

Routine to Research

การออกแบบการวิจัยที่ตอบโจทย์การพัฒนางานประจำ สู่การวิจัย Routine to Research

รศ.ดร.ปิยธิดา คูหิรัญญรัตน์ ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายการออกแบบงานวิจัยเพื่อตอบโจทย์การวิจัยแบบ Routine to Research (R2R) ซึ่งอธิบายกระบวนการวิจัยและขั้นตอนการของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ [action research (AR)] เพื่อเป็นแนวคิดสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง โดยอธิบายในส่วนของการกระบวนการและขั้นตอนการทำวิจัย สิ่งที่ได้จากการวิจัยเชิงปฏิบัติการ คือผลผลิตจากกระบวนการ ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ รูปแบบ หรือแนวปฏิบัติต่างๆ รวมถึงผลจากการสะท้อนการดำเนินการที่ผ่านมา ซึ่งเป็นองค์ความรู้ใหม่เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน ก่อให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน และระบบงานในองค์กรต่อไป

บทนำ

ในการพัฒนาคุณภาพงาน การพัฒนางานประจำสู่การวิจัยหรือที่เรียกว่า Routine to Research (R2R) เป็นเครื่องมือคุณภาพชนิดหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองภายใต้การทำวิจัยในงานประจำ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนางานของตนเอง และองค์กร¹ ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช กล่าวว่า การที่จะพิจารณาว่าการวิจัยเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นการวิจัยแบบ R2R หรือไม่นั้น การวิจัยจะต้องประกอบไปด้วยลักษณะ 4 ประการประกอบกันคือ (1) โจทย์วิจัยหรือคำถามวิจัยของงาน R2R ต้องมาจากงานประจำ เป็นการแก้ปัญหาหรือพัฒนางานประจำ (2) ผู้ทำวิจัยหรือนักวิจัยจะต้องเป็นผู้ทำงานประจำนั่นเอง (3) ผลลัพธ์ของการวิจัย ต้องวัดผลที่เกิดต่อผู้มารับบริการ และ (4) มีการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ รวมถึงผลการวิจัยต้องวนกลับไปก่อให้เกิดผลเปลี่ยนแปลงต่อระบบการทำงาน การบริการผู้ขึ้นโดยตรงหรือต่อการจัดการ¹ เพื่อทำความเข้าใจถึงการออกแบบการวิจัยเพื่อตอบโจทย์วิจัยแบบ R2R การเขียนครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์คือ อธิบายการออกแบบงานวิจัยเพื่อตอบโจทย์การวิจัยแบบ R2R อธิบายกระบวนการวิจัยแบบ AR และอธิบายขั้นตอนการของการวิจัยแบบ AR เพื่อให้เป็นแนวคิดสำหรับ

ผู้ปฏิบัติงานได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยแบบ R2R เพื่อพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง

การออกแบบงานวิจัยเพื่อตอบโจทย์การวิจัยแบบ R2R

ในที่นี้จะขออธิบาย การออกแบบการวิจัยที่ตอบโจทย์ตามคำถามการวิจัยและลักษณะของการวิจัยแบบ R2R² ประเภทงานวิจัย คือ การวิจัยเชิงปฏิบัติการ [action research (AR)]

การออกแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เป็นงานวิจัยที่มีจุดมุ่งหมาย คือ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานประจำให้ดีขึ้น โดยนำเอางานที่ปฏิบัติอยู่มาวิเคราะห์หาลักษณะปัญหา ค้นหาสาเหตุ หรือปัจจัยที่ทำให้งานนั้น ๆ ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร³ และมีการใช้แนวคิด ทฤษฎี และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เสาะหาข้อมูลและวิธีการที่คาดว่าจะแก้ปัญหาดังกล่าวได้ แล้วพัฒนาเป็นรูปแบบ หรือแนวปฏิบัติ จากนั้นนำมาใช้จริงกับกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ๆ และสะท้อนผลลัพธ์ที่ได้ เพื่อการพัฒนางานนั้นอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ฐานคิดและปรัชญาคือ เป็นการศึกษาแสวงหาความรู้ที่แท้จริงมาจากประสบการณ์ที่ได้รับ โดยการลงมือปฏิบัติจริงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และยังเชื่อว่าแนวคิดทฤษฎีใด ๆ ก็ตามจะถือว่าเป็นความจริงก็ต่อเมื่อได้รับการทดสอบหรือการพิสูจน์จากการนำไปใช้ประโยชน์ และถูกปฏิบัติในสถานการณ์จริงเท่านั้น⁴ จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการวิจัยเชิงปฏิบัติการมีความต่างจากการวิจัยเชิงทดลองคือผู้ปฏิบัติงาน ยังไม่มีรูปแบบของสิ่งแทรกแซง (intervention) ที่ชัดเจน จำเป็นต้องค้นหาหรือพัฒนารูปแบบ (สิ่งแทรกแซง) ภายใต้บริบทของงานประจำนั้น ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร ผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ จากแนวปฏิบัติที่ผ่านมา เพื่อค้นหาและพัฒนารูปแบบ นำไปสู่การปฏิบัติจริงเพื่อแก้ไขปัญหา ตามลักษณะของงานประจำ

ตัวอย่างของคำถามการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เช่น การพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วยที่มารับยาที่โรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นควรจะมีรูปแบบอย่างไร การหารูปแบบเพื่อพัฒนาความร่วมมือของผู้ป่วยไตเสื่อมหลังจากที่ได้รับการรักษาและกลับไปพักรักษาตัวที่บ้าน รูปแบบการดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่กลับไปพักรักษาตัวที่บ้านโดยการมีส่วนร่วมของทีมสหสาขาวิชาชีพ การพัฒนาแนวปฏิบัติและการนำไปใช้ในการวัดความดันโลหิตของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางด้านอาหารที่มีสารอาหารและโภชนาการสำหรับผู้ป่วยโรคไตที่เหมาะสม การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อการประหยัดพลังงานในหน่วยงาน เป็นต้น

กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

เนื่องจากกระบวนการวิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนาเป็นรูปแบบ หรือแนวปฏิบัติ นำไปสู่การพัฒนาสิ่งใหม่เพื่อการพัฒนางานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การทำวิจัยแบบ AR จึงมีลักษณะเป็นพลวัตร (dynamic) เคลื่อนเวียนหรือเป็นวงจรต่อเนื่องกันไป (spiral of steps) Zuber-Skerritt⁵ กล่าวว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีกระบวนการ 4 ขั้นตอนหลัก ๆ คือ การวางแผนเพื่อไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น (planning) การลงมือปฏิบัติการตามแผน (action) การสังเกตการณ์ (observation) และการสะท้อนกลับ (reflection) จากนั้นสรุป วิเคราะห์กระบวนการและผลของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน (re-planning) นอกจากนี้ Stringer⁴ ได้แบ่งกระบวนการดำเนินงานวิจัยแบบ AR ออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การพินิจวิเคราะห์ (look) การคิดวิเคราะห์ (think) และการปฏิบัติการ (act) โดยกิจกรรมนี้ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง วนซ้ำกันหลายรอบ (recycling set of activities) เพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้น และ Coghlan and Brannick⁶ ได้แบ่งกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการเป็น 2 ขั้นตอนใหญ่คือขั้นตอนที่ 1 การทำความเข้าใจบริบทของปัญหาที่ต้องการแก้ไขและการกำหนดจุดมุ่งหมายการปฏิบัติการ และขั้นตอนที่ 2 มี 4 ขั้นตอนย่อย ได้แก่ การวินิจฉัย (diagnosing) การวางแผนปฏิบัติการ (planning) การลงมือปฏิบัติการ (taking action) และการประเมินผลการปฏิบัติการ evaluation action) จากแนวคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่ากระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เป็นกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการเรียนรู้และมีการปรับรูปแบบ หรือแนวปฏิบัติ เพื่อผลลัพธ์ของงานที่ดีกว่าเดิม

ขั้นตอนการของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจในขั้นตอนของการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการ ในที่นี้จะขอประยุกต์ตามแนวคิดของ Zuber-Skerritt⁵ ที่แบ่งกระบวนการออกเป็น 4 ขั้นตอนคือ การวางแผน (planning) การลงมือปฏิบัติการตามแผน (action) การสังเกตการณ์ (observation) และการสะท้อนกลับ (reflection)

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (planning) ในขั้นตอนนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ

การสร้างทีมวิจัยเชิงปฏิบัติการ เนื่องจากงานวิจัยแบบนี้ มีความจำเป็นที่จะต้องเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานหลากหลายสาขา ที่จะมาเป็นนักวิจัยร่วมกัน ดังนั้น หัวหน้าโครงการวิจัยจึงเป็นบุคคลที่สำคัญในการประสานทีมเพื่อทำงานตามความเหมาะสมของวิชาชีพในโครงการวิจัย เช่น การศึกษาเรื่องการพัฒนาแบบการดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่กลับไปพักรักษาตัวที่บ้าน โดยการมีส่วนร่วมของทีมสหสาขาวิชาชีพ จะเห็นได้ว่าทีมที่จะมาร่วมเป็นนักวิจัย จะประกอบไปด้วยหลากหลายสาขาอาชีพ เช่น แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด นักโภชนาการ เป็นต้น

การได้มาของข้อมูล หลักฐานเชิงประจักษ์ต่าง ๆ ที่มีความลุ่มลึก มีความทันสมัย และครอบคลุมเพียงพอเพื่อนำมาประกอบการพัฒนารูปแบบ หรือแนวปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพของการปฏิบัติงาน ในขั้นตอนนี้ ทีมวิจัยจะต้องมีการวางแผนการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ จากกลุ่มผู้ให้บริการ ผู้บริหาร ผู้มารับบริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ ซึ่งอาจใช้กระบวนการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เช่น การสำรวจ การสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เป็นต้น นอกจากนี้ผู้วิจัยควรที่จะมีการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ การทบทวนรูปแบบ แนวปฏิบัติที่ผ่านมา ทบทวนระบบบริการที่มี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อค้นหาช่องว่าง หรือประเด็นที่จะนำไปเป็นโอกาสในการพัฒนา ซึ่งจะถูกนำมาเขียนเป็นร่างของรูปแบบหรือแนวปฏิบัติ รวมถึงศึกษาทบทวนถึงผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ และผลลัพธ์ของรูปแบบหรือแนวปฏิบัติใหม่ที่พัฒนาขึ้นมาด้วย

ในขั้นตอนนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า รูปแบบหรือแนวปฏิบัติใหม่ที่พัฒนาใหม่นั้น มีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยควรนำแนวปฏิบัตินี้ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอข้อคิดเห็นและแนะนำ (comment and suggestion) ก่อนที่จะนำไปใช้จริงกับระบบการทำงาน และผู้มารับบริการ ในขณะเดียวกันเพื่อศึกษาถึงความเป็นไปได้เมื่อนำไปสู่การปฏิบัติผู้วิจัยสามารถนำเอาร่างแนวปฏิบัตินี้นำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้มารับบริการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ จากนั้นทำการปรับรูปแบบหรือแนวปฏิบัติสู่การทำแผนปฏิบัติการ (action plan) กำหนดกิจกรรมว่าจะทำกิจกรรมอะไร ทำอย่างไร ที่ไหน กับใคร เมื่อใด นานเท่าใด รวมถึงมีการวัดผลอย่างไร ก่อนการนำไปสู่การปฏิบัติจริง

ขั้นตอนที่ 2 การลงมือปฏิบัติการตามแผน (action) ในขั้นตอนนี้ มีวัตถุประสงค์คือ

การลงมือปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้ สิ่งสำคัญคือผู้วิจัยจะต้องวางแผนที่จะนำเอาแผนปฏิบัติการ (action plan) ของรูปแบบหรือแนวปฏิบัติลงสู่การปฏิบัติจริงอย่างเป็นระบบ มีความระมัดระวังและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในแผน อย่่างไรก็ตาม แผนปฏิบัติการที่ดีจะต้องมีลักษณะเป็นเพียงแผนที่มีความยืดหยุ่นพอควร และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามเงื่อนไขและปัจจัยที่เป็นอยู่ในขณะนั้น

เพื่อเป็นการยืนยันว่ารูปแบบหรือแนวปฏิบัติที่เราพัฒนาใหม่นั้นสามารถนำไปสู่การแก้ปัญหา หรือพัฒนางานได้จริง ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถเลือกพื้นที่หรือหน่วยงานที่จะลองใช้หรือเริ่มแนวปฏิบัติใหม่นี้ก่อนบางหน่วยงาน หรือที่จะใช้หลักของการศึกษาทดลองหรือกึ่งทดลองในการทดสอบรูปแบบหรือแนวปฏิบัติได้ เช่น การศึกษาผลของรูปแบบหรือแนวปฏิบัติก่อน-หลังการดำเนินการในกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มเดียว หรือกลุ่มผู้รับบริการ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ได้รับการบริการจากรูปแบบหรือแนวปฏิบัติใหม่ กับกลุ่มที่ได้รับการแบบเดิม เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 การสังเกตการณ์ (observation) ในขั้นตอนนี้ เป็นการตอบคำถามว่ากระบวนการหรือแผนปฏิบัติตามแนวปฏิบัติใหม่ที่ได้ดำเนินการลงไปนั้น มีผลผลิตจากกระบวนการ (output) และมีผลลัพธ์หรือความสำเร็จของรูปแบบ แนวปฏิบัติ (outcome) อย่างไร ดังนั้นจึงมีวัตถุประสงค์คือ

การประเมินกิจกรรมการทำงานวิจัยและผลผลิตที่ได้ระหว่างกระบวนการ (research activities and output) ตัวอย่างคำถามเพื่อประเมิน⁷ เช่น

ผู้วิจัยทำอะไรเสร็จสิ้นแล้ว (what is done?) เพื่อประเมินว่าผู้วิจัยได้ทำกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ (action plan) ที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งขั้นตอนนี้ยังรวมทั้งศึกษาถึงปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยอุปสรรคการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ ตลอดจนประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการ หรือวิธีการปฏิบัติการตามแผนว่ามีสภาพหรือลักษณะเป็นอย่างไร ตัวอย่างเช่น การวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่กลับไปพักรักษาตัวที่บ้าน โดยการมีส่วนร่วมของทีมสหสาขาวิชาชีพ ซึ่งในการวิจัยนี้มีการกำหนดกิจกรรม เช่น การเยี่ยมบ้านโดยทีมสหสาขาวิชา จำนวน 1 ครั้งต่อ 1 เดือน ของระยะเวลาการวิจัยทั้งหมด 6 เดือน การเขียนรายงานผลการเยี่ยมบ้านในแต่ละรายกรณีไปเยี่ยมรวม และให้ความรู้ สุขศึกษา แก่ผู้ป่วยและญาติที่ครั้ง และมีการพัฒนาคู่มือการดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองให้ผู้ป่วยและญาติและแจกแก่ผู้ป่วยและญาติที่เล่ม

ในส่วนของการประเมินผลผลิตของกระบวนการ (output) จะมีคำถาม คือ ผู้วิจัยได้ผลิตหรือส่งมอบอะไรในระหว่างดำเนินการ (implement) รูปแบบ หรือแนวปฏิบัติใหม่ (what is produced or delivered?) จากกรณีตัวอย่าง การศึกษาเรื่องการพัฒนาแบบการดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่กลับไปพักรักษาตัวที่บ้านโดยการมีส่วนร่วมของทีมสหสาขาวิชาชีพ output ที่ได้จากกิจกรรมการดำเนินงานของโครงการวิจัย คือทีมสหสาขาวิชาชีพได้ทำงานเป็นทีมร่วมกัน ผู้ป่วยและผู้ดูแลได้รับการพัฒนามีความรู้เรื่องโรคหลอดเลือดสมอง รวมถึงได้สื่อคู่มือการดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองเป็นเอกสารที่สำคัญของการวิจัยด้วย

การวัดผลลัพธ์หรือความสำเร็จของรูปแบบแนวปฏิบัติใหม่ที่พัฒนา (outcome) ตัวอย่างคำถามเพื่อประเมิน⁷ เช่น เราสามารถบรรลุตามผลที่คาดว่าจะได้รับแล้วหรือไม่ (what do you wish to achieve?) ในส่วนของการวัดนี้สามารถดำเนินการวัดตามที่ออกแบบในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ไว้ได้ เช่น อาจวัดก่อน-หลังดำเนินการตามรูปแบบหรือแนวปฏิบัติใหม่ที่กำหนด ดังเช่นตัวอย่างการศึกษาเรื่องการพัฒนาแบบการดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่กลับไปพักรักษาตัวที่บ้าน โดยการมีส่วนร่วมของทีมสหสาขาวิชาชีพ ซึ่งเป้าหมายสูงสุดของการศึกษาในครั้งนี้ ต้องการให้เกิดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง เช่น ผู้ได้รับการทำกายภาพบำบัดจากญาติตามคู่มืออย่างถูกต้องเป็นประจำมีผลให้ไม่เกิดภาวะข้อติด ผู้ป่วยที่ได้รับการเยี่ยมบ้านตามแนว

ปฏิบัติใหม่มีภาวะซีมีเศร้าวาลดลง หรือไม่มีภาวะแทรกซ้อน (complication) ในผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองเกิดขึ้น

ในการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งในกระบวนการดำเนินงาน ผลผลิต ผลลัพธ์ที่ได้ อาจไม่ได้เกิดผลต่อผู้มารับบริการแต่เพียงอย่างเดียว อาจเกิดผลกระทบ (impact) ต่อกระบวนการพัฒนาคุณภาพของงานในระยะยาวได้ ดังนั้นหากผู้วิจัยมีการวางแผนที่ดี อาจตั้งคำถามไว้ล่วงหน้าว่า การวิจัยเพื่อหารูปแบบ หรือแนวปฏิบัติครั้งนี้ เราต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระยะยาว ในส่วนของผู้ให้บริการ ผู้มารับบริการ หรือระบบงานอย่างไร (what long term change are you aim for ?) ดังนั้นกระบวนการต่าง ๆ ที่ออกแบบมา อาจต้องมีการคิดโดยละเอียด และผู้วิจัยควรประเมินวัดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ก่อน-หลังกระบวนการ ทั้งสิ่งที่เราใส่เข้าไปในระบบ (input) วัดความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับระบบงาน ผู้บริหาร ผู้มารับบริการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ทำการวิเคราะห์เพื่อหาโอกาสในการพัฒนาจรรจบต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การสะท้อนกลับ (reflection) ในขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์ คือ ทีมผู้วิจัยเกิดการเรียนรู้ และได้ข้อเสนอหรือประเด็นเพื่อนำไปสู่โอกาสในการพัฒนารูปแบบหรือแนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

การสะท้อนกลับ (reflection) เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้วิจัยเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ (experience)⁸ นำสู่การสะท้อนคิด (reflection) การแสดงความคิดเห็นความรู้สึกของตน แลกเปลี่ยนกับผู้อื่น เรียนรู้ความคิดความรู้สึกของผู้อื่นที่ต่างไปจากตนเอง ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ที่กว้างขวาง ผลการสะท้อนคิดทำให้ได้ข้อสรุปที่หลากหลายอาจสรุปเป็น ความคิดรวบยอดนำสู่การประยุกต์ใช้ (apply) และการประเมินผล (evaluate) ซึ่งผลที่เกิดขึ้นจะเป็นประสบการณ์ หมุนเวียนเข้าสู่วงจรการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง⁹ และนำไปสู่การปรับปรุงตนเอง ปรับปรุงงาน และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กระบวนการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ จากการสะท้อนคิดตั้งแต่ก่อนการดำเนินงาน (reflection before action) ซึ่งเป็นการสะท้อนคิดเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติโดยอาศัยความรู้หรือประสบการณ์เดิม การสะท้อนคิดขณะปฏิบัติ (reflection in action) ในขณะที่ปฏิบัติมีการสะท้อนคิดในสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น และการสะท้อนคิดหลังการปฏิบัติ (reflection on action) เป็นการทบทวนในสิ่งที่เกิดขึ้นและพิจารณาในผลที่เกิดขึ้น โดยอาศัยความรู้และบริบทที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นการนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกันในอนาคต

การสะท้อนกลับ (reflection) ทำให้ได้ ข้อเสนอหรือประเด็นเพื่อนำไปสู่โอกาสในการพัฒนารูปแบบหรือแนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ภายใต้กระบวนการจากการเก็บข้อมูลการสะท้อนคิดจากผู้วิจัย ผู้มารับบริการ ผู้บริหาร รวมถึงผู้มีส่วนได้และส่วนเสีย ผ่านทักษะการพูดและเขียน ซึ่ง

การพูดจะช่วยให้ทีมวิจัย ผู้มารับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย สะท้อนคิดได้เร็ว ส่วนการเขียนเพื่อสะท้อนคิดที่อาจต้องใช้เวลาในการบันทึก เพื่อบรรยายประสบการณ์ ความรู้สึก การประเมินการวิเคราะห์ สรุป และเขียนประเด็นที่จะเสนอแนะเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น ผู้วิจัยอาจต้องเลือกวิธีที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่ม

คำถามของการสะท้อนคิดเพื่อให้ข้อเสนอหรือประเด็นเพื่อนำไปสู่โอกาสในการพัฒนาที่สำคัญอธิบายตามขั้นตอนการสะท้อนคิดของ Gibbs' reflective model¹⁰ ซึ่งมี 6 ขั้นตอนคือ

การบรรยาย (description) เป็นการบรรยายที่เกิดจากความรู้สึกที่กำลังเผชิญกับสถานการณ์นั้น ๆ ตัวอย่างคำถามเพื่อสะท้อน รูปแบบ หรือแนวปฏิบัติ เช่น เมื่อนำรูปแบบหรือแนวปฏิบัติใหม่มาใช้มีสิ่งที่เกิดขึ้นคืออะไร (what happen?)

ความรู้สึก (feelings) เป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันโดยการสะท้อนการคิดจากการสังเกตความรู้สึก และการรับรู้ เราเองมีปฏิกิริยาอย่างไร หรือรู้สึกอย่างไรกับสถานการณ์รูปแบบหรือแนวปฏิบัตินั้น ๆ ตัวอย่างคำถามเช่น ท่านรู้สึกอย่างไร (what were you thinking & feeling?) กับกระบวนการและผลที่ได้จากการนำรูปแบบ/แนวปฏิบัติใหม่มาใช้

การประเมิน (evaluation) เป็นการประเมินวิเคราะห์ประสบการณ์ร่วมกันว่าเป็นไปในทางดีหรือไม่ดีเกี่ยวกับสถานการณ์ หรือรูปแบบหรือแนวปฏิบัตินั้น ๆ แล้วนำสิ่งที่คุณให้คุณค่ามาใช้ในการตัดสินใจ ตัวอย่างคำถามเช่น สิ่งที่เกิดขึ้นจากการนำรูปแบบหรือแนวปฏิบัตินั้น ๆ มาใช้เป็นประสบการณ์ที่ดีหรือยัง หรือต้องได้รับการแก้ไข (what was good and bad about the experience?)

การวิเคราะห์ (analysis) เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์โดยภาพรวม โดยการนำผลลัพธ์ที่ได้ มาเปรียบเทียบกับประสบการณ์เดิม และพิจารณาว่า ณ สถานการณ์นี้เป็นอย่างไร ตัวอย่างคำถามเช่น จากประสบการณ์เดิมของท่าน สถานการณ์ ณ ขณะนี้เป็นอย่างไร (what sense can you make of the situation? by fact)

การสรุป (general conclusions) เป็นการสรุปความคิดรวบยอดจากการวิเคราะห์โดยใช้เหตุและผล (ของท่านเอง) หรือสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกัน (จากทีมวิจัย ผู้มารับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) รวมถึงการสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยใช้ประสบการณ์เดิมมาช่วยในการสรุป ตัวอย่างคำถามเช่น ผลจากรูปแบบหรือแนวปฏิบัติที่ได้ดำเนินการไป สิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันคือประเด็นใด มีปัจจัยสู่ความสำเร็จอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่เป็นโอกาสให้พัฒนาต่อ หรือเราจะสามารถทำอะไรได้อีก (what else could you have done?)

การวางแผนปฏิบัติในอนาคต (personal action plans) ในขั้นตอนนี้เป็นการวางแผนนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติในสถานการณ์ใหม่ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพของงาน คำถามที่นิยมใช้ในการสะท้อนคิดในประเด็นนี้ได้แก่ ถ้าหากสถานการณ์นี้เกิดขึ้นอีก เราจะทำอะไรที่แตกต่าง

ต่างไปจากเดิมบ้าง มีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร ถ้าท่านมีโอกาสที่จะทำใหม่อีกครั้งรูปแบบหรือแนวปฏิบัติจะมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร (if it across again, what would you do?)

จากขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าเป็นการวิจัยที่ใช้ทั้งกระบวนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เกี่ยวข้องกับบุคคลจำนวนมากมีผลต่อกระบวนการดำเนินการวิจัยตั้งแต่เริ่มต้น จนเสร็จสิ้น และผู้วิจัยควรทำการศึกษา 4 ขั้นตอนของการวิจัยให้ครบถ้วน จึงจะถือว่าผ่านวงจรของการวิจัยวงจรที่ 1 เมื่อผ่านกระบวนการสุดท้ายคือการสะท้อนกลับ สิ่งที่คุณพบก็จะถูกนำมาปรับและพัฒนาต่อในวงล้อของการวิจัยเชิงปฏิบัติการต่อ ดังนั้น การทำวิจัยจึงยังไม่สิ้นสุดเหมือนการศึกษาเชิงทดลองเมื่อทดสอบสมมติฐานหรือยืนยันผลของสิ่งแทรกแซงเสร็จสิ้น ในขณะที่เดียวกันการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยจะได้ทำการสรุปหาคำตอบที่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่เริ่มแรก โดยสรุปเป็นหลักการ (principle) รูปแบบ (model) ของการปฏิบัติหรือแนวปฏิบัติ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้แลกเปลี่ยน เรียนรู้ และใช้ประสบการณ์กับหน่วยงานอื่น ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน

โดยสรุปแล้ว ลักษณะสำคัญของการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการ คือ เป็นการวิจัยเชิงทดลองหรือการลองปฏิบัติโดยที่สิ่งแทรกแซง คือ รูปแบบหรือแนวปฏิบัติ ที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้มารับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในการคิดและพัฒนาาร่วมกัน ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน แต่เป็นการทดลองโดยไม่มีการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อน ประโยชน์จากการทดลองจากการปฏิบัตินี้ก่อให้เกิดผลต่อผู้รับบริการหรือต่อระบบงานโดยตรง วิจัยเชิงปฏิบัติการมุ่งนำผลการวิจัยมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาในสภาวะจริงหรือนำผลการวิจัยมาพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินงานขององค์กร หน่วยงาน ก่อให้ผู้วิจัยเกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีการปรับการดำเนินการตามสถานการณ์ ส่งผลทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการกลายเป็นนักวิจัยไปด้วยกัน ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย คือ ผลผลิตจากกระบวนการ (output) ผลตามวัตถุประสงค์ (outcome) รวมถึงผลจากการสะท้อนการดำเนินการที่ผ่านมา (reflective thinking) ซึ่งเป็นองค์ความรู้ใหม่ เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป ก่อให้เกิดผลกระทบ (impact) ต่อคุณภาพคน และงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ข้ออ่อนของวิจัยเชิงปฏิบัติการนี้คือรูปแบบหรือแนวปฏิบัติที่พัฒนาได้ตามคำถามการวิจัยอาจมีข้อจำกัดในการนำเอาผลการวิจัยนี้ไปใช้เนื่องจากบริบทของแต่ละหน่วยงานมีประเด็นปัญหา ต้นทุน สิ่งนำเข้า (input) และที่ต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

1. วิจารณ์ พานิช. R2R: Routine to Research: สยบงานจำเจด้วยการวิจัย สู่โลกใหม่ของงานประจำ [ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2563] จาก <http://www.hsri.or.th>
2. กัญญาภรณ์ ผาสุข, นรลัทธน์ เอื้อกิจ. ผลของโปรแกรมการเริ่มเคลื่อนไหวร่างกาย โดยเร็วต่อระยะเวลาในการใช้เครื่องช่วยหายใจในผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม. วารสารพยาบาลโรคหัวใจและทรวงอก 2558; 26: 57-71.
3. วีระยุทธ์ ชატะกาญจน์. การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี 2558; 2: 29-49.
4. Stringer ET. Action Research. 3rd ed. London: Sage Publications; 2007.
5. Zuber-Skerritt O. An educational framework for participatory action learning and action research (PALAR). Educational Action Research 2018; 26: 513-32.
6. Coghlan D, Brannick D. Doing action research in your own organization. 4th ed. London: Sage; 2014.
7. สมพร อิศวิลานนท์. การจัดการงานวิจัยสู่ผลลัพธ์และผลกระทบ เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตร การพัฒนานักวิจัยรุ่นใหม่ ระบบ multi mentoring system. สถาบันคลังสมองของชาติ; 2562.
8. Boud D. How to help students learn from experience. In: Cox K, Ewan CE (Eds). The medical teacher. 2nd ed. London: Churchill Livingstone; 1988.
9. Ratanamongkolgul S. Learning experiences in transformative learning from the Transformative Learning Network for Medical Education in Thailand (TLMET-Network). Thammasat Medical Journal 2014; 14: 489-91.
10. Gibbs G. Learning by doing: A guide to teaching and learning methods. London: Further Education Unit; 1998.