

# การวิจัยกับการทำงาน

## Work with Research

บ่อยครั้งที่เมื่อมีการพูดถึงการวิจัย คนทั่วไปมักจะคิดว่าเป็นเรื่องยาก เป็นเรื่องของนักวิชาการและคนที่มีความรู้หรือการศึกษาสูง ๆ อย่างน้อยต้องระดับปริญญาโทและปริญญาเอก สำหรับบุคลากรในระบบบริการสาธารณสุขก็มักจะเห็นว่า คนที่มีหน้าที่ในการให้บริการคงจะไม่มีความรู้ความสามารถ ไม่มีเวลาที่จะทำวิจัย เพราะถ้าฟังจะให้บริการให้เสร็จสิ้นตามภาระกิจที่มีอยู่เฉพาะหน้าก็ยากเย็นแสนเข็ญอยู่แล้ว และคงมีจำนวนไม่น้อยที่ดำอยู่ในใจแต่ไม่กล้าพูดออกมา (เพราะกลัวคนอื่นจะเห็นว่าเป็นคนไม่รักดี) ว่าไม่เห็นมีความจำเป็นจะต้องวิจัยก็สามารถทำงานให้บริการได้เป็นอย่างดีไม่มีปัญหา

ข้อความข้างต้นหลายคนคงเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ แต่หลายคนก็เห็นด้วยน้อย บางคนอาจไม่เห็นด้วยเลย แต่ก่อนที่จะด่วนสรุปว่า คนทำงานให้บริการที่เราชอบเรียกกันว่า เป็นระดับปฏิบัติบ้างเป็นพวกด่านหน้าบ้าง เป็นระดับที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติบ้างนั้น ความจริงประกอบด้วยใครบ้าง และแต่ละคนน่าจะมีข้องเกี่ยวกับการวิจัย หรือต้องการการวิจัยมากน้อยต่างกันเพียงไร และยังคงต้องมาพิจารณาถึงคำว่า การวิจัยว่าหมายถึงอะไรด้วย

การวิจัยนั้นโดยความหมายดั้งเดิมก็คือ การหาข้อมูลเพิ่มเติมหรือวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ให้เกิดเป็นความรู้ขึ้นดังนั้น

■ นายแพทย์สมศักดิ์ ชุณหรัถย์  
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข  
Dr.Somsak chunharas  
Director of Health Systems  
Research Institute

บทความนี้เขียนเมื่อปี พ.ศ. 2537 ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นของการวิจัยเพื่อใช้ในการพัฒนาการสาธารณสุขในทุกระดับและทุกพื้นที่ เพราะในความเป็นจริงไม่มีวิธีการหรือสูตรสำเร็จใด ๆ ที่จะเหมาะสมกับทุกพื้นที่ทุกสถานการณ์ การวิจัยระบบสาธารณสุขจึงเป็นทางออกที่สำคัญ

อะไรก็ตามที่เรายังไม่พอหรือต้องการที่จะรู้เพิ่มก็ควรจะทำการศึกษาเพื่อให้รู้มากขึ้น

การที่ใครคนหนึ่งจะต้องการการวิจัยหรือเห็นประโยชน์จากการวิจัยหรือไม่นั้น จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การที่ใครคนหนึ่งจะต้องรู้ตัวเสียก่อนว่าตนเองรู้ไม่เพียงพอหรือยังมีความรู้ไม่พอ
2. คนคนนั้นจะต้องเกิดความรูสึกว่า จะปล่อยให้ตนเองยังมีความรู้ในเรื่องหนึ่งหรือเรื่องนั้น ๆ ไม่เพียงพอไม่ได้ กล่าวคือ เกิดความต้องการที่จะได้ความรู้ขึ้นมาใส่ตัว
3. จากนั้นคนคนนั้นจะต้องรู้ว่า ความรู้ที่เขาต้องการนั้นหาจากแหล่งอื่นไม่ได้ หรืออาจจะมีความรู้ที่ใกล้เคียงหรือคล้ายกัน แต่เขาไม่มั่นใจว่าจะใช้ได้กับสถานการณ์ของตนเองมากน้อยเพียงไร

เมื่อเป็นเช่นนั้นก็จะต้องมีการหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมหรือมีการวิจัยนั่นเอง

เมื่อเป็นเช่นนั้นจะเห็นว่าการศึกษาวิจัยเป็นเรื่องปกติในชีวิตประจำวันของทุกคน ส่วนจะต้องวิจัยมากวิจัยน้อยก็ขึ้นอยู่กับว่า

1. คนคนนั้นต้องเจอกับของใหม่ ๆ หรือเรื่องใหม่ ๆ มาก น้อยเพียงไร ถ้าสิ่งที่เขาประสบมีการเปลี่ยนแปลงมากหรือรวดเร็ว เขาก็ย่อมจะมีโอกาสมีความรู้ไม่เพียงพอมากขึ้น
2. คนคนนั้นแม้จะเจอแต่เรื่องเก่าซ้ำซาก เกิดความรูสึกหรือไม่ว่าที่ตัวเองแก้ปัญหาไปแบบที่ทำทำมานั้นดีพอหรือเปล่า มีวิธีที่จะทำให้ดีขึ้นได้หรือเปล่า

3. คนคนนั้นเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่ได้มากน้อยแค่ไหน และความรู้ที่มีอยู่นั้นเป็นความรู้สากลที่เอามาประยุกต์ใช้ประกอบการตัดสินใจในแต่ละกรณีได้มากน้อยเพียงไร

ถ้าคำตอบสำหรับ 2 ข้อแรกคือ “มาก” และคำตอบสำหรับข้อ 3 คือ “น้อย” ก็มีโอกาที่จะต้องการการวิจัยมาก

แต่สิ่งที่สำคัญที่ไม่ควรลืมก็คือว่า ในที่นี้การวิจัยก็คือการหาข้อมูลหรือความรู้ใหม่เพื่อเอามาประกอบการตัดสินใจสำหรับแต่ละสถานการณ์ แต่ละกรณีที่เหมาะสมอยู่ ไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นการวิจัยที่เป็นไปเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการหรือเพื่อเอาไปเขียนเป็นเอกสารหรือบทความทางวิชาการ

ซึ่งจะต้องมีมาตรฐานต่างๆ อีกมาก ถ้าข้อมูลที่ได้นั้น ได้ใช้วิธีการที่เหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่มีอยู่และผู้ใช้พิจารณาเห็นว่าน่าจะพอนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจได้ก็น่าจะเป็นที่น่าพอใจได้

เมื่อมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับ คำว่า “การวิจัย” เช่นนี้ ก็รู้ว่าไม่ใช่เรื่องลึกลับ ไม่ใช่เรื่องที่สงวนไว้สำหรับนักวิชาการระดับสูงเท่านั้นและทุกคนก็มีสิทธิ์ที่จะต้องการการวิจัยได้ ก็ควรจะมาดูกันต่อไปว่าบุคลากรสาธารณสุขที่อยู่ในระบบบริการสาธารณสุขนั้น ต้องการการวิจัยที่มีลักษณะแตกต่างกันอย่างไร

เราอาจแบ่งบุคลากรสาธารณสุขในระบบบริการสาธารณสุข ตั้งแต่ระดับจังหวัดลงไปเป็น 3 ระดับคือ

- ระดับปฏิบัติการหรือให้บริการในพื้นที่ ซึ่งจะมึหน้าที่ทั้งการให้บริการเชิงรุกและการบริหารจัดการสถานบริการด้วย

**การวิจัยในความหมายดั้งเดิมคือการหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ให้เกิดเป็นความรูขึ้น ดังนั้นอะไรก็ตามที่เรายังไม่พอ หรือต้องการที่จะรู้เพิ่ม ก็ควรจะทำการศึกษาเพื่อให้รู้มากขึ้น**

- **ผู้บริหารระดับกลาง** ซึ่งมีหน้าที่หลักในการบริหาร คือติดตามประเมินและสนับสนุนวิชาการรวมทั้งงบประมาณหรือวัสดุอุปกรณ์แก่ระดับล่าง
- **ผู้บริหารระดับสูง** ซึ่งจะเป็นผู้วางนโยบายจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของระดับล่าง

ที่แบ่งเป็นแต่ละระดับก็เพราะบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละระดับนั้นไม่เหมือนกัน สถานการณ์หรือเรื่องต่าง ๆ ที่เผชิญอยู่ก็ไม่เหมือนกัน ความจริงแล้วแม้จะเป็นระดับเดียวกัน แต่คนละพื้นที่คนละกลุ่มประชากร ก็จะมีพบสถานการณ์ที่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน เมื่อสถานการณ์ที่เผชิญอยู่แตกต่างกัน ปัจจัยที่จะมาทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีความรู้ไม่พอ จนอาจต้องการการวิจัย ก็ย่อมแตกต่างกันไปด้วย เช่น

บุคลากรในระดับปฏิบัติ มีหน้าที่ในการให้บริการเชิงรุก ก็จำเป็นต้องรู้ว่าประชาชนที่ตนเองจะต้องให้บริการ (ประชากรเป้าหมาย) คือใคร อยู่ตรงไหน (ไม่ใช่ให้บริการแต่เฉพาะคนที่มาขอรับบริการ เพราะนั่นเป็นเชิงรับ) เมื่อเป็นเช่นนั้นก็ต้องรู้ต่อไปว่าประชากรเป้าหมายของตนนั้นมีลักษณะทั่วไปอย่างไร เช่น เป็นเด็ก หรือผู้ใหญ่ ผู้หญิงหรือผู้ชาย หนุ่มหรือแก่ จำนวนเท่าไร ถ้ามีงานเรื่องอนามัยแม่และเด็ก ก็รู้ว่ากลุ่มเป้าหมาย ต้องเป็นหญิงวัยเจริญพันธุ์ที่อยู่กินกับสามีและ/หรือเป็นหญิงตั้งครรภ์ แต่รู้แค่นี้ก็ไม่พอสั่งรู้ต่อไปว่า ในแต่ละขณะนั้นในท้องของตัวเอง มีกี่คน ชื่ออะไร บ้านอยู่ไหนที่เข้าลักษณะดังกล่าว ความรู้เช่นนี้อาจจะมีใครบันทึกไว้ที่ใดที่หนึ่ง แต่ถ้าไม่มีหรือมีแต่เราคิดว่าไม่เพียงพอหรืออาจจะ

ใช้ไม่ได้ (เพราะไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องหรือเพราะเหตุอื่นใด) เราก็ต้องคิดหาวิธีหาข้อมูลหรือความรู้ขึ้นมา เช่น ในกรณีของหญิงมีครรภ์ ไม่มีระบบขึ้นทะเบียนหญิงมีครรภ์ เราก็ต้องคิดวิธีได้มาซึ่งข้อมูล ชื่อ ที่อยู่ อายุครรภ์ ของหญิงมีครรภ์นั้น ซึ่งอาจจะโดยการออกไปสำรวจเอง โดยการเยี่ยมบ้านเป็นระยะ ๆ หรือใช้อาสาสมัครในหมู่บ้านเป็นคนคอยดูแลและจดข้อมูลมาบอกเราก็ได้ แต่ถ้าเป็นกลุ่มเด็กเกิดใหม่อาจจะมีการแจ้งเกิด (ทะเบียนราษฎร) แต่เราอาจจะบอกว่าใช้ไม่ได้สำหรับเรา เพราะมักจะมีการแจ้งเกิดช้า และบ่อยครั้งที่อาจจะไม่มีการแจ้งเกิดเลย และเด็กตายไปก่อนที่จะจะทันไปให้บริการป้องกันโรคในกรณีเช่นนี้เราก็อาจจะต้องหาระบบการหาข้อมูลหรือความรู้ใหม่ ซึ่งอาจจะใช้แบบเดียวกับกรณีหญิงมีครรภ์ก็ได้

การคิดระบบเพื่อหาข้อมูลมาประกอบการให้บริการให้ได้ดียิ่งขึ้น ก็เรียกว่าเป็นการวิจัยได้เช่นกัน ซึ่งตัวอย่างที่ยกมาก็มีลักษณะแตกต่างจากการวิจัยที่เรามักจะรู้จักหรือเข้าใจกันอยู่ทั่วไป

นอกจากการหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อจะได้เอามาใช้ในการให้บริการกับแต่ละคน

ได้ดียิ่งขึ้นแล้ว บุคลากรระดับปฏิบัติอาจเกิดคำถามในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามมาได้ ซึ่งอาจจะเกิดจากการเอาข้อมูลที่มีอยู่แล้วไปวิเคราะห์เพิ่มเติม เช่น การให้บริการวางแผนครอบครัว อาจจะพบว่ามีปัญหาทำงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แทนที่จะอยู่เฉย ๆ รอให้คนมารับบริการเพิ่มขึ้น หรือไปเร่งให้ความรู้ทั้งการออกหน่วยฉายภาพยนตร์ ดัดไปเตอร์หรืออื่น ๆ โดยหวังว่าคนจะมารับบริการเพิ่มขึ้น ก็อาจกลับมาตั้งคำถามกับตัวเองว่า ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะมีประชากรบางกลุ่ม บางพื้นที่ ที่

.... การวิจัยเพื่อประกอบ  
การตัดสินใจแต่ละเรื่อง  
ของการบริหารนั้นไม่จำเป็นต้อง  
เป็นวิจัยที่เป็นไปตาม  
หลักวิชาการวิจัยอย่างเต็ม  
รูปแบบเสมอไป แต่ควรเป็น  
การวิจัยที่มุ่งสนองต่อการนำ  
มาใช้ประโยชน์เพื่อการ  
ตัดสินใจมากกว่า.....

อาจจะยังไม่เข้าใจหรือไม่ยอมรับเรื่องนี้ได้หรือไม่ ซึ่งวิธีพิสูจน์เบื้องต้นก็คือการวิเคราะห์ว่า คนที่ใช้บริการอยู่ตอนนี้มาจากจุดใดในพื้นที่รับผิดชอบ และยังมีประชากรกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ใด ที่ยังมีอัตราส่วนของผู้มารับบริการ ต่ำกว่าพื้นที่อื่น ๆ หรือไม่ (สมมุติว่าเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติมีข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชากรครบถ้วน) ถ้าเห็นว่ามีพื้นที่ที่มีอัตราผู้รับบริการต่ำกว่าที่อื่นก็อาจจะเจาะลงไปเฉพาะพื้นที่นั้น และถ้าหากยังมีความสงสัยต่อไปว่า ปัญหาของประชากรในจุดนั้น ๆ อาจจะไม่ได้เกิดจากการขาดความรู้ แต่อาจเกิดจากสาเหตุอื่น ก็อาจจะทำวิจัยด้วยการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งวิธีการหนึ่งก็คือการไปพูดคุยกับชาวบ้านในพื้นที่หรือพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อให้ทราบเหตุผล หรืออาจจะใช้บุคคลที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เช่น ครูไปหาข้อมูลให้ เป็นต้น ซึ่งอาจจะพบว่าเกิดจากเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ดี หรือผู้มารับบริการเกิดปัญหาแทรกซ้อนจากการรับบริการ จนประชาชนเกิดความไม่มั่นใจขึ้นก็เป็นได้

จากตัวอย่างข้างต้น คงจะเห็นว่า แม้ในสภาพการปฏิบัติงานให้บริการโดยตรงก็จำเป็นจะต้องมีการหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่เพื่อให้ได้ความรู้เพิ่มขึ้นที่จะไปให้บริการได้ดีขึ้น และในทำนองเดียวกันการให้บริการโดยไม่หาข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่วิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่เลย ก็อาจทำได้เช่นกัน แต่จะทำให้การทำงานขาดทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เพราะมีการลงทุนปฏิบัติหน้าที่มากแต่ผลที่ได้ไม่ตรงกับที่เป็นอยู่ ก็เพราะขาดการใช้ข้อมูลมาเปลี่ยนเป็นความรู้เพื่อนำมาปฏิบัตินั่นเอง

ในขณะที่เดียวกันก็คงจะเห็นได้ว่า การหาข้อมูลเพิ่มเติมหรือการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่เพิ่มเติมที่จัดได้ว่าเป็นการวิจัยอย่างหนึ่งนั้น ไม่ได้ใช้วิธีการที่สลับซับซ้อนหรือยุ่งยากแต่ประการใด แต่กลับให้ความรู้ที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่

เราอาจยกให้เห็นตัวอย่างสำหรับระดับผู้บริหารระดับกลางในอำเภอ หรือผู้บริหารงานระดับสูงในจังหวัดได้อีกในทำนองเดียวกัน โดยอิงจากสภาพของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละ

ระดับซึ่งย่อมต้องเผชิญกับปัญหา หรือคำถามซึ่งอาจจะมีข้อมูลหรือความรู้ไม่เพียงพอประกอบการตัดสินใจหรือการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละครั้งเช่นเดียวกัน

เช่นในกรณีของการทำหน้าที่ในฐานะผู้บริหารงาน ซึ่งจะต้องจัดสรรงบประมาณให้กับหน่วยงานได้บังคับบัญชา (เช่น สาธารณสุขอำเภอจัดสรรให้สถานีอนามัย หรือสาธารณสุขจังหวัดจัดสรรให้กับแต่ละอำเภอ) การตัดสินใจว่าจะให้ที่ไหน เท่าไรนั้นความจริงต้องการข้อมูลหลายแบบและหลายแหล่ง ขึ้นอยู่กับหลักการหรือเป้าหมายที่ต้องการ เช่น ถ้าต้องการให้เกิดความเป็นธรรมต่อกลุ่มประชากร ก็อาจต้องเอาข้อมูลจำนวนประชากรมาคำนวณงบประมาณที่มีอยู่ แต่ถ้าคิดถึงข้อเท็จจริงว่าในความจริง ประชากรในแต่ละพื้นที่ไม่ได้ไปใช้บริการในแต่ละตำบลหรืออำเภอตามที่ตัวเองอาศัยอยู่แต่ขึ้นกับความสะดวกในการเดินทาง ผู้บริหารก็อาจจะอยากได้ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้ใช้บริการจริงในแต่ละพื้นที่มาประกอบด้วย แต่ถ้าผู้บริหารมีคำถามต่อไปว่า สภาพการมาใช้บริการในแต่ละพื้นที่นั้น หากใช้แค่ข้อมูลปีเดียวเช่นปีล่าสุด อาจจะไม่สะท้อนสภาพที่เป็นจริง ก็อาจจะดูจากแนวโน้มในอดีตที่ผ่านมา ทำให้ต้องใช้ข้อมูลอีกหลายปีมาประกอบหรือถ้ายังเกิดคำถามว่าข้อมูลจำนวนผู้มารับบริการหรือตัวเลขผลงานที่ได้จากการรายงานนั้นอาจจะมี bias ก็อาจจะต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งอื่นมาประกอบการตัดสินใจ เช่น ใช้การสำรวจอย่างง่ายหรืออย่างรวดเร็วมาประกอบด้วย เป็นต้น ดังนั้นจะเห็นว่า แม้จะเป็นการตัดสินใจในเรื่องเดียวกัน (ในกรณีนี้คือการตัดสินใจเพื่อจัดสรรงบประมาณให้กับแต่ละพื้นที่) ผู้บริหารก็ต้องการข้อมูลแตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับคำถามที่เกิดขึ้นในใจของผู้บริการแต่ละคนในแต่ละขณะ ซึ่งจะนำไปสู่ความจำเป็นที่ต้องวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่เพิ่มเติม หรือแม้กระทั่งหาข้อมูลเพิ่มเติมเพิ่มเติมขึ้นมาใหม่ได้

มีตัวอย่างการบริหารงานที่ชัดเจนว่ามักจะต้องการหาข้อมูลเพิ่มเติมเสมอถ้าเป็นไปได้ คือ ปัญหาการบริหารงานบุคคล ซึ่งโดยทั่วไป เราอาจจะทราบผลงานการทำงานได้จากรายงานกิจกรรม

ของหน่วยงาน (เพราะเราไม่สามารถจะให้มีการรายงานผลงานเป็นรายบุคคลได้โดยง่าย มิฉะนั้นอาจจะกระทบการทำงานเป็นทีมได้) เมื่อต้องการรู้ว่าใครทำงานได้ดีมากน้อยต่างกันก็มักจะต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม ตัวอย่างการประเมินผลงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบ เป็นตัวอย่างหนึ่งที่คิดว่าในทางปฏิบัติ ผู้ให้คะแนนผลงานและคุณภาพงาน รวมทั้งคุณภาพตัวบุคคลในแต่ละแ่งจะต้องมีการใช้ข้อมูลประกอบ แต่ที่ผ่านมาก็มักจะทำโดยใช้ความคิด หรือ ความรู้สึกแบบรวม ๆ ในการประเมินและให้คะแนน ในความเป็นจริง หากมีการวางแผนเก็บข้อมูลให้ได้ว่าใน criteria การประเมินแต่ละกลุ่ม จะดูจากตัวชี้วัดอะไร เก็บข้อมูลอย่างไรให้เป็นระบบ อาจจะทำให้การประเมินมีคุณภาพดีขึ้น และอาจเป็นผลให้เกิดขวัญกำลังใจหรือแรงจูงใจให้การปฏิบัติหน้าที่ดีขึ้นได้ นี่ก็เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของความจำเป็นที่จะต้องมีการหาข้อมูลเพิ่มเติม มาประกอบการตัดสินใจในฐานะผู้บริหาร ซึ่งจะต้อง-การมากหรือน้อยเพียงไรก็ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ว่าจะมีคำถามหรือความต้องการข้อมูลมากน้อยเพียงไร

จากตัวอย่างที่ยกมาคงเห็นได้ชัดเจนว่า การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้บริหารนั้นต้องการข้อมูล ซึ่งบ่อยครั้งต้องมีการหาเพิ่มเติมจากระบบข้อมูลที่มีอยู่ตามปกติ การจะหวังให้มีระบบเก็บข้อมูลหรือรายงานเป็นประจำเพื่อให้ครอบคลุมความต้องการในการใช้ข้อมูลมาตัดสินใจในทุกเรื่องนั้นเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้ ผู้บริหารที่ดีจึงต้องคำนึงถึงความจริงข้อนี้ตลอดเวลาว่า การหาข้อมูลเพิ่มเติมแม้ในการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติที่ดูเหมือนเป็นroutine นั้นความจริงเป็นเรื่องปกติธรรมดา การวิจัย (ตามความหมายที่กล่าวมานี้) จึงเป็นส่วน-

หนึ่งของการบริหารจัดการที่ได้อย่างชัดเจน

ความจำเป็นที่จะต้องพึ่งการวิจัย หรือการหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ในลักษณะอื่นๆ เพื่อให้เกิดความรู้เพิ่มเติมนั้นยังเป็นสิ่งสำคัญและเห็นได้ชัดมากขึ้น เมื่อผู้บริหารต้องเผชิญกับปัญหาหรือบทบาทหน้าที่ใหม่ๆ เช่น ในโครงการพัฒนาต่างๆ เช่น การพัฒนาสถานอนามัย การแก้ปัญหาโรคเอดส์ การพัฒนาบทบาทและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ที่มีลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกันเหล่านี้ เป็นต้น

### การวิจัยระบบ

สาธารณสุข สุข กับ การสนองความต้องการข้อมูลในการพัฒนาระบบสาธารณสุขในระดับพื้นที่

เมื่อทำความเข้าใจกับคำว่า การวิจัย ให้คำจำกัดความด้านกว้างที่เน้นการหาข้อมูลและความรู้ทุกประเภท ไม่เฉพาะการหาข้อมูลด้วยกระบวนการ

ทางวิจัยที่เป็นวิชาการอย่างที่เข้าใจกันแต่เดิมแล้ว เราก็น่าจะมาทำความเข้าใจกับคำว่า การวิจัยระบบสาธารณสุขสักเล็กน้อย

องค์การอนามัยโลกให้ความสำคัญกับการวิจัยระบบสาธารณสุขว่าจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การพัฒนาการสาธารณสุขเป็นไปเพื่อเป้าหมายสุขภาพดีถ้วนหน้าได้อย่างแท้จริง ซึ่งการกล่าวอ้างเช่นนี้น่าจะมีพื้นฐานมาจากความเชื่อ 2 ประการด้วยกันคือ

1. การนำสุขภาพอนามัยไปสู่ประชาชนให้ทั่วถึงนั้นเป็นการดำเนินงานซึ่งเป็นเรื่องท้าทายและไม่มีคำตอบ หรือรูปแบบสำเร็จรูป ที่จะเลียน-

การวิจัยระบบสาธารณสุขในระดับปฏิบัติการหมายถึง การเพิ่มคุณภาพของกระบวนการวางแผนและบริหารจัดการให้การจัดบริการเป็นไปอย่างเป็นระบบอยู่บนฐานของการใช้ข้อมูลอย่างแท้จริง

- แบบกันได้ แต่ละประเทศ แต่ละพื้นที่จะต้องมีการศึกษาหาข้อมูลเพื่อเอามากำหนดนโยบายและวางแผน รวมทั้งประกอบการบริหารจัดการหรือการดำเนินการให้บริการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เมื่อปัญหาที่เผชิญอยู่ และเป้าหมายที่ต้องการจะบรรลุเป็นเรื่องที่เรามีความรู้น้อย การวิจัยจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้
2. การวิจัยเพื่อประกอบการตัดสินใจในแต่ละเรื่องของการบริหารนั้น ไม่จำเป็นจะต้องเป็นการวิจัยในลักษณะ ที่เป็นไปตามหลักวิชาการวิจัยอย่างเต็มรูปแบบเสมอไป แต่ควรเป็นการวิจัยที่มุ่งสนองต่อการนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการตัดสินใจมากกว่า ซึ่งในส่วนนี้ยอมทำให้การวิจัยระบบสาธารณสุขที่จะเป็นเครื่องมือของการพัฒนาการสาธารณสุขไปสู่สุขภาพดีถ้วนหน้านั้นแตกต่างจากการวิจัยที่มุ่งความรู้ทางวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว

องค์การอนามัยโลกได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การวิจัยระบบสาธารณสุข” ว่าเป็นกระบวนการหาข้อมูลและสร้างความรู้ที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจในการพัฒนาสุขภาพอนามัยในทุกระดับ

ในทางปฏิบัตินั้น ระดับของการตัดสินใจซึ่งน่าจะได้ประโยชน์จากการวิจัยระบบสาธารณสุขนั้น อาจแบ่งได้เป็น 2 ระดับคือ

- ระดับนโยบาย
- ระดับปฏิบัติการ

การวิจัยที่จะให้ข้อมูลสำหรับระดับนโยบายหมายถึง การหาความรู้เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถกำหนดนโยบาย กลวิธี และแผนการดำเนินงานในระดับประเทศได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชน รวมทั้งผู้ที่มีส่วนร่วมในการสร้างให้เกิดสุขภาพอนามัยที่ดีขึ้นของประชาชน การวิจัยในลักษณะนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาเพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายในระยะยาว หรือมิฉะนั้นก็จะเป็นการประกอบการตัดสินใจซึ่งจะมี

ผลกระทบในระยะยาวต่อประเทศชาติหรือสังคมโดยรวม การวิจัยจึงจำเป็นจะต้องใช้ความละเอียดรอบคอบตามหลักวิชาการโดยเคร่งครัด การกำหนดประเด็นและคำถามการวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก็จะต้องมีการดำเนินการโดยการระดมความเห็น ความรู้และประสบการณ์จากกลุ่มต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง การวิจัยเพื่อประโยชน์ในแง่หนึ่งจะมีลักษณะของการวิจัยที่เป็นวิชาการมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

อย่างไรก็ตาม ในหลายกรณีและหลายสถานการณ์ ผู้กำหนดนโยบายและกลวิธีในการแก้ปัญหาอาจมีเวลาที่จะเตรียมตัวในการวางแผนหาข้อมูลไม่มาก และมีความจำเป็นรีบด่วนในการที่จะต้องการข้อมูลหรือความรู้มาประกอบการตัดสินใจในเวลาอันสั้น แม้ว่าจะเป็นการตัดสินใจที่จะกระทบกับคนจำนวนมาก และอาจทำให้เกิดผลในระยะยาว การศึกษาหาข้อมูลหรือความรู้นั้นก็ไม้อาจใช้เวลาเนิ่นนานได้ จำเป็นจะต้องมีการพิจารณาหาวิธีการที่คิดว่าเป็นดีที่สุดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้และเป็นประโยชน์ภายใต้ข้อจำกัดทั้งด้านเวลาและทรัพยากรที่มีอยู่ แต่เป้าหมายใหญ่ยังอยู่ที่การหาข้อมูลความรู้มาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แม้จะต้องประยุกต์หลักวิชาการวิจัยบ้างก็ตาม การวิจัยในลักษณะนี้ก็จัดเป็นการวิจัยระบบสาธารณสุขเช่นเดียวกัน

สำหรับในระดับปฏิบัตินั้น การกิจสำคัญในระดับนี้ไม่ได้อยู่ที่นโยบายหรือทิศทางการพัฒนาในระยะยาว แต่อยู่ที่ที่จะวางแผนอย่างไรจึงจะเป็นไปตามนโยบายหรือแนวทางที่ได้วางไว้แล้ว รวมทั้งการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละช่วงเวลาที่ได้กำหนดไว้ ข้อมูลที่ต้องการเพื่อประกอบการตัดสินใจในลักษณะนี้มักจะเป็นข้อมูลที่ต้องการใช้ในเวลาอันรวดเร็ว ไม่ว่าจะเพื่อบอกให้ทราบสถานการณ์หรือช่วยบ่งชี้ในการแก้ปัญหาและระเบียบวิธีการวิจัยก็มีการปรับเปลี่ยนไปจากระเบียบวิธีการวิจัยที่เคร่งครัดทางวิชาการและต้องใช้เวลามาก ทำให้สามารถหาข้อมูลที่จำเป็นได้ในเวลาอันสมควร และเหมาะสมกับความต้องการใช้ประโยชน์ แต่ที่สำคัญก็คือว่า การหาข้อมูลนั้นเมื่อได้ข้อมูลไปตัดสินใจแล้วก็

