

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การแพร่กระจายข่าวเหตุการณ์สำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษาการสิ้นพระชนม์ของเจ้าหญิงไดอานา” ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ศึกษาในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งการวิจัยประเภทนี้ เป็นการแสวงหาความรู้โดยพิจารณาปรากฏการณ์ทางสังคมจากสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริง โดยมองปรากฏการณ์ให้เห็นภาพรวมในหลายแง่มุมจากสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ เป็นการศึกษาติดตามระยะยาวและเจาะลึกถึงความรู้สึคนึกคิด จิตใจ ความหมายจากพฤติกรรมของมนุษย์ ในการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาถึงแหล่งข่าวสารและการแสวงหาข่าวสาร รวมถึงวิธีการในการแพร่กระจายข่าวสารในกลุ่มผู้รับสารที่มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา

การที่ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาหัวข้อดังกล่าวข้างต้น เนื่องจากผู้วิจัยเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด ซึ่งเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติการบิน จึงมีโอกาสดูได้เข้าถึงกลุ่มผู้รับสารที่มีการเดินทางตลอดเวลาและมีความเข้าใจธรรมชาติการทำงานของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างดี ระเบียบวิธีวิจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

การวิจัยครั้งนี้ใช้แหล่งข้อมูล 2 ประเภทด้วยกันคือ

1. ข้อมูลประเภทเอกสาร: ได้แก่หนังสือ วารสาร บทความต่างๆที่ผู้วิจัยได้ตัดเก็บรวบรวมไว้ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการแพร่กระจายข่าวสารที่มีผู้ทำการวิจัยไว้แล้ว ซึ่งข้อมูลส่วนนี้ได้มาจากการค้นคว้าจากห้องสมุดเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิจัย และรวมถึงข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด
2. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 40 คน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด โดยเริ่มค้นคว้าจากวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการแพร่กระจายข่าวสาร ผู้วิจัยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด 1 ชุด ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามนั้นเพื่อเลือกหาผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลักที่ติดตามข่าวเหตุการณ์สำคัญในครั้งนี้อย่างจริงจัง โดยเนื้อหาในแบบสอบถามครอบคลุมถึงคำถามเกี่ยวกับ การให้ความสำคัญกับบุคคลในข่าวและการให้ความสำคัญกับข่าวเหตุการณ์ ระยะเวลาที่ได้รับข่าวสาร การใช้สื่อในการแสวงหาข่าวสาร การแพร่

กระจายข่าวสาร ผู้วิจัยได้เริ่มเก็บรวบรวมข้อมูล นับจากวันที่มีประกาศข่าวการสิ้นพระชนม์ของเจ้าหญิงไดอานาอย่างเป็นทางการในวันที่ 31 สิงหาคม 2540 เป็นเวลา 100 วัน โดยการทำแบบสอบถามกับเพื่อนร่วมงานในแต่ละเที่ยวบินที่ผู้วิจัยทำการบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยนั้น สามารถแบ่งตามลักษณะของการบินได้เป็น สองแบบคือ พนักงานที่ทำการบินในแถบทวีปยุโรป ทวีปเอเชียแปซิฟิก ทวีปออสเตรเลียรวมถึงทวีปอเมริกา ซึ่งพนักงานที่ทำการบินในแถบนี้จะเป็นพนักงานที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มที่ผู้วิจัยทำการศึกษาในครั้งนี้นั้น มีทั้งผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ใน ชั้นเฟิร์สคลาส ชั้นธุรกิจ และในชั้นประหยัดด้วย ส่วนพนักงานอีกกลุ่มหนึ่งจะทำการบินในประเทศและประเทศในแถบทวีปเอเชียและออสเตรเลียเท่านั้น

กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผู้วิจัยใช้เป็นแหล่งข้อมูลประเภทบุคคลนั้นคือ พนักงานต้อนรับในกลุ่มแรกที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปและทำการบินอยู่ในแถบทวีปยุโรป เอเชียแปซิฟิก ออสเตรเลียและอเมริกา

เมื่อผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับเพื่อนร่วมงานในทุกเที่ยวบินที่ผู้วิจัยทำการบิน จากการรวบรวมแบบสอบถามทำให้เห็นถึงความหลากหลายของแหล่งข้อมูลข่าวสารซึ่งทำให้ผู้รับสารกลุ่มนี้มีความแตกต่างจากผู้รับสารกลุ่มอื่นๆ เป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเพิ่มเติมโดยการนัดสัมภาษณ์เจาะลึก เพื่อให้เห็นถึงพฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมและการแพร่กระจายข่าวสารของกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องเดินทางอยู่ตลอดเวลาว่า จะมีระบบการจัดการตนเองในการเปิดรับและการแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารที่เป็นข่าวใหญ่อย่างไร

เกณฑ์ที่ผู้วิจัยใช้เลือกบุคคลที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เจาะลึกนั้น ผู้วิจัยพิจารณาจากแบบสอบถามที่บุคคลให้ความสำคัญกับข่าวการสิ้นพระชนม์ฯ ตอบแบบสอบถามครบถ้วน และเป็นบุคคลที่เลือกจะติดตามข่าว เพื่อให้เห็นถึงการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมของกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯผู้ซึ่งมีโอกาสในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวต่างๆทั่วโลก และในบางครั้งก็พลาดการรับทราบข้อมูลข่าวสารด้วยเช่นกัน

หลังจากที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกบุคคลที่ผู้วิจัยต้องการทำการสัมภาษณ์เจาะลึกแล้วผู้วิจัยได้ทำการติดต่อไปยังบุคคลต่างๆที่ได้รับการคัดเลือกจำนวน 40 คน โดยการติดต่อทางโทรศัพท์เนื่องด้วย

ลักษณะงานของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทำให้การที่จะติดตามตัวผู้ให้สัมภาษณ์ค่อนข้างลำบากเนื่องจากการที่ ผู้ให้สัมภาษณ์และ ตัวผู้สัมภาษณ์เองต้องมีการเดินทางอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้สัมภาษณ์จึงต้องใช้การเขียนข้อความนัดหมายโดยฝากข้อความไว้ในช่องใส่เอกสารส่วนตัวของแต่ละบุคคล แต่กระนั้นก็ตามการนัดสัมภาษณ์ในบางครั้งก็ยังคงมีการคลาดเคลื่อนเนื่องจากเกิดการขัดข้องทางด้านการเดินทาง เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนด การต้องเปลี่ยนการเดินทางอย่างกระทันหันตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย ทำให้การนัดหมายคลาดเคลื่อน แต่กระนั้นก็ตามการนัดหมายในครั้งต่อไปก็ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดีด้วยความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์

ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้มีการใช้ทั้งการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์และการสัมภาษณ์กับตัวบุคคลในสถานที่ต่าง ๆ กันโดยมีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า ซึ่งในการนัดหมายที่จะสัมภาษณ์ตามสถานที่ต่าง ๆ นั้นผู้วิจัยจำเป็นต้องพิจารณาจากตารางบินของผู้วิจัยเองและตารางบินของผู้ให้สัมภาษณ์ด้วย เนื่องจากตารางบินของแต่ละบุคคลนั้นมีวันหยุดไม่ตรงกัน ในบางครั้งผู้วิจัยต้องเปลี่ยนตารางบินของตนเองกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ เพื่อให้มีวันว่างตรงกับผู้ให้สัมภาษณ์ ในจำนวนนี้บุคคลที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์โดยมีการนัดหมายไว้ล่วงหน้ามีจำนวนทั้งสิ้น 16 คน ได้แก่

1.	A/H กาญจนา	วานิชบุตร	ขณะทราบข่าวอยู่ที่	ลอนดอน อังกฤษ
2.	A/H ดลหทัย	จบกลศึก	“	โอซาก้า ญี่ปุ่น
3.	A/S ถาวร	พงษ์รัตน์	“	กรุงเทพฯ
4.	A/s ถาวร	บุญพาล้ำเลิศ	“	แฟรงค์เฟิร์ต เยอรมันนี
5.	A/S ไพศาล	จงประสพธรรม	“	ลอสแอนเจลิส
6.	A/S ผกาวัลลี	กงพันธุ์	“	แฟรงค์เฟิร์ต เยอรมันนี
7.	A/S พิชุรีย์	อนันต์ประกิจ	“	กรุงเทพฯ
8.	A/H พรพรรณ	วานิชเจริญธรรม	“	กรุงเทพฯ
9.	A/H กมลลา	ชิตช่วง	“	กรุงเทพฯ

การนัดสัมภาษณ์คุณกมลลานั้น ผู้วิจัยได้นัดสัมภาษณ์คุณกมลลา 2 ครั้ง ในครั้งแรกพลาดการนัดสัมภาษณ์เนื่องจากผู้วิจัยถูกเรียกบินกะทันหัน ทำให้ต้องนัดสัมภาษณ์ใหม่อีกครั้งทางโทรศัพท์ ซึ่งในวันที่ทำการสัมภาษณ์นั้น คุณกมลลา กำลังติดธุระแต่ก็ใช้เวลาประมาณ 30 นาทีเพื่อให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสนัดสัมภาษณ์

10.	A/S อิศเรศ	รุ่งณรงค์รักษ์	ขณะทราบข่าวอยู่ที่	โคเปนเฮเกน
-----	------------	----------------	--------------------	------------

ผู้วิจัยได้ทำการนัดสัมภาษณ์คุณอิสระ รวมทั้งสิ้น 3 ครั้ง ใน ครั้งแรกคุณอิสระทดสอบ และ
ในครั้งที่ 2 คุณอิสระเปลี่ยนตารางบินทำให้การนัดหมายคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงนัดสัมภาษณ์ในครั้งที่
ที่ 3 โดยการส่งแนวคำถามใส่ทางช่องใส่เอกสารให้คุณอิสระ แล้วจึงนัดสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 35 นาที

11. A/H ปานเดือน	วิมุกตานนท์	ขณะทราบข่าวอยู่ที่	กรุงเทพฯ
12. A/H ม.ล.มิชมาลา	จักรพันธ์	“	กรุงเทพฯ
13. A/H พัชรินทร์	เรืองสุวรรณค์	“	ซูริก สวิสเซอร์แลนด์
14. A/H รินทร์	สาครพันธุ์	“	กรุงเทพฯ
15. A/S ชวลิต	วรรณประทีป	“	กรุงโรม

ในการสัมภาษณ์คุณชาวลิตทางโทรศัพท์นั้น ในวันที่ทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ติดต่อไปใน
เวลาประมาณ 10.00น. แต่เนื่องจากคุณชาวลิตกำลังพักผ่อนเนื่องจากเที่ยวบินที่เดินทางกลับจาก
อิตาลี ล่าช้า 1 วัน ผู้วิจัยจึงเลื่อนการสัมภาษณ์ไปในตอนบ่าย ซึ่งคุณชาวลิตก็ให้ความร่วมมือใน
การสัมภาษณ์เป็นอย่างดี

16. A/H ธิดา	จิระวัฒนาวรกุล	ขณะทราบข่าวอยู่ที่	เกาหลี
--------------	----------------	--------------------	--------

สำหรับผู้ที่ทำกรสัมภาษณ์โดยนัดหมายไว้ล่วงหน้าเนื่องจากผู้วิจัยและผู้ให้สัมภาษณ์ได้มี
โอกาสได้ทำการบินด้วยกันและมีโอกาสได้ทำการสัมภาษณ์ในเที่ยวบินนั้น ได้แก่
ผู้ที่มีโอกาสได้สัมภาษณ์ที่ประเทศอิตาลี

1. A/H อุษาวดี	นุตาคม	ขณะทราบข่าวอยู่ที่	กรุงโรม อิตาลี
2. A/H พรนิภา	วิลยารัย	“	เกาหลี
3. A/H วิภาดา	คมวิริยะชาญ	“	ซิดนีย์ ออสเตรเลีย
4. A/H รวมลักษณ์	ทัศนาท	“	หัวหิน ประเทศไทย
5. A/S อรรณพ	วสุรัตน์	“	กรุงโรม อิตาลี
6. A/H วรชนิยา	เชาว์ดี	“	ซูริก สวิสเซอร์แลนด์

ผู้ที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ที่ประเทศอังกฤษ ได้แก่

1. A/H สุวนาด	ทรัพย์วิไล	ขณะทราบข่าวอยู่ที่	ซิดนีย์ ออสเตรเลีย
2. A/H ลักษณ์า	แก้วสุรพล	“	ซิดนีย์ ออสเตรเลีย
3. A/S พรชัย	สิทธิวิริยะชัย	“	โคเปนเฮเกน

สำหรับคุณ สุวนาด และคุณ ลักขณา นั้น ไม่ได้อยู่ในเที่ยวบินเดียวกับผู้วิจัยเหมือนคุณพรชัย แต่ในวันที่ผู้วิจัยเดินทางไปถึงประเทศอังกฤษนั้น คุณสุวนาดและคุณลักขณาซึ่งเดินทางมาในเที่ยวบินเดียวกัน ยังคงอยู่ที่ประเทศอังกฤษ ผู้วิจัยจึงทำการนัดหมายล่วงหน้าโดยการฝากข้อความ พร้อมทั้งแนวกำถามไว้ในช่องใส่เอกสารส่วนตัว ซึ่งการนัดหมายและการสัมภาษณ์ได้รับความร่วมมือจากบุคคลทั้ง 2 เป็นอย่างดี

ผู้ที่ผู้วิจัยนัดสัมภาษณ์ที่เมืองซุริกประเทศสวีเดนได้แก่

1. A/S ยุทธนา นิพลบุญ ณะทรบ่าวอยู่ที่ กรุงเทพฯ
ในการนัดสัมภาษณ์ คุณยุทธนาในครั้งแรกนั้น ผู้วิจัยนัดสัมภาษณ์ที่กรุงเทพฯ แต่การนัดหมายคลาดเคลื่อน เนื่องจากคุณยุทธนาอยู่ในช่วงย้ายที่พัก เมื่อผู้วิจัยได้ตรวจเช็ครายชื่อเพื่อนร่วมงานที่ต้องเดินทางไปซุริกพบว่าคุณยุทธนา เดินทางไปในเที่ยวบินเดียวกับผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงทำการนัดหมายคุณยุทธนาโดยการฝากข้อความไว้ในช่องใส่เอกสาร และก็ได้ได้รับความร่วมมือจากคุณยุทธนาเป็นอย่างดี

2. A/H เนาวรัตน์ เนียมศิริ ณะทรบ่าวอยู่ที่ ปารีส ฝรั่งเศส

ผู้ที่ผู้วิจัยนัดสัมภาษณ์ที่เมืองซิดนีย์ประเทศออสเตรเลียได้แก่

1. A/S เบญจรงค์ เจริญชนม์ ณะทรบ่าวอยู่ที่ ปารีส ฝรั่งเศส
2. A/H อารีย์พรรณ วงศ์ทอง “ ปารีส ฝรั่งเศส
3. A/H อุษณีย์ บุญวัน “ กรุงโซล เกาหลี
4. A/S นพพล จันทร์เอี่ยม “ กรุงเดลี อินเดีย

ผู้ที่ผู้วิจัยนัดสัมภาษณ์ที่เมืองโอซาก้าประเทศญี่ปุ่นได้แก่

1. A/S อัสวิน อัสวพัฒน์ ณะทรบ่าวอยู่ที่ ลอนดอน อังกฤษ
2. A/H อรุณ สีวะ โกะเศศ “ แฟรงก์เฟิร์ต เยอรมันนี
3. A/H วิรัชญา เจริญสุขมัน “ ลอสแอนเจลิส
4. A/H นาฏสุภรณ์ ตันเจริญ “ กรุงเดลี อินเดีย

หลังจาก ที่ผู้วิจัยดูต รางบินของคุณอัสวินและคุณอรุณแล้ว พบว่า ทั้ง 2 เดินทางไปโอซาก้า แต่เป็นคนละเที่ยวบินกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลิกตารางบินไปโอซาก้า โดยเดินทางไปในอีกเที่ยวบินหนึ่งเพื่อทำการสัมภาษณ์คุณอัสวิน โดยทำการนัดหมายไว้ล่วงหน้า สำหรับคุณอรุณนั้น พลาดการนัดหมายในขณะที่อยู่ที่โอซาก้า แต่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณอรุณในขณะที่อยู่บนเครื่องบิน

เนื่องจากชั่วโมงบิน จากโอซาก้า-กรุงเทพฯ ใช้เวลาประมาณ 5-6 ชั่วโมง ผู้วิจัยจึงมีโอกาสดำเนินการสัมภาษณ์คุณอรุณ ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือจากคุณอรุณเป็นอย่างดี

สำหรับคุณวิรัชวานันต์ เดิมทีผู้วิจัยนัดสัมภาษณ์ที่กรุงเทพฯ แต่เนื่องจากเพื่อนร่วมงานท่านหนึ่งได้เปลี่ยนตารางบินกับคุณวิรัชวานันต์ ทำให้การนัดหมายระหว่างผู้วิจัยและคุณวิรัชวานันต์ เคลื่อนผู้วิจัยได้พยายามนัดหมายคุณวิรัชวานันต์อีกหลายครั้ง ในครั้งสุดท้ายผู้วิจัยได้แลกตารางบินไปในเที่ยวบินเดียวกับคุณวิรัชวานันต์ เพื่อทำการสัมภาษณ์ โดยมีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า ซึ่งได้ข้อมูลครบถ้วน

ผู้ที่ผู้วิจัยนัดสัมภาษณ์ที่กรุงเทพฯ

1. A/H สาวิตรี	ภมรทัต	ขณะทราบข่าวอยู่ที่	กรุงโซล เกาหลี
2. A/H จินตีสุนทร	ศดากร	“	ลอนดอน อังกฤษ
3. A/H ธนิตา	ไวทยพิทักษ์	“	กรุงเทพฯ
4. A/H อรทัย	เวชภูมิ	“	โอซาก้า ญี่ปุ่น
5. A/S ประเสริฐ	สัตยบุษยากร	“	ซูริค สวิตเซอร์แลนด์

สำหรับคุณสาวิตรีนั้น ในครั้งแรกผู้วิจัยนัดทำการสัมภาษณ์คุณสาวิตรี ทางโทรศัพท์ แต่ในวันนัดคุณสาวิตรี ติดธุระ จึงขอเลื่อนการนัดสัมภาษณ์ ในวันรุ่งขึ้น ซึ่งเป็นวันที่คุณสาวิตรีและผู้วิจัยหยุดตรงกัน ผู้วิจัยจึงนัดสัมภาษณ์คุณสาวิตรีที่บริษัท ซึ่งจากการสัมภาษณ์นอกจากจะได้ข้อมูลครบถ้วน คุณสาวิตรียังให้ความเอื้อเฟื้อในด้านข้อมูลและรายละเอียดต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง “การแพร่กระจายข่าวเหตุการณ์สำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา: การสิ้นพระชนม์ของเจ้าหญิงไดอานา” การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำโดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมา และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มผู้รับสารที่มีการเดินทางเคลื่อนที่อยู่ตลอดเวลาจำนวน 40 คน โดยมีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า มาศึกษาเปรียบเทียบประมวลร่วมกับข้อมูลจากแหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร โดยนำกรอบงานวิจัยการแพร่กระจายข่าวสารระหว่างบุคคลของ Micheal D. Basil และ William J. Brown (1994) ที่กล่าวว่า การให้ความสำคัญของข่าว

ของบุคคลมีผลในการแพร่กระจายข่าวสารมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ แล้วจึงสรุปรวบรวมประเด็นที่สำคัญนำเสนอเชิงพรรณาวิเคราะห์ (Analytical Description)

เพื่อตอบปัญหานำวิจัยในข้อที่ 1 ที่ต้องการทราบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯทราบข่าวการสิ้นพระชนม์ของเจ้าหญิงไดอานาได้อย่างไร ผู้วิจัยได้ตั้งคำถาม 3 ข้อ

- เวลาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯทราบข่าวฯ
- สถานที่ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯอยู่ในขณะที่ได้รับทราบข่าวฯ
- ช่องทางการสื่อสารที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯได้รับข่าวฯในครั้งแรก

และเพื่อตอบปัญหานำวิจัยในข้อที่ 2 ในเรื่องการให้ความสำคัญกับข่าวเหตุการณ์ซึ่งมีผลต่อการแพร่กระจายข่าวสารนั้น ผู้วิจัยนำงานวิจัยของ Micheal D. Bassi และ William J. Brown (1994) ซึ่งทั้งสองพบว่า การให้ความสำคัญกับข่าวของบุคคลมีผลในการแพร่กระจายข่าวสาร มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์

ปัญหานำวิจัยในข้อที่ 3 และข้อที่ 4 ที่เกี่ยวกับการแพร่กระจายข่าวสารและการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม ของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ ผู้วิจัยนำทฤษฎี การแสวงหาข่าวสาร(Charles Atkin,1973) และแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในเครือข่ายของผู้สื่อสาร Everett M. Rogers and D.Lawance Kincaid,1981) ซึ่งจะมีผลต่อการแพร่กระจายข่าวสารในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องเปลี่ยนเพื่อนร่วมงานตลอดเวลา เป็นหลักในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง “การแพร่กระจายข่าวเหตุการณ์สำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกรณีศึกษา:การสิ้นพระชนม์ของเจ้าหญิงไดอานา” ผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในประเด็นต่างๆ นำเสนอในลักษณะพรรณาวิเคราะห์ ปรากฏการณ์และสิ่งที่ได้ศึกษาโดยจะเลือกเฉพาะข้อมูลที่มีสาระเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาโดยในการเสนอฐานวิจัยครั้งนี้จะแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 บทดังนี้คือ

ในบทที่1 ผู้วิจัยชี้ให้เห็นถึงที่มาและความสำคัญของปัญหาโดยนำงานวิจัยที่มีผู้ทำไว้แล้วมาเป็นกรอบในการตั้งคำถามและปัญหานำวิจัย

ในบทที่ 2 เสนอเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ โดยแนวคิดที่นำมาใช้ในครั้งนี้นี้คือ แนวคิดเกี่ยวกับข่าวซึ่งผู้วิจัยนำมาอธิบายให้เห็นถึงความสำคัญของข่าวและเหตุผลในการที่บุคคลให้ความสำคัญกับข่าว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการแพร่กระจายข่าวสาร และนอกเหนือจากนี้ แนวคิดเรื่องการเปิดรับข่าวและการแสวงหาข่าวสารได้ถูกนำมาใช้ในการตอบคำถามการวิจัยเรื่องการแพร่กระจายข่าวสารในกลุ่มผู้รับสารที่เคลื่อนที่ซึ่งตามที่ Micheal และ William (1994) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญในการศึกษาการแพร่กระจายข่าวสารคือ การเปิดรับและการบอกกล่าวข่าวสารไปยังผู้อื่น

ในบทที่ 3 เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ โดยอธิบายถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการศึกษาซึ่งประกอบด้วยแหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร และแหล่งข้อมูลประเภทบุคคล รวมถึงรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยมีการนัดสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า จำนวน 40 คน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลตามปัญหาคำถามวิจัยรวมถึง การนำเสนอข้อมูล

ในบทที่ 4 เป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถาม สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้นำกรอบงานวิจัยของ Micheal และ William (1994) มาเป็นแนวทางในการตั้งคำถาม โดยคำถามในการวิจัยครั้งนี้เริ่มด้วยลักษณะทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ การให้ความสำคัญแก่ข่าวที่ได้รับ แหล่งข่าวสารที่ผู้รับสารได้รับเป็นแห่งแรก รวมถึงคำถามที่เกี่ยวกับสถานที่ที่ผู้รับสารอยู่ในขณะนั้น เนื่องด้วยผู้รับสารในกลุ่มนี้เป็นผู้รับสารที่มีการเดินทางตลอดเวลาซึ่งแตกต่างจากผู้รับสารกลุ่มอื่นๆที่เคยทำการวิจัยมา สถานที่ที่บุคคลอยู่ในขณะนั้น อาจเป็น ตัวแปรที่มีผลต่อการเปิดรับ แสวงหา และแพร่กระจายข่าวสารสู่บุคคลอื่น และทั้งนี้คำถามยังครอบคลุมถึงคำถามเกี่ยวกับการติดตามข่าวสาร การบอกกล่าวข่าวสารแก่บุคคลอื่น นอกจากนี้ในบทที่ 4 ยังเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 40 คน เพื่อให้เห็นถึงพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสาร การให้ความสำคัญแก่ข่าวเหตุการณ์สำคัญ และแหล่งข่าวที่ใช้ในการติดตามข่าวเหตุการณ์สำคัญ รวมถึงการเผยแพร่ข่าวของกลุ่มผู้รับสารที่มีการเคลื่อนที่อยู่ตลอดเวลา โดยในการเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลที่ได้เรียงลำดับตามปัญหาคำถามวิจัย

ในบทที่ 5 จะเป็นการนำเสนอบทสรุปผลการวิจัยที่ได้ศึกษาในครั้งนี้โดยเรียงลำดับตามปัญหาคำถามวิจัย รวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

จากการทำการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ในการทำการวิจัยที่เกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในครั้งนี้มีได้กระทำในทันทีที่เหตุการณ์เกิดขึ้นแต่ทำหลังจากเหตุการณ์การสิ้นพระชนม์ของเจ้าหญิงไดอานาผ่านไปแล้วเป็นเวลา 100 วัน แม้ว่าเหตุการณ์สำคัญในครั้งนี้อยู่ให้สัมภาษณ์และผู้ที่ทำแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่จะยังคงจำเหตุการณ์ได้ แต่กระนั้นก็ตามในเรื่องของเวลาและสถานที่ที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับข่าวเหตุการณ์ในครั้งแรกนั้นก็ยังคงมีการคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องทบทวนเหตุการณ์ วัน เวลาที่เกิดเหตุ ให้กับผู้ที่ทำแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์บ้างเล็กน้อย ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์และผู้ที่ทำแบบสอบถามก็สามารถที่จะจำเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่กระนั้นก็ตามข้อมูลที่ได้จากการทบทวนความจำอาจมีการคลาดเคลื่อนเช่นในเรื่องของเวลา และสถานที่ที่ได้รับข่าวสารในครั้งแรก

ในขณะที่เดียวกันผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางท่านก็สามารถจำข้อมูลและรายละเอียดต่างๆได้อย่างครบถ้วนเนื่องจากติดตามข่าวของบุคคลในข่าวมานาน และบางท่านยังได้ให้รายละเอียดและข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญในครั้งนี้อย่างผู้วิจัยซึ่ง ข้อมูลเหล่านั้นเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยเป็นอย่างมาก

และนอกจากนี้การที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและตัวผู้ทำการวิจัยเองต้องเดินทางอยู่ตลอดเวลาทำให้ในบางครั้งการนัดหมายในการสัมภาษณ์คลาดเคลื่อนจำเป็นต้องมีการนัดหมายใหม่ซึ่งสำหรับบางท่านนั้นต้องใช้เวลาในการติดตามเพื่อทำการสัมภาษณ์ค่อนข้างนาน แต่กระนั้นก็ตามก็ยังคงได้รับความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยดีซึ่งทำให้งานวิจัยในครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ แม้ว่าการได้มาซึ่งข้อมูลต่างๆนั้น ถึงจะไม่สมบูรณ์ตามที่ต้องการ แต่ก็ได้ข้อมูลในระดับที่สามารถทำการศึกษาได้ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยพึงพอใจ และเชื่อว่าถ้าผู้วิจัยมิได้ทำการบินอยู่ในขณะที่ทำการวิจัยนี้ก็คงไม่สามารถที่จะติดต่อ และติดตามเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากผู้รับสารกลุ่มนี้ ซึ่งเป็นผู้ที่มีการเดินทางอยู่ตลอดเวลาได้ การนำเสนอผลการวิจัยนี้จะนำเสนอในบทต่อไป