การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบนเที่ยวบินของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค

นางสาวมะลิวรรณ กวีวิทยเวชญ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชาการสื่อสารมวลชน
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. ๒๕๓๘
ISBN 974-631-446-7
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I15984905

INFORMATION SERVICES THROUGH MASS MEDIUM ON THE FLIGHTS OF CATHAY PACIFIC AIRWAYS

Ms. Maliwan Kavevityavej

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement
for the Degree of Master of Arts
Department of Mass Communication
Graduate School
Chulalongkorn University
1995

ISBN 974-631-446-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบนเที่ยวบินของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค
โดย	นางสาว มะลิวรรณ กวีวิทยเวชญ์
ภาควิชา	การสื่อสารมวลชน
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สันติ ถุงสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ขวัญเรือน กิติวัฒน์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ จุมพล รอดคำดี)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสีเขียวนี้เพียงแผ่นเดียว

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มะลิวรรณ กวีวิทยเวชญ์ : การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบนเที่ยวบินของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค (INFORMATION SERVICES THROUGH MASS MEDIUM ON THE FLIGHTS OF CATHAY PACIFIC AIRWAYS) อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ, 121 หน้า. ISBN 974-631-446-7

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์สื่อที่ถูกนำขึ้นมาให้บริการข่าวสารบนเที่ยวบิน การจัดระเบียบข่าวสารสื่อเหล่านี้ รวมทั้งศึกษาลักษณะของการบริหารด้านบริการข่าวสารบนเครื่องบิน โดยอาศัยแนวคิดด้านงานบริการ และแนวคิดการจัดระเบียบข่าวสาร มาเป็นแนวทางในการอธิบายปัญหานำวิจัย ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

สื่อที่ถูกนำขึ้นมาให้บริการข่าวสารบนเครื่องบิน สามารถแบ่ง 4 กลุ่ม คือ 1. สื่อสิ่งพิมพ์ 2. สื่อโสต 3. สื่อโสตทัศน์ 4. สื่อบุคคล

สื่อเหล่านี้มีการจัดระเบียบด้วยวิธีการต่างๆ คือ 1. วิธีการจำแนกข่าวสารเป็นหมวดหมู่ คือ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสต 2. การใช้เวลาเป็นเกณฑ์ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสต และสื่อโสตทัศน์ 3. การใช้สถานที่เป็นเกณฑ์ คือ สื่อสิ่งพิมพ์

การบริหารด้านบริการข่าวสารบนเครื่องบินแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะ 4 ประเภท ได้แก่ ประเภทของเครื่องบิน ชั้นบริการ ระยะทางการบิน และจุดหมายปลายทาง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา สื่อสารมวลชน ลายมือชื่อนิสิต .....

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

ปีการศึกษา 2537 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม -

บทคัดย่อและบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสีเขียวนี้เพียงแผ่นเดียว

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

C550453 : MAJOR MASS COMMUNICATION
KEY WORD:

KAVEVITYAVEJ MALIWAN : INFORMATION SERVICES THROUGH MASS MEDIUM ON THE FLIGHTS OF CATHAY PACIFIC AIRWAYS. THESIS ADVISOR : ASSOCIATE PROFESSOR DR.SIRICHAI SIRIKAYA. 121 pp.
ISBN 974-631-446-7

The objective of this study is to analyze information services through mass medium on the flights, how they are organized and managed by using the Service Management and the Information Structure concepts. The results are as follows:-

The information services on board can be classified into 4 groups, they are :- 1. reading materials 2. audio 3. video 4. media personnel.

All the information is structured according to :- 1. category i.e. reading materials, audio, 2. time i.e. reading materials, audio, and video 3. location i.e. reading materials.

How the information services are managed depend on types of aircraft, classes, flying time and destinations.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา สื่อสารมวลชน ลายมือชื่อนิสิต .....

