



บทที่ 3

ระเบียบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้วิจัยโดยตรง เนื่องจากผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Steward) ของบริษัทการบินไทย จำกัด โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้คือ

วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2526 ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Traffic Officer) โดยเข้าฝึกงานตามแผนกต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

- แผนกรับตรวจบัตรโดยสาร
- แผนกติดตามสัมภาระ
- แผนกต้อนรับผู้โดยสาร
- แผนกขาเข้าและขาออก
- แผนกคอมพิวเตอร์

หลังจากฝึกงานในแผนกดังกล่าวครบ 2 เดือน ผู้วิจัยได้รับมอบหมายงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำแผนกขาออก มีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งผู้โดยสารเดินทางออกนอกประเทศ และรับผู้โดยสารที่เดินทางเข้ามาในประเทศ ทั้งที่เป็นผู้โดยสารของการบินไทย และผู้โดยสารของบริษัทสายการบินอื่น ๆ ที่ได้ทำสัญญาตกลงใช้บริการของการบินไทยทางด้านนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจะต้องทราบถึงจำนวนของผู้โดยสารที่จะเดินทางออกนอกประเทศ และที่จะเดินทางเข้ามาในประเทศ เพราะถือเป็นเรื่องสำคัญระหว่างประเทศโดยที่ทางแผนกขาออกได้ให้ความร่วมมือต่อหน่วยงานราชการในการรวบรวมแบบฟอร์มการเดินทางออกนอกประเทศของผู้โดยสารแต่ละท่านในแต่ละเที่ยวบิน และนำมอบต่อหน่วยงานราชการหลังจากที่ได้ส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน

เพื่อเดินทางออกนอกประเทศเรียบร้อยแล้ว ส่วนทางด้านผู้โดยสารที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ผู้วิจัยจะเป็นผู้ให้ข้อมูลเบื้องต้นในกรณีที่มีการสอบถามในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่การบินไทยเป็นผู้จัดให้

วันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2527 ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้ผ่านการฝึกอบรมการบริการขั้นพื้นฐานเป็นเวลา 2 เดือน จึงได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานการบริการในชั้นประหยัด (Economy Class / Y)

วันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2529 ได้ผ่านการคัดเลือกให้ปฏิบัติงานการบริการในชั้นธุรกิจ (Royal Executive Class / J)

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน เห็นได้ว่าผู้วิจัยปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทั้งสิ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต้นสังกัดของผู้วิจัยโดยตรง ดังนั้น การรวบรวมข้อมูลจึงได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ทั้งข้อมูลที่เป็นเอกสาร และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งยังได้รับคำแนะนำให้รู้จักแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังเช่น แผนกสื่อโฆษณา กองวางแผนและควบคุมอุปกรณ์บนเครื่องบิน เป็นต้น

ปัจจุบันผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ในชั้น 1 อย่างไรก็ตามผู้วิจัยก็มีโอกาสช่วยปฏิบัติงานในชั้นประหยัด และชั้นธุรกิจ ในกรณีที่จำนวนผู้โดยสารที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้วิจัยมีจำนวนน้อย

จากการที่ผู้วิจัยมีโอกาสดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบที่เรียกว่า "การสังเกตเพื่อการเก็บข้อมูล" (Participant Observation)

ประเภทของข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งประเภทของข้อมูลออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ข้อมูลประเภทเอกสาร
2. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก
3. ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตแบบเข้าไปมีส่วนร่วม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกตามประเภทของข้อมูลดังนี้คือ

1. ข้อมูลประเภทเอกสาร ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานดังต่อไปนี้ คือ
 - แผนกพัฒนาบริการ (Service dev' & In-flight entertainment division) ข้อมูลที่ได้รับ เช่น จดหมายจากผู้โดยสาร
 - กองมาตรฐานการบริการ (Stadard Service Department) ข้อมูลที่ได้รับ เช่น คู่มือ Passerger Service Manual Cabin Attendant Bulletin, Public Adress Hanbook
 - กองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Attendants Training Department) ข้อมูลที่ได้รับ เช่น OQ Training Memorandum, Compact Working Routine, Cabin Attendant Basic Cours textbook
 - สำนักประชาสัมพันธ์ (Public Relation Department) ข้อมูลที่ได้รับ เช่น รายงานประจำปี, เอกสารข่าวการบินไทย
 - ฝ่ายปฏิบัติการบิน (Flight Operation) ข้อมูลที่ได้รับ เช่น Captain's Annouccment
2. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล (Informants)
 - คุณอมร บุญเทศ ผู้จัดการแผนกพัฒนาบริการ

- คุณธีระ ชัชวาลย์ รองผู้จัดการกองมาตรฐานการบริการ (สัมภาษณ์แบบเจาะลึก)
- คุณสุวิทย์ นาทมนตรี ผู้จัดการกองวางแผนและควบคุมอุปกรณ์เครื่องบิน
- กัปตันศุภโชค สุทธิโชติ หัวหน้าครุฝึกการบินเครื่องบินชนิด A300 B4 ผู้จัดการศูนย์ภาษา (สัมภาษณ์แบบเจาะลึก)
- คุณอุษาวดี นุตาคม พนักงานฯ ชั้นธุรกิจ เพื่อตรวจสอบข้อมูล
- คุณอรทัย เจียมทรัพย์ พนักงานฯ ชั้นประหยัด เพื่อตรวจสอบข้อมูล
- คุณจิตกร สุนทรปักษ์สิน ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน/ผู้จัดการแผนกมาตรฐานการบริการ เพื่อตรวจสอบข้อมูล

เหตุผลที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์คุณธีระ ชัชวาลย์ และกัปตันศุภโชค สุทธิโชติ แบบเจาะลึก

คุณธีระ ชัชวาลย์ ท่านเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง ทั้งในด้านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน และงานบริหาร ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากท่านจึงมีทั้งสองระดับ คือทั้งในระดับองค์กรและระดับผู้ปฏิบัติงาน นับอายุการทำงานของท่านในการบินไทยจนถึงปัจจุบันได้ 25 ปี โดยท่านมีประสบการณ์ ดังต่อไปนี้

- 17 มกราคม 2509 พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Traffic Officer : Weight Balance Division)
- 1 มีนาคม 2510 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 1 เมษายน 2513 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 1 มิถุนายน 2517 ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน/ผู้ตรวจสอบงานบริการ

- 1 พฤศจิกายน 2517 ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน/ตรวจสอบดูแลความเรียบร้อยของ
พนักงานฯ ที่ศูนย์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน
- 1 พฤศจิกายน 2527 ผู้จัดการแผนกมาตรฐานการบริการ
- 1 สิงหาคม 2533 รองผู้จัดการกองมาตรฐานการบริการ

กัปตันสุโข โชค สุกชีโชติ ท่านเป็นนักบินที่มีประสบการณ์สูง ผู้วิจัยเคยปฏิบัติงานใน
เที่ยวบินเดียวกับท่านมาหลายครั้ง และโดยตำแหน่งงานของ
ท่านจึงมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่ได้มาจากท่านจะเป็นประโยชน์
แก่งานวิจัยครั้งนี้ นับอายุการทำงานของท่านในการบินไทย
ได้ 20 ปี โดยท่านมีประสบการณ์ ดังต่อไปนี้

- 1 พฤษภาคม 2514 นักเรียนฝึกหัดศูนย์ฝึกการบินพลเรือนบ่อฝ้าย หัวหิน
- ตุลาคม 2515 นักบินที่ 3 เครื่องบินชนิด DC 8
- เมษายน 2518 นักบินที่ 2 เครื่องบินชนิด DC 8
- เมษายน 2524 นักบินที่ 1 เครื่องบินชนิด A300-B4
- ตุลาคม 2528 ครูฝึก Simulator
- ตุลาคม 2530 ครูฝึกประจำเที่ยวบิน
- ตุลาคม 2532 หัวหน้าครูการบิน เครื่องบินชนิด A300 B4
- ตุลาคม 2533 ผู้จัดการศูนย์ภาษา

3. ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตแบบเข้าไปมีส่วนร่วม

ข้อมูลประเภทนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมด้วยตนเอง ซึ่งผู้วิจัยกระทำในขณะที่
ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงลักษณะที่เป็นจริงของการบริการชาวสารบนเครื่องบิน
โดยเริ่มเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2533 จนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2534 ตามลำดับต่อไปนี้

- | | | |
|----|---------------|---------------------------------|
| 1 | TG 489 | กรุงเทพฯ-เพริช |
| | TG 490 | เพริช-กรุงเทพฯ |
| 2 | TG 622 | กรุงเทพฯ-โอซากา |
| | TG 623 | โอซากา-กรุงเทพฯ |
| 3 | TG 415/TG 416 | กรุงเทพฯ-กัวลาลัมเปอร์-กรุงเทพฯ |
| 4 | TG 606/TG 607 | กรุงเทพฯ-ฮ่องกง-กรุงเทพฯ |
| 5 | TG 614/TG 615 | กรุงเทพฯ-ปักกิ่ง-กรุงเทพฯ |
| 6 | TG 624/TG 625 | กรุงเทพฯ-มนิลา-กรุงเทพฯ |
| 7 | TG 638/TG 619 | กรุงเทพฯ-ไทเป-ภูเก็ต |
| | TG 246 | ภูเก็ต-กรุงเทพฯ |
| 8 | TG 483 | กรุงเทพฯ-เมลเบิร์น-ซิดนีย์ |
| | TG 486 | ซิดนีย์-เมลเบิร์น-กรุงเทพฯ |
| 9 | TG 632 | กรุงเทพฯ-ฮ่องกง-ไทเป |
| | TG 635 | ไทเป-ฮ่องกง-กรุงเทพฯ |
| 10 | TG 311/TG312 | กรุงเทพฯ-กัมมันท์-กรุงเทพฯ |
| 11 | TG 108/TG 109 | กรุงเทพฯ-เชียงใหม่-กรุงเทพฯ |
| 12 | TG 401 | กรุงเทพฯ-สิงคโปร์ |
| | TG 402 | สิงคโปร์-กรุงเทพฯ |
| 13 | TG 409/TG 410 | กรุงเทพฯ-สิงคโปร์-กรุงเทพฯ |
| 14 | TG 110 | กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ |
| | TG 110 | เชียงใหม่-กรุงเทพฯ |
| 15 | TG 245 | กรุงเทพฯ-ภูเก็ต |
| | TG 246 | ภูเก็ต-กรุงเทพฯ |

16	TG 964	กรุงเทพฯ-โรม
	TG 970/TG 971	โรม-แมดริด-โรม
	TG 971	โรม-กรุงเทพฯ
17	TG 620	กรุงเทพฯ-มนิลา-โอซากา
	TG 621	โอซากา-มนิลา-กรุงเทพฯ
18	TG 307/TG 308	กรุงเทพฯ-โคลัมโบ-กรุงเทพฯ
19	TG 606/TG 607	กรุงเทพฯ-ฮ่องกง-กรุงเทพฯ
20	TG 114/TG 151/TG 152	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่-ภูเก็ต-เชียงใหม่
	TG 115	เชียงใหม่-กรุงเทพฯ
21	TG 630	กรุงเทพฯ-ฮ่องกง-ไทเป
	TG 631	ไทเป-ฮ่องกง-กรุงเทพฯ
22	TG 313/TG 314	กรุงเทพฯ-กัลกัตตา-กรุงเทพฯ
23	TG 487	กรุงเทพฯ-ซิดนีย์-บริสเบน
	TG 488	บริสเบน-กรุงเทพฯ
24	TG 403/TG 404	กรุงเทพฯ-สิงคโปร์-กรุงเทพฯ
25	TG 652/TG 653	กรุงเทพฯ-เกาซุง-กรุงเทพฯ
26	TG 315/TG 316	กรุงเทพฯ-นิวเดลี-กรุงเทพฯ
27	TG 642	กรุงเทพฯ-นาริตะ
	TG 643	นาริตะ-กรุงเทพฯ
28	TG 680/TG 681	กรุงเทพฯ-โฮจิมิน-กรุงเทพฯ
29	TG 112/TG 113	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่-กรุงเทพฯ
30	TG 602	กรุงเทพฯ-ฮ่องกง
	TG 603	ฮ่องกง-กรุงเทพฯ

31	TG 606/TG 607	กรุงเทพฯ-ฮ่องกง-กรุงเทพฯ
32	TG 102/TG 103	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่-กรุงเทพฯ
33	TG 910	กรุงเทพฯ-อามสเตอร์ตาม-ลอนดอน
	TG 911	ลอนดอน-อามสเตอร์ตาม-กรุงเทพฯ
34	TG 100/TG 101	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่-กรุงเทพฯ
35	TG 405	กรุงเทพฯ-ภูเก็ต-สิงคโปร์
	TG 406	สิงคโปร์-ภูเก็ต-กรุงเทพฯ
36	TG 102/TG 103	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่-กรุงเทพฯ
37	TG 623	กรุงเทพฯ-ฮ่องกง-ไทเป
	TG 635	ไทเป-ฮ่องกง-กรุงเทพฯ
38	TG 624/TG 625	กรุงเทพฯ-มนิลา-กรุงเทพฯ
39	TG 307/TG 308	กรุงเทพฯ-โคลัมโบ-กรุงเทพฯ
40	TG 507	กรุงเทพฯ-มีสกัท
	TG 508	มีสกัท-กรุงเทพฯ
41	TG 401	กรุงเทพฯ-สิงคโปร์
	TG 402	สิงคโปร์-กรุงเทพฯ
42	TG 313/TG 314	กรุงเทพฯ-กัลกัตตา-กรุงเทพฯ
43	TG 640/TG 761	กรุงเทพฯ-นาริตะ-กรุงเทพฯ
44	TG 415/TG 416	กรุงเทพฯ-กัวลาลัมเปอร์-กรุงเทพฯ
45	TG 966	กรุงเทพฯ-เอเธนส์-เวียนนา
	TG 967	เวียนนา-เอเธนส์-กรุงเทพฯ

เพราะฉะนั้น การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้ทำอย่างละเอียดถึง 3 ขั้นตอนด้วยกัน คือ ข้อมูลประเภทเอกสารถูกตรวจสอบและเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลักและพนักงานฯ คนอื่น ๆ พร้อมกันนี้ ยังได้ตรวจสอบเพิ่มเติมโดยผู้วิจัยเองในลักษณะของการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินตามหน้าที่

วิธีการตรวจสอบข้อมูล

วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะดังนี้คือ

1. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการดังนี้คือ

- ตรวจสอบข้อมูลระหว่างผู้ให้ข่าวสารที่ได้กล่าวมาข้างต้น เช่น ข้อมูลที่ได้รับความร่วมมือจากคุณสุวิทย์ นาทมนตรี สามารถตรวจสอบได้กับข้อมูลที่ได้รับความร่วมมือจากคุณธีระ ชัชวาลย์ เนื่องจากทั้งสองท่านเป็นคณะกรรมการในการคัดเลือกหนังสือพิมพ์และนิตยสารที่ใช้สำหรับการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน เป็นต้น

- Safety reason เนื่องจากข่าวสารบางอย่างที่ประกาศให้ผู้โดยสารทราบเป็นข่าวสารที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร ดังนั้นข้อมูลในส่วนนี้จึงเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น คำประกาศ Before Landing : (Public address handbook, 1985 : 7)
"ท่านผู้โดยสารคะ กรุณาตรวจสอบหีบ จัดหนักเก้าอี้ของท่านให้อยู่ในระดับตรง พร้อมทั้งพับโต๊ะหน้าที่นั่งของท่านด้วยคะ ขอขอบคุณคะ"

2. การตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล (Validity)

เนื่องจากการหาข้อมูลโดยตรง ผู้วิจัยเป็นคนเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดด้วยตนเอง ปัญหาดังกล่าวจึงไม่น่าจะต้องทำการตรวจสอบ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดเตรียมเรียงข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับผู้กำหนดนโยบาย
2. ระดับผู้ปฏิบัติงาน (พนักงานต้อนรับฯ, นักบิน)

1. ระดับกำหนดนโยบาย

ประกอบด้วย 2 หน่วยงานด้วยกันคือ

1. ฝ่ายปฏิบัติการบิน
2. ฝ่ายการตลาด

วิเคราะห์นโยบายทางด้านภาพยนตร์ และเพลง จากหน่วยงานดังต่อไปนี้

- ก. ผู้รับผิดชอบ กองมาตรฐานการบริการ โดยแผนกพัฒนาบริการ
- ข. ผู้ดำเนินการ (ภาพยนตร์ และเพลงสากล)

ฝ่ายการตลาด โดยผู้จัดการตลาดประจำภาคพื้นอเมริกา
และทีมงาน

- ค. ผู้ดำเนินงาน (เพลงไทย)

คุณแมนรัตน์ ศิริทรานนท์ ผู้จัดการการตลาดประจำภาคพื้น
อเมริการับผิดชอบการบันทึกเทป

วิเคราะห์นโยบายทางด้านสิ่งพิมพ์ จากหน่วยงานดังต่อไปนี้

- ก. ผู้รับผิดชอบและดำเนินการ (หนังสือพิมพ์ นิตยสาร)

กองมาตรฐานการบริการ

กองวางแผนและการควบคุมอุปกรณ์บนเครื่องบิน

กองพาณิชย์สัมพันธ์ ฝ่ายการตลาด
กองโฆษณา

- ข. ผู้รับผิดชอบ นิตยสารสวัสดี
กองมาตรฐานการบริการ
ฝ่ายการตลาด โดยแผนกสื่อโฆษณา
- ค. ผู้ดำเนินงาน บริษัท Travel Publishing Asia (TPA) Hong Kong.

2. ระดับผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น

- ก. นักบิน ให้ข่าวสารเกี่ยวกับเส้นทางบิน ดินฟ้าอากาศ ความปลอดภัย
- ข. พนักงานฯ ปฏิบัติงานตามเที่ยวบินดังต่อไปนี้
1. เที่ยวบินภายในทวีปเอเชีย
 2. เที่ยวบินข้ามทวีป

1. เที่ยวบินในทวีปเอเชีย

ผู้รับผิดชอบงานบริการทั้งหมด ได้แก่ หัวหน้าพนักงานฯ และเป็นผู้แจกจ่ายงานในส่วนของการบริการข่าวสาร แบ่งออกเป็นดังนี้

พนักงานฯหญิง จะมีหน้าที่โดยตรงในการบริการข่าวสารใหม่ ส่วนที่เป็นข่าวสารทางด้านต่อไปนี้

- การประกาศ เช่น ต้อนรับผู้โดยสาร บอกถึงวิธีการใช้เครื่องมือทางด้านการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น
- นำสิ่งพิมพ์ออกบริการแก่ผู้โดยสาร เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร รายการอาหาร แบบฟอร์มการเดินทางเข้าประเทศ เป็นต้น
- ความคุมเสียงเพลง
- สาธิตการใช้หน้ากากออกซิเจน เลือฐูชีพ

พนักงานชาย มีหน้าที่โดยตรงที่เกี่ยวกับการบริการข่าวสารอยู่เพียงอย่างเดียวคือ สาริตการให้หน้ากากออกซิเจน และเสื้อชูชีพ

