

หน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล
ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



นางสาวทยา จันทนชาติ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสื่อสารมวลชน ภาควิชาการสื่อสารมวลชน

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE FUNCTIONS OF MEDIA ON THE LONG HAUL FLIGHTS
OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED



Ms. Thaya Chanthanachat

ศูนย์วิทยทรัพยากร

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Mass Communication

Department of Mass Communication

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2009

Copyright of Chulalongkorn University

521519

หัวข้อวิทยานิพนธ์

หน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล

ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

โดย

นางสาวทยา จันทนชาติ


สาขาวิชา

การสื่อสารมวลชน

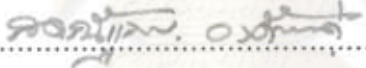
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

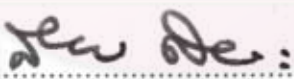
รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

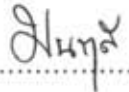
.....  คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....  ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณาตญ์รัฐธัญ วงศ์บ้านตุ๋)

.....  อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ)

.....  กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ขวัญเรือน กิติวัฒน์)

.....  กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ดร. มนฤดี ธาดาอำนาจชัย)

ทยา จันทนชาติ : หน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). THE FUNCTIONS OF MEDIA ON THE LONG HAUL FLIGHTS OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED. อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รศ. ดร. ศิริชัย ศิริภายะ, 195 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงลักษณะหน้าที่ของสื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกลของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก และเอกสารภายในองค์กร

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าหน้าที่การบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล มีหน้าที่หลัก คือ ให้ความบันเทิงแก่ผู้โดยสารระหว่างการเดินทาง เพื่อให้ผู้โดยสารมีความสุข เพลิดเพลิน และพึงพอใจ การบริการสื่อมีลักษณะ Convergent-Selectivity คือ ผู้โดยสารจะเป็นผู้เลือกรับสื่อการสื่อสารที่หลากหลายด้วยตนเอง นอกเหนือจากหน้าที่การให้ความบันเทิง สื่อก็มีหน้าที่อื่นที่สำคัญ และจำเป็นต่อผู้โดยสาร ซึ่งต้องบริการควบคู่กันไปด้วย คือ หน้าที่การบริการข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัย หน้าที่การบริการข้อมูลข่าวสารประกาศต่างๆ จากทางนักบิน และลูกเรือ หน้าที่การบริการข่าวสาร สถานการณ์ปัจจุบัน หน้าที่บริการข้อมูลการเดินทางของเที่ยวบิน หน้าที่การบริการข้อมูลสภาพโดยทั่วไปของประเทศปลายทาง และหน้าที่การบริการข้อมูลด้านกฎระเบียบต่างๆ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับทราบ และเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตน

สื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ตามรูปแบบ และลักษณะการใช้งาน โดยจะมีการกำหนดหน้าที่ของสื่อ และมีขั้นตอนระยะเวลาการบริการที่แตกต่างกัน

สื่อสิ่งพิมพ์ : ประกอบด้วยสิ่งพิมพ์รูปแบบต่างๆ มีหน้าที่ให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสาร สถานการณ์ปัจจุบัน ให้ความบันเทิง ข้อแนะนำการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยบนเที่ยวบิน รวมถึงมีหน้าที่โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการจำหน่าย และการบริการต่างๆ ของการบินไทย

สื่อประเภทโสตทัศน์ และสื่อโสต (Audio Video on Demand/ AVOD) : บริการสื่อผ่านทางระบบการสื่อสารแบบ Interactive System ซึ่งผู้โดยสารสามารถเลือกรับสื่อที่ตนเองต้องการผ่านทางหน้าจอส่วนบุคคล ระบบสัมผัส หรือผ่านชุดอุปกรณ์ มีหน้าที่หลักเพื่อสร้างความเพลิดเพลินใจ ผ่อนคลายความตึงเครียดให้แก่ผู้โดยสาร ให้ข้อมูลความปลอดภัย และข้อมูลทั่วไปที่ผู้โดยสารควรทราบ รายการสื่อที่ให้บริการผ่านทาง AVOD ประกอบด้วย ภาพยนตร์ รายการโทรทัศน์ รายการวิทยุ/ บทเพลง เกม รายการสำหรับเด็ก ภาพแผนที่แสดงเส้นทางการบิน (New System Air Show : Sky Map) และข้อมูลข่าวสารทั่วไป

สื่อการติดต่อสื่อสาร : ประกอบด้วยสื่อการติดต่อสื่อสารในรูปแบบอุปกรณ์โทรศัพท์ ซึ่งติดตั้งบนทุกที่นั่งในทุกชั้นโดยสาร และอุปกรณ์โทรสาร มีหน้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่ต้องการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล สามารถโทรศัพท์ติดต่อกันระหว่างที่นั่งภายในเที่ยวบิน และสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอก จากบนเที่ยวบินสู่ภาคพื้นดิน

สื่อบุคคล : เป็นการสื่อสารผ่านทางนักบิน (กัปตัน) และลูกเรือ (พนักงานต้อนรับ) สื่อบุคคลมีหน้าที่ให้บริการด้านความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารตลอดการเดินทาง

ภาควิชา.....การสื่อสารมวลชน..... ลายมือชื่อนิสิต..... ภาควิชา จันทนชาติ.....

สาขาวิชา.....การสื่อสารมวลชน..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

ปีการศึกษา.....2552.....

4985212728 : MAJOR MASS COMMUNICATION

KEYWORDS: FUNCTION/ MEDIA/ THAI AIRWAYS

THAYA CHANTHANACHAT: THE FUNCTIONS OF MEDIA ON THE LONG HAUL FLIGHTS OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED. THESIS ADVISOR: ASSOC. PROF. SIRICHAIR SIRIKAYA, Ph.D., 195 pp.

The purpose of the study was to understand the functions of media on the long haul flight of Thai Airways International Public Company Limited (THAI). The qualitative method was employed; the data collection had been made basing on the in-depth interview and corporate document.

The results of research indicated that the main function of media on the long haul flights of THAI was to entertain passengers with a great pleasure, happiness and satisfaction during on board. It was also shown that the long haul media provided based on the "Convergent-Selectivity Concept" had been offered passengers with the opportunities for a selection of specific stored video or audio contents and played them on demand, depending on their own selections and satisfactions. The media functions had also been provided for safety, knowledge and information. Safety measure, cabin announcement, in-flight information, geographically and temperature of the destination, rules and regulations of the destination had been served to passengers on board, allowed them to have the preparation after arrival.

Media on long haul flights of THAI were classified by their functions, mode and time of services, divided into 4 categories as follows:

Printing Media: consisted of varieties of printing media aimed to give all passengers information, news, current news, knowledge, entertainment, rules and regulations concerning with safety aspects. This media also could be considered as the channel to publicize THAI information; services, products and promotion.

Audiovisual and Audio Media (Audio-Video on Demand/ AVOD): The main purpose was to make all passengers pleasure, enjoyable and stress free depending on their demand on the long haul flights. The programs consisted of multi-lingual movies, television programs, documentaries, news, travel destination, music, interactive game, kid cartoons, new system air shows, and general information

Communication Media: concerned with the telecommunication system consisted of in-seat telephone handset and facsimile which was installed only on the long haul aircraft of THAI.

Inter-Personnel Media: The communication through captain and cabin crew's informative announcement and gracious gesture; the body language which were recognized as THAI identity, during on board services. The most important function is to control, serve passengers with safety and comfort

Department :Mass Communication..... Student's Signature Thaya.....

Field of Study :Mass Communication..... Advisor's Signature Assoc. Prof. Sirichai Sirikaya.....

Academic Year :2009.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ ด้วยความกรุณาของ รศ. ดร.ศิริชัย ศิริกาเยะ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษา ให้แนวคิด และช่วยตรวจแก้ไขในส่วนที่บกพร่องต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเขียนวิทยานิพนธ์สำเร็จเป็นรูปเล่ม ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ท่านอื่นๆ ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อแนะนำ ข้อคิดเห็น และความอนุเคราะห์จนกระทั่งลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ และคุณแม่ ซึ่งคอยเป็นกำลังใจ และเป็นแรงผลักดันที่ดีตลอดมา

ขอขอบคุณสำหรับทุกความอนุเคราะห์ จากพี่เอ๋ พี่ๆ และเพื่อนๆ ที่การบินไทย ที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ให้สัมภาษณ์ และร่วมแสดงความคิดเห็น ผลงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือจากทุกๆ ท่าน

ขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนๆ ทุกคน ที่ให้ความห่วงใย และเป็นกำลังใจที่ดี ทำให้ผู้วิจัยประสบผลสำเร็จ และมีความสุขอย่างยิ่งในวันนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหาคำวิจัย.....	9
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	9
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	9
1.5 ข้อสันนิษฐาน.....	10
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	11
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.1 ทฤษฎีการเล่น.....	13
2.2 การตั้งเป้าหมายสำหรับวางแผนการสื่อสาร.....	14
2.3 ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด.....	16
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	18
3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	19
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
3.4 การนำเสนอข้อมูล.....	25
4. รูปแบบการบริการสื่อ และหน้าที่ของสื่อบนแท็บเล็ตบนระบบระยะไกลเส้นทางในทวีปอเมริกา.....	26
4.1 ลักษณะผู้รับบริการ.....	26
4.2 ลักษณะชั้นโดยสารที่ให้บริการบนผู้รับบริการ.....	30
4.3 รูปแบบการบริการสื่อบนเส้นทางในทวีปอเมริกาเหนือ :	
TG792 : กรุงเทพฯ - นิวยอร์ก.....	34
4.4 ลักษณะสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการบนแท็บเล็ตบนระบบระยะไกล.....	38
4.5 ลักษณะสื่อ AVOD ที่ให้บริการบนแท็บเล็ตบนระบบระยะไกล.....	48

บทที่	ช หน้า
5. รูปแบบการบริการสื่อ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางในทวีปยุโรป.....	88
5.1 รูปแบบการบริการสื่อบนเส้นทางในทวีปยุโรป :	
TG970 : กรุงเทพ – ซูริค.....	88
5.2 รูปแบบการบริการสื่อบนเส้นทางในทวีปยุโรป :	
TG974 : กรุงเทพ – มอสโก.....	108
6. รูปแบบการบริการสื่อ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางในทวีปแอฟริกา.....	137
6.1 รูปแบบการบริการสื่อบนเส้นทางในทวีปแอฟริกา :	
TG970 : กรุงเทพ – โจฮันเนสเบิร์ก	137
7. รูปแบบการบริการสื่อ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางในทวีปออสเตรเลีย.....	156
7.1 รูปแบบการบริการสื่อบนเส้นทางในทวีปออสเตรเลีย :	
TG999 : กรุงเทพ – เมลเบิร์น.....	156
8. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	185
8.1 สรุป อภิปรายผล.....	185
8.2 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	190
8.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัย.....	191
8.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	191
รายการอ้างอิง.....	192
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	195

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1 - 1	ประวัติและพัฒนาการของเทคโนโลยีการบริการสื่อสารความบันเทิงบนเครื่องบิน.....	2
1 - 2	ฝูงบินประเภทต่างๆ ของการบินไทยในปี 2551.....	4
1 - 3	ระบบอุปกรณ์ให้ความบันเทิงบนเที่ยวบินที่จัดให้บริการบนฝูงบิน ของการบินไทย.....	6
1 - 4	แสดงเส้นทางการบิน โดยเครื่องบินพิสัยไกล ซึ่งได้ติดตั้งอุปกรณ์ให้บริการสื่อสารผ่านระบบ Audio / Video on demand.....	8
1 - 5	เส้นทางการบินที่จะศึกษาถึงสื่อบนเครื่องบินระยะไกล.....	10
4 - 1	เปรียบเทียบคุณสมบัติของฝูงบิน A340 - 500/ A340 - 600.....	27
4 - 2	คุณสมบัติของฝูงบิน B777-200 ER.....	29
4 - 3	ชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ A340 - 500..	34
4 - 4	ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG792 ช่วง Pre-Flight.....	36
4 - 5	ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG792 ช่วง In-Flight.....	43
4 - 6	ภาพยนตร์ New Release : เดือนมกราคม 2551.....	50
4 - 7	ภาพยนตร์ New Release : เดือนกุมภาพันธ์ 2551.....	52
4 - 8	ภาพยนตร์ New Release : เดือนมีนาคม 2551.....	53
4 - 9	ภาพยนตร์ Current Hit : เดือนมกราคม 2551.....	55
4 - 10	ภาพยนตร์ Current Hit: เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551.....	56
4 - 11	ภาพยนตร์ Award Winners/ Timeless Hit : เดือนมกราคม 2551.....	57
4 - 12	ภาพยนตร์ Award Winners/ Timeless Hit : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551.....	58
4 - 13	ภาพยนตร์ International Movie from around the world : เดือนมกราคม 2551.....	59
4 - 14	ภาพยนตร์ International Movie from around the world : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551.....	60
4 - 15	ภาพยนตร์ ไทย : เดือนมกราคม 2551.....	60
4 - 16	ภาพยนตร์ไทย : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551.....	61
4 - 17	รายการโทรทัศน์ เดือนมกราคม - มีนาคม 2551.....	62
4 - 18	รายการช่องสถานี และลักษณะรายการเพลงประจำช่อง.....	69
4 - 19	รายการ Single Player Game.....	75
4 - 20	รายการ Multiple Player Game.....	77
4 - 21	ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG792 ช่วง Descent.....	81

5 - 1	ชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ A340 – 600..	88
5 - 2	ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG970 ช่วง Pre-Flight.....	90
5 - 3	ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG970 ช่วง In-Flight.....	95
5 - 4	ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG970 ช่วง Descent.....	102
5 - 5	ชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ B77E.....	108
5 - 6	ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG974 ช่วง Pre-Flight.....	110
5 - 7	ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG974 ช่วง In-Flight.....	114
5 - 8	ภาพยนตร์ New Release : เดือนมกราคม 2551.....	118
5 - 9	ภาพยนตร์ New Release : เดือนกุมภาพันธ์ 2551.....	119
5 - 10	ภาพยนตร์ New Release : เดือนมีนาคม 2551.....	120
5 - 11	ภาพยนตร์ Current Hit : เดือนมกราคม 2551.....	121
5 - 12	ภาพยนตร์ Current Hit: เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม2551.....	122
5 - 13	ภาพยนตร์ Award Winners/ Timeless Hit : เดือนมกราคม 2551.....	124
5 - 14	ภาพยนตร์ Award Winners/ Timeless Hit : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม2551.....	124
5 - 15	ภาพยนตร์ International Movie from around the world : เดือนมกราคม 2551.....	125
5 - 16	ภาพยนตร์ International Movie from around the world : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551.....	126
5 - 17	ภาพยนตร์ ไทย : เดือนมกราคม 2551.....	127
5 - 18	ภาพยนตร์ไทย : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551.....	127
5 - 19	ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG974 ช่วง Descent.....	131
6 - 1	ชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ A340 – 600..	137
6 - 2	ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG703 ช่วง Pre-Flight.....	139
6 - 3	ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG703 ช่วง In-Flight.....	144
6 - 4	ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG703 ช่วง Descent.....	150
7 - 1	ชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ B77E.....	156
7 - 2	ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG999 ช่วง Pre-Flight.....	158
7 - 3	ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG999 ช่วง In-Flight.....	163
7 - 4	ภาพยนตร์ New Release : เดือนมกราคม 2551.....	166
7 - 5	ภาพยนตร์ New Release : เดือนกุมภาพันธ์ 2551.....	167
7 - 6	ภาพยนตร์ New Release : เดือนมีนาคม 2551.....	168

7-7	ภาพยนตร์ Current Hit : เดือนมกราคม 2551.....	170
7-8	ภาพยนตร์ Current Hit: เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม2551.....	171
7-9	ภาพยนตร์ Award Winners/ Timeless Hit : เดือนมกราคม 2551.....	172
7-10	ภาพยนตร์ Award Winners/ Timeless Hit : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม2551.....	173
7-11	ภาพยนตร์ International Movie from around the world : เดือนมกราคม 2551.....	174
7-12	ภาพยนตร์ International Movie from around the world : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551.....	175
7-13	ภาพยนตร์ ไทย : เดือนมกราคม 2551.....	175
7-14	ภาพยนตร์ไทย : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551.....	176
7-15	ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG999 ช่วง Descent.....	179

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
4 - 1	ลักษณะภายนอกเครื่องบินระยะไกล A340-500/ A340-600.....	26
4 - 2	ภาพเปรียบเทียบการจัดวาง Lay Out ของเครื่องบิน A340 - 500/ A340 – 600.	28
4 - 3	ลักษณะภายนอกเครื่องบินระยะไกล B777-200 ER.....	28
4 - 4	การจัดวาง Lay Out ของเครื่องบิน B777-200 ER.....	30
4 - 5	ลักษณะที่นั่งโดยสารชั้นประหยัด.....	30
4 - 6	ลักษณะที่นั่งโดยสารชั้นประหยัดพิเศษ.....	31
4 - 7	ลักษณะที่นั่งโดยสารชั้นธุรกิจ.....	31
4 - 8	ลักษณะที่นั่งโดยสารชั้นหนึ่ง.....	32
4 - 9	การวาง Lay out และลักษณะภายในเครื่องบินประเภท A340-500.....	35
4 - 10	อุปกรณ์การใช้ระบบตอบสนอง (Interactive Handset).....	49
5 - 1	การวาง Lay out และลักษณะภายในเครื่องบินประเภท A340-600.....	89
5 - 2	การวาง Lay out และลักษณะภายในเครื่องบินประเภท B777-200 ER.....	108
6 - 1	การวาง Lay out และลักษณะภายในเครื่องบินประเภท A340-600.....	138
7 - 1	การวาง Lay out และลักษณะภายในเครื่องบินประเภท B777-200 ER.....	157

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อากาศยานหรือเครื่องบินเป็นยานพาหนะที่ทำให้การเดินทางของมนุษย์มีความสะดวกสบาย มีความปลอดภัยสูง ช่วยทำให้ประหยัดเวลา และสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ธุรกิจการบินจัดอยู่ในประเภทธุรกิจบริการ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อตอบสนองความต้องการทางการเดินทางของผู้โดยสาร ซึ่งมีการบริการตั้งแต่การสำรองที่นั่ง การจำหน่ายตั๋วโดยสาร การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการข่าวสารและความบันเทิงบนเที่ยวบิน การดูแลและให้ความสะดวกด้านกระเป๋าสัมภาระ จนกระทั่งสามารถส่งผู้โดยสารให้เดินทางไปสู่จุดหมายปลายทางโดยสวัสดิภาพ

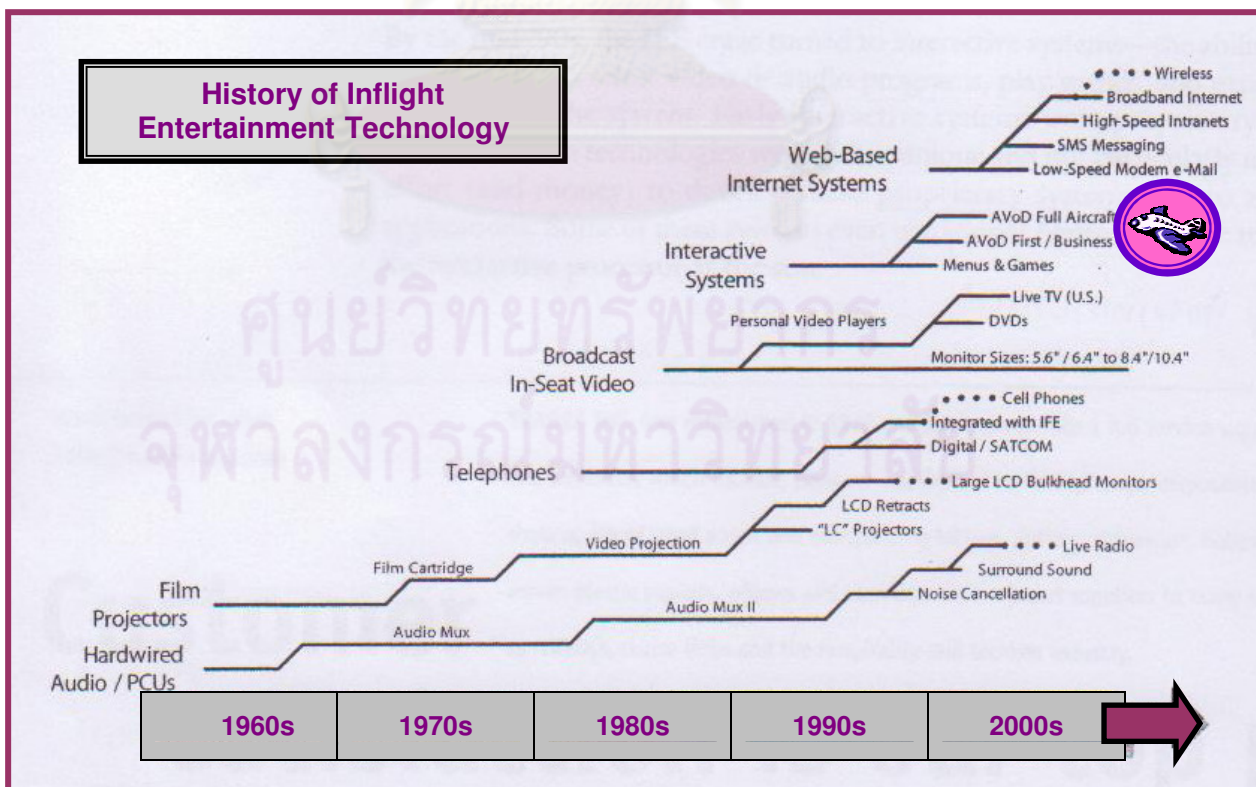
จากสถิติพบว่าในปัจจุบันจำนวนผู้โดยสารที่เลือกเดินทางโดยเครื่องบินไปยังสถานที่ต่างๆ ทั่วโลกมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยในปีพ.ศ. 2549 มีจำนวนนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกที่เดินทางโดยเครื่องบินกว่า 840 ล้านคน และมีการคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2553 จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยเครื่องบินไม่ต่ำกว่า 1,100 ล้านคน และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นถึง 1,600 ล้านคนในปี พ.ศ. 2563 ธุรกิจการบินพาณิชย์โดยเฉพาะในประเทศจีน อินเดีย และตะวันออกกลางมีแนวโน้มการขยายตัวอย่างสูง มีสายการบินใหม่ รวมถึงสายการบินต้นทุนต่ำเกิดขึ้นอย่างมาก ซึ่งสายการบินเหล่านี้ ได้ขยายเครือข่ายเส้นทางการบิน และฝูงบินอย่างรวดเร็ว

ธุรกิจการบินจึงเป็นธุรกิจที่มีอัตราการแข่งขันสูง แต่สายการบินต้องพยายามพัฒนาประสิทธิภาพเทคโนโลยีของเครื่องบิน และมุ่งเน้นการแข่งขันทางการบริการ เพื่อจะจะสามารถตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ค่านิยม เงื่อนไข ตลอดจนมุ่งหากลยุทธ์ และนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อนำมาบริการ และอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสาร ดึงดูดผู้โดยสารให้กลับมาใช้บริการ และเกิดความภักดีต่อสายการบินของตน อันจะนำมาซึ่งรายได้ และผลกำไรที่จะทำให้สายการบินเหล่านั้นสามารถดำรงอยู่ได้ในโลกธุรกิจการบินยุคปัจจุบัน

การบริการสื่อ โดยเฉพาะการบริการสาระบันเทิงบนเครื่องบิน (In-flight Entertainment) เป็นอีกหนึ่งบริการที่สายการบินใช้เป็นกลยุทธ์สร้างจุดเด่นทางการตลาด และเสริมสร้างตราผลิตภัณฑ์ การพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร และการให้บริการข้อมูลต่างๆ ในระหว่างการเดินทางกลายมาเป็นจุดขายสำคัญที่ทุกสายการบินมุ่งปรับปรุง และพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับอัตราความต้องการบริโภคข้อมูล ข่าวสารของผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น

การบริการสาระบันเทิงบนเที่ยวบิน (In-flight Entertainment) แปลตามความหมายก็คือการบริการสื่อสาระบันเทิงเพื่อสร้างความเพลิดเพลินใจภายในเที่ยวบินให้กับผู้โดยสาร แต่ด้วยเทคโนโลยีและการพัฒนาสื่อที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังตารางที่ 1 การบริการสาระบันเทิงบนเครื่องบินปัจจุบันจึงมิได้จำกัดเฉพาะสื่อที่ให้ความบันเทิงเพียงอย่างเดียว แต่ยังหมายรวมถึงระบบการบริการซึ่งรวมทั้งการติดต่อสื่อสาร/ Communication (ทั้งโทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการเชื่อมโยงข้อมูล - Data Link) การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ Information (ข่าวสาร ข้อมูลอากาศ ราคาหุ้น ข้อมูลต่างจากทางเว็บไซต์) และการให้บริการในระบบ Interactive (ซึ่งเป็นระบบที่ถ่ายโอนข้อมูลสองทางระหว่างผู้ใช้กับตัวอุปกรณ์ เช่นการเล่นวิดีโอเกม การท่องโลกอินเทอร์เน็ต รวมถึงการซื้อของผ่านระบบออนไลน์) ซึ่งสายการบินพาณิชย์แต่ละสายได้จัดไว้ให้บริการผู้โดยสาร โดยมีรูปแบบสื่อ สาระสำคัญ และเนื้อหาที่แตกต่างกันไปตามที่แต่ละสายการบินกำหนด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การบริการสาระบันเทิงบนเที่ยวบินก็คือ ระบบของสื่อการสื่อสารที่ใช้สำหรับส่งผ่านข้อมูลต่างๆ ที่หลากหลายเชื่อมโยงต่อไปถึงผู้โดยสาร โดยเนื้อหาข้อมูล และระบบที่สายการบินได้จัดเตรียมไว้ให้ผู้โดยสารนั้น มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ (Satisfied) ได้รับข้อมูลข่าวสาร (Informed) ได้รับความบันเทิง (Entertained) ตลอดการเดินทาง สามารถตอบสนองความต้องการบริโภคข้อมูลข่าวสารของผู้โดยสารได้

ตารางที่ 1-1 ประวัติและพัฒนาการของเทคโนโลยีการบริการสื่อสาระความบันเทิงบนเครื่องบิน (ข้อมูลจาก Avion/ ไตรมาสที่ 1 พ.ศ.2549)



หมายเหตุ:



แสดงถึงตำแหน่งปัจจุบันของเทคโนโลยีสื่อการสื่อสารที่มีให้บริการบนเครื่องบินของ การบินไทย

ซึ่งเทคโนโลยีระบบสารบบบนเครื่องบินที่สายการบินต่างๆ นิยมติดตั้งสำหรับให้บริการแก่ผู้โดยสารในปัจจุบัน มีดังต่อไปนี้

- Personal "Distributed" Video

การรับชมวิดีโอส่วนตัวผ่านจอ Monitor ที่ติดตั้งไว้ตรงหน้าที่นั่ง จะให้บริการช่องสัญญาณสำหรับรับฟัง Audio หรือรับชม Video ที่หลากหลาย โดยได้กระจายเสียง และภาพตามโปรแกรมที่กำหนดไว้ ผ่านจากระบบกลาง (Central System)

- In-flight Satellite TV

ตารางรายการสด หรือ Real Time Audio/ Video Program ส่งผ่านสัญญาณดาวเทียม ตรงมายังเครื่องบิน ผู้โดยสารสามารถเลือกชมรายการได้ถึง 24 ช่องสัญญาณ (หรือมากกว่า) ซึ่งคล้ายคลึงกับตารางรายการโทรทัศน์ที่ผู้โดยสารได้รับชมผ่านทางจานดาวเทียมที่บ้าน

- In-flight SMS

ผู้โดยสารสามารถรับ-ส่ง E-Mail หรือ SMS ซึ่งจะมีการกำหนดสัญญาณเป็นช่วงเวลาหรือเป็นครั้งคราว ผ่านทางการเชื่อมต่อสัญญาณระหว่างทางอากาศกับทางภาคพื้น หรืออาจเชื่อมต่อทางดาวเทียมเข้าสู่ระบบ World Wide Web

- Inflight 'Real Time' Internet/ E-mail Access

ผู้โดยสารสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว หรือติดตั้งโปรแกรมการ Interface (ซึ่งใช้เชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์ที่ถ่ายโอนข้อมูลจากกันและกันได้) เพื่อเข้าสู่ระบบ World Wide Web และสามารถรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ได้ตามเวลาจริง (Real Time) โดยอาจเป็นการเชื่อมต่อสัญญาณระหว่างทางอากาศกับทางภาคพื้น หรืออาจเชื่อมต่อทางดาวเทียมเข้าสู่ระบบ World Wide Web

- Handheld Audio/ Video On Demand (AVOD) Units

อุปกรณ์ Handheld Audio/ Video On Demand (AVOD) Units ระบบมือถือสามารถพกพาได้ และให้ความเป็นส่วนตัวแก่ผู้โดยสาร

- Inflight Satellite Radio

รายการวิทยุสด ส่งสัญญาณผ่านดาวเทียม

- Audio/ Video On Demand (AVOD)

การจัดเก็บ Audio, video และบริการแบบ Interactive ต่างๆ ด้วยระบบดิจิทัลที่ผู้โดยสารสามารถเลือกรับสื่อต่างๆ ได้ตามความพึงพอใจของตนเอง โดยไม่จำกัดระยะเวลา (ต่างจากการให้บริการแบบ Personal “Distributed” Video ซึ่งเป็นการจัดเตรียมรายการต่างๆ ตามโปรแกรมที่วางไว้ล่วงหน้า) ในระบบ AVOD ผู้โดยสารเป็นผู้ควบคุมรายการได้ด้วยตนเอง โดยจะสามารถปิด เปิด หยุด ย้อนกลับเข้าไปดูซ้ำ หรือเปลี่ยนตารางรายการได้ ผ่านทางหน้าจอระบบสัมผัส (Touch Screen) หรือผ่านทางชุดควบคุม (Handset) ผู้โดยสารจะสามารถเลือกตารางโปรแกรมต่างๆ ในรูปแบบที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นภาพยนตร์ รายการโทรทัศน์ มิวสิควิดีโอ รายการสำหรับเด็ก ข่าว สารคดี ข้อมูลการเดินทาง ตารางการเดินทาง วิดีโอเกมต่างๆ ข้อมูลจากเว็บไซต์ รายการเพลง และอื่นๆ ที่ถูกรวบรวมไว้ในระบบ

ในปัจจุบันระบบ AVOD เริ่มกลายเป็นระบบมาตรฐานสำหรับเที่ยวบินระยะไกล โดยเฉพาะในชั้นเดินทางแบบชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ

- การบริการรูปแบบอื่นๆ :

วิดีโอเกม เครื่องหูฟังไร้เสียงรบกวน หูฟังครอบศีรษะระบบ Dolby หน้าจอ PTV ขนาดใหญ่ หน้าจอ Flat Plasma สำหรับจอกลางขนาดใหญ่ เครื่องเล่น DVD แบบพกพาและตารางภาพยนตร์ การแสดงภาพถ่ายภายนอกเครื่องบิน แผนที่แสดงจุดที่บินอยู่ และเส้นทางการบิน ความเร็วที่บิน ระยะทางและระยะเวลาที่จะถึงจุดหมายปลายทาง

การบริการสื่อบนเที่ยวบินของการบินไทย

ในฐานะสายการบินแห่งชาติ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ได้ดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ภายในประเทศ และระหว่างประเทศ เคียงข้างคนไทยมาตลอด 47 ปี โดยปัจจุบัน การบินไทย มีเครื่องบินที่จัดเตรียมไว้บริการผู้โดยสารทั้งหมด 90 เครื่อง แบ่งตามประเภทเครื่องบิน จำนวนที่นั่ง และชั้นโดยสาร ได้ ดังนี้

ตารางที่ 1-2 แสดงฝูงบินประเภทต่างๆ ของการบินไทยในปี 2551

รุ่น	จำนวน	จำนวนที่นั่ง	ชั้นหนึ่ง	ชั้นธุรกิจ	ชั้นประหยัด พรีเมียม	ชั้นประหยัด
Boeing 747-400	6	389	14	50	-	325
	12	375	10	40	-	325
Boeing 777-300	5	388	-	49	-	339
	1	364	-	34	-	330

รุ่น	จำนวน	จำนวนที่นั่ง	ชั้นหนึ่ง	ชั้นธุรกิจ	ชั้นประหยัด พรีเมียม	ชั้นประหยัด
Boeing 777-200	8	309	-	30	-	279
Boeing 777-200ER	6	292	-	30	-	262
Boeing 737-400	10*	149	-	12	-	137
Airbus 340-500	4	215	-	60	42	113
Airbus 340-600	5	267	8	60	-	199
Airbus 330-300	12	305	-	42	-	263
Airbus 300-600	10	247	-	46	-	201
	2	261	-	28	-	233
	5	260	-	28	-	232
ATR 72	2**	66	-	-	-	66
รวม	88					
<i>ปรับปรุงล่าสุด : มีนาคม 2551</i>						
* รวมเครื่องบิน 4 ลำ ที่ให้นักแอร์เช่า						
**รวมเครื่องบิน 1 ลำ ที่ให้นักแอร์เช่า						

และจากสถิติรายการประจำปีงบประมาณ 2549 ของการบินไทย พบว่ามีจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางกับการบินไทย ดังนี้

ปี พ.ศ. 2545	18,315,000	คน
ปี พ.ศ. 2546	17,048,000	คน
ปี พ.ศ. 2547	19,540,000	คน
ปี พ.ศ. 2548	18,133,000	คน
ปี พ.ศ. 2549	18,574,000	คน

ดังวิสัยทัศน์ที่การบินไทยได้ตั้งไว้ว่า “เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศ ด้วยเสน่ห์ไทย” การบินไทยจึงจำเป็นต้องมุ่งพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการบริการบนเครื่องบินเพื่อที่จะสามารถตอบสนองของความต้องการของผู้โดยสารให้ได้มากที่สุด และเพื่อจะได้ยืนหยัดสามารถแข่งขันในตลาดธุรกิจการบินสายการบินนานาชาติ

การบริการสื่อบนเที่ยวบิน โดยเฉพาะสื่อสาระบันเทิงบนเที่ยวบิน จึงเป็นอีกหนึ่งจุดบริการที่การบินไทยได้ให้ความสำคัญ และพัฒนาการบริการให้ทันสมัย เพื่อให้สามารถสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับผู้โดยสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยคลายความเบื่อหน่าย สร้างความรู้สึกลดภัย สะดวกสบาย เพลิดเพลินตลอดระยะเวลาการเดินทาง

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การบินไทยมุ่งปรับปรุง และพัฒนาระบบการบริการสื่อบนเที่ยวบินอย่างต่อเนื่องทั้งในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสต สื่อโสตทัศน์ และสื่อบุคคล โดยได้จัดทำแผนพัฒนาระบบสารบันเทิงให้มีความทันสมัย ทัดเทียมกับสายการบินชั้นนำต่างๆ ทั่วโลก ในปัจจุบัน การบินไทยได้จัดเตรียมบริการระบบสารบันเทิงสำหรับให้บริการผู้โดยสารผ่านทางผู้บินต่างๆ ของการบินไทย ดังนี้

ตารางที่ 1-3 แสดงระบบอุปกรณ์ให้ความบันเทิงบนเที่ยวบินที่จัดให้บริการบนผู้บินของการบินไทย (ข้อมูลจาก Avion/ ไตรมาสที่ 3 พ.ศ.2549)

Aircraft Type	No. of Aircraft	Class/ No. of seat/ IFE system				Audio	Cordless Telephone	Inseat Telephone	Fax
		First	Royal Silk	Premium Economy	Economy				
Boeing 747-400	6	14 MS/ PTV	50 MS/ PTV	-	325 MS	6 Channels (CD)	3	First & Royal Silk only	3
	12	10 AVOD	40 AVOD	-	325 MS	-	3	First & Royal Silk only	3
Boeing 777-300	5	-	49 MS/ PTV	-	339 MS	12 Channels (CD)	3	Royal Silk only	3
	1	-	34 AVOD	-	330 AVOD	-	-	-	-
Boeing 777-200	3	-	55 MS/ PTV	-	303 MS	12 Channels (CD)	3 Tel Booth	-	3
	5	-	30 AVOD	-	279 MS	-	3	Royal Silk only	
Boeing 777-200ER	6	-	30 AVOD	-	262 AVOD	AVOD	-	3	3
Airbus 340-500	4	-	60 AVOD	42 AVOD	113 AVOD	AVOD	-	3	-
Airbus 340-600	5	8 AVOD	60 AVOD	-	199 AVOD	AVOD	-	3	3
Airbus 340-600	5	8 AVOD	60 AVOD	-	199 AVOD	AVOD	-	3	3

Aircraft Type	No. of Aircraft	Class/ No. of seat/ IFE system				Audio	Cordless Telephone	Inseat Telephone	Fax
		First	Royal Silk	Premium Economy	Economy				
Airbus 330-300	12	-	42 MS/ PTV	-	263 MS	12 Channels (CD)	3	Royal Silk only	-
Airbus 300-600	10	-	46 MS	-	201 MS	6 Channels (Cassette)	-	-	-
	2	-	28 MS	-	233 MS				
	5	-	28 MS	-	232 MS				

(MS – Main Screen

PTV – Personal Television

AVOD – Audio/ Video on Demand)

นอกเหนือจากการคัดสรรและให้บริการสื่อในรูปแบบเดิม ผ่านทางระบบการสื่อสารในรูปแบบดั้งเดิมที่การบินไทยได้ให้บริการมานาน อันได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสต สื่อโสตทัศน์ ซึ่งผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนดเนื้อหาสาระเอง นั้น ในปี พ.ศ. 2548 การบินไทยได้พัฒนา และนำในรูปแบบสื่อประเภทใหม่ที่เรียกว่าสื่อ “Audio/ Video on demand - AVOD” มาใช้ ทำให้เทคโนโลยีระบบการสื่อสารของการบินไทยในปัจจุบันได้เลื่อนขั้นขึ้นมาตรงกับตำแหน่งการให้บริการสื่อด้วยระบบ Interactive System หากเปรียบเทียบกับตารางเทคโนโลยีสื่อสาระบันเทิงในปัจจุบัน (ตารางที่ 1)

สื่อ “Audio/ Video on demand - AVOD” เป็นการให้บริการผ่านทางระบบการสื่อสารแบบ Interactive System ผู้โดยสารสามารถเลือกรับสื่อได้ด้วยตนเองผ่านทางจอส่วนตัว ซึ่งในสื่อ “Audio/ Video on demand - AVOD” จะบรรจุสารมีความหลากหลายทั้งประเภท และรูปแบบการนำเสนอ อันประกอบด้วย บทเพลงต่างๆ (Audio Entertainment) ภาพยนตร์, สารคดีต่างๆ, ข้อมูลการเดินทาง, ข่าวรอบโลก, ตลอดจนดูภาพภายนอกจากกล้องวงจรปิด และเกมส์ อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า สื่อ “Audio/ Video on demand - AVOD” ก็คือสื่อที่ผู้รับบริการเป็นผู้กำหนดรูปแบบของสื่อ และเนื้อหาของสารได้ด้วยตนเอง

ในระยะแรกของการบริการสาระบันเทิงบนเที่ยวบินผ่านระบบการสื่อสารแบบ Audio / Video on demand การบินไทยได้ติดตั้งอุปกรณ์สำหรับให้บริการสื่อเฉพาะกับเครื่องบินที่ให้บริการในพิสัยไกล ซึ่งตามปกติ จะใช้บินตรง (Direct Flight) ในเส้นทางที่มีระยะทางไกล หรือสำหรับเส้นทางระหว่างประเทศเท่านั้น โดยผู้บินติดตั้งสื่อการสื่อสารระบบ Audio / Video on demand ในทุกชั้นโดยสารจะมี -

เฉพาะฝูงบินในรุ่น Airbus 340-500 Airbus 340-600 และ Boeing 777-200ER (Extended Range) ขณะที่ฝูงบินบางรุ่น จะให้บริการสื่อการสื่อสารระบบ Audio / Video on demand เฉพาะในชั้นโดยสารแบบ Royal First และ Royal Silk เท่านั้น (ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตารางแสดงระบบอุปกรณ์ให้ความบันเทิงบนเครื่องบินที่ให้บริการผ่านฝูงบินต่างๆ ของการบินไทย - ตารางที่ 3) โดยเครื่องบินพิสัยไกลที่ติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าว จะให้บริการบนเส้นทางการบิน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1-4 แสดงเส้นทางการบิน โดยเครื่องบินพิสัยไกล ซึ่งได้ติดตั้งอุปกรณ์ให้บริการสื่อผ่านระบบ Audio / Video on demand

Aircraft Type	Aircraft code	Route: BKK-				
		North America	Europe	African	Australia/ New Zealand	Regional Routes
B747-400	(748)	-	London Paris Madrid Rome Frankfurt		Sydney Brisbane	Hong Kong Kuala Lumpur
A340-500	(345)	Los Angeles New York				
A340-600	(346)		Zurich Munich	Johannesburg	Auckland	
B777-200ER	(77E)		Milan Athens Moscow		Melbourne Sydney	
B777-200	(772)					Tokyo Nagoya Osaka Hong Kong Taipei Seoul Kuala Lumpur Katmandu

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าการบริการสื่อบนเที่ยวบินของการบินไทยเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการบริการผู้โดยสารเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดระหว่างการเดินทาง เมื่อเทคโนโลยีการสื่อสารได้รับการพัฒนาขึ้นทำให้รูปแบบและหน้าที่ของสื่อที่ให้บริการบนเครื่องบินได้เปลี่ยนแปลงไป จากอดีตที่ผู้โดยสารเป็นผู้รับสื่อต่างๆ ตามการกำหนดของผู้ให้บริการ ได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นผู้โดยสารสามารถเลือกรับชมสื่อต่างๆ ได้ตามความพึงพอใจของตนเอง จากจุดนี้ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าผู้ให้บริการสื่อจำเป็นต้องมีความเข้าใจในสื่อที่ได้จัดเตรียมให้บริการ ต้องมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของสื่อซึ่งผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าการบินไทยได้มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของสื่อแต่ละประเภทอย่างไร รวมถึงศึกษาในประเด็นที่ว่าเมื่อเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาอาจเป็นตัวกำหนดความต้องการของผู้โดยสาร ตลอดจนมีผลต่อพฤติกรรม การรับสื่อของผู้โดยสารที่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามรูปแบบเทคโนโลยีสมัยใหม่

ปัญหานำวิจัย

รูปแบบ หน้าที่ และลักษณะของการบริการบนเที่ยวบินระยะไกล 5 เส้นทางการบินของการบินไทย มีให้ไว้อย่างไร

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ทราบและเข้าใจรูปแบบ หน้าที่ และลักษณะการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลของการบินไทย

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงหน้าที่ของเทคโนโลยีสื่อประเภทต่างๆ ที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาสื่อเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินพิสัยไกลรุ่นที่มีการเพิ่มบริการระบบการสื่อสารในรูปแบบ Audio/ Video on demand โดยจะทำการศึกษาสื่อประเภทต่างๆ ที่การบินไทยได้จัดเตรียมไว้ให้บริการบนเครื่องบินที่ทำการบินด้วยฝูงบิน Boeing 777-200ER –Extended range Airbus 340-500 และ Airbus340-600 ซึ่งเป็นเครื่องบินที่ได้ให้บริการระบบการสื่อสารในรูปแบบ Audio/ Video on demand ในทุกชั้นโดยสาร ผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงสื่อการสื่อสารบนเครื่องบินระยะไกลของเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2551 จากเส้นทางการบิน 4 เส้นทางการบิน คือ 1. เส้นทางทวีปอเมริกา 2. เส้นทางทวีปยุโรป 3. เส้นทางทวีปแอฟริกา และ 4. เส้นทางทวีปออสเตรเลีย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเส้นทางที่ทำการบินแบบ Daily Flight (ยกเว้นเส้นทางกรุงเทพฯ- มอสโคว และเส้นทางกรุงเทพฯ – ใจันเนสเบิร์ก ซึ่งเปิดให้บริการเพียง 3 เที่ยวบินต่อสัปดาห์) ตามเส้นทางประเทศปลายทาง

ตารางที่ 1-5 เส้นทางการบินที่จะศึกษาถึงสื่อบนเครื่องบินระยะไกล

Aircraft Type	Route: BKK -			
	North America	Europe	Africa	Australia/ New Zealand
A340-500	Los Angeles			
	New York			
A340-600		Zurich	Johannesburg	Auckland
		Munich		
B777-200ER		Milan		Melbourne
		Athens		Sydney
		Moscow		

ข้อสันนิษฐาน

1. หน้าที่ด้านการบริการของสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล มีหน้าที่หลักคือ การให้ความบันเทิง ระหว่างการเดินทาง แต่ก็มีหน้าที่อื่นประกอบด้วย คือ มีหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร กำหนดความปลอดภัย และให้คำแนะนำ ข้อควรปฏิบัติตนต่างๆ ระหว่างการเดินทาง ให้ความบันเทิง และหน้าที่อื่นๆ โดยผู้โดยสารสามารถใช้สื่อตามหน้าที่ที่เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ผู้ให้บริการสื่อกำหนด
2. ความต้องการของผู้โดยสารที่มีต่อสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลมีความแตกต่างกันไปตามปัจจัยต่างๆ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เทคโนโลยีและรูปแบบการบริการสื่อที่ได้รับการพัฒนาขึ้น จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้มากขึ้น รวมถึงมีส่วนในการกำหนด หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการบริโภคสื่อของผู้โดยสารได้

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การบริการสื่อบนเที่ยวบิน หมายถึง การบริการสื่อต่างๆ ที่ทางสายการบินได้จัดเตรียมไว้ให้ผู้โดยสารระหว่างการเดินทางอยู่บนเครื่องบิน ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามแบบของเครื่องบิน ตามเส้นทางการบิน และตามชั้นโดยสาร

แบบของเครื่องบินระยะไกล	หมายถึง ประเภทของเครื่องบินที่บริษัทการบินไทยใช้ปฏิบัติการบินบนเที่ยวบินระยะไกล ได้แก่ Boeing 747-400 Airbus 340-500 Airbus 340-600 และ Boeing 777-200ER (Extended Range)
เส้นทางการบิน	หมายถึง เส้นทางที่การบินไทยให้บริการการบิน โดยแบ่งเป็น เส้นทางภายในประเทศ (Domestic Flight) และเส้นทางระหว่างประเทศ (International Flight) ซึ่งจะแยกย่อยเป็น 5 เส้นทาง คือ North America, Europe, African, Australia/ New Zealand และ Regional Route
ชั้นโดยสาร/ ชั้นบริการ	หมายถึง ชั้นที่นั่งของผู้โดยสารบนเครื่องบิน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ที่นั่งชั้นหนึ่ง/ Royal First, ที่นั่งชั้นธุรกิจ/ Royal Silk, ที่นั่งชั้นประหยัดพิเศษ/ Premium Economy และที่นั่งชั้นประหยัด/ Economy
การบริการสื่อด้วยระบบ Audio/ Video On Demand	หมายถึง ระบบการให้บริการสื่อซึ่งจะเก็บข้อมูลต่างๆ ไว้ในระบบ Server ซึ่งผู้โดยสารสามารถเลือกรับสื่อประเภทต่างๆ ได้ด้วยตนเองผ่านทางหน้าจอส่วนตัว ปัจจุบัน การบินไทยได้ให้บริการเฉพาะสำหรับผู้โดยสาร Boeing 747-400 Airbus 340-500 Airbus 340-600 Boeing 777-200 และ Boeing 777-200ER (Extended Range)
ตารางเวลาการเดินทาง	หมายถึง เวลาที่เครื่องบินออกเดินทางจากจุดเริ่มต้น และเวลาที่เครื่องบินถึงจุดหมายปลายทาง
ระยะเที่ยวบิน	ระยะของเที่ยวบินสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. เที่ยวบินระยะสั้น (Short-haul flight) คือ เที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินน้อยกว่า 3 ชั่วโมง 2. เที่ยวบินระยะกลาง (Medium-haul flight) เที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินระหว่าง 3 – 6.5 ชั่วโมง 3. เที่ยวบินระยะไกล (Long-haul flight) เที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินมากกว่า 7 ชั่วโมง ทำการบินด้วยผู้โดยสารพิสัยไกล

ชั่วโมงบิน	เวลาที่ใช้ในการทำการบินของเครื่องบิน นับตั้งแต่เครื่องบินถอยออกจากที่จอดจากสถานีเริ่มต้นถึงที่จอดที่สถานีปลายทาง
ผู้ให้บริการสื่อ	หมายถึง ผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบินไทย และได้รับบริการสื่อต่างๆ บนเครื่องบิน
ผู้ให้บริการสื่อ	นอกจากจะหมายถึงสื่อต่างๆ ที่สายการบินเตรียมไว้ให้บริการแล้ว ในที่นี้ยังรวมถึงพนักงานบนเครื่องบิน กัปตัน และนักบิน ผู้ปฏิบัติงานที่มีการปฏิสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านทางสื่อต่างๆ กับทางผู้โดยสารบนเครื่องบิน เป็นผู้ที่สามารถสังเกตการณ์พฤติกรรมกรรมการรับสื่อของผู้โดยสารได้โดยตรง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการ วางแผน คัดเลือก และ กำหนดเนื้อหา และรูปแบบของสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสาร
2. เพื่อนำผลจากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการศึกษาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และสามารถแข่งขันกับสายการบินต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูล และแนวทางการศึกษาสำหรับผู้สนใจศึกษาในหัวข้อที่ใกล้เคียงกันต่อไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “หน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” เป็นการศึกษาที่อาศัยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบการบริหารจัดการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล หน้าที่ของสื่อเพื่อการสื่อสาร และศึกษาถึงความต้องการของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล ในบทนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอถึงแนวคิดซึ่งใช้ในการกำหนดข้อสันนิษฐานที่ตั้งไว้ดังนี้

1. หน้าที่ด้านการบริการของสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล มีหน้าที่หลักคือ การให้ความบันเทิงระหว่างการเดินทาง แต่ก็มีหน้าที่อื่นประกอบด้วย คือ มีหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร กำหนดความปลอดภัย และให้คำแนะนำ ข้อควรปฏิบัติตนต่างๆ ระหว่างการเดินทาง ให้ความบันเทิง และหน้าที่อื่นๆ โดยผู้โดยสารสามารถใช้สื่อตามหน้าที่ที่เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ผู้ให้บริการสื่อกำหนด

ธรรมชาติของการเดินทางด้วยอากาศยาน หรือเครื่องบิน เป็นการเดินทางภายในพื้นที่ที่จำกัด ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกอึดอัด และน่ารำคาญใจ โดยเฉพาะเมื่อต้องเดินทางในเที่ยวบินระยะไกล (Long Haul) ซึ่งต้องบินข้ามน้ำข้ามทะเล ตลอดจนข้ามทวีป ผู้โดยสารต้องถูกจำกัดให้อยู่ในพื้นที่นั่งไม่ต่ำกว่า 7 ชั่วโมง ต้องเผชิญกับสภาวะอากาศที่เปลี่ยนแปลงตลอดจนเรื่องของเวลาที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ ทำให้เกิดความวิตกกังวล ด้วยเหตุนี้ การบริการสื่อสารบนเที่ยวบินจึงได้ถือกำเนิดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อช่วยให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย สะดวกสบาย และเพลิดเพลินใจ (Communication – Pleasure) ตลอดการเดินทาง ซึ่งอาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า หน้าที่หลักของการให้บริการสื่อสารบนเที่ยวบินก็คือ หน้าที่การให้ความบันเทิง (Entertainment) นั่นเอง

Stephenson, 1967: 60-61 ได้แสดงทัศนะผ่านทางทฤษฎีการเล่น/ The Play Theory of Mass Communication ไว้ว่าหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของการสื่อสารมวลชนคือการทำให้ผู้รับสารได้เข้าถึง subjective play ซึ่ง Stephenson ได้แบ่งแนวคิดแยกกันระหว่างงานและการเล่น (Work and Play) อย่างชัดเจน คือ งานจะเป็นกิจกรรมการสื่อสารที่ก่อให้เกิดให้ผู้ปฏิบัติงานเผชิญกับความเครียด กดดัน (Communication Pain) ทำให้รู้สึกถูกควบคุม บังการจากสังคมแวดล้อม (Social Control) ขณะที่การเล่นเป็นกิจกรรมที่สนองตอบต่อตนเอง และมุ่งให้ได้รับความเพลิดเพลินใจ เป็นกิจกรรมการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน (Communication Pleasure) เป็นช่วงเวลาที่ได้รับสารได้หยุดพักจากภาวะความเครียด หรือสิ่งต่างๆ ที่มากกดดันรุมเร้ามนุษย์ในชีวิตประจำวัน และหลุดพ้นออกจากภาวะหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่

โดยปรกติ สื่อประเภทต่างๆ ที่ให้บริการบนเครื่องบินมักถูกมองว่ามีหน้าที่เพื่อให้บริการด้านความบันเทิงเท่านั้น แต่ผู้วิจัยเชื่อว่าสื่อที่ให้บริการบนเครื่องบินจะมีหน้าที่ด้านอื่นอีก ซึ่งจะทำการศึกษาโดยนำเรื่องการจัดเป้าหมายสำหรับวางแผนการสื่อสาร (Communication Planning) ของ Middleton (1985) มาประกอบการศึกษา

Middleton, 1985: 19-26 ได้นำทฤษฎีบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนจากทัศนะของ Lasswell, 1948 และ Wright, 1959 ซึ่งประมวลโครงสร้างหน้าที่ของสื่อมวลชนเอาไว้อย่างเป็นระบบ 4 ประการ คือ หน้าที่สอดส่องดูแล (Surveillance) หน้าที่สืบทอดวัฒนธรรมของสังคม (Cultural Transmission) หน้าที่สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสังคม (Correlation) และหน้าที่การให้ความบันเทิง (Entertainment) มาประมวลและใช้เป็นรากฐานเพื่อกำหนดเป้าหมายสำหรับการวางแผนการสื่อสาร (Communication Planning) ไว้ 6 ประการ ซึ่งแต่ละข้อจะมีความสอดคล้องกับหน้าที่ของสื่อมวลชนตามทัศนะของ Lasswell และ Wright ดังนี้

1. การให้ข้อมูลข่าวสาร (Inform) คือ การทำหน้าที่สอดส่องดูแลของสื่อมวลชน (Surveillance) ต้องอาศัยการสื่อสารโดยการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร มีการรายงานเหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้สมาชิกในสังคมได้ทราบ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน
2. การให้การศึกษ (Educate) คือ การทำหน้าที่สืบทอดวัฒนธรรมของสังคม (Cultural Transmission) ต้องอาศัยการสื่อสารโดยการให้การศึกษ เป็นการส่งต่อความรู้จากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง
3. การจูงใจ (Persuasion)
4. การประสาน (Co-ordinate)

การสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสังคม (Correlation) ซึ่งก็คือ การใช้การสื่อสารเพื่อจัดระเบียบของสังคม จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือ 2 ประการ คือ การจูงใจ (Persuasion) หรือการสื่อสารเพื่อทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในกลุ่มคน สถาบัน และสังคม และการประสาน (Co-ordinate) หรือการสื่อสารโดยการจัดระเบียบ การกระตุ้น และการควบคุมพฤติกรรม การปฏิบัติของบุคคล กลุ่ม และองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่สังคมนั้นๆ ได้กำหนดไว้

5. การสนทนา หรือถ้อยคำโต้ตอบ (Dialogue)

6. การให้ความบันเทิง (Entertainment)

หน้าที่การให้ความบันเทิง (Entertainment) เป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญมาก ทำให้ผู้คนได้ผ่อนคลาย ลืมปัญหาจากแรงกดดันและความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน การทำหน้าที่ให้ความบันเทิง ต้องอาศัยการสื่อสารโดยการสร้างให้เกิดความบันเทิง หรือความเพลิดเพลินใจแก่สมาชิกในสังคม (Entertainment) การสนทนา หรือการใช้ถ้อยคำโต้ตอบ (Dialogue) เป็นหนึ่งในวิธีการสื่อสารที่สร้างความบันเทิงให้เกิดขึ้น

Middleton, 1985: 25 เชื่อว่าสื่อแต่ละประเภทอาจมีเป้าหมายที่ทับซ้อนหรือคาบเกี่ยวกันมากกว่า 1 เป้าหมาย โดยการให้ข้อมูลข่าวสาร (Informing) สามารถเป็นหนึ่งในขั้นตอนสำหรับการให้การศึกษา (Educating) ซึ่งทั้งสองประการอาจใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการจูงใจ (Persuasion) ต่อไปอีกตามลำดับ ผู้วิจัยจะศึกษาแนวคิดเป้าหมายสำหรับการวางแผนการสื่อสาร (Communication Planning) และนำมาใช้เป็นแม่แบบสำหรับการกำหนดจัดแบ่งหน้าที่หลักของสื่อการสื่อสารที่ให้บริการบนเครื่องบินระยะไกลของการบินไทย

2. ความต้องการของผู้โดยสารที่มีต่อสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลมีความแตกต่างกันไปตามปัจจัยต่างๆ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เทคโนโลยีและรูปแบบการบริการสื่อที่ได้รับการพัฒนาขึ้น จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้มากขึ้น รวมถึงมีส่วนในการกำหนด หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภคสื่อของผู้โดยสารได้

Stephenson, 1967: 60-61 อ้างถึงในทฤษฎีการเล่น/ The Play Theory of Mass Communication เชื่อว่ามนุษย์หรือผู้รับสารมีสิทธิ์ที่จะเลือกรับสารหรือเนื้อหาต่างๆ ที่ต้องการด้วยตนเอง จากความหลากหลายของเนื้อหาที่สื่อมวลชนได้เสนอมาให้เลือก (Convergent – Selectivity) ผู้รับสารสามารถเลือกรับสารหรือข้อความที่ต้องการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของตนโดยปราศจากการบังคับควบคุมทางสังคม (Social Control) ดังตัวอย่างเช่น ผู้อ่านหนังสือพิมพ์รายวัน สามารถเลือกอ่านข่าว บทความ หรือโฆษณาตามที่ต้องการ ไม่จำเป็นต้องอ่านทุกคอลัมน์ หรืออ่านทั้งฉบับ ซึ่งในมุมมองของผู้วิจัย เห็นว่าการบริการสื่อการสื่อสารบนเที่ยวบิน ก็มีลักษณะเป็น Convergent – Selectivity เช่นกัน กล่าวคือ การบินไทยจะจัดบริการสื่อการสื่อสารที่มีความหลากหลายทั้งประเภทของสื่อ และเนื้อหาของสารให้แก่ผู้โดยสาร โดยเฉพาะสื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล ผู้โดยสารในปัจจุบันจึงมีทางเลือกมากขึ้น สามารถเลือกรับสื่อ และสารให้ตรงกับความต้องการ เพื่อที่จะสนองตอบความพึงพอใจสูงสุดของตนเอง

และเมื่อเทคโนโลยีสื่อการสื่อสารได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง รูปแบบการให้บริการของสื่อบนเครื่องบินก็มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตเช่นกัน McLuhan (1964) เชื่อว่าสื่อสามารถที่จะส่งผลทำให้สังคมเปลี่ยนแปลงได้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะทำให้ประสบการณ์ของมนุษย์สามารถแผ่ขยายกว้างออกไป สื่อทุกชนิดคือ การขยายประสบการณ์ด้านผัสสะของมนุษย์ (Extension of Experience) โดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถสร้างปรากฏการณ์ใหม่ที่เรียกว่า "หมู่บ้านโลก" (Global Village) ทำให้คนจำนวนมากสามารถรู้เรื่องราวที่ไหนก็ได้ ภายในระยะเวลาที่รวดเร็วหรือเวลาเดียวกัน แม้จะอยู่ต่างกันคนละซีกโลกก็สามารถทราบเรื่องราวในเวลาจริงได้ผ่านสื่อ ทำให้ก้าวข้ามผ่านอุปสรรคการสื่อสารด้านระยะทาง และกาลเวลา

McLuhan (1964) ไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเนื้อหาที่ถูกถ่ายทอดผ่านสื่อ แต่ให้ความสำคัญกับประเภทหรือรูปแบบของสื่อ (form) โดยเชื่อว่ารูปแบบของสื่อมีส่วนกำหนดการสร้างเนื้อหา (content) ดังวาทะที่ว่า "Medium is the Message" หรือ "ตัวสื่อก็คือตัวสารที่ต้องการส่ง" การส่งข้อความใดๆ ไม่สำคัญเท่าการส่งข้อความผ่านสื่อชนิดใด สื่อที่เด่นในแต่ละยุคสมัยจะสามารถส่งผลและมีอิทธิพลกำหนดวิถีชีวิตของผู้คนมากกว่าตัวสารหรือเนื้อหาที่ส่งผ่านสื่อไป การเปลี่ยนแปลงที่ตัวสื่อจะสามารถสร้างผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นในสังคมมนุษย์ได้ นวัตกรรมของสื่อหรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Media Innovation) สามารถขับเคลื่อนให้สังคมเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

สื่อ (Media) จึงเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดในการที่จะเป็นผู้กำหนดการสื่อสาร และขึ้นำระบบสังคมวัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในสังคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือตัวกำหนดกลไกทุกอย่างของสังคม

McLuhan (1964) ได้อธิบายแนวคิดและยกตัวอย่างเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ต้องเชื่อมโยงกับวิวัฒนาการของสังคมในแต่ละยุคสมัย โดยความเจริญของสังคมมนุษย์เกิดจากอิทธิพลของการพัฒนาการของสื่อในแต่ละยุค ขณะที่อิทธิพลของสื่อในแต่ละยุคจะเป็นตัวที่กำหนด หรือเป็นตัวที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ตลอดจนก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางสังคมด้วย

ในมุมมองด้านเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด ผู้วิจัยต้องการศึกษาโดยมุ่งประเด็นว่าเทคโนโลยีสื่อสำหรับการบริการสื่อเพื่อการสื่อสารบนเที่ยวบินของการบินไทยนั้น ได้รับการพัฒนา ปรับปรุงมาโดยตลอด และล่าสุด การบินไทยได้นำระบบการบริการสื่อแบบ Audio/ Video on demand มาใช้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการบริการสื่อผ่านระบบ Audio/ Video on demand นี้ เปรียบเสมือนจุดเปลี่ยนที่สำคัญสำหรับรูปแบบการบริการสื่อสารระบบบนเที่ยวบิน โดยจากเดิมที่ผู้โดยสาร (ซึ่งก็คือผู้รับสื่อ) ต้องรับชมสารที่ถูกจำกัดด้วยเนื้อหา จากการคัดสรรของผู้ให้บริการ เปลี่ยนแปลงเป็นผู้โดยสารสามารถเลือกรับชมสิ่งต่างๆ ได้ตามความปรารถนาของตนเอง

ด้วยรูปแบบของสื่อที่เปลี่ยนแปลงไป จากที่ผู้โดยสารเคยต้องรับชมผ่านจอกลาง (Main Screen) ในลักษณะเดียวกับการรับชมภาพยนตร์ในโรงภาพยนตร์ตามรอบเวลา ได้เปลี่ยนแปลงเป็นรูปแบบการรับชมสื่อผ่านทางหน้าจอส่วนตัว ซึ่งมีลักษณะเดียวกับการรับชมโทรทัศน์ที่บ้านของตนเองซึ่งผู้โดยสารจะสามารถเลือกรับ-ชม เปิด-ปิด ปรับเปลี่ยนรายการได้ตามความต้องการของตนเองแทนนั้น ผู้วิจัยเชื่อว่ารูปแบบของสื่อที่เปลี่ยนแปลงไปนี้ อาจเป็นตัวที่กำหนด หรือส่งผลต่อรูปแบบพฤติกรรมของผู้โดยสาร รวมถึงอาจก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริการสื่อบนเที่ยวบินที่การบินไทยได้ให้บริการด้วย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเอาเป้าหมายสำหรับการวางแผนการสื่อสาร (Communication Planning / Middleton: 1985) ทฤษฎีการเล่น (The Play Theory of Mass Communication/ Stephenson: 1967) และแนวคิดเรื่องเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด (Technology Determinism/ McLuhan: 1964) มาเป็นกรอบเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อหาข้อสรุปถึงหน้าที่การบริการของสื่อเพื่อการสื่อสารบนเที่ยวบินระยะไกล และ รูปแบบพฤติกรรม/ ความต้องการของผู้โดยสารที่มีต่อสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลของการบินไทยภายหลังจากที่นำเทคโนโลยีการสื่อสารในระบบใหม่มาให้บริการ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “หน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” เป็นการศึกษาเพื่อแสวงหาความรู้โดยพิจารณาจากปรากฏการณ์ทางสังคมในปัจจุบัน ที่มีการพัฒนาและนำเอาเทคโนโลยีสื่อรูปแบบใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงธุรกิจการบินพาณิชย์ ทำให้สายการบินต่างๆ ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยี และการให้บริการสื่อการสื่อสารประเภทต่างๆ เพื่อที่จะสามารถยืนหยัด และแข่งขันในธุรกิจการบินต่อไปได้

ผู้วิจัยในฐานะที่ทำงานในบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จะทำการวิจัย โดยเลือกศึกษาการให้บริการสื่อบนเครื่องบินพาณิชย์ของสายการบินไทย (Thai Airways) โดยจำกัดขอบเขตการศึกษา เฉพาะเครื่องบินพิสัยไกลในฝูงบิน Boeing 777-200ER (Extended range) Airbus 340-500 และ Airbus 340-600 ที่มีการติดตั้งการสื่อสารในรูปแบบ Audio/ Video On Demand (ซึ่งเป็นระบบบริการสื่อสาระบันทึบบนเที่ยวบินประเภทล่าสุด ที่การบินไทยได้นำเข้ามาให้บริการผู้โดยสาร โดยเริ่มนำมาติดตั้ง ในปี พ.ศ. 2548) โดยผู้วิจัยจะศึกษารูปแบบหน้าที่การให้บริการของสื่อการสื่อสาร และจะศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้รับบริการ (ผู้โดยสาร) ต่อไปตามลำดับ จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการใช้แบบสอบถาม การสนทนา และการสัมภาษณ์เจาะลึกกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ในการนี้ ผู้ทำการวิจัย จะทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยจะมีลักษณะเป็นการพรรณนาข้อมูล ที่เก็บข้อมูลทางเอกสาร การสัมภาษณ์เจาะลึกบุคคลที่เกี่ยวข้อง (In-Dept Interview) ได้แก่ บุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมการ จัดหา คัดเลือก สื่อเพื่อการบินบน เที่ยวบิน บุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานจริงของสื่อดังกล่าว ลูกเรือ และฝ่ายการตลาด เพื่อให้ประกอบการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลให้ถูกต้องยิ่งขึ้น โดยจะเก็บข้อมูลให้มากที่สุดเพื่อนำมาวิเคราะห์รายละเอียด

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจะแบ่งเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร และ แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละแหล่ง ดังต่อไปนี้

1. แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร

ศึกษาเอกสารที่ให้ความรู้และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท และศึกษาเอกสารข้อมูลที่ให้ความรู้เรื่องการให้บริการสื่อบนทีวีบroadband ทั้งด้านรูปแบบ เนื้อหาและตารางการให้บริการสื่อต่างๆ ทั้งในรูปแบบสื่อเก่า เช่น การบริการข้อมูลระหว่างกับต้นและผู้โดยสาร การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ และในรูปแบบสื่อใหม่ เช่น การให้บริการบทเพลงต่างๆ (Audio Entertainment) การให้บริการ Personal Television (Audio & Video on Demand) ซึ่งสามารถรับชมภาพยนตร์ Hollywood, สารคดีต่างๆ, ข้อมูลการเดินทาง, ข่าวรอบโลก, ตลอดจนคุณภาพภายนอกจากกล้องวงจรปิด การให้บริการเกมส์พร้อมความบันเทิง (Interactive Features & Games) การให้บริการโทรศัพท์ระหว่างที่นั่ง และชุดควบคุมพร้อมโทรศัพท์ส่วนตัว พร้อมด้วยบริการต่างๆ ที่สายการบินให้บริการในปัจจุบัน โดยจะศึกษาจากสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล

แหล่งข้อมูลประเภทบุคคลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

2.1 ผู้ให้บริการสื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน ได้แก่

ผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานการบินไทย ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์ตรงตามสายงานและเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการสื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน ซึ่งผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Dept Interview) กับผู้ปฏิบัติงาน ดังรายนามต่อไปนี้

- กองบริหารผลิตภัณฑ์ : BKK/ SH – Corporate Product Management Department มีหน้าที่ควบคุมงบประมาณในด้านโสตทัศนบนเครื่องบิน และจัดหา คัดเลือกสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (สื่อภาพยนตร์ และสื่อในระบบ AVOD) สำหรับการบริการบนเที่ยวบิน โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางติดต่อประสานงานกับบริษัทจัดจำหน่าย (Service Provider)

คุณวิรรอง รัตนฉายา อดีตผู้จัดการ (เกษียณอายุงานปีพ.ศ. 2550) มีประสบการณ์ทำงานด้านสื่อสาระบันเทิงบนเครื่องบินรวมทั้งสิ้น 33 ปี โดยปฏิบัติงานทางด้านสื่อตั้งแต่การบินไทยเริ่มให้บริการสื่อสาระบันเทิงบนเครื่องบิน เป็นผู้รอบรู้และเชี่ยวชาญในระบบสื่อสาระบันเทิงที่ให้บริการบนเครื่องบินทุกระบบของการบินไทย

คุณวรศักดิ์ สิ้นไชย ผู้ช่วยผู้จัดการ มีประสบการณ์ทำงานรวม 24 ปี โดยผ่านงานทางหน่วยการขายและการตลาด (Airline's Sales and Marketing) งานด้านระบบการสำรองบัตรโดยสาร (Airline's Reservation System) และงานในส่วนของพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Airline's Product Development Area) ปัจจุบันรับผิดชอบงานด้านโสตทัศนศิลป์บนเครื่องบิน รวมถึงการปรับตกแต่งภายในอากาศยาน (THAI's Interior Modification) และการปรับปรุงแบบเก้าอี้โดยสารบนเครื่องบิน (New Aircraft Seating Program)

➤ กลุ่มงานสาระบันเทิง: BKK/ SH-E – In-flight Entertainment Group

คุณสมพล ไชยเกียรติ ผู้จัดการ ผู้มีประสบการณ์และมีชื่อเสียงในกลุ่มสมาชิก World Airline Entertainment Association มีประสบการณ์ทำงานรวม 22 ปี โดยผ่านงานด้านระบบการสำรองบัตรโดยสารทางคอมพิวเตอร์ (Airline's Computerized Reservation System-Amadeus) งานในส่วนของพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Airline's Product Development Area) ระบบการจัดเก็บข้อมูล (Data Management Area) และได้แต่งตั้งเป็นผู้จัดการกลุ่มงานสาระบันเทิงในปี พ.ศ. 2548 โดยรับผิดชอบด้านการประสานงานกับบริษัทจัดจำหน่าย (Service Provider) เป็นหนึ่งในคณะกรรมการคัดเลือก และตรวจรับสื่อ

คุณณริสา อังศุสิงห์ ผู้ปฏิบัติงาน มีประสบการณ์การทำงานกลุ่มงานสาระบันเทิงรวม 10 ปี ทำหน้าที่ร่วมประสานงาน จัดเก็บข้อมูล และตรวจเช็ค Screen สื่อจากทางบริษัทจัดจำหน่าย (Service Provider)

➤ แผนกจัดเตรียมสิ่งพิมพ์บริการบนเครื่องบิน: BKK/ QE-V

คุณวิไลวรรณ จิตตาลาน ผู้จัดการแผนก ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารจัดการสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการบนเครื่องบิน โดยมีหน้าที่รับผิดชอบการจัดสรร และแบ่งสัดส่วนสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ ให้เหมาะสมกับเส้นทางการบิน ระยะการบิน ชั่วโมงบิน ฝูงบินและชั้นบริการ และเป็นหนึ่งในคณะกรรมการคัดเลือกสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการบนเครื่องบินของการบินไทย

➤ หน่วยวิศวกรรมอากาศยาน : BKK/ LE – Aircraft Maintenance Engineering Group

คุณสาระนิต์ ปาละนันท์ วิศวกรอากาศยาน ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวางระบบสาระบันเทิงบนเครื่องบิน (In-flight Entertainment System) มีประสบการณ์การทำงานมาตลอด 24 ปี ปัจจุบันปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ควบคุม และให้คำแนะนำงานซ่อมบำรุงระบบการส่งสัญญาณ และระบบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับงานสาระบันเทิงบนเครื่องบินที่ใช้ภายในอากาศยาน

➤ ฝ่ายวิศวกรรม สาขาระบบภายในอากาศยาน : BKK/ TE-S – Interior System Group

คุณสุบิน บุญสวัสดิ์ วิศวกรอากาศยาน ผู้ชำนาญงานระบบภายในอากาศยาน (Interior System) มีประสบการณ์การทำงานมาตลอด 16 ปี ปัจจุบันปฏิบัติหน้าที่เป็นวิศวกรอากาศยาน ผู้ควบคุม และรับผิดชอบเกี่ยวกับข้อกำหนดในด้านการซ่อมบำรุงภายในอากาศยาน

➤ ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : BKK/ QV – Cabin Crew Administration Department)

พนักงานต้อนรับที่ให้บริการบนเที่ยวบินเส้นทางระหว่างประเทศ (International Flight) ซึ่งมีตารางบิน ในเดือนมีนาคม 2551 โดยจะทำการสัมภาษณ์เจาะลึกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้เชี่ยวชาญในงานบริการ ซึ่งได้คัดเลือกพนักงานที่ผ่านการปฏิบัติงานในแต่ละชั้นบริการที่ระบุไว้ ไม่ต่ำกว่า 3 ปี ตามประเภทฝูงบิน เส้นทาง และชั้นบริการ ดังนี้

Aircraft Type: A340-500	
Route: North America: TG792 (Bangkok- New York)	
ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
คุณสุวงค์ จงเรืองศรี	ผู้จัดการเที่ยวบิน (Inflight Manager)
คุณสร้อยเพชร บุญประกอบโชค	พนักงานต้อนรับ ประจำชั้น Royal Silk
คุณปัทมชรีย์ โดवाल	พนักงานต้อนรับ ประจำชั้น Premium Economy
คุณอมลยา บัณฑิตทรัพย์	พนักงานต้อนรับ ประจำชั้น Economy

Aircraft Type: A340-600	
Route: Europe: TG970 (Bangkok- Zurich)	
ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
คุณชุมพล เทศประสิทธิ์	ผู้จัดการเที่ยวบิน (Inflight Manager)
คุณสุฤกษ์ รัตนะพร	พนักงานต้อนรับ ประจำชั้น Royal First
คุณนิรมล บุญศิริ	พนักงานต้อนรับ ประจำชั้น Royal Silk
คุณไอลดา บุญอารีย์	พนักงานต้อนรับ ประจำชั้น Economy

Aircraft Type: A340-600	
Route: African: TG703 (Bangkok- Johannesburg)	
ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
คุณจรรยาพงศ์ หาญบุญทรง	ผู้จัดการเที่ยวบิน (Inflight Manager)
คุณพัชรดา เกียรตินันท์	พนักงานต้อนรับ ประจำชั้น Royal First
คุณจารุวรรณ อาสาคติ	พนักงานต้อนรับ ประจำชั้น Royal Silk
คุณบุษราภรณ์ เย็นอรจรจนกุล	พนักงานต้อนรับ ประจำชั้น Economy

Aircraft Type: B777-200 ER	
Route: Europe: TG974 (Bangkok- Moscow)	
ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
คุณวรา เจริญภักดี	ผู้จัดการเที่ยวบิน (Inflight Manager)
คุณชนินดาภ ภัคศิริรัตน์	พนักงานต้อนรับ ประจำชั้น Royal Silk
คุณฐานิตา จารุเวคิน	พนักงานต้อนรับ ประจำชั้น Economy

Aircraft Type: B777-200 ER	
Route: Australia/ New Zealand: TG999 (Bangkok- Melbourne)	
ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
คุณอนันต์ทวี สุระคุปต์	ผู้จัดการเที่ยวบิน (Inflight Manager)
คุณเกิ้ลดีเพชร์ ศิลปคุริยางค์	พนักงานต้อนรับ ประจำชั้น Royal Silk
คุณจิวติมา รอดม้วย	พนักงานต้อนรับ ประจำชั้น Economy

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด จากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร

เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสื่อที่สายการบินให้บริการ ทั้งในส่วนประเภทและรายการเนื้อหาของสาร ข้อมูลสายการบิน ตลอดจนการให้บริการสื่อเพื่อความบันเทิงของสายการบิน รวมถึงเก็บรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น

- ข้อมูลสื่อ เทคโนโลยี รูปแบบและเนื้อหาของสื่อการสื่อสารที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล ของการบินไทย
- เอกสารภายในองค์กร นิตยสาร ข่าวแจก หนังสือเวียนแจ้งการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่มีให้บริการบนเครื่องบิน
- ข้อเขียน และบทความจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ (นิตยสาร Airlines Business, นิตยสาร Avion เป็นต้น)

2. แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล

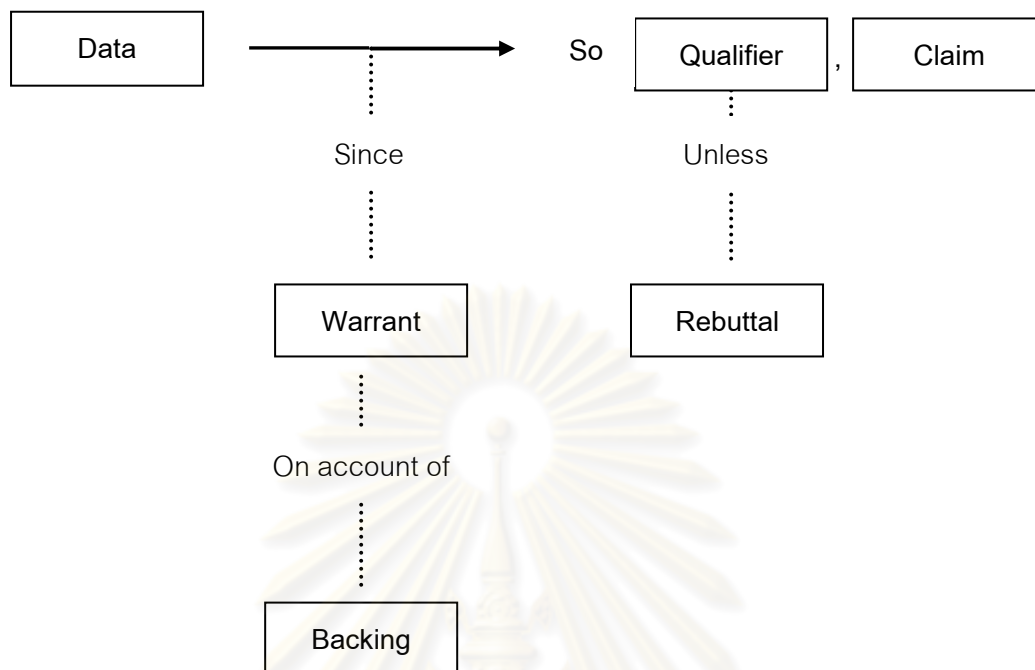
รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคคลที่เป็นแหล่งข้อมูล ผู้วิจัยจะเป็นผู้สัมภาษณ์หน่วยงานผู้ให้บริการสื่อ/ ผู้คัดเลือกสื่อเพื่อความบันเทิงบนเครื่องบินประเภทต่างๆของสายการบินไทย และผู้ให้บริการสื่อ ซึ่งก็คือผู้โดยสาร และหมายรวมถึงพนักงานบนเครื่องบินผู้ปฏิบัติงานที่มีการปฏิสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านทางสื่อต่างๆ กับทางผู้โดยสารบนเครื่องบิน และเป็นผู้ซึ่งสามารถสังเกตการณ์พฤติกรรมการรับสื่อของผู้โดยสารได้โดยตรง ผู้วิจัยจะใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Dept Interview) โดยจะวางประเด็นที่ใช้สัมภาษณ์กว้างๆ ซึ่งผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และจดบันทึกไว้เป็นหลักฐานในการสัมภาษณ์ อาจมีการบันทึกเทป (ขึ้นอยู่กับโอกาสและความเหมาะสม) และจะมีการจดบันทึกภายหลังจากการสัมภาษณ์สิ้นสุดผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลที่ได้อาจจากการสัมภาษณ์มีความครบถ้วนสมบูรณ์ จึงจะใช้เครื่องมือช่วยในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวผู้วิจัย ซึ่งจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เครื่องบันทึกเสียง สมุดจดบันทึก แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ซึ่งได้กำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้า โดยจะใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถตอบคำถามได้อย่างเต็มที่ตามที่ผู้วิจัยตั้งใจไว้ และปรับเปลี่ยนประเด็นคำถามตามสถานการณ์ในขณะสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำการวิจัยจะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การแบ่งประเภทสื่อการสื่อสารที่ให้บริการบนเครื่องบิน และวิเคราะห์และจัดแบ่งประเภท (Category) เนื้อหาของสารที่มีให้บริการตามหน้าที่การบริการของสื่อการสื่อสารที่การบินไทย (ซึ่งก็คือผู้ให้บริการสื่อ) กำหนด ศึกษาข้อมูลด้านระบบเทคโนโลยีสื่อการสื่อสารที่นำมาใช้บนฝูงบินพิสัยไกลของการบินไทย และวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ภาวะลึก (In-Dept Interview) บุคลากรของการบินไทย ผู้รับผิดชอบด้านการคัดเลือกสื่อการสื่อสารประเภทต่างๆ ให้บริการสื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน โดยใช้แนวคิดเรื่องเป้าหมายสำหรับการวางแผนการสื่อสารของ John Middleton (1985) เป็นพื้นฐานอ้างอิงสำหรับการจัดแบ่งหน้าที่หลักของสื่อการสื่อสารที่ให้บริการบนเครื่องบินของการบินไทยระยะไกลของการบินไทย
2. การวิเคราะห์ข้อมูลผลสัมฤทธิ์พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ลูกเรือ) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงหน้าที่ด้านการบริการของสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่าสื่อแต่ละประเภททำหน้าที่อะไร อย่างไร โดยผู้วิจัยจะใช้ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อการเป็นตัวกำหนด ทฤษฎีการเล่น และแนวคิดด้านการบริการมาใช้ในวิเคราะห์เพื่อยืนยันข้อสรุป โดยจะใช้แบบจำลองของ Toulmin (1964) ที่ใช้สำหรับการโต้แย้งแสดงเหตุผลในประเด็นใดๆ ก็ตาม ที่จะนำไปสู่ขั้นตอนของการสรุปผลนั้นมีหลักการที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือของข้อมูลเพื่ออ้างเหตุผลไปสู่การสรุปข้อมูล (Claim or Conclusion) ประกอบด้วยหลักการดังนี้คือ ขั้นแรก ต้องทำการหาข้อมูล (Data) ซึ่งได้มาจากข้อมูลจริง ซึ่งในที่นี้คือข้อมูลจากการถอดเทป และข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลทางเอกสารต่างๆ หลังจากนั้น ทำการแสดงเหตุผล (Warrant) โดยใช้หลักการทฤษฎี ผลการวิจัยมาเป็นข้อสนับสนุนหรือข้อกำกับ (Backing) ให้เหตุผลมีน้ำหนักน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การอ้างเหตุผล ถึงแม้ว่าอาจทำให้ยอมรับข้อสรุปได้ แต่อาจมีบางอย่งในงานวิจัยที่ทำให้มีการไม่เห็นด้วยในข้ออ้างหรือข้อสรุป เพื่อให้ข้ออ้างหรือข้อสรุปมีเหตุผลที่สมบรูณ์มากยิ่งขึ้น (Claim) จึงควรมีคำที่แสดงถึงระดับความหนักแน่นของข้อสรุป หรือข้อแม้ (Qualifier) เพื่อแสดงให้เห็นว่า ข้อสรุปมีความเป็นไปได้มากน้อยแค่ไหน โดยที่อาจต้องมีข้อยกเว้น (Rebuttal) ที่เรามองเห็นว่าอาจเป็นไปได้ที่ทำให้ข้อสรุปนั้นอาจไม่เป็นเช่นนั้น

ตารางที่ 3-1 แบบจำลองของทูลมิน



ข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ มีความหลากหลาย น่าเชื่อถือ เพราะได้รับการตรวจสอบเป็นที่แน่ใจแล้วว่า ข้อมูลที่ได้รับเป็นความจริง และได้รับความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลเป็นอย่างดี เนื่องจากผู้วิจัยเป็นบุคคลที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานโดยตรง และได้รับความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลเป็นอย่างดี จึงเชื่อได้ว่าข้อมูลต่างๆ ดังกล่าวนำไปสู่การวิเคราะห์ที่เป็นประโยชน์ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลและผลการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Analysis Description) จากข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการศึกษา ข้อมูลจากเอกสารที่ใช้ปฏิบัติงานจริง การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก การหาข้อสรุป และการนำเสนอผลตามปัญหาคำวิจัย โดยในบทที่ 4 จะนำเสนอรูปแบบ หน้าที่ และลักษณะของการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางในทวีปอเมริกา บทที่ 5 จะนำเสนอรูปแบบ หน้าที่ และลักษณะของการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางในทวีปยุโรป บทที่ 6 จะนำเสนอรูปแบบ หน้าที่ และลักษณะของการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางในทวีปแอฟริกา บทที่ 7 จะนำเสนอรูปแบบ หน้าที่ และลักษณะของการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางในทวีปออสเตรเลีย และบทที่ 8 จะกล่าวสรุปถึงผลการวิจัยทั้งหมดและข้อเสนอแนะ โดยจะสรุปและแบ่งรูปแบบ หน้าที่ และลักษณะของสื่อที่มีให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล และสรุปพฤติกรรมการใช้สื่อผู้โดยสารที่มีภายหลังการเปลี่ยนแปลงรูปแบบเทคโนโลยีสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล

บทที่ 4

รูปแบบ หน้าที่ และลักษณะของการบริการเครื่องบินระยะไกลเส้นทางในทวีปอเมริกา

ผู้วิจัยจะทำการศึกษาวิเคราะห์ถึงสื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล ตามเส้นทางการบิน ดังต่อไปนี้

1. เส้นทางในทวีปอเมริกาเหนือ : TG792 กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก
2. เส้นทางในทวีปยุโรป : TG970 กรุงเทพฯ – ซูริค
: TG974 กรุงเทพฯ – มอสโคว
3. เส้นทางในทวีปแอฟริกา : TG703 กรุงเทพฯ - โจฮันเนสเบิร์ก
4. เส้นทางในทวีปออสเตรเลีย : TG999 กรุงเทพฯ – เมลเบิร์น

โดยก่อนอื่น ผู้วิจัยจะขออธิบายถึงฝูงบินระยะไกลในแต่ละประเภท เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจถึงความแตกต่างสำหรับการบริการสื่อการสื่อสารบนฝูงบินทั้ง 3 ประเภทที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกใช้ในการศึกษา ซึ่งฝูงบินดังกล่าวเป็นฝูงบินประเภทล่าสุด ซึ่งการบินไทยได้นำมาให้บริการผู้โดยสารประเภทเที่ยวบินระยะไกล

ภาพที่ 4-1 ลักษณะภายนอกเครื่องบินระยะไกล A340-500/ A340-600



A340-500



A340-600

แอร์บัส A340 เป็นเครื่องบิน 4 เครื่องยนต์ มีไว้ให้สายการบินที่ทำการบินไปในระยะทางไกลๆ ซึ่ง A330 บินไม่ถึง A340 มี ขาล้อเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งขาที่กลางลำตัว ในตระกูล A340 จะมี A340-300, A340-500 และ A340-600 เพิ่มขึ้นอีก โดย A340-500 ครั้งหนึ่งเคยเป็นเครื่องบินโดยสารที่บินได้ไกลที่สุดในโลก โดยออกมาบริการในปี 2002 จนกระทั่ง B777-200LR สร้างเสร็จและออกมาให้บริการในปี 2006

A340-500 สามารถบรรทุกผู้โดยสารได้ 313 คน (แต่การบินไทยบรรทุกผู้โดยสารเพียง 215 คนเท่านั้น) โดยแบ่งห้องผู้โดยสารเป็นสามชั้น บินได้ไกล 8500 ไมล์อากาศ ขณะที่ A340-600 เป็นเครื่องบินที่มีความจุผู้โดยสารมากที่สุดในตระกูล Airbus โดยเป็นเครื่องบินขนาดใหญ่ สามารถบรรทุกผู้โดยสารได้ถึง 380 คน (แต่การบินไทยบรรทุกผู้โดยสารเพียง 267 คนเท่านั้น)

ตารางที่ 4-1 ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติของฝูงบิน A340 - 500/ A340 - 600

คุณสมบัติ	A340 - 500	A340 - 600
จำนวนผู้โดยสารสูงสุด	313	380
ห้องบรรทุกสินค้า	5,435 cu.ft	7,331 cu.ft
ระยะทำการบิน	15,800 km.(8,500 nm.)	13,900 km.(7,500 nm.)
จำนวนเครื่องยนต์	4	4
ชนิดของเครื่องยนต์	Rolls-Royce RR Trent 553	Rolls-Royce RR Trent 556
แรงขับของเครื่องยนต์	53,000 lbs.	56,000 lbs.
ความยาว ลำตัว	67.90 m.(222 ft 8 in)	75.30 m.(246 ft 11 in)
ความยาวของปีก	63.45 m.(208 ft 2 in)	63.45 m.(208 ft 2 in)
พื้นที่ของปีก	439.4 sqm.(4,729 sq.ft)	439.4 sqm. (4,729 sq.ft)
ปีกกู่หลัง	31.1 degrees	31.1 degrees
ความเร็วในการบิน	0.86 mach	0.86 mach
น้ำหนักสูงสุด ทำการบินขึ้น	365 tonnes(804.7 klb)	365 tonnes(804.7 klb)
น้ำหนักสูงสุด ในการบินลง	236 tonnes(520.3 klb)	254 tonnes(560 klb)
น้ำหนักว่างเปล่า ในการบิน	170.4 tonnes(375.7klb)	177 tonnes(390.3 klb)
น้ำหนักสามารถบรรทุก	43.3 tonnes(95.5 klb)	55.6 tonnes(122.6 klb)
จำนวนเชื้อเพลิงสามารถบรรทุก	214,810 litres(56,750 us.gal)	194,880 litres(51,480 us.gal)

1 nm.(nautical mile) = 1.15155 miles, 1 kt (knot) = 1.15155 mile / hr.

1 mach = 761 mph.(SL,ISA)

ภาพที่ 4-2 ภาพเปรียบเทียบการจัดวาง Lay Out ของเครื่องบิน A340 - 500/ A340 - 600

CABIN LAYOUT A340-500



CABIN LAYOUT A340-600



ภาพที่ 4-3 ลักษณะภายนอกเครื่องบินระยะไกล B777-200 ER



B777-200 ER

Boeing 777 เป็นเครื่องบินพิสัยไกล ลำตัวกว้าง 2 เครื่องยนต์ สร้างโดยบริษัท Boeing ประเทศอเมริกา โดย Boeing 777 สามารถบรรทุกผู้โดยสารได้ระหว่าง 278 – 550 คน มีพิสัยการบินระหว่าง 9,649 – 17,445 กิโลเมตร นับเป็นเครื่องบินพาณิชย์ลำแรกที่ใช้ขั้นตอนการออกแบบใช้ระบบ Computer รูปภาพสามมิติ (3 D CAD) โดยได้มีการเชิญผู้แทนจากสายการบินทั่วโลก มาให้คำแนะนำในการออกแบบเครื่องบินด้วย

B 777-200 เป็นเครื่องรุ่นแรกในตระกูล 777 เข้าประจำการบินรับผู้โดยสารเมื่อ เดือน พฤษภาคม 1995 มีพิสัยบินระหว่าง 7,000 – 9,500 กิโลเมตร โดยได้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาต่อไปถึงรุ่น B 777-200ER (Extended Range) ซึ่งเป็น B 777-200 รุ่นที่เพิ่มพิสัยในการบิน ได้เพิ่มความสามารถในการบรรทุกน้ำมันเพิ่มสามารถบรรทุกผู้โดยสารเท่ากับรุ่น B-777-200 แต่บินได้ในระยะไกล 11,000 – 14,300 กิโลเมตร

ตารางที่ 4-2 คุณสมบัติของฝูงบิน B777-200 ER

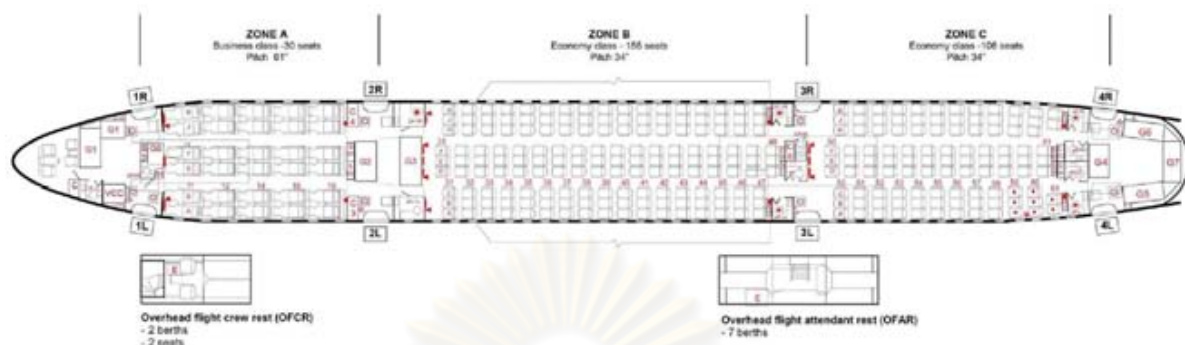
คุณสมบัติ	B777-200ER
จำนวนผู้โดยสารสูงสุด	301 การบินไทย (2 ชั้น) = 292
ห้องบรรทุกสินค้า	5,302 cu.ft.(150 cu.m)
ระยะทำการบิน	14,316 km(8,903 miles)
จำนวนเครื่องยนต์	2
ชนิดของเครื่องยนต์/ แรงขับ	P W 4090 / 90,000 lb RR Trent 895 / 93,400 lb GE 90-94B / 93,700 lb
ความยาว ลำตัว	60.9 m (199 ft. 11 in.)
ความสูง	60 ft 9 in (18.5 m)
ความเร็ว	0.84 mach
น้ำหนักบินขึ้นสูงสุด	649,991 lbs (294,835 kg)
น้ำหนักบินลงสูงสุด	208,652kgs (459,869 lbs)
น้ำหนักบินว่างเปล่า	138,119 kgs
น้ำหนักบรรทุกสูงสุด	59,421 kgs
ความจุเชื้อเพลิง	45,220 u.s.gal (171,160 L)

1 nm.(nautical mile) = 1.15155 miles, 1 kt (knot) = 1.15155 mile / hr.

1 mach = 761 mph.(SL,ISA)

ภาพที่ 4-4 การจัดวาง Lay Out ของเครื่องบิน B777-200 ER

CABIN LAYOUT B777-200ER



และผู้วิจัยจะขออธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความแตกต่างของชั้นโดยสารของการบินไทย ซึ่งเป็นหนึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างทางด้านบริการคือ ในปัจจุบัน ชั้นโดยสารบนเครื่องบิน (Class) แบ่งออกเป็น 4 ชั้นบริการ (ขึ้นอยู่กับประเภทฝูงบิน) คือ

1. ชั้นโดยสารประหยัด (Economy Class) เป็นชั้นโดยสารที่มีอัตราค่าโดยสารต่ำที่สุดที่นั่ง (Seat) มีระยะห่างระหว่างกัน 34 นิ้ว ยกเว้นบางลำที่จะมีระยะห่างของที่นั่งกว้างถึง 36 นิ้ว สามารถปรับเอนนอนสูงสุดถึง 122° องศา ลักษณะการจัดที่นั่งจะเป็นแบบ 3-3-3 ต่อแถว บนฝูงบินระยะไกล B777-200ER และแบบ 2-4-2 บนฝูงบินระยะไกล A340-500 และ A340-600 โดยทุกที่นั่งชั้นประหยัดของฝูงบินระยะไกล (B777-200ER, A340-500 และ A340-600) จะให้บริการสื่อระบบ Audio-Video On Demand (AVOD) บนเที่ยวบิน ซึ่งได้ติดตั้งหน้าจอส่วนบุคคลระบบสัมผัส (Touch Screen) ขนาด 10.5 นิ้วบนฝูงบินระยะไกล B777-200ER และ) ขนาด 8.4 นิ้วบนฝูงบินระยะไกล A340-500 และ A340-600 โดยผู้โดยสารสามารถควบคุมรายการผ่านทางระบบสัมผัส และชุดควบคุมซึ่งมีการติดตั้งพร้อมโทรทัศน์ส่วนตัวทุกที่นั่งโดยสาร

ภาพที่ 4-5 ลักษณะที่นั่งโดยสารชั้นประหยัด



จอภาพส่วนตัว 8.4 นิ้ว

2. ชั้นโดยสารประหยัดพิเศษ (Premium Economy Class) เป็นชั้นโดยสารพิเศษที่มีให้บริการเฉพาะเที่ยวบินต่างประเทศเส้นทาง กรุงเทพฯ-ลอนดอนเจดิส และเส้นทาง กรุงเทพฯ-นิวยอร์ก ซึ่งทำการบินด้วยฝูงบินประเภท A340-500 เท่านั้น อัตราค่าโดยสารในชั้นนี้จะสูงกว่าชั้นประหยัด แต่จะต่ำกว่าชั้นโดยสารธุรกิจ (Royal Silk/ Business) มีระยะห่างระหว่างที่นั่ง (Seat) 42 นิ้ว สามารถปรับเอนนอนสูงสุดถึง 135° องศา ลักษณะการจัดแถวที่นั่งจะเป็นแบบ 2-3-2 ต่อแถว ทุกที่นั่งได้ติดตั้งหน้าจอส่วนบุคคลระบบสัมผัส (Touch Screen) ขนาด 10.5 นิ้ว สำหรับให้บริการสื่อ Audio-Video On Demand (AVOD) โดยผู้โดยสารสามารถควบคุมรายการผ่านทางระบบสัมผัส และชุดควบคุม ซึ่งมีการติดตั้งพร้อมโทรศัพท์ส่วนตัวทุกที่นั่งโดยสาร

ภาพที่ 4-6 ลักษณะที่นั่งโดยสารชั้นประหยัดพิเศษ



จอภาพส่วนตัว 9 นิ้ว

3. ชั้นโดยสารธุรกิจ (Royal Silk/ Business) รวมบริการช่องทางเช็คอินพิเศษ จุดพักก่อนขึ้นเครื่อง (Lounge) ช่องทางขึ้นเครื่องแยกจากชั้นธุรกิจ (Priority Boarding) บริการช่องทางตรวจสอบหนังสือเดินทางด่วนพิเศษ (Fast Track Lane for Passport Control & Security-Check) รวมถึงได้รับสิทธิในการลำเลียงกระเป๋าเดินทาง (Priority Baggage Handling) มีระยะห่างระหว่างที่นั่ง (Seat) 60 นิ้ว สามารถปรับเอนนอนสูงสุดถึง 170° องศา ลักษณะการจัดแถวที่นั่งจะเป็นแบบ 2-2 ต่อแถว ทุกที่นั่งได้ติดตั้งหน้าจอส่วนบุคคลระบบสัมผัส (Touch Screen) ขนาด 10.4 นิ้ว สำหรับให้บริการสื่อ Audio-Video On Demand (AVOD) โดยผู้โดยสารสามารถควบคุมรายการผ่านทางระบบสัมผัส และชุดควบคุม ซึ่งมีการติดตั้งพร้อมโทรศัพท์ส่วนตัวทุกที่นั่งโดยสาร

ภาพที่ 4-7 ลักษณะที่นั่งโดยสารชั้นธุรกิจ

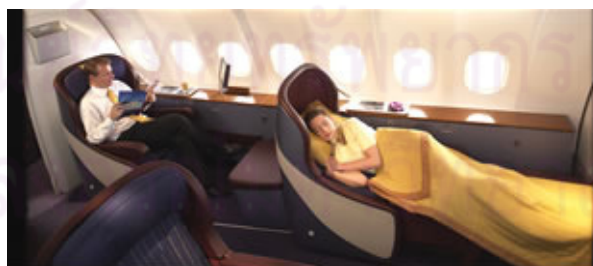




จอภาพส่วนตัว 10.4 นิ้ว

4. ชั้นโดยสารชั้นหนึ่ง (Royal First Class) เป็นชั้นโดยสารที่มีอัตราค่าโดยสารสูงที่สุดที่นั่ง (Seat) มีระยะห่างระหว่างกัน 76 นิ้ว สามารถปรับเอนนอนสูงสุดถึง 180° องศา ลักษณะการจัดที่นั่งจะเป็นแบบ 1-2-1 ต่อแถว ทุกที่นั่งได้ติดตั้งหน้าจอส่วนบุคคลระบบสัมผัส (Touch Screen) ขนาด 10.4 นิ้ว สำหรับให้บริการสื่อ Audio-Video On Demand (AVOD) โดยผู้โดยสารสามารถควบคุมรายการผ่านทั้งทางระบบสัมผัส และชุดควบคุม ซึ่งมีการติดตั้งพร้อมโทรศัพท์ส่วนตัวทุกที่นั่งโดยสาร ชั้นโดยสารชั้นหนึ่งนี้มีให้บริการเฉพาะบนฝูงบิน A340-600 และ B747-400 (748) เท่านั้น

ภาพที่ 4-8 ลักษณะที่นั่งโดยสารชั้นหนึ่ง



จอภาพส่วนตัว 10.4 นิ้ว

เที่ยวบินระยะไกล

ผู้วิจัยได้คัดเลือกเส้นทางการบินในระยะไกล (Long-haul flight) ซึ่งเป็นเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบิน (Flight Hour) มากกว่า 7 ชั่วโมง ทำการบินด้วยฝูงบินพิสัยไกล 3 ประเภทข้างต้น คือ ฝูงบิน B777-200ER A340-500 และ A340-600 จากจำนวน 5 เส้นทางการบิน 4 ทวีปคือ เส้นทางการบินกรุงเทพฯ-นิวยอร์ก ในทวีปอเมริกา, เส้นทางการบินกรุงเทพฯ-ซุริค, เส้นทางการบินกรุงเทพฯ-มอสโคว ในทวีปยุโรป, เส้นทางการบินกรุงเทพฯ-โจฮันเนสเบิร์ก ในทวีปแอฟริกา และเส้นทางการบินกรุงเทพฯ-เมลเบิร์น ในทวีปออสเตรเลีย ซึ่งมีการบริการสื่อและขั้นตอนการบริการที่แตกต่างกันมาทำการศึกษา โดยได้รวบรวมข้อมูลการบริการสื่อในรูปแบบต่างๆ ข้อมูลความแตกต่างทางด้านเวลาการเดินทาง จำนวนชั่วโมงบิน แบบของเครื่องบิน ตลอดจนขั้นตอนรายละเอียดในการบริการสื่อการสื่อสารบนเที่ยวบิน มาศึกษาในแต่ละเส้นทาง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจำกัดการศึกษารวม 4 ประเภท ที่การบินไทยได้นำมาบริการบนเที่ยวบินระยะไกลทั้ง 5 เส้นทาง คือ

1. สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสารทั่วไป, นิตยสารประจำเที่ยวบิน, คู่มือรายการบันเทิงบนเที่ยวบิน และคู่มือแนะนำความปลอดภัย)
2. สื่อโสต+โสตทัศน์ (สื่อ Audio/ Video on Demand)
3. สื่อการติดต่อสื่อสาร (Tele-Communication)
4. สื่อบุคคล

จากข้อมูลเบื้องต้น ผู้วิจัยได้เกริ่นนำให้ผู้อ่านทราบถึงลักษณะความแตกต่างของฝูงบินระยะไกล ความแตกต่างของชั้นโดยสารบนเที่ยวบินระยะไกล และให้ข้อมูลพอสังเขปเกี่ยวกับสื่อประเภทต่างๆ ที่การบินไทยจัดเตรียมให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกลทั้ง 5 เส้นทางที่ผู้วิจัยทำการศึกษาระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2551 จากนั้น ผู้วิจัยจะขอให้ผู้อ่านไปสู่อำนาจข้อมูลรูปแบบการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลแต่ละเส้นทาง เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจถึงรูปแบบ หน้าที่ และลักษณะของสื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกลแต่ละเส้นทาง โดยจะแสดงให้เห็นถึงจุดหมายปลายทางแต่ละประเทศ แบบของเครื่องบิน ชั้นโดยสาร จำนวนชั่วโมงบิน เวลาในการเดินทาง ระยะเวลาการบริการ สื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบิน รูปแบบ หน้าที่ และลักษณะของการบริการสื่อ ซึ่งผู้วิจัยจะเรียงลำดับผลการศึกษาระหว่างเที่ยวบินระยะไกล 5 เส้นทาง (ใน 4 ทวีป) ดังนี้

1. เส้นทางในทวีปอเมริกาเหนือ : TG792 กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก
2. เส้นทางในทวีปยุโรป : TG970 กรุงเทพฯ – ซูริค
3. เส้นทางในทวีปยุโรป : TG974 กรุงเทพฯ – มอสโคว
4. เส้นทางในทวีปแอฟริกา : TG703 กรุงเทพฯ - ไจฮันเนสเบิร์ก
5. เส้นทางในทวีปออสเตรเลีย : TG999 กรุงเทพฯ – เมลเบิร์น

1. เส้นทางในทวีปอเมริกาเหนือ : TG792 กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก ประจำวันที่ 5 มีนาคม 2551

กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก เป็นเส้นทางที่เปิดให้บริการทุกวัน (Daily Flight) ในช่วงเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม ที่ผู้วิจัยทำการศึกษา อยู่ในตารางการบินแบบ Winter Schedule 2007/ 2008 ซึ่ง TG 792 จะมีกำหนดการเดินทางออกจากกรุงเทพฯ เวลา 01.15 น. ถึงนิวยอร์กเวลา 5.50 น. (ตามเวลาที่ท้องถิ่น - เวลาที่กรุงเทพฯ เร็วกว่าที่นิวยอร์ก 12 ชั่วโมง) ทำการบินด้วยเครื่องบินระยะไกลประเภท Airbus 340-500 (A340-500) มีชั่วโมงบิน (Flight Time) รวม 16.35 ชั่วโมง

ตารางที่ 4-3 ชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ A340-500


ชั้นบริการ (Class)	จำนวนผู้โดยสาร	ลักษณะการจัดแถวที่นั่ง (Seat Configuration)
Royal Silk	60	2-2
Premium Economy	42	2-3-2
Economy	113	2-4-2

ภาพที่ 4-9 การวาง Lay out และลักษณะภายในเครื่องบินประเภท A340-500


Airbus 340-500 (345) : 4 Aircraft Configuration : 60C / 42 U / 113Y (Total 215)




Airbus 340-500 (345)





THAI ROYAL SILK
Total seat: 60






THAI PREMIUM ECONOMY
Total seat: 42





THAI ECONOMY
Total seat: 113



Seat features	Royal Silk class	Premium economy class	Economy class
Abreast	2-2-2	2-3-2	2-4-2
Pitch (inch)	60	42	36
Width (inch)	19	18	17
Recline Angle (degree)	170	122	122
Personal screen size (inch)	10.4	9	9
Lumbar Support & massage	Yes	No	No
Leg rest, Foot rest	Yes	Yes	Foot rest
Personal Stowage Bin	Yes	Yes	No
Handset & Personal Telephone	Yes	Yes	Yes
PC Power Outlet (VAC)	110	110	110

จากการศึกษาการบริการบนเที่ยวบินระยะไกล TG792 เส้นทางกรุงเทพฯ – นิวยอร์ก ประจำวันที่ 5 มีนาคม 2551 พบว่า รูปแบบการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล แบ่งออกเป็น 3 ช่วงบริการ เรียงตามลำดับเวลา คือ ช่วงเตรียมการก่อนขึ้นบิน (Pre-flight) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน (In-flight) และช่วงเตรียมลดระดับการบินจนถึงจุดหมายปลายทาง (Descent and Landing) TG792 เป็นการบินเส้นทางตรง (Direct Flight) กรุงเทพฯ - นิวยอร์กด้วยชั่วโมงบินสูงสุดกว่า 16 ชั่วโมง ทำการบินด้วยฝูงบิน Airbus 340-500 ซึ่งเป็นฝูงบินประเภทเดียวของการบินไทย ที่มีการให้บริการชั้นโดยสารแบบประหยัดพิเศษ (Premium Economy) เพิ่มทางเลือกมากขึ้นให้กับผู้โดยสาร กล่าวคือมีอัตราค่าโดยสารต่ำกว่าที่นั่งโดยสารชั้นธุรกิจ แต่จะที่นั่งโดยสารที่ใหญ่กว่า ช่องว่างระหว่างที่นั่งจะกว้างขึ้น และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่มากกว่าที่นั่งโดยสารชั้นประหยัด ผู้วิจัยพบว่าสื่อที่การบินไทยจัดเตรียมไว้ให้บริการผู้โดยสาร มีความแตกต่างกันทั้งประเภท ลักษณะการบริการ และหน้าที่ของสื่อ เรียงลำดับขั้นตอนตามระยะเวลาการให้บริการ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 - 4 ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG792 ช่วง Pre-Flight

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG792	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG792
<p>ช่วง Pre-Flight (00.30- 01.15 น.) 00.30 น.</p>	<p>- ลูกเรือ “สวัสดี” ยกมือไหว้ต้อนรับผู้โดยสารบริเวณหน้าทางเข้า แนะนำที่นั่ง ดูแลความเรียบร้อยของการจัดเก็บสัมภาระ ผู้โดยสารในชั้นโดยสาร Royal Silk ได้รับสิทธิ์ในการขึ้นเครื่องก่อน และมีช่องทางเข้า แยกเป็นสัดส่วนต่างหากจากชั้นประหยัด</p>	<p>สื่อบุคคล : ทำหน้าที่ทักทาย ต้อนรับผู้โดยสารด้วยความสุภาพ อ่อนช้อย นุ่มนวลอบอุ่น อันเป็นเอกลักษณ์ของการบินไทย และเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการช่วยถ่ายทอดวัฒนธรรมไทยไปสู่ชาวต่างชาติ(ผู้โดยสาร)</p>
<p>00.40 น.</p>	<p>- ลูกเรือบริการ Welcome Drink และผ้าร้อนให้แก่ผู้โดยสารเฉพาะในชั้นโดยสาร Royal Silk</p>	<p>สื่อบุคคล : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน</p>
<p>00.50 น.</p>	<p>- บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (Reading Material) : การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์บนชั้นโดยสาร Royal Silk (Business) จะนำมาให้บริการภายหลังจากผู้โดยสารได้เข้ามาประจำที่นั่งแล้ว ลูกเรือจะเข็นรถ (Cart) นำสื่อสิ่งพิมพ์มาให้ผู้โดยสารเลือกรับบริการถึงที่นั่ง ผู้โดยสารสามารถเลือกรับสื่อสิ่งพิมพ์ที่ต้องการได้ โดยปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์ที่จัดไว้จะเพียงพอกับสัดส่วนของผู้โดยสารในชั้นบริการ ขณะที่การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์บนชั้นประหยัดพิเศษ (Premium Economy) และชั้นประหยัด (Economy Class) การบินไทยจะจัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ไว้ให้บริการตรงบริเวณทางเข้าเครื่องบิน (Boarding Pass) จัดบริการไว้ในรถเข็น Trolley ซึ่งแบ่งช่องใส่หนังสือ -</p>	<p>สื่อสิ่งพิมพ์ : การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์ และนิตยสารทั่วไป) มีความแตกต่างกันทั้งประเภท จำนวน และรูปแบบการบริการ ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) เป็นตัวกำหนด สำหรับผู้โดยสารบนเที่ยวบินนี้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาติต่างชาติพบว่าสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์ที่ได้รับความนิยมจะเป็นหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นจากประเทศปลายทาง (สหรัฐอเมริกา) คือหนังสือพิมพ์ Herald Tribune, USA Today และ New York Times (ซึ่งให้บริการเฉพาะเที่ยวบิน TG792 เท่านั้น) ขณะที่ผู้โดยสารชาวไทยนิยมรับหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นจากประเทศไทย อาทิ ไทยรัฐ, เดลินิวส์, มติชน และ Bangkok Post</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG792	ประเภท และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG792
	และนิตยสารออกเป็น 4 ชั้น ผู้โดยสารที่มาก่อนจะได้รับสิทธิ์ในการเลือกสิ่งพิมพ์ก่อน (First In, First Serve) และจำนวนสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด	<u>สื่อสิ่งพิมพ์</u> : ทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในการรับทราบข้อมูล ข่าวสารและ สถานการณ์ปัจจุบัน (Current News) โดยเฉพาะข่าวสารความเป็นไปของประเทศปลายทางการเดินทาง และประเทศบ้านเกิดของตน
01.00 น.	- ประตูเครื่องปิด ลูกเรือตรวจเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดนั่งประจำที่ ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	
01.05 น.	- เตรียมพร้อมออกเดินทาง ลูกเรือประจำที่ - ลูกเรือประกาศต้อนรับผู้โดยสาร (Welcome Message) - จากนั้น หน้าจอส่วนบุคคลของผู้โดยสารจะเริ่มทำงานอัตโนมัติ จะฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบินประเภท A340-500 (Safety Demonstration Demo) พร้อมเพรียงกันทุกที่นั่งโดยสารซึ่งภาพยนตร์แนะนำความปลอดภัยบนเครื่องบินมีความยาวประมาณ 5 นาที บริการ 2 ภาษา (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ) จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ความปลอดภัยบนเครื่องบิน บอกรายละเอียดของประตูทางออกฉุกเฉิน สาธิตวิธีการใช้เสื้อชูชีพ การประกาศห้ามสูบบุหรี่ การเตือนห้ามขวางประตูทางออก	<u>สื่อบุคคล</u> : การประกาศต้อนรับจากลูกเรือ ทำหน้าที่ให้ข้อมูล แจ้งให้ผู้โดยสารเตรียมพร้อมสำหรับการเริ่มออกเดินทาง และเป็นซักจูงความสนใจของผู้โดยสาร ให้เตรียมรับชมภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยซึ่งกำลังจะเริ่มฉายผ่านหน้าจอส่วนบุคคลในทุกที่นั่ง ทุกชั้นโดยสาร <u>สื่อโสตทัศน</u> (ให้บริการผ่านระบบ Audio Video on Demand) : ภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเที่ยวบิน เป็นข้อมูลที่บังคับให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบ เนื้อหาของภาพยนตร์เกี่ยวกับความปลอดภัยจะมีความแตกต่างกันตามแบบของเครื่องบิน เนื่องจากอุปกรณ์บนเครื่องบินแต่ละแบบไม่เหมือนกัน

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG792	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG792
	<p>ขณะที่ฉายภาพยนตร์สาธิต ผู้โดยสารจะไม่สามารถปิดหรือเปลี่ยนรายการผ่านหน้าจอส่วนบุคคลได้ เป็นการให้บริการสื่อที่กำหนดโดยผู้ให้บริการ (การบินไทย) บังคับและควบคุมการรับสื่อของผู้โดยสาร โดยกำหนดให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบข้อแนะนำเพื่อความปลอดภัยและปฏิบัติตาม เป็นกฎข้อบังคับขององค์การการบินระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization/ ICAO) ซึ่งกำหนดให้สายการบินพาณิชย์ทุกสายจะต้องฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน ก่อนที่เครื่องจะเคลื่อนจากสนามบินทุกแห่ง</p>	<p>ภาพยนตร์สาธิตทำหน้าที่ให้ความรู้และแนะนำการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารบนเที่ยวบิน</p>

จากการศึกษาขั้นตอนการบริการสื่อช่วงระยะเวลา Pre-Flight ของเที่ยวบินระยะไกล TG792 พบว่ามีบริการสื่อ 3 ประเภท คือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล และสื่อ AVOD ซึ่งมีรูปแบบการบริการเป็นขั้นตอนตามลำดับเวลา

การบริการสื่อสิ่งพิมพ์ : เป็นการบริการสื่อซึ่งผู้โดยสารสามารถเลือกรับสื่อได้ตามความพึงพอใจบนเที่ยวบิน TG792 พบว่าให้ความสำคัญกับสื่อสิ่งพิมพ์ 2 ภาษา คือภาษาไทยกับภาษาอังกฤษ มีบริการสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์ และนิตยสารท้องถิ่นประเทศปลายทาง คือ หนังสือพิมพ์ New York Times และนิตยสาร Sport Illustrated Weekly เพิ่มเติมเฉพาะบนเที่ยวบินเส้นทางกรุงเทพฯ – นิวยอร์ก ทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการรับทราบข่าวสาร สถานการณ์ปัจจุบัน (Current News) ของผู้โดยสาร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวอเมริกาที่ต้องการรับทราบข้อมูลความเป็นไปของประเทศปลายทาง (ประเทศบ้านเกิดของตน)

คุณวิไลวรรณ จิตดาลาน ให้ข้อมูลว่าการบริการสื่อสิ่งพิมพ์บนเที่ยวบินระยะไกล จะมีความแตกต่างทางด้าน ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ และจำนวนที่ให้บริการในแต่ละชั้นโดยสาร และจำนวนที่ให้บริการในแต่ละเส้นทางการบิน (วิไลวรรณ จิตดาลาน. ผู้จัดการแผนกจัดเตรียมสิ่งพิมพ์บริการบนเครื่องบิน. สัมภาษณ์. 20 กุมภาพันธ์ 2551.)

ชั้นโดยสาร (อัตราค่าบริการ) จะเป็นตัวกำหนดประเภท ปริมาณ และรูปแบบการบริการสื่อสิ่งพิมพ์บนเที่ยวบิน กล่าวคือ สำหรับชั้นโดยสารธุรกิจ (Royal Silk/ Business Class) และ/ หรือชั้นโดยสารชั้นหนึ่ง (Royal First /First Class) ลูกเรือจะนำสื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์และนิตยสาร) มาให้บริการภายหลังจากที่ผู้โดยสารได้เข้ามาประจำที่นั่งแล้ว ผู้โดยสารสามารถเลือกรับบริการสื่อสิ่งพิมพ์ที่ต้องการได้ โดยประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์มีให้เลือกหลากหลายกว่าที่บริการในชั้นโดยสารประหยัด (Economy Class) จำนวนสื่อสิ่งพิมพ์จัดไว้เพียงพอกับสัดส่วนของผู้โดยสารในชั้นบริการ ขณะที่รูปแบบการให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์บนชั้นโดยสารประหยัด (Economy Class) การบินไทยจะจัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ไว้ให้บริการตรงบริเวณทางเข้าเครื่องบิน (Boarding Pass) ผู้โดยสารที่มาก่อนจะได้รับสิทธิในการเลือกสื่อสิ่งพิมพ์ก่อน (First In, First Serve) และจำนวนสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด

การจัดสรรปริมาณของสื่อสิ่งพิมพ์บนเที่ยวบินแต่ละเส้นทาง จะจัดสรรตามประเภทของฝูงบิน เส้นทางการบิน และชั่วโมงบิน โดยเฉลี่ย จะให้บริการหนังสือพิมพ์ที่อัตราร้อยละ 70 - 75 ของจำนวนผู้โดยสารทั้งหมดซึ่งฝูงบินสามารถบรรจุได้ การบินไทยจะจัดเตรียมหนังสือพิมพ์ไว้ให้บริการผู้โดยสารบนเที่ยวบินระยะไกลหลากหลายประเภท เพื่อตอบสนองของความต้องการบริโภคข้อมูลของผู้โดยสาร ซึ่งมีเชื้อชาติ ภาษา รสนิยม และความสนใจแตกต่างกันไปในแต่ละเส้นทาง

เนื่องจากเที่ยวบินเส้นทางกรุงเทพฯ – นิวยอร์ก – กรุงเทพฯ มีตารางการเดินทางแบบ Daily flight หนังสือพิมพ์ท้องถิ่นจากประเทศปลายทาง (New York Times) ที่นำมาให้บริการ ถูกโหลดขึ้นเครื่องจัดส่งมาในเที่ยวบินขากลับจากประเทศสหรัฐอเมริกา และจัดโหลดให้บริการบนเที่ยวบินวันต่อวัน จึงยังคงความสดใหม่ ทันต่อเหตุการณ์ ผู้โดยสารสามารถติดตาม และรับทราบข่าวสาร สถานการณ์ความเป็นไปได้ได้อย่างทัน่วงที่

ปัจจัยด้านความแตกต่างของชั้นโดยสาร ส่งผลต่อการรูปแบบการบริการสื่อสิ่งพิมพ์บนเที่ยวบิน TG 792 กล่าวคือ ในชั้นโดยสารธุรกิจ (Royal Silk) ทางลูกเรือจะเข็นรถ Cart นำสื่อสิ่งพิมพ์มาบริการผู้โดยสารถึงที่นั่ง ผู้โดยสารสามารถเลือกรับสื่อได้ตามความพึงพอใจ โดยปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์ที่จัดไว้จะเพียงพอกับสัดส่วนของผู้โดยสารในชั้นโดยสาร ขณะที่การบริการสื่อสิ่งพิมพ์บนชั้นโดยสารประหยัดพิเศษ (Premium Economy) และ ชั้นประหยัด (Economy) จะเป็นการให้บริการในระบบ First In, First Serve คือ ผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องก่อน ได้รับสิทธิในการเลือกรับสื่อสิ่งพิมพ์ก่อน ปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์มีจำนวนจำกัด ไม่มีการบริการเพิ่มเติม หนังสือพิมพ์ และนิตยสารสำหรับการบริการบนชั้นโดยสารประหยัดพิเศษ

(Premium Economy) และชั้นโดยสารประหยัด (Economy) จะจัดเรียงไว้บนรถ Trolley ซึ่งแบ่งช่องใส่หนังสือและนิตยสารออกเป็น 4 ชั้น การจัดวางในแต่ละชั้น (เรียงจากด้านบนลงล่าง) จะมีลักษณะ ดังนี้

ชั้นที่ 1 : จัดเรียงนิตยสารทั้งหมด โดยจัดเรียงนิตยสารภาษาอังกฤษ Time Magazine Weekly, Wall Street Journal Asia, Newsweek, Vogue, Forbes Global, The Economist Magazine Weekly, Thailand Tattler, Asia News ไว้ด้านหน้าสุด รองลงมาด้วยนิตยสารภาษาไทย คือ มติชนรายสัปดาห์, สยามรัฐรายสัปดาห์, สกุลไทยรายสัปดาห์, เพื่อนเดินทาง, เบรียว, Reader's Digest (ภาษาไทย), ลิปส์, Hello และ Gourmet & Cuisine (การบริการสิ่งพิมพ์บนเที่ยวบินTG792 พบว่านิตยสารบางประเภท จัดเรียงให้บริการเฉพาะชั้นโดยสารธุรกิจเท่านั้น จะเป็นนิตยสารประเภทวิเคราะห์เศรษฐกิจและไลฟ์สไตล์ซึ่งกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้อ่านเป็นกลุ่มนักธุรกิจหรือกลุ่มผู้อ่านที่มีรายได้สูง คือ Golf Digest, Sport Illustrated Weekly, Fortune Magazine, Asian Golf Magazine, Money & Banking Magazine, Reader's Digest (ภาษาอังกฤษ), Harper's Bazaar Monthly, ผู้จัดการรายเดือน, สารคดี และดิฉัน)

ชั้นที่ 2 : จัดเรียง หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เดลินิวส์ มติชน บ้านเมือง สยามรัฐ แนวหน้า โฟสต์ทูเดย์ สุวานเศรษฐกิจ คมชัดลึก กรุงเทพธุรกิจ อยู่ในลักษณะพับครึ่งเล่ม หันหน้าปกนอก (ส่วนพาดหัวข่าว) ออก ซึ่งตามข้อหลักการจัดเรียงหนังสือพิมพ์ หากมีฉบับใดภาษาใดมีการลงพระบรมฉายาลักษณ์ (รูปภาพ) ราชวงศ์ ให้จัดเรียงไว้ ช่อง 2 สลับกับหนังสือพิมพ์ภาษาไทย โดยให้หันหน้าออก ลักษณะรูปตั้ง (ซึ่งในเที่ยวบินเส้นทาง TG792 ประจำวันที่ 5 มกราคม 2551 ไม่มีหนังสือพิมพ์ฉบับใดลงตีพิมพ์พระบรมฉายาลักษณ์ราชวงศ์) พบว่าในชั้นนี้จะเป็นการจัดเรียงหนังสือพิมพ์ภาษาไทยทั้งหมด

ชั้นที่ 3 : จัดเรียงหนังสือพิมพ์ Herald Tribune, USA Today และ New York Times, Bangkok Post และ The Nation จัดวางในลักษณะพับครึ่งเล่ม หันหน้าปกนอก (ส่วนพาดหัวข่าว) ออก เป็นการจัดเรียงหนังสือพิมพ์ภาษาท้องถิ่นปลายทาง (Line Station) ควบคู่กับหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษอื่นๆ

ชั้นที่ 4 : จัดเรียง หนังสือพิมพ์ Sing Sian Yit Pao (ภาษาจีน) และ หนังสือพิมพ์ Yomiuri Shinbun (ภาษาญี่ปุ่น) จัดวางในลักษณะพับครึ่งเล่ม หันหน้าปกนอก (ส่วนพาดหัวข่าว) ออกเป็นการจัดเรียงหนังสือพิมพ์ภาษาอื่น (ที่ไม่ใช่ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ) แยกต่างหากออกมา เพื่อความสะดวกในการเลือกหยิบ

ผู้วิจัยพบว่าชั้นโดยสาร (อัตราค่าบริการ) จะเป็นตัวกำหนดประเภท และปริมาณของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล หนังสือพิมพ์และนิตยสารบางฉบับจะจัดให้บริการเฉพาะชั้นโดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจเท่านั้น ซึ่งจะเป็นหนังสือพิมพ์ และนิตยสารประเภทวิเคราะห์เศรษฐกิจ ธุรกิจ และไลฟ์สไตล์สำหรับกลุ่มผู้อ่านระดับบน คือ กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้อ่านเป็นนักธุรกิจ และผู้มีรายได้สูง อาทิ Golf Digest, Sport Illustrated Weekly, Fortune Magazine, Asian Golf Magazine, Money & Banking, Thailand Tattler, Money & Banking และ Harper's Bazaar Monthly เป็นต้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า ระยะเวลาเริ่มบิน ระยะทางและจำนวนชั่วโมงบิน (Flight Time) มีส่วนในการกำหนดปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการบนเที่ยวบิน นอกเหนือจากการจัดสรรสื่อสิ่งพิมพ์ตามเส้นทางการบิน และประเภทผู้บิน ผู้วิจัยพบว่า ปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์ที่จัดให้บริการบนเที่ยวบินเส้นทางกรุงเทพฯ – นิวยอร์ก ในทุกชั้นโดยสาร จัดไว้ในปริมาณที่มากกว่าเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางอื่นหากเปรียบเทียบสัดส่วนกันตามประเภทผู้บิน เนื่องจากจำนวนชั่วโมงบินที่ยาวนาน สื่อสิ่งพิมพ์จึงช่วยสร้างทางเลือกให้ผู้โดยสารที่ไม่ต้องการรับชมสื่อ AVOD ระหว่างเที่ยวบิน หรืออ่อนล้าจากการรับชมสื่อ AVOD มาเป็นเวลานาน ต้องการพักผ่อน

คุณสุวงค์ จงเรืองศรี ผู้จัดการประจำเที่ยวบินซึ่งดูแลการให้บริการผู้โดยสารทุกชั้นบริการบนเที่ยวบิน TG792 ได้ให้ข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสารที่มีต่อสื่อสิ่งพิมพ์ว่า ผู้โดยสารบนเที่ยวบินนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติ นิยมรับสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการบนเที่ยวบินประเภทหนังสือพิมพ์โดยเฉพาะ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่นของปลายทาง อาทิ USA Today , Herald Tribune และ The New York Times ซึ่งจะให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน (Current News) โดยจะนิยมอ่านหนังสือในระหว่างการรอเครื่องขึ้นบิน (Take Off) ซึ่งขณะนั้น ตามหลักปฏิบัติของการบินไทย จะไม่เปิดระบบสื่อ AVOD ผู้โดยสารยังไม่สามารถเข้าไปกรอกเลือกรับชมรายการผ่านสื่อ AVOD ได้ (สุวงค์ จงเรืองศรี, ผู้จัดการเที่ยวบิน. สัมภาษณ์. 9 มีนาคม 2551.)

นอกเหนือจากสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์และนิตยสารที่นำมาให้บริการในช่วงระยะเวลา Pre-Flight แล้ว คุณสุวงค์ให้ข้อมูลว่าผู้โดยสารบางท่านเลือกอ่านสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทอื่นๆ ระหว่างการรอเครื่องขึ้นบิน (Take Off) โดยจะสนใจอ่านคู่มือแนะนำความปลอดภัย (Safety on Board Pamphlet) ศึกษาข้อมูลระหว่างการรอขึ้นเครื่อง, นิตยสารประจำสายการบิน (Sawasdee Magazine), นิตยสารคู่มือรายการบันเทิงบนเที่ยวบิน (Vision) หรือแคตตาล็อกรายการสินค้าปลอดภาษี ซึ่งแต่ละรายการมีหน้าที่บริการการสื่อสารที่แตกต่างกันไป จัดเรียงให้บริการผู้โดยสารตรงส่วนกระเปาะที่นั่งโดยสารทุกที่นั่ง ทุกชั้นบริการ

ในระยะ Pre-Flight สื่อสิ่งพิมพ์ นอกจากการทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร ความบันเทิงแก่ผู้โดยสารแล้ว ยังมีหน้าที่สำคัญ คือช่วยในการควบคุมความสนใจของผู้โดยสาร เนื่องจากยังไม่มีบริการสื่อสาระบันเทิงในระบบ AVOD สื่อสิ่งพิมพ์จึงมีความสำคัญอย่างมากในช่วงระยะเวลานี้ ช่วยในการควบคุมพฤติกรรม และอารมณ์ผู้โดยสารระหว่างการรอเครื่องขึ้นบิน

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่าสื่อสิ่งพิมพ์ส่วนใหญ่ที่นำไปให้บริการบนเที่ยวบิน TG792 โดยเฉพาะหนังสือพิมพ์ และนิตยสารที่เป็นที่นิยมของผู้โดยสาร อาทิ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เดลินิวส์ ข่าวสด Bangkok Post สกุลไทย ลิปส์ Hello ดิฉัน สำหรับผู้โดยสารชาวไทย และ หนังสือพิมพ์ Herald Tribune USA Today New York Times Newsweek และ Vogue สำหรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ เป็นสื่อที่ได้รับการตอบรับอย่างดี ผู้โดยสารให้ความสนใจเลือกหยิบอ่าน และหมดลงอย่างรวดเร็ว ทำหน้าที่สื่อเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ปัจจุบัน และเป็นสื่อเพื่อความบันเทิงบนเที่ยวบิน ขณะที่สื่อบางฉบับที่คงเหลือ อาทิ หนังสือพิมพ์บ้านเมือง และ แนวหน้า กลับไม่ได้ทำหน้าที่ดังกล่าว

การบริการของสื่อบุคคล : เป็นการบริการสื่อผ่านทางลูกเรือ เริ่มตั้งแต่การทักทาย ต้อนรับผู้โดยสารหน้าบริเวณทางเข้าเครื่อง (Boarding) คอยดูแลให้ความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารและจัดหาที่นั่งให้ ดูแลความเรียบร้อยภายในห้องโดยสาร และการประกาศต้อนรับผู้โดยสาร ผู้วิจัยพบว่า ในช่วง Pre-flight การบริการผ่านสื่อลูกเรือ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การบริการสื่อที่กำหนดหน้าที่แตกต่างกันตามประเภทชั้นโดยสาร :

ปัจจัยด้านความแตกต่างของชั้นโดยสาร ส่งผลต่อการบริการผ่านทางสื่อบุคคล (ลูกเรือ) บนเที่ยวบิน TG792 เช่นกัน อาทิเช่น หน้าที่การบริการ Welcome Drink การบริการผ้าร้อน หรือการเข็นรถ Cart นำสื่อสิ่งพิมพ์มาบริการผู้โดยสารถึงที่นั่งจะเป็นการบริการเฉพาะผู้โดยสารบนชั้นโดยสาร Royal Silk เท่านั้น หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ชั้นโดยสารที่มีอัตราค่าโดยสารสูงกว่าจะได้รับความสะดวกสบาย และรับบริการจากสื่อบุคคลมากกว่า

2. การบริการสื่อที่ไม่มีความแตกต่างกัน (ตามประเภทชั้นโดยสาร) :

การประกาศต่างๆ บนเที่ยวบิน TG792 อาทิเช่น การกล่าวต้อนรับ (Welcome Message) การแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารเตรียมพร้อมสำหรับการเริ่มออกเดินทาง และการแจ้งให้เตรียมรับชมภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน ประเภท A340-500 เป็นการประกาศผ่านทางลูกเรือ กำหนดให้ผู้โดยสารทุกท่าน (ทุกที่นั่งทุกชั้นโดยสาร) ต้องรับทราบ และปฏิบัติตาม

การบริการสื่อ AVOD : ในช่วง Pre-flight ของเที่ยวบิน TG 792 ภายหลังจากการประกาศต้อนรับผู้โดยสารผ่านทางสื่อลูกเรือ ภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบินประเภท A340-500 (Safety Demonstration) จะเปิดให้บริการอัตโนมัติผ่านทางสื่อ AVOD ออกฉายผ่านหน้าจอส่วนบุคคล -

ให้บริการผู้โดยสารทุกที่นั่ง ทุกชั้นโดยสาร ออกขายพร้อมเพรียงกัน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ความปลอดภัยบนเครื่องบิน บอกตำแหน่งของประตูทางออกฉุกเฉิน สาธิตวิธีการใช้เสื้อชูชีพ การประกาศห้ามสูบบุหรี่ การเตือนห้ามขวางประตูทางออก เป็นการให้บริการสื่อที่กำหนดและควบคุมโดยผู้ให้บริการ (การบินไทย) บังคับให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบ ทำหน้าที่ให้ความรู้ และแนะนำการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร ผู้วิจัยพบว่าข้อมูลจากภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยเป็นการให้ข้อมูลประเภทเดียวกันทุกที่นั่งโดยสารตลอดทั้งลำ และมีลักษณะการให้บริการเหมือนกัน (คือฉายผ่านหน้าจอส่วนบุคคลโดยอัตโนมัติพร้อมกันทุกที่นั่งโดยสาร) ไม่แบ่งแยกข้อมูลตามชั้นโดยสาร (อัตราค่าบริการ)

สำหรับการรับสื่อของผู้โดยสารที่มีต่อภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน คุณสุวงค์ ได้ให้ข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสารบนเที่ยวบิน TG792 ว่าผู้โดยสารทั้งหมดให้ความสนใจรับชมภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน เนื่องจากการฉายอัตโนมัติ บังคับให้ผู้โดยสารทุกคนต้องชมผ่านทางหน้าจอส่วนบุคคลหน้าที่นั่ง ข้อมูลที่ได้มีความสำคัญและจำเป็นต้องทราบเพื่อความปลอดภัยของตัวเอง มีความกระชับ สั้น กระชับ ได้ใจความ กล่าวได้ว่า สื่อ AVOD สามารถทำหน้าที่ในการสื่อสาร แจ้งข้อมูลไปสู่ผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุวงค์ จงเรืองศรี. ผู้จัดการเที่ยวบิน. สัมภาษณ์. 9 มีนาคม 2551.)

ตารางที่ 4.5 ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG792 ช่วง In-Flight

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG792	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG792
ช่วง In – Flight (01.15- 16.40 น.) 01.15 น.	- เครื่องเริ่มเคลื่อนตัว (Taxi) ออกจากสนามบินสุวรรณภูมิ และขึ้นทำการบิน - สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดดับ	
01.30	- ผู้จัดการประจำเที่ยวบินเปิดระบบเริ่มให้บริการสื่อ AVOD ผ่านหน้าจอส่วนบุคคล ผู้โดยสารสามารถเลือกรับชมรายการสื่อการสื่อสารบนเที่ยวบินผ่านทางหน้าจอส่วนบุคคลได้ตามความพึงพอใจ โดยสามารถเลือกรับบริการสื่อในรูปแบบต่างๆ รวมถึงสามารถสั่งงานเปิด-ปิด-ปรับเปลี่ยน-หยุด-ย้อนกลับ-เล่นซ้ำรายการต่างๆ	สื่อ AVOD : ทำหน้าที่ให้ความบันเทิงตอบสนองความต้องการใช้สื่อระหว่างเที่ยวบินของผู้โดยสาร ทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุด ช่วยคลายความเบื่อหน่าย สร้างความรู้สึกปลอดภัยสะดวกสบาย เพลิดเพลินตลอดระยะเวลาการเดินทางตลอดเที่ยวบิน TG792 ซึ่งมีชั่วโมงบินยาว (Flight Time) นานกว่า 16 ชั่วโมง

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG792	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG792
	(ต่อ) ได้ตามความต้องการผ่านทางชุดควบคุมอุปกรณ์ หรือหน้าจอระบบสัมผัส ผู้โดยสารสามารถเลือกรับชมรายการสื่อที่บรรจุในระบบผ่านทางหน้าจอส่วนบุคคล ระบบสัมผัส (Touch Screen) หรือเลือกอ่านรายการจากนิตยสารคู่มือรายการบันเทิง (Vision – วิชั่น) ซึ่งมีให้บริการอยู่ในกระเป๋าเดินทางที่นั่งโดยสาร	<u>สื่อสิ่งพิมพ์</u> : วิชั่นเป็นคู่มือให้ข้อมูลรายการที่บรรจุในสื่อ AVOD สรุปรายการต่างๆ (Synopsis) ที่มีให้บริการบนเที่ยวบิน เป็นคู่มือเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายของผู้โดยสารในการเลือกรายการโปรแกรมที่ต้องการรับชม-รับฟังระหว่างเที่ยวบิน
01.35 น.	- ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน (In-flight Manager) ประกาศแนะนำตนเอง พร้อมทั้งลูกเรือ ให้ข้อมูลรายละเอียดการบริการที่จะเกิดขึ้นบนเที่ยวบิน (บริการอาหาร 3 มื้อ และระยะเวลาที่จะเริ่มบริการ)	<u>สื่อบุคคล</u> เป็นการแจ้งข้อมูล (Inform) ให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลการบริการที่จะเกิดขึ้นบนเที่ยวบิน
01.40 น.	- ลูกเรือแจกจ่ายการเมนูอาหารให้ผู้โดยสารทุกชั้นบริการ (รายการไวน์เฉพาะผู้โดยสารชั้น Royal Silk เท่านั้น)	<u>สื่อบุคคล</u> : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน
01.50 น.	- ลูกเรือให้บริการผ้าร้อนแก่ผู้โดยสารก่อนการบริการมื้อแรก: จากนั้นบริการน้ำผลไม้ อาหาร และเครื่องดื่มชา-กาแฟ	
01.55 น.	- ระยะเวลาที่ลูกเรือกำลังบริการอาหารให้กับผู้โดยสาร กับต้นได้ทำการประกาศต้อนรับผู้โดยสาร แนะนำตัว และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางบนเที่ยวบิน TG792 (ลักษณะฝูงบินเที่ยวบิน เส้นทางการบิน ระดับความสูง ระยะเวลาการบิน สภาพอากาศตามเส้นทางการบิน และลักษณะอากาศที่จุดหมายปลายทาง)	<u>สื่อบุคคล</u> เป็นการแจ้งข้อมูล (Inform) ให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลรายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับการเดินทาง

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG792	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG792
02.50 น. 03.00 น	<p>- บริการผ้าร้อนให้แก่ผู้โดยสารชั้น Royal Silk ภายหลังจากบริการซา-กาแพ</p> <p>- เก็บถาดอาหาร เมื่อจบการให้บริการอาหาร จะแจกแบบฟอร์มเข้าเมือง และแบบฟอร์มศุลกากร</p> <p>จากนั้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องโดยสาร และปิดไฟห้องโดยสารให้เป็นแบบ “Night” Mode ในทุกชั้นโดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน</p>	<p><u>สื่อบุคคล</u> : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน</p>
	<p>- แบ่งลูกเรือออกเป็น 2 ชุด เพื่อผลัดกันไปพัก ผลัดละประมาณ 2.30 ชั่วโมง ระหว่างนี้ ลูกเรือที่อยู่เวรจะเดินตรวจตราความเรียบร้อย ความสะอาดของห้องน้ำ และบริการเครื่องดื่มให้กับผู้โดยสารเป็นระยะๆ (ประมาณ 45 – 60 นาที/ ครั้ง)</p>	
08.15 น.	<p>- เปิดไฟห้องโดยสารแบบ “Wake-up” Mode ในทุกชั้นโดยสาร เพื่อปลุกผู้โดยสารซึ่งกำลังพักผ่อนให้ตื่นนอน และเตรียมรับประทานอาหาร</p>	
08.40 น.	<p>- ลูกเรือบริการผ้าร้อนให้แก่ผู้โดยสารก่อนเริ่มบริการอาหารมือที่สอง : น้ำผลไม้ อาหารร้อน เครื่องดื่ม ซา-กาแพ</p> <p>ซึ่งระหว่างผู้โดยสารรับประทานอาหาร Purser ประกาศให้บริการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี</p>	<p><u>สื่อบุคคล</u> ทำหน้าที่แจ้งข้อมูล โฆษณา และประชาสัมพันธ์สินค้าปลอดภาษีบนเที่ยวบิน</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG792	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG 792
09.20 น.	-บริการผ้าร้อนให้แก่ผู้โดยสารชั้น Royal Silk ภายหลังจากบริการซา-กาแพะ : จบการบริการอาหารมือสอง	<u>สื่อบุคคล</u> : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน
09.30 น.	<p>- บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (Reading Material) ให้แก่ผู้โดยสารทุกชั้นโดยสาร</p> <p>ลูกเรือนำสื่อสิ่งพิมพ์ที่คงเหลือจากการบริการในแต่ละชั้นโดยสาร จัดเรียงใส่รถ Cart เข็นให้บริการผู้โดยสารระหว่างเที่ยวบิน ภายหลังจากการเข็นบริการจะนำสื่อสิ่งพิมพ์ที่คงเหลือ จัดเก็บที่กระบะแปบริเวณส่วนกลางของชั้นโดยสาร (บริเวณ Partition Wall) ด้านหน้าห้องน้ำ</p> <p>- จัดเก็บ ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยภายในห้องโดยสาร จากนั้นปรับไฟห้องโดยสารเป็นแบบ “Night Mode” ในทุกชั้นโดยสารอีกครั้ง เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน</p>	<u>สื่อสิ่งพิมพ์</u> : ทำหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความบันเทิงกับผู้โดยสาร ระหว่างเที่ยวบิน ผู้โดยสารสามารถเลือกอ่านได้ตามรสนิยม และความพึงพอใจ
	- แบ่งลูกเรือออกเป็น 2 ชุด เพื่อผลัดกันไปพัก ผลัดละประมาณ 3 ชั่วโมง ระหว่างนี้ ลูกเรือที่อยู่เวรจะเดินตรวจตราความเรียบร้อย ความสะอาดของห้องน้ำ และบริการเครื่องดื่มให้กับผู้โดยสารเป็นระยะๆ (ประมาณ 45 – 60 นาที/ ครั้ง)	

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG792	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG 792
15.30 น.	- เปิดไฟห้องโดยสารแบบ “Wake-up” Mode ในทุกชั้นโดยสาร เพื่อปลุกผู้โดยสารซึ่งกำลังพักผ่อนให้ตื่นนอน เพื่อเตรียมรับประทานอาหารเช้า	
15.40 น.	- ลูกเรือให้บริการผ้าร้อนแก่ผู้โดยสารก่อนการบริการอาหารมื้อที่สาม : น้ำผลไม้ อาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา-กาแฟ	
15.50 น.	- เมื่อเครื่องบินกัปตันประกาศแจ้งเตือนผู้โดยสารงดเว้นการยืนรวมกลุ่มหน้าห้องน้ำ และภายในเที่ยวบิน (เป็นไปตามมาตรการความปลอดภัยของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นข้อบังคับให้สายการบินทุกลำที่บินเข้าสหรัฐอเมริกาต้องแจ้งข้อมูลแก่ผู้โดยสาร)	สื่อบุคคล ประกาศแจ้ง (Inform) ข้อมูลกฎระเบียบของประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นลักษณะคำสั่ง แจ้งให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบ และปฏิบัติตาม (Control)
16.25 น.	- บริการผ้าร้อนให้แก่ผู้โดยสารชั้น Royal Silk ภายหลังบริการชา-กาแฟ	สื่อบุคคล : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน
16.40 น.	- เมื่อจบการบริการอาหาร จัดเก็บตรวจเช็คความเรียบร้อยภายในห้องโดยสาร ลูกเรือเดินแจกเข็มกลัดดอกกล้วยไม้ให้ผู้โดยสารผู้หญิง และตรวจสอบว่าผู้โดยสารได้รับแบบฟอร์มเข้าเมืองครบทุกท่าน และกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มเรียบร้อยแล้ว	

จากการศึกษาการบริการสื่อช่วงระยะเวลา In-Flight ของเที่ยวบินระยะไกล TG792 พบว่าเที่ยวบินเส้นทางการนี้ มีระยะเวลาชั่วโมงบินช่วง In-Flight ยาวนานมากกว่า 16 ชั่วโมง ถือเป็นเที่ยวบินระยะไกลที่มีชั่วโมงบินมากที่สุดในจำนวนเที่ยวบินที่ผู้วิจัยเลือกมาศึกษา

จากการศึกษาขั้นตอนการบริการสื่อช่วงระยะเวลา In Flight ของเที่ยวบินระยะไกล TG792 พบว่ามีการให้บริการสื่อ 4 ประเภท คือ สื่อบุคคล สื่อ AVOD สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีรูปแบบการบริการเป็นขั้นตอน ดังนี้

การบริการสื่อผ่านสื่อบุคคลในช่วงระยะเวลา In-Flight : ลูกเรือ (พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน) มีหน้าที่ให้บริการด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน แจกข้อมูลที่จำเป็นในการเดินทาง ให้บริการอาหารเครื่องดื่ม บริการสื่อสิ่งพิมพ์ระหว่างเที่ยวบิน ดูแลความเรียบร้อยภายในห้องผู้โดยสารเพื่อความปลอดภัยระหว่างการเดินทางโดยต้องทำให้ผู้โดยสารได้รับความเพลิดเพลิน สะดวกสบาย ลูกเรือแต่ละคนจะได้รับมอบหมายหน้าที่เฉพาะตามขอบเขตที่กำหนดไว้แต่ละส่วนของห้องโดยสาร (แต่ละชั้นโดยสาร แต่ละฝั่งบริการ) มีการแบ่งพื้นที่การดูแลผู้โดยสาร และกำหนดหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน

การบริการสื่อผ่านสื่อ AVOD ในช่วงระยะเวลา In-Flight :

สื่อ “Audio/ Video on demand - AVOD” เป็นการให้บริการผ่านทางระบบการสื่อสารแบบ Interactive System ซึ่งผู้โดยสารสามารถเลือกรับสื่อได้ด้วยตนเองผ่านทางจอส่วนตัว ระหว่างที่ผู้วิจัยทำการศึกษา (เดือนมกราคม – มีนาคม 2551) พบว่าบริษัท Spafax Airline Network Limited (SPAFAX) ได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัท In-flight Entertainment Service Provider เป็นบริษัทผู้แทนจัดหาและคัดเลือกสื่อ AVOD มาบริการบนเที่ยวบินระยะไกลของการบินไทย โปรแกรมรายการสื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกลจะมีการปรับเปลี่ยนประจำทุกเดือนผ่านทาง Server ที่ติดตั้งบนฝูงบินระยะไกล

คุณวิจรรอง รัตนฉายา ผู้จัดการกองบริหารผลิตภัณฑ์ ให้ความเห็นว่าระบบ AVOD เป็นระบบที่จะตอบสนองความต้องการรับสื่อของผู้โดยสารแต่ละบุคคลได้ดีกว่าระบบการสื่อสารแบบเดิมที่การบินไทยเคยให้บริการ จากแต่เดิม การบินไทยให้บริการภาพยนตร์ด้วยระบบ Broadcast ผ่านหน้าจอใหญ่ (Main Screen) บังคับผู้โดยสารให้ดูภาพยนตร์เรื่องเดียวกันทั้งลำ และเนื่องจากผู้โดยสารบนแต่ละเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ทั้งทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา เพศ วัย และรสนิยม จึงเป็นไปได้ที่ภาพยนตร์ในระบบ Broadcast จะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้โดยสารได้ทั้งหมด สื่อ AVOD จึงถือเป็นระบบการสื่อสารรูปแบบใหม่ จึงเป็นเสมือนสื่อทางเลือกให้กับผู้โดยสาร สามารถเลือกรับสื่อได้ตามที่ตนเองต้องการสามารถกำหนดรูปแบบของสื่อ และเนื้อหาของสื่อได้ด้วยตนเอง ซึ่งการบินไทยได้จัดเตรียมภาษาสำหรับการเลือกคำสั่งในสื่อ AVOD ถึง 6 ภาษา (ภาษาไทย- ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส

และภาษาเยอรมัน) เพื่อความสะดวกสบายของผู้โดยสาร โดยผู้โดยสารสามารถเลือกรับชมสื่อ AVOD ผ่านทางระบบสัมผัสหน้าจอ (Touch Screen) หรือกดเลือกรายการผ่านทางชุดอุปกรณ์การใช้ระบบตอบสนอง (Interactive Handset) (วิจริงรอง รัตนฉายา. ผู้จัดการกองบริหารผลิตภัณฑ์. สัมภาษณ์. 20 กุมภาพันธ์ 2551.)

ภาพที่ 4-10 ภาพอุปกรณ์การใช้ระบบตอบสนอง (Interactive Handset)



วัตถุประสงค์หลักของสื่อ AVOD เป็นสื่อเพื่อความบันเทิง มีหน้าที่สร้างเพลิดเพลิน ผ่อนคลายความตึงเครียดให้แก่ผู้โดยสารระหว่างการเดินทาง ทำให้ผู้โดยสารสงบ สบาย ไม่ก่อความวุ่นวายหรือสร้างปัญหาให้กับลูกเรือ หรือผู้โดยสารท่านอื่นๆ โดยสื่อ AVOD ประกอบไปด้วยรายการต่างๆ จำแนกตามรูปแบบของสื่อและกลุ่มเป้าหมายของผู้รับชมได้

- ภาพยนตร์
- รายการโทรทัศน์
- รายการวิทยุ/ บทเพลง
- เกม
- รายการสำหรับเด็ก
- ข้อมูลข่าวสารทั่วไป (Information)

เนื่องด้วยรายการสื่อ AVOD ที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกลประกอบด้วยรายการแบบเดียวกันในทุกเที่ยวบิน ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าความต้องการของผู้โดยสารในแต่ละเส้นทางการบินมีความแตกต่างกันคือสื่อในรายการเดียวกันไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารบนเที่ยวบินระยะไกลในเส้นทางที่แตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน คือ ตารางเวลาการเดินทาง ชั่วโมงบิน ประเภทของเครื่องบิน ประเภทของสื่อ ความยาวของรายการสื่อ และรสนิยมของผู้โดยสาร

สำหรับเที่ยวบิน TG792 ผู้วิจัยพบว่าความต้องการใช้สื่อ AVOD ระหว่างเที่ยวบินสูง แม้ว่าจะมีตารางเวลาการเดินทางออกจากสนามบินในช่วง 01.15 น. ซึ่งเป็นเวลาที่ผู้โดยสารส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อน แต่เที่ยวบิน TG792 มีชั่วโมงบินที่ยาวนานถึง 16.35 ชั่วโมง รวมถึงมีการบริการอาหารถึง 3 ช่วงบริการอาหาร ดังนั้น นอกจากการพักผ่อนบนเที่ยวบินแล้ว ผู้โดยสารส่วนใหญ่จึงเลือกที่จะรับสื่อ AVOD ระหว่างการเดินทางเพื่อคลายความเบื่อหน่าย และผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากการเดินทางระยะไกล

ประเภทของสื่อ ความทันสมัย ภาษาที่ใช้ และรสนิยมของผู้โดยสาร ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดพฤติกรรมการรับชมสื่อ AVOD ระหว่างเที่ยวบิน เนื่องจากเที่ยวบิน TG792 เป็นเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินยาวนานที่สุด ครอบคลุมทั้งเวลาในการเดินทางช่วงกลางวัน และกลางคืน เป็นเที่ยวบินที่ผู้วิจัยพบว่าผู้โดยสารมีการใช้สื่อ AVOD ระหว่างเที่ยวบินมากที่สุดเมื่อเทียบกับเที่ยวบินอื่นที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษา โดยรายการสื่อ AVOD ทุกรายการที่ให้บริการบนเที่ยวบิน TG792 (ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2551) ประกอบไปด้วย

ภาพยนตร์

1. ภาพยนตร์ออกใหม่ (New Release) 8 เรื่อง

ตารางที่ 4 - 6 ภาพยนตร์ New Release: เดือนมกราคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
1.	Elizabeth: The Golden Age (เอลิซาเบธ ราชีนีบัลลังก์ทอง)	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ไทย/ อิตาลี/ เยอรมัน
2.	Lars and the Real Girl (หนุ่ม เจียมเจียมกับสาวเทียมรักแท้)	ตลก (Comedy)	อังกฤษ/ ฝรั่งเศส/ สเปน/ เกาหลี
3.	Bee Movie (บี มูฟวี่ ผึ้งน้อยหัวใจ ปึก)	ตลก/ การ์ตูน (Comedy/Animation)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น/ ไทย/ อิตาลี (Subtitle: จีน)

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
4.	Mr. Magorium's Wonder Emporium (มหัศจรรย์ร้านของเล่นพิลึกโลก)	ครอบครัว (Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ญี่ปุ่น/ อิตาลี (Subtitle: จีน)
5.	Martian Child (ลูกผม..เป็นมนุษย์ต่างดาว)	ตลก/ ดราม่า (Comedy/ Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ฝรั่งเศส/ ญี่ปุ่น (Subtitle: จีน)
6.	King of California	ตลก/ ดราม่า (Comedy/ Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ฝรั่งเศส/ สเปน
7.	Michael Clayton (คนเหยียบยุดิธรรม)	ดราม่า/ อาชญากรรม Drama/ Crime	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น/ ฝรั่งเศส/ เกาหลี
8.	Sydney White (เทพนิยายสาววัยรุ่น)	ดราม่า/ โรแมนติก/ ตลก (Drama/ Romantic Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ อิตาลี/ สเปน (Subtitle: จีน)

ผู้วิจัยพบว่าภาพยนตร์ New Release: เดือนมกราคม 2551 เป็นภาพยนตร์ใหม่ มีความทันสมัย โดยรวบรวมรายการภาพยนตร์ล่าสุดที่ออกใหม่ หรือเพิ่งเปิดฉายรอบปฐมทัศน์ในโรงภาพยนตร์มาจัดฉายผ่านสื่อ AVOD ผู้โดยสารส่วนใหญ่จึงให้ความสนใจกับภาพยนตร์ New Release เป็นอย่างมาก ผู้วิจัยพบว่าภาพยนตร์ที่คัดเลือกมาให้บริการบนเที่ยวบินส่วนใหญ่จะเป็นภาพยนตร์ตลก(Comedy), ภาพยนตร์โรแมนติก (Romantic), ภาพยนตร์การ์ตูน (Animation) และภาพยนตร์สำหรับครอบครัว (Family) ซึ่งเป็นภาพยนตร์เนื้อหาเบาๆ สร้างความเพลิดเพลิน ผ่อนคลาย ไม่ก่อให้เกิดความเครียดและไม่มีเนื้อหาด้านความรุนแรง เหมาะสำหรับผู้โดยสารเลือกรับชมก่อนการพักผ่อนที่สงบ ยาวนาน หรือรับชมระหว่างการเดินทางระยะไกล อาทิ ภาพยนตร์เรื่อง Lars and the Real Girl (หนุ่มเจ้า้มเจ้า้มกับสาวเทียมรักแท้), Bee Movie (บี มูฟวี่ ผึ้งน้อยหัวใจบิ๊ก), Mr. Magorium's Wonder Emporium (มหัศจรรย์ร้านของเล่นพิลึกโลก) , Martian Child (ลูกผม..เป็นมนุษย์ต่างดาว), King of California และ Sydney White (เทพนิยายสาววัยรุ่น) แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับการเดินทางบนเที่ยวบินในช่วงระยะเวลากลางวัน (เนื่องจาก -

TG792 มีชั่วโมงบิน (Flight Time) ที่ยาวนานถึง 16.35 ชั่วโมง ครอบคลุมช่วงระยะเวลาการบินทั้งกลางวัน และกลางคืน) หรือสำหรับผู้โดยสารที่ไม่ต้องการพักผ่อนบนเที่ยวบินและชอบดูภาพยนตร์ประเภทหนังๆ ก็สามารถเลือกรับชมภาพยนตร์ประเภทสืบสวน (Suspense), ภาพยนตร์ต่อสู้ (Action) และภาพยนตร์ผจญภัย (Adventure) ซึ่งมีให้บริการผ่านทางสื่อ AVOD เช่นกัน ดังภาพยนตร์เรื่อง Michael Clayton (คนเหยียบยุดิธรรม)

ตารางที่ 4 - 7 ภาพยนตร์ New Release: เดือนกุมภาพันธ์ 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
1.	Lions for Lambs (ปมซ่อนเร้นโลกสะพรั่ง)	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ไทย/ รัสเซีย
2.	Juno (จูโน ใจปองใจเกินร้อย)	ดราม่า/ ตลก (Drama/ Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ อิตาลี/ ฝรั่งเศส
3.	Alvin and the Chipmunks (อัลวินกับสหายชิพมังก์จอมซน)	ตลก/ ครอบครัว (Comedy/ Family)	อังกฤษ/ สเปน/ รัสเซีย/ ไทย
4.	Music Within	ดราม่า/ ตลก (Drama/ Comedy)	อังกฤษ/ เกาหลี (Subtitle: ญี่ปุ่น)
5.	Evening (สัมพันธ์รักไม่เคยดับ)	ดราม่า/ โรแมนติก (Drama/ Romantic)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ ฝรั่งเศส
6.	August Rush	ภาพยนตร์เพลง/ ดราม่า/ ครอบครัว (Musical/ Drama/ Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ อิตาลี/ ฝรั่งเศส
7.	Enchanted (มหัศจรรย์รักข้ามภพ)	โรแมนติก/ ดราม่า/ ตลก (Romantic/ Drama/ Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ญี่ปุ่น/ เกาหลี

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
8.	Why Did I get Married	ตลก (Comedy)	อังกฤษ (Subtitle: จีน)

ภาพยนตร์ New Release: เดือนกุมภาพันธ์ 2551 ที่คัดเลือกมาให้บริการบนเทียบบินส่วนใหญ่ยังเป็นภาพยนตร์ตลก (Comedy), ภาพยนตร์โรแมนติก (Romantic), ภาพยนตร์การ์ตูน (Animation) และภาพยนตร์สำหรับครอบครัว (Family) ซึ่งเป็นภาพยนตร์เนื้อหาเบาๆ เหมาะสำหรับผู้ชมทุกเพศทุกวัย อาทิ ภาพยนตร์เรื่อง Alvin and the Chipmunks (อัลวินกับสหายชิพมังก์จอมซน) และ Enchanted (มหัศจรรย์รักข้ามภพ) ขณะที่ภาพยนตร์บางเรื่องมีเนื้อหาค่อนข้างรุนแรง ประกอบด้วยฉากสะเทือนอารมณ์ อาทิ Lions for Lambs (ปมซ่อนเร้นโลกสะพริง), Evening (สัมพันธ์รักไม่เคยดับ) และ Music Within เหมาะสำหรับผู้โดยสารที่ไม่ต้องการพักผ่อนบนเทียบบิน และชอบดูภาพยนตร์ประเภทดราม่า (Drama)

ตารางที่ 4 - 8 ภาพยนตร์ New Release: เดือนมีนาคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
1.	The Savages (ครอบครัวซาเวจ)	ตลก/ ดราม่า (Comedy/ Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ ฝรั่งเศส
2.	The Kite Runner (เด็กเก็บว่าว)	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ฝรั่งเศส/ ญี่ปุ่น (Subtitle: ไทย)
3.	The Water Horse: Legend of the Deep (อภินิหารตำนานเจ้าสมุทร)	ผจญภัย/ ตลก (Adventure/ Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ญี่ปุ่น/ อิตาลี (Subtitle: จีน)
4.	Just Add Water	ตลก/ โรแมนติก (Comedy/ Romantic)	อังกฤษ (Subtitle: ญี่ปุ่น)

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
5.	The Golden Compass (อภินิหารเข็มทิศทองคำ)	ผจญภัย/ ดราม่า (Adventure/ Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ อิตาลี
6.	P.S. I Love You (ป.ล. ผมจะรักคุณตลอดไป)	โรแมนติก/ ดราม่า (Romantic / Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ อิตาลี
7.	National Treasure: Book of Secrets (ปฏิบัติการเด็ด ล่าบันทึกสุดขอบโลก)	ต่อสู้/ ผจญภัย (Action/ Adventure)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ญี่ปุ่น/ เกาหลี
8.	The Great Debaters	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ฝรั่งเศส (Subtitle: จีน)

ภาพยนตร์ New Release: เดือนมีนาคม 2551 ที่คัดเลือกมาให้บริการบนเที่ยวบินส่วนใหญ่ยังเป็นภาพยนตร์ตลก (Comedy) และภาพยนตร์ดราม่า (Drama) ภาพยนตร์ที่ให้นำมาให้บริการบนเที่ยวบินเดือนนี้ มีหนังภาพยนตร์ดราม่า (Drama) สะท้อนอารมณ์หลายเรื่อง อาทิ The Savages (ครอบครัวว้าว), The Kite Runner (เด็กเก็บว่าว), P.S. I Love You (ป.ล. ผมจะรักคุณตลอดไป) และ The Great Debaters แต่ก็มีภาพยนตร์คลายเครียดเนื้อหาเบาๆ มารวมอยู่ด้วย คือ The Water Horse: Legend of the Deep (อภินิหารตำนานเจ้าสมุทร) และ The Golden Compass (อภินิหารเข็มทิศทองคำ)

จากการวิเคราะห์รายการภาพยนตร์ New Release ตลอดเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม 2551 พบว่าประเภทของภาพยนตร์จะมีค่อนข้างหลากหลาย เหมาะสำหรับผู้ชมทุกเพศทุกวัยให้เลือกรับชมตามรสนิยมความพึงพอใจ ทำหน้าที่หลักเพื่อสร้างความบันเทิงระหว่างเที่ยวบิน และตอบสนองของความต้องการใช้สื่อเพื่อความบันเทิงระหว่างการเดินทางบนเที่ยวบินระยะไกลของผู้โดยสารเที่ยวบิน TG792

2. ภาพยนตร์ที่ยังคงความนิยม (Current Hits)

8 เรื่อง

ตารางที่ 4 - 9 ภาพยนตร์ Current Hit : เดือนมกราคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
9.	Ratatouille (พ่อครัวตัวจิ๋วหัวใจคับโลก)	ตลก/ ครอบครัว (Comedy/ Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ไทย/ เกาหลี
10.	Transformer (มหาวิบัติจักรกลสังหารถล่มจักรวาล)	ต่อสู้/ ผจญภัย (Action/ Adventure)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ไทย/ เกาหลี (Subtitle: ญี่ปุ่น)
11.	Stardust (ศึกมหัศจรรย์ ปาฏิหาริย์รักจากดวงดาว)	โรแมนติก/ ผจญภัย (Romance/ Adventure)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ รัสเซีย/ สเปน
12.	The Bourne Ultimatum (ปิดเกมล่าทรชน คนอันตราย)	ต่อสู้/ ระทึกขวัญ (Action/ Thriller)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ไทย/ สเปน (Subtitle: ญี่ปุ่น)
13.	No Reservation (เชฟสาว เสิร์ฟหัวใจรัก)	ดราม่า/ ครอบครัว (Drama/ Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ อิตาลี/ ไทย
14.	The Simpsons Movie (เดอะซิมป์สัน มูฟวี่)	ตลก/ การ์ตูน (Comedy/ Animation)	อังกฤษ/ รัสเซีย/ ไทย/ อิตาลี (Subtitle: ญี่ปุ่น)
15.	Invasion (บุก...เพาะพันธุ์มฤตยู) ยาน	ระทึกขวัญ (Thriller)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ไทย/ อิตาลี (Subtitle: ญี่ปุ่น)
16.	Hairspray (ไอ้ะไอ้!!! คนจะดัง... ขวางไม่อยู่)	ภาพยนตร์เพลง (Musical)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ ฝรั่งเศส

ตารางที่ 4 - 10 ภาพยนตร์ Current Hit : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
9.	Lars and the Real Girl (หนุ่ม เจียมเจียมกับสาวเทียมรักแท้)	ตลก (Comedy)	อังกฤษ/ ฝรั่งเศส/ สเปน/ เกาหลี
10.	Michael Clayton (คนเหยียบ ยุติธรรม)	ดราม่า/ อาชญากรรม (Drama/ Crime)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น/ ฝรั่งเศส/ เกาหลี
11.	The Seeker: Dark is rising (ตำนานผู้พิทักษ์ กับ มหาสงคราม แห่งมนตรา)	ดราม่า/ ผจญภัย (Drama/ Adventure)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ รัสเซีย/ สเปน (Subtitle: จีน)
12.	The Nanny Diaries (พี่เลี้ยงซิด ซ่ายหัวใจยุ่งชะมัด)	โรแมนติก/ ตลก (Romantic/ Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ รัสเซีย/ สเปน (Subtitle: ญี่ปุ่น)
13.	Arctic Tale (อาร์คติก เทล มหัศจรรย์ชีวิตโลกน้ำแข็ง)	ครอบครัว (Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ฝรั่งเศส/ อิตาลี(Subtitle: ไทย)
14.	Bee Movie (บี มูฟวี่ ผึ้งน้อยหัวใจ บึก)	ตลก/ การ์ตูน (Comedy/ Animation)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น/ ไทย/ อิตาลี (Subtitle: จีน)
15.	The Game Plan (เกมป่วนกวนป่า)	ตลก/ ครอบครัว (Comedy, Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/สเปน/ ญี่ปุ่น
16.	Elizabeth: The Golden Age (เอลิ ซาเบธ ราชีนีบัลลังก์ทอง)	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ ไทย/ อิตาลี/ เยอรมัน

จากการศึกษา พบว่าภาพยนตร์ Current Hit ส่วนใหญ่จะนำภาพยนตร์ New Release ของเดือนก่อนๆ มาฉายใหม่ ทั้งยังเป็นโปรแกรมที่ปรับเปลี่ยนทุก 2 เดือน ทำให้ภาพยนตร์ค่อนข้างซ้ำ ไม่ทันสมัย จัดเป็นโปรแกรมภาพยนตร์ที่ไม่น่าสนใจสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางด้วยเที่ยวบินระยะไกลของการบินไทย - เป็นประจำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้โดยสารที่เดินทางเป็นประจำด้วยเที่ยวบินเส้นทางกรุงเทพฯ - นิวยอร์ก

3. ภาพยนตร์ที่ได้รับรางวัล (Award Winners) / ภาพยนตร์อมตะ (Timeless Hit) 6 เรื่อง

ตารางที่ 4 – 11 ภาพยนตร์ Award Winners/ Timeless Hit : เดือนมกราคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
17.	Crouching Tiger, Hidden Dragon (พยัคฆ์ระห่ำ มังกรนรกของโลก)	ต่อสู้/ ดราม่า (Action/ Drama)	จีน/ อังกฤษ/ ญี่ปุ่น
18.	Apollo 13 (อพอลโล 13 ผ่าวิกฤตอวกาศ)	ผจญภัย/ ดราม่า (Adventure/ Drama)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น (Subtitle: จีน)
19.	The Devil Wears Prada (นางมารสวมปราด้า)	ตลก (Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ อิตาลี/ เกาหลี (Subtitle: จีน)
20.	Robin Hood : Prince of Thieves (โรบินฮูด เจ้าชายจอมโจร)	ต่อสู้/ผจญภัย (Action/Adventure)	อังกฤษ/ ฝรั่งเศส/ เยอรมัน/ ญี่ปุ่น (Subtitle: จีน)
21.	Evita (เอวิตา)	ดราม่า/ เพลง (Drama/ Musical)	อังกฤษ
22.	Mulan (มู่หลาน)	การ์ตูน/ ครอบครัว (Animation/ family)	อังกฤษ/ ไทย/ ญี่ปุ่น/ เยอรมัน

ตารางที่ 4 – 12 ภาพยนตร์ Award Winners/ Timeless Hit : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
17.	The Shawshank Redemption (ชอว์แซงก์ มิตรภาพ ความหวัง ความรุนแรง)	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น
18.	Little Miss Sunshine (ลิตเติ้ลมิสซันไชน์ นางงามตัวน้อย...รั้อยสายใยรัก)	ตลก/ ดราม่า (Comedy/ Drama)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น/ เยอรมัน/ อิตาลี (Subtitle: จีน)
19.	As Good As It Gets (เพียงเธอ...รักนี้ดีที่สุดแล้ว)	ตลก/ โรแมนติก (Comedy/ Romance)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น
20.	Shine (โชคดีที่สวรรค์ไม่ลำเอียง)	ดราม่า/ ดนตรี (Drama/ Musical)	อังกฤษ/ ฝรั่งเศส/ สเปน/ เยอรมัน
21.	Erin Brokovich (เอริน บรอกโควิช...ยอมหัก ไม่ยอมงอ)	ดราม่า/ ประวัติบุคคล (Drama/ Biography)	อังกฤษ
22.	Mulan (มู่หลาน)	การ์ตูน/ ครอบครัว (Animation/ family)	อังกฤษ/ ไทย/ ญี่ปุ่น/ เยอรมัน

จากการศึกษา พบว่าภาพยนตร์ Award Winners จะเป็นการรวบรวมรายการภาพยนตร์เก่าที่มีรางวัลการันตีผลงานคุณภาพ อาทิ ภาพยนตร์เรื่อง Crouching Tiger, Hidden Dragon หรือพยัคฆ์ระห่ำ มังกรผงของโลก (ภาพยนตร์ประเภท Action/ Drama) ซึ่งมีให้บริการบนทีวีวบินประจำเดือนมกราคม 2551 ได้รับรางวัลออสการ์ ครั้งที่ 73 (ประจำปี 2543) จำนวน 4 สาขา คือ ภาพยนตร์ภาษาต่างประเทศ, ดนตรีประกอบ, ถ่ายภาพ และกำกับศิลป์ ส่วนภาพยนตร์เรื่อง Little Miss Sunshine หรือลิตเติ้ลมิสซันไชน์ นางงามตัวน้อย...รั้อยสายใยรัก (ภาพยนตร์ประเภท Comedy/ Drama) ซึ่งมีให้บริการบนทีวีวบินประจำเดือนกุมภาพันธ์ และ มีนาคม 2551 ได้รับรางวัลภาพยนตร์ยอดเยี่ยมจากการประกาศผลรางวัล Producers Guild Awards ครั้งที่ 18 (ประจำปี 2550) และได้รับรางวัลบทภาพยนตร์ดั้งเดิมยอดเยี่ยม และรางวัลนักแสดงสมทบชายยอดเยี่ยมจากการประกาศผลรางวัลออสการ์ครั้งที่ 79 (ประจำปี 2550) -

ส่วนภาพยนตร์ Timeless Hit จะเป็นการรวบรวมรายการภาพยนตร์เก่าที่เคยได้รับความนิยมจากผู้ชม อาทิ ภาพยนตร์เรื่อง Robin Hood: Prince of Thieves หรือโรบินฮูด เจ้าชายจอมโจร (ภาพยนตร์ประเภท Action/ Adventure) ซึ่งมีให้บริการบนทีวีวันประจำเดือนมกราคม 2551 เป็นภาพยนตร์ที่ออกฉายมาตั้งแต่ปี 2534 หรือภาพยนตร์การ์ตูนเรื่อง Mulan หรือมู่หลาน (ภาพยนตร์ประเภท Animation/ Family) ซึ่งมีให้บริการบนทีวีวันประจำเดือนมกราคม, กุมภาพันธ์ และมีนาคม 2551 ภาพยนตร์ Award Winners/ Timeless Hit เหมาะสำหรับผู้โดยสารถี่ชื่นชอบภาพยนตร์เก่าคลาสสิก ผู้โดยสารถี่สูงอายุ รวมถึงผู้โดยสารถี่สนใจติดตามภาพยนตร์ที่มีรางวัลการ์นต์

4. ภาพยนตร์นานาชาติ (International Movies from around the world) 5 เรื่อง

ตารางที่ 4 – 13 ภาพยนตร์ International Movies from around the world : เดือนมกราคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
23.	Hwang Jin Yi (ฮวาง จิน ยี่ จอมนางสะท้านแผ่นดิน)	ดราม่า (Drama)	เกาหลี (Subtitle: จีน)
24.	Life : Tear in Heaven	ดราม่า (Drama)	ญี่ปุ่น (Subtitle: จีน)
25.	Jhoom Barabar Jhoom	ตลก/ โรแมนติก (Comedy/ Romantic)	ฮินดี (Subtitle: อังกฤษ)
26.	Flashpoint (ลุย น้ำ เดือด)	ต่อสู้ (Action)	จีน (Subtitle: อังกฤษ)
27.	Demandez La Permission Aux Enfants	ตลก/ ครอบครัว (Comedy/Family)	ฝรั่งเศส (Subtitle: อังกฤษ)
23.	Le Grand Chef (บิกก๊วก คี๊กโล กันต์)	ดราม่า (Drama)	เกาหลี (Subtitle: จีน/ อังกฤษ)

ตารางที่ 4 – 14 ภาพยนตร์ International Movies from around the world : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
24.	Tsubaki Sanjuro 07	ดราม่า (Drama)	ญี่ปุ่น (Subtitle: จีน/ อังกฤษ)
25.	Dhamaal	ตลก (Comedy)	ฮินดี (Subtitle: อังกฤษ)
26.	Flashpoint (ลุย บ้ำ เดือด)	ต่อสู้ (Action)	จีน (Subtitle: อังกฤษ)
27.	Le Voyage du Ballon Rough	ครอบครัว (Family)	ฝรั่งเศส (Subtitle: อังกฤษ)

จากการศึกษา พบว่าเป็นภาพยนตร์นานาชาติในภาษาท้องถิ่น ที่อำนวยการสร้างโดยผู้กำกับจากประเทศต่างๆ ทั่วโลก อาทิ ภาพยนตร์เรื่อง Jhoom Barabar Jhoom (ภาพยนตร์ภาษาฮินดี/ Hindi จากประเทศอินเดีย) ซึ่งมีให้บริการบนเที่ยวบินประจำเดือนมกราคม 2551, ภาพยนตร์เรื่อง Le Voyage du Ballon Rough (ภาพยนตร์ภาษาฝรั่งเศสจากประเทศฝรั่งเศส) ซึ่งมีให้บริการบนเที่ยวบินประจำเดือนกุมภาพันธ์ และ มีนาคม 2551 และภาพยนตร์เรื่อง Flashpoint (ภาพยนตร์ภาษาจีนจากประเทศฮ่องกง) ซึ่งมีให้บริการบนเที่ยวบินประจำเดือนมกราคม, กุมภาพันธ์ และ มีนาคม 2551 เป็นภาพยนตร์ที่มีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะเป็นผู้โดยสารชาวท้องถิ่น หรือผู้โดยสารที่ต้องการสนใจศึกษาวัฒนธรรมของประเทศอื่นผ่านทางารรับชมภาพยนตร์ ซึ่งถือเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก สำหรับผู้โดยสารบนเที่ยวบินระยะไกลในเส้นทาง TG792

5. ภาพยนตร์ไทย (Thai Showcase)

3 เรื่อง

ตารางที่ 4 – 15 ภาพยนตร์ไทย: เดือนมกราคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
28.	Mid-Road Gang (มะหมา สีขาว ครีป)	ตลก/ ครอบครัว (Comedy/ Family)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
29.	Hom Rong – The Overture (โหมโรง)	ดราม่า/ ดนตรี (Drama/ Musical)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)
30.	Memory : Ruk Jung (รักจัง)	ตลก/ โรแมนติก (Comedy/ Romantic)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)

ตารางที่ 4 – 16 ภาพยนตร์ไทย: เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
28.	Mid-Road Gang (มะหมาสี่ขาครึ่ง)	ตลก/ ครอบครัว (Comedy/ Family)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)
29.	Tawiphop : The Siam Renaissance (ทวิภพ)	ดราม่า/ แฟนตาซี (Drama/ Fantasy)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)
30.	Memory : Ruk Jung (รักจัง)	ตลก/ โรแมนติก (Comedy/ Romantic)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)

จากการศึกษาภาพยนตร์ไทยในสื่อ AVOD ผู้วิจัยพบว่าเป็นภาพยนตร์ที่ค่อนข้างเก่า และโปรแกรมคงเดิม ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง ทั้งๆ ที่เป็นภาพยนตร์ที่มีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะเป็นผู้โดยสารถวายไทย ซึ่งเป็นกลุ่มผู้โดยสารถักของสายการบิน และเจาะจงเฉพาะกลุ่มผู้โดยสารถักที่เข้าใจภาษาอังกฤษเท่านั้น (เนื่องจากมี Subtitle เฉพาะภาษาอังกฤษ) โปรแกรมไม่ทันสมัย และไม่น่าสนใจ

จากการศึกษาสื่อภาพยนตร์ที่นำมาให้บริการบนทีวีบิเนน TG792 ตลอดช่วงเดือนมกราคม – เดือน มีนาคม 2552 ผู้วิจัยพบว่าเป็นภาพยนตร์ที่นำมาให้บริการ ส่วนใหญ่จะเป็นภาพยนตร์ประเภทตลก (Comedy), ภาพยนตร์โรแมนติก (Romantic) ภาพยนตร์การ์ตูน (Animation) และภาพยนตร์สำหรับครอบครัว (Family) ซึ่งเป็นภาพยนตร์เพื่อสร้างความเพลิดเพลิน ผ่อนคลาย ไม่ก่อให้เกิดความเครียดและความรุนแรง เหมาะสำหรับผู้โดยสารถักก่อนการพักผ่อนที่สงบ ยาวนาน บนเส้นทางเดินทางระยะไกล และด้วย –

เที่ยวบินนี้มีชั่วโมงบิน (Flight Time) ที่ค่อนข้างยาวนาน (16.35 ชั่วโมง) ข้ามผ่านช่วงกลางวันและกลางคืน สำหรับผู้โดยสารที่ไม่ต้องการพักผ่อนหรือชอบภาพยนตร์แนวอื่นๆ ก็สามารถเลือกรับชมภาพยนตร์ประเภท สืบสวน (Suspense), ภาพยนตร์แอ็คชั่น (Action) และภาพยนตร์ผจญภัย (Adventure) ซึ่งมีให้บริการผ่านทางสื่อ AVOD เช่นกัน จะเห็นได้ว่ารายการภาพยนตร์ในสื่อ AVOD จะมีลักษณะ Convergent – Selectivity ซึ่งผู้โดยสารบนเที่ยวบิน TG792สามารถเลือกรับชมภาพยนตร์ได้ตามรสนิยมต้องการส่วนบุคคล เพื่อตอบสนองของความพึงพอใจของตนเอง ปราศจากการควบคุม ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการรับชมภาพยนตร์ระหว่างการเดินทางบนเที่ยวบินระยะไกล

รายการโทรทัศน์ (TV Programme)

รายการโทรทัศน์ ประกอบด้วยช่องรายการรวม 18 ช่อง ดังมีลักษณะพิเศษประจำช่องรายการ ดังนี้ ตารางที่ 4 – 17 รายการโทรทัศน์: เดือนมกราคม - มีนาคม 2551

ช่อง	ช่องรายการ และลักษณะรายการ
31.	<p>Comedy : ประกอบด้วยรายการโทรทัศน์ประเภทตลก ขำขัน เบาสมอง ให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความเพลิดเพลินระหว่างเที่ยวบิน ส่วนใหญ่จะเป็นรายการโทรทัศน์ซีรีส์ประเภทตลก ทั้งรายการเก่าและรายการใหม่ โดยมีตารางรายการให้เลือกมากถึง 15 รายการ อาทิ รายการ Friends: ซีรีส์ตลกโรแมนติก (Comedy/Romance Television Series) ปี1994-2004, รายการ How I Met Your Mother (Purple Giraffe) ซีรีส์ตลกโรแมนติก (Comedy/ Romantic Television Series) ปี 2005, รายการ Til Death: ซีรีส์ตลก (Comedy Television Series) ปี2006, รายการ Psych (Weekend Warriors) ซีรีส์ตลก แนวอาชญากรรม ลึกลับ (Comedy/ Crime/ Mystery Television Series) ปี 2006 รวมถึงรายการโทรทัศน์ประเภทตลก ขำขัน เช่น รายการ Oops ! รายการโทรทัศน์ซึ่งนำเสนอคลิปวิดีโอตลกจากทางบ้าน (Funniest Home Video Clip) และรายการ Just for Laughs Gags รายการโทรทัศน์ซึ่งช้อนกลัองตามสถานที่ต่างๆ จำลองสถานการณ์ และถ่ายทอดพฤติกรรมของผู้ที่มีส่วนร่วมในการถ่ายทำ เป็นต้น</p>
	<p>เป็นช่องรายการที่รวบรวมรายการโทรทัศน์ประเภท Television Series ประเภทตลกขำขัน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและได้รับความบันเทิงเบิกบานใจระหว่างการเดินทางบนเที่ยวบิน เหมาะสำหรับให้บริการบนเที่ยวบิน TG792 เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นชาวสหรัฐอเมริกา ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักสำหรับรายการโทรทัศน์ประเภทนี้ มีความคุ้นเคย ชื่นชอบ และติดตามรายการประเภท Television Series มาตั้งแต่แรก</p>

ช่อง	ช่องรายการ และลักษณะรายการ
32.	<p><u>TV Hits</u> : ประกอบด้วยรายการโทรทัศน์ ซึ่งคัดเลือกรายการที่ได้รับความนิยมและเป็นที่ต้องการของผู้ชม ส่วนใหญ่จะเป็นรายการโทรทัศน์ซีรีส์ประเภทต่างๆ อาทิ รายการ Smallville (Oracle) ซีรีส์แนวดราม่า วิทยาศาสตร์ (Drama/ Science Fiction Television Series) ปี 2001, รายการ CSI: Miami (Money For Nothing) ซีรีส์แนวแอ็คชั่น อาชญากรรม ดราม่า ลึกลับ ระทึกขวัญ (Action/ Crime/ Drama/ Mystery/ Thriller Television Series) ปี 2002, รายการ Criminal Minds (Compulsion) ซีรีส์แนวอาชญากรรม ดราม่า ลึกลับ ระทึกขวัญ (Crime/ Drama/ Mystery/ Thriller Television Series) ปี 2005 และรายการ Prison Break ซีรีส์แนวแอ็คชั่น อาชญากรรม ดราม่า ระทึกขวัญ (Action/ Crime/ Drama/ Thriller Television Series) ปี 2005 และรายการโทรทัศน์ประเภทดราม่า เช่น รายการ Candles on Bay Street เป็นต้น</p>
	<p>เป็นช่องรายการที่รวบรวมรายการโทรทัศน์ประเภท Television Series ยอดนิยม ส่วนใหญ่เป็นรายการซีรีส์เนื้อหาหนักๆ แต่สนุกสนาน ระทึกขวัญ ชวนติดตาม ผู้วิจัยคิดว่าช่องโทรทัศน์นี้เหมาะสำหรับให้บริการบนทีวีบroadband TG792 สำหรับกลุ่มผู้ชื่นชอบซีรีส์ประเภทอาชญากรรม ระทึกขวัญ เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นชาวสหรัฐอเมริกา ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักสำหรับรายการโทรทัศน์ประเภทนี้ ติดตามรายการประเภท Television Series มาตั้งแต่แรก</p>
33.	<p><u>Sports</u> : ประกอบด้วยรายการโทรทัศน์ประเภทกีฬา นำเสนอสารคดีซีรีส์กีฬา การแข่งขัน และรายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับทีมกีฬา คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Official Olympic Series (Champions and Challengers) สารคดีซีรีส์กีฬาโอลิมปิก - Ice Storm (The Sale and Pelletier Affair) รายการแข่งขันกีฬาสเก็ตน้ำแข็ง - King of Club (Manchester United) รายการสารคดีแนะนำทีมสโมสรฟุตบอลแมนเชสเตอร์ ยูไนเต็ด - Star Portraits รายการสารคดี
	<p>เป็นช่องรายการที่รวบรวมรายการโทรทัศน์ประเภทกีฬา เหมาะสำหรับผู้โดยสารผู้ชาย หรือผู้โดยสารที่มีความสนใจด้านกีฬา ผู้วิจัยพบว่าเนื้อหาช่องกีฬาไม่ค่อยมีความน่าสนใจ ขาดความสดใหม่ และมีรายการให้เลือกรับชมค่อนข้างจำกัด</p>

ช่อง	ช่องรายการ และลักษณะรายการ
34.	<p><u>Cartoon Network</u> : เป็นช่องการ์ตูนที่ได้เลือกสรรมาจากช่องสถานีโทรทัศน์ Cartoon Network อาทิ Johnny Bravo การ์ตูนตลกสำหรับครอบครัว (Comedy/ Family/ Animation TV Series) ปี 1997- 2004, Powerpuff Girl การ์ตูนตลก แนวแอ็คชั่น แฟนตาซี สำหรับครอบครัว (Comedy/ Action/ Fantasy/ Family/ Animation TV Series) ปี 1998-2004 และรายการ Samurai Jack การ์ตูนแอ็คชั่น ผจญภัย แฟนตาซี วิทยาศาสตร์ ระทึกขวัญ (Action/ Adventure/ Fantasy/ Sci-Fi/ Thriller/ Animation TV Series) ปี 2001 – 2004 เป็นต้น</p>
	<p>เป็นช่องรายการการ์ตูน ประกอบด้วยการ์ตูนที่มีความแตกต่าง หลากหลายประเภท เหมาะสำหรับผู้ชมกลุ่มผู้โดยสารทั้งเด็ก และครอบครัว ผู้วิจัยคิดว่าช่องโทรทัศน์นี้เหมาะสำหรับให้บริการบนเที่ยวบิน TG792 สำหรับกลุ่มผู้ชื่นชอบรายการ Cartoon Network</p>
35.	<p><u>Asian/ European</u> : เป็นรายการประเภทให้ความรู้ควบคู่ความบันเทิง ทำให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ เกิดขึ้นทั้งในทวีปเอเชีย และยุโรป โดยนำเสนอรายการในรูปแบบเกมโชว์ อาทิ รายการ IQ Open รายการเกมโชว์จากประเทศญี่ปุ่น, รูปแบบวาไรตี้ อาทิ รายการ Kaleidoscope (Variety Programme) จากอินเดีย และรูปแบบสารคดี อาทิ รายการ Festive Ways รายการสารคดีให้ความรู้เกี่ยวกับเทศกาลงานรื่นเริง ประเพณี และวัฒนธรรมจากประเทศในทวีปยุโรป เป็นต้น</p>
	<p>เป็นช่องรายการซึ่งรวบรวมรายการโทรทัศน์เกี่ยวกับสิ่งมหัศจรรย์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัวเรา ประกอบด้วยรายการประเภทให้ความรู้ ความบันเทิง ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมจากประเทศต่างๆ เหมาะสำหรับผู้โดยสารที่ชื่นชอบ สนใจเรียนรู้วัฒนธรรมของประเทศอื่นๆ</p>
36.	<p><u>Art</u> : ประกอบด้วยรายการโทรทัศน์ทางด้านศิลปะ สถาปัตยกรรม และงานแสดง อาทิ รายการ The Art of the Heist - รายการโทรทัศน์ซีรีส์ (Television Series) ตามรอย Don Juan นักโจรกรรมผลงานศิลปะชื่อดังแห่งศตวรรษที่ 20 และ 21 และ รายการ Living With the Future (Paxton House) รายการซีรีส์สารคดี (Television Documentary) ทางด้านสถาปัตยกรรมสำหรับบ้านแบบครอบครัว เป็นต้น</p>
	<p>เป็นช่องรายการซึ่งรวบรวมรายการโทรทัศน์งานด้านศิลปะ สถาปัตยกรรม และงานแสดง เหมาะสำหรับผู้โดยสารเฉพาะกลุ่มที่ชื่นชอบและสนใจในงานศิลปะ และต้องการเรียนรู้สถาปัตยกรรมของประเทศอื่นๆ</p>

ชื่อ	ชื่อรายการ และลักษณะรายการ
37.	<p><u>Music</u> : ประกอบด้วยรายการโทรทัศน์ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานดนตรีในรูปแบบรายการต่างๆ อาทิ รายการ Royal Lullaby รวบรวมเบื้องหลังการจัดทำอัลบั้มบทเพลงพระราชนิพนธ์ Royal Lullaby, รายการ Destination Music รวบรวมงานเทศกาลดนตรีที่น่าสนใจ จากประเทศต่างๆ ทั่วโลก และรายการ The Seven Ages of Rock (ตอน The Birth of Rock) ซึ่งเป็นการย้อนประวัติดนตรีร็อก (Rock) ช่วงยุค 1960's เป็นต้น</p>
<p>เป็นชื่อรายการซึ่งรวบรวมรายการโทรทัศน์ด้านดนตรีในรูปแบบรายการต่างๆ เหมาะสำหรับผู้โดยสารเฉพาะกลุ่มที่ชื่นชอบและสนใจในงานดนตรีทั้งในส่วนดนตรีตะวันออก และดนตรีตะวันตก</p>	
38.	<p><u>E! and Style</u> : ประกอบด้วยรายการโทรทัศน์ซึ่งเกี่ยวข้องกับความบันเทิง (Entertainment) ในด้านต่างๆ อาทิ รายการ What It Takes รายการย้อนประวัติเส้นทางดาราดารา (Brad Pitt) จากก้าวแรกในเส้นทางบันเทิงจนถึงปัจจุบัน, รายการ Talking Movies ให้ข้อมูลข่าวล่าสุด (Latest News) และบทวิจารณ์ภาพยนตร์ (เรื่อง No Reservations) และรายการ Rush Hours 3 Special รวบรวมเบื้องหลังภาพยนตร์ชุด Rush Hours 3 และบทสัมภาษณ์นักแสดงนำ เป็นต้น</p>
<p>เป็นชื่อรายการรวบรวมรายการโทรทัศน์เกี่ยวกับงานในแวดวงบันเทิง เหมาะสำหรับผู้โดยสารที่ชื่นชอบและติดตามงานในแวดวงบันเทิงต่าง ๆ ด้วยเนื้อหารายการที่แนวสบายๆ ทำให้ผู้โดยสารสามารถผ่อนคลายความเครียดที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการเดินทางอันยาวนาน</p>	
39.	<p><u>Discovery Channel</u> : ประกอบด้วยรายการโทรทัศน์ซึ่งนำเสนอรายการที่เจาะลึกเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ความรู้เกี่ยวกับโลก รวมไปถึงสารคดีและรายการเรียลลิตีโชว์ (Reality Show) อาทิ รายการ Man – Made Marvels สารคดีเรื่องราวประวัติศาสตร์ที่ยิ่งใหญ่ของจีน การสร้างกำแพงเมืองจีน และเจาะลึกการสร้างสนามกีฬาสำหรับโอลิมปิกเกมส์ 2008, รายการ Asia Past Forward (ตอน The Boat Maker and the Sea) สารคดีย้อนประวัติศาสตร์การสร้างเรือไม้ของชาวเอเชียในอดีต และรายการ Chic Eats (ตอน Italy – Home Cooking) สารคดีบอกเล่าเรื่องราวและวัฒนธรรมการทำอาหารในครัวเรือนสไตล์อิตาลี เป็นต้น</p>

ช่อง	ช่องรายการ และลักษณะรายการ
	เป็นช่องรายการรวบรวมรายการโทรทัศน์ประเภทสารคดีวิทยาศาสตร์ ให้ความรู้ ข้อมูล ประวัติศาสตร์ เหมาะสำหรับผู้โดยสารเฉพาะกลุ่ม ผู้ชื่นชอบรายการสารคดี และติดตามรายการ ต่างๆทางช่อง Discovery Channel
40.	<u>BBC World</u> : ประกอบด้วยสารคดี รายการเกี่ยวกับ Lifestyle วิเคราะห์เศรษฐกิจ และ บทสัมภาษณ์ต่างๆ อาทิ รายการ Extra Time (ตอน Larry Scott : Chief Executive of the WTA) รายการสัมภาษณ์ Larry Scott ประธาน “Women’s Tennis Tour – WTA” รายการ Click (ตอน iPhone) สารคดีทางเทคโนโลยี เจาะลึกผลิตภัณฑ์โทรศัพท์ Apple iPhone และรายการ Fast Track (ตอน WTM) สารคดี รวบรวมและนำเสนอกลยุทธ์การ วางแผนเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยวรูปแบบใหม่
	เป็นช่องรายการซึ่งรวบรวมรายการโทรทัศน์ประเภทสารคดี บทวิเคราะห์เศรษฐกิจ เรื่องราว Lifestyle และบทสัมภาษณ์บุคคลที่มีชื่อเสียงในแวดวงต่างๆ เป็นช่วงรายการที่เหมาะสมสำหรับผู้โดยสารเฉพาะกลุ่มนักธุรกิจ หรือผู้โดยสารที่สนใจและติดตามรายการต่างๆ ทางช่อง BBC World
41.	<u>Technology</u> : ประกอบด้วย รายการโทรทัศน์ประเภทสารคดีเกี่ยวกับเทคโนโลยีในโลก ปัจจุบัน อาทิ รายการ One Step Beyond 2 (ตอน Robots) สารคดีการใช้ประโยชน์จาก หุ่นยนต์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมใต้ทะเล และควบคุมระบบปศุสัตว์, รายการ A Satellite’s Tale รายการสารคดีย้อนอดีตเทคโนโลยีดาวเทียมที่มีการประยุกต์และพัฒนาจากอดีตสู่ ปัจจุบัน และรายการ Invention Nation (Sun Power) นำเสนอสิ่งประดิษฐ์ใหม่ รถยนต์ พลังงาน Veggie Oil เป็นต้น
	เป็นช่องรายการซึ่งรวบรวมรายการโทรทัศน์ประเภทสารคดีเกี่ยวกับเทคโนโลยี และนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ต่างๆ เป็นช่วงรายการที่เหมาะสมสำหรับผู้โดยสารเฉพาะกลุ่มนักธุรกิจ หรือผู้โดยสารที่ ให้ความสนใจ ชื่นชอบ และติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ

ช่อง	ช่องรายการ และลักษณะรายการ
42.	<p><u>BBC</u> : ประกอบด้วยสารคดี รายการเกี่ยวกับ Lifestyle และการท่องเที่ยว อาทิ รายการ My Life with Animals สารคดีผจญโลกกว้าง ติดตามประสบการณ์การเดินทางไปรักษาสัตว์ป่าทั่วโลกของสัตวแพทย์สตีฟ เลนนาร์ด (Steve Leonard), รายการ India with Sanjeev Bhaskar (ตอน The Longest Road) รายการสารคดีแนะนำเส้นทางเดินทางในประเทศอินเดียโดย Sanjeev Bhaskar และรายการ Oman (Jewel of Arabia) รายการสารคดีบอกเล่าถึงความสวยงาม และความมหัศจรรย์ของประเทศโอมาน ซึ่งได้รับการกล่าวขานว่าเป็นอัญมณีแห่งดินแดนอราเบีย (Jewel of Arabia) เป็นต้น</p>
	<p>เป็นช่องรายการซึ่งรวบรวมรายการโทรทัศน์ประเภทสารคดี โดยเฉพาะสารคดีแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว เหมาะสำหรับผู้โดยสารที่ชอบท่องเที่ยว และต้องการศึกษาข้อมูลการเดินทาง ประกอบการตัดสินใจ</p>
43.	<p><u>Travel</u> : ประกอบด้วยรายการโทรทัศน์ด้านการท่องเที่ยว (Travel) ในประเด็นต่างๆ ทั้งรายการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว บทความเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการแนะนำเส้นทางเดินทาง อาทิ รายการ Best Beaches off the Beaten Path รายการโทรทัศน์ซึ่งรวบรวมและจัดอันดับชายหาดที่สวยงามที่สุดในโลก รายการ Ganges : Daughter of the Mountain สารคดีบอกเล่าเรื่องราววิถีชีวิต วัฒนธรรม และความเชื่อของชาวอินเดียที่มีต่อแม่น้ำแกง-จีส (หรือแม่น้ำคงคา) และรายการ Positive Footprint (Nepal) ซึ่งเป็นซีรีส์สารคดี ติดตามนักท่องเที่ยวกุ่มหนึ่ง ซึ่งร่วมมือกันซ่อมแซมปฏิสังขรณ์โรงเรียนให้กับเด็กๆ ซึ่งอยู่ห่างไกลความเจริญ ในประเทศเนปาล เป็นต้น</p>
	<p>เป็นช่องรายการซึ่งเหมาะสำหรับผู้โดยสารที่ชื่นชอบการท่องเที่ยว แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและให้ข้อมูลการเดินทางประกอบการตัดสินใจ</p>
44.	<p><u>Sawasdee</u> : แบ่งรายการออกเป็น 4 ประเภท คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sawasdee Thailand : รวบรวมรายการโทรทัศน์ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทย อาทิ รายการ Welcome to Suvarnabhumi Airport ให้ข้อมูลการใช้สนามบิน แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว, รายการ Thai Message แนะนำการนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพ และรายการ Heart of Andaman แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ณ ทะเลอันดามัน และกิจกรรมชายหาดสำหรับนักท่องเที่ยว

ชื่อ	ชื่องานรายการ และลักษณะรายการ
44	<p>2. Thailand Today : รวบรวมรายการโทรทัศน์ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับเทศกาล งานประเพณี และวัฒนธรรมซึ่งใกล้จะถึงกำหนดการจัดงาน และสารคดีเฉลิมเกียรติพระมหากษัตริย์ของไทย อาทิ รายการ Poi Sang Long (ประเพณีปอยส่างลองของจังหวัดแม่ฮ่องสอน) แนะนำงานปอยส่างลองหรือประเพณีบรรพชาสามเณรตามแบบไทใหญ่ ซึ่งจะจัดขึ้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอนใหญ่ในช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน , รายการ Songkran Festival แนะนำเทศกาลปีใหม่ไทย (สงกรานต์) และรายการ My King สารคดีถ่ายทอดเรื่องราวพระราชกรณียกิจและพระปรีชาญาณของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช เป็นต้น</p> <p>3. Taste of Thai : รวบรวมรายการโทรทัศน์ ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับรสชาติ อาหารแนะนำ สถานที่ท่องเที่ยวพร้อมแนะนำผลิตภัณฑ์อาหารท้องถิ่น อาทิ รายการ Sweet Charm of Thai Desserts แนะนำรายการขนมหวานไทย ซึ่งมีความงดงามและมีรสชาติที่เป็นเอกลักษณ์ และรายการ Mae Salong (แม่สลอง) แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวดอยแม่สลอง ในจังหวัดเชียงราย และแนะนำชาอู่หลง รายการเครื่องดื่มแนะนำ เป็นต้น</p> <p>4. Thai Products : รวบรวมสถานที่ท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นของไทย ข้อควรปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยว และประชาสัมพันธ์ และแนะนำผลิตภัณฑ์บริษัทการบินไทย อาทิ รายการ Floating Market (ตลาดน้ำ) แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว, รายการ Vat Refund for Tourists ข้อมูลแนะนำการขอคืนภาษี (VAT refund) ในประเทศไทย, THAI Exercise Video แนะนำวิธีบริหารร่างกายง่ายๆ ระหว่างอยู่บนเที่ยวบินของการบินไทย เพื่อความสะดวกสบายของผู้โดยสาร และรายการ Royal Orchid Plus ข้อมูลการเข้าร่วมรายการ Royal Orchid และแนะนำสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่จะได้รับ เป็นต้น</p>
	<p>เป็นชื่องานรายการซึ่งเหมาะสำหรับผู้โดยสารขาเข้าประเทศไทย ประกอบด้วยรายการแนะนำกิจกรรมการท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์ไทย อาหารไทย และสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจต่างๆ ภายในประเทศ เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเผยแพร่วัฒนธรรมไทย รวมถึงเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์บริการ โฆษณาการส่งเสริมการขายของสายการบินไทย</p>

จากการศึกษารายการโทรทัศน์ที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล ช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2551 พบว่า รายการโทรทัศน์ซึ่งนำมาให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล จะเป็นรายการประเภทให้ความบันเทิง ทำให้ผู้โดยสารได้รับความเพลิดเพลิน ฟังพอใจระหว่างการเดินทาง โดยส่วนใหญ่จะเป็นรายการโทรทัศน์ประเภท -

Television Series ซึ่งเหมาะสำหรับการให้บริการบนทีวีดาวเทียม TG792 เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นชาวสหรัฐอเมริกาที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักและติดตามรายการโทรทัศน์ประเภทนี้มาก่อนแล้ว ผู้วิจัยพบว่ารายการโทรทัศน์ที่ให้บริการบนทีวีดาวเทียมไม่สามารถตอบสนองความต้องการบริโภคข้อมูลข่าวสาร (Current News) ของผู้โดยสารระหว่างเที่ยวบินได้ ข้อมูลทางด้านข่าวสารไม่ทันสมัย ถือเป็นข้อจำกัดของรายการโทรทัศน์ในระบบ AVOD ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลผ่านระบบ Server เป็นรายเดือน

รายการวิทยุ/ บทเพลง

รายการวิทยุที่ให้บริการบนทีวีดาวเทียมระยะไกลแบ่งออกเป็น 17 ช่องสถานี และมีบทเพลงให้เลือกรับฟังผ่านอัลบั้ม Audio on Demand เป็นจำนวน 102 อัลบั้ม

รายการวิทยุประจำช่องสถานี รวม 17 ช่องสถานี ประกอบด้วย

ตารางที่ 4 – 18 รายการช่องสถานี และลักษณะรายการเพลงประจำช่อง

ช่องสถานี	ลักษณะรายการเพลงประจำช่องสถานี
1. Thai Pop	รวบรวมรายการเพลงไทยสากลที่กำลังติดอันดับความนิยมปัจจุบัน : เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารวัยรุ่นชาวไทย หรือกลุ่มผู้โดยสารชาวต่างชาติที่สนใจรับฟังแนวดนตรี Thai Pop เป็นเพลงแนวฟังสบายๆ ตามสมัยนิยม
2. Thai Oldie	รวบรวมรายการเพลงไทยร่วมสมัยที่เคยได้รับความนิยมในอดีต : เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารวัยกลางคนถึงวัยชรา หรือกลุ่มผู้โดยสารชาวต่างชาติที่สนใจรับฟังแนวดนตรี Thai Oldie เพลงส่วนใหญ่เป็นเพลงช้า เป็นเพลงในรูปแบบสุนทราภรณ์
3. Chinese Hit	รวบรวมรายการเพลงจีนที่กำลังติดอันดับความนิยมปัจจุบัน : เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารชาวจีน หรือกลุ่มผู้โดยสารชาวต่างชาติที่สนใจรับฟังแนวดนตรี Chinese Hit เพลงส่วนใหญ่เป็น Pop แนวฟังสบายๆ
4. Thai Choice	รวบรวมรายการเพลงไทยสากลที่เคยติดอันดับความนิยม (Golden Era) เป็นแนวเพลงฟังสบาย มีเอกลักษณ์ และยังเป็นที่ยอมรับถึงปัจจุบัน : เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารชาวไทยที่ชื่นชอบ และต้องการฟังเพลงไทยที่ได้รับความนิยมเหนือกาลเวลา
5. Symphony Hall	รวบรวมรายการเพลง Classic ที่บรรเลงในงาน Symphony อาทิเช่น เพลงบรรเลงของ Mozart, Beethoven และ Brahms : เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารที่ชื่นชอบเพลง Classic หรือต้องการฟังเพลงเพื่อผ่อนคลายอารมณ์ระหว่างการเดินทาง หรือก่อนการพักผ่อน

ชื่องาน	ลักษณะเพลงประจำชื่องาน
6. Blue Mood	รวบรวมรายการเพลง Jazz และรายการเพลงสากลเก่าๆ แนวฟังสบาย
: เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารที่ชื่นชอบเพลงในสไตล์ Jazz รวบรวมทั้งเพลงใหม่ และเพลงเก่า เป็นเพลงในแนวฟังสบายๆ ช่วยผ่อนคลายอารมณ์ระหว่างการเดินทาง	
7. Plugged In	รวบรวมรายการเพลงสากลที่กำลังติดอันดับความนิยมปัจจุบัน
: เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารที่ชื่นชอบ และต้องการฟังเพลงสากลที่ได้รับความนิยมเหนือกาลเวลา	
8. Hindi Mix	รวบรวมรายการเพลงภาษาฮินดี (Hindi) และเพลงคลาสสิกจากวงการเพลง Bollywood
: เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารเฉพาะกลุ่มชาวอินเดีย ผู้ที่เข้าใจภาษาฮินดี หรือกลุ่มผู้โดยสารที่สนใจรับฟังแนวดนตรี Hindi Mix	
9. Interlude	รวบรวมรายการเพลงฟังสบายจากนักร้องชื่อดังยอดนิยม
: เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารชาวต่างชาติ หรือกลุ่มผู้โดยสารชาวไทยที่สนใจรับฟังแนวดนตรี Interlude เป็นเพลงแนวฟังสบายๆ ตามสมัยนิยม	
10. Euro Hits	รวบรวมรายการเพลงสากลยอดนิยมที่ได้รับความนิยมจากผู้ฟังทวีป Europe
: เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารชาวต่างชาติโดยเฉพาะผู้โดยสารชาวยุโรป หรือกลุ่มผู้โดยสารชาวไทยที่สนใจรับฟังแนวดนตรี Euro Hits ส่วนใหญ่จะเป็นเพลงแนว Pop / Pop Rock ตามสมัยนิยม	
11. Tokyo Rocks	รวบรวมรายการเพลงญี่ปุ่นสมัยใหม่ที่กำลังติดอันดับความนิยม J Pop Chart
: เหมาะสำหรับผู้โดยสารเฉพาะกลุ่มชาวญี่ปุ่น ผู้ที่เข้าใจภาษาญี่ปุ่น หรือกลุ่มผู้โดยสารที่สนใจรับฟังแนวดนตรี Japanese Pop ส่วนใหญ่จะเป็นเพลงแนว Pop/ Pop Rock/ Pop Dance จังหวะสนุกสนาน ร่าเริง เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารวัยรุ่น	
12. Heartful of Seoul	รวบรวมรายการเพลงเกาหลีสมัยใหม่ที่กำลังติดอันดับความนิยม K Pop Chart
: เหมาะสำหรับผู้โดยสารเฉพาะกลุ่มชาวเกาหลี ผู้ที่เข้าใจภาษาเกาหลี หรือกลุ่มผู้โดยสารที่สนใจรับฟังแนวดนตรี Korean Pop ส่วนใหญ่จะเป็นเพลงแนว Pop/ Pop Rock/ Pop Dance จังหวะสนุกสนาน ร่าเริง ฟังสบาย เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารวัยรุ่น	
13. Thai Music Journey	รวบรวมรายการเพลงจากนักแต่งเพลงไทยสากลชื่อดัง นำมาเรียบเรียงและขับร้องใหม่ในสไตล์ Easy Listening
: เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารชาวไทยที่ชื่นชอบ และต้องการฟังเพลงไทยที่เคยได้รับความนิยมในอดีต นำมาเรียบเรียงและขับร้องใหม่ให้ฟังสบาย	

ช่องสถานี	ลักษณะเพลงประจำช่องสถานี
14. Classical Landscapes	รวบรวมรายการเพลงคลาสสิก เพลงบรรเลงจากการประพันธ์ของนักแต่งเพลงชื่อดังในอดีต อาทิ Chopin, Brahms และ Marianelli เป็นต้น
: เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารที่ชื่นชอบ และต้องการฟังเพลงคลาสสิก เหมาะสำหรับการคลายเครียด เพื่อการพักผ่อนที่แท้จริง	
15. His Majesty's Jazz	รวบรวมรายการเพลง Jazz เป็นเพลงบรรเลงซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชเป็นผู้พระราชทานทำนองและเนื้อร้อง
: เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารที่ชื่นชอบเพลงในสไตล์ Jazz เป็นแนวฟังสบาย เหมาะสำหรับฟังเพื่อคลายความเครียดที่อาจเกิดขึ้นจากการเดินทางในระยะไกล	
16. Good Time Oldies	รวบรวมรายการเพลงสากลร่วมสมัยที่เคยได้รับความนิยมในอดีต
: เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารวัยกลางคนถึงวัยชรา หรือกลุ่มผู้โดยสารชาวต่างชาติที่สนใจรับฟังแนวดนตรีสากลอมตะ ที่เคยได้รับความนิยมในอดีต เพลงส่วนใหญ่เป็นสไตล์ Country, Blues, Rock และ Folk	
17. Love Songs	รวบรวมรายการเพลงซึ่งสื่อถึงอารมณ์ ความทรงจำ และความรู้สึกรัก
: เหมาะสำหรับกลุ่มผู้โดยสารชาวต่างชาติ หรือกลุ่มผู้โดยสารชาวไทยที่ชื่นชอบเพลงสากล ส่วนใหญ่เป็นเพลงแนวฟังสบายๆ	

บทเพลงผ่านอัลบั้ม Audio on Demand รวม 102 อัลบั้ม ประกอบด้วย

1. Thai Music 18 อัลบั้ม
นำเสนอลำดับเพลงไทย แบ่งออกตามประเภทของเพลง เป็น 5 ประเภทคือ

- 1.1 Thai Pop : (5 อัลบั้ม)

รวบรวมรายการอัลบั้มเพลงไทยประเภทป๊อปร็อก (Pop Rock) ป๊อปแดนซ์ (Pop Dance) จากศิลปินวัยรุ่นที่กำลังได้รับความนิยมในประเทศไทยจากค่ายเพลงต่างๆ อาทิ อัลบั้ม Offering Love จาก ฮีฟ ปองศักดิ์, อัลบั้ม Save My Life จากกลุ่มศิลปิน Bodyslam และอัลบั้ม My Turn จากกลุ่มศิลปิน Bluedock

1.2 Thai Classical : (3 อัลบั้ม)

รวบรวมรายการอัลบั้มเพลงไทยประเภทคลาสสิก ในรูปแบบเพลงบรรเลงโดยเครื่องดนตรีไทย อาทิ อัลบั้มเพลงไทยบรรเลง Siamese Classical Music Vol. 3: The String Ensemble จากวงดนตรี ฟองน้ำ และอัลบั้ม Thai Classical Music (เดี่ยวระนาดเอกไม้แข็ง)

1.3 Thai Fusion : (3 อัลบั้ม)

รวบรวมรายการอัลบั้มเพลงไทยประเภท Fusion ซึ่งเป็นการผสมผสานกันประเภทดนตรี อาทิ อัลบั้ม Jazz After Hours จากกลุ่มศิลปินเพลงแนว Indie, อัลบั้มเพลงพระราชนิพนธ์ H.M. Blues จากจินตนา สุขสถิตย์

1.4 Thai Mix : (4 อัลบั้ม)

รวบรวมรายการอัลบั้มเพลงพิเศษ ร่วมขับร้องโดยกลุ่มศิลปิน หรือนักร้องที่หลากหลายใน 1 อัลบั้ม เพลง อาทิ อัลบั้ม Memories of Rewat Bhddhinan, อัลบั้ม 25 Years of Nitipong Hornark : The Celebration

1.5 Thai Forever : (3 อัลบั้ม)

รวบรวมรายการอัลบั้มเพลงจากศิลปินนักร้องที่ได้รับความนิยมเป็นระยะเวลานาน อาทิ อัลบั้ม พ.ศ. 2501 จากธงไชย แมคอินไตย์, อัลบั้ม Follow Mai Thai จากตู่ ฮันตระกูล

2. Asian Music 18 อัลบั้ม

นำเสนออัลบั้มเพลงภาษาท้องถิ่นที่คัดสรรแล้วจากประเทศต่างๆ ในแถบเอเชีย รวบรวมอัลบั้มเพลง ยอดนิยมประเภทต่างๆ จากประเทศจีน ไต้หวัน และฮ่องกง (อัลบั้ม Mandarin Pop, Cantonese Favorites และ Chinese Evergreen) มาเลเซีย (อัลบั้ม Malay Melodies) อินเดีย (อัลบั้ม India Mix) ฟิลิปปินส์ (อัลบั้ม Philippine Favorites) เกาหลี (Korean Favorites) และญี่ปุ่น (Japanese Hits)

3. World Music 13 อัลบั้ม

นำเสนอรายการอัลบั้มเพลงภาษาท้องถิ่นที่คัดสรรแล้วจากประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยรวบรวมอัลบั้ม เพลงพิเศษจากประเทศต่างๆ ทั่วโลก อาทิ อัลบั้ม That's What I Call Arabia 10, อัลบั้ม Baghdad Blues เพลงจากกลุ่มประเทศอาหรับ (Arabic Favourites) อัลบั้ม Miero จากกลุ่มนักร้องภาษา Folk Varttina จากประเทศฟินแลนด์, อัลบั้ม 61 จากนักร้อง Habib Koite & Bamada ชาว Africa, อัลบั้ม Putumayo Presents : !Baila! A Latin Dance Party ซึ่งเป็นอัลบั้มรวมเพลงแนว Latin Dance จากประเทศในแถบลาติน, อัลบั้ม A 20 Ans จากนักร้อง Amel Bent ชาวฝรั่งเศส และอัลบั้ม La Source จากนักร้อง Nadiya เพลงป๊อปจากกลุ่มประเทศแถบยุโรป (Euro Pop) เป็นต้น

4. Western Classical 4 อัลบั้ม

นำเสนอรายการอัลบั้มเพลง Western Classic ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของดนตรีที่เป็นศิลปะของประเทศทางฝั่งตะวันตก ช่วยผ่อนคลายอารมณ์ ความตึงเครียด ทำให้เกิดสมาธิ ความสงบ โดยรวบรวมอัลบั้มเพลงคลาสสิกตะวันตก อาทิ อัลบั้ม Des Knaben Wunderhorn ของ Mahler และอัลบั้มเพลงบรรเลงเปียโน Humoreske, Piano Sonata จาก Schumann เป็นต้น

5. Popular Western 31 อัลบั้ม

นำเสนอรายการอัลบั้มเพลงตะวันตก (Western Music) หลากหลายประเภทดนตรียอดนิยม เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเลือกรับฟัง ได้ตามรสนิยม และความพึงพอใจส่วนตัว โดยแบ่งเป็นเพลงตามประเภทและลักษณะดนตรี ได้ดังต่อไปนี้

5.1 เพลงป๊อป (Pop Music) (7 อัลบั้ม)

รวบรวมอัลบั้มเพลงป๊อป ซึ่งเป็นแนวเพลงที่มีลักษณะโมโลดี้ง่ายๆ โครงสร้างเพลงไม่สลับซับซ้อน โดยได้รวบรวมและนำเสนอเพลงจากนักร้องชื่อดัง เพลงประกอบภาพยนตร์ รวมทั้งอัลบั้มรวมเพลงยอดนิยม อาทิ อัลบั้ม Live – Disc 1 ของกลุ่มนักร้อง R.E.M, อัลบั้ม Lost Highway ของ Bon Jovi, อัลบั้มเพลง Soundtrack ประกอบภาพยนตร์ Alvin and The Chipmunks และอัลบั้มรวมเพลง Ultimate Grammy Collection : Classic Pop เป็นต้น

5.2 เพลงคลาสสิกร็อก (Classic Rock) (5 อัลบั้ม)

รวบรวมอัลบั้มเพลงคลาสสิกร็อก ซึ่งเป็นเพลงที่ได้รับความนิยมอย่างมากช่วงยุคปี 1960 – 1980 โดยรวบรวมและนำเสนออัลบั้มเพลงคลาสสิกร็อกยอดนิยมในอดีต อาทิ อัลบั้ม Today/ Summer Days (and Summer Nights!) ของกลุ่มนักร้อง The Beach Boys, อัลบั้ม The Unforgettable Fire ของกลุ่มนักร้อง U2 และอัลบั้ม Complete Clapton – 1 ของ Eric Clapton เป็นต้น

5.3 เพลงใหม่ (New Releases) (5 อัลบั้ม)

รวบรวมอัลบั้มเพลงใหม่ที่เพิ่งออกวางตลาด และได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว โดยจะนำเสนอผลงานเพลงจากนักร้องชื่อดัง และอัลบั้มรวมเพลงยอดนิยม อาทิ อัลบั้มชุด Lifeline ของ Ben Harper & The Innocent Criminals, อัลบั้ม Not Too Late ของ Norah Jones และอัลบั้มรวมเพลงชุด Now 26 เป็นต้น

5.4 เพลงฟังสบาย (Easy Listening) (4 อัลบั้ม)

รวบรวมอัลบั้มเพลงฟังสบาย (Easy Listening) ที่ช่วยผ่อนคลายอารมณ์ ทำให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจ โดยรวบรวมและนำเสนออัลบั้มเพลง อาทิเช่น อัลบั้ม I'm In the Mood for Love ของ Kenny G, อัลบั้ม Saudade ของ Stephen Bishop และอัลบั้ม Duets: An American Classic ของ Tony Bennett เป็นต้น

5.5 เพลงแจ๊ส (Jazz) (5 อัลบั้ม)

รวบรวมอัลบั้มเพลงแจ๊ส (Jazz) ซึ่งเป็นลักษณะดนตรีคลาสสิกชนิดหนึ่งของสหรัฐอเมริกา โดยได้รวบรวมและนำเสนออัลบั้มเพลงแจ๊ส อาทิ อัลบั้ม We all Love Ella (Various Artists), อัลบั้ม Summer Night In Munich ของ Oscar Peterson และอัลบั้ม Live at Jazz Standard : Volume Two ของ Russel Malone เป็นต้น

5.6 เพลงริทึม แอนด์ บลูส์ (Rhythm & Blues) (5 อัลบั้ม)

รวบรวมอัลบั้มเพลงริทึม แอนด์ บลูส์ (Rhythm and Blues – R&B) ซึ่งเป็นแนวเพลงที่ได้รับความนิยม โดยผสมผสานระหว่างเพลงแนว แจ๊ส (Jazz) กอสเปล (Gospel music) และ บลูส์ (Blues) เป็นเพลงช้าๆ ฟังสบายๆ เป็นแนวเพลงได้รับความนิยมอย่างมาก โดยได้รวบรวมและนำเสนออัลบั้มเพลงริทึม แอนด์ บลูส์ (Rhythm & Blues) อาทิ อัลบั้ม The Art of Love and War ของ Angie Stone, อัลบั้ม Number 1's ของกลุ่มนักร้อง The Temptations และอัลบั้ม As I Am ของ Alicia Keys เป็นต้น

จากการศึกษารายการวิทยุ/ บทเพลงให้บริการบนเที่ยวบิน TG792 พบว่ามีความหลากหลายครอบคลุมและตอบสนองความต้องการรับสื่อประเภทโสตเพื่อความบันเทิงระหว่างเที่ยวบิน ผู้โดยสารสามารถเลือกรับฟังได้ทุกกลุ่มวัยตามรสนิยมและความพึงพอใจ โดยอัลบั้มเพลงที่คัดมา จะผสมผสานกันระหว่างอัลบั้มเพลงเก่า และใหม่ ทั้งเพลงช้าในจังหวะ Pop, Blues, Folk, Jazz และเพลงดังกอมตะสำหรับผู้ใหญ่ รวมถึงเพลงในสไตล์ Pop Dance, Electro Pop, Rap และ Hip Hop สำหรับวัยรุ่น อัลบั้มเพลงส่วนใหญ่จะเป็นภาษาอังกฤษ และภาษาไทย ซึ่งมีความเหมาะสมและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้โดยสารชาวอเมริกา และผู้โดยสารชาวไทยได้เป็นอย่างดี โดยสรุป ผู้วิจัยพบว่าบทเพลงที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกลช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2551 จะแบ่งตามลักษณะเป็น 2 ประเภท คือ

1. เพลงประเภทสนุกสนาน ร่าเริง ทำให้ผู้โดยสารมีความสุข เพลิดเพลิน สนุกสนานระหว่างการเดินทางบนเที่ยวบินระยะไกล
2. เพลงประเภทฟังสบาย ผ่อนคลายความตึงเครียด ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกสบาย ไม่อึดอัด ทำให้จิตใจสงบ และมีสมาธิ ระหว่างการเดินทางบนเที่ยวบินระยะไกล

เกม

เกมที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล ประกอบด้วยเกมรวมทั้งสิ้น 31 เกม แบ่งตามจำนวนผู้เล่น ออกเป็น 2 ประเภท คือ เกมที่เล่นเดี่ยว (Single Player Game) 26 เกม และเกมที่สามารถเล่นร่วมกันหลายคน (Multi Player Game) 5 เกม ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 – 19 รายการ Single Player Games

ลำดับ/ ชื่อเกม	ลักษณะเกม
1. Blackjack	เป็นเกมเล่นไพ่คาสีโน Blackjack เป็นเกมที่ต้องอาศัยการเดิมพันต่อรอง
2. Cave Crunch	เป็นเกมแนวผจญภัย พามนุษย์ถ้ำเดินทางออกจากเขาวงกต ทานอาหารนับแต่ัมเก็บคะแนน และหลบหนีจากเหล่าสัตว์ร้ายผู้ไล่ล่า
3. Caveman	เป็นเกมฝึกสมอง เป็นเกมที่ให้มนุษย์ถ้ำไล่ผลัดก้อนหินสร้างเป็นทางออกภายในเวลาที่กำหนด ผู้เล่นต้องสร้างทางเดินพร้อมทั้งคอยหลบหนีช้างแมมมอธภายในเวลาที่กำหนด
4. Centipede	เป็นเกมต่อสู้ผจญภัย ไล่ล่าทำลายรังสัตว์ประหลาดตะขาบยักษ์ที่ซ่อนตัวอยู่ในเห็ด รวมถึงต้องผจญภัยกับเหล่าสัตว์ร้าย ผึ้ง ตะขาบ และแมงมุมยักษ์
5. Disney Classic Games	เป็นเกมผู้เล่นจะถูกกำหนดให้เป็นตัวละครคนใน Disney คือ โดนัลด์ ดั๊ก (Donald Duck) เลือกทำกิจกรรม 3 อย่างกับ 3 ตัวละคร คือ กูฟฟี (Goofy) พลูโต (Pluto) และหลานชาย
6. Elephant Memory	เป็นเกมสำหรับเด็ก ผู้เล่นต้องคอยช่วยช้าง (Bubba) ให้ลุกขึ้นมาหลังจากล้มลง และเก็บคะแนนจากการกินผลไม้ และถั่ว
7. Golf	เป็นเกมกีฬา Golf ผู้เล่นจะเป็นนักกีฬา สามารถเลือกสปอร์ตคลับสำหรับฝึกซ้อมและฝึกทักษะการเล่นกอล์ฟได้ด้วยตนเอง
8. Hang Man	เป็นเกมฝึกสมอง ฝึกทักษะภาษาอังกฤษ ผู้เล่นเลือกตัวอักษรทายคำภาษาอังกฤษที่ซ่อนอยู่
9. Invasion	เป็นเกมต่อสู้ผจญภัย ผู้เล่นจะเป็นนักบินอวกาศคอยต่อสู้เหล่ามนุษย์ต่างดาวที่คอยจ้องทำลายโลก
10. Kasparov Chessmate	เกมกระดานหมากรุก เป็นเกมฝึกสมองและการวางแผน ผู้เล่นจะเลือกเดินหมากในกระดานที่กำหนดไว้

ลำดับ/ ชื่อเกม	ลักษณะเกม
11. Poker	เกมไพ่โป๊กเกอร์ เป็นเกมที่ต้องอาศัยการเดิมนับไพ่ต่อรอง ผู้เล่นจะมีไพ่ในมือ 5 ใบ หากผู้เล่นมีรูปแบบไพ่ในมือที่เหนือกว่าอีกฝ่ายก็จะเป็นฝ่ายชนะ
12. French Solitaire	เป็นเกมฝึกทักษะ และการวางแผน ต้องพยายามเรียงลูกแก้วสีให้อยู่ในแนวเดียวกัน
13. Fruit Punch	เกมจับคู่ผลไม้ เป็นเกมที่ช่วยฝึกสายตา พัฒนาสมอง เป็นเกมจับคู่ผลไม้แข่งกับเวลา ผู้เล่นสามารถเลือกผลไม้ชนิดเดียวกันที่อยู่ใกล้กันหรือข้างนอกเหมือนกันเพื่อเพิ่มคะแนน
14. Go Moku	เป็นเกมกระดานสำหรับฝึกทักษะ มีต้นกำเนิดมาจากประเทศญี่ปุ่น เป็นที่นิยมสำหรับผู้หญิงและเด็ก ผู้เล่นต้องวางเหรียญให้เรียงต่อกัน 5 ช่องทั้งตามแนวตั้ง แนวนอน หรือแนวทแยง
15. Pulijudam	เกมล่าสัตว์ ผจญภัย เป็นเกมที่ประยุกต์มาจากเกมล่าเสือของชาวอินเดียบราซิล ผู้เล่นสามารถกำหนดบทบาทตัวเองได้ว่าจะเล่นเป็นเสือหรือแกะ ถ้าเลือกเล่นเป็นเสือ ผู้เล่นต้องไล่ล่าและฆ่าแกะจำนวน 15 ตัวให้ได้ภายในเวลาที่กำหนด แต่หากเลือกเล่นเป็นแกะ ก็ต้องคอยหลบหลีก และทำให้เสือติดกับ เคลื่อนที่ไม่ได้
16. Baseball	เป็นเกมกีฬาเบสบอล ผู้เล่นจะเป็นหนึ่งในสมาชิกทีมเบสบอล
17. Dr. Mario	เป็นเกมต่อสู้ ผจญภัย ผู้เล่นต้องวิ่ง กระโดดข้ามตามทางเดิน รวมถึงปีนบันได เพื่อเก็บคะแนนตามจุดต่างๆ ซึ่งระหว่างทางจะพบกับอุปสรรคที่คอยขัดขวาง
18. F-1 Race	เกมแข่งขันขับรถ Formula 1 ผู้เล่นจะกำหนดบทบาทคนขับรถแข่ง (Vehicle simulation) แล่นทะยานไปในสนามแข่งขัน คู่กับรถแข่งคันอื่นๆ
19. Game & Watch Gallery 2	เป็นเกมบอย Series 2 ที่ผลิตเป็นภาคต่อจาก Game & Watch Gallery 1 บรรจุด้วยเกมย่อยจำนวน 6 เกมให้สามารถเลือกเล่นได้
20. Game & Watch Gallery 3	เป็นเกมบอย Series 3 ที่ผลิตเป็นภาคต่อจาก Game & Watch Gallery 2 บรรจุด้วยเกมย่อยจำนวน 11 เกมให้สามารถเลือกเล่นได้
21. Kirby's Pinball Land	เกมฝึกสมอง ผู้เล่นจะยิงลูกบอลสีเข้าไปในกลุ่มลูกบอลซึ่งเรียงสลับสีกันอยู่ ในการเก็บแต้ม ผู้เล่นต้องเรียงลำดับลูกบอลให้เป็นสีเดียวกัน ภายในเวลาที่กำหนด ก่อนที่ลูกบอลทั้งหมดจะถึงจุดหมาย

ลำดับ/ ชื่อเกม	ลักษณะเกม
22. Pokémon Puzzle Challenge	เป็นเกมสำหรับแฟนการ์ตูน Pokemon โดยให้เลือกจับคู่ชื่อตัวละครกับภาพที่ปรากฏขึ้นมาให้ตรงกัน
23. Pokémon Gold	เป็นเกมผจญภัย กำหนดสถานการณ์ให้ตัวละครทำกิจกรรมต่างๆ ตามระดับที่กำหนดไว้
24. Super Mario Bros. Deluxe	เป็นเกมต่อสู้ ผจญภัย ผู้เล่นต้องวิ่ง กระโดดข้ามตามทางเดิน ผจญภัยต่อสู้ เก็บคะแนนตามจุดต่างๆ หาทางเข้าไปในปราสาทเพื่อช่วยเจ้าหญิงที่ถูกจับขังไว้
25. Wario Land-Super Mario Land 3	เป็นเกมต่อสู้ ผจญภัย ผู้เล่นต้องวิ่ง กระโดดข้ามตามทางเดิน รวมถึงปีนบันได เพื่อเก็บคะแนนตามจุดต่างๆ ซึ่งระหว่างทางจะพบกับอุปสรรคที่คอยขัดขวาง
26. Berlitz Word Traveler	เกมฝึกภาษา Berlitz Word Traveler เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเรียนรู้คำศัพท์หรือประโยคสนทนาพื้นฐานของภาษาอื่นๆ ผ่านทางสำเนียงแม่แบบต้นฉบับเจ้าของภาษาที่แท้จริง

ตารางที่ 4 – 20 รายการ Multi Player Games

ลำดับ/ ชื่อเกม	ลักษณะเกม
27. Backgammon	เป็นเกมฝึกสมอง เป็นการแข่งขันระหว่าง 2 ผู้เล่นที่ต้องใช้ความชำนาญและการวางแผนที่ดี เป็นการทยอยลูกเต๋าและไปในช่องทางเพื่อเก็บแต้มบนกระดาน
28. In-Flight Trivia Tournament	เกมฝึกสมอง แข่งขันตอบคำถามทั่วไป โดยแบ่งออกเป็น 8 ประเภทคำถาม ซึ่งผู้เล่นสามารถแข่งขันกับตัวเอง หรือแข่งขันร่วมกับผู้โดยสารอื่น
29. Pong	เกมกีฬา ผู้เล่นแต่ละฝ่ายจะบังคับแผ่นอุปกรณ์ควบคุมทิศทางลูกบอล ตีสลับกันไปมา และบังคับไม่ให้ลูกบอลเข้าเป้าฝั่งของตน
30. Snooker	เกมกีฬาสนุกเกอร์ ผู้เล่นสามารถเล่นแข่งขันสนุกเกอร์กับเพื่อนร่วมทาง โดยใช้เมาส์บังคับการแทงลูกกลางหลุม เก็บแต้มแข่งขันกัน
31. Tik Rack Toe	เป็นเกมฝึกสมอง ที่มีต้นแบบมาจากเกมคลาสสิก Tic-Tac-Toe จัดเรียงปรับตำแหน่งให้เรียงลำดับในแถวเดียวกัน เพื่อเก็บคะแนน

คุณวิจรรองได้ให้ข้อมูลว่าการบินไทยได้ทำการศึกษา Customer Profile และผลสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารก่อน ก่อนคัดเลือกเกมที่นำมาให้บริการผู้โดยสารบนเที่ยวบิน กำหนดเป้าหมายให้ครอบคลุมทุกกลุ่มวัย และอาชีพของผู้โดยสาร เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการเล่นเกมระหว่างเที่ยวบิน ระยะไกลของผู้โดยสารได้ทั้งกลุ่มวัยเด็กและวัยผู้ใหญ่ ในกลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา แม่บ้าน นักท่องเที่ยว และนักธุรกิจ (วิจรรอง รัตนฉายา. ผู้จัดการกองบริหารผลิตภัณฑ์. สัมภาษณ์. 20 กุมภาพันธ์ 2551.) โดยขณะผู้วิจัยทำการศึกษา (ช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2551) พบว่าเกมที่นำมาให้บริการบนเที่ยวบินเป็น เกมลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์จาก 3 บริษัทเกมชั้นนำ คือ Nintendo, DBI และ WOI เป็นเกมที่เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมในหมู่ผู้เล่นเกม

ผู้วิจัยศึกษาและพบว่าลักษณะของเกมที่ทำให้บริการบนเที่ยวบินส่วนใหญ่จะเป็นเกมประเภทฝึกสมอง เกมแข่งขัน เกมสยองขวัญ เกมกีฬา และเกมฝึกภาษา ไม่มีเกมประเภทต่อสู้ยิงปืน ใช้ความรุนแรงหรือส่อไปในทางลามกอนาจาร เกมที่ทำให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกลมีให้เลือกหลากหลายประเภทสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารทุกกลุ่ม ทุกวัย ทุกอาชีพ มุ่งเน้นเพื่อความเพลิดเพลิน และฝึกทักษะด้านต่างๆ ซึ่งผู้โดยสารสามารถเลือกเล่นได้ตามรสนิยมและความพึงพอใจ

คุณอมลยา บัวทรัพย์ ลูกเรือประจำชั้นบริการ Economy ให้ข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสารบนเที่ยวบิน TG792 ว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่เล่นเกมระหว่างเที่ยวบิน TG792 จะเป็นผู้โดยสารในกลุ่มวัยรุ่น และเด็ก เกมทำหน้าที่สร้างความบันเทิงและคลายความเบื่อหน่ายจากการเดินทางในระยะยาวได้เป็นอย่างดี ช่วยตรึงความสนใจ ทำให้สงบไม่รบกวนผู้ปกครองหรือผู้โดยสารท่านอื่นๆ ระหว่างการเดินทาง (อมลยา บัวทรัพย์. สัมภาษณ์. 19 มีนาคม 2551.)

รายการสำหรับเด็ก (Kid Zone) ประกอบด้วย

จากการศึกษารายการสำหรับเด็ก (Kid Zone) ที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล TG792 ช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2551 พบว่าเป็นการคัดสรรรายการประเภทกำหนดตามกลุ่มเป้าหมาย รายการสำหรับเด็กที่ให้บริการบนเที่ยวบินจะมีเนื้อหาสนุกสนาน แนวแฟนตาซี ประกอบด้วยรายการภาพยนตร์ และภาพยนตร์การ์ตูนทั้งเก่าและใหม่ มีเนื้อหาและลักษณะรายการเหมาะสำหรับเด็ก สนุกสนาน ไม่ซับซ้อนและมุ่งเน้นด้านความรุนแรง คัดเลือกกลั่นกรองจากรายการประจำเดือนทั้งหมดที่ให้บริการบนสื่อ AVOD ในแต่ละเดือน รายการสำหรับเด็กบนเที่ยวบินระยะไกล จะประกอบไปด้วย

- ภาพยนตร์ และภาพยนตร์การ์ตูน จำนวน 8 เรื่อง

(รวบรวมรายการภาพยนตร์ และภาพยนตร์การ์ตูนทั้งเก่าและใหม่ ซึ่งมีเนื้อหาและลักษณะรายการเหมาะสำหรับเด็ก สนุกสนาน ไม่ซับซ้อน และมุ่งเน้นด้านความรุนแรง อาทิ ภาพยนตร์แนว-

แฟนตาซีเรื่อง The Water Horse : Legend of the Deep, ภาพยนตร์การ์ตูนสำหรับครอบครัวเรื่อง Bee Movie และภาพยนตร์สำหรับครอบครัวเรื่อง Toy Story เป็นต้น)

- รายการการ์ตูน (จากช่องโทรทัศน์) จำนวน 5 เรื่อง

(รวบรวมรายการการ์ตูนจากช่องสถานีโทรทัศน์ Cartoon Network ซึ่งเป็นช่องรายการการ์ตูนสำหรับเด็ก คัดเลือกมาจำนวน 5 เรื่อง อาทิ รายการการ์ตูนประเภทตลก สำหรับครอบครัว (Comedy/ Family/ Animation) เรื่อง Johnny Bravo, รายการการ์ตูนประเภทตลก แนวแฟนตาซีสำหรับครอบครัว (Comedy/ Fantasy/ Family/ Animation) เรื่อง Powerpuff Girl และรายการการ์ตูนประเภทตลก แนววิทยาศาสตร์ สำหรับครอบครัว (Comedy/ Science Fiction/ Family/ Animation) เรื่อง Dexter's Laboratory เป็นต้น)

- รายการเพลง (Music CDs) จำนวน 2-3 อัลบั้ม

(รวบรวมอัลบั้มเพลงประกอบการ์ตูน หรือเพลงประกอบภาพยนตร์สำหรับเด็ก อาทิ อัลบั้ม Music For Atom Age เพลงประกอบการ์ตูนเรื่อง Astro Boy - แอสโตรบอย...เจ้าหนูปรมาณู จากประเทศญี่ปุ่น และอัลบั้มเพลง Alvin And The Chipmunks เพลงประกอบภาพยนตร์ Animation เป็นต้น)

ข้อมูลข่าวสารทั่วไป (Information) : จากการศึกษารายการที่ให้บริการผ่านทางสื่อ AVOD บนเที่ยวบินระยะไกลช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2551 พบว่าการบริการข้อมูลข่าวสารทั่วไป (Information) ทำหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ผู้โดยสารควรทราบ อาทิ ข้อมูลการปฏิบัติตนภายหลังจากที่เครื่องลงจอด (Arrival Information) ข้อมูลภาพถ่ายจากภายนอก (Landscape Camera) ซึ่งผู้โดยสารสามารถรับชมภาพถ่ายภายนอกซึ่งถ่ายจากกล้องวงจรปิดที่ตั้งติดตั้งภายนอกลำตัวเครื่องบิน ภาพแผนที่แสดงเส้นทางการบิน (New System Air Show: Sky Map) ให้ข้อมูลตำแหน่งเส้นทางการบิน ระยะทาง และระยะเวลาที่จะเดินทางถึงจุดหมาย โดยจะแจ้งปรับข้อมูลอัตโนมัติเพื่อให้ผู้โดยสารรับทราบข้อมูลการเดินทางในแต่ละเส้นทางการบินที่แท้จริง

การบริการข้อมูลข่าวสารทั่วไป (Information) ถือเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำหน้าที่โฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบินไทย มีการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์การบินไทย (THAI Product Info.) แนะนำเส้นทางการบินและตารางการบินของการบินไทย นำเสนอรายการโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่จะได้รับจากการเดินทางกับการบินไทย

จากที่กล่าวมาเบื้องต้น จะเห็นได้ว่าสำหรับเที่ยวบิน TG792 การสื่อสารในระบบ AVOD มีบทบาทสำคัญมากสำหรับการสร้างความเพลิดเพลิน (Communication Pleasure) เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับ

ความบันเทิง ความสุข ฆ่าเวลาในการเดินทางที่ยาวนาน ช่วยคลายเครียดในการที่ต้องนั่งอยู่ในที่ที่จำกัด เป็นเวลานาน คลายกังวลให้กับผู้โดยสารในระหว่างช่วงการเดินทาง In-Flight

สื่อ AVOD ที่จัดเตรียมให้บริการผู้โดยสาร มีหน้าที่หลักคือการสร้างความบันเทิงให้แก่ผู้โดยสาร ซึ่งผู้วิจัยพบว่าเป็นสื่อที่บรรจุโปรแกรมเพื่อความบันเทิงประมาณร้อยละ 80 ของรายการสื่อทั้งหมด (ขณะที่ ร้อยละ 20 จะเป็นรายการที่นำเสนอให้ข้อมูลความรู้ ส่งเสริมประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวประเทศไทยและเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ของบริษัท) จึงถูกเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าเป็นระบบสาระบันเทิงประจำเครื่องบิน (In-Flight Entertainment) บรรจุรายการสื่อความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ (ภาพยนตร์ รายการโทรทัศน์ สารคดี รายการวิทยุ/ อัลบั้มเพลง เกม รายการสำหรับเด็ก และข้อมูลข่าวสารทั่วไป) อยู่ในระบบ Server ของผู้ให้บริการระยะไกล ทำให้ผู้โดยสารมีสิทธิ์ที่จะเลือกรับเนื้อหาและรายการสื่อที่ต้องการด้วยตนเอง เพื่อจะได้สนองตอบความพึงพอใจของตนโดยปราศจากการบังคับ ควบคุมทางสังคม (Social – Control) กล่าวได้ว่าการบริการผ่านทางสื่อ AVOD มีลักษณะเป็น Convergent – Selectivity ผู้โดยสารสามารถเลือกรายการที่ตนเองต้องการรับชม/ รับฟัง ผ่านทางสื่อ AVOD ตามความพึงพอใจของตนเอง หรือก็คือ ผู้รับสาร (ผู้โดยสาร) มีสิทธิ์ที่จะเลือกรับสารหรือเนื้อหาต่างๆ ที่ต้องการจากความหลากหลายของเนื้อหาที่สื่อมวลชน (การบินไทย) ได้เสนอมาให้เลือก ตามแนวคิดของ Stephenson นั้นเอง

คุณสุวงค์ ให้ข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสารบนเที่ยวบิน TG792 ประจำวันที่ 5 มีนาคม 2551 ว่าผู้โดยสารทุกท่านจะใช้สื่อหน้าจอส่วนบุคคล AVOD ระหว่างเที่ยวบิน ส่วนใหญ่จะรับชม ภาพยนตร์ และฟังเพลง (สุวงค์ จงเรืองศรี. ผู้จัดการเที่ยวบิน. สัมภาษณ์. 9 มีนาคม 2551.)

คุณสร้อยเพชร ลูกเรือประจำชั้นบริการ Royal Silk ให้ข้อมูลว่าหากผู้โดยสารไม่นอนหลับ ก็จะได้รับบริการสื่อ AVOD ระหว่างเที่ยวบิน TG792 และเนื่องจากเป็นการให้บริการผ่านหน้าจอส่วนบุคคล ทำให้ผู้โดยสารสามารถเลือกรับสื่อได้เองตามความต้องการ ทั้งยังเป็นการรับฟังผ่านหูฟังส่วนบุคคล ทำให้ไม่รบกวนผู้โดยสารท่านอื่นๆ (สร้อยเพชร บุญประกอบโชค. สัมภาษณ์. 13 มีนาคม 2551.)

คุณอมลยา ลูกเรือประจำชั้นบริการ Economy ให้ข้อมูลว่าตั้งแต่มีการติดตั้งสื่อ AVOD สำหรับบริการผู้โดยสารบนเที่ยวบินระยะไกล พบว่าผู้โดยสารมีความความเพลิดเพลิน มีความสุข และสงบมากขึ้น ช่วยลดการทำงานของลูกเรือลง จะเห็นได้ชัดเจนบนเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินยาวนานเช่นเที่ยวบิน TG792 สื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการรับสื่อของผู้โดยสารระหว่างการเดินทางช่วยให้ลูกเรือมีความสะดวกในการบริการผู้โดยสารมากขึ้น (อมลยา บัวทรัพย์. สัมภาษณ์. 19 มีนาคม 2551.)

สืบเนื่องมาจากระยะเวลาชั่วโมงบินที่ยาวนานครอบคลุมช่วงเวลากลางคืนและกลางวัน สื่อการติดต่อสื่อสาร (Communication Media) จึงเป็นอีกสื่อที่มีหน้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่ต้องการติดต่อสื่อสาร (Connect) ทางด้านธุรกิจ หรือครอบครัว ผู้โดยสารสามารถติดต่อสื่อสารจากบน -

เที่ยวบินสู่ภาคพื้น (Making an Air to Ground Call) ผ่านทางอุปกรณ์โทรศัพท์ (Telephone Handset) ซึ่งติดตั้งไว้ในทุกที่นั่งในทุกชั้นโดยสาร เทคโนโลยีและรูปแบบการบริการสื่อที่ได้รับการพัฒนาขึ้นสามารถสนองความต้องการรับสื่อระหว่างเที่ยวบินของผู้โดยสารได้มากขึ้นเช่นกัน แต่จากการสังเกตการณ์ของลูกเรือบนเที่ยวบิน TG792 ในทุกชั้นโดยสาร กลับพบว่าไม่มีการใช้บริการนี้บนเที่ยวบิน TG792 แต่อย่างใด

ด้านการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ระหว่างเที่ยวบิน คุณสุวงค์ ให้ข้อมูลว่า เนื่องด้วย TG792 (BKK-JFK) เป็นเที่ยวบินที่เริ่มออกตอนกลางคืน จึงยังไม่มีภาระบริการสื่อสิ่งพิมพ์ (Circulate Reading Material) ในช่วงระยะเวลา Take off จนสิ้นสุดการบริการอาหารมื้อแรก เพราะเกรงว่าจะเป็นการรบกวนผู้โดยสารซึ่งต้องการพักผ่อน โดยในช่วงเวลานั้น หากผู้โดยสารต้องการรับสื่อสิ่งพิมพ์เพิ่มระหว่างเที่ยวบิน สามารถแจ้งโดยตรงกับทางลูกเรือให้จัดหาและนำไปให้ที่เก้าอี้โดยสารแทน การขึ้นรถบริการสื่อสิ่งพิมพ์ จะเริ่มให้บริการภายหลังจากการบริการอาหารมื้อที่สอง ซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่จะตื่นจากการนอนและมีความต้องการรับสื่อมากกว่า ระยะเวลาการบริการสื่อสิ่งพิมพ์จะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมผู้โดยสารและกาลเทศะ (สุวงค์ จงเรืองศรี. ผู้จัดการเที่ยวบิน. สัมภาษณ์. 9 มีนาคม 2551.)

ลักษณะการบริการของสื่อบุคคลบนเที่ยวบินระยะไกล TG792 ผู้วิจัยพบว่าลักษณะการบริการจัดลำดับความสำคัญตามชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งในชั้นโดยสารที่มีค่าโดยสารสูง (ชั้น Royal Silk) ผู้โดยสารจะได้รับการจัดลำดับความสำคัญและบริการที่มีความสะดวกสบายกว่าการเดินทางในชั้นประหยัดพิเศษ (Premium Economy) และชั้นประหยัด (Economy) กล่าวได้ว่าชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบินของลูกเรือ

ตารางที่ 4.21 ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG792 ช่วง Descent

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG792	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG 792
ช่วง Descent (17.15- 17.40 น.)	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องเริ่มลดระดับลงสู่สนามบิน สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น - กัปตันประกาศลดระดับความสูงลง (Descent Announcement) ให้ข้อมูลระยะเวลาที่คาดว่าจะถึง สภาพอากาศทัศนวิสัย และอุณหภูมิปลายทาง - ผู้จัดการประจำเที่ยวบินทำการปิดระบบสื่อ AVOD ผู้โดยสารจะไม่สามารถ- 	<p>สื่อบุคคล กัปตัน : ทำหน้าที่แจ้งข้อมูล (Inform) เพื่อให้ผู้โดยสารทราบ และเตรียมตัวสำหรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากการลดระดับความสูง และทำหน้าที่ให้ข่าวสาร รายงานผู้โดยสารให้ทราบถึงลักษณะ และสภาพของประเทศปลายทาง</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG792	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG 792
	<p>ปรับเปลี่ยนตารางรายการผ่านทางสื่อ AVOD ได้อีก หน้าจอจะฉายรายการสุดท้ายที่ผู้โดยสารเลือกต่อไป ซึ่งหากผู้โดยสารไม่ได้เปิดใช้บริการอยู่ หน้าจอจะปรับอัตโนมัติเข้าสู่ภาพแผนที่เส้นทางการบิน (New System Air Show: Sky Map) แสดงรายละเอียดของตำแหน่งเส้นทางการบิน ระยะทาง และระยะเวลาที่จะเดินทางถึงจุดหมาย</p> <p>- ลูกเรือประกาศ (Before Descent Announcement) ขอภัยที่ต้องหยุดให้บริการ แจ้งให้ผู้โดยสารเก็บสัมภาระเข้าที่ไม่ให้กีดขวางทางเดิน และทางออกฉุกเฉิน ลูกเรือให้ข้อมูลเรื่องกฎระเบียบ ขั้นตอน และข้อปฏิบัติ ข้อห้ามต่างๆ ของทางสนามบิน และกฎหมายศุลกากรที่ประเทศสหรัฐอเมริกากำหนด</p>	<p>ลูกเรือ : ทำหน้าที่แจ้งข้อมูลเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ที่ประเทศปลายทางกำหนดให้ผู้โดยสารรับทราบ และปฏิบัติตาม</p>
	<p>- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น (Fasten Seat Belt Sign On) เตือนให้ผู้โดยสารนั่งประจำที่ รัดเข็มขัด ลูกเรือประกาศแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารเตรียมตัวเพื่อความปลอดภัยในการลดระดับความสูงเพื่อเตรียมลงจอด ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ที่นั่งให้ตรง พับโต๊ะตรงหน้าที่นั่ง และเปิดม่านหน้าต่าง</p> <p>- ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร เก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ ตรวจที่นั่งผู้โดยสารว่าอยู่สภาพที่พร้อมสำหรับการลงจอด</p>	

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG792	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG 792
17.50 น. (เวลา กรุงเทพฯ) 05.50 น. (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องแตะพื้น (Touch Down) สนามบิน John F. Kennedy International Airport ระหว่างเครื่องบินเคลื่อนไปตามลานจอด (Taxi) ลูกเรือประกาศแนะนำการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และกล่าวอำลาผู้โดยสาร (Farewell) สัญญาณไฟแจ้งวัดเข็มขัดดับลง - ลูกเรือที่ประจำตรงประตูทางออก ให้อำลาส่งผู้โดยสาร ขณะที่ลูกเรือที่ประจำตามจุดต่างๆ (Position) ภายในห้องโดยสาร คอยดูแลให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร และตรวจสอบความเรียบร้อยภายในห้องโดยสาร	

จากการศึกษาการบริการสื่อช่วงระยะเวลา Descent ของเที่ยวบินระยะไกล TG792 พบว่าช่วงระยะเวลานี้ สื่อบุคคลจะมีบทบาทการให้บริการสื่อที่สำคัญที่สุด การประกาศผ่านทางสื่อบุคคลจะเป็นการให้ข้อมูลที่สำคัญซึ่งผู้โดยสารต้องรับทราบ และปฏิบัติตามเพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้โดยสารและอากาศยาน ทุกครั้งที่มีการประกาศ ผู้โดยสารจะถูกขัดจังหวะการใช้สื่อ AVOD และสื่อการติดต่อสื่อสาร การประกาศจากทางลูกเรือและกัปตัน จะเป็นลำดับขั้นตอน มีวัตถุประสงค์และหน้าที่ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ

เมื่อเครื่องเตรียมลดระดับ :

- กัปตันประกาศลดระดับความสูง (Descent Announcement) : แจ้งข้อมูลระยะเวลาที่คาดว่าจะถึง สภาพอากาศ ทิศนวิสัย และอุณหภูมิปลายทาง ทำหน้าที่ให้ข้อมูล (Inform) เพื่อให้ผู้โดยสารทราบ และเตรียมตัวสำหรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากการลดระดับความสูง และให้ข่าวสารรายงานผู้โดยสารให้ทราบถึงลักษณะ และสภาพของประเทศปลายทาง (กรุงนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา)

- ลูกเรือประกาศขอภัยที่ต้องหยุดให้บริการสื่อ AVOD ซึ่งอาจเป็นการขัดจังหวะการรับสื่อรายการต่อเนื่องของผู้โดยสาร จากนั้น แจ้งให้ผู้โดยสารปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยในการลดระดับความสูง เก็บสัมภาระเข้าที่ ไม่ให้กีดขวางทางเดิน และทางออกฉุกเฉิน จากนั้นลูกเรือจะประกาศให้ข้อมูลเรื่องกฎระเบียบ ขั้นตอนและข้อปฏิบัติ ข้อห้ามต่างๆ ของทางสนามบิน และกฎหมายศุลกากรที่ประเทศสหรัฐอเมริกา กำหนด ทำหน้าที่ให้ข้อมูลเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ที่ประเทศปลายทางกำหนด

เมื่อเครื่องเตรียมลดระดับลงจอด :

- สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดปรากฏขึ้น (Fasten Seat Belt Sign On) ลูกเรือประกาศแจ้งเตือนให้ผู้โดยสารนั่งประจำที่ รัดเข็มขัด ปรับพนักเก้าอี้ เก็บโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านหน้าต่าง ทำหน้าที่แจ้งข้อมูลเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารในการลดระดับความสูงเพื่อเตรียมลงจอด

เมื่อเครื่องแตะพื้นสนามบิน ระหว่างเคลื่อนไปตามลานจอด :

- ลูกเรือประกาศแนะนำการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร ให้นำเข็มขัด ปิดโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จนกว่าสัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดจะดับลง ให้ระมัดระวังการเปิดที่เก็บของเหนือศีรษะหีบสัมภาระ และกล่าวอำลาผู้โดยสาร (Farewell) ทำหน้าที่แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงการสิ้นสุดการเดินทาง ข้อปฏิบัติ และการเตรียมความพร้อมในการลงจากเครื่องบิน ขอขอบคุณ และเชิญชวนให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการของการบินไทย

จากการศึกษาการบริการสื่อบนเที่ยวบิน TG792 (กรุงเทพฯ-นิวยอร์ก) พบว่าเที่ยวบินนี้มีระยะเวลาทำการบินสูงสุดในทุกเส้นทางเที่ยวบินระยะไกล (คือมีชั่วโมงบินสูงถึง 16.35 ชั่วโมง) ทำการบินด้วยฝูงบิน Airbus 340-500

รูปแบบการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล แบ่งออกเป็น 3 ช่วงบริการเรียงตามลำดับเวลา คือ ช่วงเตรียมการก่อนขึ้นบิน (Pre-flight), ช่วงระหว่างเที่ยวบิน (In-flight) และช่วงเตรียมลดระดับการบินจนถึงจุดหมายปลายทาง (Descent and Landing) ซึ่งแต่ละช่วงเวลารับการ สื่อจะมีความสำคัญและหน้าที่ที่แตกต่างกันไปตามช่วงเวลา กล่าวคือ สำหรับเที่ยวบิน TG792 ช่วงระยะเวลา Pre-Flight สื่อสิ่งพิมพ์จะมีบทบาทและความสำคัญสูงที่สุด จะให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน (Current News) โดยผู้โดยสารจะนิยมอ่านหนังสือในระหว่างการรอเครื่องขึ้นบิน (Take Off) ช่วยในการควบคุมพฤติกรรม-

และอารมณ์ผู้โดยสารระหว่างการรอเครื่องขึ้นบิน สื่อสิ่งพิมพ์ช่วยลดความสำคัญลงในช่วงระยะเวลา In-Flight ซึ่งมีการเริ่มเปิดระบบการบริการสื่อ AVOD ใช้งาน ด้วยเทคโนโลยีและรูปแบบการบริการสื่อที่ได้รับการพัฒนาขึ้น บรรจุด้วยโปรแกรมรายการบันเทิงต่างๆ ที่หลากหลาย (ภาพยนตร์ รายการโทรทัศน์ รายการวิทยุ/ บทเพลง เกม รายการสำหรับเด็ก และข้อมูลข่าวสาร) จึงสามารถตอบสนองและดึงดูดความต้องการใช้สื่อระหว่างการเดินทางของผู้โดยสารได้ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับเที่ยวบิน TG792 ซึ่งมีชั่วโมงบินที่ยาวนานข้ามผ่านช่วงเวลาที่ทั้งกลางวันและกลางคืน แต่อย่างไรก็ตาม บทบาทของสื่อสิ่งพิมพ์ในช่วง In-Flight ก็ยังคงอยู่ ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ด้วยการเดินทางด้วยเที่ยวบิน TG792 มีระยะเวลาชั่วโมงบินที่ยาวนานถึง 16.35 ชั่วโมง สื่อสิ่งพิมพ์จึงเป็นทางเลือกให้ผู้โดยสารที่ไม่ต้องการรับชมสื่อ AVOD ระหว่างเที่ยวบิน หรืออ่อนล้าจากการรับชมสื่อ AVOD มาเป็นเวลานาน ต้องการพักสายตา (ดังจะเห็นได้ว่า TG792 เป็นเที่ยวบินเดียวระยะไกลเส้นทางเดียวที่มีการขึ้นรถบริการสื่อสิ่งพิมพ์ (Reading Material) ให้แก่ผู้โดยสารระหว่างเที่ยวบินหากเปรียบเทียบกับเส้นทางระยะไกลอื่นๆ ที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาทำการศึกษา) และได้รับความสนใจในการเรียกขอรับสื่อสิ่งพิมพ์ระหว่างเที่ยวบิน) สื่อบุคคลจะเป็นสื่อที่มีความสำคัญตลอดระยะเวลาการเดินทางบนเที่ยวบินระยะไกล TG792 ทำหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสาร และบริการเพื่อความสะดวกสบายของผู้โดยสาร ขณะที่ผู้วิจัยพบว่าสื่อการติดต่อสื่อสาร (Communication Media) ไม่ได้มีความสำคัญและทำหน้าที่ของการเป็นสื่อเลยตลอดเที่ยวบิน TG792 เนื่องจากไม่มีการเรียกใช้บริการดังกล่าวบนเที่ยวบิน TG792 (ข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสารทุกชั้นโดยสารผ่านทางลูกเรือ)

หน้าที่ของการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG792 ด้วยเที่ยวบิน TG792 เป็นเที่ยวบินระยะไกลที่มีชั่วโมงบินยาวนานกว่า 16 ชั่วโมง มีระยะเวลาทำการบินข้ามผ่านทั้งช่วงเวลากลางวัน และกลางคืน หน้าที่ของสื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบินจึงมีหน้าที่หลัก 2 หน้าที่ คือหน้าที่การให้ความบันเทิง ทำให้ผู้โดยสารมีความสุข เพลิดเพลิน และพึงพอใจ (Satisfied) และหน้าที่คลายความเครียดและความกังวลของผู้โดยสาร ช่วยฆ่าเวลาในการเดินทาง ในการที่ต้องนั่งอยู่ในที่ที่จำกัด ทำให้สามารถพักผ่อนอย่างสงบระหว่างการเดินทางอันยาวนาน

ลักษณะการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG792 แบ่งลักษณะการบริการตามประเภทของสื่อได้ดังนี้

1. การบริการสื่อสิ่งพิมพ์ ปัจจัยด้านชั้นโดยสาร (อัตราค่าบริการ) เป็นตัวกำหนดลักษณะการบริการ เที่ยวบิน TG792 ซึ่งทำการบินโดยฝูงบินประเภท Airbus 340-500 ผู้วิจัยพบว่าในชั้นโดยสารประหยัด (Economy) และชั้นประหยัดพิเศษ (Premium Economy) จะจัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ (ประเภทหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร) ไว้ให้บริการตรงบริเวณทางเข้าเครื่องบิน (Boarding Pass) ผู้โดยสารที่มาก่อนจะได้รับสิทธิ์ในการเลือกรับสื่อสิ่งพิมพ์ก่อน (First In, First Serve) และจำนวนสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด สำหรับชั้นโดยสารธุรกิจ (Royal Silk Class) ลูกเรือจะนำสื่อสิ่งพิมพ์ใส่รถเข็น (Cart) มาให้เลือกรับบริการถึงที่นั่ง โดยปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์ที่จัดไว้จะเพียงพอกับสัดส่วนของผู้โดยสารในชั้นบริการ

เนื่องด้วยเที่ยวบิน TG792 มีระยะเวลาชั่วโมงบินที่ยาวนานถึง 16.35 ชั่วโมง จึงมีการเข็นรถ Cart แจกจ่าย สื่อสิ่งพิมพ์ (Reading Material) ในระหว่างช่วงเวลา In-Flight อีกครั้งหนึ่ง

สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการประจำสายการบิน (คู่มือแนะนำความปลอดภัย (Safety on Board Pamphlet) นิตยสารประจำสายการบิน (Sawasdee Magazine) นิตยสารคู่มือรายการบันเทิงบนเที่ยวบิน (Vision) และรายการสินค้าปลอดภาษี (Catalogue) เป็นสื่อที่เตรียมไว้ให้บริการผู้โดยสารทุกคน ตรงบริเวณกระเป๋าหน้าที่นั่งโดยสาร จัดเตรียมไว้ให้ในทุกที่นั่งโดยสาร ทุกชั้นบริการ (ไม่ถูกกำหนดการบริการโดยปัจจัยด้านชั้นโดยสาร)

2. การบริการสื่อ AVOD ผู้ให้บริการ (การบินไทย) จะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาการใช้บริการ โดยคำนึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นตัวหลัก บนเที่ยวบิน TG792 หน้าจอส่วนบุคคลของผู้โดยสารจะเริ่มทำงานอัตโนมัติ โดยเริ่มจากการฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบินประเภท A340-500 ในช่วงระยะเวลา Pre-Flight และจะทำการปิดระบบ AVOD ให้บริการพร้อมกันในช่วงระยะเวลา Descent เพื่อดูกรู้อัจฉริยะข้อมูลที่เป็นต่างๆ ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา กำหนดให้ผู้โดยสารรับทราบและปฏิบัติตาม และให้ผู้โดยสารเตรียมความพร้อมสำหรับการเตรียมตัวลงจอด ในช่วงระยะเวลา In-Flight ผู้โดยสารจะเป็นผู้คัดสรร และเลือกรับชมรายการต่างๆ ที่บรรจุในสื่อ AVOD ได้เองตามความพึงพอใจ

3. การบริการของสื่อบุคคลบนเที่ยวบิน TG792 แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 การบริการของสื่อบุคคลที่แตกต่างกันตามปัจจัยด้านประเภทชั้นโดยสาร : เที่ยวบิน TG792 ทำการบินด้วยฝูงบินประเภท Airbus 340-500 ซึ่งมีชั้นโดยสารที่ให้บริการอยู่ 3 ชั้น คือ ชั้นประหยัด (Economy) ชั้นประหยัดพิเศษ (Premium Economy) และชั้นธุรกิจ (Royal Silk) จากที่ได้กล่าวมาเบื้องต้น จะเห็นได้ว่าการบริการของสื่อบุคคลในบางประเภท อาทิ หน้าทีการบริการ Welcome Drink, การบริการผ้าร้อน, การบริการอาหาร หรือการเข็นรถ Cart นำสื่อสิ่งพิมพ์มาบริการผู้โดยสารถึงที่นั่ง จะเป็นการบริการเฉพาะผู้โดยสารบนชั้นโดยสารธุรกิจ (Royal Silk) เท่านั้น ไม่มีให้บริการในชั้นโดยสารอื่น อีกนัยหนึ่งก็คือ ชั้นโดยสารที่มีอัตราค่าโดยสารสูง ผู้โดยสารจะได้รับความสะดวกสบาย และการบริการจากสื่อบุคคลมากกว่า(ในบางประเภท) มากกว่าชั้นโดยสารที่มีอัตราประหยัด

3.2 การบริการสื่อที่ไม่มีความแตกต่างกัน (ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประเภทชั้นโดยสารหรืออัตราค่าบริการ) กล่าวคือ เป็นการบริการระดับเดียวกันในทุกชั้นโดยสาร อาทิ การกล่าวต้อนรับผู้โดยสาร (Welcome Message) การแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารเตรียมพร้อมสำหรับการเริ่มออกเดินทาง และการเปิดระบบ AVOD ให้ผู้โดยสารรับชมภาพยนตร์ สาทิตเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบินประเภท Airbus 340-500 หรือการประกาศต่างๆ ผ่านทางลูกเรือ เป็นต้น

4. การบริการสื่อการติดต่อสื่อสาร (Communication Media) บนเที่ยวบิน TG792 ซึ่งทำการบินด้วยฝูงบินประเภท Airbus 340-500 พบว่ามีการติดตั้งอุปกรณ์การใช้โทรศัพท์ (Telephone Headset) บริเวณด้านข้างของพนักวางแขนในทุกที่นั่ง ทุกชั้นโดยสาร ผู้โดยสารสามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง (โดยไม่ต้องผ่านการบริการจากลูกเรือ)



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

รูปแบบ หน้าที่ และลักษณะการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางในทวีปยุโรป

ในบทนี้จะกล่าวถึงรูปแบบการบริการสื่อ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางในทวีปยุโรป โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกเส้นทางในเที่ยวบิน TG970 กรุงเทพฯ - ซูริก และเที่ยวบิน TG974 กรุงเทพฯ - มอสโคว มาทำการศึกษา โดยเที่ยวบิน 2 เที่ยวบิน มีความแตกต่างกันทางด้านตารางเวลาการบิน ประเภทเครื่องบินที่ใช้ทำการบิน (ชั้นโดยสาร) ลักษณะของผู้โดยสาร และเวลาชั่วโมงบิน รวมรวมการบริการสื่อเป็นเวลา 3 เดือน คือ ระหว่าง เดือนมกราคม – เดือนมีนาคม 2551

เส้นทางในทวีปยุโรป : TG970 กรุงเทพฯ – ซูริก : ประจำวันที่ 8 มีนาคม 2551

กรุงเทพฯ – ซูริก เป็นเส้นทางที่เปิดให้บริการทุกวัน (Daily Flight) ในช่วงเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม ที่ผู้วิจัยทำการศึกษา อยู่ในตารางการบินแบบ Winter Schedule ซึ่งจะมีกำหนดการเดินทางออกจากกรุงเทพฯ เวลา 00.30 น. ถึงซูริกเวลา 07.05น. (ตามเวลาที่ท้องถิ่น - เวลาที่กรุงเทพฯเร็วกว่าที่ซูริก 5 ชั่วโมง) โดยทำการบินด้วยเครื่องบินระยะไกลประเภท Airbus 340-600 (A346) มีชั่วโมงบิน (Flight Time) จากกรุงเทพฯ – ซูริก รวม 10.35 ชั่วโมงต่อเที่ยวบิน

ตารางที่ 5.1 ชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ A346


ชั้นบริการ (Class)	จำนวนผู้โดยสาร	ลักษณะการจัดแถวที่นั่ง (Seat Configuration)
Royal First	8	1-2-1
Royal Silk	60	2-2-2
Economy	199	2-4-2

ภาพที่ 5.1 การวาง Lay out และลักษณะภายในเครื่องบินประเภท A340-600


Airbus 340-600 (346) : 5 Aircraft
Configuration : 8 F / 60 C / 199Y (Total 267)




Airbus 340-600 (346)





THAI ROYAL FIRST
Total seat: 8






THAI ROYAL SILK
Total seat: 60





THAI ECONOMY
Total seat: 199



Seat features	Royal First class	Royal Silk class	Economy class
Abreast	1-2-1	2-2-2	2-4-2
Pitch (inch)	76	60	34
Width (inch)	21	19	17
Recline Angle (degree)	180	170	122
Personal screen size (inch)	10.4	10.4	9
Lumbar Support & massage	Yes	Yes	No
Leg rest, Foot rest	Ottoman style	Yes	Foot rest
Personal Storage Bin	Yes	Yes	No
Handset & Personal Telephone	Yes	Yes	Yes
PC Power Outlet (VAC)	110	110	110

จากการศึกษาการบริการบนเที่ยวบินระยะไกล TG970 เส้นทางกรุงเทพฯ – ซูริค ประจำวันที่ 8 มีนาคม 2551 พบว่าแบ่งการบริการบนเที่ยวบินระยะไกลเป็น 3 ช่วงบริการ คือ ช่วงเตรียมการก่อนขึ้นบิน (Pre-flight) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน (In-flight) และช่วงเตรียมลดระดับการบินจนถึงจุดหมายปลายทาง (Descent and Landing) เที่ยวบินเส้นทาง TG970 เป็นเที่ยวบินที่ออกเดินทางในช่วงเวลากลางวัน และมีระยะเวลาชั่วโมงบินรวม 10.35 ชั่วโมง ออกเดินทางด้วยฝูงบินประเภท Airbus 340-600 ประกอบด้วยชั้นโดยสารครบ 3 ประเภท คือ ชั้นหนึ่ง (Royal First Class) ชั้นธุรกิจ (Royal Silk Class) และชั้นประหยัด-

(Economy Class) จากการศึกษาสื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบิน TG970 พบว่า มีความแตกต่างกันทั้งรูปแบบ หน้าที่ และลักษณะการบริการสื่อ โดยการบริการสื่อบนเที่ยวบินมีขั้นตอนเรียงลำดับตามระยะเวลา ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.2 ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG970 ช่วง *Pre-Flight*

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG970	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG970
ช่วง Pre-Flight (23.50 – 00.30น.) 23.50 น.	- ลูกเรือ “สวัสดี” ยกมือไหว้ ต้อนรับผู้โดยสารบริเวณหน้าทางเข้า แนะนำที่นั่ง ดูแลความเรียบร้อยของการจัดเก็บสัมภาระ ผู้โดยสารในชั้นโดยสาร Royal First และ Royal Silk ได้รับสิทธิในการขึ้นเครื่องก่อน และมีช่องทางเข้า แยกเป็นสัดส่วนต่างหากจากชั้นประหยัด	สื่อบุคคล : ทำหน้าที่ต้อนรับผู้โดยสารด้วยความสุภาพ อ่อนช้อย นุ่มนวล อบอุ่น อันเป็นเอกลักษณ์ของการบินไทย และเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการช่วยถ่ายทอดวัฒนธรรมไทยไปสู่ชาวต่างชาติ(ผู้โดยสาร)
00.00 น.	- บริการ Welcome Drink และผ้าร้อนให้แก่ผู้โดยสารในชั้น First Class และ Royal Silk	สื่อบุคคล : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน
00.10 น.	- บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (Reading Material) ให้แก่ผู้โดยสารบนชั้นบริการ Royal First และ Royal Silk (Business) การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์บนชั้นโดยสาร Royal First และ Royal Silk (Business) ลูกเรือจะนำรถ Cart บรรจुरายการสื่อสิ่งพิมพ์มาให้บริการ ภายหลังจากที่ผู้โดยสารเข้ามาประจำที่นั่งแล้ว นำหนังสือพิมพ์ และนิตยสารประเภทต่างๆ มาให้ผู้โดยสารเลือกบริเวณที่นั่ง	-บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (Reading Material) ให้แก่ผู้โดยสารทุกชั้นโดยสาร การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์ และนิตยสารทั่วไป) มีความแตกต่างกันทั้งประเภท จำนวน และรูปแบบการบริการ ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) เป็นตัวกำหนด สำหรับผู้โดยสารบนเที่ยวบินนี้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาติต่างชาติ พบว่า สื่อสิ่งพิมพ์ที่ได้รับความนิยมจะเป็นหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น จากประเทศปลายทาง-

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG970	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG970
	<p>ขณะที่การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์บนชั้นประหยัด (Economy Class) การบินไทยจะจัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ไว้ให้บริการตรงบริเวณทางเข้าเครื่องบิน (Boarding Pass) จัดบริการไว้ใน รถเข็นTrolley 4 ช่อง ผู้โดยสารที่มาก่อนจะได้รับสิทธิ์ในการเลือกสื่อสิ่งพิมพ์ก่อน (First In, First Serve) และจำนวนสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด</p>	<p>คือ หนังสือพิมพ์ Neue Zürcher Zeitung (NZZ) หนังสือพิมพ์ประจำวัน ซึ่งตีพิมพ์ในซูริคและเป็นที่ยอมรับในสวิตเซอร์แลนด์ - และนิตยสารรายสัปดาห์ Paris Match (ภาษาฝรั่งเศส) ซึ่งมีให้บริการเฉพาะบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางกรุงเทพฯ-ซูริคเท่านั้น รวมถึงนิตยสารรายสัปดาห์ Der Spiegel (ภาษาเยอรมัน) ซึ่งมีให้บริการพิเศษเฉพาะเที่ยวบินระยะไกลบางเส้นทาง</p> <p><u>สื่อสิ่งพิมพ์</u> ทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในการรับทราบข้อมูลข่าวสารและ สถานการณ์ปัจจุบัน (Current News) โดยเฉพาะข่าวสารความเป็นไปของประเทศปลายทาง ซึ่งพบว่าภาษาของหนังสือเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดพฤติกรรมการเลือกรับสื่อสิ่งพิมพ์ของผู้โดยสาร</p>
00.20 น.	<p>- ประตูเครื่องปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดนั่งประจำที่ ปรับนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะ หน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง</p>	
00.25 น.	<p>- เตรียมพร้อมออกเดินทาง ลูกเรือประจำที่ - ลูกเรือประกาศต้อนรับผู้โดยสาร (Welcome Message)</p>	<p>-<u>สื่อบุคคล</u> การประกาศต้อนรับจากลูกเรือ ทำหน้าที่ให้ข้อมูล แจ้งให้ผู้โดยสารเตรียมพร้อมสำหรับการเริ่มออกเดินทาง และเป็นศูนย์กลางความสนใจของผู้โดยสาร ให้เตรียมรับชมภาพยนตร์สารคดีเพื่อความเพลิดเพลินซึ่งกำลังจะเริ่มฉายผ่านหน้าจอส่วนบุคคลในทุกที่นั่ง ทุกชั้นโดยสาร</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG970	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG970
	<p>- จากนั้น หน้าจอส่วนบุคคลของผู้โดยสารจะเริ่มทำงานอัตโนมัติ จะฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน ประเภท A346 (Safety Demonstration Demo) ภาพยนตร์แนะนำความปลอดภัยบนเครื่องบินมีความยาวประมาณ 5 นาที บริการ 2 ภาษา (ภาษาไทย/ ภาษาอังกฤษ) จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ความปลอดภัยบนเครื่องบิน บอกตำแหน่งของประตูทางออกฉุกเฉิน สาธิตวิธีการใช้เสื้อชูชีพ การประกาศห้ามสูบบุหรี่ การเตือนห้ามขวางประตูทางออก</p> <p>ขณะที่ฉายภาพยนตร์สาธิต ผู้โดยสารจะไม่สามารถปิดหรือเปลี่ยนรายการผ่านหน้าจอส่วนบุคคลได้ เป็นการให้บริการสื่อที่กำหนดโดยผู้ให้บริการ (การบินไทย) บังคับและควบคุมการรับสื่อของผู้โดยสาร กำหนดให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบข้อแนะนำเพื่อความปลอดภัยและปฏิบัติตาม เป็นกฎข้อบังคับขององค์การการบินระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization/ ICAO) ซึ่งกำหนดให้สายการบินพาณิชย์ทุกสายจะต้องฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบินก่อนที่เครื่องจะเคลื่อนจากสนามบินทุกแห่ง</p>	<p><u>สื่อโสตทัศน</u> (ให้บริการผ่านระบบ Audio Video on Demand) ภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเที่ยวบิน เป็นข้อมูลที่บังคับให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบ เนื้อหาของภาพยนตร์เกี่ยวกับความปลอดภัยจะมีความแตกต่างกันตามแบบของเครื่องบิน เนื่องจากอุปกรณ์บนเครื่องบินแต่ละแบบไม่เหมือนกัน</p> <p>ภาพยนตร์สาธิตทำหน้าที่ให้ความรู้คำแนะนำ การปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารบนเที่ยวบิน</p>

จากการศึกษาขั้นตอนการบริการสื่อช่วงระยะเวลา Pre-Flight ของเที่ยวบินระยะไกล TG970 พบว่ามีการให้บริการสื่อ 3 ประเภท คือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล และสื่อ AVOD ซึ่งมีรูปแบบการบริการเป็นขั้นตอนตามลำดับเวลา ซึ่งเป็นลักษณะการบริการในลักษณะเดียวกันกับเส้นทางการบินระยะไกลเส้นทางอื่น แต่มีสิ่งที่แตกต่างกันคือ ระยะเวลาการเริ่มออกเดินทาง และจำนวนชั่วโมงบิน (Flight Time)

เนื่องจากเที่ยวบินเส้นทางกรุงเทพฯ – ซูริค – กรุงเทพฯ มีตารางการเดินทางทุกวัน (Daily Flight) จึงมีการโหลดหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นจากประเทศปลายทางส่งมาในเที่ยวบินขากลับจากประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และจัดโหลดให้บริการบนเที่ยวบินวันต่อวันเพื่อตอบสนองความต้องการบริโภคข่าวสารของผู้โดยสารชาวสวิตเซอร์แลนด์ และชาวยุโรปซึ่งเป็นผู้โดยสารส่วนใหญ่ของเที่ยวบินเส้นทางนี้ สื่อสิ่งพิมพ์ที่โหลดขึ้นเครื่องมาจากประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ Neue Zürcher Zeitung (NZZ), นิตยสาร Der Spiegel Magazine Weekly (ตีพิมพ์เป็นภาษาเยอรมัน) และนิตยสาร Paris Match (ซึ่งตีพิมพ์เป็นภาษาฝรั่งเศส) จัดบริการให้ผู้โดยสารช่วงระยะเวลา Pre-Flight บนเที่ยวบิน TG970 โดยเฉพาะ นอกเหนือจากการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษซึ่งได้จัดเตรียมให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกลตามปกติ ผู้โดยสารสามารถติดตาม และรับทราบข่าวสาร สถานการณ์ความเป็นไปภายในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ได้อย่างทันทั่วถึง

ปัจจัยด้านความแตกต่างของชั้นโดยสาร ส่งผลต่อการบริการสื่อสิ่งพิมพ์บนเที่ยวบิน TG970 ผู้วิจัยพบว่าอัตราค่าโดยสารจะเป็นตัวกำหนดสิทธิในการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ให้แก่ผู้โดยสาร ในชั้นโดยสารชั้นหนึ่ง (Royal First) และชั้นโดยสารธุรกิจ (Royal Silk) ลูกเรือจะเข็นรถ Cart นำสื่อสิ่งพิมพ์มาบริการผู้โดยสารถึงที่นั่ง ผู้โดยสารสามารถเลือกรับสื่อได้ตามความพึงพอใจ สื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการจะแยกจัดเป็นสัดส่วนในแต่ละชั้นโดยสาร โดยปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์ในชั้นโดยสารชั้นหนึ่งและชั้นโดยสารธุรกิจจะจัดไว้จะเพียงพอสำหรับบริการผู้โดยสารบนชั้นโดยสารนั้นๆ ขณะที่การบริการสื่อสิ่งพิมพ์บนชั้นโดยสารประหยัด (Economy) จะเป็นการให้บริการในระบบ First In, First Serve คือ ผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องก่อน ได้รับสิทธิในการเลือกรับสื่อสิ่งพิมพ์ก่อน ปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์มีจำนวนจำกัด ไม่มีบริการเพิ่มเติม หนังสือพิมพ์ และนิตยสารสำหรับการบริการบนชั้นโดยสารประหยัด (Economy) เที่ยวบิน TG970 จะจัดเรียงไว้บนรถ Trolley ซึ่งแบ่งช่องใส่หนังสือและนิตยสารออกเป็น 4 ชั้น การจัดวางในแต่ละชั้น (เรียงจากด้านบนลงล่าง) จะมีลักษณะ ดังนี้

ชั้นที่ 1 : จัดเรียงนิตยสารทั้งหมด โดยจัดเรียงนิตยสารท้องถิ่นประเทศปลายทางไว้ด้านหน้าสุด คือ Paris Match รองลงมาด้วยนิตยสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จัดเรียงลดหลั่นกันตามขนาดรูปเล่ม ประกอบด้วย Time Magazine Weekly, Wall Street Journal Asia, Newsweek, Vogue, Forbes Global, The Economist Magazine Weekly, Asia News มติชนรายสัปดาห์, สยามรัฐรายสัปดาห์, สกุลไทยรายสัปดาห์, เพื่อนเดินทาง, เปรียว, Reader's Digest (ภาษาไทย), ลิปส์, Hello และ Gourmet & Cuisine

(ในเที่ยวบิน TG970 ผู้วิจัยพบว่า นิตยสารบางฉบับจะจัดเรียงให้บริการเฉพาะชั้นโดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจเท่านั้น ส่วนใหญ่จะเป็นนิตยสารประเภทวิเคราะห์ เศรษฐกิจ ธุรกิจ และไลฟ์สไตล์สำหรับกลุ่มผู้อ่านระดับบน ซึ่งกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้อ่านเป็นนักธุรกิจ และผู้มีรายได้สูง ได้แก่ Der Spiegel Magazine Weekly, Golf Digest, Sport Illustrated Weekly, Fortune Magazine, Asian Golf Magazine, Thailand Tattler, Money & Banking Magazine, Reader's Digest (ภาษาอังกฤษ), Harper's Bazaar Monthly, สารคดี, ผู้จัดการรายเดือน และดิฉัน)

ชั้นที่ 2 : จัดเรียงหนังสือพิมพ์ภาษาไทยทั้งหมด ประกอบด้วย ไทยรัฐ เดลินิวส์ มติชน บ้านเมือง สยามรัฐ แนวหน้า โพสต์ทูเดย์ สุสานเศรษฐกิจ คมชัดลึก กรุงเทพธุรกิจ อยู่ในลักษณะพับครึ่งเล่ม หันหน้าปกนอก (ส่วนพาดหัวข่าว) ออก

ชั้นที่ 3 : จัดเรียงหนังสือพิมพ์ Neue Zürcher Zeitung (NZZ) จัดวางในลักษณะพับครึ่งเล่ม หันหน้าปกนอก (ส่วนพาดหัวข่าว) ออก จัดเรียงร่วมกับหนังสือพิมพ์ภาษาที่สามอื่นๆ คือ หนังสือพิมพ์ Sing Sian Yit Pao (ภาษาจีน) และ หนังสือพิมพ์ Yomiuri Shinbun (ภาษาญี่ปุ่น) เป็นการจัดเรียงหนังสือพิมพ์ภาษาท้องถิ่นปลายทาง (Line Station) ควบคู่กับหนังสือพิมพ์ภาษาอื่น (ที่ไม่ใช่ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

ชั้นที่ 4 : จัดเรียงหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษทั้งหมด ประกอบด้วย Herald Tribune, USA Today, Bangkok Post และ The Nation จัดวางในลักษณะพับครึ่งเล่ม หันหน้าปกนอก (ส่วนพาดหัวข่าว)

ในระยะ Pre-Flight สื่อสิ่งพิมพ์ นอกจากการทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร ความบันเทิงแก่ผู้โดยสารแล้ว ยังมีหน้าที่สำคัญ ในการควบคุมความสนใจของผู้โดยสาร เนื่องจากยังไม่มีบริการสื่อสาระบันเทิงในระบบ AVOD สื่อสิ่งพิมพ์จึงมีความสำคัญอย่างมากในช่วงระยะเวลานี้ ช่วยในการควบคุมพฤติกรรม และอารมณ์ผู้โดยสารระหว่างการรอเครื่องขึ้นบิน

คุณไอลดา บุญอารีย์ ลูกเรือประจำชั้นโดยสาร Economy ให้ความเห็นว่าปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีให้บริการบนชั้นโดยสาร Economy มีปริมาณน้อยเกินไป โดยเฉพาะหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น (Neue Zürcher Zeitung) ซึ่งได้รับการร้องขอจากทางผู้โดยสารบนเที่ยวบินที่ต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารของประเทศปลายทาง พบว่าปริมาณที่โหลดบนเครื่องบินไม่เพียงพอต่อการบริการผู้โดยสาร คือมีการจัดโหลดให้บริการบนเที่ยวบินเพียง 10 ฉบับต่อชั้นโดยสารประหยัดเท่านั้น ปริมาณของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร (ไอลดา บุญอารีย์. สัมภาษณ์. 13 มีนาคม 2551.)

การบริการของสื่อบุคคล : เป็นการบริการสื่อผ่านทางลูกเรือ เริ่มตั้งแต่การทักทาย ต้อนรับผู้โดยสารหน้าบริเวณทางเข้าเครื่อง (Boarding) คอยดูแลให้ความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารและจัดหาที่นั่งให้ ดูแลความเรียบร้อยภายในห้องโดยสาร และการประกาศต้อนรับผู้โดยสาร ผู้วิจัยพบว่า ในช่วง Pre-flight การบริการผ่านสื่อลูกเรือ ปัจจัยด้านความแตกต่างของชั้นโดยสาร ส่งผลต่อความสะดวกสบายในการรับบริการจากสื่อบุคคล ในชั้นโดยสารที่มีอัตราค่าโดยสารสูง (Royal First) ผู้โดยสารจะได้รับความสะดวกสบาย และการบริการที่เพิ่มมากขึ้นกว่าชั้นบริการอื่น

การบริการสื่อ AVOD : ในช่วง Pre-flight ของเที่ยวบิน TG 970 ภายหลังจากการประกาศต้อนรับผู้โดยสารผ่านทางสื่อลูกเรือ ภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบินประเภท A340-600 (Safety Demonstration) จะเปิดให้บริการอัตโนมัติผ่านทางสื่อ AVOD ออกฉายผ่านหน้าจอส่วนบุคคล ให้บริการผู้โดยสารทุกที่นั่ง ทุกชั้นโดยสาร ออกฉายพร้อมเพริ่งกัน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ความปลอดภัยบนเครื่องบิน บอกตำแหน่งของประตูทางออกฉุกเฉิน สาธิตวิธีการใช้เสื้อชูชีพ การประกาศห้ามสูบบุหรี่ การเตือนห้ามขวางประตูทางออก เป็นการให้บริการสื่อที่กำหนดและควบคุมโดยผู้ให้บริการ (การบินไทย) บังคับให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบ ทำหน้าที่ให้ความรู้ และแนะนำการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร ผู้วิจัยพบว่าข้อมูลจากภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยเป็นการให้ข้อมูลประเภทเดียวกันทุกที่นั่งโดยสารตลอดทั้งลำ ไม่มีการแบ่งแยกข้อมูลตามชั้นโดยสาร (อัตราค่าบริการ)

ตาราง 5.3 ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG970 ช่วง In-Flight

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG970	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG970
ช่วง In – Flight (00.30-10.10 น.) 00.30 น.	- เครื่องเริ่มเคลื่อนตัว (Taxi) ออกจาก สนามบินสุวรรณภูมิ และขึ้นทำการบิน - สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดรัด	

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG970	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG970
00.45 น.	<p>- ผู้จัดการประจำเที่ยวบินเปิดระบบ เริ่มให้บริการสื่อ AVOD ผ่านหน้าจอส่วนบุคคล ผู้โดยสารสามารถเลือกรับชมรายการสื่อการสื่อสารบนเที่ยวบินผ่านทางหน้าจอส่วนบุคคลได้ตามความพึงพอใจ โดยสามารถเลือกรับบริการสื่อในรูปแบบต่างๆ รวมถึงสามารถสั่งงานเปิด-ปิด-ปรับ-เปลี่ยน-หยุด-ย้อนกลับ-เล่นซ้ำรายการต่างๆ ได้ตามความต้องการผ่านทางชุด ควบคุมอุปกรณ์ หรือหน้าจอรระบบสัมผัส ผู้โดยสารสามารถเลือกรับชมรายการสื่อที่บรรจุในระบบผ่านทางหน้าจอส่วนบุคคลระบบสัมผัส (Touch Screen) หรือเลือกอ่านรายการจากนิตยสารคู่มือรายการบันเทิง (Vision – วิชั่น) ซึ่งมีให้บริการอยู่ในกระเป๋าเดินทางที่นั่งโดยสาร</p>	<p><u>สื่อ AVOD</u> : ทำหน้าที่ให้ความบันเทิงตอบสนองความต้องการใช้สื่อระหว่างเที่ยวบินของผู้โดยสาร ทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุด ช่วยคลายความเบื่อรู้สึกเพลิดเพลินตลอดระยะเวลาการเดินทาง</p> <p><u>สื่อสิ่งพิมพ์</u>: วิชั่นเป็นคู่มือให้ข้อมูลรายการที่บรรจุในสื่อ AVOD สรุปรายการต่างๆ (Synopsis) ที่มีให้บริการบนเที่ยวบิน เป็นคู่มือเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายของผู้โดยสารในการเลือกรายการโปรแกรมที่ต้องการรับชม-รับฟังระหว่างเที่ยวบิน</p>
00.45 น. 00.50 น.	<p>- ผู้จัดการประจำเที่ยวบินประกาศแนะนำตนเอง พร้อมทั้งลูกเรือ ให้ข้อมูลรายละเอียดการบริการที่จะเกิดขึ้นบนเที่ยวบิน (บริการอาหาร 2 มื้อและระยะเวลาการบริการ)</p> <p>- ลูกเรือบริการเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารทุกชั้นโดยสาร</p>	<p><u>สื่อบุคคล</u> เป็นการแจ้งข้อมูล (Inform) ให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลการบริการที่จะเกิดขึ้นบนเที่ยวบิน</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG970	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG970
01.05 น.	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกเรือให้บริการผ้าร้อนแก่ผู้โดยสารชั้น Royal First ก่อนการบริการมือแรก: อาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา-กาแฟ - ลูกเรือบริการไวน์ในทุกชั้นโดยสารและบริการแชมเปญ (สำหรับผู้โดยสารชั้น Royal First และ Royal Silk) ระหว่างการรับประทานอาหาร 	<p><u>สื่อบุคคล</u> : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน</p>
	<p>- ระหว่างที่ลูกเรือกำลังบริการอาหารให้กับผู้โดยสาร กัปตันได้ทำการประกาศต้อนรับผู้โดยสาร แนะนำตัวเอง และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางบนเที่ยวบิน TG970 (ลักษณะฝูงบินเที่ยวบิน เส้นทางการบิน ระดับความสูง ระยะเวลาการบิน สภาพอากาศตามเส้นทางการบิน และลักษณะอากาศที่จุดหมายปลายทาง)</p>	<p><u>สื่อบุคคล</u> เป็นการแจ้งข้อมูล (Inform) ให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลรายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับการเดินทาง</p>
02.15 น	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกเรือให้บริการผ้าร้อนแก่ผู้โดยสารทุกชั้นบริการ ภายหลังจากเสร็จสิ้นการบริการอาหาร 	
02.20	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อจบการบริการอาหาร จะแจกแบบฟอร์มเข้าเมือง และแบบฟอร์มศุลกากร - Purser เช็นรถ Cart บริการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี (IDF Sales) 	<p><u>สื่อบุคคล</u> ทำหน้าที่แนะนำสินค้า โฆษณา ประชาสัมพันธ์และจำหน่าย</p>
02.40 น.	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับไฟห้องโดยสารแบบ "Night" Mode ในทุกชั้นโดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน 	

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG970	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG970
	<p>- แบ่งลูกเรือออกเป็น 2 ชุด เพื่อผลัดกันไปพัก ระหว่างนี้ ลูกเรือที่อยู่เวรจะเดินตรวจตราความเรียบร้อย ความสะอาดของห้องน้ำ และบริการเครื่องดื่มให้ผู้โดยสารในทุกชั้นโดยสาร เป็นระยะ (ประมาณ 30 - 40 นาที/ ครั้ง)</p>	
<p>09.00 น.</p> <p>09.15 น.</p>	<p>- เปิดไฟห้องโดยสาร บริการเครื่องดื่มตามด้วยผ้าร้อนในทุกชั้นโดยสารก่อนการบริการอาหารเช้า (มีสอง) : น้ำผลไม้ อาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา-กาแฟ</p> <p>- ลูกเรือบริการอาหารเช้า และน้ำผลไม้บนทุกชั้นโดยสารและบริการแชมเปญ (สำหรับผู้โดยสารชั้น Royal First และ Royal Silk) ระหว่างการรับประทานอาหาร ตามด้วยชา กาแฟ</p>	
<p>10.05 น.</p> <p>10.10 น.</p>	<p>- บริการผ้าร้อนให้แก่ผู้โดยสารชั้น Royal First และ Royal First ภายหลังเสร็จสิ้นการบริการอาหาร</p> <p>- ลูกเรือเดินแจกเข็มกลัดดอกกล้วยไม้ให้ผู้โดยสารผู้หญิง และตรวจสอบว่าผู้โดยสารได้กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มเข้าเมืองครบทุกท่านแล้ว</p>	

จากการศึกษาการบริการสื่อช่วงระยะเวลา In-Flight ของเที่ยวบินระยะไกล TG970 พบว่า ระยะเวลาเริ่มทำการบิน (ออกเดินทางช่วงเช้า/ กลางวัน/ เย็น) และจำนวนชั่วโมงบิน (Flight Time) เป็นปัจจัยหลักที่กำหนดพฤติกรรมมารับสื่อระหว่างเที่ยวบินของผู้โดยสาร (นอกเหนือจากปัจจัยทางด้าน ชั่วโมงบิน ประเภทของสื่อ ความยาวของรายการสื่อ และรสนิยมของผู้โดยสาร) เนื่องจากเที่ยวบิน TG970 เริ่มออกเดินทางและมีระยะเวลาการบินในช่วงกลางคืนเป็นส่วนใหญ่ (ออกเดินทางจากกรุงเทพฯ เวลา 00.30 น. และ ถึงซิดนีย์เวลา 07.05น. (ตามเวลาท้องถิ่น) ผู้วิจัยพบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อน และไม่คอยให้ความสนใจรับสื่อ AVOD รวมถึงไม่มีการขอรับสื่อสิ่งพิมพ์เพิ่มเติมระหว่างการเดินทาง เป็นเที่ยวบินที่มีการใช้สื่อบนเที่ยวบินน้อยมากเส้นทางหนึ่งเมื่อเทียบกับเส้นทางระยะไกลอื่นๆ ที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษา

สื่อ AVOD ที่ให้บริการบนเที่ยวบิน TG970 และเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางอื่นๆ ที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษา (ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2551) เป็นรายการเดียวกันทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยได้ให้รายละเอียด รายการของแต่ละสื่อไว้กับการวิเคราะห์สื่อ AVOD ที่ให้บริการบนเที่ยวบิน TG792 (กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก) ประกอบกับพฤติกรรมการใช้สื่อบนเที่ยวบิน TG970 ของผู้โดยสารมีน้อยมาก (ส่วนใหญ่จะพักผ่อน) ดังนั้น ผู้วิจัยจะขอสรุปผลวิเคราะห์สื่อ AVOD แยกเป็นตามแต่ละประเภทสื่อแทน โดยสื่อ AVOD ที่ให้บริการบนเที่ยวบิน TG970 ประกอบด้วย

ภาพยนตร์

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในการวิเคราะห์ภาพยนตร์ : เดือนมกราคม – เดือนมีนาคม 2551 บนเที่ยวบิน TG792 (กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก) ผู้วิจัยพบว่าภาพยนตร์ในหมวดต่างๆ ที่นำมาให้บริการบนเที่ยวบิน ระยะไกล (หมวดภาพยนตร์ออกใหม่/ ภาพยนตร์ที่ยังคงความนิยม/ ภาพยนตร์ที่ได้รับรางวัล/ ภาพยนตร์ อมตะ/ ภาพยนตร์นานาชาติ และภาพยนตร์ไทย) ส่วนใหญ่เป็นภาพยนตร์ที่มีเนื้อหาเบาๆ ประเภท ภาพยนตร์ประเภทตลก (Comedy), ภาพยนตร์โรแมนติก (Romantic) ภาพยนตร์การ์ตูน (Animation) และ ภาพยนตร์สำหรับครอบครัว (Family สร้างความเพลิดเพลิน ผ่อนคลาย ไม่ก่อให้เกิดความเครียดและไม่มี เนื้อหาด้านความรุนแรง เหมาะสำหรับผู้โดยสารเลือกรับชมก่อนการพักผ่อนที่สงบ ยาวนาน หรือรับชม ระหว่างการเดินทางระยะไกล

รายการโทรทัศน์ (TV Programme)

จากการศึกษารายการโทรทัศน์ที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล TG970 ทั้ง 18 ช่องรายการ ช่วง เดือนมกราคม – มีนาคม 2551 พบว่ารายการโทรทัศน์ที่นำมาให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล โดยส่วนใหญ่ จะเป็นรายการโทรทัศน์ประเภท Television Series ซึ่งเหมาะสำหรับกลุ่มผู้ชมชาวสหรัฐอเมริกา หรือกลุ่ม ผู้ชมซึ่งสนใจและเคยติดตามรับชมรายการโทรทัศน์ประเภทนี้มาก่อนแล้ว ส่วนช่องรายการโทรทัศน์อื่นๆ -

ส่วนใหญ่จะเป็นช่องรายการเพื่อความบันเทิง (อาทิ Sport, Cartoon Network, Asian/ European, Arts และ Music) และรายการสารคดี (อาทิ Discovery Channel, BBC World, Technology และ BBC)

รายการวิทยุ/ บทเพลง

รายการวิทยุที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกลแบ่งออกเป็น 17 ช่องสถานี และมีบทเพลงให้เลือก รับฟังผ่านอัลบั้ม Audio on Demand เป็นจำนวน 102 อัลบั้ม โดยประกอบด้วยเพลงทั้งประเภทสนุกสนาน ร่าเริง ทำให้ผู้โดยสารมีความสุข เพลิดเพลิน สนุกสนานระหว่างการเดินทางบนเที่ยวบินระยะไกล และ เพลงประเภทฟังสบาย ผ่อนคลายความตึงเครียด ทำให้จิตใจสงบ สำหรับการเดินทางบนเที่ยวบิน TG970 ซึ่งเป็นเที่ยวบินที่ออกเดินทางในเวลากลางคืน และผู้โดยสารส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อน ผู้วิจัยพบว่า บทเพลงประเภทฟังสบายจะเหมาะสำหรับผู้โดยสารในการเลือกรับฟังก่อนการพักผ่อน หรือช่วงล่อม ระหว่างไปตลอดการเดินทาง เช่น รายการวิทยุของสถานีเพลงไทยช่อง Thai Choice, His Majesty's Jazz และ Thai Music Journey และรายการวิทยุของสถานีเพลงต่างประเทศช่อง Symphony Hall, Blue Mood, Plugged In, Euro Hits และ Classical Landscapes อัลบั้มเพลงไทยประเภท Thai Classical, Thai Fusion และ Thai Forever และอัลบั้มเพลงสากลประเภท Western Classical และ Popular Western เป็นต้น

เกม

สำหรับการเดินทางบนเที่ยวบิน TG970 เกมที่เหมาะสมสำหรับให้บริการบนเที่ยวบินนี้ ควรจะเป็น เกมประเภทสวอยงาม (เกม French Solitaire และ Fruit Punch) และเกมสำหรับเด็ก (เกม Elephant Memory) ที่ไม่หนักสมอง ไม่เน้นการแข่งขัน รุนแรง และทำให้เกิดความเครียด

รายการสำหรับเด็ก (Kid Zone) ประกอบด้วย

รายการสำหรับเด็ก (Kid Zone) ที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล TG970 ช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2551 เป็นรายการสำหรับเด็กที่มีเนื้อหาสนุกสนาน แนวแฟนตาซี ประกอบด้วยรายการภาพยนตร์ และภาพยนตร์การ์ตูน มีเนื้อหาและลักษณะรายการเหมาะสำหรับเด็ก สนุกสนาน ไม่ซับซ้อน และมุ่งเน้น ด้านความรุนแรง อาทิ ภาพยนตร์เรื่อง The Water Horse : Legend of the Deep, ภาพยนตร์การ์ตูน สำหรับครอบครัวเรื่อง Bee Movie ภาพยนตร์สำหรับครอบครัวเรื่อง Toy Story และรายการการ์ตูน เรื่อง Powerpuff Girl เป็นต้น

ข้อมูลข่าวสารทั่วไป (Information) : สื่อ AVOD ที่ให้บริการบนเที่ยวบิน TG970 ทำหน้าที่แจ้งข้อมูล ข่าวสารที่ผู้โดยสารควรทราบ อาทิ ข้อมูลการปฏิบัติตนภายหลังจากที่เครื่องลงจอด (Arrival Information) ข้อมูลภาพถ่ายจากภายนอก (Landscape Camera) ซึ่งผู้โดยสารสามารถรับชมภาพถ่าย ภายนอกซึ่งถ่ายจากกล้องวงจรปิดซึ่งติดตั้งภายนอกลำตัวเครื่องบิน ภาพแผนที่แสดงเส้นทางการบิน -

(New System Air Show: Sky Map) ให้ข้อมูลตำแหน่งเส้นทางการบิน TG970 แจ้งระยะเวลา และระยะเวลาที่จะเดินทางถึงจุดหมาย โดยจะแจ้งปรับข้อมูลอัตโนมัติเพื่อให้ผู้โดยสารรับทราบข้อมูลการเดินทางในแต่ละเส้นทางการบินที่แท้จริง

คุณชุมพล เทศประสิทธิ์ ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน TG970 ให้ข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสารว่า ผู้โดยสารจะนิยมเลือกรับสื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบินช่วงระยะเวลาการบริการอาหาร ครั้งที่ 1 โดยผู้โดยสารส่วนใหญ่จะเลือกรับชมสื่อประเภทภาพยนตร์ และฟังเพลง ภายหลังจากเสร็จสิ้นการบริการอาหาร เนื่องจากเป็นเที่ยวบินที่ให้บริการในช่วงเวลากลางคืน และมีการปรับหรี่ไฟในห้องโดยสารให้เหมาะสมสำหรับการพักผ่อน ผู้โดยสารส่วนใหญ่จึงเลือกที่จะพักผ่อนยาวไปจนถึงช่วงเวลากาให้บริการอาหารมื้อถัดไป ผู้โดยสารบางท่านจะเปิดหน้าจอส่วนบุคคลที่เป็นภาพยนตร์ค้างไว้ โดยกดหยุดรายการระหว่างการพักผ่อน และค่อยกลับมาดูต่อภายหลัง ช่วงการบริการอาหารมื้อถัดไป (ช่วงเช้า) (ชุมพล เทศประสิทธิ์, ผู้จัดการเที่ยวบิน, สัมภาษณ์, 15 มีนาคม 2551.)

ผู้วิจัยพบว่าในช่วงระยะเวลา In-Flight ของเที่ยวบิน TG970 สื่อ AVOD แทบไม่มีบทบาทของสื่อตามหน้าที่ที่ถูกกำหนดไว้ ดังที่กล่าวมาเบื้องต้น ผู้โดยสารส่วนใหญ่เลือกที่จะพักผ่อนระหว่างเที่ยวบินระยะไกล มากกว่าการเปิดรับสื่อเพื่อความบันเทิงบนเที่ยวบิน สื่อจึงถูกลดบทบาทหน้าที่ลงไปโดยอัตโนมัติ พฤติกรรมของผู้โดยสารที่สอดคล้องกับช่วงระยะเวลาการบิน (ต้องการพักผ่อนช่วงระยะเวลากลางวัน) เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้สื่อระหว่างการเดินทางบนเที่ยวบินระยะไกล

สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์ ก็ไม่มีบทบาทหน้าที่ของสื่อตามหน้าที่ที่ถูกกำหนดไว้เช่นกัน ภายหลังจากที่เครื่องขึ้นบิน สื่อสิ่งพิมพ์ถูกลดความสำคัญลงหลังจากมีการเปิดให้บริการของสื่อ AVOD ซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่ให้ความสนใจใช้บริการสื่อ AVOD มากกว่า นอกจากนี้ บนเที่ยวบิน TG970 จะไม่มีบริการเซ็นบริการสื่อสิ่งพิมพ์ (Circulate Reading Material) เพิ่มเติมระหว่างเที่ยวบิน เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อน การเซ็นรถบริการจะเป็นการรบกวนผู้โดยสาร

นอกจากนี้ เนื่องจากระยะเวลา In-Flight ของเที่ยวบิน ครอบคลุมระยะเวลาช่วงกลางวันเป็นส่วนใหญ่ ภายหลังจากเสร็จสิ้นการบริการอาหารมื้อแรก (02.20 น.) ถึงช่วงบริการอาหารมื้อถัดไป (09.00 น.) มีระยะเวลาประมาณ 7 ชั่วโมง ผู้โดยสารส่วนใหญ่จึงเลือกที่จะนอนหลับยาว สำหรับผู้โดยสารที่เปิดรับชมภาพยนตร์ค้างไว้ และกลับมาดูต่อระหว่างการรับประทานอาหารมื้อสอง (อาหารเช้า) จะคงเหลือระยะเวลาสำหรับการใช้สื่อ AVOD อีกเพียง 1 ชั่วโมง อาจไม่สามารถรับชมภาพยนตร์ที่เปิดค้างไว้ได้จนจบรายการ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในการเปิดรับสื่อได้อย่างเต็มที่ ถูกจำกัดด้วยปัจจัยทางด้านเวลา และมาตรการความปลอดภัยของการบินไทย ที่จำเป็นต้องปิดระบบ AVOD ในช่วงเตรียมลดระดับการบินจนถึงจุดหมายปลายทาง (ช่วง Descent และ Landing)

คุณชุมพล ให้ข้อมูลว่ารายการที่บรรจุอยู่ในสื่อ AVOD ที่ให้บริการบนเที่ยวบิน ส่วนใหญ่เป็นรายการเพื่อสร้างความบันเทิง (In-flight Entertainment) ไม่สามารถตอบสนองความต้องการข้อมูลข่าวสารของผู้โดยสารได้เท่าที่ควร ควรจะเพิ่มรายการแนะนำการใช้สนามบินปลายทาง การใช้รถโดยสารหรือกฎระเบียบด้านศุลกากรของแต่ละประเทศปลายทางซึ่งการบินไทยทำการบินโดยใช้ฝูงบินระยะไกลบรรจุเข้าไปในระบบด้วย เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร สามารถเตรียมตัว และศึกษาข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ที่จำเป็น และข้อควรปฏิบัติต่างๆ ระหว่างการเดินทาง (ชุมพล เทศประสิทธิ์. ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน. สัมภาษณ์. 15 มีนาคม 2551.)

ตารางที่ 5.4 ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG970 ช่วง Descent

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG970	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG970
ช่วง Descent (10.20 – 11.05น.) 10.20 น.	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องเริ่มลดระดับลงสู่สนามบิน สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดปรากฏขึ้น - กัปตันประกาศลดระดับความสูงลง (Descent Announcement) ให้ข้อมูลระยะเวลาที่คาดว่าจะถึง สภาพอากาศ ทิศนวิสัย และอุณหภูมิปลายทาง - ผู้จัดการประจำเที่ยวบินทำการปิดระบบสื่อ AVOD ผู้โดยสารจะไม่สามารถปรับเปลี่ยนตารางรายการผ่านทางสื่อ AVOD ได้อีก หน้าจอจะฉายรายการสุดท้ายที่ผู้โดยสารเลือกต่อไป ซึ่งหากไม่ได้เปิดให้บริการอยู่ หน้าจอจะปรับอัตโนมัติเข้าสู่ภาพแผนที่เส้นทางการบิน (New System Air Show: Sky Map) แสดงรายละเอียดของตำแหน่งเส้นทางการบิน ระยะทาง และระยะเวลาที่จะเดินทางถึงจุดหมาย 	<p><u>สื่อบุคคล</u> กัปตัน : ทำหน้าที่แจ้งข้อมูล (Inform) เพื่อให้ผู้โดยสารทราบ และเตรียมตัวสำหรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากการลดระดับความสูง และทำหน้าที่ให้ข่าวสาร รายงานผู้โดยสารให้ทราบถึงลักษณะ และสภาพของประเทศปลายทาง</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG970	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG970
	<p>- ลูกเรือประกาศ(Before Descent Announcement) ขออภัยที่ต้องหยุดให้บริการ แจ้งให้ผู้โดยสารเก็บสัมภาระเข้าที่ไม่ให้เกิดขวางทางเดิน และทางออกฉุกเฉิน ลูกเรือให้ข้อมูลเรื่องกฎระเบียบ ขั้นตอน และข้อปฏิบัติ ข้อห้ามต่างๆ ของทาง สนามบิน และกฎหมายศุลกากรที่ประเทศ สวิตเซอร์แลนด์กำหนด</p>	<p>ลูกเรือ : ทำหน้าที่แจ้งข้อมูลเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ที่ประเทศปลายทางกำหนด ให้ผู้โดยสารรับทราบ และปฏิบัติตาม</p>
	<p>- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น (Fasten Seat Belt Sign On) เตือนให้ผู้โดยสารนั่งประจำที่ รัดเข็มขัด ลูกเรือประกาศแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารเตรียมตัว เพื่อความปลอดภัยในการลดระดับความสูงเพื่อเตรียมลงจอด ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ที่นั่งให้ตรง พับโต๊ะตรงหน้าที่นั่ง และเปิดม่านหน้าต่าง</p> <p>- ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร เก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่น หูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ตรวจสอบที่นั่งผู้โดยสารว่าอยู่สภาพที่พร้อมสำหรับการลงจอด</p>	
<p>11.05 น. (เวลา กรุงเทพฯ) 07.05 น. (เวลาท้องถิ่น)</p>	<p>- เครื่องแตะพื้น (Touch Down) สนามบิน Zürich Airport ระหว่างเครื่องบินเคลื่อนไปตามลานจอด(Taxi) ลูกเรือประกาศแนะนำ การปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และกล่าวอำลาผู้โดยสาร (Farewell) สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง</p>	

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG970	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG970
	- ลูกเรือที่ประจำตรงประตูทางออก ให้อำลาส่งผู้โดยสาร ขณะที่ลูกเรือที่ประจำตามจุดต่างๆ (Position) ภายในห้องโดยสาร คอยดูแลให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร และตรวจสอบความเรียบร้อยภายในห้องโดยสาร	

การบริการสื่อช่วงระยะเวลา Descent ของเที่ยวบินระยะไกล TG970 มีระยะเวลาการให้บริการสั้น (ไม่ถึง 1 ชั่วโมง) แต่เป็นระยะเวลาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและอากาศยาน หน้าที่หลักของสื่อบุคคล (ทั้งลูกเรือและกัปตัน) ในช่วงเวลานี้ จะเป็นการแจ้งข้อมูลสำคัญและจำเป็นต่อผู้โดยสาร ลูกเรือมีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยภายในห้องโดยสารจนกระทั่งเครื่องลงจอดถึงจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย

จากการศึกษาการบริการสื่อบนเที่ยวบิน TG970 (กรุงเทพฯ - ซูริก) พบว่าเที่ยวบินนี้เป็นเที่ยวบินที่มีระยะเวลาการบินในช่วงกลางคืนเป็นส่วนใหญ่ (คือออกจากกรุงเทพฯ เวลา 00.30 น. ถึงซูริกเวลา 07.05 น. ตามเวลาท้องถิ่น) ทำการบินด้วยฝูงบิน Airbus340-600

รูปแบบการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล แบ่งออกเป็น 3 ช่วงบริการเรียงตามลำดับเวลา คือ ช่วงเตรียมการก่อนขึ้นบิน (Pre-flight), ช่วงระหว่างเที่ยวบิน (In-flight) และช่วงเตรียมลงจอดถึงจุดหมายปลายทาง (Descent and Landing) เช่นเดียวกับเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางอื่น มีความแตกต่างกันที่ระยะเวลาออกเดินทาง และจำนวนชั่วโมงบิน (Flight Time) ในแต่ละช่วงเวลา

การบริการสื่อจะมีความสำคัญแตกต่างกันไปตามช่วงเวลา สำหรับ TG970 ในระยะ Pre-Flight สื่อสิ่งพิมพ์จะมีบทบาทและมีความสำคัญสูงสุด (เช่นเดียวกับเที่ยวบิน TG792) และด้วยเส้นทาง กรุงเทพฯ-ซูริก-กรุงเทพฯ มีตารางการเดินทางแบบ Daily flight จึงมีการโหลดหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นจากประเทศปลายทางส่งมาในเที่ยวบินขากลับจากประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และจัดโหลดให้บริการบนเที่ยวบินวันต่อวันเพื่อตอบสนองความต้องการบริโภคข่าวสารของผู้โดยสารชาวสวิตเซอร์แลนด์ และชาวยุโรป ซึ่งเป็นผู้โดยสารส่วนใหญ่ของเที่ยวบินเส้นทางนั้นนอกเหนือจากการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยและภาษา -

อังกฤษ ทำให้ผู้โดยสารสามารถติดตาม และรับทราบข่าวสาร สถานการณ์ความเป็นไปภายในประเทศ สวิตเซอร์แลนด์ ได้อย่างทันทั่วถึงที่ สื่อสิ่งพิมพ์ค่อยลดความสำคัญลงในช่วงระยะเวลา In-Flight ซึ่งมีการเริ่มเปิดระบบการบริการสื่อ AVOD ใช้งาน ในระยะแรกของช่วง In-Flight ซึ่งมีการบริการอาหารมื้อที่หนึ่ง ผู้โดยสารที่ยังไม่พักผ่อนและรับประทานอาหารเช้า ส่วนใหญ่จะใช้บริการสื่อ AVOD เลือกรับชมรายการสื่อที่ตนเองต้องการพร้อมๆ กับการรับประทานอาหารเช้า สื่อ AVOD จึงถือได้ว่ามีความสำคัญและสามารถตอบสนองของความต้องการใช้สื่อระหว่างการเดินทางของผู้โดยสารได้ในช่วงเวลานี้ แต่ภายหลังจากเสร็จสิ้นการบริการอาหารเช้า และมีการปรับไฟห้องโดยสารเป็นแบบ “Night Mode” ในทุกชั้นโดยสาร พบว่าพฤติกรรมกรับสื่อระหว่างเที่ยวบินเปลี่ยนไป เนื่องจาก TG970 ออกเดินทางในช่วงเวลากลางคืน ผู้โดยสารส่วนใหญ่เริ่มหยุดรายการสื่อที่กำลังให้บริการอยู่ ปิดหน้าจอส่วนบุคคล และเลือกที่จะพักผ่อนแทน ซึ่งส่วนใหญ่จะพักผ่อนยาวไปจนถึงช่วงเวลาการให้บริการอาหารมื้อถัดไป กล่าวได้ว่าในช่วงระยะเวลานี้ สื่อจะถูกลดบทบาทหน้าที่ของสื่อลงไปโดยอัตโนมัติ พฤติกรรมของผู้โดยสารมีลักษณะที่สอดคล้องกับช่วงระยะเวลาการบิน (ต้องการพักผ่อนช่วงระยะเวลากลางคืน) และพบว่าจำนวนชั่วโมงบินเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้สื่อระหว่างเที่ยวบินระยะไกลของผู้โดยสาร

สื่อบุคคลจะเป็นสื่อที่มีความสำคัญตลอดระยะเวลาการเดินทางบนเที่ยวบินระยะไกล TG970 ทำหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสาร และดูแลบริการเพื่อความสะดวกสบายของผู้โดยสารตลอดระยะเวลาเดินทาง แม้ตอนที่ผู้โดยสารพักผ่อน

สื่อการติดต่อสื่อสาร (Communication Media) ไม่ได้มีความสำคัญและทำหน้าที่ของการเป็นสื่อบนเที่ยวบิน TG970 ไม่มีการเรียกใช้บริการจากผู้โดยสาร (ข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสารทุกชั้นโดยสารผ่านทางลูกเรือ) ช่วงระยะเวลาการบิน (TG970 เป็นเที่ยวบินที่เริ่มออกเดินทางกลางดึก และมีช่วงระยะเวลาการบินทั้งหมดครอบคลุมอยู่ในช่วงกลางคืน) จะเป็นปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมกรับสื่อการติดต่อสื่อสารของผู้โดยสารบนเที่ยวบิน TG970

หน้าที่ของการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG970 หน้าที่หลักของสื่อบนเที่ยวบิน TG970 คือ ทำให้ผู้โดยสารมีความสุข เพลิดเพลิน พึงพอใจ (Satisfied) และผ่อนคลายความตึงเครียด ทำให้สามารถพักผ่อนอย่างสงบระหว่างการเดินทางอันยาวนานในช่วงเวลากลางคืน ซึ่งผู้โดยสารบนเที่ยวบิน TG970 ส่วนใหญ่จะนอนหลับระหว่างเที่ยวบิน

ลักษณะการบริการที่มอบให้เที่ยวบินระยะไกล TG970 แบ่งลักษณะการบริการตามประเภทของสื่อ
ได้ดังนี้

1. การบริการสื่อสิ่งพิมพ์ บัณฑิตด้านชั้นโดยสาร (อัตราค่าบริการ) เป็นตัวกำหนดลักษณะการบริการ เที่ยวบิน TG970 ซึ่งทำการบินโดยฝูงบินประเภท Airbus 340-600 ผู้วิจัยพบว่าในชั้นโดยสารประหยัด (Economy) จะจัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ (ประเภทหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร) ไว้ให้บริการตรงบริเวณทางเข้าเครื่องบิน (Boarding Pass) ผู้โดยสารที่มา ก่อนจะได้รับสิทธิในการเลือกรับสื่อสิ่งพิมพ์ก่อน (First In, First Serve) และจำนวนสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด สำหรับชั้นโดยสารธุรกิจ (Royal Silk Class) และชั้นหนึ่ง (Royal First Class) ลูกเรือจะนำสื่อสิ่งพิมพ์ใส่รถเข็น (Cart) มาให้เลือกรับบริการถึงที่นั่ง โดยปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์ที่จัดไว้จะเพียงพอกับสัดส่วนของผู้โดยสารในชั้นบริการ ไม่มีบริการเข็นรถ Cart แจกจ่ายสื่อสิ่งพิมพ์ (Reading Material) ระหว่างเที่ยวบิน TG970 เนื่องจากเป็นเที่ยวบินที่เริ่มออกเดินทาง และมีระยะเวลาการเดินทางส่วนใหญ่ในช่วงกลางคืน การเข็นรถบริการสื่อสิ่งพิมพ์ระหว่างเที่ยวบินจึงเป็นการรบกวนการพักผ่อนของผู้โดยสาร

สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการประจำสายการบิน (คู่มือแนะนำความปลอดภัย (Safety on Board Pamphlet) นิตยสารประจำสายการบิน (Sawasdee Magazine) นิตยสารคู่มือรายการบันเทิงบนเที่ยวบิน (Vision) และรายการสินค้าปลอดภาษี (Catalogue) เป็นสื่อที่เตรียมไว้ให้บริการผู้โดยสารทุกคน ตรงบริเวณกระเปาะหน้าต่างโดยสาร จัดเตรียมไว้ให้ในทุที่นั่งโดยสาร ทุกชั้นบริการ (ไม่ถูกกำหนดการบริการโดยบัณฑิตด้านชั้นโดยสาร)

2. การบริการสื่อ AVOD ผู้ให้บริการ (การบินไทย) จะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาการใช้บริการ โดยคำนึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นตัวหลัก บนเที่ยวบิน TG970 หน้าจอส่วนบุคคลของผู้โดยสารจะเริ่มทำงานอัตโนมัติ โดยเริ่มจากการฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบินประเภท A340-600 ขณะช่วงระยะเวลา Pre-Flight และจะทำการปิดระบบ AVOD ให้บริการพร้อมกันในช่วงระยะเวลา Descent เพื่อลูกเรือแจ้งข้อมูลที่เป็นต่างๆ ที่ประเทศสวีเดนเซอร์แลนด์กำหนด ให้ผู้โดยสารรับทราบและปฏิบัติตาม และให้ผู้โดยสารเตรียมความพร้อมสำหรับการเตรียมตัวลงจอด

ขณะในช่วงระยะเวลา In-Flight ผู้โดยสารจะเป็นผู้คัดสรร และเลือกรับชมรายการต่างๆ ที่บรรจุในสื่อ AVOD ได้เองตามความพึงพอใจ (ซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่บนเที่ยวบิน TG970 ไม่ค่อยสนใจรับบริการต้องการพักผ่อนระหว่างการเดินทาง)

3. การบริการของสื่อบุคคลบนเที่ยวบิน TG970 แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 การบริการของสื่อบุคคลที่แตกต่างกันตามปัจจัยด้านประเภทชั้นโดยสาร : เที่ยวบิน TG970 ทำการบินด้วยฝูงบินประเภท Airbus 340-600 ซึ่งมีชั้นโดยสารที่ให้บริการอยู่ 3 ชั้น คือ ชั้นประหยัด (Economy) ชั้นธุรกิจ (Royal Silk) และชั้นหนึ่ง (Royal First) จากที่ได้กล่าวมาเบื้องต้น จะเห็นได้ว่าการบริการของสื่อบุคคลในบางประเภท อาทิ หน้าที่การบริการ Welcome Drink, การบริการผ้าร้อน, การบริการอาหาร หรือการขึ้นรถ Cart นำสิ่งสิ่งพิมพ์มาบริการผู้โดยสารถึงที่นั่ง จะเป็นการบริการเฉพาะผู้โดยสารบนชั้นธุรกิจ (Royal Silk) และชั้นหนึ่ง (Royal First) เท่านั้น ไม่มีให้บริการในชั้นโดยสารอื่น อีกนัยหนึ่งก็คือ ชั้นโดยสารที่มีอัตราค่าโดยสารสูง ผู้โดยสารจะได้รับความสะดวกสบาย และการบริการจากสื่อบุคคลมากกว่า(ในบางประเภท) มากกว่าชั้นโดยสารที่มีอัตราประหยัด

3.2 การบริการสื่อที่ไม่มีความแตกต่างกัน (ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประเภทชั้นโดยสารหรืออัตราค่าบริการ) กล่าวคือ เป็นการบริการระดับเดียวกันในทุกชั้นโดยสาร อาทิ การกล่าวต้อนรับผู้โดยสาร (Welcome Message) การแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารเตรียมพร้อมสำหรับการเริ่มออกเดินทาง และการเปิดระบบ AVOD ให้ผู้โดยสารรับชมภาพยนตร์สาริตเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบินประเภท Airbus 340-600 หรือการประกาศต่างๆ ผ่านทางลูกเรือ เป็นต้น

4. การบริการสื่อการติดต่อสื่อสาร (Communication Media) บนเที่ยวบิน TG970 ซึ่งทำการบินด้วยฝูงบินประเภท Airbus 340-600 พบว่ามีการติดตั้งอุปกรณ์การใช้โทรศัพท์ (Telephone Headset) บริเวณด้านข้างของพนักวางแขนในทุกที่นั่ง ทุกชั้นโดยสาร ผู้โดยสารสามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง (โดยไม่ต้องผ่านการบริการจากลูกเรือ) สำหรับเที่ยวบิน TG970 สื่อการติดต่อสื่อสารไม่ได้ทำหน้าที่เป็นสื่อบนเที่ยวบิน ซึ่งจากการสังเกตพฤติกรรมกรับสื่อของผู้โดยสารผ่านทางลูกเรือ ไม่มีการเลือกรับสื่อประเภทนี้ ระหว่างการเดินทางบนเที่ยวบิน TG970 แต่อย่างใด

เส้นทางในทวีปยุโรป : TG974 กรุงเทพฯ – มอสโก : ประจำวันที่ 10 มีนาคม 2551

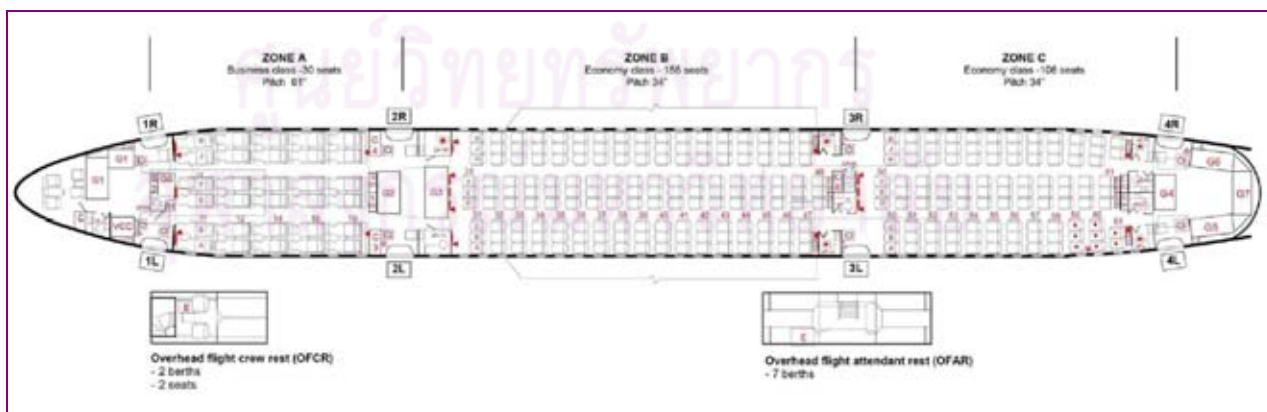
กรุงเทพฯ – มอสโก เป็นเส้นทางที่เปิดให้บริการ 3 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ในช่วงเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม 2551 ที่ผู้วิจัยทำการศึกษา อยู่ในตารางการบินแบบ Winter Schedule ซึ่งจะมีกำหนดการเดินทางออกจากกรุงเทพฯ เวลา 10.25 น. ถึงมอสโกเวลา 17.10 น. (ตามเวลาที่ท้องถิ่น - เวลาที่กรุงเทพฯ เร็วกว่าที่มอสโก 3 ชั่วโมง) โดยทำการบินด้วยเครื่องบินระยะไกลประเภท B777-200ER (77E) มีชั่วโมงบิน (Flight Time) จากกรุงเทพฯ – มอสโก รวม 9.20 ชั่วโมง

ตารางที่ 5.5 ชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ B77E

ชั้นบริการ (Class)	จำนวนผู้โดยสาร	ลักษณะการจัดแถวที่นั่ง (Seat Configuration)
Royal Silk	30	2-2-2
Economy	262	3-3-3

ภาพที่ 5.2 การวาง Lay out และลักษณะภายในเครื่องบินประเภท B777-200 ER

Boeing 777-200ER (77E) : 6 Aircraft
 Configuration : 30C / 262Y (Total 292)



Boeing 777-200ER (77E)

THAI
ROYAL SILK
Total seat: 30



THAI
ECONOMY
Total seat: 262



Seat features	Royal Silk class	Economy class
Abreast	2-2-2	3-3-3
Pitch (inch)	61	34
Width (inch)	20	18
Recline Angle (degree)	170	122
Personal screen size (inch)	15	9
Lumbar Support & massage	Yes	No
Leg rest, Foot rest	Yes	Foot rest
Personal Stowage Bin	Yes	No
Handset & Personal Telephone	Yes	Yes
PC Power Outlet (VAC)	110	110

จากการศึกษาการบริการบนเที่ยวบินระยะไกล TG974 เส้นทางกรุงเทพฯ – มอสโก ประจำวันที่ 10 มีนาคม 2551 พบว่าแบ่งช่วงการบริการเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงเตรียมการก่อนขึ้นบิน (Pre-flight) ช่วงระหว่างเที่ยวบิน (In-flight) และช่วงเตรียมลดระดับการบินจนถึงจุดหมายปลายทาง (Descent and Landing) เที่ยวบิน TG974 ออกเดินทางในช่วงกลางวัน มีระยะเวลาชั่วโมงบินรวมเพียง 9.20 ชั่วโมง เป็นเส้นทางการบินที่เปิดให้บริการ 3 เที่ยวบิน/ สัปดาห์ (วันจันทร์/ พุธ/ ศุกร์) ออกเดินทางด้วยฝูงบินประเภท Boeing 777-200ER ซึ่งประกอบด้วยชั้นโดยสารเพียง 2 ประเภท คือ ชั้นธุรกิจ (Royal Silk Class) และชั้นประหยัด (Economy Class) จากการศึกษาลูกเรือที่ให้บริการบนเที่ยวบิน TG974 พบว่ามีความแตกต่างกันทั้งรูปแบบ หน้าที่ และลักษณะการบริการลูกเรือ ซึ่งมีขั้นตอนบริการเรียงลำดับตามระยะเวลา ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.6 ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG974 ช่วง Pre-Flight

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG974	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG974
<p>ช่วง Pre-Flight (09.50-10.20น.)</p> <p>09.50 น.</p>	<p>- ลูกเรือ “สวัสดี” ยกมือไหว้ต้อนรับผู้โดยสารบริเวณหน้าทางเข้า แนะนำที่นั่ง ดูแลความเรียบร้อยของการจัดเก็บสัมภาระ ผู้โดยสารในชั้นโดยสาร Royal Silk ได้รับสิทธิในการขึ้นเครื่องก่อน และมีช่องทางเข้า แยกเป็นสัดส่วนต่างหากจากชั้นประหยัด</p>	<p>สื่อบุคคล : ทำหน้าที่ต้อนรับผู้โดยสารด้วยความสุภาพ อ่อนช้อย นุ่มนวล อบอุน อันเป็นเอกลักษณ์ของการบินไทย และเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการช่วยถ่ายทอดวัฒนธรรมไทยไปสู่ชาวต่างชาติ(ผู้โดยสาร)</p>
<p>09.55 น.</p>	<p>- ลูกเรือบริการ Welcome Drink และผ้าร้อนให้แก่ผู้โดยสารในชั้น Royal Silk (Business)</p>	<p>สื่อบุคคล : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน</p>
<p>10.05 น.</p>	<p>- บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (Reading Material) : การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์บนชั้นโดยสาร Royal Silk (Business) จะนำมาให้บริการภายหลังจากที่ผู้โดยสารได้เข้ามาประจำที่นั่งแล้ว ลูกเรือจะเข็นรถ (Cart) นำสื่อสิ่งพิมพ์มาให้ผู้โดยสารเลือกรับบริการเอง ขณะที่การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์บนชั้นประหยัด (Economy Class) การบินไทย จะจัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ไว้ให้บริการตรงบริเวณทางเข้าเครื่องบิน (Boarding Pass) จัดบริการไว้ใน รถเข็น Trolley 4 ช่อง ผู้โดยสารที่มาก่อนจะได้รับสิทธิในการเลือกสื่อสิ่งพิมพ์ก่อน (First In, First Serve) และจำนวนสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด</p>	<p>สื่อสิ่งพิมพ์ : การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์ และนิตยสารทั่วไป) มีความแตกต่างกันทั้งประเภท จำนวน และรูปแบบการบริการ ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) เป็นตัวกำหนด สำหรับผู้โดยสารบนเที่ยวบินนี้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาติต่างชาติ (ชาวรัสเซีย) แต่พบว่าไม่มีบริการสื่อสิ่งพิมพ์ ภาษารัสเซียเพิ่มเติมแต่อย่างใด มีเพียงหนังสือพิมพ์รายวันภาษาเยอรมันให้บริการเพิ่มเติม คือ Die Welt และ Frankfurter Allgemeine เท่านั้น</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG974	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG974
10.15 น.	- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดนั่งประจำที่ ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	
10.15 น.	- เตรียมพร้อมออกเดินทาง ลูกเรือประจำที่ - ลูกเรือประกาศต้อนรับผู้โดยสาร (Welcome Message)	สื่อบุคคล การประกาศต้อนรับจากลูกเรือทำหน้าที่ให้ข้อมูล แจ้งให้ผู้โดยสารเตรียมพร้อมสำหรับการเริ่มออกเดินทาง และเป็นซักจูงความสนใจของผู้โดยสาร ให้เตรียมรับชมภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยซึ่งกำลังจะเริ่มฉายผ่านหน้าจอส่วนบุคคลในทุกที่นั่ง ทุกชั้นโดยสาร
10.20 น.	- จากนั้น หน้าจอส่วนบุคคลของผู้โดยสารจะเริ่มทำงานอัตโนมัติ จะฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน ประเภท B777-200 ER (Safety Demonstration Demo) ภาพยนตร์แนะนำความปลอดภัยบนเครื่องบินมีความยาวประมาณ 5 นาที บริการ 2 ภาษา (ภาษาไทย/ ภาษาอังกฤษ) จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ความปลอดภัยบนเครื่องบิน บอกตำแหน่งของประตูทางออกฉุกเฉิน สาธิตวิธีการใช้เสื้อชูชีพ การประกาศห้ามสูบบุหรี่ การเตือนห้ามขวางประตูทางออก	สื่อไฮเทค (ให้บริการผ่านระบบ Audio Video on Demand) ภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเที่ยวบิน เป็นข้อมูลที่บังคับให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบ เนื้อหาของภาพยนตร์เกี่ยวกับความปลอดภัยจะมีความแตกต่างกันตามแบบของเครื่องบิน เนื่องจากอุปกรณ์บนเครื่องบินแต่ละแบบไม่เหมือนกัน

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG974	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG974
	<p>ขณะที่ฉายภาพยนตร์สารคดี ผู้โดยสารจะไม่สามารถปิดหรือเปลี่ยนรายการผ่านหน้าจอส่วนบุคคลได้ เป็นการให้บริการสื่อที่กำหนดโดยผู้ให้บริการ (การบินไทย) บังคับและควบคุมการรับสื่อของผู้โดยสาร โดยกำหนดให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบข้อแนะนำเพื่อความปลอดภัยและปฏิบัติตาม เป็นกฎข้อบังคับขององค์การการบินระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization/ ICAO) ซึ่งกำหนดให้สายการบินพาณิชย์ทุกสายจะต้องฉายภาพยนตร์สารคดีเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบินก่อนที่เครื่องจะเคลื่อนจากสนามบินทุกแห่ง</p>	<p>ภาพยนตร์สารคดีทำหน้าที่ให้ความรู้คำแนะนำ การปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารบนเที่ยวบิน</p>

จากข้อมูลการศึกษาขั้นตอนการบริการสื่อช่วง Pre-Flight ของเที่ยวบิน TG792 (กรุงเทพฯ-นิวยอร์ก) และ TG970 (กรุงเทพฯ-ซูริค) ดังที่กล่าวมาแล้วเบื้องต้น พบว่า ตามปกติ การบินไทยจะจัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์ และนิตยสารภาษาท้องถิ่นปลายทางไว้ให้บริการผู้โดยสารบนเที่ยวบิน เพื่อตอบสนองความต้องการบริโภคข่าวสารของกลุ่มผู้โดยสารหลักประจำเที่ยวบิน (ผู้โดยสารจากประเทศปลายทาง)

แต่ด้วยข้อจำกัดของสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์ ที่มีหน้าที่นำเสนอข่าวสาร รายงานสถานการณ์ปัจจุบัน ติดตามและนำเสนอความเคลื่อนไหวใหม่ๆ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่สอดคล้องกับตารางการเดินทางเส้นทางกรุงเทพฯ – มอสโคว์ ซึ่งให้บริการการบินเพียง 3 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ทำให้ไม่มีการไหลตหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นส่งกลับเข้ามาในเที่ยวบินขากลับจากมอสโคว์ เพื่อนำมาให้บริการผู้โดยสารแต่อย่างใด มีเพียงการให้บริการหนังสือพิมพ์รายวันภาษาเยอรมันเพิ่มเติม คือ Die Welt และ Frankfurter Allgemeine ขึ้นมาแทน (ตามปกติเที่ยวบินเส้นทางกรุงเทพฯ – แฟรงเฟิร์ต-กรุงเทพฯ เป็นเที่ยวบินที่มีให้บริการทุกวัน (Daily Flight))

นอกเหนือจากปัจจัยด้านลักษณะเฉพาะของสื่อ เส้นทางการบิน และจำนวนเที่ยวบิน จะเป็นตัวกำหนดการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลแล้ว ชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลต่อจัดบริการสื่อสิ่งพิมพ์บนเที่ยวบิน ผู้วิจัยพบว่าความแตกต่างของชั้นโดยสาร เป็นปัจจัยที่ทำให้ประเภท จำนวน และรูปแบบการบริการสื่อสิ่งพิมพ์มีความแตกต่างกัน อัตราค่าโดยสารจะเป็นตัวกำหนดสิทธิในการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ให้แก่ผู้โดยสาร ในชั้นโดยสารธุรกิจ (Royal Silk) ลูกเรือจะเข็นรถ Cart นำสื่อสิ่งพิมพ์มาบริการผู้โดยสารถึงที่นั่ง ผู้โดยสารสามารถเลือกรับสื่อได้ตามความพึงพอใจ สื่อสิ่งพิมพ์ที่นำมาบริการจะมีความหลากหลาย จัดแยกเฉพาะ และมีปริมาณเพียงพอสำหรับบริการผู้โดยสารในชั้น แต่สำหรับการบริการสื่อสิ่งพิมพ์บนชั้นโดยสารประหยัด (Economy) ผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องก่อน ได้รับสิทธิในการเลือกรับสื่อสิ่งพิมพ์ก่อน ปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์มีจำนวนจำกัด ไม่มีบริการเพิ่มเติม หนังสือพิมพ์ และนิตยสารสำหรับการบริการบนชั้นโดยสารประหยัด (Economy) เที่ยวบิน TG974 จะจัดเรียงไว้บนรถ Trolley ซึ่งแบ่งช่องใส่หนังสือและนิตยสารออกเป็น 4 ชั้น การจัดวางในแต่ละชั้น (เรียงจากด้านบนลงล่าง) จะมีลักษณะ ดังนี้

ชั้นที่ 1 : จัดเรียงนิตยสารทั้งหมด โดยเที่ยวบินเส้นทางนี้จะมีเพียงนิตยสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษไว้ให้บริการ จัดเรียงลดหลั่นกันตามขนาดรูปเล่ม ประกอบด้วย Time Magazine Weekly, Wall Street Journal Asia, Newsweek, Forbes Global, The Economist Magazine Weekly, Asia News มติชนรายสัปดาห์, สยามรัฐรายสัปดาห์, สกุลไทยรายสัปดาห์, เพื่อนเดินทาง, เบรียว, Reader's Digest (ภาษาไทย), Hello และ Gourmet & Cuisine

(ในเที่ยวบิน TG974 ผู้วิจัยพบว่านิตยสารบางฉบับจะจัดเรียงให้บริการเฉพาะชั้นโดยสารชั้นธุรกิจเท่านั้น ส่วนใหญ่จะเป็นนิตยสารประเภทวิเคราะห์เศรษฐกิจ ธุรกิจ และไลฟ์สไตล์สำหรับกลุ่มผู้อ่านระดับบน ซึ่งกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้อ่านเป็นนักธุรกิจ และผู้มีรายได้สูง ได้แก่ Der Spiegel Magazine Weekly, Golf Digest, Vogue, Fortune Magazine, Asian Golf Magazine, Money & Banking, Thailand Tattler , Banking Magazine, Reader's Digest (ภาษาอังกฤษ), Harper's Bazaar Monthly, สารคดี, ผู้จัดการรายเดือน, ลิปส์ และดิฉัน)

ชั้นที่ 2 : จัดเรียงหนังสือพิมพ์ภาษาไทยทั้งหมด ประกอบด้วย ไทยรัฐ เดลินิวส์ มติชน บ้านเมือง สยามรัฐ แนวหน้า โพสต์ทูเดย์ สุสานเศรษฐกิจ คมชัดลึก กรุงเทพธุรกิจ อยู่ในลักษณะพับครึ่งเล่มหันหน้าปกนอก (ส่วนพาดหัวข่าว) ออก

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG974	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG974
	เลือกอ่านรายการจากนิตยสารคู่มือรายการบันเทิง (Vision – วิชั่น) ซึ่งมีให้บริการอยู่ในกระเป๋าเดินทางที่นั่งโดยสาร	<u>สื่อสิ่งพิมพ์</u> : วิชั่นเป็นคู่มือให้ข้อมูลรายการที่บรรจุในสื่อ AVOD สรุปรายการต่างๆ (Synopsis) ที่มีให้บริการบนเที่ยวบินเป็นคู่มือเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายของผู้โดยสารในการเลือกรายการโปรแกรมที่ต้องการรับชม-รับฟังระหว่างเที่ยวบิน
10.45 น. 10.55 11.05 น.	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการประจำเที่ยวบินประกาศแนะนำตนเอง พร้อมทั้งลูกเรือ ให้ข้อมูลรายละเอียดการบริการที่จะเกิดขึ้นบนเที่ยวบิน (บริการอาหาร 2 มื้อและระยะเวลาการบริการ) - ลูกเรือบริการเครื่องดื่มและของว่าง (Snack) แก่ผู้โดยสารทุกชั้น - ลูกเรือบริการมื้อแรก: อาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา-กาแฟ - ลูกเรือบริการไวน์ในทุกชั้นโดยสารและบริการแชมเปญเพิ่มเติมสำหรับผู้โดยสารชั้น Royal Silk) ระหว่างการรับประทานอาหาร 	<p><u>สื่อบุคคล</u> เป็นการแจ้งข้อมูล (Inform) ให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลการบริการที่จะเกิดขึ้นบนเที่ยวบิน</p> <p><u>สื่อบุคคล</u> : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน</p>
11.20 น.	- ระหว่างที่ลูกเรือกำลังบริการอาหารให้กับผู้โดยสาร ก็ปัดน้ำฝนได้ทำการประกาศต้อนรับผู้โดยสาร แนะนำตัวเอง และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางบนเที่ยวบิน TG970 (ลักษณะฝูงบินเที่ยวบิน เส้นทางการบิน ระดับความสูง ระยะเวลาการบิน สภาพอากาศตามเส้นทางการบิน และลักษณะอากาศที่จุดหมายปลายทาง)	<u>สื่อบุคคล</u> เป็นการแจ้งข้อมูล (Inform) ให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลรายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับการเดินทาง

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG974	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG974
11.50 น.	- ลูกเรือให้บริการผ้าร้อนแก่ผู้โดยสารชั้น Royal Silk ภายหลังจากเสร็จสิ้นการบริการอาหาร	<u>สื่อบุคคล</u> : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน
12.00 น. 12.10 น. 12.20 น. 12.30 น.	- เมื่อจบการบริการอาหาร จะแจกแบบฟอร์มเข้าเมือง และแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือ (Purser) บริการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี - ลูกเรือบริการ Bar Service ให้แก่ผู้โดยสาร - บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (Reading Material) ให้แก่ผู้โดยสารทุกชั้นโดยสาร	<u>สื่อบุคคล</u> ทำหน้าที่แนะนำสินค้า โฆษณา ประชาสัมพันธ์และจำหน่าย
12.40 น.	- ปรับไฟห้องโดยสารแบบ “Night” Mode ในทุกชั้นโดยสาร มีการปิดม่านหน้าต่างให้ผู้โดยสาร เพื่อให้เหมือนตอนกลางคืนเพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน - แบ่งลูกเรือออกเป็น 2 ชุด เพื่อผลัดกันไปพัก ระหว่างนี้ ลูกเรือที่อยู่เวรจะเดินตรวจตราความเรียบร้อย ความสะอาดของห้องน้ำ และบริการเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารทุกชั้น ให้กับผู้โดยสารเป็นระยะๆ (ประมาณ 20-30 นาที/ ครั้ง)	
18.00 น.	- เปิดไฟห้องโดยสาร บริการเครื่องดื่มตามด้วยผ้าร้อนให้แก่ผู้โดยสารทุกชั้น	

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG974	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG974
18.15 น.	- บริการอาหาร(มือสอง) : น้ำผลไม้ อาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา-กาแฟ และ บริการแชมเปญ สำหรับผู้โดยสารชั้น Royal Silk) ระหว่างการรับประทาน อาหาร	
19.10 น.	- ลูกเรือเดินแจกเข็มกลัดดอกกล้วยไม้ ให้ผู้โดยสารผู้หญิง และตรวจสอบว่า ผู้โดยสารได้กรอกรายละเอียดใน แบบฟอร์มเข้าเมืองครบทุกท่านแล้ว	

จากการศึกษาการบริการสื่อช่วงระยะเวลา In-Flight ของเที่ยวบินระยะไกล TG974 พบว่าระยะ เริ่มทำการบิน (ออกเดินทางช่วงเช้า/ กลางวัน/ กลางคืน) จำนวนชั่วโมงบิน (Flight Time) เป็นปัจจัยที่ กำหนดพฤติกรรมการรับสื่อระหว่างเที่ยวบินของผู้โดยสาร เที่ยวบินที่ออกเดินทางในตอนกลางวัน และมี จำนวนชั่วโมงบินไม่ยาวนาน ผู้โดยสารมีความต้องการเลือกรับสื่อมากกว่า เมื่อเทียบกับเที่ยวบินที่ออก เดินทางในเวลากลางคืนและมีจำนวนชั่วโมงบินที่ใกล้เคียงกัน

เที่ยวบิน TG974 เริ่มออกเดินทาง และมีระยะเวลาการบินในช่วงกลางวันทั้งหมด (คือออกจาก กรุงเทพฯ เวลา 10.25 น. และถึงมอสโควเวลา 17.10 น. ตามเวลาท้องถิ่น) ผู้โดยสารบนเที่ยวบินส่วนใหญ่ จึงเลือกที่จะรับสื่อระหว่างการเดินทาง แทนการพักผ่อน TG974 เป็นเที่ยวบินเพียงเที่ยวเดียวที่มีระยะเวลา การบินตลอดเส้นทางในตอนกลางวัน เมื่อเทียบกับเส้นทางระยะไกลอื่นๆ ที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษา

เป็นเที่ยวบินที่ผู้วิจัยพบว่าผู้โดยสารมีการใช้สื่อ AVOD ระหว่างเที่ยวบินค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับ เที่ยวบินอื่นที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษา (มากกว่า TG970 กรุงเทพฯ - ชูริค และ TG703 กรุงเทพฯ- โจฮัน- เนสเบิร์ก) โดยรายการสื่อ AVOD ทุกรายการที่ให้บริการบนเที่ยวบิน TG974 ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2551 (เป็นรายการเดียวกันกับที่ให้รายละเอียดไว้ในเที่ยวบิน TG792) ประกอบไปด้วย

ภาพยนตร์

1. ภาพยนตร์ออกใหม่ (New Release)

8 เรื่อง

ตารางที่ 5 - 8 ภาพยนตร์ New Release: เดือนมกราคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
1.	Elizabeth: The Golden Age (เอลิซาเบธ ราชนินีบัลลังก์ทอง)	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ไทย/ อิตาลี/ เยอรมัน
2.	Lars and the Real Girl (หนุ่ม เจียมเจียมกับสาวเทียมรักแท้)	ตลก (Comedy)	อังกฤษ/ ฝรั่งเศส/ สเปน/ เกาหลี
3.	Bee Movie (บี มูฟวี่ ผึ้งน้อยหัวใจ ปึก)	ตลก/ การ์ตูน (Comedy/Animation)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น/ ไทย/ อิตาลี (Subtitle: จีน)
4.	Mr. Magorium's Wonder Emporium (มหัศจรรย์ร้านของเล่น พิลึกโลก)	ครอบครัว (Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ญี่ปุ่น/ อิตาลี (Subtitle: จีน)
5.	Martian Child (ลูกผม..เป็นมนุษย์ ต่างดาว)	ตลก/ ดราม่า (Comedy/ Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ฝรั่งเศส/ ญี่ปุ่น (Subtitle: จีน)
6.	King of California	ตลก/ ดราม่า (Comedy/ Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ฝรั่งเศส/ สเปน
7.	Michael Clayton (คนเหยียบ ยุติธรรม)	ดราม่า/ อาชญากรรม Drama/ Crime	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น/ ฝรั่งเศส/ เกาหลี
8.	Sydney White (เทพนิยายสาววัยรุ่น)	ดราม่า/ โรแมนติก/ ตลก (Drama/ Romantic Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ อิตาลี/ สเปน (Subtitle: จีน)

ตารางที่ 5 - 9 ภาพยนตร์ New Release: เดือนกุมภาพันธ์ 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
1.	Lions for Lambs (ปมซ่อนเร้นโลก สะพรั่ง)	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ไทย/ รัสเซีย
2.	Juno (จูโน ใจปองใจเกินร้อย)	ดราม่า/ ตลก (Drama/ Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ อิตาลี/ ฝรั่งเศส
3.	Alvin and the Chipmunks (อัลวิน กับสหทัยชิพมังก์จอมซน)	ตลก/ ครอบครัว (Comedy/ Family)	อังกฤษ/ สเปน/ รัสเซีย/ ไทย
4.	Music Within	ดราม่า/ ตลก (Drama/ Comedy)	อังกฤษ/ เกาหลี (Subtitle: ญี่ปุ่น)
5.	Evening (สัมพันธรักไม่เคยดับ)	ดราม่า/ โรแมนติก (Drama/ Romantic)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ ฝรั่งเศส
6.	August Rush	ภาพยนตร์เพลง/ ดราม่า/ ครอบครัว (Musical/ Drama/ Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ อิตาลี/ ฝรั่งเศส
7.	Enchanted (มหัศจรรย์รักข้ามภพ)	โรแมนติก/ ดราม่า/ ตลก (Romantic/ Drama/ Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ญี่ปุ่น/ เกาหลี
8.	Why Did I get Married	ตลก (Comedy)	อังกฤษ (Subtitle: จีน)

ตารางที่ 5 - 10 ภาพยนตร์ New Release: เดือนมีนาคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
1.	The Savages (ครอบครัวซาเวจ)	ตลก/ ดราม่า (Comedy/ Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ ฝรั่งเศส
2.	The Kite Runner (เด็กเก็บข้าว)	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ฝรั่งเศส/ ญี่ปุ่น (Subtitle: ไทย)
3.	The Water Horse: Legend of the Deep (อภินิหารตำนานเจ้าสมุทร)	ผจญภัย/ ตลก (Adventure/ Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ญี่ปุ่น/ อิตาลี (Subtitle: จีน)
4.	Just Add Water	ตลก/ โรแมนติก (Comedy/ Romantic)	อังกฤษ (Subtitle: ญี่ปุ่น)
5.	The Golden Compass (อภินิหารเข็มทิศทองคำ)	ผจญภัย/ ดราม่า (Adventure/ Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ อิตาลี
6.	P.S. I Love You (ป.ล. ผมจะรักคุณตลอดไป)	โรแมนติก/ ดราม่า (Romantic/ Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ อิตาลี
7.	National Treasure: Book of Secrets (ปฏิบัติการเด็ด ล่าบันทึกสุดขอบโลก)	ต่อสู้/ ผจญภัย (Action/ Adventure)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ญี่ปุ่น/ เกาหลี
8.	The Great Debaters	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ฝรั่งเศส (Subtitle: จีน)

ดังที่กล่าวไว้แล้วขณะวิเคราะห์ภาพยนตร์ New Release บนทีวีวีน TG792 (กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก) ระหว่างเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม 2552 พบว่าภาพยนตร์ New Release เป็นภาพยนตร์ใหม่ มีความทันสมัย โดยรวบรวมรายการภาพยนตร์ล่าสุดที่ออกใหม่ หรือเพิ่งเปิดฉายรอบปฐมทัศน์ในโรงภาพยนตร์มาจัดฉายผ่านสื่อ AVOD ผู้โดยสารส่วนใหญ่บนทีวีวีน TG974 จึงให้ความสนใจกับภาพยนตร์ New Release เป็นอย่างมาก ด้วยประเภทภาพยนตร์ที่หลากหลาย คือประกอบไปด้วยภาพยนตร์ตลก (Comedy) ภาพยนตร์โรแมนติก (Romantic) ภาพยนตร์เพลง (Musical) ภาพยนตร์ผจญภัย (Adventure) ภาพยนตร์การ์ตูน (Animation) ภาพยนตร์สำหรับครอบครัว (Family) ภาพยนตร์ดราม่า (Drama) และภาพยนตร์อาชญากรรม (Crime) ทำให้ผู้โดยสารสามารถเลือกรับชมได้ตามความพึงพอใจและรสนิยม แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยด้านภาษาอาจส่งผลต่อการรับสื่อของผู้โดยสารจากการวิเคราะห์ภาพยนตร์ New Release: เดือนมกราคม และเดือนมีนาคม 2551 พบว่าภาษาที่ใช้ประกอบภาพยนตร์ (Soundtrack) รวมถึง Subtitle ไม่มีเป็นภาษารัสเซีย (ซึ่งเป็นภาษาท้องถิ่นของประเทศปลายทาง และผู้โดยสารบนทีวีวีนส่วนใหญ่ก็เป็นชาวยุโรป) ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยด้านความแตกต่างของภาษาจะมีผลต่อความพึงพอใจในการรับชมสื่อภาพยนตร์บนทีวีวีนของผู้โดยสารได้

2. ภาพยนตร์ที่ยังคงความนิยม (Current Hits)

8 เรื่อง

ตารางที่ 5 - 11 ภาพยนตร์ Current Hit : เดือนมกราคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
9.	Ratatouille (พ่อครัวตัวจิ๋วหัวใจคับโลก)	ตลก/ ครอบครัว (Comedy/ Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ไทย/ เกาหลี
10.	Transformer (มหาวิบัติจักรกลสังหารถล่มจักรวาล)	ต่อสู้/ ผจญภัย (Action/ Adventure)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ไทย/ เกาหลี (Subtitle: ญี่ปุ่น)
11.	Stardust (ศึกมหัศจรรย์ ปาฏิหาริย์รักจากดวงดาว)	โรแมนติก/ ผจญภัย (Romance/ Adventure)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ รัสเซีย/ สเปน
12.	The Bourne Ultimatum (ปิดเกมล่าทรชน คนอันตราย)	ต่อสู้/ ระทึกขวัญ (Action/ Thriller)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ไทย/ สเปน (Subtitle: ญี่ปุ่น)

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
13.	No Reservation (เชฟสาว เสิร์ฟหัวใจรัก)	ดราม่า/ ครอบครัว (Drama/ Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ อิตาลี/ ไทย
14.	The Simpsons Movie (เดอะซิมป์สันมูฟวี่)	ตลก/ การ์ตูน (Comedy/ Animation)	อังกฤษ/ รัสเซีย/ ไทย/ อิตาลี (Subtitle: ญี่ปุ่น)
15.	Invasion (บุก...เพาะพันธุ์มฤตยู) ยาน	ระทึกขวัญ (Thriller)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ไทย/ อิตาลี (Subtitle: ญี่ปุ่น)
16.	Hairspray (ไอ้ะไอ้!!! คนจะดัง... ขวางไม่อยู่)	ภาพยนตร์เพลง (Musical)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ ฝรั่งเศส

ตารางที่ 5 - 12 ภาพยนตร์ Current Hit : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
9.	Lars and the Real Girl (หนุ่ม เจียมเจียมกับสาวเทียมรักแท้)	ตลก (Comedy)	อังกฤษ/ ฝรั่งเศส/ สเปน/ เกาหลี
10.	Michael Clayton (คนเหยียบ ยุติธรรม)	ดราม่า/ อาชญากรรม (Drama/ Crime)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น/ ฝรั่งเศส/ เกาหลี
11.	The Seeker: Dark is rising (ตำนานผู้พิทักษ์ กับ มหาสงคราม แห่งมนตรา)	ดราม่า/ ผจญภัย (Drama/ Adventure)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ รัสเซีย/ สเปน (Subtitle: จีน)

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
12.	The Nanny Diaries (พี่เลี้ยงซิด ซ้ายหัวใจยุ่งชะมัด)	โรแมนติก/ ตลก (Romantic/ Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ รัสเซีย/ สเปน (Subtitle: ญี่ปุ่น)
13.	Arctic Tale (อาร์คติก เทล มหัศจรรย์ชีวิตโลกน้ำแข็ง)	ครอบครัว (Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ฝรั่งเศส/ อิตาลี (Subtitle: ไทย)
14.	Bee Movie (บี มูฟวี่ ผึ้งน้อยหัวใจ บิ๊ก)	ตลก/ การ์ตูน (Comedy/ Animation)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น/ ไทย/ อิตาลี (Subtitle: จีน)
15.	The Game Plan (เกมป่วนกวนป่า)	ตลก/ ครอบครัว (Comedy, Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ ญี่ปุ่น
16.	Elizabeth: The Golden Age (เอลิซาเบธ ราชนีบัลลังก์ทอง)	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ ไทย/ อิตาลี/ เยอรมัน

ผู้วิจัยพบว่าโปรแกรมรายการภาพยนตร์ Current Hit จะเป็นการนำภาพยนตร์ New Release ของเดือนก่อนๆ มาฉายใหม่ ทั้งโปรแกรมรายการ Current Hit เป็นโปรแกรมที่ปรับเปลี่ยนทุก 2 เดือน ทำให้ภาพยนตร์ค่อนข้างซ้ำ ไม่ทันสมัย เป็นโปรแกรมภาพยนตร์ที่ไม่น่าสนใจสำหรับผู้โดยสารที่เดินทาง ด้วยเที่ยวบินระยะไกลของการบินไทยเป็นประจำ

3. ภาพยนตร์ที่ได้รับรางวัล (Award Winners) / ภาพยนตร์อมตะ (Timeless Hit) 6 เรื่อง

ตารางที่ 5 – 13 ภาพยนตร์ Award Winners/ Timeless Hit : เดือนมกราคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
17.	Crouching Tiger, Hidden Dragon (พยัคฆ์ระห่ำ มังกรผยองโลก)	ต่อสู้/ ดราม่า(Action/ Drama)	จีน/ อังกฤษ/ ญี่ปุ่น
18.	Apollo 13 (อพอลโล 13 ผ่าวิกฤตอวกาศ)	ผจญภัย/ ดราม่า (Adventure/ Drama)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น (Subtitle: จีน)
19.	The Devil Wears Prada (นางมารสวมปราด้า)	ตลก (Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ อิตาลี/ เกาหลี (Subtitle: จีน)
20.	Robin Hood : Prince of Thieves (โรบินฮูด เจ้าชายจอมโจร)	ต่อสู้/ผจญภัย (Action/Adventure)	อังกฤษ/ ฝรั่งเศส/ เยอรมัน/ ญี่ปุ่น (Subtitle: จีน)
21.	Evita (เอวิตา)	ดราม่า/ เพลง (Drama/ Musical)	อังกฤษ
22.	Mulan (มู่หลาน)	การ์ตูน/ ครอบครัว (Animation/ family)	อังกฤษ/ ไทย/ ญี่ปุ่น/ เยอรมัน

ตารางที่ 5 – 14 ภาพยนตร์ Award Winners/ Timeless Hit : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
17.	The Shawshank Redemption (ชอว์แซงค์ มิตรภาพ ความหวัง ความรุนแรง)	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
18.	Little Miss Sunshine (ลิตเติ้ลมิสซันไชน์ นางงามตัวน้อย...รั้อยสายใยรัก)	ตลก/ ดราม่า (Comedy/Drama)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น/ เยอรมัน/ อิตาลี (Subtitle: จีน)
19.	As Good As It Gets (เพียงเธอ...รักนี่ดีที่สุดแล้ว)	ตลก/ โรแมนติก (Comedy/Romance)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น
20.	Shine (โชคดีที่สวรรค์ไม่ลำเอียง)	ดราม่า/ ดนตรี (Drama/Musical)	อังกฤษ/ ฝรั่งเศส/ สเปน/ เยอรมัน
21.	Erin Brokovich (เอริน บรอกโควิช...ยอมหัก ไม่ยอมงอ)	ดราม่า/ ประวัติบุคคล (Drama/Biography)	อังกฤษ
22.	Mulan (มู่หลาน)	การ์ตูน/ ครอบครัว (Animation/family)	อังกฤษ/ ไทย/ ญี่ปุ่น/ เยอรมัน

ภาพยนตร์ Award Winners จะเป็นการรวบรวมรายการภาพยนตร์เก่าที่มีรางวัลการ์รันตี ผลงานคุณภาพ ส่วนภาพยนตร์ Award Winners/ Timeless Hit เหมาะสำหรับผู้ที่ชื่นชอบภาพยนตร์เก่าคลาสสิกสไตล์อเมริกัน ผู้โดยสารถู้อายุ รวมถึงผู้โดยสารถู้อายุที่สนใจติดตามภาพยนตร์ที่มีรางวัลการ์รันตี

4. ภาพยนตร์นานาชาติ (International Movies from around the world) 5 เรื่อง

ตารางที่ 5 – 15 ภาพยนตร์ International Movies from around the world : เดือนมกราคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
23.	Hwang Jin Yi (ฮวาง จิน ยี จอมนางสะท้านแผ่นดิน)	ดราม่า (Drama)	เกาหลี (Subtitle: จีน)

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
24.	Life : Tear in Heaven	ดราม่า (Drama)	ญี่ปุ่น (Subtitle: จีน)
25.	Jhoom Barabar Jhoom	ตลก/ โรแมนติก (Comedy/ Romantic)	ฮินดี (Subtitle: อังกฤษ)
26.	Flashpoint (ลุย บ้า เดือด)	ต่อสู้ (Action)	จีน (Subtitle: อังกฤษ)
27.	Demandez La Permission Aux Enfants	ตลก/ ครอบครัว (Comedy/Family)	ฝรั่งเศส (Subtitle: อังกฤษ)
23.	Le Grand Chef (บ๊วก๊วก คี๊กลไก้นต์)	ดราม่า (Drama)	เกาหลี (Subtitle: จีน/ อังกฤษ)

ตารางที่ 5 – 16 ภาพยนตร์ International Movies from around the world : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
24.	Tsubaki Sanjuro 07	ดราม่า (Drama)	ญี่ปุ่น (Subtitle: จีน/ อังกฤษ)
25.	Dhamaal	ตลก (Comedy)	ฮินดี (Subtitle: อังกฤษ)
26.	Flashpoint (ลุย บ้า เดือด)	ต่อสู้ (Action)	จีน (Subtitle: อังกฤษ)
27.	Le Voyage du Ballon Rough	ครอบครัว (Family)	ฝรั่งเศส (Subtitle: อังกฤษ)

ในส่วนของภาพยนตร์นานาชาติ (ภาษาท้องถิ่น) เป็นภาพยนตร์ที่มีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เป็นผู้โดยสารถาวรท้องถิ่น ผู้ที่เข้าใจภาษาท้องถิ่น (ญี่ปุ่น จีน ฝรั่งเศส เกาหลี และฮินดี) หรือผู้โดยสารถาวรที่ต้องการสนใจศึกษาวัฒนธรรมของประเทศอื่นผ่านทางารับชมภาพยนตร์ ซึ่งถือเป็นสัดส่วนที่น้อยมากสำหรับผู้โดยสารถาวรบนเที่ยวบินระยะไกลในเส้นทาง TG947 (เช่นเดียวกับเที่ยวบิน TG792 กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก)

5. ภาพยนตร์ไทย (Thai Showcase)

3 เรื่อง

ตารางที่ 5 – 17 ภาพยนตร์ไทย: เดือนมกราคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
28.	Mid-Road Gang (มะหมาสี่ขาครึ่ง)	ตลก/ ครอบครัว (Comedy/ Family)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)
ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
29.	Hom Rong – The Overture (โหมโรง)	ดราม่า/ ดนตรี (Drama/ Musical)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)
30.	Memory : Ruk Jung (รักจัง)	ตลก/ โรแมนติก (Comedy/ Romantic)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)

ตารางที่ 5 – 18 ภาพยนตร์ไทย: เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
28.	Mid-Road Gang (มะหมาสี่ขาครึ่ง)	ตลก/ ครอบครัว (Comedy/ Family)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)
29.	Tawiphop : The Siam Renaissance (ทวิภพ)	ดราม่า/ แฟนตาซี (Drama/ Fantasy)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)
30.	Memory : Ruk Jung (รักจัง)	ตลก/ โรแมนติก (Comedy/ Romantic)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)

จากการศึกษาภาพยนตร์ไทยในสื่อ AVOD ที่ให้บริการบนทีวีบroadband TG974 พบว่าเป็นภาพยนตร์ที่ค่อนข้างเก่า และโปรแกรมคงเดิม ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารเฉพาะกลุ่ม (คือผู้โดยสารชาวไทย และกลุ่มผู้โดยสารที่เข้าใจภาษาอังกฤษเท่านั้น)

ภาพยนตร์ที่ให้บริการบนทีวีบroadband TG974 ตลอดช่วงเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม 2552 ประกอบด้วยภาพยนตร์มีความหลากหลาย คือบรรจุกาพย์เพื่อสร้างความเพลิดเพลิน ผ่อนคลาย ไม่ก่อให้เกิดความเครียดและความรุนแรง เหมาะสำหรับผู้โดยสารที่ชอบภาพยนตร์เบาสมอง สบายๆ ขณะเดียวกับสำหรับผู้โดยสารที่ชอบภาพยนตร์แนวหนักๆ ก็สามารถเลือกรับชมภาพยนตร์ประเภทสืบสวน (Suspense), ภาพยนตร์แอ็คชั่น (Action) และภาพยนตร์ผจญภัย (Adventure) ซึ่งมีให้บริการผ่านทางสื่อ AVOD ได้เช่นกัน รายการภาพยนตร์ในสื่อ AVOD จะมีลักษณะ Convergent – Selectivity ซึ่งผู้โดยสารบนทีวีบroadband TG974 สามารถเลือกรับชมภาพยนตร์ได้ตามรสนิยมต้องการส่วนบุคคล

รายการโทรทัศน์ (TV Programme)

จากการศึกษารายการโทรทัศน์ที่ให้บริการบนทีวีบroadband ทั่วโลก TG974 ทั้ง 18 ช่องรายการ ช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2551 พบว่ารายการโทรทัศน์ซึ่งนำมาให้บริการบนทีวีบroadband ทั่วโลก โดยส่วนใหญ่จะเป็นรายการโทรทัศน์ประเภท Television Series ซึ่งเหมาะสำหรับกลุ่มผู้ชมชาวสหรัฐอเมริกา หรือกลุ่มผู้ชมซึ่งสนใจและเคยติดตามรับชมรายการโทรทัศน์ประเภทนี้มาก่อนแล้ว ส่วนช่องรายการโทรทัศน์อื่นๆ - ส่วนใหญ่จะเป็นช่องรายการเพื่อความบันเทิง (อาทิ Sport, Cartoon Network, Asian/ European, Arts และ Music) และรายการสารคดี (อาทิ Discovery Channel, BBC World, Technology และ BBC) ด้วยโปรแกรมรายการโทรทัศน์ที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารชาวรัสเซีย ซึ่งเป็นผู้โดยสารหลักของทีวีบroadband TG974 ผู้วิจัยพบว่ารายการโทรทัศน์จึงไม่ได้รับความสนใจจากทางผู้โดยสาร รายการสื่อที่เป็นที่นิยมบนทีวีบroadband TG974 จะเป็นรายการภาพยนตร์ บทเพลง และเกม ขณะที่รายการโทรทัศน์มีส่วนในการรับชมบนทีวีบroadband ทั่วโลก TG974 น้อยมาก

รายการวิทยุ/ บทเพลง

ด้วยทีวีบroadband TG974 เป็นทีวีบroadband ที่ออกเดินทางและมีระยะเวลาบนทีวีบroadband เป็นเวลากลางวันทั้งหมด รายการวิทยุ/ บทเพลงที่จะให้บริการบนทีวีบroadband และตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร จึงเป็นได้ทุกแนว ทั้งบทเพลงประเภทสนุกสนาน ร่าเริง ทำให้ผู้โดยสารมีความสุข เพลิดเพลิน สนุกสนานระหว่างการเดินทางบนทีวีบroadband ทั่วโลก อาทิ อัลบั้ม Live – Disc 1 ของกลุ่มนักร้อง R.E.M, อัลบั้ม Lost Highway ของ Bon Jovi และ อัลบั้ม Today/ Summer Days (and Summer Nights!) ของกลุ่มนักร้อง The Beach -

Boys หรือเพลงประเภทฟังสบายผ่อนคลายความตึงเครียด ทำให้จิตใจสงบ อาทิ อัลบั้มรวมเพลง Ultimate Grammy Collection : Classic Pop อัลบั้ม Complete Clapton – 1 ของ Eric Clapton อัลบั้ม I'm In the Mood for Love ของ Kenny G และอัลบั้ม Not Too Late ของ Norah Jones ผู้โดยสารสามารถเลือกรับฟังได้ทุกกลุ่มวัย ตามรสนิยมและความพึงพอใจ โดยอัลบั้มเพลงที่คัดมา จะผสมผสานกันระหว่างอัลบั้มเพลงเก่า และใหม่ ทั้งเพลงซ้ำในจังหวะ Pop, Blues, Folk, Jazz, Dance เพลงดั่งอมตะสำหรับผู้ใหญ่ เพลงในสไตล์ Pop Dance, Electro Pop, Rap, Rock และ Hip Hop สำหรับวัยรุ่น และเพลงประกอบภาพยนตร์การ์ตูนสำหรับเด็ก ครอบคลุมความต้องการของผู้โดยสารในทุกกลุ่มทุกวัย

เกม

สำหรับการเดินทางบนเที่ยวบิน TG974 ซึ่งเป็นการเดินทางในช่วงระยะเวลากลางวัน จากข้อมูลที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสารผ่านทางลูกเรือ ผู้โดยสารที่นิยมเล่นเกมระหว่างการเดินทางบนเที่ยวบิน TG974 จะเป็นกลุ่มเด็กและวัยรุ่นเป็นส่วนใหญ่ จากการวิเคราะห์รายการเกมที่มีให้บริการบนเที่ยวบินพบว่าเกมที่เหมาะสำหรับให้บริการสำหรับกลุ่มเป้าหมายหลักของสื่อเป็นเด็ก และเยาวชน จะเป็นเกมประเภทแข่งขัน เกมผจญภัย เกมต่อสู้ และเกมสำหรับเด็ก (อาทิ เกม F-1 Race, Invasion , Super Mario Bros. Deluxe, Centipede, Elephant Memory และ Pokémon Puzzle Challenge เป็นต้น)

รายการสำหรับเด็ก (Kid Zone) ประกอบด้วย

รายการสำหรับเด็ก (Kid Zone) ที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล TG974 ช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2551 บนเที่ยวบิน TG974 ได้มีการจัดเตรียมโปรแกรมรายการที่เหมาะสมสำหรับผู้โดยสารเด็ก เป็นการจัดสรรรายการที่คำนึงถึงกลุ่มผู้ชมเป็นหลัก โปรแกรมที่บรรจุอยู่ในรายการสำหรับเด็ก จะประกอบด้วย ภาพยนตร์และภาพยนตร์การ์ตูนจำนวน 8 เรื่องต่อเดือน รายการการ์ตูนจากช่องโทรทัศน์ 5 เรื่อง และอัลบั้มเพลงสำหรับเด็ก ซึ่งจะเป็นเพลงในลักษณะเพลงประกอบภาพยนตร์การ์ตูน หรือภาพยนตร์สำหรับเด็ก (Soundtrack) อาทิ อัลบั้ม Alvin and the Chipmunks ซึ่งรวมเพลงประกอบภาพยนตร์เรื่องดังกล่าว หรืออัลบั้ม Class of 3000 ซึ่งเป็นเพลงประกอบรายการการ์ตูนโทรทัศน์เรื่อง Class of 3000 (การ์ตูนซีรีส์ดังในโทรทัศน์ช่อง Cartoon Network)

ด้วยรายการสำหรับเด็กบนเที่ยวบิน TG974 ประกอบไปด้วยภาพยนตร์ที่มีแนวเนื้อหาสนุกสนาน รายการภาพยนตร์การ์ตูน รวมถึงรายการเพลงประกอบภาพยนตร์การ์ตูนไว้ให้เลือกฟังเพื่อความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทางช่วงกลางวันที่ยาวนาน จึงทำให้เด็กมีสมาธิจดจ่อกับรายการสื่อที่จัดเตรียมไว้ให้บริการ ไม่ร้องไห้หรือส่งเสียงดังรบกวนผู้โดยสารคนอื่นๆ บนเที่ยวบิน

ข้อมูลข่าวสารทั่วไป (Information) : เพื่อให้รับทราบตำแหน่งของเที่ยวบิน TG974 ระหว่างการเดินทาง ผู้โดยสารสามารถรับชมภาพแผนที่แสดงเส้นทางการบิน (New System Air Show: Sky Map) ที่สื่อ AVOD ซึ่งจะแสดงตำแหน่งเส้นทางการบิน ระยะทาง และระยะเวลาที่จะเดินทางถึงจุดหมาย มีการปรับข้อมูลอัตโนมัติเพื่อให้ผู้โดยสารรับทราบข้อมูลการเดินทางในแต่ละเส้นทางการบินที่แท้จริง

คุณวรา เจริญภักดี ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน ซึ่งดูแลการให้บริการบนเที่ยวบิน TG974 ประจำวันที่ 10 มีนาคม 2551 ให้ข้อมูลว่าส่วนใหญ่ผู้โดยสารในเส้นทางนี้จะเป็นผู้โดยสารชาวรัสเซียเกือบทั้งลำ มีผู้โดยสารชาวไทยไม่ถึงร้อยละ 20 ของผู้โดยสารทั้งหมด และเนื่องด้วยเที่ยวบินนี้เป็นเที่ยวบินที่ออกเดินทางตอนช่วงกลางวัน โดยออกเดินทางจากกรุงเทพฯ เวลา 10.25 น. และมีชั่วโมงบินไม่ยาวนานมาก (ประมาณ 9.30 ชั่วโมง) ระหว่างการเดินทาง (โดยเฉพาะช่วง First Drink และ ช่วง First Meal) ผู้โดยสารส่วนใหญ่จึงเลือกที่จะรับสื่อระหว่างเที่ยวบินแทนการพักผ่อน ซึ่งจากการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสาร พบว่าสื่อ AVOD ที่ให้บริการผ่านหน้าจอส่วนบุคคล เป็นสื่อที่ผู้โดยสารให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เป็นสื่อที่เพิ่มทางเลือกให้กับผู้โดยสาร สามารถเลือกรับชมสื่อตามที่ตนเองต้องการ ตอบสนองความต้องการรับสื่อของผู้โดยสารแต่ละบุคคลได้ดีกว่าการบริการภาพยนตร์ระบบ Broadcast ผ่านหน้าจอใหญ่ระบบเดิม ซึ่งเป็นการบังคับผู้โดยสารให้ดูภาพยนตร์เรื่องเดียวกันทั้งลำ ภายในระบบ AVOD ก็บรรจุด้วยรายการประเภทต่างๆ โดยเฉพาะภาพยนตร์ ซึ่งมีให้บริการหลากหลายประเภททั้งภาพยนตร์เก่าและใหม่ รวมถึงมีบริการภาพยนตร์ที่เป็น Soundtrack ภาษารัสเซียโดยตรง จึงตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี สร้างความเพลิดเพลิน ไม่เบื่อหน่ายระหว่างการเดินทาง (วรา เจริญภักดี, ผู้จัดการเที่ยวบิน. สัมภาษณ์. 9 มีนาคม 2551.)

เที่ยวบิน TG974 ออกให้บริการในตอนกลางวัน ทำให้ลูกเรือต้องทำงานบริการผู้โดยสารและดูแลความเรียบร้อยภายในห้องโดยสารมากกว่าเที่ยวบินในตอนกลางคืนซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อน คุณฐานิตา ลูกเรือประจำชั้นโดยสาร Economy ให้ข้อมูลว่ามีการบริการหนังสือสิ่งพิมพ์ (Reading Materials) ให้ผู้โดยสารเพิ่มเติมระหว่างช่วง In-Flight ของเที่ยวบิน TG974 แต่พบว่าไม่ค่อยให้ความสนใจขอรับสื่อสิ่งพิมพ์เพิ่มเติม ภายหลังจากการขึ้นรถบริการ จึงนำสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ ที่เหลือไปเก็บไว้ในกระเป๋าส่วนกลาง (บริเวณ Partition Wall กั้นห้องโดยสาร) แทน ซึ่งผู้โดยสารสามารถมาหยิบเพิ่มได้โดยไม่เป็นการรบกวนที่นั่งโดยสารอื่นๆ แต่จากการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสารในชั้นโดยสาร Economy พบว่าไม่ค่อยมีผู้โดยสารให้ความสนใจมาหยิบไปอ่านแต่อย่างใด ผู้โดยสารในชั้นโดยสาร Economy ส่วนใหญ่หากไม่พักผ่อน ก็จะทำให้ความสนใจรับสื่อ AVOD โดยสื่อประเภทภาพยนตร์จะเป็นสื่อที่ผู้โดยสารให้ความสนใจรับชมระหว่างเที่ยวบินมากที่สุด เนื่องด้วยเป็นสื่อเพียงประเภทเดียวที่มีให้บริการเป็นภาษารัสเซีย เกมจะได้รับความนิยมในกลุ่มเด็กและวัยรุ่น (ฐานิตา จารุเวทิน. สัมภาษณ์. 14 มีนาคม 2551.)

สื่อ AVOD มีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของลูกเรือ ช่วยทำหน้าที่ควบคุมความสนใจ ทำให้ผู้โดยสารไม่ลุกขึ้นเดินไปมาหรือคุยส่งเสียงดังภายในห้องโดยสารซึ่งจะเป็นการรบกวนผู้โดยสารท่านอื่น ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดของผู้โดยสารระหว่างการเดินทาง และทำให้การปฏิบัติงานของลูกเรือมีความสะดวกขึ้น

ตารางที่ 5.19 ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG974 ช่วง Descent

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG974	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG974
<p>ช่วง Descent (19.30–20.10 น.) 19.30 น.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องเริ่มลดระดับลงสู่สนามบิน Demodedovo สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น 	
	<ul style="list-style-type: none"> - กัปตันประกาศลดระดับความสูงลง (Descent Announcement) ให้ข้อมูลระยะเวลาที่คาดว่าจะถึง สภาพอากาศ ทิศนวิสัย และอุณหภูมิปลายทาง - ผู้จัดการประจำเที่ยวบินทำการปิดระบบสื่อ AVOD ผู้โดยสารจะไม่สามารถปรับเปลี่ยนตารางรายการผ่านทางสื่อ AVOD ได้อีก หน้าจอจะฉายรายการสุดท้ายที่ผู้โดยสารเลือกต่อไป ซึ่งหากไม่ได้เปิดใช้บริการอยู่ หน้าจอจะปรับอัตโนมัติเข้าสู่ภาพแผนที่เส้นทางการบิน (New System Air Show: Sky Map) แสดงรายละเอียดของตำแหน่งเส้นทางการบิน ระยะทาง และระยะเวลาที่จะเดินทางถึงจุดหมาย 	<p>สื่อบุคคล กัปตัน : ทำหน้าที่แจ้งข้อมูล (Inform) เพื่อให้ผู้โดยสารทราบ และเตรียมตัวสำหรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากการลดระดับความสูง และทำหน้าที่ให้ข่าวสาร รายงานผู้โดยสารให้ทราบถึงลักษณะ และสภาพของประเทศไทย</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG974	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG974
	<p>- ลูกเรือประกาศ(Before Descent Announcement) ขอภัยที่ต้องหยุดให้บริการ แจ้งให้ผู้โดยสารเก็บสัมภาระเข้าที่ไม่ให้กีดขวางทางเดิน และทางออกฉุกเฉิน ลูกเรือให้ข้อมูลเรื่องกฎระเบียบ ขั้นตอนและข้อปฏิบัติ ข้อห้ามต่างๆ ของทางสนามบิน และกฎหมายศุลกากรที่ประเทศรัสเซียกำหนด</p>	<p>ลูกเรือ : ทำหน้าที่แจ้งข้อมูลเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ที่ประเทศปลายทางกำหนดให้ผู้โดยสารรับทราบ และปฏิบัติตาม</p>
19.40 น.	<p>- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น (Fasten Seat Belt Sign On) เตือนให้ผู้โดยสารนั่งประจำที่ รัดเข็มขัด ลูกเรือประกาศแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารเตรียมตัวเพื่อความปลอดภัยในการลดระดับความสูงเพื่อเตรียมลงจอด ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ที่นั่งให้ตรงพับโต๊ะตรงหน้าที่นั่ง และเปิดม่านหน้าต่าง</p>	
	<p>- ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร เก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่น หูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ตรวจที่นั่งผู้โดยสารว่าอยู่สภาพที่พร้อมสำหรับการลงจอด</p>	
<p>20.10 น. (เวลากฎหมาย) 17.10 น. (เวลาท้องถิ่น)</p>	<p>- เครื่องแตะพื้น (Touch Down) สนามบิน Demodedovo Intentional Airport ระหว่างเครื่องบินเคลื่อนไปตามลานจอด (Taxi) ลูกเรือประกาศแนะนำการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และ-</p>	

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG974	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG974
	<p>กล่าวอำลาผู้โดยสาร (Farewell) สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง</p> <p>- ลูกเรือที่ประจำตรงประตูทางออก ให้อำลาส่งผู้โดยสาร ขณะที่ลูกเรือที่ประจำตามจุดต่างๆ (Position) ภายในห้องโดยสาร คอยดูแลให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร และตรวจสอบความเรียบร้อยภายในห้องโดยสาร</p>	

จากการศึกษาการบริการสื่อช่วงระยะเวลา Descent ของเที่ยวบินระยะไกลทั้ง 3 เส้นทาง คือ TG972 (กรุงเทพฯ-นิวยอร์ก), TG970 (กรุงเทพฯ-ซูริค) และ TG974 (กรุงเทพฯ-มอสโคว) พบว่าการบริการสื่อในช่วง Descent จะเป็นการบริการในลักษณะเดียวกันทั้ง 3 เส้นทางการบิน มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร จะเป็นการแจ้งประกาศข้อมูลเพื่อความปลอดภัย และเป็นการแจ้งประกาศข้อมูลสำคัญต่างๆ ที่ผู้โดยสารต้องรับทราบ และปฏิบัติตาม หน้าที่หลักของสื่อในช่วงการบริการนี้คือการให้ข้อมูลข่าวสาร และแนะนำการปฏิบัติ ข้อควรระวังต่างๆ แก่ผู้โดยสาร

จากการศึกษาการบริการสื่อบนเที่ยวบิน TG974 (กรุงเทพฯ – มอสโคว) พบว่าเที่ยวบินนี้ออกเดินทางในช่วงกลางวัน มีระยะเวลาชั่วโมงบินรวมเพียง 9.20 ชั่วโมง เป็นเส้นทางการบินที่เปิดให้บริการ 3 เที่ยวบิน/ สัปดาห์ (วันจันทร์/ พุธ/ ศุกร์)

ระยะเวลาเริ่มทำการบิน (ออกเดินทางช่วงเช้า/ กลางวัน/ กลางคืน) และจำนวนชั่วโมงบิน (Flight Time) เป็นปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมกรับสื่อของผู้โดยสารบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทาง TG974 ด้วยเที่ยวบิน TG974 เป็นเที่ยวบินที่ออกให้บริการในช่วงกลางวัน และมีชั่วโมงบินไม่ยาวนานนัก ผู้โดยสารจึงให้ความสนใจและเปิดรับสื่อระหว่างเที่ยวบินมากกว่า หากเทียบกับเที่ยวบินในตอนกลางคืนซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อน

ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยด้านภาษาส่งผลต่อพฤติกรรมกรับสื่อบนเที่ยวบิน TG974 ของผู้โดยสารด้วยไม่มีการจัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาท้องถิ่นประเทศปลายทาง (รัสเซีย) โหลดขึ้นให้บริการบนเที่ยวบิน TG974 สื่อสิ่งพิมพ์แทบจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ซึ่งเป็นคนรัสเซีย) ได้ ผู้โดยสารจึงไม่สนใจเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์ระหว่างการเดินทาง ในส่วนของสื่อ AVOD ก็เช่นกัน มีเพียง

รายการภาพยนตร์เท่านั้นที่มีเสียงประกอบ (Soundtrack) เป็นภาษาท้องถิ่น รายการอื่นๆ จะให้บริการในภาษาอังกฤษ และภาษาไทยเป็นหลักเท่านั้น ความแตกต่างของภาษาทำให้สื่อไม่สามารถตอบสนองความต้องการใช้สื่อบนเที่ยวบินของผู้โดยสารได้ดีเท่าที่ควร

จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้โดยสารผ่านทางลูกเรือ ไม่พบว่ามีการใช้สื่อการติดต่อสื่อสาร (ผ่านทางอุปกรณ์โทรศัพท์ หรือ โทรสาร) บนเที่ยวบิน สื่อการติดต่อสื่อสารที่มีให้บริการ ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางนี้

รูปแบบการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล แบ่งออกเป็น 3 ช่วงบริการเรียงตามลำดับเวลา คือ ช่วงเตรียมการก่อนขึ้นบิน (Pre-flight), ช่วงระหว่างเที่ยวบิน (In-flight) และช่วงเตรียมลงระดับการบินจนถึงจุดหมายปลายทาง (Descent and Landing) เช่นเดียวกับเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางอื่น มีความแตกต่างกันที่ระยะเวลาออกเดินทาง และจำนวนชั่วโมงบิน (Flight Time) ในแต่ละช่วงเวลา

หน้าที่ของการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG974 มีหน้าที่หลักของสื่อ คือ ทำให้ผู้โดยสารมีความสุข เพลิดเพลิน และพึงพอใจ (Satisfied) ผ่อนคลายความเบื่อหน่ายระหว่างการเดินทางช่วงกลางวันอันยาวนาน โดยการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลเที่ยวบิน TG974 มีหน้าที่ที่สำคัญต่อผู้โดยสาร และลูกเรือ ดังนี้ :

หน้าที่ต่อผู้โดยสาร สร้างความเพลิดเพลิน (Communication Pleasure) ให้ผู้โดยสารระหว่างการเดินทางบนเที่ยวบิน TG974 ตอบสนองความต้องการใช้สื่อระหว่างเที่ยวบินระยะไกล ดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น TG974 เป็นเที่ยวบินที่เริ่มออกเดินทางและมีระยะเวลาการบินทั้งหมดครอบคลุมช่วงระยะเวลากลางวัน สื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบินจึงมีความสำคัญ และเป็นที่ต้องการใช้มากกว่าหากเปรียบเทียบกับเที่ยวบินที่ออกเดินทางในช่วงกลางคืนอย่างเที่ยวบิน TG970 (กรุงเทพฯ – ชุริค) หน้าที่หลักของสื่อบนเที่ยวบิน TG974 คือทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบาย มีความสุข และเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง ฆ่าเวลาระหว่างการเดินทาง และทำให้การเดินทางสั้นลง มีลักษณะเป็นการสื่อสารเพื่อลดความเครียด และหลีกเลี่ยงจากชีวิตจริงตามทฤษฎีการเล่น รวมถึงทำหน้าที่การบริการข่าวสาร สถานการณ์ปัจจุบัน ภาวะเศรษฐกิจ บทความวิเคราะห์ต่างๆ แจกข้อมูลการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัย ข้อมูลสำหรับการตรวจคนเข้าเมือง และข้อมูลที่สำคัญต่างๆ ซึ่งผู้โดยสารจำเป็นต้องทราบ

หน้าที่ต่อลูกเรือ การให้บริการสื่อการสื่อสารบนเที่ยวบิน TG974 ในรูปแบบต่างๆ ส่งผลทำให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลที่สำคัญ และได้รับความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ ตามที่ต้องการ ช่วยทำให้ผู้โดยสารสงบ เพลิดเพลิน ไม่ลุกเดินหรือรบกวนผู้โดยสารท่านอื่นระหว่างเที่ยวบิน TG974 โดยผู้โดยสารส่วนใหญ่เลือกที่จะรับชมสื่อประเภท AVOD ระหว่างเที่ยวบินมากกว่าการพักผ่อน สื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบินทำหน้าที่ช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของลูกเรือ ทำให้มีความสะดวกในการบริการผู้โดยสารมากขึ้น

ลักษณะการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG974 แบ่งลักษณะการบริการตามประเภทของสื่อได้ดังนี้

1. การบริการสื่อสิ่งพิมพ์ บัณฑิตด้านชั้นโดยสาร (อัตราค่าบริการ) เป็นตัวกำหนดลักษณะการบริการ เที่ยวบิน TG974 ซึ่งทำการบินโดยฝูงบินประเภท Boeing 777-200ER ผู้วิจัยพบว่าในชั้นโดยสารประหยัด (Economy) จะจัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ (ประเภทหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร) ไว้ให้บริการตรงบริเวณทางเข้าเครื่องบิน (Boarding Pass) ผู้โดยสารที่มา ก่อนจะได้รับสิทธิในการเลือกรับสื่อสิ่งพิมพ์ก่อน (First In, First Serve) และจำนวนสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด สำหรับชั้นโดยสารธุรกิจ (Royal Silk Class) ลูกเรือจะนำสื่อสิ่งพิมพ์ใส่รถเข็น (Cart) มาให้เลือกรับบริการถึงที่นั่ง โดยปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์ที่จัดไว้จะเพียงพอกับสัดส่วนของผู้โดยสารในชั้นบริการ มีบริการเข็นรถ Cart แจกจ่ายสื่อสิ่งพิมพ์ (Reading Material) ระหว่างเที่ยวบิน เนื่องด้วยเป็นเที่ยวบินที่เริ่มออกเดินทางและระยะเวลาการเดินทางในช่วงกลางวัน จึงมีการเข็นรถบริการสื่อสิ่งพิมพ์ระหว่างเที่ยวบิน (แต่ผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ได้รับความสนใจขอรับสื่อสิ่งพิมพ์เพิ่มเติมระหว่างเที่ยวบิน)

สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการประจำสายการบิน (คู่มือแนะนำความปลอดภัย (Safety on Board Pamphlet) นิตยสารประจำสายการบิน (Sawasdee Magazine) นิตยสารคู่มือรายการบันเทิงบนเที่ยวบิน (Vision) และรายการสินค้าปลอดภาษี (Catalogue) เป็นสื่อที่เตรียมไว้ให้บริการผู้โดยสารทุกคน ตรงบริเวณกระเปาะหน้าต่างที่นั่งโดยสาร จัดเตรียมไว้ให้ในทุที่นั่งโดยสาร ทุกชั้นบริการ (ไม่ถูกกำหนดการบริการโดยบัณฑิตด้านชั้นโดยสาร)

2. การบริการสื่อ AVOD ผู้ให้บริการ (การบินไทย) จะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาการใช้บริการ โดยคำนึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นตัวหลัก บนเที่ยวบิน TG974 หน้าจอส่วนบุคคลของผู้โดยสารจะเริ่มทำงานอัตโนมัติ โดยเริ่มจากการฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบินประเภท Boeing777-200ER ขณะช่วงระยะเวลา Pre-Flight และจะทำการปิดระบบ AVOD ให้บริการพร้อมกันในช่วงระยะเวลา Descent เพื่อลูกเรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ที่ประเทศรัสเซียกำหนด ให้ผู้โดยสารรับทราบและปฏิบัติตาม และให้ผู้โดยสารเตรียมความพร้อมสำหรับการเตรียมตัวลงจอด

ขณะในช่วงระยะเวลา In-Flight ผู้โดยสารจะเป็นผู้คัดสรร และเลือกรับชมรายการต่างๆ ที่บรรจุในสื่อ AVOD ได้เองตามความพึงพอใจ

การบริการของสื่อบุคคลบนเที่ยวบิน TG974แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

- 2.1 การบริการของสื่อบุคคลที่แตกต่างกันตามปัจจัยด้านประเภทชั้นโดยสาร : เที่ยวบิน TG974 ทำการบินด้วยฝูงบินประเภท Boeing777-200ER ซึ่งมีชั้นโดยสารที่ให้บริการอยู่ 2 ชั้น คือ ชั้นประหยัด (Economy) และชั้นธุรกิจ (Royal Silk) การบริการของสื่อบุคคลในบางประเภท อาทิ หน้าที่การบริการ Welcome Drink, การบริการผ้าร้อน, การบริการอาหาร หรือการเข็นรถ Cart นำสิ่งสิ่งพิมพ์มาบริการผู้โดยสารถึงที่นั่ง จะเป็นการบริการเฉพาะผู้โดยสารบนชั้นธุรกิจ (Royal Silk) เท่านั้น อีกนัยหนึ่งก็คือ ชั้นโดยสารที่มีอัตราค่าโดยสารสูง ผู้โดยสารจะได้รับความสะดวกสบาย และการบริการจากสื่อบุคคลมากกว่า(ในบางประเภท) มากกว่าชั้นโดยสารที่มีอัตราประหยัด
- 2.2 การบริการสื่อที่ไม่มีความแตกต่างกัน (ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประเภทชั้นโดยสารหรืออัตราค่าบริการ) กล่าวคือ เป็นการบริการระดับเดียวกันในทุกชั้นโดยสาร อาทิ การกล่าวต้อนรับผู้โดยสาร (Welcome Message) การแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารเตรียมพร้อมสำหรับการเริ่มออกเดินทาง และการเปิดระบบ AVOD ให้ผู้โดยสารรับชมภาพยนตร์สาริตเพื่อความเพลิดเพลินบนเครื่องบินประเภท Boing 777-200ER หรือการประกาศต่างๆ ผ่านทางลูกเรือ เป็นต้น

3. การบริการสื่อการติดต่อสื่อสาร (Communication Media) บนเที่ยวบิน TG974 ซึ่งทำการบินด้วยฝูงบินประเภท Boeing 777-200ER พบว่ามีการติดตั้งอุปกรณ์การใช้โทรศัพท์ (Telephone Headset) บริเวณด้านข้างของพนักวางแขนในทุกที่นั่ง ทุกชั้นโดยสาร ผู้โดยสารสามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง (โดยไม่ต้องผ่านการบริการจากลูกเรือ)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 6

รูปแบบ หน้าที่ และลักษณะการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางในทวีปแอฟริกา

สำหรับในบทนี้ จะกล่าวถึงรูปแบบการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางในทวีปแอฟริกา ซึ่งเป็นเส้นทางล่าสุดและเป็นเส้นทางเดียวที่การบินไทยให้บริการในทวีปนี้ โดยการบินไทยเริ่มบินไปโจฮันเนสเบิร์กครั้งแรกเมื่อ 31 ตุลาคม 2549 ผู้วิจัยได้รวบรวมการบริการสื่อบนเที่ยวบินกรุงเทพฯ-โจฮันเนสเบิร์กเป็นเวลา 3 เดือน คือ เดือนมกราคม – เดือนมีนาคม 2551

เส้นทางจากทวีปแอฟริกา : TG703 กรุงเทพฯ – โจฮันเนสเบิร์ก ประจำวันที่ 8 มีนาคม 2551

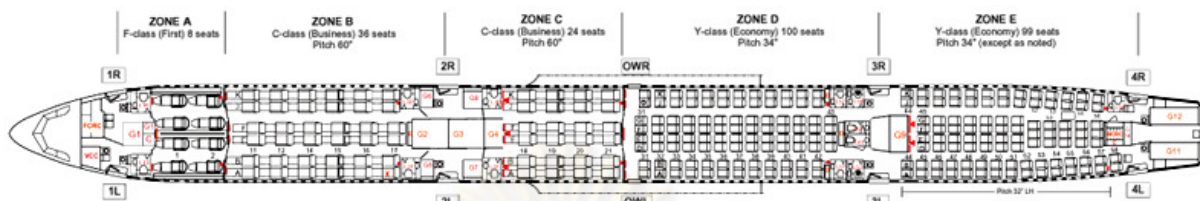
กรุงเทพฯ – โจฮันเนสเบิร์ก เป็นเส้นทางที่เปิดให้บริการ 3 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ (วันพุธ/ ศุกร์/ อาทิตย์) ในช่วงเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม ที่ผู้วิจัยทำการศึกษา อยู่ในตารางการบินแบบ Winter Schedule ซึ่งจะมีกำหนดการเดินทางออกจากกรุงเทพฯ เวลา 00.15 น. ถึงโจฮันเนสเบิร์ก เวลา 06.30 น. (ตามเวลาที่ท้องถิ่น - เวลาที่กรุงเทพฯ เร็วกว่าที่โจฮันเนสเบิร์ก 5 ชั่วโมง) โดยทำการบินด้วยเครื่องบินระยะไกลประเภท Airbus 340-600 (A346) มีชั่วโมงบิน (Flight Time) จากกรุงเทพฯ – โจฮันเนสเบิร์ก รวม 11.15 ชั่วโมง

ตารางที่ 6.1 ชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ A346


ชั้นบริการ (Class)	จำนวนผู้โดยสาร	ลักษณะการจัดแถวที่นั่ง (Seat Configuration)
Royal First	8	1-2-1
Royal Silk	60	2-2-2
Economy	199	2-4-2

ภาพที่ 6.1 การวาง Lay out และลักษณะภายในเครื่องบินประเภท A340-600


Airbus 340-600 (346) : 5 Aircraft
 Configuration : 8 F / 60 C / 199Y (Total 267)




Airbus 340-600 (346)





THAI ROYAL FIRST
Total seat: 8






THAI ROYAL SILK
Total seat: 60





THAI ECONOMY
Total seat: 199



Seat features	Royal First class	Royal Silk class	Economy class
Abreast	1-2-1	2-2-2	2-4-2
Pitch (inch)	76	60	34
Width (inch)	21	19	17
Recline Angle (degree)	180	170	122
Personal screen size (inch)	10.4	10.4	9
Lumbar Support & massage	Yes	Yes	No
Leg rest, Foot rest	Ottoman style	Yes	Foot rest
Personal Stowage Bin	Yes	Yes	No
Handset & Personal Telephone	Yes	Yes	Yes
PC Power Outlet (VAC)	110	110	110

จากการศึกษาการบริการบนเที่ยวบินระยะไกล TG703 เส้นทางกรุงเทพฯ – ใจฮันเนสเบิร์ก ประจำวันที่ 8 มีนาคม 2551 พบว่าเที่ยวบินเส้นทาง TG703 เป็นเที่ยวบินที่ออกเดินทางในช่วงเวลากลางคืน และมีระยะเวลาชั่วโมงบินรวม 11.15 ชั่วโมง ออกเดินทางด้วยฝูงบินประเภท Airbus 340-600 สื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบิน TG703 มีความแตกต่างกันทั้งประเภท ลักษณะการบริการ และหน้าที่ของสื่อ ซึ่งการบริการสื่อบนเที่ยวบิน TG703 มีขั้นตอนเรียงลำดับตามระยะเวลา ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.2 ขั้นตอนการให้บริการเครื่องบินเที่ยวบินระยะไกล TG703 ช่วง Pre-Flight

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG703	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG703
<p>ช่วง Pre-Flight (23.40 – 00.15 น.) 23.40 น.</p>	<p>- ลูกเรือ “สวัสดี” ยกมือไหว้ ต้อนรับ ผู้โดยสารบริเวณหน้าทางเข้า แนะนำที่นั่ง ดูแลความเรียบร้อยของการจัดเก็บสัมภาระ ซึ่งผู้โดยสารในชั้นโดยสาร Royal First และ Royal Silk ได้รับสิทธิในการขึ้นเครื่องก่อน และช่องทางเข้า แยกต่างหากเป็นส่วน</p>	<p>สื่อบุคคล : ทำหน้าที่ต้อนรับผู้โดยสารด้วยความสุภาพ อ่อนช้อย นุ่มนวล อบอุ่น อันเป็นเอกลักษณ์ของการบินไทย และเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการช่วยถ่ายทอดวัฒนธรรมไทยไปสู่ชาวต่างชาติ(ผู้โดยสาร)</p>
<p>23.50 น.</p>	<p>- บริการ Welcome Drink และผ้าร้อนให้แก่ผู้โดยสารในชั้น First Class และ Royal Silk</p>	<p>สื่อบุคคล : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน</p>
<p>00.00 น.</p>	<p>บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (Reading Material) : - การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์บนชั้นโดยสาร Royal First และ Royal Silk (Business) ลูกเรือจะนำรถ Cart บรรจुरายการสื่อสิ่งพิมพ์มาให้บริการภายหลังจากที่ผู้โดยสารเข้ามาประจำที่นั่งแล้ว นำหนังสือพิมพ์ และนิตยสารประเภทต่างๆมาให้ผู้โดยสารเลือกบริเวณที่นั่ง ขณะที่การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์บนชั้นประหยัด (Economy Class) การบินไทยจะจัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ไว้ให้บริการบริเวณทางเข้า-</p>	<p>-บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (Reading Material) ให้แก่ผู้โดยสารทุกชั้นโดยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ : การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์ และนิตยสารทั่วไป) มีความแตกต่างกันทั้งประเภท จำนวน และรูปแบบการบริการ ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) เป็นตัวกำหนด การบริการสื่อสิ่งพิมพ์ในเส้นทางนี้ ไม่มีการเพิ่มหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารท้องถิ่นจากประเทศปลายทางมาให้บริการ</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG703	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG703
	<p>เครื่องบิน (Boarding Pass) จัดบริการไว้ใน รถเข็นTrolley 4 ช่อง ผู้โดยสารที่มาก่อนจะได้รับสิทธิ์ในการเลือกสิ่งพิมพ์ก่อน (First In, First Serve) และจำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด</p>	<p>- <u>สื่อสิ่งพิมพ์</u> : ทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในการรับทราบข้อมูล ข่าวสารและ สถานการณ์ปัจจุบัน (Current News)</p>
	<p>- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความพร้อมเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดนั่งประจำที่ ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง</p>	
	<p>- เตรียมพร้อมออกเดินทาง ลูกเรือประจำที่</p> <p>- ลูกเรือประกาศต้อนรับผู้โดยสาร (Welcome Message)</p>	<p>- <u>สื่อบุคคล</u> : การประกาศต้อนรับจากลูกเรือ ทำหน้าที่ให้ข้อมูล แจ้งให้ผู้โดยสารเตรียมพร้อมสำหรับการเริ่มออกเดินทาง และเป็นศูนย์กลางความสนใจของผู้โดยสาร ให้เตรียมรับชมภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยซึ่งกำลังจะเริ่มฉายผ่านหน้าจอส่วนบุคคลในทุกที่นั่ง ทุกชั้นโดยสาร</p>
	<p>- จากนั้น หน้าจอส่วนบุคคลของผู้โดยสารจะเริ่มทำงานอัตโนมัติ จะฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน ประเภท A346 (Safety Demonstration Demo) ภาพยนตร์แนะนำความปลอดภัยบนเครื่องบินมีความยาวประมาณ 5 นาที บริการ 2 ภาษา (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)</p>	<p>- <u>สื่อโสตทัศน</u> (ให้บริการผ่านระบบ Audio Video on Demand) : ภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเที่ยวบิน เป็นข้อมูลที่บังคับให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบ เนื้อหาของภาพยนตร์เกี่ยวกับความปลอดภัยจะมีความแตกต่างกันตามแบบของเครื่องบิน เนื่องจากอุปกรณ์บนเครื่องบินแต่ละแบบไม่เหมือนกัน</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG703	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG703
	<p>ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ความปลอดภัยบนเครื่องบิน บอกตำแหน่งของประตูทางออกฉุกเฉิน สถิติวิธีการใช้เสื้อชูชีพ การประกาศห้ามสูบบุหรี่ การเตือนห้ามขวางประตูทางออก</p> <p>- ขณะที่ฉายภาพยนตร์สถิติ ผู้โดยสารจะไม่สามารถปิดหรือเปลี่ยนรายการผ่านหน้าจอส่วนบุคคลได้ เป็นการให้บริการสื่อที่กำหนดโดยผู้ให้บริการ (การบินไทย) บังคับและควบคุมการรับสื่อของผู้โดยสาร โดยกำหนดให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบข้อแนะนำเพื่อความปลอดภัยและปฏิบัติตามเป็นกฎข้อบังคับขององค์การการบินระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization/ ICAO) ซึ่งกำหนดให้สายการบินพาณิชย์ทุกสายจะต้องฉายภาพยนตร์สถิติเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบินก่อนที่เครื่องจะเคลื่อนจากสนามบินทุกแห่ง</p>	<p>ภาพยนตร์สถิติทำหน้าที่ให้ความรู้คำแนะนำ การปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารบนเที่ยวบิน</p>

จากการศึกษาการบริการสื่อช่วงระยะเวลา Pre-Flight ของเที่ยวบินระยะไกล TG703 พบว่าประเภท ลักษณะเฉพาะของสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์ เส้นทางการเดินทาง และจำนวนเที่ยวบินเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดสื่อสิ่งพิมพ์มาให้บริการบนเที่ยวบิน เช่นเดียวกับเที่ยวบินระยะไกลเส้นทาง TG974 (กรุงเทพฯ-มอสโก)

ด้วยเที่ยวบิน TG703 เปิดให้บริการเพียง 3 เที่ยวบิน/ สัปดาห์ (วันพุธ/ ศุกร์/ อาทิตย์) ทำให้ไม่มีการโหลดหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นส่งกลับเข้ามาในเที่ยวบินขากลับจากจอห์นเนสเบิร์ก เพื่อนำมาให้บริการผู้โดยสารในเที่ยวบินถัดไปแต่อย่างใด (เช่นเดียวกับเที่ยวบิน TG974 กรุงเทพฯ – มอสโก) สื่อสิ่งพิมพ์บนเที่ยวบินที่นำมาให้บริการจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สำหรับบริการนักท่องเที่ยวเป็นหลัก

ความแตกต่างของชั้นโดยสาร เป็นปัจจัยที่ทำให้ประเภท จำนวน และรูปแบบการบริการสื่อสิ่งพิมพ์มีความแตกต่างกันเช่นเดียวกับการบริการสื่อสิ่งพิมพ์บนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางอื่นๆ กล่าวคืออัตราค่าโดยสารจะเป็นตัวกำหนดสิทธิ์ในการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ให้แก่ผู้โดยสาร ในชั้นโดยสารชั้นหนึ่ง (Royal First) และชั้นธุรกิจ (Royal Silk) ลูกเรือจะเข็นรถ Cart นำสื่อสิ่งพิมพ์มาบริการผู้โดยสารถึงที่นั่งผู้โดยสารสามารถเลือกรับสื่อได้ตามความพึงพอใจ สื่อสิ่งพิมพ์ที่นำมาบริการจะมีความหลากหลายจัดแยกเฉพาะ และมีปริมาณเพียงพอสำหรับบริการผู้โดยสารในชั้น แต่สำหรับการบริการสื่อสิ่งพิมพ์บนชั้นโดยสารประหยัด (Economy) ผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องก่อน ได้รับสิทธิ์ในการเลือกรับสื่อสิ่งพิมพ์ก่อน ปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์มีจำนวนจำกัด ไม่มีบริการเพิ่มเติม หนังสือพิมพ์ และนิตยสารสำหรับการบริการบนชั้นโดยสารประหยัด (Economy) เส้นทาง TG703 จะจัดเรียงไว้บนรถ Trolley ซึ่งแบ่งช่องใส่หนังสือและนิตยสารออกเป็น 4 ชั้น การจัดวางในแต่ละชั้น (เรียงจากด้านบนลงล่าง) จะมีลักษณะ ดังนี้

ชั้นที่ 1 : จัดเรียงนิตยสารทั้งหมด โดยเที่ยวบินเส้นทางนี้จะมีเพียงนิตยสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษไว้ให้บริการ จัดเรียงลดหลั่นกันตามขนาดรูปเล่ม ประกอบด้วย Time Magazine Weekly, Wall Street Journal Asia, Newsweek, Forbes Global, The Economist Magazine Weekly, Asia News มติชนรายสัปดาห์, สยามรัฐรายสัปดาห์, สกุลไทยรายสัปดาห์, เพื่อนเดินทาง, เบรียว, Reader's Digest (ภาษาไทย), Hello และ Gourmet & Cuisine

(การบริการสื่อสิ่งพิมพ์บนเที่ยวบิน TG703 ผู้วิจัยพบว่านิตยสารบางฉบับจะมีให้บริการเฉพาะชั้นโดยสารชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจเท่านั้น ส่วนใหญ่จะเป็นนิตยสารประเภทวิเคราะห์เศรษฐกิจ ธุรกิจ และไลฟ์สไตล์สำหรับกลุ่มผู้อ่านระดับบน ซึ่งกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้อ่านเป็นนักธุรกิจ และผู้มีรายได้สูง ได้แก่ Der Spiegel Magazine Weekly, Golf Digest, Vogue, Fortune Magazine, Asian Golf Magazine, Money & Banking, Thailand Tattler , Banking Magazine, Reader's Digest (ภาษาอังกฤษ), Harper's Bazaar Monthly, สารคดี, ผู้จัดการรายเดือน, ลิปส์ และดิฉัน)

- ชั้นที่ 2 : จัดเรียงหนังสือพิมพ์ภาษาไทยทั้งหมด ประกอบด้วย ไทยรัฐ เดลินิวส์ มติชน บ้านเมือง สยามรัฐ แนวหน้า โพสต์ทูเดย์ สุสานเศรษฐกิจ คมชัดลึก กรุงเทพธุรกิจ อยู่ในลักษณะพับครึ่งเล่ม หันหน้าปกนอก (ส่วนพาดหัวข่าว) ออก
- ชั้นที่ 3 : จัดเรียงหนังสือพิมพ์ภาษาที่สาม คือ หนังสือพิมพ์ Sing Sian Yit Pao (ภาษาจีน) และ หนังสือพิมพ์ Yomiuri Shinbun (ภาษาญี่ปุ่น) วางในลักษณะพับครึ่งเล่ม หันหน้าปกนอก (ส่วนพาดหัวข่าว) ออก จัดเรียงหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ (Herald Tribune, USA Today, Bangkok Post และ The Nation)
- ชั้นที่ 4 : จัดเรียงหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษทั้งหมด ประกอบด้วย Herald Tribune, USA Today, Bangkok Post และ The Nation จัดวางในลักษณะพับครึ่งเล่ม หันหน้าปกนอก (ส่วนพาดหัวข่าว)

การบริการสื่อ AVOD : ในช่วง Pre-flight ของเที่ยวบิน TG703 ภายหลังจากการประกาศต้อนรับผู้โดยสารผ่านทางสื่อลูกเรือ ภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบินประเภท A340-600 (Safety Demonstration) จะเปิดให้บริการอัตโนมัติผ่านทางสื่อ AVOD ออกฉายผ่านหน้าจอส่วนบุคคลให้บริการผู้โดยสารทุกที่นั่ง ทุกชั้นโดยสาร ออกฉายพร้อมเพริ่งกัน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ความปลอดภัยบนเครื่องบิน บอกตำแหน่งของประตูทางออกฉุกเฉิน สาธิตวิธีการใช้เสื้อชูชีพ การประกาศห้ามสูบบุหรี่ การเตือนห้ามวางประตูทางออก เป็นการให้บริการสื่อที่กำหนดและควบคุมโดยผู้ให้บริการ (การบินไทย) บังคับให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบ ทำหน้าที่ให้ความรู้ และแนะนำการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร

คุณจรรยาดี หาญบุญทรง ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน (In-flight Manager/ IM) ให้ข้อมูลว่าตั้งแต่มีการติดตั้งหน้าจอส่วนบุคคลจัดฉายภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน ทำให้ลูกเรือไม่ต้องเสียเวลามาสาธิตเอง มีเวลาดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารเดินและตรวจเช็คความเรียบร้อยภายในห้องโดยสารมากขึ้น การฉายภาพยนตร์สาธิตผ่านหน้าจอส่วนบุคคล เป็นการแจ้งข้อมูลโดยตรงให้ผู้โดยสารแต่ละราย สามารถรับข้อมูลได้โดยตรง ไม่ถูกบดบัง หรือสัญญาณภาพไม่คมชัด ดังเช่นการฉายผ่านหน้าจอกลาง (Main Screen) หรือจอมอนิเตอร์ ภาพยนตร์ที่ให้บริการจัดฉายในรูปแบบ 2 ภาษา (คือ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ) ซึ่งหากผู้โดยสารรับฟังเสียงบรรยายไม่ชัดเจน สามารถอ่านอักษรบรรยาย (Sub-Title) ภาษาอังกฤษซึ่งขึ้นประกอบภาพควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้ ผู้โดยสารยังสามารถอ่านคู่มือแนะนำความปลอดภัย (Safety on Board Pamphlet) ซึ่งจัดเตรียมไว้ให้บริการเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารบนเที่ยวบิน จัดเรียงให้บริการไว้ตรงกระเปาะที่นั่งผู้โดยสารทุกที่นั่งทุกชั้นบริการ ผู้โดยสารทุกคนจะต้องได้รับข้อมูลการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยบนเที่ยวบินที่ครบถ้วน ชัดเจน จะเห็นได้ว่าสำหรับข้อมูลด้านความปลอดภัย การบินไทยจะใช้สื่อทุกทาง (สื่อสิ่งพิมพ์, สื่อบุคคล, สื่อ AVOD) เพื่อให้แน่ใจได้ว่าข้อมูลที่สำคัญนี้ ได้ส่งตรงไปถึงผู้โดยสารจริงๆ (จรรยาดี หาญบุญทรง, ผู้จัดการเที่ยวบิน, สัมภาษณ์, 14 มีนาคม 2551.)

