

บทที่ 1

บทนำ



## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ข่าวเหตุการณ์สำคัญที่ถือว่าเป็นข่าวใหญ่และมีการแพร่กระจายอย่างรวดเร็วด้วยศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสื่อสารที่ก้าวหน้า ภายในเวลาไม่นานทั่วโลกก็ทราบข่าวการประสบอุบัติเหตุทางรถยนต์ของเจ้าหญิงไดอานา และพระสหายนาย โดดี อัล ฟายעד (Dodi Al Fayed) เศรษฐีหนุ่มอาหรับทายาทของ โมฮัมเหม็ด อัล ฟายעד ซึ่งเป็นเจ้าของห้างแฮรอดในลอนดอน และโรงแรมริทซ์ในปารีส เมื่อพระองค์นั่งไปกับพระสหาย พร้อมคนขับและคนติดตามอีกคนหนึ่ง ประสบอุบัติเหตุในอุโมงค์ลอดแม่น้ำแซน เนื่องจากถูกนักข่าวอิสระ 7 คน ทุ่มไล่ถ่ายรูปโดยขับมอเตอร์ไซค์ไล่ตามรถที่พระองค์ประทับซึ่งตามข่าวกล่าวว่าใช้ความเร็วถึง 190 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ในคืนวันที่ 30 สิงหาคม 2540

ข่าวการสิ้นพระชนม์ของเจ้าหญิงไดอานาได้รับความสนใจอย่างมาก การแพร่กระจายข่าวเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการถ่ายทอดข่าวผ่านดาวเทียมของสถานีโทรทัศน์ข่าว CNN, BBC ไปยังสถานีโทรทัศน์ในท้องถิ่นต่างๆ ทำให้เกิดการรับรู้ข่าวสารได้อย่างทั่วถึงในเวลาไม่นาน

การศึกษาเรื่องการแพร่กระจายข่าวสารนั้นเรื่องที่บุคคลสนใจศึกษาส่วนใหญ่เป็นเหตุการณ์สำคัญที่ได้รับความสนใจจากคนจำนวนมาก ผลการวิจัยที่ได้แสดงให้เห็นถึง ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการแพร่กระจายข่าวสาร และการศึกษาเรื่องการแพร่กระจายข่าวสารระหว่างบุคคลในปี 1994 ของ Micheal D. Basil และ William J. Brown พบว่า การที่บุคคลให้ความสำคัญกับข่าวมีผลต่อการแพร่กระจายข่าวสารระหว่างบุคคล จากการศึกษางานวิจัยชิ้นต่างๆ พบว่าปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่องการแพร่กระจายข่าวสารมีปัจจัย 3 อย่างที่เหมือนกันคือผู้รับสารที่อยู่หนึ่ง ข้อมูลข่าวสารที่มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลาและช่องทางการสื่อสารที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างข้อมูลข่าวสารและผู้รับสารมวลชน แต่กระนั้นก็ตามยังมีผู้รับสารบางกลุ่มที่มีความแตกต่างจากกลุ่มผู้รับสารที่เคยมีการทำการศึกษากันมาก่อนหน้านี้ สำหรับบุคคลบางอาชีพ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ทำงานไม่เป็นเวลา และทำงานไม่อยู่กับที่ เนื่องจากหน้าที่การทำงานให้ต้องมีการเดินทางอยู่ตลอดเวลา ทำให้กลุ่มผู้รับสารกลุ่มนี้จึงเป็นกลุ่มผู้รับสารที่แตกต่างจากกลุ่มกรณีศึกษาที่ได้มีผู้วิจัยค้นคว้ากันก่อนหน้านี้

ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นแตกต่างไปจากลักษณะงานประจำ การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ทำการบินในแถบยุโรปและเอเชียแปซิฟิกทั้งนี้รวมถึงทวีปอเมริกาด้วย จะต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมากเนื่องด้วยเวลาที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ รวมถึงอากาศที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นสภาพร่างกายต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับอากาศและฤดูกาลที่แตกต่าง ต้องปรับตัวให้เข้ากับเวลาที่ท้องถิ่นที่บินไปถึง และในบางครั้งนาฬิกาในร่างกายต้องปรับจากกลางวันเป็นกลางคืนหรือจากกลางคืนเป็นกลางวันเพียงชั่วข้ามคืนที่บินผ่านเส้นแบ่งเวลา

ตารางการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคนจะแตกต่างกันไปตามแต่ตารางบินที่ได้รับมอบหมาย ในบางครั้งการทำงานเริ่มต้นในตอนเช้านั้นของวันในขณะที่ผู้ที่ทำงานประจำยังไม่เริ่มกิจวัตรประจำวัน แต่ในบางวันอาจต้องเริ่มงานในยามดึก ในเวลาที่คนที่ทำงานตามปกติถึงเวลาพักผ่อนเพื่อรอไปทำงานในเช้าวันใหม่ แต่กลับเป็นเวลาพักผ่อนที่งานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพิ่งจะเริ่มเดินทางออกเดินทางไปประเทศทางแถบยุโรป หรือในบางครั้งก็จะเสร็จสิ้นภารกิจในเวลาทำงานประจำเพิ่งจะเริ่มเดินทางเข้าวันทำงาน การทำงานที่ไม่เป็นเวลา การเดินทางอยู่ตลอดในสภาพอากาศที่สูงกว่าพื้นดิน 35,000 ฟุตเป็นเวลานาน และการนอนหลับที่ไม่เป็นเวลาย่อมก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า นอกจากนี้กลุ่มเพื่อนร่วมงานที่มีการสลับสับเปลี่ยนอยู่ตลอดในแต่ละเที่ยวบิน ทำให้ต้องสร้างความคุ้นเคยและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในช่วงเวลาและสถานที่จำกัดจึงมีเกิดขึ้นตลอดเวลา

การใช้ชีวิตในต่างแดนเพียงชั่วระยะเวลาสั้นๆ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคลกลุ่มนี้ นอกเหนือจากการใช้สื่อเพื่อความบันเทิงตามอัธยาศัยแล้ว ในบางครั้งยังใช้สื่อเพื่อความรู้ และเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาเป็นหัวข้อในการสนทนา แต่กระนั้นก็ตามเนื่องด้วยข้อจำกัดทางด้านเวลาสถานที่และลักษณะงานที่ต้องเดินทางเคลื่อนที่ไปในประเทศต่างๆทำให้ในบางครั้งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมานั้นไม่ต่อเนื่องหรือไม่ครบถ้วนขาดหายไปในช่วงเวลา เนื่องจากในขณะที่ข้อมูลข่าวสารมีการเคลื่อนไหวเข้ามาหาผู้รับสารนั้น ผู้รับสารก็มีการเคลื่อนย้ายไปในที่ต่างๆต่อไป ผู้รับสารจึงต้องมีการติดตามข่าวสารจากแหล่งข่าวในที่ต่างๆและในวันที่ 31 สิงหาคม 2540 ก็มีข่าวใหญ่ที่เป็นเหตุการณ์สำคัญที่โลกต้องจารึกไว้ในประวัติศาสตร์ซึ่งทำให้ชาวโลกและกลุ่มผู้รับสารกลุ่มนี้ต้องติดตามข่าวกันอีกครั้ง นั่นคือข่าวการสิ้นพระชนม์ของเจ้าหญิงไดอานา ที่ประสบอุบัติเหตุทางรถยนต์ที่กรุงปารีสโดยฝีมือการไล่ล่าของช่างภาพอิสระ เพื่อให้ได้มาซึ่งภาพถ่ายของพระองค์กับพระสหายนายโคดี อัลฟาเอ็ด

ข่าวการสิ้นพระชนม์ของเจ้าหญิงไดอานาถือเป็นข่าวใหญ่ที่สื่อมวลชนทั่วโลกให้ความสำคัญในการนำเสนอข่าวนี้อย่างมาก ดังนั้นจึงเป็นที่น่าศึกษาว่าข่าวความเศร้าที่กระเทือนใจคนทั่วโลกกับกลุ่มคนที่ต้องเดินทางเคลื่อนที่ตลอดเวลานั้น ข้อมูลข่าวสารที่มีการเคลื่อนไหวอยู่เสมอและผู้รับสารจะมาบรรจบกัน ณ จุดใดของการเดินทาง และเมื่อได้ศึกษางานการแพร่กระจายข่าวสารของ Micheal D. Basil และ William J. Brown(1994) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบพื้นฐาน 2 ข้อในการศึกษาการแพร่กระจายข่าวสารคือ การรับรู้และการสื่อสารไปยังผู้อื่น ทำให้เป็นที่น่าสนใจว่ากลุ่มผู้รับสารที่ไม่อยู่กับที่ จำเป็นต้องเดินทางและเปลี่ยนกลุ่มเพื่อนร่วมงานอยู่ตลอดเวลา นั้น มีการรับรู้ข่าวสารที่เป็นข่าวสำคัญและมีการส่งต่อข้อมูลหรือสื่อสารกันอย่างไร การเปิดรับข่าวสารกับการให้ความสำคัญต่อข่าวใหญ่ที่เป็นข่าวความเศร้าที่เป็นที่สนใจของคนทั่วทั้งโลกนั้น กลุ่มบุคคลที่มีการเคลื่อนที่ตลอดเวลาจะจัดระบบของตนเองในการเปิดรับและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างไรซึ่งเป็นที่มาของปัญหานำวิจัยดังนี้

### ปัญหานำวิจัย

- 1.พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯได้รับข่าวการสิ้นพระชนม์ของเจ้าหญิงไดอานา
  - 1.1 ในเวลาใด
  - 1.2 ณ.สถานที่ใด
  - 1.3 โดยช่องทางการสื่อสารใด
- 2.พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯให้ความสำคัญกับข่าวเหตุการณ์ฯในครั้งนี้อย่างไร
- 3.เครือข่ายพฤติกรรมกรรมการแพร่กระจายข่าวสารของกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯมีลักษณะอย่างไร
- 4.การเดินทางอยู่ตลอดเวลาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯมีผลต่อการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมอย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.เพื่อทราบถึงการได้รับข่าวเหตุการณ์สำคัญ ๆ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ
- 2.เพื่อทราบถึงการให้ความสำคัญกับข่าวเหตุการณ์ที่เป็นข่าวใหญ่ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ
- 3.เพื่อทราบถึงเครือข่ายพฤติกรรมกรรมการแพร่กระจายข่าวสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ
- 4.เพื่อทราบถึงพฤติกรรมกรรมการแสวงหาข่าวเหตุการณ์สำคัญในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ

### ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยที่มีสัญชาติไทยและทำการบินมาเป็นเวลา6ปีขึ้นไป ในภาคพื้นยุโรปและเอเชียแปซิฟิก รวมถึงประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นผู้ที่ยังบินในเครื่องบินประเภท MD11 ,747 ,777,Abs

### ข้อตกลงเบื้องต้น

ข่าวการสิ้นพระชนม์ของเจ้าหญิงไดอานา เป็นข่าวใหญ่มีความสำคัญมากและแพร่หลายไปทั่วโลก อยู่ในความสนใจของประชาชนทั่วไป

### ข้อสันนิษฐานการวิจัย

-ข่าวเหตุการณ์สำคัญมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการแพร่กระจายข่าวที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯได้รับข่าวเป็นครั้งแรกทางสื่อมวลชน

-การตัดสินใจของบุคคลในการให้ความสำคัญของข่าวมีผลต่อการแพร่กระจายข่าวสารในหมู่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

-ความสัมพันธ์ของกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯมีลักษณะความสัมพันธ์ส่วนบุคคลแบบกระจาย (Radial personal network) มากกว่าแบบเกี่ยวข้อติดกัน (Interlocking personal network) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ทางสังคมแบบผิวเผินในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯไม่มีผลกระทบต่อ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารสนเทศ และการกระจายข่าวสารในกลุ่มผู้รับสารที่เคลื่อนที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีข่าวที่เป็นข่าวใหญ่และได้รับความสนใจจากคนทั่วโลก

-สื่อมวลชนมีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญให้กับกลุ่มผู้รับสารที่มีการเคลื่อนที่ตลอดเวลาในการแสวงหาข่าวสารที่เป็นข่าวใหญ่เพิ่มเติม

## นิยามศัพท์

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ: หมายถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยจำกัด

กลุ่มผู้โดยสารเคลื่อนที่ : หมายถึงกลุ่มผู้โดยสารที่ต้องเดินทางอยู่ตลอดเวลาไม่อยู่นิ่งกับที่  
ในที่นี้หมายถึงกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไทย

ข่าวสาร : หมายถึงเรื่องราวต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการสิ้นพระชนม์ของเจ้า  
หญิงไดอานา

แหล่งข่าวสาร : ผู้ให้ข่าวสาร ซึ่งเป็นได้ทั้งบุคคล สื่อมวลชน หรือเอกสารสิ่ง  
พิมพ์ที่เผยแพร่ข่าวเกี่ยวกับการสิ้นพระชนม์ของเจ้าหญิงไดอานา

การแสวงหาข่าวสาร : วิธีการต่างๆที่กระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งข่าวสาร ข้อมูล รายละเอียด  
ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการสิ้นพระชนม์ของเจ้าหญิงไดอานา

สื่อมวลชน : แหล่งข่าวสารจากสื่อมวลชน ในที่นี้หมายถึง หนังสือพิมพ์  
นิตยสาร วิทยุและโทรทัศน์

A/H : หมายถึง Air hostess

A/S : หมายถึง Air steward

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

-เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการสร้างและปรับปรุงแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการแพร่  
กระจายข่าวสารในกลุ่มผู้โดยสารกลุ่มอื่นๆต่อไป

-เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในยามวิกฤติในกลุ่มผู้โดยสารที่มีการ  
เดินทางอยู่ตลอดเวลาได้อย่างรวดเร็ว