



บทที่ 5

การให้บริการข่าวสารบนเครื่องบิน

ในบทนี้ จะกล่าวถึงกระบวนการการบริการข่าวสารบนเครื่องบิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาถึงกระบวนการการให้บริการข่าวสาร และปัญหาของการให้บริการข่าวสาร โดยใช้แนวคิดไซเบอร์เนติก ประกอบกับแนวคิดทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างลัทธิ ความต้องการ ทรัพยากร และแนวคิดทางการบริการของเซอร์วามาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

การบริการข่าวสารบนเครื่องบิน เป็นระบบย่อยระบบหนึ่งของการบริการทั้งหมดบนเครื่องบิน เช่น

- การบริการทางด้านเครื่องดื่มและอาหาร
- การบริการทางด้านที่นั่ง
- การบริการทางด้านสุขภัณฑ์
- การบริการข่าวสาร
- ฯลฯ

กิจกรรมของระบบย่อยต่าง ๆ เหล่านี้ มีจุดประสงค์เพื่อจัดให้มีการบริการที่สามารถสนองความต้องการของผู้โดยสารได้ คือ การบริการที่สามารถทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุด เมื่อผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุด ย่อมหมายถึงการบริการที่จัดให้ นั้น อยู่ในภาวะสมคูลย์ หรือกล่าวสรุปได้ว่าระบบย่อยต่าง ๆ อยู่ในภาวะที่สมคูลย์ เพราะฉะนั้นการบริการข่าวสารบนเครื่องบินก็เป็นระบบย่อยระบบหนึ่งที่สามารถทำให้เกิดภาวะสมคูลย์ได้

ไซเบอร์เนติกกับระบบการบริการข่าวสารบนเครื่องบิน

จากทฤษฎีไซเบอร์เนติกที่บัคเลย์ (1967) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า ไซเบอร์เนติกจะเป็นประโยชน์ทางการวางแผนและการกำหนดนโยบายทางการสื่อสารได้นั้น ภายในระบบ

ไซเบอร์เนติกจะต้องประกอบไปด้วย

1. เป้าหมายถูกกำหนดไว้ที่ศูนย์ควบคุมระบบ
2. ศูนย์ควบคุมระบบดำเนินงานทุกอย่าง เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ไว้เป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมระบบ

3. มีปฏิกริยาย้อนกลับให้กับศูนย์ควบคุมระบบ
4. มีการวัดเปรียบเทียบโดยศูนย์ควบคุมระบบ เพื่อทราบถึงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้อาจทำการทดสอบโดยวิธีการเปรียบเทียบระหว่างปฏิกริยาย้อนกลับที่ได้รับกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นข้อแตกต่างที่ปรากฏออกมาก็คือข้อผิดพลาดที่ต้องการการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

5. มีการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดโดยศูนย์ควบคุมระบบถ้ามีความจำเป็น

เพราะฉะนั้นในตอนนี้จะกล่าวเฉพาะการทำงานของบริการข่าวสารบนเครื่องบิน โดยใช้ทฤษฎีไซเบอร์เนติก ทั้งนี้โดยเน้นที่การควบคุมตัวระบบ การปรับตั้งของระบบจากปฏิกริยาย้อนกลับในทางลบ

ลักษณะทั้ง 5 ประการนี้ จะนำมาประยุกต์เข้ากับการวิเคราะห์ โดยแทรกเข้าไปในตัวเนื้อหาเลย จะไม่อ้างอิงลักษณะดังกล่าวอีก เพราะฉะนั้นผู้อ่านควรทำความเข้าใจลักษณะทั้ง 5 ประการนี้ให้เข้าใจดีเสียก่อนที่จะอ่านบทวิเคราะห์ ในตอนต่อไปข้างล่างนี้

การบริการชาวสารบนเครื่องบินเริ่มต้นจากหลังจากที่ตารางบินได้ถูกกำหนดออกมาเรียบร้อยแล้ว พนักงานต้อนรับฯ จะต้องศึกษาถึงรายละเอียดของการบริการทั้งหมดในแต่ละเที่ยวบินที่ตนได้รับมอบหมาย ในคู่มือการบริการผู้โดยสาร (Passenger Service Manual) ซึ่งได้กำหนดการบริการในแต่ละเที่ยวบินไว้อย่างชัดเจน (Route Speciality) โดยกำหนดออกเป็นเส้นทางใหญ่ ๆ 2 เส้นทางคือ เที่ยวบินภายในทวีปเอเชีย และเที่ยวบินข้ามทวีป

เมื่อถึงกำหนดวันปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับฯ ในเที่ยวบินนั้น ๆ จะต้องไปรายงานที่ศูนย์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบินให้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ คือ 2 ชั่วโมง ก่อนถึงกำหนดเวลาที่เครื่องบินออกเดินทาง เพราะฉะนั้นถ้าเครื่องบินมีกำหนดออกเดินทางเวลา 0.00 นาฬิกา พนักงานฯ ทุกคนจะต้องไปรายงานตัว เวลา 07.00 น. ทั้งนี้เพื่อฟังคำบรรยายสรุปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเที่ยวบินนั้น ๆ ได้แก่ ชั่วโมงบิน จำนวนผู้โดยสาร รายการอาหาร รายการอาหารพิเศษ (ถ้ามี) กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานฯ ปรับกลยุทธ์ในการบริการให้เหมาะสมกับจำนวนของผู้โดยสารและชั่วโมงบิน สำหรับประเทศที่มีข้อห้ามหรือข้อบังคับพิเศษก็จะมีคำเตือนให้ผู้ทำหน้าที่ประกาศปฏิบัติในส่วนนี้อย่างเคร่งครัด ยกตัวอย่างเช่น ประเทศมาเลเซียจะเตือนให้ประกาศข้อความดังต่อไปนี้ (Public address hand book, 1985 : 13.1 Sheet 1) "ท่านผู้โดยสารโปรดทราบ การลักลอบนำยาเสพติดเข้าประเทศมาเลเซีย ถือเป็นความผิดขั้นร้ายแรง หากฝ่าฝืนมีโทษรุนแรงถึงประหารชีวิต" เป็นต้น นอกจากนี้แล้วยังมีการฉายวิดีโอ เรื่อง "Emergency Procedure" เพื่อเป็นการทบทวนวิธีการขั้นตอนในการช่วยเหลือผู้โดยสาร การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ในกรณีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น โดยแยกออกตามชนิดของเครื่องบินที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะเครื่องบินต่างชนิดกันก็จะมีวิธีการ ขั้นตอนและอุปกรณ์ที่แตกต่างกันออกไป ผู้ทำหน้าที่ให้คำบรรยายสรุปและฉายวิดีโอคือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ (เที่ยวบินในทวีปเอเชีย) หรือผู้จัดการประจำ

เที่ยวบิน (เที่ยวบินข้ามทวีป) จึงถือได้ว่าบุคคลทั้งสองเป็นผู้ควบคุมระบบการบริการทั้งหมด ส่วนพนักงานฯ คนอื่นจะมีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมระบบย่อย ๆ ในบริเวณที่แตกต่างกันออกไปในห้องผู้โดยสารตามที่ได้รับมอบหมาย

จะเห็นได้ว่าพนักงานฯ ที่เข้ามาทำงานในแต่ละเที่ยวบิน ไม่ได้ทำงานในเส้นทางใด เส้นทางหนึ่งโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานร่วมกันในทุก ๆ เที่ยวบิน แต่จะมีการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนอยู่ตลอดเวลา เพราะฉะนั้นสาระต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้ จึงเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับพนักงานฯ ทุกคน โดยที่หน่วยงานต้นสังกัด เป็นผู้ให้บริการส่วนนี้แก่พนักงานฯ ก่อนที่จะปฏิบัติงานทุกครั้ง โดยผ่านใบบันทึกข้อความในรูปแบบต่าง ๆ กัน และวิดีโอเทปดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น นั่นก็หมายความว่าก่อนปฏิบัติการบิน หน่วยงานต้นสังกัด ให้บริการข่าวสารแก่พนักงานฯ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมาย และข่าวสารเหล่านี้ในบางส่วนก็จะถูกถ่ายทอดไปยังผู้โดยสารอีกด้วย เช่น รายการอาหาร ชั่วโมงบิน เป็นต้น

ภายหลังจากเสร็จสิ้นการบรรยายสรุปที่ศูนย์ฯ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน พนักงานฯ ในเที่ยวบินทุกคนจะออกเดินทางไปยังสนามบินพร้อมกันโดยรถบัสปรับอากาศที่ทางการบินไทยจัดให้เมื่อไปถึงท่าอากาศยานพนักงานฯ มีข้อปฏิบัติตามขั้นตอนดังต่อไปนี้คือ

1. ลงลายมือชื่อ ในแบบฟอร์มตามพิธีการเดินทางออกนอกราชอาณาจักรที่กำหนดไว้เป็นพิเศษ สำหรับพนักงานฯ โดยหน่วยงานตรวจคนเข้าเมือง
2. นำสัมภาระทุกชิ้นที่นำขึ้นเครื่องบินเข้าตรวจสอบด้วยเครื่องฉายรังสี
3. พนักงานฯ ทุกคนผ่านการตรวจสอบอาวุธด้วยเครื่องตรวจสอบอาวุธ

เมื่อถึงเครื่องบิน พนักงานฯ จะมีข้อปฏิบัติต่อไปนี้โดยลำดับคือ

1. ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในกรณีฉุกเฉินตามตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย โดยตรวจสอบได้จากใบตรวจสอบ (CA Pre-Flight check list) ซึ่งจะพบได้จากตำแหน่ง

นั้น ๆ หากพบสิ่งใดที่ไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน จะต้องรายงานผู้ควบคุมระบบโดยทันที เพื่อที่ผู้ควบคุมระบบจะได้ดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป เพื่อที่จะจัดการให้อุปกรณ์ดังกล่าวอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมที่จะใช้งาน

2. พังคำบรรยายสรุปจากกัปตันในเรื่องที่เกี่ยวกับสภาพอากาศระหว่างเส้นทางบิน

3. ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ ซึ่งกำหนดตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น อาหาร สิ่งพิมพ์ หูฟัง ดอกไม้ ระบบห้องน้ำ อุปกรณ์ห้องน้ำ ฯลฯ ส่วนหัวหน้าพนักงานฯ จะต้องตรวจสอบสินค้าปลอดภาษี ภาพยนตร์ และดูแลงานทั่ว ๆ ไปที่พนักงานฯ อื่น ๆ กำลังปฏิบัติอยู่

4. เตรียมงานเพื่อการบริการโดยแบ่งออกตามชั้นของการบริการ

ชั้น 1/ธุรกิจ

- เตรียมเครื่องดื่มไว้ต้อนรับผู้โดยสาร
- เตรียมผ้า (ร้อน/เย็น) ให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ
- เตรียมสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์ นิตยสาร)
- เตรียมหูฟัง
- เตรียมถุงเท้า
- เตรียมแว่นตากันแสงสำหรับนอน

ชั้นประหยัด

- เตรียมหูฟัง
- เตรียมสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์ นิตยสาร)

5. ต้อนรับผู้โดยสารตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

- ชี้ทางหรือนำผู้โดยสารไปยังที่นั่ง
- แขนเสื้อให้ผู้โดยสาร (ชั้นธุรกิจ/ชั้น 1)
- บริการผ้าร้อน/เย็น (ชั้น 1 และชั้นธุรกิจ)

- บริการเครื่องตีที่ไม่มีแอลกอฮอล์เจือปน และเครื่องตีที่มีแอลกอฮอล์เจือปน จะมียกเว้นเพียงบางประเภทที่ห้ามบริการเครื่องตีที่เจือปนด้วยแอลกอฮอล์ เช่น สิงคโปร์ อังกฤษ เยอรมัน อินเดีย เป็นต้น (ชั้น 1 และชั้นธุรกิจ)

- บริการหุง
- บริการถุงเท้า (ชั้น 1 และชั้นธุรกิจ)
- บริการแว่นตากันแสงสำหรับนอน (ชั้น 1 และชั้นธุรกิจ)
- เก็บผ้าและแก้วที่ใช้แล้ว
- ประกาศต้อนรับผู้โดยสาร
- สาธิตการใช้หน้ากากออกซิเจน/เสื้อชูชีพและหน้ากากออกซิเจน (บินผ่านทะเล)
- ตรวจสอบผู้โดยสารให้รัดเข็มขัด ก่อนที่เครื่องบินออกเดินทาง พนักงานฯ จะ

ทราบได้โดยสัญญาณเสียงพร้อมกับไฟกระพริบของสัญญาณแจ้งรัดเข็มขัด ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของนักบิน

ประกาศต้อนรับผู้โดยสาร (Public address handbook 1980 : 1)

สวัสดีค่ะ ท่านผู้โดยสาร

กัปตัน...และลูกเรือทุกคนมีความยินดีต้อนรับท่านบนบริการเอื้องหลวงของการบินไทย

อีกลสักครู่ เราจะนำท่านออกเดินทางไปยัง...

จะใช้เวลาบินประมาณ...ชั่วโมง...นาที

ก่อนจะออกเดินทาง ขอให้ศึกษาคู่มือความปลอดภัยในกระเป๋าค้นหาที่หนึ่งของท่าน

กรุณาเก็บกระเป๋าและสัมภาระไว้ใต้ที่นั่ง หรือในที่เก็บของเหนือศีรษะ

ก่อนเปิดหรือปิดที่เก็บสัมภาระขอให้ระมัดระวังสิ่งของที่อาจพลัดหล่นลงมาก่ออันตราย

ท่านหรือผู้อื่นได้

โปรดรัดสายเข็มขัด พับโต๊ะหน้าที่นั่งพร้อมทั้งปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง และ
งดสูบบุหรี่ด้วย
หากท่านต้องการสิ่งใดในระหว่างเที่ยวบินนี้ โปรดเรียกพนักงานต้อนรับได้เสมอ
และเราหวังว่าท่านคงจะได้รับความสะดวกสบายจาก "บริการเอื้องหลวง" ของ
การบินไทย

ขอขอบคุณค่ะ

สาริตการใช้น้ำกากออกซิเจน / เลือซูชีพและหน้ากากออกซิเจน

- การใช้น้ำกากออกซิเจน (Public address handbook 1985 : 2)

"Ladies and Gentlemen, the pressure in this cabin is controlled
for your comfort. If the pressure should drop, and oxygen be needed,
the oxygen mask will be automatically released from the container.

A-300/B-747

- above your seat.

DC-10

- in the seat back.

Extinguish your cigarette.

A-300/B-747

- pull down the mask.

DC-10

- Pull out the mask.

Place it firmly over your nose and mouth and secure it with
the strap.

- Breathe normally.

Continue breathing until you are advised that the oxygen is no longer needed.

If you want further information, please do not hesitate to contact the cabin attendants.

ที่ท่านได้รับชมไปนั้นเป็นการแสดงวิธีใช้หน้ากากออกซิเจน หากท่านมีข้อสงสัย
ประการใด โปรดสอบถามได้จากพนักงานต้อนรับค่ะ"

การใช้เสื้อชูชีพและหน้ากากออกซิเจน

"Ladies and gentleman, we shall now show you how the life-vest is used, your life-vest is in the pocket under your seat.

- Put the life-vest on over your head.
- Fasten the vest by connecting the hooks to the ring.
- Tighten the vest by pulling the ends.
- When outside the aircraft, inflate the vest by pulling the red tabs.
- The mouthpieces should only be used to inflate the vest if the normal inflation is insufficient.
- The light on the vest will automatically light up when the cord on the battery is pulled, but only when is water.

And the pressure in this cabin is controlled for your comfort. If the pressure should drop, and oxygen be needed, the oxygen mask will be automatically released from the container.

A-300/B-747 - above your seat.

DC-10 - in the seat back.

Extinguish your cigarette.

A-300/B-747 - pull down the mask.

DC-10 - Pull out the mask.

Continue breathing until you are advised that the oxygen is no longer needed.

If you want further information, please do not hesitate to contact the cabin attendants.

ที่ท่านได้รับชมไปนั้นเป็นการแสดงวิธีใช้เสื้อชูชีพ และหน้ากากออกซิเจน หากท่านมีข้อสงสัยประการใด โปรดสอบถามได้จากพนักงานต้อนรับค่ะ"

เห็นได้ว่าการบริการข่าวสารในช่วงนี้จะเป็นการบริการในรูปแบบที่เป็นพิธีการ (Ritual Information) ซึ่งจะเห็นได้โดยทั่ว ๆ ไป ในสายการบินต่าง ๆ ซึ่งจะแตกต่างกันในความมากมายเท่านั้น และเท่ากับเป็นการเปิดตัวพนักงานฯ เพื่อเป็นการสร้างความคุ้นเคยกับผู้โดยสาร ซึ่งจะมีส่วนทำให้พนักงานฯ ทำการสื่อสารกับผู้โดยสารในเรื่องต่อไปได้สะดวกขึ้น

ในช่วงนี้พนักงานฯ จะสามารถเห็นความแตกต่างของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี เช่น ผู้โดยสารเด็ก ผู้โดยสารสูงอายุ ผู้โดยสารที่กำลังอารมณ์เสีย เพียงข้อมูลเบื้องต้นเหล่านี้จะช่วยทำให้พนักงานฯ ปรับกลยุทธ์ในการสื่อสาร เพื่อประโยชน์ต่องานบริการ

ส่วนในสาระของข่าวสารเชิงพิธีการนี้ ก็จะสอดคล้องไปด้วย เรื่องของข้อแนะนำในการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารเอง เช่น กรณีให้ผู้โดยสารรัดสายเข็มขัด พับโต๊ะหน้าที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง หรือการสาธิตการใช้เสื้อชูชีพและหน้ากากออกซิเจน เป็นต้น เห็นได้ว่านอกจากผู้โดยสารจะได้รับการบริการข่าวสารในเชิงพิธีการแล้วยังได้รับการบริการข่าวสารทางด้านความปลอดภัย (Safety Information) และข่าวสารทางด้านแนะนำอีกด้วย

ส่วนการบริการผู้โดยสารด้วยอาหาร เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ แท้จริงแล้วเป็นการเตรียมให้ผู้โดยสารนั่งประจำที่ของตน เพื่อการนำเครื่องบินขึ้นจากสนามบินได้อย่างปลอดภัย โดยใช้การบริการดังกล่าวเพื่อมิให้ผู้โดยสารรู้สึกว่าคุณบังคับให้อยู่กับที่เท่ากับเป็นการจัดระเบียบให้เกิดความสงบเรียบร้อยในห้องผู้โดยสารไปในตัว ดังนั้นเมื่อมีการประกาศต้อนรับ ผู้โดยสารทุกคนจะอยู่ในสภาพที่พร้อมที่จะรับฟัง ซึ่งจะทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างประสิทธิภาพ

จากลักษณะของการสื่อสารดังกล่าวข้างต้นนี้ พนักงานฯ พยายามสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบที่ดีให้กับผู้โดยสาร อันจะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือของการบริการอื่น ๆ ที่จะตามมาในลำดับต่อไป

เมื่อเครื่องบินขึ้นสู่ท้องฟ้า หลังจากทีไฟสัญญาณแจ้งห้ามสูบบุหรี่ดับลง พนักงานฯ ที่ทำหน้าที่ประกาศ จะประกาศข้อความดังต่อไปนี้ (Public address Handbook 1985 : 4)

"ท่านผู้โดยสารคะ

กรุณางดสูบบุหรี่ในห้องน้ำ และบริเวณที่มีเครื่องหมาย "ห้ามสูบบุหรี่" และเพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนผู้โดยสารอื่น ขอความกรุณางดสูบบุหรี่และอย่าเล่นบนเครื่องบินด้วยคะ"

ในกระเป๋าน้ำที่นี้ ท่านจะพบหนังสือสวัสดิ์ อันมีสารคดีท่องเที่ยวที่น่าสนใจ รายการ เพลงและภาพยนตร์* พร้อมทั้งรายการสินค้ายกเว้นภาษีค่า
ท่านจะได้รับบริการอาหาร... ในเที่ยวบินนี้ และหากท่านต้องการสิ่งใด โปรดติดต่อ พนักงานต้อนรับได้เสมอนะคะ"

แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารในครั้งนี จะ เป็นออกคำสั่งให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามอย่าง
เคร่งครัด (what to say) และข่าวสารที่ให้ออกไปนี้ในเนื้อหาสาระแล้วคือการควบคุม
พฤติกรรมของผู้โดยสาร ด้วยวิธีการสื่อสารในลักษณะของการขอความร่วมมือ (How to say)

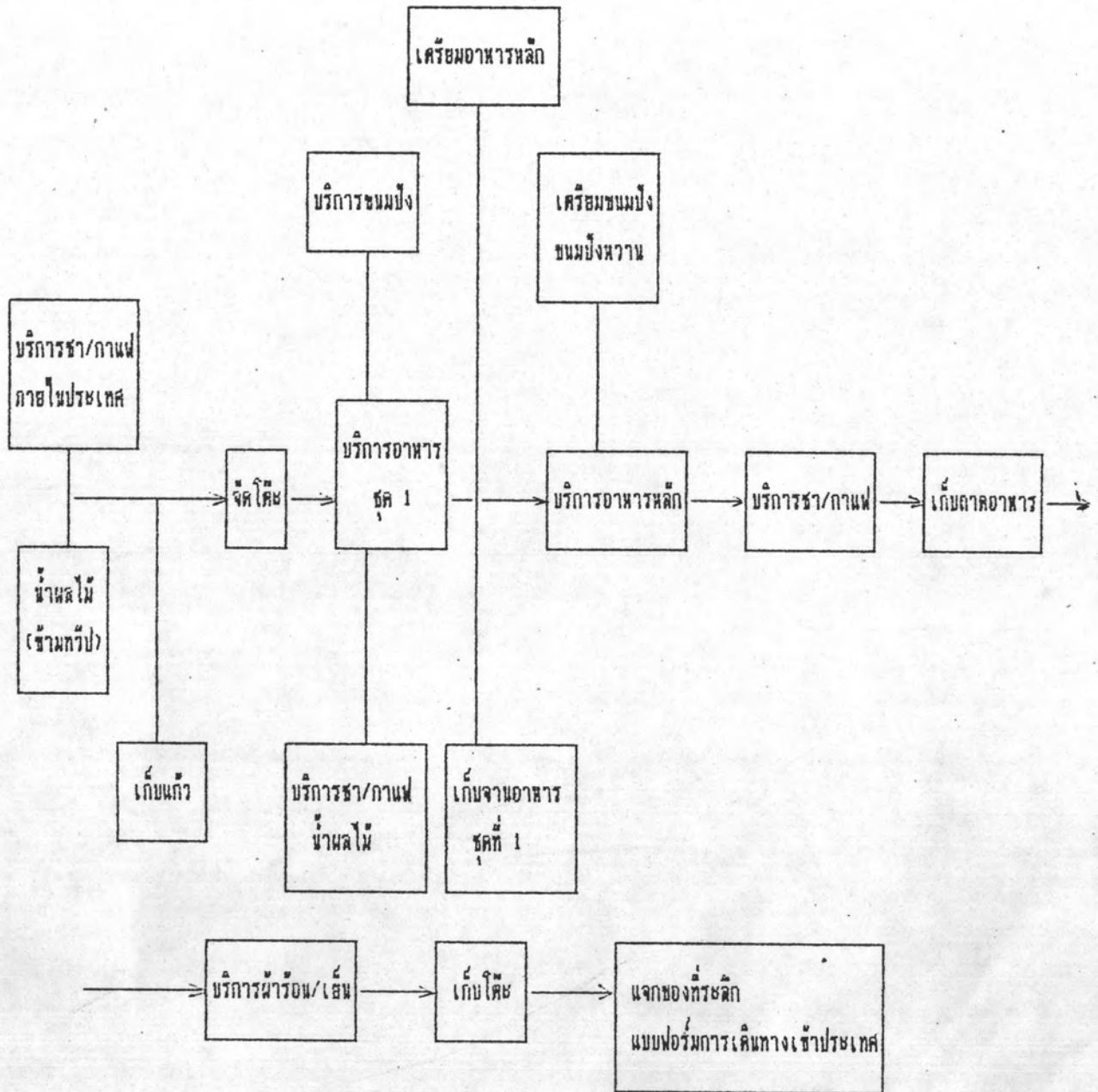
นอกจากนี้ยังได้แนะนำสาระและรายละเอียดของการบริการทางด้านความบันเทิงที่มี
อยู่ในหนังสือสวัสดิ์ และหนังสือสวัสดิ์ยังมีสาระทางด้านความปลอดภัย, แนะนำอุปกรณ์ต่าง ๆ
ที่ประกอบติดอยู่กับที่นั่งของผู้โดยสาร เช่น เข็มขัด สวิทช์ไฟ ปุ่มเลือกฟังเสียงดนตรีหรือ
ภาพยนตร์ ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสาระที่ระบุถึงจำนวนของสินค้าปลอดภาษีที่สามารถนำเข้าไปในแต่ละ
ประเทศ เป็นต้น เห็นได้ว่าข่าวสารที่บริการในช่วงนี้ จะมีความหลากหลายประกอบไปด้วย
ข่าวสารประเภทคำสั่ง, แนะนำ, ความปลอดภัย, บันเทิง, ให้เลือก, สาระทั่วไป, ระเบียบ
พิธีการ, ห้องสมุด (Liberian แหล่งสะสมข้อมูลที่สามารภใช้เป็นอ้างอิงเมื่อมีความจำเป็น
ต้องการใช้), โน้มน้าวใจ [Persuative Information]

*จะมีบริการในเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินมากกว่า 3 ชั่วโมงขึ้นไป ยกเว้นเครื่องบินชนิด
A300 B4 ซึ่งเป็นเครื่องบินที่ไม่ได้ติดตั้งเครื่องฉายภาพยนตร์

เมื่อสัญญาไฟแฉ่งรัดเข็มขัดดับลง พนักงานฯ จึงเริ่มการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่บริษัทฯ ได้วางไว้ การบริการในแต่ละชั้นจะต่างกัน ปริมาณและประเภท ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามสิทธิของผู้โดยสารในแต่ละชั้น และสิ่งที่เป็นตัวกำหนดสิทธิของผู้โดยสารคือราคา ค่าโดยสาร เมื่อสิทธิของผู้โดยสารถูกกำหนด ดังนั้นทรัพยากรที่จัดมาให้ย่อมแตกต่างกันไปด้วย แต่มีอยู่สิ่งหนึ่งที่ไม่แตกต่างกันคือ การบริการที่จะสนองความต้องการของผู้โดยสาร เพราะฉะนั้น การบริการของพนักงานฯ จะเป็นตัวทำให้สิทธิ ทรัพยากร และความต้องการของผู้โดยสารเกิดความสมดุลย์ ในที่นี้จะยกตัวอย่างขั้นตอนของงานบริการในชั้นธุรกิจมาประกอบ

แผนภาพที่ 2 กระบวนการบริการอาหารเข้าชั้นธุรกิจบนเครื่องบิน

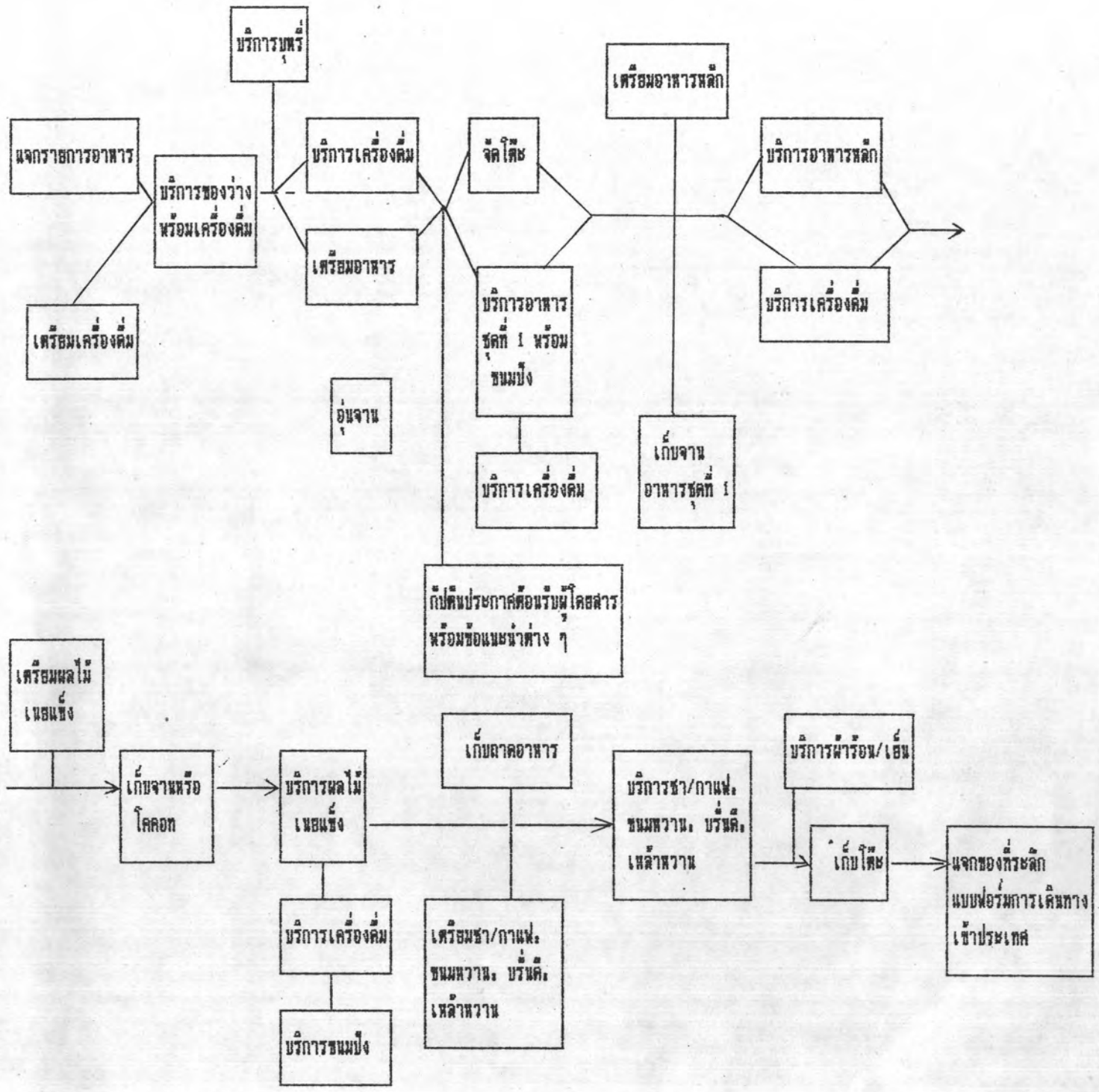
บริการอาหารเข้า



แหล่งที่มา | Royal Executive Class, 1985 | 1)

แผนภาพที่ 3 กระบวนการบริการอาหารกลางวันและอาหารเย็นขึ้นรถที่จบเครื่องบิน

บริการอาหารกลางวัน, เชน



เฉพาะเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินเกิน 2 ชั่วโมง
 (แหล่งที่มา : Royal Executive Class, 1985: 1)

ส่วนการบริการอาหารในชั้นประหยัด อาหารจะถูกนำออกมาเป็นภาค สำหรับผู้โดยสาร 1 คน ในภาคอาหารจะประกอบไปด้วย อุปกรณ์รับประทานอาหาร อาหารชุดที่ 1 อาหารหลัก (โคคอต) ขนมปังเนย ชุดชา/กาแฟ การบริการเริ่มที่ของว่างพร้อมเครื่องดื่ม → อาหาร → เครื่องดื่ม ชา/กาแฟ → บรันดี → ชากาแฟ → เก็บภาคอาหาร แจกแบบฟอร์มการเดินทางเข้าประเทศ หลังจากนั้นดูแลความเรียบร้อยของผู้โดยสาร ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้โดยสารต้องการ

ส่วนการบริการในชั้น 1 จะมีลักษณะเป็นส่วนตัวมากขึ้น (Individual Service) ชั้นตอนต่าง ๆ เหมือนชั้นธุรกิจ แต่อุปกรณ์รับประทานอาหาร อาหาร และการบริการอาหาร จะแตกต่างกันในปริมาณและประเภท การบริการอาหารจะบริการทีละชุด พร้อมอุปกรณ์รับประทานอาหารของอาหารแต่ละชุด ดังนั้นพนักงานชั้น 1 ต้องมีความชำนาญและมีประสบการณ์ในการทำงานเป็นอย่างสูง

ในช่วงของการบริการอาหารนี้ก็คือเป็นการบริการข่าวสารอย่างหนึ่ง ซึ่งอยู่ในรูปแบบของการสื่อสารระหว่างบุคคล คือเมื่อพนักงานฯ แจกรายการอาหาร (ชั้นประหยัดจะแจกเฉพาะเที่ยวบินข้ามทวีป) การบริการข่าวสารจะอยู่ในลักษณะของสารเพื่อทราบ (Informative Information) แต่ในช่วงของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานฯ จะถามความต้องการของผู้โดยสาร การบริการข่าวสารจะอยู่ในลักษณะที่ผู้โดยสารสามารถเลือกได้ (Selective Information)

เห็นได้ว่าในชั้นตอนนี้เป็นชั้นตอนที่ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้โดยสารและพนักงานฯ ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายจากผู้โดยสารเอง เพื่อผู้โดยสารได้สิ่งที่ตนพึงปรารถนาก็เท่ากับว่าพนักงานฯ สามารถสนองความต้องการของผู้โดยสาร และทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเกิดจากการตัดสินใจของตนเอง ดังนี้



ลักษณะเช่นนี้ได้เกิดมาครั้งหนึ่ง ในขณะที่ทำการต้อนรับผู้โดยสาร ในช่วงที่บริการหนังสือพิมพ์และนิตยสาร

ในขณะที่การบริการเครื่องดื่มและอาหารดำเนินอยู่นั้น นักบินก็จะให้ข่าวสารแก่ผู้โดยสารโดยการประกาศดังนี้ (Captain's announcement 1990 : 1, 3, 5, 7)

"สวัสดิ์ครับท่านผู้โดยสาร ผมกับตัน (พูด) (ในนามของลูกเรือทุกคน) ผมมีความยินดีที่ได้ต้อนรับท่านผู้โดยสารบนเครื่อง Boeing 747, 737, DC-10, A300, 310 ฯลฯ เดินทางสู่...

ขณะนี้เครื่องบินกำลัง

1. บินอยู่ที่
2. บินสู่

ระดับความสูง... ฟุต ซึ่งเท่ากับ... เมตร เราจะบินผ่าน...

(สถานที่หรือประเทศ ดูได้จากตัวอย่าง และคาดว่าจะถึง... ใน... ช.ม. ... นาที ซึ่งจะตรงกับเวลาท้องถิ่นประมาณ... นาฬิกา นาที ซึ่ง *

1. ตรงกับเวลาที่กำหนดไว้
2. เร็วกว่าเวลาที่กำหนดไว้ ... นาที
3. ช้ากว่าเวลาที่กำหนดไว้... นาที

(* ทั้งหมดนี้อยู่ในดุลพินิจของ P-I-C ว่าควรจะแจ้งให้ทราบหรือไม่)

อาการระหว่างเส้นทางตามพยากรณ์

1. อากาศดี
2. มีเมฆเป็นบางส่วน
3. มีเมฆมาก (และอาจมีสภาพอากาศแปรปรวนเป็นครั้งคราว)

ผมขอแนะนำให้ท่านผู้โดยสาร รัตเข้มชัดในขณะที่นั่ง เพื่อความปลอดภัยของตัวท่านเอง*

(* ในบางโอกาสที่เห็นว่าเหมาะสม เช่น ในเส้นทางที่พยากรณ์ว่าจะมีอากาศแปรปรวน)

พยากรณ์อากาศที่ (สนามบิน) ...

1. ท้องฟ้าโปร่ง
2. มีเมฆเป็นบางส่วน
3. มีเมฆมาก

และคาดว่าจะมี

1. ฝนตกเป็นครั้งคราว
2. ฝนตก (หนัก)
3. หิมะตก (หนัก)
4. หมอก (หนา)
5. ลมแรง
6. หมอกแดดหรือฟ้าหลัว

ผมหวังว่าท่านผู้โดยสารคงได้รับความสะดวกสบายกับการบริการ เอื้องหลวงของการบินไทย"

เห็นได้ว่าข้อความที่ประกาศมานั้น เป็นสาระที่แจ้งให้ผู้โดยสารเพื่อทราบ และแนะนำในสิ่งที่ผู้โดยสารพึงปฏิบัติในระหว่างเที่ยวบิน ทั้งนี้เพื่อปลอดภัยของผู้โดยสารเอง เท่ากับเป็น

การจัดระเบียบให้ผู้โดยสารให้อยู่ในความสงบเรียบร้อยและเป็นระเบียบไปในตัว ซึ่งส่งผลให้
งานบริการทางด้านอื่น ๆ ดำเนินไปได้ด้วยดี

หลังจากที่งานบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มเสร็จสิ้นลง พนักงานจะนำแบบฟอร์ม
การเดินทางเข้าประเทศมาให้ผู้โดยสารพร้อมทั้งแจกของที่ระลึกในชั้น 1 และชั้นธุรกิจ ส่วน
ในชั้นประหยัดจะมีเพียงไฟ ของเล่นเด็ก จะแจกในกรณีให้ผู้โดยสารขอเท่านั้น เนื่องจากสิ่งของ
ดังกล่าวมีจำนวนจำกัด ในช่วงนี้ผู้ควบคุมระบบจะขายสินค้าปลอดภาษี ก่อนขายผู้ควบคุมระบบจะ
ประกาศให้ผู้โดยสารทราบดังนี้

"ท่านผู้โดยสารโปรดทราบ อีกสักครู่พนักงานต้อนรับจะนำสินค้าปลอดภาษีไปขายยัง
ณ ที่นั่งของท่าน สำหรับรายการสินค้าปลอดภาษี ท่านสามารถศึกษาได้จากหนังสือสวัสดิ์ใน
หน้าที่ 116-123 ของคุณครับ"

สำหรับในเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินสั้น ประมาณ 1-2 ชั่วโมง ผู้ควบคุมระบบจะไม่นำ
สินค้าปลอดภาษีออกไปขาย เนื่องจากเวลาไม่อำนวยให้ ดังนั้นผู้ควบคุมระบบจึงประกาศขอ
ความดังต่อไปนี้เพื่อแจ้งให้ผู้โดยสารทราบว่ามีการบริการขายสินค้าปลอดภาษี

"ท่านผู้โดยสารโปรดทราบ ท่านผู้โดยสารท่านใดที่มีความต้องการซื้อสินค้าปลอดภาษี
กรุณาติดต่อกับพนักงานต้อนรับ สำหรับรายการสินค้าปลอดภาษีท่านสามารถศึกษาได้จากหนังสือ
สวัสดิ์ ในหน้า 116-123 ขอขอบคุณครับ"

เมื่อเสร็จสิ้นการขายหรือในระหว่างขายสินค้าปลอดภาษี ผู้ควบคุมระบบจะทำการ
ฉายภาพยนตร์และก่อนฉายภาพยนตร์จะต้องแจ้งให้นักบินทราบก่อน เพื่อที่นักบินจะได้ไม่รบกวน
ผู้โดยสารด้วยการประกาศข้อความใด (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉินนักบินจะประกาศข้อความที่

เกี่ยวข้อง) และพนักงานฯ จะประกาศข้อความเหล่านี้เพื่อแจ้งให้ผู้โดยสารทราบ (Public Address handbook, 1985 : 5)

"ท่านผู้โดยสารโปรดทราบ

อีกสักครู่ เรานพร้อมที่จะทำการฉายภาพยนตร์เรื่อง...

ภาพยนตร์เรื่องนี้ใช้เวลา... ชั่วโมง... นาที

เฉพาะเที่ยวบินกลางวัน - (เพื่อความชัดเจนของภาพ กรุณาปิดม่านหน้าต่างข้างที่นั่งของท่านด้วย)

สำหรับเสียงในฟิล์มของภาพยนตร์เรื่องนี้ โปรดหมั่นไปยังรายการหมายเลข... ค่ะ"

เห็นได้ว่าการบริการข่าวสารในช่วงนี้ เป็นการบริการข่าวสารทางด้านความบันเทิง ให้เลือก, แนะนำ และโน้มน้าวใจ

การบริการข่าวสารอีกรูปแบบที่สามารถเกิดขึ้นได้อยู่ตลอดเวลา ตลอดเส้นทางบิน คือ การบริการข่าวสารประเภทถามหาข้อมูลเพิ่มเติม (Inquiry Information) การบริการข่าวสารประเภทนี้เป็นผลต่อเนื่องมาจากการที่ผู้โดยสารและพนักงานฯ มีปฏิสัมพันธ์กัน เช่น เครื่องบินจะมีสถานีปลายทางเมื่อไร วันนี้ฉายภาพยนตร์เรื่องอะไร ตอนนี้เรากำลังบินผ่านเมืองอะไร ห้องน้ำอยู่ที่ไหน ฯลฯ

ในระหว่างทำการฉายภาพยนตร์ พนักงานฯ จะจัดเครื่องดื่มบริการแก่ผู้โดยสารเป็นระยะ ๆ อาจจะมีบริการ 1 ครั้ง ภายใน 1 ชั่วโมง หรือ 1 ครั้ง ภายใน 30 นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคำสั่งการของผู้ควบคุมระบบ (ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน หรือหัวหน้าพนักงานฯ)

ในระหว่างเส้นทางบิน หากจะต้องบินผ่านบริเวณที่มีอากาศแปรปรวน นักบินจะประกาศให้ผู้โดยสารทราบดังนี้ (Captain's Announcement, 1990 : 11)

บินผ่านสภาพอากาศแปรปรวน

"ท่านผู้โดยสารครับ เครื่องบินกำลังจะบินผ่านสภาพอากาศแปรปรวน เพื่อความปลอดภัยของท่าน กรุณานั่งอยู่กับที่และรัดเข็มขัด คาดว่าเครื่องบินจะพ้นจากสภาพอากาศแปรปรวนนี้ภายใน... นาที

นอกจากนี้ หากเครื่องบินบินผ่านสถานที่สำคัญต่าง ๆ นักบินก็จะประกาศให้ผู้โดยสารทราบดังนี้ (Captain's Announcemtn, 1990 : 8)

"ท่านผู้โดยสารครับขณะนี้เครื่องบินกำลังบิน

1. ผ่าน... (สถานที่) ซึ่งท่านจะมองเห็นได้ทางด้านซ้ายมือ/ขวามือ
2. ข้ามพรมแดนระหว่างประเทศ... กับประเทศ...
3. ผ่านเหนือแม่น้ำ... ใน ... (ประเทศ)
4. ผ่านเหนือชายฝั่งทะเลของประเทศ... ที่เมือง...

เมื่อเครื่องบินเริ่มลดระดับลงสู่ท่าอากาศยาน นักบินจะแจ้งให้ผู้โดยสารทราบดังนี้ (Captain's Announcement 1990 : 9)

ลดระดับความสูง เพื่อที่จะลง

ท่านผู้โดยสารครับ

1. ขณะนี้เครื่องบินกำลังเริ่มลดระดับความสูง
2. อีกสักครู่ เครื่องบินจะเริ่มลดระดับความสูง

และคาดว่าจะถึงสนามบินภายใน (ประมาณ) ... นาที

อากาศที่ ... (ชื่อสนามบิน)

1. ดี
2. มีเมฆมาก
3. มีเมฆปกคลุมโดยทั่ว
 - 3.1 และขณะนี้ฝนกำลังตก
 - 3.2 และขณะนี้หิมะกำลังตก

อุณหภูมิประมาณ ... °C หรือ ... °F

ในบางครั้งนักบินจำเป็นต้องลดระดับลง โดยที่ต้องใช้เครื่องช่วยลดความเร็ว (Speed Break) เครื่องบินจะมีอาการสั่นสะเทือน นักบินจะต้องให้ผู้โดยสารทราบดังนี้ (Captain's Announcement, 1990 : 12)

"ท่านผู้โดยสารครับ เนื่องจากสภาพการจราจรทางอากาศ ทำให้เราต้องลดความเร็ว (ลดระดับความสูง) ทั้งนี้ ผมจึงจำเป็นต้องใช้เครื่องช่วยลดความเร็ว (สูง) ซึ่งจะทำให้เกิดการสั่นสะเทือนเล็กน้อย แต่ถือเป็นการทำงานปกติ"

เมื่อสัญญาณแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏพร้อมกับเสียงเตือน พนักงานฯ จะประกาศดังนี้ (Public address handbook 1985 : 7)

"ท่านผู้โดยสารคะ

ขณะนี้เรากำลังลดระดับลงสู่ท่าอากาศยาน...

กรุณานั่งประจำที่ และรัดเข็มขัดที่นั่งด้วยคะ

ขณะนี้เป็นเวลา ... นาฬิกา ตามเวลาท้องถิ่น"

ในกรณีกรุงเทพฯ เป็นสถานีปลายทาง ข้อความต่อไปนี้จะแจ้งให้ผู้โดยสารทราบ
(Public address handbook 1985 : 20.2 Sheet 1)

"ท่านผู้โดยสารคะ

เพื่ออำนวยความสะดวก และเป็นการประหยัดแก่ผู้โดยสารในการเดินทาง
เข้าเมือง การบินไทยได้จัดบริการรถแท็กซี่และรถบัสปรับอากาศ ซึ่งมีการ
ประกันอย่างพร้อมมูลไว้บริการแก่ท่านผู้โดยสารที่จะเดินทางไปทุกสถานที่
ในกรุงเทพฯ สำหรับรถบัสปรับอากาศเราได้จัดบริการท่านจากท่าอากาศยาน
กรุงเทพฯ ไปยังโรงแรมเอเชียทุก ๆ 30 นาที ตั้งแต่เวลา 7.00 น.
ถึง 21.00 น.

กรุณาติดต่อได้ที่แผนกขายตั๋วรถซึ่งอยู่ทางด้านซ้ายมือ หลังจากผ่านการตรวจ
จากเจ้าหน้าที่ศุลกากรเรียบร้อยแล้ว

ขอบคุณค่ะ"

สำหรับสถานีอื่นที่มีข้อบังคับพิเศษที่ผู้โดยสารต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัด พนักงานฯ จะ
ประกาศให้ผู้โดยสารทราบดังเช่น สถานีซีบ (SEEB) เมืองมัสกัท (MUSCAT) ประเทศโอมาน
(OMAN) (Public address handbook, 1985 : 15.1 Sheet 1)

"ท่านผู้โดยสารโปรดทราบ

ท่านผู้โดยสารที่เดินทางเข้าประเทศโอมาน จะไม่ได้รับอนุญาตจากศุลกากร
ให้นำเหล้าหรือเครื่องมือทุกชนิดที่ผสมแอลกอฮอล์เข้าประเทศ ท่านผู้โดยสาร
ที่มีสิ่งของดังกล่าวไว้ในครอบครอง กรุณามอบให้กับพนักงานต้อนรับก่อนเครื่อง
ลง เพื่อจัดการทำลายต่อไปด้วยค่ะ"

(ประกาศ 2 ครั้ง)

เมื่อสัญญาณไฟห้ามสลับหรือปรากฏพร้อมกับสัญญาณเสียง พนักงานฯ จะประกาศเพื่อให้
ผู้โดยสารเตรียมพร้อม ในขณะที่เครื่องบินกำลังลงสู่พื้นดิน ดังนี้

"ท่านผู้โดยสารคะ

กรุณาดลสลับหรือ จัดหนักเก้าอี้ของท่านให้อยู่ในระดับตรง พร้อมทั้งพับโต๊ะ
หน้าที่นั่งของท่านด้วยค่ะ

ขอบคุณค่ะ"

ในบางกรณีสภาพจราจรทางอากาศหนาแน่น และเครื่องบินจำเป็นต้องบินวน นักบิน
จะเป็นผู้ประกาศแจ้งให้ผู้โดยสารทราบดังนี้ (Captain's Announcement, 1990 : 13)

"บินวน

ท่านผู้โดยสารครับ เครื่องบินกำลังอยู่เหนือ... แต่ทางผู้บังคับการบิน

ขอให้เราบินวนประมาณ... นาทีก่อนที่จะ

1. เริ่มลง
2. บินต่อไปยังจุดหมายปลายทาง

เนื่องจาก

1. มีเครื่องบินเข้ามาลงพร้อมกันมาก
2. มีเครื่องบินขวางอยู่บนสนามบิน
3. เพื่อรอให้สภาพอากาศดีขึ้น
4. ทางหน่วยควบคุมการบินต้องการจัดระยะต่อให้ได้ตามกฎข้อบังคับการบิน"

เมื่อเครื่องบินลงสู่พื้นดินในกรณีที่ เป็นท่าอากาศยานกรุงเทพฯ พนักงานฯ จะประกาศ
ดังนี้ (Public address handbook 1985 : 20.2 back of Sheet 1)

"ท่านผู้โดยสารคะ

การบินไทยได้นำท่านมาถึงท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เรียบร้อยแล้ว

กรุณานั่งรัดเข็มขัดอยู่กับที่นั่งกว่าสัญญาณแจ้งรัดเข็มขัดจะดับ เมื่อลง
จากเครื่องบินแล้ว หากท่านมีปัญหาหรือมีข้อขัดข้องประการใด
โปรดติดต่อสอบถามได้จากพนักงานภาคพื้นดิน
เราขอขอบพระคุณที่ท่านใช้บริการของบริษัทการบินไทย และหวัง
เป็นอย่างยิ่งว่า บริการเอื้องหลวงคงจะได้มีโอกาสต้อนรับท่านอีก
ขอขอบคุณและสวัสดีค่ะ"

สำหรับผู้โดยสารผ่าน (Transit Passenger) ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
พนักงานฯ จะประกาศให้ทราบดังนี้

1. เดินทางต่อไปยังต่างประเทศ ด้วยการบินไทย

"Transit passengers please take you hand luggage and
coasts with you as an aircraft change will take place here in Bangkok
thank you"

2. เดินทางต่อไปยังต่างประเทศด้วยสายการบินอื่น ๆ

"Passengers in transit at Bangkok Airport who will catch
a connecting flight on another carries with in 6 hrs. my stay in the
louge during transit time, provided that the onward flight is
confirmed" (Public address handbook, 1985, : 20.2 sheet 2)

ในกรณีที่เครื่องบินลงจอดที่สถานีย่อย เช่น เที่ยวบินที่ TG 628 เป็นเที่ยวบินที่เดิน
ทางไปยังกรุงโซล ประเทศเกาหลี โดยจะทำการแวะลงจอดที่สถานีย่อยคือ สถานีฮ่องกง ที่
สถานีจะมีทั้งผู้โดยสารผ่าน คือผู้โดยสารที่จะเดินทางต่อไปยังประเทศเกาหลี ผู้โดยสารที่ลงที่

ช่องกง และผู้โดยสารใหม่ที่ขึ้นจากช่องกงที่จะเดินทางไปยังประเทศเกาหลี ดังนั้นสาระของ
 ข่าวสารที่บริการให้ผู้โดยสาร จึงมีดังนี้ (Public address handbook, 1985 : 10)

"ท่านผู้โดยสารคะ

การบินไทยได้นำท่านมาถึงท่าอากาศยาน... เรียบร้อยแล้ว

กรุณานั่งรัดเข็มขัดอยู่กับที่นั่งกว่าสัญญาณแจ้งรัดเข็มขัดจะดับ ท่านผู้โดยสาร
 ที่เดินทางมาถึงจุดหมายปลายทาง โปรดตรวจสอบเอกสารการเดินทาง
 และสิ่งของของท่านให้เรียบร้อย

1. ท่านผู้โดยสารผ่าน กรุณาพักอยู่บนเครื่อง และงดสูบบุหรี่ด้วยค่ะ
2. ท่านผู้โดยสารผ่าน กรุณาไปยังห้องพักผู้โดยสารผ่าน ในระหว่างที่
 เราจอดอยู่ที่...
3. ท่านผู้โดยสารผ่านที่จะพักอยู่บนเครื่อง กรุณางดสูบบุหรี่
4. เนื่องจากจะมีการเปลี่ยนเครื่องบินที่... ท่านผู้โดยสารผ่าน
 โปรดกรุณานำของติดตัวไปด้วย
5. ท่านผู้โดยสารผ่านโปรดตรวจกระเป๋าที่นั่งของท่าน และนำของมีค่า
 ติดตัวไปด้วย

เราขอขอบพระคุณที่ท่านใช้บริการเอื้องหลวงของการบินไทย และหวังเป็น
 อย่างยิ่งว่าจะได้มีโอกาสต้อนรับท่านอีก

(Public address handbook, 1985 : 8.1 Sheet 1)

ท่านผู้โดยสารโปรดทราบ

ขอเรียนให้ท่านผู้โดยสารผ่านที่มีความประสงค์จะลงไปยังห้องพักผู้โดยสาร
 ณ สถานีนี้ทราบว่า เนื่องจากในบริเวณห้องพักผู้โดยสารจะไม่มีบริการประกาศ
 เรียกผู้โดยสารกลับขึ้นเครื่อง ฉะนั้นจึงขอความกรุณาให้ท่านกลับมาขึ้นเครื่อง

ภายในเวลา ... นาฬิกา ทางประตุนหมายเลข ... (พูดซ้ำ) ...
 เราจะพักอยู่ที่นี้เป็นเวลา ... นาฬิกา และประตูทางออกเพื่อกลับมาขึ้น
 เครื่องคือหมายเลข ...

ขอขอบคุณ

ระหว่างที่เครื่องบินจอดอยู่ที่ช่องกอง จะมีการนำอาหารชุดใหม่ขึ้นมา เพื่อบริการแก่ผู้โดยสาร ในช่วงต่อไป นอกจากนี้ ยังมีหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น และหนังสือพิมพ์จากประเทศเกาหลี ซึ่งหนังสือพิมพ์เกาหลีนี้จะให้บริการสำหรับขึ้นธุรกิจเท่านั้น แต่ในทางปฏิบัติ พนักงานฯจะแบ่งให้พนักงานฯชั้นประหยัด เพื่อให้ใช้บริการผู้โดยสารในชั้นประหยัด หนังสือพิมพ์เกาหลี นำมาโดยเที่ยวบินที่ TG 629 ซึ่งเป็นเที่ยวบินเส้นทางขากลับ ของเที่ยวบิน TG 628 และนำหนังสือพิมพ์ดังกล่าวส่งต่อให้เที่ยวบิน TG 628 เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสาร ระบบที่เกิดขึ้นตรงนี้เปรียบเสมือนกับการทำงานของเทอร์โมสแตทของเครื่องปรับอากาศ ในขณะที่อุณหภูมิในห้องสูงขึ้นเทอร์โมสแตทก็จะทำงานเพื่อให้อุณหภูมิในห้องคืนสู่สภาพปกติ ซึ่งอุณหภูมิที่สูงขึ้นอาจเกิดจากสาเหตุเพียงสาเหตุเดียว เช่น จำนวนคนในห้องเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

อนึ่ง การเปรียบเทียบข้อผิดพลาดโดยศูนย์ควบคุมระบบ ในที่นี้ข้อผิดพลาดที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่ผู้โดยสารไม่ได้รับบริการข่าวสารตามที่ต้องการ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดทางด้าน "ชั่วโมงบิน" เช่นเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินสั้น เช่น กรุงเทพฯ-ยากอง(ร่างกุ้ง) ทำให้พนักงานฯไม่สามารถให้บริการข่าวสารได้อย่างเต็มที่ "กำหนดเวลาที่เครื่องบินออกเดินทาง" เช่น ในเที่ยวบินที่ออกเดินทางในตอนดึก เช่น กรุงเทพฯ-โรม ผู้โดยสารต้องการพักผ่อน การบริการข่าวสารอาจไปรบกวนผู้โดยสารได้ "สถานีปลายทาง" เช่น กรุงเทพฯ-กัมมันท์ ซึ่งปรากฏว่ามีผู้โดยสารชาวฝรั่งเศสเดินทางอยู่บ่อยครั้ง แต่ไม่มีสิ่งพิมพ์ภาษาฝรั่งเศสบริการในเที่ยวบินนี้ จึงเป็นหน้าที่ของศูนย์ควบคุมระบบที่ต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบว่า ทำไมถึงเกิดข้อผิดพลาดดังกล่าว และมีเงื่อนไขอะไรบ้างที่ไม่สามารถสนองความต้องการดังกล่าวให้แก่ผู้โดยสารได้ และใน

ขณะเดียวกัน ผู้ควบคุมระบบ ก็ควรแจ้งเรื่องดังกล่าวนี้ไปยังผู้บริหาร เพื่อจะได้หาทางแก้ไขมิให้
ข้อผิดพลาดดังกล่าวเกิดขึ้นมากอีก

นอกจากนี้ยังมีข่าวสารที่จะประกาศแก่ผู้โดยสาร เพื่อทราบซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่
เกิดขึ้น เช่นในกรณีที่เกี่ยวข้องบินนั้น ๆ เสียเวลา เช่น (Captain's Announcement :
Irregularity Announcements, 1991 :2)

"การล่าช้าจากปัญหาทางเทคนิคจะจบ

ท่านผู้โดยสารครับ ผมกับต้นเหตุ ผมขอภัยที่จะเรียนให้ทราบว่า เรามี
ข้อขัดข้องทางเทคนิค ซึ่งอาจทำให้ต้องเสียเวลา

1. อีกสักครู่หนึ่ง
2. และผมยังไม่สามารถบอกได้ว่า จะใช้เวลาานเท่าใด
 - 2.1 ผมจะแจ้งให้ท่านทราบทันที เมื่อได้รับรายละเอียดเพิ่มเติม
 - 2.2 เพื่อความสะดวกของท่าน ผมขอความกรุณาให้ท่านลงจาก
เครื่องบินไปยังห้องผู้โดยสารผ่าน รายละเอียดเพิ่มเติม
พนักงานภาคพื้นดินจะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง*

เสียเวลาเนื่องจาก ATC

ท่านผู้โดยสารครับ ผมขอภัยที่จะเรียนให้ทราบว่า ทางหอบังคับการบิน
ยังไม่อนุญาตให้เครื่องบินของเรา

1. ขึ้น
2. ติดเครื่องยนต์

* ข้อความนี้จะแจ้งแก่ผู้โดยสารต่อ เมื่อพิจารณาพร้อมกับเจ้าหน้าที่ทางภาคพื้นดินแล้ว

เนื่องจากมีเครื่องบินที่จะไปในทางเดียวกันหลายลำ

1. ผมคาดว่าเราคงจะได้รับอนุญาตให้วิ่งขึ้นภายใน... นาที
2. แต่คาดว่าคงจะใช้เวลาอีกไม่นาน

หรือเครื่องฉายภาพยนตร์เกิดขัดข้อง ในกรณีนี้พนักงานฯ จะประกาศให้ผู้โดยสารทราบดังนี้ (Public address handbook, 1985 : 6)

"ท่านผู้โดยสารคะ/ครับ

เนื่องจากเครื่องฉายภาพยนตร์เกิดขัดข้อง เราต้องขอภัยที่ไม่มีเครื่องฉายภาพยนตร์ในเที่ยวบินนี้ และหวังว่ารายการเพลง ซึ่งการบินไทยจัดมาเสนอคงจะให้ความเพลิดเพลินแก่ท่านตลอดเที่ยวบินนี้นะคะ/ครับ"

โดยปกติ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษจะใช้ประกาศในระหว่างการเดินทาง แต่ในกรณีที่มีพนักงานฯ ชาตินอื่น ๆ เช่น ญี่ปุ่น จีน เกาหลี หรือพนักงานฯชาวไทยที่สามารถพูดภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้เช่น ภาษาฝรั่งเศส, เยอรมัน พนักงานฯเหล่านี้จะประกาศข้อความดังกล่าวด้วยภาษาที่ตนสามารถพูดได้ การบริการข่าวสารในลักษณะนี้ถือเป็นการบริการโดยใช้ความชำนาญพิเศษทางด้านภาษา ซึ่งสายการบินชั้นนำต่าง ๆ ตระหนักถึงความสำคัญและจัดให้มีการบริการข่าวสารในลักษณะนี้ เช่น สายการบิน เค.แอล.เอ็ม, คาเธ่ย์แปซิฟิก, ซาอุดีอาระเบีย, ยูไนเต็ต ฯลฯ

ผู้วิจัยพบว่า การบริการข่าวสารบนเครื่องบิน เป็นการบริการเพื่อให้ผู้โดยสารรับทราบอยู่ตลอดเวลาว่า "เรากำลังทำอะไร" และจะ "ทำอะไรต่อไป" และได้ทำอะไรไปบ้างแล้วซึ่งถือเป็นการจัดระเบียบข่าวสารในลักษณะ "TIME" คือการจัดลำดับก่อนหลังโดยใช้เวลาเป็นหลัก

การจัดระเบียบดังกล่าวจะถือคู่มือ "Public address handbook" และ "Captain's Annoucement" เป็นแนวปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อให้สอดคล้องกับงานบริการ (สถานการณ์) ที่จัดขึ้นมาให้ และสถานการณ์ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ทั้งนี้เพื่อให้งานบริการสามารถสนองความต้องการของผู้โดยสารได้สูงสุด นั่นคืองานบริการที่จัดให้มันอยู่ในภาวะที่สมดุลงานบริการจะอยู่ในภาวะที่สมดุลงั้นขึ้นขึ้นอยู่กับคุณค่าที่สร้างขึ้น งานบริการทางด้านข่าวสาร จึงต้องมีคุณค่าของการบริการให้เกิดขึ้นด้วย

การสร้างคุณค่าของการบริการข่าวสารบนเครื่องบิน

ซอร์ (1990) ได้กล่าวเอาไว้ว่า คุณค่าของงานบริการจะเกิดขึ้นในองค์กรทางด้านบริการโดยเฉพาะได้ต้องมีลักษณะดังนี้

1. ลูกค้า (Client) 24%
2. ปฏิสัมพันธ์ (Interactive) 50%
3. กระบวนการ (Process) 15%
4. ผู้จัดหาทรัพยากร (Supplier) 10%

ทั้งหมดนี้ เรียกว่า "องค์ประกอบ" (Component) ของการสร้างคุณค่าทางการบริการให้เกิดขึ้นและในแต่ละปัจจัยมีแตกออกเป็นกิจกรรม (Activities) ย่อย ๆ ซึ่งเชื่อมโยงกันมา เพื่อสร้างคุณค่าอย่างต่อเนื่อง (Value-Chain) องค์กรทางด้านบริการที่ประสบความสำเร็จจะเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ของตนให้สอดคล้องกับกิจกรรมที่ลูกค้าและผู้จัดหาทรัพยากร คิดว่าเป็นสิ่งสำคัญของตนด้วย จิตสำนึกในเรื่องการเชื่อมโยงนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถแยกตัวเองออกได้จากบุคคลที่ตนทำธุรกิจด้วย

1. องค์ประกอบทางด้านลูกค้า

เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ถูกทำขึ้นโดยลูกค้าของบริษัท ลูกค้าเป็นผู้ร่วมกิจกรรม (Partner) ของกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีความรู้สึก ความคิด ทัศนคติ ประสบการณ์ที่แตกต่างกับผู้ให้บริการโดยสิ้นเชิง ในทุก ๆ สถานการณ์ กิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้นก็เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าในแง่ต่าง ๆ อาทิเช่น ความมั่นคงปลอดภัย ความสุขสบาย ความหยิ่งในตัวเอง เป็นต้น

การให้ความสำคัญต่อความต้องการของลูกค้ามากเกินไป คุณค่าของการบริการจะเพิ่มสูงมากขึ้นเท่านั้น นั่นก็คือ มองลูกค้า มีความสัมพันธ์กับการบริการในลักษณะที่เป็นผู้ร่วมกิจกรรม

ดังนั้นคุณค่าที่มาจากองค์ประกอบทางด้านลูกค้า จะลดลงถ้าองค์กรเคลื่อนตัวไปทางด้านขวาของช่วงความแตกต่างมากขึ้น นั่นก็คือ การให้บริการขององค์กรมีลักษณะที่เหมือนกับเป็นสินค้าชนิดหนึ่ง

เนื่องจากราคาค่าโดยสารมีความแตกต่างกัน ตามชั้นบริการต่าง ๆ ในแต่ละเที่ยวบิน ทำให้ลักษณะของการเป็น "ผู้ร่วมกิจกรรม" ในเรื่องการบินข่าวสารไม่ชัดเจนพร้อมกันนี้ สถานการณ์ในการให้บริการข่าวสารยังเป็นตัวกำหนดให้ลักษณะที่ผู้โดยสารจะมาเป็น "ผู้ร่วมกิจกรรม" กับผู้ให้บริการเป็นไปไม่ได้ เช่น ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน กัปตัน หรือผู้ควบคุมระบบจะเป็นผู้ออกคำสั่งที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ในทางปฏิบัติ การบินไทยถือว่าผู้โดยสาร คือ "บุคคลสำคัญ" ในฐานะแขกผู้มาเยือน เพราะฉะนั้นลักษณะของการเป็นผู้ร่วมกิจกรรมตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้จะไม่เกิดขึ้นจนกว่าการบริการข่าวสารจะมีความหลากหลายมากกว่านี้

2. องค์ประกอบทางด้านปฏิสัมพันธ์

คุณค่าที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์นั้นจะให้คุณค่าแก่ทั้งสองฝ่ายคือ ทั้งผู้ให้และผู้รับ องค์ประกอบนี้ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดทางด้านบริการ คุณค่าของงานบริการส่วนใหญ่จะมาจากองค์ประกอบนี้ ดังนั้นการบินไทยจึงจัดทำ Public address handbook ขึ้นมาเพื่อฝึกพนักงานฯ ให้รู้จักบริการข่าวสารในเชิงปฏิสัมพันธ์ ครอบคลุม ทุกสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างเส้นทางบิน ดังรายละเอียดที่ได้เสนอไปแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการบินไทยให้ความสำคัญกับองค์ประกอบทางด้านนี้อย่างมาก ถึงแม้ส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นปฏิสัมพันธ์แบบทางการ ที่กำหนดไว้อย่างตายตัว แต่ในทางปฏิบัติเมื่อพนักงานฯ มีความชำนาญมากขึ้น ลักษณะตายตัวดังกล่าวก็จะเริ่มเปลี่ยนเป็นปฏิสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ เปิดโอกาสให้พนักงานฯ ใช้วิจารณญาณของตัวเอง ในการให้บริการข่าวสารตามความเหมาะสมแก่ผู้โดยสารแต่ละบุคคล แต่ละสถานการณ์ เพราะฉะนั้นการคัดเลือกบุคคลเพื่องานทางด้านนี้จะต้องเลือกคนที่มีบุคลิกที่ดี ผ่านการฝึกอบรมในหน้าที่การบริการทางด้านข่าวสารที่เหมาะสม และมีประสบการณ์ในการทำงานมากพอสมควร

3. องค์ประกอบทางด้านกระบวนการ

เป็นตัวเชื่อมระหว่างปฏิสัมพันธ์กับผู้จัดหาทรัพยากร องค์ประกอบทางด้านกระบวนการ ประกอบด้วยกิจกรรมที่ให้ความช่วยเหลือต่อการแก้ไขปัญหา

สำหรับกระบวนการการข่าวสารของการบินไทย เป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจน้อยมาก เป็นเพียงแค่ส่วนประกอบเล็กน้อยของกระบวนการบริการอาหาร ดังเช่นในกรณีหนังสือพิมพ์ มีจำนวนไม่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้โดยสาร ซึ่งทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับบริการได้โดยทันที หรืออาจไม่ได้ในสิ่งที่ตนต้องการ เช่น ต้องการ Bangkok Post แต่จำนวนของ Bangkok Post ไม่เพียงพอ จึงต้องหา The Nation หรือหนังสือพิมพ์อื่น ๆ มาบริการแทน เปรียบได้

กับว่า ต้องการทราบอุณหภูมิที่ญี่ปุ่น แต่กลับได้อุณหภูมิของเกาหลีแทน หรือในกรณีที่เครื่องฉายภาพยนต์เกิดขัดข้อง ผู้โดยสารก็จะไม่ได้รับการบริการภาพยนต์ในเที่ยวนั้น แต่กลับให้ฟังเพลงแทน นั่นคือองค์ประกอบทางด้านนี้ยังไม่ช่วยสร้างคุณค่าในการบริการทางด้านข่าวสารได้อย่างดีเพียงพอ เนื่องจากผู้จัดหาทรัพยากรกำหนดการจัดการด้านทรัพยากรทางด้านข่าวสารในลักษณะ "ตายตัว"

4. องค์ประกอบทางด้านผู้จัดหาทรัพยากร

ผู้จัดหาทรัพยากร เป็นผู้สร้างคุณค่าสำหรับผู้ให้และผู้รับบริการ ด้วยการเป็นแหล่งทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ งานทางด้านการจัดหาข่าวสารแทบทุกชนิด ต้องพึ่งบุคลากรที่อยู่ภายนอกการบินไทยให้เป็นผู้จัดหาอีกทอดหนึ่ง กำจัดทำเองก็อยู่ในลักษณะที่ปฏิบัติงานเป็นครั้งคราว เช่น การจัดซื้อหนังสือพิมพ์และนิตยสาร เป็นต้น ซึ่งงานบริการทางด้านข่าวสารต้องมีผู้จัดหาทรัพยากรของบริษัทเอง รับผิดชอบงานอยู่ตลอดเวลา ยกตัวอย่างเช่น สายการบินรอยัล บรูไนล์ ซึ่งเป็นสายการบินขนาดเล็กในเอเชีย จัดเจ้าหน้าที่ 2 คนทำหน้าที่ประสานงานและรับผิดชอบงานบริการทางด้านความบันเทิงแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินโดยประสานงานกับบริษัท Spafax ที่ลอนดอน ซึ่งเป็นบริษัทที่จัดทำรายการเพื่อความบันเทิงบนเครื่องบิน (Executive Travel, 1991: 36) ดังนั้น การบินไทยจึงควรจัดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดหาทรัพยากรด้านข่าวสารที่ใช้ในการบริการบนเครื่องบินด้วยตนเอง

การสร้างคุณค่าทางด้านบริการข่าวสารเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความสมดุลย์ในตัวระบบของการให้บริการทั้งหมด นั่นก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร หรือการควบคุมโดยการสร้างการบริการที่ทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุดในระหว่างการเดินทาง

โดยสรุปแล้ว ทฤษฎีไซเบอร์เนติกทำให้เราเข้าใจถึงการบริการข่าวสารบนเครื่องบิน
ในลักษณะของการควบคุมการไหลเวียนของการบริการข่าวสารในหลายประเภทรวมทั้งเข้าใจ
ถึงการปรับตัวของการไหลเวียนข่าวสารดังกล่าวโดยผู้ควบคุมระบบในกรณีที่มีปฏิกิริยาย้อนกลับ
ในทางลบ ทั้งนี้เพื่อให้การบริการในด้านต่าง ๆ ดำเนินไปได้ตลอดเส้นทางการบินและพนักงานฯ
สามารถควบคุมผู้โดยสารให้อยู่ในความสงบได้ตลอดการเดินทาง