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

ปีการศึกษา 2537 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม -

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง "การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบนเที่ยวบินของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค" นี้ สำเร็จลุล่วงลงด้วยดีด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ขวัญเรือน กิติวัฒน์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ในการให้คำปรึกษา และชี้แนะแนวทางที่ถูกต้อง รวมทั้งรองศาสตราจารย์ จุมพล รอดคำดี ที่ได้กรุณาสละเวลาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณพนักงานต้อนรับทั้ง 10 ท่าน ของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ ทั้งในด้านการสัมภาษณ์ และเอกสารที่เป็นประโยชน์แก่งานวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณธนรัตน์ กวีวิทยเวชญ์ น้องสาวของผู้วิจัยที่ได้ให้ความช่วยเหลือทุกๆ ด้านระหว่างการทำวิจัย และขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อน และน้องร่วมชั้นเรียน ที่ช่วยกระตุ้นผู้วิจัยในยามที่เกิดความรู้สึกท้อแท้ รวมทั้งเป็นกำลังใจให้ จนทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลงได้

ขอกราบขอบพระคุณมารดาของผู้วิจัย และญาติผู้ใหญ่ทุกท่าน ซึ่งได้ให้การสนับสนุนด้านกำลังใจมาโดยตลอด และเหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอกราบระลึกถึงบิดาผู้ล่วงลับ ที่เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยมีความมุมานะอดทน จวบจนกระทั่งงานวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ลงด้วยดี

มะลิวรรณ กวีวิทยเวชญ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ
กิตติกรรมประกาศ..... ฉ
สารบัญตาราง..... ญ
สารบัญแผนภาพ..... ฏ

บทที่

1 บทนำ..... 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1
ปัญหานำวิจัย..... 6
วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 6
ขอบเขตของการวิจัย..... 6
ข้อตกลงเบื้องต้น..... 6
ข้อสันนิษฐานการวิจัย..... 6
นิยามศัพท์..... 7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 8

2 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง..... 9

3 ระเบียบวิธีวิจัย..... 18
แหล่งข้อมูล..... 18
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 22
การวิเคราะห์ข้อมูล..... 25
การนำเสนอข้อมูล..... 25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	สื่อต่างๆ ที่มีไว้บริการบนเครื่องบิน	27
	ประวัติของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค	27
	ตำแหน่ง หน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับ	28
	สื่อต่างๆ ที่มีไว้บริการบนเครื่อง	37
5	การบริหารงานด้านการบริการสื่อต่างๆ บนเครื่องบิน	50
	ประเภทของเครื่องบิน	50
	กรณีศึกษาที่ 1	52
	ประเภทของชั้นบริการ	56
	กรณีศึกษาที่ 2	62
	ระยะทางการบิน	66
	กรณีศึกษาที่ 3	67
	กรณีศึกษาที่ 4	71
	กรณีศึกษาที่ 5	75
	กรณีศึกษาที่ 6	82
	กรณีศึกษาที่ 7	87
	กรณีศึกษาที่ 8	91
	กรณีศึกษาที่ 9	95
	จุดหมายปลายทาง	101
	กรณีศึกษาที่ 10	105
6	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	115
รายการอ้างอิง		120
ประวัติผู้เขียน		121

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตำแหน่ง หน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับ.....	29
2	การปฏิบัติหน้าที่โดยทั่วไปของพนักงานต้อนรับ.....	35
3	การบริการสื่อบนเครื่องบินตามประเภทของเครื่องบิน.....	51
4	การบริการสื่อตามประเภทของชั้นบริการ.....	57
5	การบริการสื่อโสตทัศน์ในแต่ละชั้นบริการ และระยะทางการบิน.....	100
6	การบริการสื่อโดยแบ่งตามประเทศปลายทาง.....	105
7	การบริการสื่อบนเที่ยวบินโดยแบ่งตามประเภทเครื่อง ชั้นบริการ และระยะทางการบิน.....	112

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	แบบจำลองสามเหลี่ยมการให้บริการ.....	13
2	เครื่องบิน B747-200.....	58
3	เครื่องบิน B747-300.....	59
4	เครื่องบิน B747-400.....	60
5	เครื่องบิน L1011.....	61

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย