

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี 3) เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Research) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยกำหนดแนวทางแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัยแต่ละวิธีการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ

โดยได้สังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาระดับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด แล้วใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการศึกษาจากค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการผ่านด่านตรวจคนเข้าเมือง

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยวิเคราะห์หาค่ากลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลสถิติย้อนหลัง 3 ปี ที่เข้าออกผ่านด่านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2554 ถึง พ.ศ.2556

ประชากรของด้านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 45,100 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) (สิน พันธุ์พินิจ, 2549 : 133) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 &= \frac{45,100}{1 + 45,100(0.05)^2} \\
 &= 396.48 \approx 396 \text{ คน} \\
 \text{เมื่อ } n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \\
 N &= \text{จำนวนประชากรที่ศึกษา} \\
 e &= \text{ความคลาดเคลื่อนที่ } 0.05
 \end{aligned}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการบริหารเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการผ่านด่านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี จากปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลง 5 ด้าน คือ 1) ด้านการตระหนักถึงความจำเป็นในเรื่องการเปลี่ยนแปลง 2) ด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง 3) ด้านกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง 4) ด้านเทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนแปลง และ 5) ด้านวัฒนธรรมองค์กร เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าด้วยหลักสถิติถึงการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบการวัดค่าของลิเกิร์ต (Likert) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยเรียงจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด กำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้ (สิน พันธุ์พินิจ, 2549 : 152 - 154)

- 5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มาก
- 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง น้อย

1 คะแนน หมายถึง น้อยมาก

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับการบริหาร การเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยเอาค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนน ตัวชี้วัด โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (สิน พันธุ์พินิจ, 2549 : 155)

4.51-5.00	หมายถึง	มีการบริหารการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	มีการบริหารการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก
2.51-3.50	หมายถึง	มีการบริหารการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	มีการบริหารการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับน้อย
1.00 -1.50	หมายถึง	มีการบริหารการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับน้อยมาก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านงานอำนวยความสะดวก 2) ด้านบริการคนต่างด้าว 3) ด้านสืบสวนปราบปรามและส่งกลับ และ 4) ด้านงานตรวจบุคคลและพาหนะ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ การวัดค่าของลิเกิร์ต (Likert) (สิน พันธุ์พินิจ, 2549 : 152-154) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แล้วให้ผู้รับบริการผ่านด้านเข้าออก แสดงความคิดเห็นว่ามีระดับของบริหารเปลี่ยนแปลง มากน้อยเพียงใด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อมีน้ำหนัก 5 มาตราดังนี้

5	คะแนน หมายถึง	มากที่สุด
4	คะแนน หมายถึง	มาก
3	คะแนน หมายถึง	ปานกลาง
2	คะแนน หมายถึง	น้อย
1	คะแนน หมายถึง	น้อยมาก

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับการบริหาร การเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยเอาค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนน ตัวชี้วัด โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (สิน พันธุ์พินิจ, 2549 : 155)

4.51-5.00	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
2.51-3.50	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
1.00 -1.50	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยมาก

ตอนที่ 4 เป็นคำถามในเรื่องข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของ
ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถามการบริหารเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัย
ได้ดำเนินการสร้างขึ้นตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดกรอบแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลง คือ 1) ด้านการตระหนักถึงความจำเป็นในเรื่องการเปลี่ยนแปลง 2) ด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง 3) ด้านกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง 4) ด้านเทคโนโลยีเพื่อการบริหารการเปลี่ยนแปลง และ 5) ด้านวัฒนธรรมองค์กร และการบริหารเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ตามนโยบายพัฒนาหน่วยงานใน 4 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) ด้านงานอำนวยบริการ 2) ด้านบริการคนต่างด้าว 3) ด้านสืบสวนปราบปรามและส่งกลับ และ 4) ด้านงานตรวจบุคคลและพาหนะ

2. ศึกษานิยาม ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. ให้ความหมายและเขียนนิยามปฏิบัติการ จากแนวทางการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี

4. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการ ซึ่งเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มีการบริหารการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด มีการบริหารการเปลี่ยนแปลงมาก มีการบริหารการเปลี่ยนแปลงปานกลาง มีการบริหารการเปลี่ยนแปลงน้อย มีการบริหารการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด แล้วนำไปทดลองเก็บเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเนื้อหา พร้อมแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาเพื่อหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

5.1 ดร.สมชาย สุเทศ นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ สำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสมุทรสาคร ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

5.2 ดร.เสน่ห์ คำแพง วิศวกร 8/ผู้จัดการศูนย์บริการตอนในบริษัท tot จำกัด มหาชน ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

5.3 พ.ต.อ.พัฒน์ รังควราโรจน์ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรด่านทับตะโก อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี ผู้เชี่ยวชาญด้านหน่วยงาน

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว มาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความกลมกลืน และครอบคลุมของแบบสอบถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ พร้อมทั้ง

นำมาหาค่าคุณภาพของแบบสอบถาม (Item-Objective Congruency Index) และความแม่นยำของเนื้อหา (Content Validity) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป มาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม (สรชัย พิศาลบุตร และคณะ, 2549 : 33) ซึ่งได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67-1.00

7. นำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้รับบริการผ่านด่านเข้าออกตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้วิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) เท่ากับ .834 ซึ่งแสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากด่านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี
2. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองและทีมงาน โดยเริ่มเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน-เดือนสิงหาคม 2556 รวมระยะเวลา 3 เดือน
3. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ไปตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ หลังจากนั้น นำข้อมูลแบบสอบถามแต่ละชุดมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลักการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentages)
2. วิเคราะห์การบริหารเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยรวม และรายด้านและรายข้อโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 แล้วนำเสนอเป็นรูปตารางประกอบคำบรรยาย โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (สิน พันธุ์พินิจ, 2549 : 155)

4.51-5.00	หมายถึง	มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	มีค่าอยู่ในระดับมาก
2.51-3.50	หมายถึง	มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	มีค่าอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	มีค่าอยู่ในระดับน้อยมาก

3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร

$$\% = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ % แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่หรือจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมดหรือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 56)

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวอย่าง

$\sum x_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล โดยสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 87)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หากำดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญ โญอนันตพงษ์, 2545 : 95)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

2.2 หากำความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2548 : 200)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
	s_i^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบสอบถามเป็นรายข้อ
	s^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานทางสถิติชนิดถดถอยพหุคูณของแบบสอบถามการบริหารเปลี่ยนแปลง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis)

3.1 สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis) (บุญชม ศรีสะอาด, 2547 : 163)

$$Y_i = a + \sum_{j=1}^k b_j X_{ij} + e_i$$

3.2 สมการถดถอยของกลุ่มตัวอย่าง ในรูปคะแนนดิบ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 143)

$$Y_i = b_0 + b_1 X_{i1} + b_2 X_{i2} + \dots + b_n X_{in}$$

3.3 สมการถดถอยของกลุ่มตัวอย่าง ในรูปของคะแนนมาตรฐาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 144)

$$z'_y = \beta_1 z_{x_1} + \beta_2 z_{x_2} + \dots + \beta_n z_{x_n}$$

เมื่อ X, Z_x แทน แทนค่าของตัวแปรอิสระในรูปของคะแนนดิบ

Y', Z'_y แทน แทนค่าพยากรณ์ของตัวแปรตามในรูปของคะแนนดิบและ
คะแนน มาตรฐาน

b_0 แทน แทนค่าคงที่

b_1, b_2, \dots, b_n แทน แทนสัมประสิทธิ์หน้าตัวแปรอิสระในสมการ (กลุ่มตัวอย่าง)

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n$ แทน แทนสัมประสิทธิ์หน้าตัวแปรอิสระในสมการ (คะแนนมาตรฐาน)

ขั้นตอนที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

สำหรับวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth interview) เกี่ยวกับแนวคิดในการบริหารเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้แนวทางที่เหมาะสมในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจนครบาลเชียงใหม่ จังหวัดจันทบุรี จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key-informants) ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ทางการบริหารที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตามหลักวิชาการตรงประเด็นตามกรอบแนวคิดระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลเนื้อหาการสัมภาษณ์เป็นไปด้วยบรรยากาศแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในด่านตำรวจนครบาลเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้บันทึกข้อมูลคำสัมภาษณ์ในแถบบันทึกข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key-informants) ได้แก่ ผู้บริหารด่านตำรวจนครบาลเชียงใหม่ มีจำนวน 14 คน

การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คัดเลือกจากผู้บริหารที่มีความเกี่ยวข้องกับภารกิจและบทบาทหน้าที่ในการวางแผนนโยบายเกี่ยวกับการตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 14 คน ซึ่งผู้บริหรดังกล่าวเป็นผู้กำหนดแผนกลยุทธ์การปฏิบัติหน้าที่และสื่อการมอบหมาย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในขั้นตอนนี้เป็นแนวทางการสัมภาษณ์ (In-depth Interview) แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการสังเคราะห์วรรณกรรมของปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่เป็นแรงสนับสนุนให้เกิดในการบริหารการเปลี่ยนแปลงและบทบาทภารกิจที่กำหนด เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ข้อเสนอแนะที่ตรงหลักตรรกะของงานวิชาการและวิจัย
2. นำผลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ตรวจสอบยืนยันความถูกต้องของข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Data) ทางราชการและคำสั่งของหน่วยงานและการสังเกตปรากฏการณ์เชิงพื้นที่ประกอบการนำเสนอ

ขั้นตอนในการสัมภาษณ์เจาะลึก

การสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยได้ดำเนินตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถาม โดยยึดตามวัตถุประสงค์ นิยามเชิงปฏิบัติการและกรอบแนวคิด ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ที่จะสัมภาษณ์ พร้อมทั้งยืนยัน วัน เวลา สถานที่ ก่อนการสัมภาษณ์ล่วงหน้า
2. เข้าสู่สถานที่นัดหมาย แนะนำตนเอง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีก่อนเริ่มต้นสัมภาษณ์
3. ชี้แจงจุดมุ่งหมาย การเก็บความลับ พร้อมทั้งขออนุญาตบันทึกการสัมภาษณ์และเจาะลึกในประเด็นที่จะสัมภาษณ์
4. เริ่มต้นการสัมภาษณ์และเจาะลึกในประเด็นที่ต้องการทราบข้อมูลในรายละเอียดจากคำถามแรกไปถึงคำถามสุดท้าย โดยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายให้เป็นไปตามธรรมชาติของการสนทนาเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นในประเด็นที่สัมภาษณ์
5. ปิดการสนทนา โดยสรุปความเห็นและสอบถามประเด็นที่อยากจะทราบเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเป็นคำถามปิดท้ายการสัมภาษณ์
6. การสิ้นสุดการสัมภาษณ์ โดยการกล่าวขอบคุณในคุณค่าของข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ และการเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อผลการศึกษาที่จะเกิดความสุขุมมากที่สุด (ชาย โพธิ์สิตา, 2554 : 264-285)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยกระทำอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ก่อนการสัมภาษณ์ การเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยยึดหลักการตามแนวคิดของ Miles and Huberman (1994) แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน (ชาย โพธิ์สิตา, 2554 : 335-377) คือ

1. การจัดระเบียบข้อมูล (Data Organizing) ผู้วิจัยได้เรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร บทสรุปที่ได้วิเคราะห์จากการบันทึกเสียงที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ประกอบไปด้วยผู้บริหารตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 14 คน มาทำการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระเบียบเป็นหมวดหมู่ สามารถนำมาใช้ได้สะดวก ตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือได้ง่าย นำข้อมูลที่จัดระเบียบแล้วหรือลดทอนข้อมูล (Data Reduction) ให้มีขนาดเล็กลง เหลือเฉพาะส่วนที่จะนำไปวิเคราะห์ได้จริง

2. การแสดงข้อมูล (Data Display) ผู้วิจัยเชื่อมโยงข้อมูลที่จัดระเบียบแล้วเข้าด้วยกันนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการพรรณนา (descriptive)

3. การหาข้อสรุปและการตีความ (Conclusion and Interpretation) ผู้วิจัยหาข้อสรุปและตีความจากปรากฏการณ์หรือข้อค้นพบที่ได้จากการแสดงข้อมูล รวมถึงตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลสามรูปแบบคือ การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี และการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า เป็นการใช้กระบวนการวิธีที่หลากหลาย (the multiple-method approach) โดยพิจารณาความสอดคล้อง และความแตกต่างของข้อมูลที่ได้จากการจัดระเบียบข้อมูล แล้วมาหาข้อสรุป และตีความในรูปแบบการพรรณนาตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลแบบ “Triangulation” หรือที่ เดนซิน (Denzin, 1978 : 390) เรียกว่า “การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า” เป็นการใช้กระบวนการวิธีที่หลากหลายในการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ดังนี้

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยการพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบ คือ การตรวจสอบแหล่งของข้อมูล ได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) โดยตรวจสอบว่า ถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิมจะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

3. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กันเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น การใช้วิธีการสังเกต ควบคู่กับการซักถาม พร้อมกันนั้นก็ศึกษาข้อมูลจากเอกสารประกอบด้วย

สรุปในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลประกอบด้วยสามรูปแบบ คือ การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี และการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล

การเสนอสรุปผลการวิจัย

แนวทางที่เหมาะสมในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี

2. การเสนอสรุปผลการวิจัย คือ ความพยายามในการหาความหมายของข้อมูลที่ได้จากการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูล และการอภิปรายผลที่ได้จากการศึกษาการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี รวมทั้งกำหนดแนวทางการบริการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองและองค์กรให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้