

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาสำรวจสถานการณ์แรงงานไทยที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ กรณีศึกษาอุตสาหกรรมบริการ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory action research: PAR.) ซึ่งเป็นเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) ประเด็นหลักการวิจัยนี้เพื่อมุ่งแก้ปัญหา เขียวยา และพัฒนาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ รวมถึงให้ภาคส่วนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเอกชน รัฐ องค์กรไม่แสวงหากำไร ได้ทบทวนบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับผู้ที่ได้รับผลกระทบ อันนำไปสู่การบริหาร การจัดการ และการพัฒนาหน่วยงานของภาคส่วนต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ฉะนั้นการวิจัยแบบมีส่วนร่วมนี้เป็นการทำงานร่วมกัน 6 ฝ่าย กล่าวคือ นักวิจัย แรงงานไทย นายจ้าง ประธานสมาพันธ์โรงแรม และเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำหรับมูลเหตุที่นำเทคนิคการวิจัยการวิจัยเชิงคุณภาพเข้ามาศึกษาเป็นสำคัญ เนื่องจากการนี้เป็นการแสวงหาความรู้ โดยการพิจารณาปรากฏการณ์ทางสังคมจากสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริงทุกมิติ เพื่อหาความสัมพันธ์กับปรากฏการณ์กับสภาพแวดล้อมนั้น ๆ จึงทำให้เห็นภาพได้โดยการสร้างข้อมูลแบบอุปนัย (Inductive) รวมถึงสามารถสะท้อนสาระความเป็นมนุษย์ได้ (ปรับปรุงจาก สุภางค์ จันทวานิช, 2540) ดังนั้น จากเหตุผลนี้จึงสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษานั้นหมายความว่า แรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ แม้ว่าคลื่นยักษ์สึนามิด้วยตัวคนแล้วเป็นภัยพิบัติทางธรรมชาติก็ตาม แต่ ทว่า ผลกระทบที่แรงงานได้รับภายหลังประสบภัยถือเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างหนึ่งที่เกิดจากความเกี่ยวพันของหน่วยงานหรือกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม และมีตัวแปรต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมากและอย่างเป็นระบบ อีกทั้งเป็นการศึกษามุ่งเฉพาะปรากฏการณ์ กล่าวคือ วิถีชีวิตของแรงงานเป็นความเกี่ยวพันกับสถาบันต่าง ๆ ในสังคมอย่างเป็นระบบไม่ว่าจะเป็น 1) ความสัมพันธ์ในแง่ความเป็นทางการระหว่างแรงงานกับนายจ้างที่อยู่ในลักษณะ ผู้ว่าจ้างกับผู้ได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน และแรงงานกับรัฐ ในลักษณะที่รัฐเป็นผู้กำหนดนโยบาย และ คุ้มครองการบริหารจัดการแรงงาน เพื่อ

สร้างความสุขให้กับกลุ่มนี้ทั้งในฐานะที่พวกเขาเป็นประชาชนคนหนึ่งในสังคม และเป็นลูกจ้าง และ 2) ความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการระหว่างแรงงานกับชุมชน และความสัมพันธ์กับครอบครัว ซึ่งมีตีความสัมพันธ์เหล่านี้ ผู้วิจัยพยายามหาคำตอบต่อเหตุการณ์ถึงภาวะที่แรงงานได้รับในช่วงเวลาปกติและไม่ปกติว่ามีความเหมือนและแตกต่างอย่างไร และสถาบันต่าง ๆ ในสังคมได้แสดงบทบาทหน้าที่ต่อแรงงานผู้ได้รับผลกระทบมากน้อยเพียงใด และอย่างไร รวมถึงแรงงานซึ่งเป็นผู้ได้รับผลกระทบเข้าไปเกี่ยวข้องกับหน่วยงานสังคมเหล่านี้มากน้อยเพียงไร และอย่างไรด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม หากว่าจะนำวิธีการวิจัยเชิงปริมาณมาใช้ก็สามารถกระทำได้เช่นกัน แต่มองออกมาเป็นภาพรวมและความเชื่อมโยงของปรากฏการณ์ได้น้อย (Holistic) ตลอดจนดูจะผิวเผินในการศึกษามนุษย์จนเกินไป ปรากฏการณ์ทางสังคมจึงเหมาะสมกับการวิจัยด้วยวิธีทางคุณภาพมากกว่า ดังเหตุผลที่ได้กล่าวไว้ สำหรับระเบียบวิธีวิจัยมีวิธีการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1. ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ศึกษาคือ 1) แรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการประเภทธุรกิจโรงแรมที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ 2) นายจ้างและ/หรือผู้มีอำนาจกระทำการแทนนายจ้าง 3) ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 4) เจ้าหน้าที่แรงงานจังหวัด 5) นายอำเภอและ/หรือผู้นำท้องถิ่น 6) องค์กรพัฒนาเอกชน และ 7) ประธานสมาพันธ์โรงแรม

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

เทคนิคและกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นแรงงาน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยจะกล่าวถึงแต่ละกลุ่มดังนี้

3.1.2.1 กลุ่มตัวอย่างแรงงาน โดยเริ่มตั้งแต่การเลือกกลุ่มอุตสาหกรรม จนถึงกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม คือ

(1) ผู้วิจัยเจาะจงศึกษาอุตสาหกรรมบริการที่เป็นธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดหลัก ที่ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิ ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นกิจการที่จ้างแรงงานในระบบมากที่สุดใน 3 จังหวัดท่องเที่ยวของพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ อีกทั้งเป็นธุรกิจที่แรงงานได้รับผลกระทบมากที่สุดด้วย ซึ่งยืนยันจากการรายงานของศูนย์ประสานงานช่วยเหลือคนงานประสบภัยจากคลื่นยักษ์ถล่ม และมูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท (2548) ปรากฏว่าพื้นที่ ที่มีธุรกิจโรงแรมตั้งอยู่และได้รับความเสียหายมากที่สุดคือ 1) หาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 18 แห่ง 2)

หาดบางทองและเขาหลัก จังหวัดพังงา จำนวน 19 แห่ง 3) เกาะพีพีคอน จังหวัดกระบี่ จำนวน 17 แห่ง ดังนั้นจึงกำหนดพื้นที่เหล่านี้เป็นพื้นที่หลักในการศึกษา

(2) เมื่อกำหนดกลุ่มอุตสาหกรรม และพื้นที่ได้แล้ว ผู้วิจัยจึงได้เดินทางไปสำรวจพื้นที่ที่ประสบภัยประมาณกลางปี 2548 ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏว่า 1) ในเวลานั้นแรงงานส่วนใหญ่เดินทางกลับถิ่น เมื่อผู้วิจัยสำรวจฐานข้อมูลในระบบประกันสังคมของรัฐ พบว่า รัฐ ไม่ได้แยกประเภทสถานประกอบการจึงทำให้ไม่สามารถระบุได้ว่ามีแรงงานคนใดบ้างที่ทำงานโรงแรม 2) สถานประกอบการเปิดดำเนินการในแต่ละพื้นที่ไม่ถึงครึ่งหนึ่งของจำนวนสถานประกอบการที่เสียหายดังจำนวนที่กล่าวไว้ข้างต้น สำหรับ ในพื้นที่เขาหลัก จังหวัดพังงา และเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ สถานประกอบการเปิดดำเนินการน้อยมาก หรืออาจจะแทบไม่เปิดเลย และ 3) สถานประกอบการที่เปิดดำเนินการในเวลานั้นจำนวนแรงงานมีเฉลี่ยประมาณสถานประกอบการละ 50 คน ทั้งนี้ได้รวมแรงงานที่ประสบภัยและไม่ประสบภัย ซึ่งจากอุปสรรคเหล่านี้ ทำให้ผู้วิจัยต้องกำหนดคุณสมบัติเพิ่มเติมว่า เป็นแรงงานที่ยังคงอยู่ในพื้นที่ประสบภัย ซึ่งอาจจะทำงานโรงแรมอีกหรือไม่ก็ได้

ดังนั้นเมื่อเทียบจำนวนแรงงานโดยประมาณจากโรงแรมที่เปิดดำเนินการ โดยคิดว่าแต่ละพื้นที่เปิดประมาณครึ่งของจำนวนที่เสียหาย โรงแรมก็จะเปิดดำเนินการ 27 แห่ง ก็จะมีแรงงานทั้งสิ้นประมาณ 1,300 คน หากกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการวิจัยอุตสาหกรรมของ ชนงกรณ์ กุลชลบุตร (ม.ป.ป.: 115) กล่าวว่า การวิจัยอุตสาหกรรมเป็นการวิจัยประยุกต์ ซึ่งในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรพิจารณาความคุ้มค่าของทุนที่ลงกับผลที่ได้ ดังนั้นการกำหนดขนาดของกลุ่มโดยทั่วไปนิยมกำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์ของประชากร 1) ประชากรจำนวนหลักร้อย ใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 15-30 ของจำนวนประชากร 2) ประชากรจำนวนหลักพัน ใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10-15 ของจำนวนประชากร 3) ประชากรจำนวนหลักหมื่น ใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5-10 ของจำนวนประชากร และ 4) ประชากรจำนวนหลักแสน ใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 1-5 ของจำนวนประชากร

ในที่นี้ ประชากรรวมแล้วทั้ง 3 พื้นที่อยู่ในหลักพัน ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างมาร้อยละ 15 ของจำนวนประชากร ฉะนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีประมาณ 195 คน หนึ่ง ในการศึกษารั้งนี้ แผนการศึกษาในโครงการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยใช้แบบสอบถามครอบคลุมไปถึงปลายปี 2548 และอาจจะคาบเกี่ยวไปถึงต้นปี 2549 ดังนั้น ผู้วิจัยคิดและคาดเดาว่าน่าจะมีแรงงานบางส่วนที่ประสบภัยกลับเข้ามาทำงานในพื้นที่อีก จึงทำให้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างไปอีก 105 คน รวมทั้งสิ้นเป็น 300 คน เนื่องจาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การศึกษาผลกระทบของแรงงานในภาคโรงแรมที่ประสบภัยครั้งนี้ยังมีส่วนหนึ่งที่หลุดออกไปจากการศึกษา

ครั้งนี้ คือแรงงานคืนถิ่น หากว่ากลุ่มนี้กลับมาภายหลังก็จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแรงงานแรงงานกลุ่มนี้ต่อไป

3.1.2.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การเลือกกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้เลือกแบบเจาะจง โดยกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นคือ หัวหน้าส่วนงานหรือผู้ที่สามารถกระทำการแทนได้ และมีอำนาจในข้อมูลข่าวสาร และที่สำคัญยิ่งกว่าคือสามารถให้ข้อมูลได้เป็นหลัก สาเหตุในการกำหนดเช่นนี้เนื่องจาก การวิจัยด้านแรงงานซึ่งมีการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบที่มีต่อตัวแรงงานทั้งบวกและลบนั้นมีหลาย ๆ ภาคส่วนเข้ามาเกี่ยวพัน อีกทั้งเป็นเรื่องกฎหมายจึงอาจมีผลประโยชน์ของแต่ละฝ่ายเข้ามา ดังนั้น การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และคุณสมบัติเฉพาะของแต่ละภาคส่วนแบ่งเป็น 1) เจ้าหน้าที่แรงงานจังหวัด และนายอำเภอและ/หรือผู้นำท้องถิ่น กำหนดภาคส่วนละ 1 คนในแต่ละพื้นที่ 2) องค์กรพัฒนาเอกชน และประธานสมาพันธ์โรงแรม กล่าวคือ องค์กรพัฒนาเอกชนในที่นี้ ผู้วิจัยเจาะจงเลือกศูนย์ประสานงานช่วยเหลือคนงานผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์ถล่มอันเป็นองค์กรเฉพาะกิจที่เกิดจากความร่วมมือของขบวนการสหภาพแรงงานทั้งใน

กรุงเทพมหานคร และจังหวัดภูเก็ต โดยความร่วมมือกับมูลนิธิฟรีดริค เฮแบร์ท โดยทำหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือแรงงานทั้ง 3 จังหวัด อีกทั้งองค์กรนี้ทำงานร่วมกับสมาพันธ์ธุรกิจโรงแรมที่ตั้งอยู่ในจังหวัดภูเก็ต ฉะนั้นองค์กรพัฒนาเอกชนมี 1 คน และประธานสมาพันธ์ธุรกิจโรงแรม 1 คน และ 3) นายจ้างและ/หรือผู้มีอำนาจกระทำการแทนนายจ้าง และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ นำมาศึกษาตามจำนวนสถานประกอบการที่ได้รับความเสียหาย ดังที่ได้อ้างไว้ใน ข้อ 3.1.2.1 (1) ฉะนั้นรวมจำนวนแต่ละประเภทคือ นายจ้างและ/หรือผู้มีอำนาจกระทำการแทนนายจ้าง 54 คน และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 54 คน

3.2 วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องผลกระทบของแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิ ถือได้ว่าเป็นงานวิจัยที่จะนำไปสู่กระบวนการการเยียวยา และการพัฒนากลุ่มผู้ใช้แรงงานเป็นหลัก รวมถึงเป็นการประเมิน และปรับบทบาทของภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยป้อนหนึ่งเข้าสู่กระบวนการที่ว่านี้ อีกทั้ง อดีตที่ผ่านมามงานวิจัยไม่ปรากฏการฉายภาพวิถีชีวิตของแรงงานภาคโรงแรมทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตด้วย จึงทำให้เข้าใจและเกิดการเรียนรู้ร่วมกันว่า แท้จริงคำว่า “แรงงาน” ไม่ว่าจะอยู่ในภาคผลิตหรือภาคบริการมีวิถีชีวิตเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร และเมื่อได้รับผลกระทบด้านลบเกิดขึ้นทั้งสองกลุ่มจะมีความเหมือนและแตกต่างกันอย่างไรเช่นกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาข้อมูลผลสถานกัน ไปทั้งข้อมูลเชิงเอกสารและ

ข้อมูลภาคสนาม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นจริงให้มีความน่าเชื่อถือ และมีความเที่ยงตรง ดังนี้

3.2.1 การศึกษาและวิจัยเอกสาร

โดยศึกษาจากเอกสารบทความ และข้อมูลในการจัดสัมมนาเชิงวิชาการ ตลอดจนงานวิจัยทั้งในส่วนผู้ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ และชีวิตแรงงานในภาคการผลิตทั้งในภาวะปกติและวิกฤติ เพื่อนำข้อมูลส่วนนี้มาวิเคราะห์กับข้อมูลภูมิหลังของแรงงานในภาคบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ในแวดวงวิชาการต่อไป ดังนั้นข้อมูลที่จะศึกษาประกอบด้วย

3.2.1.1 ภาพรวมของความเสียหายและสถานการณ์ด้านแรงงานไทยที่ได้รับผลกระทบจากจากคลื่นยักษ์สึนามิ

(1) สถานการณ์ทั่วไป

(2) ผลกระทบที่ก่อให้เกิดความเสียหายจากคลื่นยักษ์สึนามิ

3.2.1.2 สถานการณ์ด้านแรงงานไทยในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ

3.2.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 การวิจัยภาคสนาม

มีขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.2.2.1 ผู้วิจัยลงไปสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ และสำรวจพื้นที่สภาพความเป็นอยู่และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับแรงงานไทยที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ อีกทั้งจะร่วมมือกับคณะทำงานองค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานช่วยเหลือแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิในพื้นที่ นายจ้าง และหน่วยงานของรัฐเพื่อหาแนวทางให้ความช่วยเหลือและหาทางออกที่ยั่งยืนต่อแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการ ที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ

3.2.2.2 ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับแรงงานในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

(1) ภูมิหลังของแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการ

(2) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และครอบครัว ของแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ โดยจะศึกษาประเด็นหลักคือ 1) การไร้ที่ดิน 2) การว่างงาน 3) การไร้ที่อยู่อาศัย 4) การขาดแคลนอาหาร 5) การสูญเสียกรรมสิทธิ์

ส่วนตัวขั้นพื้นฐาน 6) การโคตเคียวจากสังคม 6) การเข้าไม่ถึงบริการสาธารณะ และ 7) กระบวนการกลายเป็นชายขอบ

(3) อุปสรรคในการขอความช่วยเหลือของแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ

จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยลงไปรวบรวม 2 ครั้ง กล่าวคือ ครั้งแรก ประมาณปลายปี พ.ศ. 2548 ในเวลานั้นสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ส่วนใหญ่ที่เขาหลัก จังหวัดพังงา ซึ่งจำนวนที่ได้ 40 ชุด และที่ป่าตอง จังหวัดภูเก็ตอีกประมาณ 20 ชุด เนื่องจากแรงงานอยู่ในช่วงหวาดผวาท่าให้กลับเข้ามาทำงานในพื้นที่น้อยมาก ส่วนที่เกาะพีพี จังหวัดกระบี่ยังไม่สามารถเข้าไปเก็บข้อมูลได้ เพราะปิดเกาะเพื่อซ่อมแซมกิจการและบูรณะพื้นที่ประสบภัย กอปรกับพื้นที่นี้มีปัญหาด้านแรงงานค่อนข้างสูง ดังนั้นใกล้กลางปี พ.ศ. 2549 ผู้วิจัยจึงเข้าไปเก็บข้อมูลอีกครั้งโดยแจกแบบสอบถามไป 200 ชุด ได้คืนมา 170 ชุด และทั้งหมดนี้แบบสอบถามที่ไม่สามารถนำมาประมวลผลได้อีก 45 ชุด เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ตอบข้อที่ต้องมีการเขียนตอบ โดยเฉพาะเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการถูกเลิกจ้าง การได้รับความช่วยเหลือ และความรู้เกี่ยวกับสิทธิ สาเหตุเป็นเช่นนี้แรงงานให้เหตุผลเพียงว่า 1) มีความเบื่อหน่ายที่จะเขียนหรือตอบคำถาม เนื่องจากหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาสำรวจหลายครั้งแต่ไม่ได้รับความช่วยเหลืออะไร และ 2) เกรงกลัวผลกระทบด้านลบที่จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มที่ประสบปัญหาการถูกเลิกจ้าง

ฉะนั้น การที่ผู้วิจัยได้คาดเดาไว้ว่าแรงงานน่าจะกลับมาโดยการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวจากเดิม 195 คน เป็น 300 คน (พิจารณาที่ 3.1.2.1) นั้นนี้ แสดงให้เห็นต่อปรากฏการณ์ด้านแรงงานที่เกิดขึ้นว่าในช่วงปี พ.ศ. 2548 จนถึงกลางปี พ.ศ. 2549 เกิดภาวะการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมบริการของสามจังหวัดหลัก อีกทั้งแรงงานเก่ากลับเข้ามาทำงานน้อยเมื่อเทียบกับอัตราส่วนแรงงานในอดีตก่อนประสบภัยกับปัจจุบันที่เดินทางกลับมาทำงานอีกครั้ง เมื่อคิดอัตราส่วนของแบบสอบถามที่สามารถนำมาประมวลผลได้กับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณตามหลักการวิจัยโรงงานอุตสาหกรรม จึงคิดเป็นร้อยละ 64.1 ทั้งนี้หากคิดโดยยึดตามจำนวนแบบสอบถามที่แจกกับแบบสอบถามที่สามารถประมวลผลได้จึงคิดเป็นร้อยละ 62.5 อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้เป็นช่วงเวลาที่แรงงานมีการย้ายถิ่นเกิดขึ้นซึ่งมีสาเหตุมาจากภัยพิบัติ ผู้วิจัยมองว่าเป็นเรื่องธรรมชาติที่แรงงานเดินทางกลับมาทำงานน้อยทำให้การศึกษาวิจัยกระทำได้เพียงในกลุ่มที่เดินทางกลับมาเท่านั้น แต่ที่สำคัญสำหรับความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพคือ การตรวจความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง และ

ความสามารถในการเข้าใจปรากฏการณ์ทางสังคมของแรงงาน เป็นผลให้งานวิจัยนี้ต้องนำข้อมูลเชิงปริมาณตรวจสอบกับการจัดสนทนากลุ่มย่อยอีกครั้ง ดังจะกล่าวรายละเอียดต่อไป

3.2.2.3 ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) อันประกอบด้วยนายจ้างและ/หรือผู้มีอำนาจกระทำการแทนนายจ้าง ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เจ้าหน้าที่แรงงานจังหวัดของแต่ละจังหวัดที่ลงพื้นที่ศึกษา รวมถึงนายอำเภอและ/หรือผู้นำท้องถิ่นในพื้นที่นั้น ๆ ด้วย คณะทำงานองค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานช่วยเหลือแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ซึ่งข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 1) อุปสรรคในการให้ความช่วยเหลือกลุ่มแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการจากภาคส่วนต่าง ๆ และ 2) การเสนอกรอบแนวทางการพัฒนาแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ โดยผ่านมุมมองด้านการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

3.2.2.4 การจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus group) กลุ่มแรงงานแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิตั้ง 3 พื้นที่หลัก ซึ่งผู้วิจัยจัดขึ้นภายหลังการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณของแรงงานเรียบร้อยแล้ว เนื่องจากต้องการตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูลในเชิงลึก และหาความเป็นเหตุเป็นผลของข้อมูลที่จะนำไปสู่การหาคำตอบต่อปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร และทำไมถึงเกิดขึ้น

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ 1) แบบสอบถาม และ 2) แบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยจะกล่าวถึงแต่ละประเภทดังนี้

3.3.1 แบบสอบถามสำหรับแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

3.3.1.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลหรือข้อมูลทั่วไปของแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ

3.3.1.2. ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และครอบครัวของแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ

3.3.1.3 อุปสรรคในการขอความช่วยเหลือของแรงงานไทย ในอุตสาหกรรมบริการ ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ระดับอุปสรรคในการขอความช่วยเหลือซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด มีทั้งหมด 13 ข้อ แบ่งเป็นรายปัจจัยคือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล มี 4 ข้อ 2) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ มี 5 ข้อ และ 3) ปัจจัยการติดต่อสื่อสารและ ขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ มี 4 ข้อ ลักษณะคำถามมีให้เลือก 5 ระดับ คือ

<u>มากที่สุด</u>	หมายถึง	ทุกสิ่งทุกอย่างที่ขอความช่วยเหลือ <u>ไม่</u> เคยได้รับการตอบสนอง (ระดับคะแนนอยู่ในช่วง 4.50 ขึ้นไป)
<u>มาก</u>	หมายถึง	ทุกสิ่งทุกอย่างที่ขอความช่วยเหลือ <u>ได้รับการตอบสนองน้อย</u> มากและ <u>ได้รับความช่วยเหลือ</u> ในสิ่งที่ <u>ไม่ต้องการ</u> (ระดับคะแนนอยู่ในช่วง 3.50-4.49)
<u>ปานกลาง</u>	หมายถึง	ทุกสิ่งทุกอย่างที่ขอความช่วยเหลือ <u>ได้รับการตอบสนองเพียงบางอย่าง</u> เท่านั้น แต่ <u>ได้รับความช่วยเหลือล่าช้า</u> (ระดับคะแนนอยู่ในช่วง 2.50-3.49)
<u>น้อย</u>	หมายถึง	ทุกสิ่งทุกอย่างที่ขอความช่วยเหลือ <u>ได้รับการตอบสนองเกือบทุกอย่าง</u> แต่ <u>ได้รับความช่วยเหลือทันที</u> (ระดับคะแนนอยู่ในช่วง 1.50-2.49)
<u>ไม่เป็นอุปสรรค</u>	หมายถึง	ทุกสิ่งทุกอย่างที่ขอความช่วยเหลือ <u>ได้รับการตอบสนองทุกอย่าง</u> และ <u>ทันทีที่ได้ขอความช่วยเหลือ</u> (ระดับคะแนนอยู่ในช่วง 1.00-1.49)

3.3.2 แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างแน่นอน (Unstructured interview)

แบบสัมภาษณ์นี้ใช้สำหรับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลักษณะของแบบสอบถามคือไม่ได้

กำหนดคำตอบไว้แน่นอนตายตัว คำถามและคำตอบที่ใช้สามารถเปลี่ยนแปลงและยืดหยุ่นได้ ซึ่งผู้สัมภาษณ์มีอิสระที่จะดัดแปลงคำถามให้เหมาะสม อีกทั้งผู้ถูกสัมภาษณ์มีอิสระในการตอบ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด ส่วนนี้ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูล 2 ส่วน คือ

- 1) อุปสรรคในการให้ช่วยเหลือกลุ่มแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการจากภาคส่วนต่าง ๆ และ
- 2) การเสนอกรอบแนวทางการช่วยเหลือ เยียวยา และพัฒนาแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ โดยผ่านมุมมองด้านการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

3.4 การตรวจสอบและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ขั้นตอนต่อไปที่ควรกระทำ คือ การตรวจสอบข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังที่กล่าวไว้ข้างต้นแล้วว่าเป็นงานวิจัยที่มีสาระเกี่ยวกับผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานกับนายจ้าง ตลอดจนปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นไปเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบภายใต้บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละภาคส่วน ฉะนั้น จึงถือเป็นเรื่องปกติที่แต่ละภาคส่วนพูดด้านดีที่ได้ปฏิบัติ หรือหากเกิดข้อบกพร่องแล้วพยายามหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เพื่อให้ดูแล้วไม่แย่งเงินไป และในทำนองเดียวกันผู้ได้รับผลกระทบก็พยายามสะท้อนภาพของตนที่ถูกกระทำหรือเหตุและภาวะที่ได้รับจากการกระทำของผู้อื่น จึงทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีแนวโน้มสวนทางกันค่อนข้างสูง ด้วยเหตุฉนั้นจึงต้องตรวจสอบข้อมูลกับหลาย ๆ ฝ่าย และแต่ละฝ่ายหลาย ๆ ครั้ง ๆ เช่นกัน ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือ และเที่ยงตรง อีกทั้งเป็นเหตุและผลที่สร้างคุณภาพและการยอมรับได้ของแต่ละฝ่าย อันนำไปสู่แนวทางการช่วยเหลือ เยียวยา และพัฒนาแรงงานได้ด้วยความเต็มใจ พร้อมใจ และสันติภาพ

การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสามเส้า (triangulation) โดยพิจารณาแหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคลที่แตกต่างกัน กล่าวคือ 1) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของแรงงานไปตรวจสอบกับการประชุมกลุ่มย่อยกับแรงงานในแต่ละพื้นที่ และกับเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชน และประธานสมาพันธ์ธุรกิจโรงแรมที่ได้เก็บข้อมูลการมาร้องทุกข์ของแรงงาน และการเก็บข้อมูลภาพรวมของผู้ประสบภัย และจากตัวแทนของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นผู้นำท้องถิ่นและ/หรือตัวแทนของเจ้าหน้าที่จากกระทรวงแรงงาน 2) ข้อมูลจากสัมภาษณ์นายจ้างและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตรวจสอบข้อมูลจากแบบสอบถามของแรงงาน การประชุมกลุ่มย่อย และข้อมูลจากการ

สัมภาษณ์ตัวแทนจากเจ้าหน้าที่ของกระทรวงแรงงานประจำจังหวัดนั้น ๆ และ 3) ข้อมูลเชิงเอกสารตรวจสอบความเชื่อถือจากแหล่งที่มา

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพหรือแบบบรรยายความ เพื่อนำไปสู่การหาคำตอบหลักว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแรงงานได้รับผลกระทบอย่างไร และทำไมถึงเป็นเช่นนั้น ดังนั้น การวิเคราะห์จึงเป็นทั้งการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยนำข้อค้นพบเชิงเอกสารมาเทียบเคียงกับผลการศึกษานี้ด้วยการคำนึงบริบท (Context) และเงื่อนไข (Condition) ร่วมด้วย และมีการวิเคราะห์โดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยจากการสัมภาษณ์ และการประชุมกลุ่มย่อยและเสริมด้วยข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้เน้นหนักด้านการตีความข้อมูลเป็นหลัก แต่สาเหตุที่นำลักษณะการวิเคราะห์หลาย ๆ กรณีมาใช้เนื่องจากต้องการให้เกิดความแม่นยำ และเห็นรายละเอียดของเหตุการณ์มากที่สุด โดยจัดแบ่งข้อมูลเป็น 2 ประเภทหลักดังนี้

3.4.1 ข้อมูลที่เป็นเชิงคุณภาพ (Qualitative data)

ข้อมูลที่เป็นเชิงคุณภาพนั้นได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการประชุมกลุ่มย่อย เพื่ออธิบายข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้ 1) เพื่อค้นหาอุปสรรคในการให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการ และการอธิบายข้อมูลมุมมองด้านการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญของแต่ละภาคส่วน 2) เพื่ออธิบายข้อมูลที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่มย่อยของแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เน้นให้ได้รายละเอียดในเชิงความรู้ ความเข้าใจ เจตคติ เหตุผล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นแรงงาน ซึ่งส่วนนี้นำไปอภิปรายผลเสริมกับข้อมูลเชิงปริมาณ และ 3) เพื่อเสนอแนวทางในการช่วยเหลือ เยียวยา และพัฒนาแรงงานไทยที่ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิ

3.4.2 ข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณ (Quantitative data)

ข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) หรือสถิติเบื้องต้น เพื่ออธิบาย 1) ข้อมูลทั่วไปของแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ 2) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และครอบครัวของแรงงานไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ และ 3) อุปสรรคในการขอความช่วยเหลือ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้จะนำเชิงคุณภาพจากการจัดสนทนากลุ่มย่อยมาเสริมด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือมากที่สุด อีกทั้งทำให้เห็นภาพลึกและกว้างได้

สำหรับสถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) และความกระจายของข้อมูล (Coefficient of Variation: C.V.) สาเหตุที่ผู้วิจัยนำค่าความกระจายของข้อมูลมาใช้ เนื่องจาก วิเชียร เกตุสิงห์ (2541: 14-15) ได้ให้ทัศนะที่น่าสนใจว่า การพิจารณาการกระจายของข้อมูลนั้น จะดูจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอย่างเดียวไม่ได้ เพราะจะทำให้แปลความหมายไม่ได้ว่ากระจาย มากน้อยเพียงใด ควรดูเทียบกับค่าเฉลี่ยร่วมด้วย ซึ่งนิยามกันคือดูว่า การกระจายเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ ของค่าเฉลี่ย คือ ดูจากค่า S.D. หารด้วย Mean คูณด้วย 100 ซึ่งก็คือค่า C.V. ถ้าค่าที่คำนวณได้ เกิน 30 เปอร์เซ็นต์ ก็นับว่าข้อมูลนั้นมีความกระจายมาก

3.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

แผนภาพที่ 3.1: : สํารวจสถานการณ์แรงงานไทยที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมบริการ

