

## บทที่ 5

### การบริหารงานด้านบริการสื่อต่าง ๆ บนเครื่องบิน

จากผลการศึกษาสื่อต่าง ๆ ที่มีไว้บริการบนเครื่องบิน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอในบทที่ 4 สามารถจะนำมาวิเคราะห์การบริหารงานด้านบริการสื่อต่าง ๆ บนเครื่องบินของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก โดยใช้ 4 ลักษณะต่อไปนี้

1. ประเภทของเครื่องบิน
2. ชั้นบริการ
3. ระยะทางการบิน
4. จุดหมายปลายทาง

ผู้วิจัยจะยกตัวอย่างเที่ยวบิน ที่ผู้วิจัยได้ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมในขณะปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน มาเป็นกรณีศึกษาประกอบการวิเคราะห์ เพื่อให้เข้าใจ และมองเห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

1. ประเภทของเครื่องบิน : เครื่องบินในฝูงบินที่สายการบินมีไว้บริการผู้โดยสารแบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ เครื่อง L1011, เครื่องโบอิง 747-200 (B747-200), เครื่องโบอิง 747-300 (B747-300), เครื่องโบอิง 747-400 (B747-400) เครื่องบินแต่ละประเภทจะมีสื่อต่าง ๆ ไว้บริการแก่ผู้โดยสาร และยังมีข้อจำกัดในการบริการสื่อที่แตกต่างกัน ดังจะกล่าวต่อไปนี้

เนื่องจากเครื่อง L1011 เป็นเครื่องบินในฝูงบินที่เก่าแก่ที่สุด ใช้บินเฉพาะเส้นทางบินในเอเชีย สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิกเริ่มนำมาให้บริการเมื่อเดือนกันยายน 2518 จนถึงปัจจุบัน สื่อต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการผู้โดยสารจึงจำกัดเฉพาะสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตเท่านั้น แต่จะไม่มีบริการด้านข่าวบีบีซี เพราะเครื่องบิน L1011 ไม่มีการติดตั้งเครื่องรับวิทยุคลื่นสั้น ซึ่งต้องใช้ในการรับข่าวบีบีซีที่ถ่ายทอดสดโดยตรงจากประเทศอังกฤษ และเนื่องจากสายการบินมีนโยบายจะจำหน่ายเครื่อง L1011 ออกไปจากฝูงบินในอนาคตอันใกล้นี้ จึงไม่มีการบริการด้านสื่อโสตทัศน์ดังกล่าว

สำหรับเครื่อง B747 ทั้ง 3 รุ่น จะมีบริการสื่อทั้ง 3 ประเภท คือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตที่ได้ติดตั้งเครื่องรับวิทยุคลื่นสั้น และให้บริการถ่ายทอดข่าวสดจากบีบีซี และสื่อโสตทัศน์ แต่มีข้อแตกต่างกันเล็กน้อย โดยเฉพาะเครื่อง B747-300 ดังนี้

เครื่อง B747-200 : สื่อโสตทัศนในชั้นหนึ่ง สายการบินได้ติดตั้งจอร์รับภาพส่วนตัวให้กับผู้โดยสารแต่ละที่นั่ง ในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด ผู้โดยสารสามารถรับชมสื่อโสตทัศนจากจอร์รับภาพรวม ส่วนในบริเวณที่ผู้โดยสารไม่สามารถรับชมจากจอร์รับภาพรวม (blind spot) ก็จะรับได้จากจอทีวีตามจุดต่างๆ

เครื่อง B747-300 : ผู้โดยสารทุกชั้นสามารถรับชมรายการจากสื่อโสตทัศนได้จากจอร์รับภาพรวม ส่วนในบริเวณที่ไม่สามารถรับชมจากจอร์รับภาพรวม ผู้โดยสารสามารถรับชมจากจอทีวีตามจุดต่างๆ

เครื่อง B747-400 : การบริการสื่อโสตทัศนมีความคล้ายคลึงกับเครื่อง B747-200 คือ ผู้โดยสารในชั้นหนึ่งมีจอร์รับภาพส่วนตัว ส่วนผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด จะสามารถรับชมได้จากจอร์รับภาพรวม และจอทีวีในเขตที่ไม่สามารถรับชมจากจอร์รับภาพรวมได้

เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น ผู้วิจัยขอนำเสนอสรุปการบริการสื่อบนเครื่องบินตามประเภทของเครื่องบิน ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : การบริการสื่อบนเครื่องบินตามประเภทของเครื่องบิน

ประเภทเครื่อง	สื่อสิ่งพิมพ์	สื่อโสต	สื่อโสตทัศน
L1011	/	เว้นข่าวบีบีซี	ไม่มีบริการ
B747-200	/	/	ชั้นหนึ่ง - มีจอร์รับภาพส่วนตัว
B747-300	/	/	ทุกชั้น - จอร์รับภาพรวม
B747-400	/	/	ชั้นหนึ่ง - มีจอร์รับภาพส่วนตัว

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่า การบริการด้านสื่อสิ่งพิมพ์บนเครื่องบินทุกประเภทจะไม่มี ความแตกต่างกัน แต่จะแตกต่างกันทางด้านการบริการสื่อโสต และสื่อโสตทัศน เนื่องจากข้อจำกัด ของเครื่อง L1011 ที่ไม่มีการติดตั้งเครื่องรับวิทยุคลื่นสั้น เพื่อรับข่าวจากสำนักข่าวบีบีซี รวมทั้งไม่มีการติดตั้งเครื่องฉายภาพยนตร์ ข้อจำกัดดังกล่าว เป็นปัจจัยที่ทำให้การบริการสื่อต่างกันตาม ประเภทของเครื่องบิน นอกจากนี้เครื่อง B747-300 ก็ไม่มีการติดตั้งจอร์รับภาพส่วนตัวในชั้นหนึ่ง ทำให้ผู้โดยสารในชั้นหนึ่งขาดความเป็นส่วนตัว

ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างเที่ยวบิน CX481 ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลบนเครื่องบินประเภท L1011 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2536 มาเป็นกรณีศึกษาดังนี้

### กรณีศึกษาที่ 1

เที่ยวบิน CX481 บินจากฮับไปโร สู่อ่องกง เครื่องออกจาก ฮับไปโร เวลา 10.30 น. ถึงอ่องกง เวลา 14.30 น. ใช้เวลาเดินทาง 5 ชั่วโมง

ผู้วิจัยได้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง SP3 ดูแลชั้นธุรกิจ เที่ยวบินฮับไปโร สู่อ่องกง นับได้ว่าเป็นเส้นทางบินระยะยาวที่สุดสำหรับเครื่อง L1011 สื่อที่มีไว้บริการบนเครื่อง L1011 จะมีเฉพาะสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตเท่านั้น ผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้เป็นชาวญี่ปุ่นทั้งลำ

หนังสือพิมพ์ที่มีไว้บริการบนเที่ยวบินนี้ ได้แก่

หนังสือพิมพ์ของอ่องกง	ภาษาอังกฤษ	- Asian Wall Street Journal
		- South China Morning Post
		- Hong Kong Standard
		- International Herald Tribune
		- USA Today
	ภาษาจีน	- Hong Kong Economic Times
		- Ming Pao
		- Oriental Daily
		- Sing Tao Yat Pao
	ภาษาญี่ปุ่น	- Asahi
		- Hokkaido
		- Mainichi
		- Nikkan Sports
		- Nikkei
		- Yomiuri

ส่วนนิตยสาร ได้แก่

นิตยสารธุรกิจ	ภาษาอังกฤษ	- Asia Inc
		- Asian Business
		- Far East Econ Review
		- Fortune International
		- HK For Business Visitor
		- HK Trader

	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- International Business Week</li> <li>- Capital (HKG)</li> <li>- Economic Reporter</li> <li>- Forbes (HKG)</li> <li>- Wealth Creator</li> </ul>
นิตยสารแฟชั่น	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boutique</li> <li>- Cosmopolitan (LON)</li> <li>- Vogue (LON)</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elle (HKG)</li> </ul>
นิตยสารทั่วไป	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiaweek</li> <li>- Newsweek (HKG)</li> <li>- The Economist</li> <li>- Time</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- About Life</li> <li>- China Times</li> <li>- Eastweek</li> <li>- Yazhou Zhoukan</li> </ul>
นิตยสารยามว่าง	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- People Weekly</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ming Pao Weekly</li> <li>- Sunday Oriental</li> </ul>
นิตยสารกีฬา	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Action Asia</li> <li>- Business Traveller (Asia)</li> <li>- Sports Illustrated</li> </ul>
นิตยสารธุรกิจ		<p>นอกจากนี้ ยังมีนิตยสารภาษาญี่ปุ่น ที่ส่งขึ้นมารับบริการบนเครื่อง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diamond</li> <li>- Nikkei Business</li> <li>- Toyo Keizai</li> </ul>

## นิตยสารแฟชั่น

- Anan
- Bansankan
- Croissant
- Figaro (NRT)
- Miss Kateikaho
- W-Japan

## นิตยสารทั่วไป

- Asahi
- Bunshun
- Newsweek (NRT)
- Nikkei Trendy
- Shincho

## นิตยสารยามว่าง

- Dancyu
- HK Tsushin
- PHP
- President
- Shokun
- Tokyo Time Out

## นิตยสารกีฬา

- Baseball
- Marugoto Hong Kong
- Navi (Car)
- Par Golf

ตำแหน่งที่ผู้วิจัยให้การต้อนรับผู้โดยสาร คือ ประตูหมายเลข 2 ด้านซ้ายมือ ขณะที่ผู้โดยสารขึ้นมานบนเครื่อง ผู้โดยสารชาวญี่ปุ่น 2-3 คน มาขอหนังสือพิมพ์ Asahi กับ Nikkan Sports จากผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงแจ้งให้ทราบว่า พนักงานจะนำหนังสือพิมพ์มาบริการภายหลัง ขณะที่ผู้โดยสารทั้งสองเดินกลับไปยังที่นั่ง ได้หยิบนิตยสารภาษาญี่ปุ่นติดมือไปด้วย

หลังจากผู้โดยสารได้ขึ้นมานบนเครื่องบินประมาณครึ่งลำ พนักงานจึงนำหนังสือพิมพ์มาบริการ และเมื่อจำนวนผู้โดยสารขึ้นธุรกิจ และชั้นประหยัดครบทั้งลำ พนักงานจึงนำหนังสือพิมพ์มาบริการอีกครั้ง ก่อนที่จะให้บริการอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ หลังจากทีการบริการหนังสือพิมพ์เสร็จสิ้น ผู้วิจัยพบว่า หนังสือพิมพ์ญี่ปุ่นมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้โดยสาร แม้ว่าจะมีจำนวนประมาณ 40% ของจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด แต่เป็นที่ทราบกันดีว่า

ชาวญี่ปุ่นเป็นชนชาตินิยม จึงไม่นิยมอ่านหนังสือภาษาอื่น เป็นเหตุให้หนังสือพิมพ์ญี่ปุ่นไม่เพียงพอ แก่ความต้องการของผู้โดยสารภายในเวลาอันรวดเร็ว ขณะที่หนังสือพิมพ์อังกฤษเหลืออยู่เป็นจำนวนมาก ส่วนหนังสือพิมพ์จีนนั้น มีผู้โดยสารหยิบไปอ่านเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

เมื่อประตูเครื่องบินถูกปิดลง หัวหน้าฯได้ประกาศต้อนรับผู้โดยสาร และเปิดเทปเสียง สาธิตด้านความปลอดภัย โดยพนักงานจะสาธิตวิธีใช้เสื้อชูชีพ หน้ากากออกซิเจน เข็มขัดที่นั่ง รวมทั้งแจ้งตำแหน่งทางออกฉุกเฉิน หลังจากนั้น จึงตรวจดูความเรียบร้อยของผู้โดยสาร เคบิน และครัว และรายงานต่อหัวหน้าฯ พนักงานชาวญี่ปุ่นในเที่ยวบินนี้ได้แปลประกาศเป็นภาษาญี่ปุ่น ก่อนที่ กัปตันจะนำเครื่องบินขึ้น

เมื่อเครื่องบินขึ้น ผู้วิจัยได้แจกจ่ายอาหารให้แก่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ ส่วนพนักงาน อีก 3 คน ได้ช่วยแจกใบขาเข้าฮ่องกง และเตรียมบริการอาหาร และเครื่องดื่ม เมื่อหัวหน้าฯประกาศ ต้อนรับผู้โดยสารแล้ว จึงเดินตรวจดูความเรียบร้อยของผู้โดยสาร ผู้วิจัยสังเกตว่า หัวหน้าฯได้ให้ ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารในการกรอกใบขาเข้า เนื่องจากผู้โดยสารไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ เทียวบิน ซัปโปโร สู่อังกฤษ นี้จัดได้ว่าเป็นเที่ยวบินระยะยาว แต่ใช้เครื่อง L1011 สื่อที่ให้บริการมีเพียง สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตเท่านั้น หัวหน้าฯจึงไม่ต้องควบคุมสื่อโสตทัศนฯ และสามารถใช้เวลา ส่วนใหญ่ปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารได้มากขึ้น

ระหว่างเที่ยวบิน กัปตันได้ประกาศต้อนรับ และให้รายละเอียดเกี่ยวกับเที่ยวบิน ซึ่งมีการ แปลประกาศโดยพนักงานชาวญี่ปุ่น เมื่อการบริการอาหาร และเครื่องดื่มเสร็จสิ้น ยังมีเวลาเหลือ ประมาณ 3 ชั่วโมง ผู้วิจัยสังเกตได้ว่า บนชั้นวางนิตยสาร มีเพียงนิตยสารภาษาอังกฤษ และภาษาจีน เหลืออยู่เท่านั้น ผู้โดยสารได้หยิบนิตยสารภาษาญี่ปุ่นไปอ่านหมด นอกจากนี้ นิตยสาร Discovery ฉบับภาษาญี่ปุ่น ซึ่งสายการบินผลิตขึ้นเป็นพิเศษ สำหรับเที่ยวบินไป-กลับญี่ปุ่น ก็ได้รับความสนใจ จากผู้โดยสารบนเครื่อง L1011 มากกว่าเครื่อง B747

ในระยะเวลา 3 ชั่วโมงหลัง ผู้วิจัยเห็นผู้โดยสารจับกลุ่มคุยกันเสียงดัง บ้างก็สูบบุหรี่ และดื่ม อันเป็นการรบกวนผู้โดยสารอื่นที่ต้องการจะพักผ่อน นอกจากนี้ ผู้โดยสารบางคนยื่นคุยกัน และขวางทางเดิน ก่อความไม่สะดวกแก่ผู้โดยสารที่ต้องการเข้าห้องน้ำ และพนักงานที่มีหน้าที่ขาย สินค้าปลอดภาษี ดังนั้น พนักงานจึงต้องเดินเข้าไปอธิบาย และขอร้องอยู่หลายครั้ง ก่อนที่เครื่องจะลงสู่สนามบินไคตึก ฮ่องกง

แม้ว่าเที่ยวบินซัปโปโร สู่อังกฤษ จัดเป็นเที่ยวบินระยะยาว แต่สายการบินใช้เครื่อง L1011 มาบริการผู้โดยสาร ด้วยข้อจำกัดของเครื่อง L1011 ทำให้ผู้โดยสารได้รับการบริการสื่อ น้อยกว่าเครื่องโบอิง ผู้โดยสารจึงจับกลุ่มคุยกัน สูบบุหรี่ และดื่ม เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด หรือความเบื่อหน่าย ที่ถูกจำกัดให้อยู่ในพื้นที่เฉพาะ อีกทั้งยังเป็นการฆ่าเวลาด้วย

2. **ประเภทของชั้นบริการ** : สายการบินได้แบ่งการบริการต่างๆ ออกเป็น 3 ชั้น ได้แก่ ชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด

**ชั้นหนึ่ง** : การให้บริการแก่ผู้โดยสารในชั้นหนึ่งค่อนข้างจะพิถีพิถัน และมีความเป็นส่วนตัว มากกว่าผู้โดยสารชั้นอื่นๆ การบริการสื่อต่างๆ ในชั้นหนึ่ง ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ :

- หนังสือพิมพ์ : พนักงานต้อนรับจะเป็นผู้จัดเรียงหนังสือพิมพ์ไว้บนโต๊ะกลางเคบินของชั้นหนึ่ง (console) เมื่อผู้โดยสารขึ้นมานบนเครื่อง จะสามารถเลือกหยิบได้ตามความพอใจ จนกระทั่งเมื่อเครื่องบินพร้อมจะออก พนักงานต้อนรับจะเก็บรวบรวมหนังสือพิมพ์ใส่ไว้ในโต๊ะกลางเคบิน เพื่อความปลอดภัยในการนำเครื่องขึ้น สำหรับเครื่อง L1011 ซึ่งเป็นเครื่องบินขนาดเล็ก มีพื้นที่ไม่กว้างนัก ประกอบกับไม่มีโต๊ะกลางเคบินในชั้นหนึ่ง เหมือนกับเครื่องโบอิง พนักงานจึงจำเป็นต้องถือหนังสือพิมพ์มาให้ผู้โดยสารแต่ละที่นั่งเลือก เมื่อการบริการหนังสือพิมพ์ในชั้นหนึ่งเสร็จสิ้นลง หนังสือพิมพ์ทั้งหมดจะถูกจัดส่งลงไปยังชั้นธุรกิจ

- นิตยสาร : ชั้นวางนิตยสารจะมีอยู่ 2 จุดในเคบินแต่ละโซน คือ ด้านซ้าย และด้านขวา เพื่อให้ผู้โดยสารได้เลือกหยิบอ่านตามความพอใจ นิตยสารต่างๆ จะถูกจัดวางบนชั้นวางนิตยสารโดยพนักงาน Caterer เมื่อเครื่องออกจากฮ่องกงเท่านั้น สำหรับจุดหมายปลายทางอื่น พนักงานต้อนรับจะเป็นผู้นำนิตยสารที่ผู้โดยสารหยิบไปอ่านมาวางคืนในชั้นวางนิตยสารดั้งเดิม

**สื่อโสต** : การให้บริการด้านสื่อโสตแก่ผู้โดยสารแต่ละชั้น จะไม่มีความแตกต่างกันด้านเนื้อหาของรายการ แต่จะต่างกันด้านอุปกรณ์การรับฟัง ซึ่งผู้โดยสารในชั้นหนึ่งจะได้รับหูฟังที่มีขนาดใหญ่กว่า ซึ่งให้ความสะดวกสบายกว่าหูฟังในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด

**สื่อโสตทัศน์** : สายการบินได้ติดตั้งจอรับภาพส่วนตัวให้กับผู้โดยสารชั้นหนึ่งของเครื่อง B747-200 และ B747-400 ซึ่งผู้โดยสารสามารถเลือกรับชมรายการได้ถึง 4 ช่อง ตามความพอใจ รายการต่างๆ ที่นำเสนอจะประกอบด้วยภาพยนตร์ 3 ช่อง และแผนที่แสดงเส้นทางการบินหนึ่งช่อง แต่สำหรับเครื่อง B747-300 ผู้โดยสารทุกชั้นต้องรับชมจากจอรับภาพรวมเท่านั้น

**ชั้นธุรกิจ** :

**สื่อสิ่งพิมพ์** :

- หนังสือพิมพ์ : พนักงานประจำชั้นธุรกิจจะเป็นผู้นำหนังสือพิมพ์มาบริการแก่ผู้โดยสาร โดยการนำหนังสือพิมพ์ที่ได้รับจากชั้นหนึ่ง มารวมกับหนังสือพิมพ์ที่จัดไว้ในชั้นนี้ และนำไปบริการผู้โดยสาร การบริการจะเริ่มจากแถวแรกของเคบิน ลงมาจนถึงแถวสุดท้าย หนังสือพิมพ์ที่เหลือจากการบริการในชั้นธุรกิจจะถูกส่งต่อไปยังชั้นประหยัด เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารตามลำดับ

- นิตยสาร : ได้ถูกจัดไว้อยู่บนชั้นท้ายเคบินด้านซ้าย และด้านขวา

**สื่อโสต** : ไม่มีความแตกต่างกันเนื้อหาของรายการ แต่ต่างกันเฉพาะอุปกรณ์การรับฟัง ดังที่ได้กล่าวแล้วในการให้บริการแก่ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง

**สื่อโสตทัศน :** ผู้โดยสารชั้นธุรกิจของเครื่อง B747 ทุกรุ่น สามารถรับชมรายการจากสื่อโสตทัศนได้จากจอรับภาพรวม และจากจอทีวีในเขตที่ไม่สามารถรับชมจากจอรับภาพรวมได้ รายการต่างๆ ได้ถูกจัดไว้ให้ชมโดยสายการบิน

### **ชั้นประหยัด :**

#### **สื่อสิ่งพิมพ์ :**

- หนังสือพิมพ์ : พนักงานต้อนรับประจำชั้นประหยัดจะนำหนังสือพิมพ์ที่ได้รับจากชั้นธุรกิจ มารวมกับหนังสือพิมพ์ที่จัดไว้ในชั้นนี้ และนำไปบริการผู้โดยสาร โดยเริ่มพร้อมกันจากแถวแรก และแถวสุดท้ายของเคบิน และมาบรรจบกัน ณ กลางเคบิน

- นิตยสาร : การบริการเป็นเช่นเดียวกับชั้นอื่นๆ คือ มีชั้นวางนิตยสาร 2 จุดที่ท้ายเคบิน คือ ด้านซ้าย และด้านขวาของแต่ละโซน

**สื่อโสต :** เนื้อหาของรายการไม่แตกต่างจากชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ แต่ต่างกันที่อุปกรณ์การรับฟัง

**สื่อโสตทัศน :** เช่นเดียวกับผู้โดยสารในชั้นธุรกิจบนเครื่องโบอิงทุกรุ่น คือ ผู้โดยสารชั้นประหยัดสามารถชมรายการต่างๆ ได้จากจอรับภาพรวมในแต่ละโซน หรือจากจอทีวีในเขตที่ไม่สามารถรับชมจากจอรับภาพรวมได้ สายการบินจะเป็นผู้จัดฉายรายการภาพยนตร์ต่างๆ โดยที่ผู้โดยสารไม่มีโอกาสเลือกรายการ/ภาพยนตร์ที่ต้องการได้

ผู้วิจัยขอสรุปการบริการสื่อตามประเภทของชั้นบริการ ไว้ในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 : การบริการสื่อตามประเภทของชั้นบริการ

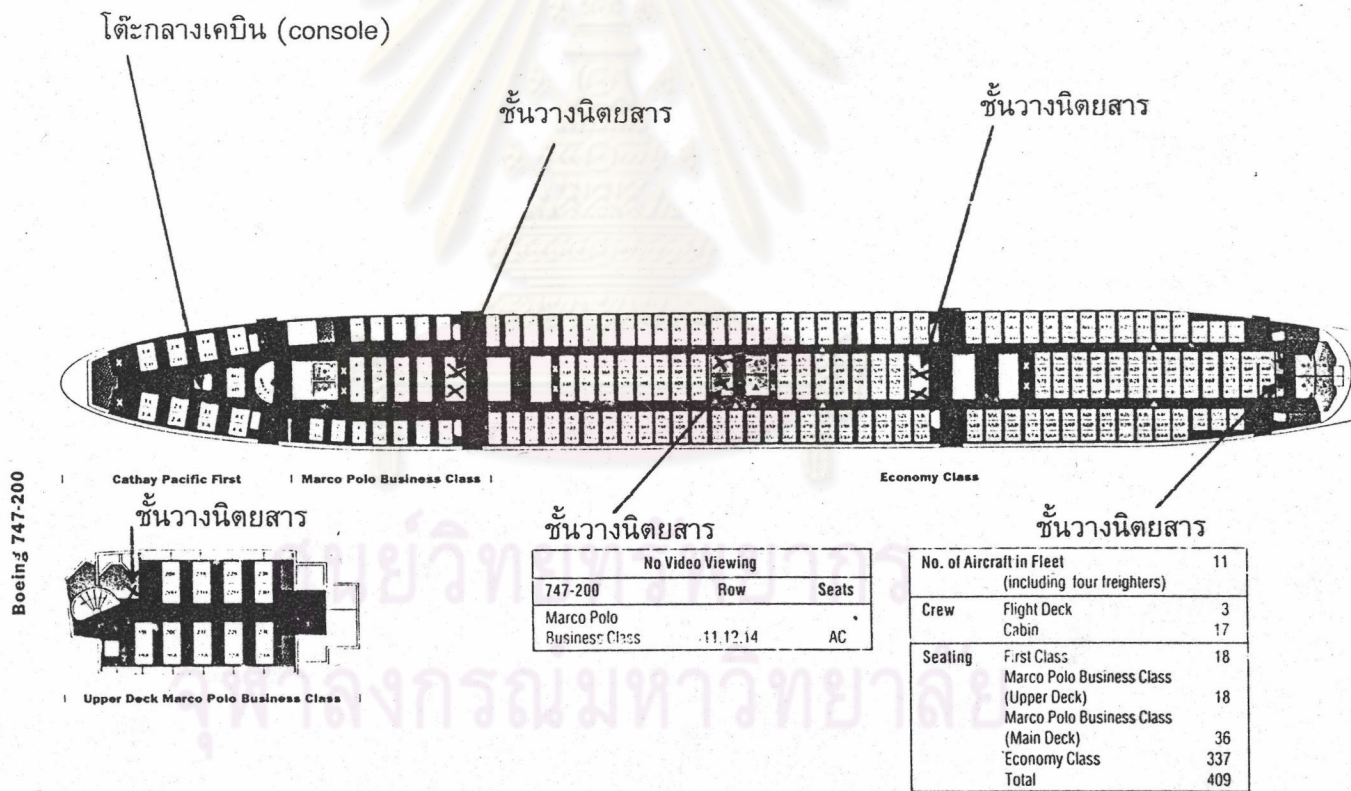
ชั้นบริการ	สื่อสิ่งพิมพ์	สื่อโสต	สื่อโสตทัศน
ชั้นหนึ่ง	จัดเรียงบนคอนโซล เครื่อง L1011 พนักงานต้อนรับนำมาให้ผู้โดยสารเลือก	รับได้ทุกช่อง	จอรับภาพส่วนตัว (B747-200, 400)
ชั้นธุรกิจ	พนักงานต้อนรับนำมาให้ผู้โดยสารเลือก	รับได้ทุกช่อง	จอรับภาพรวม และจอทีวีในเขตที่ไม่สามารถชมจากจอรับภาพรวมได้
ชั้นประหยัด	พนักงานต้อนรับนำมาให้ผู้โดยสารเลือก	รับได้ทุกช่อง	จอรับภาพรวม และจอทีวีในเขตที่ไม่สามารถชมจากจอรับภาพรวมได้



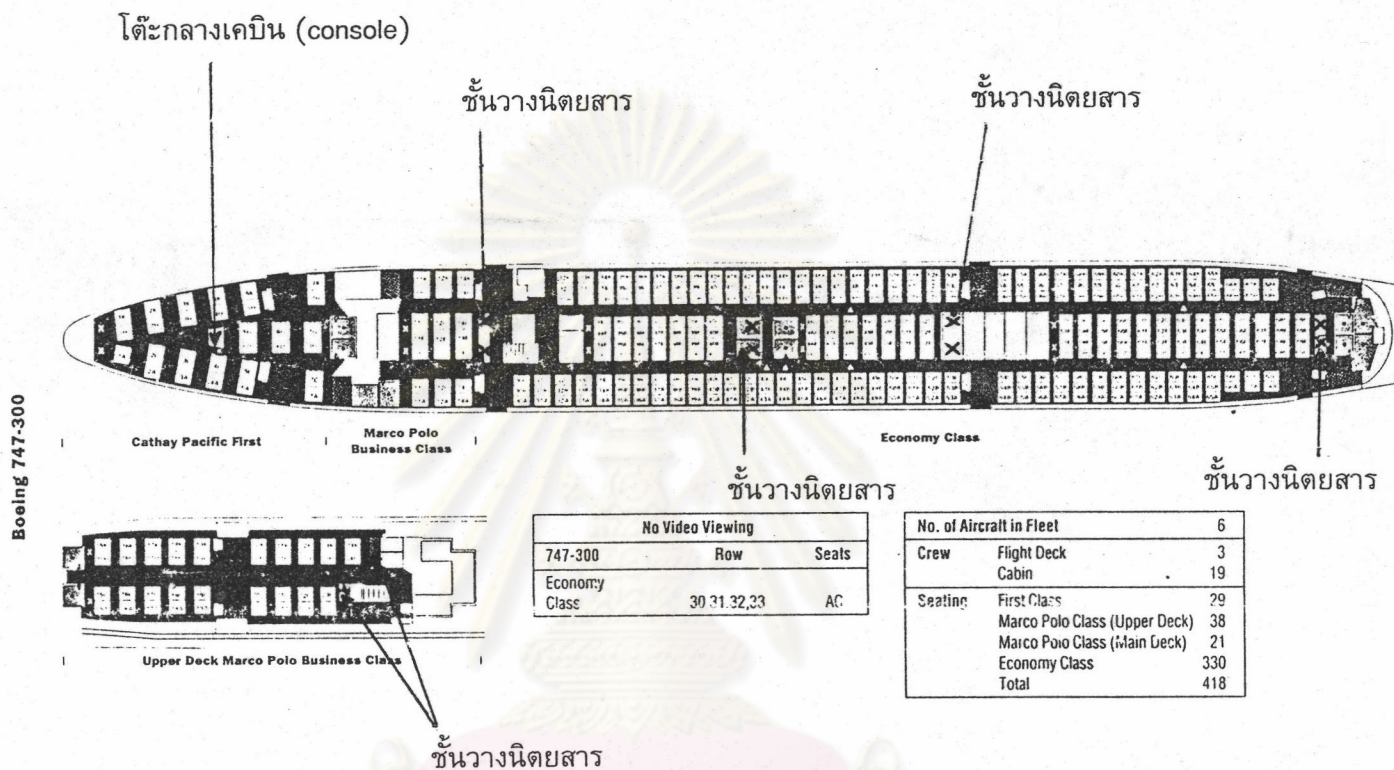
จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่า การบริการสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศนในชั้นหนึ่ง มีความเป็นส่วนตัว และหลากหลายกว่าชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด

เพื่อให้เห็นตำแหน่งโต๊ะกลางเคบิน (console) ของที่นั่งในชั้นหนึ่งบนเครื่อง B747 ซึ่งใช้จัดวางเรียงหนังสือพิมพ์ และชั้นวางนิตยสารในแต่ละโซนบนเครื่องบินแต่ละประเภท ผู้วิจัยจึงได้นำแผนภาพของเครื่องบิน B747 ทั้ง 3 รุ่น มาแสดงในแผนภาพที่ 2, 3 และ 4 รวมทั้งเครื่อง L1011 ในแผนภาพที่ 5

แผนภาพที่ 2 : เครื่องบิน B747-200

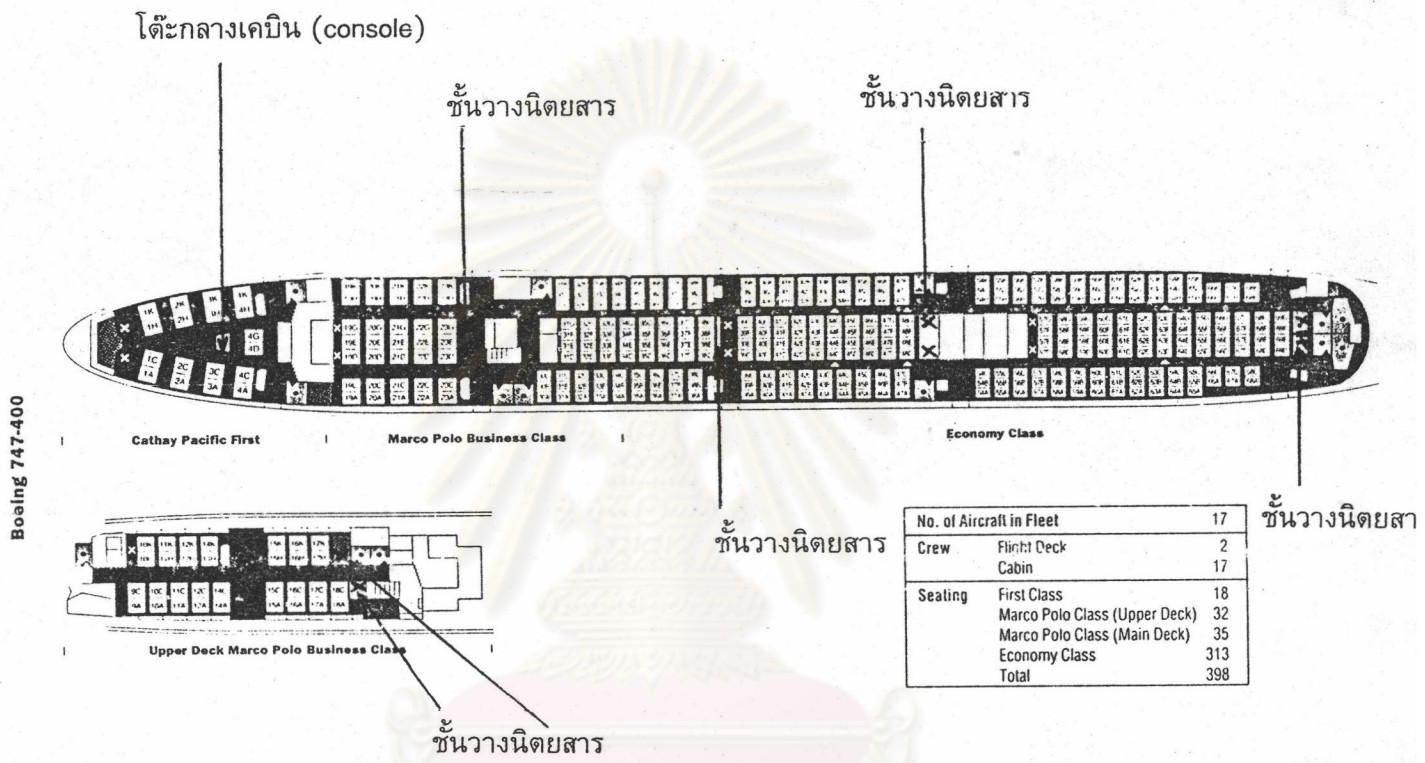


แผนภาพที่ 3 : เครื่องบิน B747-300



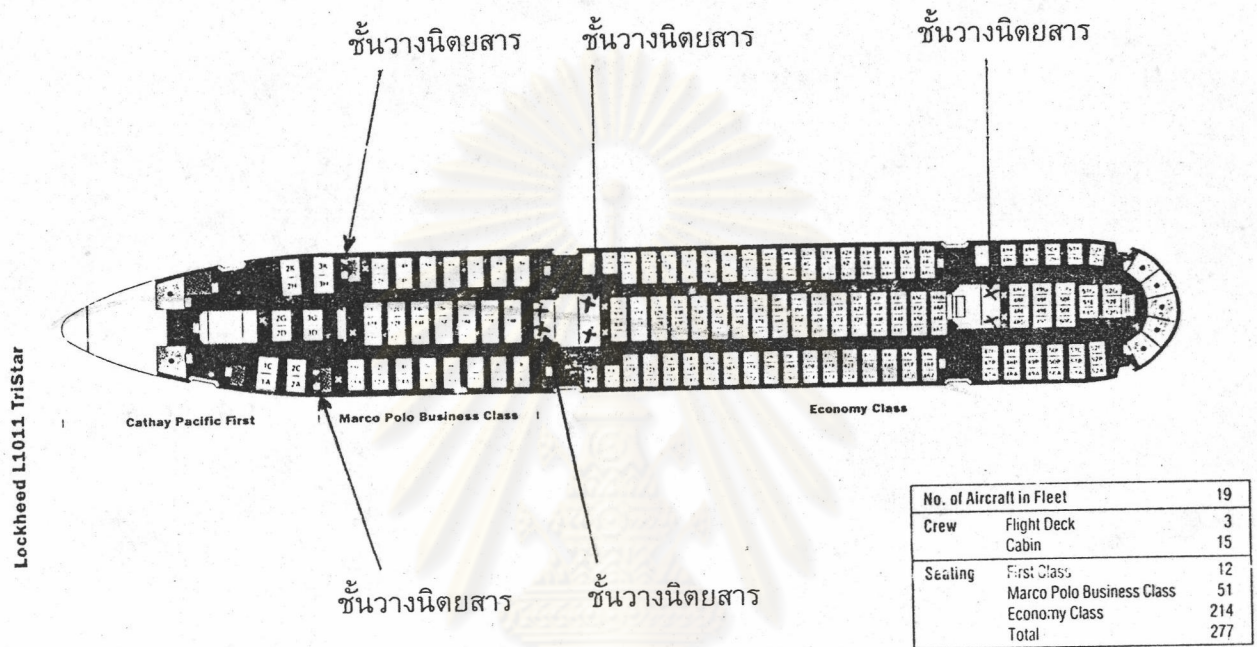
ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภาพที่ 4 : เครื่องบิน B747-400



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภาพที่ 5 : เครื่องบิน L1011



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างเที่ยวบิน CX101 ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลบนเครื่องบิน B747-300 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2536 ดังนี้

## กรณีศึกษาที่ 2

เที่ยวบิน CX101 บินจากฮ่องกงสู่ซิดนีย์ ออสเตรเลีย เครื่องออกจากฮ่องกง เวลา 22.20 น. ถึงซิดนีย์เวลา 08.55 น. (วันใหม่) ใช้เวลาในการเดินทาง 8 ชั่วโมง 35 นาที หนังสือพิมพ์ที่มีบริการในเที่ยวบินนี้ ได้แก่

- |                           |            |                                |
|---------------------------|------------|--------------------------------|
| หนังสือพิมพ์จากฮ่องกง     | ภาษาอังกฤษ | - South China Morning Post     |
|                           |            | - Hong Kong Standard           |
|                           |            | - USA Today                    |
|                           |            | - Asian Wall Street Journal    |
|                           |            | - International Herald Tribune |
|                           | ภาษาจีน    | - Oriental Daily               |
|                           |            | - Sing Pao                     |
|                           |            | - Ming pao                     |
|                           |            | - Sing Tao Evening News        |
|                           |            | - Hong Kong Economic Times     |
| หนังสือพิมพ์ของออสเตรเลีย | ได้แก่     | - Australian                   |
|                           |            | - Herald                       |

## ส่วนนิตยสาร ได้แก่

- |               |            |                                  |
|---------------|------------|----------------------------------|
| นิตยสารธุรกิจ | ภาษาอังกฤษ | - Asia Today                     |
|               |            | - Asian Business                 |
|               |            | - Australian Business            |
|               |            | - Australian Entrepreneur        |
|               |            | - Business Review Weekly         |
|               |            | - Economic Reporter              |
|               |            | - Far East Econ Review           |
|               |            | - Fortune International          |
|               |            | - Hong Kong Business             |
|               |            | - Hong Kong for Business Visitor |
|               |            | - Hong Kong Trader               |
|               |            | - International Business Week    |

	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capital (HKG)</li> <li>- Economic Digest</li> <li>- Forbes (HKG)</li> <li>- Hong Kong Economic Journal</li> </ul>
นิตยสารแฟชั่น	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Australian Women's Weekly</li> <li>- Boutique</li> <li>- Cosmopolitan</li> <li>- Elle</li> <li>- Fashion Quarterly</li> <li>- Vogue Australia</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elegance (HKG)</li> <li>- Eve</li> </ul>
นิตยสารทั่วไป	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asia Week</li> <li>- HQ</li> <li>- Newsweek</li> <li>- The Bulletin with Newsweek</li> <li>- The Economist</li> <li>- Time</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- East Week</li> <li>- Yazhou Zhoukan</li> </ul>
นิตยสารยามว่าง	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Australian Gourmet Traveller</li> <li>- Australian House &amp; Garden</li> <li>- Tatler</li> <li>- Home Journal</li> <li>- New Idea</li> <li>- People Weekly</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chinese Handbook</li> <li>- Ming Pao Weekly</li> <li>- Sunday Oriental</li> </ul>

นิตยสารกีฬา	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Australian Golf Digest</li> <li>- Business Traveller</li> <li>- Geo</li> <li>- Inside Sports</li> <li>- Motor</li> <li>- National Geographic</li> <li>- Sports Illustrated</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Car and Driver</li> <li>- Champion</li> </ul>

ภาพยนตร์เรื่องยาวที่ถูกกำหนดฉายในชั้นหนึ่งคือ The Good Son ส่วนชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด คือ Demolition Man

หลังจากผู้โดยสารขึ้นมาบนเครื่องแล้ว พนักงานได้ให้บริการต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หูฟัง ผ้าเช็ดมือ night kit เช่นเดียวกับเที่ยวบินระยะยาวอื่นๆ ที่ออกในเวลากลางคืน หลังจากปิดประตูเครื่องแล้ว หัวหน้าฯจะประกาศต้อนรับผู้โดยสาร จากนั้นจึงฉายเทปสาริตด้านความปลอดภัย เนื่องจากเครื่องวิดิทัศน์ของเครื่อง B747-300 อยู่ในตำแหน่งเดียวกันกับเครื่อง B747-400 คือ ช่วงประตู 2 หัวหน้าฯจึงมอบหมายหน้าที่การฉายวิดิทัศน์ในช่วงนี้ให้แก่ผู้วิจัยซึ่งทำหน้าที่ SP3 หลังจากเทปสาริตนี้สิ้นสุดลง ผู้วิจัยจึงฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน

ขณะที่เครื่องกำลังแท็กซี่ไปยังรันเวย์เพื่อนำเครื่องบินขึ้น ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ (Air traffic control) ได้แจ้งให้กัปตันรอเครื่องที่รันเวย์เนื่องจากมีเครื่องบินที่จะร่อนลง กัปตันจึงถือโอกาสนี้กล่าวต้อนรับผู้โดยสาร และแจ้งเส้นทางการบิน รวมทั้งสาเหตุของการหยุดรอ

หลังจากเครื่องออก ขณะที่พนักงานให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าฯจะเป็นผู้ควบคุมการฉายข่าวBBC ข่าวกีฬา รายงานข่าวจาก Asian Wall Street Journal และ World of Entertainment ในทุกๆ ชั้น จนกระทั่งการบริการอาหารและเครื่องดื่มในชั้นหนึ่งเสร็จสิ้นลง หัวหน้าฯจึงฉายภาพยนตร์เรื่องยาว ในชั้นหนึ่งได้แก่ The Good Son ส่วนชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด คือ เรื่อง Demolition Man

ภาพยนตร์ที่ถูกกำหนดฉายในชั้นหนึ่งจะแตกต่างจากชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด ดังนั้น การฉายภาพยนตร์ในชั้นหนึ่งจึงแยกเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ ไม่จำเป็นต้องรอให้บริการในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัดเสร็จสิ้น แต่การฉายภาพยนตร์ในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด จะเป็นเรื่องเดียวกัน จึงต้องรอให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มของทั้งสองชั้นดังกล่าวเสร็จสิ้นลงก่อน

ก่อนที่จะเริ่มฉายภาพยนตร์ หัวหน้าฯได้ทำประกาศหรือไฟบนเครื่อง และแจ้งให้ผู้โดยสารทราบว่า ถึงการฉายภาพยนตร์ รวมทั้งเตือนให้ผู้โดยสารปิดแผ่นกันแสงอาทิตย์บริเวณในตอนเช้า แล้วจึงเริ่มฉายภาพยนตร์ จากนั้นหัวหน้าฯได้แบ่งกะให้พนักงานพักผ่อนคนละหนึ่งชั่วโมง พื้นที่พักผ่อนสำหรับพนักงานบนเครื่อง B747-300 คือ ที่นั่งของผู้โดยสารในชั้นประหยัด 3 แถวสุดท้าย รวม 9 ที่นั่ง จะถูกสำรองไว้ให้พนักงาน ในช่วงเวลาพักผ่อนของหัวหน้าฯซึ่งอยู่ผลัด 2 ผู้วิจัยเป็นผู้รักษาการแทน โดยทำหน้าที่ควบคุมการฉายภาพยนตร์ รวมทั้งประกาศให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่งเมื่อสัญญาณปรากฏ หรือเมื่อเครื่องบินผ่านอากาศแปรปรวน ขณะที่ผู้วิจัยประกาศภาพยนตร์ที่กำลังฉายอยู่จะถูกแช่ภาพค้างไว้ ส่วนพนักงานจะทำการตรวจให้แน่ใจว่าผู้โดยสารได้รัดเข็มขัดที่นั่งเรียบร้อยแล้ว หลังจากการฉายภาพยนตร์ในชั้นหนึ่งเสร็จสิ้น ผู้วิจัยจึงฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินประมาณ 10 นาที แล้วจึงดับเครื่องฉาย ผู้วิจัยจะต้องระวัง และคำนึงถึงเวลาที่ภาพยนตร์ในชั้นหนึ่ง หรือชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัดจบลง เพราะเครื่อง B747-300 ไม่ได้ติดตั้งจอรับภาพส่วนตัวในแต่ละที่นั่งของผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ดังนั้น ผู้โดยสารต้องรับชมจากจอรับภาพรวมเช่นเดียวกับชั้นอื่นๆ หากภาพยนตร์จบลงแล้ว ผู้ควบคุมการฉายไม่ได้เปลี่ยนไปฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน หรือดับเครื่องฉาย แสงไฟจากเครื่องฉายภาพยนตร์ จะไปกระทบจอ ซึ่งก่อความรำคาญ และความไม่พอใจแก่ผู้โดยสารได้

หลังจากภาพยนตร์ในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัดสิ้นสุดลง ผู้วิจัยได้ฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินประมาณ 15 นาที ก่อนปิดเครื่องฉายภาพยนตร์เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน จนกระทั่ง 2 ชั่วโมงก่อนเครื่องลง หัวหน้าฯในแต่ละหน่วยงานเป็นผู้เปิดไฟ และเริ่มบริการผ้าร้อน อาหาร และเครื่องดื่ม ขณะที่หัวหน้าฯฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินต่อประมาณ 10 นาที ตามด้วยภาพยนตร์เรื่องสั้น คือ People & Places และ The Simpsons แก่ผู้โดยสารทุกชั้น หลังจากการฉายภาพยนตร์เสร็จสิ้นลง หัวหน้าฯจะฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินต่อ จนกระทั่งเมื่อใกล้ต้นลระดับเครื่องบิน หัวหน้าฯ จึงประกาศแจ้งให้ผู้โดยสารทราบว่าพนักงานจะฉีดสเปรย์บนเครื่องบิน ซึ่งเป็นของประเทศออสเตรเลีย รวมทั้งเสนอภาพยนตร์เกี่ยวกับกฎหมายนำอาหาร เข้าประเทศออสเตรเลีย ซึ่งจัดทำโดยรัฐบาลออสเตรเลีย มีความยาวประมาณ 5 นาที หัวหน้าฯได้เปิดเสียงของภาพยนตร์ชุดนี้ออกผ่านลำโพง เพื่อดึงความสนใจของผู้โดยสารทุกคน การฉายภาพยนตร์ และการฉีดสเปรย์บนเครื่องบินดังกล่าว เป็นกฎข้อบังคับของประเทศออสเตรเลีย หากสายการบินใดไม่ปฏิบัติตาม รัฐบาลออสเตรเลีย มีสิทธิ์ฟ้องร้องสายการบินได้ เมื่อภาพยนตร์ชุดนี้สิ้นสุด หัวหน้าฯ จึงฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินต่อ แล้วจึงประกาศให้พนักงานเก็บหุฟัง และจัดเตรียมเคบินก่อนเครื่องลง หลังจากเครื่องบินลงสู่สนามบินที่ซิดนีย์แล้ว ผู้วิจัยจึงได้ปิดสวิทช์ใหญ่ควบคุมเครื่องฉายวิดีโอทัศน์

เนื่องจากเที่ยวบินฮ่องกง-ซิดนีย์ ถูกจัดเป็นเที่ยวบินระยะยาว แต่ก็มิได้มีระยะทางยาวเท่ากับเที่ยวบินสู่หรือจากอเมริกา ดังนั้น การให้บริการผ่านสื่อโทรทัศน์ คือ ภาพยนตร์เรื่องยาวจึงถูกกำหนดฉายเพียงเรื่องเดียวเท่านั้น



3. **ระยะทางการบิน** : สื่อประเภทเดียวที่มีการแบ่งตามระยะทางการบิน คือ สื่อโสตทัศน ซึ่งมีให้ชมเฉพาะเครื่อง B747 สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิคได้แบ่งระยะทางการบิน ออกเป็น 4 ประเภทคือ

3.1 **เส้นทางบินระยะสั้นมาก (minimal sector) ใช้เวลาบินไม่เกิน 1 ชั่วโมง 30 นาที** ได้แก่ เส้นทางบินต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ

ต้นทาง	ปลายทาง
แอมส์เตอร์ดัมส์	แฟรงค์เฟิร์ต
แฟรงค์เฟิร์ต	แอมส์เตอร์ดัมส์
แอมส์เตอร์ดัม	แมนเชสเตอร์
แมนเชสเตอร์	แอมส์เตอร์ดัม
ดูไบ	บาร์เรน
แฟรงค์เฟิร์ต	แมนเชสเตอร์
แมนเชสเตอร์	แฟรงค์เฟิร์ต
ฮ่องกง	เกาซุง
เกาซุง	ฮ่องกง
ฮ่องกง	ไทเป
ไทเป	ฮ่องกง
กัวลาลัมเปอร์	ปีนัง
ปีนัง	กัวลาลัมเปอร์
ลอนดอน	ซูริค
ซูริค	ลอนดอน
ปารีสเบน	ซิดนีย์
แอดิเลดต์	เมลเบิร์น
ปารีสเบน	เมลเบิร์น
เมลเบิร์น	ปารีสเบน
เมลเบิร์น	ซิดนีย์
ซิดนีย์	เมลเบิร์น
ปารีส	แอมส์เตอร์ดัม
แอมส์เตอร์ดัม	ปารีส
ปารีส	ลอนดอน
ลอนดอน	ปารีส
ปารีส	แมนเชสเตอร์
แมนเชสเตอร์	ปารีส
สิงคโปร์	จาร์การ์ตา
จาร์การ์ตา	สิงคโปร์



ต้นทาง

ซูริก

โรม

ปลายทาง

โรม

ซูริก

ในเที่ยวบินนี้อุปกรณ์หูฟังจะถูกแจกให้แก่ผู้โดยสารในชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ เท่านั้น หัวหน้าจะฉายบีบีซีเวิร์ลนิวส์ (BBC World News with Sports Report) ทางจอรับภาพในชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ อย่างไรก็ตามผู้โดยสารชั้นหนึ่งสามารถเลือกรับชมจากจอรับภาพส่วนตัวในที่นั่งของตน และยังสามารถเลือกชมแผนที่แสดงเส้นทางการบินจากอีกช่องทางหนึ่งด้วย ส่วนผู้โดยสารชั้นธุรกิจ เมื่อการฉายบีบีซีนิวส์สิ้นสุดลง จะมีการเสนอแผนที่แสดงเส้นทางการบิน จนกระทั่งเครื่องร่อนลงสู่สนามบิน สำหรับผู้โดยสารชั้นประหยัด สายการบินไม่มีการบริการหูฟังในเที่ยวบินระยะสั้นมาก ผู้โดยสารจึงสามารถรับสื่อได้เฉพาะสื่อสิ่งพิมพ์ ส่วนสื่อโสตทัศนก็มีเพียงแผนที่แสดงเส้นทางการบินเท่านั้น

ผู้วิจัยขอยกเที่ยวบิน CX408 ซึ่งได้เก็บข้อมูล เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2536 มาเป็นกรณีศึกษาด้านการบริการสื่อในเที่ยวบินระยะทางสั้นมาก ดังนี้คือ

### กรณีศึกษาที่ 3

เที่ยวบิน CX408 จากฮ่องกง สูไต้หวัน เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2536 เครื่องออกจากฮ่องกงเวลา 21.25 น. ถึงไต้หวัน เวลา 22.50 น. ใช้เวลาเดินทาง 1 ชั่วโมง 25 นาที ซึ่งถือเป็นระยะทางสั้นมาก กรณีศึกษานี้ ผู้วิจัยจะขอกล่าวเฉพาะการบริการในชั้นประหยัด ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม ในเที่ยวบินนี้ มีผู้โดยสารเต็มทุกที่นั่งทั้งลำ หนังสือพิมพ์ที่ถูกนำขึ้นมารับการในเที่ยวบินนี้ได้แก่

- |                       |            |                                |
|-----------------------|------------|--------------------------------|
| หนังสือพิมพ์ของฮ่องกง | ภาษาอังกฤษ | - South China Morning Post     |
|                       |            | - Hong Kong Standard           |
|                       |            | - Eastern Express              |
|                       |            | - USA Today                    |
|                       |            | - Asian Wall Street Journal    |
|                       |            | - International Herald Tribune |
| ภาษาจีน               |            | - Oriental Daily               |
|                       |            | - Sing Pao                     |
|                       |            | - Ming Pao                     |
|                       |            | - Sing Tao Yat Pao             |
|                       |            | - HK Economic Times            |

## หนังสือพิมพ์ของไต้หวัน

- China Times
- United Daily News
- Daily Commercial Times
- Ming Sheng Pao
- Independent Morning Post

## ส่วนนิตยสาร ได้แก่

## นิตยสารธุรกิจ

## ภาษาอังกฤษ

- Asian Business
- Far East Econ Review
- Fortune International
- Hong Kong for Business Visitor
- Hong Kong Trader
- International Business Week

## ภาษาจีน

- Capital (HKG)
- Forbes (HKG)
- Strategy

## นิตยสารแฟชั่น

## ภาษาอังกฤษ

- Boutique
- Cosmopolitan (Lon)
- Vogue (Lon)

## ภาษาจีน

- Elegance (HKG)
- Elle (HKG)
- Esquire
- Harper's Bazaar

## นิตยสารทั่วไป

## ภาษาอังกฤษ

- Asia Week
- HQ
- Newsweek
- The Bulletin with Newsweek
- The Economist
- Time

## ภาษาจีน

- China Times
- Eastweek
- Yazhou Zhoukan

นิตยสารยามว่าง	ภาษาอังกฤษ	- E & O Magazine	
		- Hong Kong Tatler	
		- People Weekly	
	ภาษาจีน	- Mickey Mouse	
		- Ming Pao Weekly	
		- Sunday Oriental	
นิตยสารกีฬา	ภาษาอังกฤษ	- Action Asia	
		- Business Traveller (Asia)	
		- Sports Illustrated	
			- Todays Golfer
	ภาษาจีน	- Car and Driver	
		- Champion	

เมื่อผู้โดยสารขึ้นเครื่องเต็มทุกที่นั่งแล้ว ผู้วิจัยพบว่า ผู้โดยสารเกือบทั้งหมดเป็นนักท่องเที่ยวชาวไต้หวัน ส่วนหนึ่งเป็นชาวฮ่องกง และมีชาวตะวันตกเป็นส่วนน้อยจำนวนไม่ถึง 10 คน ผู้วิจัยจึงให้หัวหน้าทราบ เพื่อตัดสินใจเลือกแปลประกาศอีก 2 ภาษา ซึ่งหัวหน้าได้เลือกแปลประกาศเป็นภาษาจีนกวางตุ้ง และภาษาจีนกลาง

หลังจากการบริการหนังสือพิมพ์เสร็จสิ้น ผู้วิจัยพบว่า แม้ว่าหนังสือพิมพ์ส่วนหนึ่งจะถูกส่งมาจากชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ และนำมารวมกับหนังสือพิมพ์ในชั้นประหยัดแล้ว หนังสือพิมพ์ภาษาจีน มีไม่เพียงพอแก่การให้บริการผู้โดยสารในชั้นประหยัด แต่จะมีหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษเหลือเป็นจำนวนมาก พนักงานจึงต้องกล่าวขอภัยแก่ผู้โดยสาร และขอให้ผู้โดยสารรอ จนเมื่อผู้โดยสารอื่นได้อ่านหนังสือพิมพ์ภาษาจีนเรียบร้อยแล้ว จึงนำมาให้บริการได้

ก่อนที่เครื่องจะบินขึ้น พนักงานจะสาธิตด้านความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน ขณะที่เครื่องบินขึ้นสู่ท้องฟ้า พนักงานจะเริ่มให้บริการ ด้วยการแจกใบขาเข้าประเทศไต้หวัน ตามด้วยอาหารและเครื่องดื่มทันที ผู้วิจัยพบว่า ขณะให้บริการ ผู้โดยสารชาวไต้หวันบางคนได้พยายามไถ่ถามพนักงานถึงอุปกรณ์หูฟัง พนักงานต้องอธิบายว่า สายการบินไม่มีบริการอุปกรณ์หูฟังแจกแก่ผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ ซึ่งสร้างความผิดหวังแก่ผู้โดยสารเป็นอย่างมาก

เมื่อการบริการอาหารและเครื่องดื่มเสร็จสิ้น ผู้วิจัยได้ขอให้คุณจัสมิน ลุย เป็นล่ามพูดภาษาจีนกับผู้โดยสารที่ขออุปกรณ์หูฟัง ซึ่งผู้โดยสารไม่พอใจ จากการไม่ได้รับหนังสือพิมพ์จีน อีกทั้งยังไม่สามารถรับความบันเทิงในรูปแบบอื่นได้ ซึ่งเธอได้อ่านนิตยสารประจำสายการบินแล้ว เนื่องจากที่นั่งของเธออยู่ติดหน้าต่าง จึงไม่สะดวกต่อการเดินออกไป (อันเป็นการรบกวนผู้โดยสารอีก

2 คนที่นั่งข้างเธอ) เพื่อเลือกหยิบนิตยสารอื่นๆ จากชั้นวาง ในกรณีดังกล่าว คุณจัสมีน ลุย ได้ให้สัมภาษณ์แก่ผู้วิจัยว่า “ในยุคสังคมข่าวสารเช่นปัจจุบัน การจำกัดสิทธิ์การรับข่าวสาร จะสร้างความไม่พอใจ และความน้อยเนื้อต่ำใจแก่ผู้โดยสาร ซึ่งสายการบินควรจะได้รับการทราบบนเรื่องนี้ และควรจัดให้มีการบริการสื่อต่างๆ เหมือนกันแก่ผู้โดยสารทุกชั้น การใช้ชั้นบริการเป็นเกณฑ์เพื่อให้บริการอื่นที่แตกต่างกัน นอกเหนือจากการให้บริการด้านสื่อ เช่น การบริการอาหารและเครื่องดื่ม หรือที่นั่ง เป็นสิ่งที่ผู้โดยสารจะสามารถรับได้ โดยไม่รู้สึกละอายน้อยเนื้อต่ำใจ”

จากการพิจารณารูปแบบการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อบนเครื่องบินของสายการบินคาเธ่ย์ แปซิฟิก แสดงให้เห็นว่า สายการบินได้จัดระเบียบข่าวสารประเภทสื่อโสต โดยมีชั้นบริการเป็นเกณฑ์เที่ยวบินไทเปนี้ ถือเป็นเที่ยวบินระยะสั้นมาก จึงไม่มีการให้บริการอุปกรณ์หูฟังให้แก่ผู้โดยสารในชั้นประหยัด ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และชั้นหนึ่ง

3.2 เส้นทางบินระยะสั้น (short sector) เป็นเส้นทางบินที่ใช้เวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง 30 นาที ได้แก่ เส้นทางบินต่อไปนี้คือ

ต้นทาง	ปลายทาง
แคนส์	บリスเบน
บリスเบน	แคนส์
ฮ่องกง	กรุงเทพฯ
กรุงเทพฯ	ฮ่องกง
ฮ่องกง	เซบู
เซบู	ฮ่องกง
ฮ่องกง	โฮจิมินห์
โฮจิมินห์	ฮ่องกง
ไทเป	ฟูกูโอกะ
ฟูกูโอกะ	ไทเป
ไทเป	นาโกยา
นาโกยา	ไทเป
ไทเป	โอซากา
โอซากา	ไทเป
ไทเป	โซล
โซล	ไทเป
ฮ่องกง	มะนิลา
มะนิลา	ฮ่องกง
สิงคโปร์	กรุงเทพฯ
กรุงเทพฯ	สิงคโปร์

<u>ต้นทาง</u>	<u>ปลายทาง</u>
ดูไบ	บอมเบย์
บอมเบย์	ดูไบ
ฮ่องกง	ฮานอย
ฮานอย	ฮ่องกง

สื่อโทรทัศน์ที่นำเสนอทั้ง 3 ชั้นได้แก่ BBC World News with Sports Report, Asian Wall Street Journal Report และเมื่อเสร็จสิ้นลง หัวหน้าจะฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน จนเครื่องร่อนลงสู่ สนามบิน ผู้โดยสารในชั้นหนึ่ง นอกจากจะได้ชมรายการที่กล่าวมาข้างต้นในจอรับภาพรวมแล้ว ยังสามารถรับชมได้จากจอรับภาพส่วนตัว โดยช่องที่หนึ่งจะเป็นรายการกีฬา ช่องที่สอง เป็นรายการ เพลง และช่องที่สามเป็นการเสนอแผนที่แสดงเส้นทางการบิน ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างเที่ยวบิน CX701 เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2536 โดยเครื่อง B747-200

#### กรณีศึกษาที่ 4

เที่ยวบิน CX701 ฮ่องกง สู่กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2536 เครื่องออกจาก ฮ่องกงเวลา 15.15 น. ถึงกรุงเทพฯ เวลา 17.25 น. รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 ชั่วโมง 40 นาที

ผู้วิจัยรับตำแหน่งพนักงานอาวุโส (SP3) ดูแลผู้โดยสารชั้นธุรกิจข้างล่าง หนังสือพิมพ์ที่มีไว้บริการในเที่ยวบินนี้ได้แก่

หนังสือพิมพ์ของฮ่องกง	ภาษาอังกฤษ	- South China Morning Post
		- Hong Kong Standard
		- Eastern Express
		- USA Today
		- Asian Wall Street Journal
		- International Herald Tribune
	ภาษาจีน	- Oriental Daily
		- Sing Pao
		- Ming Pao
		- Sing Tao Yat Pao
		- HK Economic Times
	ภาษาญี่ปุ่น	- Asahi
		- Nikkei
		- Mainichi
		- Yomiuri

## หนังสือพิมพ์ของไทย

- ไทยรัฐ
- ฐานเศรษฐกิจ

ส่วนนิตยสาร ได้แก่ นิตยสารภาษาไทย คือ ผู้จัดการ มติชนรายสัปดาห์ และดิฉัน

## นิตยสารธุรกิจ

## ภาษาอังกฤษ

- Asian Business
- Far East Econ Review
- Fortune International
- HK for Business Visitor
- Hong Kong Trader
- International Business Week

## ภาษาจีน

- Capital (HKG)
- Forbes (HKG)
- Strategy

## ภาษาญี่ปุ่น

- Diamond
- Nikkei Business
- Toyo Keizai

## นิตยสารแฟชั่น

## ภาษาอังกฤษ

- Boutique
- Cosmopolitan (Lon)
- Vogue (Lon)

## ภาษาจีน

- Elegance (HKG)
- Elle (HKG)
- Esquire

## ภาษาญี่ปุ่น

- Harper's Bazaar
- Croissant
- Figaro (NRT)
- Miss Kateikaho
- W-Japan

## นิตยสารทั่วไป

## ภาษาอังกฤษ

- Asia Week
- HQ
- Newsweek
- The Bulletin with Newsweek
- The Economist
- Time

	ภาษาจีน	- China Times - Eastweek - Yazhou Zhoukan
	ภาษาญี่ปุ่น	- Asahi - Bunshun - Newsweek (NRT) - Nikkei Trendy - Shincho
นิตยสารยามว่าง	ภาษาอังกฤษ	- E & O Magazine - Hong Kong Tatler - People Weekly
	ภาษาจีน	- Mickey Mouse - Ming Pao Weekly - Sunday Oriental
	ภาษาญี่ปุ่น	- PHP - President - Shokun - Tokyo Time Out
นิตยสารกีฬา	ภาษาอังกฤษ	- Action Asia - Business Traveller (Asia) - Sports Illustrated - Todays Golfer
	ภาษาจีน	- Car and Driver - Champion

เมื่อผู้โดยสารขึ้นมาจากเครื่องบินแล้ว พนักงานต้อนรับแต่ละชั้น จึงให้บริการหนังสือพิมพ์ พร้อมด้วยอุปกรณ์หุงต้ม เนื่องจากเที่ยวบินนี้ถือเป็นระยะทางการบินสั้น สายการบินจึงมีบริการสื่อทุกชนิดแก่ผู้โดยสารทุกชั้น



หลังจากประตูเครื่องบินปิด หัวหน้ากล่าวต้อนรับผู้โดยสาร ตามด้วยการฉายเทปสารคดี ด้านความปลอดภัยทางจอร์บีภาพรวม เมื่อเทปสารคดีจบ หัวหน้าจึงฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน เมื่อเครื่องบินขึ้น พนักงานเริ่มแจกเมนูอาหาร และใบขาเข้าประเทศ ขณะที่พนักงานเริ่มบริการอาหาร และเครื่องดื่ม หัวหน้าจะประกาศฉายรายการด้านสื่อสังคมแก่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด ซึ่งเป็นรายการเดียวกัน คือ BBC World News และ Asian Wall Street Journal รวมเวลาหนึ่งชั่วโมง จากนั้น จึงฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน และยังมีเวลาเหลือประมาณ 60 นาทีก่อนเครื่องลง ผู้โดยสารได้ขอให้ผู้วิจัยไปพบ และสอบถามถึงรายการต่อไป ผู้วิจัยได้อธิบายว่า ตามกำหนดการ จะไม่มีการฉายรายการใดๆ อีก อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยจะลองสอบถามหัวหน้าฯ หากสามารถจัดหา รายการมาฉาย แทนแผนที่แสดงเส้นทางการบิน เพื่อสนองความพอใจของผู้โดยสาร ดังนั้น หลังจากที่ผู้วิจัยได้แจ้งความประสงค์ของผู้โดยสารให้หัวหน้าทราบ หัวหน้าได้เลือกรายการกีฬา แทนการฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน ซึ่งสร้างความพอใจแก่ผู้โดยสารเป็นอย่างมาก จากการสัมภาษณ์คุณระวีวรรณ เลขาธิการ หัวหน้าฯ ในเที่ยวบินนี้กล่าวว่า “สายการบินควรจะมีการฉาย รายการ/ภาพยนตร์อย่างต่อเนื่องให้กับผู้โดยสารทุกเที่ยวบิน เพื่อสร้างความเพลิดเพลินกับการชม รายการ/ภาพยนตร์ อีกทั้งไม่ก่อความรำคาญ หรือรบกวนผู้โดยสารที่ต้องการพักผ่อน รวมทั้ง พนักงานต้อนรับในการให้บริการบนเที่ยวบินด้วย”

จากการพิจารณารูปแบบการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อบนเครื่องบินของสายการบินคาเธ่ย์ แปซิฟิค จะเห็นได้ว่า สายการบินได้จัดระเบียบข่าวสารประเภทสื่อสังคม โดยใช้ระยะเวลาการบินเป็นตัวกำหนด เนื่องจากเที่ยวบินฮ่องกง สู่กรุงเทพฯ นี้ ถือเป็นเที่ยวบินระยะสั้น สายการบินได้ กำหนดให้มีการบริการเฉพาะ BBC World News และ Asian Wall Street journal รวมทั้งแผนที่แสดงเส้นทางการบินเท่านั้น

3.3 เส้นทางการบินระยะปานกลาง (medium sector) ใช้เวลาบินไม่เกิน 3 ชั่วโมง 30 นาที ได้แก่ เส้นทางการบินดังต่อไปนี้

ต้นทาง	ปลายทาง
เดนปาซาร์	เพิร์ธ
เพิร์ธ	เดนปาซาร์
ฮ่องกง	ฟูกูโอกะ
ฟูกูโอกะ	ฮ่องกง
ฮ่องกง	กัวลาลัมเปอร์
กัวลาลัมเปอร์	ฮ่องกง
ฮ่องกง	นาโกยา
นาโกยา	ฮ่องกง
ฮ่องกง	โอซากา
โอซากา	ฮ่องกง

ต้นทาง	ปลายทาง
ฮ่องกง	ปิ่น
ปิ่น	ฮ่องกง
ฮ่องกง	โซล
โซล	ฮ่องกง
ฮ่องกง	สิงคโปร์
สิงคโปร์	ฮ่องกง
ไทเป	โตเกียว
โตเกียว	ไทเป

ในเที่ยวบินนี้ จะมีการเสนอรายการทางสื่อโทรทัศน์ ได้แก่ BBC World News with Sports Report, Asian Wall Street Journal Report, World of Entertainment ทางจอรับภาพรวมสำหรับผู้โดยสาร ทั้ง 3 ชั้น เมื่อแต่ละรายการเสร็จสิ้นลงแล้ว หัวหน้าพนักงานต้อนรับจะฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน หากเป็นเที่ยวบินออกจากฮ่องกง จะมีการเสนอรายการ People and Places ส่วนเที่ยวบินกลับสู่ฮ่องกง จะเป็นรายการ Discover Hong Kong ผู้โดยสารในชั้นหนึ่ง จะสามารถรับชมรายการได้จาก 4 ช่อง ได้แก่ BBC World News with Sports Report ส่วนช่องสองคือ รายการเพลง ช่องสาม คือรายการ Short Features และช่องสุดท้าย เป็นแผนที่แสดงเส้นทางการบิน ผู้วิจัยขอยุติเที่ยวบิน CX721 เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2536 โดยเครื่อง B747-200

#### กรณีศึกษาที่ 5

เที่ยวบิน CX721 บินจากฮ่องกง สู่กัวลาลัมเปอร์ และปิ่น เครื่องออกจากฮ่องกง เวลา 14.55 น. ถึงกัวลาลัมเปอร์ เวลา 18.25 น. ใช้เวลาบิน 3 ชั่วโมง 30 นาที เครื่องออกจากกัวลาลัมเปอร์ เวลา 19.25 น. ถึงปิ่น เวลา 20.20 น. ใช้เวลาบิน 55 นาที

หนังสือพิมพ์ที่มีไว้บริการบนเที่ยวบินนี้ ได้แก่

- |                       |            |                                |
|-----------------------|------------|--------------------------------|
| หนังสือพิมพ์ของฮ่องกง | ภาษาอังกฤษ | - Asian Wall Street Journal    |
|                       |            | - South China Morning Post     |
|                       |            | - Hong Kong Standard           |
|                       |            | - International Herald Tribune |
|                       |            | - USA Today                    |
| ภาษาจีน               |            | - Hong Kong Economic Times     |
|                       |            | - Ming Pao                     |
|                       |            | - Oriental Daily               |
|                       |            | - Sing Tao Yat Pao             |
|                       |            | - Sing Pao                     |

	ภาษาญี่ปุ่น	- Asahi - Mainichi - Nikkei - Yomiuri
หนังสือพิมพ์ของกัวลาลัมเปอร์		- Nanyang Siang Pau - Strait Times - Star Daily
ส่วนนิตยสาร ได้แก่		
นิตยสารธุรกิจ	ภาษาอังกฤษ	- Asian Business - Far East Econ Review - Fortune International - HK For Business Visitor - HK Trader - International Business Week
	ภาษาจีน	- Capital (HKG) - Forbes (HKG) - Strategy
	ภาษาญี่ปุ่น	- Diamond - Nikkei Business - Toyo Keizai
นิตยสารแฟชั่น	ภาษาอังกฤษ	- Boutique - Cosmopolitan (LON) - Vogue (LON)
	ภาษาจีน	- Elle (HKG) - Elegance (HKG) - Esquire - Harper's Bazaar
	ภาษาญี่ปุ่น	- Croissant - Figaro (NRT) - Miss Kateikaho - W-Japan

นิตยสารทั่วไป	ภาษาอังกฤษ	- Asiaweek
		- HQ
		- Newsweek (HKG)
		- The Bulletin with Newsweek
		- The Economist
	ภาษาจีน	- Time
		- China Times
		- Eastweek
	ภาษาญี่ปุ่น	- Yazhou Zhoukan
		- Asahi
		- Bunshun
		- Newsweek (NRT)
- Nikkei Trendy		
นิตยสารยามว่าง	ภาษาอังกฤษ	- Shincho
		- E & O Magazine
		- Hong Kong Tatler
	ภาษาจีน	- People Weekly
		- Ming Pao Weekly
		- Mickey Mouse
	ภาษาญี่ปุ่น	- Sunday Oriental
		- PHP
		- President
		- Shokun
		- Tokyo Time Out
		- Action Asia
นิตยสารกีฬา	ภาษาอังกฤษ	- Business Traveller (Asia)
		- Sports Illustrated
		- Todays Golfer
	ภาษาจีน	- Car and Driver
		- Champion

ในเที่ยวบินนี้ ผู้วิจัยได้รับมอบหมายตำแหน่ง SP1 ดูแลรับผิดชอบผู้โดยสารในชั้นหนึ่ง ก่อนผู้โดยสารขึ้นเครื่อง ผู้วิจัยได้เตรียมหนังสือพิมพ์ไว้บนคอนโซล เพื่อให้ผู้โดยสารได้เลือกหยิบตามความพอใจ จากนั้น จึงช่วยพนักงานเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ผ้าเช็ดมือ หูฟัง ฯลฯ เมื่อผู้โดยสารขึ้นมานบนเครื่อง ผู้วิจัย และพนักงาน 2 คน จะให้การต้อนรับผู้โดยสารในชั้นหนึ่ง และนำผู้โดยสารไปยังที่นั่ง พร้อมทั้งจัดเก็บสัมภาระเข้าที่ สอบถามเครื่องตุ้มที่ต้องการ หากผู้โดยสารต้องการหนังสือพิมพ์ ก็สามารถเลือกหยิบได้จากคอนโซล หลังจากบริการเครื่องตุ้มให้แก่ผู้โดยสารจนครบจำนวนแล้ว จึงเริ่มบริการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เมื่อประตูปิด หัวหน้านักจะประกาศต้อนรับ และแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงการฉายเทปสารคดีด้านความปลอดภัย เมื่อผู้วิจัยได้ยินประกาศ จึงตั้งจอร์รับภาพรวมที่แถวหน้าของชั้นหนึ่งลง หัวหน้านักจะเป็นผู้ควบคุมการฉายเทปวีดิทัศน์ เพราะเครื่องฉายตั้งอยู่ด้านหลังของประตูหมายเลขหนึ่งด้านขวาในชั้นหนึ่ง เมื่อการฉายเทปสารคดีเสร็จสิ้น หัวหน้านักจะปิดสวิทช์เครื่องฉายเทปวีดิทัศน์ ผู้วิจัยเก็บจอร์รับภาพรวมเข้าที่ พร้อมทั้งเก็บหนังสือพิมพ์เข้าที่เก็บในคอนโซล เพื่อเตรียมเคบินให้พร้อมสำหรับเครื่องออก ส่วนผู้โดยสารชั้นอื่น หัวหน้านักจะฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินให้ชม

หลังจากเครื่องขึ้นแล้ว ผู้วิจัยได้ไปแนะนำตัวกับผู้โดยสาร และแจกรายการอาหาร พนักงานจะจัดเตรียมเครื่องตุ้ม และอุ่นอาหารให้พร้อมที่จะให้บริการได้

หัวหน้านักจะประกาศข้อมูลอื่นๆ รวมทั้งประกาศรายการสื่อโทรทัศน์ ซึ่งในเที่ยวบินนี้ ได้แก่ ข่าวบีบีซี ข่าวกีฬา รายงานข่าวจาก Asian Wall Street Journal รายการ World of Entertainment ผู้โดยสารในชั้นหนึ่ง จะสามารถรับชมได้จากจอร์รับภาพส่วนตัว ซึ่งมี 4 ช่อง ช่องแรกเป็นรายการดังกล่าว และอีก 3 ช่องเป็นรายการเพลง ภาพยนตร์เรื่องสั้นในเที่ยวบินนี้ ได้เสนอเรื่อง People and Places, The Simpsons และ Discover India ผู้วิจัยพบว่า ขณะการบริการอาหารและเครื่องตุ้ม ผู้โดยสารส่วนใหญ่จะให้ความสนใจต่อรายการสื่อโทรทัศน์เป็นอันมาก โดยแต่ละคนจะรับจากจอร์รับภาพส่วนตัวในที่นั่งของตน หลังการบริการอาหารผู้โดยสารยังคงชมภาพยนตร์อย่างต่อเนื่อง และผู้โดยสารนักธุรกิจบางคน ได้หยิบนิตยสารประเภทธุรกิจมาอ่าน

ระหว่างเที่ยวบิน กัปตันได้กล่าวทักทายผู้โดยสาร และแจ้งรายละเอียดของเที่ยวบิน ขณะที่กัปตันลดระดับเครื่องบิน สัญญาณรัดเข็มขัดที่นั่งปรากฏขึ้น หัวหน้านักจึงประกาศให้ผู้โดยสารทราบ และพนักงานเก็บหูฟังจากผู้โดยสารที่จะลง ณ สนามบินกัวลาลัมเปอร์ ผู้วิจัย และพนักงาน จึงตรวจเคบินให้แน่ใจว่า ผู้โดยสารได้รัดเข็มขัดที่นั่ง รวมทั้งเก็บจอร์รับภาพส่วนตัวเข้าที่ให้เรียบร้อย แล้วจึงรายงานต่อหัวหน้านัก

เมื่อเครื่องกำลังลงสู่สนามบินกัวลาลัมเปอร์ หัวหน้าฯจึงกล่าวลาผู้โดยสารที่จะลง ณ สนามบิน และแจ้งให้ผู้โดยสารที่จะไปปีนังทราบว่า เครื่องจะหยุดพัก (transit) ที่สนามบินกัวลาลัมเปอร์ เป็นเวลา 1 ชั่วโมง ระหว่างเวลาพัก ขอความร่วมมือผู้โดยสารที่อยู่บนเครื่องงดการสูบบุหรี่อย่างเด็ดขาด รวมทั้งขอให้นั่งประจำที่ เพื่อความสะดวกแก่พนักงานทำความสะอาดบนเครื่อง

ระหว่างเวลาที่หยุดพัก พนักงานทำความสะอาดจะเป็นผู้ตรวจเช็ค และจัดกระเป๋าเก้าอี้ด้านหน้าของผู้โดยสารทุกที่นั่ง เพื่อให้แน่ใจว่ามีเอกสารสิ่งพิมพ์ครบสมบูรณ์ ได้แก่ นิตยสารประจำสายการบิน (Discovery Magazine) คู่มือรายการบันเทิง (Discovery Inflight Shopping & Entertainment) ภูเขาเจียน รวมทั้งบัตรแนะนำความปลอดภัย ผู้วิจัยจะนำหนังสือพิมพ์ของฮ่องกงที่ผู้โดยสารได้อ่านแล้วมาจัดเก็บให้เรียบร้อย รวมทั้งหนังสือพิมพ์ที่เหลือจากเที่ยวแรก นอกจากนี้ยังมีหนังสือพิมพ์จากกัวลาลัมเปอร์ฉบับใหม่ที่จะถูกจัดส่งขึ้นมา (โดยจะทิ้งหนังสือพิมพ์กัวลาลัมเปอร์ฉบับวันวานที่มาจากฮ่องกง) วางบนคอนโซล เพื่อบริการผู้โดยสารที่ไปยังปีนัง ส่วนพนักงานอื่นจะจัดเตรียมบริการด้านอาหาร และเครื่องดื่ม

เที่ยวบินนี้ จะมีผู้โดยสารแวะผ่าน (transit pax) จำนวน 2 คน ในช่วงเวลาที่รอผู้โดยสารที่จะขึ้นจากกัวลาลัมเปอร์ สู้ปีนัง ผู้วิจัยได้นำหนังสือพิมพ์ฉบับใหม่จากกัวลาลัมเปอร์มาบริการแก่ผู้โดยสาร ผู้โดยสารทั้งสองแสดงความดีใจเป็นอย่างมาก เมื่อผู้โดยสารขึ้นมานบนเครื่องแล้ว ผู้วิจัยได้ให้การบริการเช่นเดียวกับเที่ยวแรกที่ออกจากฮ่องกง

เนื่องจากเที่ยวบินจากกัวลาลัมเปอร์ สู้ปีนัง เป็นเที่ยวบินที่มีระยะทางสั้นมาก เมื่อเครื่องบินขึ้น หัวหน้าฯจะประกาศต้อนรับ และตามด้วยกัปตัน จากนั้น หัวหน้าฯจะฉายข่าวบีบีซีเพียงรายการเดียวให้กับผู้โดยสารทุกชั้น สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ซึ่งมีจอร์จภาพส่วนตัว จึงสามารถเลือกชมข่าวบีบีซีหนึ่งช่อง แผนที่แสดงเส้นทางการบินหนึ่งช่อง แต่ผู้โดยสารในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัดนั้น หลังจากข่าวบีบีซีจบแล้ว หัวหน้าฯจึงได้ฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน

เมื่อเครื่องบินพร้อมที่จะลงสู่สนามบินปีนัง พนักงานในชั้นหนึ่งจะรวบรวมอุปกรณ์หูฟังคืนจากผู้โดยสาร หลังการประกาศของหัวหน้าฯแล้ว จะจัดเตรียมเคบิน และครวให้พร้อมสำหรับเครื่องลง

เที่ยวบินฮ่องกง สู่กัวลาลัมเปอร์จัดเป็นเที่ยวบินระยะปานกลาง สื่อที่ถูกนำเสนอในชั้นหนึ่งจึงได้แก่ รายการข่าวต่างๆ รายการเพลง ภาพยนตร์เรื่องสั้น และแผนที่แสดงเส้นทางการบิน ส่วนในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัดคือ รายการข่าว และแผนที่แสดงเส้นทางการบิน ส่วนเที่ยวบินจากกัวลาลัมเปอร์ สู้ปีนัง จัดเป็นเที่ยวบินระยะสั้นมาก ชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ จึงเสนอเพียงรายการข่าว และแผนที่แสดงเส้นทางการบิน ส่วนชั้นประหยัด เสนอเฉพาะแผนที่แสดงเส้นทางการบินเท่านั้น และอุปกรณ์หูฟังในชั้นประหยัดจะถูกรวบรวมคืน ก่อนเครื่องบินร่อนลงสู่สนามบินกัวลาลัมเปอร์

3.4 เส้นทางบินระยะยาว (long sector) เป็นเส้นทางที่ใช้เวลาบินเกินกว่า 3 ชั่วโมง 30 นาที ได้แก่ เส้นทางบินดังต่อไปนี้

ต้นทาง	ปลายทาง
บาห์เรน	ฮ่องกง
กรุงเทพฯ	บอมเบย์
บอมเบย์	กรุงเทพฯ
กรุงเทพฯ	โคลัมโบ
โคลัมโบ	กรุงเทพฯ
ฮ่องกง	แอดดีเลด
ฮ่องกง	แอมส์เตอร์ดัม
แอมส์เตอร์ดัม	ฮ่องกง
ฮ่องกง	โอ๊คแลนด์
โอ๊คแลนด์	ฮ่องกง
ฮ่องกง	ปารีสเบน
ปารีสเบน	ฮ่องกง
ฮ่องกง	แคนส์
ฮ่องกง	เดนปาซาร์
เดนปาซาร์	ฮ่องกง
ฮ่องกง	ดูไบ
ฮ่องกง	แฟรงค์เฟิร์ต
แฟรงค์เฟิร์ต	ฮ่องกง
ฮ่องกง	จาร์การ์ตา
จาร์การ์ตา	ฮ่องกง
ฮ่องกง	โจฮันเนสเบิร์ก
โจฮันเนสเบิร์ก	ฮ่องกง
ฮ่องกง	ลอนดอน
ลอนดอน	ฮ่องกง
ฮ่องกง	ลอสแอนเจลิส
ลอสแอนเจลิส	ฮ่องกง
ฮ่องกง	มอริเชียส
มอริเชียส	ฮ่องกง
ฮ่องกง	เมลเบิร์น
เมลเบิร์น	ฮ่องกง
ฮ่องกง	ปารีส
ปารีส	ฮ่องกง

<u>ต้นทาง</u>	<u>ปลายทาง</u>
ฮ่องกง	เพิร์ธ
เพิร์ธ	ฮ่องกง
ฮ่องกง	โรม
โรม	ฮ่องกง
ฮ่องกง	ซัปโปโร
ซัปโปโร	ฮ่องกง
ฮ่องกง	ซิดนีย์
ซิดนีย์	ฮ่องกง
ฮ่องกง	โตเกียว
โตเกียว	ฮ่องกง
ฮ่องกง	แวนคูเวอร์
แวนคูเวอร์	ฮ่องกง
ฮ่องกง	ซูริก
ซูริก	ฮ่องกง

เส้นทางบินระยะยาวนี้ ยังแบ่งการบริการปลีกย่อยออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ เส้นทางบินระยะยาวในเขตภูมิภาค (regional flight) และเส้นทางบินระยะยาวระหว่างทวีป (intercontinental flight) ในเที่ยวบินนี้ หลังจากเครื่องขึ้นแล้ว ขณะที่พนักงานให้บริการด้านอื่นๆ หัวหน้าจะฉาย BBC World News with Sports Report, Asian Wall Street Journal Reports, World of Entertainment เรียงตามลำดับทางจอร์ับภาพรวมทั้ง 3 ชั้น เช่นเดียวกับเที่ยวบินระยะปานกลาง หลังการบริการอาหารและเครื่องดื่มสิ้นสุดลง ในชั้นหนึ่งจะหยุดฉายทางจอร์ับภาพรวม เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน โดยไม่มีแสงจากจอร์ับภาพรวมมารบกวน แต่ผู้โดยสารที่ต้องการจะชมภาพยนตร์ต่อ สามารถรับชมได้จากจอร์ับภาพส่วนตัว ซึ่งช่องหนึ่งจะเสนอภาพยนตร์เรื่องยาว ช่องสองคือ ภาพยนตร์สั้น (short features) ประเภทตลก ช่องสามคือ BBC World News เช่นเดียวกับที่ฉายทางจอร์ับภาพรวม และช่องสุดท้ายคือ แผนที่แสดงเส้นทางการบิน ส่วนชั้นธุรกิจและชั้นประหยัดนั้น ภาพยนตร์เรื่องยาวจะถูกนำมาเสนอฉายต่อทางจอร์ับภาพรวม

ผู้วิจัยได้นำเที่ยวบิน CX748, CX881, CX251 และ CX291 เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2537, 18 มกราคม 2837, 17 พฤศจิกายน 2536 และ 29 มกราคม 2537 ตามลำดับ มาเป็นกรณีศึกษาสำหรับการบริการสื่อในเที่ยวบินระยะยาวดังต่อไปนี้





### กรณีศึกษาที่ 6

เที่ยวบิน CX748 บินจากโจฮันเนสเบิร์กสู่ฮ่องกง เครื่องออกจากโจฮันเนสเบิร์ก เวลา 13.55 น. ถึงฮ่องกงเวลา 08.40 น. (วันใหม่) ใช้เวลาเดินทาง 12 ชั่วโมง 45 นาที โดยเครื่อง B747-400

#### หนังสือพิมพ์ที่มีไว้บริการบนเที่ยวบินนี้ ได้แก่

- |                           |             |                                  |
|---------------------------|-------------|----------------------------------|
| หนังสือพิมพ์จากฮ่องกง     | ภาษาอังกฤษ  | - South China Morning Post       |
|                           |             | - Hong Kong Standard             |
|                           |             | - USA Today                      |
|                           |             | - Asian Wall Street Journal      |
|                           |             | - International Herald Tribune   |
|                           | ภาษาจีน     | - Oriental Daily                 |
|                           |             | - Sing Pao                       |
|                           |             | - Ming Pao                       |
|                           |             | - Sing Tao Evening News          |
|                           |             | - Hong Kong Economic Times       |
|                           | ภาษาญี่ปุ่น | - Asahi                          |
|                           |             | - Nikkei                         |
|                           |             | - Maimichi                       |
|                           |             | - Yomiuri                        |
| หนังสือพิมพ์ของแอฟริกาใต้ |             | - Star Daily                     |
|                           |             | - Business Daily                 |
|                           |             | - Weekly Mail                    |
| ส่วนนิตยสาร ได้แก่        |             |                                  |
| นิตยสารธุรกิจ             | ภาษาอังกฤษ  | - Asian Business                 |
|                           |             | - Euromoney                      |
|                           |             | - Far East Economic Review       |
|                           |             | - Fortune International          |
|                           |             | - Hong Kong Business             |
|                           |             | - Hong Kong for Business Visitor |
|                           |             | - Hong Kong Trader               |
|                           |             | - International Business Week    |
|                           |             | - Management Today               |

- |                |            |                     |
|----------------|------------|---------------------|
|                |            | - The World in 1994 |
| ภาษาจีน        |            | - Capital           |
|                |            | - Forbes            |
|                |            | - Economic Digest   |
| นิตยสารแฟชั่น  | ภาษาอังกฤษ | - Boutique          |
|                |            | - Cosmopolitan      |
|                |            | - Hello             |
|                |            | - Style             |
|                |            | - Vogue             |
| ภาษาจีน        |            | - B International   |
|                |            | - Boutique          |
|                |            | - Elegance          |
|                |            | - Elle              |
|                |            | - Esquire           |
| นิตยสารทั่วไป  | ภาษาอังกฤษ | - Asia Week         |
|                |            | - Empire            |
|                |            | - Esquire           |
|                |            | - Financial Mails   |
|                |            | - Focus             |
|                |            | - GQ                |
|                |            | - Newsweek          |
|                |            | - HK Echo           |
|                |            | - Spectator         |
|                |            | - The Economist     |
|                |            | - Time              |
|                |            | - Times (JNB)       |
| ภาษาจีน        |            | - East Week         |
|                |            | - Yazhou Zhoukan    |
|                |            | - About Life        |
| นิตยสารยามว่าง | ภาษาอังกฤษ | - Hong Kong Tatler  |
|                |            | - Oldie             |

ภาษาจีน	- Mickey Mouse - Ming Pao Weekly - Sunday Oriental
นิตยสารกีฬา ภาษาอังกฤษ	- Business Traveller (Asia) - Car Week - House & Garden (LON) - National Geographic (YVR) - Sports Illustrated - Todays Golfer
ภาษาจีน	- Blance - Car & Driver - Champion
ภาพยนตร์ที่ถูกกำหนดฉาย ได้แก่	
เครื่องเล่นวิดีโอทัศน์ # 1	- Demolition Man - The Real McCoy (สามารถรับฟังเสียงภาษาเยอรมัน) - Free Willy (ภาษาจีนกำกับ) - The Beverly Hillbillies (เสียงภาษาฝรั่งเศส)
เครื่องเล่นวิดีโอทัศน์ # 2	- An Affair to Remember - The Man Without a Face - The Good Son - Robocop 3 (เสียงภาษาอิตาลี)
เครื่องเล่นวิดีโอทัศน์ # 3	- The Wedding Banquet - In The Line of Fire (ภาษาจีนกำกับ) - The Beverly Hillbillies

ผู้โดยสารชั้นหนึ่งสามารถเลือกรับชมภาพยนตร์ได้ทั้ง 3 ช่อง และแผนที่แสดงเส้นทางการบินอีก 1 ช่อง จากจอรับภาพส่วนตัว ส่วนผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด รับชมจากจอรับภาพรวม ซึ่งฉายให้ชมจากเครื่องเล่นวิดีโอทัศน์ # 3 ส่วนภาพยนตร์จะเรียงตามลำดับ เมื่อภาพยนตร์แต่ละเรื่องจบลง จะค้นด้วยแผนที่แสดงเส้นทางการบินประมาณ 10-15 นาที ก่อนจะฉายภาพยนตร์เรื่องต่อไป

เมื่อผู้โดยสารขึ้นมานบนเครื่องครบตามจำนวน พนักงานจึงเริ่มบริการหนังสือพิมพ์ตามด้วยอุปกรณ์หุงผ้าเช็ดมือ และ night kit สำหรับชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจจะมีบริการเครื่องดื่มด้วย เมื่อประตูปิด หัวหน้าประกาศต้อนรับผู้โดยสาร พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงการฉายเทปสาธิตด้านความปลอดภัย เมื่อผู้วิจัยได้ยินหัวหน้าประกาศ ผู้วิจัยซึ่งอยู่ในตำแหน่ง SP3 มีหน้าที่เปิดเครื่องเทปวิดีโอ เนื่องจากตำแหน่งที่ติดตั้งเครื่องอยู่ใกล้กับประตูที่ 2 ด้านซ้าย ซึ่งเป็นที่นั่งของผู้วิจัย ขณะที่ที่นั่งของหัวหน้าอยู่ประตูที่ 1 ด้านซ้าย

ผู้วิจัยได้ฉายเทปสาธิตด้านความปลอดภัยทางจอร์ับภาพรวมให้ผู้โดยสารทุกชั้นได้ชม หลังจากนั้น จึงฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินแก่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด

ก่อนเครื่องขึ้น พนักงานจะตรวจดูความเรียบร้อยและความปลอดภัยของผู้โดยสาร เคบินครัว และทางออกฉุกเฉิน หลังจากเครื่องขึ้นก่อนเริ่มบริการอาหาร พนักงานจะแจกรายการอาหารและบัตรขาเข้าประเทศแก่ผู้โดยสาร หัวหน้าจะประกาศรายละเอียดต่าง ๆ แล้วจึงเริ่มฉายเทปรายการข่าว BBC Asian Wall Street Journal และ World of Entertainment ในช่วงการเสนอข่าวนี้ หัวหน้าฉายออกจอร์ับภาพรวมในชั้นหนึ่งด้วย เมื่อรายการข่าวจบลง หัวหน้าจึงปิดเครื่องฉายวิดีโอ จนกว่าการบริการอาหาร และเครื่องดื่มเสร็จสิ้น จึงปิดไฟ และฉายภาพยนตร์เรื่องยาว การฉายภาพยนตร์เรื่องยาวในชั้นหนึ่ง จะแยกออกจากชั้นธุรกิจ และประหยัด คือ เมื่อการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มของชั้นหนึ่งสิ้นสุดลง หัวหน้าจะปิดไฟ และฉายภาพยนตร์ในชั้นหนึ่งทันที โดยฉายเฉพาะ 2 ช่อง จากเครื่องเล่นวิดีโอ # 1 และ # 2 เมื่อการบริการอาหาร และเครื่องดื่มในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัดเสร็จสิ้นแล้ว จึงฉายภาพยนตร์ในเครื่องเล่นวิดีโอ # 3

หลังจากการบริการ หัวหน้าจะแบ่งกะให้พนักงานได้พักผ่อนเป็น 3 ผลัด ผลัดละ 3 ชั่วโมง 30 นาที ซึ่งพื้นที่ที่จัดให้พนักงานพักผ่อนเรียกว่า Crew Rest Bunk อยู่ข้างบนด้านท้ายของเครื่องบิน ผู้วิจัยถูกจัดให้พักผ่อนในผลัดแรก ขณะที่ผู้วิจัยไปพักผ่อน หัวหน้าฉายภาพยนตร์เรื่องแรกแก่ผู้โดยสารในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด คือ เรื่อง Robocop 3 หลังจากที่เวลาพักผ่อนของผู้วิจัยพักผ่อนสิ้นสุด และลงมาพบว่า ภาพยนตร์เรื่องที่ 2 คือ The Wedding Banquet กำลังจะจบลง จึงรับหน้าที่แทนหัวหน้า ซึ่งจะไปพักผ่อน โดยผู้วิจัยได้ควบคุมเครื่องเล่นวิดีโอ 3 เครื่อง ซึ่งติดตั้งอยู่มุมหนึ่งในครัว (galley) ช่วงหลังประตู 2 อุปกรณ์เครื่องเล่นวิดีโอจะมีจอขนาด 3 x 2 นิ้ว ติดอยู่ด้วย เพื่อให้มองเห็นภาพยนตร์ที่กำลังฉายในเครื่องเล่นวิดีโอ แต่ละเครื่อง โดยผู้ควบคุมไม่ต้องเดินออกไปดูที่จอร์ับภาพรวม เมื่อภาพยนตร์เรื่องที่ 2 จบลง ผู้วิจัยได้ฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน

ส่วนพนักงานอื่นให้บริการเครื่องดื่ม และแซนวิช แก่ผู้โดยสารในเวลา 10 นาที หลังจากผู้วิจัยฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน 15 นาที จึงเริ่มฉายภาพยนตร์เรื่องที่ 3 คือ In The Line of Fire

เนื่องจากภาพยนตร์แต่ละเรื่องมีความยาวไม่เท่ากัน ผู้วิจัยต้องคำนึงถึงเวลาเริ่มฉาย และเวลาที่ภาพยนตร์แต่ละเรื่องในแต่ละเครื่องเล่นวิดีโอทัศน์จะจบ เพื่อสลับเปลี่ยนภาพยนตร์ให้ทันกับเวลา เมื่อเริ่มเริ่มฉายภาพยนตร์เรื่องที่ 3 ในเครื่องเล่นวิดีโอทัศน์ 3 ภาพยนตร์เรื่องที่ 3 ในเครื่องเล่นวิดีโอทัศน์ # 1 และเครื่องเล่นวิดีโอทัศน์ # 2 ก็ใกล้จะจบ ดังนั้น ในช่วงนี้ ผู้วิจัยไม่สามารถให้ความช่วยเหลือพนักงานในการให้บริการอื่นได้อย่างเต็มที่ ซึ่งในหน่วยงานของผู้วิจัย มีพนักงานอีก 2 คน ที่ให้บริการเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารที่ต้องการในช่วงนั้น เนื่องจากเที่ยวบินนี้เป็นเที่ยวบินกลางวัน (Dayflight) ผู้โดยสารส่วนใหญ่จึงไม่ต้องการพักผ่อน แต่จะเรียกหาบริการในช่วงเปลี่ยนภาพยนตร์ จนกว่าจะมีการฉายภาพยนตร์เรื่องใหม่

ผู้วิจัยได้ฉายภาพยนตร์ตามลำดับ จนถึงภาพยนตร์เรื่องสุดท้าย คือ The Beverly Hillbillies จึงขึ้นไปยังห้องนักบิน เพื่อตามเวลาถึงห้องงักที่แน่นอน หลังจากได้คำตอบยืนยันเวลาตรงตามกำหนดการ ผู้วิจัยจึงแจ้งแก่ทุกหน่วยงาน เพื่อจัดเตรียมการบริการอาหารเช้า เมื่อหัวหน้าฯ กลับจากการพักผ่อน เป็นเวลาที่ภาพยนตร์เรื่องที่ 4 ใกล้จะจบ หัวหน้าฯจึงมารับหน้าที่ และผู้วิจัยได้ให้ความช่วยเหลือพนักงานจัดเตรียมบริการด้านอื่น โดยบริการอาหารเช้าแก่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ 1 ชั่วโมง 45 นาที ก่อนเครื่องถึงห้องงัก และผู้โดยสารชั้นประหยัด 2 ชั่วโมง ก่อนเครื่องถึงห้องงัก หัวหน้าฯจะให้พนักงานอาวุโส ซึ่งเป็นหัวหน้าในแต่ละหน่วยงานเป็นผู้ตัดสินใจกำหนดเวลาบริการอาหารเช้าแก่ผู้โดยสาร ส่วนผู้โดยสารในชั้นหนึ่งของเที่ยวบินนี้ มีเพียง 10 คน พนักงานจึงบริการอาหารเช้า 1 ชั่วโมง 30 นาที ก่อนเครื่องถึงห้องงัก

การบริการอาหารเช้า พนักงานจะเริ่มจากการเตรียมเครื่องดื่ม และผ้าร้อน ผู้วิจัยจะเปิดไฟ เมื่อภาพยนตร์เรื่องสุดท้ายจบลง หัวหน้าฯจะฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน จนเครื่องลง หลังจากเครื่องลงสู่สนามบินไคตี้ก ห้องงัก เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะปิดเครื่องเล่นวิดีโอทัศน์ทุกตัว

จะเห็นได้ว่า สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค ได้มอบหน้าที่การบริการข่าวสารให้แก่หัวหน้าฯ โดยตรง ส่วน SP3 จะเป็นผู้รับหน้าที่แทนในช่วงเวลาที่หัวหน้าฯไม่อยู่ เช่น ช่วงเวลาการพักผ่อนของพนักงานในเส้นทางการบินระยะยาว

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**กรณีศึกษาที่ 7**

เที่ยวบิน CX881 บินจากลอสแอนเจลิส สู่อังกฤษ เครื่องออกจาก ลอสแอนเจลิส เวลา 13.45 น. ถึงอังกฤษ เวลา 19.45 น. (วันใหม่) ใช้เวลาเดินทาง 15 ชั่วโมง โดยเครื่องบิน B747-400 หนังสือพิมพ์ที่มีไว้บริการ ได้แก่

หนังสือพิมพ์จากฮ่องกง ภาษาอังกฤษ	- South China Morning Post
	- Hong Kong Standard
	- USA Today
	- Asian Wall Street Journal
	- International Herald Tribune
ภาษาจีน	- Oriental Daily
	- Sing Pao
	- Ming Pao
	- Sing Tao Evening News
	- Hong Kong Economic Times
ภาษาญี่ปุ่น	- Asahi
	- Nikkei
	- Maimichi
	- Yomiuri

หนังสือพิมพ์ของลอสแอนเจลิส ได้แก่	- Wall Street Journal
	- LA Time
	- New York Time
	- USA Today

หนังสือพิมพ์ของมะนิลา ได้แก่	- Manila Bulletin
	- Daily Inquirer

ส่วนนิตยสาร ได้แก่	
นิตยสารธุรกิจ ภาษาอังกฤษ	- Asian Business
	- Canadian HKG Business
	- Economic Reporter
	- Far East Economic Review
	- Forbes (YVR)
	- Fortune International
	- Harvard Business Review

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hong Kong Business</li> <li>- Hong Kong For Business Visitor</li> <li>- Hong Kong Trader</li> <li>- International Business Week</li> <li>- Report on Business</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capital (HKG)</li> <li>- China Market</li> <li>- Economic Digest</li> <li>- Forbes (HKG)</li> <li>- HK Economic Journal</li> </ul>
นิตยสารแฟชั่น	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boutique</li> <li>- Chatelaine</li> <li>- Cosmopolitan (LON)</li> <li>- Gentleman's Quarterly</li> <li>- Vanity Fair</li> <li>- Vogue (USA)</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elegance (HKG)</li> <li>- Eve</li> </ul>
นิตยสารทั่วไป	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiaweek</li> <li>- Life (YVR)</li> <li>- Newsweek (HKG)</li> <li>- The Economist</li> <li>- Time</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eastweek</li> <li>- Yazhou Zhcukan</li> </ul>
นิตยสารยามว่าง	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- HK Tatler</li> <li>- Home Journal</li> <li>- People Weekly</li> </ul>

	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Living in Canada</li> <li>- Mandarin Home</li> <li>- Mickey Mouse</li> <li>- Ming Pao Weekly</li> <li>- Sunday Oriental</li> </ul>
นิตยสารกีฬา	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Business Traveller (Asia)</li> <li>- Business Traveller (USA)</li> <li>- Car &amp; Driver (YVR)</li> <li>- Golf Digest</li> <li>- National Geographic (YVR)</li> <li>- Sports Illustrated</li> <li>- Sunset</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Car &amp; Driver (HKG)</li> <li>- Champion</li> </ul>
ภาพยนตร์ที่ถูกกำหนดฉาย ได้แก่		
เครื่องเล่นวีดิทัศน์ # 1		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hocus Pocus (สามารถรับฟังภาษาฝรั่งเศส)</li> <li>- Rising Sun</li> <li>- Jezebel</li> <li>- Undercover Blues (สามารถรับฟังภาษาเยอรมัน)</li> </ul>
เครื่องเล่นวีดิทัศน์ # 2		<ul style="list-style-type: none"> <li>- The Good Son</li> <li>- The Man Without a Face</li> <li>- Searching for Bobby Fischer (คำบรรยายภาษาจีน)</li> <li>- Secret Garden</li> </ul>
เครื่องเล่นวีดิทัศน์ # 3		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secret Garden</li> <li>- In the Line of Fire (คำบรรยายเป็นภาษาจีน)</li> <li>- Robin Hood: Men in Tights (สามารถรับฟังภาษาอิตาลี)</li> <li>- The Good Son</li> </ul>

ผู้วิจัยได้รับมอบหมายเป็น SP3 เมื่อผู้โดยสารขึ้นมานบนเครื่องจนครบจำนวนแล้ว ก่อนปิดประตู พนักงานภาคพื้นดินได้ประกาศอ้าลาผู้โดยสาร และขอให้เดินทางโดยสวัสดิภาพ เมื่อประตูเครื่องบินปิด หัวหน้าประกาศต้อนรับ พนักงานให้บริการเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ และให้บริการหนังสือพิมพ์ หูฟัง ผ้าเช็ดมือ และ night kit แก่ผู้โดยสารทุกชั้น



จากนั้นเมื่อได้ยื่นหัวหน้าประกาศสาริตด้านความปลอดภัย ผู้วิจัยจึงหยุดการบริการอื่น และควบคุมการฉายเทปวิดีโอทัศนจนจบ จึงกรอเทป และปิดเครื่องฉาย แล้วจึงฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินให้แก่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด จนกระทั่งเครื่องขึ้น ผู้วิจัยจึงให้บริการอาหาร และเครื่องดื่ม ส่วนหัวหน้าได้ควบคุมดูแลการบริการสื่อ โดยประกาศฉายรายงานข่าวบีบีซี รายงานข่าวกีฬา รายงานข่าวจาก Asian Wall Street Journal และ World of Entertainment เมื่อรายการเหล่านี้จบลง ขณะที่ฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน กัปตันได้ติดต่อกับหัวหน้า เพื่อตรวจเช็คให้แน่ใจว่ามีได้มีการฉายภาพยนตร์เรื่องใดอยู่ จึงกล่าวต้อนรับ แนะนำตัวเอง และแจ้งรายละเอียดเที่ยวบิน เหตุที่กัปตันประกาศในช่วงของการหยุดฉายรายการ เพื่อไม่ให้รบกวนสมาธิของผู้โดยสาร ซึ่งกำลังให้ความสนใจกับรายการอยู่ เมื่อการบริการอาหารของชั้นธุรกิจและชั้นประหยัดเสร็จสิ้นลง ผู้วิจัยได้รายงานต่อหัวหน้า และดับไฟในเคบิน เพื่อหัวหน้าจะได้ฉายภาพยนตร์เรื่องแรก คือ Secret Garden

ระหว่างการฉายภาพยนตร์ 2 เรื่องแรกนั้น เป็นช่วงพักผ่อนของผู้วิจัย เมื่อผู้วิจัยกลับมาประจำหน้าที่ จึงพบว่าหัวหน้ากำลังฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินแก่ผู้โดยสารในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด ผู้วิจัยจึงรับหน้าที่ฉายภาพยนตร์เรื่องที่ 3 ต่อจากหัวหน้า

ขณะที่ผู้วิจัยรอให้ภาพยนตร์ในชั้นหนึ่งจบ เพื่อเปลี่ยนภาพยนตร์เรื่องที่ 4 จากจอทีวีเล็กที่ติดตั้งอยู่กับอุปกรณ์ฉายวิดีโอทัศน มีผู้โดยสารวัยรุ่นหญิงเข้ามาถามผู้วิจัยถึงหนังสือบนเครื่องบิน เธอไม่ต้องการอ่านนิตยสารที่มีบนเครื่อง แต่ต้องการหนังสือนวนิยายเรื่องสั้น (pocket book) ซึ่งสามารถสนองความพอใจของเธอได้มากกว่านิตยสาร ผู้วิจัยจึงต้องกล่าวขอภัยที่สายการบินไม่ได้จัดหนังสือนวนิยายเรื่องสั้นไว้บริการตามที่เธอต้องการ อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี เที่ยวบินเองเจ็ลลิส สู่อ่งกง เป็นเที่ยวบินระยะยาวมาก ซึ่งเรียกว่า Ultra long haul flight หากสายการบินจัดหนังสือนวนิยายเรื่องสั้นมาบริการผู้โดยสาร ย่อมก่อให้เกิดความพอใจแก่ผู้โดยสารหญิง โดยเฉพาะวัยรุ่น

หลังจากภาพยนตร์เรื่องที่ 3 ในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัดจบลง ผู้วิจัยได้ฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน พนักงาน 2 คนในหน่วยงานของผู้วิจัยได้ให้บริการเครื่องดื่ม และอาหารว่างแก่ผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่ต้องการ จนกระทั่งผู้วิจัยเริ่มฉายภาพยนตร์เรื่องที่ 4 ผู้โดยสารจึงให้ความสนใจกับภาพยนตร์

หลังจากฉายภาพยนตร์เรื่องที่ 4 แล้ว ผู้วิจัยได้เปิดเครื่องเล่นวิดีโอทัศน 1 และ 2 เพื่อตรวจสอบรายการของผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ปรากฏว่ารายการทั้ง 2 ช่องได้จบลงแล้ว ผู้วิจัยจึงกรอเทป และปิดเครื่องเล่นวิดีโอทัศน # 1 และ # 2 จากนั้นจึงโทรศัพท์เช็คเวลาที่เครื่องบินจะลงสู่อ่งกง ซึ่งขณะนั้นนักบินมือหนึ่ง ได้ทำหน้าที่แทนกัปตันซึ่งกำลังพักผ่อน จึงทราบว่าจะถึงอ่งกงเร็วกว่ากำหนดการ 15 นาที ผู้วิจัยจึงต้องแจ้งให้ทุกหน่วยงานรับทราบ เพื่อหัวหน้าแต่ละหน่วยงานจะได้คำนวณเวลาบริการอาหารเป็นก่อนเครื่องลงสู่อ่งกง บินไคตี้ อ่งกง

เมื่อเวลาพักผ่อนผลัดที่ 2 สิ้นสุดลง หัวหน้าจึงเข้าควบคุมเครื่องเล่นวิดีโอทัศน์แทนผู้วิจัย เมื่อภาพยนตร์เรื่องที่ 4 จบ หัวหน้าได้ฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินประมาณ 10 นาที แล้วจึงปิดเครื่องเล่นวิดีโอทัศน์

ก่อนเครื่องถึงฮ่องกงประมาณ 2 ชั่วโมง ผู้วิจัยเปิดไฟในเคบิน ทั้งชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด เพื่อพนักงานจะให้บริการผ้าร้อน เครื่องดื่มและอาหารเย็น SP1 และ SP2 จะควบคุมการบริการแก่ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ-บน ขณะที่พนักงานให้บริการอาหารเย็น หัวหน้าได้ฉายภาพยนตร์ที่จัดทำโดยสายการบินคือ Discover Hong Kong และ Far Flung Floyd ซึ่งเป็นรายการสอนทำอาหารของนาย Floyd หลังจากภาพยนตร์ทั้ง 2 เรื่องจบลง หัวหน้าได้ฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน ซึ่งเป็นเวลาที่กัปตันกำลังลดระดับเครื่องบิน จากนั้นจึงประกาศให้ผู้โดยสารทราบว่า พนักงานจะขอรวบรวมหุ้ฟงคืน และให้พนักงานเตรียมเคบินให้พร้อมก่อนเครื่องลง หลังจากเครื่องลงเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงปิดสวิทช์ควบคุมเครื่องฉายวิดีโอทัศน์ และแผนที่แสดงเส้นทางการบิน

จะเห็นได้ว่า สายการบินได้จัดระเบียบข่าวสารประเภทสื่อโสตทัศน์ โดยใช้เวลาเป็นเกณฑ์ ซึ่งในเที่ยวบิน ultra long haul เช่น ลอสแอนเจลิส สู่ฮ่องกง จะมีการเสนอภาพยนตร์เรื่องยาว 4 เรื่องรวมทั้งรายการสั้น ขณะบริการอาหารก่อนเครื่องลงสู่สนามบินไคตีก ฮ่องกง อีกด้วย

#### กรณีศึกษาที่ 8

เที่ยวบิน CX251 จากฮ่องกง สู่ลอนดอนฮีทโลว์ ประเทศอังกฤษ เครื่องออกจากฮ่องกง เวลา 23.30 น. ถึงลอนดอนฮีทโลว์ เวลา 05.55 น. (วันใหม่) ใช้เวลาเดินทางรวม 13 ชั่วโมง 25 นาที โดยเครื่อง B747-400

หนังสือพิมพ์ที่มีไว้บริการบนเที่ยวบินนี้ ได้แก่

หนังสือพิมพ์ของฮ่องกง	ภาษาอังกฤษ	- Asian Wall Street Journal
		- Hong Kong Standard
		- International Herald Tribune
		- South China Morning Post
		- USA Today
	ภาษาจีน	- Hong Kong Economic Times
		- Ming Pao
		- Oriental Daily
		- Sing Tao
		- Sing Tao Evening News

หนังสือพิมพ์ของอังกฤษ ได้แก่

- Daily Express
- Daily mail
- Daily Telegraph
- European
- Independent
- The Guardian
- The Times

ส่วนนิตยสาร ได้แก่

นิตยสารธุรกิจ

ภาษาอังกฤษ

- Asian Business
- Asia Money and Finance
- Euro Money
- Far East Econ Review
- Fortune International
- HK Business
- HK for Business Visitor
- HK Trader
- International Business Week
- Management Today
- The World in 1994

ภาษาจีน

- Capital
- Forbes
- HK Economic Journal

นิตยสารแฟชั่น

ภาษาอังกฤษ

- Cosmopolitan
- Hello
- Vogue

ภาษาจีน

- B International
- Elegance
- Elle
- Esquire

นิตยสารทั่วไป

ภาษาอังกฤษ

- Asia Week
- Empire
- Esquire

- Focus
  - GQ
  - Hong Kong Economic
  - Newsweek
  - Spectator
  - The Economist
  - Time
  - East Week
  - Yazhou Zhoukan
- ภาษาจีน
- นิตยสารยามว่าง
- ภาษาอังกฤษ
- Hong Kong Tatler
  - Oldie
  - People Weekly
  - The Place
- ภาษาจีน
- Mickey Mouse
  - Ming Pao Weekly
  - Sunday Oriental
- นิตยสารกีฬา
- ภาษาอังกฤษ
- BBC Good Food
  - Business Traveller (Asia)
  - Business Traveller (Europe)
  - Car Week
  - Golf World
  - House and Garden
  - National Geographic
  - Sports Illustrated
  - Today's Golfer
- ภาษาจีน
- Blanca
  - Car and Driver
  - Champion
  - Golf Digest

ภาพยนตร์ที่ถูกกำหนดฉาย ได้แก่

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| เครื่องเล่นวีดิทัศน์ # 1 | - The Good Son                                |
|                          | - Jezebel                                     |
|                          | - In the Line of Fire (ภาษาจีนกำกับ)          |
|                          | - Rising Sun                                  |
| เครื่องเล่นวีดิทัศน์ # 2 | - Undercover Blues                            |
|                          | (สามารถรับฟังเสียงภาษาเยอรมัน)                |
|                          | - Searching for Bobby Fischer                 |
|                          | - The Man Without a Face                      |
|                          | - Jezebel                                     |
| เครื่องเล่นวีดิทัศน์ # 3 | - Secret Garden                               |
|                          | - Robin Hoods: Men in Tights                  |
|                          | (สามารถรับฟังเสียงภาษาอิตาลี)                 |
|                          | - Hocus Pocus (สามารถรับฟังเสียงภาษาฝรั่งเศส) |
|                          | - Undercover Blues                            |
|                          | (สามารถรับฟังเสียงภาษาเยอรมัน)                |

ผู้วิจัยได้รับการจัดให้อยู่ในกลุ่มพักผอนกลุ่มแรก ดังนั้น ในช่วงนี้ หัวหน้าจะเป็นผู้ควบคุมการบริการข่าวสาร โดยเฉพาะด้านสื่อโทรทัศน์ และประกาศข้อมูลที่เป็น เมื่อสิ้นระยะเวลาพัก ผู้วิจัยได้กลับมารับหน้าที่ควบคุมการบริการข่าวสารแทนหัวหน้า ซึ่งเพิ่งจะฉายภาพยนตร์เรื่องที่ 3 ในเครื่องเล่นวีดิทัศน์ทั้ง 3 เครื่อง

เมื่อผู้วิจัยฉายภาพยนตร์เรื่องที่ 3 จบ และกรอเทป จึงฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน 15 นาที ก่อนฉายภาพยนตร์เรื่องที่ 4 ขณะพนักงานบริการอาหารว่าง และเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสาร เมื่อภาพยนตร์เรื่องที่ 4 จบ ผู้วิจัยจึงฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินคัน เป็นเวลา 10 นาที ก่อนที่จะดับเครื่องฉาย มีพนักงานต้อนรับหลายคนแจ้งให้ผู้วิจัยทราบว่า ผู้โดยสารจำนวนหนึ่งที่ไม่ต้องการพักผ่อน จะขอชมภาพยนตร์ต่อ ผู้วิจัยจึงพิจารณาตริตรอง แม้ว่าจะอยู่ในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมสื่อ แต่ไม่สามารถสนองความต้องการของผู้โดยสารบางคนได้ เนื่องจากผู้โดยสารอีกจำนวนมากกำลังพักผ่อน หากผู้วิจัยฉายภาพยนตร์ต่อไป จะก่อความไม่พอใจแก่ผู้โดยสารบางคนได้ เพราะถูกรบกวนจากแสงและภาพที่ปรากฏบนจอทีวี อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้พยายามอธิบายเหตุผลแก่ผู้โดยสาร ซึ่งได้รับความร่วมมือ และเข้าใจเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยดับเครื่องฉายวิดีโอทัศน์ประมาณ 1 ชั่วโมง เพื่อให้ผู้โดยสารพักผ่อน จากนั้นหัวหน้าฯได้ควบคุมการฉายภาพยนตร์เรื่องสั้น คือ More Than a Game และ Pavarotti in Confidence with Ustinov ขณะพนักงานบริการอาหารเข้า เมื่อการบริการอาหารเข้าเสร็จสิ้นเป็นเวลาที่ยกปัดนลระดับเครื่องบิน หัวหน้าฯจึงประกาศให้ผู้โดยสารทราบ แต่ยังไม่ได้ให้พนักงานเก็บอุปกรณ์หุฟัง เนื่องจากภาพยนตร์ยังไม่จบ จนกระทั่ง เมื่อเครื่องพร้อมจะลงสู่สนามบินฮีทโลว์ลอนดอน จึงเป็นเวลาที่ยกภาพยนตร์จบ ผู้วิจัยจึงกรอเทป และปิดเครื่องฉาย จากนั้น พนักงานจะเก็บอุปกรณ์หุฟัง เมื่อผู้โดยสารได้ลงจากเครื่องแล้ว

เที่ยวบินจากฮ่องกง สู่อินทอร์ เป็นเที่ยวบินระยะยาว ด้านสื่อสตัททัศน์จึงมีการจัดบริการเสนองานภาพยนตร์เรื่องยาวรวม 4 เรื่อง ก่อนหยุดพักการฉาย และฉายภาพยนตร์เรื่องสั้นต่อระหว่าง การบริการเครื่องดื่ม และอาหารเข้า ก่อนเครื่องบินร่อนลงสู่ฮีทโลว์

#### กรณีศึกษาที่ 9

เที่ยวบิน CX291 บินจากฮ่องกง สู่อินทอร์ และโรม เครื่องออกจากฮ่องกง เวลา 23.10 น. ถึงอินทอร์ เวลา 06.30 น. (วันใหม่) ใช้เวลาเดินทางจากฮ่องกง ถึงอินทอร์ 13 ชั่วโมง 20 นาที และจาก อินทอร์ เวลา 07.40 น. ถึงโรม เวลา 09.30 น. ใช้เวลาเดินทาง 1 ชั่วโมง 20 นาที ด้วยเครื่องบิน B747-400

หนังสือพิมพ์ที่มีไว้บริการบนเที่ยวบินนี้ ได้แก่

หนังสือพิมพ์ของฮ่องกง	ภาษาอังกฤษ	- Asian Wall Street Journal
		- Hong Kong Standard
		- International Herald Tribune
		- South China Morning Post
		- USA Today
	ภาษาจีน	- Hong Kong Economic Times
		- Ming Pao
		- Oriental Daily
		- Sing Tao
		- Sing Tao Yat Pao

หนังสือพิมพ์อื่น ได้แก่

ภาษาญี่ปุ่น

- Ming Sheng Pao
- United Daily News
- Asahi
- Yomiuri

## และเมื่อเครื่องออกจากโรม กลับสู่ฮ่องกง

หนังสือพิมพ์ของอิตาลี ได้แก่

- Corriera Della Sera
- Il Sole 24 Ore
- IHT
- La Gazzetta D Sports
- La Messaggrro
- La Repubblica
- La Stampa

## ส่วนนิตยสาร ได้แก่

นิตยสารธุรกิจ

ภาษาอังกฤษ

- Asian Business
- Asian Money and Finance
- Euromoney
- Far East Econ Review
- Fortune International
- Hong Kong Business
- Hong Kong for Business Visitor
- Hong Kong Trader
- International Business Week
- Swiss Quality products
- The World in 1994

ภาษาจีน

- Capital
- Forbes
- HK Economic Journal

นิตยสารแฟชั่น

ภาษาอังกฤษ

- Cosmopolitan
- Hello
- Vogue

ภาษาจีน

- B International
- Elegance
- Elle
- Esquire

นิตยสารทั่วไป	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asia Week</li> <li>- Esquire</li> <li>- Focus</li> <li>- GQ</li> <li>- HK Echo</li> <li>- Newsweek</li> <li>- Spectator</li> <li>- The Economist</li> <li>- Time</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- East Week</li> <li>- Yazhou Zhoukan</li> </ul>
นิตยสารยามว่าง	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hong Kong Tatler</li> <li>- Oldie</li> <li>- The Place</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mickey Mouse</li> <li>- Ming Pao Weekly</li> <li>- Sunday Oriental</li> </ul>
นิตยสารกีฬา	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BBC Good Food</li> <li>- Business Traveller (Asia)</li> <li>- Business Traveller (Europe)</li> <li>- Car Week</li> <li>- House and Garden</li> <li>- National Geographic</li> <li>- Sports Illustrated</li> <li>- Today's Golfer</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Car and Driver</li> <li>- Champion</li> <li>- Golf Digest</li> </ul>



ภาพยนตร์ที่ถูกกำหนดฉาย ได้แก่

เครื่องเล่นวีดิทัศน์ # 1

- Demolition Man
- In the Line of Fire
- The Wedding Banquet
- Robocop 3

เครื่องเล่นวีดิทัศน์ # 2

- The Man Without a Face
- An Affair to Remember
- The Good Son
- Free Willy

เครื่องเล่นวีดิทัศน์ # 3

- The Beverly Hillbillies
- The Real McCoy
- The Man Without a Face
- Demolition Man

ในเที่ยวบินนี้ ผู้วิจัยได้รับมอบหมายเป็น SP3 ในชั้นธุรกิจ เมื่อผู้โดยสารขึ้นเครื่องแล้ว พนักงานจะบริการหนังสือพิมพ์ ผ้าเช็ดมือ อุปกรณ์หูฟัง และ night kit รวมทั้งเครื่องดื่ม เมื่อประตูเครื่องปิดลง หัวหน้ากล่าวต้อนรับผู้โดยสาร และฉายเทปสาธิตด้านความปลอดภัย จากนั้น จึงประกาศให้พนักงานตรวจเช็คความเรียบร้อยของผู้โดยสาร คริว และเคบิน โดยหัวหน้าหน่วยงานจะรายงานความเรียบร้อยกับหัวหน้า ซึ่งหัวหน้าจะรายงานแก่กัปตันต่อไป เพื่อจะได้นำเครื่องบินออก

เมื่อเครื่องบินออกแล้ว หัวหน้าประกาศให้ผู้โดยสารทราบถึงรายละเอียดของการให้บริการ และรายการเทปวีดิทัศน์ ขาวบีบีซี รายงานกีฬา รายงานข่าว Asian Wall Street Journal และ World of Entertainment ขณะที่ผู้วิจัยกำลังบริการอาหาร และเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสาร ผู้วิจัยพบว่า เมื่อรายการ World of Entertainment จบ หัวหน้าไม่ได้อยู่ในบริเวณที่สามารถจะควบคุมเครื่องฉายวีดิทัศน์ ผู้วิจัยจึงต้องปลีกตัวไป และฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินแทน จากนั้น จึงกลับมาบริการอาหาร และเครื่องดื่มต่อไป ขณะเดียวกัน กัปตันได้โทรศัพท์ลงมาสอบถามผู้วิจัยว่า มีการฉายเทปวีดิทัศน์อยู่หรือไม่ เพื่อจะได้ประกาศต้อนรับผู้โดยสาร และให้รายละเอียดของเที่ยวบิน

เมื่อการบริการในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัดเสร็จสิ้น หัวหน้าจึงประกาศดับไฟบนเครื่อง เพื่อให้ผู้โดยสารพักผ่อน และชมเทปวีดิทัศน์ รวมทั้งเตือนให้ผู้โดยสารปิดแผ่นกันแสงแดดในยามเช้า ผู้วิจัยจึงดับไฟในเคบินของชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด

สำหรับเที่ยวบินนี้ เครื่องออกจากฮ่องกง สู่อุซุริค โดยผ่านกรุงโรม แต่ตามระยะทางแล้ว กรุงโรมจะอยู่ใกล้กับฮ่องกงมากกว่า ดังนั้น จึงไม่มีการฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินภายในเวลา อีก 2 ชั่วโมงก่อนถึงอุซุริค ทั้งนี้ รวมถึงเที่ยวบินอุซุริค-โรม-อุซุริค ด้วย หากผู้โดยสารถามพนักงาน ให้พนักงานอธิบายว่า เกิดการขัดข้องทางเทคนิคบางประการ (technical problem) ซึ่งเป็นเรื่องปกติ สำหรับสายการบินในการให้เหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงไม่ต้องฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินอีก เมื่อภาพยนตร์เรื่องสุดท้ายจบลง ยังคงเป็นเวลาพักผ่อนของหัวหน้าฯ ผู้โดยสารบางคนได้สอบถาม ผู้วิจัยถึงเส้นทางการบิน ผู้วิจัยต้องพูดบายเบี่ยงขอให้ผู้โดยสารดูแผนที่การบินในนิตยสารประจำ เครื่องบิน (Discovery) และเมื่อถึงเวลาบริการอาหารเข้า หัวหน้าฯได้กลับมาทำหน้าที่ให้บริการด้าน สื่อโสตทัศนศึกษาอีกครั้ง และฉายเฉพาะภาพยนตร์เรื่องสั้นคือ People and Places และ The Simpsons ก่อนเครื่องลงสู่สนามบินที่อุซุริค พนักงานได้รวบรวมอุปกรณ์หูฟังจากผู้โดยสารที่จะลงอุซุริค จากนั้น จึงตรวจเช็คเคบิน เพื่อรายงานความเรียบร้อยต่อหัวหน้าฯ ซึ่งจะรายงานต่อไปยังกัปตัน ก่อนที่จะนำ เครื่องลงอุซุริค

จะเห็นได้ว่า สายการบินจะเป็นผู้กำหนดการบริการข่าวสารบนเครื่องบิน ดังนั้น ผู้โดยสารจะได้รับข่าวสารที่กลั่นกรองโดยสายการบิน เช่น การหยุดเสนอแผนที่แสดงเส้นทางการบิน ในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยได้กล่าวไว้ในกรณีศึกษา นี้ โดยสายการบินได้ให้เหตุผลของการขัดข้องทางเทคนิค

จากกรณีศึกษาทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่า การให้บริการข่าวสารผ่าน สื่อมวลชนบนเที่ยวบินของสายการบินคาเธ่ย์ แปซิฟิค มีหัวหน้าเป็นผู้รับผิดชอบควบคุมสื่อ เริ่มตั้งแต่การบรรยายสรุป หัวหน้าฯจะเป็นผู้มอบหน้าที่การแปลประกาศภาษาทวิตซ์ และภาษาอื่น อีกหนึ่งภาษา ให้แก่พนักงาน จากนั้น เมื่อหัวหน้าฯขึ้นเครื่อง จะต้องตรวจเช็คอุปกรณ์ด้านสื่อโสต คือ เครื่องเล่นเทปเสียง (Matsushita) และอุปกรณ์สื่อโสตทัศน คือ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ รวมทั้งเทปสาธิต ด้านความปลอดภัยด้วย อีกทั้งเป็นผู้ตั้งเวลาบันทึกลงในเครื่องฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน หลัง จากผู้โดยสารขึ้นมานบนเครื่องแล้ว หัวหน้าฯจะรับผิดชอบประกาศภาษาอังกฤษ และให้บริการด้าน ข่าวสารประเภทสื่อโสตทัศน จนกระทั่งเครื่องบินถึงปลายทาง นอกจากนี้ หัวหน้าฯยังมอบหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมให้แก่พนักงาน เช่น การเลือกพนักงานประกาศเป็นภาษาอื่นที่ไม่ใช่ ภาษาอังกฤษ โดยจะพิจารณาจำนวนผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่อยู่บนเครื่อง นอกจากนี้ ในเที่ยวบินระยะ ยาวข้ามทวีป ที่มีการพักผ่อนของพนักงาน หัวหน้าฯจะมอบหน้าที่รับผิดชอบในการบริการข่าวสารนั้น ให้แก่พนักงานอาวุโส คือ ตำแหน่ง SP3 เป็นผู้ที่ทำหน้าที่แทนตน ในช่วงเวลาพักผ่อนของหัวหน้าฯ

นอกจากนี้ พนักงานแต่ละคนยังมีหน้าที่ควบคุมสื่อสิ่งพิมพ์ภายในพื้นที่รับผิดชอบ หากพบความผิดพลาด เช่น ไม่มีหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษส่งขึ้นมาจากฮ่องกง พนักงานนั้นจะ รายงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน และหัวหน้าหน่วยงานรายงานต่อหัวหน้าฯ หรือพนักงานรายงานโดยตรงต่อหัวหน้าฯ และหัวหน้าฯจะตรวจสอบกับพนักงานผู้จัดส่งสิ่งอำนวยความสะดวกขึ้นมานบนเครื่อง (Caterer)

เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น ผู้วิจัยขอนำเสนอรูปแบบการบริการสื่อสดทัศน์ตามชั้นบริการ และตามระยะทางการบิน ในตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 : การบริการสื่อสดทัศน์ตามชั้นบริการ และระยะทางการบิน  
(เฉพาะเครื่อง B747)

ชั้นบริการ	ระยะทางสั้นมาก	ระยะทางสั้น	ระยะทางปานกลาง	ระยะทางยาว
ชั้นหนึ่ง	2 ช่อง -BBC  -Airshow	4 ช่อง -BBC, AWSJR  -รายการกีฬา -เพลง -Airshow	4 ช่อง -BBC, AWSJR, WOE  -เพลง -ภาพยนตร์สั้น -Airshow	4 ช่อง -BBC, AWSJR, WOE  -ภาพยนตร์ยาว -ภาพยนตร์สั้น -Airshow
ชั้นธุรกิจ	-BBC  -Airshow (ตามลำดับ)	-BBC  -AWSJR -Airshow (ตามลำดับ)	-BBC  -AWSJR -WOE -Airshow	-BBC, AWSJR, WOE  -ภาพยนตร์ยาว -Airshow -ภาพยนตร์ยาว
ประหยัด	-Airshow เท่านั้น	เช่นเดียวกับ ชั้นธุรกิจ	เช่นเดียวกับ ชั้นธุรกิจ	เช่นเดียวกับ ชั้นธุรกิจ

หมายเหตุ : Airshow = แผนที่แสดงเส้นทางการบิน  
: AWSJR = Asian Wall Street Journal  
: WOE = World of Entertainment  
: สำหรับเครื่องโบอิง 747-300 ซึ่งชั้นหนึ่งไม่มีจอรับภาพส่วนตัว ดังนั้น  
ทุกรายการทุกรายการจะถูกฉายทางจอรับภาพรวม เส้นทางการบินระยะยาว  
บางเส้นทาง ที่มีการฉายภาพยนตร์เรื่องยาว 2 เรื่อง ในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด  
เมื่อภาพยนตร์เรื่องแรกจบลง พนักงานต้อนรับจะค้นภาพยนตร์เรื่องที่สองด้วย  
การฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินเป็นเวลา 10-15 นาที

4. จุดหมายปลายทาง : จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยพบว่า สายการบินได้จัดระเบียบการบริการสื่อ โดยแบ่งตามจุดหมายปลายทางคือ

สื่อสิ่งพิมพ์ :

- หนังสือพิมพ์ : หากเครื่องบินมีจุดหมายปลายทางที่ประเทศใด หนังสือพิมพ์ของท้องถิ่นฉบับวันวาน จะถูกส่งขึ้นมารวมกับหนังสือพิมพ์ของฮ่องกง เพื่อบริการแก่ผู้โดยสาร เช่น เที่ยวบิน CX749 จากฮ่องกง สู่อินเนสเบอร์ก มีหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นที่ส่งขึ้นมา ได้แก่ Star Daily, Business Daily, และ Weekly Mail เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างเที่ยวบิน CX748 จากอินเนสเบอร์กสู่ฮ่องกง เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2537 ผู้วิจัยได้รับมอบหมายให้รับตำแหน่งพนักงานอาวุโส (SP2) เพื่อควบคุมการบริการผู้โดยสารในชั้นธุรกิจ-บน ของเครื่อง B747-400

การบริการสื่อบนเที่ยวบิน จะมีหนังสือพิมพ์ของอินเนสเบอร์ก ทั้ง 3 ชนิดที่กล่าวมาแล้ว ฉบับปัจจุบัน พร้อมด้วยหนังสือพิมพ์จากฮ่องกง ซึ่งถูกส่งมาพร้อมกับเครื่องบินในเที่ยวบินจากฮ่องกงสู่อินเนสเบอร์ก เพื่อใช้ตอนขากลับด้วย

เมื่อผู้โดยสารชั้นธุรกิจขึ้นเครื่องจนเต็มทุกที่นั่ง ผู้วิจัยได้มอบหมายให้พนักงานต้อนรับนำหนังสือพิมพ์ไปบริการแก่ผู้โดยสาร ประกอบด้วย

หนังสือพิมพ์หลักของฮ่องกง	ภาษาอังกฤษ	- South China Morning Post
		- USA Today
		- Asian Wall Street Journal
		- International Herald Tribune
	ภาษาจีน	- Oriental Daily
		- Sing Pao
		- Ming Pao
		- Sing Pao Evening News
		- Hong Kong Economic Times

ส่วนหนังสือพิมพ์ของอินเนสเบอร์ก ได้แก่ Star Daily, Business Daily และ Weekly Mail ผู้วิจัยพบว่า ขณะการให้บริการหนังสือพิมพ์ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นนักธุรกิจชาวอังกฤษจำนวนมาก ที่ทำงานประจำอยู่ฮ่องกง ต้องการหนังสือพิมพ์ South China Morning Post พนักงานจึงต้องลงไปตรวจสอบกับชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจข้างล่าง และชั้นประหยัด การมีอัตราส่วนของหนังสือพิมพ์ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสาร ทำให้การบริการอื่นๆ ต้องหยุดกลางคัน เพราะพนักงานจะต้องเสียเวลาลงไปข้างล่าง และไม่สามารถมาให้บริการด้านอื่นแก่ผู้โดยสารได้ อีกทั้งผู้โดยสารค่อนข้างจะเอาแต่ใจตน และไม่ต้องการเสียเวลารอ เมื่อพนักงานที่ไปตรวจสอบชั้นอื่นกลับขึ้นมาได้หนังสือพิมพ์ South China Morning Post จำนวน 3 ฉบับ ซึ่งเป็นเพียง 50% ของจำนวนผู้โดยสารที่ต้องการหนังสือพิมพ์ดังกล่าว พนักงานจึงต้องไปขอภัยผู้โดยสาร และขอให้อ่านหนังสือพิมพ์จาก

ผู้โดยสารอื่น ซึ่งเมื่อผู้โดยสารเหล่านั้นอ่านเรียบร้อยแล้ว พนักงานจะนำไปให้บริการ อย่างไรก็ตามก็ดี ผู้วิจัยพบว่า ผู้โดยสารแสดงสีหน้าไม่พอใจที่ไม่ได้หนังสือพิมพ์ทันที และพยายามสร้างปัญหาอื่น เช่น วางกระเป๋าขวางทางออกฉุกเฉินเมื่อเครื่องกำลังจะขึ้น ซึ่งพนักงานได้พูดกับผู้โดยสารแล้ว แต่ไม่ได้รับความร่วมมือ ผู้วิจัยจึงต้องพูดคุยกับผู้โดยสารเข้าใจ จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในเที่ยวบินนี้ แสดงให้เห็นว่า การที่สายการบินไม่สามารถให้บริการสื่อได้ครบถ้วนแก่ผู้โดยสารทุกคน จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ และไม่ให้ความร่วมมือ หรืออาจจะทำอะไรที่ไม่เหมาะสม ซึ่งสาเหตุของปัญหาเกิดจากการที่สายการบินไม่สามารถจัดหาสื่อที่เพียงพอ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสาร ทำให้การบริการในเที่ยวบินนั้นอาจจะไม่ราบรื่นนัก พนักงานจะต้องเข้ามาแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทั้งๆ ที่เป็นเรื่องที่ไม่สมควรจะเกิดขึ้น

- นิตยสาร : มีการจัดระเบียบเช่นเดียวกับหนังสือพิมพ์ นอกจากจะมีบริการนิตยสารภาษาอังกฤษ และภาษาจีนแล้ว ยังมีนิตยสารของประเทศปลายทางไว้บริการผู้โดยสารด้วย เช่น เที่ยวบิน CX289 จาก ฮองกง สู่ออสเตรเลียจะมีนิตยสารเหล่านี้ คือ

นิตยสารธุรกิจ	ภาษาอังกฤษ	- Asia Money and Finance
		- Asian Business
		- Euromoney
		- Far East Economic Review
		- Fortune International
		- HK Business
		- Hong Kong for Business Visitor
		- Hong Kong Trader
		- International Business Week
		- Management Today
		- The World in 1994
	ภาษาจีน	- Capital
		- Forbes
		- HK Economic Journal
	ภาษาฝรั่งเศส	- Le Point
		- Nouvel Economist
	ภาษาเยอรมัน	- Capital
		- Manager
		- Wirtschaftswoche

นิตยสารแฟชั่น	ภาษาอังกฤษ	- Cosmopolitan	
		- Hello	
		- Vogue	
	ภาษาจีน	- B International	
		- Elegance	
		- Elle	
ภาษาฝรั่งเศส		- Esquire	
		- Elle	
ภาษาเยอรมัน		- Femme	
		- Brigitte	
นิตยสารทั่วไป	ภาษาอังกฤษ	- Cosmopolitan	
		- Asia Week	
		- Newsweek	
		- Empire	
		- Esquire	
		- GQ	
		- HK Echo	
		- Spectator	
		- The Economist	
		- Time	
		ภาษาจีน	- East Week
			- Yazhou Zhoukan
		ภาษาฝรั่งเศส	- Le Nouvel Observateur
		ภาษาเยอรมัน	- Paris Match
	- Bunte		
	- Der Spiegel		
	- Stern		
นิตยสารยามว่าง	ภาษาอังกฤษ	- HK Tatler	
		- Oldie	
		- People Weekly	
		- The Place	

	ภาษาจีน	- Mickey Mouse - Ming Pao Weekly - Sunday Oriental
	ภาษาฝรั่งเศส	- Elle Decoration
นิตยสารกีฬา	ภาษาอังกฤษ	- Sports Illustrated - Car Week - Todays Golfer - Business Traveller (Asia) - Business Traveller (Europe) - Golf World - House & Garden - National Geographic - BBC Good Food
	ภาษาจีน	- Golf Digest - Car & Driver - Blanca - Champion
	ภาษาฝรั่งเศส	- Sports Golf - Terre Sauvage
	ภาษาเยอรมัน	- Auto Motor & Sports - Business Traveller - Focus

เนื่องจากเที่ยวบินสู่แฟรงค์เฟิร์ต ยังต้องบินจากแฟรงค์เฟิร์ต สู่บาร์เซโลนา สายการบินจึงมีนิตยสารฝรั่งเศสบริการบนเครื่องบินด้วย อย่างไรก็ตาม เมื่อถึงประเทศปลายทาง บริษัทไม่มีนโยบายที่จะจัดส่งนิตยสารจากประเทศปลายทางนั้นขึ้นมาเพิ่มเติม และไม่นำนิตยสารจากห้องมาใช้ในตอนขากลับ ดังเช่นหนังสือพิมพ์ ดังนั้น เที่ยวบินส่วนใหญ่ โดยเฉพาะเที่ยวบินระยะยาว จะมีนิตยสารไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้โดยสารในเที่ยวขากลับสู่ฮ่องกง เพราะผู้โดยสารที่เดินทางจากฮ่องกงได้นำติดตัวลงไปด้วย เป็นเหตุให้เกิดการขาดนิตยสารดังกล่าว ผู้วิจัยขอสรุปการบริการสื่อโดยแบ่งตามประเทศปลายทางไว้ในตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 : การบริการสื่อโดยแบ่งตามประเทศปลายทาง

สื่อ	ประเทศปลายทาง
หนังสือพิมพ์	- มีหนังสือพิมพ์ของประเทศปลายทางไว้บริการจากฮ่องกง และจากประเทศปลายทาง
นิตยสาร	- มีนิตยสารของประเทศปลายทางไว้บริการจากฮ่องกง และไม่มีนิตยสารของประเทศปลายทางมาบริการจากประเทศปลายทาง
สื่อโสต	- ไม่เกี่ยวข้อง
สื่อโสตทัศน์	- ไม่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำเที่ยวบิน CX731 เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2536 มาเป็นกรณีศึกษา เพื่อให้เข้าใจถึงการบริการสื่อโดยใช้จุดหมายปลายทางเป็นเกณฑ์

**กรณีศึกษาที่ 10**

เที่ยวบิน CX731 บินจากฮ่องกง สู่ดูไบ และบาร์เรน เครื่องออกจากฮ่องกง เวลา 16.45 น. ถึงดูไบเวลา 20.30 น. ใช้เวลา 7 ชั่วโมง 45 นาที และเครื่องออกจากดูไบ เวลา 21.40 น. ถึงบาร์เรนเวลา 21.45 น. ใช้เวลา 1 ชั่วโมง 5 นาที ด้วยเครื่อง B747-200

หนังสือพิมพ์ที่มีไว้บริการบนเที่ยวบินนี้ ได้แก่

หนังสือพิมพ์ของฮ่องกง	ภาษาอังกฤษ	- Asian Wall Street Journal
		- Hong Kong Standard
		- International Herald Tribune
		- South China Morning Post
		- USA Today
	ภาษาจีน	- Hong Kong Economic Times
		- Ming Pao
		- Oriental Daily
		- Sing Tao
		- Sing Tao Yat Pao



หนังสือพิมพ์ของตูโบ ได้แก่

- Al Khaleej
- Al Bayan
- Al Ithiad

หนังสือพิมพ์ของบาห์เรน ได้แก่

- Khaleej Times
- Gulf Daily News

หนังสือพิมพ์ของญี่ปุ่น ได้แก่

- Asahi
- Mainichi
- Nikkei
- Yomiuri

และเมื่อเครื่องออกจากบาห์เรน กลับสู่ฮ่องกง

หนังสือพิมพ์ของบาห์เรน ได้แก่

- Akbar Al Khaleej
- Alayam
- Gulf Daily News
- Khaleej Times

ภาษาอังกฤษ

ส่วนนิตยสาร ได้แก่

นิตยสารธุรกิจ

ภาษาอังกฤษ

- Asian Business
- Far East Econ Review
- Fortune International
- HK Business
- HK for Business Visitor
- HK Trader
- International Business Week
- The World in 1994

ภาษาจีน

- Capital
- Economic Digest
- Economic Reporter
- Forbes
- Strategy

นิตยสารแฟชั่น	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boutique</li> <li>- Cosmopolitan</li> <li>- Hello</li> <li>- Vogue</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- B International</li> <li>- Elegance</li> <li>- Elle</li> <li>- Harper's Bazaar</li> </ul>
นิตยสารทั่วไป	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asia Week</li> <li>- Esquire</li> <li>- Focus</li> <li>- GQ</li> <li>- HK Echo</li> <li>- Newsweek</li> <li>- Spectator</li> <li>- The Economist</li> <li>- Time</li> <li>- What's on Magazine</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- China Times</li> <li>- East Week</li> <li>- Yazhou Zhoukan</li> </ul>
นิตยสารยามว่าง	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E &amp; O Magazine</li> <li>- HK Tatler</li> <li>- Oldie</li> </ul>
	ภาษาจีน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mickey Mouse</li> <li>- Ming Pao Weekly</li> <li>- Sunday Oriental</li> </ul>
นิตยสารกีฬา	ภาษาอังกฤษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Action Asia</li> <li>- Business Traveller (Asia)</li> <li>- Car (Lon)</li> <li>- Car Week</li> <li>- House and Garden</li> <li>- Sports Illustrated</li> </ul>

- ภาษาจีน
- Today's Golfer
  - Car and Driver
  - Champion

ภาพยนตร์ที่ถูกกำหนดฉาย ได้แก่

- เครื่องเล่นวีดิทัศน์ # 1
- Demolition Man
  - The Wedding Banquet
- เครื่องเล่นวีดิทัศน์ # 2
- The Real McCoy  
(สามารถรับฟังเสียงภาษาเยอรมัน)
  - Robocop 3 (สามารถรับฟังเสียงภาษาอังกฤษ)
- เครื่องเล่นวีดิทัศน์ # 3
- The Beverly Hillbillies  
(สามารถรับฟังเสียงภาษาฝรั่งเศส)
  - In the Line of Fire (ภาษาจีนกำกับ)

ในเที่ยวบินนี้ ผู้วิจัยได้รับมอบหมายตำแหน่ง SP2 ดูแลชั้นธุรกิจ-บน หลังจากผู้โดยสารขึ้นมานบนเครื่อง พนักงานได้ให้บริการหนังสือพิมพ์ อุปกรณ์หูฟัง ผ้าเช็ดมือ night kit และเครื่องดื่ม เมื่อประตูเครื่องปิด หัวหน้าจึงกล่าวต้อนรับ และฉายเทปสาธิตด้านความปลอดภัย

เมื่อเครื่องบินขึ้น ผู้วิจัยจึงแจกจ่ายอาหาร และพนักงานเตรียมบริการเครื่องดื่ม และอุ่นอาหาร หัวหน้าได้ประกาศให้ผู้โดยสารทราบถึงการบริการในเที่ยวบิน และประกาศรายละเอียดของการบริการด้านสื่อทัศน ก่อนจะฉายรายการข่าวบีบีซี รายงานข่าวกีฬา รายงานข่าวจาก Asian Wall Street Journal และ World of Entertainment ในช่วงนี้ ผู้วิจัย และพนักงานได้ให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสาร เมื่อการบริการในความรับผิดชอบของผู้วิจัยเสร็จสิ้นลง ผู้วิจัยจึงดับไฟ และรายงานหัวหน้าถึงความเรียบร้อยของการให้บริการ เมื่อรายการข่าวต่างๆ จบ หัวหน้าได้ฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบินเป็นเวลา 10 นาที แล้วจึงดับเครื่องฉาย เพื่อรอการบริการในชั้นประหยัดเสร็จสิ้น จากนั้น จึงฉายภาพยนตร์เรื่องยาว ในช่วงที่ไม่มีภาพยนตร์หรือรายการใด กัปตันได้กล่าวต้อนรับผู้โดยสาร แจ้งรายละเอียดของเที่ยวบิน ซึ่งโดยปกติแล้ว กัปตันจะประกาศหลังจากการตรวจเช็คกับหัวหน้า หรือพนักงาน เพื่อให้แน่ใจว่า การประกาศนั้นไม่เป็นการสอแตรก หรือขัดจังหวะความสำราญในการชมภาพยนตร์ของผู้โดยสาร

เมื่อการบริการในชั้นประหยัดเสร็จสิ้น หัวหน้าจึงประกาศฉายภาพยนตร์เรื่อง The Beverly Hillbillies และ In the Line of Fire แก่ผู้โดยสารในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด ขณะนั้น ได้มีผู้โดยสารชั้นธุรกิจขอให้ผู้วิจัยไปพบ พร้อมทั้งบอกว่า ต้องการพบหัวหน้า เพราะต้องการจะชมภาพยนตร์เรื่อง The Real McCoy ที่จะฉายในชั้นหนึ่ง จะเป็นไปได้หรือไม่ ผู้วิจัยทราบดีว่า เป็นไปไม่ได้อย่างยิ่งที่จะมีการนำภาพยนตร์ที่ฉายในชั้นหนึ่ง มาฉายในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด



อย่างไรก็ดี เมื่อผู้โดยสารต้องการทราบจากหัวหน้าฯ จึงได้เชิญหัวหน้าฯ มาพูดคุยกับผู้โดยสาร ซึ่งหัวหน้าฯ ได้กล่าวขอโทษ และอธิบายให้ผู้โดยสารทราบถึงรายการภาพยนตร์ที่ได้จัดไว้ในคู่มือรายการบันเทิง ซึ่งผู้โดยสารในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด ควรจะรับทราบตามรายการที่ได้รับบุไว้ เมื่อหัวหน้าฯ อธิบายแล้ว ผู้โดยสารจึงรับทราบ และเข้าใจด้วยดี

เนื่องจากเที่ยวบินนี้ ใช้ระยะเวลาบินไม่ถึง 8 ชั่วโมง หัวหน้าฯ จึงไม่ได้จัดแบ่งเวลาสำหรับการพักผ่อนให้พนักงาน ดังนั้น หัวหน้าฯ จะเป็นผู้ควบคุมการบริการสื่อด้วยตนเอง และก่อนเครื่องลงประมาณ 1 ชั่วโมง 10 นาที หัวหน้าฯ ได้ฉายภาพยนตร์เรื่อง People and Places และ The Simpsons เมื่อภาพยนตร์ทั้งสองเรื่องจบลง เป็นเวลาที่กัปตันลดระดับเครื่องบิน หัวหน้าฯ จึงประกาศเก็บอุปกรณ์หุงต้ม โดยให้พนักงานเก็บรวบรวมจากผู้โดยสารทุกคนในชั้นประหยัด ส่วนชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ พนักงานจะเก็บอุปกรณ์หุงต้มจากผู้โดยสารที่จะลงดูไบเท่านั้น เพื่อให้ผู้โดยสารที่จะเดินทางต่อจากดูไบ สู่บาร์เรน ได้ใช้ในเที่ยวบินต่อไป ซึ่งเป็นเที่ยวบินระยะสั้นมาก

เมื่อเครื่องบินลงสู่สนามบิน ณ ดูไบ หัวหน้าฯ จึงประกาศอำลาผู้โดยสาร และแจ้งให้ผู้โดยสารที่จะเดินทางต่อไปยังบาร์เรนทราบถึง กำหนดเวลาในการแวะจอด และกฎระเบียบในการอยู่บนเครื่อง เช่น การห้ามสูบบุหรี่ การขอให้ผู้โดยสารนั่งประจำที่ และงดเว้นการใช้ห้องน้ำ เพื่อให้พนักงานทำความสะอาดได้ทำความสะอาดบนเครื่อง

เมื่อถึงเวลาที่ผู้โดยสารชุดใหม่ขึ้นเครื่อง หัวหน้าฯ จะประกาศให้พนักงานตรวจเช็คด้านความปลอดภัย และหัวหน้าฯ หน่วยงานจะเป็นผู้รายงานต่อหัวหน้าฯ เมื่อเรียบร้อยแล้ว พนักงานจะเข้าประจำที่ เพื่อให้การต้อนรับแก่ผู้โดยสารชุดใหม่

เมื่อผู้โดยสารขึ้นมาบนเครื่องครบจำนวนแล้ว พนักงานจะเริ่มบริการหนังสือพิมพ์ และผ้าเช็ดมือ แก่ผู้โดยสารในชั้นประหยัด ส่วนในชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ จะมีการบริการเครื่องดื่ม และอุปกรณ์หุงต้ม เนื่องจากเที่ยวบินจากดูไบ สู่บาร์เรน เป็นระยะทางที่สั้นมาก โดยใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง 5 นาที จึงไม่มีการฉายรายการ หรือภาพยนตร์แก่ผู้โดยสารชั้นประหยัด นอกจากการฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน อย่างไรก็ตาม ผู้โดยสารในชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ จะได้รับอุปกรณ์หุงต้มเพื่อฟังรายการวิทยุ นอกจากนี้ สายการบินได้จัดฉายข่าวบีบีซี ให้แก่ผู้โดยสารชมแล้ว ในเที่ยวบินขาแรก

หลังจากที่ประตูเครื่องบินปิดลง หัวหน้าฯ จะประกาศต้อนรับผู้โดยสาร และฉายเทปสาธิตด้านความปลอดภัย ซึ่งตามนโยบายของสายการบินจะต้องมีการสาธิตความปลอดภัยทุกเที่ยวบิน ไม่ว่าจะผู้โดยสารใหม่ขึ้นมาหรือไม่ก็ตาม จากนั้น กัปตันจึงประกาศต้อนรับผู้โดยสาร และแจ้งรายละเอียดของเที่ยวบิน

เมื่อเครื่องบินขึ้น หัวหน้าประกาศแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงการบริการในเที่ยวบิน และฉายแผนที่แสดงเส้นทางการบิน ส่วนพนักงานจะจัดบริการเครื่องดื่ม เมื่อการบริการเสร็จสิ้น จึงจัดเก็บเคบินให้เรียบร้อย เพื่อเตรียมตัวลงสู่สนามบินบาร์ทเรน พนักงานในชั้นหนึ่ง และชั้นประหยัด จะเก็บอุปกรณ์หุ้มจากผู้โดยสารที่จะลง ณ เมืองบาร์ทเรน

หลังจากที่เครื่องบินลงสู่เมืองบาร์ทเรน เนื่องจากเครื่องบินลำนี้ จะกลับสู่ฮ่องกง หัวหน้าจึงประกาศกล่าวอำลาผู้โดยสารที่จะเดินทางต่อไปยังฮ่องกง เพราะมีการเปลี่ยนพนักงานต้อนรับชุดใหม่ขึ้นมา พร้อมทั้งขอให้ผู้โดยสารเดินทางโดยสวัสดิภาพ

ในเที่ยวบินนี้ ผู้วิจัยพบว่า สายการบินจัดระเบียบบริการสื่อสิ่งพิมพ์ โดยใช้จุดหมายปลายทางเป็นเกณฑ์ เมื่อเครื่องออกจากฮ่องกง สู่อูไบ หนังสือพิมพ์ดูไบได้ถูกจัดขึ้นมารับบริการผู้โดยสาร และเมื่อเครื่องบินออกจากดูไบ สู่มบาร์ทเรน หรือบาร์ทเรน สู่อังกฤษ หนังสือพิมพ์ใหม่จากดูไบ หรือบาร์ทเรน จะถูกจัดส่งขึ้นมารับบริการผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน

จากแนวคิดการจัดระเบียบข่าวสาร 5 วิธี ที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 2 นั้น จะเห็นได้ว่า สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก จัดระเบียบข่าวสารบนเครื่องบิน 3 วิธีการด้วยกันคือ

#### 1. วิธีจำแนกข่าวสารเป็นหมวดหมู่ (category) : คือ

สื่อสิ่งพิมพ์ :

- นิตยสาร แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ นิตยสารธุรกิจ นิตยสารแฟชั่น นิตยสารอ่านยามว่าง นิตยสารกีฬา และนิตยสารทั่วไป ซึ่งทุกเที่ยวบิน สายการบินจะนำนิตยสารทั้ง 5 ประเภทนี้ขึ้นมารับบริการผู้โดยสาร

สื่อโสต : การบริการด้านสื่อเสียงก็เช่นเดียวกัน สายการบินได้แบ่งรายการบันเทิงออกเป็น รายการข่าว รายการสนทนา รายการพุดคุยตลก รายการเพลง ซึ่งยังแบ่งออกเป็น เพลงหลายๆ ประเภท ได้แก่ ดนตรีคลาสสิก เพลงคลาสสิก เพลงร่วมสมัย เพลงญี่ปุ่นยอดนิยม เพลงจีนยอดนิยม เพลงร็อก เพลงแจ๊ส เพลงยอดนิยม เพลงฟังสบายๆ

2. การใช้เวลาเป็นเกณฑ์ (time) : คือ สายการบินได้ใช้เวลาเป็นเกณฑ์ในการจัดระเบียบข่าวสารมารับบริการแก่ผู้โดยสาร ดังนี้

สื่อสิ่งพิมพ์ :

- หนังสือพิมพ์ - สำหรับเครื่องบินที่ออกจากฮ่องกง คาเธ่ย์แปซิฟิก มีบริการหนังสือพิมพ์ฮ่องกง ทั้งภาษาอังกฤษ และภาษาจีน ฉบับวันที่เครื่องออก แต่จะบริการหนังสือพิมพ์ของประเทศปลายทางเป็นฉบับวันวาน โดยสายการบินใช้เครื่องบินที่ออกจากประเทศปลายทางนำหนังสือพิมพ์ของประเทศนั้น กลับมาสู่ฮ่องกง เพื่อจัดส่งไปบริการบนเครื่องที่จะไปยังประเทศปลายทางเดียวกันในวันรุ่งขึ้น หากเครื่องบินออกจากประเทศปลายทางสู่ฮ่องกงในวันถัดไป หนังสือพิมพ์ฮ่องกงจะเป็นของฉบับ

วันวาน เนื่องจากสายการบินได้จัดส่งหนังสือพิมพ์ฮ่องกงสำหรับใช้ในเที่ยวบินขากลับไปพร้อมกับเครื่องบินด้วย เพื่อบริการผู้โดยสารที่ออกจากประเทศปลายทางสู่ฮ่องกง เพื่อให้ทราบข้อมูลข่าวสารหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในฮ่องกง

- นิตยสาร - สายการบินมีนโยบายจัดเปลี่ยนนิตยสารตามอายุของนิตยสารเหล่านั้น เช่น รายเดือน รายปักษ์ อย่างไรก็ตาม บางครั้ง ผู้วิจัยพบว่า สายการบินมีความล่าช้าในการนำนิตยสารฉบับใหม่ขึ้นมาบริการ และนิตยสารบางฉบับที่บริการผู้โดยสารบางเที่ยวบินจะไม่ทันกับวันเวลาในขณะนั้น นิตยสารประจำสายการบิน และคู่มือรายการบันเทิง - สายการบินมีการเปลี่ยนทุกวันที่ 1 ของเดือน หากเครื่องบินออกจากฮ่องกงวันสุดท้ายของเดือน สายการบินจะจัดส่งนิตยสารประจำสายการบิน และคู่มือรายการบันเทิงชุดใหม่อีกหนึ่งชุดมาพร้อมกับเครื่องบิน เพื่อใช้ในเที่ยวบินขากลับ ส่วนนิตยสารประจำสายการบินฉบับภาษาญี่ปุ่น ซึ่งใช้สำหรับเที่ยวบินสู่ญี่ปุ่น จะมีการเปลี่ยนแปลงทุก 2 เดือน

สื่อโสต : แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงรายการทุกเดือน แต่หากเครื่องบินออกจากฮ่องกงวันสุดท้ายของเดือน เที่ยวบินขากลับในวันรุ่งขึ้น ก็ยังคงเสนอรายการชุดเดิม วิศวกรประจำภาพพื้นดินที่ฮ่องกง จะเป็นผู้จัดเปลี่ยนรายการ

สื่อโสตทัศน์ : มีการเปลี่ยนแปลงทุกเดือน และเครื่องบินจะนำรายการภาพยนตร์ชุดใหม่ไปพร้อมกับเครื่อง หากเครื่องออกจากฮ่องกงวันสุดท้ายของเดือน เพื่อจะนำรายการใหม่มาบริการผู้โดยสารขากลับในเดือนถัดไป

3. การใช้สถานที่เป็นเกณฑ์ (Location) - สายการบินจัดระเบียบข่าวสารที่มาบริการแก่ผู้โดยสาร โดยใช้สถานที่เป็นเกณฑ์ คือ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร

- หนังสือพิมพ์ - หนังสือพิมพ์ของประเทศปลายทางจะถูกนำมาพร้อมกับหนังสือพิมพ์จากฮ่องกง และเมื่อเครื่องบินออกจากประเทศใด หนังสือพิมพ์ของประเทศนั้น จะถูกนำมาบริการบนเครื่อง

- นิตยสาร - นิตยสารของประเทศปลายทางจะถูกนำมาบริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องเมื่อเครื่องออกจากฮ่องกง

เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนขึ้น ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างเหตุการณ์การบริการข่าวสารที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งผู้วิจัยได้ปฏิบัติหน้าที่ และใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อวิเคราะห์ว่า การให้บริการข่าวสารบนเที่ยวบินมีลักษณะเป็นอย่างไร ดังจะได้แสดงในตารางที่ 7 ซึ่งจะครอบคลุมประเภทของเครื่องบิน ชั้นบริการ และระยะทาง

ตารางที่ 7 : การบริการสื่อบนเที่ยวบินโดยแบ่งตามประเภทเครื่อง ชั้นบริการ และระยะทาง

ประเภทเครื่อง	ระยะทาง	สื่อที่ให้บริการ	ชั้นบริการ
L1011	สั้นมาก	สื่อสิ่งพิมพ์	หนึ่ง/ธุรกิจ/ประหยัด
		สื่อโสต (ยกเว้นข่าวบีบีซี)	หนึ่ง/ธุรกิจ
	สั้น	สื่อสิ่งพิมพ์	หนึ่ง/ธุรกิจ/ประหยัด
		สื่อโสต (ยกเว้นข่าวบีบีซี)	หนึ่ง/ธุรกิจ/ประหยัด
	ปานกลาง	สื่อสิ่งพิมพ์	หนึ่ง/ธุรกิจ/ประหยัด
		สื่อโสต (ยกเว้นข่าวบีบีซี)	หนึ่ง/ธุรกิจ/ประหยัด
ยาว	สื่อสิ่งพิมพ์	หนึ่ง/ธุรกิจ/ประหยัด	
	สื่อโสต (ยกเว้นข่าวบีบีซี)	หนึ่ง/ธุรกิจ/ประหยัด	

เครื่องบินโบอิงอีก 3 ประเภท ได้แก่ B747-200 B747-300 B747-400 จะมีการบริการสื่อที่ในลักษณะเดียวกัน ดังต่อไปนี้

โบอิง	สั้นมาก	สื่อสิ่งพิมพ์	หนึ่ง/ธุรกิจ/ประหยัด
		สื่อโสต	หนึ่ง/ธุรกิจ
	สั้น	สื่อโสตทัศน์	ชั้นหนึ่ง : 2 ช่อง คือ ช่อง 1 BBC World News และข่าวกีฬา และช่อง 2 แผนที่แสดงเส้นทางการบิน และมีจอรับภาพส่วนตัว (ยกเว้น B747-300) ชั้นธุรกิจ: BBC World News และข่าวกีฬา จากจอรับภาพรวม ชั้นประหยัด: แผนที่แสดงเส้นทางการบิน
		สื่อสิ่งพิมพ์	หนึ่ง/ธุรกิจ/ประหยัด
		สื่อโสต	หนึ่ง/ธุรกิจ/ประหยัด
		สื่อโสตทัศน์	ชั้นหนึ่ง: 4 ช่อง และมีจอรับภาพส่วนตัว (ยกเว้น B747-300)

ประเภทเครื่อง ระยะทาง	สื่อที่ให้บริการ	ชั้นบริการ
ปานกลาง	สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสต สื่อโสตทัศน์	ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด: จากจอร์ับภาพรวม หนึ่ง/ธุรกิจ/ประหยัด หนึ่ง/ธุรกิจ/ประหยัด ชั้นหนึ่ง: 4 ช่อง และมีจอร์ับ ภาพส่วนตัว (ยกเว้น B747-300)
ยาว	สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสต สื่อโสตทัศน์	ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด: จากจอร์ับภาพรวม หนึ่ง/ธุรกิจ/ประหยัด หนึ่ง/ธุรกิจ/ประหยัด ชั้นหนึ่ง: 4 ช่อง และมีจอร์ับ ภาพส่วนตัว (ยกเว้น B747-300)
		ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด: จากจอร์ับภาพรวม

**หมายเหตุ** ยกเว้นเฉพาะเครื่อง B747-300 การให้บริการด้านสื่อโสตทัศน์ สำหรับผู้โดยสารในชั้นหนึ่ง จะไม่มีจอร์ับภาพส่วนตัว ซึ่งผู้โดยสารต้องรับชมรายการจากจอร์ับภาพรวม และไม่มีรายการช่องอื่นๆ ให้เลือก เช่นเดียวกับบริการสื่อแก่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด

จากตารางข้างบน จะเห็นว่า เครื่อง L1011 มีบริการสื่อสิ่งพิมพ์ทุกระยะเส้นทางบิน และทุกชั้นบริการ แต่สำหรับสื่อโสต จะไม่มีการให้บริการข่าวบีบีซี ซึ่งเครื่องบินประเภทนี้ ไม่ได้ติดตั้งเครื่องรับวิทยุคลื่นสั้น ซึ่งต้องใช้ในการรับฟังจากสำนักข่าวบีบีซีในประเทศอังกฤษ นอกจากนี้ ในเที่ยวบินระยะสั้นมาก ผู้โดยสารชั้นประหยัดจะไม่สามารถรับบริการด้านสื่อโสต จึงไม่มีการแจกอุปกรณ์หูฟังให้แก่ผู้โดยสาร

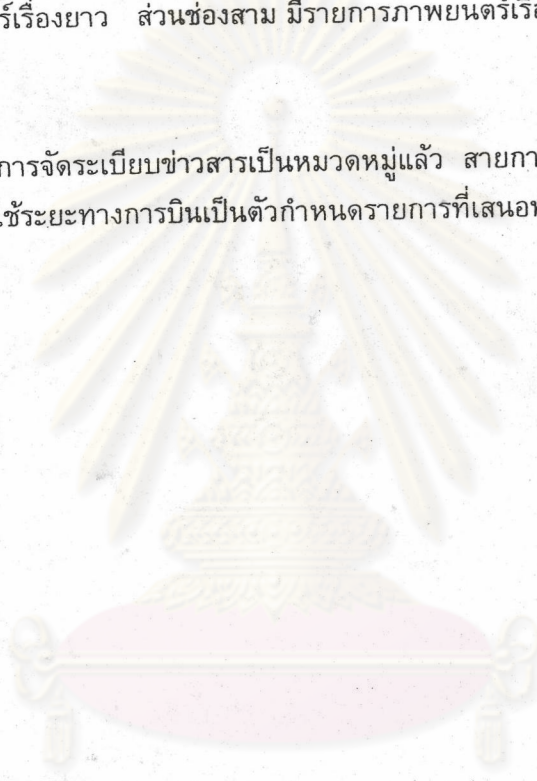
เครื่อง B747-200, B747-300 และ B747-400 มีบริการสื่อสิ่งพิมพ์ทุกระยะทางการบินและทุกชั้นบริการ ในด้านสื่อโสต จะไม่มีบริการแก่ผู้โดยสารชั้นประหยัดในเที่ยวบินระยะสั้นมาก ส่วนสื่อโสตทัศน์ สายการบินจัดให้บริการข่าวสารตามชั้นบริการ และระยะทาง คือ



ผู้โดยสารชั้นหนึ่งในเที่ยวบินระยะสั้นมาก นอกจากจะได้ชมแผนที่แสดงเส้นทางการบินแล้ว ยังมีบริการข่าวของบีบีซีด้วย (ยกเว้นเครื่อง B747-300) สำหรับระยะทางบินยาวขึ้น สายการบินจะเพิ่มรายการ และจำนวนช่องให้ผู้โดยสารได้เลือกรับชมได้มากขึ้น

จากแนวคิดการจัดระเบียบข่าวสาร แสดงให้เห็นว่า สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิกจัดระเบียบข่าวสารตามเกณฑ์การจัดข่าวสารเป็นหมวดหมู่ เห็นได้จากเที่ยวบินระยะยาว ในชั้นหนึ่ง จะมีบริการสื่อไฮสปีด 4 ช่อง แต่ละช่องจะเสนอรายการแตกต่างกัน เช่น ช่องหนึ่ง เสนอรายการข่าว ช่องสอง เป็นรายการภาพยนตร์เรื่องยาว ส่วนช่องสาม มีรายการภาพยนตร์เรื่องสั้น และช่องสี่ คือ แผนที่แสดงเส้นทางการบิน

นอกจากการจัดระเบียบข่าวสารเป็นหมวดหมู่แล้ว สายการบินยังจัดข่าวสารโดยใช้เวลาเป็นเกณฑ์ด้วย โดยใช้ระยะทางการบินเป็นตัวกำหนดรายการที่เสนอทางสื่อไฮสปีด



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย