

# บทที่ 1

## บทนำ

การศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ โดยใช้แบบจำลองเนสเต็ดโลจิสติกในบทแรกจะกล่าวถึงหัวข้อสำคัญอันเป็นประเด็นที่นำไปสู่งานวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 6 หัวข้อหลักดังต่อไปนี้ 1) ที่มาและความสำคัญของปัญหา 2) วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย 4) นิยามคำศัพท์ 5) ขอบเขตของการวิจัยและ 6) โครงสร้างของเอกสารงานวิจัย

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งทางอากาศเป็นอุตสาหกรรมบริการอีกรูปแบบหนึ่งที่มีความนิยมอย่างแพร่หลายและมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโลกในการขนส่งผู้โดยสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ทั้งผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ การทำงาน และผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อการท่องเที่ยว อาจเนื่องมาจากเหตุผลหลายประการ เช่น ความปลอดภัย ความประหยัดเวลาในการเดินทาง ความรวดเร็ว และความสะดวกสบาย เมื่อเปรียบเทียบกับการขนส่งรูปแบบอื่น ๆ และอาจรวมถึงความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมการบินที่ทำให้มนุษย์เดินทางไปในที่ต่าง ๆ ในระยะเวลาที่สั้นลงได้สะดวกมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ธุรกิจการบินเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และก่อให้เกิดการพัฒนาของสายการบินต่าง ๆ มากมายเกือบทุกประเทศทั่วโลก (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2556; บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2553; ยศ เลขาศิลป์สมจิตร, 2555; ศุภฤติ ถาวรยุคิการ์, 2550)

ในหลายประเทศ การขนส่งทางอากาศถือได้ว่าเป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ซึ่งรูปแบบการขนส่งทางอากาศในระยะเริ่มแรกของธุรกิจการบินจะมีการให้บริการแค่เฉพาะสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service Airline) เท่านั้น โดยมุ่งเน้นที่การผลิตบริการในระดับชั้น (Class of Service) ต่าง ๆ แก่ผู้โดยสารของสายการบิน เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้บริการในระดับชั้นที่ตนเองต้องการได้ โดยในแต่ละชั้นของบริการจะมีระดับการให้บริการและความสะดวกสบายของที่นั่ง โดยสารบนเครื่องบินที่แตกต่างกันไป ซึ่งมักแบ่งชั้นการให้บริการออกเป็น 3 ชั้น ได้แก่ 1) ชั้นหนึ่ง (First Class) 2) ชั้นธุรกิจ (Business Class) และ

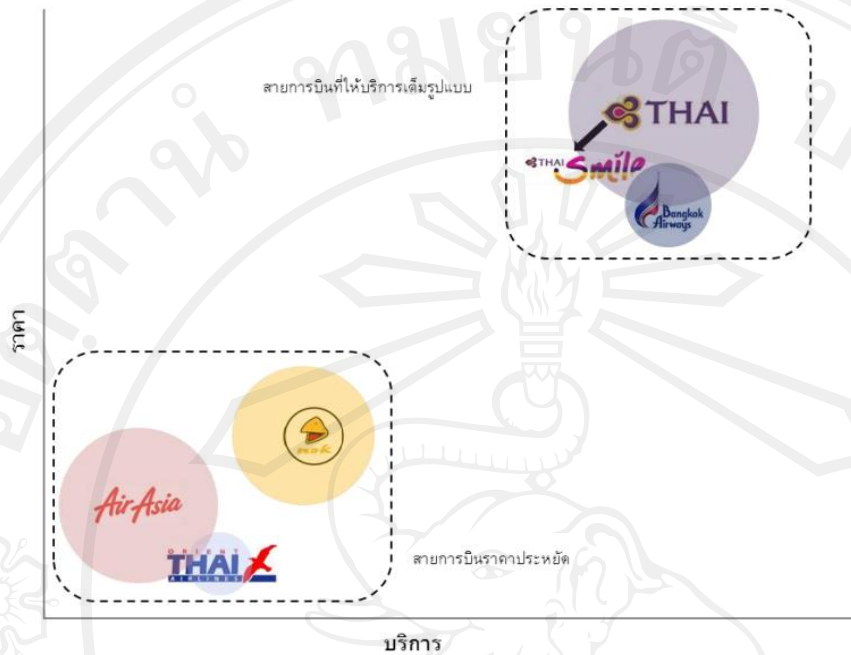
3) ชั้นประหยัด (Economy Class) แม้ว่าชั้นของบริการของสายการบินจะแบ่งเป็น 3 ระดับชั้น แต่ไม่จำเป็นที่ทุกสายการบินจะต้องมีครบทั้ง 3 ชั้นในแต่ละเที่ยวบิน เช่น สายการบินไทย จะแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1) ภายในประเทศ 2) ภูมิภาค และ 3) ข้ามทวีป กล่าวคือ ถ้าเป็นสายการบินที่ให้บริการเฉพาะในประเทศและภูมิภาคจะมีเพียง 2 ชั้นของการให้บริการคือ ชั้นธุรกิจ (Business Class) และชั้นประหยัด (Economy Class) แต่ถ้าเป็นการบินข้ามทวีปจะมีชั้นของการให้บริการเพิ่มเติม คือ ชั้นหนึ่ง (First Class) ซึ่งสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบจะมีลักษณะโครงสร้างการดำเนินธุรกิจในการให้บริการแบบครบวงจร เน้นความสะดวกสบาย เส้นทางการบินที่หลากหลายทั้งระยะใกล้และระยะไกล มีระดับราคาตัวโดยสารที่ผันแปรตามคุณภาพการให้บริการ เช่น ตัวชั้นประหยัด (Economy Class) และตัวชั้นธุรกิจ (Business Class) จะมีระบบการจัดจำหน่ายตัวโดยสารผ่านตัวแทนจำหน่ายเป็นหลัก ทำให้ต้องกำหนดราคาตัวโดยสารล่วงหน้าและยังคงรักษาระดับราคาตัวโดยสารเดิมไว้เป็นระยะเวลานาน หรือมีเงื่อนไขอนุญาตให้เปลี่ยนแปลงวันเวลาเดินทางได้โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม เป็นต้น และในช่วงเวลาต่อมาจึงมีการเปิดทำการของสายการบินต้นทุนต่ำเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2514 ที่มีแนวคิดมาจากสายการบินราคาถูก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะเพิ่มทางเลือกของการเดินทางด้วยเครื่องบินที่มีค่าโดยสารถูกกว่าสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเป็นจุดขาย แต่ลดบริการด้านต่าง ๆ ที่ผู้โดยสารเคยได้รับจากสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบลง เช่น การไม่สามารถเปลี่ยนแปลงวันเวลาเดินทางได้อย่างอิสระ และการไม่สามารถให้บริการอาหารร้อนหรืออาหารว่าง เป็นต้น อีกทั้งตัวโดยสารของสายการบินราคาประหยัดจะมีประเภทเดียวคือชั้นประหยัด แต่มีหลายระดับ (Dynamic Pricing) ขึ้นอยู่กับระยะเวลาจากวันที่สำรองที่นั่งจนถึงวันเดินทาง ตลอดจนราคาของในแต่ละเที่ยวบินในแต่ละวันของสัปดาห์จะปรับเปลี่ยนไปตามอุปสงค์ของตลาด ซึ่งเน้นการเดินทางระยะสั้นและระยะกลางภายในภูมิภาค ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบและผู้ประกอบธุรกิจสายการบินราคาประหยัดจะมีแนวทางการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน แต่ก็ยังประกอบธุรกิจสายการบินในตลาดเดียวกัน จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันระหว่างธุรกิจทั้งสองขึ้น (บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน), 2556; บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548b) โดยจะเห็นได้จากแนวโน้มของอุตสาหกรรมการบินที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการในการเดินทางของผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีตัวเลขจากการพยากรณ์ของตลาดโลก หรือโกลบอล มาร์เก็ตฟอรัคาสต์ (GMF) ของบริษัทผลิตอากาศยานค่ายยุโรประบุว่า ในอีก 20 ปีข้างหน้า (ระหว่าง พ.ศ. 2556-2575) อัตราการเดินทางทางอากาศจะเติบโตขึ้นถึงร้อยละ 4.7 ต่อปี โดยอากาศยานที่มีในปัจจุบันประมาณ 17,740 ลำ ทั่วโลกจะเพิ่มขึ้นเป็นเกือบ 36,560 ลำภายในปี 2575 ซึ่งภายในปีดังกล่าวภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิกจะมีอัตราการเดินทางทางอากาศเพิ่มสูงขึ้น แซงหน้าภูมิภาคยุโรปและอเมริกาเหนือ (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2556a)

สำหรับประเทศไทยการขนส่งทางอากาศได้เริ่มในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเริ่มจากการบินทางทหารก่อนด้วยการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศครั้งแรกเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2463 จากกรุงเทพฯ ไปส่งที่จังหวัดนครราชสีมา และขยายไปยังเส้นทางอื่น ๆ ต่อไป ในปี พ.ศ. 2490 ได้จัดตั้งบริษัท เดินอากาศไทย จำกัดขึ้นรับโอนกิจการขนส่งทางอากาศจาก กองทัพอากาศมาดำเนินภายในประเทศและประเทศใกล้เคียง และในปี พ.ศ. 2502 บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ร่วมกับบริษัทการบินสแกนดิเนเวียน จัดตั้ง บริษัทการบินไทย จำกัดขึ้นทำการบินระหว่างประเทศ จนกระทั่งวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2531 จึงรวมบริษัท เดินอากาศไทย จำกัดกับบริษัท การบินไทย จำกัดเข้าด้วยกัน โดยใช้ชื่อว่าบริษัท การบินไทย จำกัด (Thai Airway International) ซึ่งเป็นสายการบินแรกของไทยที่ทำการเปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2490 จนถึงปัจจุบัน และเป็นสายการบินแห่งชาติที่เปิดให้บริการในเส้นทางภายในประเทศและต่างประเทศ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลไทยได้มีนโยบายเปิดน่านฟ้าเสรีภายในประเทศ เพื่อส่งเสริมให้มีการแข่งขันด้านความหลากหลายทางด้านราคาและบริการเกิดขึ้น ทำให้สายการบินเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันทางการให้บริการด้านการขนส่งทางอากาศมากขึ้น (กัญญาณัฐฐ ทรัพย์บุญญากร และสิทธิศักดิ์ ทองพิลา, 2553; ทนงชัย เพ็ชรน้อย, 2549; บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548b)

จากการแข่งขันของธุรกิจการบินภายในประเทศ จะเห็นได้ว่ามีแนวทางการดำเนินธุรกิจ/กลยุทธ์และกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่าง แต่เนื่องจากเส้นทางที่จำกัดและการให้บริการที่สามารถทดแทนกันได้ จึงทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจสายการบินเกิดขึ้นระหว่างสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service Airline) และสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2556) ดังจะเห็นได้จากบริษัทการบินไทย ซึ่งเป็นสายการบินที่มีส่วนแบ่งตลาดมากที่สุด (มากกว่า ร้อยละ 30) มักใช้กลยุทธ์ราคาที่ยืดหยุ่นในการบริหารในการขายเพื่อประโยชน์สูงสุด และปกป้องตลาดจากสายการบินต้นทุนต่ำที่จะเข้ามาทำการแข่งขัน เพราะการเข้ามาของสายการบินต้นทุนต่ำได้เข้ามามีส่วนแบ่งตลาดของบริษัทการบินไทยไปบางส่วน แสดงถึงราคาต่ำตัวโดยสารที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้โดยสารอย่างมาก (International Air Transport Association, 2555; Jeschke, 2006; สถาบันการบินพลเรือน, 2555)

จากภาพที่ 1.1 แสดงถึงส่วนแบ่งทางการตลาดของสายการบินภายในประเทศ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 ซึ่งมีสายการบินทั้งสิ้น 5 สายการบินหลักที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศภายในประเทศไทย (Domestic Flight) โดยแบ่งสายการบินได้เป็น 2 ประเภท คือ สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ และสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบมีผู้ประกอบการหลักอยู่ 2 สายการบิน ได้แก่ การบินไทย (รวมไทยสมายล์) และบางกอกแอร์เวย์ ที่เน้นการบริการแบบครบวงจร สำหรับสายการบินต้นทุนต่ำประกอบด้วย ผู้ให้บริการหลัก 3 สายการบิน ได้แก่ นกแอร์ แอร์เอเชีย

และโอเรียนท์ไทย โดยแต่ละสายการบินมีตำแหน่งทางการตลาดและส่วนแบ่งทางการตลาดที่แตกต่างกัน (บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน), 2555)



ที่มาบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) (2555)

ภาพที่ 1.1 ส่วนแบ่งตลาดสำหรับสายการบินภายในประเทศ ณ สิ้นปี 2555

จากภาพข้างต้นแสดงถึงการแข่งขันด้านส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจสายการบินภายในประเทศที่ทำการเปิดให้บริการแก่ผู้โดยสารตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งแต่ละสายการบินก็จะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งได้ดังนี้ 1) สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ประกอบด้วย การบินไทยถือเป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการทางการบินในประเทศมาอย่างยาวนาน จึงเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในด้านการให้บริการที่ดี ทำให้สามารถกำหนดราคาได้สูงกว่าคู่แข่งรายอื่น ๆ สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการตามรูปแบบ Premium Airline<sup>1</sup> แต่จากภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นและความนิยมที่เพิ่มสูงขึ้นของผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้การบินไทยได้มีการปรับกลยุทธ์โดยเปิดสายการบินไทยสมายล์เพื่อให้บริการในรูปแบบ Light Premium<sup>2</sup> ซึ่งเป็นการให้บริการในรูปแบบสายการบินเต็มรูปแบบในราคาข่อมเยาและให้บริการที่ลดลง และเน้นการให้บริการกับผู้โดยสาร

<sup>1</sup>สายการบินที่ให้บริการตามมาตรฐานสากลทั่วโลก ซึ่งจะมีการให้บริการในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด แต่บางสายการบินอาจจะมีการให้บริการในชั้นหนึ่งด้วย

<sup>2</sup>การบริการที่ยังคงทุกอย่างไว้อย่างครบถ้วน แต่มีการตัดทอนปริมาณของการบริการบางอย่างลง อาทิ การให้บริการของว่างและน้ำดื่ม แทนการให้บริการอาหารและความสะดวกสบายของที่นั่งที่ระยะห่างระหว่างแถวที่ค่อนข้างน้อยกว่าสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบแบบอื่น ๆ เพื่อจะได้รองรับผู้โดยสารได้มากขึ้น

ระหว่างประเทศที่ต้องการเดินทางเชื่อมต่อภายในประเทศเป็นหลัก ซึ่งในอนาคตรบินไทยมีแผนที่จะขยายเส้นทางการบินให้ครอบคลุมมากกว่าเดิมและมุ่งขยายฐานผู้โดยสารให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น คือ มุ่งเน้นลูกค้า โดยมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างถ่องแท้และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สนองต่อความต้องการที่สำคัญแก่ผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน), 2555)

สำหรับสายการบินบางกอกแอร์เวย์ซึ่งจัดเป็นสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ แต่มีตำแหน่งทางการตลาดแตกต่างจากการบินไทยโดยวางตำแหน่งการตลาดเป็นสายการบินบูติก (Boutique Airline)<sup>3</sup> ซึ่งให้บริการเฉพาะบางเส้นทางการบินที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ อีกทั้งยังมีกลยุทธ์ในการแข่งขันด้วยการเป็นเจ้าของท่าอากาศยานทำให้สามารถรักษาความได้เปรียบในเส้นทางการบินบางเส้นทางได้ โดยสายการบินบางกอกแอร์เวย์มีแผนในอนาคตที่จะขยายจำนวนที่นั่งผู้โดยสารเป็น 5,882 ที่นั่งจากแผนการจัดหาเครื่องบินใหม่ภายในปี 2560 คือ การขยายแผนลงทุนซื้อเครื่องบินเพิ่มเพื่อทดแทนการปลดระวางเครื่องบินที่มีอายุการใช้งานมานานจำนวน 24 ลำทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผู้บินและรักษาขีดความสามารถในการแข่งขัน (บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน), 2555; รวีพรรณไพศาลวัฒนการณ, 2557) 2) สายการบินต้นทุนต่ำ ประกอบด้วย สายการบินแอร์เอเชียเป็นผู้ประกอบการรายแรกที่ดำเนินธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศ ที่เน้นกลยุทธ์ในการขายตั๋วโดยสารด้วยราคาต่ำที่สุด โดยราคาหน้าตั๋วโดยสารไม่รวมการให้บริการเสริมอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบิน เช่น น้ำหนักกระเป๋าสัมภาระ ทั้งนี้ หากผู้โดยสารต้องการซื้อบริการเสริมจะต้องชำระในส่วนต่างจากราคาตั๋วโดยสาร โดยสายการบินแอร์เอเชียตั้งเป้าหมายซื้อเครื่องบินใหม่เพื่อขยายเส้นทางของสายการบินในอนาคตพร้อมกับเร่งปรับปรุงการให้บริการ ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เช่น เช็คอินผ่านอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือและตู้เช็คอินอัตโนมัติ เป็นต้น (Voiciv, 2557; บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน), 2555)

สำหรับสายการบินนกแอร์นั้นต้องการจัดวางตำแหน่งทางการตลาดเป็นสายการบินต้นทุนต่ำคุณภาพสูงโดยตั้งราคาตั๋วโดยสารในอัตราที่สูงกว่าสายการบินต้นทุนต่ำอื่น ๆ แต่เป็นราคาที่รวมบริการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง เช่น บริการอาหารว่างและน้ำหนักกระเป๋าสัมภาระไว้เรียบร้อยแล้ว โดยผู้โดยสารไม่ต้องชำระเงินส่วนเพิ่มสำหรับบริการดังกล่าว สำหรับสายการบินนกแอร์ได้กำหนดแผนในอนาคต คือ การเปิดเส้นทางการบินใหม่และการเพิ่มจำนวนเที่ยวบินในประเทศ

<sup>3</sup>สายการบินที่มีกลยุทธ์การให้บริการที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านการบริการทั้งบนเครื่องบินและภาคพื้นสนามบิน โดยให้ความสำคัญกับการบริการที่เป็นมิตรต่อผู้โดยสารตั้งแต่ก่อนขึ้นเครื่องจนถึงจุดหมายปลายทาง ณ อาคารผู้โดยสาร นอกจากนี้ ยังเน้นการให้บริการห้องรับรองแก่ผู้โดยสารในทุกระดับชั้น โดยภายในห้องรับรองมีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม หนังสือ นิตยสาร และอินเทอร์เน็ตเพื่ออำนวยความสะดวกในระหว่างรอขึ้นเครื่อง

เป็นอันดับแรกเพื่อรักษาข้อได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทในการให้บริการเส้นทางการบินที่ครอบคลุมมากที่สุดในประเทศไทย (บริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน), 2555)

สายการบินโอเรียนท์ไทยเป็นอีกหนึ่งผู้เล่นในกลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำ โดยมีกลยุทธ์ในการจำหน่ายตั๋วโดยสารแบบราคาเดียว (One Price) และมุ่งเน้นรับบริการเช่าเหมาลำในสัดส่วนที่มากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำอื่น ๆ โดยแผนในอนาคตของสายการบิน โอเรียนท์ไทย คือ การซื้อเครื่องบินเพิ่มและเพิ่มจำนวนที่นั่งโดยสาร (บริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน), 2555)

และเนื่องจากภายในเดือนตุลาคมได้มีการเปิดเที่ยวบินของสายการบินใหม่จากอินโดนีเซียที่ประสบความสำเร็จในด้านการประกอบกิจการมานานกว่า 12 ปี มาเปิดเที่ยวบินภายในประเทศ ซึ่งก็คือ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ไลน์ (Thai Lion Air) โดยการวางตำแหน่งทางการตลาดของ Thai Lion Air จะเป็นคู่แข่งโดยตรงกับ สายการบินแอร์เอเชีย และนกแอร์ ส่วนสายการบินโอเรียนท์ไทยนั้นคงไม่ใช่คู่แข่งโดยตรง เนื่องจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างขององค์กรเอง โดยเส้นทางบินหลักภายในประเทศ คือ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ 3 เที่ยวบินต่อวัน ของสนามบินดอนเมือง ซึ่งจุดขายจะอยู่ที่กึ่งกลางระหว่าง แอร์เอเชีย (Ultra Low-Cost)<sup>4</sup>กับ นกแอร์ (Premium Low-Cost)<sup>5</sup>(BrandBuffet Team, 2013; ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2556b)

จากข้อมูลการแข่งขันของธุรกิจการบินภายในประเทศที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าการขนส่งทางอากาศนอกจากจะเป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งแล้ว ยังจัดเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างพื้นฐานที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การส่งออก การค้าและการลงทุนของประเทศ รวมถึงความสำคัญระหว่างประเทศ (ยศ เลหาสิลป์สมจิตร, 2555; สถาบันการบินพลเรือน, 2556; อานาจ กัลยา, 2543) จากตารางที่ 1.1 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของอุตสาหกรรมการบินภายในประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2556 ที่สะท้อนถึงการขยายตัวของจำนวนเที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารที่มีแนวโน้มเดินทางโดยการขนส่งทางอากาศเพิ่มมากขึ้น โดยสัดส่วนการเพิ่มขึ้นของปริมาณเที่ยวบินตั้งแต่ปี พ.ศ.2555 ถึง พ.ศ. 2556 คิดเป็นร้อยละ 5.12 และสัดส่วนการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสารตั้งแต่ พ.ศ.2555 ถึง พ.ศ. 2556 คิดเป็นร้อยละ 7.17 (Airports of Thailand Public, 2012) โดยสังเกตได้จากปริมาณของการใช้บริการการขนส่งทางอากาศที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยวภายในประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ.

<sup>4</sup>สายการบินต้นทุนต่ำ ที่ใช้รูปแบบ "โลกนี้ไม่มีอะไรฟรี อยากริ่ทำอะไรก็ต้องซื้อเพิ่ม"หากไม่ซื้ออะไรเพิ่มผู้โดยสารก็จะได้รับเพียงบริการการเดินทางด้วยความปลอดภัยจนถึงจุดหมายปลายทางและตรงต่อเวลามากที่สุดเท่านั้น

<sup>5</sup>สายการบินต้นทุนต่ำ ที่ยังคงให้สิทธิแก่ผู้โดยสารในการโหลดสัมภาระได้ทั้งเครื่องบินได้ฟรีอย่างน้อย 15 กิโลกรัมทั้งยังสามารถเลือกที่นั่งได้ฟรี และยังมีของว่างและน้ำดื่มในปริมาณที่จำกัดที่ให้บริการบนเที่ยวบิน

2553-2554 ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน (กรมการท่องเที่ยว, 2554) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวมีผลต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนเที่ยวบินภายในประเทศในทุก ๆ ท่าอากาศยาน

ตารางที่ 1.1 ปริมาณจำนวนเที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารภายในประเทศ

เดือน	2555		2556	
	จำนวนเที่ยวบิน (เที่ยว)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	จำนวนเที่ยวบิน (เที่ยว)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)
ม.ค.	18,272	2,610,720	21,521	2,856,271
ก.พ.	16,931	2,403,789	20,132	2,728,097
มี.ค.	18,764	2,460,604	21,685	2,968,293
เม.ย.	18,748	2,397,372	20,296	2,726,065
พ.ค.	17,907	2,098,540	20,260	2,544,196
มิ.ย.	17,083	1,991,105	19,573	2,313,412
ก.ค.	18,439	2,260,805	20,087	2,619,616
ส.ค.	18,405	2,467,533	20,736	2,858,626
ก.ย.	17,449	2,056,979	N/A <sup>6</sup>	N/A <sup>7</sup>
ต.ค.	17,044	2,119,487	18,902	2,442,937
พ.ย.	15,205	1,973,498	18,894	2,493,063
ธ.ค.	17,501	2,362,963	21,096	2,754,110
<b>รวม</b>	<b>211,748</b>	<b>27,203,395</b>	<b>223,182</b>	<b>29,304,686</b>

ที่มา Airports of Thailand Public (2012)

ช่วงเวลาต่อมากการแข่งขันของธุรกิจสายการบินเริ่มมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นในปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา ซึ่งในปัจจุบันได้มีบริษัทสายการบินที่เปิดทำการโดยเอกชนที่ทำการบินแบบประจำ ได้แก่ บริษัทการบินกรุงเทพจำกัด, บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด, บริษัทนกแอร์จำกัด, บริษัทไทยแอร์เอเชียจำกัด, บริษัทโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์จำกัดและสายการบินอื่นๆเพิ่มมากขึ้น (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548a) เนื่องจากนโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรีเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปิดให้บริการของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ที่มุ่งเน้นการบริหารกิจการเพื่อให้มีต้นทุนรวมทั้งราคาและการบริการ อาทิการใช้วิธีลดค่าใช้จ่ายในด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เห็นว่าไม่จำเป็นแก่ผู้โดยสารลงทำให้รูปแบบการให้บริการโดยทั่วไปของสายการบินชนิดนี้มีลักษณะต่างไปจากของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ได้แก่ ไม่มีบริการเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่มหูฟังสำหรับฟังเพลงหรือชมภาพยนตร์การใช้เครื่องบินแบบเดียวกันเพื่อลดต้นทุนการซ่อมแซม และการเลือกใช้สนามบินรอง

<sup>6</sup> Not Applicable (ไม่มีข้อมูลปรากฏอยู่ ณ ปัจจุบัน)

<sup>7</sup> Not Applicable (ไม่มีข้อมูลปรากฏอยู่ ณ ปัจจุบัน)

แทนทำให้เสียค่าบริการในอัตราที่ต่ำกว่า หลีกเลี่ยงการใช้สนามบินหลักที่มีการจราจรค่อนข้างแน่น ทำให้เสียเวลาในการทำการบิน จึงทำให้สายการบินต้นทุนต่ำได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว (ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2556; บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548b; วราภรณ์ เอื้อการณ์ และอิสระ อุดมประเสริฐ , 2553) โดยจะเห็นได้ว่าการแข่งขันของธุรกิจการบินในประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบหรือสายการบินต้นทุนต่ำทำให้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วซึ่งจะเห็นได้จากการเพิ่มสูงขึ้นของปริมาณผู้โดยสารส่งผลให้แต่ละสายการบินมีการขยายฝูงบิน หรือเส้นทางบิน และเพิ่มความถี่ของเที่ยวบินให้เพียงพอต่อการรองรับความต้องการของผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น โดยสังเกตได้จากปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (Available Seat-Kilometer: ASK) มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสารเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร เช่น จำนวนเที่ยวบิน จำนวนเครื่องบิน จำนวนที่นั่งของเครื่องบิน และระยะทางการบิน เป็นต้น โดยมีตารางการแสดงผลปัจจัยสำคัญต่อรายได้จากค่าโดยสารของแต่ละสายการบิน ซึ่งสังเกตได้จากตารางที่ 1.2 (บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน), 2556)

**ตารางที่ 1.2 ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสารของสายการบิน**

สายการบิน	2555	
	ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (Available Seat Kilometer) <sup>8</sup>	หน่วย
การบินไทย (Thai Airways International)	79,225	ล้านที่นั่ง-กม
บางกอกแอร์เวย์ (Bangkok Airways)	N/A <sup>9</sup>	ล้านที่นั่ง-กม
วันทูโก (One Two Go)	N/A <sup>10</sup>	ล้านที่นั่ง-กม
ไทยแอร์เอเชีย (Thai Air Asia)	10,499	ล้านที่นั่ง-กม
นกแอร์ (Nok Air)	2,915.7	ล้านที่นั่ง-กม
ไทยสมายล์แอร์เวย์ (Thai Smile Airways)	N/A <sup>11</sup>	ล้านที่นั่ง-กม

ที่มา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2555), บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด (2556), บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) (2556)

จากสถิติที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้นแสดงให้เห็นปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (Available Seat-Kilometer: ASK) ของแต่ละสายการบินพาณิชย์ในประเทศไทย ที่มีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกับ

<sup>8</sup> ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (Available Seat Kilometer) วัดปริมาณที่นั่งผู้โดยสารของสายการบิน โดยคำนวณ

จากจำนวนที่นั่งบนเที่ยวบินแบบประจำ คูณด้วยระยะทางบินเป็นกิโลเมตร

<sup>9</sup> Not Applicable (ไม่มีข้อมูลปรากฏอยู่ ณ ปัจจุบัน)

<sup>10</sup> Not Applicable (ไม่มีข้อมูลปรากฏอยู่ ณ ปัจจุบัน)

<sup>11</sup> Not Applicable (ไม่มีข้อมูลปรากฏอยู่ ณ ปัจจุบัน) เนื่องจากเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม พ.ศ. 2555



การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสาร และการเพิ่มของจำนวนเที่ยวบินที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ตั้งแต่มีการเปิดเสรีทางการบินเกิดขึ้น ทำให้มีการแข่งขันทางธุรกิจการบินที่เข้มข้นขึ้น ซึ่งประกอบด้วยสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (การบินไทย, บางกอกแอร์เวย์) และสายการบินต้นทุนต่ำ (วันทูโก, ไทยแอร์เอเชีย, นกแอร์, ไทยสมายล์แอร์เวย์) ที่ได้เปิดให้บริการจนถึงปัจจุบัน

ตารางที่ 1.3 สัดส่วนการเพิ่มขึ้นระหว่างจำนวนผู้โดยสารสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบและสายการบินต้นทุนต่ำ

ปี	สายการบินต้นทุนต่ำ	สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ	รวม
2547	2,275,630	13,722,364	15,997,994
2548	5,473,932	11,958,016	17,431,948
2549	6,972,576	11,814,695	18,787,271
2550	9,110,947	11,708,470	20,819,417
2551	9,018,026	12,449,305	21,467,331
2552	6,720,368	12,753,326	19,473,694
2553	9,202,821	12,391,920	21,594,741
2554	11,841,284	12,348,576	24,189,860
2555	13,459,202	13,744,193	27,203,395

ที่มา Airports of Thailand Public (2012)

เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนการเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปีของจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ซึ่งจะเห็นได้จากตารางที่ 1.3 ที่แสดงถึงสัดส่วนการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบและสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 ถึง พ.ศ. 2555 โดยจะเห็นได้จากการตัดสินใจเลือกรูปแบบการเดินทางของผู้โดยสารที่มีแนวโน้มเลือกการเดินทางโดยการขนส่งทางอากาศเพิ่มสูงขึ้น

จากแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสารและจำนวนเที่ยวบิน ประกอบกับขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจการบินภายในประเทศจึงนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในหลาย ๆ ด้านได้แก่

- 1) ธุรกิจการบินต่อการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศ

เนื่องจากการแข่งขันระหว่างธุรกิจการบินไม่ว่าจะเป็นสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบหรือสายการบินต้นทุนต่ำต่างส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศทั้งสิ้น ดังจะ

เห็นได้จากการแข่งขันที่มีผลต่อการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจโดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 มิติ ได้แก่

1.1) มิติของการประกอบกิจกรรมทางตรง จะประกอบด้วยสายการบิน คือ การขนส่งผู้โดยสารและสินค้า และกิจกรรมภาคพื้น คือ การอำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสารภายในท่าอากาศยาน เช่น บริการจำหน่ายตั๋วขนส่งกระเป๋า และ บริการร้านค้าปลีก เป็นต้น

1.2) มิติกิจกรรมทางอ้อมที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจ ประกอบด้วย ก) การท่องเที่ยว ได้แก่ บริการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม ที่พัก และร้านอาหาร ข) การส่งออกสินค้า และ ค) การลงทุนจากต่างประเทศ จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้สามารถแบ่งประเด็นสำคัญ ๆ ออกได้ดังต่อไปนี้ (ปรเมธี วิมลศิริ, 2556)

1) การแข่งขันด้านอุตสาหกรรมการบิน ก่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคบริการขนส่งทางอากาศ โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.5 ของ ผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (Gross Domestic Product, GDP)

2) การสร้างมูลค่าการจ้างงานในภาคบริการขนส่งทางอากาศ คิดเป็นร้อยละ 1.5 ของ GDP กล่าวได้คือ มีความหลากหลายในทางเศรษฐกิจที่มีการกระจายรายได้สู่ภาคส่วนต่าง ๆ เป็นจำนวนมากเช่น ภาคครัวเรือน และ ภาคการบริการ เป็นต้น

3) การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคบริการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 7.5 ของ GDP ซึ่งก่อให้เกิดการจ้างงานในภาคบริการการขนส่งทางอากาศและภาคการท่องเที่ยวประมาณ 393,000 คน โดยมีมูลค่าการจ้างงาน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ของ GDP

4) การสร้างประโยชน์ต่อภาครัฐที่มีการรับภาษีจากธุรกิจบริการการขนส่งทางอากาศ และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจากการจ้างงาน ประมาณ 17.2 พันล้านบาท ส่วนหนึ่งจะนำมาจัดสรรเป็นงบประมาณสำหรับดำเนินการพัฒนาสังคม ซึ่งจะสังเกตได้จากบริเวณรอบที่ตั้งของธุรกิจการบินมักจะมีการพัฒนามากขึ้น เช่น การขยายถนน ระบบไฟฟ้าขนส่งมวลชน การพัฒนาระบบน้ำ และการขนส่ง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้เกิดการเดินทางที่สะดวกรวดเร็ว สร้างรายได้และคุณภาพชีวิตที่ดีแก่สังคมและ

ชุมชนมากขึ้น (IATA, 2013; Oxford Economics, 2012; ปรเมธี วิมลศิริ, 2556)

2) ธุรกิจการบินต่อการพัฒนาสังคม

นอกจากนี้การเพิ่มขึ้นของธุรกิจการบินไม่เพียงแต่ส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจเท่านั้นแต่ยังส่งผลต่อการพัฒนาสังคมภายในประเทศอีกด้วย ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

2.1) ธุรกิจการบินก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารทางสังคมเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ภัณฑ์และสิ่งตีพิมพ์จากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง รวมทั้งการแลกเปลี่ยนนักท่องเที่ยวไปยังประเทศต่าง ๆ ทำให้ทราบถึงสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนแต่ภายในประเทศ ตลอดจนวัฒนธรรม ความนึกคิด และสังคมภายในประเทศ

2.2) ธุรกิจการบินทำให้มาตรฐานการครองชีพของท้องถิ่นดีขึ้น โดยเฉพาะท้องถิ่นทุรกันดาร เนื่องจากธุรกิจการบินจะนำการเปลี่ยนแปลงของสังคมหนึ่งไปยังอีกสังคมหนึ่ง โดยเฉพาะสินค้าประเภทแฟชั่น อันเป็นการเลียนแบบของสังคมนั้นหรือ นำผลิตผลจากท้องถิ่นอื่น ไปจำหน่ายให้ ทำให้มาตรฐานการครองชีพของท้องถิ่นดีขึ้น (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548b)

ดังนั้นจากการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจการบินในปัจจุบัน และมีการคาดการณ์ว่าจะมีการเจริญเติบโตต่อไปในอนาคต และด้วยสาเหตุนี้เองส่งผลให้ในปัจจุบันธุรกิจการบินมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทำให้สายการบินจำนวนมากต่างก็คิดกลยุทธ์หลากหลายวิธีขึ้นมาเพื่อใช้ในการแข่งขันกับสายการบินต่าง ๆ ในตลาดและสิ่งสำคัญที่ทำให้ธุรกิจสายการบินสามารถอยู่รอดในตลาดได้ก็คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่อย่างไรก็ตามยังไม่ทราบแน่ชัดว่าในแต่ละบุคคลมีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบและสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ จึงทำให้การวิจัยครั้งนี้ได้นำโมเดลเนสเต็ดโลจิสมาประยุกต์ใช้กับการศึกษา เพื่อทำให้ทราบถึงลำดับขั้นของการตัดสินใจในการหาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในแต่ละลำดับขั้นของผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบินภายในประเทศ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในเลือกลักษณะการให้บริการสายการบินของผู้โดยสาร
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกประเภทในแต่ละสายการบินของผู้โดยสาร

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

- 1.3.1 ผู้ประกอบการสายการบินต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสายการบินตนเองเพื่อปรับนโยบายและวางแผนพัฒนากลยุทธ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 1.3.2 ภาครัฐบาลสามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาวางแผนการดำเนินงานด้านนโยบายต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขและรองรับให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

## 1.4 นิยามศัพท์

**สายการบินปกติ (Full-service Airlines)** เป็นสายการบินปกติที่เก็บค่าโดยสารราคาปกติ (Full-fare) ให้บริการทั้งเที่ยวบินภายในประเทศ (Domestic Flight) และเที่ยวบินระหว่างประเทศ (International Flight) ซึ่งจะเน้นเส้นทางบินตามเส้นทางหลักๆ และลงจอดตามสนามบินหลักหรือสนามบินภูมิภาคเป็นหลัก (Primary/Regional Airport)

**สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines)** คือสายการบินที่มีการควบคุมขององค์กรให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดเน้นการบริการด้วยตนเองโดยไม่ผ่านการบริการของตัวแทนจำหน่ายซึ่งอัตราค่าตัวเครื่องบินจะต่ำกว่าสายการบินปกติ

**ผู้โดยสารหรือผู้บริโภคร**คือบุคคลที่ใช้บริการสายการบินในการเดินทาง

**ชั้นหนึ่ง (First Class)** หรือเรียกย่อว่า P Class เป็นชั้นที่มีการบริการพิเศษสุดมีที่นั่งขนาดใหญ่ นั่งสบายมีสิ่งอำนวยความสะดวกหลายประเภทเช่นที่รองขาโทรทัศน์หรือวิทยุส่วนตัวมีสิทธิ์เลือกรายการอาหารได้คั้งนั้นราคาค่าโดยสารของชั้นนี้จึงมีราคาค่อนข้างสูงที่สุดโดยทั่วไปที่นั่งชั้นหนึ่งมักจะถูกจัดไว้บริเวณส่วนหน้าของเครื่องบิน

**ชั้นธุรกิจ (Business Class)** หรือเรียกย่อว่า J Class เป็นชั้นที่มีบริการพิเศษรองลงมาจากชั้นหนึ่ง โดยส่วนใหญ่จัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่นักธุรกิจและบุคคลทั่วไปที่ต้องการความสะดวกสบายมากกว่าชั้นประหยัดแต่มีความต้องการน้อยกว่าผู้โดยสารชั้นหนึ่งราคาค่าโดยสารในชั้นนี้จึงอยู่ระหว่างชั้นหนึ่งและชั้นประหยัด

**ชั้นประหยัด (Economy Class)** หรือเรียกย่อว่า Y Class เป็นชั้นธรรมดา ซึ่งจะจัดขึ้นให้แก่ผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่เดินทางในแต่ละเที่ยวบินที่ใช้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกจำกัดและไม่มีความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการมากนักจึงเป็นชั้นที่มีราคาค่าโดยสารต่ำสุด

### 1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ โดยใช้แบบจำลองเนสเต็ดโลจิสต์ซึ่งทำการศึกษากำหนดรูปแบบทางเลือกในการตัดสินใจใช้สายการบินของผู้โดยสารแบบเป็นลำดับขั้น โดยให้ผู้โดยสารทำการตัดสินใจเลือกระหว่างสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ และสายการบินต้นทุนต่ำเป็นลำดับขั้นแรก เมื่อทำการตัดสินใจในลำดับขั้นแรกแล้วขั้นต่อมาจึงทำการตัดสินใจในขั้นที่สอง คือ การตัดสินใจเลือกประเภทของการให้บริการของแต่ละสายการบิน ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้มาจากการเก็บแบบสอบถาม โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าจากกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ จำนวน 400 ตัวอย่าง

### 1.6 โครงสร้างงานวิจัย

การศึกษาถึงการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ โดยใช้แบบจำลองเนสเต็ดโลจิสต์ มีโครงสร้างงานวิจัยแบ่งออกเป็น 5 บท ดังนี้

#### บทที่ 1 บทนำ

ในส่วนบทนำจะกล่าวถึงองค์ประกอบโดยรวมของงานวิจัยนี้ ซึ่งประกอบด้วย 1) ที่มาและความสำคัญของปัญหา 2) วัตถุประสงค์ 3) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และ 4) นิยามศัพท์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยตามลำดับ ซึ่งยังได้กล่าวถึงขอบเขตของการศึกษาและโครงสร้างของเอกสารงานวิจัย เพื่อทำให้เกิดระเบียบในการจัดทำและเรียบเรียงข้อมูล โดยในส่วนของทฤษฎี แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ จะมีการนำเสนอและอธิบายอย่างละเอียดในบทต่อไป

## บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมได้ศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ โดยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถแบ่งออกได้ ดังต่อไปนี้ 1) การแข่งขันในตลาดที่มีผู้แข่งขันน้อยราย (Oligopoly) 2) ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Theory) 3) พฤติกรรมการบริโภคและกระบวนการตัดสินใจซื้อ (The Buyer-Decision Process) 4) ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory) 5) การขนส่งกับการพัฒนา 6) การขนส่งทางอากาศกับการพัฒนา 7) อุปสงค์ทางเลือกของการเดินทางทางอากาศ 8) อุปสงค์การขนส่งผู้โดยสาร (Demand for Passenger Transportation) 9) แนวคิดเกี่ยวกับการทดสอบทางเลือก 10) พฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารสายการบิน 11) Discrete Choice Model 12) แบบจำลอง Random Utility 13) การทดสอบคุณสมบัติ Independence of Irrelevant Alternatives (IIA) 14) แบบจำลองโลจิสติก (Logit Model) และ 15) แบบจำลองเนสเต็ดโลจิสติกซึ่งยังรวมไปถึงงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแบบจำลองเนสเต็ดโลจิสติกและเครื่องมือทางเศรษฐมิติในการศึกษา

## บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยแสดงให้เห็นถึงการกำหนดกรอบแนวคิดแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาสมมติฐานของการวิจัย ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา วิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง การออกแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีทั้งหมด 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และ 2) การวิเคราะห์รูปแบบจำลอง รวมทั้งได้กล่าวถึงการวิจัยและจริยธรรม

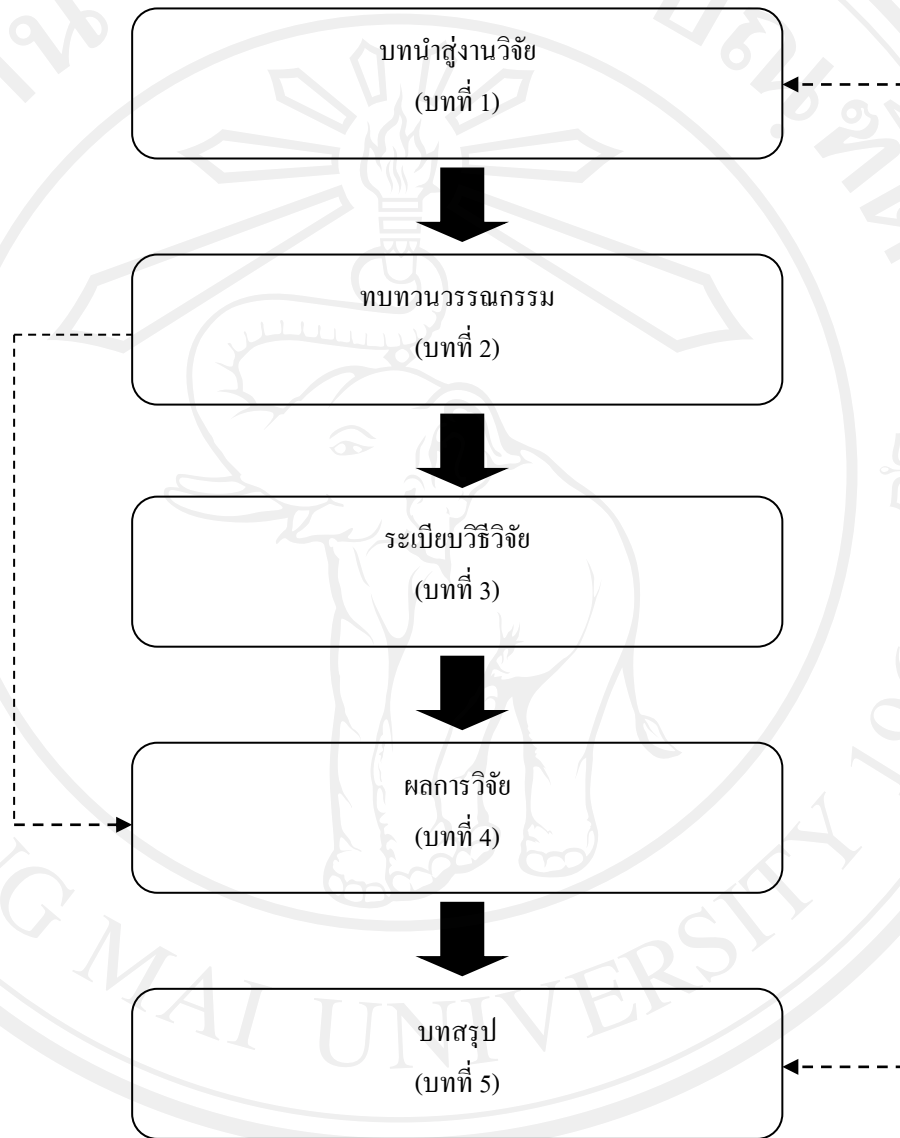
## บทที่ 4 ผลการศึกษา

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนของผลการศึกษา กล่าวถึง ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้โดยสารที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 ตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์โดยในการวิเคราะห์ผลการศึกษาครั้งนี้ โดยแบ่งการวิเคราะห์ผลออกเป็น 2 ส่วนหลัก ดังต่อไปนี้ 1) ผลการวิเคราะห์สภาพทั่วไปของผู้โดยสารสายการบินภายในประเทศ 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของผู้โดยสารภายในประเทศด้วยแบบจำลองเนสเต็ดโลจิสติก

## บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาเพื่อก่อให้เกิดความง่ายต่อการเข้าใจ ซึ่งประกอบด้วย 1) องค์ความรู้จากวรรณกรรม 2) ช่องว่างองค์ความรู้เชื่อมโยงวัตถุประสงค์ และ 3) ผลการวิจัยที่สำคัญ โดยได้แสดงให้เห็นถึง

แนวคิดและข้อเสนอแนะ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งยังคงกล่าวถึงข้อจำกัดในการทำงานวิจัย เพื่อทำให้เกิดแนวทางและยังทำให้เกิดการพัฒนางานวิจัยอื่น ๆ ในอนาคต ทั้งนี้ โครงสร้างของงานวิจัยทั้ง 5 บทที่กล่าวมา สามารถเขียนเป็นแผนภาพแสดงความเชื่อมโยงระหว่างบทต่าง ๆ ได้ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 แผนภาพโครงสร้างของงานวิจัย

## 1.7 สรุป

ในบทที่ 1 ได้ทำการรวบรวมประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ ที่เป็นแนวทางสู่งานวิจัย โดยสามารถกล่าวได้ว่าเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อให้ผู้ที่สนใจได้ทำการศึกษาและทำความเข้าใจเรื่องราวของงานวิจัย โดยเริ่มจากการกล่าวถึงที่มาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ รวมถึงนิยามศัพท์ต่าง ๆ ที่ใช้ในงานวิจัยตามลำดับ ทั้งนี้ยังได้กล่าวถึงขอบเขตของการศึกษา และโครงสร้างของเอกสารงานวิจัย เพื่อทำให้เกิดระเบียบในการจัดทำและเรียบเรียงข้อมูล โดยในส่วนของ ทฤษฎีแนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ จะมีการนำเสนอและอธิบายอย่างละเอียดในบทต่อไป