

การวิจัยทางธุรกิจการบิน
RESEARCH IN AVIATION BUSINESS

นิสรา แพทย์รังษิ^{1*} วไลภา จันดาเบา² ปารย์กัญจน์ วิจิตรสงวน³ และ มรกต บุญศิริชัย⁴
¹วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม
จังหวัดนครปฐม ประเทศไทย
^{2, 3}คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
⁴คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Nisara Paethrangsri^{1*}, Wanlapa Jandaboue², Parnkan Vijitsanguan³
and Morakot Boonsirichai⁴

¹College of Hospitality Industry Management, Suan Sunandha Rajabhat University

^{2, 3}Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

⁴Faculty of Management Science, Phranakhon Rajabhat University

*E-mail: nisara.pa@ssru.ac.th

Received: 2021-02-03

Revised: 2021-04-29

Accepted: 2021-05-25

บทคัดย่อ

ปัจจุบัน มีการทำวิจัยทางธุรกิจการบินในประเทศไทยค่อนข้างน้อย ดังนั้น บทความนี้จึงมุ่งนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการทำวิจัยในระบบธุรกิจการบิน ทั้งในส่วนของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงและที่สัมพันธ์กับกระบวนการบริหารธุรกิจการบิน เพื่อกระตุ้นให้นักวิชาการและนักบริหารสนใจ เห็นความสำคัญ และใช้ประโยชน์จากงานวิจัยในการบริหาร การปฏิบัติการ การกำกับ และการควบคุมการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการบิน ความสะดวกและความปลอดภัยของผู้เดินทาง และความสามารถในการแข่งขันของทุกหน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้อง บทความนี้ยังให้ข้อมูลด้านแนวทาง ข้อจำกัดของการทำวิจัย และเสนอแนะหัวข้อกว้าง ๆ ที่อาจนำไปพิจารณาใช้กำหนดปัญหาคำถาม และวัตถุประสงค์การวิจัย

คำสำคัญ: การวิจัย ธุรกิจการบิน การปฏิบัติการการบิน

ABSTRACT

At the present time, there are a few Airline Business researches in Thailand, so this study offers an idea to research in air transportation business both direct and relate to Airline Business manipulated process. In order to instigate administrators and scholars to interest, realize an importance and benefit from researches in management, operations, and performance control. This would ensure that the work effectiveness and efficiency of aviation personnel, to increase the convenience and safety of passengers and also to enhance competitiveness of all departments and related organizations. This article provides information on research guidelines, study constraints and wide suggestions which may lead to consider to determine problems, questions, and objectives of the research

Keywords: Research, Aviation business, Airline Operations

บทนำ

คนทั่วไปมักเข้าใจว่า การวิจัยทางธุรกิจ การบินเป็นการวิจัยที่มีขอบเขตตามคำจำกัดความของคำว่า “ธุรกิจการบิน” ซึ่งหมายถึงการดำเนินการที่มุ่งหวังผลกำไรอันเกิดจากการดำเนินงานทางการบินเป็นเป้าหมายสำคัญ ดังนั้นการวิจัยทางธุรกิจการบินจึงเป็นการวิจัยที่สร้างขึ้นเพื่อมุ่งที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจการบิน โดยเน้นทางการบริหารทุกด้าน ทั้งด้านการปฏิบัติการบิน (Flight operations) การเงิน (Finance) การตลาด (Marketing) ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) เทคโนโลยีการบิน (Technological Aviation) การจัดการระบบความปลอดภัย (Safety Management System) และการบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

อย่างไรก็ตาม ในความเป็นจริง “ธุรกิจการบิน” ยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การที่มีได้หวังผลกำไรด้วย เช่น องค์การภาครัฐ (กระทรวง กรม สถานศึกษา และ ฯลฯ) รัฐวิสาหกิจ (วิทยุ

การบิน การทำอากาศยาน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การรถไฟแห่งประเทศไทย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย การไฟฟ้าฝ่ายผลิต และ ฯลฯ) องค์การระหว่างประเทศ เช่น องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization – ICAO) (ICAO, 2020) สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association - IATA) (IATA, 2017) องค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป (European Aviation Safety Agency – EASA) (EASA, 2021) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (The Civil Aviation Authority of Thailand – CAAT หรือชื่อย่อในภาษาไทย ว่า กพท.) (CAAT, 2021) มูลนิธิและองค์การพัฒนาเอกชน เป็นต้น องค์การเหล่านี้แม้จะตั้งขึ้นเพื่อสนองความต้องการหรือความจำเป็นของสังคมโดยไม่คิดถึงผลประโยชน์ตอบแทนเป็นตัวเงิน

แต่ในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถทางธุรกิจไม่น้อยไปกว่าองค์การที่ดำเนินการเพื่อหวังผลกำไร และผลกำไรแบบที่ไม่เป็นตัวเลขทางบัญชี อาจเป็นการทำให้ผู้มีส่วนได้เสียมีสุขภาพดี มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น หรือมีความสุขมากขึ้น เป็นต้น อย่างไรก็ตามองค์การต้องสามารถอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้เทคนิคและวิธีการทางการบริหารเช่นเดียวกันกับองค์การธุรกิจการบิน

การวิจัยทางธุรกิจการบินจะครอบคลุมเนื้อหาอย่างกว้างขวาง ส่วนใหญ่จะกระทำเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใช้ในการแก้ปัญหา วางแผน หรือกำหนดวิสัยทัศน์สำหรับผู้บริหารระดับสูง แต่ในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางและระดับต้นก็มีความต้องการข้อมูลจากการวิจัยในงานที่ทำอยู่ (Action Research) ด้วย ตัวอย่างข้อมูลที่ฝ่ายบริหารระดับสูงต้องการ เช่น ประธานบริหารฝ่ายการเงิน (Chief Financial Officer - CFO) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบด้านการเงินของบริษัทที่ต้องการทราบเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการเงินที่เชื่อถือได้ในปัจจุบันและอนาคต ทั้งระยะสั้นและระยะยาว หรือผลกระทบของนโยบายของรัฐต่อการบริหารการเงินให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการ (Chief Operations Officer - COO) มักต้องการทราบแนวทางการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว มีความเป็นมาตรฐาน และสามารถลดต้นทุนด้านการปฏิบัติงานได้ (Operating Costs Reduction) เพื่อให้ได้ขั้นตอนการทำงานที่มีคุณภาพสูงขึ้น ต้นทุนลดลง และได้ปริมาณงานมากขึ้น หรือ

