

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

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงลักษณะหน้าที่ของสื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกลของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก และเอกสารภายในองค์กร

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

สื่อที่ให้บริการบนเที่ยวบินระยะไกล แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ตามรูปแบบ และลักษณะการใช้งาน โดยจะมีการกำหนดหน้าที่ของสื่อ และมีขั้นตอนระยะเวลาการบริการที่แตกต่างกัน

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

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

สื่อการติดต่อสื่อสาร : ประกอบด้วยสื่อการติดต่อสื่อสารในรูปแบบอุปกรณ์โทรศัพท์ ซึ่งติดตั้งบนทุกที่นั่งในทุกชั้นโดยสาร และอุปกรณ์โทรสาร มีหน้าที่ตอบสนองของความต้องการของผู้โดยสารที่ต้องการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล สามารถโทรศัพท์ติดต่อกันระหว่างที่นั่งภายในเที่ยวบิน และสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอก จากบนเที่ยวบินสู่ภาคพื้นดิน

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

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

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

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

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

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

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

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

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