

หัวข้อ	พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินเต็มรูปแบบและสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.พนิดา ชื่นชม
ชื่อนักศึกษา	นายเงินหลง เจียว
หลักสูตร	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินเต็มรูปแบบและสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของชาวจีน 2) ศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินเต็มรูปแบบและสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งข้อมูลที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์การศึกษานี้ได้จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เคยใช้บริการสายการบินเต็มรูปแบบและสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยซึ่งอาศัยอยู่ในมณฑลส่านซี มณฑลเสฉวน มณฑลยูนนาน และมณฑลกว่างตุงจำนวน 8 คน 2 รอบ ได้แก่ รอบที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวส่วนบุคคล รอบที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม มีคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินเต็มรูปแบบและสายการบินต้นทุนต่ำ

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนจำนวน 10 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินเต็มรูปแบบและสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ 1) ความปลอดภัย 2) ราคาตั๋วโดยสารเครื่องบิน 3) ตารางเที่ยวบิน 4) ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน 5) ความสะดวกสบายบนเครื่องบิน 6) การให้บริการของพนักงานภาคพื้นและการบริการของพนักงานบนเครื่องบินของสายการบิน 7) การบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน 8) จำนวนและหนักของสัมภาระ 9) ผู้มีส่วนร่วมในการเดินทางท่องเที่ยว 10) ความสะดวกในการเดินทาง

ข้อเสนอแนะ: ด้านการจัดการ 1) สายการบินควรพัฒนาตัวโดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องช่องทางการชำระเงินตามความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวจีน ซึ่งสามารถให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน ให้มาใช้บริการของสายการบินมากขึ้น 2) ควรดำเนินการส่งเสริมการตลาดในเครือข่ายทางสังคมที่ได้รับความนิยมของนักท่องเที่ยวชาวจีน เช่น Wechat Sina blog เป็นต้น

ด้านการศึกษาต่อไป ควรทำการศึกษาเชิงปริมาณโดยแยกศึกษาประชากรที่อาศัยอยู่ในแต่ละภาคของประเทศ เช่น ภาคเหนือ ภาคใต้ของประเทศจีน เป็นต้น เพื่อจะได้ผลการศึกษาอย่างละเอียดมากขึ้น

ความสำคัญ : นักท่องเที่ยวชาวจีน การเลือกใช้สายการบินในประเทศไทย

Title	Chinese Tourist Behavior Affected to Use Full Service Airlines and Low Cost Airlines in Thailand
Advisor	Panida Chuenchom, Ph.D.
Name	Mr. Zhenlong Jiao
Degree	Master of Arts (Aviation Management)
Academic Year	2016

Abstract

The purpose of study “Chinese tourist behavior affected to use full service airlines and low cost airlines in Thailand” was to study 1) Chinese tourist behavior 2) Chinese tourist behavior affected to use full service airlines and low cost airlines in Thailand.

This study was the qualitative research from interview with 8 Chinese tourists who has used full service airlines and low cost airlines in Thailand that live in Shanxi Province, Yunnan Province and Guangdong Province. Two rounds interviews are as follow: Round 1 was in-depth interview, there are questions about personal tourist behavior. Round 2 was focus group, there are questions about decision to use full service airlines and low cost airlines.

From the study, there are 10 factors from Chinese tourist behavior affected the decision to use full service airlines and low cost airlines in Thailand, according to the importance opinion of Chinese tourists are as follow: 1) Safety 2) Ticket Fare 3) Flight schedules 4) Punctuality of flight 5) On-board comfort 6) Airline staff service 7) On-board food and beverage service 8) Amount and weight of luggage 9) Travel companions 10) Journey convenience.

Suggestion : Suggestion for the management 1) Airlines should develop about the ticket payment channels according to the needs of Chinese tourists, it can provide convenience for Chinese tourists and attract more Chinese tourists to use the services of airlines. 2) Should promote marketing in the popular social network of Chinese tourists, such as Wechat, Sina blog and so on.

Suggestion for future research should do quantitative study by focus on populations live in each part of China, such as northern China and southern China, it will get more specific details.

Keywords : Chinese tourist behavior, Use airlines in Thailand