ตารางที่ 6.3 ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG703 ช่วง In-Flight

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG703	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG703
<p>ช่วง In-Flight (00.15 – 10.40น.)</p> <p>00.15 น.</p> <p>00.35 น.</p> <p>00.40 น.</p> <p>00.45 น.</p>	<p>- เครื่องเริ่มเคลื่อนตัว (Taxi) ออกจากสนามบินสุวรรณภูมิ และขึ้นทำการบิน</p> <p>- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับ</p> <p>- ผู้จัดการประจำเที่ยวบินเปิดระบบเริ่มให้บริการสื่อ AVOD ผ่านหน้าจอส่วนบุคคล ผู้โดยสารสามารถเลือกรับชมรายการสื่อการสื่อสารบนเที่ยวบินผ่านทางหน้าจอส่วนบุคคลได้ตามความพึงพอใจ โดยสามารถเลือกรับบริการสื่อในรูปแบบต่างๆผ่านทางหน้าจอส่วนบุคคลระบบสัมผัส (Touch Screen) หรือเลือกอ่านรายการจากนิตยสารคู่มือรายการบันเทิง (Vision – วิชั่น) ซึ่งให้บริการอยู่ในกระเป๋าเดินทางที่นั่งโดยสาร</p> <p>- ผู้จัดการประจำเที่ยวบินประกาศแนะนำตนเอง พร้อมทั้งลูกเรือ ให้ข้อมูลรายละเอียดการบริการที่จะเกิดขึ้นบนเที่ยวบิน (บริการอาหาร 2 มื้อและระยะเวลาการบริการ)</p> <p>- ลูกเรือบริการเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารชั้นบริการ Royal First และ Royal Silk</p>	<p>สื่อ AVOD : ทำหน้าที่ให้ความบันเทิงตอบสนองความต้องการใช้สื่อระหว่างเที่ยวบินของผู้โดยสาร ทำให้ผู้โดยสารเกิดความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง (Communication Pleasure)</p> <p>สื่อสิ่งพิมพ์: วิชั่นเป็นคู่มือให้ข้อมูลรายการที่บรรจุในสื่อ AVOD สรุปรายการต่างๆ (Synopsis) ที่มีให้บริการบนเที่ยวบินเป็นคู่มือเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายของผู้โดยสารในการเลือกรายการโปรแกรมที่ต้องการรับชม-รับฟังระหว่างเที่ยวบิน</p> <p>สื่อบุคคล เป็นการแจ้งข้อมูล (Inform) ให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลการบริการที่จะเกิดขึ้นบนเที่ยวบิน</p> <p>สื่อบุคคล : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG703	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG703
00.55 น.	- ลูกเรือให้บริการผ้าร้อนแก่ผู้โดยสาร ชั้น Royal First ก่อนการบริการอาหาร มือแรก	
01.05 น.	- ลูกเรือบริการอาหารมือแรก : อาหาร ร้อน เครื่องดื่ม ชา-กาแฟ	สื่อบุคคล : การบริการบนเที่ยวบินมีความ แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่า โดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และ การบริการบนเที่ยวบิน
01.10 น.	- บริการไวน์ในทุกชั้นโดยสารและ บริการแชมเปญ (สำหรับผู้โดยสารชั้น Royal First และ Royal Silk) ระหว่าง การรับประทานอาหาร	สื่อบุคคล เป็นการแจ้งข้อมูล (Inform) ให้ ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลรายละเอียด ทั่วไปเกี่ยวกับการเดินทาง
01.10 น.	- ระหว่างที่ลูกเรือกำลังบริการอาหาร ให้กับผู้โดยสาร ก็ปัดน้ำฝนได้ทำการ ประกาศต้อนรับผู้โดยสาร แนะนำ ตัวเอง และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการ เดินทางบนเที่ยวบิน TG970 (ลักษณะ ฝูงบิน เที่ยวบิน เส้นทางการบิน ระดับ ความสูง ระยะเวลาการบิน สภาพ อากาศตามเส้นทางการบิน และ ลักษณะอากาศที่จุดหมายปลายทาง)	สื่อบุคคล เป็นการแจ้งข้อมูล (Inform) ให้ ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลรายละเอียด ทั่วไปเกี่ยวกับการเดินทาง
02.00 น.	- ลูกเรือให้บริการผ้าร้อนแก่ผู้โดยสาร ชั้น Royal First และ Royal Silk ภายหลังการบริการอาหารมือแรก	สื่อบุคคล : การบริการบนเที่ยวบินมีความ แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่า โดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และ การบริการบนเที่ยวบิน
02.15 น.	- ลูกเรือบริการ Bar Service ให้แก่ ผู้โดยสาร และแจกแบบฟอร์มเข้าเมือง และแบบฟอร์มศุลกากร	
02.30 น.	- หัวหน้าลูกเรือ (Purser) เ็นรถ Cart บริการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี (IDF Sales)	สื่อบุคคล ทำหน้าที่แนะนำสินค้าโฆษณา ประชาสัมพันธ์และจำหน่าย

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG703	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG703
02.40 น.	<p>- ปรับไฟห้องโดยสารแบบ “Night” Mode ในทุกชั้นโดยสาร มีการปิดม่านหน้าต่างให้ผู้โดยสาร เพื่อให้เหมือนตอนกลางวันเพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน</p> <p>- แบ่งลูกเรือออกเป็น 2 ชุด เพื่อผลัดกันไปพัก ระหว่างนี้ ลูกเรือที่อยู่เวรจะเดินตรวจตราความเรียบร้อย ความสะอาดของห้องน้ำ และบริการเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารทุกชั้น ให้กับผู้โดยสารเป็นระยะๆ (ประมาณ 20 - 30 นาที/ ครั้ง)</p>	
09.20 น. 09.45 น. 10.30 น.	<p>- เปิดไฟห้องโดยสาร บริการเครื่องดื่มตามด้วยผ้าร้อนในทุกชั้นโดยสารก่อนการบริการอาหารเช้า (มีสอง) : น้ำผลไม้ อาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา-กาแฟ</p> <p>- ลูกเรือบริการอาหารเช้า และน้ำผลไม้บนทุกชั้นโดยสารและบริการแชมเปญ (สำหรับผู้โดยสารชั้น Royal First และ Royal Silk) ระหว่างการรับประทานอาหาร ปิดท้ายด้วยชา-กาแฟ</p> <p>- ภายหลังบริการอาหารบริการผ้าร้อนให้แก่ผู้โดยสารชั้น Royal First</p>	<p><u>สื่อบุคคล</u> : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG703	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG703
10.40 น.	- ลูกเรือเดินแจกเข็มกลัดดอกกล้วยไม้ ให้ผู้โดยสารผู้หญิง และตรวจสอบ ว่าผู้โดยสารได้กรอกรายละเอียดใน แบบฟอร์มเข้าเมืองครบทุกท่านแล้ว	

จากการศึกษาการบริการสื่อช่วงระยะเวลา In-Flight ของเที่ยวบินระยะไกล TG703 พบว่ามีลักษณะการบริการสื่อใกล้เคียงกับเที่ยวบินเส้นทาง TG970 (กรุงเทพฯ-ซูริก) ซึ่งเริ่มออกเดินทางในตอนกลางวัน และผู้โดยสารส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อน แต่ต่างกันตรงที่ TG703 มีระยะเวลาชั่วโมงบิน (Flight Time) ที่ยาวนานกว่า (คือเที่ยวบิน TG970 (กรุงเทพฯ-ซูริก) มีชั่วโมงบิน 10.35 ชั่วโมง ขณะที่เที่ยวบิน TG703 มีชั่วโมงบินรวม 11.15 ชั่วโมง) ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยด้านระยะเวลาเริ่มทำการบิน และจำนวนชั่วโมงบิน (Flight Time) มีส่วนกำหนดพฤติกรรมการใช้สื่อระหว่างเที่ยวบินของผู้โดยสาร

TG703 เริ่มออกเดินทางและมีระยะเวลาการบินในช่วงกลางวันเป็นส่วนใหญ่ (ออกจากกรุงเทพฯ เวลา 00.15 น. ถึงโจฮันเนสเบิร์ก เวลา 06.30 น. ตามเวลาท้องถิ่น) ด้วยลักษณะเที่ยวบินที่มีความคล้ายคลึงกัน ระหว่าง TG970 (กรุงเทพฯ-ซูริก) และ TG703 ผู้วิจัยพบว่าลักษณะการใช้สื่อของผู้โดยสารบนเที่ยวบินระยะไกล ก็มีพฤติกรรมการใช้สื่อที่ใกล้เคียงกับ กล่าวคือ ด้วย TG703 เป็นเที่ยวบินที่ออกเดินทางกลางดึก ผู้โดยสารส่วนใหญ่จึงต้องการการพักผ่อน และไม่คอยให้ความสนใจรับสื่อ AVOD รวมถึงไม่มีการขอรับสื่อสิ่งพิมพ์เพิ่มเติมระหว่างการเดินทาง เป็นเที่ยวบินที่มีการใช้สื่อบนเที่ยวบินน้อยมากเมื่อเทียบกับเส้นทางระยะไกลอื่นๆ ที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษา (ใกล้เคียงกับเที่ยวบิน TG970 กรุงเทพฯ-ซูริก) ผู้วิจัยจะขอสรุปผลวิเคราะห์สื่อ AVOD บนเที่ยวบิน TG703 แยกเป็นตามแต่ละประเภทสื่อประกอบด้วย

ภาพยนตร์

สำหรับเที่ยวบิน TG703 ซึ่งเป็นเที่ยวบินที่ออกเดินทางในช่วงกลางวัน และผู้โดยสารส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อน ภาพยนตร์ที่เหมาะสมสำหรับให้บริการบนเที่ยวบินนี้ จึงควรเป็นภาพยนตร์ประเภทที่มีเนื้อหาเบาสมอง ไม่มีความรุนแรง หรือน่ากลัวจนเกินไป จากการวิเคราะห์ภาพยนตร์ : เดือนมกราคม – เดือนมีนาคม 2551 (ที่แสดงรายละเอียดไว้ในส่วนการวิเคราะห์สื่อ AVOD สำหรับเที่ยวบิน TG972 (กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก)) ภาพยนตร์ที่ควรนำมาให้บริการบนเที่ยวบินควรเป็นภาพยนตร์ประเภทตลก -

(Comedy), ภาพยนตร์โรแมนติก (Romantic) ภาพยนตร์การ์ตูน (Animation) และภาพยนตร์สำหรับเด็ก (Family) อาทิเช่น ภาพยนตร์เรื่อง Mr. Magorium's Wonder Emporium (มหัศจรรย์ร้านของเล่นพิลึกโลก) และภาพยนตร์เรื่อง Sydney White (เทพนิยายสาววัยรุ่น) จากภาพยนตร์ในหมวดภาพยนตร์ New Release เดือนมกราคม 2551 ภาพยนตร์เรื่อง Lars and the Real Girl (หนุ่มเงี้ยวเงี้ยวกับสาวเทียมรักแท้) และเรื่อง The Nanny Diaries (พี่เลี้ยงซิดซาย หัวใจยุ่งซะมัด) จากภาพยนตร์ในหมวด Current Hit ประจำเดือนกุมภาพันธ์ – เดือนมีนาคม 2551 เป็นต้น

รายการโทรทัศน์ (TV Programme)

จากการศึกษารายการโทรทัศน์ที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล TG703 ทั้ง 18 ช่องรายการ ช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2551 พบว่ารายการโทรทัศน์ซึ่งนำมาให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล โดยส่วนใหญ่จะเป็นรายการโทรทัศน์ประเภท Television Series และช่องรายการเพื่อความบันเทิง รายการสารคดี และรายการท่องเที่ยว รายการโทรทัศน์ที่ให้บริการบน TG703 ไม่ค่อยมีความน่าสนใจ และเป็นรายการที่ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงโปรแกรม อาทิ รายการโทรทัศน์ซีรีส์เรื่อง Til Death, The Office, How I Met Your Mother เป็นต้นเดียวกันตลอดทั้ง 3 เดือนที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล (ช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2551 ที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูล)

รายการวิทยุ/ บทเพลง

รายการวิทยุที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกลแบ่งออกเป็น 17 ช่องสถานี และมีบทเพลงให้เลือกรับฟังผ่านอัลบั้ม Audio on Demand เป็นจำนวน 102 อัลบั้ม สำหรับการเดินทางบนเที่ยวบิน TG703 ซึ่งเป็นเที่ยวบินที่ออกเดินทางในเวลากลางวัน และผู้โดยสารส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อน ผู้วิจัยพบว่าบทเพลงประเภทฟังสบายจะเหมาะสำหรับผู้โดยสารในการเลือกรับฟังก่อนการพักผ่อน หรือชั้บกล่อมระหว่างไปตลอดการเดินทาง เช่น รายการวิทยุช่องสถานีเพลงไทยชื่อ Thai Choice, His Majesty's Jazz และ Thai Music Journey และรายการวิทยุช่องสถานีเพลงต่างประเทศชื่อ Symphony Hall, Blue Mood, Plugged In, Euro Hits และ Classical Landscapes อัลบั้มเพลงไทยประเภท Thai Classical, Thai Fusion และ Thai Forever และอัลบั้มเพลงสากลประเภท Western Classical และ Popular Western เป็นต้น (ลักษณะเช่นเดียวกับรายการวิทยุ/ บทเพลงของเที่ยวบิน TG970 กรุงเทพฯ – ชุริค)

เกม

สำหรับการเดินทางบนเที่ยวบิน TG970 เกมที่เหมาะสมสำหรับให้บริการบนเที่ยวบินนี้ ควรจะเป็นเกมประเภทสวอยงาม (เกม French Solitaire และ Fruit Punch) และเกมสำหรับเด็ก (เกม Elephant Memory) ที่ไม่หนักสมอง ไม่เน้นการแข่งขัน รุนแรง และทำให้เกิดความเครียด (ลักษณะเช่นเดียวกับเกมของเที่ยวบิน TG970 กรุงเทพฯ – ชุริค)

รายการสำหรับเด็ก (Kid Zone) ประกอบด้วย

รายการสำหรับเด็ก (Kid Zone) ที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล 703 ควรจะเป็นภาพยนตร์การ์ตูน มีเนื้อหาและลักษณะรายการเหมาะสมสำหรับเด็ก สนุกสนาน ไม่ซับซ้อน และมุ่งเน้นด้านความรุนแรง เพื่อให้เด็กหลับสบายตลอดเส้นทางการบิน อาทิ ภาพยนตร์เรื่อง Lady and the Tramp ภาพยนตร์ตลกสำหรับครอบครัวเรื่อง Alvin and the Chipmunks (อัลวินกับสหายชิพมังก์จอมซน) เป็นต้น

ข้อมูลข่าวสารทั่วไป (Information) : สื่อ AVOD ที่ให้บริการบนเที่ยวบิน TG703 ทำหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสารที่ผู้โดยสารควรทราบ อาทิ ข้อมูลการปฏิบัติตนภายหลังจากที่เครื่องลงจอด (Arrival Information) แสดงข้อมูลภาพถ่ายจากภายนอก (Landscape Camera) ซึ่งผู้โดยสารสามารถรับชมภาพถ่ายภายนอกซึ่งถ่ายจากกล้องวงจรปิดซึ่งติดตั้งภายนอกลำตัวเครื่องบิน แสดงภาพแผนที่แสดงเส้นทางการบิน (New System Air Show: Sky Map) ให้ข้อมูลตำแหน่งเส้นทางการบิน TG970 แจ้งระยะทาง และระยะเวลาที่จะเดินทางถึงจุดหมาย โดยจะแจ้งปรับข้อมูลอัตโนมัติเพื่อให้ผู้โดยสารรับทราบข้อมูลการเดินทางในแต่ละเส้นทางการบินที่แท้จริง

คุณจรรยาพงศ์ ให้ข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสารบนเที่ยวบิน TG703 ว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่บนเที่ยวบินนี้จะเป็นผู้โดยสารชาวต่างชาติ และเนื่องจากเที่ยวบินนี้ออกเดินทางในเวลาตี ภายหลังจากการบริการอาหารมื้อแรกแล้ว ผู้โดยสารส่วนใหญ่จึงพักผ่อนยาวไปจนถึงช่วงเวลาการบริการอาหารมื้อถัดไป จากการสังเกตพฤติกรรมการรับซื้อของผู้โดยสาร พบว่าส่วนใหญ่จะเลือกรับชมสื่อระหว่างการบริการอาหารมื้อแรก จะเป็นสื่อประเภทภาพยนตร์ แต่ภายหลังจากจบมื้อบริการ เมื่อปรับไฟห้องโดยสารแล้ว ผู้โดยสารจะเริ่มทยอยกันพักผ่อน ซึ่งจุดเด่นของ AVOD คือผู้โดยสารสามารถควบคุมรายการได้ด้วยตนเอง หากต้องการพักผ่อนก็สามารถกดหยุดรายการภาพยนตร์ไว้ก่อน และเปิดกลับเข้ามาดูต่ออีกครั้งได้ (ไม่ต้องเริ่มดูใหม่ตั้งแต่ต้นรายการ) ผู้โดยสารบางท่านจะเปิดฟังเพลง (Audio on Demand) คลอไปจนกระทั่งหลับ บทเพลงประเภทฟังสบาย (Easy Listening) มีส่วนช่วยกล่อมเกลา ผ่อนคลายความกังวล ตึงเครียด ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกสบาย และสามารถพักผ่อนอย่างเต็มที่ระหว่างการเดินทางบนเที่ยวบินระยะไกล (จรรยาพงศ์ หาญบุญทรง. ผู้จัดการเที่ยวบิน. สัมภาษณ์. 14 มีนาคม 2551.)

จากการสัมภาษณ์คุณจรรยาพร อาศาคติ ลูกเรือประจำชั้นโดยสารธุรกิจ (Royal Silk) พบว่า ระหว่างการบริการบนเที่ยวบิน TG703 จะไม่มีการเข็นรถสิ่งพิมพ์มาบริการผู้โดยสารเพิ่มเติมระหว่างเที่ยวบิน เนื่องจากเกรงว่าจะเป็นการรบกวนผู้โดยสารท่านอื่นๆ ที่ต้องการพักผ่อน ตามปกติหากผู้โดยสารต้องการรับซื้อสิ่งพิมพ์เพิ่มเติมระหว่างเที่ยวบิน สามารถแจ้งขอโดยตรงกับทางลูกเรือ ซึ่งจะจัดหาและนำมาบริการถึงที่นั่งผู้โดยสาร แต่จากการบริการบนเที่ยวบินครั้งนี้ ไม่พบว่าผู้โดยสารบน-

ชั้นโดยสารธุรกิจขอรับสื่อสิ่งพิมพ์เพิ่มระหว่างการเดินทางแต่อย่างใด กล่าวได้ว่า หน้าที่ของสื่อสิ่งพิมพ์ได้สิ้นสุดลงไปแล้วตั้งแต่จบช่วงระยะเวลา Pre-Flight (จากรูรอน อาสาคติ. สัมภาษณ์. 15 มีนาคม 2551.)

ตารางที่ 6.4 ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG703 ช่วง Descent

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG703	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG703
<p>ช่วง Descent (10.50 – 11.30น.)</p> <p>10.50 น.</p> <p>10.55 น.</p> <p>10.55 น.</p>	<p>- เครื่องเริ่มลดระดับลงสู่สนามบิน</p> <p>- กัปตันประกาศลดระดับความสูงลง (Descent Announcement) ให้ข้อมูลระยะเวลาที่คาดว่าจะถึง สภาพอากาศ ทัศนวิสัย และอุณหภูมิปลายทาง</p> <p>- ผู้จัดการประจำเที่ยวบินทำการปิดระบบสื่อ AVOD ผู้โดยสารจะไม่สามารถปรับเปลี่ยนตารางรายการผ่านทางสื่อ AVOD ได้อีก หน้าจอจะฉายรายการสุดท้ายที่ผู้โดยสารเลือกต่อไป ซึ่งหากไม่ได้เปิดใช้บริการอยู่ หน้าจอจะปรับอัตโนมัติเข้าสู่ภาพแผนที่เส้นทางการบิน (New System Air Show: Sky Map) แสดงรายละเอียดของตำแหน่งเส้นทางการบิน ระยะทาง และระยะเวลาที่จะเดินทางถึงสู่จุดหมาย</p> <p>- ลูกเรือประกาศ(Before Descent Announcement) ขออภัยที่ต้องหยุดให้บริการ แจ้งให้ผู้โดยสารเก็บสัมภาระเข้าที่ ไม่ให้เกิดขวางทางเดิน-</p>	<p>สื่อบุคคล กัปตัน : ทำหน้าที่แจ้งข้อมูล (Inform) เพื่อให้ผู้โดยสารทราบ และเตรียมตัวสำหรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากการลดระดับความสูง และทำหน้าที่ให้ข่าวสาร รายงานผู้โดยสารให้ทราบถึงลักษณะ และสภาพของประเทศปลายทาง</p> <p>ลูกเรือ : ทำหน้าที่แจ้งข้อมูลเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ที่ประเทศปลายทางกำหนดให้ผู้โดยสารรับทราบ และปฏิบัติตาม</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG703	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG703
11.00 น.	<p>และทางออกฉุกเฉิน ลูกเรือให้ข้อมูลเรื่องกฎระเบียบ ขั้นตอนและข้อปฏิบัติ ข้อห้ามต่างๆ ของทางสนามบิน และกฎหมายศุลกากรที่ประเทศแอฟริกาใต้กำหนด</p> <p>- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น (Fasten Seat Belt Sign On) เตือนให้ผู้โดยสารนั่งประจำที่ รัดเข็มขัด ลูกเรือประกาศแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารเตรียมตัวเพื่อความปลอดภัยในการลดระดับความสูงเพื่อเตรียมลงจอดให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ที่นั่งให้ตรง พับโต๊ะตรงหน้าที่นั่ง และเปิดม่านหน้าต่าง</p> <p>- ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร เก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่น นูฟิ่ง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ตรวจสอบที่นั่งผู้โดยสารว่าอยู่สภาพที่พร้อมสำหรับการลงจอด</p>	
11.30 น. (เวลากรุงเทพฯ) 06.30น. (เวลาท้องถิ่น)	<p>- เครื่องแตะพื้น (Touch Down) สนามบิน Johannesburg International Airport ระหว่างเครื่องบินเคลื่อนไปตามลานจอด(Taxi) ลูกเรือประกาศแนะนำการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และกล่าวอำลาผู้โดยสาร (Farewell) สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง</p>	

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG703	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG703
	- ลูกเรือที่ประจำตรงประตูทางออก ไหว้อำลาส่งผู้โดยสาร ขณะที่ลูกเรือที่ ประจำตามจุดต่างๆ (Position) ภายในห้องโดยสาร คอยดูแลให้ความ ช่วยเหลือผู้โดยสาร และตรวจสอบ ความเรียบร้อยภายในห้องโดยสาร	

จากการศึกษาการบริการสื่อช่วงระยะเวลา Descent ของเที่ยวบินระยะไกล TG703 พบว่าเป็นการบริการสื่อเพื่อแจ้งข้อมูลเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร มีหน้าที่หลักเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร และแนะนำการปฏิบัติ และข้อควรระวังเพื่อความปลอดภัย เช่นเดียวกับบริการบริการช่วงระยะเวลาเดียวกันของเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางอื่นๆ

รูปแบบการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล แบ่งออกเป็น 3 ช่วงบริการเรียงตามลำดับเวลา คือ ช่วงเตรียมการก่อนขึ้นบิน (Pre-flight), ช่วงระหว่างเที่ยวบิน (In-flight) และช่วงเตรียมลงระดับการบินจนถึงจุดหมายปลายทาง (Descent and Landing) เช่นเดียวกับเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางอื่น มีความแตกต่างกันที่ระยะเวลาออกเดินทาง และจำนวนชั่วโมงบิน (Flight Time) ในแต่ละช่วงเวลา

การบริการสื่อจะมีความสำคัญแตกต่างกันไปตามช่วงเวลา สำหรับ TG703 ในระยะ Pre-Flight สื่อสิ่งพิมพ์จะมีบทบาทและมีความสำคัญสูงที่สุด (เช่นเดียวกับเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางอื่นๆ ที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษา) และด้วยเส้นทางกรุงเทพฯ-โจฮันเนสเบิร์ก-กรุงเทพฯ เป็นเที่ยวบินที่ออกให้บริการเพียง 3 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ (เช่นเดียวกับ TG974 กรุงเทพฯ – มอสโก ซึ่งไม่ได้มีตารางการเดินทางแบบ Daily Flight) จึงไม่มีการไหลตหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นจากประเทศปลายทางจัดไหลตให้บริการบนเที่ยวบิน สื่อสิ่งพิมพ์หลักที่ให้บริการจะเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งเหมาะสมกับสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารรับสื่อสิ่งพิมพ์บนเที่ยวบิน TG703 ได้ เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยว (ไม่ได้มาจากประเทศปลายทาง) สื่อสิ่งพิมพ์คือยลความสำคัญสูงในช่วงระยะเวลา In-Flight ซึ่งมีการเริ่มเปิดระบบการบริการสื่อ AVOD ใช้งาน ในระยะแรกของช่วง In-Flight ซึ่งมีการบริการอาหารมื้อที่หนึ่ง ผู้โดยสารที่ยังไม่พักผ่อนและรับประทานอาหาร ส่วนใหญ่จะใช้บริการสื่อ AVOD เลือกชมรายการสื่อที่ตนเองต้องการพร้อมๆ กับการรับประทานอาหาร สื่อ AVOD จึงถือได้ว่ามีความสำคัญและสามารถตอบสนองความต้องการใช้สื่อระหว่างการเดินทางของผู้โดยสารได้ในช่วงเวลานี้ แต่ภายหลังจากเสร็จสิ้น

การบริการอาหารมื้อแรก และมีการปรับไฟห้องโดยสารเป็นแบบ “Night Mode” ในทุกชั้นโดยสาร พบว่า พฤติกรรมการรับสื่อระหว่างเที่ยวบินเปลี่ยนไป ผู้โดยสารส่วนใหญ่เริ่มหยุดรายการสื่อที่กำลังใช้บริการอยู่ ปิดหน้าจอส่วนบุคคล และเลือกที่จะพักผ่อนแทน ซึ่งส่วนใหญ่จะพักผ่อนยาวไปจนถึงช่วงเวลากา การให้บริการอาหารมื้อถัดไป กล่าวได้ว่าในช่วงระยะเวลาที่สื่อ AVOD ถูกลดบทบาทหน้าที่ของสื่อลงไปโดย อัตโนมัติ พฤติกรรมของผู้โดยสารที่สอดคล้องกับช่วงระยะเวลาการบิน (ต้องการพักผ่อนช่วงระยะเวลา กลางคืน) และจำนวนชั่วโมงบินเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้สื่อระหว่างเที่ยวบินระยะไกลของ ผู้โดยสาร (เช่นเดียวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารบนเที่ยวบิน TG970 กรุงเทพฯ – ซูริก)

สื่อบุคคลจะเป็นสื่อที่มีความสำคัญตลอดระยะเวลาการเดินทางบนเที่ยวบินระยะไกล TG703 ทำหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสาร และดูแลบริการเพื่อความสะดวกสบายของผู้โดยสารตลอด ระยะเวลาเดินทาง แม้ตอนที่ผู้โดยสารพักผ่อน TG703 เป็นเที่ยวบินที่มีระยะเวลาการเดินทางในช่วง กลางคืนเป็นส่วนใหญ่ จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้โดยสารผ่านทางลูกเรือ แจ้งว่าไม่มีการใช้สื่อ การติดต่อสื่อสาร (ผ่านทางอุปกรณ์โทรศัพท์ หรือโทรสาร) บนเที่ยวบิน สื่อการติดต่อสื่อสารไม่ได้มี การทำหน้าที่เป็นสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล

หน้าที่ของการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG703 หน้าที่หลักของสื่อ คือ ทำให้ผู้โดยสารมี ความสุข เพลิดเพลิน และพึงพอใจ (Satisfied) ผ่อนคลายความตึงเครียด ทำให้สามารถพักผ่อนอย่างสงบ ระหว่างการเดินทางอันยาวนานในช่วงเวลากลางคืน ซึ่งผู้โดยสารบนเที่ยวบิน TG703 ส่วนใหญ่จะนอน หลับระหว่างเที่ยวบิน (เช่นเดียวกับเที่ยวบินระยะไกล TG970 กรุงเทพฯ – ซูริก)

ลักษณะการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG703 แบ่งลักษณะการบริการตามประเภทของสื่อ ได้ดังนี้

1. การบริการสื่อสิ่งพิมพ์ ปัจจัยด้านชั้นโดยสาร (อัตราค่าบริการ) เป็นตัวกำหนดลักษณะการ บริการ เที่ยวบิน TG703 ซึ่งทำการบินโดยฝูงบินประเภท Airbus 340-600 ผู้วิจัยพบว่าในชั้นโดยสาร ประหยัด (Economy) จะจัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ (ประเภทหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร) ไว้ให้บริการตรงบริเวณ ทางเข้าเครื่องบิน (Boarding Pass) ผู้โดยสารที่มา ก่อนจะได้รับสิทธิในการเลือกรับสื่อสิ่งพิมพ์ก่อน (First In, First Serve) และจำนวนสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด สำหรับชั้นโดยสารธุรกิจ (Royal Silk Class) และชั้นหนึ่ง (Royal First Class) ลูกเรือจะนำสื่อสิ่งพิมพ์ใส่รถเข็น (Cart) มาให้เลือกรับบริการถึงที่ นั้ง โดยปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์ที่จัดไว้จะเพียงพอกับสัดส่วนของผู้โดยสารในชั้นบริการ ไม่มีบริการเข็นรถ Cart แจกจ่ายสื่อสิ่งพิมพ์ (Reading Material) ระหว่างเที่ยวบิน เนื่องด้วยเป็นเที่ยวบินที่เริ่มออกเดินทาง และมีระยะเวลาการเดินทางในช่วงกลางคืน การเข็นรถระหว่างเที่ยวบินจะเป็นการรบกวนการพักผ่อนของ ผู้โดยสาร (ลักษณะเช่นเดียวกับการบริการสื่อสิ่งพิมพ์บน TG970 กรุงเทพฯ – ซูริก)

สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการประจำสายการบิน (คู่มือแนะนำความปลอดภัย (Safety on Board Pamphlet) นิตยสารประจำสายการบิน (Sawasdee Magazine) นิตยสารคู่มือรายการบันเทิงบนเที่ยวบิน (Vision) และรายการสินค้าปลอดภาษี (Catalogue) เป็นสื่อที่เตรียมไว้ให้บริการผู้โดยสารทุกคน ตรงบริเวณกระเป๋าหน้าที่นั่งโดยสาร จัดเตรียมไว้ในทุกที่นั่งโดยสาร ทุกชั้นบริการ (ไม่ถูกกำหนดการบริการโดยปัจจัยด้านชั้นโดยสาร)

2. การบริการสื่อ AVOD ผู้ให้บริการ (การบินไทย) จะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาการใช้บริการ โดยคำนึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นตัวหลัก บนเที่ยวบิน TG703 หน้าจอส่วนบุคคลของผู้โดยสารจะเริ่มทำงานอัตโนมัติ โดยเริ่มจากการฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบินประเภท Airbus 340-600 ช่วงระยะเวลา Pre-Flight และจะทำการปิดระบบ AVOD ให้บริการพร้อมกันในช่วงระยะเวลา Descent เพื่อลดความเสี่ยงข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ที่ประเทศแอฟริกากำหนด ให้ผู้โดยสารรับทราบและปฏิบัติตาม และให้ผู้โดยสารเตรียมความพร้อมสำหรับการเตรียมตัวลงจอด

ขณะในช่วงระยะเวลา In-Flight ผู้โดยสารจะเป็นผู้คัดสรร และเลือกรับชมรายการต่างๆ ที่บรรจุในสื่อ AVOD ได้เองตามความพึงพอใจ (ซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่บนเที่ยวบิน TG703 ไม่ค่อยสนใจรับบริการเนื่องจากต้องการพักผ่อนระหว่างการเดินทาง เช่นเดียวกับผู้โดยสารบนเที่ยวบิน TG970 กรุงเทพฯ - สวิตเซอร์แลนด์)

3. การบริการของสื่อบุคคลบนเที่ยวบิน TG703 แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 การบริการของสื่อบุคคลที่แตกต่างกันตามปัจจัยด้านประเภทชั้นโดยสาร : เที่ยวบิน TG703 ทำการบินด้วยฝูงบินประเภท Airbus 340-600 ซึ่งมีชั้นโดยสารที่ให้บริการอยู่ 3 ชั้น คือ ชั้นประหยัด (Economy) ชั้นธุรกิจ (Royal Silk) และชั้นหนึ่ง (Royal First) จากที่ได้กล่าวมาเบื้องต้น จะเห็นได้ว่าการบริการของสื่อบุคคลในบางประเภท อาทิ หน้าที่การบริการ Welcome Drink, การบริการผ้าร้อน, การบริการอาหาร หรือการเข็นรถ Cart นำสื่อสิ่งพิมพ์มาบริการผู้โดยสารถึงที่นั่ง จะเป็นการบริการเฉพาะผู้โดยสารบนชั้นธุรกิจ (Royal Silk) และชั้นหนึ่ง (Royal First) เท่านั้น ไม่มีให้บริการในชั้นโดยสารอื่น อีกนัยหนึ่งก็คือ ชั้นโดยสารที่มีอัตราค่าโดยสารสูง ผู้โดยสารจะได้รับความสะดวกสบาย และการบริการจากสื่อบุคคลมากกว่า (ในบางประเภท) มากกว่าชั้นโดยสารที่มีอัตราประหยัด

3.2 การบริการสื่อที่ไม่มีความแตกต่างกัน (ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประเภทชั้นโดยสารหรืออัตราค่าบริการ) กล่าวคือ เป็นการบริการระดับเดียวกันในทุกชั้นโดยสาร อาทิ การกล่าวต้อนรับผู้โดยสาร (Welcome Message) การแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารเตรียมพร้อมสำหรับการเริ่มออกเดินทาง และการเปิดระบบ AVOD ให้ผู้โดยสารรับชมภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบินประเภท Airbus 340-600 หรือการประกาศต่างๆ ผ่านทางลูกเรือ เป็นต้น

4. การบริการสื่อการติดต่อสื่อสาร (Communication Media) บนเที่ยวบิน TG703 ซึ่งทำการบินด้วยฝูงบินประเภท Airbus 340-600 พบว่ามีการติดตั้งอุปกรณ์การใช้โทรศัพท์ (Telephone Headset) บริเวณด้านข้างของพนักวางแขนในทุกที่นั่ง ทุกชั้นโดยสาร ผู้โดยสารสามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง (โดยไม่ต้องผ่านการบริการจากลูกเรือ) ผู้วิจัยพบว่าสื่อการติดต่อสื่อสาร ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นสื่อบนเที่ยวบินเลย เนื่องจากไม่มีผู้โดยสารบนเที่ยวบินเรียกใช้บริการระหว่างการเดินทาง



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 7

รูปแบบ หน้าที และลักษณะการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางในทวีปออสเตรเลีย

ในบทนี้ จะกล่าวถึงรูปแบบการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางในทวีปออสเตรเลีย ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกเส้นทางในเที่ยวบิน TG999 กรุงเทพฯ-เมลเบิร์น มาศึกษา เส้นทางนี้ซึ่งถือเป็นเส้นทางการบินระยะไกลที่เก่าแก่ที่สุดหากเทียบกับเส้นทางการบินอื่นๆ ที่ผู้วิจัยเลือกมาทำการศึกษา (กล่าวคือ เปิดทำการบินในเส้นทางกรุงเทพฯ – เมลเบิร์น ตั้งแต่ปี 2523) ทั้งยังเป็นเส้นทางการบินที่มีชั่วโมงบิน (Flight Time) น้อยที่สุดในบรรดาเส้นทางการบินระยะไกลอื่นๆ ที่ผู้วิจัยเลือกมา

เส้นทางทวีปออสเตรเลีย : TG999 กรุงเทพฯ – เมลเบิร์น ประจำวันที่ 13 มีนาคม 2551

กรุงเทพฯ – เมลเบิร์น เป็นเส้นทางที่เปิดให้บริการทุกวัน (Daily Flight) ในช่วงเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม ที่ผู้วิจัยทำการศึกษา อยู่ในตารางการบินแบบ Winter Schedule 2007/ 2008 ซึ่ง TG 999 จะมีกำหนดการเดินทางออกจากกรุงเทพฯ เวลา 08.10 น. ถึงเมลเบิร์นเวลา 19.45 น. (ตามเวลาที่ท้องถิ่น - เวลาที่เมลเบิร์นเร็วกว่ากรุงเทพฯ 3 ชั่วโมง) ทำการบินด้วยเครื่องบินระยะไกลประเภท Boeing 777-200 ER (77E) มีชั่วโมงบิน (Flight Time) รวม 8.35 ชั่วโมง

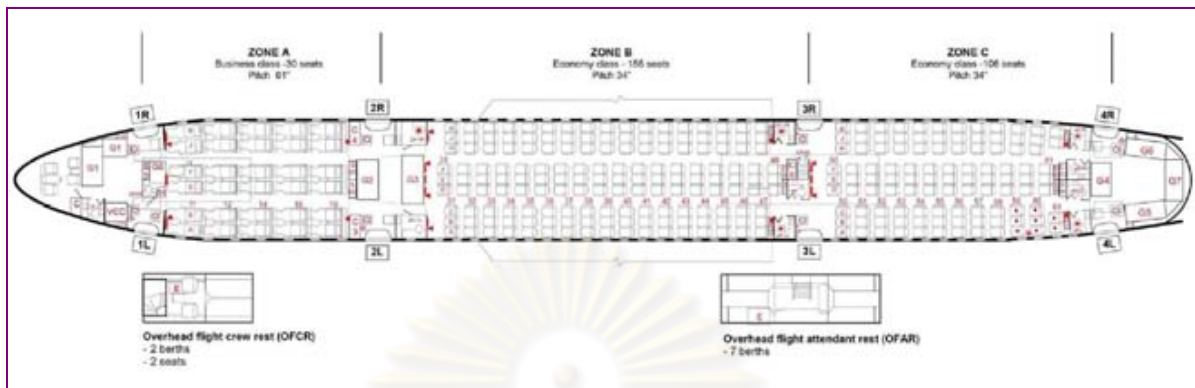
ตารางที่ 7.1 ชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ B77E

ชั้นบริการ (Class)	จำนวนผู้โดยสาร	ลักษณะการจัดแถวที่นั่ง (Seat Configuration)
Royal First	8	1-2-1
Royal Silk	60	2-2-2
Economy	199	2-4-2

ภาพที่ 7.1 การวาง Lay out และลักษณะภายในเครื่องบินประเภท B777-200 ER

Boeing 777-200ER (77E) : 6 Aircraft

Configuration : 30C / 262Y (Total 292)



Boeing 777-200ER (77E)

THAI ROYAL SILK
Total seat: 30



THAI ECONOMY
Total seat: 262



Seat features	Royal Silk class	Economy class
Abreast	2-2-2	3-3-3
Pitch (inch)	61	34
Width (inch)	20	18
Recline Angle (degree)	170	122
Personal screen size (inch)	15	9
Lumbar Support & massage	Yes	No
Leg rest, Foot rest	Yes	Foot rest
Personal Stowage Bin	Yes	No
Handset & Personal Telephone	Yes	Yes
PC Power Outlet (VAC)	110	110

จากการศึกษาการบริการบนเที่ยวบินระยะไกล TG999 เส้นทางกรุงเทพฯ – เมลเบิร์น ประจำวันที่ 13 มีนาคม 2551 พบว่า เที่ยวบินเส้นทาง TG999 เป็นเที่ยวบินที่ออกเดินทางในช่วงเวลากลางวัน และมีระยะเวลาชั่วโมงบินเพียง 08.35 ชั่วโมง (เป็นเที่ยวบินระยะไกลที่มีชั่วโมงบิน (Flight Time) สั้นที่สุดเมื่อเทียบกับเส้นทางการบินระยะไกลอื่นๆ ที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษา) ออกเดินทางด้วยฝูงบินประเภท Boeing 777 200ER ซึ่งประกอบด้วยชั้นโดยสารเพียง 2 ประเภท คือ ชั้นธุรกิจ (Royal Silk Class) และชั้นประหยัด (Economy Class) แบ่งช่วงการบริการเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงเตรียมการก่อนขึ้นบิน (Pre-flight)

ช่วงระหว่างเที่ยวบิน (In-flight) และช่วงเตรียมลดระดับการบินจนถึงจุดหมายปลายทาง (Descent and Landing) การบริการสื่อบนเที่ยวบิน TG999 เป็นขั้นตอนเรียงลำดับตามระยะเวลาการบริการดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7.2 ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG999 ช่วง Pre-Flight

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG999	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG999
ช่วง Pre-Flight (07.30 - 08.10น.) 07.30 น.	- ลูกเรือ “สวัสดี” ยกมือไหว้ต้อนรับผู้โดยสารบริเวณหน้าทางเข้า แนะนำที่นั่ง ดูแลความเรียบร้อยของการจัดเก็บสัมภาระ	สื่อบุคคล : ทำหน้าที่ต้อนรับผู้โดยสารด้วยความสุภาพ อ่อนช้อย นุ่มนวล อบอุน อันเป็นเอกลักษณ์ของการบินไทย และเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการช่วยถ่ายทอดวัฒนธรรมไทยไปสู่ชาวต่างชาติ(ผู้โดยสาร)
	- บริการ Welcome Drink และผ้าร้อนให้แก่ผู้โดยสารในชั้น Royal Silk (Business)	สื่อบุคคล : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน
07.45 น.	- บริการสื่อสิ่งพิมพ์: การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์บนชั้นโดยสาร Royal Silk (Business) จะนำมาให้บริการภายหลังจากที่ผู้โดยสารได้เข้ามาประจำที่นั่ง ลูกเรือจะเข็นรถ (Cart) นำสื่อสิ่งพิมพ์มาให้ผู้โดยสารเลือกรับบริการเอง ขณะที่การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์บนชั้นประหยัด (Economy Class) การบินไทยจะจัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ไว้ให้บริการตรงบริเวณทางเข้าเครื่องบิน (Boarding Pass) จัดบริการไว้ใน รถเข็น Trolley 4 ช่อง ผู้โดยสารที่มาก่อนจะได้รับสิทธิ์ในการเลือกสื่อสิ่งพิมพ์ก่อน (First In, First Serve) และสื่อสิ่งพิมพ์มีจำนวนจำกัด	สื่อสิ่งพิมพ์ : การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์ และนิตยสารทั่วไป) มีความแตกต่างกันทั้งประเภท จำนวน และรูปแบบการบริการ ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) เป็นตัวกำหนด สำหรับผู้โดยสารบนเที่ยวบินนี้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาติต่างชาติ มีการบริการหนังสือพิมพ์รายวันภาษาท้องถิ่นเพิ่มเติม คือ The Australian News เพื่อตอบสนองความต้องการรับทราบข่าวสารสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศปลายทาง

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG999	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG999
8.00 น.	- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดนั่งประจำที่ ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พบโต๊ะหน้าที่นั่งและเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	
08.05 น.	- เตรียมพร้อมออกเดินทาง ลูกเรือประจำที่ - ลูกเรือประกาศต้อนรับผู้โดยสาร (Welcome Message)	- สื่อบุคคล การประกาศต้อนรับจากลูกเรือทำหน้าที่ให้ข้อมูล แจ้งให้ผู้โดยสารเตรียมพร้อมสำหรับการเริ่มออกเดินทางและเป็นศูนย์กลางความสนใจของผู้โดยสารให้เตรียมรับชมภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยซึ่งกำลังจะเริ่มฉายผ่านหน้าจอส่วนบุคคลในทุกที่นั่ง ทุกชั้นโดยสาร
	- จากนั้น หน้าจอส่วนบุคคลของผู้โดยสารจะเริ่มทำงานอัตโนมัติ จะฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน ประเภท B777-200ER (Safety Demonstration Demo) ภาพยนตร์แนะนำความปลอดภัยบนเครื่องบินมีความยาวประมาณ 5 นาที บริการ 2 ภาษา (ภาษาไทย/ ภาษาอังกฤษ) จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ความปลอดภัยบนเครื่องบิน บอกตำแหน่งของประตูทางออกฉุกเฉิน สาธิตวิธีการใช้เสื้อชูชีพ การประกาศห้ามสูบบุหรี่ การเตือนห้ามขวางประตูทางออก	สื่อโสตทัศน (ให้บริการผ่านระบบ Audio Video on Demand) ภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเที่ยวบิน เป็นข้อมูลที่บังคับให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบ เนื้อหาของภาพยนตร์เกี่ยวกับความปลอดภัยจะมีความแตกต่างกันตามแบบของเครื่องบิน เนื่องจากอุปกรณ์บนเครื่องบินแต่ละแบบไม่เหมือนกัน ภาพยนตร์สาธิตทำหน้าที่ให้ความรู้ แนะนำการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารบนเที่ยวบิน

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG999	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG999
	<p>ขณะที่ฉายภาพยนตร์สารคดี ผู้โดยสาร จะไม่สามารถปิดหรือเปลี่ยนรายการ ผ่านหน้าจอส่วนบุคคลได้ เป็นการให้บริการสื่อที่กำหนดโดยผู้ให้บริการ (การบินไทย) บังคับและควบคุมการรับสื่อของผู้โดยสาร โดยกำหนดให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบข้อแนะนำ เพื่อความปลอดภัยและปฏิบัติตาม เป็นกฎข้อบังคับขององค์การการบินระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization/ ICAO) ซึ่งกำหนดให้สายการบินพาณิชย์ทุกสาย จะต้องฉายภาพยนตร์สารคดีเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบินก่อนที่เครื่องจะเคลื่อนจากสนามบินทุกแห่ง</p>	

การบริการสื่อในช่วง Pre-Flight ของเที่ยวบินระยะเที่ยวบิน TG999 (กรุงเทพฯ-เมลเบิร์น) จะแบ่งประเภทสื่อที่ให้บริการออกเป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. การบริการสื่อสิ่งพิมพ์ : การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์ และนิตยสารทั่วไป) มีความแตกต่างกันทั้งประเภท จำนวน และรูปแบบการบริการ ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) เป็นตัวกำหนด การบริการสื่อสิ่งพิมพ์บนเที่ยวบิน TG999 ให้ความสำคัญกับสื่อสิ่งพิมพ์ 2 ภาษา คือภาษาไทยกับภาษาอังกฤษเป็นหลัก มีบริการสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นประเทศปลายทาง คือหนังสือพิมพ์ The Australian News เพิ่มเติมเฉพาะบนเที่ยวบินเส้นทางกรุงเทพฯ – เมลเบิร์น เพื่อตอบสนองความต้องการรับทราบข่าวสาร สถานการณ์ปัจจุบัน (Current News) ของผู้โดยสาร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวออสเตรเลียที่ต้องการรับทราบข้อมูลความเป็นไปของประเทศปลายทาง (ประเทศบ้านเกิดของตน) โดยหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น (The Australian News) ที่นำมาให้บริการ ถูกโหลดขึ้นเครื่องจัดส่งมาในเที่ยวบินขากลับจากกรุงเมลเบิร์นประเทศออสเตรเลีย (ซึ่งให้บริการถึง 2 เที่ยวบิน/ วัน) และนำมาให้บริการบนเที่ยวบินวันต่อวัน จึงยังคงความสดใหม่ ทันต่อเหตุการณ์ ผู้โดยสารสามารถติดตาม และรับทราบข่าวสาร สถานการณ์ความเป็นไปได้อย่างทันที่

ปัจจัยด้านความแตกต่างของชั้นโดยสาร ส่งผลต่อการลักษณะการบริการสิ่งพิมพ์บนเที่ยวบิน TG999 กล่าวคือ ชั้นโดยสารจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบการบริการสิ่งพิมพ์ ซึ่งชั้นโดยสารธุรกิจ (Royal Silk) ผู้โดยสารสามารถเลือกรับสิ่งพิมพ์ได้ถึงที่นั่ง เลือกได้ตามความพึงพอใจ โดยปริมาณสิ่งพิมพ์ที่จัดไว้จะเพียงพอกับสัดส่วนของผู้โดยสารในชั้นโดยสาร ขณะที่การบริการสิ่งพิมพ์บนชั้นโดยสารประหยัด (Economy) จะเป็นการให้บริการในระบบ First In, First Serve (ถึงก่อนมีสิทธิ์ก่อน) คือ ผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องก่อน ได้รับสิทธิ์ในการเลือกรับสิ่งพิมพ์ก่อน ปริมาณสิ่งพิมพ์มีจำนวนจำกัด หนังสือพิมพ์และนิตยสารที่นำมาให้บริการบนชั้นโดยสารประหยัด (Economy) จะจัดเรียงไว้บนรถ Trolley แบ่งช่องใส่หนังสือและนิตยสารออกเป็น 4 ชั้น การจัดวางในแต่ละชั้น (เรียงจากด้านบนลงล่าง) จะมีลักษณะ ดังนี้

ชั้นที่ 1 : จัดเรียงนิตยสารทั้งหมด โดยจัดเรียงนิตยสารภาษาอังกฤษ Time Magazine Weekly, Wall Street Journal Asia, Newsweek, , Forbes Global, The Economist Magazine Weekly, Reader's Digest ไว้ด้านหน้าสุด รองลงมาด้วยนิตยสารภาษาไทย คือ, สยามรัฐรายสัปดาห์, สกุลไทยรายสัปดาห์, เพื่อนเดินทาง และเบรียว

(การบริการสิ่งพิมพ์บนเที่ยวบินTG999 พบว่านิตยสารบางประเภท จัดเรียงให้บริการเฉพาะชั้นโดยสารธุรกิจเท่านั้น จะเป็นนิตยสารประเภทวิเคราะห์เศรษฐกิจและไลฟ์สไตล์ซึ่งกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้อ่านเป็นกลุ่มนักธุรกิจหรือกลุ่มผู้อ่านที่มีรายได้สูง คือ Golf Digest, Fortune Magazine, Asian Golf Magazine, Vogue, สารคดี, ดิฉัน, ลิปส์ และ Reader's Digest (ภาษาไทย)

ชั้นที่ 2 : จัดเรียง หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เดลินิวส์ มติชน บ้านเมือง สยามรัฐ แนวหน้า โฟสทูเดย์ สุวานเศรษฐกิจ คมชัดลึก กรุงเทพธุรกิจ อยู่ในลักษณะพับครึ่งเล่ม หันหน้าปกนอก (ส่วนพาดหัวข่าว) ออก ซึ่งตามข้อหลักการจัดเรียงหนังสือพิมพ์ หากมีฉบับใดภาษาใด มีการลงพระบรมฉายาลักษณ์ (รูปภาพ) ราชวงศ์ ให้จัดเรียงไว้ ช่อง 2 สลับกับหนังสือพิมพ์ภาษาไทย โดยให้หันหน้าออก ลักษณะรูปตั้ง (ซึ่งในเที่ยวบินเส้นทาง TG999 ประจำวันที่ 13 มกราคม 2551 ไม่มีหนังสือพิมพ์ฉบับใดลงตีพิมพ์พระบรมฉายาลักษณ์ราชวงศ์) พบว่าในชั้นนี้จะเป็นการจัดเรียงหนังสือพิมพ์ภาษาไทยทั้งหมด

ชั้นที่ 3 : จัดเรียงหนังสือพิมพ์ The Australian News, Herald Tribune, Bangkok Post และ The Nation จัดวางในลักษณะพับครึ่งเล่ม หันหน้าปกนอก (ส่วนพาดหัวข่าว) ออก เป็นการจัดเรียงหนังสือพิมพ์ภาษาท้องถิ่นปลายทาง (Line Station) ควบคู่กับหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษอื่นๆ

ขั้นที่ 4 : จัดเรียงหนังสือพิมพ์ Herald Tribune, Bangkok Post และ The Nation ในลักษณะพับครึ่งเล่ม หันหน้าปกนอก (ส่วนพาดหัวข่าว) เป็นการจัดเรียงหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษทั้งหมด

ระยะเวลาและจำนวนชั่วโมงบิน (Flight Time) มีส่วนในการกำหนดปริมาณสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการบนเที่ยวบิน นอกเหนือจากการจัดสรรสิ่งพิมพ์ตามเส้นทางการบิน และประเภทฝูงบิน ผู้วิจัยพบว่าปริมาณและประเภทของสิ่งพิมพ์ที่จัดให้บริการบนเที่ยวบินเส้นทางกรุงเทพฯ – เมลเบิร์น ในทุกชั้นโดยสาร จัดไว้ในปริมาณที่น้อยกว่าเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางอื่นที่ผู้วิจัยคัดเลือกนำมาศึกษา และมีปริมาณน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับฝูงบินประเภทเดียวกัน (เทียบกับเที่ยวบิน TG974 กรุงเทพฯ - มอสโคว์ ซึ่งใช้ฝูงบินประเภทเดียวกันให้บริการ)

จากการสัมภาษณ์คุณฐิติมา รอดม้วย ลูกเรือประจำชั้นโดยสารประหยัดบนเที่ยวบิน TG974 พบว่าภายหลังจากการขึ้นเครื่อง เก็บสัมภาระ และนั่งประจำที่นั่งแล้ว ผู้โดยสารส่วนใหญ่จะอ่านหนังสือพิมพ์และนิตยสารระหว่างการรอเครื่องบินขึ้นบิน (Take off) ซึ่งบางครั้งอาจมีความล่าช้าของเที่ยวบิน (Delay) เป็นระยะเวลาสั้นกว่าครึ่งชั่วโมง สิ่งพิมพ์จึงมีบทบาทสำคัญ ทำหน้าที่ดึงดูดความสนใจและผ่อนคลายความตึงเครียด หรือหงุดหงิดระหว่างการรอ (ฐิติมา รอดม้วย, สัมภาษณ์, 17 มีนาคม 2551.)

2. การบริการของสื่อบุคคล : จะเป็นการบริการผ่านทางสื่อบุคคล (ลูกเรือ) ในลักษณะต่างๆ เริ่มตั้งแต่การทักทาย ต้อนรับผู้โดยสาร การบริการสิ่งพิมพ์ การประกาศต้อนรับ การให้ข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเดินทาง การแจ้งให้ผู้โดยสารรับชมภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยตลอดจนการตรวจสอบความการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร (อาทิ รัดเข็มขัดที่นั่ง และเก็บโต๊ะที่นั่ง) และการตรวจสอบความเรียบร้อยภายในห้องโดยสารให้อยู่ในสภาพพร้อมสำหรับการขึ้นบิน ลูกเรือแต่ละท่านจะมีหน้าที่การบริการและตำแหน่งที่ต้องดูแลรับผิดชอบชัดเจน (ซึ่งแบ่งตามชั้นโดยสารและตำแหน่งฝั่งซ้าย-ขวา บนเที่ยวบิน) ทำให้สามารถดูแลและบริการผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึง

3. การบริการสื่อ AVOD : ในช่วง Pre-flight ของเที่ยวบิน TG999 ภายหลังจากการประกาศต้อนรับผู้โดยสารผ่านทางสื่อลูกเรือ ภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบินประเภท B777-200 ER (Safety Demonstration) จะเปิดให้บริการอัตโนมัติผ่านทางสื่อ AVOD เป็นการให้บริการสื่อที่กำหนดและควบคุมโดยผู้ให้บริการ (การบินไทย) บังคับให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบ ภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยบนเที่ยวบินทำหน้าที่ให้ความรู้ และแนะนำการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร ช่วยทำให้ลูกเรือไม่ต้องเสียเวลาในการสาธิตเอง มีเวลาดูแลผู้โดยสารเพื่อความปลอดภัยสำหรับการเตรียมขึ้นบินมากขึ้น การฉายภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยผ่านหน้าจอส่วนบุคคล เป็นการส่งผ่านข้อมูลถึงผู้โดยสารโดยตรง เป็นการบรรยาย 2 ภาษา ประกอบท่าทางของผู้แสดง รวมทั้งมีอักษรบรรยาย (Sub-Title) ภาษาอังกฤษขึ้นประกอบ ให้รายละเอียดที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

ตารางที่ 7.3 ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG999 ช่วง In-Flight

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG999	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบิน TG999
ช่วง In – Flight (08.10 –15.40 น.)		
08.10 น.	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องเริ่มเคลื่อนตัว (Taxi) ออกจากสนามบินสุวรรณภูมิ และขึ้นทำการบิน - สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับ 	
08.25 น.	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการประจำเที่ยวบินเปิดระบบ เริ่มให้บริการสื่อ AVOD ผ่านหน้าจอส่วนบุคคล ผู้โดยสารสามารถเลือกรับชมรายการสื่อการสื่อสารบนเที่ยวบินผ่านทางหน้าจอส่วนบุคคลได้ตามความพึงพอใจ โดยสามารถเลือกรับบริการสื่อในรูปแบบต่างๆผ่านทางหน้าจอส่วนบุคคลระบบสัมผัส (Touch Screen) หรือเลือกอ่านรายการจากนิตยสารคู่มือรายการบันเทิง (Vision – วิชั่น) ซึ่งมีให้บริการอยู่ในกระเป๋าเดินทางที่นั่งโดยสาร 	<p>สื่อ AVOD : ทำหน้าที่ให้ความบันเทิงตอบสนองความต้องการใช้สื่อระหว่างเที่ยวบินของผู้โดยสาร ทำให้ผู้โดยสารเกิดความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง (Communication Pleasure)</p> <p>สื่อสิ่งพิมพ์: วิชั่นเป็นคู่มือให้ข้อมูลรายการที่บรรจุในสื่อ AVOD สรุปรายการต่างๆ (Synopsis) ที่มีให้บริการบนเที่ยวบินเป็นคู่มือเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายของผู้โดยสารในการเลือกรายการโปรแกรมที่ต้องการรับชม-รับฟังระหว่างเที่ยวบิน</p>
08.25 น.	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการประจำเที่ยวบินประกาศแนะนำตนเอง พร้อมทั้งลูกเรือ ให้ข้อมูลรายละเอียดการบริการที่จะเกิดขึ้นบนเที่ยวบิน (บริการอาหาร 2 มื้อและระยะเวลาการบริการ) 	<p>สื่อบุคคล เป็นการแจ้งข้อมูล (Inform) ให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลการบริการที่จะเกิดขึ้นบนเที่ยวบิน</p>
08.30 น.	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกเรือบริการเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารทุกชั้น (น้ำผลไม้สำหรับทุกชั้นโดยสาร และเพิ่มการบริการแชมเปญสำหรับผู้โดยสารชั้น Royal Silk 	<p>สื่อบุคคล : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG999	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG999
08.40 น.	- ลูกเรือให้บริการผ้าร้อนแก่ผู้โดยสาร และบริการมือแรก: อาหารเช้า - อาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา-กาแฟ	
	- ระหว่างที่ลูกเรือกำลังบริการอาหาร ให้กับผู้โดยสาร กัปตันได้ทำการ ประกาศต้อนรับผู้โดยสาร แนะนำตัวเอง และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางบนเที่ยวบิน TG970 (ลักษณะ ผุ่งบิน เที่ยวบิน เส้นทางการบิน ระดับ ความสูง ระยะเวลาการบิน สภาพ อากาศตามเส้นทางการบิน และ ลักษณะอากาศที่จุดหมายปลายทาง)	สื่อบุคคล เป็นการแจ้งข้อมูล (Inform) ให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลรายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับการเดินทาง
09.40 น.	- เมื่อจบการบริการอาหาร จะแจกแบบฟอร์มเข้าเมือง และแบบฟอร์มศุลกากร	
09.50 น.	- หัวหน้าลูกเรือ (Purser) บริการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี	สื่อบุคคล ทำหน้าที่แนะนำสินค้า โฆษณา ประชาสัมพันธ์และจำหน่าย
10.05 น.	- บริการสื่อสิ่งพิมพ์ให้แก่ผู้โดยสาร ทุกชั้นโดยสาร ลูกเรื่อนำสื่อสิ่งพิมพ์ที่คงเหลือจากการบริการในแต่ละชั้นโดยสาร จัดเรียงใส่รถ Cart เช็นให้บริการผู้โดยสาร ระหว่าง เที่ยวบิน ภายหลังจากการเช็นบริการ จะนำสื่อสิ่งพิมพ์ที่คงเหลือจัดเก็บที่กระเป๋าบริเวณส่วนกลางของชั้นโดยสาร (บริเวณ Partition Wall) ด้านหน้าห้องน้ำ	สื่อสิ่งพิมพ์ : ทำหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความบันเทิงกับผู้โดยสาร ระหว่าง เที่ยวบิน ผู้โดยสารสามารถเลือกอ่านได้ตามรสนิยม และความพึงพอใจ

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG999	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG999
10.15 น.	<p>- ปรับไฟห้องโดยสารในทุกชั้นโดยสาร ปิดม่านหน้าต่าง เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน</p> <p>- แบ่งลูกเรือออกเป็น 2 ชุด เพื่อผลัดกันไปพัก ระหว่างนี้ ลูกเรือที่อยู่เวรจะเดินตรวจตราความเรียบร้อย ความสะดวกของห้องน้ำ และบริการเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารทุกชั้น ให้กับผู้โดยสารเป็นระยะๆ (ประมาณ 30 – 45 นาที/ ครั้ง)</p>	
<p>14.15 น.</p> <p>14.35 น.</p> <p>15.30 น.</p> <p>15.40 น.</p>	<p>- เปิดไฟห้องโดยสาร บริการผ้าร้อน เครื่องดื่ม และ Snack ในทุกชั้นโดยสาร</p> <p>- เริ่มบริการอาหารร้อนมือสองพร้อมเครื่องดื่มอีกรอบ ตามด้วยชา กาแฟ</p> <p>- หลังบริการอาหาร บริการผ้าร้อนสำหรับผู้โดยสารในชั้น Royal Silk</p> <p>- ภายหลังเสร็จสิ้นการบริการอาหาร ลูกเรือเดินตรวจสอบผู้โดยสารว่าได้กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มเข้าเมืองครบทุกท่านแล้ว</p>	<p>สื่อบุคคล : การบริการบนเที่ยวบินมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบิน</p>

จากการศึกษาการบริการสื่อช่วงระยะเวลา In-Flight ของเที่ยวบินระยะไกล TG999 พบว่าระยะเริ่มทำการบิน (ออกเดินทางช่วงเช้า/ กลางวัน/ กลางคืน) และจำนวนชั่วโมงบิน (Flight Time) เป็นปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการรับสื่อระหว่างเที่ยวบินของผู้โดยสาร เที่ยวบินที่ออกเดินทางในตอนกลางวัน และมีจำนวนชั่วโมงบินไม่ยาวนาน (รวม 7.30 ชั่วโมง) ผู้โดยสารจะมีความต้องการเลือกรับสื่อมากกว่าเที่ยวบินที่ออกเดินทางในเวลากลางคืน การบริการสื่อช่วงระยะเวลา In-Flight บนเที่ยวบิน TG999 มีลักษณะใกล้เคียงกับการบริการของเที่ยวบินระยะไกลเส้นทาง TG974 (กรุงเทพฯ-มอสโก) ซึ่งเริ่มออกเดินทางและมีระยะเวลาการบินตลอดเส้นทางเป็นช่วงกลางวัน

บนเที่ยวบิน TG999 ผู้วิจัยพบว่าผู้โดยสารมีการใช้สื่อ AVOD ระหว่างเที่ยวบินค่อนข้างมาก (ใกล้เคียงกับพฤติกรรมผู้โดยสารที่มีต่อ TG974 (กรุงเทพฯ-มอสโก) โดยรายการสื่อ AVOD ทุกรายการที่ให้บริการบนเที่ยวบิน TG974 ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2551 (เป็นรายการเดียวกันกับที่ให้รายละเอียดไว้ในเที่ยวบิน TG792) ประกอบไปด้วย

ภาพยนตร์

1. ภาพยนตร์ออกใหม่ (New Release)

8 เรื่อง

ตารางที่ 7 - 4 ภาพยนตร์ New Release: เดือนมกราคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
1.	Elizabeth: The Golden Age (เอลิซาเบธ ราชีนีบัลลังก์ทอง)	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ไทย/ อิตาลี/ เยอรมัน
2.	Lars and the Real Girl (หนุ่ม เจียมเจียมกับสาวเทียมรักแท้)	ตลก (Comedy)	อังกฤษ/ ฝรั่งเศส/ สเปน/ เกาหลี
3.	Bee Movie (บี มูฟวี่ ผึ้งน้อยหัวใจ บึก)	ตลก/ การ์ตูน (Comedy/Animation)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น/ ไทย/ อิตาลี (Subtitle: จีน)
4.	Mr. Magorium's Wonder Emporium (มหัศจรรย์ร้านของเล่น พิลึกโลก)	ครอบครัว (Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ญี่ปุ่น/ อิตาลี (Subtitle: จีน)

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
5.	Martian Child (ลูกผม..เป็นมนุษย์ต่างดาว)	ตลก/ ดราม่า (Comedy/ Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ฝรั่งเศส/ ญี่ปุ่น (Subtitle: จีน)
6.	King of California	ตลก/ ดราม่า (Comedy/ Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ฝรั่งเศส/ สเปน
7.	Michael Clayton (คนเหยียบ ยุติธรรม)	ดราม่า/ อาชญากรรม Drama/ Crime	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น/ ฝรั่งเศส/ เกาหลี
8.	Sydney White (เทพนิยายสาววัยรุ่น)	ดราม่า/ โรแมนติก/ ตลก (Drama/ Romantic Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ อิตาลี/ สเปน (Subtitle: จีน)

ตารางที่ 7 - 5 ภาพยนตร์ New Release: เดือนกุมภาพันธ์ 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
1.	Lions for Lambs (ปมซ่อนเร้นโลก สะพรั่ง)	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ไทย/ รัสเซีย
2.	Juno (จูโน ใจปองใจเกินร้อย)	ดราม่า/ ตลก (Drama/ Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ อิตาลี/ ฝรั่งเศส
3.	Alvin and the Chipmunks (อัลวิน กับสหายชิพมังก์จอมซน)	ตลก/ ครอบครัว (Comedy/ Family)	อังกฤษ/ สเปน/ รัสเซีย/ ไทย
4.	Music Within	ดราม่า/ ตลก (Drama/ Comedy)	อังกฤษ/ เกาหลี (Subtitle: ญี่ปุ่น)

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
5.	Evening (สัมพันธรักไม่เคยดับ)	ดราม่า/ โรแมนติก (Drama/Romantic)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ ฝรั่งเศส
6.	August Rush	ภาพยนตร์เพลง/ ดราม่า/ ครอบครัว (Musical/ Drama/ Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ อิตาลี/ ฝรั่งเศส
7.	Enchanted (มหัศจรรย์รักข้ามภพ)	โรแมนติก/ ดราม่า/ ตลก (Romantic/ Drama/ Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ญี่ปุ่น/ เกาหลี
8.	Why Did I get Married	ตลก (Comedy)	อังกฤษ (Subtitle: จีน)

ตารางที่ 7 - 6 ภาพยนตร์ New Release: เดือนมีนาคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
1.	The Savages (ครอบครัวซาเวจ)	ตลก/ ดราม่า (Comedy/ Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ ฝรั่งเศส
2.	The Kite Runner (เด็กเก็บคว่ำ)	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ฝรั่งเศส/ ญี่ปุ่น (Subtitle: ไทย)
3.	The Water Horse: Legend of the Deep (อภินิหารตำนานเจ้าสมุทร)	ผจญภัย/ ตลก (Adventure/ Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ญี่ปุ่น/ อิตาลี (Subtitle: จีน)

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
4.	Just Add Water	ตลก/ โรแมนติก (Comedy/ Romantic)	อังกฤษ (Subtitle: ญี่ปุ่น)
5.	The Golden Compass (อภินิหาร เข็มทิศทองคำ)	ผจญภัย/ ดราม่า (Adventure/ Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ อิตาลี
6.	P.S. I Love You (ป.ล. ผมจะรักคุณ ตลอดไป)	โรแมนติก/ดราม่า (Romantic / Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ อิตาลี
7.	National Treasure: Book of Secrets (ปฏิบัติการเด็ด ล่าบันทึก สุดขอบโลก)	ต่อสู้/ ผจญภัย (Action/ Adventure)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ญี่ปุ่น/ เกาหลี
8.	The Great Debaters	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ฝรั่งเศส (Subtitle: จีน)

ดังที่กล่าวไว้แล้วว่าลักษณะของเที่ยวบิน TG999 มีความคล้ายคลึงกับลักษณะของเที่ยวบิน TG974 (กรุงเทพฯ-มอสโก) ซึ่งเป็นการเดินทางในช่วงกลางวัน ซึ่งปัจจัยด้านระยะเวลาการออกเดินทาง และจำนวนชั่วโมงบินส่งผลต่อพฤติกรรมการรับสื่อระหว่างเที่ยวบินระยะไกลของผู้โดยสาร การออกเดินทางในช่วงกลางวัน และมีจำนวนชั่วโมงบินที่ไม่ยาวนาน (เพียง 7.30 ชั่วโมง) ทำให้ผู้โดยสารบน TG999 ส่วนใหญ่เลือกรับชมสื่อระหว่างเที่ยวบิน มากกว่าการพักผ่อน จากผลวิเคราะห์ภาพยนตร์ New Release บนเที่ยวบิน TG792 (กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก) ระบุว่าภาพยนตร์ New Release เป็นภาพยนตร์ใหม่ มีความทันสมัย โดยรวบรวมรายการภาพยนตร์ล่าสุดที่ออกใหม่ หรือเพิ่งเปิดฉายรอบปฐมทัศน์ในโรงภาพยนตร์มาจัดฉายผ่านสื่อ AVOD ส่งผลให้ผู้โดยสารส่วนใหญ่บนเที่ยวบิน TG999 ให้ความสนใจเปิดรับชมภาพยนตร์ New Release ระหว่างเที่ยวบินเป็นอย่างมาก ด้วยประเภทภาพยนตร์ที่หลากหลาย คือประกอบไปด้วย ภาพยนตร์ตลก (Comedy) ภาพยนตร์โรแมนติก (Romantic) ภาพยนตร์เพลง (Musical) ภาพยนตร์ผจญภัย (Adventure) ภาพยนตร์การ์ตูน (Animation) ภาพยนตร์สำหรับครอบครัว -

(Family) ภาพยนตร์ดราม่า (Drama) และภาพยนตร์อาชญากรรม (Crime) ผู้โดยสารถึงสามารถเลือกรับชมรายการภาพยนตร์ได้ตามความพึงพอใจและรสนิยม

2. ภาพยนตร์ที่ยังคงความนิยม (Current Hits)

8 เรื่อง

ตารางที่ 7 - 7 ภาพยนตร์ Current Hit : เดือนมกราคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
9.	Ratatouille (พ่อครัวตัวจิ๋วหัวใจคับโลก)	ตลก/ ครอบครัว (Comedy/ Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ไทย/ เกาหลี
10.	Transformer (มหาวิบัติจักรกลสังหารถล่มจักรวาล)	ต่อสู้/ ผจญภัย (Action/ Adventure)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ไทย/ เกาหลี (Subtitle: ญี่ปุ่น)
11.	Stardust (ศึกมหัศจรรย์ ปาฏิหาริย์รักจากดวงดาว)	โรแมนติก/ ผจญภัย (Romance/ Adventure)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ รัสเซีย/ สเปน
12.	The Bourne Ultimatum (ปิดเกมล่าทรชน คนอันตราย)	ต่อสู้/ ระทึกขวัญ (Action/ Thriller)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ไทย/ สเปน (Subtitle: ญี่ปุ่น)
13.	No Reservation (เชฟสาว เสรีใจหัวใจรัก)	ดราม่า/ ครอบครัว (Drama/ Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ อิตาลี/ ไทย
14.	The Simpsons Movie (เดอะซิมป์สันมูฟวี่)	ตลก/ การ์ตูน (Comedy/ Animation)	อังกฤษ/ รัสเซีย/ ไทย/ อิตาลี (Subtitle: ญี่ปุ่น)
15.	Invasion (บุก...เพาะพันธุ์มฤตยู) ยาน	ระทึกขวัญ (Thriller)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ ไทย/ อิตาลี (Subtitle: ญี่ปุ่น)

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
16.	Hairspray (ไอ้ะไอ้!!! คนจะดัง... ขวางไม่อยู่)	ภาพยนตร์เพลง (Musical)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ สเปน/ ฝรั่งเศส

ตารางที่ 7 - 8 ภาพยนตร์ Current Hit : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
9.	Lars and the Real Girl (หนุ่ม เจ๋ยมเจ๋ยมกับสาวเทียมรักแท้)	ตลก (Comedy)	อังกฤษ/ ฝรั่งเศส/ สเปน/ เกาหลี
10.	Michael Clayton (คนเหยียบ ยุติธรรม)	ดราม่า/ อาชญากรรม (Drama/ Crime)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น/ ฝรั่งเศส/ เกาหลี
11.	The Seeker: Dark is rising (ตำนานผู้พิทักษ์ กับ มหาสงคราม แห่งมนตรา)	ดราม่า/ ผจญภัย (Drama/ Adventure)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ รัสเซีย/ สเปน (Subtitle: จีน)
12.	The Nanny Diaries (พี่เลี้ยงซิด ซ่ายหัวใจยุ่งชะมัด)	โรแมนติก/ ตลก (Romantic/ Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ รัสเซีย/ สเปน (Subtitle: ญี่ปุ่น)
13.	Arctic Tale (อาร์คติก เทล มหัศจรรย์ชีวิตโลกน้ำแข็ง)	ครอบครัว (Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ฝรั่งเศส/ อิตาลี(Subtitle: ไทย)
14.	Bee Movie (บี มูฟวี่ ผึ้งน้อยหัวใจ บ๊ิก)	ตลก/ การ์ตูน (Comedy/ Animation)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น/ ไทย/ อิตาลี (Subtitle: จีน)
15.	The Game Plan (เกมป่วนกวนป้า)	ตลก/ ครอบครัว (Comedy, Family)	อังกฤษ/ เยอรมัน/สเปน/ ญี่ปุ่น

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
16.	Elizabeth: The Golden Age (เอลิซาเบธ ราชีนีบัลลังก์ทอง)	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ ไทย/ อิตาลี/ เยอรมัน

เช่นเดียวกับการศึกษาโปรแกรมรายการภาพยนตร์ Current Hit ที่พบจากเที่ยวบิน TG792 (กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก) และ TG974 (กรุงเทพฯ – มอสโก) แสดงให้เห็นว่าภาพยนตร์โปรแกรมนี้ เป็นการนำภาพยนตร์ New Release ของเดือนก่อนๆ มาฉายใหม่ ทั้งยังเป็นโปรแกรมที่ปรับเปลี่ยนทุก 2 เดือน ทำให้ภาพยนตร์ค่อนข้างซ้ำๆ ไม่ทันสมัย จัดเป็นโปรแกรมภาพยนตร์ที่ไม่น่าสนใจสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางด้วยเที่ยวบินระยะไกลของการบินไทยเป็นประจำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้โดยสารที่เดินทางด้วยเที่ยวบินช่วงกลางวันอย่าง TG999 ซึ่งตามปกติ จะมีความต้องการใช้สื่อบนเครื่องบินค่อนข้างสูง

3. ภาพยนตร์ที่ได้รับรางวัล (Award Winners) / ภาพยนตร์อมตะ (Timeless Hit) 6 เรื่อง

ตารางที่ 7 – 9 ภาพยนตร์ Award Winners/ Timeless Hit : เดือนมกราคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
17.	Crouching Tiger, Hidden Dragon (พยัคฆ์ระห่ำ มังกรผยองโลก)	ต่อสู้/ ดราม่า (Action/ Drama)	จีน/ อังกฤษ/ ญี่ปุ่น
18.	Apollo 13 (อพอลโล 13 ผ่าวิกฤตอวกาศ)	ผจญภัย/ ดราม่า (Adventure/ Drama)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น (Subtitle: จีน)
19.	The Devil Wears Prada (นางมารสวมปราด้า)	ตลก (Comedy)	อังกฤษ/ เยอรมัน/ อิตาลี/ เกาหลี (Subtitle: จีน)
20.	Robin Hood : Prince of Thieves (โรบินฮูด เจ้าชายจอมโจร)	ต่อสู้/ผจญภัย (Action/Adventure)	อังกฤษ/ ฝรั่งเศส/ เยอรมัน/ ญี่ปุ่น (Subtitle: จีน)

21.	Evita (เอวิตา)	ดราม่า/ เพลง (Drama/ Musical)	อังกฤษ
22.	Mulan (มู่หลาน)	การ์ตูน/ ครอบครัว (Animation/ family)	อังกฤษ/ ไทย/ ญี่ปุ่น/ เยอรมัน

ตารางที่ 7 – 10 ภาพยนตร์ Award Winners/ Timeless Hit : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
17.	The Shawshank Redemption (ชอว์แซงก์ มิตรภาพ ความหวัง ความรุนแรง)	ดราม่า (Drama)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น
18.	Little Miss Sunshine (ลิตเติ้ลมิสซันไชน์ นางงามตัวน้อย...รั้อยสายใยรัก)	ตลก/ ดราม่า (Comedy/ Drama)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น/ เยอรมัน/ อิตาลี (Subtitle: จีน)
19.	As Good As It Gets (เพียงเธอ...รักนี้ดีที่สุดแล้ว)	ตลก/ โรแมนติก (Comedy/ Romance)	อังกฤษ/ ญี่ปุ่น
20.	Shine (โชคดีที่สุดแล้วจะไม่ล่าเอียง)	ดราม่า/ ดนตรี (Drama/ Musical)	อังกฤษ/ ฝรั่งเศส/ สเปน/ เยอรมัน
21.	Erin Brokovich (เอริน บรอกโควิช...ยอมหัก ไม่ยอมงอ)	ดราม่า/ ประวัติบุคคล (Drama/ Biography)	อังกฤษ
22.	Mulan (มู่หลาน)	การ์ตูน/ ครอบครัว (Animation/ family)	อังกฤษ/ ไทย/ ญี่ปุ่น/ เยอรมัน

ดังที่กล่าวมาแล้วใน TG792 (กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก) และ TG974 (กรุงเทพฯ – มอสโคว) ภาพยนตร์ Award Winners จะเป็นการรวบรวมรายการภาพยนตร์เก่าที่มีรางวัลการ์ตูนดีผลงานคุณภาพ ส่วนภาพยนตร์ Award Winners/ Timeless Hit เหมาะสำหรับผู้โดยสารที่ชื่นชอบภาพยนตร์เก่าคลาสสิก สไตล์อเมริกัน ผู้โดยสารสูงอายุ รวมถึงผู้โดยสารที่สนใจติดตามภาพยนตร์ที่มีรางวัลการ์ตูนดี

4. ภาพยนตร์นานาชาติ (International Movies from around the world) 5 เรื่อง

ตารางที่ 7 – 11 ภาพยนตร์ International Movies from around the world : เดือนมกราคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
23.	Hwang Jin Yi (ฮวาง จิน ยี่ จอมนางสะท้อนแผ่นดิน)	ดราม่า (Drama)	เกาหลี (Subtitle: จีน)
24.	Life : Tear in Heaven	ดราม่า (Drama)	ญี่ปุ่น (Subtitle: จีน)
25.	Jhoom Barabar Jhoom	ตลก/ โรแมนติก (Comedy/ Romantic)	ฮินดี (Subtitle: อังกฤษ)
26.	Flashpoint (ลุย บ้า เดือด)	ต่อสู้ (Action)	จีน (Subtitle: อังกฤษ)
27.	Demandez La Permission Aux Enfants	ตลก/ ครอบครัว (Comedy/Family)	ฝรั่งเศส (Subtitle: อังกฤษ)
23.	Le Grand Chef (บิกกุก คีคโด กันต์)	ดราม่า (Drama)	เกาหลี (Subtitle: จีน/ อังกฤษ)

ตารางที่ 7 – 12 ภาพยนตร์ International Movies from around the world : เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
24.	Tsubaki Sanjuro 07	ดราม่า (Drama)	ญี่ปุ่น (Subtitle: จีน/ อังกฤษ)
25.	Dhamaal	ตลก (Comedy)	ฮินดี (Subtitle: อังกฤษ)
26.	Flashpoint (ลุย บ้ำ เดือด)	ต่อสู้ (Action)	จีน (Subtitle: อังกฤษ)
27.	Le Voyage du Ballon Rough	ครอบครัว (Family)	ฝรั่งเศส (Subtitle: อังกฤษ)

ในส่วนของภาพยนตร์นานาชาติ (ภาษาท้องถิ่น) เป็นภาพยนตร์ที่มีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เป็นผู้โดยสารถาวรท้องถิ่น ผู้ที่เข้าใจภาษาท้องถิ่น (ญี่ปุ่น จีน ฝรั่งเศส เกาหลี ฮินดี) หรือผู้โดยสารถาวรที่ต้องการสนใจศึกษาวัฒนธรรมของประเทศอื่นผ่านทางกรับชมภาพยนตร์ ซึ่งถือเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก สำหรับผู้โดยสารถาวรเที่ยวบินระยะไกลในเส้นทาง TG999 และเที่ยวบินระยะไกลในทุกเส้นทางที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษา

5. ภาพยนตร์ไทย (Thai Showcase)

3 เรื่อง

ตารางที่ 7 – 13 ภาพยนตร์ไทย: เดือนมกราคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
28.	Mid-Road Gang (มะหมา สีขาว ครีป)	ตลก/ ครอบครัว (Comedy/ Family)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)
29.	Hom Rong – The Overture (โหมโรง)	ดราม่า/ ดนตรี (Drama/ Musical)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
30.	Memory : Ruk Jung (รักจัง)	ตลก/ โรแมนติก (Comedy/ Romantic)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)

ตารางที่ 7 – 14 ภาพยนตร์ไทย: เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551

ลำดับที่	ภาพยนตร์	ประเภทภาพยนตร์	ภาษา
28.	Mid-Road Gang (มะหมา สีขาว ครับ)	ตลก/ ครอบครัว (Comedy/ Family)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)
29.	Tawiphop : The Siam Renaissance (ทวิภพ)	ดราม่า/ แฟนตาซี (Drama/ Fantasy)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)
30.	Memory : Ruk Jung (รักจัง)	ตลก/ โรแมนติก (Comedy/ Romantic)	ไทย (Subtitle: อังกฤษ)

จากการศึกษาภาพยนตร์ไทยในสื่อ AVOD ที่ให้บริการบนทีวีบroadband TG999 พบว่าเป็นภาพยนตร์ที่ค่อนข้างเก่า และโปรแกรมคงเดิม ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงรายการ เป็นอีกโปรแกรมภาพยนตร์หนึ่งที่ไม่น่าสนใจสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางด้วยเที่ยวบินระยะไกลของการบินไทยเป็นประจำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้โดยสารที่เดินทางด้วยเที่ยวบินช่วงกลางวันอย่าง TG999 ซึ่งตามปกติ จะมีความต้องการใช้สื่อระหว่างเที่ยวบินค่อนข้างสูง

รายการโทรทัศน์ (TV Programme)

จากการศึกษารายการโทรทัศน์ที่ให้บริการบนทีวีบroadband ระยะไกล TG999 ช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2551 พบว่ารายการโทรทัศน์ซึ่งนำมาให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นรายการโทรทัศน์ประเภท Television Series ซึ่งเหมาะสำหรับกลุ่มผู้ชมชาวสหรัฐอเมริกา หรือกลุ่มผู้ชมซึ่งสนใจและเคยติดตามรับชมรายการโทรทัศน์ประเภทนี้มาก่อนแล้ว แต่ด้วยตารางรายการที่ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงจึงไม่เหมาะสมสำหรับผู้ชมที่เดินทางด้วยเที่ยวบินระยะไกลของการบินไทยเป็นประจำ ผู้วิจัยพบว่ารายการโทรทัศน์ที่ให้บริการบนทีวีบroadband TG999 ก็ไม่ได้รับความสนใจจากทางผู้โดยสาร รายการสื่อที่เป็นที่นิยมบนทีวีบroadband TG999 จะเป็นรายการภาพยนตร์ บทเพลง และเกม (ซึ่งเป็นที่นิยมในกลุ่มวัยรุ่น และเด็ก) เช่นเดียวกับเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางอื่นๆ ที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษา

รายการวิทยุ/ บทเพลง

ด้วยเที่ยวบิน TG999 เป็นเที่ยวบินที่ออกเดินทางและมีระยะเวลาบนเที่ยวบินเป็นเวลากลางวัน ทั้งหมดเช่นเดียวกับ TG974 (กรุงเทพฯ- มอสโคว) ผู้วิจัยพบว่ารายการวิทยุ/ บทเพลงที่จะให้บริการบนเที่ยวบิน และตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารจึงมีลักษณะเดียวกัน คือสามารถให้บริการได้ในทุกแนว ทั้งบทเพลงประเภทสนุกสนาน ร่าเริง หรือบทเพลงประเภทฟังสบายผ่อนคลายความตึงเครียด ทำให้จิตใจสงบ ด้วยโปรแกรมที่บรรจุด้วยเพลงที่หลากหลาย ทั้งในจังหวะเพลงช้า เพลงเร็ว เพลงเก่า และเพลงใหม่ ผู้โดยสารจึงสามารถเลือกรับฟังได้ทุกกลุ่มวัย ตามรสนิยมและความพึงพอใจ กล่าวได้ว่ารายการวิทยุ/ บทเพลงที่ให้บริการบนเที่ยวบิน TG999 สามารถตอบสนอง และครอบคลุมความต้องการของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี

เกม

เที่ยวบิน TG999 ซึ่งเป็นการเดินทางในช่วงระยะเวลากลางวัน จากข้อมูลที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสารผ่านทางลูกเรือ ผู้โดยสารที่นิยมเล่นเกมระหว่างการเดินทางบนเที่ยวบิน TG999 จะเป็นกลุ่มเด็กและวัยรุ่นเป็นส่วนใหญ่ (เช่นเดียวกับพฤติกรรมผู้โดยสารบนเที่ยวบินระยะไกลอื่นๆ ที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษา) เกมที่เหมาะสมสำหรับให้บริการสำหรับกลุ่มเป้าหมายหลักของสื่อเป็นเด็ก และเยาวชน จะเป็นเกมประเภทแข่งขัน เกมผจญภัย เกมต่อสู้ และเกมสำหรับเด็ก (อาทิ เกม F-1 Race, Invasion , Super Mario Bros. Deluxe, Centipede, Elephant Memory และ Pokémon Puzzle Challenge เป็นต้น)

รายการสำหรับเด็ก (Kid Zone) ประกอบด้วย

รายการสำหรับเด็ก (Kid Zone) ที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล TG999 ช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2551 บนเที่ยวบิน TG999 ประกอบไปด้วยด้วยภาพยนตร์ที่มีแนวเนื้อหาสนุกสนาน รายการภาพยนตร์การ์ตูนทางโทรทัศน์ และรายการเพลงประกอบภาพยนตร์การ์ตูนไว้ให้เลือกฟังเพื่อความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทางช่วงกลางวันที่ยาวนาน รายการสำหรับเด็กที่ให้บริการบนเที่ยวบิน TG999 จึงสามารถสนองตอบความต้องการรับสื่อของผู้โดยสารเด็กบนเที่ยวบินได้เป็นอย่างดี เด็กมีสมาธิจดจ่อกับรายการสื่อที่จัดเตรียมไว้ให้บริการ ไม่ร้องไห้หรือส่งเสียงดังรบกวนผู้โดยสารคนอื่นๆ บนเที่ยวบิน (ทำหน้าที่เช่นเดียวกับ TG974 (กรุงเทพฯ – มอสโคว) ซึ่งเป็นเที่ยวบินระยะไกลที่ออกเดินทางในช่วงระยะเวลากลางวันเช่นเดียวกับ TG999)

ข้อมูลข่าวสารทั่วไป (Information) :

จากการศึกษารายการที่ให้บริการผ่านทางสื่อ AVOD บนเที่ยวบินระยะไกลช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2551 พบว่าการบริการข้อมูลข่าวสารทั่วไป (Information) ทำหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ผู้โดยสารควรทราบ อาทิ ข้อมูลการปฏิบัติตนภายหลังจากที่เครื่องลงจอด (Arrival Information) ข้อมูลภาพถ่ายจากภายนอก (Landscape Camera) ซึ่งผู้โดยสารสามารถรับชมภาพถ่ายภายนอกซึ่ง -

ถ่ายจากกล้องวงจรปิดซึ่งติดตั้งภายนอกลำตัวเครื่องบิน ภาพแผนที่แสดงเส้นทางการบิน (New System Air Show: Sky Map) ให้ข้อมูลตำแหน่งเส้นทางการบิน ระยะทาง และระยะเวลาที่จะเดินทางถึงจุดหมาย โดยจะแจ้งปรับข้อมูลอัตโนมัติเพื่อให้ผู้โดยสารรับทราบข้อมูลการเดินทางในแต่ละเส้นทางการบินที่แท้จริง สำหรับเที่ยวบิน TG999 ซึ่งเป็นเที่ยวบินที่ออกเดินทางในช่วงระยะเวลากลางวัน พบว่ารายการในส่วนการบริการข้อมูลข่าวสารทั่วไป (Information) ที่ได้รับเปิดชมจากผู้โดยสารบนเที่ยวบิน นอกเหนือจากรายการอื่นๆ ที่ส่วนใหญ่เป็นรายการที่มุ่งเน้นเพื่อความบันเทิง

ดังที่ได้วิเคราะห์ไว้ในเที่ยวบิน TG792 (กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก) การบริการข้อมูลข่าวสารทั่วไป (Information) ถือเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำหน้าที่โฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบินไทย มีการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์การบินไทย (THAI Product Info) แนะนำเส้นทางการบิน และตารางการบินของการบินไทย นำเสนอรายการโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่จะได้รับจากการเดินทางกับการบินไทยให้กับผู้โดยสารบนเที่ยวบิน TG999 รับทราบ

จากการสัมภาษณ์คุณอนันต์ทวี สุรคุปต์ ผู้จัดการเที่ยวบิน (In-flight Manager/ IM) ซึ่งเป็นผู้ดูแลการให้บริการ บนเที่ยวบิน TG999 ให้ข้อมูลว่าเนื่องจากเที่ยวบินนี้เป็นเที่ยวบินที่ออกเดินทางช่วงกลางวัน และมีชั่วโมงบินเพียง 8.30 ชั่วโมง ผู้โดยสารส่วนใหญ่จึงนิยมรับสื่อระหว่างเที่ยวบินแทนการพักผ่อน โดยจากการสังเกตการณ์พฤติกรรมผู้โดยสารพบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสนใจเปิดรับสื่อ AVOD ซึ่งผู้โดยสารสามารถเลือกและกำหนดโปรแกรมได้ตามความพึงพอใจ โดยพบว่าสื่อประเภทภาพยนตร์ และเพลง จะเป็นรายการหลักที่ได้รับความสนใจจากผู้โดยสารบนเที่ยวบินนี้ ขณะที่รายการประเภทเกมจะได้รับความนิยมอย่างมากจากผู้โดยสารในวัยเด็กและวัยรุ่น (อนันต์ทวี สุรคุปต์, ผู้จัดการเที่ยวบิน, สัมภาษณ์. 18 มีนาคม 2551.)

ตั้งแต่มีการติดตั้ง AVOD บนเที่ยวบินระยะไกล สังเกตได้ว่าพฤติกรรมผู้โดยสารกับการใช้สื่อมีการเปลี่ยนแปลงไป ผู้โดยสารให้ความสนใจเปิดรับสื่อภาพยนตร์ระหว่างเที่ยวบินมากขึ้นกว่าแต่ก่อนซึ่งเป็นการบริการแบบหน้าจอรวม สื่อ AVOD ทำให้ผู้โดยสารสามารถเลือกรับชมรายการต่างๆ ตามความพึงพอใจของตนเองผ่านทางหน้าจอส่วนบุคคล ทั้งยังช่วยลดปัญหาเกี่ยวกับการรับชมภาพไม่ชัดเจน ที่เคยเกิดขึ้นกับการรับภาพจากหน้าจอรวม (เนื่องจากถูกบังหรือถูกรบกวนจากผู้โดยสารท่านอื่น) (อนันต์ทวี สุรคุปต์, ผู้จัดการเที่ยวบิน, สัมภาษณ์. 18 มีนาคม 2551.) ด้วยรูปแบบของสื่อที่เปลี่ยนแปลงไปนี้เป็นตัวที่กำหนด และส่งผลต่อรูปแบบพฤติกรรมกรับสื่อของผู้โดยสาร รวมถึงอาจก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริการสื่อบนเที่ยวบินของการบินไทยด้วย

สำหรับการให้บริการสื่อในชั้นบริการประหยัด (Economy) คุณฐิติมา ได้ให้ความเห็นว่าสื่อ AVOD เป็นที่นิยม และสามารถตอบสนองความต้องการใช้สื่อของผู้โดยสารในชั้นโดยสารประหยัดได้เป็นอย่างดี เป็นสื่อเพื่อความบันเทิงที่ช่วยลดความตึงเครียดระหว่างการเดินทาง ทำให้ผู้โดยสารมีความสุขยิ่งขึ้น

จากการสังเกต พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่นิยมรับสื่อประเภทภาพยนตร์ซึ่งมีโปรแกรมให้เลือกหลากหลาย การบริการสื่อ AVOD บนเที่ยวบินทำให้ลูกเรือมีความสะดวกในการบริการผู้โดยสารมากขึ้น เนื่องจากผู้โดยสารจะนั่งอยู่กับที่ ไม่ลุกเดินไปมาหรือส่งเสียงดังพูดคุยกันรบกวนผู้โดยสารท่านอื่นๆ เพลิดเพลิน และสงบมากยิ่งขึ้น (จิตติมา รอดม้วย. สัมภาษณ์. 17 มีนาคม 2551.)

ผู้วิจัยพบว่ากฎระเบียบข้อห้ามของประเทศปลายทาง ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดการให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล สืบเนื่องจากประเทศออสเตรเลียมีข้อกำหนด ห้ามนำพืช ผัก เมล็ดพันธุ์เข้ามาในประเทศ ดังนั้น การบินไทยจึงถูกจำกัดสิทธิ์ในการนำเข้าดอกกล้วยไม้มาบริการผู้โดยสาร ขั้นตอนการเดินแจกเข็มกลัดดอกกล้วยไม้ให้ผู้โดยสารผู้หญิงจึงต้องงดให้บริการไปโดยปริยาย

ตารางที่ 7.15 ขั้นตอนการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG999 ช่วง Descent

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG999	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG999
ช่วง Descent (16.20 – 17.00 น.) 16.20 น.	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องเริ่มลดระดับลงสู่สนามบิน - กัปตันประกาศลดระดับความสูงลง (Descent Announcement) ให้ข้อมูลระยะเวลาที่คาดว่าจะถึง สภาพอากาศ ทิศนวิสัย และอุณหภูมิปลายทาง - ผู้จัดการประจำเที่ยวบินทำการปิดระบบสื่อ AVOD ผู้โดยสารจะไม่สามารถปรับเปลี่ยนตารางรายการผ่านทางสื่อ AVOD ได้อีก หน้าจอจะฉายรายการสุดท้ายที่ผู้โดยสารเลือกต่อไป ซึ่งหากไม่ได้เปิดใช้บริการอยู่ หน้าจอจะปรับอัตโนมัติเข้าสู่ภาพแผนที่เส้นทางการบิน (New System Air Show: Sky Map) แสดงรายละเอียดของตำแหน่งเส้นทางการบิน ระยะทาง และระยะเวลาที่จะเดินทางถึงจุดหมาย 	<p>สื่อบุคคล กัปตัน : ทำหน้าที่แจ้งข้อมูล (Inform) เพื่อให้ผู้โดยสารทราบ และเตรียมตัวสำหรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากการลดระดับความสูง และทำหน้าที่ให้ข่าวสาร รายงานผู้โดยสารให้ทราบถึงลักษณะ และสภาพของประเทศปลายทาง</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG999	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG999
	<p>- ลูกเรือประกาศ(Before Descent Announcement) ขออภัยที่ต้องหยุดให้บริการ แจ้งให้ผู้โดยสารเก็บสัมภาระเข้าที่ไม่ให้กีดขวางทางเดิน และทางออกฉุกเฉิน</p>	<p>ลูกเรือ : ทำหน้าที่แจ้งข้อมูลเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ที่ประเทศปลายทางกำหนดให้ผู้โดยสารรับทราบ และปฏิบัติตาม</p>
16.40 น.	<p>- หน้าจอส่วนบุคคลทุกที่นั่งจะปรับรายการไปสู่รายการภาพยนตร์ "Australia Awareness" ความยาว 3 นาที ให้ข้อมูลด้านกฎ ระเบียบ การปฏิบัติตนของผู้โดยสาร เป็นวิดีโอที่หน่วยงานกักกันพืชของประเทศออสเตรเลียจัดทำขึ้น และกำหนดให้สายการบินพาณิชย์ที่บินเข้าประเทศออสเตรเลียต้องฉายให้ผู้โดยสารทุกคนรับทราบกฎหมาย ข้อบังคับในการห้ามนำพืช ผัก ผลไม้ และสัตว์ และผลิตภัณฑ์จากพืช ผัก ผลไม้และสัตว์เข้าประเทศ</p> <p>ขณะที่ฉายภาพยนตร์ ผู้โดยสารจะไม่สามารถปิดหรือเปลี่ยนรายการผ่านหน้าจอสส่วนบุคคลได้ เป็นการให้บริการสื่อที่กำหนดโดยผู้ให้บริการ (การบินไทย) บังคับและควบคุมการรับสื่อของผู้โดยสาร โดยกำหนดให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบ ข้อบังคับและปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด</p> <p>- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น (Fasten Seat Belt Sign On) เตือนให้ผู้โดยสารนั่งประจำที่ รัดเข็มขัด ลูกเรือประกาศแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารเตรียมตัวเพื่อความปลอดภัยในการลดระดับ-</p>	<p>สื่อโสตทัศน (ให้บริการผ่านระบบ Audio Video on Demand) ภาพยนตร์เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ของประเทศปลายทาง เป็นข้อมูลที่บังคับให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบ เนื้อหาของภาพยนตร์เป็นการชี้แจงรายละเอียด แจ้งกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนดโดยประเทศปลายทาง</p> <p>ภาพยนตร์ทำหน้าที่ให้ข้อมูลความรู้ แนะนำให้ผู้โดยสารปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามกฎระเบียบของประเทศปลายทาง</p>

ช่วงเวลา	ขั้นตอนการบริการบนเที่ยวบิน TG999	ลักษณะ และหน้าที่ของสื่อ บนเที่ยวบิน TG999
	<p>(ต่อ) ความสูงเพื่อเตรียมลงจอด ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ที่นั่งให้ตรง พับโต๊ะตรงหน้าที่นั่ง และเปิดม่านหน้าต่าง</p> <p>- ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร เก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่น หูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ตรวจที่นั่งผู้โดยสารว่าอยู่สภาพที่พร้อมสำหรับการลงจอด</p>	
<p>17.00 น. (เวลากรุงเทพฯ) 20.00 น. (เวลาท้องถิ่น)</p>	<p>- เครื่องแตะพื้น (Touch Down) สนามบิน Melbourne Airport ระหว่างเครื่องบินเคลื่อนไปตามลานจอด(Taxi) ลูกเรือประกาศแนะนำการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และกล่าวอำลาผู้โดยสาร (Farewell) สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง</p> <p>- ลูกเรือที่ประจำตรงประตูทางออก ให้อำลาส่งผู้โดยสาร ขณะที่ลูกเรือที่ประจำตามจุดต่างๆ (Position) ภายในห้องโดยสาร คอยดูแลให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร และตรวจสอบความเรียบร้อยภายในห้องโดยสาร</p>	

จากการศึกษาการบริการสื่อช่วงระยะเวลา Descent ของเที่ยวบินระยะไกล TG999 พบว่าเป็นเส้นทางระยะไกลเส้นทางเดียวที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษา และพบว่ามีการภาพยนตร์พิเศษ “Australia Awareness” เพิ่มเข้ามาฉายให้ผู้โดยสารรับชมก่อนการลดระดับลงจอด ภาพยนตร์ “Australia Awareness” เป็นภาพยนตร์ที่จัดทำโดยหน่วยงานกักกันพืชของประเทศออสเตรเลีย และกำหนดให้ -

สายการบินพาณิชย์ทุกสายที่บินเข้าประเทศออสเตรเลียต้องฉายให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบกฎหมาย ข้อบังคับเฉพาะของประเทศออสเตรเลียที่ห้ามนำเข้าพืช ผัก ผลไม้ และผลิตภัณฑ์จากพืช ผัก ผลไม้ และสัตว์ เข้าประเทศ โดยให้กำจัดทิ้งก่อนผ่านการตรวจคนเข้าเมือง จัดทำเป็นภาษาอังกฤษ มีความยาวประมาณ 3 นาที ทำหน้าที่ให้ข้อมูลความรู้ ข้อแนะนำเพื่อให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามให้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบที่ประเทศ ปลายทางกำหนด เป็นสื่อภาพยนตร์ทำหน้าที่ให้ความรู้ คำแนะนำ และการปฏิบัติตนของผู้โดยสารบน เที่ยวบิน เป็นข้อมูลที่บังคับให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบ (ทำหน้าที่เช่นเดียวกับภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับ ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ประเภท B777-200ER (Safety Demonstration Demo) ที่มีให้บริการบนเที่ยวบิน TG999 ช่วง Pre-Flight)

จากการศึกษาการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลจากทวีปออสเตรเลีย เที่ยวบิน TG999 (กรุงเทพฯ – เมลเบิร์น) พบว่าเที่ยวบินนี้เป็นเที่ยวบินที่ออกเดินทางในช่วงกลางวัน มีระยะเวลาชั่วโมงบิน รวมเพียง 7.30 ชั่วโมง เป็นเส้นทางการบินที่เปิดให้บริการทุกวัน (Direct Flight)

เช่นเดียวกับ TG974 (กรุงเทพฯ – มอสโคว) ระยะเวลาเริ่มทำการบิน (ออกเดินทางช่วงเช้า/ กลางวัน/ กลางคืน) และจำนวนชั่วโมงบิน (Flight Time) เป็นปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมกรรมการรับสื่อของ ผู้โดยสารบนเที่ยวบินระยะไกลเส้นทาง TG999 ด้วยเป็นเที่ยวบินที่ออกให้บริการในช่วงกลางวัน และมี ชั่วโมงบินไม่ยาวนานนัก ผู้โดยสารจึงให้ความสนใจและเปิดรับสื่อระหว่างเที่ยวบินมากกว่าหาก เปรียบเทียบกับเที่ยวบินในตอนกลางคืนอย่าง TG970 (กรุงเทพฯ – ซูริค) และ TG703 (กรุงเทพฯ – ไจฮันเนสเบิร์ก) ซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่เลือกที่จะพักผ่อนระหว่างการเดินทาง

รูปแบบการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล แบ่งออกเป็น 3 ช่วงบริการเรียงตามลำดับเวลา คือ ช่วงเตรียมการก่อนขึ้นบิน (Pre-flight), ช่วงระหว่างเที่ยวบิน (In-flight) และช่วงเตรียมลดระดับการบินจนถึง จุดหมายปลายทาง (Descent and Landing) เช่นเดียวกับเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางอื่น มีความแตกต่างกันที่ระยะเวลาออกเดินทาง และจำนวนชั่วโมงบิน (Flight Time) ในแต่ละช่วงเวลา

หน้าที่ของการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG999 มีหน้าที่หลักของสื่อ คือ ทำให้ผู้โดยสารมี ความสุข เพลิดเพลิน และพึงพอใจ (Satisfied) ผ่อนคลายความเบื่อหน่ายระหว่างการเดินทาง ระยะไกลช่วงกลางวัน และมีหน้าที่อื่นๆ ประกอบด้วย คือ หน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ และการปฏิบัติ ตนระหว่างการเดินทางบนเที่ยวบินระยะไกล แจ้งข้อมูลข่าวสารประกาศต่างๆ กฎ ระเบียบด้านศุลกากร ข้อห้ามต่างๆ ของประเทศออสเตรเลีย (ซึ่งเป็นประเทศปลายทาง) หน้าที่โฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การบินไทย และหน้าที่ถ่ายทอดวัฒนธรรมไทย

ลักษณะการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล TG999 แบ่งลักษณะการบริการตามประเภทของสื่อได้ดังนี้

1. การบริการสื่อสิ่งพิมพ์ บัณฑิตด้านชั้นโดยสาร (อัตราค่าบริการ) เป็นตัวกำหนดลักษณะการบริการ เที่ยวบิน TG999 ซึ่งทำการบินโดยฝูงบินประเภท Boeing 777-200ER ผู้วิจัยพบว่าในชั้นโดยสารประหยัด (Economy) จะจัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ (ประเภทหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร) ไว้ให้บริการตรงบริเวณทางเข้าเครื่องบิน (Boarding Pass) ผู้โดยสารที่มา ก่อนจะได้รับสิทธิในการเลือกรับสื่อสิ่งพิมพ์ก่อน (First In, First Serve) และจำนวนสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด สำหรับชั้นโดยสารธุรกิจ (Royal Silk Class) ลูกเรือจะนำสื่อสิ่งพิมพ์ใส่รถเข็น (Cart) มาให้เลือกรับบริการถึงที่นั่ง โดยปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์ที่จัดไว้จะเพียงพอกับสัดส่วนของผู้โดยสารในชั้นบริการ มีบริการเข็นรถ Cart แจกจ่ายสื่อสิ่งพิมพ์ (Reading Material) ระหว่างเที่ยวบิน เนื่องด้วยเป็นเที่ยวบินที่เริ่มออกเดินทางและระยะเวลาการเดินทางในช่วงกลางวัน จึงมีการเข็นรถบริการสื่อสิ่งพิมพ์ระหว่างเที่ยวบิน

สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการประจำสายการบิน (คู่มือแนะนำความปลอดภัย (Safety on Board Pamphlet) นิตยสารประจำสายการบิน (Sawasdee Magazine) นิตยสารคู่มือรายการบันเทิงบนเที่ยวบิน (Vision) และรายการสินค้าปลอดภาษี (Catalogue) เป็นสื่อที่เตรียมไว้ให้บริการผู้โดยสารทุกคน ตรงบริเวณกระเปาะหน้าที่นั่งโดยสาร จัดเตรียมไว้ให้นั่งทุกที่นั่งโดยสาร ทุกชั้นบริการ (ไม่ถูกกำหนดการบริการโดยบัณฑิตด้านชั้นโดยสาร)

2. การบริการสื่อ AVOD ผู้ให้บริการ (การบินไทย) จะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาการใช้บริการ โดยคำนึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นตัวหลัก บนเที่ยวบิน TG999 หน้าจอส่วนบุคคลของผู้โดยสารจะเริ่มทำงานอัตโนมัติ โดยเริ่มจากการฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบินประเภท Boeing777-200ER ในช่วงระยะเวลา Pre-Flight และจะทำการปิดระบบ AVOD ให้บริการพร้อมกันในช่วงระยะเวลา Descent เพื่อลูกเรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ที่ประเทศรัสเซียกำหนด ให้ผู้โดยสารรับทราบและปฏิบัติตาม และให้ผู้โดยสารเตรียมความพร้อมสำหรับการเตรียมตัวลงจอด

ขณะในช่วงระยะเวลา In-Flight ผู้โดยสารจะเป็นผู้คัดสรร และเลือกรับชมรายการต่างๆ ที่บรรจุในสื่อ AVOD ได้เองตามความพึงพอใจ

3. การบริการของสื่อบุคคลบนเที่ยวบิน TG999 แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 การบริการของสื่อบุคคลที่แตกต่างกันตามปัจจัยด้านประเภทชั้นโดยสาร : เที่ยวบิน TG999 ทำการบินด้วยฝูงบินประเภท Boeing777-200ER ซึ่งมีชั้นโดยสารที่ให้บริการอยู่ 2 ชั้น คือ ชั้นประหยัด (Economy) และชั้นธุรกิจ (Royal Silk) การบริการของสื่อบุคคลในบางประเภท อาทิ หน้าที่การบริการ Welcome Drink, การบริการผ้าร้อน, การบริการอาหาร หรือการเข็นรถ Cart นำสิ่งสิ่งพิมพ์มาบริการผู้โดยสารถึงที่นั่ง จะเป็นการบริการเฉพาะผู้โดยสารบนชั้นธุรกิจ (Royal Silk) เท่านั้น อีกนัยหนึ่งก็คือ ชั้นโดยสารที่มีอัตราค่าโดยสารสูง ผู้โดยสารจะได้รับความสะดวกสบาย และการบริการจากสื่อบุคคลมากกว่า(ในบางประเภท) มากกว่าชั้นโดยสารที่มีอัตราประหยัด

3.2 การบริการสื่อที่ไม่มีมีความแตกต่างกัน (ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประเภทชั้นโดยสารหรืออัตราค่าบริการ) กล่าวคือ เป็นการบริการระดับเดียวกันในทุกชั้นโดยสาร อาทิ การกล่าวต้อนรับผู้โดยสาร (Welcome Message) การแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารเตรียมพร้อมสำหรับการเริ่มออกเดินทาง และการเปิดระบบ AVOD ให้ผู้โดยสารรับชมภาพยนตร์สาธิตเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบินประเภท Boeing 777-200ER การฉายภาพยนตร์รายการภาพยนตร์ "Australia Awareness" หรือการประกาศต่างๆ ผ่านทางลูกเรือ เป็นต้น

4. การบริการสื่อการติดต่อสื่อสาร (Communication Media) บนเที่ยวบิน TG999 ซึ่งทำการบินด้วยฝูงบินประเภท Boeing 777-200ER พบว่ามีการติดตั้งอุปกรณ์การใช้โทรศัพท์ (Telephone Headset) บริเวณด้านข้างของพนักงานในที่นั่ง ทุกชั้นโดยสาร ผู้โดยสารสามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง (โดยไม่ต้องผ่านการบริการจากลูกเรือ) ผู้วิจัยพบว่าสื่อการติดต่อสื่อสาร ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นสื่อบนเที่ยวบินเลย เนื่องจากไม่มีผู้โดยสารบนเที่ยวบินเรียกใช้บริการระหว่างการเดินทาง

บทที่ 8

สรุป และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “หน้าที่ของสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาให้เข้าใจถึงรูปแบบ หน้าที่ และลักษณะการบริการจัดการสื่อการสื่อสารบนเที่ยวบินระยะไกล โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

การบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลทั้ง 5 เส้นทาง คือ เส้นทางกรุงเทพฯ-นิวยอร์กจากทวีปอเมริกา เส้นทางกรุงเทพฯ-ซิดนีย์ และเส้นทางกรุงเทพฯ-มอสโคว์จากทวีปยุโรป เส้นทางกรุงเทพฯ-โจฮันเนสเบิร์กจากทวีปแอฟริกา และเส้นทางกรุงเทพฯ-เมลเบิร์น จากทวีปออสเตรเลีย พบว่าลักษณะการบริการจัดลำดับความสำคัญตามชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) ซึ่งในชั้นโดยสารที่มีค่าโดยสารสูง (ชั้น Royal First และ Royal Silk) ผู้โดยสารจะได้รับการจัดลำดับความสำคัญและบริการที่มีความสะดวกสบายกว่าการเดินทางในชั้นประหยัดพิเศษ (Premium Economy) และชั้นประหยัด (Economy) ชั้นโดยสาร (อัตราค่าโดยสาร) เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดหน้าที่ และการบริการบนเที่ยวบินของลูกเรือ

รูปแบบการให้บริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล แบ่งออกเป็น 3 ช่วงบริการเรียงตามลำดับเวลา คือ ช่วงเตรียมการก่อนขึ้นบิน (Pre-flight), ช่วงระหว่างเที่ยวบิน (In-flight) และช่วงเตรียมลงระดับการบินจนถึงจุดหมายปลายทาง (Descent and Landing) แต่ละเที่ยวบินจะมีความแตกต่างกันที่ระยะเวลาออกเดินทาง และจำนวนชั่วโมงบิน (Flight Time) ซึ่งแต่ละช่วงเวลาบริการ สื่อจะมีความสำคัญและหน้าที่ที่แตกต่างกันไปตามช่วงเวลา คือช่วงระยะเวลา Pre-Flight สื่อสิ่งพิมพ์จะมีบทบาทและความสำคัญสูงที่สุด การบริการสื่อสิ่งพิมพ์บนเที่ยวบินระยะไกลแต่ละเส้นทางจะมีความแตกต่างทางปัจจัยด้านประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ รูปแบบการให้บริการ ปริมาณที่ให้บริการ ชั้นโดยสาร ประเภทของฝูงบิน เส้นทางการบิน และชั่วโมงบิน ทำหน้าที่ให้ข้อมูลความรู้ ข่าวสาร และสถานการณ์ปัจจุบัน (Current News) โดยผู้โดยสารจะนิยมอ่านหนังสือในระหว่างการรอเครื่องขึ้นบิน (Take Off) ช่วยในการควบคุมพฤติกรรม และอารมณ์ผู้โดยสารระหว่างการรอเครื่องขึ้นบิน และสื่อสิ่งพิมพ์ค่อยลดความสำคัญลงในช่วงระยะเวลา In-Flight ซึ่งมีการเริ่มเปิดระบบการบริการสื่อ AVOD ใช้งาน ด้วยเทคโนโลยีและรูปแบบการบริการสื่อที่ได้รับการพัฒนาขึ้น บรรจุด้วยโปรแกรมรายการบันเทิงต่างๆ ที่หลากหลาย (ภาพยนตร์ รายการโทรทัศน์ รายการวิทยุ/ บทเพลง เกม รายการสำหรับเด็ก และข้อมูลข่าวสาร) จึงสามารถตอบสนองและดึงดูความต้องการใช้สื่อระหว่างการเดินทางของผู้โดยสารได้ดี สำหรับเที่ยวบินระยะไกลที่มีชั่วโมงบินยาวนานอย่างเที่ยวบิน TG792 ซึ่งมีชั่วโมงบินยาวนาน (16.35 ชั่วโมง) บทบาทของสื่อสิ่งพิมพ์ในช่วง In-Flight ก็ยังคง-

อยู่ เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้โดยสารที่ไม่ต้องการรับชมสื่อ AVOD ระหว่างเที่ยวบิน หรืออ่อนล้าจากการรับชมสื่อ AVOD มาเป็นเวลานาน ต้องการพักสายตา สื่อบุคคลจะเป็นสื่อที่มีความสำคัญตลอดระยะเวลาการเดินทางบนเที่ยวบินระยะไกล โดยเฉพาะช่วง Pre-Flight และช่วง Descent and Landing ทำหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสาร และบริการเพื่อความสบายของผู้โดยสาร ผู้วิจัยพบว่าสื่อการติดต่อสื่อสาร (Communication Media) ไม่ได้มีความสำคัญและทำหน้าที่ของการเป็นสื่อเลยตลอดเที่ยวบิน จากการศึกษาการใช้งานสื่อบนเที่ยวบินระยะไกลทั้ง 5 เส้นทาง ไม่พบการเรียกใช้บริการดังกล่าวบนเที่ยวบิน (ข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสารทุกชั้นโดยสารผ่านทางลูกเรือ)

หน้าที่การบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล แบ่งออกเป็น 2 หน้าที่หลัก ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาการเดินทาง และพฤติกรรมการรับสื่อของผู้โดยสาร สำหรับเที่ยวบินที่มีช่วงเวลาการเดินทางและมีระยะเวลาการบินในช่วงกลางคืน หน้าที่หลักของการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล คือ ทำให้ผู้โดยสารมีความสุขพึงพอใจ (Satisfied) และพักผ่อนอย่างสงบระหว่างการเดินทางอันยาวนาน (ในเที่ยวบินเส้นทาง TG970 กรุงเทพฯ – ซูริค และเที่ยวบินเส้นทาง TG703 กรุงเทพฯ – โจฮันเนสเบิร์ก) ส่วนเที่ยวบินที่มีช่วงเวลาการเดินทางและระยะเวลาการบินในช่วงกลางวัน หน้าที่หลักของการบริการสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล คือ ทำให้ผู้โดยสารมีความสุข เพลิดเพลิน และพึงพอใจ (Satisfied) ผ่อนคลายความเบื่อหน่ายระหว่างการเดินทางช่วงกลางวันอันยาวนาน คลายความเครียดและความกังวลในการที่ต้องนั่งอยู่ในที่ที่จำกัด (ในเที่ยวบินเส้นทาง TG974 กรุงเทพฯ – มอสโคว และเที่ยวบินเส้นทาง TG999 กรุงเทพฯ – เมลเบิร์น) ส่วนเที่ยวบิน TG792 กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก ซึ่งเป็นเที่ยวบินที่มีระยะเริ่มบินในช่วงกลางคืน แต่มีชั่วโมงบินที่ยาวนาน (ถึง 16.35 ชั่วโมง) ครอบคลุมเวลาช่วงกลางวัน ดังนั้น หน้าที่หลักทั้ง 2 แบบเบื้องต้น จึงถือเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญสำหรับเที่ยวบินระยะไกลเส้นทางนี้

นอกเหนือจากหน้าที่หลัก สื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล ทำหน้าที่อื่นๆ ประกอบด้วย ได้แก่

1. หน้าที่การบริการข่าวสาร สถานการณ์ปัจจุบัน ภาวะเศรษฐกิจ บทความวิเคราะห์ต่างๆ โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารของประเทศปลายทาง (Local News) เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลข่าวสารความเป็นไปที่เกิดขึ้นในประเทศนั้นๆ (ผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์)
2. หน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ และการปฏิบัติตนระหว่างการเดินทางบนเที่ยวบินระยะไกล การบริการข้อมูลด้านความปลอดภัย (Safety Measure) การฉายภาพยนตร์สารคดีเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน ผ่านทางหน้าจอส่วนบุคคลผู้โดยสารในทุกที่นั่ง การแจ้งประกาศรัดเข็มขัดที่นั่ง แจ้งประกาศเตือนสำหรับการเตรียมลดระดับการบิน และการบริการข้อมูลข่าวสารประกาศต่างๆ จากทางนักบิน และลูกเรือ เป็นการให้ข่าวสารความรู้ คำแนะนำ ข้อปฏิบัติ และข้อบังคับ เป็นสื่อการ สื่อสารที่บังคับควบคุม (Control) ให้ผู้โดยสารทุกคนต้องรับทราบและปฏิบัติตาม ระหว่างการแจ้งข้อมูลจากทางนักบินและลูกเรือ ผู้โดยสารจะไม่สามารถเลือกใช้สื่ออื่นๆ ได้ (ผ่านทางสื่อ AVOD และผ่านการประกาศจากสื่อบุคคล)

3. หน้าทีบริการข้อมูลการเดินทางของเที่ยวบิน ซึ่งผู้โดยสารสามารถเลือกรับชมภาพแผนที่เส้นทางการบิน (New System Air Show: Sky Map) ของเที่ยวบิน ซึ่งมีการแสดงรายละเอียดของตำแหน่งเส้นทางการบิน ระยะทาง และระยะเวลาที่จะเดินทางถึงจุดหมาย โดยมีการปรับข้อมูลอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้โดยสารรับทราบข้อมูลการเดินทางในแต่ละเส้นทางการบินที่แท้จริง (ผ่านทางสื่อ AVOD)
4. หน้าทีบริการข้อมูล กฎ ระเบียบด้านศุลกากร ข้อห้ามต่างๆ ของประเทศปลายทาง เพื่อให้ผู้โดยสารได้เตรียมความพร้อม และปฏิบัติตนให้ถูกต้องสอดคล้องกับกฎระเบียบของประเทศนั้นๆ (ผ่านทาง การประกาศจากสื่อบุคคล)
5. หน้าทีการบริการข้อมูลสภาพโดยทั่วไปของประเทศปลายทาง ซึ่งทางกัปตันจะประกาศข้อมูลระยะเวลาที่คาดว่าจะถึงจุดหมายปลายทาง สภาพอากาศ ทัศนวิสัย และอุณหภูมิปลายทาง ขณะที่เครื่องบินกำลังลดระดับการบินเพื่อเตรียมลง (ช่วง Descending) เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับทราบ และเตรียมความพร้อม (ผ่านทาง การประกาศจากสื่อบุคคล)
6. หน้าทีโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบินไทย เป็นช่องทางสำหรับการบินไทยในการแนะนำบริการ โปรโมชัน และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่จะได้รับจากการเดินทางกับการบินไทย (ผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ จากนิตยสารประจำสายการบิน (นิตยสารสวัสดี) ผ่านทางสื่อ AVOD ในส่วนของรายการข้อมูลข่าวสาร และทาง การประกาศจากสื่อบุคคล)
7. หน้าทีสร้างเอกลักษณ์และความประทับใจในการบริการ ทำให้เกิดความภักดีในตราสินค้า (Brand Loyalty) อันได้แก่ ใหัวต้อนรับ กล่าวสวัสดี ต้อนรับและการอำลาส่งผู้โดยสารบริเวณหน้าทางขึ้น - ลงเครื่องบิน ทั้งที่สนามบินสุวรรณภูมิ และที่สนามบินปลายทาง การบริการแจกเข็มกลัดดอกกล้วยไม้ ติดเสื้อก่อนการสิ้นสุดการบริการ (ยกเว้นเที่ยวบินเส้นระยะไกลทาง TG999 กรุงเทพฯ – เมลเบิร์น ซึ่งจำกัดด้วยข้อกำหนดของประเทศปลายทาง) เป็นการบริการที่มีเฉพาะบนเที่ยวบินของการบินไทยเท่านั้น
8. หน้าทีถ่ายทอดวัฒนธรรมไทยไปสู่ชาวต่างชาติ (ซึ่งเป็นกลุ่มผู้โดยสารหลักบนเที่ยวบินระยะไกล) หน้าทีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยวประเทศไทย แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจในประเทศไทย เผยแพร่ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนผลิตภัณฑ์พื้นเมือง ส่งเสริมเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้กับประเทศ (ผ่านทางนิตยสารประจำสายการบิน (นิตยสารสวัสดี) ผ่านทางสื่อ AVOD ในส่วนรายการข้อมูลข่าวสาร และผ่านทางสื่อบุคคล)

ลักษณะการบริการสี่บนเที่ยวบินระยะไกล แบ่งลักษณะการบริการตามประเภทของสี่ ได้ดังนี้

1. การบริการสี่สิ่งพิมพ์ ปัจจัยด้านชั้นโดยสาร (อัตราค่าบริการ) เป็นตัวกำหนดลักษณะการบริการ ผู้วิจัยพบว่าในชั้นโดยสาร Economy และชั้นประหยัด Premium Economy (ซึ่งมีให้บริการเฉพาะบนเที่ยวบิน TG792 กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก) จะจัดเตรียมสี่สิ่งพิมพ์ (ประเภทหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร) ไว้ให้บริการตรงบริเวณทางเข้าเครื่องบิน (Boarding Pass) ผู้โดยสารที่มา ก่อนจะได้รับสิทธิในการเลือกรับสี่สิ่งพิมพ์ก่อน (First In, First Serve) และจำนวนสี่สิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด สำหรับชั้นโดยสาร Royal Silk Class และ Royal First ลูกเรือจะนำสี่สิ่งพิมพ์ใส่รถเข็น (Cart) มาให้เลือกรับบริการถึงที่นั่ง โดยปริมาณสี่สิ่งพิมพ์ที่จัดไว้จะเพียงพอกับสัดส่วนของผู้โดยสารในชั้นบริการ ปัจจัยด้านจำนวนชั่วโมงบิน และระยะเวลาทำการบินมีส่วนในการกำหนดลักษณะการบริการสี่สิ่งพิมพ์บนเที่ยวบินระยะไกล สำหรับเที่ยวบินระยะไกลที่มีชั่วโมงบินที่ยาวนานมาก (เช่นเที่ยวบิน TG972 กรุงเทพฯ-นิวยอร์ก) และเที่ยวบินระยะไกลที่มีระยะเวลาทำการบินในช่วงกลางวัน จะมีการแจกจ่ายสี่สิ่งพิมพ์ (Reading Material) ในระหว่างช่วงเวลา In-Flight เพิ่มเติมอีกครั้งหนึ่ง

สำหรับสี่สิ่งพิมพ์ที่ให้บริการประจำสายการบิน (คู่มือแนะนำความปลอดภัย (Safety on Board Pamphlet) นิตยสารประจำสายการบิน (Sawasdee Magazine) นิตยสารคู่มือรายการบันเทิงบนเที่ยวบิน (Vision) และรายการสินค้าปลอดภาษี (Catalogue) เป็นสี่ที่เตรียมไว้ให้บริการผู้โดยสารทุกคน ตรงบริเวณกระเป๋าน้ำที่นั่งโดยสาร จัดเตรียมไว้ให้ในทุกที่นั่งโดยสาร ทุกชั้นบริการ (ไม่ถูกกำหนดการบริการโดยปัจจัยด้านชั้นโดยสาร)

2. การบริการสี่ AVOD ผู้ให้บริการ (การบินไทย) จะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาการใช้บริการ โดยคำนึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นตัวหลัก หน้าจอส่วนบุคคลของผู้โดยสารจะเริ่มทำงานอัตโนมัติ โดยเริ่มจากการฉายภาพยนตร์สาริตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบินประเภทต่างๆ ขณะช่วงระยะเวลา Pre-Flight และจะทำการปิดระบบ AVOD ให้บริการพร้อมกันในช่วงระยะเวลา Descent เพื่อลูกเรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ที่ประเทศปลายทางกำหนด ให้ผู้โดยสารรับทราบและปฏิบัติตาม (ยกเว้นเที่ยวบิน TG999 ซึ่งมีเปิดฉายภาพยนตร์ “Australia Awareness” ในช่วงระยะเวลา Descent) และให้ผู้โดยสารเตรียมความพร้อมสำหรับการเตรียมตัวลงจอบ ในช่วงระยะเวลา In-Flight ผู้โดยสารจะเป็นผู้คัดสรร และเลือกรับชมรายการต่างๆ ที่บรรจุในสี่ AVOD ได้เองตามความพึงพอใจ

3. การบริการของสื่อบุคคลบนเที่ยวบินระยะไกล แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 การบริการของสื่อบุคคลที่แตกต่างกันตามปัจจัยด้านประเภทชั้นโดยสาร : จากการศึกษาวิจัย พบว่าการบริการของสื่อบุคคลในบางประเภท อาทิ หน้าที่การบริการ Welcome Drink, การบริการผ้าร้อน, การบริการอาหาร หรือการเข็นรถ Cart นำสิ่งสิ่งพิมพ์มาบริการ ผู้โดยสารถึงที่นั่ง จะเป็นการบริการเฉพาะผู้โดยสารบนชั้น Royal Silk และชั้น Royal First เท่านั้น ไม่มีให้บริการในชั้นโดยสารอื่น อีกนัยหนึ่งก็คือ ชั้นโดยสารที่มีอัตราค่าโดยสารสูง ผู้โดยสารจะได้รับความสะดวกสบาย และการบริการจากสื่อบุคคลมากกว่า(ในบางประเภท) มากกว่าชั้นโดยสารที่มีอัตราประหยัด

3.2 การบริการสื่อที่ไม่มีความแตกต่างกัน (ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประเภทชั้นโดยสารหรืออัตราค่าบริการ) กล่าวคือ เป็นการบริการระดับเดียวกันในทุกชั้นโดยสาร อาทิ การกล่าวต้อนรับผู้โดยสาร (Welcome Message) การแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารเตรียมพร้อมสำหรับการเริ่มออกเดินทาง และการเปิดระบบ AVOD ให้ผู้โดยสารรับชมภาพยนตร์สัทธิเพื่อความเพลิดเพลินบนเครื่องบินประเภท Airbus 340-500 หรือการประกาศต่างๆ ผ่านทางลูกเรือ

4. การบริการสื่อการติดต่อสื่อสาร (Communication Media) บนเที่ยวบินระยะไกล จะมีการติดตั้งอุปกรณ์การใช้โทรศัพท์ (Telephone Headset) บริเวณด้านข้างของพนักงานในที่นั่ง ทุกชั้นโดยสาร ผู้โดยสารสามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง (โดยไม่ต้องผ่านการบริการจากลูกเรือ) แต่จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้โดยสารผ่านทางลูกเรือ ไม่พบว่ามีการใช้สื่อการติดต่อสื่อสาร (ผ่านทางอุปกรณ์โทรศัพท์ หรือโทรสาร) บนเที่ยวบินระยะไกล ในทุกเส้นทางที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษา กล่าวได้ว่าสื่อการติดต่อสื่อสารไม่ได้มีการทำหน้าที่เป็นสื่อบนเที่ยวบินระยะไกล

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการสื่อสาระบนเที่ยวบิน จากเดิมที่ผู้โดยสารถูกบังคับให้รับชมภาพยนตร์ (หรือสารคดี) จากการคัดสรรของผู้ให้บริการ ผ่านทางหน้าจอกลางแบบรวม (Main Screen) ในลักษณะเดียวกับการรับชมภาพยนตร์ในโรงภาพยนตร์ตามรอบเวลา เปลี่ยนแปลงเป็นผู้โดยสารสามารถเลือกรับชมรายการต่างๆ ตามความพึงพอใจของตนเองผ่านทางหน้าจอส่วนบุคคล ซึ่งมีลักษณะเดียวกับการรับชมโทรทัศน์ที่บ้านของตนเองซึ่งผู้โดยสารจะสามารถเลือกรับ - ชม - เปิด - ปิด-ปรับเปลี่ยนรายการ ได้ตามความต้องการของตนเองเท่านั้น จากการศึกษา พบว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญรับชมรายการต่างๆ ผ่านทาง AVOD มากกว่าการบริการแบบเดิมซึ่งเป็นจอรวม ผู้โดยสารได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาใช้สื่อระหว่างเที่ยวบินมากกว่าแต่เดิม ซึ่งส่วนใหญ่จะพักผ่อน อ่านหนังสือ-

หรือรับชมภาพยนตร์ผ่านจอกลางระหว่างเที่ยวบิน เทคโนโลยีและรูปแบบการบริการสื่อที่ได้รับการพัฒนาขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้มากขึ้น รวมถึงมีส่วนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การบริโภคสื่อของผู้โดยสารได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ McLuhan ซึ่งเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงที่ตัวสื่อจะสามารถสร้างผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นในสังคมมนุษย์ได้ นวัตกรรมของสื่อหรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Media Innovation) สามารถขับเคลื่อนให้สังคมเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยพบว่าปัจจุบันไม่มีการให้ข้อมูลข่าวสาร (Current News) ผ่านทางระบบ AVOD ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่ต้องการเข้าถึงข่าวสาร รับรู้ และติดตามสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้น ซึ่งขณะนี้ สายการบินคู่แข่งอย่างสายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ (Singapore Airlines) สายการบินเอมิเรตส์ (Emirates Airlines) หรือสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค (Cathay Pacific Airways) ได้มีการติดตั้งและให้บริการ IPTV (Internet Protocol Television) หรือการแพร่ภาพสัญญาณโทรทัศน์ โดยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายดาวเทียมบนเที่ยวบิน โดยผู้โดยสารสามารถเลือกใช้บริการได้ทั้งชมภาพยนตร์ ฟังเพลง หรือแม้กระทั่งรับชมรายการออกอากาศสด เช่น การถ่ายทอดสดกีฬาหรือมหกรรมคอนเสิร์ตได้ ซึ่งหากบริษัทการบินไทยต้องการแข่งขันในธุรกิจสายการบิน ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบสื่อการสื่อสารที่ให้บริการบนเที่ยวบินอย่างต่อเนื่อง

2. ผู้วิจัย พบว่าตารางรายการสื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบินค่อนข้างซ้ำซ้อน โดยเฉพาะในส่วนรายการโทรทัศน์ ภาพยนตร์นานาชาติ และบทเพลง ซึ่งสังเกตได้ว่าจะเปลี่ยนรายการทุก 2 เดือน หรือมากกว่านั้น ควรมีการปรับเปลี่ยนตารางรายการสื่อเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการใช้สื่อสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางกับสายการบินไทยเป็นประจำ

3. นอกเหนือจากภาพยนตร์แนะนำการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิแล้ว ควรมีการบรรจุภาพยนตร์สารคดีพิเศษของสนามบินประเทศปลายทาง หรือภาพยนตร์ประเภท Arrival ซึ่งแนะนำวิธีการออกแบบฟอร์มเข้าเมืองและแบบฟอร์มพิธีการศุลกากร รวมถึงแนะนำการปฏิบัติตน ตลอดจนข้อห้ามด้านกฎหมายและด้านศุลกากรต่างๆ ของแต่ละประเทศไว้ในระบบ AVOD แต่อย่างไรก็ตามตามความเห็นของผู้วิจัยคิดว่าข้อมูลเหล่านี้ มีความจำเป็นและเป็นที่ต้องการของผู้โดยสาร เพื่อที่จะศึกษาข้อควรปฏิบัติล่วงหน้าระหว่างการเดินทาง ตลอดจนสามารถช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของลูกเรือ เห็นควรให้มีการจัดทำและบรรจุข้อมูลดังกล่าวนี้ เพิ่มเติมเข้าไปในระบบ AVOD

4. ภาพยนตร์เพื่อความปลอดภัย (Safety Demonstration) ที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกลสำหรับเส้นทางที่ปลายทางใช้ภาษาท้องถิ่น (อาทิ เส้นทาง TG974 กรุงเทพฯ-มอสโก ซึ่งมีภาษารัสเซียเป็นภาษาท้องถิ่น) ควรมีการบรรยายภาษาที่สาม หรืออักษรบรรยาย (Sub-Title) ประกอบภาพยนตร์ด้วย

ข้อจำกัดในการทำวิจัย

1. ข้อมูลประกอบบางอย่างเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทางฝ่ายตลาด งบประมาณ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบภายในองค์กร เป็นข้อมูลที่ไม่สามารถนำมาเปิดเผยได้
2. เนื่องจากผู้วิจัย ไม่สามารถทำการศึกษาผู้โดยสารได้โดยตรง รวมถึงไม่ได้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการบนเที่ยวบิน ทำให้ไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสารได้ด้วยตนเอง ข้อมูลที่ได้ในการวิจัย จึงเป็นข้อมูลจากสังเกตการณ์ผ่านทางบุคคลที่สาม (ลูกเรือ) ซึ่งมีคัดเลือกข้อมูลผ่านทางแบบสอบถาม ก่อนทำการสัมภาษณ์เจาะลึก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ถ้าเป็นไปได้ ควรศึกษาความต้องการของผู้โดยสารจากทัศนะของผู้โดยสารเอง เพื่อจะได้เข้าถึงความต้องการของผู้โดยสาร และสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร และสามารถแข่งขันได้ในธุรกิจสายการบิน
2. การศึกษาอาจเป็นการเปรียบเทียบสื่อการสื่อสารระหว่างบริษัทการบินไทย กับสายการบินอื่น เพื่อให้เห็นความแตกต่างด้านการบริการสื่อการสื่อสารบนเที่ยวบินของสายการบิน ลักษณะของสื่อการสื่อสาร แนวโน้มและการพัฒนาปรับปรุงสื่อการสื่อสารบนเที่ยวบินของสายการบินอื่น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมการศึกษานอกโรงเรียน. เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร [Online]. (n.d.). Available from:
http://www.stou.ac.th/Thai/Schools/sca/MA_TEXT/UNIT10.txt [December 12]

จรรยา หาญบุญทรง. ผู้จัดการเที่ยวบิน. สัมภาษณ์. 25 มีนาคม 2551.

จารุวรรณ อาสาคติ. สัมภาษณ์. 14 มีนาคม 2551.

ชนิตนาถ ภัคศิริรัตน์. สัมภาษณ์. 16 มีนาคม 2551.

ชুমพล เทศประสิทธิ์. ผู้จัดการเที่ยวบิน. สัมภาษณ์. 15 มีนาคม 2551.

ฐานิตา จารุเวคิน. สัมภาษณ์. 14 มีนาคม 2551.

ฐิติมา รอดม้วย. สัมภาษณ์. 17 มีนาคม 2551.

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). รายงานงบประมาณประจำปี 2549. กรุงเทพฯ : กองประชาสัมพันธ์, 2549

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิชั่น. กรุงเทพฯ : กองประชาสัมพันธ์, 2551

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). สวัสดิ์ ประจำปีเดือนมกราคม และกุมภาพันธ์ 2551. กรุงเทพฯ : กองประชาสัมพันธ์, 2551

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). Journey to the world of Beauty. กรุงเทพฯ : กองประชาสัมพันธ์, 2551

พัชรดา เกียรตินันท์. สัมภาษณ์. 13 มีนาคม 2551.

พิมสิริ รฐาเศรษฐสิริ. ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของประเทศไทย ปี 2546 - 2547. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

มะลิวรรณ กวีวิทยเวชฎี. การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบนเที่ยวบินของสายการบินคาร์เธย์แปซิฟิก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

วรา เจริญภักดี. ผู้จัดการเที่ยวบิน. สัมภาษณ์. 9 มีนาคม 2551.

วิรงรอง รัตนฉายา. ผู้จัดการกองบริหารผลิตภัณฑ์. สัมภาษณ์. 20 กุมภาพันธ์ 2551.

วิไลวรรณ จิตตาลาน. ผู้จัดการแผนกจัดเตรียมสิ่งพิมพ์บริการบนเครื่องบิน. สัมภาษณ์. 20 กุมภาพันธ์ 2551

สร้อยเพชร บุญประกอบโชค. สัมภาษณ์. 13 มีนาคม 2551.

สันทัด จีระธรรมสุนทร. การบริการข่าวสารบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

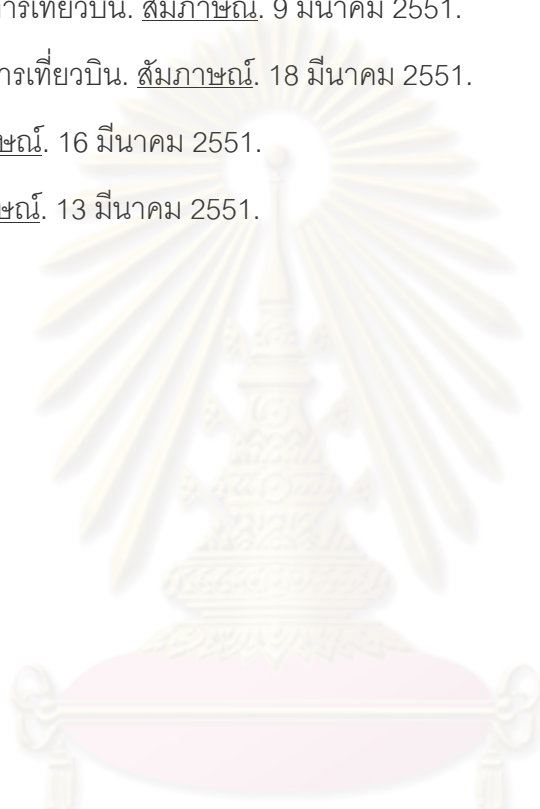
สุดฤทัย รัตนะพร. สัมภาษณ์. 14 มีนาคม 2551.

สุรวงศ์ จงเรืองศรี. ผู้จัดการเที่ยวบิน. สัมภาษณ์. 9 มีนาคม 2551.

อนันต์ทวี สุรคุปต์. ผู้จัดการเที่ยวบิน. สัมภาษณ์. 18 มีนาคม 2551.

อมลยา บัวทรัพย์. สัมภาษณ์. 16 มีนาคม 2551.

ไอลดา บุญอารีย์. สัมภาษณ์. 13 มีนาคม 2551.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาอังกฤษ

- Berger, Asa. Essentials of Mass Communication Theory. United States of America: Sage Publication. 1933.
- Dan P. Reed. Technology Trends in IFE – Part One. Avion. First Quarter 2006; 8-16.
- Holmes, David. Communication Theory: Media, Technology, Society. United States of America: Sage Publication. 2005
- Littlejohn, Stephen W. and Foss, Karen A. Theories of Human Communication, 9th ed. United States of America: Thomson Wadsworth. 2005.
- McLuhan, Marshall. Understanding Media: The extensions of man. Canada: Gingko Press. 1911-1980.
- Middleton, John. Approaches to Communication Planning. France: Imprimerie des Presses Universitaires de France, Vendôme. 1980.
- Middleton, John and Wedemeyer, Dan J. Methods of Communication Planning. France: Imprimerie Floch, Mayenne, 1985.
- Oil Prices. IFE Passenger Research Update & Financial Retrospective/ Forecast. Avion. Fourth Quarter 2004: 31-32
- Stephenson, William. The Play Theory of Mass Communication. Chicago: The University of Chicago Press. 1967.
- Thai Airways International. Thai Airways International. Avion. Third Quarter 2006: 68-78.
- The Internet Movie Database. Available from : <http://www.imdb.com> [2008, May 9]
- Wikipedia, the free encyclopedia. In-flight entertainment[Online]. (n.d.). Available from: http://en.wikipedia.org/wiki/In-flight_entertainment [2007, November 9]
- World airline entertainment association. Technology review [Online]. (n.d.). Available from: http://www.waea.org/IFE/technology_review.htm [2007 October 13]
- World airline entertainment association. What is IFE [Online]. (n.d.). Available from: http://waea.appliedtactics.com/about_waea/faqs.asp [2007 December 2007 19]

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวทยา จันทนชาติ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2544 และได้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี 2549 เริ่มต้นการทำงานด้วยตำแหน่งนักวิเคราะห์การตลาด ด้านส่งออกผลิตภัณฑ์ ที่โรงงานยาสูบ (กระทรวงการคลัง) ตั้งแต่ปี 2544 และต่อมา ในปี 2548 ได้ย้ายมาทำงานที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งพนักงานการตลาด สังกัดฝ่ายช่าง



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย