

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การจัดการความได้เปรียบในการแข่งขันของสายการบินไทยแอร์เอเชีย” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- (1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของการบริหารจัดการความได้เปรียบในการแข่งขันของสายการบินไทยแอร์เอเชีย
- (2) เพื่อระบุและวิเคราะห์ความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยแอร์เอเชีย
- (3) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การรักษาตำแหน่งผู้นำทางธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเริ่มจากการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อวางแนวทางในการทำงานเบื้องต้น โดยผู้วิจัยให้ความสำคัญกับการศึกษาเฉพาะกลยุทธ์ทางการจัดการต้นทุนจากมิติต่างๆ ด้านการจัดการภายในองค์กรเป็นหลัก เพื่อให้เกิดความชัดเจน และความลึกซึ้งในกระบวนการได้มาซึ่งข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) บุคคลที่เกี่ยวข้อง และเป็นผู้มีประสบการณ์ทางตรง เกี่ยวกับการดำเนินงานภายในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ทั้งเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

นอกจากการสัมภาษณ์ทางลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมต่างๆ หาข้อมูล ความรู้ การวิเคราะห์เอกสาร งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึง แนวคิด ทฤษฎี ต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับ การจัดการความได้เปรียบในการแข่งขัน ในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ และ ประวัติความเป็นมา โดยเฉพาะการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการเป็นผู้นำด้านต้นทุน รวมทั้งกลยุทธ์การสร้างแตกต่าง การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อเป็นการลดต้นทุน ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ทั้งนี้การศึกษาทั้งหมดนี้จะมีการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการตีความซึ่งอาศัยหลักเหตุและผล (Interpretation Method) รวมทั้งเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ข้อค้นพบที่ได้ ตรงกับความจริง และมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งจะนำไปสู่การสังเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะในการศึกษา เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการจัดการเชิงกลยุทธ์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย เพื่อพัฒนา

ไปสู่การเป็นผู้นำทางการจัดการความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดของระเบียบวิธีวิจัยในการศึกษา ตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 รูปแบบและขั้นตอนในการวิจัย
- 3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย
- 3.3 วิธีการวิจัย และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การตรวจสอบ และการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบและขั้นตอนในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการวิจัยทางสังคมศาสตร์แบบไม่มีการทดลอง เป็นการวิจัยแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้เนื้อหาเชิงลึก มีความน่าเชื่อถือ และมีเหตุผล เพื่อนำผลการศึกษา ไปประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการต้นทุน ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในลำดับต่อไป

ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือโดยใช้ การวิจัยประยุกต์ เพื่อมาปรับใช้ วางแผนพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพนี้ จะอาศัยคุณลักษณะสำคัญของการวิจัยเชิงคุณภาพตามแนวคิดของ M. Patton (1990) บางส่วนมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณภาพตรงกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยมากที่สุด ครอบคลุมหลักการในการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างครบถ้วน โดยแบ่งการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ข้อมูลด้านทฤษฎี โดยการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ บทความ วารสาร คุชชินนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ รวมทั้งรายงานการวิจัย ข่าว บทสัมภาษณ์ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกขององค์กร โดยจะทำการรวบรวมข้อมูลในระดับทุติยภูมิ (Secondary Data) เพื่อนำไปสู่ กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ด้านข้อมูลจากบุคคล โดยทำการศึกษาการจัดการ และกลยุทธ์ต่างๆ ที่ใช้ในการจัดการต้นทุน ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยการเก็บข้อมูลการวิจัยภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะทางการจัดการความได้เปรียบในการแข่งขันของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในเรื่องของการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ตามกรอบแนวคิดการวิจัย คือ มิติด้านนวัตกรรมจัดการ และการจัดการนวัตกรรม (Innovation Management and Management Innovation) มิติด้านการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) มิติด้านภาวะผู้นำ (Leadership) มิติด้านวัฒนธรรมองค์กร (Organization

Culture) และ มิติด้านความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) โดยมีแนวทางในการวิจัย คือ

การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เพื่อศึกษา สภาพแวดล้อม บุคลากร และการทำงาน ภายในสายการบินไทยแอร์เอเชีย

การสัมภาษณ์แบบรายบุคคล (Interview) โดยผู้วิจัยจะให้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ที่เป็นลักษณะของการสื่อสารแบบสองทาง ระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูล โดยจะทำการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร พนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับ สายการบินไทยแอร์เอเชีย รวมถึง บุคคลภายนอกที่ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน และพนักงานสายการบิน อื่นๆ นักวิชาการ รวมทั้งผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีจำนวน 19 คน โดยแบ่งผู้ให้สัมภาษณ์ออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร อดีตผู้บริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์ เอเชีย จำนวน 9 คน

- | | | |
|-------------------|-----------------|---|
| 1) คุณธรรสพลฐ์ | แบเลเว็ลด์ | ประธานเจ้ากรรมการบริหาร |
| 2) คุณสันติสุข | คล่องไช้ยา | ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร |
| 3) คุณฉัฐพล | บรรพกาญจน์ | อดีตผู้จัดการฝ่ายขายและจัดจำหน่าย
สายการบิน ไทยแอร์เอเชีย และอดีตผู้จัดการ
ฝ่ายขายและจัดจำหน่ายสายการบินไทยสมายล์ |
| 4) คุณพงษ์นรินทร์ | อนุรักษ์ลาวัณย์ | อดีตผู้จัดการฝ่ายการพาณิชย์และรายได้พิเศษ |
| 5) คุณฉัฐพล | ศิริอุปลัมภ์ | อดีตผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจสายการบินไทย
แอร์เอเชีย และอดีตผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
สายการบินบางกอกแอร์เวย์ |
| 6) คุณบุญฤทธิ์ | สวัสดิ์อนุภาพ | วิศวกรการบิน |
| 7) คุณธันวา | จำปาภา | นักบิน |
| 8) คุณวรวรรณ | เอื้อจารุพร | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน |
| 9) คุณกมลรัตน์ | สิริฤกษ์สกุล | พนักงานฝ่ายปฏิบัติการการบิน |

กลุ่มที่ 2 บุคคลภายนอกสายการบินไทยแอร์เอเชีย เช่น นักวิชาการที่มีความรู้เรื่องการบริหารองค์การเกี่ยวกับธุรกิจการบิน ผู้บริหารองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน อาจารย์ด้านธุรกิจการบิน อาจารย์ด้านการประชาสัมพันธ์ พนักงานสายการบินอื่นๆ และ ผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 10 คน

- | | | |
|-------------------|----------------|---|
| 1) คุณวที | อรรถกมล | นักวิชาการ ระดับผู้อำนวยการบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด |
| 2) ร้อยเอกรชฎ | แย้มศรีบัว | ผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและงบประมาณ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (AOT) |
| 3) คุณอนุพงษ์ | เกรียงไกรลิปกร | ผู้ก่อตั้งและผู้บริหารบริษัทเสิร์ชเอ็นจินอ็อปทีไมเซชัน เวป Traveligo |
| 4) คุณแพรมาศ | เจริญพงศ์ | รองประธานบริหารฝ่ายบัตรเครดิต ธนาคารซีทีแบงก์ (ประเทศไทย) |
| 5) คุณพิชพงษ์ | พงษ์ชีพ | ผู้บริหารและผู้จัดการทั่วไป บริษัทเกาะกูด พาราไดซ์ บีช จำกัด |
| 6) อาจารย์เพชรแท้ | อยู่สกุล | อาจารย์พิเศษวิชาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต |
| 7) ดร.ธีรดา | จกกรัตนาภรณ์ | รองคณบดีคณะนิเทศศาสตร์ และอาจารย์ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอาจารย์ |
| 8) กัปตันชญาณ์ทัต | ชูตระกูล | นักบินสายการบินนกแอร์ |
| 9) คุณสุชยา | วิษณุวงศ์ | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินไทย |
| 10) คุณกันต์ฤทัย | แสงศรีจิราภัทร | ข้าราชการ นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ จังหวัดอุดรธานี ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ |

3.3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวทางสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview Guideline) ซึ่งจะทำหน้าที่ ตั้งแต่การลงพื้นที่ภาคสนาม เพื่อทำการสังเกตการณ์ เป็นการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เพื่อเก็บข้อมูล และนำมาสู่กระบวนการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประกอบกับ งานวิจัยและข้อมูลเอกสารซึ่งได้แก่ เอกสาร ตำรา บทความ วารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในการ

วิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถาม ให้มีความครอบคลุมมากที่สุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นใช้การบันทึกเสียงการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่มีประเด็นคำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ต้นทุน และกลยุทธ์ในการแข่งขันด้านต้นทุนจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ อีกทั้งจะมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้แก่ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน เครื่องบันทึกเสียง คอมพิวเตอร์ สมุด ปากกา เอกสารและคำถามประกอบการสัมภาษณ์ จากการทบทวนวรรณกรรมและจากคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการบริหารจัดการองค์กร เป็นผู้ทำการตรวจสอบเนื้อหาแก้ไข และปรับปรุง เพื่อให้ชุดแบบสัมภาษณ์ มีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ สมบูรณ์ ตรงประเด็น และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

การนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าในเบื้องต้น มาทำการประมวล และสรุปสิ่งที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการกำหนดขอบเขตในการวิจัย เพื่อใช้สัมภาษณ์แบบเชิงลึก แล้วจึงนำโครงร่างคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ มากำหนดรูปแบบคำถามที่ต้องการคำตอบที่เฉพาะเจาะจง เพื่อให้มีการสนทนาตอบข้อซักถามอย่างเป็นระบบ โดยจะเป็นการซักถามประเด็นหลักที่ผู้วิจัยกำหนดไว้เพียงไม่กี่ข้อ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ และการติดตามซักถามเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความชัดเจน และได้สาระสำคัญที่ผู้วิจัยจะนำข้อมูลเหล่านี้ มาประมวลผล ทำการสรุปข้อมูล และนำเสนอในงานวิจัย (Huberman and Miles, 1994)

ในการเก็บข้อมูลต่างๆ จากผู้บริหาร พนักงาน บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสายงานธุรกิจการบินและผู้ทรงคุณวุฒิในธุรกิจการบิน ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์โดยใช้ชุดคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ โดยผู้วิจัยจะทำการส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับผู้ให้ข้อมูลหลักล่วงหน้า เพื่อเป็นการเตรียมการก่อนสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ

ดังนั้น การใช้เครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล จะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure interview) เป็นการซักถามอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้ได้เรื่องที่ต้องการอย่างถูกต้อง และตรงประเด็น โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะสามารถอธิบายข้อมูลที่ได้จากการสังเกต และจากข้อมูลจากสื่อต่างๆ ให้ถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น นอกจากนี้ การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างนั้น ยังเป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผนการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอน ทำให้ทราบว่าผู้วิจัยต้องการซักถามในประเด็นใดบ้าง มีการตั้งคำถามแบบกำหนดประเด็นและข้อคำถามที่ชัดเจน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด ครบถ้วน และตรงประเด็น แต่ทั้งนี้ในการสัมภาษณ์ ยังสามารถเพิ่มเติม

คำถาม หรือปรับเปลี่ยน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในคำตอบที่ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์ และผู้วิจัยสามารถควบคุมทิศทางของโครงสร้างเนื้อหาให้อยู่ในกรอบแนวคิดการวิจัยอย่างเหมาะสม

วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นวิธีการที่ผู้สัมภาษณ์ และผู้ให้สัมภาษณ์สามารถโต้ตอบ และอธิบายให้เกิดความชัดเจน ผู้สัมภาษณ์สามารถซักถามเพิ่มเติมจนเกิดความเข้าใจชัดเจน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ นอกจากนี้ผู้สัมภาษณ์ยังมีโอกาสสังเกตกริยาท่าทาง และสิ่งแวดล้อมบริบทต่างๆ ของผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบการตีความ เพื่อทำความเข้าใจความหมาย และการให้ความหมาย ตลอดจนการอธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ ได้ อันเป็นวัตถุประสงค์ในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) (นิสา สุโต, 2551)

ทั้งนี้ เป้าหมายหลักของการวิจัยในครั้งนี้ ไม่ได้อยู่ที่คำถามจากแบบสัมภาษณ์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่จะรวมถึงข้อมูลที่อาจได้มานอกเหนือจากประเด็นคำถามที่กำหนดไว้ คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้โดยอิสระ ซึ่งอาจเป็นประเด็นที่ไม่ได้มีการกำหนดไว้ล่วงหน้า จึงนับเป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการสำรวจข้อมูล เพื่อให้ได้มุมมองที่ครบถ้วน รอบด้าน และมีมิติเชิงลึกของข้อมูล ซึ่งอาจนำไปสู่การค้นพบใหม่ๆ ในกระบวนการวิจัย

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยจะแบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ

(1) การเก็บรวบรวมข้อมูลทางเอกสารที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษาวิจัย (Documentary Research) ซึ่งจะประกอบด้วย ข้อมูลจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม เอกสาร รายงาน ผลการดำเนินงาน บทความ ข่าวสารทางวิชาการ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องการจัดการความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจสายการบินไทยแอร์เอเชีย ตลอดจนรายงานการประชุมต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งสามารถทำให้ทราบถึงปัจจัย และบริบทที่มีผลต่อแนวทางการจัดการความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการค้นคว้าข้อมูลแบบทุติยภูมิ

(2) การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์นี้เป็นการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการอธิบายรายละเอียดของการสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจถึงความต้องการและวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ โดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ระหว่าง หนึ่งถึงสองชั่วโมง และเมื่อทำการสัมภาษณ์เสร็จ

ในแต่ละครั้ง ผู้วิจัยจะทำการถอดเสียงจากการสนทนาในวันเดียวกันเพื่อให้การบันทึกข้อมูลมีความครบถ้วนสมบูรณ์

ผู้วิจัยจะเริ่มจากการประสาน นัดหมายวันเพื่อทำการสัมภาษณ์ ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยทำการยืนยันการนัดหมายก่อน และทำการเตรียมข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบสัมภาษณ์ เครื่องมือบันทึกเสียง และโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเหล่านี้ มีระยะเวลาการดำเนินการ ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560

3.5 การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลโดยแบ่งข้อมูลที่รวบรวมมาได้ โดยการคัดกรอง จัดกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากเอกสารต่างๆ เช่น งานวิจัย วรรณกรรม เอกสารทางราชการ รายงานประจำปี บทความ ข่าวสาร และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ข้อมูลจากการสังเกตโดยไม่มีส่วนร่วม และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ได้จัดบันทึก อัดเสียง มาถอดความ โดยผู้วิจัยจะทำการจัดหมวดหมู่ อย่างเป็นระบบ และสร้างข้อสรุปย่อยเป็นชุด แล้วจึงนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์

การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยใช้วิธี การตรวจสอบแบบสามเส้า (Investigator Triangulation) โดยการนำข้อมูลไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์อ่าน หรือ กลับไปสอบถามผู้ให้ข้อมูลซ้ำอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง และใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Methodological Triangulation) (Denizen, 1970) โดยแบ่งเป็น การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) และการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation)

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมาย และกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยนำเข้าข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมเอกสาร และข้อมูลภาคสนาม ที่ได้จากการสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ เพื่อมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป โดยการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยการตีความ สร้างข้อสรุปจากข้อมูลที่เป็นรูปธรรม และจากปรากฏการณ์ที่มองเห็น และการวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) โดยการจำแนกข้อมูลเป็นออกเป็นชนิดหรือประเภท (Typologies) ตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องกันไป โดยการใช้นิวทริค และทฤษฎีเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และจำแนก (สุภางค์ จันทวานิช, 2547)

ผู้วิจัยจะนำความรู้ทางทฤษฎี งานวิจัย วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มาพิจารณาประกอบการวิเคราะห์และตีความ เขียนอย่างผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะอ้างอิง และระบุเชิงอรรถ โดยนำ

คำตอบที่ตรงประเด็นกับคำถาม มาสรุปผล โดยแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูล และกำหนดสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย จากนั้นจึงดำเนินการสรุปข้อมูลและสาระสำคัญจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความเหมือน และความแตกต่างของความคิด และความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อเขียนงานวิจัยเสร็จสิ้น ก็นำกลับไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์ และคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้พิจารณาตีความ ตรวจสอบความหมายที่ถูกต้อง และแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากการสื่อสาร และเพื่อเป็นการรับรองความน่าเชื่อถือของข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยจะดำเนินการแก้ไขให้เป็นงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวคิดแก่สายการบิน ไทยแอร์เอเชีย และพัฒนาสู่การเป็นผู้นำทางการจัดการความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำอย่างยั่งยืน