

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวบนเครื่องบิน

นักท่องเที่ยวหรือแขกที่เข้ามาใช้บริการบนเครื่องบิน ทั้งที่เป็นนักท่องเที่ยวผู้มาติดต่อด้านธุรกิจใดๆ ล้วนมีพฤติกรรมแสดงออก ความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ด้วยความหลากหลายของเชื้อชาติ สัญชาติ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม และปัจจัยส่วนบุคคลต่างๆ จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวหรือแขกเหล่านั้น ดังจะแบ่งออกเป็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติ ดังนี้

1. กลุ่มเอเชีย

1.1 จีน นักท่องเที่ยวชาวจีนจะนิยมนั่งกันเป็นกลุ่ม และขอที่นั่งในบริเวณใกล้กัน พุดคุยค่อนข้างเสียงดัง เดินไปมาเพื่อพุดคุยกันบ่อยๆ ไม่ค่อยคำนึงถึงความปลอดภัย และไม่รัดเข็มขัดขณะนั่งไม่สนใจการสาธิตระบบความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นิยมเดินชมและซื้อสินค้าในขณะที่เครื่องบินจอดพักหรือรอเปลี่ยนเครื่อง จนบางครั้งเกิดการไม่ตรงต่อเวลา



ภาพ นักท่องเที่ยวในสนามบินสุวรรณภูมิ

1.2 มาเลเซีย นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียจะนั่งเป็นระเบียบไม่เรื่องมาก แต่ใช้ห้องน้ำไม่เป็นระเบียบ ไม่ค่อยตรงต่อเวลา ชอบซื้อของบนเครื่องบินและขณะรอเปลี่ยนเครื่อง ไม่ค่อยให้ความสนใจกับการสาธิตระบบความปลอดภัย กรอกแบบฟอร์มการเข้าเมืองไม่เป็นและไม่เข้าใจระเบียบการเข้าเมือง

1.3 ญี่ปุ่น เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีความเป็นระเบียบ มีวินัยและสุภาพมากที่สุดในเอเชีย จะปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด สะอาด เรียบร้อย ชอบทำตามกันในกลุ่ม ขณะนั่งบนเครื่องบินจะมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่วุ่นวาย แต่ทุกอย่างต้องเป็นไปตามวิถีทางที่ถูกต้อง มีบางส่วนที่ขอเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตลอดการเดินทาง

1.4 เกาหลี นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีส่วนใหญ่จะมีความสุภาพ ภูมิใจในชาติของตน ไม่ค่อยยอมรับสิ่งที่ไม่คุ้นเคย จะยอมรับเฉพาะสิ่งที่คล้ายคลึงกับวัฒนธรรมของตนเอง อาจรับประทานอาหารยากในขณะที่อยู่บนเครื่องบินเนื่องจากไม่คุ้นเคย แต่ชอบอาหารที่เป็นข้าวทุกมื้อและต้องเป็นอาหารที่ทานกับข้าว ชอบดื่มสุราและจะขอจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งระหว่างการรับประทานอาหารและหลังอาหาร

1.5 ไต้หวัน เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวเอเชียที่มีความถือตัวสูง จะวางมาดหรือไว้ตัว ทำตัวเงิบๆ เรียบๆ เพราะถือว่าเป็นชาติที่มีความเจริญทางวัฒนธรรม ส่วนใหญ่มีการศึกษาดี จัดเป็นนักท่องเที่ยวที่น่ารักและดูแล

ไม่ยาก เวลาอยู่บนเครื่องบินจะนั่งเฉยๆ ไม่เอะอะโวยวาย พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาอังกฤษได้ดี

1.6 อินเดีย นักท่องเที่ยวชาวอินเดียจะมีปัญหาเรื่องอาหารมาก โดยเฉพาะเนื้อวัว เนื้อหมูจะไม่รับประทาน จะขอของทุกอย่างที่สายการบินมี ไม่คำนึงถึงความปลอดภัย ใช้ห้องน้ำไม่ระวัง ชอบการยกย่อง ถ้าปฏิบัติดีด้วยก็จะปฏิบัติดีตอบ ค่อนข้างตระหนี่ถี่เหนียวเพราะเศรษฐกิจไม่ดี



ภาพ ผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ

1.7 ไทย เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ค่อนข้างจะปฏิบัติตามระเบียบ นั่งประจำที่ไม่วุ่นวายโดยเฉพาะหากนั่งเครื่องบินของสายการบินอื่นๆ แต่ถ้านั่งสายการบินแห่งชาติจะจุกจิกบ้าง จะมีข้อร้องขอพิเศษ เช่น ขอเครื่องดื่มบ่อยๆ ขอเลือกอาหารที่ชอบ และชอบถ่ายรูปบนเครื่องบิน หากเดินทางเป็นกลุ่มจะคุยกันเกือบตลอดเวลา และไม่คอยนั่งอยู่กับที่ ชอบเดินไปมาหากัน มักจะประสบปัญหาด้านสัมภาระที่นำขึ้นเครื่องทั้งจำนวนและน้ำหนัก

2. กลุ่มอเมริกัน

นักท่องเที่ยวชาวอเมริกันจะเป็นกลุ่มที่ไม่เรื่องมาก ทำตัวสบายๆ นั่งในที่ของตนเอง และเน้นความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ ชอบนั่งอ่านหนังสือเฉยๆ หรือดูภาพยนตร์ ไม่ค่อยฟิฟิถันในการรับประทานอาหาร แต่ชอบดื่มไวน์หรือแชมเปญ โดยจะขอดื่มเป็นระยะๆ ต้องการการบริการด้านอาหารและความสะอาดสบายบนเครื่องบิน และมีความสุข ยิ้มง่ายและกล่าวขอบคุณทุกครั้งเมื่อได้รับการดูแลหรือการบริการ



ภาพ ร้านอาหารในสนามบิน



3. กลุ่มยุโรป

3.1 รัสเซีย นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่เดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศนั้นยังมีไม่มากนัก แต่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และจะเป็นกลุ่มที่มีฐานะดีเป็นส่วนใหญ่ แต่งกายดี สุภาพ เรียบร้อย จะนั่งเงียบๆ ในที่นั่งของตนเอง ชอบดื่มวอดก้า อาจมีความยุ่งยากด้านอาหารบ้างแต่ไม่ถึงกับเรื่องมาก

3.2 อังกฤษ นักท่องเที่ยวชาวอังกฤษส่วนใหญ่จะมีความเป็นผู้ดีอังกฤษตามแบบฉบับ แต่จะต้องระมัดระวังในการพูดจาสื่อสาร คือต้องใช้ภาษาอังกฤษให้ถูกต้อง โดยเฉพาะระหว่างการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษจัดเป็นกลุ่มที่มีความต้องการมากทุกอย่าง ต้องเป็นไปตามกระบวนการที่ควรจะเป็น จะสอบถามหรือทวงถามถ้าไม่เป็นไปตามนั้น แต่จะนั่งบนเครื่องอย่างเรียบร้อย มีความสุภาพ ประพฤติตามกฎระเบียบ



ภาพ การให้บริการบนเครื่องบิน



3.3 ฝรั่งเศส เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับพิธีการ ต้องการบริการที่เป็นทางการ จะใช้ภาษาของตนเอง ไม่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ พนักงานบริการบนเครื่องบินต้องสื่อสารอย่างระมัดระวัง ถึงแม้จะเป็นกลุ่มที่รู้ภาษาอังกฤษสามารถพูดได้ส่วนใหญ่จะนั่งอยู่แบบเงียบๆ คึกกันบ้างแต่ไม่เสียงดัง ชอบดื่มไวน์มากที่สุดและจะขอมื้อบ่อยๆ โดยไม่มีอาการเมา

3.4 เยอรมัน นักท่องเที่ยวชาวเยอรมันจะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือกลุ่มสุภาพที่จะนั่งเงียบๆ สงบๆ กับกลุ่มที่ไม่สุภาพ ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องระมัดระวังกลุ่มนี้ให้มาก เนื่องจากชาวเยอรมันชอบดื่มเบียร์และดื่มได้ตลอดเวลา และถ้ามีอาการเมาจะคุยไม่รู้เรื่องหรืออาจทำกิริยาที่ไม่สุภาพ

3.5 อิตาลี นักท่องเที่ยวชาวอิตาลีส่วนใหญ่จะมีอารมณ์สนุกสนาน รื่นเริง พูดเร็วและพูดเสียงดัง จึงอาจมีการส่งเสียงดังบ้างโดยเฉพาะกรณีที่มีอาการเมา จะพูดมาก ชอบเดินไปเดินมา ไม่เป็นระเบียบ บางครั้งอาจทำกิริยาไม่สุภาพได้



ภาพ การสาธิตบนเครื่องบิน



4. กลุ่มโอเชียเนีย

4.1 ออสเตรเลีย นักท่องเที่ยวชาวออสเตรเลียส่วนใหญ่จะนั่งเรือบรีช รัดเข็มขัดขณะนั่งไม่เดิน พลุกพล่าน จะคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ ให้ความสนใจกับการสาธิตด้านความปลอดภัย ชอบดื่มเบียร์ และน้ำมะนาว และจะขอจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบ่อยๆ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ไม่เรื่องมาก

4.2 นิวซีแลนด์ เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ที่มีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มมากขึ้น วางตัวปกติเรียบร้อย ก่อนขึ้นระวางตัว ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เป็นมิตร ไม่พูดมาก รับบริการตามที่พนักงานบริการ

5. กลุ่มตะวันออกกลาง สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ คูเวต ซาอุดีอาระเบีย และอิสราเอล

นักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลางที่เคร่งจะไม่ดื่มของมีเมา แต่จะมีกลุ่มที่ชอบดื่มขณะอยู่บนเครื่องบิน จะดื่มสุราตลอดเวลาจนกว่าจะถึงเวลาเครื่องลงจะหยุดดื่ม รักสนุก พูดเสียงดังบ้าง แต่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด มักจะทำตามใจตนเองมีปัญหาเรื่องอาหารบ้าง เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านอาหาร ส่วนในเรื่องการเดินทางจะให้ความสำคัญกับความสะดวกในการเข้าถึงเที่ยวบินและการเดินทางเชื่อมต่อในกลุ่มที่เดินทางเป็นครอบครัวจะคำนึงถึงความสะอาด ความปลอดภัยเป็นสำคัญ