

One-Sheet R2R Proposal: แผนสำหรับการพัฒนางานประจำอย่างเป็นระบบ

จรงค์ศักดิ์ พุ่มนวน

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10250

(อีเมลผู้ประพันธ์บรรณกิจ: jarongsak.pu@kmitl.ac.th)

Received: 30 October 2025, Revised: 6 November 2025, Accepted: 15 November 2025, Published: 23 November 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนางานประจำสู่นวัตกรรมการให้บริการ (Routine to Service Innovation: R2Si) และการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R) โดยใช้แบบฟอร์ม One-Sheet R2R Proposal เป็นเครื่องมือเชิงระบบสำหรับเชื่อมโยงงานประจำกับการวิจัยเชิงปฏิบัติและการเรียนรู้จากการทำงานจริง การศึกษาอาศัยวิธีการวิเคราะห์เอกสารและการสังเคราะห์เชิงระบบ จากกรณีศึกษาและงานพัฒนาในหน่วยงานอุดมศึกษา เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิด R2R กับ R2Si สู่ One-Sheet R2R Proposal ผลการสังเคราะห์พบว่า การพัฒนางานประจำให้เกิดคุณค่า เริ่มต้นจากกระบวนการเรียนรู้ 6 ขั้นตอนที่เชื่อมโยงกันเป็นระบบ ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ที่มาและสภาพปัญหา เพื่อระบุข้อจำกัดและอุปสรรคที่เป็นแรงผลักดันของการเปลี่ยนแปลง (2) การกำหนดชื่อเรื่องวิจัย เพื่อสะท้อนเจตนารมณ์และเป้าหมายของการพัฒนา (3) การกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อเชื่อมโยงกับปัญหาและทิศทางการเปลี่ยนแปลง (4) การออกแบบวิธีดำเนินการวิจัย โดยใช้กรอบแนวคิด R2R ผสมผสานวงจร PDCA เพื่อสะท้อนผลจากการปฏิบัติจริง (5) การคาดการณ์ผลลัพธ์ ทั้งเชิงประสิทธิภาพและคุณภาพ เพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงของการปฏิบัติงาน และ (6) การขยายผล เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืนของนวัตกรรมการให้บริการ สรุปได้ว่า การพัฒนางานประจำตามแนวทาง One-Sheet R2R Proposal เป็นกระบวนการเชื่อมโยงระหว่างการปฏิบัติงานจริงการเรียนรู้เชิงระบบ ผ่านการตั้งโจทย์ การออกแบบการดำเนินการ และการสะท้อนผลอย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์ สามารถมองเห็นสาเหตุของปัญหาอย่างเป็นระบบ กำหนดแนวทางพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอน และประเมินผลลัพธ์ได้อย่างชัดเจน เครื่องมือนี้จึงช่วยให้การปรับปรุงงานประจำเกิดขึ้นจริง และเป็นการสร้างต้นแบบการเรียนรู้จากการทำงานที่ต่อยอดได้ในระดับบุคคล หน่วยงาน และองค์กร

คำสำคัญ: การพัฒนางานประจำ; การวิจัยจากงานประจำ; นวัตกรรมการให้บริการ; ความเจ็บปวด; การจัดการความรู้

One-Sheet R2R Proposal: A Mapping Tool for Systematic Routine Work Development

Jarongsak Pumnuan

School of Agricultural Technology, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Bangkok 10250, Thailand

(Corresponding author's e-mail: jarongsak.pu@kmitl.ac.th)

Abstract

This paper aims to propose a pathway for transforming routine work into service innovation, integrating the Routine to Service Innovation (R2Si) and Routine to Research (R2R) frameworks. It introduces the use of the One-Sheet R2R Proposal as a systemic tool that links routine operations with reflective and research-based learning. The study employed document analysis and systemic synthesis to explore the relationship between R2R and R2Si through the One-Sheet R2R Proposal framework. The synthesis identified a six-step learning process comprising: (1) analyzing situations and problems to identify obstacles and opportunities for improvement; (2) defining research topics aligned with organizational development goals; (3) specifying research objectives related to change and improvement; (4) designing an implementation framework based on R2R and PDCA principles; (5) evaluating outcomes in terms of efficiency and quality for reflective learning; and (6) extending the results toward sustainability and innovation. In summary, the One-Sheet R2R Proposal serves as a bridge between routine practices and research-driven innovation. It facilitates systemic reflection, enabling personnel to identify causes of operational issues, transform them into research questions, and apply the findings to improve daily performance. The process fosters organizational learning and intellectual value creation, leading to sustainable service innovation at individual, departmental, and institutional levels.

Keywords: Routine work development; Routine to Research (R2R); Service innovation; Problem identification; Knowledge management

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การขับเคลื่อนคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของไทยได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรสายสนับสนุน ในฐานะกลไกสำคัญของการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนเป็นกลุ่มกำลังสำคัญที่ทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ให้เกิดผลลัพธ์ที่จับต้องได้ ในด้านการบริหารจัดการ การบริการ และการสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (จรงค์ศักดิ์ พุมนวน, 2562) เป็นการสร้างคุณค่าใหม่ให้กับผู้รับบริการหรือผู้ส่งต่อบริการ ผ่านแนวคิดการพัฒนางานประจำสู่นวัตกรรม การให้บริการ (Routine to Service Innovation: R2Si) (จรงค์ศักดิ์ พุมนวน, 2569) ที่มีรากฐานมาจาก R2R (Routine to Research หรือ การพัฒนาประจำสู่งานวิจัย) เพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานอย่างยั่งยืน ซึ่งแนวคิด R2R ไม่ได้มุ่งให้งานประจำกลายเป็นงานวิจัย หากแต่เป็นการนำกระบวนการคิดและวิธีการเชิงวิจัยมาใช้ในกระบวนการพัฒนางานประจำอย่างเหมาะสมและเป็นระบบ เพื่อให้การปรับปรุงงานมีหลักฐานเชิงประจักษ์ น่าเชื่อถือ และนำไปสู่การเรียนรู้และนวัตกรรมที่ยั่งยืน โดยไม่จำเป็นต้องจบลงด้วยการตีพิมพ์เป็นบทความวิจัยเสมอไป

แนวคิด R2R ได้มีการยอมรับและมีการส่งเสริมอย่างแพร่หลาย หากแต่ในทางปฏิบัติจริงกลับพบว่า บุคลากรจำนวนมากไม่น้อยยังคงเผชิญกับจุดเริ่มต้นที่ยากที่สุด คือ ไม่รู้ว่า จะเริ่มต้นอย่างไร เขียนข้อเสนออย่างไร หรือแม้แต่จะเลือกหัวข้ออะไรที่เหมาะสมกับงานประจำของตนเอง ซึ่งการพัฒนางานประจำส่วนใหญ่มักเริ่มจากความตั้งใจดี แต่ขาดทิศทางที่ชัดเจนและเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้งาน ปัญหาที่สะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการ R2R ยังขาดแผนที่หรือแนวทางที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นภาพรวมของการพัฒนาอย่างเป็นระบบถึงแม้ในปัจจุบันจะมีรูปแบบการนำเสนอข้อเสนอโครงการพัฒนางานประจำ (R2R Proposal) ซึ่งเป็นแบบฟอร์มการเขียนส่วนใหญ่ของโครงการวิจัย แต่ลักษณะดังกล่าวมักเน้นกระบวนการเชิงเทคนิคและเชิงวิชาการอย่างละเอียด เหมาะกับนักวิจัยหรือผู้ปฏิบัติงานเชิงวิชาชีพโดยตรง แต่ยังไม่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนที่มีลักษณะงานด้านบริการ และนักวิจัยใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการวิจัยมากนัก ดังนั้น จึงมีแนวทางการพัฒนาเครื่องมือรูปแบบใหม่ที่

เหมาะสมกับบริบทของบุคลากรสายสนับสนุน นำไปสู่แนวคิดของการสร้างแบบฟอร์ม “One-Sheet R2R Proposal” หรือ “แผนที่สำหรับการพัฒนางานประจำอย่างเป็นระบบ” ซึ่งเป็นแนวคิดใหม่ในการจัดทำข้อเสนอการพัฒนางานในรูปแบบหน้าเดียว เพื่อเชื่อมโยงกระบวนการ R2R เข้ากับการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ตามหลักการวิจัยแบบ R2R (อักรินทร์ นิมมานนิตย์ และคณะ, 2554) และหลักการ R2Si (จรงค์ศักดิ์ พุมนวน, 2569) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้แนวทางดังกล่าวช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเข้าใจการพัฒนาเชิงระบบ สามารถต่อยอดและสร้างคุณค่าใหม่ในบริบทของงานประจำได้จริง

ดังนั้น บทความฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนางานประจำสู่นวัตกรรมการให้บริการ (Routine to Service Innovation: R2Si) และงานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R) โดยใช้แบบฟอร์ม One-Sheet R2R Proposal เป็นแผนที่เชิงระบบสำหรับการพัฒนางานประจำ เพื่อเชื่อมโยงงานประจำกับการเรียนรู้จากการทำงานจริงในหน่วยงานสายสนับสนุน

จากรากฐานของ R2R สู่นวัตกรรมพัฒนางานประจำสู่นวัตกรรมการให้บริการ

แนวคิดการพัฒนางานประจำให้ก้าวสู่การเป็นนวัตกรรมการให้บริการ สะท้อนการยกระดับคุณภาพคนและระบบงานของสถาบันอุดมศึกษาไทย ซึ่งกำลังเปลี่ยนผ่านจากการบริหารเชิงโครงสร้างสู่การบริหารเชิงคุณค่า ดังนั้นงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนจึงเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้และการสร้างคุณค่าใหม่จากการปฏิบัติงานจริง (จรงค์ศักดิ์ พุมนวน, 2562) แนวคิด R2R หรือ การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย เป็นแนวทางสำคัญที่มุ่งให้ผู้ปฏิบัติงานคิดอย่างนักวิจัย และใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและคุณค่ามากขึ้น (อักรินทร์ นิมมานนิตย์ และคณะ, 2554) ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพเชิงระบบในระดับนานาชาติ ที่มุ่งเชื่อมโยงงานประจำกับการสร้างคุณค่าใหม่ผ่านการเรียนรู้และนวัตกรรมบริการ (Arsana et al., 2023) อีกด้วย ขณะที่ แนวคิดการพัฒนางานประจำสู่นวัตกรรมการให้บริการ (R2Si) เป็นแนวทางที่ขยายมิติของ

R2R จากการพัฒนาเชิงวิจัย ไปสู่การสร้างคุณค่าใหม่ในกระบวนการให้บริการ โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรสายสนับสนุนพัฒนางานประจำให้เกิดนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการ และยกระดับคุณภาพองค์กรอย่างยั่งยืน (จรงค์ศักดิ์ พุมนวน, 2569) ซึ่งแนวคิด R2Si สอดคล้องกับแนวคิดของ Ejaz & Pinheiro (2021) ที่มองว่าสถาบันอุดมศึกษาไม่เพียงเป็นผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการสร้างนวัตกรรมเท่านั้น แต่เป็นผู้ขับเคลื่อนหลัก ของนวัตกรรมบริการที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นฐาน ซึ่งสะท้อนบทบาทเชิงรุกขององค์กรการศึกษาในฐานะแหล่งสร้างคุณค่า (Value Creation) และนวัตกรรมบริการให้บริการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในทำนองเดียวกัน Gürbüzler & Acuner (2025) ได้ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพบริการและการนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีมาใช้ในการสถาบันอุดมศึกษา มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้รับบริการ สะท้อนให้เห็นว่าการสร้างนวัตกรรมบริการเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันกับผู้เรียน แนวคิดนี้ช่วยเสริมให้เห็นภาพของ R2Si ว่าเป็นกระบวนการที่สามารถบูรณาการทั้งมิติของความรู้และคุณค่า เพื่อให้การพัฒนางานประจำก่อให้เกิดนวัตกรรมบริการให้บริการที่ยั่งยืน และสอดคล้องกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษาในระดับสากล

จุดเด่นของ R2R คือ การเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานให้เป็นผู้วิจัยในงานของตนเอง ที่เรียนรู้จากการปฏิบัติจริงไม่อิงเพียงประสบการณ์ อย่างไรก็ตาม งานของ วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และคณะ (2565) ชี้ว่า แม้ R2R จะช่วยยกระดับคุณภาพบุคลากรแต่ยังขาดกลไกพัฒนามรรณะวิจัยเชิงปฏิบัติ โดยเฉพาะในกลุ่มสายสนับสนุนที่ยังไม่มั่นใจในทักษะการวิจัย และจากงานศึกษาของ ปิยะวรรณ ทาทราย และคณะ (2565) รายงานว่าการสร้างกระบวนการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ (Workshop-based Learning) และการลงมือเขียนข้อเสนอ R2R ด้วยตนเอง ช่วยให้เกิดการเรียนรู้แบบสืบเสาะจากประสบการณ์จริง ซึ่งเป็นหัวใจของ R2R เชิงปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม การนำ R2R มาใช้ในสถาบันอุดมศึกษายังมีข้อจำกัดในเชิงระบบ โดยเฉพาะการจัดการปัญหาหน้างานให้เกิดผลอย่างยั่งยืน ทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง นักวิชาการหลายท่านจึงเสนอให้พัฒนาทักษะการคิดเชิงระบบของบุคลากร เพื่อให้การแก้ปัญหาที่มีความเป็นเหตุเป็นผลมากขึ้น ในมุมมองของ จรงค์ศักดิ์

พุมานวน (2569) ข้อจำกัดนี้สามารถคลี่คลายได้ด้วยการเชื่อมแนวคิด R2R เข้ากับ R2Si เนื่องจากทั้งสองแนวทางมีแกนร่วมคือการเรียนรู้จากงานและการสร้างคุณค่าใหม่จากสิ่งที่ทำอยู่เดิม กล่าวได้ว่า R2R เป็นกระบวนการเรียนรู้ ส่วน R2Si เป็นผลลัพธ์ของการเรียนรู้ ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ในเชิงระบบ จะเห็นได้ว่าแนวคิด R2R และ R2Si ต่างตั้งอยู่บนฐานของการเรียนรู้เพื่อเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 ของ อีวีวี ทองเจือ และ ปรีดี พุมเมฆ (2560) ที่เสนอให้พัฒนาคนทั้งระบบ โดยเน้น 4 มิติ คือ ร่างกาย จิตใจ ความรู้ และทักษะ โดยเฉพาะทักษะการคิดวิเคราะห์ การสื่อสารและการทำงานร่วมกัน และความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นรากฐานเดียวกับหลักคิดของ R2R ที่มุ่งสร้างนักปฏิบัติที่คิดเป็นระบบ มากกว่าผู้ปฏิบัติตามกระบวนการในขณะเดียวกัน งานของ สุบิน ยุระรัช และเอกธิป สุขวาริ (2567) ได้สังเคราะห์แนวโน้มนวัตกรรมในสถาบันอุดมศึกษาไทยไว้อย่างน่าสนใจว่า นวัตกรรมมิได้จำกัดอยู่ที่เทคโนโลยีหรือหลักสูตรเท่านั้น หากแต่รวมถึงนวัตกรรมด้านกระบวนการและบริการ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่บุคลากรสายสนับสนุนสามารถสร้างคุณค่าจากการปฏิบัติงานได้โดยตรง นี่คือนวัตกรรมที่ทำให้แนวคิดของจรงค์ศักดิ์ พุมนวน (2569) แตกต่างจากแนวทางพัฒนาเชิงนโยบายทั่วไป เพราะมองนวัตกรรมบริการคือกระบวนการเปลี่ยนผ่านของวิถีคิด วิถีทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการในองค์กร

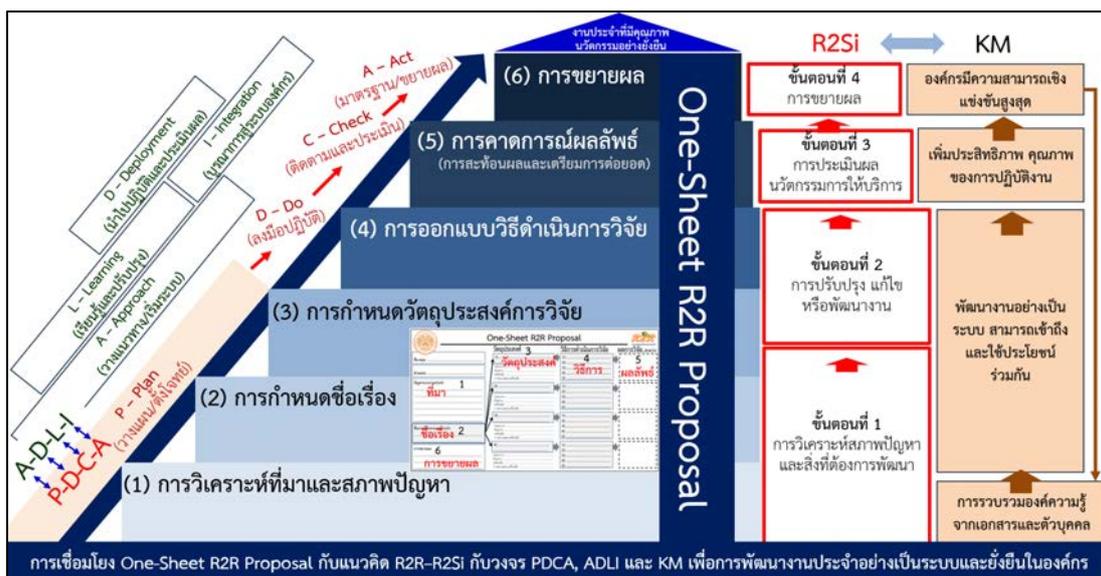
กล่าวได้ว่า R2R และ R2Si แม้จะมีจุดเริ่มต้นจากงานประจำที่เหมือนกัน แต่ต่างกันที่จุดเน้นและผลลัพธ์ที่มุ่งหวัง โดย R2R มุ่งเน้นการพัฒนางานประจำอย่างเป็นระบบถูกต้อง เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับ ผ่านกระบวนการที่มีหลักฐานเชิงประจักษ์และน่าเชื่อถือ ซึ่งคือกระบวนการวิจัย (Research Process) โดยผลลัพธ์ของ R2R มักอยู่ในรูปขององค์ความรู้ใหม่หรือผลงานวิจัยที่สามารถนำเสนอ เผยแพร่ และใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้อย่างเป็นทางการ ในขณะที่ R2Si มุ่งเน้นการพัฒนางานอย่างเป็นระบบคิดเชิงหลักการและเหตุผล โดยใช้กระบวนการที่ถูกต้อง เหมาะสม และน่าเชื่อถือเช่นเดียวกับ R2R หากแต่ กระบวนการเหล่านั้นไม่จำเป็นต้องจำกัดอยู่เพียงกรอบของการวิจัยเท่านั้น อาจอยู่ในรูปแบบของการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การจัดการความรู้ หรือการพัฒนาเชิงนวัตกรรม ผลผลิตที่เกิดขึ้นจึงอาจหลากหลาย เช่น

คู่มือปฏิบัติงาน งานวิเคราะห์ งานสังเคราะห์ รายงาน นวัตกรรม หรือแม้แต่งานวิจัย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน และบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติในบริบทนั้น ๆ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า R2R ทำหน้าที่เป็นกลไกการเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ส่วน R2Si เป็นกลไกการสร้างคุณค่าใหม่จากองค์ความรู้ และประสบการณ์ที่เกิดขึ้น จุดเชื่อมที่แท้จริงระหว่างสองแนวคิดนี้อยู่ที่กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง ซึ่งทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมระหว่างการคิดเชิงวิสัยกับการคิดเชิงนวัตกรรม ซึ่งถือเป็นแก่นสำคัญของการออกแบบแบบ One-Sheet R2R Proposal เพื่อเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงการเรียนรู้เชิงระบบกับการสร้างนวัตกรรมบริการอย่างเป็นรูปธรรม ในบริบทของการพัฒนางานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา โดย One-Sheet R2R Proposal ที่ผู้เขียนได้ออกแบบขึ้นให้เป็นแผนที่การพัฒนางานประจำอย่างเป็นระบบอย่างครบถ้วน ที่กระชับและเข้าใจง่าย ซึ่งจะอธิบายรายละเอียดในส่วนต่อไปของบทความ

การออกแบบแบบ One-Sheet R2R Proposal: แผนที่เพื่อพัฒนางานประจำอย่างเป็นระบบ

แนวคิดการนำ One-Sheet R2R Proposal มาใช้ ในกระบวนการพัฒนางานประจำ มุ่งให้เห็นบูรณาการของการ

เรียนรู้จากการปฏิบัติอย่างเป็นระบบในแผนเดียว เพื่อเชื่อมโยงจากการพัฒนาแบบ R2R และต่อยอดสู่ R2Si โดยเริ่มจากการสร้างแผนที่การเรียนรู้ที่ผู้ปฏิบัติสามารถมองเห็นปัญหา แนวทางแก้ไข ผลลัพธ์ และโอกาสขยายผลในภาพเดียว ซึ่งได้แนวคิดจากการปรับปรุงคุณภาพตามวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) ของ Deming (1986) รวมทั้งการบูรณาการแนวคิดของการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM) ที่เน้นการรวบรวม ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้จากประสบการณ์จริง เข้ากับแนวคิด ADLI (Approach-Deployment-Learning-Integration) จากกรอบ Baldrige Performance Excellence Framework (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2567) เพื่อใช้วิเคราะห์และสะท้อนความเชื่อมโยงระหว่างแนวทาง การปฏิบัติ และการเรียนรู้ในระดับระบบอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจากแนวคิดเชิงบูรณาการดังกล่าว จึงได้พัฒนารอบแนวคิดเชิงบูรณาการ เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง R2R, R2Si, PDCA, ADLI และ KM ในการพัฒนางานประจำอย่างเป็นระบบ ภาพที่ 1 ก่อนจะนำไปสู่การออกแบบแบบฟอร์ม One-Sheet R2R Proposal ซึ่งสามารถอธิบายเชิงวิเคราะห์ได้ 6 องค์ประกอบ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดเชิงบูรณาการ (Integrated Conceptual Framework) จากความสัมพันธ์ของ R2R, R2Si, KM, PDCA และ ADLI เข้าสู่แบบฟอร์ม One-Sheet R2R Proposal ที่เชื่อมโยงการปฏิบัติจริงกับการเรียนรู้และนวัตกรรมในระดับองค์กร

ภาพที่ 2 ตัวอย่าง One-Sheet R2R Proposal: แผนที่เพื่อพัฒนางานประจำอย่างเป็นระบบ

1. การระบุปัญหาจากงานประจำหรือสิ่งที่ต้องการพัฒนา

การระบุปัญหาหรือสิ่งที่ต้องการพัฒนาเป็นขั้นตอนแรกของการจัดทำ One-Sheet R2R Proposal ที่มุ่งค้นหาจุดเจ็บปวด หรือ Pain Point ของผู้ปฏิบัติงาน สะท้อนถึงสิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนา กระบวนการนี้จำเป็นต้องอาศัยการสะท้อนจากประสบการณ์ตรงของผู้ปฏิบัติงาน ผ่านข้อมูลเชิงประจักษ์และหลักฐานที่สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจากประสบการณ์ของผู้เขียนการจัด Workshop R2R หลายปีที่ผ่านมา พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมักบ่นได้ตรงประเด็นและสามารถสะท้อนปัญหาที่แท้จริงของงานออกมาอย่างซื่อสัตย์ แต่การบ่นเหล่านั้นมักไม่มีหลักฐานรองรับ ไม่ได้ตั้งอยู่บนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ และไม่ได้เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนา ทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้จริง ซึ่งเมื่อขาดการเชื่อมโยงเชิงตรรกะระหว่างสภาพปัญหาที่เกิดจากงานประจำ การตั้งโจทย์วิจัย การตั้งวัตถุประสงค์ และวิธีการดำเนินการวิจัย ส่งผลให้โครงการ R2R หลายกรณีไม่บรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวัง

การระบุปัญหาอย่างมีหลักการ เป็นจุดตั้งต้นสำคัญของการคิดเชิงลีน (Lean Thinking) ซึ่ง Womack and Jones (2003) อธิบายว่า การเข้าใจปัญหาอย่างแท้จริงคือหัวใจของการคิดเชิงระบบ เพราะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ

มองเห็นสาเหตุรากเหง้าของความสูญเปล่าในกระบวนการและมุ่งปรับปรุงเฉพาะส่วนที่สร้างคุณค่า แทนที่จะมุ่งแก้ปัญหาเชิงอาการแบบผิวเผิน ดังนั้น การระบุปัญหาที่ดีในบริบทของงานประจำ ผู้เขียนขอสรุปเป็น 3 ประเด็นหลักได้แก่

1) การอธิบายสภาพปัญหาอย่างเป็นระบบ ชี้ให้เห็นถึงสาเหตุ องค์ประกอบ และผลกระทบของปัญหาในระดับบุคคล หน่วยงาน และผู้รับบริการ พร้อมมีข้อมูลอ้างอิงหรือหลักฐานสนับสนุน เช่น สถิติ ผลสำรวจ หรือข้อร้องเรียน เป็นต้น ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานสามารถระบุสภาพปัญหาที่ชัดเจนแล้วและมากพอที่จะสรุปหาแนวทางการปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาได้ ผู้วิจัยก็สามารถตั้งโจทย์วิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) หรือ โจทย์ วิจัยเชิงพัฒนา (Development Research) ได้เลย แต่หากยังไม่ทราบสภาพปัญหาที่แท้จริงหรือยังไม่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจน ก็สามารถเขียนอธิบายภาพรวมของปัญหาหรือแนวโน้มในเชิงประจักษ์ได้ เพื่อสะท้อนสถานการณ์โดยรวมของหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดโจทย์เชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อทำความเข้าใจสภาพปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงต่อไป

2) การระบุสิ่งที่ต้องการพัฒนาและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง มุ่งให้เห็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่

กับสิ่งที่ควรเป็น เช่น หากปัญหาอยู่ในระดับกระบวนการ ควรระบุให้ชัดว่าต้องการปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หากปัญหายังไม่ชัดเจนหรือเกี่ยวข้องกับหลายด้าน ควรใช้การสำรวจหรือเก็บข้อมูลเบื้องต้นเพื่อให้เข้าใจสาเหตุและแนวโน้มที่แท้จริงก่อนกำหนดแนวทางการพัฒนา และหากปัญหาอยู่ในระดับระบบ ควรกำหนดแนวทางพัฒนาระบบเพื่อเพิ่มความเชื่อมโยงและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการโดยรวม เป็นต้น ทั้งนี้ การระบุสิ่งที่ต้องการพัฒนาและเป้าหมายที่ชัดเจน จะช่วยให้สามารถกำหนดชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์ และผลลัพธ์ที่คาดหวังได้อย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน

โดยปกติ การระบุสภาพปัญหาหรือสิ่งที่ต้องการพัฒนาให้ดีขึ้น มักปรากฏในหัวข้อหลักการและเหตุผลหรือบทนำของข้อเสนอการวิจัยฉบับเต็มหรือบทความวิจัย ซึ่งต้องอาศัยการเขียนตามหลักวิชาการอย่างเคร่งครัด มีการอ้างอิงข้อมูลและกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างบริบทของปัญหาอย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม สำหรับ One-Sheet R2R Proposal มุ่งสรุปสาระสำคัญให้กระชับและเข้าใจง่าย โดยอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์จากหน่วยงานหรือประสบการณ์จริงเพื่อให้เห็นสภาพปัญหาหรือสิ่งที่ต้องการพัฒนาอย่างชัดเจน และสามารถเชื่อมโยงต่อเนื่องไปสู่การตั้งโจทย์ วัตถุประสงค์ แนวทางดำเนินงาน และการคาดการณ์ผลลัพธ์ได้อย่างเป็นระบบ

2. การตั้งชื่องานวิจัยจากงานประจำ

การตั้งชื่องานวิจัยจากงานประจำ เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่ทำให้งานประจำก้าวสู่การเรียนรู้อย่างเป็นระบบ โดยชื่อเรื่องที่ดีสามารถสะท้อนสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการหรือเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการปฏิบัติจริง การตั้งชื่อเรื่องที่ชัดเจนและเหมาะสมจะช่วยให้ผู้วิจัยเข้าใจโจทย์ของตนเองได้ลึกซึ้ง และสามารถสื่อสารให้เห็นทิศทางของงานวิจัยได้ตรงประเด็น ซึ่งเทคนิคการตั้งชื่องานวิจัยจากงานประจำที่ควรใช้ในขั้นตอนนี้ (กัญญาดา อนุวงศ์, 2560; Creswell & Creswell, 2018) คือ

1) เริ่มต้นชื่อเรื่องด้วยคำนามที่เป็นคำกริยานาม เช่น การพัฒนา..., การปรับปรุง..., การศึกษา..., การสำรวจ..., การทดสอบ..., การเพิ่มประสิทธิภาพ..., หรือการเปรียบเทียบ...

เป็นต้น เพื่อสื่อถึงการกระทำเชิงพัฒนา โดยไม่ใช้คำกริยาเริ่มต้น

2) ระบุขอบเขตหรือบริบทของงาน เช่น ของบุคลากรสายสนับสนุน, ในระบบบริการสารบรรณ หรือ ในศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ เป็นต้น เพื่อให้ชื่อเรื่องเฉพาะเจาะจงและสะท้อนบริบทของงานจริง

3) อาจปิดท้ายด้วยผลลัพธ์ที่คาดหวัง เช่น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ, เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินงาน หรือ เพื่อสร้างคุณค่าการให้บริการอย่างยั่งยืน เป็นต้น ซึ่งช่วยให้ชื่อเรื่องแสดงเป้าหมายและคุณค่าของงานได้ชัด

4) กำหนดความยาวของชื่อเรื่องให้เหมาะสม โดยทั่วไปไม่เกิน 15-18 คำ หลีกเลี่ยงคำซ้ำหรือคำขยายที่ไม่จำเป็น เพื่อให้สื่อสารได้ตรงประเด็น

โดยหลักการตั้งชื่อเรื่องในบริบทของ R2R ต้องมีความสอดคล้องกับคุณลักษณะของงาน R2R คือ ชัดเจน และเข้าใจง่าย พร้อมตอบคำถามพื้นฐาน Who-What-Where-Why อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับแนวทางของกัญญาดา อนุวงศ์ (2560) ที่เสนอให้ชื่อเรื่องกระชับ ครอบคลุมตัวแปรสำคัญ และสื่อความหมายของการวิจัยได้ครบถ้วนในประโยคเดียว อย่างไรก็ตาม การตั้งชื่อเรื่องวิจัยต้องมีการตั้งวัตถุประสงค์ของงานวิจัยไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้เห็นถึงความสอดคล้องและความเหมาะสมของชื่อเรื่องวิจัย ผู้เขียนขอสรุปวิธีการตรวจสอบความเหมาะสมของชื่อเรื่องได้โดยใช้เทคนิคการทดสอบความคาดหวังของผู้อ่าน โดยให้ผู้วิจัยนำชื่อเรื่องที่ตั้งไว้ไปให้เพื่อนร่วมงานหรือผู้ทรงคุณวุฒิอ่าน แล้วถามว่า

“จากงานวิจัยชื่อเรื่อง นี้ คุณคาดหวังว่าจะได้เห็นอะไรในงานวิจัยนี้?” หากคำตอบของผู้อ่าน

- มากกว่าสิ่งที่ผู้วิจัยจะทำ “มากกว่า” วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แสดงว่าชื่อเรื่องที่ตั้ง กว้างเกินไป ควรปรับให้เล็กลง

- น้อยกว่าสิ่งที่ผู้วิจัยจะทำ “น้อยกว่า” วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แสดงว่าชื่อเรื่องที่ตั้ง แคบเกินไป ควรปรับให้ใหญ่ลง

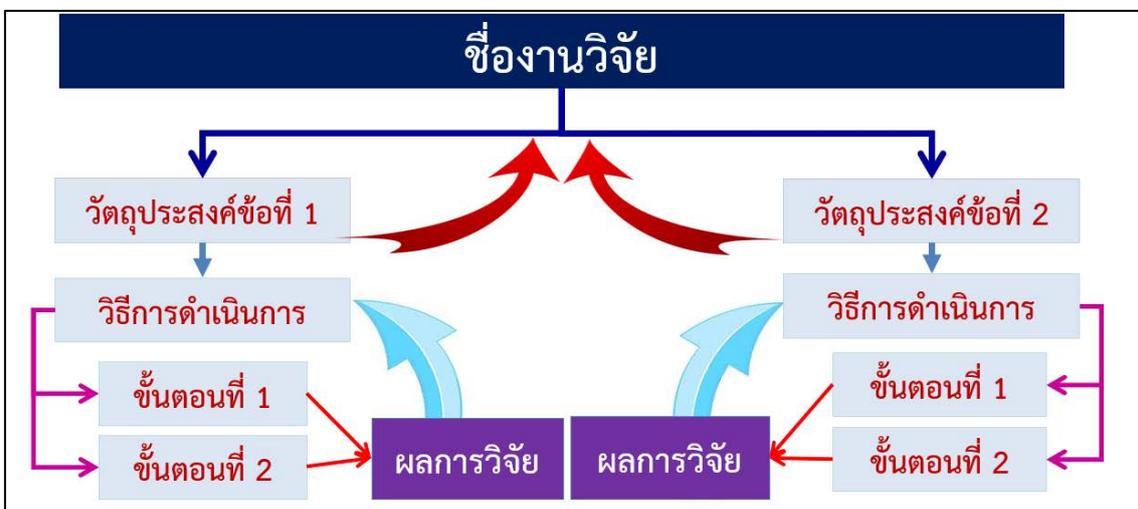
- ไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัยจะทำ “ไม่ตรงกับ” วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แสดงว่าชื่อเรื่องที่ตั้ง ไม่เหมาะสม ควรตั้งชื่อใหม่ให้ตรงประเด็น

ซึ่งเทคนิคนี้สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Deming (1986) ที่เน้นขั้นตอน Check-Act เพื่อการตรวจสอบและปรับปรุงความสอดคล้องของชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์ และผลลัพธ์ของงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง

3. การกำหนดวัตถุประสงค์

การกำหนดวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเป็นขั้นตอนสำคัญที่ต้องสอดคล้องกับทั้งที่มาของปัญหา และชื่อเรื่องที่ได้กำหนดไว้ เนื่องจากวัตถุประสงค์ทำหน้าที่เป็นเข็มทิศ ทิศทางของการดำเนินการวิจัยให้มีความชัดเจนและตรวจสอบได้ในกรณีของงาน R2R ซึ่งเน้นการพัฒนางานประจำให้เป็นระบบ วัตถุประสงค์แต่ละข้อจึงควรสะท้อนสิ่งที่ต้องการปรับปรุง พัฒนา หรือเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่มีอยู่จริง ผู้เขียนขอเสนอสายสัมพันธ์ของโครงสร้างงานวิจัย (Research Logic Map) ดังภาพที่ 3 ซึ่งจะเห็นว่าวัตถุประสงค์ของงานวิจัยต้องมีความสัมพันธ์อย่างตรงไปตรงมากับวิธีดำเนินการที่ใช้ในแต่ละข้อ กล่าวคือ หากมี

วัตถุประสงค์จำนวนกี่ข้อ ก็ต้องมีวิธีดำเนินการรองรับเท่ากับจำนวนนั้น เพื่อให้สามารถทดสอบหรือพิสูจน์ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างเป็นรูปธรรม วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ต้องมีวิธีดำเนินการข้อที่ 1 และผลการศึกษาที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยเฉพาะ ในทำนองเดียวกัน วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ต้องมีวิธีดำเนินการและผลการศึกษาที่สัมพันธ์กับข้อที่ 2 โดยตรง ในทางกลับกัน หากมีวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้แต่ไม่มีวิธีดำเนินการรองรับ แสดงว่าส่วนนั้นมีใช้วัตถุประสงค์การวิจัย แต่เป็นประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ หรือผลลัพธ์หลังการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์จริง ซึ่งควรแยกออกจากส่วนของวัตถุประสงค์ที่ใช้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนั้น การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ดีจะต้องสะท้อนความเชื่อมโยงครบวงจร ตั้งแต่ ชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการ และผลการวิจัย โดยที่ผลการศึกษาของแต่ละวัตถุประสงค์ต้องสามารถตอบได้ตรงกับโจทย์ของตน และวัตถุประสงค์ทุกข้อรวมกันต้องสามารถตอบชื่อเรื่องของงานวิจัยได้ทั้งหมดอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกัน



ภาพที่ 3 สายสัมพันธ์ของโครงสร้างงานวิจัย (Research Logic Map) ระหว่างชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการ และผลการวิจัย

แนวทางการตั้งวัตถุประสงค์ที่ดี ให้เริ่มต้นจากการรู้จักลักษณะของงานวิจัยของตนเองว่าอยู่ในระดับใด และมีโจทย์ปัญหาประเภทไหน ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทางของการดำเนินการและผลลัพธ์ที่คาดหวังได้อย่างเหมาะสม (จรงค์ศักดิ์ พุมนวน, 2569) ดังภาพที่ 4 ซึ่งจะเห็นว่าวัตถุประสงค์ของงานวิจัย R2R สามารถจัดจำแนกได้ตามระดับของการรู้หรือไม่รู้สาเหตุของปัญหา ดังนี้

- 1) กรณีไม่ทราบหรือส่วนใหญ่ไม่ทราบสาเหตุของปัญหา ซึ่งหากหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานยังไม่ทราบแน่ชัดว่าปัญหาเกิดจากอะไร การวิจัยควรมุ่งประเด็นการสำรวจ การวิเคราะห์ และการค้นหาความจริง โดยใช้แนวทางวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถจำแนกตามลักษณะของประชากรได้ดังนี้

1.1) ประชากร: เอกสาร กระบวนการ หรืองานประจำ มุ่งการวิเคราะห์หรือการถอดบทเรียนจากผลการดำเนินงานหรือผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ตัวอย่างการตั้งวัตถุประสงค์ เช่น

(1) เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคของ...

(2) เพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ / วางกลยุทธ์ ของ...

1.2) ประชากร: บุคลากร ผู้รับบริการ นักศึกษา เป็นต้น มุ่งศึกษาทัศนคติ ความคิดเห็น ความต้องการ หรือพฤติกรรม ตัวอย่างการตั้งวัตถุประสงค์ เช่น

(1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการดำเนินงาน...

(2) เพื่อหาแนวทางการส่งเสริม / สนับสนุน / เพิ่มประสิทธิภาพ...

2) กรณีทราบหรือส่วนใหญ่ทราบสาเหตุของปัญหาในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานมีข้อมูลพื้นฐานหรือเข้าใจปัญหาพอสมควรแล้ว การวิจัยควรมุ่งสู่การแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา โดยใช้แนวทางวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) หรือการวิจัยเชิงพัฒนา (Developmental Research) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเด็นหลัก คือ

2.1) ส่วนใหญ่ทราบสาเหตุ แต่ยังต้องการตรวจสอบให้แน่ชัด ตัวอย่างการตั้งวัตถุประสงค์ เช่น

(1) เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและศึกษาความต้องการของผู้เกี่ยวข้องของ...

(2) เพื่อปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนา ...

(3) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนา...

(4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ...หลักการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนา (ถ้ามี)

2.2) ทราบสาเหตุชัดเจน ต้องการดำเนินการพัฒนาโดยตรง หรือได้มีการต่อยอดจากระยะก่อนหน้า (กรณีที่ 1) ที่ได้ผลวิเคราะห์สาเหตุ หรือศึกษาความต้องการไว้แล้ว ตัวอย่างการตั้งวัตถุประสงค์ เช่น

(1) เพื่อพัฒนา ...

(2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการพัฒนา...

(3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ...หลังการพัฒนา (ถ้ามี)

3) กรณีไม่มีปัญหา แม้ไม่มีปัญหาหน้างาน ก็สามารถทำ R2R ได้ โดยเริ่มจากคำถามว่า “จะพัฒนางานให้ดีขึ้นได้อย่างไร?” ซึ่งจะนำไปสู่การวิจัยเชิงพัฒนา (Developmental Research) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเด็นหลัก คือ

3.1) ไม่แน่ชัดว่าส่วนใดยังเป็นจุดอ่อน ตัวอย่างการตั้งวัตถุประสงค์ เช่น

(1) เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของ...

(2) เพื่อพัฒนา ...

(3) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการพัฒนา...

(4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ...หลักการพัฒนา (ถ้ามี)

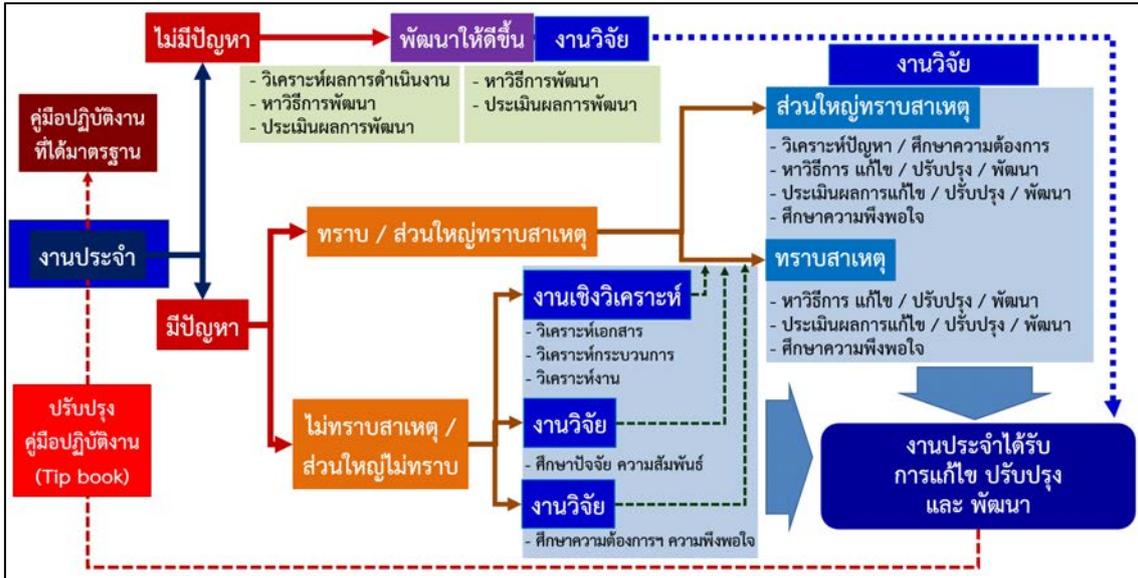
3.2) ทราบแน่ชัดว่าต้องการพัฒนาในด้านใด ตัวอย่างการตั้งวัตถุประสงค์ เช่น

(1) เพื่อพัฒนา ...

(2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการพัฒนา...

(3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ...หลังการพัฒนา (ถ้ามี)

การวิจัย R2R ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดจะมีจุดหมายปลายทาง คือการทำให้งานประจำได้รับการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา จนเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถนำกลับไปใช้ในงานจริงได้อย่างเป็นระบบ สิ่งเหล่านี้ควรถูกจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM) เพื่อขยายผลเป็นคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐาน ในลักษณะของ Tip Book หรือคู่มือปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานประกอบด้วย 1) หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานตามคู่มือนี้ ทำงานได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน 2) วิธีการและรายละเอียดของการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานตามคู่มือนี้ ทำงานแทนกันได้ และ 3) การถ่ายทอดประสบการณ์และเทคนิคต่าง ๆ ของการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานตามคู่มือนี้ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 4 แนวทางการตั้งวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับลักษณะของงานวิจัยสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน

ในการกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยจำเป็นต้องพิจารณาให้ครบถ้วนถึงองค์ประกอบของประชากรตัวอย่าง และเครื่องมือวิจัยตามกรอบการเขียน One-Sheet R2R Proposal ด้วย ถึงแม้ว่าประเด็นดังกล่าวจะถูกอธิบายรายละเอียดไว้ในส่วนของระเบียบวิธีวิจัยต่อไปก็ตาม การที่ผู้วิจัยมีการกำหนดสิ่งเหล่านี้ไว้ตั้งแต่ต้นในช่วงของการตั้งวัตถุประสงค์ จะทำให้ผู้วิจัยเห็นภาพของการศึกษาและระเบียบวิธีวิจัยได้ชัดเจนขึ้น โดยผู้เขียนขอสรุปองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ไว้ดังนี้

1) ประชากรและตัวอย่าง ผู้วิจัยต้องตอบคำถามให้ได้ว่า วัตถุประสงค์แต่ละข้อนั้น เราศึกษาจากอะไรหรือจากใคร ซึ่งประชากรอาจเป็นได้ทั้งสิ่งมีชีวิต (บุคลากร ผู้ใช้บริการ เกษตรกร ฯลฯ) หรือไม่มีชีวิต (เอกสาร กระบวนการระบบงาน) ทั้งนี้ ต้องอธิบายให้ชัดเจนว่าจำเป็นต้องศึกษาครบทุกหน่วยหรือไม่

(1) หากศึกษาทั้งหมด แสดงว่า ตัวอย่างคือประชากรทั้งหมด ซึ่งมักใช้ในกรณีที่ประชากรมีขนาดเล็กหรือเข้าถึงได้ทั้งหมด

(2) หากศึกษาเฉพาะบางส่วน แสดงว่า ตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากร ซึ่งผู้วิจัยต้องระบุวิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) ให้ชัดเจน เช่น แบบสุ่มอย่างง่าย หรือแบบแบ่งชั้น พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลที่เชื่อถือได้ว่าตัวอย่างนั้นเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร รวมถึงอธิบายวิธีการหาจำนวน

ตัวอย่างที่เหมาะสมตามหลักทางสถิติ และอ้างอิงแหล่งที่มาที่มีความน่าเชื่อถือประกอบด้วย

2) เครื่องมือการวิจัยหรือเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับวัตถุประสงค์แต่ละข้อ ผู้วิจัยต้องระบุให้ชัดว่าจะเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างไร และใช้เครื่องมือใด ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ต้องมีมาตรฐานและผ่านการตรวจสอบคุณภาพตามหลักวิชาการ ได้แก่

(1) ระบุชนิดของเครื่องมือที่ใช้ เช่น แบบสอบถาม แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ แบบประเมินผล แบบบันทึกการปฏิบัติงาน แบบทดสอบ แบบบันทึกรายงานการประชุม ระบบที่พัฒนาขึ้น กระบวนการที่พัฒนาขึ้น หรือเครื่องมือวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

(2) อธิบายการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างหรือดัดแปลงขึ้น จำเป็นต้องแสดงรายละเอียดของการตรวจสอบเครื่องมือ เช่น ด้านความตรงเชิงเนื้อหาตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ ด้านความเที่ยงของเครื่องมือตรวจสอบคุณภาพด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงสถิติหรือการทดสอบซ้ำ เป็นต้น และหากเป็นเครื่องมือที่ได้มาตรฐานอยู่แล้วในระดับที่ยอมรับกันในสาขานั้น ๆ และไม่ได้มีการดัดแปลงใด ๆ ผู้วิจัยสามารถนำเครื่องมือเหล่านั้นมาใช้ได้เลย ซึ่งต้องมีการอ้างอิงแหล่งที่มาให้ครบถ้วนและถูกต้อง

4. การออกแบบวิธีดำเนินการวิจัย

การออกแบบวิธีดำเนินการวิจัยเป็นขั้นตอนสำคัญที่เชื่อมโยงโดยตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และลักษณะของปัญหาที่ต้องการพัฒนา โดยเฉพาะในงานวิจัย R2R เนื่องจากแต่ละวัตถุประสงค์มักสะท้อนลักษณะของปัญหากลุ่มเป้าหมาย หรือแนวทางในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องออกแบบรูปแบบการวิจัย ประชากร ตัวอย่าง เครื่องมือ วิธีการตรวจสอบเครื่องมือ รวมถึงวิธีการเก็บ รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลให้เหมาะสมเฉพาะกรณี ดังนั้น การออกแบบวิธีดำเนินการวิจัยต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยแต่ละข้อ เพื่อให้สามารถตอบคำถามการวิจัยได้อย่างเป็นระบบและมีหลักฐานเชิงประจักษ์รองรับ ผู้เขียนขอสรุปรายละเอียดโดยจำแนกตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1) กรณีวัตถุประสงค์เชิงวิเคราะห์สภาพปัญหา ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีประชากรคือ เอกสาร กระบวนการ หรือระบบงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ผลการดำเนินงาน และประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น เครื่องมือหลัก ได้แก่ แบบบันทึกรายการ แบบตรวจสอบเอกสาร แบบสังเกตผลการดำเนินงาน หรือแบบบันทึกรายงานการประชุมกลุ่ม โดยตรวจสอบความตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือก่อนนำไปใช้จริง การเก็บข้อมูลใช้วิธีทบทวนเอกสาร รายงานการประชุม หรือบันทึกผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานเพื่อยืนยันข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ร่วมกับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยจัดหมวดหมู่ข้อมูล (Coding) เพื่อค้นหาสาเหตุ แนวโน้ม หรือความถี่ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และสังเคราะห์เป็นประเด็นปัญหาที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบเสนอออกมาเป็นแนวทางการปรับปรุง แก้ไข พัฒนา หรือวางมาตรฐานการรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อไปได้

2) กรณีวัตถุประสงค์เชิงสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ ทักษะคนติ หรือพฤติกรรม ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) หรือเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีประชากรคือผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มอย่างเหมาะสมตามขนาดของประชากร เครื่องมือ

ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ หรือแบบประเมิน ซึ่งต้องผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (CVI) และค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's α) ก่อนใช้จริง การเก็บข้อมูลใช้วิธีแจกแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์ภาคสนาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (t-test, ANOVA) หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร (Chi-square) หรือสร้างสมการพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่ออธิบายแนวโน้มความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งใช้การวิเคราะห์เนื้อหาพร้อมด้วยเพื่อสะท้อนความคิดเห็นต่าง ๆ จากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

3) กรณีวัตถุประสงค์เชิงแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา การวิจัยในลักษณะนี้มุ่งสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) หรือการวิจัยเชิงพัฒนา (Developmental Research) ซึ่งดำเนินการภายใต้กรอบ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กระบวนการดำเนินงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 ช่วงสำคัญ ดังนี้

(1) ช่วงการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา ในช่วงนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการวางแผนและทดลองแนวทางใหม่ในการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา โดยใช้เครื่องมือ เช่น แบบบันทึกผลการดำเนินงาน (Logbook) แบบสังเกต หรือแบบประเมินความเหมาะสมของสิ่งที่พัฒนาขึ้น เพื่อเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์จากการปฏิบัติจริง ก่อนนำเครื่องมือไปใช้ ควรผ่านการตรวจสอบความตรง ความเที่ยง และความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญ หรือการทดลองใช้ เพื่อยืนยันประสิทธิภาพของเครื่องมือให้สามารถใช้ได้จริงในบริบทของหน่วยงาน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะถูกนำมาวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพ เช่น การวิเคราะห์เนื้อหา และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เช่น สถิติเชิงพรรณนา เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานระหว่างการพัฒนา

(2) ช่วงการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจ สำหรับการประเมินประสิทธิภาพนั้น เมื่อสิ่งที่ปรับปรุงหรือพัฒนาเสร็จสมบูรณ์แล้ว จำเป็นต้องประเมินผลเพื่อพิสูจน์ความมีประสิทธิภาพและความเหมาะสมของสิ่งที่พัฒนา โดยใช้แบบประเมินประสิทธิภาพ หรือ แบบวัดผลก่อน-หลัง (Pre-Post Test) เป็นเครื่องมือหลัก เพื่อเปรียบเทียบการ

เปลี่ยนแปลงก่อนและหลังการดำเนินการ ผู้วิจัยควรกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน ซึ่งสามารถสะท้อนการเปลี่ยนแปลงได้ทั้งในเชิงปริมาณ เช่น จำนวนข้อผิดพลาด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หรือทรัพยากรที่ใช้ และเชิงคุณภาพ เช่น ข้อดีและข้อจำกัดของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้อง หรือความราบรื่นของกระบวนการ การวิเคราะห์ข้อมูลอาจใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์เนื้อหา หรือการวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อแสดงผลการเปลี่ยนแปลงเชิงประจักษ์ ข้อมูลเชิงคุณภาพควรวิเคราะห์ร่วมด้วยเพื่อยืนยันว่าการพัฒนาได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงบวกอย่างแท้จริง ส่วนการประเมินความพึงพอใจสามารถดำเนินการได้ตามข้อ 2) ข้างต้นที่กล่าวมาแล้ว

5. การคาดการณ์ผลลัพธ์

การคาดการณ์ผลลัพธ์เป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้เห็นคุณค่าที่เกิดขึ้นและคุณค่าที่เพิ่มขึ้น (Value Creation) จากการดำเนินงานวิจัย R2R โดยเชื่อมโยงผลการพัฒนากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระดับบุคคล กระบวนการ และองค์กร ซึ่งเป็นหัวใจของแนวคิด R2Si (จรงค์ศักดิ์ พุมนวน, 2569) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นควรถ่ายทอดอย่างเป็นระบบ ทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อสะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพและคุณค่าที่เพิ่มขึ้นจากการดำเนินงานในแต่ละวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1) กรณีวัตถุประสงค์เชิงวิเคราะห์สภาพปัญหา คาดว่าจะได้ชุดข้อมูลและองค์ความรู้เชิงประจักษ์เกี่ยวกับสภาพปัญหาในระบบงานที่ศึกษา ทั้งในมิติของกระบวนการทำงาน ข้อจำกัดเชิงทรัพยากร และปัจจัยเสี่ยงที่เป็น Pain Point โดยผลลัพธ์เชิงปริมาณ ได้แก่ จำนวนประเด็นปัญหาที่ได้รับการวิเคราะห์จำแนกหมวดหมู่ได้อย่างชัดเจน ส่วนผลลัพธ์เชิงคุณภาพ ได้แก่ รายงานภาพรวมของปัญหาเชิงระบบ ที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นความเชื่อมโยงของปัญหาแต่ละส่วน และสามารถกำหนดแนวทางแก้ไขได้ตรงจุดมากขึ้น นำไปสู่การยกระดับคุณภาพงานบริการ และการตัดสินใจเชิงนโยบายที่แม่นยำยิ่งขึ้น

2) กรณีวัตถุประสงค์เชิงสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ ทศคนคติ หรือพฤติกรรม คาดว่าจะได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สะท้อนความคิดเห็น ความพึงพอใจ ทศคนคติ หรือพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถนำไปใช้

กำหนดมาตรการหรือแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้ตรงตามต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ผลลัพธ์เชิงปริมาณ เช่น ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น ร้อยละของผู้ปฏิบัติงานที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลง หรือค่าความสัมพันธ์ทางสถิติที่ยืนยันว่าการพัฒนามีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ผลลัพธ์เชิงคุณภาพ ได้แก่ รายงานการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร การเพิ่มความร่วมมือระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ และการเกิดพื้นที่เรียนรู้ร่วมที่ทำให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3) กรณีวัตถุประสงค์เชิงแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา คาดว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงรูปธรรมของกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับหลัก PDCA โดยผลลัพธ์สามารถแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

(1) ช่วงการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา คาดว่าจะได้ผลลัพธ์เชิงคุณภาพ ได้แก่ การเกิดนวัตกรรมบริการที่สะท้อนความคิดสร้างสรรค์ของผู้ปฏิบัติงาน ในช่วงนี้จำเป็นต้องเห็นหน้าตาของระบบที่พัฒนาขึ้น หรือเห็นกระบวนการใหม่ อีกทั้งต้องมีการอธิบายรายละเอียดของการทำงานของระบบใหม่ที่ชัดเจนอีกด้วย ส่วนผลลัพธ์เชิงปริมาณ ได้แก่ ผลการประเมินความใช้ได้ของระบบ เช่น ร้อยละการทำงานที่ถูกต้องหรือปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งเป็นผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้ทดสอบ

(2) ช่วงการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจ คาดว่าจะได้ข้อมูลเปรียบเทียบก่อน-หลังการพัฒนา ที่ยืนยันผลการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกทั้งด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ เช่น ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น หรือร้อยละของความผิดพลาดลดลง ร้อยละของความพึงพอใจที่สูงขึ้น เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดนี้จะนำไปสู่คุณค่าที่เพิ่มขึ้นในระดับองค์กร ส่วนผลลัพธ์เชิงคุณภาพ คือ ข้อดีและข้อจำกัดของการเปลี่ยนแปลง และการสะท้อนผลการใช้งานระบบใหม่จากผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถกำหนดแนวทางพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ ระดับคุณภาพงานบริการที่สูงขึ้น

6. การขยายผลและการเรียนรู้ต่อเนื่อง

การขยายผลและการเรียนรู้ต่อเนื่องเป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำงานวิจัย R2R จากการแก้ปัญหาเฉพาะจุดไปสู่

การพัฒนากระบวนการอย่างยั่งยืน ตามแนวคิด R2Si (จรงค์ศักดิ์ พุ่มนวน, 2569) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการสร้างนวัตกรรมจากงานประจำมิได้สิ้นสุดที่ผลลัพธ์ แต่ต้องต่อยอดด้วยการจัดการความรู้และการเรียนรู้เชิงระบบ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับบุคคล หน่วยงาน และองค์กรอย่างยั่งยืน โดยผู้เขียนขอจำแนกแนวทางการขยายผลได้ตามลักษณะของวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1) กรณีวัตถุประสงค์เชิงวิเคราะห์สภาพปัญหา การขยายผลในกรณีนี้มุ่งเน้นการจัดการความรู้จากการวิเคราะห์สาเหตุ เพื่อสร้างฐานข้อมูลเชิงระบบสำหรับการตัดสินใจเชิงนโยบายหรือการบริหารงานภายในหน่วยงาน เช่น การจัดทำฐานข้อมูล แผนหรือแนวทางการปรับปรุงกระบวนการหรือพัฒนาระบบ เป็นต้น ผู้วิจัยควรถ่ายทอดผลลัพธ์ผ่านรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น รายงานวิเคราะห์เชิงระบบ Infographic หรือคู่มือแนวปฏิบัติที่ปรับปรุงแล้ว เพื่อให้สามารถนำไปใช้ต่อยอดในการวางแผนพัฒนาในรอบถัดไป รวมถึงบูรณาการเข้าสู่ระบบ KM Team เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

2) กรณีวัตถุประสงค์เชิงสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ ทศนคติ หรือพฤติกรรม การขยายผลในกรณีนี้มุ่งสร้าง วัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกัน โดยใช้ผลการสำรวจเป็นฐานข้อมูลสะท้อนเสียงของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการและความสัมพันธ์เชิงบวกภายในองค์กร ควรดำเนินการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือ ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) เพื่อแลกเปลี่ยนผลการสำรวจ ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เพื่อต่อยอดสู่การ

ปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และสามารถขยายผลไปสู่การกำหนดนโยบายภายใน หรือมาตรฐานการบริการที่อิงข้อมูลจริงจากงานวิจัย

3) กรณีวัตถุประสงค์เชิงแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา การขยายผลในกรณีนี้ควรมุ่งเน้นการเปลี่ยนจากผลลัพธ์เป็นนวัตกรรมบริการ โดยใช้ผลการวิจัยเป็นต้นแบบของแนวปฏิบัติใหม่ผ่านการพิสูจน์แล้วว่ามีความมีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจสูง สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอื่นหรือขยายผลในระดับคณะ/สถาบันได้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เช่น จัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน ที่เป็น Tip Book ฉบับปรับปรุง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับหน่วยงานอื่น เพื่อเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งผลลัพธ์ของการขยายผลในกรณีนี้จะนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้เชิงนวัตกรรมที่ หน่วยงานสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์จริงของตนเอง สะท้อนกลับ และปรับปรุงต่อเนื่อง จนกลายเป็นวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนที่สุด

จากการที่ผู้เขียนได้ออกแบบและพัฒนาแบบฟอร์ม One-Sheet R2R Proposal เพื่อเป็นแผนสำหรับการพัฒนางานประจำอย่างเป็นระบบนี้ ได้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่สะท้อนแนวคิดการพัฒนาเชิงระบบ จากแนวคิดการวิจัยจากงานประจำ (R2R) และแนวคิดการพัฒนางานประจำสู่นวัตกรรม การให้บริการ (R2Si) ซึ่งสามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้สำคัญ จากการดำเนินงานในแต่ละส่วนของแบบฟอร์มได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กระบวนการจัดทำ One-Sheet R2R Proposal: แผนสำหรับการพัฒนางานประจำอย่างเป็นระบบ

ลำดับ	ส่วนประกอบ	สาระสำคัญ / แนวคิดหลัก	องค์ความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติจริง
1	ที่มา (สภาพปัญหา / สิ่งที่ต้องการพัฒนา)	การมองปัญหา ต้องเริ่มจากข้อเท็จจริงเชิงประจักษ์ ไม่ใช่ความรู้สึกหรือคำบอกเล่า ต้องเห็นกระบวนการเห็นข้อมูล และเข้าใจระบบงานที่เชื่อมโยงกัน	เมื่อผู้ปฏิบัติมองปัญหาผ่านข้อมูลจริงแทนการคาดเดา พบว่ารากของปัญหาซึ่งอาจอยู่ที่คนหรือระบบงานที่ไม่เชื่อมโยงกัน ซึ่งจุดนี้เป็นจุดเริ่มต้นของการคิดเชิงระบบอย่างแท้จริง
2	ชื่อเรื่องวิจัย	ชื่อเรื่องต้องสะท้อนแนวของปัญหาและเป้าหมายของการพัฒนา รวมทั้งต้องเข้าใจง่ายและชัดเจนในเชิงการปฏิบัติ	การตั้งชื่อเรื่องอย่างมีความหมาย ทำให้ผู้ปฏิบัติเห็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนาได้ชัดเจน และสามารถเชื่อมโยงกับเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงของงานได้อย่างเหมาะสม
3	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	วัตถุประสงค์ต้องชัดเจน เชื่อมโยงกับปัญหาและเป้าหมาย การเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ	วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน จะเข้าใจทิศทางของงานวิจัย เห็นความเป็นไปได้ของการพัฒนา และเกิดความมั่นใจในการขับเคลื่อน
4	การออกแบบวิธีดำเนินการวิจัย	เป็นหัวใจของการเปลี่ยนจากการคิดสู่การปฏิบัติ ต้องกำหนดกระบวนการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ และเรียนรู้จากงานจริง โดยยึดวงจร PDCA และการมีส่วนร่วมของทีม	การออกแบบวิธีวิจัยที่ชัด ทำให้ผู้ปฏิบัติเห็นการเรียนรู้ในงานประจำ เกิดการคิดเชิงระบบร่วมกัน และเกิดวัฒนธรรมของการสะท้อนคิด และระบบการแก้ปัญหาที่นำเชื่อถือ

ลำดับ	ส่วนประกอบ	สาระสำคัญ / แนวคิดหลัก	องค์ความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติจริง
5	การคาดการณ์ ผลลัพธ์	การคาดการณ์ผลลัพธ์ คือการมองเห็นคุณค่าของงาน ทั้งเชิงประสิทธิภาพและคุณภาพ เพื่อให้เห็นคุณค่าที่เพิ่มขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	ผู้ปฏิบัติเห็นผลลัพธ์ที่จับต้องได้ เช่น งานเร็วขึ้น คุณภาพดีขึ้น ความพึงพอใจสูงขึ้น จึงเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน และเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาต่อเนื่อง
6	การขยายผลและ การเรียนรู้ต่อเนื่อง	R2R ไม่จบที่ผลงาน แต่ขยายเป็นการเรียนรู้ของระบบงาน ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ (KM) และวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกัน	การเรียนรู้ต่อเนื่องช่วยหล่อหลอมให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร สร้างทีม สร้างพลัง สร้างบรรยากาศในการทำงาน และต่อยอดสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

กรณีศึกษา One-Sheet R2R Proposal: การประยุกต์ใช้ในบริบทงานสนับสนุนของสถาบันอุดมศึกษา

การเรียนรู้จากงานประจำที่มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น เป็นการสะท้อนประสบการณ์จากการปฏิบัติจริงที่เชื่อมโยงกับกระบวนการคิดและการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ผู้เขียนได้ยกกรณีศึกษาการใช้ One-Sheet R2R Proposal ในบริบทของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อสะท้อนผลลัพธ์ของการเรียนรู้และนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากงานประจำ โดยอาศัยหลักการคิดเชิงระบบและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามแนวทาง R2R เครื่องมือนี้ช่วยให้ผู้ปฏิบัติมองเห็นภาพรวมของงาน ตั้งแต่สาเหตุของปัญหา วัตถุประสงค์ วิธีการ ไปจนถึงผลลัพธ์ที่คาดหวังในแผนเดียว สะดวกต่อการสื่อสารและต่อยอดการเรียนรู้จากการทำงานจริง โดยกรณีศึกษาทั้ง 5 ตัวอย่าง ประกอบด้วยตัวอย่างที่มาจากกิจกรรม Workshop ซึ่งผู้เขียนเป็นผู้บรรยายและให้คำปรึกษา และตัวอย่างจากบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่แล้ว ดังนี้

1. เรื่อง การวิเคราะห์ผลการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ปีการศึกษา 2565–2568 เป็นตัวอย่างของงานวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งวิเคราะห์สาเหตุของการดำเนินกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่ผ่านมา ซึ่งผลสัมฤทธิ์ไม่เป็นไปตามตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย โดยเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงระบบจากฐานข้อมูลกิจกรรมนักศึกษาและการสะท้อนความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมให้ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียนมากขึ้น พร้อมทั้งจัดทำปฏิทินกิจกรรมนักศึกษาแบบบูรณาการ ที่สามารถใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนากิจกรรมในระดับคณะและสำนักกิจกรรมนักศึกษาต่อไปได้อย่างยั่งยืน ดังภาพที่ 5

2. เรื่อง การวิเคราะห์สภาพปัญหาการบริหารเงินสำรองจ่าย คณะ... ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง (ชาลินี ทองใบ

และคณะ, 2563) เป็นตัวอย่างของงานวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งวิเคราะห์หารากเหง้าของปัญหาในการบริหารจัดการเงินสำรองจ่าย โดยใช้ข้อมูลทั้งจากเอกสารหลักฐานทางการเงินและการสะท้อนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เห็นภาพรวมของปัญหาที่แท้จริงในเชิงระบบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ความเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารเงินสำรองจ่ายของคณะให้เกิดความโปร่งใส คล่องตัว และตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น ดังภาพที่ 6

3. เรื่อง การปรับปรุงกระบวนการคัดเลือกผู้บริหารสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง (ดารินทร์ สุขแก้ว, 2563) เป็นงานวิจัยเชิงปฏิบัติการ เป็นงานวิจัยเชิงปฏิบัติการที่มุ่งปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในหน่วยงาน การออกแบบกระบวนการคัดเลือกใหม่ที่อิงหลักการ Lean และ ECRS เพื่อให้เกิดการลดขั้นตอนและเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน จากนั้นดำเนินการทดสอบและประเมินผลเชิงระบบ จนนำไปสู่การพัฒนา รูปแบบกระบวนการคัดเลือกผู้บริหารสายสนับสนุนที่มีมาตรฐานชัดเจนและสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยต่อไปได้อย่างยั่งยืน ดังภาพที่ 7

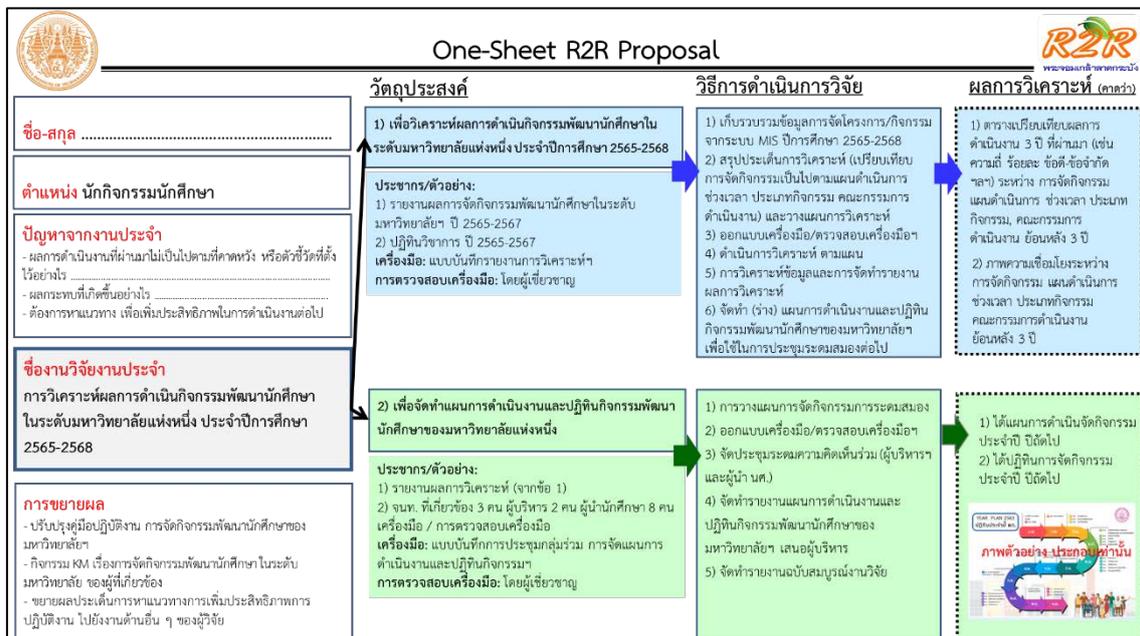
4. เรื่อง การพัฒนาระบบยื่นคำร้องออนไลน์ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เป็นงานวิจัยเชิงพัฒนา (ญดา ประสมพงศ์ และคณะ, 2565) เป็นงานวิจัยเชิงพัฒนาที่มุ่งสร้างนวัตกรรมกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ โดยสะท้อนการเปลี่ยนแปลงจากระบบเอกสารแบบเดิมสู่ระบบดิจิทัลที่มีความทันสมัยและตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการข้อมูลของมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการให้บริการแก่นักศึกษาและผู้ปฏิบัติงานใน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยนี้ได้พัฒนา ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ที่รองรับการยื่นคำร้องในหลายประเภทผ่านฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งออกแบบอินเทอร์เฟซที่ใช้งานง่ายและสามารถติดตามสถานะการดำเนินการได้แบบเรียลไทม์ ส่งผลให้ลดระยะเวลา ขั้นตอน และข้อผิดพลาดในการทำงาน อีกทั้งยังเป็นต้นแบบของระบบบริการดิจิทัลที่สามารถขยายผลไปใช้ในหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังภาพที่ 8

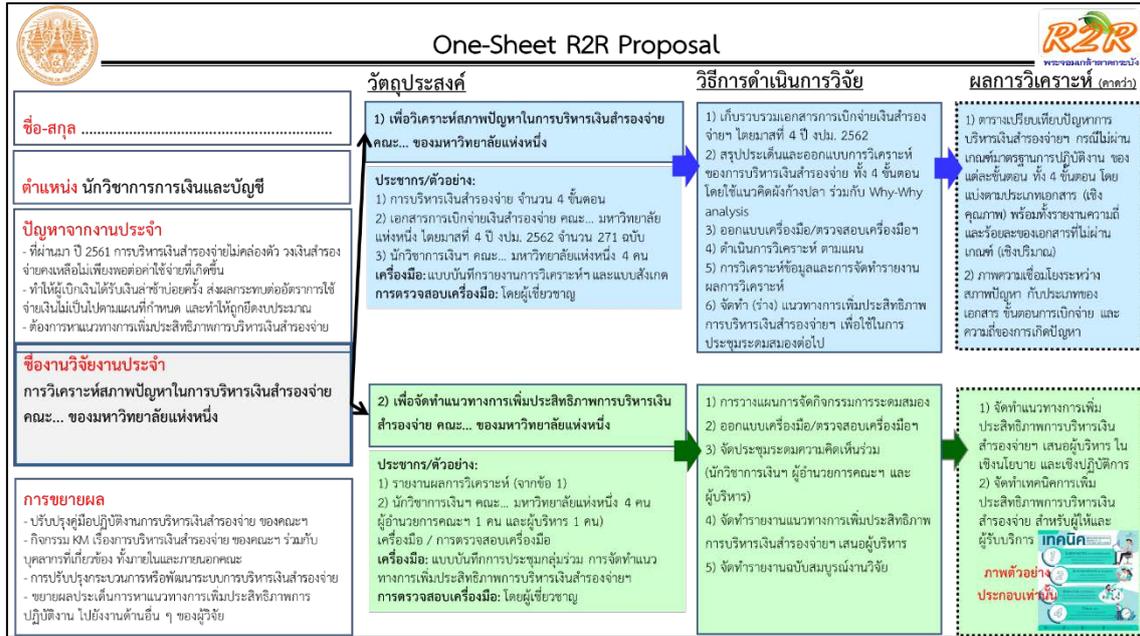
5. เรื่อง การศึกษาการรับรู้ความปลอดภัยและพฤติกรรมความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง (นภาพิศ หลิมสถาพรกุล และคณะ, 2566) เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของนักศึกษาในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ผ่านการสำรวจความคิดเห็นและทัศนคติของผู้เรียนต่อมาตรการด้านความปลอดภัยที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อสะท้อนมุมมองของผู้ใช้บริการจริงและระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัย ผลการศึกษาได้ชี้ให้เห็น

ระดับความตระหนักรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมเสี่ยงที่ควรได้รับการปรับปรุง พร้อมข้อเสนอแนะเชิงระบบสำหรับการวางแผนอบรม การจัดการสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการ และการสื่อสารความปลอดภัย เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการความปลอดภัยของคณะให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น ดังภาพที่ 9

การประยุกต์ใช้ One-Sheet R2R Proposal นอกจากจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติเห็นภาพรวมของปัญหาวัตถุประสงค์ และแนวทางพัฒนาได้อย่างเป็นระบบแล้ว ยังสามารถต่อยอดไปสู่การจัดทำข้อเสนอฉบับเต็ม (Full Proposal) รายงานผลการดำเนินงาน (Full Report) หรือบทความวิจัย (Full Article) ได้อย่างครบถ้วนตามหลักวิชาการ เนื่องจากมีองค์ประกอบของการกำหนดโจทย์วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินงาน และผลลัพธ์ไว้อย่างเป็นระบบ ทั้งยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม การพัฒนาโครงการย่อย หรือการถอดบทเรียนจากงานจริง เพื่อสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และยกระดับคุณภาพงานประจำสู่นวัตกรรมอย่างต่อเนื่องในระดับองค์กร

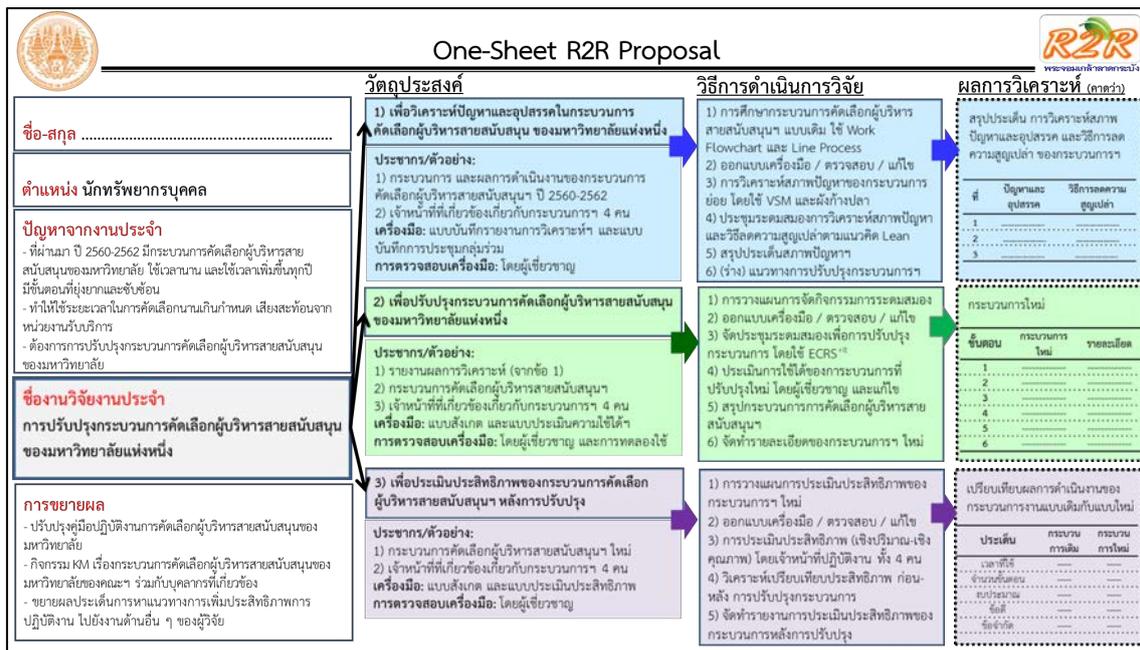


ภาพที่ 5 ตัวอย่าง One-Sheet R2R Proposal เรื่อง การวิเคราะห์ผลการจัดการกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ในระดับมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ประจำปีการศึกษา 2565-2568



ภาพที่ 6 ตัวอย่าง One-Sheet R2R Proposal เรื่อง การวิเคราะห์สภาพปัญหาในการบริหารเงินสำรองจ่าย คณะ... ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

ที่มา: ปรับปรุงจาก ซาลินี ทองใบ และคณะ (2563)



ภาพที่ 7 ตัวอย่าง One-Sheet R2R Proposal เรื่อง การปรับปรุงกระบวนการคัดเลือกผู้บริหารสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

ที่มา: ปรับปรุงจาก ดารินทร์ สุขแก้ว (2563)

One-Sheet R2R Proposal			
ชื่อ-สกุล	วัตถุประสงค์	วิธีการดำเนินการวิจัย	ผลการวิเคราะห์ (คาดว่า)
<p>ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา</p> <p>ปัญหาจากงานประจำ - ปีที่ผ่านมา มีคำร้องมากกว่า 2,000 เรื่องต่อปี ใช้เวลาการให้บริการรวมมากกว่า 3 สัปดาห์ กระบวนการเยอะ ยุ่งยาก ซับซ้อน - ทำให้การให้บริการไม่ทันเวลาตามเวลาที่กำหนด ลำช้า รวบรวม นศ. ไม่พึงพอใจ ผู้ให้บริการต้องตอบคำถาม และแก้ปัญหา เสียเวลามาก - ต้องการพัฒนาระบบยื่นคำร้องแบบออนไลน์</p> <p>ชื่องานวิจัยงานประจำ การพัฒนากระบวนการยื่นคำร้องออนไลน์สำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง</p> <p>การขยายผล - ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการคำร้องออนไลน์ สำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง - การอบรม/ให้ความรู้ การใช้ระบบยื่นคำร้องออนไลน์กับนักศึกษา - การตีพิมพ์เผยแพร่เป็นบทความวิจัย / การเข้าประกวดผลงาน - ขยายผลประเด็นการหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไปยังงานด้านอื่น ๆ ของผู้วิจัย</p>	<p>1) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการยื่นคำร้องของนักศึกษา คณะ... มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ประชากร/ตัวอย่าง: 1) กระบวนการเดิม และผลการดำเนินงานของระบบเดิม เครื่องมือ: แบบบันทึกรายงานการวิเคราะห์ การตรวจสอบเครื่องมือ: โดยผู้เชี่ยวชาญ</p> <p>2) เพื่อพัฒนาระบบยื่นคำร้องของนักศึกษา คณะ... มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ประชากร/ตัวอย่าง: 1) รายงานผลการวิเคราะห์ (จากข้อ 1) 2) ระบบยื่นคำร้องของนักศึกษา เครื่องมือ: แบบสังเกต และแบบประเมินความใช้ได้ การตรวจสอบเครื่องมือ: โดยผู้เชี่ยวชาญ และการทดลองใช้</p> <p>3) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการยื่นคำร้องของนักศึกษา คณะ... มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ประชากร/ตัวอย่าง: 1) ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ของนักศึกษาที่พัฒนาขึ้นใหม่ 2) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 4 คน เครื่องมือ: แบบสังเกต และแบบประเมินประสิทธิภาพ การตรวจสอบเครื่องมือ: โดยผู้เชี่ยวชาญ</p> <p>4) เพื่อประเมินความพึงพอใจของระบบยื่นคำร้องของนักศึกษา คณะ... มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ประชากร/ตัวอย่าง: 1) ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ของนักศึกษาที่พัฒนาขึ้นใหม่ 2) นศ. ผู้ใช้บริการ (**จำนวนตัวอย่าง: ต้องสุ่มตามหลักวิชาการ และอ้างอิงหลักการสุ่ม**) เครื่องมือ: แบบสอบถาม การตรวจสอบเครื่องมือ: โดยผู้เชี่ยวชาญ</p>	<p>1) การศึกษาการยื่นคำร้องของนักศึกษา แบบเดิม ใช้ Work Flowchart และ Line Process 2) ออกแบบเครื่องมือ / ตรวจสอบ / แก้ไข 3) การวิเคราะห์สภาพปัญหาของระบบการยื่นคำร้องของนักศึกษา แบบเดิม และความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบ 4) สรุปการวิเคราะห์สภาพปัญหา</p> <p>1) การวางแผนการออกแบบและพัฒนาระบบ 2) ออกแบบเครื่องมือ / ตรวจสอบ / แก้ไข 3) ออกแบบและพัฒนาในรูปแบบ Web Application ด้วยภาษา PHP, HTML, JS, CSS และระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL 4) ประเมินการใช้ได้ของการระบบที่ปรับปรุงใหม่ โดยผู้เชี่ยวชาญ และแก้ไข</p> <p>1) การวางแผนการประเมินประสิทธิภาพของระบบยื่นคำร้องของนักศึกษา ใหม่ 2) ออกแบบเครื่องมือ / ตรวจสอบ / แก้ไข 3) การประเมินประสิทธิภาพ (เชิงปริมาณ-เชิงคุณภาพ) โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ทั้ง 4 คน 4) วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพ ก่อน-หลังการปรับปรุงระบบการ</p> <p>1) การวางแผนการประเมินความพึงพอใจของระบบยื่นคำร้องของนักศึกษา ใหม่ 2) ออกแบบเครื่องมือ / ตรวจสอบ / แก้ไข 3) การประเมินความพึงพอใจ (เชิงปริมาณ-เชิงคุณภาพ) โดยนักศึกษาที่ใช้บริการจำนวน ... คน 4) รายงานความพึงพอใจของการใช้ระบบยื่นคำร้องของนักศึกษา ใหม่</p>	<p>สรุปประเด็น การวิเคราะห์ปัญหาและสรุปการ ของกระบวนการเดิม</p> <p>ผู้ ปัญหาและ ความต้องการ ของระบบ</p> <p>1. 2. 3. 4.</p> <p>เปรียบเทียบระบบเดิมกับระบบใหม่</p> <p>ประเด็น กระบวนการ กระบวนการใหม่</p> <p>ระดับความพึงพอใจ</p> <p>1. ความง่าย 2. ความสะดวก 3. ความ.....</p>

ภาพที่ 8 ตัวอย่าง One-Sheet R2R Proposal เรื่อง การพัฒนาระบบยื่นคำร้องออนไลน์ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
ที่มา: ปรับปรุงจาก ญูตา ประสมพงศ์ และคณะ (2565)

One-Sheet R2R Proposal			
ชื่อ-สกุล	วัตถุประสงค์	วิธีการดำเนินการวิจัย	ผลการวิเคราะห์ (คาดว่า)
<p>ตำแหน่ง นักวิทยาศาสตร์</p> <p>ปัญหาจากงานประจำ - นศ. ด้านวิทยาศาสตร์ ก่อนใช้ห้องปฏิบัติการ ต้องมีการทดสอบความรู้ด้านความปลอดภัย ก่อน ที่ผ่านมา นศ. ผ่านเกณฑ์คะแนนสอบ หากการใช้จริง นศ. มีพฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลทำให้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน และอาจเกิดเหตุไม่พึงประสงค์ได้ - ต้องการหาแนวทางส่งเสริม/กำกับดูแลด้านความปลอดภัย</p> <p>ชื่องานวิจัยงานประจำ การศึกษาการรับรู้ความปลอดภัยและพฤติกรรมการความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง</p> <p>การขยายผล - ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานการกำกับดูแลด้านความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ของนักศึกษา - กิจกรรม KM เรื่องความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ของนักศึกษา สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง - การขยายผลการจัดการด้านความปลอดภัย กับใน/นอก คณะฯ - ขยายผลประเด็นการหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไปยังงานด้านอื่น ๆ ของผู้วิจัย</p>	<p>1) เพื่อศึกษาการรับรู้ความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ประชากร: นักศึกษา คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม น..... ตัวอย่าง: นักศึกษา คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม น..... จำนวน ... คน (*ต้องสุ่ม / อธิบายวิธีการสุ่ม / อ้างอิงวิธีการ*) เครื่องมือ: แบบทดสอบ การตรวจสอบเครื่องมือ: โดยผู้เชี่ยวชาญ</p> <p>2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ประชากร: นักศึกษา คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม น..... ตัวอย่าง: นักศึกษา คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม น..... จำนวน ... คน (*ต้องสุ่ม / อธิบายวิธีการสุ่ม / อ้างอิงวิธีการ*) เครื่องมือ: แบบสังเกต และแบบสอบถาม การตรวจสอบเครื่องมือ: โดยผู้เชี่ยวชาญ</p> <p>3) เพื่อจัดทำแนวทางส่งเสริมและการกำกับดูแลด้านความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ประชากร/ตัวอย่าง: 1) รายงานผลการศึกษา (จากข้อ 1 และ 2) 2) นักวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง 5 คน ผู้บริหาร 2 คน เครื่องมือ: แบบบันทึกการประชุมผู้ทรงคุณวุฒิและการกำกับดูแลด้านความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ การตรวจสอบเครื่องมือ: โดยผู้เชี่ยวชาญ</p>	<p>1) รวบรวมข้อมูลด้านความปลอดภัย 2) ออกแบบเครื่องมือ / ตรวจสอบ / แก้ไข 3) ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการทดสอบ นศ. ก่อนเข้าเรียนห้องปฏิบัติการ 4) สรุปผลการรับรู้ความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ</p> <p>1) การวางแผนการศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ความปลอดภัย ของนักศึกษา 2) ออกแบบเครื่องมือ / ตรวจสอบ / แก้ไข 3) ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการสังเกตการใช้ห้องปฏิบัติการ ของ นศ. ขณะใช้ห้องปฏิบัติการ 4) ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการสอบถามความรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ ของ นศ. 5) สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ความปลอดภัย</p> <p>1) การวางแผนการจัดกิจกรรมการส่งเสริมความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ของนักศึกษา 2) จัดประชุมระดมความคิดเห็นร่วมกับนักวิทยาศาสตร์ และผู้บริหาร 4) จัดทำรายงานแนวทางส่งเสริมและการกำกับดูแลด้านความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง 5) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์งานวิจัย</p>	<p>ตารางสรุปประเด็นการรับรู้ความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง</p> <p>1) ตารางสรุปพฤติกรรมการใช้ห้องปฏิบัติการด้านความปลอดภัยของนักศึกษา 2) ตารางสรุปความรู้ความเข้าใจความปลอดภัยของนักศึกษาด้านความปลอดภัย ของนักศึกษา 3) ตารางสรุปข้อเสนอแนะภาพสำหรับข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัย ของ นศ.</p> <p>1) แนวทางการส่งเสริมด้านความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ของนักศึกษา 2) แนวทางการกำกับการดูแลด้านความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ของนักศึกษา สำหรับผู้รับผิดชอบการกำกับดูแล</p>

ภาพที่ 9 ตัวอย่าง One-Sheet R2R Proposal เรื่อง การศึกษาการรับรู้ความปลอดภัยและพฤติกรรมการความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
ที่มา: ปรับปรุงจาก นภาพิต ทลิมสถาพรกุล และคณะ (2566)

สรุปผลการศึกษา

การจัดทำ One-Sheet R2R Proposal แสดงให้เห็นว่า การออกแบบกระบวนการพัฒนางานประจำโดยใช้แนวทางวิจัยเชิงปฏิบัติการ สามารถสร้างความเข้าใจเชิงระบบ

ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 6 ส่วนที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ได้แก่ ที่มาและสภาพปัญหา ชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์การวิจัย การออกแบบวิธีดำเนินการ การคาดการณ์ผลลัพธ์ และการขยายผลการ

เรียนรู้ต่อเนื่อง ซึ่งแต่ละส่วนมีบทบาทเกี่ยวพันกันในการผลิต กลไกการเรียนรู้จากงานประจำที่พัฒนาอย่างเป็นระบบ

(1) การกำหนด ที่มาและสภาพปัญหา ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นข้อเท็จจริงของงานมากกว่าความรู้สึกส่วนตัว ภายใต้หลักฐานเชิงประจักษ์ เพื่อเข้าใจสาเหตุของปัญหา ผลกระทบ และแนวทางการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

(2) การกำหนด ชื่อเรื่อง ที่สะท้อนปัญหาอย่างตรงจุด ทำให้สามารถจำแนกและสื่อสารเป้าหมายการพัฒนาได้ชัดเจน

(3) การกำหนด วัตถุประสงค์การวิจัย ที่เชื่อมโยงกับปัญหาและทิศทางการปรับปรุง ทำให้เกิดแนวทางพัฒนาที่เป็นรูปธรรมและสามารถประเมินได้

(4) การออกแบบ วิธีดำเนินการวิจัย ที่อิงวงจร PDCA และข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นหัวใจสำคัญของการสร้างนวัตกรรมบริการที่มีฐานข้อมูลรองรับ เกิดการคิดเชิงระบบ วัดและตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้

(5) การคาดการณ์ผลลัพธ์ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ทำให้เห็นทิศทางการเปลี่ยนแปลงและคุณค่าที่เพิ่มขึ้น (Value Creation) จากการทำปฏิบัติงานจริง และเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

(6) การขยายผลและการเรียนรู้ต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่าการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และวัฒนธรรมการเรียนรู้ (Learning Culture) เป็นพลังสำคัญในการสร้างบรรยากาศแห่งการพัฒนาและความยั่งยืน

ดังนั้น การจัดทำ One-Sheet R2R Proposal จึงเป็นระบบการเรียนรู้เชิงประจักษ์ที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถมองเห็นภาพรวมของงาน เชื่อมโยงข้อมูลสู่การคิดเชิงระบบ และออกแบบแนวทางพัฒนาได้อย่างมีเหตุผล เป็นเครื่องมือที่ช่วยต่อยอดงานประจำไปสู่นวัตกรรมบริการที่จับต้องได้และยั่งยืน ส่งเสริมการเรียนรู้จากงานจริงและสร้างคุณค่าต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง

การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Generative AI) ในงานเขียนเชิงวิชาการ

ต้นฉบับบทความนี้ ผู้เขียนได้ใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิด (Generative AI) เพื่อช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของภาษา การจัดระเบียบเนื้อหา และ

การปรับสำนวนให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการตีพิมพ์เท่านั้น โดยกระบวนการทั้งหมดอยู่ภายใต้การกำกับดูแลและการตัดสินใจของผู้เขียนอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ ผู้เขียนยังคงมีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ต่อแนวคิด ข้อมูลเชิงประจักษ์ และข้อสรุปทั้งหมดที่ปรากฏในบทความนี้ และมีได้ระบุให้เครื่องมือดังกล่าวเป็นผู้เขียนหรือผู้เขียนร่วมแต่อย่างใด

คำชี้แจงบทบาทผู้เขียน (CRediT Author Statement)

จรงค์ศักดิ์ พุ่มนวน: รับผิดชอบการวางกรอบแนวคิดและโครงสร้างของบทความ การสังเคราะห์วรรณกรรมและแนวคิดเชิงทฤษฎี การวิเคราะห์และอภิปรายเชิงหลักการ การเรียบเรียงต้นฉบับและปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ตลอดจนการออกแบบภาพแผนผังแนวคิด ประกอบบทความ และการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและรูปแบบก่อนส่งตีพิมพ์

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาดา อนุวงศ์. (2560). *การเขียนโครงงานวิจัย: 3.1 ชื่อเรื่องงานวิจัย*. สืบค้นจาก <https://rforvcd.wordpress.com/การเขียนโครงงานวิจัย/ชื่องานวิจัย>
- คณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ กองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา, สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2567). *เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ฉบับปี 2567-2570* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัท ภาพพิมพ์ จำกัด.
- จรงค์ศักดิ์ พุ่มนวน. (2562). การสร้างแรงบันดาลใจเพื่อการพัฒนางานประจำของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษา. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*, 6(1), 1-13.
- จรงค์ศักดิ์ พุ่มนวน. (2569). การพัฒนางานประจำสู่นวัตกรรม การให้บริการสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา. *Trends in Routine to Research 2026*, 1(1), 11.

- ชาลินี ทองใบ, ยุพาวดี แก้วกุล, อริยา พุ่มพวง และ สุภาพร สีบุญ. (2563). การวิเคราะห์สภาพปัญหาในการบริหารเงินสำรองจ่ายของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารวิชาการ ปชมท.*, 9(2), 166-174.
- ญดา ประสมพงศ์, ธวัช วราไชย, จุรีพร กาหยี และ รจนา แก้วพิบูลย์. (2565). การพัฒนาระบบการยื่นคำร้องออนไลน์สำหรับนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. *วารสารวิชาการ ปชมท.*, 11(1), 59-69.
- ดารินทร์ สุขแก้ว (2563). การปรับปรุงกระบวนการคัดเลือกผู้บริหารสายสนับสนุนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. *วารสารวิชาการ ปชมท.*, 9(2), 55-65.
- ธีรวิ ทองเจือ และ ปรีดี ทুমเมฆ. (2560). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21: มิติด้านการศึกษา. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 5(3), 390-403.
- นภาพิศ ทลิสมสภาพรกุล, จินดา รุ่งโรจน์ศรี, ทศนีย์ สามารถ และ ธงชัย สุธีรศักดิ์. (2566). การศึกษาการรับรู้ความปลอดภัยและพฤติกรรมความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. *วารสารวิชาการ ปชมท.*, 12(1), 76-86.
- ปิยะวรรณ ท่าทราย, สมบัติ คชสิทธิ์ และ อรสา จรุงธรรม. (2565). การพัฒนารูปแบบหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 11(2), 314-326.
- วิโรจน์ ยิ้มขลิบ, วิภาภรณ์ ภูวัฒนกุล, อัจฉรา วัฒนาณรงค์ และ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. (2565). สมรรถนะการวิจัย: การวิจัยจากงานประจำ (Routine to Research: R2R). *Lawarath Social E-Journal*, 5(1), 175-189.
- สุบิน ยุระรัช และ เอกธิป สุขวารี. (2567). การสังเคราะห์นวัตกรรมอุดมศึกษาและการใช้ประโยชน์สำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย. *วารสารนวัตกรรมและการจัดการ*, 9(1), 7-18.
- อักรินทร์ นิมมานนิตย์, เชิดชัย นพมณีจารัสเลิศ, กุลธร เทพมงคล, สรินยา งามทิพย์วัฒนา, ลดาทิพย์ สุวรรณ และ รวีวรรณ กิติพลวงษ์วนิช. (2554). ลักษณะสำคัญของการวิจัย R2R และ 10 “ไม่” R2R. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข*, 5(2), 271-274.
- Arsana, I. K. S., Ansar, A., Hasim, H., Abdussamad, J., & Aneta, Y. (2023). Service innovation in enhancing academic quality at private higher education institutions in Gorontalo: An integrative conceptual approach based on the diffusion of innovation theory. *International Journal of Social Science Research and Review*, 8(9), 252-263.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. (5th eds.). Housand Oaks, CA: Sage Publications.
- Deming, W.E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA, United States: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Ejaz, M., & Pinheiro, R. (2021). Innovation in higher education: From contributor to driver of internet-based service innovation. In Abouzeedan, H., Hedner, A., & Sawah, C. M. E. (Eds.). *Managing open service innovation*. (pp. 93-115). Singapore: World Scientific Publishing.
- Gürbüz, B., & Acuner, A. M. (2025). The role of service quality in enhancing technological innovation, satisfaction, and loyalty among university students in Northern Cyprus. *Sustainability*, 17(15), 6832.
- Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). *Lean Thinking: Banish waste and create wealth in your corporation* (Revised & updated ed.). New York: Free Press.