

หัวข้อสารนิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมการตลาดโดยใช้สื่อบุคคลกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยของสายการบินแควนตัส (QANTAS AIRWAYS)
ชื่อผู้เขียน	นายสุปรีดา สรภักดิ์
สาขา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมการตลาดกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยของสายการบินแควนตัส (QANTAS AIRWAYS) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการส่งเสริมการตลาดของสายการบินแควนตัส และศึกษาความสัมพันธ์การท่องเที่ยวไทยกับการส่งเสริมการตลาดของสายการบินแควนตัส

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1. การศึกษาข้อมูลเชิงทฤษฎี เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและสื่อมวลชน และทฤษฎีการตลาด
2. การศึกษาเชิงปฐมภูมิ โดยกำหนดแนวทางการสัมภาษณ์คุณลักษณะของการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยมุ่งที่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็น ทักษะ ทักษะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการปฏิบัติงานที่ดี ตามมาตรฐานในระดับหนึ่ง มีศักยภาพในการทำงาน แต่อย่างไรก็ดีควรมีการปรับปรุงพัฒนาในด้านความสามารถทางด้านภาษา ความใส่ใจในการทำงาน และความอดทน จึงต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากขึ้น จากการศึกษากรอบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

(2)

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการและความปลอดภัยบนเครื่องบิน พบว่า การดูแลด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการเดินทางของนักท่องเที่ยว ส่วนการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทยในสายตานักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับการจัดคอร์สการเรียนการสอน พบว่า สามารถช่วยพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับได้มาก เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคน ถึงแม้จะมีคุณสมบัติการทำงานตามที่องค์กรกำหนดไว้ แต่ในแต่ละบุคคลย่อมมีพื้นฐานการทำงานที่ต่างกัน ทั้งการจัดคอร์สการเรียนการสอนในองค์กร จึงสามารถช่วยพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ดีขึ้นได้และช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในการเดินทาง

4. ผลการศึกษาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมทางการตลาด พบว่า มีความสำคัญอย่างมากต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย การประชาสัมพันธ์องค์กรอย่างสม่ำเสมอ ทำให้นักท่องเที่ยวได้รู้จัก รับรู้ เกิดความน่าเชื่อถือขององค์กรในส่วนของการส่งเสริมการตลาด ที่ทำอย่างต่อเนื่องได้ช่วยเพิ่มช่องทางการเดินทางให้กับนักท่องเที่ยวมากขึ้น เป็นการสนับสนุนการท่องเที่ยวได้โดยตรง

5. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความร่วมมือของสื่อมวลชนในการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย พบว่า สื่อมวลชนได้ให้ความสนใจและความสำคัญกับธุรกิจการบินค่อนข้างมาก เพราะเห็นว่าธุรกิจการบินกับการท่องเที่ยวไทย มีความเกี่ยวข้องกันโดยตรง มีการสนับสนุนและการประสานงานที่ดีจากทุกฝ่าย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเห็นถึงความสำคัญของการใช้สื่อมวลชนในการประชาสัมพันธ์การเคลื่อนไหวของการทำงานธุรกิจการบิน เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น