แนวทางการบริหารความเสี่ยงในด้านปฏิบัติการและการบริการ หรือการปรับวัฒนธรรมองค์การให้เหมาะสมกับสภาพแรงงานอุปกรณ์และเครื่องมือและความต้องการของลูกค้า ในขณะที่ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Director) มักต้องการทราบว่า จะจัดหาแรงงานที่มีสมรรถนะสูงได้อย่างไร มีกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้านการบินให้มีสมรรถนะที่สูงกว่าคู่แข่งได้อย่างไร จะรักษาบุคลากรที่ดีไว้ได้ด้วยแรงจูงใจใด แนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มคุณค่าในการบริการให้สูงขึ้น ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกลยุทธ์องค์กรและการพัฒนาธุรกิจ (Director of Strategic Management and Business Development) มักต้องการทราบข้อมูลการปรับปรุงเครือข่ายเส้นทางบิน (Route & Network Strategies) การวางแผนการใช้เครื่องบิน (Fleet Planning) และการบริหารจัดการบริษัทในเครือและกลุ่มธุรกิจของบริษัทสำหรับผู้บริหารฝ่ายการตลาด (Marketing Executive) มักต้องการทราบข้อมูลเพื่อนำไปวางแผนการตลาด กำกับ ควบคุม ประเมินผลการดำเนินงานด้านการขายและการตลาด ชนิด ประเภท คุณสมบัติเฉพาะ และรูปแบบการให้บริการที่ลูกค้าต้องการในแต่ละช่วงระยะเวลาการเพิ่มยอดขายให้เหนือกว่าคู่แข่ง การส่งเสริมการขาย หรือโอกาสของการสร้างช่องทางการจัดจำหน่ายแบบใหม่ ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า สภาพแวดล้อมธุรกิจการบิน สภาพทางเศรษฐกิจ สภาพทางสังคม การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และสภาพของบุคลากรในองค์การ เพื่อช่วยให้สามารถตัดสินใจได้ดีขึ้น การวิจัย

จึงเป็นเครื่องมือหลักที่สำคัญสำหรับใช้ในการหาข้อมูลเหล่านี้

การวางแผนกลยุทธ์เป็นการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ภาพลักษณ์ใหม่ ก้าวสู่วิสัยทัศน์ที่ต้องการในอนาคต เป็นการวางแผนในภาพรวมขององค์กร ทุกกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นเป็นปัจจัยชี้อนาคตขององค์กรนั้น(Mahidol University, n.d.) การกำหนดแผนระยะยาว ระยะกลาง และระยะสั้น ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์และพัฒนาแผนการปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้และทันสมัย ตามปกติผู้บริหารจะใช้วิสัยทัศน์และประสบการณ์ของตนร่วมกับข้อมูลของสภาพทางธุรกิจในขณะที่นั้น เพื่อนำไปสร้างกลยุทธ์ในการทำงาน การใช้ข้อมูลจากประสบการณ์ของผู้บริหารระดับสูงมักใช้ในลักษณะของการใช้สามัญสำนึกที่เกิดขึ้นเองโดยอัตโนมัติ ทั้งนี้เนื่องจากความเร่งรีบในการตัดสินใจ หรือเนื่องจากผู้บริหารคิดว่าปัญหานั้นเป็นปัญหาที่ไม่สู้จะสำคัญนัก หรือไม่มีข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้จริง การตัดสินใจในลักษณะของการใช้จินตนาการโดยไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม ก็จะเหมือนการตัดสินใจในการเล่นพนันแบบจับไม้สั้นไม้ยาว อาจมีบางกรณี que ประสบผลสำเร็จก็ได้ แต่ในระยะยาวการตัดสินใจแบบนี้มักนำไปสู่ความผิดพลาดที่แก้ไขได้ยาก อย่างไรก็ตาม หน้าที่หลักของฝ่ายบริหารก็คือการตัดสินใจอย่างมีคุณภาพ ผู้บริหารมีหน้าที่สำคัญในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จ จึงต้องเป็นผู้นำในการสั่งการให้กับทุกฝ่ายทุกหน่วยงานสามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในหลาย ๆ ด้าน และปรับปรุงความรู้ให้ทันยุคทันสมัยอยู่เสมอ

ติดตามข่าวสารความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในองค์กร (Campus-star, 2020) การวิจัยทางธุรกิจจะช่วยให้ผู้ที่มีหน้าที่ต้องตัดสินใจเปลี่ยนวิธีการตัดสินใจจากการใช้สามัญสำนึก มาเป็นการเสาะหาข้อมูลอย่างเป็นมีวัตถุประสงค์และเป็นระบบ

การวิจัยทางธุรกิจการbinอาจดำเนินการโดยองค์กรที่มีใช่องค์การทางธุรกิจก็ได้ เช่น สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ องค์กรระหว่างประเทศ หน่วยงานในมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชน หรือสำนักวิจัยอิสระ เป็นต้น นักวิจัยทางธุรกิจที่ทำการวิจัยในหน่วยงานอาจอยู่ในตำแหน่ง “นักวิจัยตลาด” หรือ “นักวิจัยองค์กร” หรือ “ผู้อำนวยการสำนักวิจัยด้านการเงินและเศรษฐกิจ” หรืออื่น ๆ โดยที่เนื้อหาของ “การวิจัยทางธุรกิจการbin” จะครอบคลุมความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในทุกด้านของระบบธุรกิจโดยรวม ด้วยเหตุนี้บุคคลเพียงคนเดียวหรือกลุ่มเดียวจึงมักไม่มีความเชี่ยวชาญเพียงพอที่จะดำเนินการวิจัยได้ครอบคลุมเนื้อหาวิชาในเชิงลึกทั้งหมดได้ การวิจัยทางธุรกิจจึงอาจกระทำในภาพรวมแบบกว้าง ๆ (Macro) หรือทำในสาขาความเชี่ยวชาญเฉพาะ (Micro) แต่ละด้าน และถึงแม้ว่าการวิจัยในแต่ละสาขาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจะเป็นการศึกษาปรากฏการณ์แต่ละด้านที่แตกต่างกัน แต่การวิจัยเหล่านี้จะมีจุดร่วมกันก็คือ การใช้กระบวนการวิจัยที่คล้ายกัน และในหลายกรณีอาจต้องเสนอผลการวิจัยโดยใช้ความเชี่ยวชาญหลายด้านประกอบกัน เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถใช้ข้อมูลได้ครอบคลุมทุกด้านในการตัดสินใจทางธุรกิจในภาพรวม

คำจำกัดความของการวิจัยทางธุรกิจการbin

ธุรกิจสายการบินเป็นวิธีการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากใช้ระยะเวลาในการเดินทางน้อย ส่งผลต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั้งในประเทศและระหว่างประเทศให้เป็นไปอย่างสะดวก ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค (Prungpreung, 2012) หน้าที่หลักของการวิจัยทางธุรกิจการbinก็คือ การหาข้อมูลที่เหมาะสมและเที่ยงตรงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ อันจะส่งผลให้ผู้มีหน้าที่ต้องตัดสินใจทางธุรกิจเปลี่ยนวิธีการตัดสินใจจากการใช้สามัญสำนึกไปสู่การใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาอย่างมีวัตถุประสงค์และเป็นระบบ ดังนั้น “การวิจัยทางธุรกิจการbin” ก็คือกระบวนการเสาะหา บันทึกลง และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจ จากคำจำกัดความดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงลักษณะสำคัญของการวิจัยทางธุรกิจการbin อันได้แก่

