

# ผู้โดยสารชาวเอเชียกำหนดทิศทางการเดินทางระยะไกลทางอากาศในชั้นประหยัด

ผลการวิจัยฉบับใหม่พบว่าความสะดวกสบายเป็นกุญแจไปสู่ผู้โดยสารชาวเอเชีย

13 กุมภาพันธ์ 2557 แอร์บัสได้ตีพิมพ์รายงานการวิจัยฉบับใหม่เกี่ยวกับความต้องการด้านความสะดวกสบายของผู้โดยสารชาวเอเชียในชั้นประหยัด ภายใต้ชื่อ “เดอะ ฟูเจอร์ ออฟ คอมฟอร์ต: เอเชีย” (The Future of Comfort: Asia) ซึ่งถูกควบคุมโดย ฟูเจอร์ แลบบอราทอรี บริษัทที่ปรึกษาด้านอนาคตทั่วโลก เผยให้เห็นข้อมูลใหม่ในเชิงลึกที่ศึกษาไปยังความต้องการในการพัฒนาในอนาคตที่มีอิทธิพลมากขึ้นต่อผู้โดยสารที่เดินทางทางอากาศทั้งชาวไทยและชาวเอเชีย

แอร์บัสพยากรณ์ตัวเลขผู้โดยสารทางอากาศว่าภายในปี พ.ศ. 2575 ผู้โดยสารที่เดินทางทางอากาศทั่วโลกจะเป็นผู้โดยสารชาวเอเชียถึงร้อยละ 45 ซึ่งจะทำให้พวกเขาเป็นกลุ่มคนที่มีบทบาทสำคัญที่จะกำหนดอนาคตของเที่ยวบินชั้นประหยัดในศตวรรษที่ 21

ผลงานวิจัยเผยให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวเอเชียที่เกิดขึ้นใหม่จำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม เนื่องจากการเติบโตของสังคมออนไลน์ และการแข่งขันประสพการณ์ของสังคมออนไลน์ทั่วโลกมีเพิ่มขึ้น มีความรู้เรื่องของการบินเพิ่มขึ้น และต้องการเพิ่มระดับของความสะดวกสบาย

- **กลุ่มนักเดินทางกระเป๋าหนักรุ่นใหม่** เป็นกลุ่มคนที่เพิ่งเริ่มต้นในการทำงาน มีอายุระหว่าง 18 ถึง 34 ปี และมีความรู้รอบตัวเยอะ และเป็นกลุ่มที่ต้องการการตอบสนองจากการบริการและอุปกรณ์เสริม
- **กลุ่มนักเดินทางรายได้สูงที่เดินทางเป็นประจำ** เป็นกลุ่มผู้เดินทางทางอากาศที่มีประสบการณ์มากขึ้น มีอาชีพในอยู่ในระดับกลาง เน้นความเป็นส่วนตัว และเน้นในเรื่องของความสะดวกสบายเป็นอย่างมาก โดยขนาดความกว้างของเก้าอี้โดยสารถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้ในแง่ของความสะดวกสบาย

ในขณะที่ความคาดหวังในเรื่องความสะดวกสบายของพวกเขาอาจมีความแตกต่างกันบ้างเล็กน้อย ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลจะยึดถืออะไรเป็นปัจจัยของความสำคัญ

- **การนอนหลับสนิท และการผ่อนคลายนำไปสู่สมรรถภาพทางร่างกายที่ดีขึ้น** นี่คือการเกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเอเชีย ที่ซึ่งตลาดนักท่องเที่ยวเกิดใหม่กำลังเปิดไปสู่โอกาสทางธุรกิจ และร้อยละ 70 ของนักเดินทางที่โดยสารในชั้นประหยัดเป็นกลุ่มคนที่เดินทางเพื่อธุรกิจในทวีปเอเชีย (อัตราส่วนที่สูงที่สุดของทั่วโลก\*) ผู้โดยสารชาวเอเชียเชื่อว่าโอกาสที่จะพักผ่อนบนเครื่องบินเป็นการนำไปสู่สมรรถภาพทางร่างกายที่ดีขึ้น ซึ่งตรงกันข้ามกับมุมมองของชาวตะวันตกที่มองว่าเป็นโอกาสในการทำงาน เที่ยวบินที่มีประสิทธิภาพจะเห็นได้จากผู้โดยสารเครื่องบินชาวเอเชียที่มองว่าบนเครื่องบินเป็นที่ที่พวกเขาสามารถพักผ่อนได้ร้อยละ 78 นอนหลับได้ร้อยละ 58 และทำงานร้อยละ 56
- **นักเดินทางชาวเอเชียโดยเฉพาะในกลุ่มนักเดินทางรายได้สูงที่เดินทางเป็นประจำ ยอมจ่ายเงินมากขึ้นเพื่อเพิ่มพื้นที่ของเก้าอี้โดยสาร** ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความความสะดวกสบาย และนำไปสู่การผ่อนคลายที่มากขึ้น ผู้บริโภคชาวเอเชียส่วนใหญ่ซึ่งมีอัตราส่วนถึงร้อยละ 58 เชื่อว่าเก้าอี้เป็นปัจจัยอันดับต้นๆ ที่มีผลกระทบต่อในแง่ของความรู้สึกด้านความสะดวกสบายในระหว่างการบิน ในขณะที่ร้อยละ 60 เชื่อว่าขนาดเก้าอี้โดยสารที่กว้างขึ้นนั้นเป็นความต้องการอันดับต้นในเรื่องของ ‘มาตรฐานที่ดีขึ้นของความสะดวกสบาย’ และร้อยละ 42 ผู้โดยสารยอมเสียเงินเพิ่มมากขึ้นเพื่อความกว้างของเก้าอี้โดยสารที่เพิ่มขึ้น เก้าอี้โดยสารที่มีขนาดกว้างขึ้นนั้นทำให้มุมมองด้านประสิทธิภาพในการโดยสารบนเครื่องบินนั้นดีขึ้นร้อยละ 53 ตามมาด้วยผู้โดยสารร้อยละ 48 ที่ต้องการพื้นที่ส่วนที่วางขาเพิ่มมากขึ้น ส่วนผู้โดยสารที่ต้องการเก้าอี้โดยสารที่สามารถปรับระดับได้มีร้อยละ 43 ต้องการโซนที่เงียบสงบร้อยละ 42 และต้องการเพิ่มพื้นที่ช่วงวางแขนร้อยละ 37
- **ระดับของการบริการเป็นแรงกระตุ้นให้นักเดินทางในชั้นประหยัดชาวเอเชียทำการจองเที่ยวบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสายการบินมีชื่อ** การให้บริการที่เหนือกว่าภายในห้องโดยสารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจองเที่ยวบินในครั้งถัดไป

นอกจากนี้ รายงานการวิจัยยังระบุถึง 3 แนวโน้มใหญ่ของความสะดวกสบายในอนาคต ที่ตลาดชาวเอเชียต้องการ

- **ความสม่ำเสมอในห้องโดยสาร** – สามารถใช้งาน Wifi ทางโทรศัพท์ในห้องโดยสารได้ และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกที่จำเป็นสำหรับการประชุมทางโทรศัพท์ที่ต้องมีให้กับผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจที่มีจำนวนมาก เพื่อเป็นการเปิดเข้าไปสู่อากาศทางธุรกิจได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมงในทุกๆ วัน

- **เทคโนโลยี 3 มิติ** – เทคโนโลยี 3 มิติ หรือ 3D เป็นเครื่องหมายในความบันเทิงและการค้าปลีกไปแล้ว เทคโนโลยี 3D ถูกคาดหวังว่าจะนำมาเพื่อให้หนังมีอรรถสมมากขึ้น และเปิดโอกาสในการช้อปปิ้งระหว่างโดยสารบนเครื่องบิน แอร์บัสได้ตรวจสอบการผลิตเครื่องบินในปัจจุบันเพื่อการบูรณาการของระบบสื่อเพื่อความบันเทิงหรือ (IFE) ในเที่ยวบินรุ่นที่ 4 เข้ากันกับโทรทัศน์ระบบ 3 มิติในอนาคต
- **ห้องโดยสารที่สร้างควมมีชีวิตชีวา** – ผู้ที่เดินทางทางอากาศชาวเอเชียยอมรับว่าความรู้สึกสะดวกสบายที่มีมากขึ้นในเที่ยวบิน ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกถึงการพักผ่อนและผ่อนคลาย ซึ่งถูกมองว่าเป็นกุญแจสำคัญในการเพิ่มสมรรถภาพทางร่างกาย คุณภาพเครื่องปรับอากาศ ความเงียบของห้องโดยสาร แสงไฟที่ปรับได้ และความกว้างของเก้าอี้โดยสาร เป็นสิ่งที่ทางแอร์บัสให้การสนับสนุนเพื่อที่จะนำความสะดวกสบายไปสู่ผู้โดยสารมากขึ้น

มร.เควิน เคนิสตัน หัวหน้าฝ่ายพัฒนาความสะดวกสบายของผู้โดยสารของแอร์บัส ให้ความเห็นว่า “เสียงจากผู้โดยสารชาวเอเชียกลายเป็นเสียงที่มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในอุตสาหกรรมการบิน และสามารถกำหนดอนาคตของเที่ยวบินได้ งานวิจัยล่าสุดแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า เรื่องของความสะดวกสบายเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชากรชาวเอเชียที่ต้องเดินทางระยะทางไกลทั้งในปัจจุบันและในอนาคต แอร์บัสได้ตอบสนองความต้องการของตลาดไปยังสายการบิน การออกแบบเครื่องบินที่เป็นเอกลักษณ์ของแอร์บัสได้มอบความสะดวกสบายอย่างไร้ขีดจำกัด การยกระดับด้านความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารควบคู่กันไปกับการส่งมอบเครื่องบินรุ่นที่มีประสิทธิภาพในการประหยัดน้ำมันมากที่สุดให้แก่สายการบิน”

มร.มาร์ติน เรย์มอนด์ ผู้ร่วมก่อตั้งสถาบัน ฟิวเจอร์ แลบบอราทอรี ให้ความเห็นว่า “รายงานการวิจัยของเรานั้นเผยให้เห็นข้อมูลเชิงลึกในเรื่องปัจจัยด้านความต้องการทั้ง 8 ของผู้โดยสารในตลาดเอเชีย แนวคิดที่เป็นเอกลักษณ์ในเรื่องความสะดวกสบายที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมและพฤติกรรม เป็นที่ชัดเจนว่าการจัดประเภทของนักเดินทางชาวเอเชียที่เกิดขึ้นใหม่นั้นตั้งอยู่บนความสะดวกสบาย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการตัดสินใจซื้อของพวกเขา”