

การบริการข่าวสารบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด



นายสันศักดิ์ จีระธรรมสุนทร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2534

ISBN 974-578-939-9

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

017132

1172261/11

THE IN-FLIGHT INFORMATION SERVICE ON THAI AIRWAYS INTERNATIONAL CO., LTD

Mr. Santad Jeerathumsontorn

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts

Department of Public Relation

Graduate School

Chulalongkorn University

1991

ISBN 974-578-939-9



หัวข้อวิทยานิพนธ์

การบริการชาวสารบบเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด

โดย

นายสันศักดิ์ จีระธรรมสุนทร

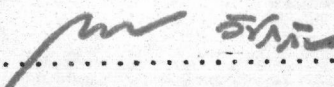
ภาควิชา

การประชาสัมพันธ์

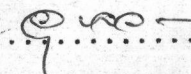
อาจารย์ที่ปรึกษา

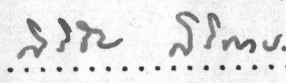
รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ

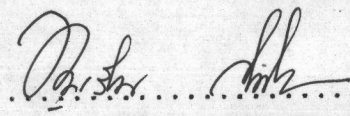
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

 คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

 ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุบลารัตน ปิติพัฒนะโชษิต)

 อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ)

 กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชัยเวีเอน กิติวัฒน์)

สันตต์ จีระธรรมสุนทร : การบริการข่าวสารบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด
(THE IN-FLIGHT INFORMATION SERVICE ON THAI AIRWAYS INTERNATIONAL
CO.,LTD.) อ.ที่ปรึกษา รศ.ดร.ศิริชัย ศิริภายะ, 121 หน้า. ISBN 974-578-939-9

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงลักษณะของการบริการข่าวสารบนเครื่องบินของบริษัท
การบินไทย จำกัด ด้วยวิธีการวิจัยถึงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก
และการสังเกต โดยการเข้าไปมีส่วนร่วม

ผลการวิจัยโดยใช้แนวคิดทางไซเบอร์เนติกพบว่า ราคาค่าโดยสารเป็นตัวกำหนดความมากน้อย
และคุณภาพของการบริการข่าวสารบนเครื่องบิน และยังครอบคลุมไปถึงสิทธิ, ทรัพยากรและความต้องการ
ของผู้โดยสารอีกด้วย ดังนั้นผู้ควบคุมระบบจึงมีหน้าที่ปรับการไหลเวียนของข่าวสารเท่าที่จะทำได้ เมื่อมี
ปฏิกิริยาตอบสนองในทางลบเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้นในระบบการบริการทั้งหมด นั่นคือ
การสนองความต้องการของผู้โดยสารในด้านข่าวสาร ซึ่งเท่ากับเป็นการควบคุมผู้โดยสารให้อยู่ในความสงบ
ได้ในระดับหนึ่งระหว่างการเดินทาง

จากผลการวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะในระดับองค์กรและโครงสร้างของชุดพนักงานฯ
ในแต่ละเที่ยวบินให้เหมาะสมกับงานบริการข่าวสารบนเครื่องบิน ซึ่งจะมีการแข่งขันอย่างมากมาย
ในอนาคตอันใกล้



ภาควิชา การประชาสัมพันธ์.....
สาขาวิชา ..นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....
ปีการศึกษา 2533

ลายมือชื่อนิติกร *S. M.*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา *S.P. S.P.*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

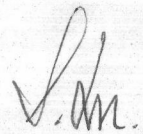
SANTAD JEERATHUMSOONTORN: THE IN-FLIGHT INFORMATION SERVICE ON THAI AIRWAYS INTERNATIONAL CO., LTD. THESIS ADVISOR: ASSO.PROF. SIRICHAIR SIRIKAYA, Ph.D. 121 PP. ISBN 974-578-939-9


The purpose of the study is to examine the procedure of the in-flight information service. The qualitative method is employed, the data collection is based on the focused interview technique and the participant observation.

The result of finding based on cybernetic concept, indicated that the air fare ticket limited the amount and quality of the in-flight information services, also determine the passengers' right, need and information resources. So the control center must adapt the information flow when a negative feedback has occurred. This is just to make the equilibrium stage. This means that the passengers' satisfaction has been achieved to a certain extent, and the passenger control is accomplished.

The implication of this study indicated that, there should be some improvement at the administrative level and restructure the composition of the cabin attendants in each flight due to the severe competition on the in-flight information services in the near future.

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา 2533

ลายมือชื่อนิติกร 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ อาจารย์ที่ปรึกษา เป็นอย่างสูง เพราะท่านเปรียบเสมือน "ผู้ให้กำเนิด" วิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จระไน แกลโกศล ท่านเป็นผู้ปูพื้นฐานแนวคิดทาง นิเทศศาสตร์ และแนวคิดทางไซเบอร์เนติกให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ คุณปาริชาติ สายชนู เจ้าหน้าที่ สำนักประชาสัมพันธ์ บริษัท การบินไทย จำกัด ที่เอื้อเฟื้อข้อมูลประเภทเอกสารมาโดยตลอดระยะเวลาทำการศึกษา

ขอขอบพระคุณพี่บุปผา จิตตาลาน และพี่วิไล วิริยะชนานนท์ ที่ให้ความช่วยเหลือในการ จัดตารางบิน ทำให้ผู้วิจัยมีเวลาเข้ารับฟังคำบรรยาย ตลอดระยะเวลาทำการศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณอวยพร และคุณธีระ ชัชวาลย์ ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจ มาโดยตลอด

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่และพี่สาว ที่เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัย ทำการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และให้กำลังใจมาโดยตลอด



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1. บทนำ	1
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	11
3. ระเบียบวิธีวิจัย	36
4. โครงสร้างองค์กรที่ให้บริการข่าวสารบนเครื่องบิน	49
5. การให้บริการข่าวสารบนเครื่องบิน	78
6. สรุปและข้อเสนอแนะ	111
เอกสารอ้างอิง	118
ประวัติผู้เขียน	121

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	เกณฑ์ความแตกต่างระหว่างหน่วยงานขายผลิตภัณฑ์กับหน่วยงาน ทางด้านบริการ	12
ตารางที่ 2	จำนวนพนักงานฯ บนเครื่องบินชนิดต่าง ๆ	69
ตารางที่ 3	ตำแหน่งหน้าที่, การประสานงานและพื้นที่บริการบนเครื่องบิน ชนิด Boeing 747-400	70

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1	พื้นที่บริการบนเครื่องบิน Boeing 747-400 และ Boeing 747-300. 75
ภาพที่ 2	กระบวนการบริการอาหารเข้าชั้นธุรกิจบนเครื่องบิน..... 90
ภาพที่ 3	กระบวนการบริการอาหารกลางวันและอาหารเย็นชั้นธุรกิจ บนเครื่องบิน 91