

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “ลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมขององค์กรต่างชาติที่ไม่แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมขององค์กรต่างชาติที่ไม่แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัยถึงการสื่อสารระหว่างองค์กรที่ทำงานร่วมกัน ศึกษาลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่ทำงานร่วมกัน ศึกษาปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่ให้ความรู้ด้านต่างๆกับผู้ลี้ภัย รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างกลุ่มต่างๆ ซึ่งในบทที่ 2 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสนับสนุนปัญหาคำวิจัย และเพื่อเป็นการตอบปัญหาคำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีวิจัยดังนี้

รูปแบบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลประชากรแบบเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) อาศัยเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 3 วิธี คือ

1. การสำรวจด้วยการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research)

โดยการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ข้อมูลจากหนังสือ บทความ เอกสาร วารสาร วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าผ่าน E-library ซึ่งรวบรวมจากหนังสือพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 – 30 เมษายน พ.ศ.2548 ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเรื่องผู้ลี้ภัยและ UNHCR รวมทั้งข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ

2. การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)

1. เข้าร่วมรับการฝึกอบรมวัฒนธรรมที่ IOM จำนวน 2 ครั้ง ครั้งแรกเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ.2547 ที่ Bangkok Guesshouse และครั้งที่สองในวันที่ 22-24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2548 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้ลี้ภัยในการไปประเทศที่สาม

2. สังเกตการณ์การให้คำปรึกษาแก่ผู้ลี้ภัยที่ BRC และสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมโดยการสอนและสังเกตการณ์ของเจ้าหน้าที่ในวิชาภาษาอังกฤษให้กับผู้ลี้ภัยที่โรงเรียนที่ BRC ในระดับอนุบาล ระดับประถมและระดับผู้ใหญ่ จำนวน 2 ครั้ง ครั้งแรกเมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2548 และครั้งที่สองเมื่อวันที่ 7-8 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2548

3. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview)

การสัมภาษณ์เจาะลึก กลุ่มตัวอย่าง 5 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้บริหารองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติ
2. เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติทั้งเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติ
3. เจ้าหน้าที่สำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัย
4. เจ้าหน้าที่รัฐบาลไทย
5. ผู้ลี้ภัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการสัมภาษณ์เจาะลึกในการวิจัยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัย จำนวน 3 คน ได้แก่

- ผู้อำนวยการโครงการพิทักษ์สิทธิมนุษยชน Forum Asia
- รองผู้อำนวยการ ประเทศไทย IRC
- ผู้ประสานงานฝ่ายบริหาร TBBC

กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติทั้งเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติ จำนวน 34 คน ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ระดับสูงขององค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัย จำนวน 3 คน โดยมีดังนี้ ผู้จัดการฝ่ายกิจกรรมรณรงค์ ผู้จัดการโครงการ และผู้จัดการฝ่ายการเงิน

- หัวหน้าโครงการฯ สมาคมวางแผนครอบครัวแห่งประเทศไทย 1 คน
- เจ้าหน้าที่ Cultural Orientation Program Officer (esp.Burmese Program) องค์กรระหว่างประเทศ IOM จำนวน 1 คน

- เจ้าหน้าที่ต่างชาติองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติ จำนวน 9 คน
- เจ้าหน้าที่ไทยองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติ จำนวน 16 คน
- ล่ามมอญ 1 คน
- ล่ามกะเหรี่ยง 1 คน
- ล่ามพม่า 2 คน

กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่สำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ จำนวน 3 คน ได้แก่

- เจ้าหน้าที่กฎหมาย 1 คน
- เจ้าหน้าที่ภาคสนาม อ.แม่สอด จ.ตาก 1 คน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายให้ความคุ้มครองผู้ลี้ภัย 1 คน

4.เจ้าหน้าที่รัฐบาลไทย จำนวน 3 คน ได้แก่

- ผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

- สารวัตร
- เจ้าหน้าที่ อ.สวนผึ้ง จ.ราชบุรี

5. ผู้สื่ักัย จำนวน 20 คน ซึ่งทั้งหมดเป็นผู้สื่ักัยนอกศูนย์พักพิงชั่วคราวที่อาศัยอยู่ในเขตเมือง ทั้งนี้ในการสัมภาษณ์จะเลือกได้เก็บข้อมูลผู้สื่ักัยเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

ก. ผู้สื่ักัยที่เข้ามารับการฝึกอบรมทางวัฒนธรรมที่จัดโดย IOM โดยมีชาวพม่า จำนวน 2 คน ไทยใหญ่ จำนวน 1 คน มอญ จำนวน 4 คน

ข. ผู้สื่ักัยที่เข้ามาเรียนที่ BRC ซึ่งมีทั้งผู้สื่ักัยพม่าจำนวน 3 คน กัมพูชา จำนวน 10 คน

โดยกลุ่มผู้บริหารองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติ, เจ้าหน้าที่สำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้สื่ักัยแห่งสหประชาชาติและเจ้าหน้าที่รัฐบาลไทยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างอื่นๆใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่องค์กรต่างชาติที่ทำงานเกี่ยวกับผู้สื่ักัยมีการเดินทางเป็นประจำระหว่างสำนักงานในกรุงเทพฯและต่างจังหวัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง "ลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมขององค์กรต่างชาติที่ไม่แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้สื่ักัย" มีเครื่องมือในการเก็บข้อมูล 2 คือแบบสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและแบบสัมภาษณ์เจาะลึก

แบบสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)

โดยสังเกตการณ์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้สื่ักัยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้สื่ักัย รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้สื่ักัย

โดยผู้วิจัยได้ทำการสังเกตการณ์ในประเด็นดังต่อไปนี้

- ช่องทางการสื่อสาร

- ช่องทางการสื่อสารระหว่างสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติกับหน่วยงานรัฐบาล
- ช่องทางการสื่อสารระหว่างสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติกับองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติ
- ช่องทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติ
- ช่องทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ไทย เจ้าหน้าที่ต่างชาติกับผู้ลี้ภัย

- ความสัมพันธ์

- ความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติกับหน่วยงานรัฐบาล
- ความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติกับองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติ
- ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติ
- ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ไทย เจ้าหน้าที่ต่างชาติกับผู้ลี้ภัย

- ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสาร

- ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารระหว่างสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติกับหน่วยงานรัฐบาล
- ปัญหาและอุปสรรคสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติกับองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติ
- ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติ
- ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ไทย เจ้าหน้าที่ต่างชาติกับผู้ลี้ภัย

แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview)

ถามเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการติดต่อและอุปสรรคในการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัย วิธีการทำงานร่วมกัน การปรับตัว การสร้างความเข้าใจร่วมกันและอุปสรรคในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัย รวมทั้งความเข้าใจในการสื่อสาร

โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ในประเด็นดังต่อไปนี้

- หน้าที่และบทบาทของสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ หน่วยงานรัฐบาล และองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติที่ทำงานเกี่ยวข้องกับประเด็นผู้ลี้ภัย
- ขั้นตอนในการดำเนินงานร่วมกันในประเด็นผู้ลี้ภัย
- หน้าที่และบทบาทของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกันในประเด็นผู้ลี้ภัย
- ช่องทางในการดำเนินงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติ
- ช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ไทย เจ้าหน้าที่ต่างชาติกับผู้ลี้ภัย

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 : ศึกษาลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมองค์กรต่างชาติที่ไม่แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัยว่ามีสื่อสารระหว่างองค์กรที่ทำงานร่วมกันอย่างไร ?

เครื่องมือที่ใช้คือ ศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง การค้นคว้าผ่าน E-library ซึ่งรวบรวมจากหนังสือพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 – 30 เมษายน พ.ศ.2548 และการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานบริหารองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัย จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่สำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติจำนวน 3 คนและเจ้าหน้าที่รัฐบาลไทยจำนวน 3 คน

โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์ ดังนี้

- หน่วยงานรัฐที่ UNHCR ติดต่อเกี่ยวข้อง มีหน่วยงานใดบ้าง รวมทั้งมีขั้นตอนในการประสานงานกันอย่างไร ช่องทางใดบ้างที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และอะไรเป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร
- หน่วยงาน NGOs ที่ UNHCR ติดต่อเกี่ยวข้อง มีหน่วยงานใดบ้าง รวมทั้งมีขั้นตอนในการประสานงานกันอย่างไร ช่องทางใดบ้างที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และอะไรเป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร
- หน่วยงานรัฐมีการติดต่อสื่อสารกับ UNHCR และ NGOs ในเรื่องใดบ้างและมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการทำงานขององค์กรต่างชาติที่ทำงานร่วมกัน

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 : ศึกษาลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่ต้องทำงานร่วมกันว่ามีวิธีการสื่อสารต่างวัฒนธรรมอย่างไร?

