



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การให้บริการชาวสารบบเครื่องบินของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) ซึ่งเป็นการศึกษา เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ การบริการชาวสารบบเครื่องบินของสายการบินคาเธ่ย์ แปซิฟิก โดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (observer as participant) จากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งการวิจัยในลักษณะนี้ จะทำให้ผู้ศึกษา สามารถเห็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงโดยภาพรวมดังที่ ศิริชัย ศิริกายะ (2529) กล่าวว่า

...การวิจัยเชิงคุณภาพก็เป็นการหาข้อเท็จจริงเชิงประจักษ์ด้วย เพราะปรากฏการณ์ที่เรา ศึกษาเป็นปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องทางสังคม ที่ฝังรากลึกทางประวัติศาสตร์ไม่ใช่กากเดน ของนักวิจัยเชิงปริมาณเหลือไว้ให้ทำ เพราะฉะนั้น การวิจัยเชิงคุณภาพจึงมีวิธีการศึกษาได้ หลายน่าสนใจ ทั้งนี้ รวมทั้งการวิเคราะห์เชิงอุปนัย (induction) การวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์ค้นหาความหมาย การตีความคำสัมภาษณ์บุคคลระดับหัวหน้ากะที่ การศึกษาประวัติ ส่วนตัว ข้อมูลจากศูนย์เก็บเอกสาร ข้อมูลจากการคำนวณทางสถิติ ทั้งนี้ เพราะการวิจัยทางด้านคุณภาพ มุ่งที่จะค้นหาสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องของมนุษย์

แหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลประเภทเอกสาร : ได้แก่ รายงานประจำปี นิตยสารประจำสายการบิน (Discovery Magazine) แผ่นพับ (Leaflet) คู่มือคำประกาศ (Public Address Announcement Book) คู่มือการทำงาน (Task Card) บัตรแนะนำความปลอดภัย (Safety Card) คู่มือรายการ บันเทิง (Inflight Shopping and Entertainment Guide)

2. ข้อมูลประเภทบุคคล : ด้วยงานวิจัยนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ ผู้วิจัยโดยตรง ผู้วิจัยจึงสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลประเภทบุคคลได้ไม่ยากนัก ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้ให้ ข้อมูลสำคัญ (key informants) ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างาน สัญชาติต่างๆ ในเอเชียจำนวน 10 คน ที่ปฏิบัติงานบนสายการบินคาเธ่ย์ แปซิฟิก ซึ่งผู้วิจัยมีความคุ้นเคยเป็นอย่างดี ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตั้งแต่ระดับหัวหน้างาน (supervisor) ซึ่งเป็นตัวแทนของชาติต่างๆ 10 ชาติ คือ

ชื่อ	สัญชาติ	อายุ	การศึกษา	ตำแหน่ง	อายุงาน
คุณระวีวรรณ เลหาะรัตน์	ไทย	42 ปี	ปริญญาตรี	หัวหน้า	17 ปี
คุณลี ชู ยอง	เกาหลี	33 ปี	ปริญญาโท	ผู้ช่วยหัวหน้า	9 ปี
คุณศิริโกะ ฮอนด้า	ญี่ปุ่น	33 ปี	ปริญญาตรี	ผู้ช่วยหัวหน้า	11 ปี
คุณเทเรซา เชีย	มาเลเซีย	34 ปี	มัธยมศึกษา	ผู้ช่วยหัวหน้า	11 ปี
คุณไอริน ฮอดจสัน	ฟิลิปปินส์	32 ปี	ปริญญาตรี	ผู้ช่วยหัวหน้า	10 ปี
คุณแซม ซี	ฮ่องกง	34 ปี	ปริญญาตรี	ผู้ช่วยหัวหน้า	9 ปี
คุณฮัชชา อีสเมลล์	อินเดีย	33 ปี	ประกาศนียบัตร	ผู้ช่วยหัวหน้า	7 ปี
คุณแซลลี ดัน	สิงคโปร์	32 ปี	ประกาศนียบัตร	ผู้ช่วยหัวหน้า	11 ปี
คุณจัสมิน ลุย	ไต้หวัน	31 ปี	ปริญญาตรี	ผู้ช่วยหัวหน้า	10 ปี
คุณริกกะ เต็งกู	อินโดนีเซีย	32 ปี	ปริญญาตรี	ผู้ช่วยหัวหน้า	10 ปี

2.1 คุณระวีวรรณ เลหาะรัตน์ เป็นผู้มีความคุ้นเคยและมีความชอบพอกับผู้วิจัยเป็นอย่างดี ผู้วิจัยได้รู้จักกับเธอตั้งแต่ผู้วิจัยเริ่มทำงานในเที่ยวบินแรกของสายการบินคาเธ่ย์ แปซิฟิก และเมื่อผู้วิจัยได้อธิบายให้เธอฟังถึงงานวิจัยนี้ เธอได้ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามของผู้วิจัยตามต้องการ

2.2 คุณลี ชู ยอง เคยร่วมงานกับผู้วิจัยมาหลายครั้ง เมื่อผู้วิจัยพบเธอที่ทำงาน ก่อนที่เธอจะเข้าห้องประชุมเพื่อฟังการบรรยายสรุปก่อนบินไปประเทศสิงคโปร์ ผู้วิจัยได้อธิบายให้เธอเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการทำงานวิจัยนี้ และขอสัมภาษณ์เธอ ซึ่งเธอยินดีให้ข้อมูลทุกอย่างตามที่ผู้วิจัยต้องการ

2.3 คุณศิริโกะ ฮอนด้า เคยบินกับผู้วิจัยมาแล้ว และยังเป็นพนักงานรุ่นน้อง ซึ่งมีอายุงานไม่ห่างจากผู้วิจัยด้วย ผู้วิจัยเห็นว่าเธอเป็นพูดจาตรงไปตรงมา อีกทั้งยังเป็นคนเปิดเผย จึงเกิดความชอบพอนิสัยของเธอ และได้เลือกเธอเป็นตัวแทนพนักงานชาวญี่ปุ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์

2.4 คุณเทเรซา เชีย เป็นพนักงานรุ่นน้องของผู้วิจัย รุ่นเดียวกับคุณศิริโกะ เมื่อผู้วิจัยสัมภาษณ์คุณศิริโกะ เธอได้แนะนำให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์คุณเทเรซา เชีย เพราะคุณเทเรซาเป็นพนักงานด้วยความจริงใจ และพูดจากมีหลักการและเหตุผล เมื่อผู้วิจัยสัมภาษณ์เธอแล้ว ก็มีความเห็นเช่นเดียวกับคุณศิริโกะ

2.5 คุณไอริน ฮอดจสัน ผู้วิจัยได้ทราบว่า คุณไอรินได้สมัครเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการสายรุ้ง (Project Rainbow) ซึ่งทางบริษัทได้จัดขึ้น เพื่อปรับปรุงแก้ไขสภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสมบนเครื่องบิน ผู้วิจัยเห็นว่าคุณไอรินเป็นบุคคลที่น่าสนใจ ที่อาจจะให้ความคิดเห็นที่แตกต่างจากพนักงานคนอื่นๆ เนื่องจากกิจกรรมที่เธอเข้าร่วมในโครงการสายรุ้ง อาจทำให้เธอมีมุมมองไม่เหมือนผู้อื่น ผู้วิจัยจึงได้นัดขอสัมภาษณ์เธอ

2.6 คุณแซม ซี เป็นพนักงานต้อนรับชาย (steward) เพียงผู้เดียวในจำนวนพนักงานต้อนรับ 10 ชาติที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ เนื่องจากสายการบินมีนโยบายรับพนักงานชายเฉพาะชาวฮ่องกงเท่านั้น ผู้วิจัยจึงเจาะจงเลือกสัมภาษณ์พนักงานชาย เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่อาจจะแตกต่างจากพนักงานหญิง อีกทั้งคุณแซมเคยทำงานกับผู้วิจัยตั้งแต่สมัยที่เขาเพิ่งจะเริ่มบิน ซึ่งขณะนั้นผู้วิจัยมีตำแหน่งเป็นหัวหน้าคุมชั้นประหยัด และได้ให้คำแนะนำและสอนงานให้กับเขา เขาจึงให้ความนับถือผู้วิจัย ผู้วิจัยและเขาได้มีโอกาสดำเนินการเกี่ยวกับเที่ยวบินเดียวกันหลายครั้ง เมื่อผู้วิจัยได้ทำงานวิจัยนี้ เขาจึงให้ความร่วมมือแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

2.7 คุณฮัชชา อิสเมลล์ เป็นผู้ให้ข้อมูล ซึ่งมีอายุงานน้อยที่สุดคือ 7 ปี ในจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด เนื่องจากบริษัทมีนโยบายรับชาวอินเดียมามากเป็นพนักงานเมื่อ 7 ปีที่แล้ว คุณฮัชชา นอกจากจะเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องแล้ว เธอยังเป็นหนึ่งในโฆษกของสายการบินในการนำข่าวสารภายในจากผู้บริหารมาสู่พนักงานด้วย

2.8 คุณแชลลี ดัน เป็นพนักงานผู้เป็นหนึ่งในทีมดีเด่นของเดือน (Team of the Month) ซึ่งถูกเสนอชื่อโดยผู้โดยสาร สายการบินได้ออกแบบฟอร์มให้ผู้โดยสารเสนอชื่อพนักงานที่ผู้โดยสารพอใจในการให้บริการ และคุณแชลลี คือพนักงานผู้หนึ่งในทีมที่ได้รับเลือก

2.9 คุณจัสมีน ลุย ผู้วิจัยได้เลือกให้คุณจัสมีน เป็นตัวแทนพนักงานชาวไต้หวัน เนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาแล้วว่า เธอเป็นคนช่างพูด และสามารถอธิบายเหตุผลได้ดี ผู้วิจัยจึงขอสัมภาษณ์เธอ

2.10 คุณริกกะ เต็งกู เป็นพนักงานชาวอินโดนีเซีย ซึ่งมีความอาวุโสที่สุดในตำแหน่งพนักงานอาวุโส (Senior Purser) เนื่องจากพนักงานชาวอินโดนีเซียรุ่นเดียวกับคุณริกกะซึ่งมีจำนวนไม่มากนัก ได้ลาออกจากบริษัทไปแล้ว สายการบินคัดเลือกชาวอินโดนีเซียมาเป็นพนักงานจำนวนน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานชาติอื่นๆ เนื่องจากความยุ่งยากของกฎการเข้า-ออกประเทศของชาวอินโดนีเซีย ผู้วิจัยจึงได้เลือกสัมภาษณ์คุณริกกะ

3. ข้อมูลประเภทผู้สังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Observer as participant) คือ ผู้วิจัย ซึ่งปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่ง Senior Purser ของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก ประสบการณ์ในการทำงานของผู้วิจัยมีดังต่อไปนี้

- วันที่ 8 มีนาคม 2525 ได้เข้ารับการอบรม 2 เดือนก่อนปฏิบัติงานในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับ (Cabin Crew) ประจำเครื่องบิน L1011 มีหน้าที่ดูแล รับผิดชอบผู้โดยสารชั้นประหยัดเป็นเวลา ประมาณ 1 ปี จากนั้น ได้รับการอบรมเพิ่มเติมความรู้ในรายละเอียดของเครื่องบิน โบอิง 747 เป็นเวลา 2 สัปดาห์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบนเครื่องได้ทั้ง 2 แบบ
- ต่อมาเมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2528 ได้เลื่อนตำแหน่งเป็น First Class Flight Purser ดูแลรับผิดชอบเรื่องอาหารของผู้โดยสารชั้นหนึ่ง
- 20 ธันวาคม 2528 ได้เลื่อนตำแหน่งเป็น Economy Class Flight Purser มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเรื่องอาหารของผู้โดยสารชั้นประหยัด
- 3 กุมภาพันธ์ 2531 ได้เลื่อนตำแหน่งเป็น Senior Purser มีหน้าที่ช่วยหัวหน้าพนักงานต้อนรับ (Chief Purser) ดูแลรับผิดชอบผู้โดยสารชั้นหนึ่ง หรือชั้นธุรกิจ และควบคุมการทำงานของพนักงานในชั้นบริการนั้นๆ จนกระทั่งถึงปัจจุบัน

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านข่าวสารบนเครื่องบิน ซึ่งนโยบายในการให้บริการข่าวสารจะถูกกำหนดล่วงหน้าโดยฝ่ายจัดการของสายการบิน ผู้วิจัยจะได้รับมอบหมายจากหัวหน้าพนักงาน ในการควบคุมการให้รายละเอียดข่าวสาร และการให้บริการสื่อ (distribute information) ในบางโอกาส เช่น ผู้วิจัยจะได้รับมอบหมายจากหัวหน้าพนักงาน ให้ควบคุมเวลาการให้บริการข่าวสาร ในกรณีที่เป็นเที่ยวบินระยะยาว (long-haul flight) ซึ่งจะต้องมีการแบ่งกะ (shift) สำหรับการพักผ่อนของพนักงาน ช่วงเวลาพักผ่อนของหัวหน้าพนักงาน ผู้วิจัยจะได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบควบคุมเครื่องมือการส่งข่าวสาร คือ สื่อโสตทัศน์ และแผนที่แสดงเส้นทางการบิน ตลอดจนการประกาศข้อมูลด้านความปลอดภัย แจ้งให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่งเมื่อสัญญาณรัดเข็มขัดที่นั่งปรากฏ รวมทั้งเมื่อเครื่องบินบินผ่านเขตที่มีอากาศแปรปรวน

จากประสบการณ์การทำงานกับสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก จวบจนปัจจุบัน รวมเวลา 12 ปี จะเห็นได้ว่า ผู้วิจัยทำงานเกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสารมาตลอด ทำให้มีความรู้ความเข้าใจ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติการด้านการให้บริการข่าวสารบนเครื่องบินของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก เป็นอย่างดี ทำให้ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Observer as Participant) ของผู้วิจัยมีความน่าเชื่อถือได้ (reliability)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. การเก็บข้อมูลจากเอกสาร : โดยติดต่อกับหน่วยงานภายใน ของสายการบินคาเธ่ย์ แปซิฟิก ซึ่งเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานได้ให้ความช่วยเหลือในการจัดหาข้อมูลแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี ดังนี้คือ

- คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ และคู่มือคำประกาศบนเครื่องบิน ค้นคว้าจาก แผนกบุคคล ของสายการบินคาเธ่ย์ แปซิฟิก
- สถิติผู้โดยสารของสายการบินคาเธ่ย์ แปซิฟิก หนังสือประจำสายการบิน (Discovery) และรายงานประจำปี (Annual Report) ผู้วิจัยได้จากแผนกการตลาด ของสายการบิน
- ใบตรวจเช็ค (Check List) รายชื่อหนังสือพิมพ์และนิตยสาร ที่ถูกจัดส่งขึ้นมาก ในแต่ละเที่ยวบิน ซึ่งผู้วิจัยได้มาจากแผนกอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน (Inflight Facilities Department)

2. การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ : ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (depth interview) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตั้งแต่ระดับหัวหน้างาน ซึ่งเป็นตัวแทนของชาติต่างๆ 10 ชาติ และจัดบันทึกคำให้สัมภาษณ์ไว้

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกนั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี เนื่องจากได้รู้จักและคุ้นเคยกันมานาน ตลอดจนเคยบินร่วมกันหลายครั้ง แต่ประสบกับปัญหาเรื่องการนัดสัมภาษณ์บ่อยครั้ง เนื่องจากผู้วิจัย และพนักงานต้อนรับดังกล่าวจะมีวันหยุดไม่ตรงกัน แม้บางครั้งพนักงานมีวันหยุด แต่ไม่สามารถให้เวลาแก่ผู้วิจัยได้ เพราะต้องการเดินทางกลับไปพบครอบครัวที่ประเทศของตน ผู้วิจัยจึงต้องใช้ความพยายามหลายครั้งในการนัดหมายวันเวลากับพนักงานดังกล่าว ซึ่งพอจะสรุปได้ดังต่อไปนี้

2.1 คุณระวีวรรณ เลาะห์รัตน์ : ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ที่กรุงเทพฯ เนื่องจากผู้วิจัยไม่มีโอกาสพบเธอที่ฮ่องกงในช่วงเวลานั้น ผู้วิจัยได้เช็คตารางบินของเธอและพบว่าเธอมีวันหยุดในช่วงเดียวกับผู้วิจัย เมื่อผู้วิจัยลงมากรุงเทพฯ ในวันหยุด จึงถือโอกาสโทรศัพท์ถึงเธอ และขอสัมภาษณ์ ซึ่งเธอได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และเมื่อมีโอกาสทำงานร่วมกับเธอในเที่ยวบินเดียวกันอีก ผู้วิจัยจึงได้สัมภาษณ์เธอในรายละเอียดที่ยังไม่เคยครบอีกครั้ง จนผู้วิจัยได้ข้อมูลครบถ้วนตามต้องการ

2.2 คุณสี ชู ยอง : เนื่องจากเวลาที่ผู้วิจัยต้องการสัมภาษณ์เธอขณะนั้นใกล้กับเวลาที่เธอต้องเข้าฟังการบรรยายสรุปก่อนบิน เธอจึงนัดเวลาให้ผู้วิจัยโทรศัพท์หาเธอในวันรุ่งขึ้น ซึ่งเธอจะกลับจากสิงคโปร์ ในเวลา 21.30 น. แต่เป็นเวลาที่คุณวิจัยต้องบินไปปารีส ฝรั่งเศส ผู้วิจัยจึงต้องนัดเวลาสัมภาษณ์ใหม่ หลังจากการตรวจดูตารางบินของทั้งสองฝ่ายแล้ว ปรากฏว่า ไม่มีวันหยุดที่ตรงกันขณะอยู่ในฮ่องกงในเดือนนั้น ผู้วิจัยจึงต้องโทรศัพท์นัดกับเธอใหม่อีกครั้งหลังจากที่ตารางบินเดือนใหม่ออก ในที่สุดผู้วิจัยก็สามารถนัดวันเวลาสัมภาษณ์กับเธอทางโทรศัพท์ได้ในสิ้นเดือนถัดไป

2.3 คุณศิริโกะ ฮอนด้า : ผู้วิจัยได้โทรศัพท์ไปหาเธอ เพื่อขอนัดสัมภาษณ์ แต่เธอไม่อยู่ จึงต้องฝากข้อความลงในแท็บเล็ตที่บันทึกผ่านโทรศัพท์ให้เธอโทรศัพท์กลับมาหาผู้วิจัย เมื่อเธอโทรศัพท์กลับมา ก็เป็นเวลาที่คุณวิจัยไม่อยู่ เธอได้ฝากข้อความไว้ในแท็บเล็ตเช่นเดียวกัน และเป็นเช่นนี้อยู่หลายครั้ง จนกระทั่ง วันที่ผู้วิจัยกลับจากลอนดอนในตอนบ่าย ได้มีโอกาสพบกับเธอที่สำนักงานของบริษัทด้วยความบังเอิญ ผู้วิจัยจึงขอเวลาสัมภาษณ์เธอ ซึ่งเธอก็ได้ให้ความร่วมมือตอบคำถามผู้วิจัยได้ครบถ้วน

2.4 คุณเทเรซา เชีย : ผู้วิจัยได้พยายามเปลี่ยนเที่ยวบินเพื่อให้มีโอกาสบินไปแฟรงค์เฟิร์ต ประเทศเยอรมัน กับเธอ ทำให้ผู้วิจัยมีเวลาสัมภาษณ์เธอ ขณะที่พักอยู่ที่แฟรงค์เฟิร์ตด้วยกันเป็นเวลา 3 วัน เธอได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยด้วยดี และครบถ้วน

2.5 คุณไอริน ฮอดจสัน : ผู้วิจัยได้พบเธอที่สำนักงานของบริษัทในช่วงวันหยุดของผู้วิจัย จึงได้ขอนัดเวลาสัมภาษณ์เธอทางโทรศัพท์ในเย็นวันนั้น แต่เธอไม่สะดวกในการให้สัมภาษณ์แก่ผู้วิจัย จึงขอให้ผู้วิจัยจดคำถามให้ และนัดให้มารับคำตอบในวันอาทิตย์ เมื่อถึงวันนัดหมาย ผู้วิจัยได้ไปพบเธอ เธอได้กล่าวขอโทษ เนื่องจากยังไม่ได้เขียนคำตอบให้ผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงรอสัมภาษณ์เธอในเย็นวันนั้น ซึ่งเธอก็ได้ให้รายละเอียดแก่ผู้วิจัยได้ครบ

2.6 คุณแซม ซี : ผู้วิจัย และคุณแซม ซี ได้ร่วมทำงานในเที่ยวบินไปเกาซุงด้วยกัน แต่เนื่องจากเที่ยวบินนี้ มีระยะเวลาบินสั้นมาก ใช้เวลาประมาณ 50 นาที ผู้วิจัยจึงไม่มีเวลาสัมภาษณ์เขาบนเครื่องบิน อีกทั้งผู้วิจัยไม่ต้องการรบกวนเวลาพักผ่อนของคุณแซม ขณะพักอยู่ที่เกาซุง เพราะจะมีเวลาพักผ่อนที่เกาซุงเพียง 11 ชั่วโมง ผู้วิจัยจึงได้ขอสัมภาษณ์เขาเมื่อกลับถึงฮ่องกง ซึ่งเขาได้ตอบคำถามแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

2.7 คุณอชชา อิสเมลล์ : ผู้วิจัยได้โทรศัพท์ไปหาคุณอชชา เพื่อขอสัมภาษณ์ แต่วันนั้น เธอต้องรีบไปสนามบิน เพื่อขึ้นเครื่องกลับบ้านที่อินเดีย เพราะมีวันหยุด 4 วัน ผู้วิจัยจึงต้องนัดวันสัมภาษณ์ใหม่ และได้พบเธอในวันที่เธอต้องไปทำข่าวสัมภาษณ์ผู้บริหาร แต่เมื่อเธอเสร็จธุระแล้ว ผู้วิจัยไม่สามารถรพบเธอได้ เนื่องจากเป็นเวลาที่ผู้วิจัยต้องไปขึ้นเครื่องบิน เพื่อบินไปแวนคูเวอร์ ผู้วิจัยจึงต้องขอสัมภาษณ์เธอทางโทรศัพท์ และได้ข้อมูลครบสมบูรณ์

2.8 คุณแซลลี่ ดัน : ผู้วิจัยได้นัดสัมภาษณ์คุณแซลลี่ เมื่อผู้วิจัยและเธอกลับไปต่อใบรับรองความสามารถในการทำงานบนเครื่องบิน (Certificate of Competency) ที่โรงเรียนสอนกรณีฉุกเฉินของสายการบิน โดยผู้วิจัยจะขอสัมภาษณ์หลังจากการเรียนในเย็นวันนั้น แต่เธอไม่สามารถปลีกตัวให้สัมภาษณ์ได้ เพราะต้องรีบขึ้นเครื่องบินกลับสิงคโปร์พบครอบครัวของเธอ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้พยายามโทรศัพท์ไปขอสัมภาษณ์เธออีกหลายครั้ง แต่ก็ไม่พบ ในที่สุด เธอได้โทรศัพท์กลับมาหาผู้วิจัย และผู้วิจัยมีโอกาสมสัมภาษณ์เธอทางโทรศัพท์ ซึ่งเธอได้ให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

2.9 คุณจัสมิน ลุย : ผู้วิจัยได้บินไปไต้หวันกับคุณจัสมิน จึงขอสัมภาษณ์เธอ ขณะที่ได้รับประทานอาหารเย็นด้วยกันที่โรงแรม ซึ่งเธอมีความยินดี และได้ให้รายละเอียดแก่ผู้วิจัยอย่างครบสมบูรณ์

2.10 คุณริกกะ เต็งกู ผู้วิจัยขอนัดสัมภาษณ์คุณริกกะในเย็นวันหนึ่ง แต่เธอต้องไปลอนดอน และผู้วิจัยต้องบินไปโรม ผู้วิจัยจึงขอนัดวันสัมภาษณ์ ซึ่งเธอให้ผู้วิจัยมาพบในวันที่เธอกลับจากลอนดอนในตอนเช้า ซึ่งเป็นวันเดียวกับที่ผู้วิจัยบินกลับจากโรม ผู้วิจัยได้ไปรพบเธอที่สำนักงานของบริษัท แต่เมื่อพนักงานที่ทำงานชุดเดียวกับที่คุณริกกะกลับมาแล้ว ผู้วิจัยก็ยังไม่เห็นเธอ จึงรออยู่อีกสักพักใหญ่ และโทรศัพท์ไปที่บ้านของเธอ เธอได้กล่าวขอโทษที่ไม่สามารถมาพบที่สำนักงานของบริษัทได้ เนื่องจากเธอเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน และต้องการกลับไปพักผ่อน ซึ่งผู้วิจัยก็เข้าใจ และขอนัดสัมภาษณ์ในวันหลัง อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เธอทางโทรศัพท์ ซึ่งเธอก็ได้ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามของผู้วิจัยอย่างละเอียด

3. การเก็บข้อมูลโดยเข้าไปมีส่วนร่วม : ผู้วิจัยเก็บข้อมูล โดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Observer as participant) ขณะปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ผู้วิจัยสามารถสังเกตปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำตัวอย่าง 10 เทียบบิน ซึ่งสามารถเป็นตัวแทนของเที่ยวบินทั้งหมดที่สายการบินให้บริการมาเป็นกรณีศึกษา โดยผู้วิจัยได้สังเกตการให้บริการข่าวสารตามที่ปรากฏบนเที่ยวบิน และจดบันทึกด้วยตนเอง ขณะปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถเข้าใจถึงสภาพที่เป็นจริงของการให้บริการบนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2536 จนถึงวันที่ 31 มกราคม 2537 เนื่องจากระยะเวลาดังกล่าว อยู่ในช่วงเทศกาลคริสต์มาส และปีใหม่

ทำให้มีผู้โดยสารมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก สำหรับเที่ยวบินที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นตัวอย่างในการศึกษานั้น ประกอบด้วยเที่ยวบินที่ออกจากสนามบินฮ่องกงไปยังเมืองต่างๆ จำนวน 7 เที่ยวบิน และออกจากเมืองต่างๆ มุ่งสู่ฮ่องกงจำนวน 3 เที่ยวบิน รวมทั้งสิ้น 10 เที่ยวบิน ดังต่อไปนี้

เที่ยวบิน	ต้นทาง	ปลายทาง	วันที่
CX 701	ฮ่องกง	กรุงเทพฯ	3 พฤศจิกายน 2536
CX 408	ฮ่องกง	ไทเป	10 พฤศจิกายน 2536
CX 251	ฮ่องกง	ลอนดอน	17 พฤศจิกายน 2536
CX 481	ซัปโปโร	ฮ่องกง	29 พฤศจิกายน 2536
CX 731	ฮ่องกง	ดูไบ และบาหลีเรน	1 ธันวาคม 2536
CX 101	ฮ่องกง	ซิดนีย์	14 ธันวาคม 2536
CX 721	ฮ่องกง	กัวลาลัมเปอร์ และป็นัง	26 ธันวาคม 2536
CX 748	โจฮันเนสเบิร์ก	ฮ่องกง	7 มกราคม 2537
CX 881	ลอสแอนเจลิส	ฮ่องกง	18 มกราคม 2537
CX 291	ฮ่องกง	ซูริก และโรม	29 มกราคม 2537

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้เข้าใจถึงการจัดระเบียบข่าวสารที่ให้บริการบนเครื่องบิน ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์เนื้อหาข่าวสาร โดยแยกศึกษาสื่อแต่ละประเภท และแยกการจัดระเบียบสื่อ รวมทั้งแยกศึกษาวิธีการบริหารด้านการบริการสื่อ เพื่อให้เห็นความแตกต่างของการให้บริการข่าวสาร โดยใช้แนวคิดด้านงานบริการ และการจัดระเบียบข่าวสาร มาเป็นกรอบการวิเคราะห์

การนำเสนอข้อมูล

เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลทั่วไปของสายการบินคาเธ่ย์ แปซิฟิก คือ ประวัติสายการบิน ตำแหน่ง หน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับ รายละเอียดของการบริการ และลักษณะการให้บริการบนเครื่องบิน ในบทที่ 4 สำหรับบทที่ 5 ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้นำเสนอในบทที่ 4 โดยการจำแนกประเภทเนื้อหาของข่าวสารที่ปรากฏบนเที่ยวบิน พร้อมทั้งยกตัวอย่างเที่ยวบินจำนวน 10 เที่ยวบิน มาเป็นกรณีศึกษา เพื่อพิจารณาว่าการจัดระเบียบข่าวสารเป็นอย่างไร และส่วนสุดท้ายคือ บทที่ 6 เป็นการสรุปและข้อเสนอแนะ

จะเห็นได้ว่า ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นพนักงานของสายการบินคาเธ่ย์ แปซิฟิก เช่นเดียวกับผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถได้ข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วน เนื่องจากความรู้สึกที่เป็นกันเอง และความเป็นพวกเดียวกัน ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกสะดวกใจในการให้รายละเอียด อีกทั้งข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการนั้น เกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้ให้ข้อมูล ทำให้สามารถให้ข้อมูล และแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ถึงแม้ว่าผู้วิจัยจะประสบกับปัญหาหลายประการในการนัดพบเพื่อขอสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล อันเนื่องมาจากความแตกต่างของตารางบินที่ถูกจัดโดยแผนกจัดตารางบิน (Crew Scheduling Department) ของพนักงานแต่ละคนเป็นรายเดือน อย่างไรก็ตาม พนักงานในตำแหน่งเดียวกัน สามารถแลกเปลี่ยนเที่ยวบินระหว่างกันได้ และสำหรับวันหยุด พนักงานชาติอื่นๆ ส่วนใหญ่จะต้องการกลับไปสู่อบ้านเกิดของตน และกลับเข้าฮ่องกงเมื่อมีเที่ยวบินที่จะทำงานตามตารางบินที่กำหนด ด้วยสาเหตุนี้ ทำให้ผู้วิจัยต้องใช้ความพยายามในการนัดเวลาพบปะ หรือโทรศัพท์สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งยังต้องแลกเปลี่ยนเที่ยวบิน เพื่อให้ได้พบกับพนักงานเหล่านั้นได้ ซึ่งบางครั้งอาจเป็นการสัมภาษณ์ในเมืองต่างๆ ที่พนักงานมีเวลาพักผ่อนก่อนทำงานในเที่ยวบินกลับสู่อฮ่องกง เช่น การสัมภาษณ์คุณเทเรซา เชีย ผู้วิจัยได้พยายามเปลี่ยนเที่ยวบินกรุงเทพฯ และญี่ปุ่น รวมทั้งวันหยุดอีก 3 วัน ของผู้วิจัย เพื่อให้ได้เที่ยวบินแฟรงค์เฟิร์ตที่ตรงกับตารางบินของคุณเทเรซา นอกจากนี้ บางครั้ง ผู้วิจัยกลับมาจากเที่ยวบินระยะยาวข้ามทวีป และนัดสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลบางคน ซึ่งกลับมาจากเที่ยวบินข้ามทวีปเช่นเดียวกัน เมื่อผู้วิจัยได้รอที่สำนักงานของสายการบิน (Crew Lounge) แต่ผู้ให้ข้อมูลมิได้มาตามที่นัดหมายไว้ เนื่องจากความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน และต้องการพักผ่อน ผู้วิจัยจึงต้องนัดสัมภาษณ์ครั้งต่อไป อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพอใจกับข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมา ซึ่งสามารถใช้เป็นประโยชน์กับงานวิจัยได้เป็นอย่างมาก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย