



“ความคาดหวังในสิ่งที่ได้รับและความพึงพอใจในคุณภาพบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ :

กรณีศึกษาสายการบินนกแอร์และสายการบินไทยแอร์เอเชีย”

“Expectation and satisfaction received from Low Cost Airline Service:

A Case Study of Nok Air and Thai AirAsia”

ชื่อผู้รับผิดชอบโครงการวิจัยและผู้ร่วมวิจัย : นาย เทพลักษณ์ โกมลวนิช
นาย กรวิทย์ กังวล
นาย กรรณภัทร กันแก้ว

งบประมาณที่ได้รับจัดสรร : 20,000 บาท

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

เป็นที่รู้กันอย่างแพร่หลายว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Travel and Tourism) นั้นเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอันดับต้นๆ (Deuschl, 2006) อย่างไรก็ตามธุรกิจการบินทั่วโลกเป็นธุรกิจที่มีความเสถียรภาพทางการเงินต่ำเนื่องจากรายได้และกำไรผกผันตามตัวแปรแวดล้อมทางธุรกิจ (Business Environment) หลายปัจจัย อีกทั้งความกดดันทางด้านราคาของวัตถุดิบซึ่งส่งผลมาจากทรัพยากรที่ตลาดแคลนคุณภาพของทรัพยากรที่ด้อยลงและทรัพยากรที่เสื่อมโทรม ไม่สามารถฟื้นฟูหรือฟื้นฟูได้แต่ก็มีต้นทุนในการฟื้นฟูที่สูง การแข่งขันที่เกิดขึ้นจากการนำทรัพยากรอาหารมาผลิตเป็นทรัพยากรพลังงานเพื่อให้สายการบินต้นทุนต่ำมีเสถียรภาพทางการเงินและแข่งขันกับคู่แข่งที่จะเพิ่มขึ้นเมื่อมีการเปิดตลาดเสรีหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ศูนย์สารสนเทศยุทธศาสตร์ภาครัฐ สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2556) จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อเป็นลดคู่แข่ง เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและให้ทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจนำไปสู่การซื้อบริการซ้ำ (Repeat purchase) เนื่องจากการแข่งขันโดยใช้ราคาเป็นตัวดึงดูดลูกค้านั้นเป็นกลยุทธ์ที่ไม่ยั่งยืนไม่สามารถสร้างฐานลูกค้าที่มีความจงรักภักดีกับแบรนด์ได้ (Boyd 2005 และ Shon 2011) จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและบริหารระบบขนส่งและจราจรให้ดียิ่งขึ้นไปเนื่องจากการขนส่งนั้นเป็นกำลังในการขับเคลื่อนและผลักดันเศรษฐกิจ การค้า การบริการ และการลงทุนของประเทศ (กระทรวงคมนาคม, 2554)