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์เจาะลึกเจ้าหน้าที่ไทยที่ทำงานองค์กรต่างชาติไม่แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัยจำนวน 20 คน และเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่ทำงานองค์กรต่างชาติไม่แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัยจำนวน 14 คน

โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์ ดังนี้

- ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่
- ความสัมพันธ์ในการทำงาน
- ทักษะคติในการทำงานร่วมกัน

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 : ศึกษาลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่ต้องสื่อสารการให้ความรู้ด้านต่างๆกับผู้ลี้ภัยว่ามีวิธีการสื่อสารต่างวัฒนธรรมอย่างไร ?

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสัมภาษณ์เจาะลึกเจ้าหน้าที่ไทยที่ทำงานองค์กรต่างชาติไม่แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัยจำนวน 20 คน และเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่ทำงานองค์กรต่างชาติไม่แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัยจำนวน 14 คนและผู้ลี้ภัยจำนวน 20 คน รวมทั้งใช้วิธีสังเกตการณ์

โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์ ดังนี้

- ช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ลี้ภัย
- ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยกับผู้ลี้ภัย และความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ต่างชาติกับผู้ลี้ภัย
- ทักษะคติระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ลี้ภัย

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 4 : ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างกลุ่มต่างๆ มีอะไรบ้าง ?

เครื่องมือที่ใช้คือ รวบรวมจากแบบสังเกตการณ์และแบบสัมภาษณ์เจาะลึกในระดับต่างๆ

โดยมีประเด็นดังนี้

- ศึกษาปัญหาการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับประเด็นผู้ลี้ภัย โดยแบ่งความสัมพันธ์เป็นระหว่างสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติกับหน่วยงานรัฐบาล, สำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติกับองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติ
- ศึกษาปัญหาการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่ทำงานองค์กรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับประเด็นผู้ลี้ภัย
- ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ไทย เจ้าหน้าที่ต่างชาติกับผู้ลี้ภัย

การทดสอบแบบเครื่องมือ

1. นำเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ และกรอบในการสังเกตการณ์ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบรายละเอียดและความถูกต้องทางวิชาการ ความครบถ้วน ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อปรับปรุงแก้ไข
2. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วไปใช้จริง และหากพบปัญหาหรือความไม่เหมาะสมนำมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงในการใช้เก็บข้อมูลในครั้งต่อไป

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัยและองค์กรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัย
2. ทำจดหมายติดต่อไปยังองค์กรต่างๆที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัยเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลในการทำวิจัย
3. สัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวอย่างในระดับต่างๆ โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์และวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ก่อนดำเนินการสัมภาษณ์ ขั้นสัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีการเตรียมการไว้ล่วงหน้าแล้วทำการสัมภาษณ์พร้อมทั้งบันทึกเสียงในระหว่างสัมภาษณ์

4. ผู้วิจัยขออนุญาตเข้าไปทำงานการสังเกตการณ์ระหว่างที่มีกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับงานด้านผู้ลี้ภัยจากองค์กรที่ได้เข้าไปสัมภาษณ์
5. เสร็จสิ้นการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ผู้วิจัยได้ถอดเทปบันทึกเสียงและประมวลข้อมูลที่ได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลจากเอกสาร การสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกแยกประเด็นเพื่อตอบปัญหานำวิจัยในแต่ละข้อ
2. ใช้ข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผลวิเคราะห์เชิงพรรณนา แยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและปัญหา เพื่อสรุปและนำเสนอผลการศึกษาวิจัย โดยการบรรยายและพรรณนาใช้ตารางประกอบข้อมูลให้เห็นภาพที่ชัดเจนของลักษณะและรูปแบบความสัมพันธ์รวมทั้งช่องทางการสื่อสารของระดับต่างๆ ในปัญหานำวิจัยแต่ละข้อ