำหนดราคาที่สูงได้ คุณภาพที่ดีมีผลต่อต้นทุนการผลิตต่ำนำมาซึ่งรายได้ที่มากขึ้นและบริษัทที่ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเป็นที่รู้จักจะมีภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี ดังนั้นการศึกษาวิจัยระดับความคาดหวังในการบริการและสิ่งที่คุณภาพที่ได้รับจากการใช้บริการสายการบินจะสามารถช่วยให้องค์กรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงสิ่งที่ผู้โดยสารคาดหวังเพื่อที่จะพัฒนาตอบสนองในสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการได้และสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อการจัดการคุณภาพที่ดีในการให้บริการบริการของสายการบินในประเทศไทยที่จะก้าวเป็นผู้นำในด้านการบินในภูมิภาคต่อไป โดยการศึกษา ครั้งนี้จะทำการศึกษาถึงกระบวนการการให้บริการของสายการบิน ซึ่งแบ่งออกเป็นสองส่วนใหญ่ตามที่ Fang-Yuan C & Yu-Hern C (2004) ได้แบ่งไว้คือการให้บริการภาคพื้นดิน และการให้บริการบนเครื่องบิน เป็นการสำรวจสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับหลังจากกระบวนการการบริการโดยใช้เครื่องมือ Importance-Performance analysis หรือ IPA วิเคราะห์ถึงความคาดหวังของผู้โดยสารและสิ่งที่ผู้โดยสารได้รับบริการเพื่อหาช่องว่างของการบริการและทำการพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงระดับคาดหวังในการรับบริการสายการบินและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ได้รับจากการบริการของสายการบิน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ

ขอบเขตของโครงการวิจัย

ทำการศึกษารับบริการการบินภายในประเทศของสายการบินบริการแบบเต็มรูปแบบซึ่งในประเทศไทยมีอยู่สองสายการบินคือ สายการบินไทยและสายการบินกรุงเทพ และศึกษาในท่าอากาศยานที่สายการบินทั้งสองสายทำการบินโดยกำหนดขอบเขตของพื้นที่ไว้คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการสายการบินและพนักงานสายการบินสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ปรับกลยุทธ์การบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าได้
2. เพื่อนำไปพัฒนารูกระกิจการบินในประเทศไทยให้ก้าวหน้าสอดคล้องกับนโยบายเป็นศูนย์กลางการบินของสมาคมอาเซียน
3. นำผลที่ได้ส่งไปตีพิมพ์เผยแพร่ในงานวิจัยในวารสารการบินระหว่างประเทศ

คำนิยามศัพท์

การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นๆ

ความคาดหวัง หมายถึง มุมมองของแต่ละคนที่มีต่อผลลัพธ์ต่อประสบการณ์ที่จะเผชิญ

ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการแล้วแลมี

ความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้าก่อนที่จะได้รับสินค้าหรือบริการ

สายการบินบริการเต็มรูปแบบ หมายถึง สายการบินที่มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเที่ยวบินฟรี

ทัศนคติ หมายถึง ผลสรุปของการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้ระบุไว้ว่า สิ่งนั้นๆ ดีหรือเลว พอใจไม่พอใจ ชอบหรือไม่ชอบเป็นประโยชน์หรือไม่เป็นประโยชน์

การบริการภาคพื้นดิน หมายถึง กระบวนการการให้บริการจากสายการบินต่อ
ผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่องบิน และหลังจากลงจากเครื่องบิน

การบริการบนเครื่องบิน หมายถึง กระบวนการการให้บริการจากสายการบินต่อผู้โดยสาร
ขณะโดยสารอยู่บนเครื่องบิน