

## การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย

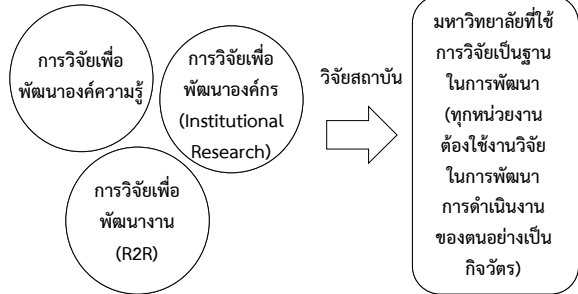
(Routine to Research : R2R)

งานวิจัยสถาบัน

(Institutional Research)

รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โคมยา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การพัฒนาที่ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน



YOUR SITE HERE

## ปิดตัวหรือปรับตัว !!

“องค์กรควรปรับกลยุทธ์เพื่อให้อันใจว่าสามารถอยู่รอดและก้าวไปข้างหน้าโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นอยู่เสมอ”



บริษัทกานเนต "56 ปี" สามารถเติบโตใหญ่ ได้จางาน-เปิดพนักงาน 15,000 ตำแหน่ง



บริษัท 56 ปี ความสำเร็จ จากพัฒนาการเติบโตด้านเทคโนโลยีและการบริการ 2,500 คน มีสาขา 2-3 ปี 20 สาขา และเติบโตใหม่กว่า 10 สาขา



บริษัทฯ "56 ปี" มีรายได้ถึงกว่า 100 ล้านบาทต่อปี



บริษัท "56 ปี" มีรายได้ถึงกว่า 100 ล้านบาทต่อปี



บริษัทฯ "56 ปี" มีรายได้ถึงกว่า 100 ล้านบาทต่อปี



บริษัทฯ "56 ปี" มีรายได้ถึงกว่า 100 ล้านบาทต่อปี

YOUR SITE HERE

## การเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัย

- งบประมาณฯ ➡ ต้องประหยัด !!  
งบฯ แผ่นดินลดลง ต้องพึ่งพาตนเองมากขึ้น
- ระบบงาน ➡ ประสิทธิภาพสูง รวดเร็ว ต้นทุนต่ำ !!  
เน้นระบบสารสนเทศ ลดงานเอกสาร ระบบอัตโนมัติ
- ระบบคน ➡ สมรรถนะสูง!!  
การจ้างงานแบบไม่ถาวร (Project, Part time, Outsource) ลดคน!!
- ระบบประเมิน ➡ มาตรฐานสากล!!  
การประเมินเข้มข้น

YOUR SITE HERE

## การพัฒนางานกับความก้าวหน้า

R2R ➡ วิจัยสถาบัน ➡ มหาวิทยาลัยวิจัย

Career path

ผู้มีปฏิบัติงาน

ผู้ชำนาญการ

ผู้เชี่ยวชาญ

องค์กรแห่งผลิตภาพ

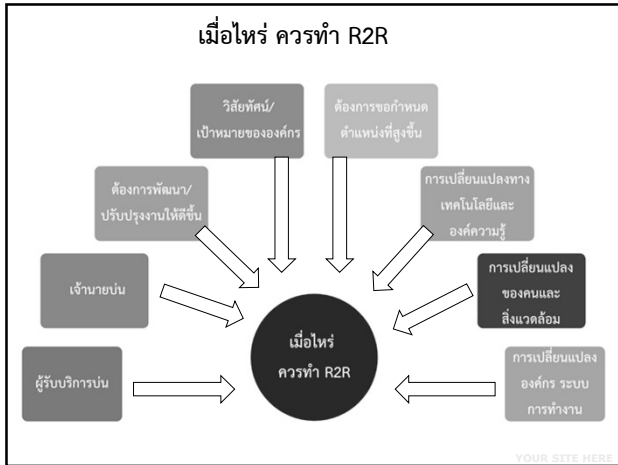
ผลงานวิชาการ/นวัตกรรมการทำงาน/  
การนำไปใช้ประโยชน์/ภาพลักษณ์องค์กร

YOUR SITE HERE

## R2R VS ค่างาน

- ประโยชน์กับผู้ปฏิบัติงาน (พัฒนาคน)
- ประโยชน์กับหน่วยงาน (พัฒนางาน)
- ประโยชน์กับผู้รับบริการ

YOUR SITE HERE



### วิจัยสถาบัน VS R2R

วิจัยสถาบัน (Institutional Research ,Administrative Research)	R2R (Routine to Research)
<ul style="list-style-type: none"> <li>การศึกษา และวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการดำเนินงาน (ปัญหา/การพัฒนาปรับปรุง) สภาพแวดล้อม และกระบวนการต่างๆ ของสถาบัน/องค์กร เพื่อประโยชน์ในการจัดหาข้อมูลสำหรับการวางแผน การกำหนดนโยบาย การแก้ปัญหา การพัฒนาปรับปรุง และการตัดสินใจเรื่องต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การแก้ปัญหา/การปรับปรุงพัฒนา งานที่ทำเป็นประจำ (หน้างาน) โดยใช้กระบวนการวิจัยเป็นเครื่องมือ</li> </ul>

YOUR SITE HERE

### วิจัยสถาบัน : R2R

วิจัยสถาบัน	R2R
<ul style="list-style-type: none"> <li>ความต้องการของหน่วยงาน/องค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความต้องการของหน่วยงาน/บุคลากร/ความคาดหวังของผู้รับบริการ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>คณะ/มหาวิทยาลัย/กระทรวง กำหนดหัวข้อ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้วิจัยร่วมกับหน่วยงานกำหนดหัวข้อเอง (เครือข่ายร่วมกันคิด)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้วิจัยเป็นคนใน/นอกหน่วยงาน/องค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้วิจัยต้องเป็นคนในหน่วยงาน</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>เปิดให้เสนอโครงการ (อาจต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญภายนอก)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่จำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่วนใหญ่ใช้เวลา/งบมาก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้เวลา/งบน้อย หรือไม่ใช้</li> </ul>

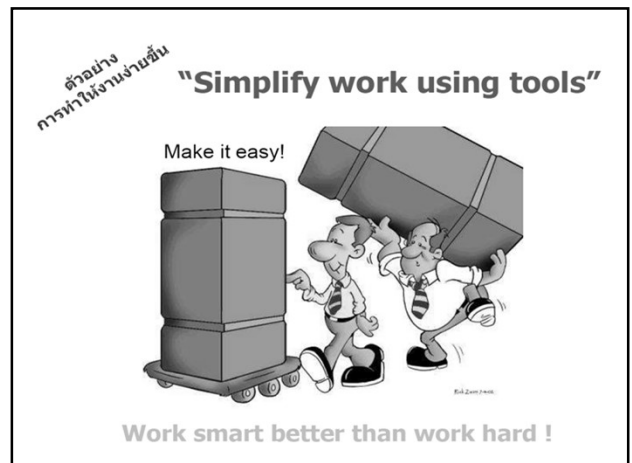
YOUR SITE HERE

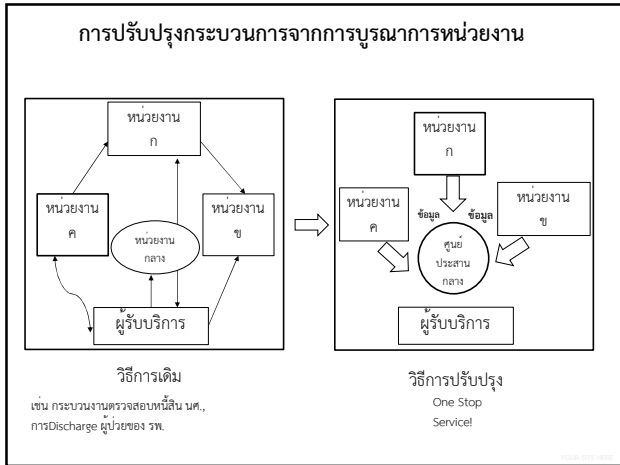
### ประโยชน์ที่ได้

วิจัยสถาบัน	R2R
<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้ในการวิเคราะห์/ประเมินตนเองขององค์กร (ศักยภาพ จุดแข็ง จุดอ่อน)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>แก้ปัญหาในการทำงาน/พัฒนา/ปรับปรุงงาน</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาองค์กร/การประกันคุณภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างนวัตกรรมการทำงาน</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้ในการวางแผน/กำหนดนโยบาย/วิสัยทัศน์/เป้าประสงค์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มคุณค่าของงาน/ความสุขของชีวิตคนทำงาน</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>เป็นข้อมูลช่วยในการตัดสินใจ/การบริหารจัดการองค์กร/พัฒนาองค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้รับบริการพึงพอใจผลิตภาพขององค์กรสูงขึ้น</li> </ul>
<b>พัฒนาคคน พัฒนางาน พัฒนางองค์กร สร้างภาพลักษณ์ที่ดี</b>	

YOUR SITE HERE

- ### 10 แนวคิดที่ใช้ในการปรับปรุงงาน
1. Eliminate - กำจัด
  2. Combine - การรวม
  3. Reduce - การลด
  4. Simplifier - การทำให้ง่าย
  5. Standardization - การทำเป็นมาตรฐาน
  6. Planning - การวางแผน
  7. Delicate - ความปราณีต
  8. Synergy - การร่วมมือกัน บูรณาการ
  9. Automation - อัตโนมัติ
  10. Comparison - การเปรียบเทียบ
- ECRS
- YOUR SITE HERE





- ### เครื่องมือในการปรับปรุง/พัฒนางาน
- ❖ MUDA MURA MURI & KAIZEN
  - ❖ Lean Manufacturing & Toyota Production System
  - ❖ ระบบคุณภาพต่างๆ เช่น JCI TQA ISO ...
  - ❖ การสมดุลสายการผลิต (Line Balancing)
  - ❖ การกำหนดการ (Scheduling )
  - ❖ ระบบ POKA YOKE KARAKURI KAIZEN
  - ❖ Work study & Ergonomics
  - ❖ 7QC Tools (แผนภูมิควบคุม ผังก้างปลา พาเรโต หรือ Pareto)
  - ❖ การวางแผนผัง (Plant Layout) ฯลฯ

### การจัดระบบคิว

- A เวลา 3 นาที
- B เวลา 7 นาที
- C เวลา 12 นาที
- D เวลา 15 นาที
- E เวลา 20 นาที

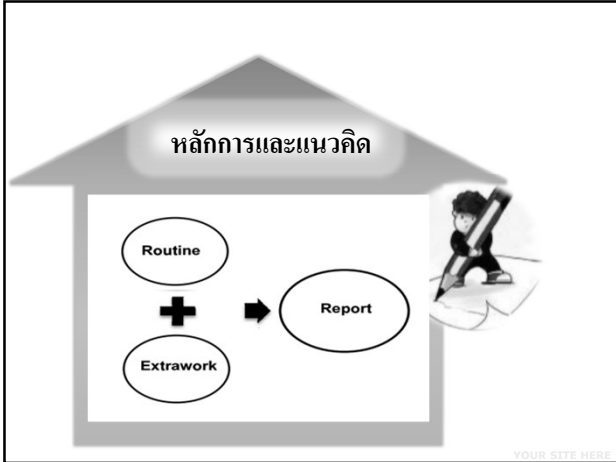
รูปแบบการบริการ	เวลารอคอยที่เกิดขึ้น (นาที)
A-B-C-D-E	72
C-A-D-E-B	107 (FCFS)
E-D-C-B-A	156

รูปแบบการให้บริการโดยจัดกิจกรรมที่ใช้เวลาน้อยเข้ารับบริการก่อน

- ### ทำไมต้องทำ R2R / วิจัยสถาบัน !!
- ❖ มันก็ได้อยู่แล้ว ไม่เห็นจะมีปัญหาเลย
  - ❖ ผมว่า วิธีการทำงานของผมดีที่สุดแล้วนะ
  - ❖ ยังไงเราก็เป็นที่ 1 ในภาคเหนือ/ ภาคอีสาน /ภาคใต้
  - ❖ ไม่สามารถลดขั้นตอน (ลดเวลา) ได้หรอก มันเต็มที่แล้ว
  - ❖ ถ้าจะเพิ่มผลผลิต ต้องลงทุนเพิ่ม (เพิ่มคนหรือเครื่องมืออุปกรณ์) อีกมาก
  - ❖ ไม่เห็นเป็นไร ของที่เสียก็นำกลับมาผลิตใหม่ได้
  - ❖ อยู่เฉยๆ ดีกว่า อีกไม่กี่ปี ก็จะไม่อยู่แล้ว

- ### สาเหตุของการเกิด "Waste"
1. ไม่มีมาตรฐานการทำงาน
  2. มีมาตรฐานการทำงานแต่ไม่ปฏิบัติตาม
  3. ความเคยชิน
  4. การวางแผนที่ผิดพลาด
  5. ขาดทักษะ
  6. ใช้คนไม่เหมาะสมกับงาน
  7. ชิ้นงาน/อะไหล่ผิดพลาด
  8. การปฏิบัติงานผิดพลาด
  9. ความมั่งคั่ง
  10. เห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย
  11. อุปกรณ์การทำงานไม่มาตรฐาน
  12. ไม่มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ช่วยทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมเฉพาะงาน
  13. ความล่าช้าจากการทำงาน
  14. ขาดจิตสำนึกเรื่องคุณภาพ
  15. ตำแหน่งของสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม
  16. การเคลื่อนไหวที่ไม่มีประสิทธิภาพ
  17. ความเร่งรีบ
  18. เครื่องมือ/อุปกรณ์เก่าชำรุด
  19. ขาดการบำรุงรักษา/สอบเทียบเครื่องมือ ฯลฯ

- ### 10 สิ่งที่ควรมีในการทำงาน
1. มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results/Outcomes)
  2. ใส่ใจเรื่องคุณภาพ (Quality)
  3. คำนึงถึงต้นทุน (Cost)
  4. ให้ความสำคัญกับเวลาส่งมอบ (Delivery)
  5. จัดลำดับความสำคัญของงาน (Priority)
  6. มีการติดตามและประเมินผล (Follow up and Evaluation)
  7. มีวินัย (Discipline)
  8. คำนึงถึงลูกค้า/ผู้รับบริการ (Customer care)
  9. เชื่อว่าความก้าวหน้าขึ้นอยู่กับงานและตนเอง (It's up to you)
  10. การพัฒนา/ปรับปรุงงานต่อเนื่อง (Continuous improvement)



**R- Routine** เป็นการทำงานประจำ รับผิดชอบหน้างานไปตามหน้าที่ ทำด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งถือว่าเป็นภาระงานขั้นต่ำที่จะต้องรับผิดชอบและต้องทำให้ได้ดีด้วยเช่นกัน ไม่เช่นนั้นองค์กรก็จะขับเคลื่อนไปได้ อย่างช้า และการบริการก็ไม่ได้ตอบสนองเป้าหมายการทำงานที่กำหนดไว้ตามพันธกิจ

**E-Extra work** เป็นการทำงานเพิ่มเติมจากงานประจำ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ามากขึ้น เกิดการเรียนรู้ที่จะนำปัญหาหน้างานมาขบคิด วิเคราะห์และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติ จนเป็นแนวปฏิบัติที่ดี การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยหรือ R2R จึงเป็นแนวทางการพัฒนางานเพิ่มเติมหรือเพิ่มมูลค่างานจากผู้ปฏิบัติโดยแท้จริง

**R-Report** เมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น การรายงานถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งอาจเป็นการรายงานด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานท่านอื่นหรือผู้มีอำนาจสั่งการได้นำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ การรายงานผลการดำเนินงานจะเป็นการอธิบายสภาพปัญหา แนวทางการแก้ปัญหา วิธีการแก้ปัญหา และผลการแก้ปัญหา



**การวิเคราะห์โจทย์หรือประเด็นการวิจัย**

ความสำคัญและที่มาของประเด็นการวิจัย

- กำลังทำงานอะไรอยู่? ลักษณะของงานที่ทำ ขอบเขตของงานในหน้าที่ บทบาทหน้าที่ของตนเอง
- งานที่ผ่านมาเป็นอย่างไร?
- มีปัญหา หรือข้อจำกัดอะไร? อย่างไร? หากไม่แก้ไข/ปรับปรุง จะส่งผลอย่างไรและต่อใคร
- เคยลองแก้ปัญหาหรือปรับปรุงมาก่อนหรือไม่?
- หากไม่ใช่ปัญหาหรือข้อจำกัด มีโอกาสหรือแนวโน้มที่จะปรับปรุง/พัฒนาให้ดีกว่าเดิมอย่างไร?

YOUR SITE HERE

## การวิเคราะห์โจทย์หรือประเด็นการวิจัย

ความสำคัญและที่มาของประเด็นการวิจัย (ต่อ)

- ปัญหา/ศักยภาพที่กล่าวมา มีใครเคยศึกษามาแล้วบ้าง? ผู้ที่เคยศึกษา มาเสนอวิธีการอย่างไรบ้างในการปรับปรุง/แก้ไข หรือพัฒนาให้ดีกว่าเดิม

(Review)

- จะมีแนวทาง หรือ แนวคิดในการแก้ปัญหา/ปรับปรุง/พัฒนา/ศักยภาพงานที่สอดคล้อง หรือแตกต่าง หรือต่อยอดจากผลงานของผู้อื่นอย่างไร

(Research)

- ทำแล้วจะได้อะไร? และเกิดผลดีว่าเป็นอยู่อย่างไร?

YOUR SITE HERE

## One stop service

กระบวนการให้บริการที่มีขั้นตอนมาก / ใช้เวลานาน / เกี่ยวข้องกับหลายๆ หน่วยงาน เช่น

-การตรวจสอบหนังสือของนักศึกษา/บุคลากร

-การจัดทำฐานข้อมูลกรรมการบริหารหลักสูตร

-กระบวนการเบิกจ่ายเงินโอน

-การให้บริการผู้ป่วยใน/นอก เช่นกระบวนการ Discharge ผู้ป่วย ฯลฯ

YOUR SITE HERE

## ตัวชี้วัดสำคัญของการทำ R2R

- การนำไปใช้แก้ปัญหา/พัฒนางานที่หน้างานจริง (ลดขั้นตอน ลดเวลา ลดต้นทุน)
- นวัตกรรมการทำงาน/สิทธิบัตร/ลิขสิทธิ์
- คุณภาพ/ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

YOUR SITE HERE

- การทำ R2R เป็นเรื่องที่คุณทำงานประจำสามารถทำได้ทุกคน เป็นการวิจัยที่ไม่จำเป็นต้องใช้สถิติขั้นสูงหรือการอธิบายด้วยสถิติที่สลับซับซ้อนมากขอเพียงการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถ พิสูจน์ได้ การประเมินคุณค่างานวิจัย ต้องมองสภาพบริบทการทำงานและ กระบวนการที่น่าเชื่อถือมากกว่าการมองไปที่การใช้ระเบียบวิธีวิจัยหรือใช้สถิติที่สลับซับซ้อน เพราะงานวิจัยแต่ละเรื่องล้วนมีคุณค่าในแต่ละผลงาน การวิจัยจากงาน ประจำจึงมีคุณค่าในตัวเอง และมีประโยชน์ต่อองค์กรนั้น ๆ

YOUR SITE HERE

The End