ไม่ใช่สิ้นสุดเพียงแค่นั้นแต่ต้องมีการเก็บข้อมูลอีก (อาจจะเป็นข้อมูลในเรื่องเดิมแต่เป็นรอบใหม่ ๆ) เพื่อช่วยบ่งชี้ว่าการตัดสินใจที่เกิดขึ้นจากข้อมูลหรือความรู้ชุดที่แล้วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตามที่ตั้งไว้หรือไม่อย่างไร เมื่อการเก็บข้อมูลเพื่อสร้างความรู้นำไปสู่การตัดสินใจแล้ว หลังจากนั้นก็มีการเก็บข้อมูลอีกเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจครั้งต่อไปอีกเช่นนี้สลับกันไปเรื่อย ๆ ความจำเป็นที่จะต้องเคร่งครัดกับทุกกระบวนการขั้นตอนของระเบียบวิธีการวิจัยก็จะผ่อนคลายลงได้ เพราะในการดำเนินการถ้าข้อมูลที่ได้ยังไม่ถูกต้องเหมาะสมหรือการตัดสินใจในครั้งแรกยังไม่เกิดผลอย่างที่คาดหวังก็จะมี การเก็บข้อมูลครั้งต่อไปมาชี้แจงและช่วยให้เกิดการปรับเปลี่ยนการตัดสินใจครั้งต่อไปให้ดีขึ้นได้

นอกจากนี้ ที่สำคัญก็คือ การวิจัยเพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจและปรับแก้ปัญหาในลักษณะเช่นนี้เน้นที่ข้อมูลเพื่อมาแก้ปัญหาของแต่ละพื้นที่ในแต่ละสถานการณ์ ไม่ได้มุ่งที่จะเป็นการสร้างความรู้ให้คนอื่นหรือพื้นที่อื่นที่ประสบปัญหาคล้าย ๆ กันนำไปใช้เป็นคำตอบ หรือความรู้แบบเดียวกัน แม้กระทั่งในพื้นที่เดียวกันและเป็นปัญหาเดิมแต่ในเงื่อนไขเวลาใหม่ ข้อมูลหรือความรู้ที่เคยได้จากการวิจัยในช่วงเวลาที่ผ่านมาแล้วก็อาจจะนำมาประยุกต์ใช้ไม่ได้เต็มที่ ซึ่งข้อนี้นับเป็นข้อสำคัญของการวิจัยระบบสาธารณสุขที่มุ่งให้เกิดข้อมูลและความรู้เอามา

ใช้ประกอบการดำเนินงานในระดับปฏิบัติได้อย่างแท้จริง และจะเป็นการทำให้ผู้บริหารและบุคลากรระดับปฏิบัติการเห็นความสำคัญ และเกิดความต้องการที่จะใช้การวิจัยระบบสาธารณสุขมาประกอบการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง เพราะการวิจัย และการแก้ปัญหา นั้นเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด และยังเป็น การเอาข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมหรือรายงานไว้แล้วมาพิจารณาใช้ประโยชน์เพิ่มเติมขึ้นอย่างแท้จริง

การวิจัยระบบสาธารณสุขที่นำมาใช้ในระดับปฏิบัติจึงหมายถึง การเพิ่มคุณภาพของกระบวนการวางแผนและบริหารจัดการ (Planning and Management) ให้การจัดบริการเป็นไปอย่างเป็นระบบ อยู่บนฐานของการใช้ข้อมูลอย่างแท้จริง (ทั้งข้อมูลที่มีอยู่แล้ว และข้อมูลที่ต้องวิเคราะห์หรือเก็บรวบรวมเพิ่มเติม) ทั้งนี้โดยมุ่งให้เกิดการตัดสินใจในแต่ละขั้นตอนที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการแก้ปัญหา การนำการวิจัยมาใช้ประกอบการตัดสินใจในลักษณะนี้มีลักษณะเป็นการวิจัยบนการปฏิบัติหรือการกระทำ (Action-Research) ซึ่งมุ่งให้ได้ความรู้มาแก้ปัญหา มากกว่าการสร้างความรู้ใหม่โดยวิธีวิธีการที่ถูกต้องตามหลักวิชาการอย่างเคร่งครัด

