การจัดการความรู้ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

องค์ความรู้
เรื่อง เทคนิคการทำวิจัยจากงานประจำ (Routine to Research: R2R)

ผู้ถ่ายทอด : นางสาวนภาพร ภู่เพ็ชร์
นายวินัย คำสุขา
นางวรวัฒนา พลายพลอยรัตน์
นางกชพรรณ กระตุฤกษ์
สาขาวิชา/ฝ่ายงาน : ฝ่ายวิชาการและวิจัย และฝ่ายกิจการนักศึกษา
วันที่จัดทำรายงาน : 20 พฤษภาคม 2569

ประเภทของประเด็นองค์ความรู้

☐ 1. องค์ความรู้ด้านการผลิตบัณฑิต ☑ 2. องค์ความรู้ด้านการวิจัย
☐ 3. องค์ความรู้ในด้านการพัฒนางาน

การวิจัยจากงานประจำ (Routine to Research: R2R) มีความสำคัญในฐานะกระบวนการพัฒนางานประจำให้เป็นงานที่มีคุณภาพ โดยนำปัญหา อุปสรรค ข้อสงสัย และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงมาศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อค้นหาคำตอบและนำผลการวิจัยไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

R2R ไม่เพียงช่วยให้บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน แต่ยังส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ และการสร้างองค์ความรู้ใหม่จากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับบุคคล หน่วยงาน และองค์กร

หลักคิดสำคัญของ R2R



ความสำคัญของการทำวิจัยแบบ R2R

1) ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริง โดยนำปัญหาและอุปสรรคที่พบในงานประจำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขอย่างเป็นระบบ แทนการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

2) ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน ทำให้สามารถปรับปรุงขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และลดความซ้ำซ้อน

3) ช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้และทักษะด้านการวิจัย การคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา และการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

4) สร้างองค์ความรู้จากประสบการณ์การทำงาน เปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นองค์ความรู้ที่สามารถถ่ายทอดและนำไปประยุกต์ใช้ได้

5) ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมในการทำงาน นำผลการวิจัยไปพัฒนารูปแบบการทำงาน คู่มือ ระบบสารสนเทศ หรือเครื่องมือใหม่ ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

6) สนับสนุนการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล ทำให้การปรับปรุงงานมีหลักฐานและข้อมูลเชิงประจักษ์รองรับ ไม่ใช้เพียงความคิดเห็นหรือประสบการณ์ส่วนบุคคล

7) ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร กระตุ้นให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร

8) สร้างประโยชน์ต่อองค์กรและผู้รับบริการ ทำให้หน่วยงานมีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีขึ้น และองค์กรสามารถพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานได้อย่างยั่งยืน

เทคนิคการทำวิจัยจากงานประจำ (Routine to Research: R2R)

1) การค้นหาปัญหาจากงานประจำ

การเริ่มต้นทำวิจัยจากงานประจำควรเริ่มจากการสำรวจและทบทวนงานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยพิจารณาปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัดที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำ ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ ขั้นตอนการทำงานที่ใช้เวลานานหรือมีความซ้ำซ้อน และความต้องการในการพัฒนางานโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ เทคนิคสำคัญคือการสังเกตกระบวนการทำงานจริง การรวบรวมข้อมูลจากข้อร้องเรียน การสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อค้นหาประเด็นที่ควรได้รับการแก้ไขและพัฒนา ทั้งนี้ ควรเลือกปัญหาที่มีความสำคัญ เกิดขึ้นจริง และสามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงงานได้

2) การกำหนดหัวข้อวิจัย

เมื่อค้นพบปัญหาจากงานประจำแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการนำปัญหาดังกล่าวมาพัฒนาเป็นหัวข้อวิจัย โดยหัวข้อวิจัยที่ดีควรมีความชัดเจน สื่อให้เห็นถึงประเด็นที่ต้องการศึกษา และสอดคล้องกับภาระงานหรือหน้าที่ที่รับผิดชอบ เทคนิคสำคัญคือการกำหนดขอบเขตของเรื่องที่จะศึกษาให้เหมาะสม ไม่กว้างหรือแคบจนเกินไป โดยพิจารณาว่าต้องการศึกษาใคร ศึกษาเรื่องอะไร และศึกษาในบริบทใด นอกจากนี้ ควรคำนึงถึงความพร้อมด้านข้อมูล เวลา และทรัพยากรที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้สามารถดำเนินการวิจัยได้จริงภายในระยะเวลาที่กำหนด

3) การตั้งคำถามวิจัยและกำหนดวัตถุประสงค์

การตั้งคำถามวิจัยเป็นขั้นตอนที่ช่วยกำหนดทิศทางของการศึกษาให้ชัดเจน โดยผู้วิจัยควรพิจารณาว่าต้องการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใด เช่น ต้องการศึกษาสภาพปัญหา ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความต้องการ หรือแนวทางการพัฒนางาน จากนั้นจึงนำคำถามดังกล่าวมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์การวิจัยให้มีความสอดคล้องกัน เทคนิคสำคัญคือการใช้คำถามที่ชัดเจนและสามารถหาคำตอบได้จากข้อมูลที่เก็บรวบรวม เช่น ต้องการทราบสภาพปัญหาอะไร บุคลากรมีความต้องการอย่างไร และควรมีแนวทางพัฒนางานในด้านใด ทั้งนี้ วัตถุประสงค์ทุกข้อควรสามารถดำเนินการศึกษาและวัดผลได้จริง

4) การค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้ผู้วิจัยมีความรู้และความเข้าใจในประเด็นที่ต้องการศึกษาอย่างรอบด้าน โดยควรศึกษาจากหนังสือ ตำรา บทความวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย เทคนิคสำคัญคือการเลือกใช้แหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นปัจจุบัน เช่น ฐานข้อมูล ThaiJO, TCI และ Google Scholar รวมถึงการใช้คำสำคัญในการค้นหาเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงกับประเด็นที่ศึกษา นอกจากนี้ ควรสรุปสาระสำคัญและเปรียบเทียบผลการศึกษาจากงานวิจัยเดิม เพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดและออกแบบการวิจัยของตนเอง โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มาอย่างถูกต้อง

5) การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยเป็นการแสดงให้เห็นถึงประเด็นหรือตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยผู้วิจัยควรนำข้อมูลจากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เหมาะสมกับปัญหาวิจัย เทคนิคสำคัญคือการกำหนดตัวแปรต้นและตัวแปรตามในกรณีที่เป็นการศึกษาความสัมพันธ์หรือเปรียบเทียบ รวมถึงการกำหนดประเด็นหรือมิติที่ต้องการศึกษาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ กรอบแนวคิดที่ดีควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้กำหนดเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ

6) การสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงควรเลือกเครื่องมือให้เหมาะสมกับลักษณะของข้อมูลและวัตถุประสงค์การวิจัย เช่น แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ หรือแบบบันทึกข้อมูล เทคนิคสำคัญในการสร้างแบบสอบถามคือการกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่กำกวม และไม่ชี้นำคำตอบ จากนั้นควรนำเครื่องมือเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยอาจใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) และทดลองใช้เครื่องมือกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเชื่อมั่นก่อนนำไปใช้จริง

7) การกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นขั้นตอนที่ช่วยให้ผู้วิจัยทราบว่าจะต้องเก็บข้อมูลจากใครและจำนวนเท่าใด โดยควรกำหนดประชากรให้สอดคล้องกับขอบเขตของการศึกษา และเลือกวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้เหมาะสมกับลักษณะงานวิจัย เช่น การสุ่มตัวอย่างหรือการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เทคนิคสำคัญคือการตรวจสอบจำนวนประชากรที่แท้จริง เลือกวิธีคำนวณหรือกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างมีเหตุผล และวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบ รวมถึงการกำหนดระยะเวลาและช่องทางในการเก็บข้อมูล โดยต้องคำนึงถึงความสมัครใจของผู้ให้ข้อมูล การรักษาความลับ และจริยธรรมการวิจัยด้วย

8) การวิเคราะห์ข้อมูลและเลือกใช้สถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นขั้นตอนที่ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาสรุปผลและตอบคำถามวิจัยอย่างเป็นระบบ เทคนิคสำคัญคือการเลือกใช้สถิติให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ลักษณะข้อมูล และระดับการวัดของตัวแปร โดยการวิจัยเชิงปริมาณทั่วไปอาจใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูล ส่วนการวิเคราะห์เชิงอนุมานอาจใช้ t-test, ANOVA, Correlation หรือ Regression ตามความเหมาะสม สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพอาจใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มประเด็นและสังเคราะห์ความคิดเห็น ทั้งนี้ ผู้วิจัยควรตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนวิเคราะห์ และแปลผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

9) การเขียนรายงานวิจัย

การเขียนรายงานวิจัยเป็นการนำเสนอขั้นตอนการดำเนินงานและผลการศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจที่มา วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการ และข้อค้นพบจากการวิจัยได้อย่างชัดเจน โดยทั่วไปประกอบด้วย 5 บท ได้แก่ บทที่ 1 บทนำ บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และบทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เทคนิคสำคัญคือการเขียนเนื้อหาให้กระชับ ชัดเจน ใช้ภาษาทางวิชาการที่ถูกต้อง และเชื่อมโยงเนื้อหาแต่ละบทให้มีความสอดคล้องกัน โดยเฉพาะชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด เครื่องมือ ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ รวมถึงการตรวจสอบการอ้างอิงและบรรณานุกรมให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด

10) การนำผลวิจัยไปใช้พัฒนางานประจำ

หัวใจสำคัญของการวิจัยจากงานประจำคือการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ผู้วิจัยควรนำข้อค้นพบจากการศึกษาและข้อเสนอแนะมาพิจารณาว่าสามารถนำไปปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน ลดปัญหาและอุปสรรค เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ หรือพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้อย่างไร เทคนิคสำคัญคือการแปลงผลการวิจัยให้เป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศ การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ หรือการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลหลังจากนำแนวทางดังกล่าวไปใช้ เพื่อให้ทราบว่าการปรับปรุงงานสามารถแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพได้จริงหรือไม่

การทำวิจัยจากงานประจำ (R2R) เป็นกระบวนการที่เริ่มต้นจากการมองเห็นปัญหาในการปฏิบัติงาน และนำปัญหานั้นมาศึกษาด้วยกระบวนการวิจัยอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การกำหนดหัวข้อ การทบทวนเอกสาร การออกแบบการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ผล ไปจนถึงการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน ดังนั้น ผู้ทำวิจัย R2R จึงควรให้ความสำคัญทั้งความถูกต้องตามหลักวิชาการและการนำผลการศึกษาไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและสร้างคุณค่าให้แก่หน่วยงานและองค์กร



ตัวอย่างสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย

ลักษณะงานประจำ	ประเด็นปัญหา	ตัวอย่างหัวข้อวิจัย
งานพัสดุ	ขั้นตอนเบิกจ่ายล่าช้า	ความต้องการในการพัฒนาการให้บริการเบิกจ่ายวัสดุคงคลัง
งานสารบรรณ	การรับส่งเอกสารล่าช้า	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณ
งานประกันคุณภาพ	บุคลากรมีส่วนร่วมน้อย	การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
งานวิชาการ	การให้บริการข้อมูลหลักสูตร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิชาการ
งานวิจัย	บุคลากรมีข้อจำกัดในการทำวิจัย	ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยของบุคลากร
งานบริการวิชาการ	การดำเนินโครงการมีข้อจำกัด	สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