1) ข้อมูลจากการวิจัยจะต้องไม่เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมในลักษณะที่ใช้สามัญสำนึก หรือไม่มีระบบ ในด้านภาษา คำว่า “วิจัย” ในภาษาอังกฤษคือ Re-search ซึ่งแปลความตามความหมายของคำได้ว่าได้ว่าเป็น การค้นหาซ้ำอีก (Search again) นั่นคือเป็นการศึกษาและค้นหาความรู้โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific method) อย่างรอบคอบ อดทน และต้องตรวจสอบข้อมูลอย่างระมัดระวัง เพื่อค้นพบทุกสิ่งที่มีคุณค่าต่อเรื่องหรือประเด็นปัญหาที่ทำการศึกษา

2) ข้อมูลที่รวบรวมและวิเคราะห์แล้วจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และ

มีความเชื่อมั่นได้ว่าจะมีความถูกต้องและเที่ยงตรงสูงทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ นั่นคือข้อมูลดิบที่นำมาวิเคราะห์จะต้องมีปริมาณมากพอและกระจายตัวในลักษณะที่ยอมรับได้ว่าเป็นตัวแทนของข้อมูลที่ต้องการศึกษา มีความถูกต้องและมีความทันสมัยในระดับที่ยอมรับได้ นักวิจัยจะต้องแยกความเอนเอียงในความคิดเห็นส่วนตัวออกจากการพิสูจน์แนวความคิดที่ตั้งไว้ล่วงหน้า ถ้าหากมีความเอนเอียงเกิดขึ้นในกระบวนการวิจัย คุณค่าของข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยจะเสียไป (Wadeecharoen et al., 2017)

3) เนื้อหาการวิจัยจะต้องมีขอบเขตครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการนำไปใช้ การทำวิจัยที่ไม่สนองตอบในเรื่องนี้จะไร้ค่าและเป็นการสูญเสียอีกด้วย นอกจากนี้การทำวิจัยที่หาเพียงเพื่อยืนยันสิ่งที่รู้อยู่แล้วก็จะไร้ค่าและเป็นการสูญเสียเช่นกัน เนื่องจากการทำวิจัยต้องใช้ทั้งแรงงาน เวลา และค่าใช้จ่ายสูง และรูปแบบการเขียนรายงานการวิจัยควรมี 1) การเรียงลำดับความสำคัญของประเด็น โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของการเรียบเรียงเนื้อหาด้วย 2) ความถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา ซึ่งจะสามารถบ่งบอกความเป็นมืออาชีพและความรอบคอบของผู้วิจัย และ 3) ความสม่ำเสมอของการใช้คำ (Srijunpetch, 2018)

ปัจจัยทางด้านการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินระหว่างประเทศของผู้โดยสารมี 7 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยด้านบุคลากร (People) (2) ลักษณะทางกายภาพภายในสถานที่ให้บริการ (Physical environment) (3) ปัจจัยด้านราคา (4) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (5) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เส้นทางการให้บริการ

และสิ่งอำนวยความสะดวก (Product) (6) ขั้นตอนการให้บริการ และ (7) การส่งเสริมการขายหรือ Promotion และปัจจัยที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญสามอันดับแรกคือ (1) การหาข้อมูลปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจมากที่สุด (2) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์คือ เครื่องบินออกเดินทางและถึงที่หมายตามตารางการบิน ความพึงพอใจในภาพรวมของการบริการของสายการบิน และ (3) ราคาค่าโดยสารอยู่ในงบประมาณที่กำหนด และความสะดวกในการซื้อบัตรโดยสาร (Wan-Uta et al., 2012; Mee Jinda & Serirat, 2011; Chaowapong, 2018)

Jamjamroon และ Somsuk (2016) ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติการบินสายการบินนกแอร์พบว่า การปฏิบัติการบินที่มีประสิทธิภาพวัดได้จากความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ความถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลาของเที่ยวบิน ความสามารถในการลดต้นทุนในการดำเนินงาน และการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และได้สรุปไว้ว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่สุดของการปฏิบัติการบินคือบุคลากรมีคุณธรรม จริยธรรม หมายถึงมีวัฒนธรรมองค์การที่เน้นให้พนักงานเป็นคนขยัน อดทน เสียสละ ซื่อสัตย์ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน จงรักภักดีต่อองค์การ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานคนอื่น ๆ ได้ทุกระดับ ข้อมูลเหล่านี้ สายการบินอาจนำไปพัฒนาเป็นกลยุทธ์ต่อไป

เครื่องมือหลักสำหรับการแก้ปัญหาทางการบริหารก็คือการวิจัยธุรกิจที่มุ่งในการหาข้อมูล

ที่จำเป็นเพื่อการลดความผิดพลาดของการตัดสินใจ เนื่องจากการใช้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เช่น การศึกษา กลยุทธ์การเพิ่มรายได้ของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่ากลยุทธ์การตั้งราคาแบบจิตวิทยา (Psychological Based Price Strategy) มีผลต่อการบริหารรายได้ของสายการบิน (Paethrangsi, 2020) อย่างไรก็ตาม การวิจัยจะเป็นเพียงตัวช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารเท่านั้น มิใช่ทำหน้าที่ตัดสินใจแทนผู้บริหาร นั่นคือ กระบวนการตัดสินใจเป็นกระบวนการด้านการบริหารมิใช่กระบวนการวิจัย และการนำผลการวิจัยไปใช้จะเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการตัดสินใจเชิงบริหารเท่านั้น

ประเภทของการวิจัย

มีคนจำนวนไม่น้อยที่เข้าใจว่าการวิจัยทางธุรกิจเป็นการวิจัยที่มีจุดประสงค์เพื่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว แต่ในความเป็นจริงมิได้เป็นเช่นนั้นทั้งหมด อีกเหตุผลหนึ่งของการทำวิจัยก็คือ การสร้างและการประเมินหลักการ (Concept) หรือทฤษฎี (Theory) (Saunders & Lewis, 2012) การวิจัยพื้นฐาน การวิจัยทางธุรกิจก็มีลักษณะเช่นเดียวกับการวิจัยในสาขาวิชาอื่น ซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่คือการวิจัยพื้นฐาน (Basic หรือ Pure Research) และการวิจัยประยุกต์ (Applied Research)

1) การวิจัยพื้นฐาน เป็นการวิจัยที่มีจุดมุ่งหมายในการขยายขอบเขตของความรู้ให้กว้างขวางออกไป ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับการแก้ปัญหาหนึ่งปัญหาใดโดยเฉพาะ มีผู้รู้เคยกล่าวไว้ว่า “ไม่มีความรู้ใดที่เป็นความรู้ในการประยุกต์มากกว่าทฤษฎีที่ดี” ถึงแม้คำพูดนี้จะเป็นจริง

ตลอดมา แต่โดยทั่วไป ผลการค้นพบจากการวิจัยพื้นฐานมักไม่สามารถนำไปใช้งานได้ทันที เพราะเป็นการทำวิจัยที่เน้นการตรวจสอบการยอมรับได้ของทฤษฎีที่สนใจ หรือเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับหลักการที่ผู้วิจัยสนใจมากขึ้น

ตัวอย่างเช่น การวิจัยเพื่อศึกษาถึงการยอมรับผลการทำงานที่ถูกต้องของบุคคลในการปฏิบัติงานจะมีผลต่อการทำงานในอนาคตของบุคคลผู้นั้นอย่างไร ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มทดลองเป็น 2 กลุ่ม โดยให้แต่ละกลุ่มทำปริศนาอักษรไขว้ที่เหมือนกันคนละชุด แล้วส่งผลงานคืนแก่นักวิจัยเมื่อตรวจผลงานแล้ว นักวิจัยได้แจ้งให้สมาชิกในกลุ่มแรกทุกคนทราบว่าแต่ละคนทำได้ดี (ถูกต้องมากกว่าร้อยละ 70 ไม่ว่าผลการเล่นจริงจะเป็นอย่างไร) ส่วนกลุ่มที่สองนักวิจัยแจ้งว่าสมาชิกทุกคนทำได้ไม่ดีเลย (ถูกต้องน้อยกว่าร้อยละ 30) จากนั้นได้ให้ปริศนาอักษรไขว้แก่สมาชิกทั้งสองกลุ่มทำอีกคนละชุด ผลการทดลองปรากฏว่ากลุ่มที่เคยได้รับแจ้งว่าทำได้ดีแล้วในการเล่นครั้งแรก จะทำได้ดีกว่ากลุ่มที่เคยได้รับแจ้งว่าทำไม่ได้ ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถทดสอบหลักการหรือทฤษฎีทางจิตวิทยาได้ แต่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพยายามในการขยายขอบเขตความรู้พื้นฐานทางด้านพฤติกรรมมนุษย์เพื่อสร้างหลักการอันจะนำไปสู่การสร้างทฤษฎีต่อไป และผลการวิจัยนี้ยังอาจนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางอีกด้วย

ในการวิจัยพื้นฐานจะเป็นการทดสอบหลักการหรือสมมุติฐานที่กำหนดไว้ จากนั้นจึงแปลความและสรุปเกี่ยวกับสภาพการณ์ที่จะนำไปสู่หลักการซึ่งเป็นกฎทั่วไปที่เกี่ยวกับปรากฏการณ์นั้น

อันจะนำไปสู่การสร้างทฤษฎี เมื่อพิสูจน์ได้ว่าหลักการนั้นใช้กับสถานการณ์ทั่วไปได้เสมอในระยะต่อไป (Wadeecharoen et al., 2017)

การวิจัยประยุกต์ เป็นการวิจัยที่ทำขึ้นเมื่อองค์การต้องตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งนี้รวมถึงการศึกษาเพื่อนำไปสู่การตอบปัญหาการตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหา และการกำหนดนโยบายขององค์การอีกด้วย (Cooper & Schindler, 2003) ตัวอย่างเช่น หน่วยงานหนึ่งพยายามปรับปรุงการปฏิบัติการให้เป็นหน่วยงานที่ไม่ใช้กระดาษ (Paperless office) โดยสร้างระบบโครงข่ายคอมพิวเตอร์ ในกระบวนการปรับปรุงหน่วยงานนี้อาจจำเป็นต้องทำการวิจัยเพื่อเรียนรู้ว่าบุคลากรของหน่วยงานมีความพร้อมในการรับการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ หากยังไม่พร้อม องค์การจะมีแนวทางการพัฒนาอย่างไร

วิธีการและเทคนิคที่ใช้ในการทำวิจัยพื้นฐานและวิจัยประยุกต์จะไม่ต่างกันมากนัก ทั้งสองรูปแบบจะใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อตอบปัญหาที่มีลักษณะกว้าง ๆ กล่าวคือเป็นวิธีการที่ช่วยให้นักวิจัยทราบและเข้าใจสภาพของปรากฏการณ์นั้น วิธีการทางวิทยาศาสตร์จะการใช้การสังเกต การตั้งสมมุติฐาน การพิสูจน์สมมุติฐาน การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และการแปลความอย่างมีเหตุผล ผลจาการ่องรอยที่มี (ความจริงจากการสังเกตหรือการทดลอง และการรายงาน)

การใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ในการวิจัยประยุกต์ทำให้มั่นใจได้ว่า การรวบรวมความจริงกระทำได้อย่างถูกต้อง และสามารถพิสูจน์ความคิดสร้างสรรค์ในการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจว่ามีความ

เหมาะสมหรือไม่ การยอมรับผลของการวิจัยไม่ว่าจะเป็นวิจัยพื้นฐานหรือวิจัยประยุกต์จะขึ้นอยู่กับความถูกต้องของการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งในแต่ละกรณีจะต้องใช้เทคนิคในการดำเนินการวิจัยแตกต่างกันไปตามลักษณะของวัตถุประสงค์เนื้อหาการวิจัย และข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวของคณะผู้วิจัยเองเช่นการตัดสินใจเลือกทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Thaweedeche & Teekasap, 2020) ตัวอย่างงานวิจัยด้านการบิน เช่น นวัตกรรมการเพิ่มคุณภาพการให้บริการผู้โดยสารสายการบินพาณิชย์ในประเทศไทย (Ngammak, & Na Talang, 2020) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

คุณค่าทางการบริหารของการวิจัยทางธุรกิจการบิน

คุณค่าทางการบริหารของการวิจัยทางธุรกิจการบินที่สำคัญก็คือการลดความผิดพลาดของการตัดสินใจทางธุรกิจที่เกิดจากข้อมูลไม่ถูกต้องและเหมาะสมลง กระบวนการตัดสินใจจะเกี่ยวพันกับการพัฒนาและการปฏิบัติตามกลยุทธ์ธุรกิจที่วางไว้โดยทั่วไปการวิจัยธุรกิจการบินจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดและการปฏิบัติตามกลยุทธ์ในสี่ขั้นตอน คือ

- การเลือกคำถามงานวิจัย
- การกำหนดกรอบปัญหาหรือโอกาส
- การเลือกแนวทางการดำเนินการและการนำไปปฏิบัติ
- การประเมินผลการดำเนินการ

1) การกำหนดกรอบปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนากลยุทธ์ องค์กรจะต้องประเมินก่อนว่า

องค์กรมีเป้าหมายในการดำเนินงานเช่นไร และจะมีวิธีดำเนินการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างไร โดยทำการศึกษาจุดแข็งจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด (SWOT) ของสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและอนาคตขององค์กรโดยละเอียด

การวิจัยทางธุรกิจการบินในช่วงนี้ อาจทำในลักษณะการตรวจสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ข้อมูลกิจกรรมทางสังคม และสภาพทางเศรษฐกิจบางอย่างก็อาจช่วยให้ผู้บริหารระลึกได้ว่าสภาพขององค์กรและสิ่งแวดล้อมในขณะนั้นเป็นอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจสถานการณ์ได้ดีขึ้น และสามารถนำความรู้ความเข้าใจนั้นมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบกลยุทธ์ต่อไป ตัวอย่างเช่น ผลการวิเคราะห์รายงานการดำเนินการจ่ายเงินปันผลของบริษัทในอดีต อาจทำให้ผู้บริหารระลึกได้ว่าลักษณะของการปันผลมีผลต่อแรงจูงใจในการลงทุนอย่างไร ทำให้สามารถทราบแนวทางในการสร้างกรอบกลยุทธ์ในการขยายการลงทุนขององค์กรได้

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทางธุรกิจการบิน อาจแสดงให้เห็นปัญหาที่แท้จริงได้ ตัวอย่างเช่น ในการสัมภาษณ์พนักงานภาคพื้น (Ground Service Agent - GSA) เพื่อหารายละเอียดลักษณะงานของพนักงานของสายการบินหนึ่งพบว่า พนักงานมีความสามารถในการกำหนดที่นั่งบนเครื่องบินให้ผู้โดยสาร (Seat Assignment) มากกว่าการต้อนรับและให้บริการกับลูกค้า จากข้อค้นพบนี้หากผู้บริหารคิดว่าสภาพการเช่นนี้เป็นปัญหาต่อการดำเนินงานของสายการบิน ผู้บริหารอาจต้องตัดสินใจกำหนดกรอบกลยุทธ์และแผนงานเพื่อพัฒนาองค์กร

โดยการกำหนดทางเลือกที่มีตามประสบการณ์ของตน และ/หรือของผู้คนที่ดำเนินการไปแล้ว หรืออาจตัดสินใจให้มีการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถเข้าใจสถานการณ์ได้ดีขึ้น แม้นักบริหารจะทราบปัญหาหรือศักยภาพของโอกาสอย่างลึกซึ้งก็ตาม การวิจัยจะทำให้ได้ข้อมูลที่ชี้แนะหรือช่วยให้เกิดความชัดเจนในการเลือกแนวทางที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ต่อไป

2) การเลือกแนวทางการดำเนินการและการลงมือปฏิบัติ หลังจากการพิจารณาแนวทางการดำเนินการหลายแนวทางแล้ว บางกรณีอาจต้องมีการทำวิจัยเพื่อหาข้อมูลเฉพาะที่จำเป็นเพื่อประเมินว่าแนวทางการดำเนินการใดจะเหมาะสมที่สุด ตัวอย่างเช่น สายการบินต้นทุนต่ำของไทยมีแผนจะขยายเส้นทางบินไปยังประเทศเวียดนามและเมียนมาร์ ซึ่งจะต้องตัดสินใจว่าจะเปิดสำนักงานแห่งใหม่ในประเทศเวียดนามหรือประเทศเมียนมาร์ หรือใช้บริการ Outsource จากสายการบินท้องถิ่น กรณีนี้จะต้องออกแบบการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นเพียงพอต่อการตัดสินใจว่า ทางเลือกใดควรเป็นทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับสายการบินนี้

การประเมินโอกาสของความสำเร็จ อาจทำได้โดยการกำหนดดัชนีในการประเมิน ตัวอย่างเช่น การประเมินศักยภาพของตลาด จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถประเมินรายรับที่อาจเกิดขึ้นได้จากโอกาสทางการตลาด ผลการพยากรณ์ที่ดีจากนักวิจัยนับเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์มาก ที่ผู้จัดการฝ่ายวางแผนได้เป็นอย่างดี แต่ในความเป็นจริงเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า ไม่มีการพยากรณ์อนาคตทางธุรกิจใดที่ถูกต้องเที่ยงตรง และสมบูรณ์

เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจซึ่งมีองค์ประกอบมากมายเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ผลของการวิจัยตามวัตถุประสงค์จะนำทิศทางของการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมาพิจารณาประกอบด้วยแล้ว ซึ่งนับได้ว่าเป็นพื้นฐานที่ดีสำหรับการตัดสินใจเลือกแนวทางที่ใช้ในการดำเนินงานต่อไป

เป็นที่แน่นอนว่า แผนที่ดีที่สุดอาจผิดพลาดได้หากไม่มีการดำเนินการตามแผนอย่างเหมาะสม การวิจัยทางธุรกิจที่เก็บข้อมูลจากผู้คนที่เกี่ยวข้องซึ่งยังไม่ตัดสินใจ อาจนำไปสู่ความผิดพลาดในการตัดสินใจเลือกวิธีดำเนินการได้

3) การประเมินผลการดำเนินการ การวิจัยนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบผลการดำเนินการของฝ่ายบริหาร เพื่อพิสูจน์ว่ากิจกรรมที่ดำเนินไปตามแผนได้กระทำอย่างเหมาะสมหรือไม่ หรือทำเสร็จตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ นั่นคือเป็นการทำวิจัยเพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้บริหาร สำหรับประเมินและควบคุมกลยุทธ์และยุทธวิธี การวิจัยเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าว มักดำเนินการในลักษณะต่อไปนี้ กล่าวคือหากเป็นการวิจัยเชิงประเมินผล (Evaluation Research) ซึ่งวัดและประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างเป็นทางการของกิจกรรม โครงการ หรือแผนงาน ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินการ มีขั้นตอนในการทำวิจัยดังนี้ (1) กำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบาย / แผนงาน / (2) การระบุเกณฑ์มาตรฐาน (3) การวางแผนและการออกแบบวิจัยประเมินผล เช่น จะเก็บตัวอย่าง อย่างไร (4) การเก็บรวบรวมข้อมูล (เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ) (5) การวิเคราะห์ข้อมูล

(เชิงตรรกะ/ เชิงสถิติ) (6) การแปรผลและตีความผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผล สรุปผล และ (7) การอภิปรายผล และเสนอแนะ (Petchsuk Siri, 2005) ดังนั้นในการพัฒนาองค์การ ไม่ว่าจะเป็นองค์การทางธุรกิจหรือองค์การที่ไม่หวังผลกำไร จำเป็นต้องทำการวิจัยเชิงประเมินผลทั้งสิ้น ในประเทศไทยเริ่มมีการวิจัยเชิงประเมินผลอย่างเป็นระบบและจริงจังเมื่อทศวรรษที่แล้วมานี้เอง และมีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

การวิจัยเชิงควบคุมการดำเนินการ เป็นการวิจัยเชิงประเมินผลรูปแบบหนึ่งที่ทำอย่างสม่ำเสมอเป็นปกติ เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ฝ่ายบริหารสำหรับนำไปใช้ในการปรับและควบคุมกิจกรรมทางธุรกิจให้ดำเนินไปอย่างเหมาะสม ตัวอย่างเช่น บริษัทต้องมีการติดตามกิจกรรมการขายส่งและขายปลีก เพื่อให้ทราบแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางการตลาดหรือสถานะที่ไม่ปกติต่าง ๆ

การวิจัยเชิงควบคุมการดำเนินการเป็นองค์ประกอบหนึ่งของกระบวนการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management – TQM) การบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นปรัชญาทางธุรกิจการbinที่เกิดจากความเชื่อที่ว่า กระบวนการบริหารจะต้องเน้นให้เกิดคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ โดยจะต้องกระทำในทุกจุดขององค์การ ต้องมีการพัฒนาคุณภาพทั้งผลิตภัณฑ์และการบริการอย่างต่อเนื่อง ฝ่ายบริหารจะต้องพัฒนาให้ผลิตภัณฑ์มีวงจรอายุผลิตภัณฑ์ (Product life cycle) ที่ยาวนาน รวมทั้งต้องพัฒนาทั้งการส่งมอบและการบริการให้เป็นที่พอใจของลูกค้า เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันของบริษัทของตนไว้ให้ได้ (Kankaew et al., 2020)

เมื่อวิเคราะห์การดำเนินการแล้วพบว่า มีบางสิ่งบางอย่างไม่เป็นไปตามแผน ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจว่าต้องทำการวิจัยเพื่ออธิบายว่าเกิดความผิดพลาดขึ้นที่ใดหรือไม่ ตามปกตินักวิจัยจะสามารถค้นพบรายละเอียดที่เกี่ยวกับความผิดพลาดได้ หากแยกศึกษาเจาะลึกเป็นส่วน ๆ และถ้าเจาะลึกในรายละเอียดย่อยลงไปอีก ก็จะสามารถหาสาเหตุและจุดกำเนิดของการตัดสินใจทางการบริหารที่ผิดพลาด

การนำระบบการบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้จำเป็นต้องทำการวัดหลายเรื่อง เช่น ต้องสอบถามลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง ต้องวัดทัศนคติของพนักงานในเรื่องคุณภาพ ต้องทำการควบคุมผลการดำเนินงานของหน่วยงานเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด กระบวนการเหล่านี้ต้องใช้การวิจัยเข้าช่วยเป็นอันมาก ในการนี้จึงจำเป็นต้องทำการวิจัยภายนอกองค์การที่เกี่ยวกับลูกค้า และทำการวิจัยภายในองค์การที่เกี่ยวกับพนักงานซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการบริหารคุณภาพโดยรวม

สถานการณ์ที่ต้องการการวิจัยธุรกิจการbin

ผู้บริหารที่ต้องตัดสินใจเลือกวิธีดำเนินการจากทางเลือกที่มี จะต้องพิจารณาในเบื้องต้นว่าการตัดสินใจต้องการข้อมูลจากการวิจัยหรือไม่ การพิจารณาว่าการวิจัยจำเป็นหรือไม่จะพิจารณาจากข้อมูลที่มีอยู่ ลักษณะของการตัดสินใจที่ต้องทำคุณค่าของข้อมูลการวิจัยเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายและข้อจำกัดด้านเวลา

1) ข้อจำกัดด้านเวลา การทำการวิจัยอย่างเป็นระบบจำเป็นต้องใช้เวลา แต่มีหลาย

สถานการณ์ที่ผู้บริหารต้องตัดสินใจทันที ทำให้ไม่สามารถรอข้อมูลจากการวิจัยได้ นั่นคือ ในกรณีเช่นนี้ ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจในสภาพที่มีข้อมูลจำกัด และอาจไม่เข้าใจสถานการณ์อย่างดีในทุกแง่มุม ถึงแม้การตัดสินใจเช่นนี้จะไม่ใช่วิธีการที่ดีที่สุด แต่สถานการณ์ที่จำเป็นเร่งด่วนทำให้ไม่อาจรอใช้ผลงานวิจัยที่ยังไม่เสร็จได้

2) ข้อมูลที่มีอยู่แล้ว บ่อยครั้งที่ผู้บริหารมีข้อมูลเพียงพอที่จะตัดสินใจอยู่แล้ว แต่ถ้ามีข้อมูลไม่เพียงพอ ก็จะพิจารณาว่าจะหาจากแหล่งข้อมูลอื่นได้หรือไม่ และค่าใช้จ่ายของการได้ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นเท่าใด ถ้าไม่สามารถหาข้อมูลได้ หรือค่าใช้จ่ายของการได้ข้อมูลแพงเกินไป ก็จำเป็นต้องทำการวิจัย และก่อนตัดสินใจให้ทำวิจัยผู้บริหารจะต้องถามตนเองว่า “การวิจัยจะให้ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อตอบคำถามพื้นฐานที่เกี่ยวกับการตัดสินใจหรือไม่”

3) ลักษณะของการตัดสินใจ คุณค่าของการวิจัยธุรกิจจะขึ้นอยู่กับลักษณะของการตัดสินใจ การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่ทำอยู่เสมอในโครงการที่ไม่ต้องการการลงทุนมากนักมักไม่จำเป็นต้องใช้การวิจัยที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง อย่างไรก็ตามการตัดสินใจเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่สำคัญมักจำเป็นต้องใช้งานวิจัยช่วย

4) คุณค่าของข้อมูลจากการวิจัยเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่าย ผลประโยชน์ทางการบริหารที่ได้จากการวิจัยทางธุรกิจการบินนั้นได้กล่าวถึงแล้วในตอนต้นเป็นที่แน่นอนว่าการทำวิจัยเพื่อให้ได้ผลประโยชน์จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่าย นั่นคือในการทำวิจัยจะมีทั้งค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์อยู่ร่วมกันเสมอในสถานการณ์ของการตัดสินใจใด ๆ ผู้บริหารจะต้องแสวงหาทางเลือกในการตัดสินใจ จากนั้น

จึงชั่งคุณค่าแต่ละทางเลือกเทียบกับค่าใช้จ่ายในการตัดสินใจทางธุรกิจ จะต้องคิดว่าการทำวิจัยเป็นทางเลือกหนึ่งของการลงทุน เมื่อต้องพิจารณาว่าจะตัดสินใจโดยไม่ใช้ข้อมูลจากการวิจัย หรือชะลอการตัดสินใจเพื่อทำการวิจัยก่อน ผู้บริหารจะต้องตอบคำถามต่อไปนี้ คือ ผลตอบแทนจากการตัดสินใจจะคุ้มค่าการลงทุนหรือไม่ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยช่วยเพิ่มคุณภาพของการตัดสินใจที่คุ้มค่าการลงทุนในการทำวิจัยหรือไม่ และการใช้จ่ายในการทำวิจัยเป็นการใช้เงินทุนที่เหมาะสมที่สุดในสถานการณ์นั้นหรือไม่

หัวข้อหลักของการวิจัยทางธุรกิจการบิน

หัวข้อหลักของการวิจัยทางธุรกิจการบินที่ทำกันอยู่เสมอมีดังนี้

หัวข้อเกี่ยวกับสภาพธุรกิจทั่วไป เศรษฐกิจ และการบริหารองค์การ เช่น การพยากรณ์ระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี) การพยากรณ์ระยะยาว (เกิน 1 ปี) การคงขนาดและกิจกรรมของสายการบิน สนามบิน การขยายขนาดและกิจกรรม หรือการปรับเข้าสู่รูปแบบธุรกิจที่เกี่ยวข้องเช่น ธุรกิจท่องเที่ยว และโรงแรม การสร้างเครือข่ายธุรกิจในประเทศ ระหว่างประเทศ และระหว่างสายการบิน

งานวิจัยด้านการศึกษาแนวโน้มของธุรกิจการบินอาจใช้การกำหนดหัวข้อดังนี้

- การศึกษาโครงสร้างราคา โครงสร้างตลาด และกลยุทธ์การขาย
- การศึกษาทำเลที่ตั้งสำนักงานและโกดังสินค้า สำหรับ Air Cargo

การศึกษาการคัดเลือกพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน นักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานภาคพื้น พนักงานอำนวยความสะดวก

พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง และการศึกษาสภาพ-
แวดล้อมทั่วไปของอุตสาหกรรมการบินและ
หน่วยงานสนับสนุนกิจกรรมการบิน

*นวัตกรรมบริการ การสร้างและพัฒนา
ผลิตภัณฑ์ และการลดต้นทุน*

- การพยากรณ์แนวโน้มการเกิดรูปแบบ
การบริการแบบใหม่ที่มีนวัตกรรม
- การออกแบบและการพัฒนาขั้นตอน
การทำงานให้เหมาะสมมากขึ้น เช่น การเช็คอิน
ผู้โดยสาร การโหลดสัมภาระใต้ท้องเครื่องบิน และ
การขนส่งสินค้าอันตราย

- การศึกษาและพัฒนากระบวนการ
บริการให้มีต้นทุนต่ำและควบคุมได้

- การสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์และ
การลดต้นทุนการปฏิบัติงาน การจัดการการใช้
เครื่องบินและตารางการทำงานของนักบินและ
ลูกเรือให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสอดคล้องกับ
ข้อกำหนดชั่วโมงบิน (Duty Hour Limitation)

การเงินและการบัญชี

- การเสาะหาแหล่งทุนที่ดี ทั้งเงินกู้และ
ผู้ร่วมลงทุน

- การพยากรณ์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลง
อัตราดอกเบี้ย

- การคาดการณ์มูลค่าหุ้น พันธบัตร และ
การซื้อขายสินค้าล่วงหน้า

- การศึกษาทางเลือกในการลงทุน
การศึกษาความเสี่ยง-ผลตอบแทน
การขาย-ซื้อ การรวมหรือแยกกิจการ

- การศึกษาผลกระทบของภาษี
- การวิเคราะห์ผลการดำเนินการด้าน
เส้นทางบิน เครื่องบินที่ใช้

- การศึกษารูปแบบการลงทุน การ
วิเคราะห์จุดคุ้มทุน

- การศึกษาอัตราการคืนทุน การพิจารณา
โครงการจัดหาเครื่องบินด้วยวิธีซื้อหรือเช่า

- การสร้างแบบจำลองและการจำลอง
สถานการณ์ราคาทรัพย์สินทุน

- การศึกษาความเสี่ยงของความเชื่อถือ
ทางการเงิน (Credit risk)

- การวิเคราะห์ต้นทุน

หัวข้อด้านการขายและการตลาด

มีหัวข้อต่างเช่นการศึกษาศักยภาพทางการตลาด
งานวิจัยด้านการตลาดเช่น การศึกษาของ Lee-
Anant และ Sucher (2020) ได้ศึกษาถึงอิทธิพล
ของ กลยุทธ์ทางการตลาดต่อกลุ่มลูกค้าสายการบิน
เต็มรูปแบบ (Full service carrier; FSC) และ
พบว่ากลยุทธ์ด้านราคามีผลน้อยต่อการซื้อตัว
ของผู้โดยสาร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
มากที่สุดคือการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ยุทธศาสตร์
พันธมิตร และผลิตภัณฑ์มีความแตกต่าง นอกจากนี้
ยังมีหัวข้องานวิจัยที่เกี่ยวกับ การศึกษาศักยภาพ
ทางการตลาด วิจัยทางการตลาด สำรวจการรับรู้
ตราสินค้า และตัวเร่งการตัดสินใจซื้อ นอกจากนี้
ยังมีหัวข้ออื่น ๆ ที่น่าสนใจ เช่น การวิเคราะห์
ส่วนแบ่งการตลาด การศึกษาสัดส่วนการตลาด
(Segmentation) การศึกษาลักษณะของตลาด
การเปลี่ยนเส้นทางบินให้ผู้โดยสารมากกว่าเดิม
การวิเคราะห์การขายสินค้าหลัก (ตัวโดยสาร) และ
สินค้ารอง (By- products เช่น อาหาร เครื่องดื่ม
และสินค้าที่ระลึก) การศึกษาระบบโควตา และพื้นที่
การขาย ช่องทางการจัดจำหน่าย

- การศึกษาการตลาดสบตตลาด

- การศึกษาการโฆษณาและการส่งเสริมการขาย การลดราคาเพื่อเติมผู้โดยสารให้เต็มลำ
- การศึกษาลักษณะนิสัยของการซื้อหรือความพึงพอใจของลูกค้า พฤติกรรมลูกค้าที่เปลี่ยนไป

ความรับผิดชอบขององค์กรต่อสังคม

การศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การบินและมลภาวะด้านเสียง การปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการปล่อยก๊าซคาร์บอนฯ ของภาคอุตสาหกรรมการบิน สู่ชั้นอากาศการศึกษาข้อจำกัดทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการโฆษณาและการส่งเสริมการขาย การศึกษาการเลือกปฏิบัติต่อพนักงานด้าน เพศ อายุ ชาติพันธุ์ ปัจจัยแรงจูงใจ ความสุข ความมั่นคงของพนักงานสายการบินและอื่น ๆ การศึกษาคุณค่าทางสังคม และจริยธรรม

หัวข้อด้านการฝึกอบรมและการรับรู้เรื่องความปลอดภัยอาจเป็นหัวข้อในเรื่องดังต่อไปนี้ การศึกษาวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture) การศึกษาการตระหนักรู้เรื่องความปลอดภัย (Safety Awareness) ของผู้บริหาร พนักงาน การศึกษาการเลือกปฏิบัติต่อพนักงานด้าน เพศ อายุ ชาติพันธุ์ และอื่น ๆ การศึกษาคุณค่าทางสังคม และจริยธรรม

สรุป

การวิจัยทางธุรกิจการบินเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่สำคัญเพื่อลดความผิดพลาดของการตัดสินใจในลักษณะที่เป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภายในและสิ่งแวดล้อมขององค์กร โดยมีเนื้อหาครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนระยะยาวจนถึงการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ระยะสั้นมาก ๆ

การวิจัยทางธุรกิจการบินเป็นกระบวนการ

การค้นหา รวบรวม จัดบันทึก และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบตามวัตถุประสงค์เพื่อใช้ช่วยในการตัดสินใจ ดังนั้นกระบวนการทำวิจัยจึงต้องทำอย่างเป็นระบบไม่ใช่ทำอย่างเรื่อยเปื่อยและต้องทำอย่างมีวัตถุประสงค์ที่แน่ชัด เพื่อหลีกเลี่ยงผลของความเบี่ยงเบนที่เกิดจากอคติส่วนบุคคล วัตถุประสงค์ของการวิจัยทางธุรกิจเชิงประยุกต์คือการหาข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจทางการบริหาร การวิจัยพื้นฐานทำเพื่อขยายขอบเขตความรู้เชิงหลักการและทฤษฎีต่าง ๆ

ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลจากการวิจัยในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจ ตั้งแต่การกำหนดปัญหา การเสาะหาแนวทางแก้ปัญหา และการตัดสินใจเลือกแนวทางของการแก้ปัญหา การวิจัยยังนำไปใช้ในการประเมินผลโครงการที่กำลังดำเนินอยู่เพื่อหาสาเหตุของความผิดพลาดในอดีตหรือที่กำลังเกิดขึ้น และพยากรณ์สภาพการณ์ในอนาคต

การควบคุมคุณภาพโดยรวมเป็นปรัชญาทางธุรกิจที่เน้นความเชื่อในแนวทางการบริหารที่ต้องใช้การบูรณาการด้านความคิดเพื่อให้เกิดคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการในหน่วยงานทุกระดับขององค์กร และต้องมุ่งมั่นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการอย่างต่อเนื่อง ในการวิจัยทางธุรกิจจะมีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการดำเนินงาน ในการตัดสินใจว่าควรทำวิจัยหรือไม่ ผู้บริหารจะพิจารณาจากลักษณะของเรื่องที่ต้องตัดสินใจปริมาณและคุณภาพของข้อมูลที่มีอยู่ ข้อจำกัดด้านเวลา และคุณค่าของข้อมูลเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่าย

หัวข้อการวิจัยทางธุรกิจ จะครอบคลุม เนื้อหาทางธุรกิจที่กว้างขวางมากเช่น ลักษณะทั่วไปของสภาพธุรกิจ เศรษฐกิจและองค์การ การบริหารการเงินและการบัญชี พฤติกรรม องค์การ การขาย การตลาด และความรับผิดชอบต่อสังคม

ปัจจุบัน มีการทำวิจัยทางธุรกิจการบิน ในประเทศไทยค่อนข้างน้อย ดังจะเห็นได้จากการไม่เห็นความสำคัญอย่างจริงจังของการทำ

วิทยานิพนธ์ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ดำเนินการอยู่ทั้งสถาบันของรัฐและเอกชน การใช้จ่ายเงินในการวิจัยทางธุรกิจของทั้งภาครัฐและเอกชนของไทย หรือการอ้างอิงผลการวิจัยในการวางแผน การควบคุม และประเมินผลโครงการ ทั้งภาครัฐและเอกชน สิ่งเหล่านี้เป็นผลให้ไทย แพ้สงครามเศรษฐกิจที่ผ่านมาหรือไม่ ใครจะตอบได้บ้าง ถ้าไม่มีใครตอบได้ไม่ชัดเจน ควรทำวิจัยเรื่องนี้ดีไหม

REFERENCES

- CAAT. (2021). **Civil Aviation Authority of Thailand**. Retrieved February, 23, 2021 from: <https://www.caat.or.th/th>
- Campus-star. (2020). **Roles, Qualifications and Definition of the Management**. Retrieved February, 23, 2021 from: <https://campus.campus-star.com/jobs/126849.html>
- Chaowapong, P. (2018). A Study of Marketing Communication Factor in Decisions to Purchase Jet Airways ticket. **Dusit Thani College Journal**, 10(2), 151-164.
- Cooper, D.R. & Schindler, P.S. (2003). **Business Research Method**. 8th ed, New York: McGraw-Hill.
- EASA. (2021). **CAAT joins EASA to promote and enhance aviation safety**. European Aviation Safety Agency – EASA. Retrieved February, 23, 2021 from: <https://th-th.facebook.com/European.Aviation.Safety.Agency/>
- IATA. (2017). **International Air Transport Association - IATA**. Retrieved February, 23, 2021 from: <https://th-th.facebook.com/iata.org/>
- ICAO. (2020). **International Civil Aviation Organization – ICAO**. Retrieved February, 23, 2021 from: <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/21785>
- Jamjamroon, S. & Somsuk, N. (2016). Key Success Factors for Flight Operations of Nok Airlines. **EAU Heritage Journal**. 10(2), 160-174. (In Thai)
- Kankaew, K., Permsinphantong, W. & Tansiri, E. (2020). In Search of Passengers' Royalty Factors for The Sake of Low-Cost Airlines: A Case Study of Thais. **PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology**, 17(7), 8345-8355.

- Krairatj P. & Lertkulprayad, L. (2019). The Factors Influencing Customers Behavior in Choosing Service of Low – Cost Airlines. *Humanities, Social Sciences, and Arts* (12) 1, 149-165.
- Lee-Anant, C. & Sucher, W. (2020). Marketing Strategy Factors Influencing Purchasing Intention of Star Alliance Airline Members. *Dusit Thani College Journal*, 13(3), 378-392.
- Mahidol University. (n.d.). **Strategies Planning**. Retrieved February, 20, 2021 from https://www.tm.mahidol.ac.th/nursing/sites/default/files/KM/Strategy_Plan_NPD.pdf
- Meejinda P. & Serirat, S. (2011). **Marketing Strategies and Planning**. Bangkok: Dhammasarn. (In Thai)
- Ngammak, P. & Na Talang, C. (2020). Innovations to Increase the Quality of Passenger Services in Commercial Airlines in Thailand. *The Journal of Social Communication Innovation*, 8(2), 102-112.
- Paethrangsi, N. (2020). Effect of Revenue Increase Strategies to Air Freight Operations for Low-Cost Airlines in Thailand. *TEST Engineering & Management*, 83(1), 1689 – 1700
- Petchsuksiri, P. (2005). **Data Analysis for Management**. Bangkok: Pimluck. (In Thai)
- Prungpreung, S. (2012). Customers Satisfaction on Service of Low-Cost Airlines in Domestic Route. *Naresuan University*. (In Thai)
- Saunders, M.N.K. & Lewis, P. (2012). **Doing Research in Business & Management: An Essential Guide to Planning Your Project**. Harlow: Pearson.
- Srijunpetch, S. (2018). How to Write Research Paper. *Journal of Business Administration The Association of Private Higher Education Institutions of Thailand*, 6(2), 24-30. (In Thai)
- Thaweedeche, T. & Teekasap, S. (2020). Marketing Factors Affecting Consumer's Electric Vehicle Purchase Decisions in Prachinburi Province: A Stepwise Multiple Regression Analysis. *Journal of Information*, 19(1), 57-70. (In Thai)
- Wadeechoen, W., Lertnaisat, R. & Teekasap, S. (2017). **Research Methodology: Concepts and Theories to Practical Learning**. Bangkok: Pimluck Publishing. (In Thai)
- Wan-Uta, P., Pholperm, P. & Channoi. P. (2012). Passengers' Decision Making on Selecting International Carrier. *Nakhon Phanom University Journal*. 2(2), 83-90. (In Thai)
-