

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน
ของบริษัทรการบินไทย ปี 2546-2547



นาง พิมพ์สิริ รฐาเศรษฐศิริ

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน ภาควิชาการสื่อสารมวลชน

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-53-2711-5

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

FACTORS DETERMINING INFLIGHT MOVIE SERVICES ON BOARD THE AIRCRAFT
OF
THAI AIRWAYS INTERNATIONAL YEAR 2003-2004

Mrs. Pimsiri Rathasettasiri

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Mass Communication

Department of Mass Communication

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2005

ISBN 974-53-2711-5

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของ
บริษัท การบินไทย ปี 2546-2547

โดย

นางพิมพ์สิริ ฐฐาเศรษฐสิริ

สาขาวิชา

การสื่อสารมวลชน

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



.....คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.พีระ จิระโสภณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ จุมพล รอดคำดี)



.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกริกเกียรติ พันธุ์พิพัฒน์)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ปัทมวดี จารุวรรณ)

พิมพ์สิริ ฐราเศรษฐสิริ : ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย ปี 2546-2547. (FACTORS DETERMINING INFLIGHT MOVIE SERVICE ON BOARD THE AIRCRAFT OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL YEAR 2003-2004)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริภายะ, 189 หน้า. ISBN 974-53-2711-5.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) 2. เพื่อเข้าใจถึงหน้าที่ของภาพยนตร์ประเภทต่างๆ ที่บริการบนเครื่องบิน ทั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์เจาะลึกบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและผู้โดยสาร

ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ได้แก่ การแข่งขันทางการตลาด ตารางเวลาการเดินทาง ชั่วโมงบิน แบบของเครื่องบิน และชั้นบริการผู้โดยสารในแต่ละเส้นทางบิน อุปกรณ์การฉาย ความยาวของภาพยนตร์ และประเภทของภาพยนตร์

2. จากการศึกษา พบว่า ภาพยนตร์มีหน้าที่ที่เปิดเผย (Manifest Function) และหน้าที่ซ่อนเร้นหรือหน้าที่แฝง (Latent Functions) ซึ่งเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้โดยสาร ลูกเรือ และหน่วยงานอื่นดังนี้

ต่อผู้โดยสาร : ภาพยนตร์เรื่องยาวและสารคดี ให้ความบันเทิง ความสุขสนุกสนาน เพลิดเพลิน ทำให้รู้สึกว่าการเดินทางสั้นลง ส่วนภาพยนตร์สารคดีพิเศษ ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ คำชี้แจง และกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ

ต่อลูกเรือ : ภาพยนตร์เรื่องยาวและสารคดี ทำให้ผู้โดยสารนั่งอยู่กับที่ไม่เดินไปมารบกวนผู้โดยสารท่านอื่น ช่วยลดปัญหาจากการทะเลาะวิวาทของผู้โดยสาร ทำให้ลูกเรือทำงานสะดวก และรวดเร็วทันเวลาที่กำหนด ภาพยนตร์สารคดีพิเศษ แบ่งเบาภาระการปฏิบัติหน้าที่ให้สะดวกและทันเวลา

ต่อเจ้าหน้าที่ภาคพื้น : ภาพยนตร์สารคดีพิเศษเกี่ยวกับสนามบิน ให้ข้อมูล เรื่องสนามบิน กฎระเบียบ ข้อบังคับ และการปฏิบัติตนให้ผู้โดยสารทราบ ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

ต่อเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง/ศุลกากร : ภาพยนตร์ Arrival VDO แจ้งให้ผู้โดยสารทราบวิธีการกรอกแบบฟอร์มเข้าเมืองและพิธีการศุลกากร ช่วยให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้คล่องตัวและใช้เวลาน้อยลง

ต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย/เศรษฐกิจ : ภาพยนตร์วีดีโอแนะนำประเทศไทย ช่วยโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สถานที่ท่องเที่ยว ประเพณี วัฒนธรรม และผลิตภัณฑ์พื้นเมือง เพื่อสร้างรายได้ให้กับประเทศ

นอกจากนี้ภาพยนตร์ยังมีหน้าที่อื่นไม่พึงประสงค์(Dysfunction) โน้มนำของการไม่ทำหน้าที่ คือเป็นเสียงหรือภาพที่รบกวนผู้โดยสารบางส่วนที่ไม่ชอบชมภาพยนตร์ ที่ต้องการพักผ่อน หรือต้องการความเงียบสงบ

ภาควิชา การสื่อสารมวลชน

สาขาวิชา การสื่อสารมวลชน

ปีการศึกษา 2548

ลายมือชื่อนิสิต.....พิมพ์สิริ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....ดร.ศิริชัย

4585211728 : MASS COMMUNICATION

KEYWORDS : FACTORS DETERMINING / INFLIGHT MOVIE SERVICES / THAI AIRWAYS

PIMSIRI RATHASETTASIRI : FACTORS DETERMINING INFLIGHT MOVIE SERVICES ON BOARD THE AIRCRAFT OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL YEAR 2003-2004. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. SIRICHAIR SIRIKAYA, Ph.D. 189 pp. ISBN. 974-53-2711-5.

There were two purposes of this research, first, to understand the factors determining inflight movie service on board the aircraft of Thai Airways International Public Company Limited, and second, to understand the functions of each type of inflight movies. Qualitative method applied in this research was derived from related statistics and interviewing specifically related persons; both airline officers and passengers.

Results of the research showed that:

- 1) A number of factors concerned in determining type of inflight movie services were; the market competition, flight schedule, flying time(duration of flight), type of aircraft, classification of passenger services, passengers in each route, audio-video equipment as well as length and type of movies.
- 2) There were both manifest functions and latent functions which benefit passengers, flight attendants, other related officers and government body as follows:

For Passengers: movies and documentary videos served as entertainment as well as helped them feel the trip shorter; whereas special documentary videos provide them information, advices, and sets of regulations. For Flight Attendants: movies and documentary videos made passengers remain seated most of the time and thus leaving others undisturbed. Hence, flight attendants could work smoother and faster. At the same time, special documentary videos eased flight attendants from giving instructions and information to passengers, leaving the staffs longer time to render more efficient services with punctuality. For ground Staffs: special documentary videos which provide passengers the information of each airport regulations, special advices and recommendations beforehand, helped the ground services move faster and easier. For Immigration and Customs : an Arrival Video informed passengers how to fill the Immigration Form and understand procedures at the Customs, which helps the flow of work taking less time. Effects on Tourism/ Economics: TAT video, Introduction of Thailand, which advertised all tourist attractions, cultures, traditions and local products, helps boosting the revenue to the country. On the other hand, inflight movies may have dysfunctions for they can create disturbance to some passengers who didn't like watching a movie but prefer to stay in peace during the flight.

Department of Mass Communication

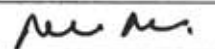
Field of Study Mass Communication

Academic Year 2005

Student's signature



Advisor's signature



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือ และคำแนะนำช่วยเหลืออย่างดียิ่ง จากรศ.ดร. ศิริชัย ศิริกายะ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และกราบขอขอบพระคุณรศ. จุมพล รอดคำดี ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผศ.เกริกเกียรติ พันธุ์พิพัฒน์ และรศ.ปัทมวดี จารุวรรณ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ความรู้ และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณวิรงรอง รัตนฉาย และคุณ จักรพันธุ์ ณ สงขลา ที่ช่วยเหลือแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน และขอแนะนำที่ดีให้กับงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณกอบแก้ว คุณสันสนี พี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ลูกเรือทุกคน ที่ให้ข้อมูลและความร่วมมือที่ดีตลอดการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และขอบคุณในกำลังใจที่ดีของพี่อ้อย น้องอ้อ สามีและลูกๆ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหานำวิจัย.....	14
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	14
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น.....	14
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	15
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	18
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.1 ทฤษฎีการเล่น.....	19
2.2 ทฤษฎีหน้าที่นิยม.....	21
2.3 ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	23
2.4 หลักเกณฑ์และข้อพิจารณาในการออกแบบห้องฉายหรือโรงฉายภาพยนตร์.....	26
2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3. ระเบียบวิธีวิจัย	30
3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
3.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล (Validity).....	42
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
3.4 การนำเสนอข้อมูล.....	43

4. การบริการภาพยนตร์รับนเครื่องบินตามเส้นทางบินทวีปยุโรป(European Route).....	44
4.1 TG 910 กรุงเทพ – ลอนดอน	45
4.2 TG 916 กรุงเทพ – ลอนดอน	52
4.3 TG 930 กรุงเทพ – ปารีส	58
4.4 TG 911 ลอนดอน – กรุงเทพ	63
4.5 TG 933 ปารีส – กรุงเทพ	68
4.6 TG 920 กรุงเทพ – แฟรงเฟิร์ต	72
4.7 TG 923 แฟรงเฟิร์ต – กรุงเทพ.....	75
5. การบริการภาพยนตร์รับนเครื่องบินตามเส้นทางบินทวีปออสเตรเลีย (Australian Route).....	81
5.1 TG 993 กรุงเทพ – ซิดนีย์	82
5.2 TG 981 กรุงเทพ – เมลเบิร์น	87
5.3 TG 992 ไค้คแลนด์ – ซิดนีย์ – กรุงเทพ.....	92
5.4 TG 984 ซิดนีย์ – บริสเบรน – กรุงเทพ.....	98
6. การบริการภาพยนตร์รับนเครื่องบินตามเส้นทางบินทวีปอเมริกา (North Pacific Route).....	105
6.1 TG 774 กรุงเทพ – โอซากา – ลอสแอนเจลิส.....	106
6.2 TG 775 ลอสแอนเจลิส – โอซากา - กรุงเทพ	111
7. การบริการภาพยนตร์รับนเครื่องบินตามเส้นทางบินทวีปเอเชีย(Regional Routes).....	124
7.1 ญี่ปุ่น.....	124
7.1.1 TG 644 กรุงเทพ – นาโกยา.....	125
7.1.2 TG 640 กรุงเทพ – นาริตา.....	129
7.1.3 TG 627 โอซากา - กรุงเทพ	136
7.1.4 TG 671 นาริตา – เชียงใหม่.....	137
7.2 ฮ่องกง , จีน, ไต้หวัน และเกาหลี	141
7.2.1 TG 602 กรุงเทพ – ฮ่องกง.....	142
7.2.2 TG 610 กรุงเทพ – เซี่ยะเหมิน.....	144
7.2.3 TG 674 กรุงเทพ – ปักกิ่ง.....	148
7.2.4 TG 665 เซี่ยงไฮ้ – กรุงเทพ.....	151
7.2.3 TG 628 กรุงเทพ – ฮ่องกง – ไชล.....	154
7.2.4 TG 636 กรุงเทพ – ไทเป.....	157

7.3	เอเซียใต้, เอเชียตะวันออกเฉียงใต้.....	160
7.3.1	TG 307 กรุงเทพ – โคโลมโบ.....	160
7.3.2	TG 319 กรุงเทพ – กามูมัตตู.....	162
7.3.3	TG 411 กรุงเทพ – ลิงค์โปร์.....	165
7.3.4	TG 415 กรุงเทพ – กัวลาลัมเปอร์.....	167
7.3.5	TG 434 จาการ์ตา - กรุงเทพ	168
7.3.6	TG 505 กรุงเทพ – ลายอร์.....	170
7.3.7	TG 508 มัสกัต – การาจี - กรุงเทพ	172
8.	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	178
8.1	สรุป อภิปรายผล.....	178
8.2	ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	183
8.3	ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยในอนาคต.....	185
8.4	รายการอ้างอิง.....	186
	ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	189

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 – 5	ชั้นบริการและลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ AB 7...	134
ตารางที่ 7 – 6	ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 627.....	136
ตารางที่ 7 – 7	ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 671	137
ตารางที่ 7 – 8	ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 602	142
ตารางที่ 7 – 9	ชั้นบริการและลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ AB6.....	144
ตารางที่ 7 – 10	ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 610	146
ตารางที่ 7 – 11	ชั้นบริการและลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ A330-300.....	148
ตารางที่ 7 – 12	ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 674	149
ตารางที่ 7 – 13	ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 665	151
ตารางที่ 7 – 14	ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 628.....	154
ตารางที่ 7 – 15	ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 636.....	158
ตารางที่ 7 – 16	ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 307.....	161
ตารางที่ 7 – 17	ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 319.....	162
ตารางที่ 7 – 18	ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 411.....	165
ตารางที่ 7 – 19	ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 415.....	167
ตารางที่ 7 – 20	ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 434.....	169
ตารางที่ 7 – 21	ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 505.....	171
ตารางที่ 7 – 22	ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 508.....	173

สารบัญภาพ

ภาพประกอบ	หน้า
ภาพที่ 4 - 1 เครื่องบินโบอิง 747.....	45
ภาพที่ 4 - 2 เครื่องบินโบอิง 744.....	58
ภาพที่ 5 - 1 เครื่องบิน MD 11.....	87
ภาพที่ 7 - 1 เครื่องบิน B777-200.....	125
ภาพที่ 7 - 2 เครื่องบิน B777-300.....	129
ภาพที่ 7 - 3 เครื่องบิน AB 7.....	134
ภาพที่ 7 - 4 เครื่องบิน AB 6.....	144
ภาพที่ 7 - 5 เครื่องบิน A 333.....	148



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกปัจจุบันเป็นโลกแห่งการติดต่อสื่อสารเป็นโลกที่ไร้พรมแดน การเดินทางเป็นสิ่งจำเป็นของมนุษย์ เหตุปัจจัยในการเดินทางของมนุษย์นั้นมีหลายอย่าง ทั้งนี้เพื่อแสวงหาความสุข เพื่อแสวงหาโอกาสใหม่ๆ ในทางเศรษฐกิจหรือโอกาสทางสังคม สำหรับเครื่องบินถือเป็นพาหนะหนึ่งที่เป็นที่นิยมเลือกใช้ในการเดินทางเนื่องจากสะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ ซึ่งจากสถิติจากรายงานประจำปีงบประมาณ 2545 ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) : 41 พบว่าจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางกับสายการบิน "การบินไทย" มีดังนี้

ปี 2541 มี	15,199,000 คน
ปี 2542 มี	16,331,000 คน
ปี 2543 มี	17,700,000 คน
ปี 2544 มี	18,619,000 คน
ปี 2545 มี	18,315,000 คน (เกิดโศกนาฏกรรม 11 กันยายน 2545)

ทั้งนี้จากตัวเลขจำนวนผู้โดยสารที่นำมาแสดงพิสูจน์ให้เห็นว่าการเดินทางโดยเครื่องบินนั้นเป็นกิจกรรมของมวลชน เพราะจำนวนผู้โดยสารจะเพิ่มขึ้นทุกปี ยกเว้นปี 2545 ซึ่งจำนวนผู้โดยสารน้อยกว่าปี 2544 ประมาณ 300,000 คน เนื่องจากมีเหตุการณ์สลดอากาศจี้เครื่องบินชนตึกเวิลด์เทรดที่นิวยอร์ก ทำให้ประชาชนกลัวการเดินทางโดยเครื่องบิน

เมื่อความนิยมของผู้บริโภคในการเดินทางโดยเครื่องบินเพิ่มมากขึ้น จึงมีสายการบินเกิดขึ้นมากมายแต่ละสายการบินต่างเสาะแสวงหาบริการใหม่ๆ เพื่อสนองความต้องการและความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารในการเดินทาง

โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินถือเป็นบริการหนึ่งที่สายการบินต่างๆ ให้ความสำคัญและมีการพัฒนาให้ทันสมัย พยายามสร้างความแตกต่างจากสายการบินอื่นๆ ให้มากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่าเมื่อมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีการสื่อสารแต่ละสายการบินก็พัฒนาการให้บริการสาระบันเทิงบนเครื่องบินเพื่อเป็นการดึงดูดและจูงใจให้ผู้โดยสารมาใช้บริการสายการบินของตนจนกลายเป็นจุดขายที่สำคัญ สายการบินส่วนใหญ่จะนำการบริการสื่อภาพยนตร์บนเครื่องบินมาใช้โฆษณาเป็นจุดขาย เช่นสายการบินบริติชแอร์เวย์มีการถ่ายทอดดาวเทียมรายการ

โทรทัศน์ BBC มาฉายบนเครื่องบิน หรือสายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ ได้ติดตั้งอุปกรณ์ฉายภาพยนตร์และอุปกรณ์เล่นเกมส์ ส่วนตัวในแต่ละที่นั่ง เป็นต้น นอกเหนือจากความปลอดภัย ความสะอาดสบาย การบริการอาหาร และเครื่องดื่ม

จากการที่คุณสมบัติของสื่อภาพยนตร์ซึ่งเป็นการสื่อสารเพื่อความเพลิดเพลิน (Communication Pleasure) เพื่อให้ความบันเทิง ความสุข ฆ่าเวลาในการเดินทาง คลายความเครียดในการที่ต้องนั่งอยู่ในที่ที่จำกัดเป็นเวลานาน คลายความกังวล ให้กับผู้โดยสารในการเดินทาง การให้บริการสาระบันเทิงบนเครื่องบินนั้นได้เริ่มนำภาพยนตร์มาให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2468 โดยมีประวัติความเป็นมาของการนำภาพยนตร์มาให้บริการบนเครื่องบินดังต่อไปนี้ (ข้อมูลจาก Business Traveller Asia-Pacific / พฤษภาคม พ.ศ. 2545)

ปี พ.ศ. 2468 มีการติดตั้งจอภาพยนตร์ครั้งแรกบนเครื่องบินโดยฉายภาพยนตร์ขาวดำเรื่อง "The Lost World "

ปี พ.ศ. 2483 Trans World Airlines เป็นสายการบินแรกที่ให้บริการ Inflight audio entertainment

ปี พ.ศ. 2504 ภาพยนตร์ที่ฉายบนเครื่องบินได้พัฒนาระบบภาพยนตร์ 16 มม. ระบบแรกที่ใช้สำหรับบริการบนเครื่องบินซึ่งต้องเปลี่ยนเส้นผ่าศูนย์กลางของวงล้อฟิล์มเป็น 30 นิ้ว

ปี พ.ศ. 2504 สายการบิน TWA เป็นสายการบินแรกที่ฉายภาพยนตร์ขึ้นจอในการให้บริการเป็นประจำตามตารางบินโดยใช้ภาพยนตร์เรื่อง "By Love Possessed" นำแสดงโดย Lana Turner.

ปี พ.ศ. 2505 สายการบิน American Airlines และ Pan Am ได้ติดตั้งจอโทรทัศน์ในชั้นหนึ่งของเครื่องบินแบบ Lockheed Electra aircraft

ปี พ.ศ. 2514 บริษัท Trans Com ได้พัฒนา màn เทปภาพยนตร์ขนาด 8 มม. โดยลูกเรือสามารถเลือกเรื่องภาพยนตร์ที่ฉายบนเครื่องบินได้

ปี พ.ศ. 2521 บริษัท Bell & Howell ได้ผลิต Video tape system (VHF) ออกสู่ตลาด

ปี พ.ศ. 2532 สำหรับห้องโดยสารชั้นหนึ่งของเครื่องบินลำตัวกว้างของสายการบิน American Airlines ได้ติดตั้งระบบ In-seat video สำหรับทุกที่นั่ง

ปี พ.ศ. 2534 สายการบิน Virgin Atlantic ให้บริการ Seat-back video ในชั้นประหยัด

ปี พ.ศ. 2539 Delta Airlines ติดตั้ง Inseat power outlet และมี Live television

ปี พ.ศ. 2540 Swissair มี interactive video on demand entertainment system ในเครื่องบินทุกลำ

ปี พ.ศ. 2543 Jet Blue'Fleet มีรายการโทรทัศน์โดยใช้สัญญาณดาวเทียมถ่ายทอด, American Airlines และ Swissair ให้บริการ hand-held DVD player

สำหรับภาพยนตร์ที่ใช้บริการบนเครื่องบินจะมีประเภทและรูปแบบเฉพาะของภาพยนตร์ที่เรียกว่า Airline Version ซึ่งกำหนดโดยสมาคมงานสาระบันเทิงบนเครื่องบิน (World Airline Entertainment Association) สมาชิกจะประกอบด้วยตัวแทนจากสายการบินและตัวแทนผู้จัดจำหน่ายภาพยนตร์ เพื่อกำหนดกฎเกณฑ์ของภาพยนตร์ที่นำมาฉายบนเครื่องบิน โดยมีประวัติการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินดังนี้

ประวัติการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของบริษัทรการบินไทยฯ

บริษัท Sundstrand ได้คิดค้นระบบเครื่องฉายภาพยนตร์ขึ้นแล้วนำมาขายให้กับสายการบินต่างๆ ซึ่งมีข้อเสนอในการซื้อเครื่องฉายภาพยนตร์และจะแถมภาพยนตร์ให้ฟรี เพราะบริษัทผู้ผลิตภาพยนตร์ Hollywood ไม่คิดว่าจะสร้างรายได้จากภาพยนตร์ประเภทนี้ ต่อมาได้มีการพัฒนาระบบ Hardware ของจอฉายภาพยนตร์ เริ่มแรกจอจะมีน้ำหนักมาก เมื่อจะฉายภาพยนตร์ต้องปิดไฟมืด และเครื่องฉายก็มีเสียงดัง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มมีการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินโดยเช่าเครื่องฉายภาพยนตร์ และทำสัญญา เช่าฉายบนเครื่อง DC10 เมื่อ 4 พฤษภาคม 2526 พร้อมภาพยนตร์ 24 เรื่องต่อปี หรือ 2 เรื่องต่อเดือนพร้อมกับมีภาพยนตร์สารคดีสั้น (Documentary) โดย บริษัท Sony Trans Com เป็น Content Service Provider Company คือเป็นตัวกลางเช่าจากผู้ผลิต Hollywood Mr.เคราส์ เจนเสน เป็นพนักงานของบริษัทรการบินไทยที่ลอสแอนเจลิส (Local Staff) ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของการบินไทยที่ทำงานร่วมกับ บริษัท Sony Trans Com. ที่อเมริกา เป็นผู้ติดต่อและคัดเลือกภาพยนตร์ให้กับบริษัทโดยผ่านบริษัทตัวกลาง

หลังจาก Hardware มีการพัฒนาดีขึ้นทำให้ภาพยนตร์มีจำนวนเรื่องที่ฉายเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความต้องการสูง จึงมีการเปิดบริษัทจัดจำหน่ายภาพยนตร์สำหรับขึ้นฉายบนเครื่องบิน มีการจัดตั้งสมาคมงานสาระบันเทิงบนเครื่องบิน (World Airline Entertainment Association) ซึ่งสมาชิกประกอบด้วยตัวแทนจากสายการบิน และตัวแทนผู้จัดจำหน่ายภาพยนตร์ ทั้งนี้เพื่อสร้างอำนาจ ต่อรองกับผู้สร้างภาพยนตร์ มีการขอติดต่อภาพยนตร์ให้เหมาะสมสำหรับใช้ฉายบนเครื่องบิน ซึ่งเราเรียกว่าเป็น Airline Version โดย Distributor เป็นตัวกลางนำความต้องการไปแจ้งให้ผู้ผลิตทราบ โดยภาพยนตร์ที่จัดทำขึ้นสำหรับฉายบนเครื่องบิน (Airline Version) สำหรับบริษัทรการบินไทยฯ มีคุณลักษณะดังนี้ คือ

1. ไม่เป็นเหตุให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยในเครื่องบิน
2. ไม่ขัดต่อศีลธรรม วัฒนธรรม หรือขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของชาติไทยและชาติอื่น
3. ไม่เป็นการลอบหลู่เหยียดหยาม หรือนำความเสื่อมเสียมาสู่ศาสนาใดๆ หรือเป็นการไม่เคารพต่อปูชนียบุคคล ปูชนียสถาน หรือปูชนียวัตถุของศาสนาต่างๆ
4. ไม่เป็นการแสดงซึ่งอาจกระทบกระเทือนต่อพระมหากษัตริย์ พระบรมวงศานุวงศ์ หรือประมุขแห่งประเทศใดๆ
5. ไม่เป็นการแสดงออกทางการเมือง ซึ่งอาจเป็นการบ่อนทำลาย หรือกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงปลอดภัยของประเทศไทยและประเทศอื่น
6. ไม่เป็นการแสดงออกทางยั่วยุการฆาตกรรม หรือลามกอนาจาร
7. ไม่เป็นการแสดงออกโดยการจงใจ ก่อให้เกิดการดูหมิ่นเหยียดหยามประเทศชาติ รัฐบาล หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐใดๆ
8. ไม่เป็นการแสดงออกถึงความทารุณโหดร้าย ขาดมนุษยธรรม ป่าเถื่อน หรืออุจาดแก่ผู้ชม
9. ไม่เป็นการแสดงถึงพฤติกรรมของผู้ร้ายซึ่งผิดธรรมดา อันอาจเป็นเหตุชักจูงหรือส่งเสริมให้เกิดอาชญากรรมยิ่งขึ้น
10. ให้คำนึงถึงผู้โดยสารทุกเพศทุกวัยบนเครื่องบินให้ได้รับคุณค่าของความบันเทิงโดยเท่าเทียมกัน

สำหรับการบินไทยฯจะมีข้อกำหนดที่เข้มงวดมากกว่า Airline Version ทั่วไป ในขณะที่ผู้วิจัยทำการศึกษาอยู่นี้ (2547) บริษัท DMX Inflight Production เป็น Content Service Provider ให้กับบริษัทการบินไทย มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่สหรัฐอเมริกา ทำหน้าที่ในการจัดหาภาพยนตร์ โดยติดต่อขอเช่าลิขสิทธิ์ฉายภาพยนตร์จาก Distributor การบริการภาพยนตร์ในปัจจุบันจะฉายภาพยนตร์เรื่องยาว เดือนละ 8 เรื่อง โดยการบริการภาพยนตร์ต้องคำนึงถึงเที่ยวบินในแต่ละเส้นทางบินด้วย สำหรับเที่ยวบินของการบินไทยแบ่งออกเป็นเส้นทางใหญ่ 3 ประเภทคือ

1. เที่ยวบินภายในประเทศและอินโดจีน (Domestic Route & Indochina Route)
2. เที่ยวบินทวีปเอเชีย (Regional Route)
3. เที่ยวบินระหว่างทวีป (Intercontinental Route)

ก่อนที่จะศึกษาถึงขั้นตอนการดำเนินงานของการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน ผู้วิจัยขออธิบายประวัติของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยสังเขปเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นก่อน

ประวัติของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

บริษัทเดินอากาศไทย(Thai Airways Company TAC) ได้เข้าร่วมเป็นหุ้นส่วนกับ สแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ (SAS) ในเดือนสิงหาคม 2502 เพื่อก่อตั้งสายการบินระหว่างประเทศของไทย โดยรัฐบาลไทยถือหุ้น 70% และSAS ถือหุ้น 30% ตั้งเป็น Thai Airways International Company Limited จดทะเบียนด้วยเงินทุน 2 ล้านบาท (100,000 USD) และเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2503 ซึ่งถือเป็นวันเกิดของบริษัท การบินไทยได้เปิดเที่ยวบินแรกโดยใช้เครื่องบินโบอิงแบบดักลาส ดีซี 6 มีความจุ 60 ที่นั่งบินไปยัง ฮองกง ไทเป และโตเกียว โดยเที่ยวบินปฐมฤกษ์คือ TG 602

ในปีแรกบริษัท การบินไทยให้บริการการบินเฉพาะภูมิภาคเอเชียโดยใช้เครื่องบินแบบ ดีซี 6 บีจำนวน 3 ลำ คือ สุรนารี เทพสตรี และศรีสุนทร ทำการบินสัปดาห์ละ 1-3 เที่ยวบิน จำนวน 9 เมืองในทวีปเอเชีย ได้แก่ 1.ฮองกง 2.ไทเป 3.โตเกียว 4.กัลกัตตา 5.พนมเปญ 6.ไซ่ง่อน 7.ย่างกุ้ง 8. กัวลาลัมเปอร์ 9. สิงคโปร์

ปี 2535 รัฐบาลมีนโยบายแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยบริษัทการบินไทย ได้เริ่มต้นดำเนินการแปรรูป และทำการจำหน่ายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นจำนวน 100 ล้านหุ้น ซึ่งถือเป็นวงเงินที่ออกสู่ตลาดมากที่สุดในขณะนั้น ทำให้ทุนจดทะเบียนที่ออกและชำระแล้วของบริษัทเพิ่มขึ้นเป็น14,000ล้านบาทและเป็นการจำหน่ายหุ้นให้กับนักลงทุนจำนวนมากกว่า 256,000 ราย ต่อมาในเดือนพฤษภาคม 2537 บริษัทการบินไทย จำกัด ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 (ข้อมูลจากหนังสือการบินไทยฉลองครบรอบปีที่ 41 (พ.ศ. 2503-2544)

ปัจจุบันบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีเครื่องบินทั้งหมด 81 ลำ บินสู่ประเทศต่างๆ จำนวน 34 ประเทศ 74 เมือง ครอบคลุม 5 ทวีป สำหรับการบินภายในประเทศ ได้ให้ความร่วมมือส่งเสริมสายการบินพันธมิตรภายในประเทศ ได้แก่ พีบีแอร์ ภูเก็ตแอร์ แอร์อันดามัน ให้บริการสู่ 19 จังหวัด จาก 28 จุดหมายทั่วประเทศ สำหรับเครื่องบินที่ใช้ปฏิบัติการบินอยู่ทั้งหมด 81 ลำโดยมีเครื่องบินประเภทต่าง ๆ 9 ประเภทดังนี้ คือ

1. เครื่องบินโบอิง B747-400 จำนวน 16 ลำ
2. โบอิง B747-300 จำนวน 2 ลำ
3. โบอิง B777-300 จำนวน 6 ลำ

4. โบอิง B777-200 จำนวน 8 ลำ
5. โบอิง B737-400 จำนวน 10 ลำ
6. เครื่องโบอิง MD-11 จำนวน 4 ลำ
7. เครื่องแอร์บัส A330-300 จำนวน 12 ลำ
8. เครื่องแอร์บัส A300-600 จำนวน 21 ลำ
9. เครื่องแอร์โรว์ อาลีเนีย ATR72 จำนวน 2 ลำ

ทั้งนี้จะมีเครื่องบิน 2 ประเภทเท่านั้นที่ไม่มีภาพยนตร์บริการบนเครื่องบินคือ Boeing B737-400 จำนวน 10 ลำ และแอร์โรว์ อาลีเนีย ATR72 จำนวน 2 ลำ ซึ่งใช้ปฏิบัติการบินสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศเท่านั้น

บริษัท การบินไทย จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจการขนส่งผู้โดยสารขนส่งพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ และกิจกรรมอื่นๆ อาทิเช่น สถานีการบิน ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน คลังสินค้า โรงแรม ภัตตาคาร ครีวการบินไทย เป็นตัวแทนการขนส่งให้กับกิจการที่เกี่ยวข้อง และจัดตั้งโรงเรียนฝึกอบรมบุคคลภายนอกและพนักงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจการของบริษัท เป็นต้น โดยจะเห็นได้ว่าบริษัท การบินไทย จำกัด เน้นการดำเนินกิจการเกี่ยวกับการบริการขนส่งผู้โดยสารเป็นสำคัญ

ขั้นตอนการดำเนินงานของการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน

แผนงานสารระบับนึ่งกบงบริหารผลิตภณศ์ (SH) จะมึหน้าทึคัดเลือภภาพยนตร์ซึนฉายบนเครือองบินนอกจากยึดหลัก 10 ซือทึกล่าวซึางตึนเป็นเกณศ์ และจะพิจารณาภภาพยนตร์ทึติดอันดับ Box Office และทำรายได้สูงของเดืออนนึนๆ ดาราแสดงนำ ผู้กำกับทึกำลังโด่งดึง โดยจะเลือภภาพยนตร์เรือองยาว (Main Film) จำนวน 8 เรือองจากรายการภภาพยนตร์ทึงหมดทึ Service Provider ส่งมาให้เลือภ ประมาณ 30 เรืออง หลังจากนั้น Service Provider จะจัดทำม้วนเทปแบบ Hi-8 ของภภาพยนตร์ทึง 8 เรืออง ตามจำนวนทึแผนกจัดเตรียมอุปกรณ์เครือองใช้บนเครือองบินคำนวณได้ให้พอเพียงในการนำซึนบริการทึเกียวบินในแต่ละเดืออน โดย Supplier จะจัดส่งม้วนเทปตามจำนวนทึส่งมาทางเครือองบิน ซึงแผนกจัดเตรียมอุปกรณ์เครือองใช้บนเครือองบินจะมีหน้าทึนำม้วนเทปทึงหมดทึ Service Provider ส่งมาตามกำหนดทึแผนงานสารระบับนึ่งกบง (SH)แจ้งไว้ ผ่านพิธีการทางศุลกากร หลังจากนั้นจะนำม้วนเทปมาเก็บไว้ทึแผนกจัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยการความสะดวกบนเครือองบิน (QE-P)

แผนกจัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน (QE-P) จะทำหน้าที่จัดเตรียม ม้วนเทปใสในรถบริการ (VDO Cart) ของแต่ละเที่ยวบิน โดยฝ่ายครัวการบินไทยจะเป็นหน่วยงานที่ นำไปขึ้นเครื่องบินพร้อมรถอาหารและรถเครื่องดื่ม รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการอื่นๆ เมื่อ เที่ยวบินที่ออกจากกรุงเทพไปถึงจุดหมายปลายทาง ลูกเรือจะถือค รถบริการ VDO ดังกล่าว ก่อน เครื่องบินจะออกเดินทางจากสถานี ลูกเรือจะทำการตรวจสอบจำนวนม้วนเทปให้ตรงตามรายการ และเซ็นรับ เพื่อใช้ขายบริการผู้โดยสารในเที่ยวบินขาถัดต่อไป เมื่อเครื่องบินมาถึงกรุงเทพฯ ฝ่าย ครัวการบินไทยจะนำรถบริการ (VDO Cart) กลับมายังแผนกจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องใช้ของ ลูกเรือเพื่อส่งมอบเทปคืนเพื่อนำกลับไปบริการเที่ยวบินต่อไป

ประเภทของภาพยนตร์ที่บริษัทการบินไทยมีบริการผู้โดยสารแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. **ภาพยนตร์เรื่องยาว(Main Film)** ซึ่งจัดฉายในเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินมากกว่า 3.00 ชั่วโมง โดยคัดเลือกภาพยนตร์ที่ติดอันดับ 1 ใน 10 และทำรายได้สูงทั้งในอเมริกาอังกฤษและ เอเชีย ของแต่ละเดือนจำนวนทั้งหมด 8 เรื่องต่อเดือน

2. **ภาพยนตร์สารคดี(Documentary Video)** จำนวน 12 ชุดโดยเปลี่ยนโปรแกรมทุก 2 เดือน อันประกอบไปด้วยเรื่องราวเกี่ยวกับกีฬา ตลก ละครสั้นทางโทรทัศน์ของอเมริกา คอนเสิร์ต การท่องเที่ยว ธรรมชาติ ชีวิตสัตว์ และศิลปะวัฒนธรรมฯ โดยจะฉายในเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินมากกว่า 2.00 ชั่วโมง และฉายร่วมกับภาพยนตร์เรื่องยาวในเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินมากกว่า 3.00 ชั่วโมง

3. **ภาพยนตร์สารคดีพิเศษ(Special Documentary Video)** เป็นวิดีโอที่จัดทำขึ้นโดย แผนกจัดหาภาพยนตร์ ประกอบด้วย

3.1 วิดีโอเกี่ยวกับความปลอดภัย

3.2 วิดีโอคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มและให้ข้อมูลของสนามบิน ซึ่งมีทั้งหมด 4 สถานี ได้แก่

1) Bangkok Arrival VDO

2) London Arrival VDO

3) Sydney Arrival VDO

4) Los-Angeles Arrival VDO

3.3 วิดีโอที่จัดทำขึ้นฉายในโอกาสพิเศษ เช่น วันปีใหม่ วันคริสมาสต์ วันเกิด บริษัทการบินไทย วันสงกรานต์ ซึ่งจะกำหนดระยะเวลา เที่ยวบินที่จะให้บริการ ซึ่งจะเป็นช่วงเวลา สั้นๆ เช่น 10 – 14 วัน เป็นต้น

จากการที่ผู้บริโภคนิยมเดินทางโดยเครื่องบินเป็นจำนวนมากขึ้น เป็นเหตุให้ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่เจริญก้าวหน้าสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการอย่างมหาศาล จึงเกิดการแข่งขันเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า จากการเปลี่ยนแปลงทางการตลาดที่เคยเป็นธุรกิจลูกค้ามวลชน กลายมาเป็นธุรกิจลูกค้าเฉพาะเจาะจง (Customization) เกิดตลาดเฉพาะกลุ่ม เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) นั้น สำหรับการบินไทยนับว่าเป็นสายการบินที่ได้รับความนิยมในระดับต้นๆ มาตลอด จนถึงปี 2545 ได้มีการจัดอันดับให้สายการบินไทยเป็น 1 ใน 3 ของสายการบินที่ดีที่สุด ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้่านิตยสารบิสซิเนส แทรเวลเลอร์ เอเชียแปซิฟิกปี 2545) และการได้เป็นสายการบินระหว่างประเทศยอดเยี่ยมประจำปี 2545 จากผลสำรวจของการท่องเที่ยวประเทศเดนมาร์ก, รวมทั้งยังเป็นสายการบินยอดเยี่ยมอันดับหนึ่งจากการสำรวจความคิดเห็นของนักเดินทางใน Holiday Asia Website ซึ่งมีผู้เข้าชมกว่า 150,000 ครั้งต่อเดือน ปี 2545, รางวัล 1 ใน 3 สายการบินระหว่างประเทศที่ให้บริการในระยะไกลที่ดีที่สุด ปี 2545 จากนิตยสารคอนเดอนาสท์ เทรเวลเลอร์ ของอังกฤษ

แต่ในปี 2546 บริษัท Skytrax ได้ประเมินการให้บริการของสายการบินทาง Website ตรวจสอบเฉพาะในส่วนของการบันเทิงบนเครื่องบิน (Inflight Entertainment) จากการให้ Rating ครั้งนี้ พบว่า ในด้านของการบันเทิงบนเครื่องบิน (Inflight Entertainment) ของการบินไทย ยังด้อยกว่าสายการบินอื่นๆที่อยู่ในทวีปเอเชียด้วยกัน ดังจะเห็นได้จากผลการสำรวจ ข้างล่างนี้

ตารางที่ 1 – 1 ผลการสำรวจสาระบันเทิงบนเครื่องบิน (Inflight Entertainment)

	การบินไทย	สิงคโปร์แอร์ไลน์	คาเธ่ย์	มาเลเซีย	อมิเรต
สาระบันเทิงบนเครื่องบิน	***	*****	*****	*****	*****
รูปแบบจอฉายภาพยนตร์	***	*****	*****	*****	*****
จำนวนภาพยนตร์บริการ	*****	*****	*****	*****	*****
จำนวนภาษาที่มีให้เลือก	***	*****	*****	*****	*****

หมายเหตุ

- * หมายถึง ฟังพอใจน้อยที่สุด
- ** หมายถึง ฟังพอใจน้อย
- *** หมายถึง ฟังพอใจปานกลาง
- **** หมายถึง ฟังพอใจมาก
- ***** หมายถึง ฟังพอใจมากที่สุด

ประกอบกับการรวบรวมจากจดหมายติ (Complaint)ถึงประธานบริษัท(Letter to President)ในเรื่องของสARBันเทิงบนเครื่องบินของการบินไทยนั้นมีจำนวนสูงมากเป็นอันดับ 1 ในช่วงเดือนมกราคม - กันยายน 2546 รวบรวมโดยฝ่ายบริการความพึงพอใจผู้โดยสาร (CUSTOMER SATISFACTION ASSURANCE DEPARTMENT) ซึ่งตัวอย่างเนื้อหาของจดหมายบางส่วนมีดังนี้

1. ระบบสARBันเทิงของการบินไทยต้องการการพัฒนาอย่างมากเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอเมริกาในเส้นทางบินเดียวกันในชั้นบริการแบบประหยัดมีจอทีวีส่วนตัวและมีจำนวนภาพยนตร์ให้เลือกหลากหลาย(จดหมายจากผู้โดยสารชั้นประหยัดเที่ยวบิน กรุงเทพฯ-ลอนดอน)
2. ภาพยนตร์ที่ให้เลือกมีน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์และคาเธ่ย์แปซิฟิก (จดหมายจากผู้โดยสารชั้นธุรกิจเที่ยวบิน กรุงเทพฯ-โคลัมโบ)
3. ระบบสARBันเทิงของการบินไทยต้องการการพัฒนาเมื่อเทียบกับสายการบินเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีจอทีวีส่วนตัวในชั้นประหยัด (จดหมายจากผู้โดยสารชั้นธุรกิจเที่ยวบินกรุงเทพฯ-เดลี)
4. คุณภาพของระบบสARBันเทิงของการบินไทยอยู่ในระดับต่ำกว่าสายการบินอื่นๆ (จดหมายจากผู้โดยสารชั้นธุรกิจเที่ยวบิน จากตาร์ท-กรุงเทพฯ)
5. อยากให้มีจอทีวีส่วนตัวทุกที่นั่งในชั้นประหยัด โดยผู้โดยสารสามารถเลือกดูภาพยนตร์ได้เอง เนื่องจากภาพยนตร์ในจอใหญ่ภาพไม่ชัดเลยและที่นั่งข้างหลังจะมองไม่เห็นไม่ชัด(จดหมายจากผู้โดยสารชั้นธุรกิจเที่ยวบิน กรุงเทพฯ-จากตาร์ท)
6. ทุกอย่างในการบริการดีมากยกเว้นเรื่องเดียวที่ต้องการการปรับปรุงในการบริการคือ สARBันเทิง (จดหมายจากผู้โดยสารชั้นประหยัดเที่ยวบิน ดุไบ-กรุงเทพฯ)
7. แก้อั้วที่นั่งไม่สามารถดูภาพยนตร์จากจอใหญ่ได้ ควรมีจอทีวีส่วนตัวตามที่นั่ง (จดหมายจากผู้โดยสารชั้นธุรกิจเที่ยวบิน กรุงเทพฯ-ลอสแอนเจลิส)
8. ควรจัดฉายภาพยนตร์เรื่องยาวสำหรับเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินมากกว่า 2 ชั่วโมงเพื่อไม่ให้ผู้โดยสารเบื่อหน่ายกับการเดินทาง (จดหมายจากผู้โดยสารชั้นประหยัดเที่ยวบิน กรุงเทพฯ-เดนมาร์ก)
9. ขอให้ติดตั้งจอทีวีในแต่ละที่นั่ง (จดหมายจากผู้โดยสารชั้นประหยัดเที่ยวบิน กรุงเทพฯ-การากี)

10. ในเที่ยวบินกรุงเทพฯ-โรมควรปรับปรุงอุปกรณ์ให้บริการสาระบันเทิงให้ทันสมัยกว่าในปัจจุบัน ที่นั่ง 22A/B, 23A/B ไม่สามารถดูภาพยนตร์ได้ ถ้าเปรียบเทียบกับ สิงคโปร์แอร์ไลน์ ลูฟท์ฮันซา อมิเรต ของไทยจะต่ำกว่ามาตรฐาน (จดหมายจากผู้โดยสารชั้นธุรกิจเที่ยวบิน กรุงเทพฯ-โรม)

11. ทำไมเวลาเปิด วีดีโอไม่มีบรรยายภาษาไทย เพราะคนไทยที่ใช้บริการคงมีคนไม่เข้าใจ ภาษาอังกฤษ ผมเคยใช้บริการเจแปนแอร์ไลน์ของญี่ปุ่นเขามีบรรยายภาษาญี่ปุ่น (จดหมายจากผู้โดยสารชั้นประหยัดเที่ยวบิน กรุงเทพฯ-เคลลี)

12. จอภาพยนตร์คุณภาพแย่มากสีฉันเทียบกับสายการบินอื่นไม่ได้เลย (จดหมายจากผู้โดยสารชั้นประหยัดเที่ยวบิน กรุงเทพฯ-นาริตะ)

13. ควรปรับปรุงสาระบันเทิง ถ้าอยากจะได้เปรียบคู่แข่งทางการตลาด สายการบินเวอจินแอร์ไลน์และบริทิชแอร์เวย์มีจอส่วนตัวหลังที่นั่งทุกที่นั่งและมีภาพยนตร์ให้เลือกมากกว่า 12 เรื่อง (จดหมายจากผู้โดยสารชั้นประหยัดเที่ยวบิน กรุงเทพฯ-ลอนดอน)

14. สังเกตเห็นว่าการรอ upgrade ของระบบสาระบันเทิงนานมาก ยังไม่มีการปรับปรุง ณ จุดนี้ไม่ว่าจะเป็นชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ ชั้นประหยัด ควรปรับปรุงให้หมด โดยเฉพาะชั้นหนึ่งบินก็ครั้งก็ยังไม่เห็นจะมีทีวีส่วนตัวเลยซักลำ (จดหมายจากผู้โดยสารชั้นหนึ่งเที่ยวบิน กรุงเทพฯ - ซิดนีย์)

รวมทั้งการสำรวจแบบสอบถามให้ผู้โดยสารตอบเป็นคะแนน 5, 4, 3, 2, 1 โดยกำหนดให้

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจสูงสุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจ

คะแนน 2 หมายถึง มีความไม่พึงพอใจมาก

คะแนน 1 หมายถึง มีความไม่พึงพอใจสูงสุด

โดยหัวข้อของแบบสอบถามมีดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายสำรองที่นั่งและตั๋วโดยสาร (RESERVATION AND TICKETING)
2. สนามบินที่ผู้โดยสารออกเดินทาง (AT DEPARTURE AIRPORT)
3. การบริการบนเครื่องบิน (SERVICE ONBOARD) ซึ่งแบ่งเป็นข้อย่อยดังนี้

- 3.1 ลูกเรือ
- 3.2 การประกาศ
- 3.3 การบริการเครื่องดื่ม
- 3.4 สาระบันเทิงบนเครื่องบิน
- 3.5 ความสะอาดบนเครื่องบิน

4. ความพึงพอใจโดยรวม

5. ที่ผ่านมา 12 เดือนผู้โดยสารเคยเดินทางกับสายการบินใดในเส้นทางเดียวกันนี้กับการบินไทย

จากการรวบรวมแบบสอบถามของฝ่ายบริการความพึงพอใจผู้โดยสารพบว่าเฉพาะเรื่อง สาระบันเทิงของปี 2546 ได้คะแนนเฉลี่ยเพียง 2 จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าสาระบันเทิงบนเครื่องบินยังไม่สามารถสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้โดยสาร และจากผลการสำรวจของนิตยสาร Business Traveller นิตยสาร Leisure Traveller และ Website Skytrax ในเรื่องของผลิตภัณฑ์บนเครื่องบินและรูปแบบการบริการ(Importance of onboard product and service features)ประจำปี 2546

ตารางที่ 1 – 2 การให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์บนเครื่องบินและรูปแบบการบริการของผู้โดยสาร

นิตยสาร Leisure Traveller	นิตยสาร Business Traveller
1. เก้าอี้นั่ง/ความสะดวกสบายภายในห้องโดยสาร	1. เก้าอี้นั่ง/ความสะดวกสบายภายในห้องโดยสาร
2. สาระบันเทิงบนเครื่องบิน (Inflight Entertainment)	2. สาระบันเทิงบนเครื่องบิน (Inflight Entertainment)
3. ลูกเรือ/ประสิทธิภาพของการบริการ	3. หนังสือพิมพ์ นิตยสาร
4. อาหารที่บริการบนเครื่องบิน	4. อาหารที่บริการบนเครื่องบิน
5. มาตรฐานด้านความปลอดภัย	5. ประสิทธิภาพของลูกเรือ

การสำรวจเพื่อจัดอันดับการให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์บนเครื่องบินและรูปแบบการบริการของผู้โดยสารนั้นเพื่อจะให้เป็นหัวข้อในการจัดทำแบบสอบถามเพื่อการจัดอันดับสายการบินของโลก โดยผลการจัดอันดับของสายการบินที่ดีที่สุดในโลก สำหรับปี 2546 (World Best Airline Survey Year 2003) โดยนิตยสาร Business Traveller Asia Pacific, Travel & Leisure, และ Skytrax Website ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเดินทางโดยสายการบินมีผลดังนี้

ตารางที่ 1 – 3 ผลการจัดอันดับของสายการบินที่ดีที่สุดในโลก สำหรับปี 2546

World Best Airline Survey Year 2003			
Rank	Business Traveller Asia Pacific	Travel & Leisure	Skytrax
1	Singapore Airlines	Singapore Airlines	Cathay Pacific
2	Cathay Pacific	Cathay Pacific	Emirates
3	British Airways	Virgin Atlantic	Singapore Airlines
4	Thai Airways	Thai Airways	Malaysian Airlines
5	Qantas(=4)	Japan Airlines	Qantas
6	Emirates	Qantas	British Airways
7	Malaysian Airlines (=6)	Air New Zealand	Swiss
8	United Airline	Icelandair	Thai Airways

จะเห็นได้ว่าสาระบันเทิงบนเครื่องบิน(Inflight Entertainment)เป็นสิ่งที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากเป็นอันดับต้นๆในการพิจารณาใช้บริการของสายการบิน สำหรับภาพยนตร์ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของสาระบันเทิงบนเครื่องบินและถือเป็นการเพิ่มมูลค่า(Value Added) ของการให้บริการกับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจในระหว่างการเดินทางของผู้โดยสาร จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าภาพยนตร์เป็นบริการที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ ความสนใจและมีความต้องการสูงเวลาที่เดินทางโดยเครื่องบิน ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเพื่อธุรกิจ หรือเพื่อการพักผ่อน

ภาพยนตร์จึงเป็นหนึ่งในองค์ประกอบทางการตลาดเพื่อนำไปสู่กับคู่แข่ง แต่ละสายการบินต่างลงทุนด้วยจำนวนเงินมหาศาลเพื่อพัฒนาบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน เพื่อให้สายการบินของตนเป็นผู้นำทางตลาด จากข้อมูลสัมภาษณ์เบื้องต้น จากการเปรียบเทียบ จากเจตนาของผู้โดยสารที่ได้เคยเดินทางกับสายการบินต่างๆ รวมทั้งโฆษณาของสายการบินชั้นนำในเรื่องการบริการสาระบันเทิง พบว่า สายการบินเหล่านั้น อาทิ สิงคโปร์แอร์ไลน์, คาเธ่ย์แปซิฟิก, อมิเรต ได้

พัฒนาระบบการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบินโดยติดตั้งจอภาพส่วนตัวตามที่นั่งในทุกชั้นบริการ และระบบการฉายภาพยนตร์นั้นเป็นระบบ Audio Video On Demand คือระบบที่ผู้โดยสารสามารถเลือกดูภาพยนตร์ได้เองในแต่ละที่นั่งโดยเก็บข้อมูลของภาพยนตร์ไว้ใน Server และมีจำนวนภาพยนตร์ให้เลือกมากกว่า 30 เรื่องพร้อมทั้งสารคดี ข่าว ข้อมูลของสายการบินหรืออื่นๆที่ผู้โดยสารสนใจหรือควรรู้

การเดินทางมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับมนุษย์ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การเดินทางโดยเครื่องบิน ถือเป็นการเดินทางที่สะดวกและรวดเร็วที่สุด แต่อย่างไรก็ตามการเดินทางโดยเครื่องบินผู้โดยสารต้องอยู่ในพื้นที่ที่จำกัดเป็นเวลานาน การสร้างเครื่องบินมีวิวัฒนาการมาโดยลำดับ โดยมุ่งเน้นที่ความเร็ว (สมรรถนะของเครื่องยนต์) ความปลอดภัย ความกว้างขวางและความสะดวกสบายของที่นั่งในลำตัวเครื่องบิน เมื่อธุรกิจการบินเจริญก้าวหน้าสร้างรายได้ให้กับเจ้าของธุรกิจอย่างมหาศาล จึงเกิดการแข่งขันเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า เมื่อสมรรถนะของเครื่องบินมีความเท่าเทียมกัน(ปัจจุบันสายการบินพาณิชย์จะซื้อเครื่องบินของบริษัทโบอิง และ แอร์บัส) แต่ละสายการบินแข่งขันเรื่องบริการไม่ว่าจะเป็นพนักงานผู้ให้บริการ อาหาร เครื่องดื่ม สื่อสารมวลชนจึงได้ถูกนำมาใช้เพื่องานบริการโดยเริ่มต้นที่สื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เพลง และภาพยนตร์ซึ่งถือว่าเป็นสื่อมวลชนที่เป็นสากล ทุกชาติ ทุกวัย ทุกภาษาสามารถเข้าใจได้เนื่องจากมีทั้งภาพและเสียง สามารถดึงดูดความสนใจจากผู้รับสารได้มากกว่าสื่อมวลชนประเภทอื่นๆ ในขณะที่การบินไทยใช้เอกลักษณ์ "ความเป็นไทย" ในการบริการเป็นจุดขายมาตลอดจนทำให้การบินไทยเป็นสายการบินที่มีชื่อเสียงในเรื่องการบริการ แต่เมื่อพบว่าความต้องการและความพึงพอใจของผู้โดยสารในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้การจัดอันดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสายการบินไทยลดน้อยลง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าเพื่อเป็นการสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้โดยสารเพื่อให้การบินไทยอยู่ในสถานะที่ต่อสู้และแข่งขันได้ นอกจากความเป็นไทย "เสน่ห์ไทย"แล้วการบินไทยจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินซึ่งเป็นสาระบันเทิงที่สำคัญ และเนื่องจากผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานในแผนกพัฒนารายการโสตทัศนบันเทิงบนเครื่องบินเห็นว่าในการจะพัฒนาและปรับปรุงการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยนั้น จำเป็นจะต้องศึกษาว่าอะไรบ้างที่เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินเพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขจุดบกพร่องของการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินให้ทัดเทียมหรือก้าวหน้ากว่าสายการบินอื่นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และได้รับประโยชน์สูงสุด ภาพยนตร์จะเป็นคุณค่าเพิ่มของการบริการ (Value Added) อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหานำวิจัย

1. มีปัจจัยอะไรบ้างเป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน
2. หน้าที่ของภาพยนตร์ประเภทต่างๆที่บริการบนเครื่องบิน มีหน้าที่อะไรบ้าง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยฯ
2. เพื่อเข้าใจถึงหน้าที่ของภาพยนตร์ประเภทต่างๆที่บริการบนเครื่องบิน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าที่กำหนดยการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยในช่วงเดือน มิถุนายน, กรกฎาคม และสิงหาคม พ.ศ. 2547 ซึ่งเป็นช่วงเวลาของบริษัทมีนโยบายปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน เนื่องจากปลายปี 2546 มีจดหมายติจากผู้โดยสารในเรื่องของสภาระบบบันเทิงบนเครื่องบินมากเป็นอันดับ 1 โดยจะศึกษาจากเส้นทางบินซึ่งแบ่งเป็น 4 เส้นทางบิน คือ

1. เส้นทางบินทวีปยุโรป
2. เส้นทางบินทวีปอเมริกา
3. เส้นทางบินทวีปออสเตรเลีย
4. เส้นทางบินทวีปเอเชีย

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน ได้แก่ ชั่วโมงบิน, แบบของเครื่องบิน, เส้นทางบิน, ตารางเวลาการเดินทาง, ประเภทของภาพยนตร์, ความยาวของภาพยนตร์, ฐานบริการ, อุปกรณ์การฉายภาพยนตร์, การแข่งขันทางการตลาด
2. ภาพยนตร์ที่จัดฉายบนเครื่องบินแต่ละประเภทมีหน้าที่อื่นนอกเหนือจากการให้ความบันเทิง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

หน้าที่ของภาพยนตร์ (Function)	หมายถึง	หน้าที่ของภาพยนตร์ประเภทต่างๆที่ใช้บริการบนเครื่องบิน
ประเภทของภาพยนตร์ที่ใช้บริการ	หมายถึง	ภาพยนตร์ที่บริษัทการบินไทยใช้บริการผู้โดยสารมี 3 ประเภท คือ 1. ภาพยนตร์เรื่องยาว(Main Film) 2. ภาพยนตร์สารคดี (Documentary) 3. วีดีโอสารคดีพิเศษ (Special VDO)
การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน	หมายถึง	การให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด ทั้งภาพยนตร์สารคดี ภาพยนตร์เรื่องยาว และวีดีโอสารคดีพิเศษ ตั้งแต่ปี 2546 - 2547
ภาพยนตร์เรื่องยาว(Main Film)	หมายถึง	ภาพยนตร์ที่มีความยาวมากกว่า 1 ชั่วโมง 15 นาที เป็นภาพยนตร์ที่ออกมาฉายใหม่ โดยบริษัท DMX Inflight ซึ่งเป็นตัวแทนในการจัดหาให้การบินไทย (Service Provider)

ภาพยนตร์สารคดี (Documentary)	หมายถึง	ภาพยนตร์ที่ประกอบด้วยเรื่องสั้น 2-3 เรื่อง โดยแบ่งเป็น 3 แบบ ตามความยาวของภาพยนตร์ คือ 30 นาที 60 นาที และ 90 นาที
วิดีโอสารคดีพิเศษ (Special VDO)	หมายถึง	วิดีโอที่มีความยาวไม่เกิน 5-10 นาที จัดทำขึ้นเพื่อโอกาสพิเศษหรือวัตถุประสงค์เฉพาะ เช่น วันคริสมาสต์ ครบรอบวันเกิด บริษัท วันปีใหม่ และเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน
ชั่วโมงบิน	หมายถึง	เวลาที่ใช้ในการทำการบินของเครื่องบิน นับตั้งแต่เครื่องบินถอยออกจากที่จอดจากสถานี เริ่มต้นจนถึงที่จอด ณ สถานีปลายทาง
ตารางเวลาการเดินทาง	หมายถึง	เวลาที่เครื่องบินออกเดินทางจากจุดเริ่มต้น และเวลาที่เครื่องบินถึงจุดหมายปลายทาง
อุปกรณ์การฉายภาพยนตร์	หมายถึง	เครื่องมือที่ใช้ในการฉายภาพยนตร์ ได้แก่ จอฉายภาพยนตร์, ระบบการฉายภาพยนตร์, แก้วโดยสวาร

ปัจจัย	หมายถึง	สิ่งที่เป็นตัวกำหนดการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน
แบบของเครื่องบิน	หมายถึง	ประเภทของเครื่องบินที่บริษัทการบินไทยใช้ปฏิบัติการบินและมีการบริการภาพยนตร์ ได้แก่ Boeing B747-400, Boeing B747-300, Boeing B777-300, Boeing B777-200, MD-11, Airbus A330-300,200, Airbus A300-600
ชั้นบริการ	หมายถึง	<p>ชั้นที่นั่งของผู้โดยสารบนเครื่องบินซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ชั้นหนึ่ง (P-Class/First Class) โดยมีอัตราค่าโดยสารสูงสุด 2. ชั้นธุรกิจ (J-Class/Business Class) โดยมีอัตราค่าโดยสารคิดเป็น 66 % ของอัตราค่าโดยสารชั้นหนึ่ง 3. ชั้นประหยัด (Y-Class/Economy Class) โดยมีอัตราค่าโดยสารสูงสุด คิดเป็น 44 % ของอัตราค่าโดยสารชั้นหนึ่ง

ลูกเรือ	หมายถึง	ผู้ปฏิบัติงานและให้บริการ ผู้โดยสารบนเครื่องบิน
ฝ่ายการตลาด	หมายถึง	หน่วยงานที่รับผิดชอบด้าน การตลาด การขาย การจัด หารายได้ การโฆษณา แสวง หาจุดหมายปลายทางใหม่ การประชาสัมพันธ์ การขาย ตั๋ว จองตั๋ว การขายแพคเกจ ทัวร์
ผู้โดยสาร	หมายถึง	ผู้ใช้บริการการเดินทางโดย เครื่องบินของการบินไทย
ความพึงพอใจ	หมายถึง	ความรู้สึกรับรู้ของบุคคลที่มีต่อ การให้บริการภาพยนตร์บน เครื่องบินในทางบวกหรือทาง ลบและสามารถเปลี่ยนแปลง ได้ตลอดเวลาอันเกิดจากความ คาดหวังของแต่ละบุคคลที่ แตกต่างกันออกไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลจากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการศึกษาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ
ภาพยนตร์บนเครื่องบินเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุด
2. เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน
สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้า

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน” ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. ทฤษฎีการเล่น
2. ทฤษฎีหน้าที่นิยม
3. ทฤษฎีความพึงพอใจ
4. หลักเกณฑ์และข้อควรพิจารณาในการออกแบบห้องฉายหรือโรงฉายภาพยนตร์

เนื่องจากภาพยนตร์เป็นสื่อเพื่อความบันเทิง (Communication Pleasure) ให้ความสุข ฆ่าเวลาในการเดินทาง คลายความเครียดในการที่ต้องนั่งอยู่ในที่ที่จำกัดเป็นเวลานาน คลายความกังวลกับผู้โดยสารในการเดินทาง จึงได้ใช้ทฤษฎีการเล่นมาศึกษาผลลัพธ์ของภาพยนตร์ต่อผู้โดยสาร ซึ่งทฤษฎีกล่าวไว้ดังนี้

ทฤษฎีการเล่น(The Play Theory of Mass Communication)

จากการที่คุณสมบัติของสื่อภาพยนตร์ซึ่งเป็นการสื่อสารเพื่อความบันเทิง Communication Pleasure เพื่อให้ความบันเทิง ความสุข ฆ่าเวลาในการเดินทาง คลายความเครียดในการที่ต้องนั่งอยู่ในที่ที่จำกัดเป็นเวลานาน คลายความกังวล กับผู้โดยสารในการเดินทาง ทุกวันนี้คนมีความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากสภาพที่ตนต้องเผชิญอยู่ทุกวัน ทั้งในด้านการงาน การหาเลี้ยงชีพ สิ่งที่จะช่วยได้คือสื่อมวลชนต่างๆ ดังนั้น สื่อมวลชนจึงต้องยึดถือหลักที่จะให้ความบันเทิงเป็นอันดับแรก แทนที่จะให้ข่าวสารดังที่เข้าใจกันทุกวันนี้ โดยมีหลายคนได้พยายามหาความหมายของการเล่นว่าคืออะไรและพยายามที่จะแยกการเล่นและเวลาว่างออกจากการงานโดยให้ความหมายว่า

การเล่นคือ การพักผ่อน สร้างจินตนาการ เส่สร้างสรรค์สิ่งทำ การเล่นไม่ใช่ของปกติหรือจริง (Reality) การออกไปจากโลกของภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ การเล่นเปรียบเหมือนการสลัดจากงานที่ทำ เป็นเวลาหยุดพัก

สำหรับการเล่นเป็นการสมัครใจอยู่ในบางส่วนของความไม่สมัครใจและให้ความพอใจในบางครั้งซึ่งการเล่นมีความสัมพันธ์กับความพอใจ ฟรอยด์(อ้างไว้ใน Play Theory หน้า 50-52)ได้เสนอหลักการยอมรับความจริงและหลักแห่งความพอใจไว้ 2 ประการ

ประการที่ 1 จิตของมนุษย์เรานั้นเริ่มต้นจากความเพ้อฝัน มนุษย์พยายามเอาความเพ้อฝันสนุกสนานกลบเกลื่อนความขมขื่นในชีวิตอันเป็นขบวนการแห่งความสำราญที่ใช้ก่อนเพื่อนมนุษย์จะมีสติยั้งคิด มนุษย์พยายามหลบหนีจากสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจและหันไปหาสิ่งที่ทดแทนที่ให้ความสุข เช่น ภาพยนตร์อาชญากรรม เรื่องเพศ และเรื่องตลก พวกที่ชอบทำอะไรฝันสังคมหรือไม่ปฏิบัติกิจของสังคมนั้น คือพวกที่ไม่ยอมรับความจริง ซึ่งผิดกับพวกที่ยอมรับความเป็นจริงที่มักจะมีปฏิบัติตนไปตามกฎเกณฑ์ของสังคม

ประการที่ 2 เป็นเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาของมนุษย์(บุคคล) เขากล่าวว่าการหลีกเลี่ยงความจริงไปสู่โลกของความฝันนั้นไม่ใช่สิ่งที่จริงจังยั่งยืน ความจริงเท่านั้นที่เป็นสัจจะของชีวิต แม้ว่าความจริงจะเป็นสิ่งที่ไม่น่าชื่นชมนักก็ตาม เราจึงเรียกกฎข้อนี้ว่า กฎแห่งความเป็นจริง หลักนี้เริ่มต้นด้วยระดับของจิตใจที่เรียกว่า จิตใต้สำนึก เป็นการเก็บกดทุกอย่างไว้ภายใต้จิตนี้ แต่เมื่อมนุษย์พัฒนาความสำนึก ขบวนการเอาใจใส่ จดจำ การตัดสินใจ การคิดก็ถูกปลุกและเข้าแทนที่กลไกเดิม แต่อย่างไรก็ตามเป็นการยากที่คนเราจะหนีหน้าจากความยินดีมายอมรับความเป็นจริง ฟรอยด์ได้ทำการทดลองในเรื่องนี้ พบว่า การเก็บกดนั้นมีผลต่อการกระทำแบบเพ้อฝันมาก

อาจกล่าวสรุปได้ว่า ความพอใจจากการติดต่อสื่อสาร (Communication Pleasure) นั้นจะไม่ก่อให้เกิดมีการเรียกร้องเปลี่ยนแปลงหรือการกระทำใดๆ แต่ความไม่พอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Pain) นั้นก่อให้เกิดการกระทำเปลี่ยนแปลงขึ้น หากเปรียบเทียบชีวิตที่มีส่วนของการงานและการเล่นจะเห็นว่างานทั้งหมด (Work) จัดเป็นพวก Communication Pain และการเล่นเป็น Communication Pleasure เพราะถือหลักว่างานเป็นสิ่งที่จะต้องทำให้เสร็จ ส่วนการเล่นนั้นเพื่อความสนุก อีกทั้งการควบคุมทางสังคม(Social Control) เป็น Communication Pain การเลือกทำสิ่งที่สามารถเลือกได้เป็น Communication Pleasure แต่จุดประสงค์อันแท้จริงของการเล่นคือเพื่อให้ Communication Pleasure ลดความตึงเครียดให้สิ่งงานที่ทำมาจำเจในระหว่างวัน

นอกจากทฤษฎีการเล่นซึ่งใช้อธิบายหน้าที่ของภาพยนตร์บนเครื่องบินแล้วนี้ ยังได้นำทฤษฎีหน้าที่นิยมมาเป็นแนวทางในการศึกษาและอธิบายหน้าที่อื่นๆที่อาจมีอยู่ ซึ่งทฤษฎีกล่าวไว้ดังนี้

ทฤษฎีหน้าที่นิยม (Functionalism)

โดยปกติแล้วภาพยนตร์ที่จัดฉายบนเครื่องบินจะถูกมองว่าเป็นสิ่งที่ทำหน้าที่ในการให้ความบันเทิงเท่านั้น แต่ในขณะเดียวกันภาพยนตร์ที่จัดฉายบนเครื่องบินยังอาจมีหน้าที่อื่นๆซึ่งได้นำข้อตกลงเบื้องต้นและแนวคิดหลักของทฤษฎีหน้าที่นิยมมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

- ทฤษฎีหน้าที่นิยมมักเปรียบเทียบสังคมกับร่างกายมนุษย์โดยถือว่าร่างกายทั้งหมดเป็นระบบใหญ่ระบบใหญ่นี้จะประกอบด้วยระบบย่อยๆซึ่งต่างต้องพึ่งพาอาศัยประสานงานกัน

(Interdependence)

- ระบบใหญ่จะต้องมีหน้าที่พื้นฐาน คือรักษาเสถียรภาพ (Stability) ของทั้งระบบเอาไว้ หากระบบใหญ่สูญเสียการทำหน้าที่พื้นฐานนั้นก็แปลว่า ระบบทั้งระบบนั้นเป็นอันถึงแก่กาลวสาน

- ทั้งระบบย่อยและระบบใหญ่ต่างก็มีความต้องการเฉพาะส่วนและความต้องการโดยรวม (คือการดำรงรักษาระบบ) ความต้องการเฉพาะส่วนและความต้องการโดยรวมนี้จะต้องสอดคล้องกัน หากขัดแย้งกันเอง ทั้งส่วนย่อยและส่วนรวมก็จะพังทลายทั้งคู่

- เพื่อให้ระบบทั้งระบบมีความสมดุลย์ทุกส่วนจะต้องมีการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่ และเป็นหลักการเช่นเดียวกันว่าหน้าที่ย่อยๆทั้งหมดต้องสอดคล้องประสานกันเพื่อตอบสนองทั้งความต้องการเฉพาะส่วนและความต้องการโดยรวม (Harmony/Cohesive)

- หากระบบย่อยๆทำหน้าที่ได้ดีระบบทั้งระบบก็จะมีเสถียรภาพ แต่หากมีระบบย่อยใดทำหน้าที่ไม่ดีหรือทำหน้าที่ที่เป็นอันตรายต่อส่วนรวมก็จะลดระดับเสถียรภาพของทั้งระบบ

- แบบแผนของกิจกรรม/การกระทำที่จะทำหน้าที่ได้ดี จะต้องมีความคงทนพอสมควร กล่าวคือ มิใช่การกระทำที่เป็นไปตามยถากรรมหรือเกิดอย่างบังเอิญ

การทำหน้าที่ต่างๆของระบบย่อยๆอาจจะแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

■ การทำหน้าที่อย่างเป็นประจำในภาวะปกติ(Routine)

■ การทำหน้าที่พิเศษในการปรับตัว(Adaptive/Adjust)ภายใต้สภาวะที่เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อรักษาส่วนรวมทั้งหมดเอาไว้

หน้าที่ของสื่อมวลชนจากทัศนะของ R. Merton เสนอว่าการวิจัยด้านสื่อมวลชนควรจะศึกษา “การทำหน้าที่” (Functions)และการไม่ทำหน้าที่หรือทำหน้าที่เป็นอันตราย (Dysfunction) ของสื่อมากกว่า เพราะนักวิชาการไม่มีหน้าที่ตัดสินใจโดยใช้คุณค่าเป็นเกณฑ์แต่ควรจะค้นคว้าหาคำตอบว่า ปัจจุบันสื่อกำลังทำหน้าที่อะไรให้แก่สังคมมากกว่า

จากการศึกษาสังคมย่อย ๆ ทฤษฎีหน้าที่นิยมได้ให้คำอธิบายที่สามารถจะนำมาใช้กับสังคมใหญ่ ๆ ได้ว่า ทุกกิจกรรมและทุกปฏิบัติการในสังคมต่างเกี่ยวข้องโยงใยกัน และต่างทำหน้าที่เพื่อรักษาเสถียรภาพของสังคมโดยรวม ปฏิบัติการหรือกิจกรรมบางอย่างอาจทำหน้าที่ และกิจกรรมบางอย่างก็อาจจะไม่ทำหน้าที่ หรือทำหน้าที่ที่เป็นอันตราย แต่ตราบดีที่ส่วนที่ทำหน้าที่ยังเป็นหลักอยู่ และส่วนที่เป็นอันตรายยังเป็นส่วนน้อย สังคมนั้นก็จะยัง “สมดุลย์” อยู่ได้

นอกจากแนวคิดเรื่องทำหน้าที่และไม่ทำหน้าที่แล้ว Merton ยังได้แยกหน้าที่ในอีกมิติระหว่าง

หน้าที่ที่เปิดเผย (Manifest Functions) อันหมายถึงหน้าที่ที่ผู้กระทำมีความตั้งใจและเป็นหน้าที่ที่สังเกตเห็นได้

หน้าที่ซ่อนเร้นหรือหน้าที่แฝง (Latent Functions) อันหมายถึง หน้าที่ที่ผู้กระทำมิได้ตั้งใจและสังเกตเห็นได้ยาก บทบาทหน้าที่แฝงอาจจะอยู่ในทุกกาลของการสื่อสาร แต่ไม่ได้ปรากฏออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนเหมือนอย่างบทบาทหน้าที่ประจักษ์

บทบาทหน้าที่แฝงและบทบาทหน้าที่ประจักษ์มีตัวประกอบเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยมากและสลับซับซ้อน ทำให้ระดับและแง่มุมของการทำหน้าที่ประจักษ์และหน้าที่แฝงแตกต่างกันมาก เช่น หน้าที่แฝงทางด้านผู้ส่งสารแต่หน้าที่ประจักษ์ทางด้านผู้รับสารหรือในทางกลับกัน

Merton ได้กล่าวถึงหน้าที่ของสื่อ (Function equivalence) ดังนี้

1. หน้าที่พาผู้คนหลบหนีจากโลกแห่งความเป็นจริง (escapist)
2. หน้าที่ผ่อนคลายความตึงเครียด (Tension – relaxing)
3. หน้าที่สร้างสิ่งชดเชยหรือทดแทน (Compensation)
4. ถือเป็นการทำงานที่เป็นลิ้นปิดเปิดนิรภัย (Safety –valve)

หน้าที่ของสื่อมวลชนจากทัศนะของ Lasswell & C.Wright ค.ศ.. 1948 H. Lasswell ได้ประมวลโครงสร้างหน้าที่ของสื่อมวลชนเอาไว้อย่างเป็นระบบดังนี้

1. หน้าที่สอดส่องดูแล (Surveillance) เพื่อคอยตรวจตามติดตามเหตุการณ์ว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้างและจะได้มีปฏิกิริยาตอบโต้อย่างถูกต้อง
2. หน้าที่สร้างความสัมพันธ์อันเดียวกันของสังคม (Correlation)
3. หน้าที่สืบทอดวัฒนธรรมของสังคม (Cultural Transmission) ในขณะที่หน้าที่สร้างความสัมพันธ์อันเดียวกันนั้นจะเน้นหนักในแง่พื้นที่ (Space) กล่าวคือ ไม่ว่าคนทุกกลุ่มทุกชนแห่งจะได้รับการชี้แนะให้มีความเป็นเอกภาพเดียว (รวมใจเป็นหนึ่งเดียว) แต่หน้าที่นี้จะเน้นหนักใน

แห่งของกาลเวลา (Time) เนื่องจากวัฒนธรรมเป็นสมบัติส่วนรวมของสังคมที่จะต้องสืบทอดให้เกิดความต่อเนื่องยาวนานจากคนรุ่นหนึ่งไปยังคนอีกรุ่นหนึ่ง สื่อมวลชนได้รับมอบหมายบทบาทให้ช่วยพิทักษ์รักษามรดกของสังคมให้มีความยั่งยืนต่อไปหลาย ๆ ชั่วอายุคน C.Wright ได้นำมาขยายหน้าที่ย่อย ๆ ต่อมา

4. หน้าที่ให้ความบันเทิง (Entertainment) จะเห็นได้ว่าทฤษฎีหน้าที่นิยมในมิติของหน้าที่ประจักษ์และหน้าที่แฝง นั้นสามารถนำมาใช้ในการอธิบายหน้าที่ของภาพยนตร์บนเครื่องบินได้อย่างดี นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อผู้โดยสาร หลังจากการใช้บริการ การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน อันหมายถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถสนองตอบต่อความต้องการ และสร้างความประทับใจต่อผู้โดยสารได้ โดยใช้ทฤษฎีความพึงพอใจซึ่งกล่าวไว้ดังนี้

ทฤษฎีความพึงพอใจ

PHILIP KOTLER (1997 : อ้างในการบริหารการตลาด 2540 : 48 - 50) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของการบริการตามที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน(ผล)ที่มองเห็นหรือเข้าใจ(PERCEIVED PERFORMANCE) ความคาดหวัง (EXPECTATIONS) ความพึงพอใจสามารถแบ่งกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับ คือ

1. หากการให้บริการไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ
2. หากการบริการตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ
3. หากการบริการเกินกว่าความคาดหวัง ลูกค้ายิ่งพอใจมากขึ้นไปอีกจนเกิดเป็นความประทับใจ

ดังนั้นลูกค้าที่ได้รับความพอใจอย่างสูง จะไม่ใช่กลุ่มที่จะเปลี่ยนใจง่าย ๆ ความพอใจหรือความยินดี ในระดับสูงของพวกเขา สร้างความรู้สึกใกล้ชิดทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกต่อการบริการ ซึ่งไม่ใช่ความชอบแบบธรรมดาทั่วไป ผลที่ตามมา คือ ความภักดีของลูกค้าในระดับสูง นั่นเอง ลูกค้าจะสร้างความคาดหวังบนพื้นฐานประสบการณ์จากการได้รับบริการที่ผ่านมาของ ลูกค้า คำแนะนำของเพื่อนฝูงคนใกล้ชิด ข่าวสาร และคำโฆษณาประชาสัมพันธ์ หากบริษัทสร้างความคาดหวังให้สูงเกินไป ลูกค้าก็มีแนวโน้มที่จะผิดหวังได้เช่นกัน ในทางตรงกันข้าม หากบริษัท

สร้างความคาดหวังของลูกค้าต่ำเกินไป ก็จะไม่ดึงดูดใจลูกค้าเพียงพอ ทั้งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ก็ตาม

ในการบริการนี้นับได้ว่าเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการตัดสินใจซื้อ เพราะลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนี้การซื้อบริการก็เป็นเพียงการอาศัยความคิดเห็น เจตคติและประสบการณ์เดิมที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ โดยกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถประเมินคุณภาพและตัดสินใจเลือกรับบริการได้รวดเร็วขึ้น ดังนี้ (สุมมนา อยุธยา.2525 : 7-8)

1.1 สถานที่ (Place) ผู้ให้บริการต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่ใหญ่โต ใ้อโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มารับบริการ จัดหาที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งมีเสียงเพลงประกอบด้วย ดังเช่นของการบินไทย พบว่า มีการจัดที่นั่งให้มีที่วางแขน พนักพิงให้ปรับได้ และช่องว่างระหว่างแถวที่นั่งสบายมีความเหมาะสม แต่อาจจะมีข้อจำกัดของพื้นที่ที่ใช้บริการบ้าง เพราะต้องออกแบบมาเพื่อรองรับความต้องการตามวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่น พื้นที่ครัวที่ใช้ในการเตรียมงานบนเครื่องบินแต่ละแบบถูกกำหนดมาเพื่อให้บริการผู้โดยสารแต่ละชั้นบริการ ในเครื่องบินแต่ละแบบที่แตกต่างกันออกไป

1.2 บุคคล (people) ผู้ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม มีบุคลิกดี หน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดสุภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจะดีด้วย โดยการกำหนดจำนวนผู้ให้บริการหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่สามารถกำหนดได้เองตามความต้องการของบริษัทหรือผู้โดยสารได้ เนื่องจากปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับเพื่อความปลอดภัยขององค์การการบินระหว่างประเทศที่กำหนดให้จัดจำนวนผู้ให้บริการตามอัตราส่วนของผู้โดยสารและจำนวนประตูฉุกเฉินของเครื่องบินแต่ละแบบ

1.3 เครื่องมือ (Equipment) ผู้ให้บริการต้องจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และผู้รับบริการเกิดความพอใจ เช่นการบริการขนส่งสินค้า จะต้องมีการขนส่ง อุปกรณ์ในการยกขนต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา เช่นเดียวกับการบินไทย ที่พยายามจะตอบสนองความพึงพอใจของผู้โดยสาร ใน

ด้านต่างๆ แต่จะถูกจำกัดเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการต่างๆ บนเครื่องบิน ซึ่งกำหนดตามจำนวนของผู้โดยสารแต่ละเที่ยวบิน และไม่สามารถหาอุปกรณ์การบริการต่างๆเพิ่มเติมได้ตามความต้องการระหว่างการเดินทาง เช่น เมื่อเครื่องออกเดินทางแล้วผู้โดยสารไม่สามารถหาอุปกรณ์การบริการหรือขออาหารเพิ่มได้ เนื่องจากมีการนำอาหาร เครื่องดื่ม และอุปกรณ์ต่างๆขึ้นเครื่องบินตามจำนวนผู้โดยสารที่จองที่นั่งในเที่ยวบินนั้นๆ ล่วงหน้าแล้ว

1.4 วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Communication Material) ผู้ให้บริการต้องจัดหาสื่อและเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว มีแผนโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่สวยงามทันสมัย และเหมาะสมกับการบริการที่เสนอแก่ผู้รับบริการ รวมถึงลักษณะของผู้รับบริการ

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ เครื่องหมายการค้า หรือตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเรียกชื่อได้ถูกต้อง ควรมีลักษณะการสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับการบินไทยที่มีการกำหนดราคาการให้บริการไม่เท่ากันในแต่ละชั้นบริการและแต่ละเส้นทางบิน

จากบริการที่กล่าวมาข้างต้นไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่, บุคคล, เครื่องมือวัสดุ, การติดต่อสื่อสาร, สัญลักษณ์ และราคา ล้วนเป็นตัวประเมินคุณภาพและเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจในการเลือกรับบริการแล้ว ยังมีอีกบริการหนึ่งที่นับได้ว่าเป็นมีความสำคัญมากในปัจจุบัน คือ การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน ที่แต่ละสายการบินเริ่มมีการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อสร้างความแตกต่างของการบริการ ในการสนองความพึงพอใจของผู้โดยสารให้มากที่สุด

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาถึงหลักเกณฑ์และข้อควรพิจารณาในการออกแบบห้องฉายหรือโรงฉายภาพยนตร์ เนื่องจากต้องศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน และเครื่องบินทำหน้าที่เป็นห้องสำหรับฉายภาพยนตร์ ดังนั้นจึงต้องมีหลักเกณฑ์เพื่อนำข้อมูลด้านอุปกรณ์การฉายมาประเมินและเปรียบเทียบ เพื่อหาข้อสรุป ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากข้อควรพิจารณาในการออกแบบห้องหรือโรงฉายภาพยนตร์ ซึ่งเป็นหลักวิชาของสาขาวิชาสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมมาเป็นเกณฑ์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาข้อสรุปของปัจจัยด้านอุปกรณ์การฉายที่กำหนดค่าจำกัดความไวในนิยามศัพท์

หลักเกณฑ์และข้อควรพิจารณาในการออกแบบห้องฉายหรือโรงฉายภาพยนตร์

การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินนั้นเครื่องบินเปรียบได้กับห้องสำหรับฉายภาพยนตร์บนเครื่องบิน ซึ่งเครื่องบินแต่ละแบบมีความแตกต่างกันส่งผลให้ผู้วิจัยต้องทำการศึกษาว่า ระบบการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินมีข้อจำกัดอะไรบ้างสำหรับการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน โดยใช้หลักเกณฑ์และมาตรฐานของการออกแบบโรงฉายภาพยนตร์ที่ๆไปมาศึกษาเพื่อค้นหาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในสถานะที่เครื่องบินทำหน้าที่เป็นสถานที่ที่นำภาพยนตร์ออกแสดง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อควรพิจารณาในการออกแบบโรงภาพยนตร์

1. ต้องออกแบบให้เหมาะสมกับลักษณะการใช้งานและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ กฎหมาย ด้านความปลอดภัยของชีวิต กฎระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายเทศบัญญัติ
2. ต้องมีพื้นที่ระหว่างช่องทางเดินกับช่องทางของเก้าอี้
3. พื้นที่ระหว่างแถวที่นั่งมีเพียงพอสำหรับพื้นที่หลังที่นั่ง
4. กำหนดรัศมีหรือความยาวในการติดตั้งเก้าอี้ซึ่งในแถวต้องเหลือพื้นที่อย่างน้อย 1 นิ้ว
5. จัดระยะสายตาให้เหมาะสมกับสภาพพื้นโรงภาพยนตร์ที่เป็นชั้นหรือเอียงทำมุม
6. บริเวณที่นั่งต้องปราศจากสิ่งกีดขวาง
7. ต้องมีแสงสว่างเพียงพอสำหรับช่องทางเดิน โดยการติดตั้งไฟผนังพื้นทางเดินทุกแถวเว้นแถว
8. จัดเตรียมวัสดุพื้น ผืน ให้เหมาะสมกับการติดตั้งระบบเสียง

การมองเห็น (Visibility)

การมองเห็นเป็นจุดสำคัญของระบบ Audiovisual ภาพที่ปรากฏต้อง สว่าง คม ชัด นิ่ง และต่อเนื่อง สำหรับผู้ชมทุกคน คุณภาพของเสียงที่ได้เกิดจากองค์ประกอบดังนี้

1. คุณภาพของภาพหรือฟิล์มภาพยนตร์
2. ความคมชัดและความละเอียดของภาพ
3. ความเข้มของแสงที่ออกจากเครื่องฉาย
4. คุณสมบัติของเครื่องฉาย
5. การทำงานที่ร่วมกันของทั้งระบบ
6. สัดส่วนของระยะทางระหว่างเครื่องฉายกับขนาดของจอ

7. ทางเดินของแสงที่ฉายไปบนจอภาพ

8. คุณสมบัติของจอภาพ

เครื่องฉาย (ระบบการฉาย Projection system)

ขนาดของโรงภาพยนตร์ จะเป็นตัวกำหนดจำนวนของผู้ชม จำนวนเก้าอี้ การจัดวางเก้าอี้ ตำแหน่งของเครื่องฉาย และขนาดของภาพที่ต้องการบนจอ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงมุมมองของภาพของผู้ชมแต่ละคนกับจอ การใช้ Projection แบบ Long Projection Distance จะให้ภาพที่คมชัดและมูมกว้างในการดูของผู้ชมดีขึ้น จะทำให้ผู้ชมได้มากกว่าเครื่องฉายแบบ Short Projection Distance ที่ให้มูมแคบ

ชนิดของเครื่องฉาย (Projection Type)

Front Projection จะส่งภาพในรูปแบบของลำแสงสู่จอที่บแสงซึ่งสะท้อนภาพกลับไปยังผู้ดู ฉะนั้นแสงในโรงภาพยนตร์ต้องมีน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ โรงภาพยนตร์จะใช้เครื่องฉายแบบ Front Projection ซึ่งมีคุณสมบัติดังนี้

1. ให้มูมมอที่ดี
2. ต้องใช้เพดานสูงเพราะต้องใช้จอสีเหลี่ยมเพื่อให้ได้ภาพที่เหมาะสมทั้งแนวตั้งและแนวนอน
3. จะเกิดการรบกวนภาพเมื่อลำแสงถูกบัง
4. แสงภายในโรงภาพยนตร์มีผลทำให้ภาพไม่ชัด ดังนั้นภายในโรงภาพยนตร์ต้องมี

และจะต้องมีห้องสำหรับเครื่องฉายต่างหากอยู่ข้างหลังแถวสุดท้ายของผู้ชม

Rear Projection เป็นระบบการฉายผ่านจอ Translucent โดยภาพจะปรากฏต่อผู้ชมในอีกด้านหนึ่ง ฉะนั้นแสงในโรงภาพยนตร์จะไม่มีผลต่อภาพ

แถวที่นั่งและพื้นที่ระหว่างแถวที่นั่ง (Row Seating และ Row Spacing)

สิ่งสำคัญที่คำนึงถึง คือ ความสบาย ขนาดความกว้างของเก้าอี้ทุกๆ ไป ที่นิยมใช้คือ 20 , 21 และ 22 นิ้ว เป็นเก้าอี้ที่มีเท้าแขน (Range) ของความกว้าง (18 – 24 นิ้ว) ระยะห่างพนักหลังเก้าอี้แถวหน้าถึงพนักเก้าอี้แถวถัดไปที่นิยมใช้ คือ 2 ฟุต 8 นิ้ว (30 นิ้ว) ซึ่งระยะห่างนี้เป็นระยะพอดีระหว่างเข้าของคนแถวหลังกับพนักพิงของคนแถวหน้า แต่ระยะห่างที่เหมาะสมระหว่างแถวเพื่อให้คนเดินผ่านได้สะดวกควรเพิ่มเป็น 3 ฟุต (36 นิ้ว)

ระบบเสียง (The Sound System)

คุณภาพของเสียงมาจากอิทธิพลของปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ความไวในการควบคุม
2. คุณภาพของเครื่องขยายเสียง
3. คุณภาพของลำโพง
4. ตำแหน่งของลำโพง
5. การกำจัดเสียงรบกวน

คุณสมบัติของเครื่องเสียงทั้งระบบได้แก่ แหล่งกำเนิดเสียง การผสมและควบคุม

เสียง จำนวนลำโพง ขนาดและการใช้งานของห้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยของคุณสันต์ จีระธรรมสุนทร (2539). ศึกษาเรื่อง การบริการข่าวสารบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทยฯ โดยเน้นไปที่สื่อสิ่งพิมพ์ ข่าวสารด้านความปลอดภัย คำประกาศที่ใช้บนเครื่องบิน พบว่า ราคาค่าโดยสารเป็นตัวกำหนดความมากน้อยและคุณภาพของการบริการข่าวสารบนเครื่องบิน และยังครอบคลุมไปถึงสิทธิ ทรัพยากรและความต้องการของผู้โดยสาร ดังนั้น ผู้ควบคุมระบบจึงมีหน้าที่ปรับการไหลเวียนของข่าวสารเท่าที่จะทำได้เมื่อมีปฏิกิริยาตอบกลับในทางลบเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้นในระบบบริการทั้งหมด นั่นคือเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้โดยสารในด้านข่าวสาร ซึ่งเท่ากับเป็นการควบคุมผู้โดยสารให้อยู่ในความสงบได้ระดับหนึ่งในการเดินทาง

2. งานวิจัยของคุณมะลิวรรณ กวีวิทยเวชญ์ (2538). ศึกษาเรื่อง การให้ข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบนเที่ยวบินของสายการบินค่าเธย์แปซิฟิก พบว่า สื่อที่ถูกลำนำมาให้บริการบริการข่าวสารบนเครื่องบิน สามารถแบ่งได้ 4 กลุ่ม คือ 1. สื่อสิ่งพิมพ์ 2. สื่อโสต 3. สื่อโสตทัศน์ 4. สื่อบุคคล สื่อเหล่านี้มีการจัดระเบียบด้วยวิธีการต่างๆ คือ

1. วิธีการจำแนกข่าวเป็นหมวดหมู่ คือ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสต
2. การใช้เวลาเป็นเกณฑ์ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสต และสื่อโสตทัศน์
3. การใช้สถานที่เป็นเกณฑ์ คือ สื่อสิ่งพิมพ์

การบริการด้านบริการข่าวสารบนเครื่องบินแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะ 4 ประเภท ได้แก่ ประเภทของเครื่องบิน ชั้นบริการ ระยะทางการบิน และจุดหมายปลายทาง

3. งานวิจัยของคุณเอกชัย เศรษฐลักษณ์ (2545).ศึกษาเรื่อง การสื่อความหมายทางสัญลักษณ์ด้วยสื่ออาหารและเครื่องดื่ม ของสายการบินระดับโลก เพื่อสร้างสถานภาพการแข่งขันในงานบริการ พบว่า ปัจจุบันธุรกิจการบิน คือหนึ่งในธุรกิจที่กำลังเผชิญการแข่งขันอย่างสูงอันเนื่องมาจาก Supply มากกว่า Demand ดังนั้นสายการบินระดับโลก เช่นการบินไทย สวิสแอร์ และยูไนเต็ดแอร์ไลน์ ต่างพยายามที่จะศึกษาความต้องการ และเหตุผลในการเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร เพื่อนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการสร้างสถานภาพการแข่งขันในงานบริการ ซึ่งหนึ่งในบรรดาองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการก็คือ อาหารและเครื่องดื่ม สำหรับงานบริการบนเครื่องบิน การศึกษาคุณค่าทางสัญลักษณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่มมาทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการสื่อสาร ในการให้สถานภาพของการแข่งขัน จึงเป็นสิ่งที่สายการบินต่างๆควรเรียนรู้เพื่อนำไปใช้ในการ Promote สายการบินของตน การเลือกสรรอาหารและเครื่องดื่มที่จะนำมาใช้เพื่อให้บริการบนเครื่องบินเพื่อให้ลูกค้าที่คิดว่าตัวเองอยู่ในวัฒนธรรมการบริโภคหลังสมัยใหม่(Postmodern) หรือลูกค้าที่กำลังจะเข้าสู่การบริโภคได้มาสัมผัสความแตกต่างที่ทำให้เกิดความรู้สึกมีเอกลักษณ์ มีรสนิยมไม่เหมือนใครเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้ เป็นการนำเอาทฤษฎีหน้าที่นิยม ทฤษฎีการเล่น และทฤษฎีความพึงพอใจ หลักเกณฑ์และข้อควรพิจารณาในการออกแบบห้องฉายหรือโรงฉายภาพยนตร์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ เพื่อหาข้อสรุป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3 ระเบียบวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งจะมีลักษณะเป็นการพรรณนาข้อมูลจากการสัมภาษณ์และจดบันทึกจากการสังเกตและมีส่วนร่วมในการทำงาน พูดคุยซักถามผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเก็บข้อมูลให้มากที่สุดในการวิเคราะห์รายละเอียด

แท้จริงแล้วการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการหาข้อเท็จจริงเชิงประจักษ์ ที่มีการศึกษาได้หลายแง่มุม รวมถึงการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา การวิเคราะห์ค้นหาความหมาย การตีความ การสัมภาษณ์บุคคล การศึกษาประวัติ การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ทั้งนี้เพราะการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการค้นหาสิ่งต่างๆเกี่ยวกับเรื่องของมนุษย์ (ศิริชัย ศิริภายะ:2529) ดังนั้นข้อมูลของการวิจัยที่ได้มาอาจไม่เป็นตัวเลขแต่จะเป็นข้อมูลที่บรรยายสภาพลักษณะเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ โดยอาศัยการคิดวิเคราะห์หาเหตุผล หรือความแตกต่างเพื่อประเมินหรือสรุปผลที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนั้นการสร้างข้อสรุปของการวิจัยก็ไม่ได้อาศัยตัวเลขทางสถิติเป็นหลักแต่สร้างจากสิ่งที่สังเกตมาด้วยตัวเอง

ผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานในแผนกพัฒนารายการโทรทัศน์บนเครื่องบินตั้งแต่ปี 2539 - 2547 เป็นเวลา 8 ปี การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้จึงเป็นเอกสารที่ใช้ปฏิบัติงานจริงในการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบินทั้งสิ้น และผู้วิจัยยังนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้โดยสาร ลูกเรือ และฝ่ายการตลาด เพื่อประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูลให้ถูกต้องยิ่งขึ้น โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน ดังนี้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน

1. (SH) กองวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning Department)

กองวางแผนผลิตภัณฑ์ (SH) มีหน้าที่ควบคุมงบประมาณในด้านโทรทัศน์บนเครื่องบิน และจัดหาภาพยนตร์โดยทำการติดต่อบริษัทจัดจำหน่ายและตัวกลางในการจัดหาภาพยนตร์ โดยทำการคัดเลือกและเสนอแนะภาพยนตร์กับบริษัทจัดหา และประสานงานในการจัดส่งเทปภาพยนตร์ รวมถึงการนำโฆษณาเข้าบรรจุในรายการภาพยนตร์ต่างๆ ที่จะจัดฉายบนเครื่องบิน

2. (QU-E) แผนกพัฒนารายการโสตทัศนบนเครื่องบิน (Inflight Audio – visual programs development division) มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้ คือ

ทำหน้าที่วางแผนการจัดภาพยนตร์และวิดีโอทุกชนิดเพื่อให้บริการในแต่ละเส้นทางและแต่ละเที่ยวบิน อีกทั้งจัดทำคู่มือการใช้งาน (Service Instruction) อันประกอบด้วย

1) IMP (Inflight Movie Program) เป็นโปรแกรมแสดงรายละเอียด และลำดับการฉายภาพยนตร์ในแต่ละเที่ยวบินเพื่อส่งให้กองวางแผนผลิตภัณฑ์จัดทำโปรแกรมเพื่อลงในนิตยสารสวัสดิ์ และรายการสารบันเทิง (Thai vision)

2) IMG (Inflight Movie Guide) เป็นโปรแกรมแสดงรายละเอียด และลำดับการฉายภาพยนตร์ในแต่ละเที่ยวบินเพื่อส่งให้กองสนับสนุนอุปกรณ์การบริการใช้เป็นคู่มือในการจัดเรื่องและจำนวนม้วนเทปขึ้นบริการในแต่ละเที่ยวบิน โดยกำหนดเรื่องและจำนวนที่จะนำขึ้นบริการในแต่ละเที่ยวบิน

3) Movie Service Report เป็นคู่มือให้กับผู้จัดการเที่ยวบิน (Inflight Manager) ในการบริการภาพยนตร์ในแต่ละเที่ยวบินให้เป็นที่ไปตามลำดับที่กำหนด

3. (QE) กองปฏิบัติการและควบคุมอุปกรณ์การบริการ (Inflight services equipment support department)

กองสนับสนุนอุปกรณ์การบริการ (QE) มีหน้าที่จัดพิมพ์และคุมสต็อกม้วนเทปภาพยนตร์ทุกชนิดที่ใช้บริการ รวมทั้งการจัดเก็บ ดูแล ควบคุม และคำนวณจำนวนม้วนเทปของภาพยนตร์ทุกประเภท โดยเป็นฝ่ายที่จัดเตรียมม้วนเทปใส่รถอุปกรณ์บริการ (Service Equipment Cart) เพื่อนำขึ้นบริการบนเที่ยวบิน ตามคู่มือ IMG ที่หน่วย QU-E จัดทำขึ้น

4. (QF) กองเทคนิคอุปกรณ์การบิน (The Inflight services Technical equipment department)

กองเทคนิคอุปกรณ์การบิน (QF) มีหน้าที่จัดทำคู่มือวิธีการใช้และให้ความรู้ในเรื่องเทคนิคการใช้และการบำรุงรักษาอุปกรณ์โสตทัศน รวมทั้งอุปกรณ์อื่นๆบนเครื่องบินแก่ลูกเรือ

5. (OT) กองวิศวกรรมความปลอดภัยและอุปกรณ์ภายในเครื่องบิน (Aircraft Safety And Interior Equipment Engineering Department)

กองวิศวกรรมความปลอดภัยและอุปกรณ์ภายในเครื่องบิน (OT) มีหน้าที่กำหนดโครงสร้างมาตรฐานวัสดุอุปกรณ์โสตทัศนบนเครื่องบิน และเป็นคณะกรรมการในการกำหนด Specification ของเครื่องบินที่บริษัทจะสั่งซื้อ ซึ่งรวมถึงอุปกรณ์ด้านโสตทัศนที่ติดตั้งมาพร้อมกับเครื่องบิน

6. (QE-P) แผนกจัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน (The Passenger comforts Preparation Division)

แผนกจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องใช้ของลูกค้าเรือ (QE-P) มีหน้าที่ในการจัดเตรียมม้วนเทป ภาพยนตร์และหูฟัง ขึ้นบริการในแต่ละเที่ยวบินตามคู่มือ Inflight Movie Loading Guide (IMG) รวมถึงการแจ้งจำนวนม้วนเทปที่เพียงพอใช้หมุนเวียนบริการบนเครื่องบินให้กับทาง QE

7. TE & TS ฝ่ายวิศวกรรม/สาขาระบบภายในอากาศยาน(Engineering Department & Store And Material Services Department)

ฝ่ายวิศวกรรม/สาขาระบบภายในอากาศยาน (TE & TS) มีหน้าที่ติดตั้ง และบำรุงรักษา อุปกรณ์ด้านโสตทัศนบนเครื่องบิน

8. QW กองวางแผนและบริหารคลังอุปกรณ์การบริหาร (The Inflight services Planning and Control department)

มีหน้าที่นำม้วนเทปภาพยนตร์ที่ส่งมาจากต่างประเทศผ่านพิธีทางศุลกากรเพื่อนำมาเก็บไว้ที่แผนกจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องใช้ของลูกค้าเรือ

จะเห็นได้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินแต่ละแผนกต้องทำงานประสานงานกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินมีประสิทธิภาพและสนองต่อความต้องการของผู้โดยสาร อย่างแท้จริง ซึ่งแหล่งข้อมูลที่นำมาใช้ประกอบในการคัดเลือกภาพยนตร์ ได้มาจาก

1. ฝ่ายปฏิบัติการบิน

จะทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้โดยสาร หรือความคิดเห็นของลูกค้าเรือจากรายงานของลูกค้าเรือในแต่ละเที่ยวบิน เรียกเอกสารนี้ว่า Cabin Report เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้โดยสาร มาใช้ในการคัดเลือกประเภทของภาพยนตร์ที่ผู้โดยสารให้ความสนใจมากที่สุด

2. ฝ่ายการตลาด

โดยมีฝ่ายคุณภาพการบริการลูกค้า Customer Services Quality Assurance (SL) ซึ่งประกอบด้วย กองวิจัยและวิเคราะห์ความพึงพอใจลูกค้า Customer Satisfaction Research (S1) และกองมาตรฐานและติดตามวัดผลคุณภาพการบริการ (S2) โดยจะทำการรวบรวมข้อมูลจากเจตนาของผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน โดยส่งข้อมูลด้านสาระบันเทิงให้แผนก SH ทำการรวบรวมและจัดทำเป็นรายงานประจำเดือนส่งให้ฝ่ายบริหาร รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลจากรายงานของตัวแทนฝ่ายขายตามสถานีต่างประเทศ , ผู้จัดการประจำสถานี (Station Manager) และสื่อมวลชน เช่น รายงานข่าวและความเคลื่อนไหว บทวิจารณ์ภาพยนตร์ ความคิดเห็นจากสื่อมวลชนที่มีต่อภาพยนตร์นั้นๆ โดยมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกภาพยนตร์ดังนี้

1. เป็นภาพยนตร์ Box office
2. เป็นภาพยนตร์เด่นประจำสัปดาห์
3. ตรวจสอบจากหนังสือพิมพ์ / โทรทัศน์

แม้ว่าจะมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกหลายขั้นตอนแล้วก็ตาม แต่ก็ยังพบว่า ภาพยนตร์ที่อยู่ในหลักเกณฑ์ดังกล่าวไม่สามารถนำขึ้นมาบริการได้ เนื่องจากถ้า Distributor ยังไม่มีนโยบายผลิตภาพยนตร์ที่กำลังฉายหรือจะเข้าฉายในโรงภาพยนตร์เป็น Airline version ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์เรื่องรายได้ หรืออาจผลิตให้แต่คิดค่าลิขสิทธิ์แพงมากถ้าต้องการภาพยนตร์ที่ฉายพร้อมโรงภาพยนตร์ก็จะส่งผลให้ต้องนำภาพยนตร์เรื่องดังกล่าวขึ้นฉายบนเครื่องบินล่าช้าออกไป

นอกจากนี้การคัดเลือกภาพยนตร์ให้สนองความต้องการของผู้โดยสารแต่ละชาตินั้น กองวางแผนผลิตภัณฑ์ (SH) ยังได้ติดต่อขอความรู้จากฝ่ายวัฒนธรรมของสถานทูตประเทศต่างๆ เพื่อให้ทราบถึงรสนิยม ลักษณะนิสัยโดยทั่วไปของคนชาตินั้นๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการคัดเลือกประเภทของภาพยนตร์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท

1. ข้อมูลประเภทเอกสาร
2. ข้อมูลประเภทบุคคล

1. ข้อมูลประเภทเอกสาร

แหล่งข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ ได้แก่

1.1 เอกสารจากแผนกพัฒนารายการโทรทัศน์บนเครื่องบิน (Inflight audio-visual Programme development Division) ซึ่งประกอบด้วย

- Inflight Movie Programme เอกสารนี้ใช้เป็นมาตรฐานในการจัดภาพยนตร์ขึ้นฉายในแต่ละเที่ยวบิน ในแต่ละตารางบิน(Traffic program) โดยจะมีการแก้ไขปรับเปลี่ยนทุก 6 เดือนเอกสารที่นำมาเป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้จะใช้ Inflight Movie Program ของ Summer program 2004 (ตารางบินฤดูร้อนในช่วง 28 มีนาคม - 30 ตุลาคม 2547) ข้อมูลที่ได้จากเอกสารนี้คือ ชั่วโมงบิน เวลาที่เครื่องออกจากจุดเริ่มต้นและเวลาที่ถึงจุดหมายปลายทาง จำนวนเรื่องที่ฉายในแต่ละเที่ยวบิน ความยาวของภาพยนตร์ ประเภทของภาพยนตร์ และแบบของเครื่องบิน สำหรับภาพยนตร์ที่บริการในจอใหญ่

- Inflight Movie Guide เอกสารนี้ใช้เป็นมาตรฐานในการจัดภาพยนตร์ในจอส่วนตัว และจอใหญ่ในแต่ละเที่ยวบินในแต่ละ ตารางการบิน (Traffic program)โดยจะมีการแก้ไขปรับเปลี่ยนทุก 6 เดือน ซึ่งเอกสารนี้ใช้เป็นต้นแบบจัดพิมพ์วารสารรายการภาพยนตร์ในกระเป๋าหน้าที่นั่งของผู้โดยสารในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ (Thai Vision) โดยเอกสารที่นำมาศึกษาครั้งนี้จะใช้ Inflight Movie Guide Summer program 2004 (ตารางบินฤดูร้อนในช่วง 28 มีนาคม - 30 ตุลาคม 2547) ข้อมูลที่จะได้จากเอกสารนี้คือ ชั่วโมงบิน ตารางเวลาการเดินทาง เส้นทางบิน ความยาวของภาพยนตร์ แบบของภาพยนตร์ และอุปกรณ์การฉายภาพยนตร์

- แบบฟอร์ม Movie Service Report เป็นแบบฟอร์มที่กำหนดชื่อและลำดับในการฉายภาพยนตร์และจำนวนม้วนเทปภาพยนตร์และวีดีทัศน์ที่นำขึ้นบริการในแต่ละเที่ยวบิน ซึ่งผู้รับผิดชอบการฉายภาพยนตร์ต้องเซ็นชื่อรับและส่งคืนกลับมายังหน่วยงานที่นำภาพยนตร์ขึ้นเครื่องบินและส่งสำเนามายังแผนกพัฒนารายการโทรทัศน์บนเครื่องบิน

เอกสารนี้จะนำข้อมูลเพื่อมาศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน ได้แก่ ความยาวของภาพยนตร์ ประเภทของภาพยนตร์ แบบของเครื่องบิน โดยหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกแบบฟอร์ม Movie Service Report คือจะเลือกจากเที่ยวบินในแต่ละเส้นทางบินที่มี ภาพยนตร์เรื่องยาวบริการ จำนวน 2 เส้นทางบินๆละ 3 ฉบับ ได้แก่

1. เส้นทางบินระหว่างทวีป ได้แก่

- 1.1 ทวีปยุโรป
- 1.2 ทวีปออสเตรเลีย
- 1.3 ทวีปอเมริกา

2. เส้นทางบินทวีปเอเชีย ได้แก่

- 2.1 ญี่ปุ่น
- 2.2 ฮองกง จีน ไต้หวัน และเกาหลี
- 2.3 เอเชียใต้ เอเชียตะวันออกเฉียงใต้

- แบบฟอร์ม Video Walkman Service Report เป็น แบบฟอร์มเช็คชื่อและจำนวน เครื่องเล่นวีดีโอ Hi 8 ระบบ NTSC และจำนวนม้วนเทปที่ขึ้นบริการและส่งคืนเมื่อกลับเข้ามายังสถานีกรุงเทพฯซึ่งจะมีบริการให้เฉพาะผู้โดยสาร ชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจในเที่ยวบินข้ามทวีป ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะแสดงให้เห็นถึงภาพยนตร์ (Second Run Movies) ที่ใช้ในเครื่องเล่นวีดีโอแบบพกพา และจำนวนภาพยนตร์ที่นำขึ้นบริการจำนวน10 ฉบับ

- Inter office communication(IOC) เรื่องกำหนดการฉายวีดิทัศน์พิเศษตามวาระและเทศกาลต่างๆ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2546 - 31 สิงหาคม 2547 เพื่อศึกษาถึงแบบของภาพยนตร์

- Cabin Report ซึ่งเป็นรายงานที่ลูกเรือเขียนถึงผู้บริหารถึงปัญหา ข้อขัดข้อง ความคิดเห็น ข้อเสนอคำติชม จากลูกเรือและ/หรือผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบินโดยเลือกเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินจำนวน 40 ฉบับ(ในช่วงปี 2546-2547) เพื่อเป็นข้อมูลแสดงให้เห็นหน้าที่ ประโยชน์และผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริการภาพยนตร์ต่อลูกเรือ

1.2 เอกสารจากแผนกเทคนิคอุปกรณ์บนเครื่องบิน (Cabin Technical Equipment Division QF) Inflight entertainment System (IFE) ระบบของอุปกรณ์สำหรับให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของเครื่องบินแต่ละแบบ ออกโดยแผนกเทคนิคอุปกรณ์บนเครื่องบิน ฉบับปี 2546 เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาถึงปัจจัยในเรื่องอุปกรณ์การฉายภาพยนตร์บนเครื่องบิน

1.3 เอกสารจากกองวิศวกรรมความปลอดภัยและอุปกรณ์ภายในเครื่องบิน

(Aircraft Safety&Interior Equipment Engineering Department OT) Video availability, onboard เอกสารที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ออก ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2546 แสดงรายละเอียดของแบบของเครื่องบิน ชั้นบริการ อุปกรณ์จอฉายภาพยนตร์

1.4 เอกสารจากกองปรับปรุงผลผลิต (Airline Products Improvement

Department SH) วารสารโปรแกรมภาพยนตร์ที่แจกผู้โดยสารในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ (Thai Vision) เพื่อเป็นข้อมูลศึกษาปัจจัยในเรื่องชั้นบริการ จำนวน 18 ฉบับ (เริ่มแจกผู้โดยสารในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจเมื่อ ปี 2545)

1.5 เอกสารจากกองประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดทำ

นิตยสาร “สวีสวี”

- นิตยสาร “สวีสวี” จะแสดงรายการภาพยนตร์ที่ให้บริการบนเครื่องบินสำหรับผู้โดยสารในชั้นประหยัด ซึ่งรวบรวมเฉพาะหน้า(page)ที่มีรายการภาพยนตร์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523-2547 เอกสารนี้จะเป็นข้อมูลเพื่อศึกษารวบรวมภาพยนตร์ที่จัดฉายบนเครื่องบิน

1.6 เอกสารจากฝ่ายรับรองความพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction)

- จัดหมายแสดงความคิดเห็นจากผู้โดยสารเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาพยนตร์ที่ให้บริการบนเครื่องบินจำนวน 30 ฉบับ(ของปี 2547) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่ให้บริการบนเครื่องบิน

1.7 ข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (Public Information Center) จาก Thai

Sphere intranet ของบริษัทการบินไทยฯและหนังสือครบรอบ 38, 39, 40, 41, 42, และ 43 ปีการบินไทยฯเพื่อหารายละเอียดของ ข้อมูลในหัวข้อ ดังต่อไปนี้

- ศึกษาพัฒนาการของแบบเครื่องบิน และการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน จำนวนของเครื่องบินที่ปฏิบัติการบิน ณ ปี 2547

- เส้นทางบินที่การบินไทยปฏิบัติการบินอยู่จนถึงปี 2547

2. ข้อมูลประเภทบุคคล โดยได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกบุคคลผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งแบ่งประเภทบุคคลผู้ให้ข้อมูลหลักออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ฝ่ายผู้โดยสาร
2. ฝ่ายลูกเรือ
3. ฝ่ายการตลาด

โดยบุคคลผู้ให้ข้อมูลหลักผู้ศึกษาใช้หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคือ ฝ่ายการตลาดเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานและรับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จัดหา คัดเลือกภาพยนตร์บนเครื่องบิน เป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี

1. ผู้โดยสาร

ผู้ศึกษาได้ใช้หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้โดยสารที่ให้ข้อมูลหลักดังนี้ เป็นผู้โดยสารที่เดินทางกับบริษัทการบินไทยเป็นประจำปีละไม่ต่ำกว่า 3 ครั้ง โดยเดินทาง 3 - 4 เดือนต่อครั้ง และต้องเป็นผู้โดยสารที่เดินทางในแต่ละเส้นทางบินที่มีภาพยนตร์ฉายแตกต่างกัน ทั้งภายในทวีปและระหว่างทวีป ต้องเป็นผู้โดยสารที่เป็นตัวแทนของทุกชั้นบริการ(ชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ ชั้นประหยัด) โดยใช้จำนวนผู้โดยสารผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 29 ท่าน ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน

2. ฝ่ายลูกเรือ สำหรับลูกเรือต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานในแต่ละชั้นบริการไม่ต่ำกว่า 3 ปี

2.1 คุณ สุรชา วรมาลี เลขประจำตัว 01127 เริ่มเข้าทำงาน 8 พฤษภาคม 2508 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้จัดการกองเทคนิคอุปกรณ์การบริการ เหตุผลที่สัมภาษณ์ เนื่องจากเป็นคนแรกของฝ่ายปฏิบัติการบินที่เข้ามาดูแลเรื่องภาพยนตร์ที่จัดฉาย บนเครื่องบินโดยเป็นผู้จัดการแผนกพัฒนารายการโสตทัศนบนเครื่องบินคนแรกที่หน่วยงานนี้เริ่มดำเนินงานในส่วนของฝ่ายปฏิบัติการบิน จนถึงปี 2538 เป็นผู้ร่วมกำหนดภาพยนตร์ จำนวนภาพยนตร์ที่ให้บริการในแต่ละเที่ยวบินและไปคัดเลือกภาพยนตร์ร่วมกับคุณวิรงรองที่ สำนักงานบริษัท Sony Transcom ประเทศฮ่องกง

2.2 คุณ จักรพันธ์ ฐ สงขลา เลขประจำตัว 07555 เริ่มเข้าทำงาน 17 พฤษภาคม 2519 ผู้จัดการแผนกพัฒนารายการโสตทัศนบนเครื่องบิน ซึ่งดำรงตำแหน่งนี้ตั้งแต่ปี 2538 จนถึงปี 2546 เหตุผลที่สัมภาษณ์เนื่องจากภาระหน้าที่คือเป็นผู้ร่วมคัดเลือกภาพยนตร์ เป็นผู้กำหนดจำนวนภาพยนตร์ที่จัดฉายบนเครื่องบิน(ต้องฉายกี่เรื่อง)ในแต่ละเที่ยวบิน จัดลำดับการฉายภาพยนตร์ของแต่ละเที่ยวบิน กำหนดวิธีการฉายวีดิทัศน์พิเศษเนื่องในวันสำคัญ เทศกาลหรือในวาระพิเศษ เป็น

ผู้ประสานงานแจ้งจำนวนม้วนเทปที่ต้องใช้ในแต่ละเดือนร่วมกับหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดม้วนภาพยนตร์และวีดิทัศน์ขึ้นใช้บนเครื่องบินไปยังกองปรับปรุงผลผลิต และจัดทำเอกสารต่างๆที่กล่าวมาในข้อ 1. เพื่อให้ใช้ในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน

2.3 ผู้จัดการเที่ยวบิน (IM/Inflight Manager) เป็นผู้ควบคุมระบบการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน ของเที่ยวบินข้ามทวีป (Intercontinental Flight) ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลมาตอบวัตถุประสงค์เรื่องปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน หน้าที่ของภาพยนตร์ที่มีต่อลูกเรือ ต่อระบบงานบริการ ปัญหา ข้อขัดข้อง ผลที่เกิดกับลูกเรือ คำแนะนำจากผู้ควบคุมระบบงานบริการ โดยสัมภาษณ์ผู้จัดการเที่ยวบิน (IM/Inflight Manager) 5 ท่านคือ

2.3.1 คุณกอบแก้ว ผดุงเกียรติ เป็นผู้จัดการเที่ยวบิน (IM/Inflight Manager) เลขประจำตัว 10551 เริ่มเข้าทำงาน 25 มิ.ย. 2522 เหตุผลที่สัมภาษณ์คุณกอบแก้ว นอกจากตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบแล้วยังมีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาได้นัดมาให้สัมภาษณ์ที่สำนักงานใหญ่การบินไทยอาคาร 5 ชั้น 22 ซึ่งเป็นที่ทำงานของผู้ศึกษาเองในวันว่างของคุณกอบแก้ว (14 มิ.ย. 47)

2.3.2 คุณประกาศิต รัฐคำไทย เป็นผู้จัดการเที่ยวบิน (IM/Inflight Manager) เลขประจำตัว 10832 เริ่มเข้าทำงาน 23 ก.ค. 2522 สัมภาษณ์ที่สำนักงานใหญ่การบินไทยอาคาร 5 ชั้น 22 วันที่ 18 พ.ย 46 ซึ่งเป็นที่ทำงานของผู้ศึกษาเองในวันว่างของคุณประกาศิต (17 ส.ค.47)

2.3.3 คุณ วิบูลย์ ศุภพิพัฒน์ ผู้จัดการเที่ยวบิน (IM/Inflight Manager) เข้าทำงานเมื่อปี พ.ศ. 2524 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งผู้ศึกษาได้นัดมาให้สัมภาษณ์ที่สำนักงานใหญ่การบินไทยอาคาร 5 ชั้น 22 ซึ่งเป็นที่ทำงานของผู้ศึกษาเองในวันว่างของคุณวิบูลย์ ศุภพิพัฒน์ (1ก.ย. 47 และ 7 ส.ค.47)

2.3.4 คุณโกวิท ชองกุลเดี่ยว ผู้จัดการเที่ยวบิน (IM/Inflight Manager) เป็นผู้จัดการเที่ยวบิน (IM/Inflight Manager) เลขประจำตัว 12100 เริ่มเข้าทำงาน 26 ม.ค. 2524 ซึ่งผู้ศึกษาได้นัดมาให้สัมภาษณ์ที่สำนักงานใหญ่การบินไทยอาคาร 5 ชั้น 22 ซึ่งเป็นที่ทำงานของผู้ศึกษาเองในวันว่างของคุณโกวิท ชองกุลเดี่ยว (7 ส.ค.47)

2.3.5 คุณธีรนาถ สาทรรักษ์ ผู้จัดการเที่ยวบิน (IM/Inflight Manager) เป็นผู้จัดการเที่ยวบิน (IM/Inflight Manager) เลขประจำตัว 11274 เริ่มเข้าทำงาน 7 ม.ค.2523 ซึ่งผู้ศึกษาได้นัดมาให้สัมภาษณ์ที่สำนักงานใหญ่การบินไทยอาคาร 5 ชั้น 22 ซึ่งเป็นที่ทำงานของผู้ศึกษาเองในวันว่างของคุณธีรนาถ สาทรรักษ์ (26 มิ.ย. 47 และ 7ส.ค. 47)

2.4 หัวหน้าเที่ยวบิน(AP/Air purser) เป็นผู้ควบคุมระบบการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของเที่ยวบินภายในทวีป (Regional Flight) ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลมาตอบวัตถุประสงค์ของหน้าที่ภาพยนตร์ที่มีต่อลูกค้า ต่อระบบงานบริการ ปัญหา ข้อขัดข้อง คำแนะนำจากผู้ควบคุมระบบงานบริการ โดยสัมภาษณ์ หัวหน้าเที่ยวบิน (AP/Air purser) 5 ท่านคือ

2.4.1 คุณสันสนี แพ่งสภา เป็นหัวหน้าเที่ยวบิน (AP/Air purser) เลขประจำตัว 10540 เริ่มเข้าทำงาน 25 มิ.ย. 2522 สัมภาษณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ (2 ก.ค. 47)

2.4.2 คุณภรณ์ สุวรรณบัณฑิต เป็นหัวหน้าเที่ยวบิน (AP/Air purser) เลขประจำตัว 15634 เริ่มเข้าทำงาน 4 มี.ค. 2528 สัมภาษณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ (18 มิ.ย. 47)

2.4.3 คุณสุเมธ สุทธิวงศ์ เป็นหัวหน้าเที่ยวบิน (AP/Air purser) เลขประจำตัว 15147 เริ่มเข้าทำงาน 8 ต.ค. 2527 สัมภาษณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ (8 ก.ค.47)

2.4.4 คุณมาลัยวรรณ นวอภิศักดิ์ เป็นหัวหน้าเที่ยวบิน (AP/Air purser) เลขประจำตัว 10163 เริ่มเข้าทำงานปี 14 พ.ค. 2522 สัมภาษณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ (4 ก.ค.47 และ 14 ส.ค. 47)

2.4.5 คุณปาริชาติ ตมะวิโมกษ์ เป็นหัวหน้าเที่ยวบิน (AP/Air purser) เลขประจำตัว 16379 เริ่มเข้าทำงาน 10 ก.พ. 2529 สัมภาษณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ (15 มิ.ย.47)

2.5 พนักงานต้อนรับหญิง(AH/Air Hostess) ซึ่งจะสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับหญิงที่ปฏิบัติงานในชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ ชั้นประหยัด และบินในเที่ยวบินข้ามทวีป และเที่ยวบินภายในทวีปเกี่ยวกับหน้าที่ของภาพยนตร์ต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ

โดยสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับหญิง(AH/Air Hostess) 5 ท่านคือ

2.5.1 คุณกฤตภาค สุนทรภาค เป็นพนักงานต้อนรับหญิงในชั้นหนึ่ง เลขประจำตัว 15243 เริ่มเข้าทำงาน 12 พ.ย.2527 สัมภาษณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ (1 ก.ย.47)

2.5.2 คุณกมลลา ชิดขัง เป็นพนักงานต้อนรับหญิงในชั้นธุรกิจและชั้นธุรกิจ เลขประจำตัว 11299 เริ่มเข้าทำงาน 7ม.ค.2523 สัมภาษณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ (4 ก.ค.47)

2.5.3 คุณกรรณานุช ขำเพ็ง เป็นพนักงานต้อนรับหญิงในชั้นธุรกิจและชั้นธุรกิจ เลขประจำตัว 10889 เริ่มเข้าทำงาน 12 พ.ย. 2527 สัมภาษณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ (22 มิ.ย. 47)

2.5.4 คุณอัญชัน วิสุทธิธรรม เป็นพนักงานต้อนรับหญิง ในชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด เลขประจำตัว 22695 เริ่มเข้าทำงาน 30 ก.ค. 2533 สัมภาษณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ (20 ก.ค.47)

2.5.5 คุณชัชมนุช รุ่งเรืองไพฑูรย์ เป็นพนักงานต้อนรับหญิง ในชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด เลขประจำตัว 31585 เริ่มเข้าทำงาน 14 พ.ย. 2539 สัมภาษณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ (11 ส.ค. 47)

2.6 พนักงานต้อนรับชาย (AS/Air Steward) ซึ่งจะสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับชายที่ปฏิบัติงานในชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ ชั้นประหยัด และบินในเที่ยวบินข้ามทวีป และเที่ยวบินภายในทวีปเกี่ยวกับหน้าที่ของภาพยนตร์ต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับชาย (AS/Air Steward) 5 ท่านคือ

2.6.1 คุณนวัฒน์ วิรภัทรวลัยวงศ์ พนักงานต้อนรับชายในชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด เลขประจำตัว 33597 เริ่มเข้าทำงาน 12 ม.ค. 2541 สัมภาษณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ (8 ส.ค. 47)

2.6.2 คุณปราโมทย์ อุ่นรัศมีวงศ์ พนักงานต้อนรับชายในชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด เลขประจำตัว 27655 เริ่มเข้าทำงาน 5 ก.ย. 2537 สัมภาษณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ (30 ส.ค. 47)

2.6.3 คุณจิรวัดณ์ สุธนาภรณ์ พนักงานต้อนรับชายในชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด เลขประจำตัว 15137 เริ่มเข้าทำงาน 8 ม.ค. 2527 สัมภาษณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ (4 มิ.ย.47 และ 11 ก.ค.47)

2.6.4 คุณวิโรจน์ ศิริเคารพ พนักงานต้อนรับชายในชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด เลขประจำตัว 23633 เริ่มเข้าทำงาน 5 พ.ย. 2533 สัมภาษณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ (22 มิ.ย. 47)

2.6.5 คุณพานิช สิริลักษณะณ์ พนักงานต้อนรับชายในชั้นหนึ่งและชั้นประหยัด เลขประจำตัว 14244 เริ่มเข้าทำงาน 1 พ.ย. 2536 สัมภาษณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือหลักสี่ (23 ส.ค. 47 และ 2 ก.ย.47)

3. ฝ่ายการตลาด

คุณวิรงรอง รัตนฉายา ผู้จัดการแผนกในกองปรับปรุงผลผลิต เหตุที่สัมภาษณ์ เพราะมีภาระหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการในการดูแลงบประมาณ จัดหาภาพยนตร์ ติดต่อกับ Supplier ที่ส่งภาพยนตร์ให้บริษัท คัดเลือกภาพยนตร์จากรายชื่อที่ Supplier ส่งมาให้เลือก ดูแลประสานงานกับสำนักพิมพ์ที่จัดพิมพ์ Thai Vision และดูแลรับผิดชอบในส่วนหน้า Inflight Entertainment ในนิตยสาร “สวัสดี” เป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการเกี่ยวกับภาพยนตร์ตั้งแต่เริ่มแรก จนถึงปัจจุบัน สัมภาษณ์ที่ทำงานของคุณวิรงรอง กองวางแผนผลิตภัณฑท์อาคาร 9 ชั้น 1 สำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย (20 พ.ค.47, 11 มิ.ย. 47 และ 17 ส.ค.47)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จะใช้วิธีสัมภาษณ์เจาะลึก(Depth Interview) โดยแนวคำถามที่ใช้เป็นดังนี้

1. ผู้โดยสาร

- ประโยชน์ของภาพยนตร์ที่บริการบนเครื่องบิน
- ช่วงเวลาในการบริการภาพยนตร์
- ประเภทของภาพยนตร์
- รูปแบบของการให้บริการภาพยนตร์
- ความพึงพอใจต่อการบริการภาพยนตร์
- เปรียบเทียบการให้บริการภาพยนตร์กับสายการบินอื่นที่ผู้โดยสารเคยเดินทาง

2. ลูกเรือ

- ประโยชน์และหน้าที่ของภาพยนตร์ที่บริการบนเครื่องบิน
 - ช่วงเวลาในการบริการภาพยนตร์ และประเภทของภาพยนตร์
 - ขั้นตอนการให้บริการภาพยนตร์
 - ปัญหา ข้อขัดข้อง และข้อเสนอแนะ

3. ฝ่ายการตลาด

- ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่บริการบนเครื่องบิน
- ประเภทของภาพยนตร์ที่จัดฉายบนเครื่องบิน
- หลักเกณฑ์การจัดหา และการคัดเลือกภาพยนตร์ขึ้นฉายบนเครื่องบิน
- ปัญหา ข้อขัดข้อง และข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบข้อมูล

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล (Validity)

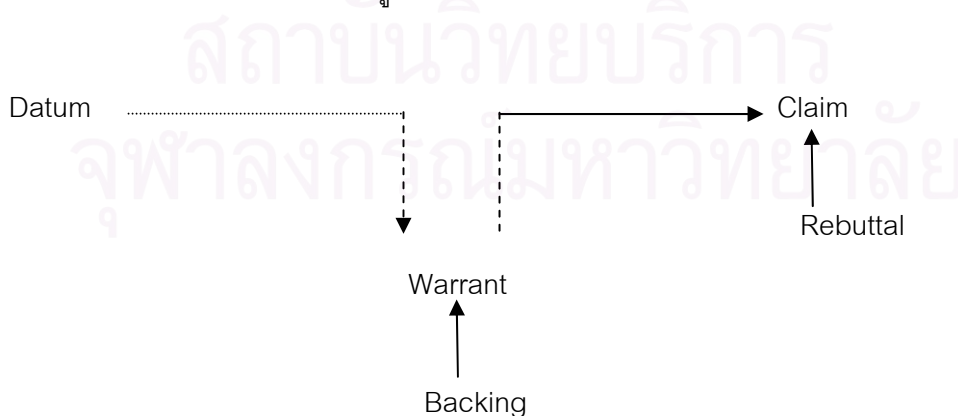
ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ Key informant ผู้ให้สัมภาษณ์ในแต่ละกลุ่ม ถ้าได้คำตอบที่ใกล้เคียงกัน ตรวจสอบกันได้จากคำตอบของผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่ม และตรวจสอบข้อมูลจากเอกสารที่ใช้ในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินทำให้เชื่อได้ว่าเป็นข้อมูลที่มีความเที่ยงตรง

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เนื่องจากผู้ศึกษาเคยเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาก่อน แล้วลงมาปฏิบัติงานในแผนกพัฒนาผลิตภัณฑ์บนเครื่องบินเป็นผู้จัดทำเอกสารที่ใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาด้วยตัวเอง อีกทั้งประสานงานกับฝ่ายการตลาดซึ่งเป็นผู้คัดเลือกภาพยนตร์ขึ้นเครื่องบินดังนั้นข้อมูลทั้งหมดจึงเชื่อถือได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน โดยใช้ทฤษฎีการเล่น ทฤษฎีหน้าที่นิยม และทฤษฎีความพึงพอใจ และหลักเกณฑ์และข้อควรพิจารณาในการออกแบบโรงภาพยนตร์เพื่อช่วยในการค้นหาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการบนเครื่องบิน แล้วนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ศึกษาตามเส้นทางบินระหว่างทวีปกับภายในทวีป โดยใช้แบบจำลองของทูลมินที่ใช้สำหรับการโต้แย้งแสดงผลซึ่งมีรายละเอียดและขั้นตอน ดังนี้

ตารางที่ 3 – 1 แบบจำลองของทูลมิน



Datum	คือ	ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์
Warrant	คือ	งานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ เพื่อชี้แจงแสดงเหตุผลให้เห็นว่าเหตุใดจึงสรุปได้ดังที่แถลงไว้
Backing	คือ	ข้อสนับสนุนที่จะทำให้เกิดการยอมรับ-เชื่อถือ
Rebuttal	คือ	ข้อยกเว้นที่สามารถนำมาอ้างอิงข้อสรุปได้
Claim	คือ	ข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์

ข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมครั้งนี้ มีหลากหลายและน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง เพราะได้รับการตรวจสอบเป็นที่แน่ใจแล้วว่า ข้อมูลที่ได้รับเป็นความจริง และได้รับความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลเป็นอย่างดี เนื่องจากผู้วิจัยมีความสัมพันธ์กับตัวผู้ให้ข้อมูลต่างๆ อย่างสนิทสนม จึงเชื่อได้ว่า ข้อมูลต่างๆดังกล่าวนำไปสู่การวิเคราะห์ที่เป็นประโยชน์และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลและผลการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Analysis Description) จากข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการศึกษา ข้อมูลจากเอกสารที่ใช้ปฏิบัติงานจริง การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานจริง และหาข้อสรุป และนำเสนอผลตามปัญหานั้นวิจัย โดยในบทที่ 4 นำเสนอการบริการภาพยนตร์ตามเส้นทางบินทวีปยุโรป บทที่ 5 นำเสนอการบริการภาพยนตร์ตามเส้นทางบินทวีปออสเตรเลีย บทที่ 6 นำเสนอการบริการภาพยนตร์ตามเส้นทางบินทวีปอเมริกา และบทที่ 7 นำเสนอการบริการภาพยนตร์ตามเส้นทางบินทวีปเอเชีย และบทที่ 8 จะกล่าวสรุปถึงผลการวิจัยทั้งหมดและข้อเสนอแนะ โดยจะแยกแยะปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน และหน้าที่ของภาพยนตร์ประเภทต่างๆที่บริการบนเครื่องบิน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินตามเส้นทางบินทวีปยุโรป (European Route)

การบริการภาพยนตร์ในเที่ยวบินทวีปยุโรป (European Route) ผู้วิจัยได้รวบรวมการบริการฉายภาพยนตร์ เป็นเวลา 3 เดือน ได้แก่ เดือนมิถุนายน , กรกฎาคม และสิงหาคม 2547 มาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้ผู้อ่านได้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน ตลอดจนปัจจัยต่างๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงยกตัวอย่างเที่ยวบินในทวีปยุโรปทั้งหมด 31 เที่ยวบิน ที่มีการบริการภาพยนตร์ประเภทต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงจุดหมายปลายทางของแต่ละเที่ยวบิน รายละเอียดของภาพยนตร์แต่ละประเภทที่จัดฉาย เวลาในการเดินทาง จำนวนชั่วโมงบิน และแบบของเครื่องบิน

สำหรับเที่ยวบินในทวีปยุโรป (European Route) จะใช้เครื่องบิน 4 ประเภทด้วยกัน คือ B747, B744, B743 และ MD11 โดยมีชั้นบริการ 3 ชั้นบริการ ได้แก่ ชั้นหนึ่ง (P-Class/ First Class), ชั้นธุรกิจ (J/Class/ Business Class) และชั้นประหยัด (Y/Class/ Economy Class) โดยการฉายภาพยนตร์ในแต่ละชั้นบริการก็มีความแตกต่างกัน เพราะอุปกรณ์การฉายภาพยนตร์ เช่น จอภาพยนตร์ส่วนตัวที่มีให้บริการเฉพาะชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ สำหรับเครื่อง B747 เท่านั้น ส่วนเครื่อง B744, B743 และ MD11 ไม่มีจอส่วนตัว แต่จะมีการให้บริการเครื่องเล่นวีดีโอแบบพกพา (Walkman) แทน สำหรับภาพยนตร์ในเครื่องเล่นวีดีโอแบบพกพา (Walkman) จะมีภาพยนตร์ให้เลือกจำนวน 10 เรื่อง และเป็นเรื่องที่ไม่เหมือนกับที่ฉายในจอใหญ่ แต่จะเป็นภาพยนตร์เก่าที่เคยฉายบนจอใหญ่มาแล้ว (Second run movie) นอกจากนี้ลักษณะการจัดที่นั่ง และตำแหน่งของจอภาพยนตร์ของเครื่องบินแต่ละแบบก็มีความแตกต่างกัน เพื่อให้ผู้อ่านมีความเข้าใจลักษณะต่างๆ มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างเที่ยวบินในทวีปยุโรป ที่จะทำการศึกษา ดังนี้

1. TG 910 กรุงเทพฯ - ลอนดอน
2. TG 916 กรุงเทพฯ - ลอนดอน
3. TG 930 กรุงเทพฯ - ปารีส
4. TG 911 ลอนดอน - กรุงเทพฯ
5. TG 933 ปารีส - กรุงเทพฯ
6. TG 920 กรุงเทพฯ - แฟรงเฟิร์ต
7. TG 923 แฟรงเฟิร์ต - กรุงเทพฯ

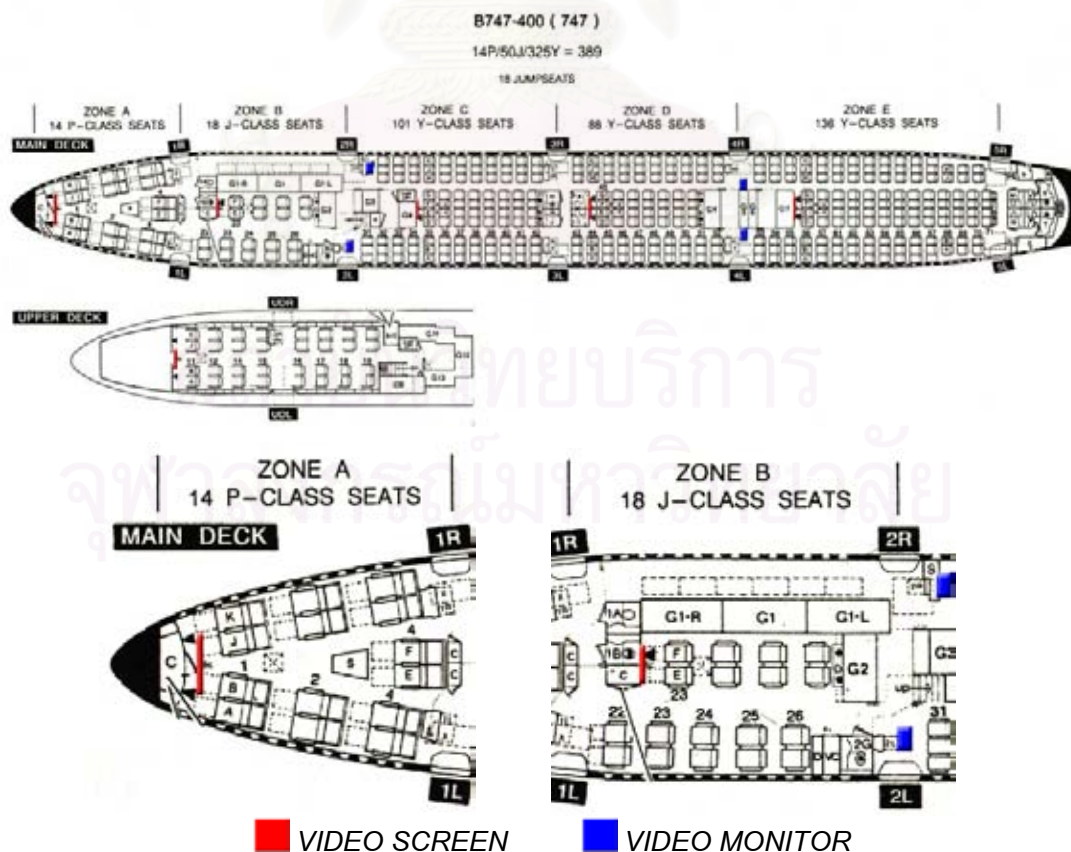
1. TG 910 กรุงเทพฯ – ลอนดอน

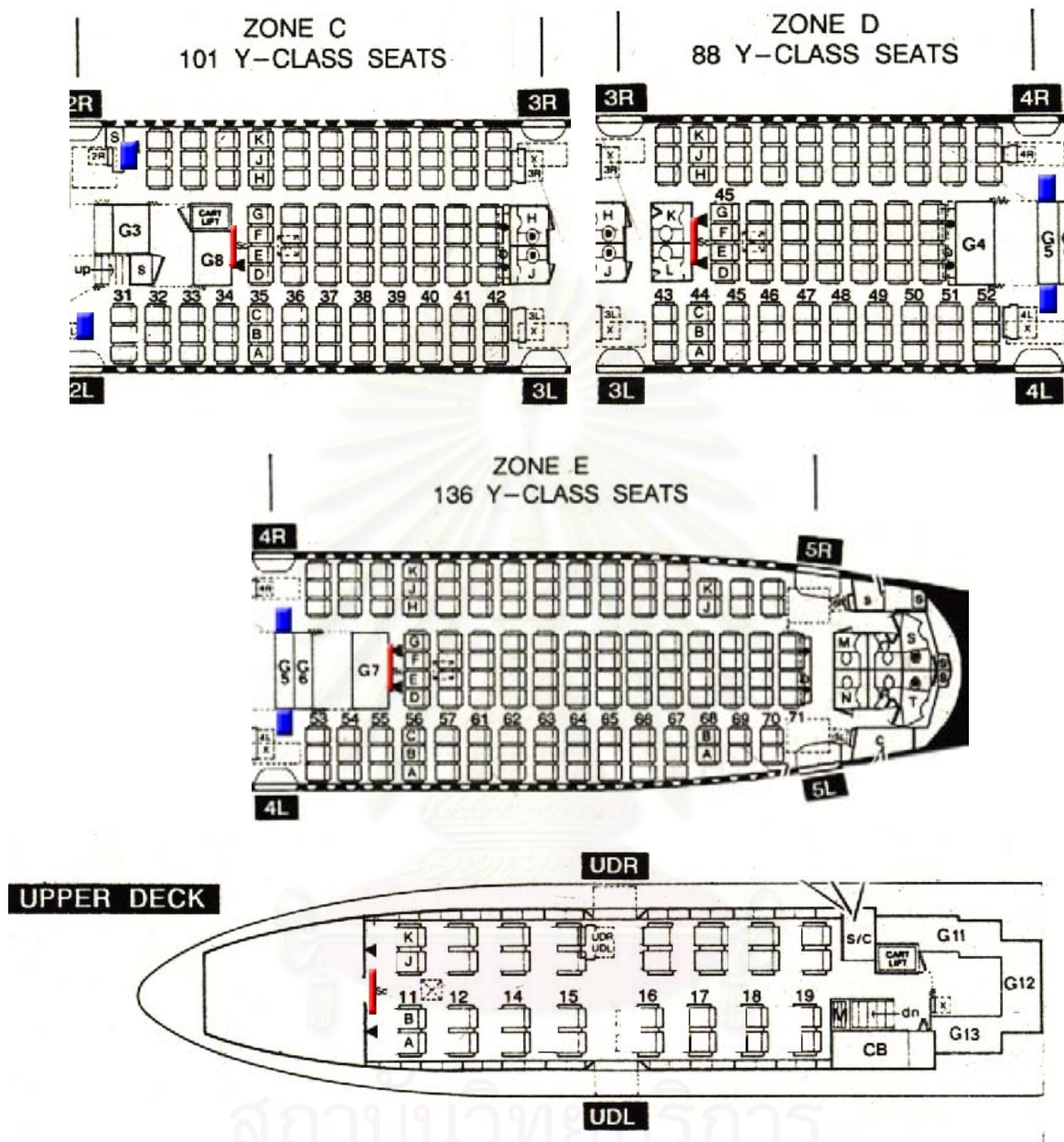
ออกเดินทางจากกรุงเทพฯไปลอนดอน ในวันที่ 7 มิถุนายน 2547 ใช้เวลาเดินทาง 12.15 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพฯเวลา 01.10 น. ถึงลอนดอนเวลา 07.15 น. (เวลาที่ลอนดอนช้ากว่ากรุงเทพฯ 6 ชั่วโมง) โดยใช้เครื่องบินแบบ B747 ดังการแสดงผลภาพชั้นบริการและลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินในเที่ยวบินนี้ คือ

ตารางที่ 4 – 1 ชั้นบริการและลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ 747

แบบเครื่องบิน	ชั้นบริการ	ลักษณะการจัดแถวที่นั่ง (Seat Configuration)
โบอิง 747-400	ชั้นหนึ่ง	2-2
	ชั้นธุรกิจ	2-2
	ชั้นประหยัด	3-4-3

ภาพที่ 4 – 1 เครื่องบินโบอิง 747-400





จำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 382 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นหนึ่ง 12 คน
2. ชั้นธุรกิจ 45 คน
3. ชั้นประหยัด 325 คน

ตารางที่ 4 – 2 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 910

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
01.10	<p>-ประตูเครื่องบินปิด ตรวจเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดมาขึ้นข้างหน้าต่างที่นั่ง</p>	<p>-ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO) ซึ่งเป็นภาพยนตร์ที่มีความยาวประมาณ 5 นาที จัดทำขึ้นเป็น 2 ภาษา คือภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน เช่น การบอกตำแหน่งของประตูทางออกฉุกเฉิน การสาธิตวิธีการใช้เสื้อชูชีพ การประกาศห้ามสูบบุหรี่ และการเตือนห้ามขวางประตูทางออก โดยภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบินนี้จะช่วยให้ผู้โดยสารเข้าใจในรายละเอียดที่ชัดเจนมากขึ้น เนื่องจากมีการจำลองภาพเสมือนจริงให้เห็น เช่น เมื่อไฟดับจะมีไฟนำทางไปยังทางออกฉุกเฉิน เพราะถ้าเป็นการสาธิตโดยลูกเรือเองจะไม่สามารถแสดงได้สมจริงเหมือนภาพจำลอง สำหรับเนื้อหาของภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยจะมีความแตกต่างกันตามแบบของเครื่องบิน เนื่องจากอุปกรณ์บนเครื่องบินแต่ละแบบจะไม่เหมือนกัน ซึ่งสายการบินพาณิชย์ทุกสายจะต้องฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบินนี้ก่อนเครื่องขึ้นจากสนามบินทุกแห่งตามกฎหมายข้อบังคับขององค์การการบินระหว่างประเทศ</p>

เวลา	การบริการของลูกค้าเรือ	การบริการภาพยนตร์
		- ผู้โดยสารส่วนใหญ่ให้ความสนใจชม แต่จะมีผู้โดยสารส่วนน้อย(ที่เดินทางบ่อยๆ)จะไม่สนใจดู ขณะที่ฉายภาพยนตร์จะอ่านหนังสือพิมพ์
01.25	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	
01.40	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับ	- นายวิดีโอ Presentation (B747) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรศัพท์ และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต หมายเหตุ วิดีโอ Presentation จะจัดทำขึ้นสำหรับเครื่องบินแต่ละแบบ เนื่องจากมีอุปกรณ์บริการต่างกัน จึงมีวงเล็บแบบเครื่องบินกำกับไว้ต่อท้าย - ผู้โดยสารส่วนใหญ่สนใจเพราะเป็นประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ
01.45	- ให้บริการอาหารร้อน เครื่องดื่ม ชาและกาแฟ - เมื่อจบการบริการอาหาร จะแจกแบบฟอร์มเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร	-ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) ที่ได้จัดทำขึ้นโดยรวมเรื่องสั้นประมาณ 2-3 เรื่องเข้าด้วยกันเพื่อให้มีความยาวพอดีกับเวลาที่
	- ขายสินค้าปลอดภาษี	กำหนดไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้ 1. ภาพยนตร์สารคดี ความยาว 30 นาที 2. ภาพยนตร์สารคดี ความยาว 60 นาที 3. ภาพยนตร์สารคดี ความยาว 90 นาที สำหรับภาพยนตร์สารคดีที่ฉายในเที่ยวบินนี้เป็นภาพยนตร์สารคดี ความยาว 90 นาที ประกอบด้วยเรื่องสั้น 2 เรื่อง คือ

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		<p>1. Life on Air with David Attenborough มีความยาว 50 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับ David Attenborough ที่จะมาเปิดเผยความสำเร็จของ BBC ตลอดครึ่งทศวรรษที่ผ่านมา ตัวเขาเองร่วมงานกับ BBC ในปี 1952 กว่า 50 ปีที่ผ่านมาในประสบการณ์การทำงาน ทำให้เขาสามารถถ่ายทอดเรื่องราวความสำเร็จได้อย่างชัดเจน</p> <p>2. Just for laughs : Variety มีความยาว 25 นาที เป็นการรวมภาพเด็ดจากงาน Montreal Comedy Festival ในประเทศ Canada</p> <p>- ผู้โดยสารประมาณ 40% จะไม่รับประทานอาหาร อยากพักผ่อน ส่วนที่เหลือจะรับประทานอาหารพร้อมกับชมสารคดี ไม่ได้ให้ความสนใจมาก</p>
03.15		ภาพยนตร์สารคดีจบ
03.20	- ลูกเรือจะปิดไฟในห้องโดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน และแบ่งลูกเรือเป็น 2 ชุด เพื่อผลัดกันไปพัก ผลัดละ 3 ชั่วโมง ระหว่างนี้ลูกเรือที่อยู่เวร จะบริการเครื่องดื่มประมาณ 45 – 60 นาที / ครั้ง	
11.15	- เริ่มเปิดไฟในห้องโดยสาร เพื่อบริการอาหารเช้า น้ำผลไม้ ชา และ กาแฟ	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main film) เรื่อง Agent Cody Banks : destination London เป็นภาพยนตร์ประเภท Action Comedy นำแสดงโดย : Frankie Muniz, Hilary Duff, Angie Harmon Adventure ความยาวภาพยนตร์ 100 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับ Cody Banks (Muniz) ซึ่งเป็นเพียงวัยรุ่นธรรมดาคนหนึ่ง ที่รักกีฬา skateboard เป็น

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		<p>ชีวิตจิตใจ เกลียดวิชาคณิตศาสตร์ และเป็นเสมือนตัวตลกในหมู่สาว ๆ ในโรงเรียน แต่จริงๆ แล้ว Cody กลับมีความลับที่ซ่อนอยู่นั่นคือการที่เขาเป็นสายลับให้หน่วยงานของ CIA ซึ่งเขามีภารกิจที่ต้องส่งใน London โดย จะต้องแฝงตัวไปในโรงเรียนประจำเพื่อจะช่วงชิงอุปกรณ์ชิ้นสำคัญเพื่อกอบกู้โลกใบนี้</p> <p>-ภาพยนตร์ที่ฉายในตอนเช้าของเที่ยวบินยุโรปนั้นเป็นเสมือนเครื่องมือปลุกผู้โดยสารจากการนอนหลับพักผ่อน เพื่อแจ้งให้ผู้โดยสารรับรู้ว่า จะเริ่มการบริการ ส่วนใหญ่ผู้โดยสารจะเริ่มดูหลังจากฉายไปแล้ว ประมาณ 15-20 นาที หลังจากเข้าห้องน้ำ และเริ่มรับประทานอาหารเช้า</p>
12.45	<p>- เครื่องเริ่มลดระดับลงสู่สนามบิน สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่น หูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง</p>	<p>- ฉายภาพยนตร์ Arrival London ซึ่งเป็นภาพยนตร์สารคดีพิเศษ (Special VDO) ที่หน่วยงานจัดหาภาพยนตร์จัดทำขึ้นเพื่อนำมาฉายแนะนำผู้โดยสารให้รู้จักสนามบินฮีทโธรว์ โดยในภาพยนตร์จะบอกวิธีการกรอกแบบฟอร์มเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากรช่องทางพิเศษ(Fast Track) เพื่อให้ความสะดวก สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ ตลอดจนกฎระเบียบ ข้อบังคับของอังกฤษที่นักท่องเที่ยวต้องทราบและปฏิบัติตาม วิดีโอมีความยาว 5 นาที ฉายโดยเสียงออกในห้องโดยสารโดยไม่ต้องใช้หูฟัง</p>

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		-ผู้โดยสารที่ไม่ใช่คนอังกฤษให้ความสนใจมากเป็นพิเศษ
13.15 (เวลากรุงเทพ) 07.15 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินฮีทโธรว์ ลอนดอนสัญญาณไฟแจ้งเตือนขีดระดับลง	

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณสมพงษ์ รัตนสุข ผู้โดยสารในชั้นประหยัด 37A นั่งอยู่ในโซนแรกของชั้นประหยัด พบว่า คุณสมพงษ์เดินทางในชั้นประหยัดประมาณ 2 เดือนครั้ง เพื่อไปทำธุรกิจ สำหรับภาพยนตร์ที่ฉายบนเครื่องบินนั้นปกติจะดูเฉพาะภาพยนตร์ที่น่าสนใจเท่านั้น ซึ่งการเดินทางในครั้งนี้อาพยนตร์ Agent Cody Banks จบเรื่องเพราะชอบภาพยนตร์ Action การดูภาพยนตร์บนเครื่องบินในเวลากลางคืนจะมองเห็นจอภาพได้ชัดกว่าตอนกลางวัน ส่วนปัญหาที่พบระหว่างการดูภาพยนตร์บนเที่ยวบินนี้คือ ที่นั่งด้านหน้าบังทำให้มองจอไม่ชัด ส่วนระบบเสียงเนื่องจากใช้หูฟังจึงไม่มีเสียงรบกวน

ผู้วิจัยยังได้สัมภาษณ์คุณกอบแก้ว ผดุงเกียรติ เป็นผู้จัดการเที่ยวบิน (IM/Inflight Manager) ในเที่ยวบินนี้ กล่าวว่า ภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO) สามารถลดการทำงานของลูกเรือลง เนื่องจากก่อนหน้านี้ต้องใช้ลูกเรือเป็นผู้สาธิตเกี่ยวกับอุปกรณ์ความปลอดภัย แต่หลังจากที่จัดทำเป็นภาพยนตร์ ทำให้ลูกเรือมีเวลาดูแลความเรียบร้อยในห้องโดยสารและตรวจเช็คความปลอดภัยให้กับผู้โดยสาร ประกอบกับภาพยนตร์ดังกล่าวยังช่วยให้ผู้โดยสารเข้าใจรายละเอียดและวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินได้ง่ายกว่า เนื่องจากมีการจำลองภาพเหตุการณ์จริงด้วย

เที่ยวบินนี้มีการบริการวิดีโอแบบพกพา (Walkman) สำหรับผู้โดยสารในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ ซึ่งมีผู้โดยสารในชั้นธุรกิจเพียง 3 คน เท่านั้น ที่ใช้บริการ ได้แก่ 18 A โดยภาพยนตร์ที่ดูคือ The Cooler เป็นภาพยนตร์ประเภท Comedy ความยาวของภาพยนตร์ 101 นาที เนื่องจากเคยดูภาพยนตร์เรื่อง Agent Cody Banks : destination London แล้ว สำหรับผู้โดยสาร 14 J ดูภาพยนตร์เรื่อง Something's Gotta Give เป็นภาพยนตร์ประเภท Comedy ความยาวของภาพยนตร์ 123 นาที ที่มีการบรรยายภาพยนตร์ (Dubbing) เป็นภาษาฝรั่งเศสเนื่องจากผู้โดยสารเป็นชาวฝรั่งเศส และผู้โดยสาร 25 B ดูภาพยนตร์เรื่อง In America เป็นภาพยนตร์ประเภท Drama ความยาวของภาพยนตร์ 103 นาที

เที่ยวบินนี้เป็นเที่ยวบินที่ออกเดินทางในช่วงเวลากลางคืน จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าการฉายภาพยนตร์สารคดี 1 เรื่อง หลังจากเครื่องขึ้นแล้ว ในขณะที่ลูกเรือให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารใช้เวลาประมาณ 1.30 ชั่วโมง จึงเลือกภาพยนตร์สารคดี 90 นาที นอกจากนี้ยังได้รวบรวมจดหมายติชมจากผู้โดยสารของเที่ยวบิน TG910 พบว่า มีผู้โดยสาร ไม่ชอบที่การบินไทยไม่มีจอภาพยนตร์ส่วนตัว เพราะไม่สามารถเลือกภาพยนตร์ชมเองได้

2. TG916 กรุงเทพ - ลอนดอน

ออกเดินทางจากกรุงเทพไปลอนดอน ในวันที่ 13 กรกฎาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 12.05 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพเวลา 12.30 น. ถึงลอนดอนเวลา 18.35 น. โดยใช้เครื่องบินแบบ B747 เช่นเดียวกับเที่ยวบิน TG 910 จึงมีรายละเอียดของแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้เหมือนกัน ดังในหน้า 45 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 378 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นหนึ่ง 10 คน
2. ชั้นธุรกิจ 48 คน
3. ชั้นประหยัด 320 คน

ตารางที่ 4 – 3 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 916

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
12.30	- ประตูลูกเรือปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สารคดีเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน(Safety Demonstration VDO)
12.45	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
13.00	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation(B747) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้อุปกรณ์ตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรศัพท์ และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต ยาว 5 นาที
13.05	- บริการเครื่องดื่ม และของขบเคี้ยว	-ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) 90 นาที ประกอบด้วยเรื่อง 1. The Secrets of Ancient Greece มีความยาว 50 นาที เนื้อหาเป็นการติดตามวิวัฒนาการของอาณาจักรกรีซ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเป็นอาณาจักรที่ยิ่งใหญ่ที่สุด
13.45	- ลูกเรือให้บริการอาหารร้อน พร้อมเครื่องดื่ม ชา และกาแฟ	2. Frasier: Enemy at the Gate มีความยาว 22 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้งในโรงจอดรถ
14.20	- เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษีเมื่อจบขั้นตอนการบริการอาหารมื้อแรก จะแบ่งลูกเรือเป็น 2 ชุด ชุดแรกจะไปพัก ผลัดละ 3 ชั่วโมง	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main film) 4 เรื่อง คือ 1.Envy ภาพยนตร์ประเภท Comedy มีความยาว 101 นาที นำแสดงโดย Ben Stiller,Jack Black, Christopher Walken เป็นเรื่องราวของสองเพื่อนคู่ซี้ที่เป็นเพื่อนกันมาตลอดนับแต่เป็นเด็ก และยังเป็นเพื่อนบ้านกัน Nick (นำแสดงโดย Jack) และ Tim (แสดงโดย Ben) โดย Nick เป็นนักประดิษฐ์ที่ชอบประดิษฐ์เครื่องมือต่างๆมากมายส่วนมากเป็นเครื่องมือที่ไร้สาระ แต่วันหนึ่ง Nick ก็ได้ประดิษฐ์เครื่องมือที่เปลี่ยนชีวิตของเขาไป โดยเขาประดิษฐ์เครื่องมือที่สามารถทำให้อุจจาระของสุนัข

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		หายไป แต่เครื่องมือนี้ทำให้เพื่อนซี่ทั้งสองแตกคอกัน และเรื่องยิ่งยุ่งมากขึ้นเมื่อJ-man (แสดงโดยChristopher) เข้ามาทำให้ เพื่อนซี่ทั้ง 2 ทะเลาะกันรุนแรงมากขึ้น
16.00	- บริการเครื่องดื่ม ทุกๆ 40 นาที ระหว่างฉายภาพยนตร์	- ฉายภาพยนตร์เรื่องที่ 2.Jersey Girl ภาพยนตร์ประเภท Romantic Comedy มีความยาว 103 นาที นำแสดงโดย : Ben Affleck, Jemifer Lopez, Liv Tylor เรื่องราวเกี่ยวกับ Ollie Trinke นักประชาสัมพันธ์เพลง ที่ภรรยาของเขา กำลังจะคลอดลูกคนแรก แต่เกิดอุบัติเหตุกับเธอทำให้เธอเสียชีวิต ส่งผลให้ Ollie ต้องรับภาระเลี้ยงดูเด็กด้วยตัวเอง เขาจึงตัดสินใจย้ายกลับไปอยู่กับพ่อของเขาที่ New Jersey ที่ที่เขาได้พบกันกับนักศึกษาคนหนึ่ง จนเกิดเป็นความรัก
17.45	- บริการอาหารร้อน มือที่2 พร้อมเครื่องดื่มชา และ กาแฟ	- ฉายภาพยนตร์เรื่องที่ 3. Dr.Seuss' cat in the hat ภาพยนตร์ประเภท Family Comedy มีความยาว 82 นาที นำแสดงโดย นำแสดงโดย : Mike Myers, Alec Baldwin, Kelly Preston เป็นเรื่องราวก่อนที่แม่ของพวกเขาเด็กๆจะไปทำงานนั้น เธอเตือนพวกเขาให้ดูแลบ้านให้อยู่ในสภาพเดิมก่อนที่เธอจะออกไป เพราะคืนนี้เธอจะมีงานเลี้ยงที่บ้าน ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าเบื่อมากสำหรับพวกเขา ที่ต้องนั่งเฉยๆ กับพี่เลี้ยงเด็ก แต่ทันใดนั้นก็แมวยักษ์ใส่หมวกใบใหญ่ปรากฏขึ้น แมวตัวนั้นมาบอกว่าเป็นภารกิจของเค้าที่จะต้อง

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		ทำให้พวกเขาเด็กๆ สนุกสนาน และแม่วัดนั้น ก็พาพวกเขาไปเที่ยวสวนสนุกของเค้า แล้วทันใดนั้นเรื่องยุ่งก็เกิดขึ้น
19.20	- เมื่อเสร็จจากการบริการอาหาร ลูกเรือชุดที่ 2 จะไปพัก	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main film) เรื่องที่ 4 คือ 1. Confession Of a Teenage Drama Queen เป็นภาพยนตร์ประเภท Comedy มีความยาว 90 นาที นำแสดงโดย Lindsay Lohan, Adam Gareia, Glenne Headley ภาพยนตร์เรื่องนี้สร้างจากการ์ตูนของ Lda เมื่อโลล่าต้องย้ายไปสู่ชนบทพร้อมกับครอบครัว เธอรู้สึกว่าคุณชีวิตของตัวเองกำลังอยู่ในภาวะชะงักงัน เธออยากได้ชีวิตที่เต็มเปี่ยมไปด้วยแสงสีในเมืองหลวง สิ่งที่ทำให้เธอมีชีวิตอยู่ได้กับความเป็นอยู่ของชาวชนบทก็คือ ดนตรีร็อค แต่อย่างไรก็ตามทัศนคติเกี่ยวกับเมืองใหญ่ของโลล่าได้นำเธอไปสู่ปัญหา โดยเฉพาะเมื่อเธอต้องมาเดินสวนทางกับ คาร์ล่า (เมแกน พ็อกซ์) สาวที่ยึดที่สูงสุดในโรงเรียน ความอยากจะช่วงชิงตำแหน่งความฮอตมาจากคาร์ล่าทำให้โลล่ามีความปรารถนาที่จะรับบทนักแสดงนำในละครของโรงเรียน แต่เมื่อวงดนตรีโปรดของเธอประกาศแยกวงและจัดแสดงคอนเสิร์ตอำลาชั้นที่ นิวยอร์ก ซิตี้ โลล่าซึ่งยังคงไม่ได้บัตรคอนเสิร์ตตั้งเป้าหมายเพื่อที่จะไปดูคอนเสิร์ตครั้งนี้และพบกับสตู วอฟ (อดัม การ์เซีย) ขวัญใจของเธอให้ได้ โลล่าจึงต้องเลือกระหว่างการแย่งชิงตำแหน่งสาวฮอตมาจาก

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		คาร์ล่าหรือบัตร์คอนเสิร์ตรอบพิเศษนี้
23.00	<ul style="list-style-type: none"> - เริ่มเปิดไฟในห้องโดยสาร แจกผ้าร้อน - บริการอาหารว่าง และเครื่องดื่ม 	<p>- ฉายภาพยนตร์สารคดี(Documentary) 60 นาที ประกอบด้วย</p> <p>1.Friends: The one where Rachel goes to work ความยาว 23 นาที เป็นสารคดีเกี่ยวกับ Rachel กลับไปเยี่ยมที่ทำงานเพื่อพาลูกที่เพิ่งคลอดไปให้เพื่อนร่วมงานได้เห็น แต่เธอต้องประหลาดใจเมื่อได้พบกับพนักงานรูปหล่อที่มาทำหน้าที่แทนเธอในช่วงที่เธอลาคลอด</p> <p>2.Style Star: Liv Tyler ความยาว 22 นาที เป็นสารคดีที่ Liv Tyler ดาราหญิงที่สวยงาม เจ็บรสบนพรมแดงเสมอ แต่นอกจากความสวยแล้วเธอยังเป็นนักแสดงที่มีพรสวรรค์สูงอีกด้วย</p>
00.00	<ul style="list-style-type: none"> -เครื่องบินเริ่มลดระดับ สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่งและเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง 	- ฉายภาพยนตร์ Arrival London
00.30 (เวลากรุงเทพ) 18.30 (เวลาท้องถิ่น)	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องลงจอดที่สนามบินฮีทโธร์ 	

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณสิริเศรษฐ์ ลินุตพงษ์ ผู้โดยสารในชั้นธุรกิจที่นั่ง 25 F จะเดินทางโดยสายการบินไทยเสมอ เพื่อไปทำธุรกิจการค้า ประมาณ 2 – 3 ครั้ง / ปี การเดินทางในเที่ยวบินนี้ดูสารคดีขณะที่ลูกเรือบริการอาหาร ภาพยนตร์เรื่องยาวดูประมาณ 10 นาที ไม่น่าสนใจ เพราะชอบภาพยนตร์ประเภท Drama จึงหันมาอ่านหนังสือแทน และต้องการให้มีการฉายข่าวบ้าง นอกจากภาพยนตร์เรื่องยาว สำหรับการชมภาพยนตร์บนเครื่องบินจะแตกต่างจากการชมภาพยนตร์ในโรงภาพยนตร์ ทั้งขนาดของจอ ความชัดเจนของภาพและเสียง การฉายภาพยนตร์บนเครื่องบินมีคุณภาพด้อยกว่าโรงภาพยนตร์มาก อารมณ์ในการดูภาพยนตร์ ไม่เหมือนกับดูในโรงภาพยนตร์ และขอเสนอว่าการบินไทยควรปรับปรุงให้มีจอทีวีทุกที่นั่ง เหมือนกับ British Airways และ Lufthansa เพราะสะดวกสามารถเลือกช่องที่จะชมได้ตามที่เราต้องการ การดูภาพยนตร์บนเครื่องบินโดยดูในจอส่วนตัวเลือกช่อง และโปรแกรมได้เองเหมือนกับการดูโทรทัศน์

นอกจากนี้ได้สัมภาษณ์คุณอัญชัน วิสุทธิธรรม ลูกเรือในชั้นธุรกิจ พบว่า ภาพยนตร์ที่จัดฉายบนเครื่องบินเป็นสิ่งที่ช่วยให้ลูกเรือทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากระหว่างที่ภาพยนตร์ฉายจะทำให้ผู้โดยสารเกิดความสนใจ และติดตามที่จะชมภาพยนตร์จึงทำให้ผู้โดยสารนั่งอยู่กับที่นิ่งไม่ลุกขึ้นเดินไปเดินมา หรือเรียกให้ลูกเรือคอยบริการอยู่ตลอดเวลา ทำให้ลูกเรือ สามารถใช้เวลาในช่วงนี้ไปจัดเตรียมการบริการลำดับต่อไปได้ และสามารถให้บริการตามกระบวนการอย่างครบขั้นตอนภายในเวลาที่กำหนด นอกจากนี้การชมภาพยนตร์ยังมีผลทำให้ผู้โดยสารไม่มารวมกลุ่มคุยกันทำเสียงดังรบกวนผู้โดยสารท่านอื่น สำหรับเนื้อหาของภาพยนตร์เพื่อความปลอดภัยจะให้ความรู้และข้อปฏิบัติในด้านความปลอดภัย การใช้หน้ากากออกซิเจน เลือซุชีพ ทางออกฉุกเฉิน และการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบการตรวจคนเข้าเมือง ด้านศุลกากร รายละเอียดของสนามบินจากวีดิทัศน์ Arrival London ช่วยทำให้ผู้โดยสารเข้าใจวิธีปฏิบัติง่ายและละเอียดขึ้น ช่วยให้ลูกเรือประหยัดเวลาในการอธิบาย หรือชี้แจงผู้โดยสาร สำหรับในเที่ยวบินนี้สังเกตว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เพลิดเพลินกับภาพยนตร์ที่ฉายระหว่างการเดินทาง เนื่องจากมีภาพยนตร์สารคดี และภาพยนตร์เรื่องยาวจำนวนหลายเรื่องที่ฉายติดต่อกัน ซึ่งในระหว่างการฉายนี้ก็จะมีการบริการเครื่องดื่มให้กับผู้โดยสารด้วย โดยเฉพาะ 2 เรื่องแรก แต่เมื่อเริ่มฉายภาพยนตร์เรื่องที่ 3 ผู้โดยสารมากกว่าครึ่งลำเริ่มนอนพักผ่อน มีเพียงบางส่วนที่ยังดูภาพยนตร์อยู่ ซึ่งสังเกตได้จากการถอดหูฟังออก และจากการรวบรวมจดหมายจากผู้โดยสารชั้นประหยัดเที่ยวบินนี้ พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงระบบสาระบันเทิง ถ้าต้องการจะได้เปรียบคู่แข่งทางการตลาด เช่น สายการบินเวอจินแอร์ไลน์ และบริทิชแอร์เวย์ ที่มีจอส่วนตัวหลังที่นั่งทุกที่นั่งและมีภาพยนตร์ให้เลือกชมได้มากกว่า 12 เรื่อง

3. TG930 กรุงเทพ - ปารีส

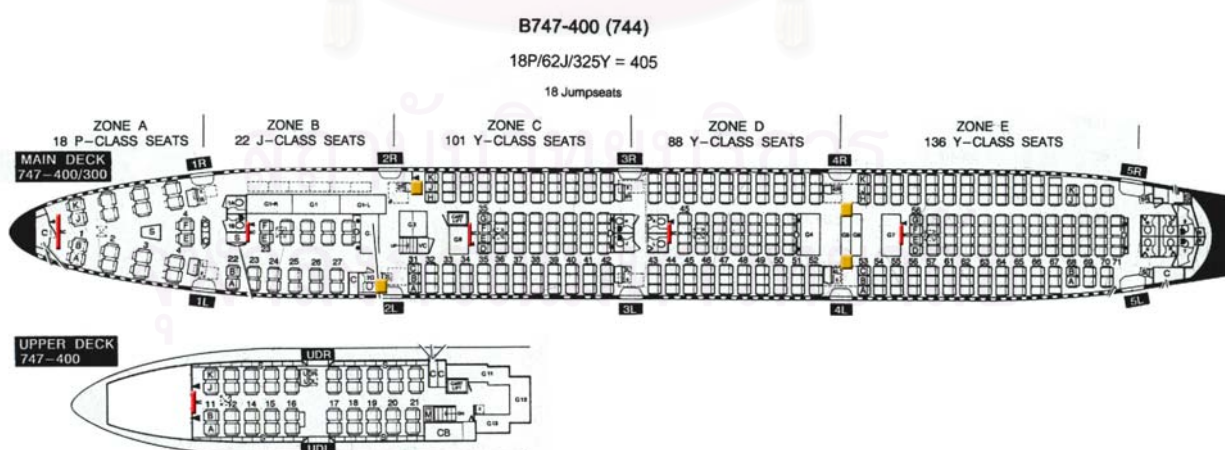
ออกเดินทางจากกรุงเทพไปปารีส ในวันที่ 10 สิงหาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 11.55 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพเวลา 00.05 น. ถึงปารีส เวลา 07.05 น. (เวลาที่ปารีสช้ากว่ากรุงเทพ 5 ชั่วโมง) โดยใช้เครื่องบินแบบ B744 ดังการแสดงแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่ง ตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้นั้นในเที่ยวบินนี้ คือ

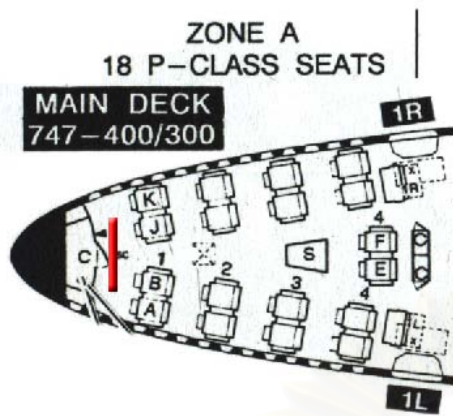
ตารางที่ 4 – 4 ชั้นบริการและลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ B744

แบบเครื่องบิน	ชั้นบริการ	ลักษณะการจัดแถวที่นั่ง (Seat Configuration)
โบอิง 744	ชั้นหนึ่ง	2-2
	ชั้นธุรกิจ	2-2
	ชั้นประหยัด	3-4-3

**หมายเหตุ เครื่องโบอิง 747-400 และโบอิง 747-300 จัดที่นั่งเหมือนกัน และไม่มีจอส่วนตัว (INSEAT VDO) ซึ่งเราเรียกเครื่องบินทั้งสองแบบว่า 744

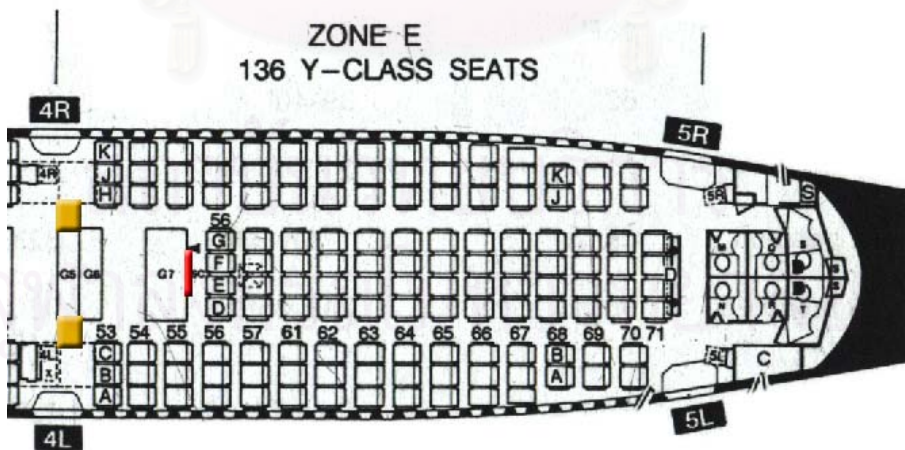
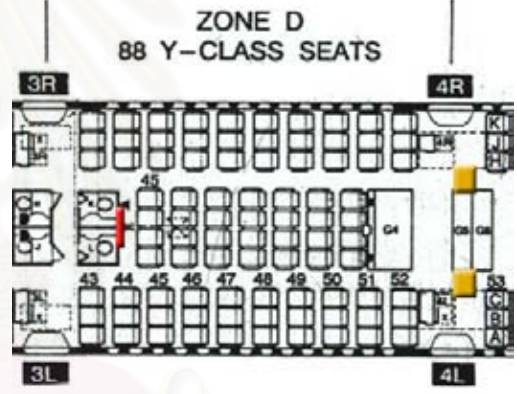
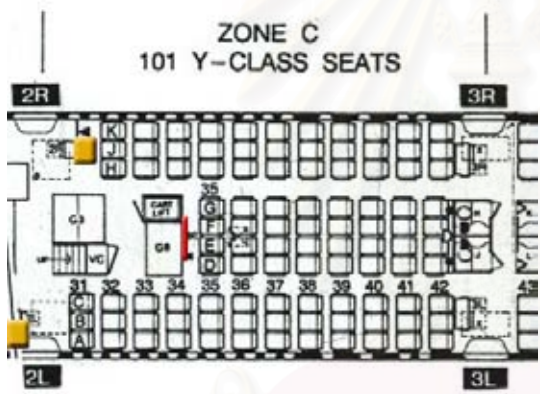
ภาพที่ 4 – 2 เครื่องบินโบอิง 747-400

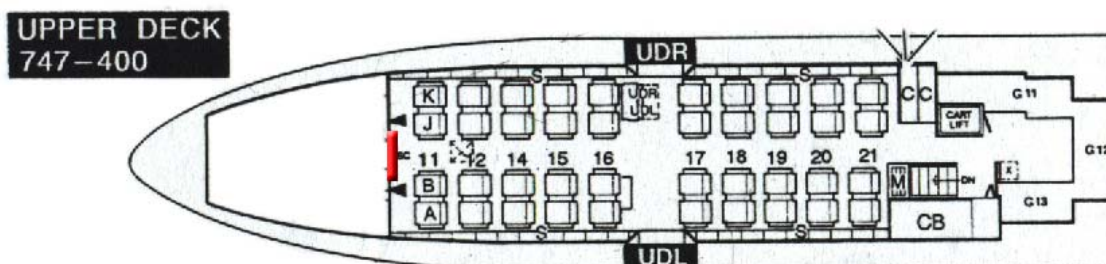




■ VIDEO SCREEN

■ VIDEO MONITOR





■ VIDEO SCREEN

จำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้มีทั้งหมด 403 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นหนึ่ง 18 คน
2. ชั้นธุรกิจ 60 คน
3. ชั้นประหยัด 325 คน

ตารางที่ 4 – 5 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 930

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
00.05	- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่งและเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)
00.20	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	
00.50	- สัญญาณไฟแดงรัดเข็มขัดดับลง สัญญาณไฟแดงรัดเข็มขัดปรากฏไว้นานกว่าปกติเนื่องจากเครื่องบินผ่านบริเวณอากาศแปรปรวน	- ฉายวิดีโอ Presentation (B744) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอสวนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรสาร และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต
01.00	- บริการอาหารร้อน และเครื่องดื่ม ซากาแฟ - เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์ม	- ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) 90 นาที ประกอบด้วยเรื่อง 1. Walk on By : Stardust มีความยาว 50 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับยุคสมัยของเพลง

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
	<p>ศุลกากร</p> <p>- หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี</p>	<p>แจ๊สใน อเมริกา เมื่อวงดนตรีแจ๊ส ออกทัวร์ เพื่อเล่นเพลงแจ๊สที่มีชื่อเสียง เช่น Hit of Berlin, gershain, Jerome Kern, Porter and Rogers โดยนักร้องชื่อดัง อาทิ Bring Crosby Billie Holliday, Ella Fitzgerald และ Frank Sinatra</p> <p>2. Just for variety มีความยาว 25 นาที เป็นการนำช่วงเวลาที่ดีที่สุดจากเทศกาล ตลก ที่Montreal, Canada.</p>
02.15	<p>- ลูกเรือจะปิดไฟในห้องโดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน โดยแบ่งลูกเรือเป็น 2 ชุด เพื่อผลัดกันไปพัก ผลัดละ 3 ชั่วโมง ระหว่างนี้ลูกเรือที่อยู่เวร จะบริการเครื่องดื่มประมาณ 45 – 60 นาที / ครั้ง</p>	
10.30	<p>- เริ่มเปิดไฟในห้องโดยสาร แจกผ้าร้อน</p> <p>- บริการอาหารเช้า น้ำผลไม้ เครื่องดื่มชา และ กาแฟ</p>	<p>- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว เรื่อง Envy เป็น ภาพยนตร์ประเภท Comedy มีความยาว 101 นาที นำแสดงโดย : Ben Stiller, Jack Black, Christopher Walken สำหรับ ภาพยนตร์เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับสองเพื่อนคู่ซี้ ที่เป็นเพื่อนกันมา ตลอดนับแต่เป็นเด็ก และ ยังเป็นเพื่อนบ้านกัน Nick (นำแสดงโดย Jack) และ Tim (แสดงโดย Ben) โดย Nick เป็นนักประดิษฐ์ที่ชอบประดิษฐ์เครื่องมือต่าง ๆ มากมายส่วนมากเป็นเครื่องมือที่ไร้สาระ แต่วันหนึ่งNick ก็ได้ประดิษฐ์ เครื่องมือที่เปลี่ยนชีวิตของเขาไป โดยเขา ประดิษฐ์เครื่องมือที่สามารถทำให้อุจจาระ ของสุนัขหายไป แต่เครื่องมือนี้ก็ทำให้ เพื่อนซี้ทั้งสองแตกคอกัน เรื่องยิ่งยุ่งมากขึ้น เมื่อ J-man (แสดงโดย Christopher) เข้ามา</p>

เวลา	การบริการของลูกค้า	การบริการภาพยนตร์
		<p>ทำให้เพื่อนซี้อยู่ 2 ทะเลาะกันรุนแรงมากขึ้น สำหรับภาพยนตร์เรื่องนี้มีการบรรยายภาพยนตร์ (Dubbing) เป็นภาษาฝรั่งเศส คือภาพยนตร์มีบรรยายเสียงในฟิล์มโดยมีภาษาให้เลือก 2 ช่อง คือ ช่อง 1 เป็นภาษาอังกฤษ ช่อง 2 เป็นเสียงในฟิล์มเป็นภาษาฝรั่งเศส</p> <p>- เมื่อเริ่มฉายภาพยนตร์ผู้โดยสารประมาณครึ่งลำเพิ่งจะตื่น จึงลุกเข้าห้องน้ำ ผู้โดยสารจะเริ่มดูภาพยนตร์หลังจากฉายไปแล้ว 15-20 นาที</p>
11.30	- เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พบโต๊ะที่นั่งและเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	
12.05 (เวลากรุงเทพ) 07.05 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องบินถึงสนามบินปารีส สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดดับลง	

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณสมบุญ ชันตินานนท์ ผู้โดยสารในชั้นธุรกิจที่นั่ง 23 A พบว่า ส่วนใหญ่จะ เดินทางเพื่อไปท่องเที่ยวและไปดูงาน ประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี เวลาเดินทาง ถ้าจะดูภาพยนตร์ต้องดูก่อนว่าเที่ยวบินนั้นจะฉายภาพยนตร์เรื่องอะไร ถ้าเป็นภาพยนตร์ตลกถึงจะดู เพราะภาพยนตร์ประเภทนี้ทำให้ผ่อนคลายความเครียด เช่นในวันนี้ก็ได้ดูภาพยนตร์เรื่อง Envy ซึ่งเป็นภาพยนตร์ตลกและเป็นภาพยนตร์ใหม่ ส่วนจอภาพขนาดใหญ่บนเครื่องบินดูไม่ค่อยชัดเท่าที่ควร เนื่องจากตำแหน่งที่นั่งอยู่ทางด้านหน้าจอข้างซ้ายทำให้มองไปที่จอใหญ่แล้วเห็นภาพไม่ค่อยชัด หูฟังมีคุณภาพไม่ค่อยดีเสียงขาดๆหายๆ จึงต้องขอเปลี่ยนใหม่ซึ่งพบเหตุการณ์แบบนี้หลายครั้งแล้ว ควรตรวจสอบอุปกรณ์บริการก่อนจึงนำมาให้ผู้โดยสาร นอกจากนี้ต้องการให้มีรายการโทรทัศน์ รายการตลก หรือนักสืบเพิ่มเติม เพราะถ้าจะดูภาพยนตร์ไปดูที่โรงภาพยนตร์จะ

ได้อารมณ์ดีกว่า ส่วนภาพยนตร์ที่ฉายบนเครื่องบินนั้นควรจะเป็นภาพยนตร์ใหม่ๆที่ยังไม่ฉายในโรงภาพยนตร์ เราจะได้ดูก่อนคนอื่น

นอกจากนี้ได้สัมภาษณ์คุณประกาศิต รัฐคำไทย ผู้จัดการเที่ยวบินนี้ พบว่า การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินนั้นให้สาระบันเทิง ความรู้ ข่าวสาร ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกวาระเวลาการเดินทางสั้นลง และรู้สึกคุ้มค่าจากการซื้อตั๋วโดยสาร ผู้โดยสารส่วนใหญ่จะให้ความสนใจภาพยนตร์เรื่องยาวมากกว่าเรื่องสั้นหรือสารคดี โดยประเภทของภาพยนตร์ที่ผู้โดยสารชื่นชอบมากที่สุดคือ ตลก แอ็คชั่น และโรแมนติก ตามลำดับ ผู้โดยสารส่วนใหญ่จะชอบดูภาพยนตร์ประเภทตลก สังเกตได้จากการที่ผู้โดยสารลุกขึ้นเดินไปเดินมาหรือการจับกลุ่มคุยกันจะลดน้อยลงเมื่อมีการฉายภาพยนตร์ตลกและจะชมภาพยนตร์จนจบก่อนจึงจะลุกขึ้นไปห้องน้ำ นอกจากนี้ภาพยนตร์สารคดีที่ฉายก็ได้รับความสนใจดี โดยเฉพาะในช่วงที่ผู้โดยสารขึ้นเครื่องมาเรื่อยๆยังกระป๋องจะเปรี้ยว จะสนใจชมภาพยนตร์ สำหรับการฉายภาพยนตร์ในตอนเช้านั้นเปรียบเสมือนเครื่องมือของลูกเรือที่ใช้ในการปลุกให้ผู้โดยสารตื่นเพื่อขึ้นมารับประทานอาหารเช้า ทั้งนี้สามารถช่วยลดแรงงานลูกเรือเป็นอย่างดี เพราะแทนที่ลูกเรือจะต้องเดินไปปลุกผู้โดยสารทีละคนในขณะที่แจ็กตัวร้อน หรือปล่อยให้ผู้โดยสารตื่นเอง ซึ่งจะเสียเวลามาก จึงใช้ภาพยนตร์ปลุกผู้โดยสารแทน ซึ่งจะเห็นได้ว่าภาพยนตร์ที่นำมาฉายในตอนเช้านี้ผู้โดยสารไม่ค่อยได้สนใจชมเท่าที่ควร เนื่องจากบางคนตื่นไม่ทัน บางคนก็ลุกไปเข้าห้องน้ำ

4. TG911 ลอนดอน - กรุงเทพฯ

เป็นเที่ยวบินที่บินกลับจากลอนดอนมายังกรุงเทพฯ ในวันที่ 15 มิถุนายน 2547 ใช้เวลาเดินทาง 10.50 ชั่วโมง เครื่องออกจากลอนดอนเวลา 12.30 น. ถึงกรุงเทพฯเวลา 06.05 น. โดยใช้เครื่องบินแบบ B747 เช่นเดียวกับเที่ยวบิน TG 910 จึงมีรายละเอียดของแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้เหมือนกัน ดังในหน้า 45 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 380 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นหนึ่ง 10 คน
2. ชั้นธุรกิจ 45 คน
3. ชั้นประหยัด 325 คน

ตารางที่ 4 – 6 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 911

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
12.30	- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สาริตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน(Safety Demonstration VDO)
12.45	- เครื่องออกจากสนามบินลอนดอน	
13.00	สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวีดีโอ Presentation (B747) ซึ่งเป็นวีดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้อุปกรณ์ตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรศัพท์ และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต ความยาว 5 นาที
13.10	- บริการเครื่องดื่ม และของขบเคี้ยว	-ฉายภาพยนตร์สารคดี(Documentary) 90 นาที ประกอบด้วยเรื่อง
13.50	- บริการอาหารร้อนเครื่องดื่ม ชา และกาแฟ	1.Lonely Planet Six Degrees:Sydney Six Degrees มีความยาว 48 นาที เป็นรายการท่องเที่ยวที่น่าสนใจเสนอแนวทางการท่องเที่ยวแบบใหม่ๆ ในตอนนี้ โทบี้ เอมิส ได้นำคุณไปยังเมือง Sydney เพื่อพบกับชาวเมืองที่เห็นความสำคัญกับจิตวิญญาณ มากกว่า อีซูและปูน 2.เรื่อง Return to the Wild: The Problem Leopard มีความยาว 26 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับลิส และเวย์น แชนเซน อาศัยอยู่ในใจกลางของนามิเบีย แอฟริกาใต้ ได้ใช้ชีวิตเพื่อดูแล แมวที่กำลังล่า และบาดเจ็บ แต่ไม่ใช่เฉพาะแมวเท่านั้น ที่พวกเขาดูแล แต่ยังมีเสือดาว และเสือชีต้าอีกด้วย

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
<p>14.30</p> <p>15.20</p>	<p>- เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจก</p> <p>แบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร</p> <p>-หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี</p>	<p>- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main film) 3 เรื่อง คือ 1. Dirty Dancing : Havana Nights ภาพยนตร์ประเภท Romantic Drama มีความยาว 87 นาที นำแสดงโดย Gavaï และLuna เป็นเรื่องราวที่เกิดขึ้นในเดือนพฤศจิกายน ปี 1958 เคธีย์ มิลเลอร์ (โรมาล่า กาไว) ได้มาถึงฮาวานา ประเทศคิวบา พร้อมกับทักษะด้านภาษาสเปนแบบงูๆ ปลาๆ เธอพยายามจะผูกมิตร กับคนอเมริกันวัยเดียวกัน ซึ่งมีไม่มากนัก ทว่าหนุ่มน้อยที่เธอออกจะแอบชื่นชมเป็นพิเศษกลับเป็น ฮาเวียร์ (ดิเอโก ลูน่า) บริการของโรงแรมที่มีพรสวรรค์ด้านการเต้นลาติน ชนิดหาตัวจับยาก เคธีย์โน้มน้าวฮาเวียร์ จนเขายอมตกลงเป็นคู่เต้นรำในการแข่งขันการเต้นรำรายการใหญ่ที่สุดของประเทศ ความเอาใจจริงเอาใจกับการเต้นรำ ทำให้เคธีย์เริ่มห่างเหินกับครอบครัว อย่างไรก็ตาม ทั้งคู่ก็รอดพ้นอุปสรรค รวมทั้งวันเวลาที่ใช้ร่วมกัน ได้ก่อเกิดอกเงยเป็นความรัก แต่เมื่อฝ่ายทหารของประเทศคิวบา ก่อรัฐประหารเข้ายึดอำนาจ วิกฤตการณ์เมืองทำให้ความสัมพันธ์ของเคธีย์และฮาเวียร์ เปลี่ยนแปลง</p> <p>- ผู้โดยสารเกือบทั้งลำสนใจดูภาพยนตร์</p>
<p>16.00</p>	<p>- บริการเครื่องดื่ม ทุกๆ 40 นาที ระหว่างฉายภาพยนตร์</p>	<p>2. เรื่อง Cold Mountain ภาพยนตร์ประเภท Romantic Drama มีความยาว 146 นาที นำแสดงโดย Jude Law, Nicole Kidman, Renee Zellweger เป็นเรื่องราวที่</p>

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		อินมาน (จุด ลอร์) ทหารผ่านศึกที่บอบช้ำทั้งร่างกายและจิตใจ กำลังเดินทางกลับบ้านในโคลด์ เมานเทน, นอร์ธ แคโรไลนา เพื่อไปพบกับหญิงสาวผู้เป็นที่รัก นาม อาดา (นิโคล คิดแมน) หลังจากที่เขาได้ทิ้งเธอมาเพื่อกระโจนเข้าสู่สงครามกลางเมือง ระหว่างที่อินมานไปรบ อาดา ต้องต่อสู้ชีวิตตามลำพัง เธอเป็นผู้หญิงตัวเล็กๆ ที่พยายามรักษาไร่นาของพ่อไว้โดยมีเพื่อนคนหนึ่ง (เรเน เซลเวเกอร์) คอยให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด ทั้งหมดต้องพบพานกับการเล่นตลกของโชคชะตา ก่อนที่จะได้กลับมาพร้อมหน้าพร้อมตากันอีกครั้ง
18.30	- ลูกเรือให้บริการเครื่องดื่ม ทุกๆ 40 นาที พร้อมกับการแซนวิช	เรื่องที่ 3. Miracle เป็นภาพยนตร์ประเภท Drama มีความยาว 120 นาที นำแสดงโดย Kurt Russell, Patricia Clarkson, Nathan West เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับโค้ชทีมฮอกกี้นามว่า Herb Bicoles พยายามที่จะปลุกปั้นกลุ่มนักฮอกกี้นักสมัครเล่นให้กลายเป็นนักฮอกกี้อันดับทีมชาติให้ได้ โดยทุ่มทั้งแรงกายแรงใจให้กับทีมของเขาจนประสบความสำเร็จในที่สุด จากการแข่งขัน Olympic hockey team ปี 1980
20.35	ปิดไฟห้องโดยสารให้ผู้โดยสารพักผ่อน	ภาพยนตร์เรื่องยาวเรื่องที่ 3 จบ
22.30	เปิดไฟห้องโดยสาร แจกผ้าร้อน บริการอาหารเช้า น้ำผลไม้ ชาและกาแฟ	- ฉายภาพยนตร์สารคดี 1.เรื่อง Birds of Thailand มีความยาวประมาณ 35 นาทีเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับ The Green Adventure Festival ที่เกิดขึ้นใน

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		เมืองไทย ช่วงเดือนมิถุนายนเพื่อค้นพบกัน ธรรมชาติที่งดงาม เพราะฉะนั้นเราจะพาคุณ ไปท่องเที่ยวแบบธรรมชาติ และดูนก ท่ามกลางป่าในภาคเหนือ แล2. เรื่อง Passport To Adventure: Exotic Northern Thailand มีความยาว 24 นาทีเป็นรายการที่ นำตื่นตันทันทีพาคุณไปยังจุดหมายที่มี ธรรมชาติที่งดงาม และวัฒนธรรมที่น่าสนใจ พวกเขาเดินทางตามป่าด้วยเท้า หรืออาจจะ ขี่ช้างเพื่อพบกับเผ่าพันธุ์ที่น่าสนใจในป่า ที่ อาศัยอยู่ในภาคเหนือของไทย และท่องเที่ยว ในเชียงใหม่ เพื่อศึกษาการทำอาหารไทย
23.30	- เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟ แจ้งเตือนเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบ ความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บ อุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่น นูฟิ่ง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสาร รัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับ ตรง พับโต๊ะที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์ Arrival Bangkok เป็นสารคดีพิเศษที่ผู้จัดหาภาพยนตร์จัดทำ ขึ้นเพื่อแนะนำวิธีการออกแบบฟอร์มเข้าเมือง และแบบฟอร์มศุลกากร แนะนำตำแหน่ง สำคัญที่สนามบินดอนเมืองที่ผู้โดยสาร จำเป็นต้องทราบเช่น เคาเตอร์เพื่อต่อ เครื่องภายในประเทศและต่างประเทศ เคา เตอร์ลิมูซีน ช่องทางออก มีความยาว 5 นาที
24.05 (เวลาตอนนอน) 06.05 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินกรุงเทพฯ สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดดับลง	

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณเขมิกา รัตนจุล ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง 2 J พบว่า การเดินทางในช่วงเวลากลางวันและมีชั่วโมงบินที่ค่อนข้างนานทำให้รู้สึกเบื่อและเครียด จึงต้องดูภาพยนตร์โดยเฉพาะชอบภาพยนตร์ตลก จะช่วยผ่อนคลายความเครียดได้เป็นอย่างดี ภาพยนตร์และคุณภาพของเสียงอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เนื่องจากเป็นจอส่วนตัว แต่ในการเดินทางครั้งนี้มีเด็กเดินทางมาด้วยซึ่งไม่มีภาพยนตร์สำหรับเด็กเลย จึงต้องการให้การบินไทยให้ความสำคัญกับผู้โดยสารที่เป็นเด็กด้วย นอกจากนี้ยังได้สัมภาษณ์คุณวิโรจน์ ศิริเคารพ เป็นลูกเรือต้อนรับในชั้นประหยัด ในเที่ยวบินนี้ พบว่า การฉายภาพยนตร์บนเครื่องบินเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัย ทำให้ลูกเรือทำงานได้ง่ายขึ้นและสะดวกขึ้น เนื่องจากไม่ต้องแสดงการใช้เสื้อชูชีพ และหน้ากากออกซิเจน จึงมีเวลาในการเตรียมงานต่างๆ มากขึ้น ผู้โดยสารส่วนใหญ่ชอบดูภาพยนตร์ตลก และควรจะมีการสำรองภาพยนตร์สำหรับเด็กด้วย เช่น การ์ตูน หรือภาพยนตร์Animation เพื่อจะได้บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้โดยสารในแต่ละวัย เพราะเด็กอาจจะเบื่อแล้วร้องงอแงเสียงดังรบกวนผู้โดยสารท่านอื่นได้

จากการที่ผู้ศึกษาได้เคยปฏิบัติงานในชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่งในเที่ยวบินที่ออกจากยุโรปเวลากลางวันพบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่จะไม่่วงนอน จะดูภาพยนตร์ได้ต่อเนื่องอย่างน้อย 2 เรื่องจึงเริ่มนอนพักผ่อน จากคำให้สัมภาษณ์ของคุณ จักรพันธ์ ฤณ สงขลา “การจัดภาพยนตร์สำหรับเที่ยวบินกลางวันจากยุโรปจากสถิติและประสบการณ์การบินมากกว่า 20 ปี พบว่าผู้โดยสารยุโรป โดยเฉพาะคนอังกฤษชอบดูภาพยนตร์ จึงจัดภาพยนตร์ที่ดีที่สุดของโปรแกรม เป็นเรื่องที่ 1 และเรื่องที่ 2 ส่วนเรื่องที่ 3 ผู้โดยสารส่วนใหญ่เริ่มนอนหลับ

5. TG933 ปารีส - กรุงเทพฯ

เป็นเที่ยวบินที่บินกลับจากปารีสมายังกรุงเทพฯ ในวันที่ 25 สิงหาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 10.45 ชั่วโมง เครื่องออกจากปารีสเวลา 23.35 น. ถึงกรุงเทพฯ เวลา 15.50 น. โดยใช้เครื่องบินแบบ B744 เช่นเดียวกับเที่ยวบิน TG 930 จึงมีรายละเอียดของแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้เหมือนกัน ดังในหน้า 58 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 395 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นหนึ่ง 15 คน
2. ชั้นธุรกิจ 60 คน
3. ชั้นประหยัด 320 คน

ตารางที่ 4 – 7 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 933

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
23.35	- ประตูเครื่องบินจะปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่งและเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน(Safety Demonstration VDO)
23.50	- เครื่องออกจากสนามบินปารีส	
00.05	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation(B744) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรศัพท์ และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต ยาว 5 นาที
00.10	- ลูกเรือให้บริการอาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา และกาแฟ	-ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) 90 นาที ประกอบด้วยเรื่อง 1. Perpetuating the Legend of Thai Puppetry มีความยาว 25 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับหุ่นเชิดของไทย ถึงแม้ว่าศิลปะหุ่นเชิดไทยแทบจะสูญหายไปจากสังคมไทย แต่ยังมีนักเชิดและคนทำหุ่นละครกลุ่มหนึ่งที่ยังมีนักเชิดและคนทำหุ่นละครกลุ่มหนึ่งที่พยายามจะรักษาศิลปะนี้ไว้โดยไม่ยอมลดความพยายามและความตั้งใจให้หุ่นละครไทยกลับฟื้นคืนชีวิตอีกครั้ง เพื่อแสดงถึงความภาคภูมิใจในมรดกวัฒนธรรมของชาติไทย

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		<p>2. เรื่อง Wild India มีความยาว 50 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับธรรมชาติที่ถ่ายทำในประเทศอินเดียซึ่งเป็นพื้นที่ผืนใหญ่ของทวีปเอเชีย เป็นที่อยู่อาศัยของพืชและสัตว์ Mr.Valmilk Thapar ผู้ชำนาญเรื่องชีวิตสัตว์ป่าได้แบ่งปันประสบการณ์ของเขาในดินแดนที่แตกต่าง โดยเดินทางจากทะเลทรายแดงในรัฐสธาน(Rajasthan) ไปยังยอดเขาหิมาลัย ผ่านป่ารัชแมนกรูฟ (Rush mangrove forests) ไปยัง Coral reef ชายฝั่งตะวันตกของอินเดีย</p>
<p>01.25</p> <p>02.10</p>	<p>-เมื่อบริการอาหาร ลูกเรือแจกแบบฟอร์มเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร</p> <p>-หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี</p>	<p>- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว เรื่อง 50 First Dates เป็นภาพยนตร์ประเภท Romantic Comedy มีความยาว 99 นาที นำแสดงโดย : Adam Sandler ซึ่งเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับชายมั่งสวิต (Sandler) ที่ตกหลุมรักกับหญิงสาวที่มีปัญหาเรื่องความจำระยะสั้น (Drew) เนื่องจากสภาวะเช่นนี้ของแฟนสาว ทุก ๆ วันจึงเป็นรักแรก ของพวกเขาเสมอ</p> <p>ภาพยนตร์เรื่องนี้มีเสียงภาษาฝรั่งเศสในช่องที่ 2</p> <p>-ผู้โดยสารประมาณ 1/3 ของจำนวนผู้โดยสารเที่ยวบินนี้ จะนอนหลับพักผ่อนสังเกตได้จากที่ไม่ใส่หูฟัง</p>
<p>03.05</p>		<p>- จบภาพยนตร์เรื่องยาว</p>
<p>03.10</p>	<p>- ลูกเรือปิดไฟห้องโดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน ลูกเรือแบ่งพัก</p> <p>- ลูกเรือให้บริการเครื่องดื่มทุกๆ 40 นาที และมีแซนวิชบริการ</p>	

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
09.15	- เปิดไฟห้องโดยสาร แจกผ้าร้อน บริการอาหารเช้า น้ำผลไม้ ซา กาแฟ	- ฉายภาพยนตร์สารคดี 60 นาที ประกอบด้วย 1.Tracing the Charms of Thai Culture on Woodcarvings มีความยาว 25 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมของไทย การสร้างสรรค์งานไม้แกะสลักที่ละเอียดอ่อน สวยงานนั้นสะท้อนให้เห็นถึงความรุ่งเรืองของดินแดนที่รู้จักกันดีในอดีตว่า “สยาม” 2.Smooth Jazz มีความยาว 20 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับเพลงที่ผสมผสานระหว่างการแสดงบนเวที การสัมภาษณ์หลังเวที ชีวิตประวัติของตำนานนักร้องเพลงแจ๊สที่เป็น Super Star มีทั้ง Stevie Wonder, Sade, Steely Dan, Duke Ellington, Billie Holiday และ Al Jarreau
10.20	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่น หูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์ Arrival Bangkok เป็นสารคดีพิเศษที่ผู้จัดหาภาพยนตร์จัดทำขึ้นเพื่อแนะนำวิธีการออกแบบฟอร์มเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร แนะนำเคาเตอร์เพื่อต่อเครื่องภายในประเทศและต่างประเทศ เคาเตอร์ลิมุขึ้น ความยาว 5 นาที
10.50 (เวลาฝรั่งเศส) 15.50 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินกรุงเทพ สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณปกรณ์ เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา ผู้โดยสารชั้นประหยัดที่นั่ง 65 F พบว่า ปกติจะเดินทางไปท่องเที่ยวและทำธุรกิจ ประมาณปีละ 3 ครั้งในชั้นประหยัด เวลาเดินทางจะดูภาพยนตร์เพื่อต้องการฆ่าเวลา และถ้าไม่ดูก็จะพักผ่อน ซึ่งจะดูโปรแกรมภาพยนตร์ก่อนว่าเที่ยวบินนี้จะฉายภาพยนตร์เรื่องอะไร โดยส่วนตัวชอบชมภาพยนตร์ Action สำหรับภาพที่จอก็ค่อนข้างดี แต่เก้าอี้และที่นั่งด้านหน้ามีผลต่อการชม เนื่องจากเก้าอี้จัดเป็นแถวตรงกันทำให้บังคนข้างหลัง แต่ถ้าจัดสลับหว่างกันน่าจะทำให้เห็นชัดเจนขึ้น ส่วนเสียงใช้ได้เพราะเป็นหูฟัง สำหรับการฉายภาพยนตร์ควรฉายก่อนหรือหลังจากที่มีการบริการอาหารเนื่องจากระหว่างมืออาหารผู้โดยสารจะดูภาพยนตร์ไม่รู้เรื่องและไม่ปะติดปะต่อ เพราะผู้โดยสารให้ความสนใจกับมืออาหารมากกว่า และลูกเรือต้องเดินบริการผู้โดยสารทำให้บังจอภาพยนตร์

นอกจากนี้ยังสัมภาษณ์คุณวิบูลย์ ศุภพิพัฒน์ หัวหน้าลูกเรือ พบว่า ภาพยนตร์ช่วยให้ผู้โดยสารเพลิดเพลินไปได้ตลอดเที่ยวบิน ไม่ลุกขึ้นเดินวุ่นวาย เพราะความเบื่อหน่ายที่ต้องนั่งนานๆ เช่นเดียวกับคุณ กฤตภาค สุนทรภัก ลูกเรือในชั้นหนึ่ง พบว่า การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินนั้น ถ้าเป็นสารคดี ทำให้ลูกเรือมีความรู้เพิ่มขึ้น เป็นประโยชน์เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับตอบคำถาม บางอย่างแก่ผู้โดยสารได้ เช่น สารคดีที่เกี่ยวกับประเทศไทย และทำให้ผู้โดยสารเพลิดเพลินไม่เบื่อหน่ายในการเดินทางหรือเมื่อนอนไม่หลับ สารคดี Arrival VDO ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับสนามบินและการกรอกแบบฟอร์มเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร ทำให้ผู้โดยสารส่วนใหญ่เข้าใจ ไม่ต้องถามลูกเรือซึ่งทำให้ทำงานได้สะดวกขึ้นและประหยัดเวลา ไม่ต้องเดินอธิบายให้กับผู้โดยสารทีละคน นอกจากนี้ยังทำให้ผู้โดยสารนั่งอยู่กับที่ไม่เดินไปเดินมารบกวนการทำงาน สำหรับเที่ยวบินที่ออกเดินทางในช่วงกลางคืนจึงมีภาพยนตร์บริการจำนวนน้อยเรื่อง เพราะตอนกลางคืนผู้โดยสารส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อน ส่วนผู้โดยสารที่ต้องการจะชมภาพยนตร์สำหรับในชั้นบริการชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจจะสามารถชมได้จากวีดีโอแบบพกพา (Walkman) ทั้งนี้ภาพยนตร์เรื่องยาว ในเที่ยวบินนี้จะมีเสียง 2 ภาษา คือ เป็นภาษาอังกฤษ และ (Dubbing) เป็นภาษาฝรั่งเศส

6. TG 920 กรุงเทพฯ – แฟรงเฟิร์ต

ออกเดินทางจากกรุงเทพฯไปแฟรงเฟิร์ต ในวันที่ 31 กรกฎาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 11.20 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพฯเวลา 23.45 ถึงแฟรงเฟิร์ต เวลา 06.00 (เวลาที่แฟรงเฟิร์ตช้ากว่ากรุงเทพฯ 5 ชั่วโมง) โดยใช้เครื่องบินแบบ B747 เช่นเดียวกับเที่ยวบิน TG 910 จึงมีรายละเอียดของแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้เหมือนกัน ดังในหน้า 45 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 380 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นหนึ่ง 12 คน
2. ชั้นธุรกิจ 48 คน
3. ชั้นประหยัด 320 คน

ตารางที่ 4 – 8 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 920

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
23.45	- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่งและเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)
00.00	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	
00.15	- สัญญาณไฟแดงรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (B747) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรสาร และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต
00.20	- บริการอาหารร้อน และเครื่องดื่ม ซากาแฟ - เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี	- ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) 90 นาที ประกอบด้วยเรื่อง 1. The Secrets of Ancient Greece มีความยาว 50 นาที เนื้อหาเป็นการติดตามวิวัฒนาการของอาณาจักรกรีซ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเป็นอาณาจักรที่ยิ่งใหญ่ที่สุด 2. Frasier: Enemy at the Gate มีความยาว 22 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้งในโรงจอดรถ
01.50	- ลูกเรือจะปิดไฟในห้องโดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน โดยแบ่งลูกเรือเป็น 2 ชุด เพื่อผลัดกันไปพัก ผลัดละ 3 ชั่วโมง ระหว่างนี้ลูกเรือที่อยู่เวร จะบริการเครื่องดื่มประมาณ 45 – 60 นาที / ครั้ง	

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
9.30	- เริ่มเปิดไฟในห้องโดยสาร แจกผ้าร้อน - บริการอาหารเช้า น้ำผลไม้ เครื่องดื่มชา และ กาแฟ	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main film) เรื่อง Scooby Doo2 : monster Unleashed ภาพยนตร์ประเภท Family Comedy มีความยาว 93 นาที นำแสดงโดย Freddie Prinze jr., Sarah Michelle Gellar, Matthew Lillard เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับชาวแก๊งป่วนของสตูดิโอ จะต้องเผชิญกับเจ้าตัวหน้ากากปริศนา ที่พยายามจะยึดครอง Cool sville โดยการสร้างอสูรร้ายเป็นเครื่องมือ สำหรับภาพยนตร์เรื่องนี้มีการบรรยายเสียงในฟิล์ม (Dubbing) เป็น 2 ภาษา ช่อง 1 เป็นภาษาอังกฤษ ช่อง 2 เป็นภาษาเยอรมัน
10.30	- เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟแดงรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่งและเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	
11.00 (เวลารุงเทพ) 06.00 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องบินถึงสนามบินแฟรงเฟิร์ต สัญญาณไฟแดงรัดเข็มขัดดับลง	

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณวินิตา เมืองมัน ผู้โดยสารในชั้นประหยัดที่นั่ง 69 E พบว่า ส่วนใหญ่จะ เดินทางเพื่อไปท่องเที่ยว ประมาณ 2 ครั้งต่อปี เวลาเดินทางจะชมภาพยนตร์ที่ชอบเท่านั้น โดยเฉพาะภาพยนตร์แอ็คชั่น หรือตลก เพราะการชมภาพยนตร์ทำให้รู้สึกผ่อนคลายความเครียด แต่ถ้าว่างนอนก็จะนอนเลยไม่ชมจนจบเรื่อง การชมภาพยนตร์จากจอใหญ่ชัดเจนดี หูฟังมีคุณภาพไม่ได้ยินเสียงข้างเดียว

นอกจากนี้ได้สัมภาษณ์คุณโกวิท ของกุลเสีย ผู้จัดการเที่ยวบินนี้ พบว่า การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินนั้นนอกจากจะให้ความบันเทิงกับผู้โดยสารแล้ว ยังทำให้ผู้โดยสารรู้สึกว่าการระยะเวลาการเดินทางสั้นลง และคุ้มค่าในการเดินทางเพราะได้ชมภาพยนตร์ใหม่ๆก่อนคนอื่น นอกจากนี้ยัง

ช่วยให้ผู้โดยสารไม่ลุกขึ้นเดินไปเดินมาหรือการจับกลุ่มคุยกันรบกวนผู้โดยสารท่านอื่นที่ต้องการจะชมภาพยนตร์หรือพักผ่อน ส่วนภาพยนตร์ที่ฉายในตอนเช้ายังช่วยปลุกผู้โดยสารให้ผู้โดยสารตื่นขึ้นมารับประทานอาหาร โดยที่ลูกเรือไม่ต้องเสียเวลาไปเดินปลุกทีละคน

7. TG 923 แฟรงเฟิร์ต - กรุงเทพฯ

เป็นเที่ยวบินที่บินกลับจากแฟรงเฟิร์ตมายังกรุงเทพฯ ในวันที่ 7 สิงหาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 10.05 ชั่วโมง เครื่องออกจากแฟรงเฟิร์ตเวลา 21.15 น. ถึงกรุงเทพฯ เวลา 12.55 น. โดยใช้เครื่องบินแบบ B747 ดังการแสดงแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้เหมือนกัน ดังในหน้า 45 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 380 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นหนึ่ง 12 คน
2. ชั้นธุรกิจ 48 คน
3. ชั้นประหยัด 320 คน

ตารางที่ 4 –9 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 923

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
21.15	- ประตูดังเครื่องบินปิด ตรวจเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน(Safety Demonstration VDO)
21.30	- เครื่องออกจากสนามบินลอนดอน	
21.45	สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (B747) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกของสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรศัพท์ และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต ความยาว 5 นาที

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
21.50	- บริการเครื่องดื่ม และของขบเคี้ยว	- ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) 90 นาที ประกอบด้วยเรื่อง
22.05	- บริการอาหารร้อนเครื่องดื่ม ชา และกาแฟ	1. Perpetuating the Legend of Thai Puppetry มีความยาว 25 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับหุ่นเชิดของไทย ถึงแม้ว่าศิลปะหุ่นเชิดไทยแทบจะสูญหายไปจากสังคมไทย แต่ยังมีนักเชิดและคนทำหุ่นละครกลุ่มหนึ่งที่พยายามจะรักษาศิลปะนี้ไว้โดยไม่ยอมลดความพยายามและความตั้งใจให้หุ่นละครไทยกลับฟื้นคืนชีวิตอีกครั้งเพื่อแสดงถึงความภาคภูมิใจในมรดกวัฒนธรรมของชาติไทย
23.20	- เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี	2. เรื่อง Wild India มีความยาว 50 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับธรรมชาติที่ถ่ายทำในประเทศอินเดียซึ่งเป็นพื้นที่ผืนใหญ่ของทวีปเอเชีย เป็นที่อยู่อาศัยของพืชและสัตว์ Mr.Valmilk Thapar ผู้ชำนาญเรื่องชีวิตสัตว์ป่าได้แบ่งปันประสบการณ์ของเขาในดินแดนที่แตกต่าง โดยเดินทางจากทะเลทรายแดงในรัฐสทาน(Rajasthan) ไปยังยอดเขาหิมาลัย ผ่านป่าริชแมนกรู (Rush mangrove forests) ไปยัง Coral reef ชายฝั่งตะวันตกของอินเดีย
23.25	- บริการเครื่องดื่ม ทุกๆ 40 นาที ระหว่างฉายภาพยนตร์	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main film) เรื่อง 50 First Dates เป็นภาพยนตร์ประเภท Romantic Comedy มีความยาว 99 นาที นำแสดงโดย : Adam Sandler ซึ่งเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับชายมังสวิรัต (Sandler) ที่

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		<p>ตกหลุมรักกับหญิงสาวที่มีปัญหาเรื่องความจำระยะสั้น (Drew) เนื่องจากสถานะเช่นนี้ของแฟนสาว ทุก ๆ วันจึงเป็นรักแรกของพวกเขาเสมอ ภาพยนตร์เรื่องนี้มีเสียงในฟิล์มช่องที่ 1 ภาษาอังกฤษและช่องที่ 2 เป็นภาษาเยอรมัน</p> <p>-ผู้โดยสารประมาณ 1/3 ของจำนวนผู้โดยสารเที่ยวบินนี้ จะนอนหลับพักผ่อนสังเกตได้จากที่ไม่ใส่หูฟัง</p>
00.55		ภาพยนตร์เรื่องยาวจบ
01.00	<p>- ลูกเรือปิดไฟห้องโดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน ลูกเรือแบ่งพัก</p> <p>- ลูกเรือให้บริการเครื่องดื่มทุกๆ 40 นาที และมีแผนกบริการ</p>	
05.55	<p>เปิดไฟห้องโดยสาร แจกผ้าร้อน บริการอาหารเช้า น้ำผลไม้ ชาและกาแฟ</p>	<p>- ฉายภาพยนตร์สารคดี 60 นาที ประกอบด้วย</p> <p>1.Tracing the Charms of Thai Culture on Woodcarvings มีความยาว 25 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมของไทย การสร้างสรรค์งานไม้แกะสลักที่ละเอียดอ่อน สวยงานนั้นสะท้อนให้เห็นถึงความรุ่งเรืองของดินแดนที่รู้จักกันดีในอดีตว่า "สยาม"</p>
06.20		<p>2. Smooth Jazz TV มีความยาว 20 นาที เรื่องราวเกี่ยวกับเพลงที่ผสมผสานระหว่างการแสดงบนเวที การสัมภาษณ์หลังเวที ชีวิตประวัติของตำนานนักร้องเพลงแจ๊สที่เป็น Super Star มีทั้ง stvie Wonder,Sade, Steely Dan,Duke Ellington, Billie Holliday และAl Jarreau</p>

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
07.25	- เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟ แจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบ ความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บ อุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่น นูฟิง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสาร รัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับนกกเก้าอี้ให้อยู่ในระดับ ตรง พบโต๊ะหน้าที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์ Arrival Bangkok
07.55 (เวลา แฟรงเฟิร์ต) 12.55 (เวลาห้องกิน)	- เครื่องถึงสนามบินกรุงเทพฯ สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณเดมิทีย์ บุตรศรี ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ 17 E พบว่า การเดินทางในช่วงเวลากลางคืนส่วนใหญ่จะชมภาพยนตร์ สักพักหนึ่งหลังทานอาหารและจึง พักผ่อน ในตอนกลางคืนสามารถชมภาพยนตร์จากจอใหญ่ได้ชัดเจนดี เพราะภายในห้องโดยสาร มีด ส่วนตอนกลางวันการชมภาพยนตร์ในจอใหญ่ไม่ชัดเนื่องจากมีแสงจากภายนอกทำให้อ่าน ตัวหนังสือและมองภาพไม่ชัดเจน จึงชมจากจอมอนิเตอร์ด้านหน้า แต่เมื่อยกคอต้องเงยดูจอตลอด เนื่องจากนั่งด้านหน้าสุดใกล้กับจอมอนิเตอร์ ส่วนตัวชอบชมภาพยนตร์ตลก จะช่วยผ่อนคลาย ความเครียดได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ยังได้สัมภาษณ์คุณมาลัยวรรณ นวอภิศักดิ์ หัวหน้าลูกเรือ พบว่า การฉาย ภาพยนตร์บนเครื่องบินเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัย ทำให้ลูกเรือทำงานได้ง่ายขึ้นและสะดวกขึ้น เนื่องจากไม่ต้องสาธิตวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆด้วยตนเอง จึงมีเวลาในการเตรียมงานต่างๆ มากขึ้น สำหรับเที่ยวบินในเวลากลางคืนส่วนใหญ่จะพบว่า ผู้โดยสารมักจะไม่ชมภาพยนตร์หรือชมภาพยนตร์ ไม่จบเรื่องกินนอนหลับแล้ว

สำหรับการศึกษาการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของเที่ยวบินทวีปยุโรป ดังตัวอย่าง เที่ยวบินที่ได้กล่าวถึงไปทั้งหมดนั้น จะเห็นได้ว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ชอบภาพยนตร์ประเภทตลก แอ็คชั่น และโรแมนติก ตามลำดับ ประกอบกับการคัดเลือกภาพยนตร์ขึ้นฉายโดยหน่วยงานของ บริษัทการบินไทยนั้นจะสนองความต้องการผู้โดยสารส่วนใหญ่ โดยเลือกภาพยนตร์ตลก ซึ่งได้รับ

การตอบรับที่ดีจากผู้โดยสารเช่นกัน จากการศึกษาเที่ยวบินในทวีปยุโรปยังพบว่า จำนวนประเภทของภาพยนตร์ที่จัดฉายแตกต่างกันระหว่างเที่ยวบินกลางวันกับเที่ยวบินกลางคืน คือ เที่ยวบินที่ออกเดินทางในช่วงเวลากลางวันจะมีภาพยนตร์สารคดี 1 เรื่องและภาพยนตร์เรื่องยาวประมาณ 3-4 เรื่อง แต่เครื่องบินที่ออกเดินทางในช่วงเวลากลางคืนจะมีเพียงภาพยนตร์สารคดี 1 เรื่อง และปิดไฟห้องโดยสารเพื่อให้ผู้โดยสารพักผ่อนไม่ว่าจะเป็นเที่ยวบินขาไปหรือขากลับ

จากการศึกษา เที่ยวบินในทวีปยุโรป พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน

1. ตารางเวลาการเดินทาง ซึ่งเป็นเวลาที่เครื่องออกเดินทางจากจุดเริ่มต้น และเวลาที่เครื่องถึงจุดหมายปลายทาง ดังเที่ยวบิน TG 916 และ TG 911 ที่เดินทางในช่วงเวลากลางวัน จะมีการบริการภาพยนตร์จำนวน 5-6 เรื่อง ส่วน TG 910 TG930 และ TG 933 ออกเดินทางในเวลากลางคืน จะมีภาพยนตร์บริการประมาณ 3 เรื่องเท่านั้น และเนื่องจากการเดินทางในช่วงเวลากลางคืนผู้โดยสารส่วนใหญ่จะพักผ่อนทำให้ภาพยนตร์ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยเรื่อง
2. ชั่วโมงบิน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการกำหนดภาพยนตร์ขึ้นบริการบนเครื่องบิน ดังเช่น TG 916 มีชั่วโมงบิน 12.15 นาที ภาพยนตร์ที่จัดฉายทั้งหมด 6 เรื่อง ส่วน TG 933 มีชั่วโมงบิน 10.50 นาที ภาพยนตร์ที่จัดฉายทั้งหมด 5 เรื่อง โดยชั่วโมงบินจะเป็นตัวกำหนดประเภทของภาพยนตร์ที่ใช้ด้วย ซึ่งเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินมากสามารถฉายภาพยนตร์เรื่องยาวได้ก็จะมีภาพยนตร์เรื่องยาวบริการหลายเรื่อง ส่วนเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินน้อยก็จะใช้ภาพยนตร์ประเภทสารคดีฉายแทนเพื่อให้จบได้ทันเวลาก่อนเครื่องลง หรือมีการฉายทั้ง 2 ประเภท เพื่อให้สอดคล้องกับชั่วโมงบิน
3. แบบของเครื่องบิน และชั้นบริการ พบว่า เครื่องบินแต่ละแบบจะมีอุปกรณ์ในการให้บริการที่แตกต่างกันในแต่ละชั้นบริการ เช่น TG 910 ใช้เครื่องบินแบบ B 747 ที่มีจอส่วนตัวในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ ส่วน TG930 ใช้เครื่องบินแบบ B 744 ซึ่งไม่มีจอส่วนตัว ดังนั้นจึงมีวิดีโอพกพา (Walkman) บริการแทนในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ โดย ภาพยนตร์ที่จัดฉายจะแตกต่างกับจอใหญ่
4. เส้นทางบิน ในทวีปยุโรป ซึ่งเที่ยวบินมีความหลากหลายของผู้โดยสาร จึงเป็นตัวกำหนดภาพยนตร์ที่ให้บริการในส่วนของการบินเสียงในฟิล์มเป็นภาษาที่ 2 เส้นทางบินในทวีปยุโรปจะมีเที่ยวบินที่ทำรายได้สูงตลอดปีให้กับบริษัท ซึ่งได้แก่ กรุงเทพ-แฟรงเฟิร์ต (ไป-กลับ) กรุงเทพปารีส (ไป-กลับ) กรุงเทพ-โรม (ไป-กลับ) กรุงเทพ – แมตริก (ไป-กลับ) เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารชาตินั้นๆ ฝ่ายจัดหาภาพยนตร์จึงได้จัดภาพยนตร์

เสียงในฟิล์มภาษาของผู้โดยสารชาติที่เป็นจุดหมายปลายทางดังกล่าว ซึ่งจะมีทั้งหมด 4 ภาษา คือ ฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี และสเปน

5. อุปกรณ์การฉาย พบว่า ความคมชัดของจอใหญ่ทั้งภาพและสีไม่ชัดเจน โดยเฉพาะการการเดินทางในช่วงกลางวัน ส่วนการเดินทางในช่วงกลางคืน ก็มีแสงสว่างจากจอมากเกินไปทำให้ผู้โดยสารที่ต้องการพักผ่อนสบาย รวมถึงการที่ผู้โดยสารไม่สามารถเลือกภาพยนตร์ และเวลาที่เข้าชมภาพยนตร์ ได้ตามความต้องการ ต้องชมภาพยนตร์ในจอใหญ่ตามที่บริษัทกำหนดเท่านั้น ทั้งนี้ การที่มีจอฉายภาพยนตร์จอใหญ่เพียงจอเดียว ส่งผลต่อการชมภาพยนตร์ของผู้โดยสารในแต่ละที่นั่ง เนื่องจากการจัดแถวที่นั่ง ไม่ได้เอื้อต่อการชมภาพยนตร์ แม้ว่าจะมีจอมอนิเตอร์หรือจอ LCD ติดตั้งเพิ่มก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาการมองเห็นภาพที่ชัดเจนได้ทั้งหมด

สำหรับหน้าที่ของภาพยนตร์ประเภทต่างๆที่บริการบนเครื่องบิน พบว่า

ต่อผู้โดยสาร

- ภาพยนตร์เรื่องยาวและภาพยนตร์สารคดี จะให้ความบันเทิง ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ฆ่าเวลาในการเดินทาง และทำให้รู้สึกว่าการเดินทางสั้นลง

- ภาพยนตร์สารคดีพิเศษ จะให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ และคำชี้แจง บอกกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ต่อลูกเรือ

- ภาพยนตร์เรื่องยาวและภาพยนตร์สารคดี ทำให้ลูกเรือทำงานสะดวกขึ้น ลดปัญหาที่เกิดจากผู้โดยสารเมาแอลกอฮอล์ ทะเลาะวิวาท หรือถูกรบกวนจากผู้โดยสารอื่น เช่น สารคดีเพื่อความปลอดภัยช่วยทำให้ลูกเรือไม่ต้องเสียเวลาในการสาธิตเอง โดยใช้เวลาดังกล่าวไปบริการผู้โดยสาร หรือจัดเตรียมการบริการอื่นๆแทน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินตามเส้นทางบินทวีปออสเตรเลีย (Australian Route)

สำหรับในบทนี้จะกล่าวถึงการบริการภาพยนตร์ในเที่ยวบินทวีปออสเตรเลีย (Australian Route) โดยผู้วิจัยได้รวบรวมการบริการภาพยนตร์ เป็นเวลา 3 เดือน ได้แก่ เดือนมิถุนายน , กรกฎาคม และสิงหาคม 2547 มาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาดังนี้

เที่ยวบินในทวีปออสเตรเลียทั้งหมด 20 เที่ยวบินด้วยกัน แต่ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลของเที่ยวบินที่มีการบริการภาพยนตร์ประเภทต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไป โดยแสดงให้เห็นถึงจุดหมายปลายทางของแต่ละเที่ยวบิน รายละเอียดของภาพยนตร์แต่ละประเภทที่จัดฉาย เวลาในการเดินทาง จำนวนชั่วโมงบิน และแบบของเครื่องบิน

สำหรับเที่ยวบินในทวีปออสเตรเลีย (Australian Route) จะใช้เครื่องบิน 3 ประเภทด้วยกัน คือ B744, B743 และ MD11 โดยมีชั้นบริการทั้ง 3 ชั้น ได้แก่ ชั้นหนึ่ง (First Class), ชั้นธุรกิจ (Business Class) และชั้นประหยัด (Economy Class) โดยการฉายภาพยนตร์ในแต่ละชั้นบริการก็ จะมีความแตกต่างกันตามอุปกรณ์การฉายภาพยนตร์ สำหรับเที่ยวบินทวีปออสเตรเลียมีเครื่องเล่น วีดีโอแบบพกพา (Walkman) ให้บริการในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ เพื่อให้ผู้อ่านมีความเข้าใจลักษณะต่างๆ มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างเที่ยวบินในทวีปออสเตรเลีย (Australian Route) ที่จะทำการศึกษา ดังนี้

1. TG 993 กรุงเทพฯ - ซิดนีย์
2. TG 981 กรุงเทพฯ - เมลเบิร์น
3. TG 992 ไชคแลนด์ - ซิดนีย์ - กรุงเทพฯ
4. TG 984 ซิดนีย์ - บริสเบรน - กรุงเทพฯ

1. TG 993 กรุงเทพ – ชิดนีย์

ออกเดินทางจากกรุงเทพไปชิดนีย์ ในวันที่ 22 กรกฎาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 8.30 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพเวลา 08.10 น. ถึงชิดนีย์เวลา 20.10 น. (เวลาที่ชิดนีย์เร็วกว่ากรุงเทพ 3 ชั่วโมง) โดยใช้เครื่องบินแบบ B744 เช่นเดียวกับเที่ยวบิน TG 930 จึงมีรายละเอียดของแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้เหมือนกัน ดังในหน้า 58 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 389 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นหนึ่ง 14 คน
2. ชั้นธุรกิจ 50 คน
3. ชั้นประหยัด 325 คน

ตารางที่ 5 – 1 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 993

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
08.10	- ประตู่เครื่องบินจะปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่งและเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์สารคดีเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน(Safety Demonstration VDO)
08.25	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	
08.40	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (B744) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้ออกซิเจนตัว ปุ่มเลือกของสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรสาร และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต ยาว 5 นาที
08.45	- ให้บริการอาหารเข้า น้ำผลไม้พร้อม ชา และกาแฟ	- ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) 90 นาที ประกอบด้วยเรื่อง 1. Walk on By : Stardust มีความยาว 50 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับยุคสมัยของเพลง

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		<p>แจ๊สใน อเมริกา เมืองวงดนตรีแจ๊ส ออกทัวร์ เพื่อเล่นเพลงแจ๊สที่มีชื่อเสียง เช่น Hit of Berlin, gershain, Jerome Kern, Porter and Rogers โดยนักร้องชื่อดัง อาทิ Bring Crosby Billie Holliday, Ella Fitzgerald และ Frank Sinatra</p> <p>2.เรื่อง Just for variety มีความยาว 25 นาที เป็นการนำช่วงเวลาที่ดีที่สุดจากเทศกาลตลกที่ Montreal , Canada.</p>
<p>10.00</p> <p>10.30</p>	<p>- เมื่อบริการอาหารเข้าเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือ แจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์ม ศุลกากร</p> <p>- หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี</p> <p>- ลูกเรือให้บริการเครื่องดื่ม ทุกๆ 40 นาที ระหว่างบริการภาพยนตร์</p>	<p>- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main film) 3 เรื่อง คือ 1. Confession Of a Teenage Drama Queen เป็นภาพยนตร์ประเภท Comedy มีความยาว 90 นาที นำแสดงโดย Lindsay Lohan, Adam Gareia, Glenne Headley ภาพยนตร์เรื่องนี้สร้างจากการ์ตูนของ Lda เมื่อโลล่าต้องย้ายไปสู่อุทยานพร้อม กับครอบครัว เธอรู้สึกว่าคุณชีวิตของตัวเอง กำลังอยู่ในภาวะชะงักงัน เธออยากได้ชีวิตที่ เต็มเปี่ยมไปด้วยแสงสีในเมืองหลวง สิ่งที่ทำให้เธอมีชีวิตรอดอยู่กับความเป็นอยู่ของชาวชนบทก็คือ ดนตรีร็อค แต่อย่างไรก็ตามทัศนคติเกี่ยวกับเมืองใหญ่ของ โลล่าได้นำเธอไปสู่ปัญหา โดยเฉพาะเมื่อเธอต้องมาเดินสวนทางกับ คาร์ล่า (เมแกน พ็อกซ์) สาวที่ฮึดที่สุดในโรงเรียน ความอยากจะช่วงชิงตำแหน่งความฮึดมาจากคาร์ล่าทำให้โลล่า มีความปรารถนาที่จะรับบทนักแสดงนำในละครของโรงเรียน แต่เมืองวงดนตรีโปรดของ</p>

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		<p>เธอประกาศแยกวงและจัดแสดงคอนเสิร์ต อลาซันที่ นิวยอร์ก ซิตี้ โลก่าซึ่งยังคงไม่ได้ บัตรคอนเสิร์ตตั้งเป้าหมายเพื่อที่จะไปดูคอน เซิร์ตครั้งนี้และพบกับสตู วอฟ (อดัม การ์ เซีย)ขวัญใจของเธอให้ได้โลก่าจึงต้องเลือก ระหว่างการแย่งชิงตำแหน่งสาวฮ็อตมาจาก คาร์ล่าหรือบัตรคอนเสิร์ตรอบพิเศษนี้</p>
11.35		<p>2. เรื่อง Jersey Girl ภาพยนตร์ประเภท Romantic Comedy มีความยาวภาพยนตร์ 103 นาที นำแสดงโดย : Ben Affleck, Jemifer Lopez, Liv Tylor ภาพยนตร์เรื่อง นี้ถ่ายทำที่ New York และ New Jersey Ben Affleck รับบทเป็น Ollie Trinke นักโปรโมตเพลงที่ภรรยาของเขา ที่รับบท โดย Jennifer Lopez กำลังจะคลอดลูก คนแรก แต่เกิดอุบัติเหตุกับเธอทำให้เธอ เสียชีวิต ส่งผลให้ Ollie ต้องรับภาระเลี้ยงดู เด็กด้วยตัวเอง เขาจึงตัดสินใจย้ายกลับไป อยู่กับพ่อของเขาที่ New Jersey ที่ที่เขา ได้พบกับกับนักศึกษาคนหนึ่ง (รับบทโดย Liv Tylor)</p>
13.25	- ลูกเรือให้บริการอาหารร้อน พร้อม เครื่องดื่ม ชา กาแฟ	<p>- ฉายภาพยนตร์เรื่องที่ 3 คือ Envy ภาพยนตร์ประเภท Comedy มีความยาว ภาพยนตร์ 101 นาที นำแสดงโดย : Ben Stiller, Jack Black, Christopher walken เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับสองเพื่อนคู่ซี้ที่เป็น เพื่อนกันมาตลอดนับแต่เป็นเด็กและยังเป็น เพื่อนบ้านกัน Nick (นำแสดงโดย Jack)</p>

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		และ Tim (แสดงโดย Ben) โดย Nick เป็นนักประดิษฐ์ที่ชอบประดิษฐ์เครื่องมือต่าง ๆ มากมายส่วนมากเป็นเครื่องมือที่ไร้สาระ แต่วันหนึ่ง Nick ก็ได้ประดิษฐ์เครื่องมือที่เปลี่ยนชีวิตของเขาไป โดยเขาประดิษฐ์เครื่องมือที่สามารถทำให้จุจาระของสุนัขหายไป แต่เครื่องมือนี้ก็ทำให้เพื่อนี่ทั้งสองแตกคอกัน เนื่องจากเพื่อนกลับกลายเป็นคนที่มีชื่อเสียง เรื่องยิ่งยุ่งมากขึ้นเมื่อ J-man (แสดงโดย Christopher) เข้ามาทำให้เพื่อนี่ทั้ง 2 ทะเลาะกันรุนแรงมากขึ้น
16.35		- ฉายภาพยนตร์ Australia Awareness VDO ความยาว 3 นาที เป็นวิดีโอที่หน่วยงานกักกันพืชของประเทศออสเตรเลียจัดทำขึ้นและกำหนดให้สายการบินพาณิชย์ที่บินเข้าประเทศออสเตรเลียต้องฉายให้ผู้โดยสารทุกคนรับทราบกฎหมาย ข้อบังคับในการนำ พืช ผัก ผลไม้และผลิตภัณฑ์จากพืช ผัก ผลไม้ และสัตว์เข้าประเทศ โดยให้กำจัดทิ้งก่อนลงจากเครื่องบินหรือทิ้งในที่ที่จัดให้ที่สนามบินก่อนผ่านการตรวจ ซึ่งถ้าไม่ปฏิบัติตามผู้โดยสารจะถูกปรับ
16.40	- เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่นหุฟัง	- ฉายภาพยนตร์ Arrival Sydney ความยาว 5 นาที ซึ่งเป็นสารคดีพิเศษที่ผู้จัดหาภาพยนตร์จัดทำขึ้นเพื่อแนะนำวิธีการออกแบบฟอร์มเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
	หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสาร รัตเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	แนะนำจุดเปลี่ยนเครื่องทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศของทางผ่านการตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร
17.10 (เวลากรุงเทพ) 20.10 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินคิง ฟอर्डสมิธ สัญญาณไฟแดงรัตเข็มขัดดับลง	

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณณิชากร พัดชื่นใจ ผู้โดยสารชั้นหนึ่งที่นั่ง 4 A พบว่า โดยส่วนใหญ่จะเดินทางไปท่องเที่ยวที่ออสเตรเลีย ประมาณ 3 ครั้งต่อปี ในระหว่างการเดินทางจะดูภาพยนตร์ได้ไม่เกิน 2 เรื่อง ถ้ามากกว่านี้มักจะหลับก่อน การดูภาพยนตร์จะช่วยให้ไม่เบื่อระหว่างเดินทาง จะดูโปรแกรมภาพยนตร์ก่อนจากหนังสือรายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน หน้ากระเป๋านั่ง ชอบดูภาพยนตร์ตลกและภาพยนตร์ใหม่เท่านั้น ถ้าไม่ใช่ก็จะอ่านหนังสือแทน ทั้งนี้จะไม่ชอบชมภาพยนตร์ระหว่างที่มีการบริการอาหารเพราะลูกเรือที่กำลังให้บริการอยู่นั้นจะบังจอภาพยนตร์และไม่สามารถทำให้ห้องโดยสารมืดได้ ทำให้ชมภาพยนตร์ไม่ต่อเนื่องและไม่ชัดเจน สำหรับภาพยนตร์สารคดีที่นำมาฉายมีเนื้อหาสาระที่น่าสนใจดี บางเรื่องก็ให้ความรู้ และเป็นภาพยนตร์สั้นๆแต่หลากหลาย และภาพยนตร์เพื่อความปลอดภัยก็มีความจำเป็นสำหรับผู้โดยสารทุกคน จะได้ปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และวิดีโอเพื่อความปลอดภัยมีความละเอียดและชัดเจนกว่าเมื่อก่อนที่ใช้ลูกเรือแสดง

นอกจากนี้ยังได้สัมภาษณ์คุณจักรพันธุ์ ณ สงขลา ซึ่งเป็นผู้จัดวางลำดับการฉายภาพยนตร์ กล่าวว่า ผู้โดยสารในเส้นทางออสเตรเลีย ชอบดูภาพยนตร์ และส่วนหนึ่งของผู้โดยสารเป็นผู้โดยสารที่เดินทางต่อเครื่องจากยุโรป การฉายภาพยนตร์เรื่องยาวต่อเนื่องกัน 3 เรื่อง เนื่องจากเป็นเที่ยวบินกลางวัน สำหรับผู้โดยสารที่ต่อเครื่องจากยุโรปอาจเหนื่อยและเพลีย การฉายภาพยนตร์จะทำให้ผู้โดยสารต้องปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง และปิดไฟห้องโดยสารเพื่อความชัดเจนของภาพยนตร์ ทำให้ผู้โดยสารที่ต้องการพักผ่อนนอนหลับได้ดี

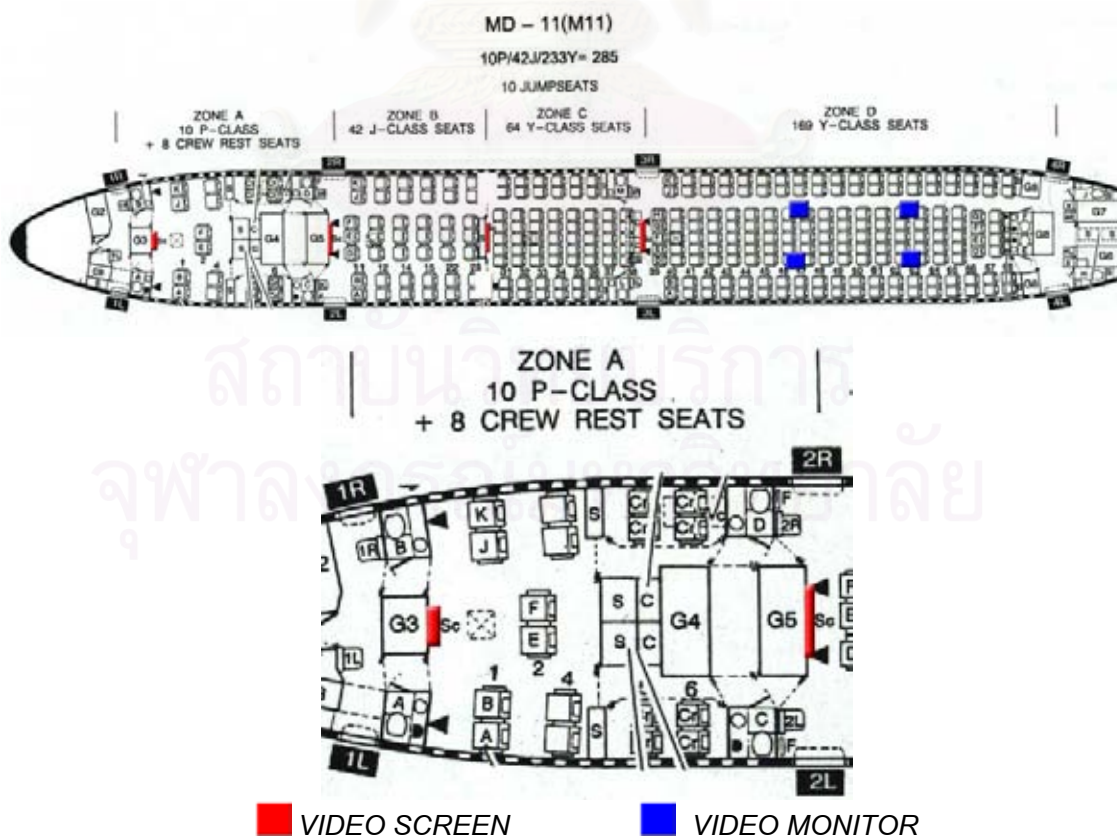
2. TG 981 กรุงเทพฯ – เมลเบิร์น

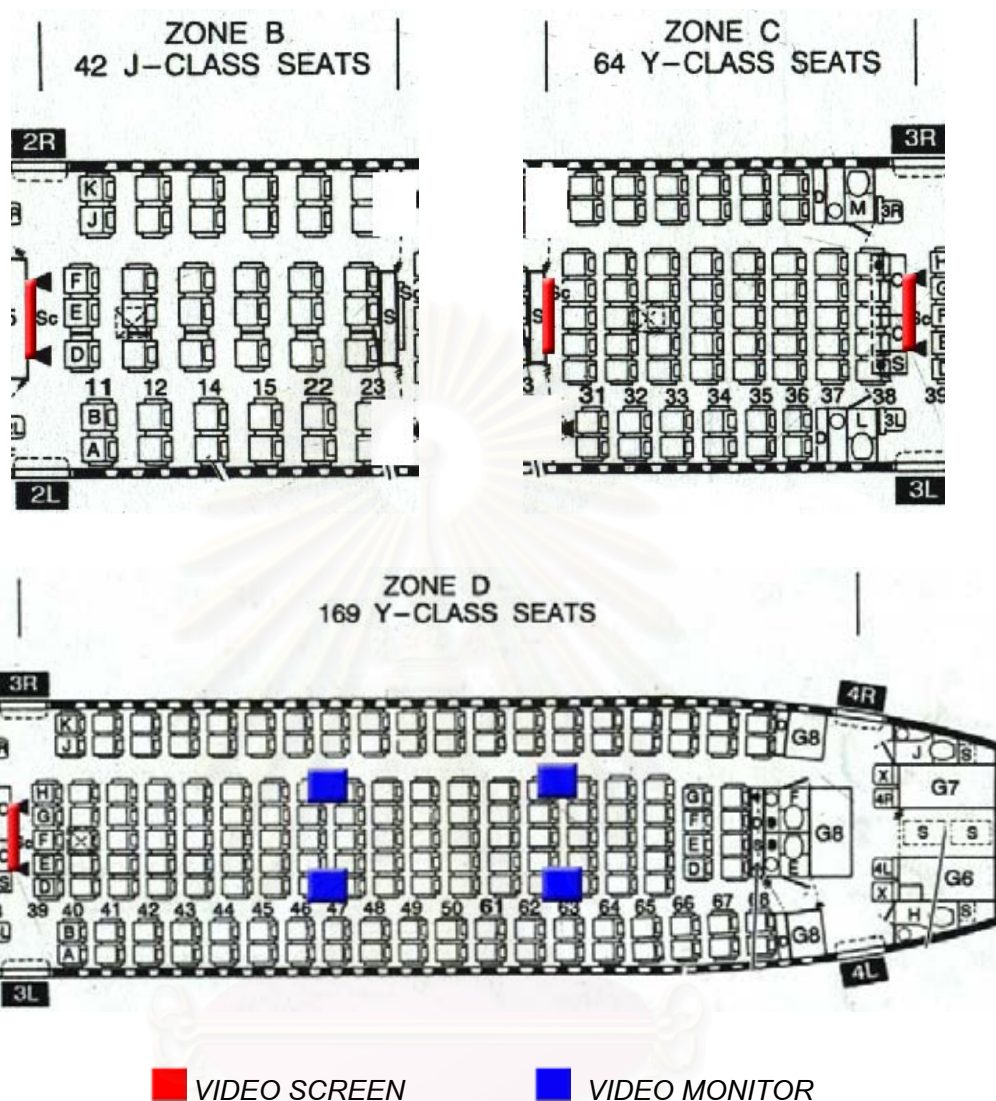
เป็นเที่ยวบินที่บินจากกรุงเทพฯ ไปเมลเบิร์น ในวันที่ 27 สิงหาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 8.35 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพฯ เวลา 00.15 น. ถึงเมลเบิร์น เวลา 12.05 น. (เวลาที่เมลเบิร์นเร็วกว่าที่กรุงเทพฯ 3 ชั่วโมง) โดยใช้เครื่องบินแบบ MD11 ดังการแสดงผลภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินในเที่ยวบินนี้ คือ

ตารางที่ 5 – 2 ชั้นบริการและลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ MD 11

แบบเครื่องบิน	ชั้นบริการ	ลักษณะการจัดแถวที่นั่ง (Seat Configuration)
MD11	ชั้นหนึ่ง	2-2
	ชั้นธุรกิจ	2-3-2
	ชั้นประหยัด	2-5-2

ภาพที่ 5 – 1 เครื่องบิน MD 11





ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 285 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นหนึ่ง 10 คน
2. ชั้นธุรกิจ 42 คน
3. ชั้นประหยัด 233 คน

ตารางที่ 5 – 3 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 981

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
00.15	- ประตูเครื่องบินจะปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน(Safety Demonstration VDO)
00.30	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	
00.45	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation(MD11)ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรทัศน์ และการใช้โทรศัพท์ที่จับบัตรเครดิต
00.50	<p>- ลูกเรือให้บริการอาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา และกาแฟ</p> <p>- เมื่อจบขั้นตอนการบริการอาหารแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร</p> <p>- หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี</p>	<p>- ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) 90 นาที ประกอบด้วยเรื่อง</p> <p>1. The Secrets of Ancient Greece มีความยาว 50 นาที เป็นการติดตามการเปลี่ยนแปลงวิวัฒนาการของอาณาจักรกรีซ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเป็นอาณาจักรที่ยิ่งใหญ่ที่สุด</p> <p>2. Frasier: Enemy at the Gate มีความยาว 22 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้งในโรงจอดรถ เหมือน Candid Camera</p>
02.10	- ลูกเรือบริการเครื่องดื่ม (Soft Drink) ทุกๆ 40 นาที ระหว่างฉายภาพยนตร์	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาวเรื่องShrek2 ภาพยนตร์ประเภท Animation Comedy มีความยาว 93 นาที นำแสดงโดย Mike Myers, Eddie Murphy,Cameron Diaz เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับ Shrek 2 ได้ส่งเซอร์คิตองกี้ และเจ้าหญิงฟิโอน่า กลับสู่การผจญภัย

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		<p>ครั้งใหม่ที่มาพร้อมกับการประทศประชันเสียดสีเรื่องราวเทพนิยายไปตลอดการเดินทาง หลังจากต่อสู้กับมังกรไฟและลอร์ดฟาร์ควอดผู้ชั่วร้าย เพื่อชนะใจเจ้าหญิงฟิโอน่า บัดนี้ เซิร์ค ต้องเผชิญหน้ากับความท้าทายสูงสุด นั่นก็คือ พ่อตากับแม่ยาย เซิร์คกับเจ้าหญิงฟิโอน่ากลับมาจากอันนิมูน เพื่อไปเยี่ยมเยียนพ่อแม่ของฟิโอน่า ซึ่งเป็นพระราชอาและราชินี แห่งอาณาจักรฟาร์ฟาร์อะเวย์ โดยมีตองกี เป็นเพื่อนร่วมทาง ประชาชนชาวเมืองฟาร์ฟาร์อะเวย์ ต่างยินดีต้อนรับการกลับมาของเจ้าหญิงของพวกเขา พระบิดาและพระมารดาของเจ้าหญิงต่างเฝ้ารอการกลับบ้านของพระธิดาและเจ้าชายผู้เป็นสามี แต่พวกเขาไม่เคยได้เตรียมตัวเตรียมใจ ที่จะต้องมาเห็นภาพของลูกเขยคนใหม่ นี้อย่างไม่รวมถึงการที่พวกเขาจะต้องเห็นลูกสาวตัวน้อยแสนสวยที่เปลี่ยนแปลงไปมาก เซิร์คและฟิโอน่าไม่เคยรู้เลยว่า การแต่งงานของพวกเขา จะไปทำลายแผนการที่พ่อวางแผนไว้ ให้กับอนาคตของเจ้าหญิง และอนาคตของพระราชินีด้วย พระราชาจึงต้องขอความช่วยเหลือจากนางฟ้าเจ้าชายรูปงาม และนักฆ่ายักษ์ที่มีชื่อเสียง พุสส์อิน บู้ตส์ เพื่อสร้างตอนจบแบบแฮปปี้เอนด์</p>
03.45	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกเรือปิดไฟห้องโดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน ลูกเรือแบ่งพัก - ลูกเรือให้บริการเครื่องดื่มทุกๆ 40 นาที และมีแซนวิชบริการ 	

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
07.35	- ลูกเรือจะเริ่มเปิดไฟในห้องโดยสาร แจกผ้าร้อน บริการอาหารเช้า น้ำผลไม้ ชา และกาแฟ	- ฉายภาพยนตร์ Australia Awareness VDO ความยาว 3 นาที
08.35	- เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง พบโต๊ะที่นั่งที่หนึ่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	
09.05 (เวลารุ่งเทพ) 12.05 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินเมลเบิร์น สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดดับลง	

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณสรภัญญ์ เคนนิสสัน ผู้โดยสารในชั้นประหยัดที่นั่ง 36 C พบว่า เดินทางโดยสายการบินไทยประมาณ 3 ครั้งต่อปี ระหว่างการเดินทางจะดูภาพยนตร์เพื่อเป็นการฆ่าเวลา ผ่อนคลายไม่ให้เบื่อ ชอบดูภาพยนตร์แอ็คชั่น และภาพยนตร์ที่เกี่ยวกับชีวิต ในการดูภาพยนตร์จากจอใหญ่นั้นบางครั้งถูกพนักเก้าอี้หรือศีรษะคนข้างหน้าบัง ทำให้มองจอไม่ชัดเจน ส่วนระบบเสียงก็ชัดเจนดีถ้าคุณภาพของหูฟังดี เนื่องจากหูฟังของการบินไทยเสียบ่อยมาก สำหรับการเดินทางในเที่ยวบินที่ออกกลางคืนจะไม่ดูภาพยนตร์เนื่องจากต้องการพักผ่อนหรืออ่านหนังสือแทน จะดูภาพยนตร์ในเวลากลางวันเท่านั้น และควรฉายภาพยนตร์หลังจากบริการอาหารเสร็จเพราะจะถูกขัดจังหวะระหว่างชมภาพยนตร์อยู่เสมอ นอกจากการฉายภาพยนตร์แล้วควรจะมีการฉายข่าวเพิ่มเติมด้วย สำหรับประสบการณ์การเดินทางกับสายการบินอื่น ได้แก่ Air NewZeland, Japan Airline, United Airline และ Virgin Airline มีจอส่วนตัวที่ทันสมัย คือมีทั้งภาพยนตร์ และเกมส์ รวมทั้งความสะดวกสบายของเก้าอี้ที่นั่ง และคุณภาพของหูฟัง ซึ่งการบินไทยควรปรับปรุงให้มีจอส่วนตัว และเก้าอี้ที่นั่งอย่างรวดเร็วที่สุด

นอกจากนี้ได้สัมภาษณ์คุณปราโมทย์ อุ่นรัศมีวงศ์ ลูกเรือในชั้นประหยัด พบว่า การฉายวิดีโอเพื่อความปลอดภัยช่วยในการสร้างความมั่นใจเรื่องความปลอดภัยในการบินว่ามีอุปกรณ์ช่วยเหลือนครบถ้วนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ต้องการให้เพิ่มสารคดีประเภทตลกให้มากขึ้น เช่น Just Kidding เพราะตลกเข้าใจง่ายเหมาะสำหรับคนทุกชาติทุกภาษา สำหรับภาพยนตร์เรื่องยาวควรเป็นภาพยนตร์ใหม่ชนโรง สำหรับในเที่ยวบินนี้ผู้โดยสารในชั้นหนึ่งส่วนใหญ่จะดูภาพยนตร์ไม่ทันจบ

เรื่อง ก็เลิกดูแล้ว จะนอนพักผ่อน มีเพียง 2 ท่านที่อ่านหนังสือแทน ส่วนการสัมภาษณ์คุณ สุรวรรมาลี ผู้จัดการกองเทคนิคอุปกรณ์การบริการ ซึ่งเป็นผู้ร่วมกำหนดภาพยนตร์ที่ให้บริการในแต่ละเที่ยวบิน ตั้งแต่เริ่มแรก บริษัทไม่มีนโยบายเรื่องการลงทุนเกี่ยวกับอุปกรณ์การฉายภาพยนตร์ที่ทันสมัย และยังไม่สามารถเปลี่ยนเก้าอี้ที่นั่งผู้โดยสารใหม่ได้ หรือติดตั้งจอส่วนตัวได้ จึงปรับปรุงการบริการภาพยนตร์โดยการติดจอมอนิเตอร์เพิ่มเติมตามจุดที่จะเพิ่มความชัดเจนในการดูภาพยนตร์ของผู้โดยสารในแต่ละโซนบริการ ปัญหาในการดูจอภาพยนตร์ไม่ชัดเจนในตอนกลางวันเพราะผู้โดยสารบางคนไม่ยอมปิดหน้าต่างเมื่อมีการฉายภาพยนตร์แสงจากภายนอกเข้ามาทำให้จอภาพไม่ชัดเจน ซึ่งต่างจากจอภาพในโรงภาพยนตร์เพราะในโรงภาพยนตร์จะมีดสนิท บนเครื่องบินไม่สามารถทำให้ห้องโดยสารมืดสนิทได้เนื่องจากต้องมีความสว่างในระดับหนึ่งเพื่อเหตุผลด้านความปลอดภัย

3. TG 992 ไอศแลนด์ – ชิดนีย์ - กรุงเทพฯ

ออกเดินทางจาก ไอศแลนด์ ไปชิดนีย์และไปกรุงเทพฯ ในวันที่ 25 สิงหาคม 2547 ช่วงแรก เครื่องออกจากไอศแลนด์ เวลา 13.45 น. (เวลาที่ไอศแลนด์เร็วกว่าชิดนีย์ 2 ชั่วโมง) ถึงชิดนีย์ เวลา 15.15 น. ใช้เวลาเดินทาง 3.30 นาที ช่วงที่ 2 เครื่องออกจากชิดนีย์ เวลา 16.30 น. ถึงกรุงเทพฯ เวลา 22.55 น. ใช้เวลาเดินทาง 9.40 นาที โดยใช้เครื่องบินแบบ B744 เช่นเดียวกับเที่ยวบิน TG 930 จึงมีรายละเอียดของแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้เหมือนกัน ดังในหน้า 58 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 283 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นหนึ่ง 10 คน
2. ชั้นธุรกิจ 40 คน
3. ชั้นประหยัด 223 คน

ตารางที่ 5 – 4 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 992

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
13.45	- ประตูลูกเรือบินปิด ตรวจเช็คความพร้อมเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน(Safety Demonstration VDO)
14.00	- เครื่องออกจากสนามบินไอศแลนด์ สัญญาณไฟแดงรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (B744) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง
14.15	- ลูกเรือให้บริการเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว - บริการอาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา และกาแฟ	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main film) No Good Deed เป็นภาพยนตร์ประเภท Drama มีความยาว 103 นาที นำแสดงโดย Samuel L.Jackson,Milla Jovovich,Grace Zabriskieเป็นเรื่องราวของแจ๊ค เฟอร์รี่ (แซมมวล แอล แจ็คสัน)นายตำรวจนักสืบผู้หลงใหลในเสียงเซลดิล เขาช่วยปากเพื่อนสนิทว่าจะช่วยตามหาอีริน (มิลล่า โจวอวิช) ลูกสาวที่หนีออกจากบ้านไปพร้อมแฟนหนุ่มของเธอกลับมาให้ได้ ทำให้เขามุ่งตรงสู่ถนน Turk Street ถนนสายอาชญากรรม ที่ตั้งเขาไปพัวพันกับการฆาตกรรมและโจรปล้นธนาคาร แจ๊คถูกจับตัวเป็นประกัน โดยเพื่อนชายของอีริน อีรินจับตามองแจ๊คอย่างระมัดระวัง แต่ยิ่งนานวันเธอก็พบว่าแจ๊คมีบางสิ่งที่น่าหลงใหล โดยเฉพาะโลกแห่งเสียงโซโลของเขา ความสัมพันธ์ของเขายิ่งเข้มข้นเกลียว เมื่อเพื่อนชายของอีรินเริ่มระแคะระคายเรื่องราวทั้งหมด และก่อนที่

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		พวกแก๊งค์จะจัดการกับพวกเขา การต่อสู้หักเหลี่ยมจึงเกิดขึ้นอีกครั้ง โดยครั้งนี้มีเงินล้านเป็นเครื่องเดิมพัน ภาพยนตร์เรื่องนี้มีเสียงในฟิล์ม 2 ภาษาช่อง 1 ภาษาอังกฤษและช่อง 2 ภาษาสเปน
16.40		- ฉายภาพยนตร์ Australia Awareness VDO ความยาว 3 นาที
16.45	- เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข้มชัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่น หูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์ Arrival Sydney ความยาว 5 นาที
17.15 (เวลาโอ๊คแลนด์)		
15.15 (เวลาท้องถิ่น)		- เครื่องลงจอดพักที่สนามบินคิง พอร์ตสมิธ สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข้มชัดดับลง
		เครื่องบินแวะพักที่ซิดนีย์ 1 ชั่วโมง ออกเดินทางจากซิดนีย์ 16.30 น. ถึงกรุงเทพฯ 22.55 น. ชั่วโมงบิน 9.40 ชั่วโมง
16.30	- ประตูดูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่งและเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน(Safety Demonstration VDO)
16.45		เครื่องบินออกจากสนามบินซิดนีย์

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		<p>2. Cold Mountain เป็นภาพยนตร์ Romantic Drama มีความยาว 146 นาที นำแสดงโดย : JudeLang Nicole kidman, Renee Zellweger เป็นเรื่องเกี่ยวกับอินมาน (จุด ลอร์) ทหารผ่านศึกที่บอบช้ำทั้งร่างกายและจิตใจ กำลังเดินทางกลับบ้านใน โคลด์เมทาเทน,นอร์ธ แคโรไลนา เพื่อไปพบกับหญิงสาวผู้เป็นที่รัก นาม อาดา (นิโคล คิดแมน) หลังจากที่เขาได้ทิ้งเธอมา เพื่อกระโจนเข้าสู่สงครามกลางเมือง ระหว่างที่อินมานไปรบ อาดา ต้องต่อสู้ชีวิตตามลำพัง เธอเป็นผู้หญิงตัวเล็กๆ ที่พยายามรักษาไร่นาของพ่อไว้โดยมีเพื่อนคนหนึ่ง (เรเน เซลเวเกอร์) คอยให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด ทั้งหมดต้องพบพานกับการเล่นตลกของโชคชะตา ก่อนที่จะได้กลับมาพร้อมหน้าพร้อมตากันอีกครั้ง</p>
22.45	- บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม	<p>3. Miracle มีความยาว 120นาที นำแสดงโดย Kurt Russell,Patricia เป็นภาพยนตร์ประเภท Drama มีเรื่องราวเกี่ยวกับ โค้ชทีมฮอกกี้นามว่า Herb bicoles ที่พยายามจะปลุกปั้นกลุ่มนักฮอกกี้อสมัครเล่นให้กลายเป็นนักฮอกกี้อันดับทีมชาติให้ได้ โดยทุ่มทั้งร่างกายแรงใจให้กับทีมของเขา จนประสบความสำเร็จในที่สุด จากการแข่งขัน Olympic hockey team ปี 1980</p>

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
24.45		-ฉายภาพยนตร์สารคดี Just for variety ความยาว 25 นาที เป็นการนำช่วงเวลาที่ดีที่สุดจากเทศกาลตลก ที่ Montreal , Canada.
01.10		ภาพยนตร์จบ
01.25	- เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่น นูฟิ่ง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์ Arrival Bangkok
01.55 (เวลาขีดนี้) 22.55 (เวลาท้องถิ่น)		- เครื่องถึงสนามบินกรุงเทพ สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดดับลง

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณสุรศักดิ์ เมืองมัน ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ 14 B เดินทางไปท่องเที่ยวและทำธุรกิจที่ซิดนีย์ ปีละประมาณ 3 ครั้งเป็นอย่างน้อย ซึ่งจะชมภาพยนตร์เป็นบางครั้งถ้าเนื้อเรื่องน่าสนใจ ส่วนใหญ่จะชมภาพยนตร์ตลกเพื่อฆ่าเวลา และแก้เซ็ง ถ้าเป็นภาพยนตร์ที่ไม่ชอบก็จะไม่ดูเสียเวลา เพราะจอบนเครื่องบินดูก็ไม่ชัด ระบบเสียงก็แย่มาก ต้องการให้มีข่าว BBC และ CNN หรือสารคดี ถ้าการบินไทยต้องการเป็นที่หนึ่งต้องปรับปรุงเกี่ยวกับระบบการบริการภาพยนตร์ ในส่วนของจอส่วนตัว และระบบเสียง รวมทั้งการมีภาพยนตร์ใหม่ๆ หลากหลายแนว ให้เลือกมากๆ

นอกจากนี้ยังได้สัมภาษณ์คุณศันสนีย์ แผงสภา หัวหน้าลูกเรือ พบว่า ภาพยนตร์ที่ผู้โดยสารชอบส่วนใหญ่คือ ตลก และแอคชั่น ส่วนภาพยนตร์เรื่องยาวในเที่ยวบินนี้จะมีการบรรยายภาษาอังกฤษที่ช่อง 1 และภาษาสเปน ที่ช่อง 2 เที่ยวบินนี้ส่วนใหญ่ผู้โดยสารจะใช้ภาษาอังกฤษแต่การที่นำภาพยนตร์ที่มีเสียง Dubbing ภาษาสเปนมาฉาย ทั้งนี้เนื่องมาจากภาพยนตร์เรื่องนี้มีไว้ฉาย

ในเที่ยวบินกรุงเทพฯ-แมกดริก ซึ่งมีเพียงอาทิตย์ละ 3 เที่ยวบินเท่านั้น ความถี่ในการขายจะน้อย และยังมีประโยชน์ในการหลีกเลี่ยงการดูภาพยนตร์ซ้ำของผู้โดยสารที่ต้องต่อเครื่องไปยุโรปได้

4. TG 984 ไอซ์แลนด์ – บริสเบน – กรุงเทพฯ

ออกเดินทางจาก ไอซ์แลนด์ ไปบริสเบน และไป กรุงเทพฯ โดยแวะพักที่บริสเบน ในวันที่ 8 กรกฎาคม 2547 ช่วงแรก เครื่องออกจากไอซ์แลนด์ เวลา 19.45 น. ถึงบริสเบน เวลา 21.20 น. ใช้เวลาเดินทาง 3.55 ชั่วโมง ช่วงที่ 2 เครื่องออกจากบริสเบน เวลา 22.40 ถึงกรุงเทพฯ เวลา 05.00 ใช้เวลาเดินทาง 9.20 ชั่วโมง โดยใช้เครื่องบินแบบ MD11 เช่นเดียวกับเที่ยวบิน TG 981 จึงมีรายละเอียดของแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้เหมือนกัน ดังในหน้า 87 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 278 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นหนึ่ง 10 คน
2. ชั้นธุรกิจ 38 คน
3. ชั้นประหยัด 230 คน

ตารางที่ 5 – 5 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 984

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
19.45	- ประตูดังเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างข้างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน(Safety Demonstration VDO)
20.00	- เครื่องออกจากสนามบินไอซ์แลนด์	
20.15	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (MD11) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
20.20	- ลูกเรือบริการเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว - ลูกเรือบริการอาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา และกาแฟ	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main Film) เรื่อง Johnson Family Vacation เป็นภาพยนตร์ Comedy มีความยาว 97 นาที นำแสดงโดย Cedric The Entertainer, Bow Wow, Vanessa Williams เรื่องราวเกี่ยวกับครอบครัวจอนสันสันเก็บกระเป๋าเดินทางไปเยี่ยมญาติต่างรัฐ พวกเขาขับรถยนต์คันเล็กๆเดินทางข้ามประเทศ พวกเขาเจอคือความโกลาหล
22.00		ภาพยนตร์เรื่องยาวจบ
22.45		- ฉายภาพยนตร์ Australia Awareness VDO ความยาว 3 นาที
22.50	เครื่องบินเริ่มลดระดับความสูงสัญญาณไฟแดงรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสารและเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	
23.20 (เวลาไอ้คแลนด์) 21.20 (เวลาท้องถิ่น)		- เครื่องลงจอดที่สนามบินบรีสเบน สัญญาณไฟแดงรัดเข็มขัดดับลง
		เครื่องบินแวะพักที่บรีสเบน 1 ชั่วโมง ออกเดินทางจากบรีสเบน 22.40 น. ถึงกรุงเทพฯ 05.00 น. ชั่วโมงบิน 9.20 ชั่วโมง

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
22.40	- ประตูลูกเรือบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน(Safety Demonstration VDO)
22.40	- เครื่องออกจากสนามบินบริสเบน	
22.55	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	-ฉายวีดีโอ Presentation (MD11) ซึ่งเป็นวีดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง
23.20	<p>- ลูกเรือบริการอาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา และกาแฟ</p> <p>- เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร</p> <p>- หัวหน้าพนักงานต้อนรับขายสินค้าปลอดภาษี</p>	<p>-ฉายภาพยนตร์สารคดี(Documentary) 60 นาที ประกอบด้วยเรื่อง</p> <p>1.Tracing the Charms of Thai Culture on Woodcarvings มีความยาว 25 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมของไทย การสร้างสรรค์งานไม้แกะสลักที่ละเอียดอ่อนสวยงามนั้นสะท้อนให้เห็นถึงความรุ่งเรืองของดินแดนที่รู้จักกันดีในอดีตว่า “สยาม”</p> <p>2. เรื่อง Smooth Jazz TV มีความยาว 20 นาที เรื่องราวเกี่ยวกับเพลงที่ผสมผสานระหว่างการแสดงบนเวที การสัมภาษณ์หลังเวลา ชีวิตประวัติของ ตำนานนักร้องเพลงแจ๊สที่เป็น Super Star มีทั้ง Stevie Wonder, Sade, Steely Dan, Duke Ellington, Billie Holliday และ Al Jarreau</p>

เวลา	การบริการของลูกค้าเรือ	การบริการภาพยนตร์
00.10	เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าพนักงานต้อนรับชายสินค้าปลอดภาษี	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main film) เรื่อง Laws Of Attraction มีความยาว 88 นาที นำแสดงโดย : Pierce Brosnan, Julianne Moore, Parker Posey เป็นภาพยนตร์ Romantic Comedy เป็นเรื่องราวของ Pierce Brosnan รับบทเป็นทนายความที่รับทำคดีฟ้องหย่า ซึ่งแต่งงานกับทนายความที่ว่าคุณทำให้คู่ความของเขาซึ่งรับบทโดย Julianne Moore โดยการแต่งงานนั้นเกิดขึ้นในคืนที่ทั้งสองนั้นอยู่ในอาการมึนเมา หลังจากที่ทั้งคู่รับรู้ว่าจะเกิดอะไรขึ้น ทั้งคู่ตัดสินใจที่จะทำตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเสแสร้งว่ามีชีวิตคู่ที่มีความสุข เพื่อผลประโยชน์ของอาชีพของทั้งคู่
01.40		ภาพยนตร์เรื่องยาวจบ
01.50	-ลูกเรือจะปิดไฟในห้องโดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน และแบ่งลูกเรือเป็น 2 ชุด เพื่อผลัดกันไปพักผ่อนละ 2 -3 ชั่วโมง ระหว่างนี้ลูกเรือที่อยู่เวรจะบริการเครื่องดื่มประมาณ 45 – 60 นาที / ครั้ง	
07.30	- เปิดไฟในห้องโดยสาร แจกผ้าร้อน บริการอาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา กาแฟ	
08.30	- เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟแจ้งเตือนขีดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่น หูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง	- ฉาย Arrival Bangkok

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
09.00 เวลาบรีสเบรณ) 05.00 (เวลากรุงเทพ)	- เครื่องถึงสนามบินกรุงเทพ สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์คุณจักรพงษ์ พุ่มเสื่อ ผู้โดยสารชั้นประหยัด 31 F พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางไปทำธุรกิจทุกๆ 4 เดือน ดูภาพยนตร์ที่ฉายบนเครื่องบินเสมอ เพราะเป็นภาพยนตร์ใหม่ ทำให้รู้สึกว่ามันสมัยได้ดูภาพยนตร์ใหม่ก่อนคนอื่นๆ และเพื่อเป็นการฆ่าเวลา ถ้าเป็นเรื่องที่ไม่ชอบก็จะไม่ดู จะนอนพักผ่อน โดยดูภาพยนตร์ได้ทุกประเภท แต่ภาพยนตร์บนเครื่องบินดูไม่ชัด แก้วที่ที่นั่งมีผลต่อการดูมากๆ แก้วที่คนข้างหน้าบังคนข้างหลัง เทียบบินนี้นั่งแถวหน้าสุดต้องเงยหน้ามองจอตลอดทำให้เมื่อยคอ นอกจากนี้ควรมีรายการข่าวประเภท กีฬา บันเทิง และข่าวอื่นๆเพิ่มเติม สำหรับการฉายภาพยนตร์บนเครื่องบินควรปรับปรุงเพิ่มจำนวนจอภาพ และคุณภาพของหูฟัง และที่สำคัญควรมีจอส่วนตัว เพื่อจะได้เลือกภาพยนตร์ที่ตนเองต้องการดูได้เอง ในการเดินทางในวันนี้จะดูภาพยนตร์ตลอดเนื่องจากว่าเป็นระยะเวลา 8 ชั่วโมง นอนไม่หลับอยากถึงบ้านเร็วๆ

และจากการสัมภาษณ์คุณจิราวัฒน์ สุธนาภรณ์ ลูกเรือในเที่ยวบินนี้ พบว่า ผู้โดยสารในชั้นหนึ่งมีทั้งหมด 12 คน และมีคนที่ดูภาพยนตร์ประมาณ 5 คนที่เหลือนอนพักผ่อน ไม่มีผู้โดยสารขอดู Walkman การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินนั้นจะช่วยให้ผู้โดยสารไม่รู้สึกเบื่อหน่ายในการเดินทางและทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจในภาพรวมของการบริการ แต่เนื่องจากในเที่ยวบินนี้มีชั่วโมงบินไม่ยาวมาก และมีการจอดแวะที่บรีสเบรณทำให้ผู้โดยสารได้เปลี่ยนอริยาบถจึงไม่เหนื่อยล้ากับการเดินทาง

จากการศึกษา เที่ยวบินในทวีปออสเตรเลีย พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน ได้แก่

1. ตารางเวลาการเดินทาง ซึ่งเป็นเวลาที่เครื่องออกเดินทางจากจุดเริ่มต้น และเวลาที่เครื่องถึงจุดหมายปลายทาง ดังเที่ยวบิน TG 981 และ TG 984 ที่เดินทางในช่วงเวลากลางคืน จึงมีการบริการภาพยนตร์จำนวน 2 เรื่อง ส่วน TG 993 และ TG 992 ออกเดินทางในเวลากลางวันจึงมีภาพยนตร์บริการประมาณ 4-5 เรื่อง ทั้งนี้การเดินทางในช่วงเวลากลางคืนผู้โดยสารส่วนใหญ่จะพักผ่อนทำให้ภาพยนตร์ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยเรื่อง

2. ชั่วโมงบิน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการกำหนดภาพยนตร์ขึ้นบริการบนเครื่องบิน ดังเช่น TG 992 เดินทางจากโอ๊คแลนด์ไปซิดนีย์ มีชั่วโมงบิน 3.00 ฉายภาพยนตร์ 1 เรื่อง ถ้าจากซิดนีย์ไปกรุงเทพ มีชั่วโมงบิน 9.10 นาที ภาพยนตร์สารคดี 2 เรื่อง และเรื่องยาว 2 เรื่อง อีกทั้งชั่วโมงบินจะเป็นตัวกำหนดประเภทของภาพยนตร์ด้วย ซึ่งเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินมากสามารถฉายภาพยนตร์เรื่องยาวได้ก็จะมีภาพยนตร์เรื่องยาวบริการหลายเรื่อง ส่วนเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินน้อยก็จะใช้ภาพยนตร์ประเภทสารคดีฉายแทนเพื่อให้จบได้ทันเวลาก่อนเครื่องลง หรือมีการฉายทั้ง 2 ประเภท เพื่อให้สอดคล้องกับชั่วโมงบิน

3. แบบของเครื่องบิน และชั้นบริการ พบว่า เครื่องบินที่ใช้ในเส้นทางนี้ ได้แก่ เครื่องบินแบบ B744 และ MD11 ซึ่งในชั้นบริการชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจไม่มีจอส่วนตัว ดังนั้นจึงมีวีดีโอพกพา (Walkman) บริการแทนในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ โดยภาพยนตร์ที่จัดฉายจะแตกต่างกับจอใหญ่

4. เส้นทางบิน ในทวีปออสเตรเลียผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นชาวออสเตรเลีย ซึ่งใช้ภาษาอังกฤษ จึงไม่จำเป็นที่จะต้องมีภาพยนตร์บรรยายเป็นภาษาที่ 2 แต่ภาพยนตร์ที่นำมาฉายในเที่ยวบินระหว่างโอ๊คแลนด์-ซิดนีย์(ไป-กลับ) และโอ๊คแลนด์-brisbane (ไป-กลับ) ได้รับการยกเว้นให้ใช้ภาพยนตร์เสียงในฟิล์มเป็นภาษาที่ 2 คือ ภาษาสเปน เนื่องจากต้องการใช้ภาพยนตร์ให้เกิดความคุ้มค่า แม้ว่าผู้โดยสารจะไม่ได้ใช้ประโยชน์จากเสียงในฟิล์มในช่องที่ 2 ก็ตาม ภาพยนตร์ดังกล่าวใช้บริการในเที่ยวบินกรุงเทพ-แมดริกซึ่งทำการบินสัปดาห์ละ 3 เที่ยวบินเท่านั้น

5. อุปสรรคการฉาย พบว่า ความคมชัดของจอใหญ่ทั้งภาพและสีไม่ชัดเจน โดยเฉพาะการการเดินทางในช่วงกลางวัน ส่วนการเดินทางในช่วงกลางคืน ก็มีแสงสว่างจากจอมากเกินไปทำให้ผู้โดยสารแสบตา รวมถึงการที่ผู้โดยสารไม่สามารถเลือกภาพยนตร์ และเวลาที่ชมภาพยนตร์ได้ตามความต้องการ ต้องชมภาพยนตร์ในจอใหญ่ตามที่บริษัทกำหนดเท่านั้น ทั้งนี้การที่มีจอฉายภาพยนตร์จอใหญ่เพียงจอเดียว ส่งผลต่อการชมภาพยนตร์ของผู้โดยสารในแต่ละที่นั่ง เนื่องจากการจัดแถวที่นั่ง ไม่ได้เอื้อต่อการชมภาพยนตร์ แม้ว่าจะมีจอมอนิเตอร์หรือจอ LCD เพิ่มก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาการมองเห็นภาพที่ชัดเจนได้ทั้งหมด

นอกจากนี้หน้าที่ของภาพยนตร์ประเภทต่างๆที่บริการบนเครื่องบิน พบว่า

ต่อผู้โดยสาร :

ภาพยนตร์เรื่องยาวและภาพยนตร์สารคดี จะให้ความบันเทิง ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ฆ่าเวลาในการเดินทาง และทำให้รู้สึกว่าการเดินทางสั้นลง

ภาพยนตร์สารคดีพิเศษ ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ คำชี้แจง แจ้งกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ต่อลูกเรือ :

ภาพยนตร์เรื่องยาวและสารคดีทำให้ผู้โดยสารนั่งอยู่กับที่ไม่ลุกขึ้นเดินไปเดินมาวุ่นวายในห้องโดยสาร รบกวนผู้โดยสารท่านอื่น ส่งผลให้การทำงานของลูกเรือสะดุด รวดเร็ว ลดปัญหาที่เกิดจากการทะเลาะวิวาทของผู้โดยสาร ปัญหาผู้โดยสารเมาอาละวาด

ภาพยนตร์สารคดีพิเศษ ช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานสำหรับลูกเรือ ลูกเรือไม่ต้องสาธิตและประกาศการใช้อุปกรณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยใช้เวลาดังกล่าวไปบริการผู้โดยสาร หรือจัดเตรียมการบริการอื่นๆแทน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 6

การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินตามเส้นทางบินทวีปอเมริกา (North Pacific Route)

สำหรับในบทนี้จะกล่าวถึงการบริการภาพยนตร์ในเที่ยวบินทวีปอเมริกา (North Pacific Route) โดยผู้วิจัยได้รวบรวมการบริการภาพยนตร์ เป็นเวลา 3 เดือน ได้แก่ เดือนมิถุนายน , กรกฎาคม และสิงหาคม 2547 มาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาดังนี้

เที่ยวบินในทวีปอเมริกามีทั้งหมด 2 เที่ยวบินด้วยกัน ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลของเที่ยวบินทั้ง 2 ที่มีการบริการภาพยนตร์ประเภทต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไป โดยแสดงให้เห็นถึงจุดหมายปลายทางของแต่ละเที่ยวบิน รายละเอียดของภาพยนตร์แต่ละประเภทที่จัดฉาย เวลาในการเดินทาง จำนวนชั่วโมงบิน และแบบของเครื่องบิน

สำหรับเที่ยวบินในทวีปอเมริกา (North Pacific Route) จะใช้เครื่องบินเพียงประเภทเดียว คือ B744 โดยมีชั้นบริการทั้ง 3 ชั้น ได้แก่ ชั้นหนึ่ง (First Class), ชั้นธุรกิจ (Business Class) และชั้นประหยัด (Economy Class) สำหรับเครื่องบินของเที่ยวบินทวีปอเมริกาจะมีเครื่องเล่นวีดีโอแบบพกพา (Walkman) ไว้บริการสำหรับชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจด้วย และเพื่อให้ผู้อ่านมีความเข้าใจ

ลักษณะต่างๆ มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างเที่ยวบินในทวีปอเมริกา (North Pacific Route) ที่จะทำการศึกษา ดังนี้

1. TG 774 กรุงเทพฯ – โอซากา - ลอสแอนเจลิส
2. TG 775 ลอสแอนเจลิส – โอซากา - กรุงเทพฯ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. TG 774 กรุงเทพฯ – โอซากา -ลอสแอนเจลิส

ออกเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปโอซากาและไปลอสแอนเจลิส ในวันที่ 27 มิถุนายน 2547 ช่วงแรกเครื่องออกจากกรุงเทพฯ เวลา 07.35 น. ถึงโอซากา เวลา 15.05 น. เวลาเดินทาง 5.30 ชั่วโมง ช่วงที่ 2 เครื่องออกจากโอซากา เวลา 16.15 น. ถึงลอสแอนเจลิส เวลา 10.40 น. เวลาเดินทาง 10.25 ชั่วโมง โดยใช้เครื่องบินแบบ B744 เช่นเดียวกับเที่ยวบิน TG 930 จึงมีรายละเอียดของแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้เหมือนกัน ดังในหน้า 58 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 490 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นหนึ่ง 18 คน
2. ชั้นธุรกิจ 52 คน
3. ชั้นประหยัด 320 คน

ตารางที่ 6 – 1 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 774

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
07.35	- ประตูดังเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความพร้อมเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน(Safety Demonstration VDO)
07.50	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพฯ	
08.05	สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (B744) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง
08.10	- ลูกเรือให้บริการอาหารเข้า น้ำผลไม้ ชา และกาแฟ	- ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) มีความยาว 90 นาที เรื่อง 1. Friends: The one with Ross'Teeth มีความยาว 22 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับ

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
	<p>- เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร</p> <p>- หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี</p>	<p>Chandler เตือน Joey ไม่ให้ roommate ใหม่ของเธอ (Janine) ตกแต่งห้องจนทวาทเกินไป แต่ Joey กลับชอบรูปแบบใหม่ทั้งรูปและหมอนเหล่านั้น ไปเสียแล้ว</p> <p>2. American film Institute , 100 years, 100 films : Family Portraits มีความยาว 47 นาที เป็นเรื่องของสมาคมภาพยนตร์ของอเมริกาได้รวบรวมนำเอาขอดีภาพยนตร์จำนวน 100 เรื่อง เพื่อเฉลิมฉลอง 100 ปีแห่งความสำเร็จโดยนำเสนอเน้นเป็นภาพยนตร์สำหรับครอบครัว</p>
09.30	<p>- ลูกเรือให้บริการเครื่องดื่ม ทุกๆ 40 นาที ขณะฉายภาพยนตร์</p>	<p>- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาวเรื่อง Against the ropes เป็นภาพยนตร์ประเภท Drama มีความยาว 93 นาที นำแสดงโดย Meg Ryan, Omar Epps, Tony Shalhoub เป็นเรื่องราวจากเรื่องจริงของผู้จัดการนักมวยเพศหญิงที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในวงการกีฬาที่เต็มไปด้วยเพศชายเป็นหลัก นำเสนอการปลุกปั้นนักมวยคนใหม่ Kuthur Shaw (Epps) ที่เธอเชื่อมั่นว่าสามารถประสบความสำเร็จและครองแชมป์ได้ ซึ่งมีการบรรยายภาษา(Subtile)เป็นภาษาญี่ปุ่น</p>
11.25	<p>บริการของว่างและเครื่องดื่ม</p>	<p>- ฉายสารคดีเรื่อง Streets of the World: London's Oxford Street มีความยาว 50 นาที เป็นเรื่องของถนน Oxford คือถนนช้อปปิ้งสายหลักอันเลื่องชื่อของประเทศอังกฤษ มาพบกับประวัติอันน่าสนใจต่าง ๆ ของถนนสายนี้ ไม่ว่าจะเป็น Selfridges ห้างชื่อดัง</p>

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
12.35	สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสารและเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่น หูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่งและเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	และประวัติของฝั่งแห่งแรกบนถนนสายนี้ ซึ่งมีการบรรยายภาษา (Subtitle) เป็นภาษาญี่ปุ่นด้วย
13.05 (เวลากรุงเทพ) 15.05 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องลงจอดที่สนามบินโอซากา สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	
	เครื่องบินแวะพักที่โอซากา 1 ชั่วโมง ออกเดินทางจากโอซากา 16.15 ถึงลอนดอนเจ็ลลิส 10.40 น. ชั่วโมงบิน 10.25 ชั่วโมง	
16.15	- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)
16.30	- เครื่องออกจากสนามบินโอซากา	
16.45	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (B744) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง
16.50	- บริการเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว	- ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) ความยาว 90 นาที ประกอบด้วยเรื่อง
17.30	บริการอาหารร้อน เครื่องดื่มชา และกาแฟ	1. Life on air with David Attenborough มีความยาว 50 นาที เป็นเรื่องที่ David จะมาเปิดเผยความสำเร็จของ BBC ตลอดครั้งทศวรรษที่ผ่านมา เขาเองร่วมงานกับ BBC

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		<p>ในปี 1952 กว่า 50 ปีที่ผ่านมาในประสบการณ์การทำงาน ทำให้เขาสามารถถ่ายทอดเรื่องราวความสำเร็จได้อย่างชัดเจน</p> <p>2. Just for laughs : Variety มีความยาว 25 นาที เป็นการรวมภาพเด็ดจากประเทศ Canada ในงาน Montreal Comedy Festival</p>
18.10	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าพนักงานต้อนรับขายสินค้าปลอดภาษี - ลูกเรือให้บริการเครื่องดื่ม ทุกๆ 40 นาที 	<p>- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว เรื่อง Beethoven's 5 th ภาพยนตร์ประเภท Family มีความยาว 91 นาที นำแสดงโดย: John Lamoquette, Faith Ford, Katry Griffin เป็นเรื่องราวการ ผจญภัยของสุนัขสุดโปรดพันธุ์ St.Bernard เหตุการณ์วุ่นๆ ได้เกิดขึ้นหลังจากที่เจ้าสุนัขแสนรู้ได้ขุดพบธนบัตรเก่าที่เชื่อว่าเป็นส่วนหนึ่งของชุมทรัพย์ ชาวบ้านจึงพากันหวังในตัวปีศาจเพื่อนที่จะช่วยนำพาโชคเช่นนี้ให้กับตนได้</p>
19.40		ภาพยนตร์จบ
19.45	<p>-ลูกเรือจะปิดไฟในห้องโดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน และแบ่งลูกเรือเป็น 2 ชุด เพื่อผลัดกันไปพักผ่อนละ 2-3 ชั่วโมง ระหว่างนี้ลูกเรือที่อยู่เวรจะบริการเครื่องดื่มประมาณ 45- 60 นาที / ครั้ง</p>	
01.00	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกเรือจะเริ่มเปิดไฟในห้องโดยสาร แจกผ้าร้อน - บริการอาหารเช้า เครื่องดื่ม ชา กาแฟและน้ำผลไม้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ฉายภาพยนตร์สารคดี ความยาว 60 นาที เรื่อง 1. Frasier Door Jam มีความยาว 23 นาที เป็นเรื่องของตระกูล Frasier ได้รับการเชิญที่แปลกประหลาดโดยความบังเอิญเมื่อพวกเขาไปก็พบกับเหตุการณ์ประหลาดๆ แต่แทนที่เค้าจะออกมาพวกเขาเค้ากลับตัดสินใจสืบหาสาเหตุให้มากขึ้นอีก

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		2. Planet Rock Profiles:Sting มีความยาว 24 นาที เป็นเรื่องของศิลปินที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดในโลกคนหนึ่งที่เป็นทั้ง นักร้อง, นักแต่งเพลง, นักแสดง, นักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เขาชื่อ Sting พบกับเค้าให้มากขึ้นที่นี่
02.10	- เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟแดงรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่น หูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์ Arrival LAX เป็นสารคดีพิเศษที่ผู้จัดหาภาพยนตร์จัดทำขึ้นเพื่อแนะนำการกรอกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร แนะนำสนามบินลอสแอนเจลิส จุดรับสัมภาระ ทิศทางเดินสำหรับผู้โดยสารที่ต่อเครื่องภายในประเทศหรือต่างประเทศ ทางออกสำหรับผู้โดยสารที่มีจุดหมายปลายทางลอสแอนเจลิส กฎ ข้อห้ามเกี่ยวกับหน่วยกักกันพืช ความยาว 5 นาที
02.40 (เวลาไอซากา) 10.40 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินลอสแอนเจลิส สัญญาณไฟแดงรัดเข็มขัดดับลง	

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณวุฒิชัย ชัยกุล ผู้โดยสารชั้นประหยัด 62 F พบว่า ชมภาพยนตร์ทุกครั้งที่ได้เดินทาง สำหรับเที่ยวบินนี้ภาพยนตร์ Beethoven's 5 th เหมาะกับเด็ก แต่นับว่าเป็นภาพยนตร์ใหม่ โดยส่วนตัวชอบชมภาพยนตร์ประเภทแอ็คชั่นและตลก เครื่องบินของการบินไทยไม่มีจอส่วนตัว ทำให้ผู้โดยสารไม่มีโอกาสเลือก ต้องชมภาพยนตร์ที่ลูกเรือฉายให้ดูเท่านั้น เปรียบเทียบกับสิงคโปร์แอร์ไลน์เราสู้เค้าไม่ได้ เพราะสิงคโปร์แอร์ไลน์มีจอส่วนตัวทุกที่นั่ง ทั้งชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ มีโปรแกรมภาพยนตร์ให้เลือกกว่า 30 เรื่อง ทั้งภาพยนตร์เรื่องยาว สารคดีข่าว และมีภาพยนตร์ภาษาที่ 3 คือ อินเดีย จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส รวมทั้งคุณภาพของหูฟังดีกว่า สำหรับการชมภาพยนตร์ในวันนี้จะถูกเก้าอี้แถวหน้าบัง แม้ติดตั้งจอมอนิเตอร์เพิ่มก็ยังไม่

ชัดเพราะจอมีขนาดเล็ก และอยู่ไกล การบินไทยมีการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ดีอยู่แล้ว แต่บางครั้งเมื่อต้องเดินทางไกลๆ จะเปลี่ยนไปใช้สิ่งโคโปรแอร์ไลน์แทน เพราะระบบความบันเทิงที่ดีกว่า ทันสมัยกว่า และมีให้เลือกมาก และสามารถเลือกได้ตามที่ต้องการใครต้องการพักผ่อนใครต้องการชมภาพยนตร์ก็ได้ซึ่งคุ้มค่ากว่า

นอกจากนี้ได้สัมภาษณ์คุณกมลลา ชิดขั้ง ลูกเรือในชั้นธุรกิจ ในเที่ยวบินนี้ พบว่า การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินทำให้ผู้โดยสารเพลิดเพลินกับการชมภาพยนตร์ ลูกเรือจะมีเวลาพัก มิฉะนั้นจะต้องคอยให้บริการผู้โดยสารอยู่ตลอดเวลา ผู้โดยสารส่วนใหญ่ชอบดูภาพยนตร์ประเภทตลก แอ็คชั่น สำหรับภาพยนตร์เรื่องยาวไม่ควรฉายในช่วงของมื้ออาหาร เพราะเมื่อผู้โดยสารกำลังดูภาพยนตร์อยู่จะถูกขัดจังหวะด้วยการบริการอาหาร ควรฉายเป็นภาพยนตร์สั้น ที่ไม่ต้องใช้สมาธิในการชมมาก ภาพยนตร์ที่มีความยาวโดยต้องใช้เวลา 2 ม้วนก็ไม่ควรเลือกมาฉาย เพราะถ้าผู้จัดการเที่ยวบินลี้มจับเวลาหรือปฏิบัติงานอื่นอยู่แล้วเทปม้วนแรกหมดผู้โดยสารจะดูภาพยนตร์ไม่ต่อเนื่อง และจากจดหมายติชมของผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ พบว่า หนังสือ Thai Vision มีการพิมพ์โปรแกรมผิดทำให้ผู้โดยสารพลาดชมภาพยนตร์

2. TG 775 ลอสแอนเจลิส – โอซากา -กรุงเทพฯ

ออกเดินทางจากลอสแอนเจลิส ไปโอซากาและ-กรุงเทพฯ ในวันที่ 30 สิงหาคม 2547 ช่วงแรกเครื่องออกจากลอสแอนเจลิส เวลา 13.40 น. ถึงโอซากา เวลา 17.50 น. ใช้เวลาเดินทาง 12.10 ชั่วโมง ช่วงที่ 2 เครื่องออกจากโอซากา เวลา 19.00 น. กรุงเทพฯเวลา 22.30 น. ใช้เวลาเดินทาง 5.30 ชั่วโมง โดยใช้เครื่องบินแบบ B744 เช่นเดียวกับเที่ยวบิน TG 930 จึงมีรายละเอียดของแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้เหมือนกัน ดังในหน้า 58 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 393 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นหนึ่ง 15 คน
2. ชั้นธุรกิจ 55 คน
3. ชั้นประหยัด 323 คน

ตารางที่ 6 – 2 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 775

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
13.40	- ประตูลูกเรือปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่งและเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สารคดีเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน(Safety Demonstration VDO)
13.55	- เครื่องออกจากสนามบินลอสแอนเจลิส	
14.10	สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวีดีโอ Presentation (B744) ซึ่งเป็นวีดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอสวนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรทัศน์ และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต และอุปกรณ์บริการซึ่งแตกต่างกันไปตามแบบของเครื่องบิน
14.15	- บริการเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว -บริการอาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา และกาแฟ	-ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) ความยาว 90 นาที ประกอบด้วยเรื่อง 1.Perpetuating the legend of thai puppetry มีความยาว 25 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับหุ่นเชิดของไทย ถึงแม้ว่าศิลปะหุ่นเชิดไทยแทบจะสูญหายไปจากสังคมไทย แต่ยังมีนักเชิดและคนทำหุ่นละครกลุ่มหนึ่งที่พยายามจะรักษาศิลปะนี้ไว้ โดยไม่ยอมลดความพยายามและความตั้งใจให้หุ่นละครไทยกลับฟื้นคืนชีวิตอีกครั้งเพื่อแสดงถึงความภาคภูมิใจในมรดกวัฒนธรรมของไทย
14.40		2.เรื่อง Wild India มีความยาว 50 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับธรรมชาติที่ถ่ายทำในประเทศอินเดียซึ่งเป็นพื้นที่ผืนใหญ่ของทวีปเอเชีย เป็นที่อยู่อาศัยของพืชและสัตว์

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือ แจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าพนักงานต้อนรับขายสินค้าปลอดภาษี 	<p>Mr.Valmilk Thapar ผู้ชำนาญเรื่องชีวิตสัตว์ป่าได้แบ่งปันประสบการณ์ของเขาในดินแดนที่แตกต่าง โดยเดินทางจากทะเลทรายแดงในรัฐสทธาน (Rajasthan) ไปยังยอดเขาหิมาลัย ผ่านป่า รัชแมนกรู (Rush mangrove forests) ไปยัง Coral reef ชายฝั่งตะวันตกของอินเดีย</p>
15.35	<p>- บริการเครื่องดื่มทุกๆ40 นาที ระหว่างฉายภาพยนตร์</p>	<p>- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาวอีก 4 เรื่อง คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เรื่อง Ella Enchanted ภาพยนตร์ประเภท Romantic Comedy มีความยาว 95 นาที นำแสดงโดย Anne Hathaway, Hugh Dancy, Cary Elwes Ella Enchanted สร้างจากนวนิยายขายดีของ เกล คาร์สัน เลไวย์น (Gail Carson Levine) เทพนิยายโรมานติกของสาวน้อยผู้ต้องมนตราเอลล่า คือหญิงสาวที่มีชีวิตอยู่ในโลกที่เต็มไปด้วยความแฟนตาซีและเวทย์มนตร์ ที่ซึ่งเด็กทุกคนจะได้รับพรซึ่งเป็นของขวัญจากนางฟ้าในนาทีแรกที่พวกเขาเกิด เอลล่าเกิดมาพร้อมกับสิ่งที่น่าพิศวงและคำสาปที่ว่า เธอต้องทำในทุกสิ่งที่ทุกคนขอร้องเธอ ทางเดียวที่เธอจะถอนคำสาปนั้นได้ก็คือ เธอต้องเรียนรู้ที่จะรู้รักคำว่ารักแท้เสียก่อน เอลล่าต้องต่อสู้กับสิ่งต่างๆด้วยการใช้สติปัญญาของเธอเพื่อถอนคำสาปไม่ว่าจะเป็นการเผชิญหน้ากับอาณาจักรที่เต็มไปด้วยยักษ์ พี่สาวที่ชั่วร้าย หรือแม้แต่หนังสือพูดได้ และถ้าเธอโชคดีเธออาจจะพบกับรักแท้ก็เป็นได้

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
17.15		<p>2. เรื่อง The Day After Tomorrow ภาพยนตร์ประเภท Action มีความยาว 124 นาที เป็นคำถามที่ตามหลอน แจ็ค ฮอลล์ (เคนนิส เควด) ผู้เป็นนักกาลวิทยา (paleoclimatologist) ผลที่ได้จากการค้นคว้าของฮอลล์ระบุว่า สภาวะโลกร้อนอาจเป็นชนวนหายนะ แห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันของภูมิอากาศโลก แกนน้ำแข็งที่เขาทำการเจาะในทวีปแอนตาร์กติกา บ่งว่ามันเคยเกิดขึ้นมาแล้ว เมื่อหนึ่งหมื่นปีก่อน และในตอนนี้เขาได้ส่งคำเตือนไปยังหน่วยราชการ ว่ามันอาจเกิดขึ้นอีกครั้ง หากไม่มีการดำเนินการโดยทันที แต่คำเตือนของเขา มาถึงช้าเกินไป ทุกอย่างเริ่มต้นขึ้น เมื่อฮอลล์ได้เจอกับก้อนน้ำแข็ง ที่มีขนาดใหญ่พอๆ กับรัฐไวต์ไฮสแลนด์ ซึ่งแตกออกมาจากภูเขาน้ำแข็งในขั้วโลกใต้ และจากนั้นคือปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงของอากาศอย่างรุนแรง ซึ่งเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไปทั่วโลก : ลูกเรือขนาดใหญ่เท่าผลส้มโอ ตกกระหน้าเมืองโตเกียว ลมพายุเฮอริเคนรุนแรง ชนิดทำลายสถิติพัดเข้าสู่ฮาวาย หิมะตกที่เมืองนิวยอร์ก และจากนั้นพายุทอร์นาโดหลายลูก ก็เข้ากวาดเมืองลอสแอนเจลิส ไทโรลท์ที่เขาได้รับจากศาสตราจารย์แร็พสัน (เอียน โฮล์ม) เพื่อนร่วมงานในสก๊อตแลนด์ ยืนยันให้กับความกลัวที่ร้ายแรงที่สุดของแจ็ค :</p>

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		<p>สภาวะอากาศรุนแรงเหล่านี้ เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ทั่วโลก น้ำแข็งที่ปกคลุมบนขั้วโลกได้ละลายและทำให้น้ำไหลทะลักลงสู่มหาสมุทร และรบกวนกระแสคลื่น ซึ่งเป็นตัวสร้างสมดุลย์ของระบบภูมิอากาศของเรา สภาวะโลกร้อนได้ผลักดันให้โลก เดือดเข้าไปใกล้กับยุคน้ำแข็งครั้งใหม่ และมันจะเกิดขึ้นระหว่างที่พายุหิม่าลูกหนึ่งถล่มไปทั่วโลก ในขณะที่แจ๊คเตือนทำเนียบขาว เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศที่กำลังคุกคามโลกนั้น แซม (เจคกิลเลนฮาล) ลูกชายวัย 17 ของเขาก็ติดอยู่ในนิวยอร์ก ซิตี้ ในระหว่างที่เขาและเพื่อนๆ ไปร่วมแข่งขันด้านวิชาการระดับมัธยม และตอนนี้เขาต้องเผชิญกับอุทกภัยร้ายแรง และอุณหภูมิที่กำลังดิ่งลงอย่างรวดเร็วในแมนฮัตตัน ต่อมา เมื่อได้ถูกอพยพเข้าไปอยู่ในหอสมุดสาธารณะแห่งแมนฮัตตัน แซมจึงสามารถติดต่อกับพ่อของเขาได้ทางโทรศัพท์ แจ๊คมีเวลาที่จะเตือนลูกเพียงข้อเดียวเท่านั้น : จงอยู่แต่ในอาคารไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้น</p> <p>ในขณะที่การอพยพประชากรครั้งใหญ่เพื่อมุ่งหน้าลงใต้เริ่มขึ้นนั้น แจ๊คก็เดินทางขึ้นเหนือสู่นิวยอร์ก ซิตี้ เพื่อช่วยแซม แต่แม้แต่แจ๊คก็ไม่ได้เตรียมตัว ที่จะเผชิญกับสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น กับตัวเองกับลูกชายของเขา และกับโลกของเขา</p>

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		<p>ความเป็นไปในบ้านเมืองอันเจริญแล้วนั้น บ้าบอและยุ่งเหยิงอย่างไร กระทั่งได้ปะทะกับ “ราชินีผึ้ง” หนึ่งในเผ่าพันธ์ที่ดุร้ายที่สุดในบรรดาราชนีผึ้งทั้งหมด เธอคือ เรจินา จอร์จ ผู้เก๋ไก๋และเป็นจอมเจ้าเล่ห์ ประจำโรงเรียนมัธยมปลายสุดพิเศษแห่งนี้ แต่เคดี้ไม่ได้กระหู่ใหญ่ล่ำราชนีผึ้งเพียงคนเดียว เพราะเธอยังปล่อยเหล็กไนแสนเจ็บ ด้วยการตกหลุมรักแฟนเก่าของ เรจินา - แอรอน แซมวอลส์ เรจินา จึงวางแผนต่อยกกลับ โดยวิธีเสแสร้งว่ายังมีใจให้กับ แอรอน เพื่อที่เขา จะได้ไม่ต้องออกเดทกับ เคดี้ โดยตลอดเวลานั้น เรจินายังตีหน้าเซ่อ เป็นเพื่อนแสนดีของเธออีกด้วย เคดี้ไม่มีทางเลือกใด นอกจากการใช้วิธีเดียวกันโต้ตอบ เพื่อให้ตัวเองยังได้อยู่ในเกม 'โลกของเด็กสาว (Girl World)' ที่แข่ง กันชิงดีชิงเด่น จนทั้งโรงเรียนถูกลากเข้าไปยังงานเลี้ยงใจร้าย ระดับเฟิร์สคลาส ท่ามกลางหนุ่มๆ คุณครูปากกล้า และวัฒนธรรมย่อยมากมาย เคดี้ต้องไต่เต้า และลั่นหล่น บันไดสังคมอันน่าเศร้าของชีวิตเด็กสาว ม.ปลาย ที่ทำเอาชีวิตกลางป่ากลายเป็นเรื่องจืดจางเมื่อเทียบกับโรงเรียนมัธยม</p>
23.00		ภาพยนตร์จบ
04.20	<p>- ลูกเรือเริ่มเปิดไฟในห้องโดยสาร แจกผ้าร้อนและน้ำผลไม้</p> <p>- บริการอาหารเช้า เครื่องดื่ม ชา กาแฟ</p>	- ฉายภาพยนตร์สารคดี ความยาว 60 นาที ประกอบด้วย

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		<p>1. เรื่อง Tracing the Charms of Thai Culture on Woodcarvings มีความยาว 25 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมของไทย การ สร้างสรรค์งานไม้แกะสลักที่ละเอียดอ่อน สวยงานนั้นสะท้อนให้เห็นถึงความรุ่งเรืองของดินแดนที่รู้จักกันดีในอดีตว่า “สยาม”</p> <p>2. เรื่อง Smooth Jazz TV มีความยาว 20 นาที เรื่องราวเกี่ยวกับเพลงที่ ผสมผสานระหว่างการแสดงบนเวที การสัมภาษณ์หลังเวลา ชิวประวัติของตำนานนักร้องเพลงแจ๊สที่เป็น Super Star มีทั้ง Stevie Wonder, Sade, Steely Dan, Duke Ellington, Billie Holliday และ Al Jarreau</p>
05.20	- สัญญาณไฟแจ้งรั้วเข้มชัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่น หูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสาร รั้วเข้มชัดที่นิ่ง ปรับพนักงานพิกให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่งที่นิ่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นิ่ง	
05.50 (ลอสแอนเจลิส) (17.50) (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินโอซากา สัญญาณไฟแจ้งรั้วเข้มชัดดับลง	
		เครื่องบินแวะพักที่โอซากา 1 ชั่วโมง ออกเดินทางจากโอซากา 19.00 น. ถึงกรุงเทพฯ 22.30 น. ชั่วโมงบิน 5.30 ชั่วโมง
19.00	- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสาร รั้วเข้มชัดที่นิ่ง ปรับพนักงานพิกให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่งที่นิ่ง พับโต๊ะหน้าต่างที่นิ่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นิ่ง	- ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
19.15	- เครื่องออกจากสนามบินไอซากา	
19.30	สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวีดีโอ Presentation (B744) ซึ่งเป็นวีดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอสวนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรศัพท์ และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต
19.35	- บริการเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว	- ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) ความยาว 30 นาที เรื่อง Paleoworld: Mammoths ความยาว 24 นาที เป็นเรื่องเกี่ยวกับการค้นพบ และประวัติของช้างแมมมอธ ซึ่งจะมีบรรยายตัวหนังสือภาษาญี่ปุ่น (Subtitle)
20.05	<p>- บริการอาหารร้อน และเครื่องดื่ม ซากาแฟ</p> <p>- เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร</p> <p>- หัวหน้าพนักงานต้อนรับชายสินค้าปลอดภาษี</p>	<p>- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main Film) คือ 13 going on 30 เป็นภาพยนตร์ประเภท Comedy มีความยาว 97 นาที นำแสดงโดย Jenifer Garner, Mark Ruffalo, Judy Greer เป็นเรื่องราวของเจนน่า (เจนนิเฟอร์ การ์เนอร์) เด็กอายุ 13 ปีที่กำลังจะกลายเป็นผู้หญิงเต็มตัว แต่การรอให้เป็นผู้ใหญ่ตามธรรมชาติทั่วไปดู จะไม่ทันใจเธอ เพราะนอกจากจะโดนเด็กเจ๋งๆในโรงเรียนเซ็ดใส่ หม่อมหล่อที่แอบปิ้งอยู่ก็ไมรู้แม่แต่ชื่อเธอด้วยซ้ำ และเจนน่าไม่ยอมคบอยู่แต่กับเพื่อนชื่อ แม็ตต์ แฟลมฮาร์ฟ จึงจัดการชวนเด็กเท่ๆ มาร่วมงานวันเกิดปีที่ 13 ของเธอ แต่งานวันเกิดกลับกลายเป็นหายนะ เมื่อคำอธิฐานให้สามารถโตเป็นผู้ใหญ่ได้เดี๋ยวนั้นเกิดเป็นจริงขึ้นมา เธอเป็นสาวสวยที่ประสบความสำเร็จ</p>

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
	- ลูกเรือให้บริการเครื่องดื่ม ทุกๆ 40 นาที ระหว่างการฉายภาพยนตร์	มีงานดี มือพาร์ทเมนท์สวยหรู เป็นผู้หญิงที่เป็นงานที่ชื่นชม แต่มีปัญหาเพียงประการเดียวก็คือ เจนน่าพบว่ามีบางสิ่งบางอย่างที่ขาดหายไป นั่นคือ แม็ตต์ เมื่อเจนน่าออกตามหาตัวเขา เจนน่าต้องพบกับความจริงที่ว่าเธอไม่ได้ติดต่อกับแม็ตต์นับตั้งแต่วันที่เกิดปีที่ 13 ครั้งนั้น แกมตอนนี้เขากำลังจะแต่งงานแล้วด้วย ปฏิบัติการตามล่าหัวใจสุดป่วนจึงเกิดขึ้น (บรรยายภาษาญี่ปุ่น)
21.45		ภาพยนตร์เรื่องยาวจบ
23.00	- แจกผ้าร้อน และเครื่องดื่ม	
24.00	- เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่น หูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง พบโต๊ะที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์ Arrival Bangkok
24.30 (เวลาโศกนาฏ) (22.30) (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินกรุงเทพ สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ คุณเกื้อกุล วงศ์ภัทรกุล ผู้โดยสารชั้นประหยัด 45 D พบว่า เดินทางไปเที่ยวและเยี่ยมลูกที่อเมริกาปีละ 3 ครั้ง เวลาเดินทางจะดูภาพยนตร์ที่มีเรื่องที่น่าสนใจ ซึ่งจะดูว่าเที่ยวบินนั้นฉายภาพยนตร์เรื่องอะไรจากหนังสือโปรแกรมหนังสือดูภาพยนตร์แนวตลก เท่าที่ดูภาพยนตร์ในวันนี้จากจอใหญ่ก็ชัดเจนดี เก้าอี้ที่นั่งด้านหน้าไม่มีผลต่อการดู แต่ถ้ามีจอส่วนตัวที่นั่งก็จะดี ถ้าในช่วงกลางคืนจะดูภาพยนตร์จนกว่าจะง่วงถึงจะนอนไม่จำเป็น

ว่าจะต้องดูบเรื่อง ครอบฉายภาพยนตร์ทั้งกลางวันกลางคืนเพราะจะดูตอนไหนก็ได้ ถ้าไม่ดูก็จะนอนเพราะเป็นคนหลับง่าย หรืออ่านหนังสือ ครอบฉายภาพยนตร์ก่อนบริการอาหาร และเห็นว่าการบินไทยควรจะมีจอส่วนตัวได้แล้ว

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์คุณพานิช สิริลักษณ์ ลูกเรือในชั้นธุรกิจ พบว่าภาพยนตร์ที่ฉายบนเครื่องบินควรคำนึงถึงเส้นทางบิน คือ ต้องคำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และการปกครอง ในเส้นทางนั้นๆ เช่นเที่ยวบินนี้เป็นการเดินทางไปยังประเทศไทย แต่ต้องแวะลงจอดที่โอซากาก่อน ก็จะมีภาพยนตร์ที่มีภาษาญี่ปุ่นด้วยก็เห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว แต่ขาดภาพยนตร์ที่เป็นภาษาไทยต่างๆที่เดินทางเข้าสู่ประเทศไทย

จากคำให้สัมภาษณ์ของคุณวิรงรองการจัดหาภาพยนตร์ที่อัดเสียงภาษาไทย(Dubbing) ต้องใช้งบประมาณสูงมาก ตลาดเล็กมาก จึงไม่มีบริษัทใดลงทุนผลิต

เป็นเที่ยวบินที่ออกเดินทางในช่วงเวลากลางวัน ทำให้ลูกเรือต้องดูแลผู้โดยสารมากขึ้น จึงมีภาพยนตร์บริการจำนวนหลายเรื่อง เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของลูกเรือได้ และช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดระหว่างการเดินทางให้กับผู้โดยสาร

จากการศึกษา เที่ยวบินในทวีปอเมริกา พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน ได้แก่

1. ตารางเวลาการเดินทาง เที่ยวบิน TG 774 ออกเดินทางจากโอซากา เวลา 16.15 น. ไปลอสแอนเจลิส ฉายภาพยนตร์สารคดี 90 นาทีระหว่างบริการอาหาร และภาพยนตร์เรื่องยาว 1 เรื่องหลังจากนั้นจะให้ผู้โดยสารพักผ่อนเนื่องจากเที่ยวบินนี้บินข้ามเส้นแบ่งเวลาทำให้บินเข้าหาความมืดตลอดจึงจัดภาพยนตร์เหมือนเที่ยวบินกลางวัน สำหรับเที่ยวบิน TG 775 ออกเดินทางจากลอสแอนเจลิส เวลา 13.40 ฉายภาพยนตร์สารคดี 90 นาทีระหว่างบริการอาหาร และภาพยนตร์เรื่องยาว 4 เรื่อง เนื่องจากบินเข้าหาท้องฟ้าสว่างตลอดเที่ยวบิน

2. ชั่วโมงบิน สำหรับเที่ยวบิน TG 774 ในช่วงแรกจากกรุงเทพ ไปโอซากา มีชั่วโมงบิน 5 ชั่วโมง จึงสามารถฉายภาพยนตร์ได้เพียงภาพยนตร์สารคดี 1 เรื่อง และภาพยนตร์เรื่องยาว 1 เรื่องเท่านั้น

ส่วนเที่ยวบิน TG 775 มีชั่วโมงบิน 12 ชั่วโมง จะฉายภาพยนตร์สารคดี 1 เรื่อง และภาพยนตร์เรื่องยาวอีก 4 เรื่อง โดยเป็นการบินข้ามเส้นแบ่งเวลาทำให้ท้องฟ้าสว่างเหมือนกับกลางวันตลอดเที่ยวบิน จึงจัดให้มีภาพยนตร์ฉายตลอดเที่ยวบิน

ส่วนเที่ยวบิน TG 774 ช่วงที่ 2 เดินทางจากโฮจกาทาไปลอสแอนเจลิส มีชั่วโมงบิน 10.30 นาที แต่สามารถฉายภาพยนตร์เรื่องยาวได้เพียง 1 เรื่อง เนื่องจากเป็นเวลากลางคืนผู้โดยสารส่วนใหญ่จะพักผ่อนมากกว่าชมภาพยนตร์ เพราะเนื่องจากการบินข้ามเส้นแบ่งเวลาทำให้ผู้โดยสารรู้สึกว่ามันมืดแล้วก็ควรที่จะนอนพักผ่อน ปัจจัยข้อ 1 และข้อ 2 ต้องนำมาพิจารณา่วมกันในการจัดภาพยนตร์บริการผู้โดยสาร

3. แบบของเครื่องบิน และชั้นบริการ พบว่า เครื่องบินที่ใช้ในเที่ยวบินนี้ ได้แก่ เครื่องบินแบบ B744 ซึ่งในชั้นบริการชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจไม่มีจอส่วนตัว ดังนั้นจึงมีดีวีดีไอพกพา (Walkman) บริการในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ โดยมีภาพยนตร์ให้เลือกชมจำนวน 10 เรื่อง โดยแตกต่างกับโปรแกรมของภาพยนตร์ที่ฉายจอใหญ่

4. เส้นทางบิน เนื่องจากการเป็นการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่นในช่วงแรก ซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นชาวญี่ปุ่น จึงมีการให้บริการภาพยนตร์บรรยายตัวอักษรภาษาญี่ปุ่น (Subtitle) ด้วย

5. อุปกรณ์การฉาย พบว่า ความคมชัดของจอใหญ่ทั้งภาพและสีไม่ชัดเจน โดยเฉพาะการการเดินทางในช่วงกลางวัน ส่วนการเดินทางในช่วงกลางคืน แสงสว่างจากจอทำให้ผู้โดยสารหลับตา ผู้โดยสารไม่สามารถเลือกภาพยนตร์ และเวลาที่จะชมภาพยนตร์ ได้ตามความต้องการ ต้องชมภาพยนตร์ในจอใหญ่ตามที่บริษัทกำหนดเท่านั้น ทั้งนี้การที่มีจอฉายภาพยนตร์จอใหญ่เพียงจอเดียว ส่งผลต่อการชมภาพยนตร์ของผู้โดยสารในแต่ละที่นั่ง เนื่องจากการจัดแถวที่นั่ง ไม่ได้เอื้อต่อการชมภาพยนตร์ แม้ว่าจะมีจอมอนิเตอร์หรือจอ LCD เพิ่มก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาการมองเห็นภาพที่ชัดเจนได้ทั้งหมด

นอกจากนี้หน้าที่ของภาพยนตร์ประเภทต่างๆที่บริการบนเครื่องบิน พบว่า

ต่อผู้โดยสาร :

ภาพยนตร์เรื่องยาวและภาพยนตร์สารคดี จะให้ความบันเทิง ความสุขสนุกสนานเพลิดเพลิน ฆ่าเวลาในการเดินทาง และทำให้รู้สึกว่าการเดินทางสั้นลง

ภาพยนตร์สารคดีพิเศษ จะให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ คำชี้แจง แจ้งกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ต่อลูกเรือ :

ภาพยนตร์เรื่องยาวและภาพยนตร์สารคดี

-ทำให้ผู้โดยสารนั่งอยู่กับที่ไม่ลุกเดินไปมา รุนวายเป็นห้องโดยสาร ทำให้รบกวนผู้โดยสารท่านอื่น ส่งผลให้การทำงานของลูกเรือสะดวกขึ้น

-ลดปัญหาผู้โดยสารทะเลาะวิวาทกันระหว่างเที่ยวบินเนื่องจากถูกรบกวนจากการจับกลุ่มดื่มและพูดคุยเสียงดังของผู้โดยสารบางกลุ่ม

-ลดปัญหาผู้โดยสารเมาอาละวาด

ภาพยนตร์สารคดีพิเศษ

-ช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของลูกเรือ เช่น ภาพยนตร์สารคดีพิเศษเพื่อความปลอดภัย ช่วยทำให้ลูกเรือไม่ต้องเสียเวลาในการสราิตเอง โดยใช้เวลาดังกล่าวไปบริการผู้โดยสาร หรือจัดเตรียมการบริการอื่นๆแทน

-แก้ปัญห้ในการชี้แจงรายละเอียด แจ้งกฎระเบียบ ข้อบังคับ ซึ่งมีอยู่ในวีดีโอ ของหน่วย กักกันพืช และภาพยนตร์ Arrival VDO



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 7

การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินตามเส้นทางบินทวีปเอเชีย (Regional Routes)

ในบทนี้จะกล่าวถึงการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินตามเส้นทางบินทวีปเอเชีย (Regional Routes) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับเที่ยวบินในทวีปเอเชียจะแบ่งชั้นบริการเป็น 2 ชั้นคือ ชั้นธุรกิจ (Business Class/J-Class) และชั้นประหยัด(Economy Class/Y-Class) สำหรับเที่ยวบินทวีปเอเชีย (Regional Routes) จะใช้เครื่องบิน 5 ประเภทด้วยกัน คือ B777-200,300 A330-300 AB7 และAB6 สำหรับเครื่องบินแบบ B777 และ A330 จะมีจอภาพยนตร์ส่วนตัวตามที่นั่งในชั้นธุรกิจ และเที่ยวบินในทวีปเอเชีย ไม่มีการบริการเครื่องเล่นวีดีโอแบบพกพา (Walkman)

ผู้วิจัยได้ศึกษาเที่ยวบินในทวีปเอเชีย โดยแบ่งตามเส้นทางบิน ดังนี้

1. ญี่ปุ่น
2. ฮองกง , จีน, ไต้หวัน และเกาหลี
3. เอเชียใต้, เอเชียตะวันออกเฉียงใต้

โดยรวบรวมขั้นตอนการบริการภาพยนตร์ทวีป เป็นเวลา 3 เดือน ได้แก่ เดือนมิถุนายน, กรกฎาคม และสิงหาคม 2547 มาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

7.1 ญี่ปุ่น (Japan Routes)

เที่ยวบินญี่ปุ่นมีทั้งหมด 20 เที่ยวบินด้วยกัน โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลออกมาเป็นตาราง เพื่อให้ผู้อ่านมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น โดยจะแสดงจุดหมายปลายทางของแต่ละเที่ยวบิน ประเภทของภาพยนตร์ที่จัดฉาย เวลาในการเดินทาง จำนวนชั่วโมงบิน และแบบของเครื่องบิน เพื่อให้ผู้อ่านมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างเที่ยวบินญี่ปุ่นที่จะทำการศึกษา ดังนี้

1. TG 644 กรุงเทพ - นาโกยา
2. TG 640 กรุงเทพ - นาริตา
3. TG 627 โอซากา - กรุงเทพ
4. TG 671 นาริตา - เชียงใหม่

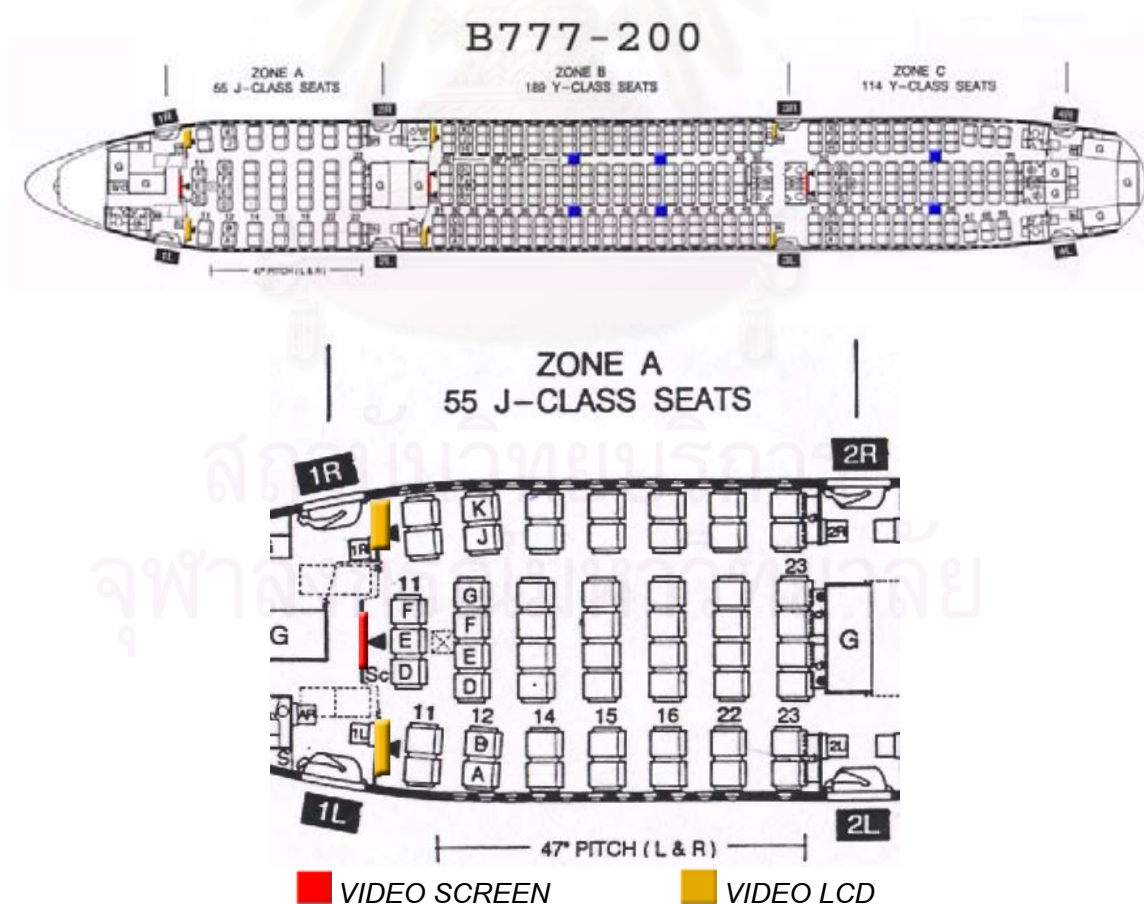
1. TG644 กรุงเทพ – นาโกยา

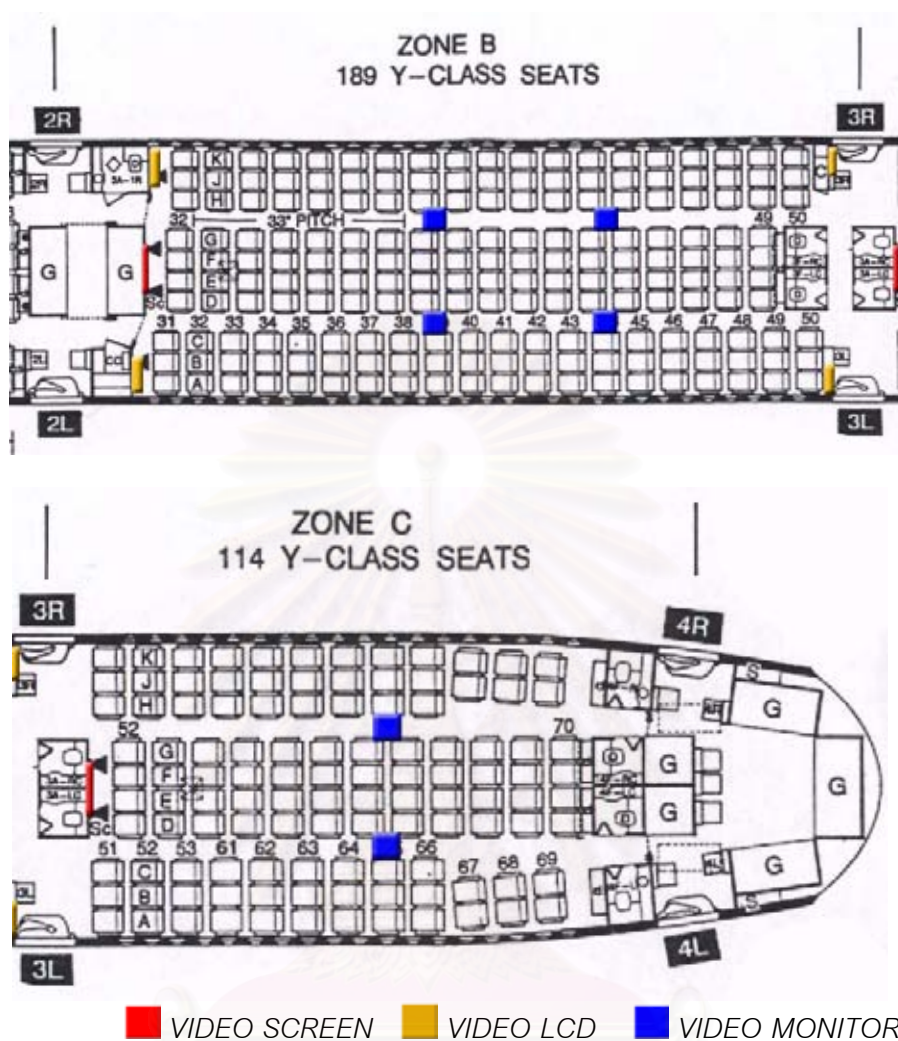
ออกเดินทางจากกรุงเทพไปนาโกยา ในวันที่ 15 มิถุนายน 2547 ใช้เวลาเดินทาง 5.45 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพเวลา 00.05 น. ถึงนาโกยา เวลา 08.30 น. (เวลาที่ญี่ปุ่นเร็วกว่าเวลากทม. 2 ชั่วโมง) โดยใช้เครื่องบินแบบ B 777 โดยมีรายละเอียดของแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบิน ดังนี้

ตารางที่ 7 – 1 ชั้นบริการและลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ B 777

แบบเครื่องบิน	ชั้นบริการ	ลักษณะการจัดแถวที่นั่ง (Seat Configuration)
โบอิง 777-200	ชั้นธุรกิจ	2-4-2
	ชั้นประหยัด	3-4-3

ภาพที่ 7 – 1 เครื่องบิน B777-200





จำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 352 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 52 คน
2. ชั้นประหยัด 300 คน

ตารางที่ 7 – 2 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 644

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
00.05	- ประตู่เครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
00.20	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	
00.35	- สัญญาณไฟแดงรัศมีชัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (B777) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรทัศน์ และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต
00.40	- ลูกเรือให้บริการอาหารร้อน และเครื่องดื่ม ชา กาแฟ - เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี	- ฉายวิดีโอ NHK เป็นวิดีโอสรุปข่าวจากสถานีโทรทัศน์ NHK บรรยายเป็นภาษาญี่ปุ่น มีความยาว 30 นาที เป็นวิดีโอที่นำขึ้นเครื่องจาก 3 สถานี คือ ฟูกุโอกะ นาโกยา และโอซากา เฉพาะเที่ยวบินที่การบินไทยฯร่วมกับเจแปนแอร์ไลน์ (TG/JL Code Share) ซึ่งข่าวจะช้ากว่าเที่ยวบิน 1 วัน คือบันทึกข่าวของวันที่ 14 มิถุนายน 2547 - ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) เรื่อง Streets of the World: London's Oxford Street มีความยาว 50 นาที ที่มีคำบรรยายอักษรเป็นภาษาญี่ปุ่น (Subtitle) สารคดีเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับประวัติอันน่าสนใจต่างๆ ของถนน Oxford คือถนนที่อปปิ้งสายหลักอันเลื่องชื่อของประเทศอังกฤษ ไม่ว่าจะเป็น Belfrage ห้างชื่อดังและประวัติของผับแห่งแรกบนถนนสายนี้
02.05	- ลูกเรือจะปิดไฟในห้องโดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน บริการเครื่องดื่มประมาณ 45 – 60 นาที / ครั้ง	
05.30	- ลูกเรือจะเริ่มเปิดไฟในห้องโดยสาร บริการเครื่องดื่ม (Refreshment) และแจกผ้าร้อน	
เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์

06.00	- สัญญาณไฟแฉิ่งรั๊ดเข้มชัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสาร รั๊ดเข้มชัดที่นิ่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง เครื่องเตรียมลดระดับ
06.30 (เวลากรุงเทพ) 08.30 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินนาโกยา สัญญาณไฟแฉิ่งรั๊ดเข้มชัดดับลง

จากการสัมภาษณ์คุณจรียา ฉันทนาธำรงสิน ผู้โดยสารชั้นประหยัด 38 E พบว่า ส่วนใหญ่จะเดินทางโดยสายการบินไทยเพื่อไปท่องเที่ยวโดยเดินทางปีละ 3 ครั้ง ส่วนใหญ่จะเดินทางไปญี่ปุ่น ระหว่างการเดินทางจะดูโปรแกรมภาพยนตร์จากหนังสือหน้ากระเป๋านั่งก่อน ถ้ามีภาพยนตร์ที่น่าสนใจ หรือชื่นชอบก็จะดูถ้าไม่น่าสนใจก็จะอ่านหนังสือแทน เพื่อเป็นการผ่อนคลายและฆ่าเวลา ภาพยนตร์ที่สนใจคือ ภาพยนตร์แอคชั่นและตลก การชมภาพยนตร์จากจอใหญ่ บางครั้งก็ไม่ชัดเจน ถ้านั่งอยู่ริมจะมองไม่ชัดเลย ถ้านั่งหลังสุดก็ถูกคนข้างหน้าบัง ทำให้ดูไม่รู้เรื่อง ส่วนวันนี้ได้ชมภาพยนตร์จากจอมอนิเตอร์ซึ่งต้องเงยขึ้นมองเพราะนั่งอยู่ด้านหน้าทำให้เมื่อยคอ โดยคุณภาพเสียงชัดเจนดี ถ้าจะให้ดีควรมีจอส่วนตัวเพราะถ้าไม่ชอบชมภาพยนตร์บางเรื่องก็จะได้เล่นเกมหรือชมภาพยนตร์เรื่องอื่นแทน การฉายภาพยนตร์ในเวลากลางวันถ้าต้องการนอนพักผ่อนแสงสว่างจากจอภาพยนตร์จะรบกวนมาก ทั้งนี้อยากให้การบินไทยมีจอส่วนตัวเหมือนสายการบินอื่นบ้าง เพราะจะได้เลือกภาพยนตร์ตามใจชอบ

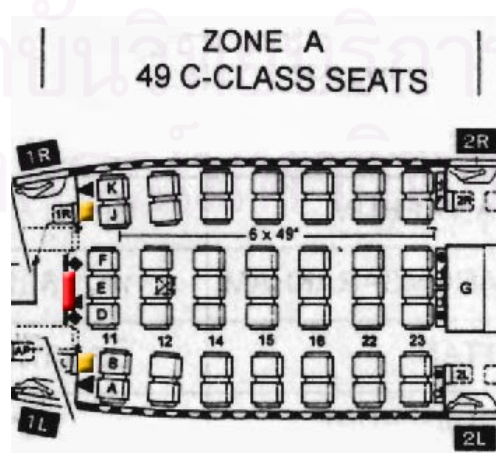
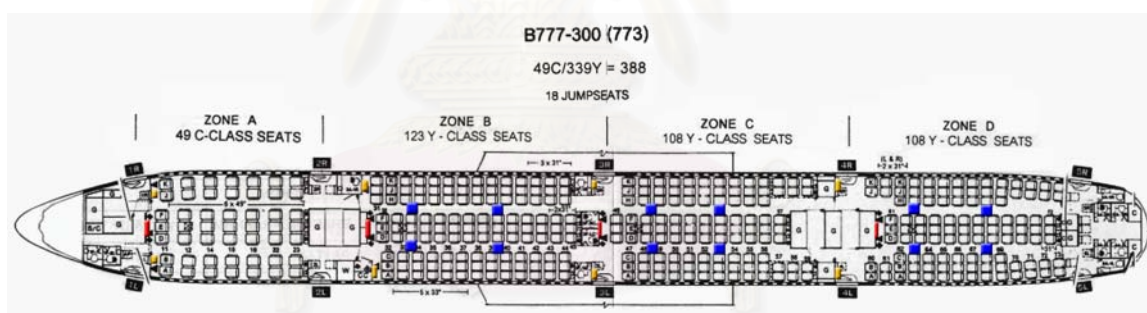
ส่วนการสัมภาษณ์คุณกรณ์ สุวรรณบัณฑิต หัวหน้าลูกเรือ พบว่า ภาพยนตร์ที่จัดฉายบนเครื่องบินโดยเฉพาะภาพยนตร์เพื่อความปลอดภัยช่วยทำให้ลูกเรือไม่ต้องเสียเวลาในการสวดมนต์เอง โดยใช้เวลาดังกล่าวไปดูแล้วผู้โดยสารด้านความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้น ทั้งยังเป็นผลดีกับผู้โดยสารคือ เข้าใจง่ายและรายละเอียดชัดเจนกว่าที่ลูกเรืออธิบาย สำหรับผู้โดยสารส่วนใหญ่ในเส้นทางบินญี่ปุ่นจะเป็นคนญี่ปุ่นถึง 80% ซึ่งมีความแตกต่างทางด้านภาษา จึงต้องมีภาพยนตร์ที่บรรยายอักษรญี่ปุ่น (Subtitle) สำหรับเที่ยวบินที่ออกเดินทางในเวลากลางวันผู้โดยสารส่วนใหญ่จะพักผ่อน ประกอบกับมีชั่วโมงบินน้อย จึงไม่จำเป็นที่จะต้องฉายภาพยนตร์หลายเรื่อง เพราะจะเป็นการรบกวนผู้โดยสาร

ออกเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปนาริตา ในวันที่ 4 กรกฎาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 6.10 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพฯ เวลา 11.20 น. ถึงนาริตา เวลา 19.30 น. โดยใช้เครื่องบินแบบ B 773 ดังการแสดงผลแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินในเที่ยวบินนี้ คือ

ตารางที่ 7 – 3 ชั้นบริการและลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ B773

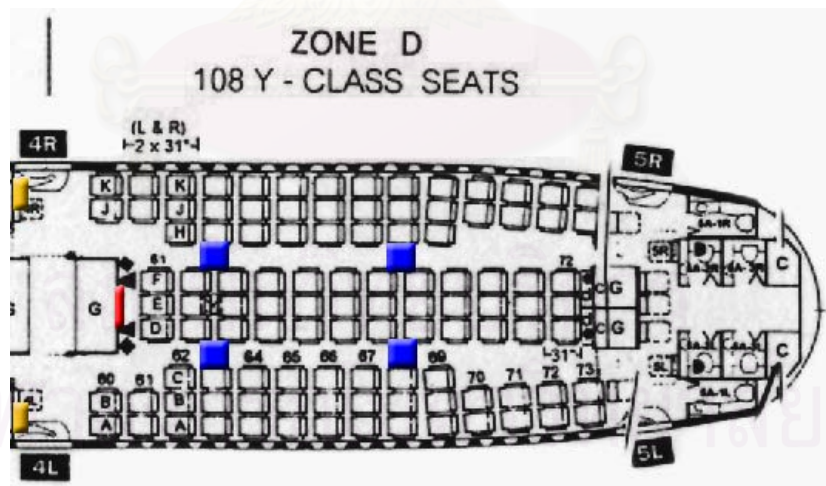
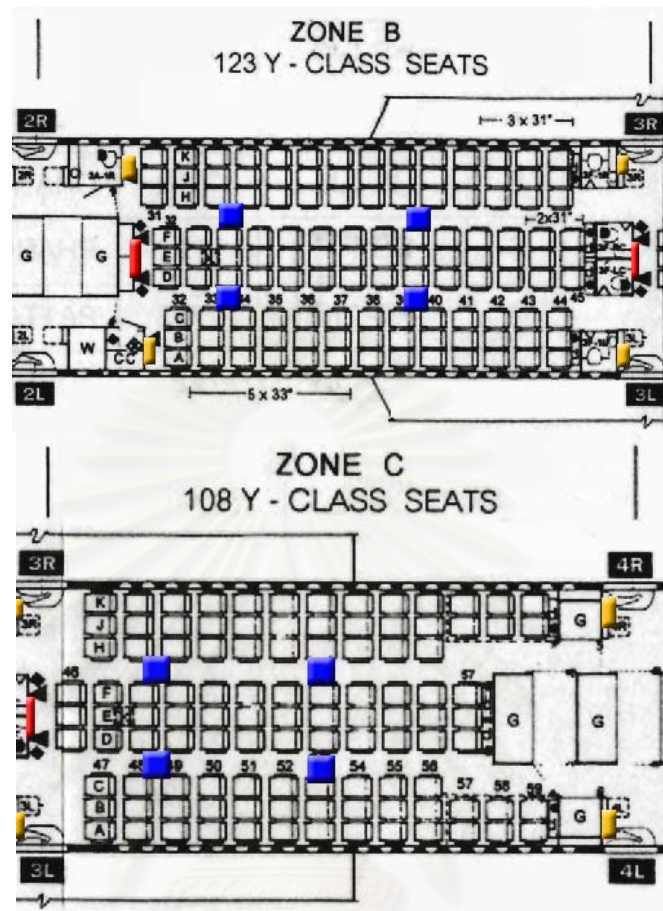
แบบเครื่องบิน	ชั้นบริการ	ลักษณะการจัดแถวที่นั่ง (Seat Configuration)
โบอิง 777-300	ชั้นธุรกิจ ชั้นประหยัด	2-4-2 3-4-3

ภาพที่ 7- 2 เครื่องบิน B777-300



VIDEO SCREEN

VIDEO LCD



■ VIDEO SCREEN
 ■ VIDEO LCD
 ■ VIDEO MONITOR

จำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 378 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 48 คน
2. ชั้นประหยัด 330 คน

ตารางที่ 7 – 4 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 640

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
11.20	- ประตูลูกเรือเปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สาริตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)
11.35	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	
11.50	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (B773) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้อุปกรณ์ตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรศัพท์ และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต
11.55	- ลูกเรือให้บริการเครื่องดื่ม และของขบเคี้ยว - ลูกเรือบริการอาหารร้อน และเครื่องดื่ม ชา กาแฟ - ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี	-ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) 90 นาที ประกอบด้วย 1. Walk on By : Stardust มีความยาว 50 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับยุคสมัยของเพลงแจ๊สใน อเมริกา เมืองวงดนตรีแจ๊ส ออกทัวร์เพื่อเล่นเพลงแจ๊สที่มีชื่อเสียง เช่น Hit of Berlin, gershain, Jerome Kern, Porter and Rogers โดยนักร้องชื่อดัง อาทิ Bring Crosby Billie Holliday, Ella Fitzgerald และ Frank Sinatra 2. Just for variety มีความยาว 25 นาที เป็นการนำช่วงเวลาที่ดีที่สุดจากเทศกาลตลก ที่ Montreal, Canada.

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
13.10		<p>- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main Film) เรื่อง Confession Of a Teenage Drama Queen ภาพยนตร์ประเภท Comedy มีความยาว 90 นาที นำแสดงโดย : Lindsay Lohan, Adam Gareia, Glenne Headley</p> <p>เมื่อโลล่าต้องย้ายไปสู่ชนบทพร้อมกับครอบครัว เธอรู้สึกท้อแท้กับชีวิตของตัวเองกำลังอยู่ในภาวะชะงักงัน เธออยากได้ชีวิตที่เต็มเปี่ยมไปด้วยแสงสีในเมืองหลวง สิ่งที่ทำให้เธอมีชีวิตอยู่ได้กับความเป็นอยู่ของชาวชนบทก็คือ ดนตรีร็อค แต่อย่างไรก็ตามทัศนคติเกี่ยวกับเมืองใหญ่ของโลล่าได้นำเธอไปสู่ปัญหา โดยเฉพาะเมื่อเธอต้องมาเดินสวนทางกับ คาร์ล่า (เมแกน พ็อกซ์) สาวที่ฮ็อตที่สุดในโรงเรียน ความอยากจะช่วงชิงตำแหน่งความฮ็อตมาจากคาร์ล่าทำให้โลล่ามีความปรารถนาที่จะรับบทนักแสดงนำในละครของโรงเรียน แต่เมื่อวงดนตรีโปรดของเธอประกาศแยกวงและจัดแสดงคอนเสิร์ตอำลาขึ้นที่ นิวยอร์ก ซิตี้ โลล่าซึ่งยังคงไม่ได้บัตรคอนเสิร์ตตั้งเป้าหมายเพื่อที่จะไปดูคอนเสิร์ตครั้งนี้และพบกับ สตู วอฟ (อดัม การ์เซีย) ขวัญใจของเธอให้ได้โลล่าจึงต้องเลือกระหว่างการแย่งชิงตำแหน่งสาวฮ็อตมาจากคาร์ล่าหรือบัตรคอนเสิร์ตรอบพิเศษนี้ให้ได้ โดยภาพยนตร์จะมีคำบรรยายอักษร (Subtitle) เป็นภาษาไทยด้วย</p>

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
16.00	- แจกน้ำร้อนนบริการเครื่องดื่ม (Refreshment)	- ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) เรื่อง Great Palace of the world; Thegrand Palace,Bangkok มีความยาว 25 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับสถาปัตยกรรม การก่อสร้าง ของพระราชวังซึ่งเป็นที่ประทับของราชวงศ์จักรีไทย โดยภาพยนตร์จะมีคำบรรยายอักษร (Subtitle) เป็นภาษาญี่ปุ่น
17.00	- เครื่องบินเริ่มลดระดับ สัญญาณไฟแดงรั๊ดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง เครื่องเตรียมลดระดับ	
17.30 (เวลากรุงเทพ) 19.30 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินนาริตา สัญญาณไฟแดงรั๊ดเข็มขัดดับลง	

จากการสัมภาษณ์คุณพิษณุ วัฒนวนาพงษ์ ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ 15 F พบว่า ส่วนใหญ่จะเดินทางโดยสายการบินไทยเพื่อไปทำธุรกิจโดยเดินทางปีละ 3 - 4 ครั้ง ระหว่างการเดินทางจะชมภาพยนตร์เพราะการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินนั้นให้ความรู้ และข่าวสาร ซึ่งในบางส่วนไม่เคยได้เห็นมาก่อน ทั้งยังช่วยให้ผ่อนคลายไม่เครียดระหว่างการเดินทาง ทำให้รู้สึกว่าจะระยะทางสั้นลง

จากการสัมภาษณ์ คุณ วิบูลย์ ศุภพิพัฒน์ ผู้จัดการเที่ยวบิน พบว่า เที่ยวบินนี้ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นญี่ปุ่น ซึ่งจากจำนวนผู้โดยสารในชั้นธุรกิจมีทั้งหมด 45 คน เป็นชาวญี่ปุ่น 40 คน ซึ่งเครื่องบินแบบ B773 นี้มีจอส่วนตัวตามที่นั่ง และมีภาพยนตร์เรื่องยาวที่ฉายในจอทั้งหมด 7 เรื่อง และมี 1 เรื่องที่เหมือนในจอใหญ่ สำหรับการใช้งานและเวลาฉายจะมีรายละเอียดใน Presentation VDO โดยภาพยนตร์จอใหญ่กับภาพยนตร์ในจอตามที่นั่งผู้โดยสารจะต้องฉายพร้อมกัน ผู้โดยสารเลือกได้เพียงเรื่องที่จะชมแต่ไม่สามารถเลือกเวลาชมเองตามต้องการได้ ทั้งนี้การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในบางเส้นทางนั้นจะต้องมีภาษาที่เหมาะสมที่เป็นภาษาที่สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้ เช่น เที่ยวบินนี้มีคำบรรยายอักษร (Subtitle) เป็นภาษาญี่ปุ่น

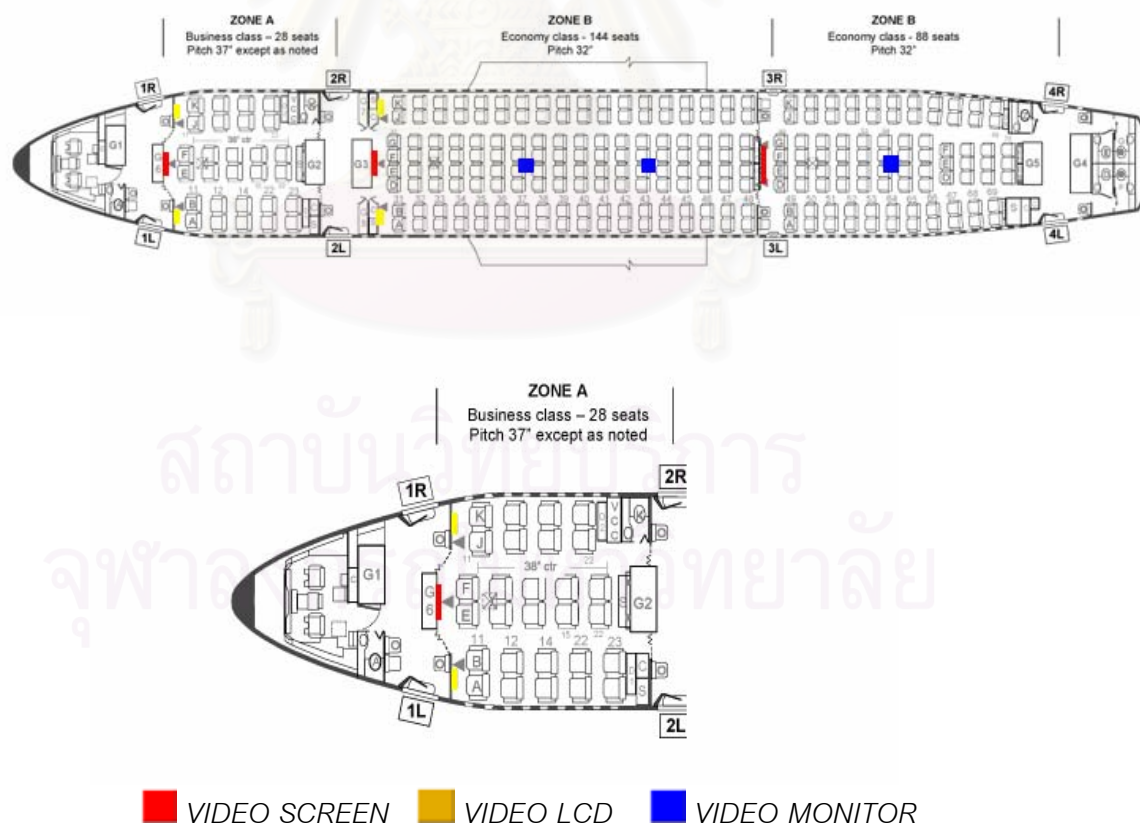
3. TG 627 โอซากา - กรุงเทพ

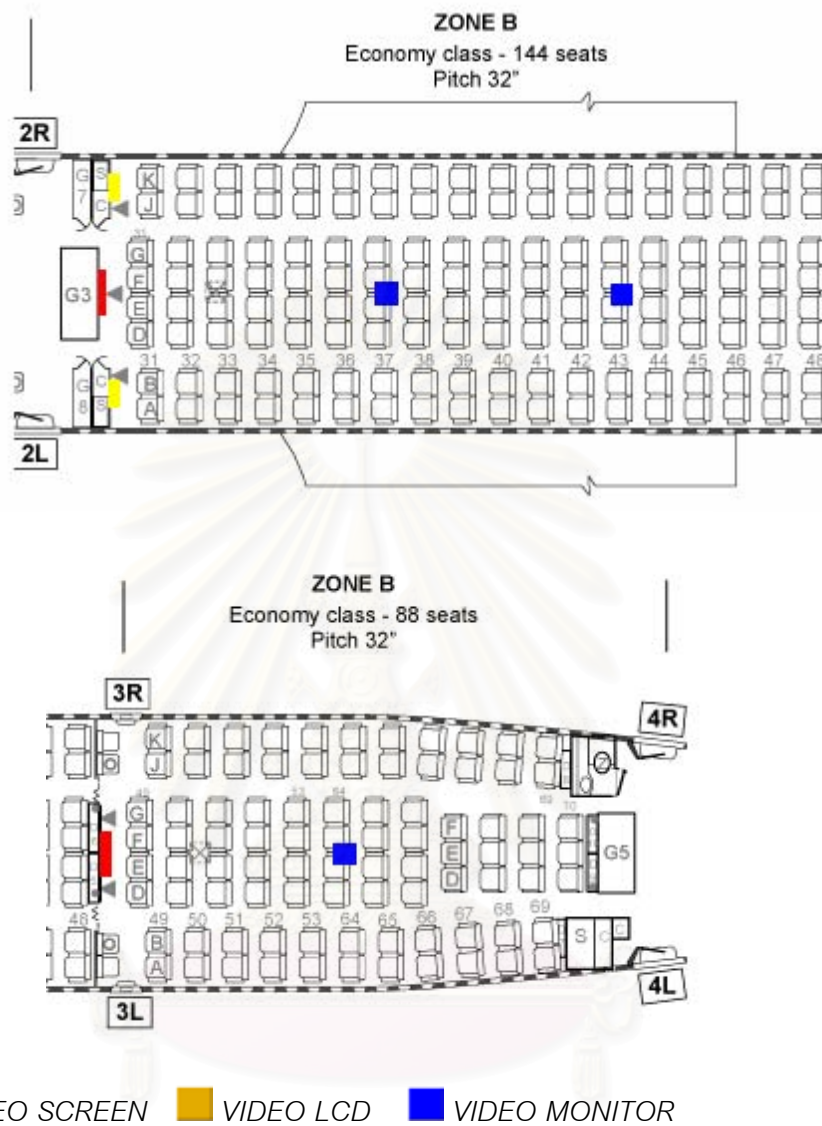
ออกเดินทางจากโอซากา ไปกรุงเทพ ในวันที่ 27 สิงหาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 5.20 ชั่วโมง เครื่องออกจากโอซากาเวลา 01.25 น. ถึงกรุงเทพ เวลา 05.15 น. โดยใช้เครื่องบินแบบ AB 7 ดังการแสดงผลภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินในเที่ยวบินนี้ คือ

ตารางที่ 7 – 5 ชั้นบริการและลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ AB 7

แบบเครื่องบิน	ชั้นบริการ	ลักษณะการจัดแถวที่นั่ง (Seat Configuration)
AB 7	ชั้นธุรกิจ	2-2-2
	ชั้นประหยัด	2-4-2

ภาพที่ 7 – 3 เครื่องบิน AB 7





จำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้มีทั้งหมด 254 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 24 คน
2. ชั้นประหยัด 230 คน

ตารางที่ 7 – 6 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 627

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
01.25	- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)
01.40	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	
02.00	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง - ลูกเรือบริการ อาหารร้อน และเครื่องดื่ม ชา กาแฟ	- ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) เรื่อง Great Palace of the world; The grand Palace, Bangkok มีความยาว 25 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับสถาปัตยกรรม การก่อสร้าง ของพระราชวังซึ่งเป็นที่ประทับของราชวงศ์จักรีไทย โดยภาพยนตร์จะมีคำบรรยายอักษร (Subtitle) เป็นภาษาญี่ปุ่น
03.30	- ลูกเรือจะปิดไฟในห้องโดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้พักผ่อน - บริการเครื่องดื่มประมาณ 45-60 นาที / ครั้ง	
06.15	- ลูกเรือจะเริ่มเปิดไฟในห้องโดยสาร แจกผ้าร้อน บริการเครื่องดื่ม (Refreshment)	
06.50	- เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่น หนูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง พับโต๊ะที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์ Arrival Bangkok
07.15 (เวลาโฉบ) 05.15 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินกรุงเทพ สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	

จากการสัมภาษณ์คุณวาทัญญู จันทะทรัพย์ ผู้โดยสารในชั้นประหยัด 66 D พบว่า การเดินทางโดยส่วนใหญ่จะเดินทางเพื่อกลับมาเยี่ยมบ้าน ประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี ถ้าเดินทางในเวลา กลางคืนมักจะนอน แต่ถ้ามีภาพยนตร์ฉายจะนอนไม่หลับเนื่องจากแสงจากจอภาพทำให้แสงตา เทียบบินนี้มีเพียงสารคดีเท่านั้น

นอกจากนี้ได้สัมภาษณ์คุณศันสนีย์ แผงสภา หัวหน้าลูกเรือ พบว่า เทียบบินนี้มีการบริการ เฉพาะภาพยนตร์สารคดี เนื่องจากเป็นเทียบบินที่ออกเดินทางในเวลากลางคืนผู้โดยสารส่วนใหญ่ ต้องการจะพักผ่อน ประกอบกับเป็นเทียบบินที่มีระยะเวลาการเดินทางสั้นทำให้ไม่สามารถฉาย ภาพยนตร์เรื่องยาวได้ ถ้าจะนำมาฉายตอนเช้าอาจจะจบไม่ทันเวลาเครื่องลงจอด สำหรับใน เทียบบินนี้จะไม่มีการฉายวีดีโอ Presentation เนื่องจากเครื่องบินแบบนี้ไม่มีจอส่วนตัว (Inseat VDO)และไม่มีการติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบริการให้ผู้โดยสาร

4. TG 671 นาริตา – เชียงใหม่

ออกเดินทางจากนาริตา ไปเชียงใหม่ ในวันที่ 2 กรกฎาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 6.15 ชั่วโมง เครื่องออกจกนาริตา เวลา 10.00 ถึงเชียงใหม่ เวลา 15.10 โดยใช้เครื่องบินแบบ B 777 ดังการแสดงผลภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินที่ ใช้เหมือนกัน ดังในหน้า 124 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเทียบบินนี้มีทั้งหมด 353 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 53 คน
2. ชั้นประหยัด 300 คน

ตารางที่ 7 – 7 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเทียบบิน TG 671

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
10.00	- ประตูลูกเรือปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)
10.15	- เครื่องออกจากสนามบินนาริตา	

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
10.30	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (B777) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอสวนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรสาร และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต
10.35	- ลูกเรือให้บริการเครื่องดื่ม และของขบเคี้ยว - ลูกเรือบริการอาหารร้อน และเครื่องดื่ม ชา กาแฟ - ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี	- ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) ความยาว 30 นาที เรื่อง Paleoworld: Mammoths ความยาว 28 นาที เป็นเรื่องเกี่ยวกับการค้นพบ และประวัติของช้างแมมมอธ ภาพยนตร์สารคดีนี้มีคำบรรยาย (Subtitle) เป็นภาษาญี่ปุ่น
11.10		- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main Film) 2 เรื่อง คือ 1. Laws Of Attraction มีความยาว 88 นาที นำแสดงโดย : Pierce Brosnan, Julianne Moore, Parker Posey เป็นภาพยนตร์ Romantic Comedy เป็นเรื่องราวของ Pierce Brosnan รับบทเป็นทนายความที่รับทำคดีฟ้องหย่า ซึ่งแต่งงานกับทนายความที่รัก ความให้คู่ความของเขาซึ่งรับบทโดย Julianne Moore โดยการแต่งงานนั้นเกิดขึ้นในคืนที่ทั้งสองนั้นอยู่ในอาคารมีนเมาหลังจากที่ทั้งคู่รู้ว่าเกิดอะไรขึ้น ทั้งคู่ตัดสินใจที่จะทำตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และเสแสร้งว่ามีชีวิตคู่ที่มีความสุข เพื่อผลประโยชน์ของอาชีพของทั้งคู่

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
12.40	- บริการของว่างและเครื่องดื่ม	<p>2. Hidalgo ภาพยนตร์ประเภท : Action มีความยาว : 136 นาที นำแสดงโดย : Viggo Mortensen, Omar Sharif, Zuleikha Robinson เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับการเดินทางเพื่อไถ่บาปของชายคนหนึ่ง ภาพยนตร์เรื่องนี้สร้างจากชีวิตของแฟรงก์ ที่ ฮอปกิ้นส์ ตำนานของเขาถูกขึ้นมาโลดแล่นมีชีวิตเมื่อหนึ่งในนักขี่ม้าที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของดินแดนตะวันตกของอเมริกาต้องลุกขึ้นสู้กับม้าอาระเบียชนิดที่หายากที่สุดที่มาร่วมกับคู่แข่งฝีมือดีที่สุดในโลก ในอดีต แฟรงก์ ที่ ฮอปกิ้นส์ (วิกโก้ มอร์เทนเซ่น) ได้ชื่อว่าเป็น ตำนานที่ยังคงมีชีวิตอยู่ แต่ในความเป็นจริง วันคืนที่เคยรุ่งโรจน์ของ ฮอปกิ้นส์และม้าคู่ใจของเขา ซึ่งเป็นม้าป่านามว่าฮิดาลโก้ ได้ผ่านพ้นไปนานแล้ว แฟรงก์และฮิดาลโก้ ซึ่งถูกดินแดนบ้านเกิดขับไล่ ต่างมีบางสิ่งให้ต้องพิสูจน์เมื่อฮอป กิ้นส์กลายเป็นชาวอเมริกันคนแรกที่ได้รับเชิญให้เข้าร่วมการแข่งขันเพลิงมหาสมุทร ซึ่งเป็นการแข่งขันระยะทางไกลกว่า 3,000 ไมล์ข้ามภูมิประเทศหฤโหดของทะเลทรายอาระเบีย เมื่อคู่แข่งชั้นของฮอปกิ้นส์ลั่นปากสาบานว่าจะคว้าชัยชนะมาได้ การแข่งขันครั้งนี้จึงไม่ใช่แค่เรื่องของเกียรติยศและ ศักดิ์ศรีเท่านั้น แต่ยังเป็นการต่อสู้เพื่อเอาชีวิตให้รอดขณะที่</p>

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		พวกเขาพยายามฝ่าฝืนต่อสู้กับสิ่งที่ขึ้นไปไม่ได้ Hidalgo เรื่องราวของควาบอยหนุ่มฮอปกิ้นส์และม้าคู่ใจของเขา ซึ่งทั้งคู่ต่างได้ชื่อว่าเป็นคนแปลกหน้าในดินแดนแปลกถิ่น เมื่อพวกเขากลายเป็นคนอเมริกันคนแรกและม้าที่ไม่ใช่ม้าอาระเบียชนิดที่ได้เข้าแข่งขันในการแข่งขันที่ดุเดือดที่สุดเท่าที่โลกเคยรู้จักมา โดยภาพยนตร์ทั้ง 2 เรื่องจะมีคำบรรยายอักษร (Subtitle) เป็นภาษาญี่ปุ่นด้วย
16.40	- เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง	
17.10 (เวลานาริตา) 15.10 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินเชียงใหม่ สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	

จากการสัมภาษณ์พ.ต.อ. อรรถกฤษณ์ ธารีฉัตร ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ 64 C พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางไปราชการ ท่องเที่ยว และสัมมนา โดยเดินทางทั่วโลก ปีละ 4 – 5 ครั้ง ในชั้นธุรกิจและประหยัด เวลาเดินทางจะไม่ค่อยดูภาพยนตร์ เพราะไปกันเป็นหมู่คณะเพื่อไปคุยเรื่องงาน ทำให้ดูไม่รู้เรื่อง จึงไม่ค่อยสนใจว่าจะฉายภาพยนตร์เรื่องอะไร ถ้าเครื่องออกตอนกลางคืนจะนอนพักผ่อน และภาพยนตร์ที่จะฉายในเวลาใดขึ้นอยู่กับเที่ยวบินเป็นหลัก เช่น ถ้าเครื่องออกเดินทางเวลากลางคืน ก็ไม่ควรมีการฉายภาพยนตร์ เพราะรบกวนการนอน ส่วนเครื่องที่มีชั่วโมงบิน 3 ชั่วโมงขึ้นไปควรมีการฉายภาพยนตร์จะได้ไม่เบื่อ และสามารถฉายเวลาใดก็ได้ ถ้าจะให้ดีตามที่นั่งควรมีจอส่วนตัวเพื่อให้ผู้โดยสารเลือกชมภาพยนตร์ตามเวลาที่ต้องการได้ นอกจากนี้ยังอยากให้การบินไทยมีสารคดีเกี่ยวกับชีวิตสัตว์ ข่าวดารา และกีฬา เพิ่มเติม เพื่อเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งแทนการดูภาพยนตร์ เพราะการดูภาพยนตร์บนเครื่องบินกับดูภาพยนตร์ในโรงภาพยนตร์แตกต่างกันที่เสียงและ

ความรู้สึก ทำให้รู้สึกจะไปดูที่โรงภาพยนตร์ดีกว่า ดังนั้นการฉายภาพยนตร์บนเครื่องบินควรปรับปรุงภาพยนตร์ให้มีความหลากหลายมากกว่านี้

จากการสัมภาษณ์สัมภาษณ์คุณณิศร์ ลโรบล ลูกเรือในชั้นธุรกิจ พบว่า การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินทำให้ผู้โดยสารเพลิดเพลินไม่เบื่อหน่ายในการเดินทาง ทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในภาพรวมของการบริการ และภาพยนตร์ที่ผู้โดยสารชื่นชอบ คือ 1. ตลก 2. บู๊ 3. โรแมนติก 4. ชีวิต 5. วิทยาศาสตร์ ส่วนภาพยนตร์ประเภทต่างๆ จะให้ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันไป เช่น ภาพยนตร์เกี่ยวกับความปลอดภัย ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้โดยสาร ส่วนสารคดี ให้สารประโยชน์แก่ผู้โดยสาร และจอภาพยนตร์ใหญ่จะให้ความชัดเจนในการดู เพราะมีขนาดใหญ่ แต่คุณภาพของภาพจะไม่ได้มาตรฐาน บางครั้งสีเบลอ และบางครั้งถูกบังเมื่อเวลาลูกเรือเดินบริการระหว่างฉายภาพยนตร์

7.2 ส่องกง, จีน, ไต้หวันและเกาหลี

เที่ยวบินส่องกง, จีน, ไต้หวัน และเกาหลี ที่มีภาพยนตร์บริการมีทั้งหมด 39 เที่ยวบินด้วยกัน โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวม ข้อมูลออกมาเป็นตาราง เพื่อให้ผู้อ่านมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น โดยจะแสดงจุดหมายปลายทางของแต่ละเที่ยวบิน ประเภทของภาพยนตร์ที่จัดฉาย เวลาในการเดินทาง จำนวนชั่วโมงบิน และแบบของเครื่องบิน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. TG 602 กรุงเทพ – ส่องกง
2. TG 610 กรุงเทพ – เซี่ยะเหมิน
3. TG 674 กรุงเทพ – ปักกิ่ง
4. TG 665 เซี่ยงไฮ้ – กรุงเทพ
5. TG 628 กรุงเทพ – ส่องกง – ไทเป
6. TG 636 กรุงเทพ – ไทเป

1. TG 602 กรุงเทพฯ – ฮังการ

ออกเดินทางจากกรุงเทพฯไปฮังการ ในวันที่ 5 สิงหาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 2.45 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพฯเวลา 19.00 น. ถึง ฮังการ เวลา 22.45 น. (เวลาที่ฮังการเร็วกว่า กรุงเทพฯ 1 ชั่วโมง) โดยใช้เครื่องบินแบบ B773 ดังการแสดงแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินที่ใช้เหมือนกัน ดังในหน้า 129 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้มีทั้งหมด 378 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 48 คน
2. ชั้นประหยัด 330 คน

ตารางที่ 7 – 8 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 602

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
19.00	- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)
19.15	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพฯ	
19.30	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (B773) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรสาร และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต
19.35	- ลูกเรือให้บริการอาหารร้อน และเครื่องดื่มชา กาแฟ - เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี	- ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) เรื่อง Globe Trekker: Rome City Guide ความยาว 60 นาที เป็นสารคดีที่ Estelle Bingham จะพาไปเที่ยวชมศิลปะและอาคารที่น่าตื่นตาตื่นใจใน Rome และยังคงพาคุณไปที่ the Forum/Colosseum ตามด้วย

เวลา	การบริการของลูกค้า	การบริการภาพยนตร์
		Veronica's Closet: veronica'June Swoon เมื่อ Veronica's Closet หลังจากแยกทางกับสามีคนเก่า Veronica จะต้องกอบกู้ชีวิตและภาพพจน์ของเธอกลับคืนมา ผ่านการบริหารบริษัทของเธอ ด้วยความช่วยเหลือจากลูกน้อง
21.15	- เครื่องบินเริ่มลดระดับ สัญญาณไฟแจ้งเตือนขีดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง เครื่องเตรียมลดระดับ	
21.45 (เวลากองเทพ) 22.45 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินฮ่องกง สัญญาณไฟแจ้งเตือนขีดดับลง	

จากการสัมภาษณ์นายแพทย์สุกิจ จิตรบำรุง ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ 15 B พบว่า ส่วนใหญ่จะเดินทางเพื่อท่องเที่ยวและติดต่อธุรกิจ โดยเดินทางไปฮ่องกง ปีละ 3 - 4 ครั้ง ระหว่างการเดินทางจะชมภาพยนตร์เพื่อความเพลิดเพลิน เพราะจำเป็นต้องรู้และปฏิบัติตามถ้าเกิดอุบัติเหตุ จะไม่ค่อยได้ชมภาพยนตร์ปกติจะไปกับกลุ่มเพื่อน จะพูดคุยกันมากกว่า

ส่วนการสัมภาษณ์คุณนวัฒน์ วิรภัทรวัลย์วงศ์ ลูกเรือในชั้นธุรกิจ พบว่าเที่ยวบินนี้ชั่วโมงบินสั้นลูกเรือมีเวลาในการให้บริการผู้โดยสารจำกัดและต้องทำงานแข่งกับเวลา ภาพยนตร์เพื่อความเพลิดเพลินช่วยให้ลูกเรือไม่ต้องเสียเวลาในการสวดิตด้วยตัวเอง มีเวลาในการเตรียมงานบริการได้มากขึ้น จัดฉายภาพยนตร์สารคดี เรื่องเดียว เพราะถ้าฉายภาพยนตร์เรื่องยาวอาจทำให้จบไม่ทันเครื่องลงจอดได้ ส่งผลให้ผู้โดยสารชมภาพยนตร์ไม่จบเรื่อง

2. TG 610 กรุงเทพฯ – เชียงใหม่

ออกเดินทางจากกรุงเทพฯไปเชียงใหม่ ในวันที่ 19 มิถุนายน 2547 ใช้เวลาเดินทาง 2.55 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพฯเวลา 10.35 น. ถึงเชียงใหม่ เวลา 15.00 น. (เวลาที่สาธารณรัฐประชาชนจีนเร็วกว่าเวลาที่กรุงเทพฯ 1 ชั่วโมง)โดยใช้เครื่องบินแบบ AB6 ดังการแสดงแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินในเที่ยวบินนี้ คือ

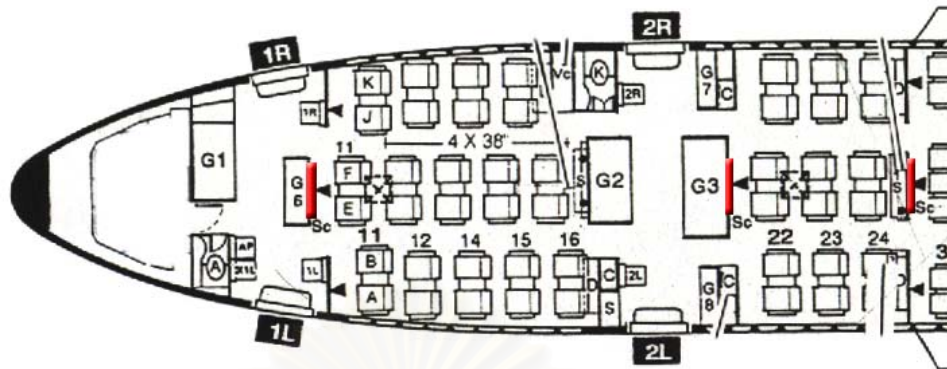
ตารางที่ 7 – 9 ชั้นบริการและลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ AB 6

แบบเครื่องบิน	ชั้นบริการ	ลักษณะการจัดแถวที่นั่ง (Seat Configuration)
แอร์บัส 300-600	ชั้นธุรกิจ	2-2-2
	ชั้นประหยัด	2-4-2

ภาพที่ 7 – 4 เครื่องบิน AB 6

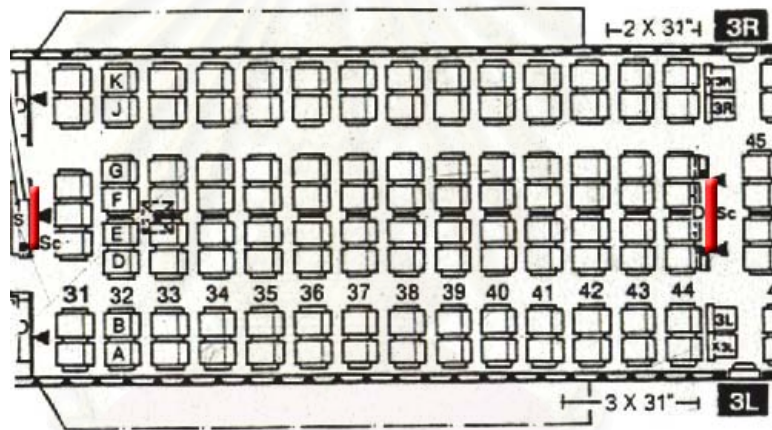


จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

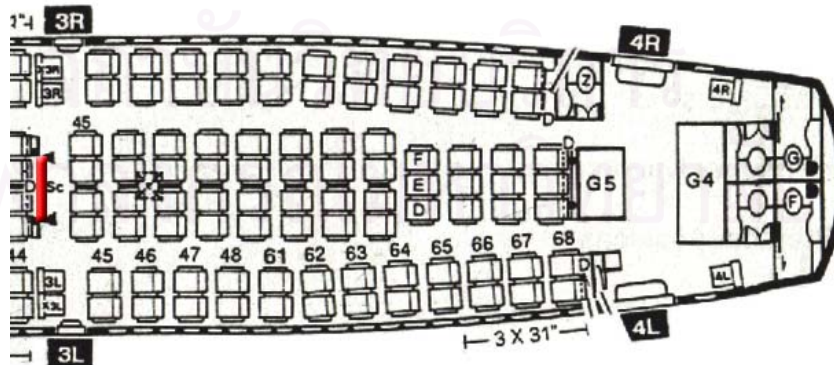


ZONE A
46 J - CLASS SEATS

■ VIDEO SCREEN



ZONE B
111 Y - CLASS SEATS



ZONE C
90 Y - CLASS SEATS

■ VIDEO SCREEN

จำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 240 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 40 คน
2. ชั้นประหยัด 200 คน

ตารางที่ 7 – 10 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 610

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
10.35	- ประตูลูกเรือปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)
10.50	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	
11.05	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	
11.10	- ลูกเรือให้บริการอาหารร้อน และเครื่องดื่มชา กาแฟ	- ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) เรื่อง Just for variety ความยาว 25 นาที เป็นการนำช่วงเวลาที่ดีที่สุดจากเทศกาลตลก ที่ Montreal , Canada.
11.35	- เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main Film) เรื่อง Against the ropes เป็นภาพยนตร์ประเภท Drama มีความยาว 93 นาที นำแสดงโดย Meg Ryan, Omar Epps, Tony Shalhoub เป็นเรื่องราวจากเรื่องจริงของผู้จัดการนักมวยหญิงที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในวงการกีฬาที่เต็มไปด้วยเพศชายเป็นหลัก นำเสนอการปลุกปั้นนักมวยคนใหม่ Kuthur Shaw (Epps) ที่เธอเชื่อมั่นว่าสามารถประสบความสำเร็จและครองแชมป์ได้ ซึ่งมีการบรรยายภาษา (Subtitle) เป็นภาษาจีน

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
13.10		ภาพยนตร์เรื่องยาวจบ
13.30	- เครื่องบินเริ่มลดระดับ สัญญาณไฟแดงรัศมีชัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง เครื่องเตรียมลดระดับ	
14.00 (เวลากรุงเทพ) 15.00 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินเซี่ยะเหมิน สัญญาณไฟแดงรัศมีชัดดับลง	

จากการสัมภาษณ์คุณแซมมี่ ลิงค์ ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ 22 B พบว่า ส่วนใหญ่จะเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ โดยเดินทางประมาณปีละ 2-3 ครั้ง ระหว่างการเดินทางจะชมภาพยนตร์เพื่อเป็นการฆ่าเวลา เนื่องจากไม่มีอะไรทำ และทำให้รู้สึกว่าการเดินทางเร็วขึ้น สำหรับระบบเสียงหูฟังมีปัญหาเมื่อเสียบหูฟังจะดังข้างเดียว นอกจากจะดังข้างเดียวเสียงยังดังมากเป็นพิเศษ ไม่อาจทนใส่หูฟังได้ หูฟัง บนเครื่องใช้งานไม่ดี ต้องแลกคืน 2 ครั้ง อันที่ 3 ถึงจะใช้งานได้ครบ 2 หู โดย 2 อันที่แลกเพราะเหตุดังข้างเดียว

นอกจากนี้ยังได้สัมภาษณ์คุณกรรณานุช ข้าเพ็ง ลูกในชั้นธุรกิจ พบว่า ในเที่ยวบินนี้มีระยะเวลาในการเดินทางประมาณ 2.55 ชั่วโมง ซึ่งเป็นระยะเวลาที่สั้นแต่ยังสามารถฉายภาพยนตร์เรื่องยาวที่มีความยาวประมาณ 1.30 ชั่วโมงได้ เนื่องจากการฉายภาพยนตร์สามารถจบทันเวลาก่อนเครื่องลง โดยในเที่ยวบินนี้มีผู้โดยสารขอเปลี่ยนหูฟังใหม่ประมาณ 4 คน ดังนั้นควรตรวจสอบหูฟังให้เรียบร้อยก่อนบรรจุถุงพลาสติกเพื่อแจกบนเครื่อง สำหรับเที่ยวบินนี้จะไม่มีฉายวิดีโอ Presentation เนื่องจากแบบของเครื่องบินไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบริการผู้โดยสาร เช่น FAX เครื่องโทรศัพท์โดยใช้บัตรเครดิต จึงไม่จำเป็นต้องอธิบายหรือแนะนำวิธีการใช้

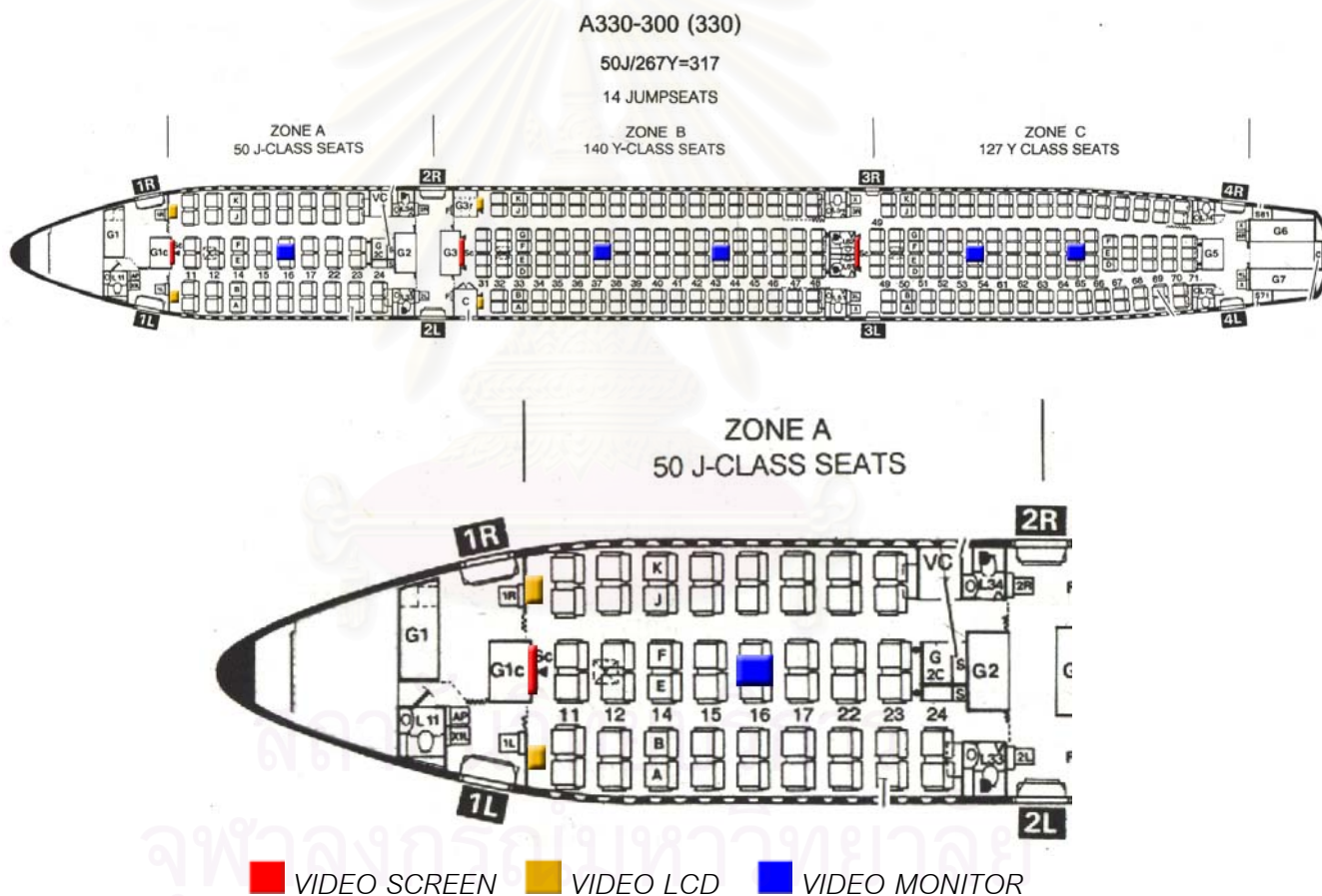
3. TG 674 กรุงเทพ – ปักกิ่ง

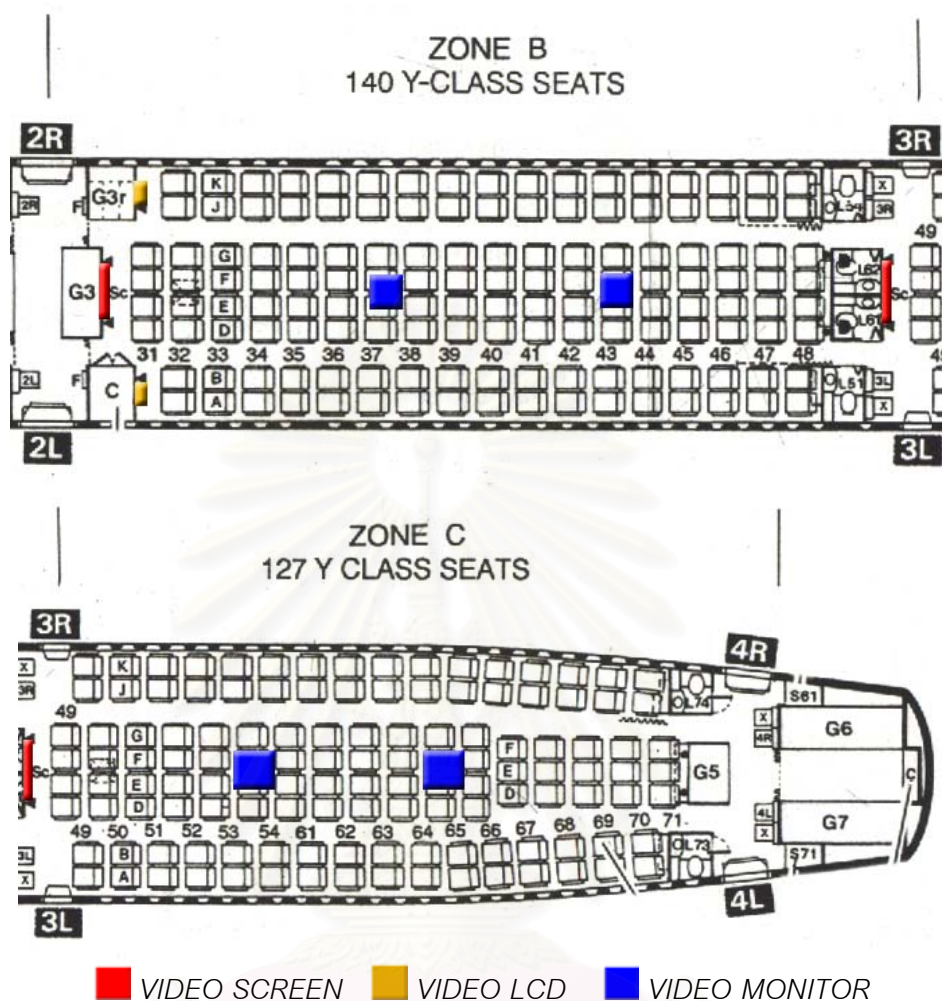
ออกเดินทางจากกรุงเทพไปปักกิ่ง ในวันที่ 28 สิงหาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 4.10 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพเวลา 00.35 น. ถึงปักกิ่ง เวลา 06.15 น. โดยใช้เครื่องบินแบบ A333 ดังการแสดงผลแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินในเที่ยวบินนี้ คือ

ตารางที่ 7 -11 ชั้นบริการและลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินแบบ A333

แบบเครื่องบิน	ชั้นบริการ	ลักษณะการจัดแถวที่นั่ง (Seat Configuration)
แอร์บัส 330-300	ชั้นธุรกิจ	2-2-2
	ชั้นประหยัด	2-4-2

ภาพที่ 7 - 5 เครื่องบิน A333





จำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้มีทั้งหมด 315 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 50 คน
2. ชั้นประหยัด 265 คน

ตารางที่ 7 – 12 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 674

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
00.35	- ประตูลูกเรือปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
00.50	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	
01.05	- สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (A333) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอสวนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรทัศน์ และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต
01.10	- ลูกเรือให้บริการอาหารร้อน และเครื่องดื่มชา กาแฟ - เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี	- ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) เรื่อง Just for variety ความยาว 25 นาที เป็นการนำช่วงเวลาที่ดีที่สุดจากเทศกาลตลกที่ Montreal , Canada. ซึ่งมีการบรรยายอักษร (subtitle) ภาษาจีน
04.45	- สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่น หูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง เครื่องเตรียมลดระดับ	
05.15 (เวลากรุงเทพ) 06.15 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินปักกิ่ง สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดดับลง	

จากการสัมภาษณ์คุณอดิศักดิ์ สุขุมวิทยา ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ 15 J พบว่า เดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจและท่องเที่ยว โดยเดินทางประมาณปีละ 3-4 ครั้ง ระหว่างการเดินทางสำหรับเที่ยวบินที่มีระยะเวลาการเดินทางนานๆจะชมภาพยนตร์เพื่อเป็นการฆ่าเวลา และคลายความเครียดแต่ถ้าเป็นเที่ยวบินที่มีระยะเวลาการเดินทางน้อยก็มักจะไม่ค่อยชมภาพยนตร์เนื่องจากส่วนใหญ่จะเป็นแค่สารคดีเท่านั้นไม่ใช่ภาพยนตร์ที่เป็นเรื่องใหม่ๆเพิ่งเข้าฉาย จึงไม่ค่อยอยากชม และควรจะมีกิจกรรมอื่นๆให้ทำนอกเหนือจากการชมภาพยนตร์ เช่น การเล่นเกมส์ หรือการชมข่าว

นอกจากนี้ยังได้รวบรวมจากรายงานของลูกเรือ (Cabin Report) ในเที่ยวบินนี้ พบว่าผู้โดยสารติเรื่องความบันเทิงต่างๆบนเครื่องบินที่แย่มาก เมื่อเทียบกับสายการบินอื่นๆ จอสวนตัวมี

ให้ทุกที่นั่งสำหรับชั้นธุรกิจแต่ไม่มีที่นั่งให้เลือกชม น่าจะมีภาพยนตร์สั้นที่สามารถฉายจบทันเวลา ก่อนเครื่องลง หรือมีเกมส์ให้เล่น เพื่อคลายความเครียดและเพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน

4. TG 665 เชียงใต้ – กรุงเทพฯ

ออกเดินทางจากเชียงใหม่ไปกรุงเทพฯ ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 4.10 ชั่วโมง เครื่องออกจากเชียงใหม่ เวลา 17.30 น. ถึงกรุงเทพฯ เวลา 21.05 น. โดยใช้เครื่องบินแบบ A333 ดัังการแสดงผลแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินในเที่ยวบินนี้ เช่นเดียวกับหน้า 148 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 317 โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 50 คน
2. ชั้นประหยัด 267

ตารางที่ 7 – 13 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 665

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
17.30	- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)
17.45	- เครื่องออกจากสนามบินเชียงใหม่	
18.00	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (A333) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรทัศน์ และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
18.05	- ลูกเรือให้บริการอาหารร้อน และเครื่องดื่ม ชา กาแฟ	-ฉายภาพยนตร์สารคดี ความยาว 60 นาที ประกอบด้วย 1.เรื่องTracing the Charms of Thai Culture on Woodcarvings มีความยาว 25 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมของไทย การสร้างสรรค์งานไม้แกะสลักที่ละเอียดอ่อน สวยงานั้นสะท้อนให้เห็นถึงความรุ่งเรืองของดินแดนที่รู้จักกันดีในอดีตว่า “สยาม” 2. เรื่อง Smooth Jazz TV มีความยาว 20 นาที เรื่องราวเกี่ยวกับเพลงที่ ผสมผสานระหว่างการแสดงบนเวที การสัมภาษณ์หลังเวลา ชิวประวัติของตำนานนักร้องเพลงแจ๊สที่เป็น Super Star มีทั้ง stevie Wonder,Sade, Steely Dan, Duke Ellington, Billie Holliday และAl jarreau
19.00	-เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main Film) เรื่อง Laws Of Attraction มีความยาว 88 นาที นำแสดงโดย : Pierce Brosnan, Julianne Moore, Parker Posey เป็นภาพยนตร์ Romantic Comedy เป็นเรื่องราวของ Pierce Brosnan รับบทเป็นทนายความที่รับทำคดีฟ้องหย่า ซึ่งแต่งงานกับทนายความที่ว่าคุณทำให้คู่ความของเขาซึ่งรับบทโดย Julianne Moore โดยการแต่งงานนั้นเกิดขึ้นในคืนที่ทั้งสองนั้นอยู่ในอาคารมินิแม หลังจากทั้งคู่รับรู้ว่าเกิดอะไรขึ้น ทั้งคู่ตัดสินใจที่จะทำตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและ

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		เสแสร้งว่ามีชีวิตคู่ที่มีความสุข เพื่อผลประโยชน์ของอาชีพของทั้งคู่ ภาพยนตร์เรื่องนี้มีการบรรยายอักษร (Subtitle) ภาษาจีน
21.35	- เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟแจ้งเตือนขีดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่น หูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสาร รัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์ Arrival Bangkok
22.05 (เวลาเที่ยงใต้)	- เครื่องถึงสนามบินกรุงเทพ สัญญาณไฟแจ้งเตือนขีดดับลง	
21.05 (เวลาท้องถิ่น)		

จากการสัมภาษณ์คุณเพชร หงลดาธรมย์ ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ 12 K พบว่า ส่วนใหญ่จะเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจและท่องเที่ยว โดยเดินทางประมาณปีละ 3 ครั้ง ส่วนใหญ่เวลาเดินทางจะชมภาพยนตร์เพื่อต้องการฆ่าเวลา และถ้าไม่ดูก็จะพักผ่อน หรืออ่านหนังสือ ซึ่งจะดูก่อนว่าจะฉายภาพยนตร์เรื่องอะไร โดยส่วนตัวชอบชมภาพยนตร์ตลก สำหรับการชมภาพยนตร์จากจอใหญ่ก็ชัดเจนดี ส่วนเสียงภายในห้องโดยสารมีเสียงดังมากเกินไปจนน่ารำคาญ การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินนั้นมีเนื้อหาที่น่าสนใจและมีความหลากหลาย ส่วนภาพยนตร์เรื่องยาวก็เป็นเรื่องใหม่ที่กำลังเข้าฉาย ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าเพราะได้ดูก่อนคนอื่น

นอกจากนี้ยังสัมภาษณ์คุณมาลัยวรรณ นวภิศักดิ์ หัวหน้าเที่ยวบิน พบว่า ภาพยนตร์ช่วยให้ผู้โดยสารเพลิดเพลินไปในระหว่างการเดินทาง ไม่ลุกขึ้นเดินวุ่นวายหรือจับกลุ่มคุยกันเสียงดังรบกวนผู้โดยสารท่านอื่นๆ ทั้งยังช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของลูกเรือ เช่น ภาพยนตร์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสนามบินและการกรอกแบบฟอร์มเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร ทำให้ผู้โดยสารส่วน

ใหญ่เข้าใจ ไม่ต้องถามลูกเรือ ซึ่งทำให้ทำงานได้สะดวกขึ้นและประหยัดเวลา ไม่ต้องเดินอธิบายให้กับผู้โดยสารทีละคน

5. TG 628 กรุงเทพ – ฮองกง – ไช่

ออกเดินทางจาก กรุงเทพ ไปฮองกง และไปไช่ ในวันที่ 8 สิงหาคม 2547 โดยแวะพักที่ฮองกง ช่วงแรก เครื่องออกจากกรุงเทพ เวลา 10.30 น. ถึงฮองกง เวลา 14.20 น. ใช้เวลาเดินทาง 2.25 ชั่วโมง ช่วงที่ 2 เครื่องออกจากฮองกง เวลา 15.30 น. ถึงไช่ เวลา 19.45 น. (เวลาที่เกาหลีเร็วกว่าเวลาที่กรุงเทพ 2 ชั่วโมง) ใช้เวลาเดินทาง 3.00 ชั่วโมง โดยใช้เครื่องบินแบบ B777 โดยมีรายละเอียดของแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินในเที่ยวบินนี้ เช่นเดียวกับหน้า 129 ซึ่งจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 360 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 42 คน
2. ชั้นประหยัด 318 คน

ตารางที่ 7 – 14 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 628

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
10.30	- ประตู่เครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างข้างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน(Safety Demonstration VDO)
10.45	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	
11.00	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (B777) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
11.05	- ลูกเรือบริการเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว - ลูกเรือบริการอาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา และกาแฟ	-ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) 60 นาที เรื่องGlobe Trekker:Rome City Guide ความยาว 60 นาที เป็นสารคดีที่ Estelle Bingham จะพาไปเที่ยวชมศิลปะและอาคารที่น่าตื่นตาตื่นใจใน Rome และยังคงพาคุณไปที่ theForum/ Coleseum
12.35	- เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าพนักงานต้อนรับขายสินค้าปลอดภาษี	
12.50	เครื่องบินเริ่มลดระดับความสูงสัญญาณไฟแดงรั๊ดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่งปรับนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	
13.20 (เวลารุงเทพ)		
14.20 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินฮ่องกง สัญญาณไฟแดงรั๊ดเข็มขัดดับลง	
	เครื่องแวะพักที่สนามบินฮ่องกง เป็นเวลา 1 ชั่วโมงจึงออกเดินทางไปไซด	
15.30	- ประตูลูกเรือปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สารคดีเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน(Safety Demonstration VDO)
15.45	- เครื่องออกจากสนามบินฮ่องกง	
16.00	- สัญญาณไฟแดงรั๊ดเข็มขัดดับลง	-ฉายวิดีโอ Presentation (B777) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง

เวลา	การบริการของลูกค้าเรือ	การบริการภาพยนตร์
16.05	- ลูกเรือบริการอาหารร้อน เครื่องดื่ม ชา และกาแฟ	- ฉายภาพยนตร์สารคดี (Documentary) 30 นาที เรื่อง Just for variety ความยาว 25 นาที เป็นการนำช่วงเวลาที่ตลกที่สุดจากเทศกาลตลกที่ Montreal , Canada.
16.35	- เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าพนักงานต้อนรับขายสินค้าปลอดภาษี	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main film) เรื่อง Agent Cody Banks : destination London เป็นภาพยนตร์ประเภท Action Comedy นำแสดงโดย : Frankie Muniz, Hilary Duff, Angie Harmon Adventure ความยาวภาพยนตร์ 100 นาที เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับ Cody Banks (Muniz) ซึ่งเป็นเพียงวัยรุ่นธรรมดาคนหนึ่งที่รักกีฬา skateboard เป็นชีวิตจิตใจ เกลียดวิชาคณิตศาสตร์ และเป็นเสมือนตัวตลกในหมู่สาว ๆ ในโรงเรียน แต่จริงๆ แล้ว Cody กลับมีความลับที่ซ่อนอยู่นั่นคือการที่เขาเป็นสายลับให้หน่วยงานของ CIA ซึ่งเขามีภารกิจที่ต้องสะสางใน London โดย จะต้องแฝงตัวไปในโรงเรียนประจำเพื่อจะช่วงชิงอุปกรณ์ชิ้นสำคัญเพื่อออกบู้โลกใบนี้ซึ่งมีการบรรยายอักษร (Subtitle) เป็นภาษาเกาหลี
20.15	- เครื่องเริ่มลดระดับลง สัญญาณไฟแดงรั๊ดเข้มชัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรั๊ดเข้มชัดที่นิ่ง ปรับนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างข้างที่นั่ง	
20.45 (เวลาชองกง) 19.45	- เครื่องถึงสนามบินโซล สัญญาณไฟแดงรั๊ดเข้มชัดดับลง	

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณคุณวิวรรณ โหมวนิช ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ 22 A พบว่า จะชมภาพยนตร์ทุกครั้งที่เดินทาง โดยเฉพาะภาพยนตร์ใหม่ โดยส่วนตัวชอบชมภาพยนตร์ประเภท แอ็คชั่นและตลก เครื่องบินของการบินไทยไม่มีจอส่วนตัวในทุกชั้นบริการเหมือนกับสิงคโปร์ แอร์ไลน์ทำให้ผู้โดยสารไม่มีโอกาสเลือกชมภาพยนตร์

นอกจากนี้ได้สัมภาษณ์คุณชัชชมณู รุ่งเรืองไพฑูรย์ ลูกเรือในชั้นธุรกิจ พบว่า ภาพยนตร์ที่ จัดฉายบนเครื่องบินเป็นสิ่งที่ช่วยให้ลูกเรือทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากระหว่างที่ภาพยนตร์ ฉายจะทำให้ผู้โดยสารเกิดความสนใจ และติดตามที่จะชมภาพยนตร์จึงทำให้ผู้โดยสารนั่งอยู่กับที่ นิ่งไม่ลุกขึ้นเดินไปเดินมา หรือเรียกให้ลูกเรือคอยบริการอยู่ตลอดเวลา ทำให้ลูกเรือ ให้บริการตาม กระบวนการอย่างครบถ้วนตอนภายในเวลาที่กำหนด นอกจากนี้การชมภาพยนตร์ยังมีผลทำให้ ผู้โดยสารไม่เครียดระหว่างเดินทาง เที่ยวบินนี้เป็นเที่ยวบินที่มี 2 ช่วง สำหรับช่วงแรกจะออก เดินทางในช่วงเวลากลางวัน จะมีการฉายภาพยนตร์สารคดี 1 เรื่อง เพราะมีชั่วโมงบินเพียง 2.25 ชั่วโมง ส่วนช่วงที่ 2 ออกเดินทางในช่วงเวลาเย็น และมีชั่วโมงบิน 3.00 ชั่วโมงทำให้สามารถฉาย ภาพยนตร์เรื่องยาวได้อีก 1 เรื่อง และ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ได้นอนพักผ่อน เพราะมีเวลาน้อย ส่วนเที่ยวบินที่เดินทางไปเมืองต่างๆของประเทศเกาหลีจะจัดภาพยนตร์ที่มี Subtitle เป็นภาษา เกาหลี เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่จะเป็นคนเกาหลี ที่จะไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ

6. TG 636 กรุงเทพ – ไทเป

ออกเดินทางจากกรุงเทพไปไทเป ในวันที่ 12 มิถุนายน 2547 ใช้เวลาเดินทาง 3.20 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพเวลา 18.15 น. ถึงไทเป เวลา 22.55 น. (เวลาที่ไทเปเร็วกว่าเวลาที่กรุงเทพ 1 ชั่วโมง) โดยใช้เครื่องบินแบบ A333 ดึงการแสดงผลภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินในเที่ยวบินนี้ เหมือนกับในหน้า 148 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารใน เที่ยวบินนี้มีทั้งหมด 300 โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 43 คน
2. ชั้นประหยัด 257

ตารางที่ 7 – 15 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 636

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
18.15	- ประตูลูกเรือปิด ตรวจสอบเช็คความพร้อมเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พบโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างข้างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)
18.30	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	
18.45	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (A333) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรศัพท์ และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต
18.50	- ลูกเรือให้บริการอาหารร้อน และเครื่องดื่ม ซากาแฟ	-ฉายภาพยนตร์สารคดี(Documentary) 30 นาที เรื่อง Just for variety มีความยาว 25 นาที เป็นการนำช่วงเวลาที่ดีที่สุดจากเทศกาลตลก ที่Montreal, Canada
19.20 20.20	- เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main Film) เรื่อง Against the ropes เป็นภาพยนตร์ประเภท Drama มีความยาว 93 นาที นำแสดงโดย Meg Ryan, Omar Epps, Tony Shalhoub เป็นเรื่องราวจากเรื่องจริงของผู้จัดการนักมวยหญิงที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในวงการกีฬาที่เต็มไปด้วยเพศชายเป็นหลัก นำเสนอการปลุกปั้นนักมวยคนใหม่ Kuthur Shaw (Epps) ที่เธอเชื่อมั่นว่าสามารถประสบความสำเร็จและครองแชมป์ได้ ซึ่งมีการบรรยายภาษา (Subtitle) เป็นภาษาจีน

เวลา	การบริการของลูกค้า	การบริการภาพยนตร์
21.25	เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	
21.55 (เวลากรุงเทพ) 22.55 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินไทเป สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดดับลง	

จากการสัมภาษณ์คุณสุทธิณี โกมารชุน ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ 17 E พบว่า โดยส่วนใหญ่จะเดินทางไปเยี่ยมญาติ ประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี ในระหว่างการเดินทางจะดูภาพยนตร์เพื่อให้ไม่เบื่อระหว่างเดินทาง ชอบดูภาพยนตร์ตลกและภาพยนตร์ใหม่เท่านั้น ถ้าไม่น่าสนใจก็จะอ่านหนังสือหรือนอนหลับ ซึ่งไม่ชอบชมภาพยนตร์ระหว่างที่มีการบริการอาหารอยากให้ทางการบินไทยพยายามฉายภาพยนตร์นอกมื้ออาหาร เพราะลูกเรือที่กำลังให้บริการอยู่นั้นจะบังจอภาพยนตร์และตัวเราก็ต้องรับประทานอาหารทำให้ชมภาพยนตร์ไม่ต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตามเครื่องบินของการบินไทยมีจอส่วนตัวในแต่ละที่นั่ง ในชั้นธุรกิจ ถือว่าเป็นจุดเด่นในการบริการภาพยนตร์ของบริษัทการบินไทย

นอกจากนี้ยังสัมภาษณ์คุณปาริชาติ ตมะวิโมกษ์ หัวหน้าเที่ยวบิน พบว่า ภาพยนตร์ช่วยให้ผู้โดยสารเพลิดเพลินไปได้ตลอดเที่ยวบิน ไม่ลุกขึ้นเดินวุ่นวาย เพราะความเบื่อหน่ายที่ต้องนั่งอยู่กับที่ ทั้งยังมีส่วนช่วยให้ลูกเรือไม่ต้องคอยเดินอธิบายวิธีการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพราะมีภาพยนตร์ที่ช่วยอธิบายให้ผู้โดยสารได้ฟังพร้อมๆ กันแล้ว ซึ่งเป็นการแบ่งเบาภาระการทำงานของลูกเรือได้เป็นอย่างดี ส่วนเที่ยวบินที่เดินทางไปเมืองต่างๆ ของประเทศจีนจะจัดภาพยนตร์ที่มี Subtitle เป็นภาษาจีน เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่จะเป็นคนจีนที่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ การให้บริการภาพยนตร์ซึ่งถือเป็นการเพิ่มคุณค่าในการบริการ ถ้าจะให้เกิดประสิทธิภาพแล้วจึงต้องสนองความต้องการของผู้โดยสารส่วนใหญ่

7.3 เอเชียใต้ และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

เที่ยวบินเอเชียใต้ และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีเที่ยวบินที่บริการภาพยนตร์ทั้งหมด 56 เที่ยวบินด้วยกัน โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลของเที่ยวบิน โดยแสดงจุดเริ่มต้น จุดหมายปลายทางของแต่ละเที่ยวบิน ประเภทและเรื่องย่อของภาพยนตร์ที่จัดฉาย เวลาในการเดินทาง จำนวนชั่วโมงบิน และแบบของเครื่องบิน โดยมีเที่ยวบินที่ได้ศึกษารายละเอียดดังต่อไปนี้

1. TG 307 กรุงเทพ – โคลัมโบ
2. TG 319 กรุงเทพ – กาฏมัณฑุ
3. TG 411 กรุงเทพ – สิงคโปร์
4. TG 415 กรุงเทพ – กัวลาลัมเปอร์
5. TG 434 จากการ์ตา - กรุงเทพ
6. TG 505 กรุงเทพ – ลาสฮอร์
7. TG 508 มัสกัต – การาจี - กรุงเทพ

1. TG 307 กรุงเทพ – โคลัมโบ

ออกเดินทางจากกรุงเทพไปโคลัมโบ ในวันที่ 1 มิถุนายน 2547 ใช้เวลาเดินทาง 3.05 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพเวลา 22.10 น. ถึงโคลัมโบ เวลา 00.30 น. (เวลาที่โคลัมโบช้ากว่ากรุงเทพฯ 1 ชั่วโมง) โดยใช้เครื่องบินแบบ AB7 ดังการแสดงแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินเหมือนกัน ดังในหน้า 134 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้มีทั้งหมด 253 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 25 คน
2. ชั้นประหยัด 228 คน

ตารางที่ 7 – 16 ชั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 307

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
22.10	- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างข้างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)
22.25	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	
22.40	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	
22.45	- ลูกเรือให้บริการอาหารร้อน และเครื่องดื่มชา กาแฟ	- ฉายภาพยนตร์สารคดี(Documentary) 30 นาที เรื่อง Just for variety มีความยาว 25 นาที เป็นการนำช่วงเวลาที่ดีที่สุดจากเทศกาลตลก ที่Montreal, Canada
23.15	- เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main Film) Against the ropes เป็นภาพยนตร์ประเภท Drama มีความยาว 93 นาที นำแสดงโดย Meg Ryan, Omar Epps, Tony Shalhoub เป็นเรื่องราวจากเรื่องจริงของผู้จัดการนักมวยเพศหญิงที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในวงการกีฬาที่เต็มไปด้วยเพศชายเป็นหลัก นำเสนอการปลุกปั้นนักมวยคนใหม่ Kuthur Shaw (Epps) ที่เธอเชื่อมั่นว่าสามารถประสบความสำเร็จและครองแชมป์ได้
01.00	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างข้างที่นั่ง เครื่องเตรียมลดระดับ	
01.30 (เวลากรุงเทพ) 00.30 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินโคลัมโบ สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณเชาวรัตน์ มั่นพรหม ผู้โดยสารในชั้นประหยัด ที่นั่ง 68 D ส่วนใหญ่จะเดินทางเพื่อไปติดต่อธุรกิจ ประมาณ 3 ครั้ง / ปี ระหว่างการเดินทางจะชมแค่สารคดี เนื่องจากจอที่ใช้ในการฉายภาพยนตร์คุณภาพไม่ดีทำให้มองไม่ชัดเจน เนื่องจากนั่งทางด้านข้างของจอ ประกอบกับเบาะเก้าอี้ที่นั่งด้านหน้าบัง จอมอนิเตอร์ถ้านั่งไกลจะมองไม่ค่อยเห็นก็เลยไม่ชมอยากให้การบินไทยปรับปรุงให้มีจอส่วนตัวทุกที่นั่งเหมือนกับสายการบินอื่นๆ ได้แล้ว

นอกจากนี้ยังได้สัมภาษณ์คุณ จิราวัฒน์ สุทธนาภรณ์ ลูกเรือในชั้นธุรกิจ พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่สำหรับเที่ยวบินนี้มักจะพักผ่อนและไม่ค่อยชมภาพยนตร์

2. TG 319 กรุงเทพ – กาญจนบุรี

ออกเดินทางจากกรุงเทพไปกาญจนบุรี ในวันที่ 2 สิงหาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 3.05 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพเวลา 10.30 น. ถึงกาญจนบุรี เวลา 12.35 น. (เวลาที่กาญจนบุรีช้ากว่ากรุงเทพ 1 ชั่วโมง 15 นาที) โดยใช้เครื่องบินแบบ B777 ดึงการแสดงผลภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินเหมือนกัน ดังในหน้า 124 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 365 โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 45 คน
2. ชั้นประหยัด 320

ตารางที่ 7 – 17 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 319

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
10.30	- ประตูลูกเรือปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างข้างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)
10.45	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
11.00	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (B777) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรทัศน์ และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต
11.05	- บริการเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว - บริการอาหารร้อน และเครื่องดื่ม ซากาแฟ	- ฉายภาพยนตร์สารคดี(Documentary) 30 นาที เรื่อง Just for variety มีความยาว 25 นาที เป็นการนำช่วงเวลาที่ดีที่สุดจากเทศกาลตลก ที่Montreal, Canada
11.35	- เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main Film) เรื่อง Shrek2 เป็นภาพยนตร์ประเภท Animation Comedy มีความยาว 93 นาที นำแสดงโดย Mike Myers, Eddie Murphy, Cameron Diaz เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับ Shrek 2 ได้ส่งเชิร์ค ด็องกี้ และเจ้าหญิงฟีโอน่า กลับสู่การผจญภัยครั้งใหม่ที่มาพร้อมกับการประชดประชันเสียดสีเรื่องราวเทพนิยายไปตลอดการเดินทาง หลังจากต่อสู้กับมังกรพ่นไฟ และลอร์ดฟาร์ควอดผู้ชั่วร้าย เพื่อชนะใจเจ้าหญิงฟีโอน่า บัดนี้ เชิร์ค ต้องเผชิญหน้ากับความท้าทายสูงสุด นั่นก็คือ พ่อตากับแม่ยาย เชิร์คกับเจ้าหญิงฟีโอน่ากลับมาจากฮันนีมูน เพื่อไปเยี่ยมเยียนพ่อแม่ของฟีโอน่า ซึ่งเป็นพระราชินีแห่งอาณาจักรฟาร์ฟาร์อะเวย์ โดยมีด็องกี้ เป็นเพื่อนร่วมทาง ประชาชนชาวเมืองฟาร์ฟาร์อะเวย์ ต่างยินดีต้อนรับการกลับมาของเจ้าหญิงของพวกเขา

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		พระบิดาและพระมารดาของเจ้าหญิงต่างเฝ้ารอการกลับบ้านของพระธิดา และเจ้าชาย ผู้เป็นสามี แต่พวกเขาไม่เคยได้เตรียมตัวเตรียมใจ ที่จะต้องมาเห็นภาพของลูกเขยคนใหม่ นี้อยังไม่รวมถึงการที่พวกเขาจะต้องเห็นลูกสาวตัวน้อยแสนสวยที่เปลี่ยนแปลงไปมากเชิร์คและพีโอน่าไม่เคยรู้เลยว่า การแต่งงานของพวกเขา จะไปทำลายแผนการที่พ่อวางแผนไว้ ให้กับอนาคตของเจ้าหญิง และอนาคตของพระราชินีด้วย พระราชินีจึงต้องขอความช่วยเหลือจากนางฟ้าเจ้าชายรูปงาม และนักมายักซ์ที่มีชื่อเสียงฟุสส์อิน บูตส์ เพื่อสร้างตอนจบแบบแฮปปี้เอนดิ้ง
13.45	- สัญญาณไฟแจ้งเตือนขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่นหุฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารแจ้งเตือนที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง เครื่องเตรียมลดระดับ	
14.15 (เวลากรุงเทพ) 13.00 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินกวมมณฑล สัญญาณไฟแจ้งเตือนขัดดับลง	

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ คุณฐิติรัตน์ เอื้อจงประสิทธิ์ ผู้โดยสารชั้นประหยัด 40 F พบว่า ส่วนใหญ่จะเดินทางเพื่อไปท่องเที่ยวปีละ 3 ครั้ง ในช่วงเวลากลางวันมักจะไม่ค่อยชมภาพยนตร์เนื่องจากมองจอภาพไม่ชัดเพราะมีแสงเข้ามาทางหน้าต่าง และเวลาเดินทางจะไปเป็นกลุ่มเวลาส่วนใหญ่จะคุยกับเพื่อนที่ไปด้วย หรือบางครั้งก็อ่านหนังสือ

ส่วนการสัมภาษณ์คุณธีรนาถ ศาสตราภิชาน หัวหน้าลูกเรือ พบว่า การฉายภาพยนตร์ช่วยให้ผู้โดยสารนั่งอยู่กับที่ไม่ลุกขึ้นเดินไปเดินมา ทำให้ลูกเรือสามารถทำงานได้สะดวกขึ้น โดยเฉพาะ

สำหรับเที่ยวบินในทวีปเอเชียมีระยะเวลาในการเดินทางสั้นเช่นเที่ยวบินนี้ ลูกเรือต้องทำงานแข่งกับเวลาเพื่อทำให้บริการครบทุกขั้นตอนและทันเวลาก่อนเครื่องลงจอด ดังนั้นภาพยนตร์มีส่วนช่วยในการทำงานอย่างมาก แต่ภาพยนตร์ที่นำมาฉายในเที่ยวบินเอเชียต้องมีความยาวที่เหมาะสมไม่ยาวเกินไป โดยทั่วไปจะใช้ภาพยนตร์สารคดียาว 30 หรือ 60 นาที

3. TG 411 กรุงเทพ – สิงคโปร์

ออกเดินทางจากกรุงเทพไปสิงคโปร์ ในวันที่ 5 กรกฎาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 2.00 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพเวลา 13.10 น. ถึงสิงคโปร์ เวลา 16.30 น. (เวลาที่สิงคโปร์เร็วกว่ากรุงเทพ 1 ชั่วโมง) โดยใช้เครื่องบินแบบ AB6 ดังการแสดงแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินเหมือนกัน ดังในหน้า 144 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้มีทั้งหมด 240 โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 42 คน
2. ชั้นประหยัด 198

ตารางที่ 7 – 18 ชั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 411

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
13.10	- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างข้างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สารคดีเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)
13.25	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	
13.40	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	
13.45	- บริการอาหารร้อน และเครื่องดื่ม ชา กาแฟ - เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร	-ฉายภาพยนตร์สารคดี(Documentary) 60 นาที เรื่อง 1. Friends : The one where Rachel goes back to work มีความยาว 23 นาที เป็นสารคดีเกี่ยวกับ Rachel ไปเยี่ยมที่ทำงาน

เวลา	การบริการของลูกค้า	การบริการภาพยนตร์
		เพื่อพาลูกค้าไปให้เพื่อนร่วมงานเจอ เธอก็ประหลาดใจ เมื่อได้พบกับพนักงานชั่วคราวรูปหล่อที่ทำหน้าที่แทนเธอในช่วงที่เธอลาคลอด
	- หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี	2. Style Star : Liv Tyler มีความยาว 22 นาที เป็นสารคดีที่ Liv Tylor ดาราหญิงที่สวยงามเจิดจรัสบนพรมแดงเสมอ นอกจากความสวยของเธอแล้วเธอยังเป็นนักแสดงที่มีพรสวรรค์สูงมากอีกด้วย
15.10	- สัญญาณไฟแจ้งรั้วเข้มชัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรั้วเข้มชัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดมานข้างหน้าต่างที่นั่ง เครื่องเตรียมลดระดับ	
15.30 (เวลากลางเทศ) 16.30 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินสิงคโปร์ สัญญาณไฟแจ้งรั้วเข้มชัดดับลง	

จากการสัมภาษณ์จิมมี ชาน ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ 15 J พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางเพื่อทำงานและกลับบ้าน เวลาเดินทางจะไม่ค่อยดูภาพยนตร์ เพราะถ้าไปกับเพื่อนร่วมงานมักจะพูดคุยปรึกษาเรื่องงาน ถ้าไปคนเดียวจะใช้เวลาบนเครื่องเตรียมงานจึงไม่ได้ชมภาพยนตร์และไม่ได้สนใจว่าเป็นภาพยนตร์เรื่องอะไร ทั้งนี้การเดินทางในช่วงสั้นๆไม่รู้สึกระเบือหรือเครียดระหว่างการเดินทาง ถ้าเดินทางในช่วงเวลากลางคืนก็จะนอนพักผ่อน และส่วนตัวก็ไม่ชอบให้มีการฉายภาพยนตร์ในช่วงเวลากลางคืน เนื่องจากรบกวนการนอน

นอกจากนี้การสัมภาษณ์คุณสุเมธ สุทธิวงศ์ หัวหน้าเที่ยวบิน พบว่า การฉายภาพยนตร์เป็นอีกบริการหนึ่งที่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกคุ้มค่าในการเดินทาง นอกเหนือจากการบริการอาหาร และเครื่องดื่ม ทั้งนี้ภาพยนตร์สารคดีก็มีเนื้อหาที่น่าสนใจ บางเรื่องหาดูไม่ได้จากที่ใด เพราะเป็นเนื้อหาที่ได้อะไรเรื่องขึ้นมาโดยเฉพาะสำหรับผู้โดยสารการบินไทยฯ ซึ่งในเที่ยวบินนี้จะไม่มีการบริการ

ภาพยนตร์เรื่องยาว เนื่องจากเวลบินสั้น หากฉายภาพยนตร์เรื่องยาวจะขบไม่ทันเครื่องลงจอดทำให้ผู้โดยสารชมภาพยนตร์ไม่ต่อเนื่อง

4. TG 415 กรุงเทพฯ – กัวลาลัมเปอร์

ออกเดินทางจากกรุงเทพฯไปกัวลาลัมเปอร์ ในวันที่ 31 สิงหาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 1.50 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพฯเวลา 09.00 น. ถึงกัวลาลัมเปอร์ เวลา 12.10 น. (เวลาที่กัวลาลัมเปอร์เร็วกว่ากรุงเทพฯ 1 ชั่วโมง) โดยใช้เครื่องบินแบบ A333 ดังการแสดงแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินเหมือนกัน ดังในหน้า 148 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้มีทั้งหมด 310 โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 45 คน
2. ชั้นประหยัด 265

ตารางที่ 7 – 19 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 415

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
09.00	- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างข้างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)
09.15	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพฯ	
09.30	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (A333) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง การใช้โทรศัพท์ และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้บัตรเครดิต

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
09.35	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกเรือให้บริการอาหารร้อน และเครื่องดื่มชา กาแฟ - เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี 	-ฉายภาพยนตร์สารคดี(Documentary) 60 นาที เรื่อง Globe Trekker:Rome City Guide ความยาว 60 นาที เป็นสารคดีที่ Estelle Bingham จะพาไปเที่ยวชมศิลปะและอาคารที่น่าตื่นตาตื่นใจใน Rome และยังคงพาคุณไปที่theForum/Coleseum
10.40	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง เครื่องเตรียมลดระดับ	
11.10 (เวลากรุงเทพ) 12.10 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินกัวดาลัมเปร์ สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	

เที่ยวบินนี้ถือเป็นข้อยกเว้นที่มีชั่วโมงบินไม่ถึง 2 ชั่วโมงแต่มีสารคดี 60 นาทีฉาย จากการสัมภาษณ์ คุณจักรพันธ์ ฤณ สงขลา ให้เหตุผลว่าเนื่องจากเที่ยวบินนี้ทำรายได้สูงและมีผู้โดยสารจำนวนมากตลอดปี การแข่งขันสูง สายการบินคู่แข่งมีการบริการภาพยนตร์ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียเปรียบทางด้านการตลาดจึงต้องมีบริการที่ทัดเทียมกับคู่แข่ง

5. TG 434 จากการ์ตา - กรุงเทพ

ออกเดินทางจากจากการ์ตาไปกรุงเทพ ในวันที่ 29 มิถุนายน 2547 ใช้เวลาเดินทาง 3.00 ชั่วโมง เครื่องออกจากจากการ์ตาเวลา 12.45 น. ถึงกรุงเทพ เวลา 16.15 น. (เวลาที่จากการ์ตาเท่ากับกรุงเทพฯ) โดยใช้เครื่องบินแบบ AB7 ดังการแสดงผลแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินเหมือนกัน ดังในหน้า 132 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้มีทั้งหมด 258 โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 26 คน
2. ชั้นประหยัด 232

ตารางที่ 7 – 20 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 434

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
12.45	- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความพร้อมเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างข้างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Safety Demonstration VDO)
13.00	- เครื่องออกจากสนามบินกรุงเทพ	
13.15	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	
13.20	- บริการเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว - บริการอาหารร้อน และเครื่องดื่ม ชา กาแฟ	-ฉายภาพยนตร์สารคดี(Documentary) 30 นาที เรื่อง Just for variety มีความยาว 25 นาที เป็นการนำช่วงเวลาที่ดีที่สุดจากเทศกาลตลก ที่Montreal, Canada
13.50	- เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าลูกเรือขายสินค้าปลอดภาษี	- ฉายภาพยนตร์เรื่องยาว (Main Film) เรื่อง Scooby Doo2 : monster Unleashed ภาพยนตร์ประเภท Family Comedy มีความยาว 93 นาที นำแสดงโดย Freddie Prinze jr.,Sarah Michelle Gellar,Matthew Lillard เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับชาวแก๊งป่วนของสคูบี้ดู จะต้องเผชิญกับเจ้าตัวหน้ากากปริศนา ที่พยายามจะยึดครอง Cool sville โดยการสร้างอสูรร้ายเป็นเครื่องมือ
15.45	เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความพร้อมเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บ	- ฉายภาพยนตร์ Arrival Bangkok

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
	อุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่น หูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง	
16.15 (เวลาจากท่า)	- เครื่องถึงสนามบินกรุงเทพ สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	
16.15 (เวลาท้องถิ่น)		

จากการสัมภาษณ์คุณสุวรรณ ถนอมบุญธรรมเจริญ ผู้โดยสารชั้นประหยัดที่นั่ง 38 B พบว่าเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจและท่องเที่ยว โดยเดินทางประมาณปีละ 4 ครั้ง ระหว่างการเดินทางสำหรับเที่ยวบินที่มีระยะเวลาการเดินทางสั้นมักไม่ค่อยชมภาพยนตร์ นอกจากเป็นภาพยนตร์เรื่องใหม่ๆที่เพิ่งเข้าฉาย จึงจะชมเพราะรู้สึกว่าคุณค่าสำหรับการเดินทาง

นอกจากนี้การสัมภาษณ์คุณสันสนี แพ่งสภา Puser พบว่า ในเที่ยวบินนี้มีระยะเวลาในการเดินทางประมาณ 3.00 ชั่วโมง สามารถฉายภาพยนตร์เรื่องยาวได้ 1 เรื่อง และเป็นเที่ยวบินกลางวันควรต้องมีภาพยนตร์เพื่อสร้างความเพลิดเพลินให้ผู้โดยสาร ผู้โดยสารจะเกิดความพึงพอใจนอกเหนือจากการที่ได้จากการบริการอาหาร และเครื่องดื่ม

5. TG 505 กรุงเทพ – ลาสฮอร์

ออกเดินทางจากกรุงเทพไปลาสฮอร์ ในวันที่ 20 สิงหาคม 2547 ใช้เวลาเดินทาง 4.30 ชั่วโมง เครื่องออกจากกรุงเทพเวลา 20.00 น. ถึงลาสฮอร์ เวลา 22.40 น. (เวลาที่ลาสฮอร์ช้ากว่ากรุงเทพ 2 ชั่วโมง) โดยใช้เครื่องบินแบบ AB7 ดังการแสดงแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้บินเหมือนกัน ดังในหน้า 134 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้มีทั้งหมด 255 โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 25 คน
2. ชั้นประหยัด 230

ตารางที่ 7 – 21 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 505

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
		เพื่อที่จะไปดูคอนเสิร์ตครั้งนี้และพบกับสตูดิโอ (อดัม การ์เซีย) ขวัญใจของเธอให้ได้ ลำจึงต้องเลือกระหว่างการแย่งชิงตำแหน่งสาวฮ็อตมาจากคาร์ล่าหรือบัตร์คอนเสิร์ตรอบพิเศษนี้ให้ได้
24.10	เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง	
24.40 (เวลากรุงเทพ) 22.40 (เวลาท้องถิ่น)	- เครื่องถึงสนามบินลาสเวกัส สัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดดับลง	

จากการสัมภาษณ์คุณทิล บรู๊ค แมน ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ 13 K พบว่า ส่วนใหญ่จะเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจและท่องเที่ยว โดยเดินทางประมาณปีละ 2-3 ครั้ง ส่วนใหญ่เวลาเดินทางจะนอนพักผ่อน หรืออ่านหนังสือ ถ้านอนไม่หลับจะทำงานโดยใช้ Notebook หรือเล่นเกมส์

จากการสัมภาษณ์คุณพานิช สิริลักษณ์ ลูกเรือในชั้นธุรกิจ พบว่า การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินทำให้ผู้โดยสารเพลิดเพลินไม่เบื่อหน่ายในการเดินทาง ทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในการบริการเพิ่มมากขึ้น ระหว่างการฉายภาพยนตร์ผู้โดยสารไม่ลุกขึ้นเดินรบกวนวาย ทั้งยังช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของลูกเรือ เช่น ภาพยนตร์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสนามบินและการกรอกแบบฟอร์มเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร ทำให้ผู้โดยสารส่วนใหญ่เข้าใจง่าย ไม่ต้องถามลูกเรือ ทำให้ทำงานง่ายและประหยัดเวลา ไม่ต้องเดินอธิบายให้กับผู้โดยสารทีละคน

6. TG 508 มัสกัต – การาจี้ - กรุงเทพ

ออกเดินทางจากมัสกัต ไปการาจี้ และไปกรุงเทพ ในวันที่ 23 มิถุนายน 2547 โดยแวะพักที่ การาจี้ ช่วงแรก เครื่องออกจาก มัสกัต เวลา 23.15 ถึงการาจี้ เวลา 01.55(เวลาที่ มัสกัตช้ากว่าการาจี้ 1 ชั่วโมง)ใช้เวลาเดินทาง 1.25 ชั่วโมง ช่วงที่ 2 เครื่องออกจากการาจี้

เวลา 02.55 ถึงกรุงเทพฯ เวลา 09.45 (เวลาที่ กรุงเทพฯเร็วกว่าการาจี 2 ชั่วโมง)ใช้เวลาเดินทาง 4.40 ชั่วโมง โดยใช้เครื่องบินแบบ A333 มีรายละเอียดของแผนภาพชั้นบริการ และลักษณะการจัดแถวที่นั่งตามประเภทของเครื่องบินที่ใช้เหมือนกัน ดังในหน้า 148 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินนี้ทั้งหมด 301 คน โดยแบ่งเป็น

1. ชั้นธุรกิจ 48 คน
2. ชั้นประหยัด 253 คน

ตารางที่ 7 – 22 ขั้นตอนในการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบิน TG 508

เวลา	การบริการของลูกเรือ	การบริการภาพยนตร์
23.15	- ประตูเครื่องบินปิด ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	-ฉายภาพยนตร์สาธิตเกี่ยวกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน(Safety Demonstration VDO)
23.30	- เครื่องออกจากสนามบินมัสกัต	
23.45	- สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	- ฉายวิดีโอ Presentation (A333) ซึ่งเป็นวิดีโอที่แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน เช่น การใช้จอบส่วนตัว ปุ่มเลือกช่องสัญญาณ การปรับเสียง ยาว 5 นาที
23.50	- บริการอาหารว่าง เครื่องดื่ม ชาและกาแฟ - เมื่อบริการอาหารเรียบร้อยแล้ว ลูกเรือแจกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร - หัวหน้าพนักงานต้อนรับขายสินค้าปลอดภาษี	-
00.30	เครื่องบินเริ่มลดระดับความสูงสัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บอุปกรณ์การบริการต่างๆ เช่นหูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่งปรับพนักพิงให้อยู่ในตำแหน่งตรง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง และเปิดม่านข้างหน้าต่างที่นั่ง	

เวลา	การบริการของลูกค้าเรือ	การบริการภาพยนตร์
07.15	- เครื่องเริ่มลดระดับความสูง สัญญาณไฟ แจ้งรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น ลูกเรือตรวจสอบ ความเรียบร้อยในห้องโดยสาร และเก็บ อุปกรณ์การบริการต่าง ๆ เช่น หูฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำ ให้ผู้โดยสาร รัดเข็มขัดที่นั่ง ปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับ ตรง พับโต๊ะที่นั่งและเปิดม่านข้าง หน้าต่างที่นั่ง	- ฉายภาพยนตร์ Arrival Bangkok
07.45 (เวลาการจี้)	- เครื่องถึงสนามบินกรุงเทพ สัญญาณไฟแจ้งรัดเข็มขัดดับลง	
09.45 (เวลาท้องถิ่น)		

ในเที่ยวบินนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณเรอานาโต เปตตุชี ผู้โดยสารในชั้นประหยัด 38 A พบว่า ส่วนใหญ่จะเดินทางประมาณ 2 เดือนครั้ง เพื่อไปทำธุรกิจ มักจะชมภาพยนตร์ระหว่างเดินทางเพื่อเป็นการผ่อนคลาย และฆ่าเวลาระหว่างเดินทาง แต่ในเที่ยวบินนี้ช่วงแรกไม่มีภาพยนตร์ให้ชมเลย น่าจะมีภาพยนตร์สารคดีสั้นๆ อยากให้มีจอส่วนตัว เพื่อที่จะเลือกชมภาพยนตร์หรือรายการที่สนใจได้เอง

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์คุณธีรนาถ สาตราภัย ผู้จัดการเที่ยวบิน พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ในชั้นธุรกิจเป็นฝรั่งหรือคนต่างชาติที่มาทำธุรกิจ ผู้โดยสารในชั้นประหยัดส่วนใหญ่เป็นแขก ปากีสถาน ภาพยนตร์ได้รับความสนใจน้อยเพราะฉายขณะให้บริการอาหารและผู้โดยสารส่วนใหญ่เมื่อรับประทานอาหารแล้วจะหลับ

จากการศึกษาเที่ยวบินในทวีปเอเชีย พบว่า ผู้โดยสารชมภาพยนตร์เพื่อเป็นการผ่อนคลาย และฆ่าเวลา ซึ่งภาพยนตร์ที่จัดฉายบนเครื่องบินโดยเฉพาะภาพยนตร์เพื่อความปลอดภัยช่วยให้ลูกเรือไม่ต้องเสียเวลาในการสาธิตเอง โดยใช้เวลาดังกล่าวไปบริการผู้โดยสารท่านอื่นๆได้ ทั้งยังเป็นผลดีกับผู้โดยสารคือ เข้าใจง่ายและรายละเอียดชัดเจนกว่าที่ลูกเรืออธิบาย

สำหรับเที่ยวบินที่ออกเดินทางในเวลากลางคืนผู้โดยสารส่วนใหญ่จะพักผ่อน ประกอบกับมีชั่วโมงบินน้อย จึงไม่จำเป็นที่จะต้องฉายภาพยนตร์หลายเรื่อง เพราะจะเป็นการรบกวนผู้โดยสาร

เนื่องจากแสงจากจอภาพทำให้แสบตา ส่วนภาพยนตร์ที่ฉายจะได้รับความสนใจน้อยเพราะฉายขณะให้บริการอาหาร

ถ้าเที่ยวบินที่มีระยะเวลาเดินทางสั้นทำให้ไม่สามารถฉายภาพยนตร์เรื่องยาวได้ เนื่องจากอาจจะจบไม่ทันเวลาเครื่องลงจอด การชมภาพยนตร์จากจอใหญ่บางครั้งก็ไม่ชัดเจน ถ้านั่งอยู่ริมหน้าต่างจะมองไม่ชัดเลย ถ้านั่งหลังสุดก็ถูกคนข้างหน้าบัง ทำให้ดูไม่ชัด ดังนั้นการบินไทยควรมีจอส่วนตัวเพราะถ้าไม่ชอบชมภาพยนตร์บางเรื่องก็จะได้เล่นเกมส์หรือชมภาพยนตร์เรื่องอื่นแทน นอกจากนี้ความแตกต่างทางด้านภาษา จึงต้องมีภาพยนตร์ที่บรรยายอักษร (subtitle) บริการผู้โดยสารเพื่อผลทางการตลาด เพื่อไม่ให้เกิดความเสียเปรียบทางการตลาดจึงต้องมีบริการที่ทัดเทียมกับคู่แข่ง

จากการศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของเที่ยวบินในทวีปเอเชีย พบปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ตารางเวลาการเดินทาง เที่ยวบินที่ออกเดินทางในเวลากลางวันจะมีภาพยนตร์บริการมากกว่าเที่ยวบินที่ออกเดินทางในเวลากลางคืน
2. ชั่วโมงบิน ชั่วโมงบินที่มากกว่า 2 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 3 ชั่วโมงจะฉายเฉพาะภาพยนตร์สารคดี 30 หรือ 60 นาทีเท่านั้น ถ้าชั่วโมงบินมากกว่า 3 ชั่วโมงจึงจะสามารถฉายภาพยนตร์เรื่องยาวได้ 1 เรื่อง ถ้ามีเวลาเหลือก็จะฉายภาพยนตร์สารคดี โดยเลือกเวลาที่สามารฉายได้จบทันเวลาก่อนเครื่องลงจอด
3. แบบของเครื่องบิน และชั้นบริการ พบว่า เครื่องบินแบบ AB6 และ AB7 จะมีเฉพาะจอใหญ่และจอมอนิเตอร์เท่านั้น ส่วนเครื่อง A333 และ B777 จะมีจอส่วนตัวในชั้นธุรกิจ
4. เส้นทางบิน ในทวีปเอเชีย มีความหลากหลายของผู้โดยสาร จึงเป็นตัวกำหนดภาพยนตร์ที่ให้บริการในส่วนขอภาพยนตร์ที่มีการบรรยายอักษร (Subtitle) ภาษาที่ 2 เช่นประเทศญี่ปุ่น จีน เกาหลี
5. ความยาวของภาพยนตร์ และประเภทของภาพยนตร์ สำหรับเที่ยวบินทวีปเอเชีย พบว่าความยาวของภาพยนตร์มีความสำคัญมากเพราะการจัดหาภาพยนตร์ที่ได้รับความนิยม และมีความยาวพอดีกับชั่วโมงบิน ทำได้ยากมาก ดังนั้นจึงต้องมีการให้บริการภาพยนตร์สารคดีที่มีความยาวเหมาะสมกับชั่วโมงบิน ได้แก่ สารคดี 30 นาที 60 นาที และ 90 นาที

6. การแข่งขันทางการตลาดก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีต่อการกำหนดการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน แม้ว่าชั่วโมงบินไม่ถึง 2 ชั่วโมง ซึ่งปกติจะไม่มีภาพยนตร์ฉาย แต่เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายเปรียบเทียบด้านการตลาดจึงต้องมีบริการที่ทัดเทียมกับคู่แข่ง คือเที่ยวบินกรุงเทพ – กัวลาลัมเปอร์ (ไปกลับ)

7. อุปสรรคการขาย พบว่า ความคมชัดของจอใหญ่ทั้งภาพและสีไม่ชัดเจน โดยเฉพาะการเดินทางในช่วงกลางวัน ส่วนการเดินทางในช่วงกลางคืน ก็มีแสงสว่างจากจอมากเกินไปทำให้ผู้โดยสารแสบตา รวมถึงการที่ผู้โดยสารไม่สามารถเลือกภาพยนตร์ และเวลาที่จะชมภาพยนตร์ได้ตามความต้องการ ต้องชมภาพยนตร์ในจอใหญ่ตามที่บริษัทกำหนดเท่านั้น ทั้งนี้การที่มีจอฉายภาพยนตร์จอใหญ่เพียงจอเดียว ส่งผลต่อการชมภาพยนตร์ของผู้โดยสารในแต่ละที่นั่ง เนื่องจากการจัดแถวที่นั่ง ไม่ได้เอื้อต่อการชมภาพยนตร์ แม้ว่าจะมีจอมอนิเตอร์หรือจอ LCD เพิ่มก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาการมองเห็นภาพที่ชัดเจนได้ทั้งหมด

นอกจากนี้หน้าที่ของภาพยนตร์ประเภทต่างๆที่บริการบนเครื่องบิน พบว่า เที่ยวบินในทวีปเอเชียส่วนใหญ่มีชั่วโมงบินระยะสั้น ส่งผลให้การบริการของลูกเรือต้องเร่งรีบกว่าเที่ยวบินระหว่างทวีป ดังนั้นหน้าที่ภาพยนตร์

ต่อลูกเรือ: ภาพยนตร์จึงมีส่วนช่วยที่สำคัญในการปฏิบัติงานของลูกเรือ เช่นการสาธิตอุปกรณด้านความปลอดภัย การให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มและข้อมูลสนามบิน ทำให้ลูกเรือสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทันเวลา นอกจากนี้ทำให้ผู้โดยสารนั่งอยู่กับที่ไม่ลุกขึ้นเดินไปเดินมา วุ่นวายในห้องโดยสารเป็นการรบกวนผู้โดยสารท่านอื่น ส่งผลให้การทำงานของลูกเรือสะดวกคล่องตัว ไม่ถูกขัดจังหวะ

ต่อผู้โดยสาร : ภาพยนตร์เรื่องยาวและภาพยนตร์สารคดี จะให้ความบันเทิง ความสุข สนุกสนาน เพลิดเพลิน ฆ่าเวลาในการเดินทาง และทำให้รู้สึกว่าการเดินทางสั้นลง ส่วนภาพยนตร์สารคดีพิเศษ จะให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ และคำชี้แจง แจ้งกฎระเบียบ และข้อบังคับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 8

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ” ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน ” มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทยฯ และเพื่อเข้าใจถึงหน้าที่ของภาพยนตร์ประเภทต่างๆที่บริการบนเครื่องบิน โดยนำเอาทฤษฎีการเล่น, ทฤษฎีหน้าที่นิยม, ทฤษฎีความพึงพอใจ และหลักเกณฑ์และข้อควรพิจารณาในการออกแบบห้องฉายหรือโรงฉายภาพยนตร์ มาเป็นกรอบในการศึกษา ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลประเภทเอกสารของสายการบินและข้อมูลประเภทบุคคล โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน และผู้โดยสาร รวมทั้งข้อมูลจากผู้วิจัยเอง ซึ่งเป็นพนักงานในแผนกพัฒนารายการโสตทัศนรับบนเครื่องบิน ด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และจดบันทึกข้อมูลไว้

ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในทุกเส้นทางบินของบริษัทการบินไทย ที่มีภาพยนตร์บริการ พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินมีดังนี้

1. การแข่งขันทางการตลาด เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริษัทการบินไทย จำเป็นต้องจัดให้มีการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านการบริการให้ทัดเทียมกับสายการบินอื่นที่เป็นคู่แข่งทางการตลาด และเป็นการสนองตอบต่อความต้องการของผู้บริโภค

2. ตารางเวลาการเดินทาง พบว่า การจัดภาพยนตร์เพื่อบริการสำหรับเที่ยวบินที่ออกเดินทางในเวลากลางวันจะต้องจัดภาพยนตร์เพื่อบริการผู้โดยสาร จำนวนเรื่องมากกว่าเที่ยวบินที่ออกเดินทางในเวลากลางคืนทุกๆที่มีชั่วโมงบินเท่าๆกัน เนื่องจากเที่ยวบินในเวลากลางคืนผู้โดยสารต้องการเวลาในการพักผ่อนนอนหลับ

3. ชั่วโมงบิน พบว่า เที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินมากกว่า 2 ชั่วโมงจะมีการจัดบริการภาพยนตร์โดยการจัดจำนวนภาพยนตร์ขึ้นฉายในแต่ละเที่ยวบิน จะถูกกำหนดด้วยชั่วโมงบินและต้องให้สอดคล้องกับตารางเวลาการเดินทางด้วย ถึงแม้ว่าชั่วโมงบินจะมีเวลาให้ฉายภาพยนตร์ได้หลายเรื่องก็ตาม

4. แบบของเครื่องบิน และชั้นบริการ พบว่า เครื่องบินแต่ละแบบจะมีอุปกรณ์การให้บริการในแต่ละชั้นบริการที่แตกต่างกัน เช่น เครื่องบินแบบ B747 จะมีจอส่วนตัวทุกที่นั่งในชั้นบริการชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ ส่งผลให้ผู้โดยสารสามารถเลือกชมภาพยนตร์ได้มากขึ้นนอกเหนือจากภาพยนตร์ที่ฉายในจอใหญ่ ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบกว่าผู้โดยสารในชั้นประหยัด สำหรับเครื่องบินแบบ B 744 และ MD11 ซึ่งไม่มีจอส่วนตัวตามที่นั่งผู้โดยสารในชั้นบริการชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจในเที่ยวบินทวีปยุโรป ทวีปออสเตรเลีย ทวีปอเมริกา สามารถชมภาพยนตร์จากเครื่องเล่นวีดีโอแบบพกพา (Walkman) โดยจะมีรายการภาพยนตร์ที่ให้บริการแตกต่างจากภาพยนตร์ในจอใหญ่จำนวน 10 เรื่อง ในเที่ยวบินทวีปเอเชียที่ใช้เครื่องบินแบบ B777-200,300 และ A330 ในชั้นบริการชั้นธุรกิจจะมีจอส่วนตัวตามที่นั่งผู้โดยสาร ซึ่งผู้โดยสารสามารถเลือกชมภาพยนตร์ได้เพิ่มขึ้น

5. ผู้โดยสารในแต่ละเส้นทางบิน พบว่า ผู้โดยสารในแต่ละเส้นทางบินนั้นจะมีผู้โดยสารส่วนใหญ่(มากกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด)ที่เป็นชนชาติของประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทาง ในเส้นทางยุโรปได้แก่ กรุงเทพฯ - เยอรมัน, กรุงเทพฯ - ฝรั่งเศส, กรุงเทพฯ - อิตาลี และ กรุงเทพฯ - สเปน บริษัทฯ ได้จัดทำภาพยนตร์ชั้นบริการโดยบรรยายเสียงในฟิล์ม(Dubbing)เป็น 2 ภาษา ในเส้นทางเอเชีย ได้แก่ กรุงเทพฯ - ญี่ปุ่น, กรุงเทพฯ - จีน, กรุงเทพฯ - เกาหลี, บริษัทฯ ได้จัดทำภาพยนตร์ที่มีการบรรยายอักษร (Subtitle) ภาษาญี่ปุ่น จีน และเกาหลี ดังนั้นผู้โดยสารในแต่ละเส้นทางบินจึงเป็นปัจจัยกำหนดการบริการภาพยนตร์

6. อุปกรณ์การฉาย จากการศึกษา พบว่า อุปกรณ์ในการฉายภาพยนตร์ ได้แก่ จอภาพยนตร์ ระบบการฉาย และเก้าอี้ที่นั่ง นับเป็นปัญหาสำคัญในการบริการภาพยนตร์ในเที่ยวบิน (จากคำสัมภาษณ์ของผู้โดยสาร) เนื่องจากการบริการภาพยนตร์จากจอใหญ่ซึ่งติดตั้งอยู่ด้านหน้าสุดของแต่ละชั้นบริการ ส่งผลให้ผู้โดยสารที่นั่งอยู่ด้านหลังหรือด้านข้างมองจอไม่ชัดเจน เนื่องจากพื้นที่ในการติดตั้งมีจำกัดทำให้ขนาดของจอต้องถูกจำกัดด้วย ความคมชัดและความละเอียดของภาพจึงต่ำกว่ามาตรฐานของโรงภาพยนตร์ แม้ว่าจะมีการติดตั้งจอมอนิเตอร์หรือจอ LCD เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่ก็แก้ปัญหาได้เพียงบางส่วน ทั้งนี้การชมภาพยนตร์ในห้องโดยสารไม่ได้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การจัดโรงภาพยนตร์ ทำให้เป็นอุปสรรคในการชมภาพยนตร์ เช่น เก้าอี้ที่นั่งไม่สะดวกสบาย การจัดแถวที่นั่งไม่เหมาะสมไม่เอื้อต่อการชมภาพยนตร์ เก้าอี้ที่นั่งแถวหน้าบังแถวหลัง เพราะการจัดเรียงเก้าอี้จะเป็นแถวตรง ซึ่งการจัดแถวที่นั่งในโรงภาพยนตร์จะจัดสลับหว่างกัน พื้นที่ห้องโดยสารเป็นระนาบเดียวกัน ซึ่งต่างจากพื้นที่ในโรงภาพยนตร์ซึ่งเป็นพื้นลาดเอียงจากต่ำไปสูง เพื่อให้ผู้ชมที่นั่งอยู่ด้านหลังมองจอภาพได้ชัดเจน แต่ในห้องโดยสารของเครื่องบินไม่สามารถทำได้ซึ่งสอดคล้องกับ Ernst Neufert : 1380 กล่าวถึงสิ่งสำคัญที่คำนึงถึงใน

การจัดเก้าอี้ คือ ความสบาย ขนาดความกว้างของเก้าอี้ทุกๆ ไป ที่นิยมใช้คือ 20 , 21 และ 22 นิ้ว เป็นเก้าอี้ที่มีเท้าแขน (Range) ระยะห่างพนักหลังเก้าอี้แถวหน้าถึงพนักเก้าอี้แถวถัดไปเป็นระยะพอดีระหว่างเข่าของคนแถวหลังกับพนักพิงของคนแถวหน้า ส่วนระบบการฉายที่ให้บริการเป็นระบบ Broadcast คือผู้โดยสารจะต้องชมภาพยนตร์ตามที่ผู้ฉายกำหนดเท่านั้น จากการศึกษาพบว่าไม่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารซึ่งต้องการเลือกเรื่องและเวลาในการชมภาพยนตร์ด้วยตนเอง

7. ความยาว และประเภทของภาพยนตร์ จากการศึกษา พบว่า การบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินในเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินมากกว่า 3 ชั่วโมง จะสามารถฉายภาพยนตร์ได้ทั้งภาพยนตร์สารคดี และ/หรือภาพยนตร์เรื่องยาว ส่วนเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินน้อยกว่า 3 ชั่วโมง ฝ่ายจัดหาภาพยนตร์จำเป็นต้องจัดหาภาพยนตร์ที่มีความยาวเหมาะสมกับชั่วโมงบิน ซึ่งการหาภาพยนตร์เรื่องยาวที่กำลังเป็นที่นิยมและมีความยาวเหมาะสมมีโอกาสเป็นไปได้น้อยมาก ดังนั้นความยาว และประเภทของภาพยนตร์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บริษัทฯ ต้องจัดทำภาพยนตร์สารคดีที่มีความยาว 30 นาที 60 นาที และ 90 นาที ไว้ให้บริการให้เหมาะสมกับชั่วโมงบิน

จากการศึกษาการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยเพื่อตอบปัญหาหน้าที่ของภาพยนตร์ประเภทต่างๆที่บริการบนเครื่องบิน พบว่า หน้าที่ของภาพยนตร์ประเภทต่างๆที่บริการบนเครื่องบิน มีดังนี้

หน้าที่ต่อผู้โดยสาร :

ภาพยนตร์เรื่องยาวและภาพยนตร์สารคดี ให้ความบันเทิง ความสุขสนุกสนาน เพลิดเพลิน ฆ่าเวลาในการเดินทาง และทำให้รู้สึกว่าการเดินทางสั้นลง ซึ่งตามทฤษฎีการเล่นภาพยนตร์เป็นสื่อเพื่อความบันเทิง เพื่อลดความเครียดของมนุษย์ และหลีกเลี่ยงจากชีวิตจริงตามทฤษฎีการเล่น

ภาพยนตร์สารคดีพิเศษ ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ และคำชี้แจง แจ้งกฎระเบียบ และข้อบังคับ ซึ่งสอดคล้องกับ Merton อ้างอิงในกาญจนา แก้วเทพ: 53-55 ที่แสดงถึงหน้าที่ที่เปิดเผย (Manifest Functions) อันหมายถึงหน้าที่ที่ผู้กระทำมีความตั้งใจและเป็นหน้าที่ที่สังเกตเห็นได้ แต่ในขณะเดียวกันที่ภาพยนตร์เหล่านี้ยังมีหน้าที่แฝงที่ช่วยให้ลูกเรือทำงานได้สะดวกมากขึ้น ดังนี้

หน้าที่ต่อลูกเรือ :

ภาพยนตร์เรื่องยาวและสารคดีทำให้ผู้โดยสารนั่งอยู่กับที่ไม่ลุกขึ้นเดินไปเดินมาวุ่นวายในห้องโดยสาร รบกวนผู้โดยสารท่านอื่น ส่งผลให้การทำงานของลูกเรือสะดวก รวดเร็ว ลดปัญหาที่

เกิดจากการทะเลาะวิวาทของผู้โดยสารระหว่างเที่ยวบินเนื่องจากถูกรบกวนจากการจับกลุ่มดื่ม และพูดคุยเสียงดังของผู้โดยสารบางกลุ่ม ลดปัญหาผู้โดยสารเมาอละวาดบนเครื่องบิน

ภาพยนตร์สารคดีพิเศษ ช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของลูกเรือ เช่น ภาพยนตร์สารคดีพิเศษเพื่อความปลอดภัยช่วยให้ลูกเรือไม่ต้องเสียเวลาในการสวดเอง และใช้เวลาดังกล่าวไปบริการผู้โดยสาร หรือจัดเตรียมการบริการอื่นๆแทน นอกจากนี้ยังช่วยในการชี้แจงและอธิบายรายละเอียด การกรอกแบบฟอร์มการเข้าเมืองและแบบฟอร์มศุลกากร ให้กับผู้โดยสารหลายๆท่านพร้อมกัน โดยลูกเรือไม่ต้องเดินอธิบายทีละคน รวมถึงการแจ้งกฎระเบียบ ข้อบังคับ สำหรับการเดินทางเข้าประเทศต่างๆ ทำให้ลูกเรือสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทันเวลาและสะดวกขึ้น ทั้งนี้สอดคล้องกับ Merton อ้างอิงในภาณูญา แก้วเทพ: 53-55 ที่แสดงถึงหน้าที่ซ่อนเร้นหรือหน้าที่แฝง (Latent Functions) อันหมายถึงหน้าที่ที่ผู้กระทำมิได้ตั้งใจและสังเกตเห็นได้ยาก บทบาทหน้าที่แฝงอาจจะอยู่ในทุกกาลของการสื่อสาร แต่ไม่ได้ปรากฏออกมาให้เห็นอย่างชัดแจ้งเหมือนอย่างบทบาทหน้าที่ประจักษ์ ระดับและแง่มุมในการทำหน้าที่ประจักษ์และหน้าที่แฝงจะแตกต่างกัน เช่นเป็นหน้าที่ประจักษ์ของผู้ส่งสารแต่เป็นหน้าที่แฝงของผู้รับสารหรือในทางกลับกัน

หน้าที่ต่อเจ้าหน้าที่ภาคพื้น :

ภาพยนตร์สารคดีพิเศษเกี่ยวกับสนามบิน ช่วยทำให้ผู้โดยสารทราบกฎระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการปฏิบัติตนเมื่อเดินทางถึงสนามบิน เพื่อช่วยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้รวดเร็ว และสะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากในแต่ละเที่ยวบินที่เดินทางมาถึงสนามบินจะมีผู้โดยสารจำนวนมาก แต่เจ้าหน้าที่ภาคพื้นมีจำนวนไม่เพียงพอ ส่งผลให้การบริการไม่ทั่วถึง ต้องใช้เวลาในการอธิบายข้อมูลต่างๆกับผู้โดยสารแต่ละคน

หน้าที่ต่อเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง/ศุลกากร :

ภาพยนตร์ Arrival VDO แนะนำวิธีการในการกรอกแบบฟอร์มเข้าเมืองและแบบฟอร์มพิธีการศุลกากร จึงเป็นการแบ่งเบาภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ทำงานสะดวก และรวดเร็วขึ้น เนื่องจากในแต่ละเที่ยวบินจะมีผู้โดยสารเข้ามาพร้อมๆกันจำนวนมาก แต่เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยเมื่อผู้โดยสารทราบวิธีการ ขั้นตอนตรวจคนเข้าเมือง/ศุลกากร และกรอกแบบฟอร์มได้ถูกต้องครบถ้วน จะทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้รวดเร็วและสะดวกมากขึ้น

หน้าที่ต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย/เศรษฐกิจ :

ภาพยนตร์วิดีโอแนะนำประเทศไทย อาทิเช่น เทศกาลต่างๆ สถานที่ท่องเที่ยว รวมทั้งผลิตภัณฑ์พื้นเมือง ช่วยโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารรู้จักสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ที่

น่าสนใจในประเทศไทย รวมทั้งชนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม ตลอดจนผลิตภัณฑ์พื้นเมืองที่มีชื่อเสียง เพื่อเป็นการนำรายได้เข้าสู่ประเทศ

นอกจากนี้การศึกษายังพบว่า ภาพยนตร์ที่ให้บริการบนเครื่องบินนั้นบางครั้งก็ไม่ทำหน้าที่หรือทำหน้าที่อันตรง (Dysfunction) เนื่องจากผู้โดยสารบางกลุ่มที่ไม่ได้ให้ความสนใจกับการชมภาพยนตร์ เพราะมีภารกิจที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนเดินทางถึงจุดหมายปลายทาง หรือต้องการพักผ่อนระหว่างเดินทาง หรือไม่ชอบชมภาพยนตร์ จะเกิดความไม่พึงพอใจหรือไม่ได้รับความสุข สนุกสนานจากภาพยนตร์ ในทางตรงข้ามภาพยนตร์กลับสร้างความรำคาญ รบกวนการพักผ่อน และความสงบของผู้โดยสาร ตัวอย่างเช่น แสงจากจอภาพยนตร์รบกวนการนอนหลับพักผ่อน แสดงให้เห็นว่าภาพยนตร์ไม่ทำหน้าที่ให้ความบันเทิงกับผู้โดยสารในกลุ่มนี้ แต่ในทางกลับกันมีผู้โดยสารอีกกลุ่มหนึ่งที่สนใจจะชมภาพยนตร์ระหว่างการเดินทางเพื่อต้องการความบันเทิง เพื่อผ่อนคลายความเครียด และเป็นการฆ่าเวลาระหว่างการเดินทาง ผู้โดยสารในกลุ่มนี้จึงได้รับประโยชน์จากหน้าที่ที่เปิดเผยของภาพยนตร์ที่ให้บริการ ส่งผลให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างผู้โดยสารทั้ง 2 กลุ่ม

ส่วนอีกหน้าที่หนึ่งของภาพยนตร์ที่ผู้โดยสารอาจจะไม่ได้สังเกตเห็น คือ หน้าที่ซ่อนเร้นหรือหน้าที่แฝง ซึ่งมีหน้าที่ช่วยให้ลูกเรือมีเวลาในการให้บริการผู้โดยสารได้มากขึ้น หรือสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้สะดวกขึ้น และในทางอ้อมก็ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสารที่จะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากลูกเรือได้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ดังนั้นถ้าระหว่างการเดินทางไม่มีภาพยนตร์บริการ อาจส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของลูกเรือ และความพึงพอใจของผู้โดยสารในแต่ละกลุ่มได้

ดังนั้นทางบริษัทฯ จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของภาพยนตร์ที่มีต่อลูกเรือและผู้โดยสาร โดยการศึกษาหาอุปกรณ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารแต่ละกลุ่ม เช่น การพิจารณาแยกโซนที่นั่งเพื่อไม่ให้รบกวนต่อผู้โดยสารท่านอื่นๆที่ไม่ต้องการชมภาพยนตร์ ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจต่อทั้งสองกลุ่ม เพราะความพึงพอใจคือระดับของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของ การบริการตามที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล หรือทาง บริษัทฯ อาจจะค้นหาสื่อประเภทอื่นๆ ที่สามารถตอบสนองในกลุ่มผู้โดยสารนี้ เช่น ติดตั้งระบบสาระบันเทิง ที่ทันต่อเหตุการณ์ทั่วโลก หรือเกมส์สำหรับผู้โดยสารกลุ่มเด็กหรือวัยรุ่น เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. บริษัท การบินไทย จำกัด ควรกำหนดนโยบายเป็นแผนงานของบริษัทในการพัฒนาระบบการบริการสาธารณะบนเครื่องบิน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารและสร้างรายได้เปรียบทางการตลาดกับสายการบินคู่แข่ง ในปัจจุบันสายการบินคู่แข่ง เช่น สายการบินอิมิเรตส์ สิงคโปร์แอร์ไลน์ มาเลเซียแอร์ไลน์ การ์เธย์แปซิฟิก ได้พัฒนาและปรับปรุงการบริการด้านนี้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนเงินมหาศาล ทั้งนี้การลงทุนระบบดังกล่าวต้องมีการวางแผนตั้งแต่การสั่งซื้อเครื่องบินและติดตั้งอุปกรณ์การบริการตั้งแต่แรก ซึ่งต้องใช้เวลาไม่ต่ำกว่า 2 ปี จึงจะมีการส่งมอบเครื่องบินได้ ถ้าบริษัทฯ ไม่รีบดำเนินการตั้งแต่บัดนี้การบริการสาธารณะบนเครื่องบิน ก็จะล้าหลังสายการบินอื่นๆอย่างแน่นอน ดังนั้นบริษัทฯ ควรมีนโยบายเพื่อจะเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีดังกล่าวมากกว่าการเป็นผู้ตามดังในปัจจุบัน

2. จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่เป็นปัญหาสำคัญของการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินและต้องได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วน คือ อุปกรณ์การฉาย ได้แก่ จอภาพ ระบบการฉาย และเก้าอี้ที่นั่ง เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่ออารมณ์ภาพยนตร์เป็นอย่างมาก ทั้งนี้ถ้ามีการติดตั้งจอส่วนตัวทุกที่นั่งผู้โดยสาร ในทุกชั้นบริการ และเปลี่ยนระบบการฉายภาพยนตร์จากเดิมคือ ต้องฉายภาพยนตร์ตามที่ ผู้ฉายกำหนดเรื่องและเวลา ให้มาเป็นระบบ Audio video on demand คือผู้โดยสารสามารถเลือกชมภาพยนตร์ได้ตามประเภท เรื่อง และเวลาที่ต้องการได้ นอกจากนี้ยังสามารถเลือกภาษาได้ แต่ทางบริษัทต้องจัดเตรียมภาพยนตร์ให้มีจำนวนมากพอ (ประมาณ 60 เรื่อง) และมีความหลากหลายของประเภทของภาพยนตร์ นอกจากนี้ควรมีความบันเทิงประเภทอื่นๆ ให้บริการด้วย เช่น การถ่ายทอดสด ข่าว การแข่งขันกีฬา ผ่านดาวเทียม ข้อมูลรวมทั้งสถานที่ท่องเที่ยวของแต่ละประเทศที่การบินไทยเปิดเส้นทางบินไป เกมส์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

หากบริษัทสามารถติดตั้งจอส่วนตัวและเปลี่ยนระบบการฉายได้ดังที่กล่าวไว้ ปัญหาเกี่ยวกับการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินที่มีอยู่ในปัจจุบันก็จะหมดไปได้ โดยปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์ประเภทอื่นๆ ก็จะไม่สร้างปัญหาต่อผู้โดยสารอีก เช่น ปัญหาเรื่องการบังของเก้าอี้ทางด้านหน้าหรือบุคคลอื่นเดินบัง และการมองจอภาพยนตร์ไม่ชัด ส่วนปัจจัยด้านเวลาในการเดินทาง จำนวนชั่วโมงบิน เส้นทางบิน ก็ไม่ส่งผลกระทบต่ออารมณ์ภาพยนตร์อีก เพราะผู้โดยสารสามารถเลือกชมภาพยนตร์ได้ตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งถ้าบริษัทจะทำการติดตั้งจอส่วนตัวตามที่ผู้โดยสารจำเป็นต้องเปลี่ยนเก้าอี้ที่นั่งผู้โดยสารเนื่องจากต้องติดตั้งอุปกรณ์และระบบสำหรับจอส่วนตัว ทำให้สามารถปรับปรุงในส่วนของความสะอาดความสะดวกสบายและคุณภาพของเก้าอี้ที่นั่งให้ดีกว่าเดิมได้

3. เมื่อมีการพัฒนาระบบสาระบบบันเทิงบนเครื่องบินโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ และทันสมัย เพื่อให้ลูกเรือสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ปัญหาด้านการใช้งานให้กับผู้โดยสาร จึงจำเป็นต้องจัดหลักสูตรเพื่อฝึกอบรมทักษะด้านการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่อาจเกิดขึ้นบนเครื่องบิน เพื่อให้การบริการภาพยนตร์บรรลุวัตถุประสงค์เป็นมูลค่าเพิ่มของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มกับการลงทุน

4. ควรใช้ประโยชน์จากภาพยนตร์ซึ่งถือเป็นมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ในการบริการอย่างคุ้มค่า โดยใช้เป็นสื่อโฆษณาสินค้าและบริการของบริษัทการบินไทยและหน่วยธุรกิจ ได้แก่ ครัวการบินไทย ฝ่ายซ่อมเครื่องบิน ฝ่ายรับส่งพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยจัดทำเป็นวิดีโอพิเศษ หรือแทรกระหว่างช่วงต่อของภาพยนตร์สารคดีแต่ละเรื่อง หรือในช่วงเวลาที่เปลี่ยนภาพยนตร์ เพื่อเป็นการสร้างรายได้ให้กับบริษัท

5. จากการศึกษาพบการไม่ทำหน้าที่หรือทำหน้าที่ที่ไม่เกิดประโยชน์ (Dysfunction) ของภาพยนตร์ที่บริการบนเครื่องบินต่อผู้โดยสารบางกลุ่ม ถึงจะเป็นผู้โดยสารจำนวนน้อยก็ตาม แต่เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้โดยสาร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าบริษัทควรพิจารณาจัดโซนที่นั่งที่ไม่มีการบริการด้านสาระบันเทิง ไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการพักผ่อน ต้องการความสงบ ความเงียบ และความเป็นส่วนตัว หรือจัดโซนที่นั่งสำหรับเด็กซึ่งต้องการสาระบันเทิงประเภทเกมส์ คอมพิวเตอร์

6. บริษัทการบินไทยฯ ควรมีการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์ขึ้นเอง เพื่อผลิตรายการรูปแบบต่างๆ การรายงานข่าวหรือข้อมูลของบริษัทที่ต้องการให้ผู้โดยสารทราบ รายการผู้บริหารพบผู้โดยสาร รายการเผยแพร่กิจกรรมของบริษัท ในการมีส่วนช่วยเหลือสังคม ส่งเสริมกีฬา ส่งเสริมและพัฒนาเยาวชน กิจกรรมการกุศล ทั้งนี้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และใช้เป็นช่องทางในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างรายได้ให้กับบริษัท และขยายพื้นที่โฆษณาให้กับหน่วยงานอื่นๆ เช่น สถานีท่องเที่ยว ที่พัก หรือกิจกรรมต่างๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบิน ผู้วิจัยไม่ได้ทำการศึกษาถึงสภาวะบันเทิงในส่วนอื่นๆ ซึ่งผู้โดยสารมีความต้องการเช่นเดียวกัน จึงควรจะมีการวิจัยถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริการสภาวะบันเทิงบนเครื่องบินเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของการบริการสภาวะบันเทิงบนเครื่องบิน ให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสาร และสามารถสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันทางการตลาดกับสายการบินอื่น

2. ควรมีการศึกษา วิจัย หาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์ของบริษัทการบินไทยฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับบริษัท

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

บริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน). รายงานงบประมาณประจำปี 2545 : 2545.

บริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน). การบินไทยครบรอบปีที่ 41 พ.ศ. 2503-2544 : 2544.

บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน). ไทยวิชั่น. กรุงเทพฯ : กองปรับปรุงผลผลิต. 2547.

บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน). สวัสดิ์ ประจำเดือนมิถุนายน, กรกฎาคม และ สิงหาคม 2547.

กรุงเทพฯ : กองประชาสัมพันธ์. 2547.

มะลิวรรณ กวีวิทยเวชฎ์. การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบนเที่ยวบินของสายการบินคาร์เธย์ แปซิฟิก. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต การสื่อสารมวลชน สาขาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

ศิริชัย ศิริกายะ. การสื่อสาร. ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.

สันทัต จีระธรรมสุนทร. การบริการข่าวสารบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

เอกชัย เศรษฐสุลักษณ์. การสื่อความหมายทางสัญญาณด้วยสื่ออาหารและเครื่องดื่ม ของสายการบินระดับโลก เพื่อสร้างสถานภาพการแข่งขันในงานบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต การสื่อสารมวลชน สาขาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2544.

เอกสารแบบฟอร์มกำหนดชื่อและลำดับในการฉายภาพยนตร์และจำนวนม้วนเทปภาพยนตร์และวีดิทัศน์ที่นำขึ้นบริการ (Movie Service Report). กรุงเทพฯ : แผนกพัฒนารายการโทรทัศน์บนเครื่องบิน. 2547.

เอกสารแสดงความคิดเห็นจากผู้โดยสารเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่ให้บริการบนเครื่องบิน (Cabin Report) จำนวน 30 ฉบับ ในช่วงปี 2546 -2547 . กรุงเทพฯ : แผนกพัฒนารายการโทรทัศน์บนเครื่องบิน. 2547.

เอกสารแบบฟอร์มเช็คชื่อและจำนวน เครื่องเล่นวีดีโอ Hi 8 ระบบ NTSC และจำนวนม้วนเทป (Video Walkman Service Report). กรุงเทพฯ : แผนกพัฒนารายการโทรทัศน์บนเครื่องบิน. 2547.

- เอกสารกำหนดการฉายวิดีโอที่สนับพิเศษตามวาระและเทศกาลต่างๆ (Inter office communication) ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2546 - 31 สิงหาคม 2547. กรุงเทพฯ : แผนกพัฒนารายการโทรทัศน์บนเครื่องบิน. 2547.
- เอกสารแสดงระบบของอุปกรณ์สำหรับให้บริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของเครื่องบินแต่ละแบบ (Inflight entertainment System). กรุงเทพฯ : แผนกเทคนิคอุปกรณ์บนเครื่องบิน. 2546 .
- เอกสารแสดงรายละเอียดของแบบของเครื่องบิน ชั้นบริการ อุปกรณ์จอฉายภาพยนตร์ (Video availability, onboard). กรุงเทพฯ : กองวิศวกรรมความปลอดภัยและอุปกรณ์ภายในเครื่องบิน . 2546.
- เอกสารแสดงความคิดเห็นจากผู้โดยสารเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาพยนตร์ที่ให้บริการบนเครื่องบิน จำนวน 30 ฉบับ ปี 2547. กรุงเทพฯ : ฝ่ายรับรองความพอใจลูกค้า. 2547

ภาษาอังกฤษ

- Ernst Neufert. Architect's data Oxford BSP Professional Books. London Edinburgh Boston. 2002.
- Business Traveller Asia Pacific. Importance of onboard product and service features. North Star Travel Media. Lfc Publish. 2003.
- Joseph De Chiara, Julius Panero, Martin Zelik. Time-saver standards for Interior Design and space Planning. 2 nd edition. McGraw-hill, 2001.
- Kotler, Philip. Marketing management : analysis, planning, implementation and control. 9 th ed. New Jersey : A Simon & Schuste, 2001.
- Milton T. Astroff and James R. Lobbyey. Convention Management and Service. 5 th ed. New Jersey : Waterbury Press, 1998.
- Thai Airways International. In-Flight Movie Program For Summer TPI 2004 (Issue 1) During 28 March – 30 October 2004. Bangkok: Inflight audio-visual Programe development Division, 2004.
- Thai Airways International. Movie Guide Summer program During 28 March – 30 October 2004. Bangkok : Inflight audio-visual Programe development Division, 2004.
- Thai Airways International. Thai Sphere intranet. Bangkok : Public Information Center, 2004.

Valentine, Maggie. The Show Starts on the sidewalk :An achitectual history of the movie Theatre. Starring S. Charles Lee/ Maggie Valentine. Yale University Press. New Heaven and London, 1994.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางพิมพ์สิริ รฐาเศรษฐสิริ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2522 และได้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี 2545 เข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในเดือนสิงหาคม 2522 ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง พนักงานฝ่ายพัฒนาบุคลากรการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย