

การแก้ปัญหาและพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย

Routine to Research, R2R

บทนำ

หลายคนที่สนใจการทำวิจัยแต่ไม่รู้ว่าจะเริ่มต้นอย่างไร ตรงไหน เรื่องอะไร คำตอบที่น่าจะเหมาะสมหนึ่งก็คือ เริ่มต้นที่ปัญหาของเราแหละ ตั้งคำถามวิจัยขึ้นมาแล้วค้นคว้าหาคำตอบ แล้วสุดท้ายนำความรู้ที่ได้ขึ้นมาแก้ปัญหาในงานของเราเอง เราก็จะได้ทั้งงานวิจัยและการแก้ปัญหาหน้างานของเราด้วย เหมือนยิงปืนนัดเดียวได้นกสองตัว

R2R กับความหมายที่แบายล

หมายถึง การศึกษาหรือทำวิจัยด้วยระเบียบวิจัยมาตรฐานโดยมีคำถามวิจัยจากงานประจำ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่และนำความรู้นั้นมาแก้ปัญหาหน้างานของตัวเอง ส่งผลให้ผู้วิจัยทำงานได้มีคุณภาพดีขึ้นและเกิดความสุขในการทำงาน R2R แท้จริงแล้วเป็น concept ที่ชาญฉลาดและแบายลในการเลี้ยงค้ำว่าวิจัยโดยตรง เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกหน่วยงานสามารถทำงานวิจัยได้ ดังนั้น R2R จึงเปรียบเสมือนเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพงาน โดยผลงงานการทำวิจัยก็ใช้ระเบียบวิจัยตามมาตรฐานทั่วไปเช่นกัน ไม่ใช่งานวิจัยชั้นสูงแต่อย่างใด

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่า R2R มีคำสำคัญ (Key word) ที่น่าสนใจอยู่หลายคำ ได้แก่

- งานวิจัยชิ้นห่าง ไม่ใช่ชิ้นหิ้ง หมายถึงผลงงานการศึกษามาใช้แก้ปัญหางานประจำได้จริง
- สหสาขา หมายถึงมีการร่วมมือกันจากหลายสาขาวิชาซีพมาแก้ปัญหาด้วยงานวิจัยเดียวกัน
- ความสุข หมายถึงเน้นความสุขที่ปลายอุโมงค์ของผู้ทำวิจัยเอง ทำงานได้สนุก เป็นสุขกับการทำงาน
- สรุป concept ของสิ่งที่ R2R เป็นหรือใช้และไม่ใช้ ได้ดังนี้

R2R ...เป็น

- เป็นงานวิจัย ที่มีหลักการทางวิชาการที่เป็นวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ใช้ในทางการแพทย์และพยาบาล โดยมีคุณภาพของงานวิจัยที่แตกต่างกันไปตามเนื้อหาและระเบียบวิธีวิจัย
- เป็นการทำงานวิจัยโดยหยิบยกประเด็นปัญหาหรือคำถามวิจัยมาจากงานประจำเพื่อนำไปแก้ปัญหางานประจำนั้นๆ
- เป็นการเปลี่ยนมุมมองของการทำงานที่เดิมเคยถูกมองว่าเป็นเรื่องยาก เป็นเรื่องของนักวิชาการเท่านั้น มาเป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานหรือคนหน้างานทุกคนก็ทำได้

- เป็นการเปิดช่องทางสว่างให้ผู้ที่ทำงานที่อาจจะมีปัญหาทุกข์กับงาน ได้มองเห็นหนทางการทำงานอย่างมีความสุข ด้วยการแก้ปัญหาของตัวเองด้วยตัวเองก่อน เปรียบเหมือนที่พระพุทธเจ้าได้ทรงสอนเราว่าทุกข์นั้นเกิดกับเรา เราต้องเป็นผู้ดับมันเองก่อน เช่นนั้นและ
- เป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้ทำงาน ด้านความรู้ ความสามารถ ได้พันธมิตรที่สร้างผลประโยชน์ร่วมกัน และอาจเปลี่ยนเป็นกัลยาณมิตรที่ไม่หวังผลประโยชน์ต่อกันในที่สุด(ของปลายสายรุ้ง)