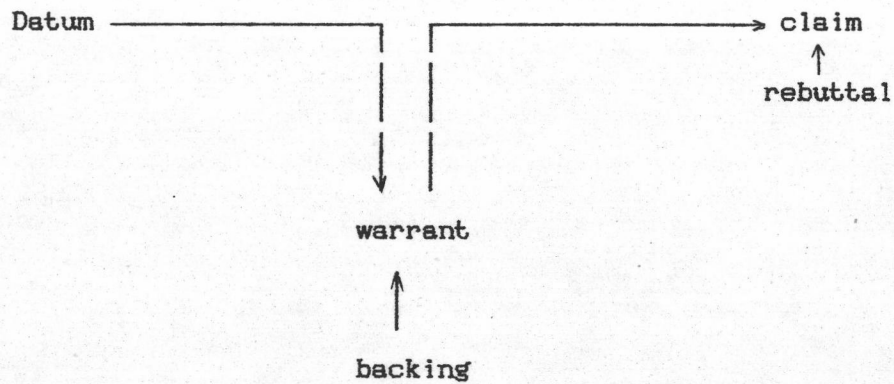
หัวหน้าพนักงานฯ จะเป็นผู้ควบคุมงานบริการทั้งหมด หน้าที่ที่เด่นชัดในการบริการข่าวสารคือ ฉายภาพยนตร์ ขายสินค้าปลอดภาษี

2. เที่ยวบินข้ามทวีป

ผู้รับผิดชอบควบคุมงานบริการทั้งหมด ได้แก่ ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน ยกเว้นการขายสินค้าปลอดภาษี ซึ่งหัวหน้าพนักงานฯยังคงเป็นผู้รับผิดชอบอยู่เหมือนเดิม

ในแง่ของการบริการ แม้จะมีการแบ่งงานกันก็ตามแต่บางครั้งสถานการณ์บางอย่างไม่เอื้ออำนวย เช่น พนักงานฯ ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกาศมีความจำเป็นบางอย่างที่ไม่สามารถทำการประกาศได้ในเวลานั้น พนักงานฯ คนอื่น ๆ ที่ผ่านการฝึกอบรมทางด้านนี้มาแล้วก็สามารถที่จะปฏิบัติงานแทนได้ ดังนั้นพนักงานฯ ทุกคนจึงมีความพร้อมอยู่เสมอที่จะช่วยกันทำให้งานบริการเป็นที่พึงพอใจของผู้โดยสาร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น หลังจากที่ได้เรียบเรียงข้อมูลในลักษณะดังกล่าวข้างต้นก็จะนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิเคราะห์หาข้อสนับสนุนเพื่อยืนยันข้อสรุป โดยใช้แบบจำลองของทูลมินที่ใช้สำหรับการโต้แย้งแสดงเหตุผลซึ่งมีรายละเอียดและขั้นตอน ดังนี้



Datum	คือข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์
Warrant	คืองานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อชี้แจงแสดงเหตุผลให้เห็นว่าเหตุใดจึงสรุปได้ดังที่แถลงไว้
Backing	คือข้อสนับสนุนที่จะทำให้เกิดการยอมรับ - เชื่อก็คือ
Rebuttal	คือข้อยกเว้นที่สามารถนำมาอ้างอิงข้อสรุปได้
Claim	คือข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์

(Toulmin : 1964)

ข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ มีความหลากหลายและน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง เพราะได้ทำการตรวจสอบจนเป็นที่แน่ใจแล้วว่า ข้อมูลที่ได้รับเป็นความจริง ผู้วิจัยมีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้รับมา เพราะได้รับความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลเป็นอย่างดี เนื่องจากผู้วิจัยมีความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวกับผู้ให้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างสนิทสนม จึงเชื่อได้ว่าข้อมูลต่าง ๆ ดังกล่าวจะนำไปสู่การวิเคราะห์ที่เป็นประโยชน์และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้