

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ

**ทัศนะของนักท่องเที่ยวและพนักงานของบริษัท
การบินไทย ต่อนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของ
บริษัท : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดเชียงใหม่**

ชื่อผู้เขียน

นายชาติวี ทั้งเจริญกุล

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

คณะกรรมการตอบการค้นคว้าแบบอิสระ :

ผศ. ศิริพงษ์ อคาวัลย์ ๗	อชยุธา	ประธานกรรมการ
รศ. ธมศักดิ์ เกื้อวดีงั่ว		กรรมการ
ผศ. วัลลภ ขพานนท์		กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวและพนักงานการบินไทยต่อนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของบริษัท : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและพนักงานการบินไทยต่อการให้บริการ
2. เพื่อทราบทัศนะของนักท่องเที่ยวและพนักงานต่อการดำเนินนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของบริษัท

3. เพื่อศึกษาจุดเด่นและจุดด้อยของการให้บริการของการบินไทย

4. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการดำเนินงานตลอดจนแนวทางในการแก้ไข

ข้อมูลได้รับการจัดเก็บโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและพนักงานการบินไทย

การศึกษาพบว่า

1. นักท่องเที่ยวและพนักงานการบินไทยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

2. ทุกกลุ่มมีความคิดเห็นว่าการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของการบินไทยมีผลอย่างมากต่อการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการและมาท่องเที่ยวประเทศไทย

3. ความคิดเห็นของนักทองเทียวเกี่ยวกับจุดเด่นของการบินไทยต่างมีความเห็นตรงกันว่าจุดเด่นคือ

3.1 การเป็นสายการบินแห่งชาติ

3.2 มีภาพพจน์และชื่อเสียงดี

4. ส่วนจุดด้อยของการบินไทย นักทองเทียวชาวไทยมีความคิดเห็นที่ค่อนข้างแตกต่างกับนักทองเทียวชาวต่างชาติ กล่าวคือ นักทองเทียวชาวไทยให้ความสำคัญบุคลากรมากกว่าระบบ ส่วนนักทองเทียวชาวต่างชาติ ให้ความสำคัญระบบมากกว่าบุคลากร

5. พนักงานการบินไทย มีความเห็นว่าปัจจัยทางด้านบุคลากรเป็นปัญหาต่ออุปสรรคและการดำเนินงานของบริษัท สำหรับปัจจัยทางด้านการบริหาร ยังไม่แน่ใจว่าจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานหรือไม่

Independent Study Title	Opinion of Tourists and Thai Airways International Staff towards the Company' s Tourism Promotion Policy Implementation : A Case Study of Chiang Mai Province		
Author	Mr. Chatree Thungcharoenkhun		
M.A.	Political Science		
Examining Committee :	Assist. Prof. Siripong Ladavalaya Na Ayuthya	Chairman	
	Assist. Prof. Nat Chaparnond	Member	
	Assoc. Prof. Somsak Keawkingkoe	Member	

Abstract

This research studies opinion of Tourists and Thai Airways International Staff towards the Company' s Tourism Promotion Policy Implementation : A Case Study of Chiang Mai Province.

There are four purposes which are :

1. To study their satisfaction on Thai Airways' services.
2. To know the attitude of the two groups toward the policy.
3. To study Thai Airways' services the strength and weakness.
4. To analyse the problems in implementing the policies as well as the methods in solving those problems.

The data were collected from the questionnaires distributed to the population samples consisted of both Thai national and Foreign tourists, and Thai Airways employees.

The study found that :

1. Both Tourists and Thai Airways employees satisfied with the level of services provided, particular the foreigners.

2. All groups thought that all the activities carried out by The airline helped attract tourists to Thailand.

3. In their opinion the Thai Airways' strenght are :

3.1 Being a national airline;

3.2 A good reputation and image.

4. Concerning the company' s weakness, Thais and Foreigners opined differently. Thais stress personnel over system while the foreigners stress system over personnel.

5. The airline's employees opined that the personnel factors were the company' s problem. They didn't sure that the administration factors were effecting the company.