



จากวิกฤตสู่โอกาส

นางสุรารัตน์ ลิขิตสารวิทย์

งานบริการวิชาการ โรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี

ฉันทำงานอยู่ที่งานบริการวิชาการ โรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในหน่วยงานนี้มากกว่า 15 ปีแล้ว ได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ มากมายหลายอย่าง และเรื่องนี้ก็เป็นอีก 1 เรื่องราวที่ทำให้ฉันได้เรียนรู้สิ่งใหม่จากการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

หน่วยงานของฉันมีหน้าที่ให้บริการวิชาการ โดยหนึ่งในนั้นคือการจัดประชุมวิชาการ ซึ่งมีการเปิดรับสมัครบุคคลทั้งภายในและภายนอกคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีขั้นตอนในการรับลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี (<https://www.rama.mahidol.ac.th/nursing/ACNER/>) ซึ่งระบบรับลงทะเบียนนี้พัฒนาโดยหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กรของโรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี แต่แล้วเรื่องไม่คาดฝันก็เกิดขึ้น เมื่อเว็บไซต์ของคณะฯ ถูกโจมตีจากแฮกเกอร์ชาวต่างประเทศ ทำให้มีผลกระทบต่อบบบออนไลน์ทั้งหมดของโรงเรียนพยาบาลรามาธิบดีไปด้วย ซึ่งหนึ่งในนั้นก็คือระบบการลงทะเบียนออนไลน์ที่งานบริการวิชาการใช้อยู่นั่นเอง

จะอย่างไรก็ดีเมื่อระบบลงทะเบียนใช้ไม่ได้ การประชุมที่เปิดรับสมัครบุคคลจากภายนอกก็ได้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการเปิดรับลงทะเบียนไปแล้ว แต่ผู้สมัครไม่สามารถลงทะเบียนได้ วันที่จัดประชุมก็มีระยะเวลาน้อยลงเรื่อยๆ และไม่ได้เปิดรับสมัครแค่การประชุมเดียว ทุกคนในหน่วยงานต่างช่วยกันคิดหาวิธีรับมือกับสถานการณ์เร่งด่วนนี้ เพราะไม่สามารถรอให้หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กรแก้ไขได้เนื่องจากเป็นระบบใหญ่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการนาน สุดท้ายแล้วจึงเปลี่ยนระบบการลงทะเบียนมาใช้การลงทะเบียนในรูปแบบของ Google Form แต่จะอย่างไรก็ดีอะไรที่โปรแกรมที่รู้จักเพียงน้อยนิด กับระยะเวลาที่กระชั้นมาก ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างหนึ่งที่ทำให้เราต้องกะตือรือร้นในการค้นคว้าหาวิธีจาก Google และสอบถามจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำ Google Form มาบ้างแล้ว เช่น จะทำให้ผู้ลงทะเบียนสามารถแนบไฟล์หลักฐานการสมัครต่างๆ ได้อย่างไร กำหนดให้ผู้ลงทะเบียนกรอกเลขที่ใบประกอบวิชาชีพ ให้ครบ 10 หลัก ได้อย่างไร จะยืนยัน E-mail และตอบรับการลงทะเบียนกลับไปยังผู้สมัครได้อย่างไร เป็นต้น ทั้งนี้ทุกคนในหน่วยงานก็ช่วยกันอย่างเต็มที่จนได้ระบบลงทะเบียนผ่าน Google Form ขึ้นมาใช้ทดแทนระบบลงทะเบียนผ่านหน้าเว็บไซต์ของโรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี จากนั้นก็ได้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการลงทะเบียนแบบใหม่ให้กับโรงพยาบาล สถาบันพยาบาลและผู้ที่สนใจอีกครั้ง แต่ปัญหายังคงมีตามมาอีกหนึ่งเรื่องคือเมื่อการเปิดรับลงทะเบียนมี 2 รูปแบบก็จะมีข้อมูลการลงทะเบียน 2 ส่วน ทำให้ยากในการตรวจสอบหรือแก้ไขข้อมูลของผู้ลงทะเบียน ดังนั้นจึงต้องนำข้อมูลของผู้ลงทะเบียนระบบเดิมมากรอกลงไปในระบบใหม่อีกที หลังจากนั้นทุกคนในหน่วยงานก็สามารถเห็นข้อมูลของผู้ลงทะเบียนได้ทุกคน ทำให้สามารถตอบคำถามของผู้ลงทะเบียนได้ทันที

จากเหตุการณ์วิกฤตในครั้งนี้ทำให้ฉันได้มีโอกาสเรียนรู้โปรแกรมเพิ่มขึ้นมาอีก 1 โปรแกรม นั่นก็คือการทำ Google Form เพื่อใช้ในการลงทะเบียนเข้าประชุม และหลังจากนั้นก็ได้มีการนำมาประยุกต์ใช้กับงานอื่นๆ ได้อีกด้วย เช่น ให้ผู้เข้าประชุมส่งผลตรวจ ATK ก่อนการเข้าร่วมประชุม หรือใช้ Google Form ในการสำรวจผู้เข้าร่วมประชุมต่างๆ ได้ เป็นต้น