

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา(descriptive research)ที่มุ่งศึกษาพรรณนาสภาพที่เป็นอยู่ของปรากฏการณ์นั้น ๆ โดยชี้ให้เห็นว่าปรากฏการณ์นั้นเป็นอย่างไร เช่น มีลักษณะที่สำคัญ ๆ อะไรบ้าง โดยมีการเก็บข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการของกรมการปกครอง และข้าราชการของกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ

ข้าราชการของกรมการปกครอง จำนวน 20 คน

เป็นข้าราชการหัวหน้าฝ่าย ระดับ 7-8 จำนวน 5 คน ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน 15 คน

ข้าราชการของกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 คน

เป็นข้าราชการของสำนักงานเขต ระดับหัวหน้าฝ่าย ระดับ 7-8 เขตละ 1 คน ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ระดับ 3-6 เขตละ 1 คน สำหรับสำนักงานเขตที่ทำการศึกษา ได้แก่

- สำนักงานเขตพระนคร จำนวน 2 คน

- สำนักงานเขตดุสิต จำนวน 2 คน

- สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ จำนวน 2 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 26 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร (Documentary Study) โดยรวบรวมเอกสารด้านกฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายของรัฐบาล การดำเนินงานที่เกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ รวมทั้ง เอกสารเกี่ยวกับระบบทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และผลงานวิชาการที่เกี่ยวกับการศึกษาด้านนโยบาย และการศึกษาด้านการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน

2. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก(In-dept Interview) เพื่อศึกษาถึงปัญหาด้านนโยบาย ปัญหาด้านการบริหารจัดการ และปัญหาด้านการบริการประชาชน โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับข้าราชการของกรมการปกครอง และข้าราชการของกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ รวม 26 คน โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card) รวม 3 ด้าน ประกอบด้วย

### 1. ปัญหาด้านนโยบาย

- 1.1 ปัญหาในการดำเนินนโยบายของรัฐบาล
- 1.2 ปัญหาผลกระทบด้านกฎหมายในการดำเนินนโยบายของรัฐบาล
- 1.3 ปัญหาการจัดทำแผนตามนโยบายของรัฐบาล

### 2. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

#### 2.1 ปัญหาด้านบุคลากร

- 2.1.1 ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน
- 2.1.2 ปัญหาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน

#### 2.2 ปัญหาด้านงบประมาณ

- 2.2.1 ปัญหาการวางแผนการจัดทำงบประมาณ
- 2.2.2 ปัญหาการสนับสนุนงบประมาณ

#### 2.3 ปัญหาด้านการจัดการ

- 2.3.1 ปัญหาระบบการปฏิบัติงาน
- 2.3.2 ปัญหาโครงสร้างของหน่วยงาน
- 2.3.3 ปัญหาการสั่งการและการมอบหมายงาน

## 2.4 ด้านวัสดุและอุปกรณ์

2.4.1 ปัญหาแผนการใช้วัสดุและอุปกรณ์

2.4.2 ปัญหาการสนับสนุนวัสดุและอุปกรณ์

2.4.3 ปัญหาการจัดซื้อวัสดุและอุปกรณ์

## 2.5 ปัญหาด้านการบริการประชาชน

2.5.1 ปัญหาการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

2.5.2 ปัญหาการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

2.5.3 ปัญหาความปลอดภัยของการใช้ข้อมูลสารสนเทศ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลเอกสารวิชาการที่เป็นแนวความคิดต่าง ๆ เอกสารเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ และแผนทิศทางการพัฒนาโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์

2. ดำเนินการขอความอนุเคราะห์ การสัมภาษณ์ข้าราชการของกรมการปกครอง จำนวน 20 คน และข้าราชการของกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 26 คน โดยมีประเด็นในการสัมภาษณ์ คือ ปัญหาด้านนโยบาย ปัญหาด้านการบริหารจัดการ และปัญหาด้านการบริการประชาชน

3. รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำมาสรุปรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาในด้านต่าง ๆ เพื่อจัดทำผลการวิจัยต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาของเอกสาร (Content Analysis) ที่ได้รวบรวมเอกสารทางวิชาการ และเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการของกรมการปกครอง และข้าราชการของกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card) เกี่ยวกับปัญหาด้านนโยบาย ปัญหาด้านการบริหารจัดการ และปัญหาด้านการบริการประชาชน โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการหัวหน้าฝ่าย กับความคิดเห็น

ของข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา(descriptive research) สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการรวบรวมข้อมูลเอกสาร และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งผลการวิจัยจะได้แสดงในบทต่อไป