R2R ไม่ใช่

- ไม่ใช่ระเบียบวิธีวิจัย เพราะฉะนั้นอย่านำไปเขียนในวิธีวิจัยเด็ดขาด
- ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่เรียนปริญญาโทหรือเรียนวิจัยมาเท่านั้น ถึงจะได้ ผู้ที่ไม่มีความรู้ทางวิจัยสามารถหาที่ปรึกษาได้ ถ้าไม่ท้อเสียก่อน (ข้อแนะนำที่เป็นความลับข้อหนึ่ง ในระหว่างการทำวิจัยให้งดผลไม่ดังนี้ ลูกท้อ แห้ว อย่างเด็ดขาด)
- ไม่ใช่ที่ไม่มีเงินทุนแล้วจะทำงานวิจัยไม่ได้ เพราะงานวิจัยส่วนใหญ่ของคนหางานไม่ได้ใช้แรงเงินมากนัก แต่แรงกายและแรงใจต่างหากที่สำคัญ
- ไม่ใช่เครื่องมือสำหรับการทำวิจัยเพื่อปรับขึ้นเงินเดือน หรือตำแหน่งทางวิชาการ เพราะถ้าคิดอย่างนี้เป็นวัตถุประสงค์หลักก็จะไม่เกิดความสุขในการทำงานที่ยั่งยืน (คนพันธุ์ R2R จะทำวิจัย ทำแล้วทำอีก)
- ไม่ใช่การแก้ปัญหาในงานทุกงาน ต้องใช้เครื่องมือ R2R ซึ่งเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่หรือแตกแขนงความรู้เดิม เพราะบ่อยครั้งที่มีวิธีที่แก้ปัญหาได้ง่ายๆโดยการเปิดตรา ถามผู้ที่มีประสบการณ์ การปฏิบัติงานอย่างตั้งใจตามระเบียบหรือหลักการที่ดีอยู่แล้วเท่านั้นก็แก้ปัญหาและเกิดความสุขในงานได้แล้ว

R2R ต่างกับ CQI ตรงไหน

หลายคนคงมีปัญหาสงสัยว่างานที่ทำอยู่เป็นงานวิจัย R2R หรือยัง? หรือหลายคนยังเข้าใจคลาดเคลื่อนว่างานที่ทำอยู่เป็นงานวิจัย R2R แล้วและออกหลายคนกลับยังไม่รู้ตัวว่างานที่ทำอยู่เป็น R2R ได้แล้วหรือเพียงแค่ปรับเปลี่ยนเล็กน้อยเท่านั้น บทความนี้จะเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมุมมองให้เห็นความแตกต่างระหว่าง CQI กับ R2R หรือให้เห็นว่าแต่ละชนิดนั้นมีประเด็นที่สำคัญคืออะไร โดยเรามาเริ่มจากคำนิยามในเชิงปฏิบัติของแต่ละอย่าง

Continous Quality Improvement(CQI)

คำว่า CQI อาจจะแปลตรงตัวเป็นภาษาไทยว่า **การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง** มีความหมายในเชิงหลักการหรือในเชิงวิธีการ ในเชิงหลักการแล้ว CQI จะมีความหมายใกล้เคียง Total Quality Management (TQM) คือการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์และความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานอย่างไม่หยุดยั้ง โดยมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ ดังนั้นเราก็น่าจะรู้อยู่แล้วหรือคาดเดาได้ค่อนข้างแน่นอนแล้วว่าสิ่งที่เรากำลังทำอยู่ต้องดี เพียงแต่ว่าจะดีแค่ไหนเท่านั้นเอง คำนิยามภาษาอังกฤษ ก็มีคนนำเสนอดังนี้

CQI is an analytical decision making tool which allows you to see when a process is working predictably and when it is not. Variation is present in any process, deciding when key to quality control.

(เป็นเสมือนเครื่องมือสำหรับช่วยการวิเคราะห์หัดตัดสินใจในกระบวนการทำงานที่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าไว้ได้ เนื่องจากมีความหลากหลายของกระบวนการทำงาน จึงเป็นปกติของที่จะต้องมีการตัดสินใจอยู่เสมอว่าจะเลือกแบบไหนที่เหมาะสม ที่ดีที่สุดมาใช้ หรือแก้ไขกระบวนการใดเพื่อให้ได้คุณภาพที่ต้องการมากที่สุด)

ขั้นตอนของ CQI

ขั้นตอนของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องคือการใช้แนวคิด Plan-Do-Check-Act (PDCA) คล้ายกับการออกแบบทดลองหรือกระบวนการทางวิทยาศาสตร์เข้ามาใช้ร่วมกับความคิดสร้างสรรค์

- Plan คือการวางแผนทำเพื่อแก้ปัญหาโดยอาศัยข้อมูลที่มี
- Do คือการนำความคิดดังกล่าวไปปฏิบัติ
- Check คือการวัดผลการปฏิบัติดังกล่าว
- Act คือการนำผลไม่ปฏิบัติในชีวิตประจำวันอย่างสม่ำเสมอ

ในขั้น Plan นั้นอาจจะมีรายละเอียดเพิ่มขึ้นเพื่อให้กำหนดความคิดที่แก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมได้แก่

1. การวิเคราะห์สภาพปัญหา ว่าปัญหาเกิดขึ้นที่ไหน เมื่อไร กับใคร อย่างไร มีกระบวนการอะไรที่เกี่ยวข้อง
2. การวิเคราะห์ระดับของปัญหา สามารถวัดข้อมูลที่สะท้อนระดับของปัญหาได้ด้วยวิธีใด

3. การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อะไรคือสาเหตุหลักของการเกิดปัญหา สามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุรากเหง้าได้หรือไม่ มีข้อมูลประกอบหรือไม่ว่าสาเหตุใดเป็นสาเหตุสำคัญ
4. การวิเคราะห์ทางเลือกในการแก้ปัญหา เป็นการนำเสนอสาเหตุ รากเหง้าที่สำคัญมาวิเคราะห์ว่าจะลดหรือขจัดออกไปได้อย่างไร โดยอาศัยแนวคิดเชิงกลยุทธ์และความคิดสร้างสรรค์ประกอบกัน ทางเลือกในการแก้ปัญหาอาจมีหลายทางเลือก อาจจะใช้ร่วมกัน หรืออาจจะต้องวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง เมื่อได้ทางเลือกแล้ว ยังต้องวิเคราะห์ที่แรงหนุนและแรงต้านของผู้เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนลดแรงต้านและใช้แรงหนุนให้เป็นประโยชน์

ขั้นตอนข้างต้นนี้เป็นกระบวนการสากลซึ่งปรากฏอยู่ในการพัฒนาหรือการแก้ปัญหาทุกเรื่อง การดูแลรักษาผู้ป่วย ประกอบด้วยการประเมินปัญหาของผู้ป่วย การวิเคราะห์สาเหตุ การสั่งการรักษา การติดตามประเมินผล รูปแบบนี้มีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วนคือ

1. คำถามพื้นฐาน 3 ข้อ ซึ่งอาจจะสลับคำถามข้อใดก่อนก็ได้ ได้แก่
 - ตั้งเป้า (Set aim) อะไรคือสิ่งที่เราพยายามจะทำให้เสร็จ
 - ใฝ่ดู(establish measure) ใช้ตัวชี้วัดใดบอกว่าผลดีขึ้น
 - ปรับเปลี่ยน(develop changes) การเปลี่ยนแปลงใดบ้างที่จะทำให้คุณภาพดีขึ้น
2. การนำวงล้อ PDCA หรือ PDSA โดย S หมายถึง study มาศึกษาทางเลือกในการเปลี่ยนแปลง
 - Plan กำหนดวัตถุประสงค์ของการทดสอบ,คาดการณ์ว่าจะเกิดอะไรขึ้น พร้อมทั้งเหตุผล, จัดทำแผนการทดสอบ
 - Do ดำเนินการทดสอบ,บันทึกปัญหาและสิ่งที่ไม่คาดว่าจะเป็น
 - Study วิเคราะห์ข้อมูล,เปรียบเทียบข้อมูลกับสิ่งที่คาดการณ์ไว้,สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้
 - Act สรุปผลว่าควรมีการปรับเปลี่ยนอย่างไร,เตรียมแผนสำหรับการทดสอบรอบต่อไป

นอกจากการจำ PDSA, PDCA แล้วยังมีผู้คิดคำย่ออื่นๆอีก เช่น FOCUS ดังนี้

 - F Find a process that needs improvement (หากกระบวนการที่จะมาใช้ปรับปรุงคุณภาพ)
 - O Organize a team knowledgeable about the process(มีการบริหารจัดการทีมด้วยความรู้ตามหลักวิชาการ
 - C Clarity the knowledge about the process(ระบุกระบวนการการแก้ปัญหาให้ชัดเจนตามหลักวิชาการ
 - U Understand the causes of variations in the process(ศึกษาให้เข้าใจสาเหตุและความหลากหลายของปัญหาและกระบวนการแก้ปัญหา

- S Select the improvement(เลือกสิ่งที่ต้องการพัฒนาและวัดผล)

R2R กับ CQI เหมือนและแตกต่างกัน ?

ต่อไปนี้เป็นกรรวบรวมผลการสำรวจความเห็นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับความเห็นในประเด็นนี้รวมถึงเรื่อง Knowledge management (KM) ด้วยจากคนหลากหลายที่ เขียนลงใน internet ดังนี้

- R2R ต้องผ่านคณะกรรมการวิจัย, ต้องใช้ระเบียบวิธีวิจัย, ต้องพิสูจน์ให้ได้หลักฐานเชิงประจักษ์
- เป็นอะไรที่คล้ายคลึงกัน แต่ต่างกันที่ การทบทวนของ CQI จะน้อยกว่า การเก็บข้อมูลจะมีความน่าเชื่อถือน้อยกว่า แต่มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเฉพาะ ส่วนงานวิจัยมีการทบทวนวรรณกรรมมากกว่า จีการบริหารจัดการที่เป็นระบบมากกว่า CQI, KM และต้องมีแนวคิด, ทฤษฎีมาอ้างอิงที่ชัดเจนกว่า (ขั้นสูงกว่า CQI, KM) สามารถลงวารสารที่รับตีพิมพ์มีประโยชน์เชิงวิชาชีพ มีการรับรองทางจริยธรรม
- สัมพันธ์กันโดยต่างกันก็เป็นเรื่องการจัดการความรู้
- R2R ต่างจาก CQI , KM ที่การเก็บข้อมูล R2R ต้องมีการจัดทำข้อมูล ค้นคว้างานที่เกี่ยวข้องมากกว่า
- R2R ต้องมาจากปัญหาในหน่วยงาน ทำเพื่อพัฒนางานแล้วนำมาใช้ในหน่วยงาน, ส่วน KM ใช้ได้เลย ไม่ต้องทำวิจัย, CQI เป็นพื้นฐานในการทำ R2R
- ต่างกัน KM เป็นเครื่องมือในการได้มาซึ่ง CQI และเมื่อได้ CQI แล้วเก็บข้อมูลเพื่อทำเป็น R2R KM เป็นการนำความรู้จาก CQI มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานและผลการศึกษา สัมพันธ์กันคือ R2R เป็นส่วนหนึ่งของ CQI โดยใช้ KM เป็นกระบวนการหนึ่งเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ขึ้น
- R2R คือ กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบมีรูปแบบชัดเจน มีข้อมูลอ้างอิงประกอบ มีคำตอบโดยใช้หลักวิทยาศาสตร์ ส่วน CQI เป็นการพัฒนางาน
- R2R เกิดจาก CQI ได้ผลลัพธ์แล้ว KM
- R2R ต้องใช้ระเบียบวิธีวิจัย แก้ปัญหาจากงานประจำ ต่อยอดจาก CQI และ KM
- CQI ใช้ PDCA ส่วน KM นำองค์ความรู้เดิมมาใช้
- R2R เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่นำไปใช้ในงานประจำได้
- R2R มีระเบียบวิธีวิจัย และมีการรวบรวมสถิติข้อมูล เป็นระบบ R2R

- R2R เป็นการดำเนินงานประจำสำนักงานวิจัย ต้องมีคำถามวิจัย คือสิ่งที่เราอยากทำให้เกิดความรู้ใหม่ ส่วน CQI คือการทำงานและพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ KM เป็นการนำความรู้สู่การปฏิบัติ
- R2R ต่างกัน CQI และ KM ดังนี้ ต่างจาก CQI เนื่องจาก R2R เป็นการใช้ระเบียบวิธีวิจัย แต่ CQI ไม่ต้องใช้ระเบียบวิธีวิจัยก็ได้
- R2R ต่างจาก CQI แต่มีกระบวนการของการวิจัยที่รูปแบบคล้ายกัน แต่ R2R ได้ผลที่น่าเชื่อถือ ไม่ใช่แค่ผลสำเร็จเหมือน CQI
- ไม่ต่างกัน เพราะทำให้เราฉลาดและแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ
- R2R คือ กรเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ซึ่งมี CQI และ KM เป็น ส่วนประกอบ
- R2R ,KM, CQI มีความสัมพันธ์ในลักษณะเป็นวงจร ที่ทิศทางมุ่งพัฒนางานให้ดีขึ้น ต่างกันที่ระเบียบวิธีวิจัย R2R สามารถให้ CQI และ KM มาทบทวนพัฒนาต่อยอด

จากการมองภาพรวมเครื่องมือ 2 ชนิด ดังกล่าวข้างต้น จึงพอสรุปได้ดังนี้

สิ่งที่แตกต่าง

- ✘ CQI น่าจะเป็นกระบวนการปฏิบัติที่คาดการณ์ได้ว่าจะทำให้ดีขึ้นเสมอ ตามชื่อที่ตั้งขึ้น โดยการรวบรวมข้อมูลและองค์ความรู้ที่มีอยู่แต่ R2R เป็นกระบวนการวิจัย เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ผลการศึกษาเป็นไปได้ทั้งบวกและลบหรือไม่เปลี่ยนแปลงก็ได้ กระบวนการวิจัยจะเป็นตัวตอบสนองมุตฐาน เมื่อพิจารณาแล้ว R2R น่าจะเป็นการ upgrade งาน CQI ขึ้นมาอีกระดับหนึ่ง
- ✘ R2R น่าจะทำได้ยากหรือซับซ้อนกว่า CQI เพราะมีระเบียบวิธีที่เป็นสากลเป็นตัวกำหนดว่าผลจะเชื่อจะเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด
- ✘ R2R มีคำถามวิจัยที่ชัดเจน แต่ CQI อาจจะเป็นแค่จุดมุ่งหมายหรือผลสำเร็จที่คาดหวังอยู่แล้ว เพียงแต่ไม่ทราบจำนวนเท่าไร จะถึงเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่
- ✘ R2R เน้นความสุขของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก และมีผลพลอยได้เป็นงานวิจัย ส่วน CQI เน้น ผลงานที่ได้เป็นหลัก เพื่อได้ตัวชี้วัดที่บ่งบอกผลงานที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น ผู้ปฏิบัติอาจจะคิดว่าเป็นภาระงานก็ได้

สิ่งที่เหมือน

- ✓ มีกระบวนการที่คล้ายกัน โดยเริ่มจากมองหาปัญหาและวางแผน มีการทบทวนความรู้หรือวรรณกรรม มีการดำเนินการหรือการทำวิจัยศึกษา มีการสรุปผลและนำไปประยุกต์ใช้

- ✓ เป้าหมายหลักเพื่อการพัฒนางานให้มีคุณภาพสู่ความยั่งยืนเหมือนกัน
- ✓ เกิดการทำงานเป็นทีม

คิดว่าเราคงพอจะเห็นประเด็นเด่นๆของ CQI และ R2R กันบ้างอย่างไรก็ตาม ในกระบวนการของการพัฒนาคุณภาพ เราส่งเสริมให้มีการใช้เครื่องมือทั้งสองอย่าง เพียงแต่ว่ารู้จักใช้ให้เหมาะสมเท่านั้น