

แบบฟอร์มการสรุปผลงานพัฒนาคุณภาพปี 2564

1. **ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา :** ฐานข้อมูลแสนสะดวก (การพัฒนาฐานข้อมูลวิชาการ สถาบันราชานุกูล)
2. **คำสำคัญ :** ฐานข้อมูลวิชาการ, เว็บไซต์สถาบันราชานุกูล, Template
3. **สรุปผลงานโดยย่อ :** ด้วยสถานการณ์โรคระบาดในปัจจุบัน ข้อมูลที่เผยแพร่ทางออนไลน์จึงเป็นช่องทางให้การให้บริการที่มีบทบาทมากขึ้น แต่พบว่าฐานข้อมูลวิชาการของสถาบันที่ปรากฏในหน้าเว็บไซต์นั้น ยังมีข้อควรปรับปรุงอยู่หลายประการ กลุ่มงานวิจัยและพัฒนาซึ่งเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงร่วมกันกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์และพัฒนางานจนเกิดเป็นฐานข้อมูลวิชาการที่มีคุณภาพมากขึ้น โดยเริ่มจากสำรองข้อมูลเดิม รวบรวมข้อมูลวิชาการของสถาบันจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งหมดเท่าที่สืบค้นได้จนถึงปีปัจจุบัน ทำการปรับ Template ข้อมูลให้เข้าถึงง่าย และจัดหมวดหมู่ให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลวิชาการที่ผ่านการตรวจสอบแล้วได้ด้วยตนเอง รวมถึงช่วยให้กลุ่มงานมีทรัพยากรข้อมูลสำรองไว้สำหรับการบริการที่รวดเร็วและมีระบบมากขึ้น
4. **ชื่อของหน่วยงาน :** กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา
5. **สมาชิกในทีม :**

นางสาวจันทน์ มุ่งเขตกลาง	นักจิตวิทยาคลินิกชำนาญการพิเศษ
นางสาวสุชารัตน์ ลิ้มปะนพรัตน์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
นางสาวศิริกัญญา เทพขุน	นักจัดการงานทั่วไป
6. **เป้าหมาย :**
 - 6.1 เพื่อรวบรวมและอัปเดตข้อมูลวิชาการของสถาบันให้เป็นปัจจุบัน (ข้อมูลอัปเดตถึงปีงบประมาณ 2563)
 - 6.2 เพื่อปรับปรุง Template ข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และเข้าถึงง่ายสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 6.3 ลดขั้นตอนและเวลาในการให้บริการด้านฐานข้อมูลวิชาการเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ
7. **ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :**
 - 7.1 บุคลากรเดิมที่รับผิดชอบงานลาออกกะทันหัน ขาดการส่งต่อข้อมูล/งาน ทำให้ไม่ทราบขอบเขตว่ามีข้อมูลใดให้บริการใน website และแหล่งที่มาของข้อมูล และบุคลากรใหม่ยังขาดทักษะในการทำงานด้าน Admin ฐานข้อมูลใน website
 - 7.2 Template ข้อมูลวิชาการยังไม่เหมาะสม เข้าถึงได้ยาก และไม่ไปในทิศทางเดียวกัน แต่การปรับปรุง Template ไม่สามารถทำขึ้นได้เองต้องอนุเคราะห์การดำเนินงานจากกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านระบบ IT โดยตรง
 - 7.3 ข้อมูลวิชาการในฐานข้อมูลเดิมยังไม่เป็นปัจจุบัน (ไม่ครบถ้วนถึงปีงบประมาณ 2563) และไม่มี การจัดหมวดหมู่ ทำให้ไม่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากพอ

- 7.4 กลุ่มงานไม่มีไฟล์สำรองของฐานข้อมูลวิชาการเดิม นอกเหนือจากที่ปรากฏในหน้า website ทำให้ไม่สามารถให้บริการข้อมูลได้ทันถ่วงที และกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินกับเว็บไซต์สถาบันไฟล์ข้อมูลที่มีอยู่นั้นอาจสูญหายไปเลย
- 7.5 ไม่มีวิธีการดำเนินงานที่ชัดเจนเนื่องจากไม่มีเกณฑ์กำหนดมาตรฐาน/เป้าหมาย และไม่มีกระบวนการเดิมให้ศึกษา
- 7.6 สถานการณ์โควิด ทำให้การส่งต่อข้อมูลวิชาการและการให้บริการด้านวิชาการทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานมีความล่าช้า

8. กิจกรรมการพัฒนา :

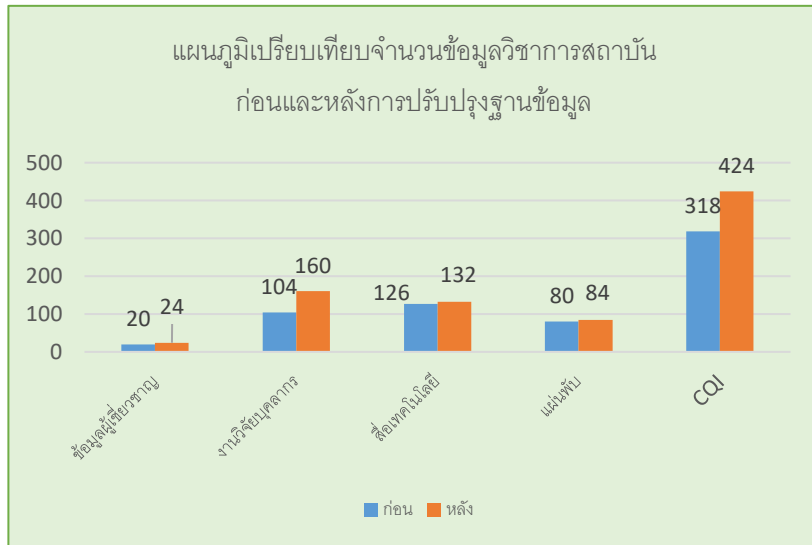
กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา ทำการปรับปรุงฐานข้อมูลวิชาการที่อยู่บนหน้าเว็บไซต์สถาบัน โดยมีการแก้ปัญหาในแต่ละสาเหตุเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- ส่งบุคลากร 2 คน เรียนรู้งานด้านการใช้งานระบบ Admin ฐานข้อมูลกับกลุ่มงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ และปรึกษากลุ่มงานเทคโนโลยีทุกครั้งที่พบปัญหาในระบบฐานข้อมูล
- สอบถามผู้ที่รับบริการด้านข้อมูลวิชาการของหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับฐานข้อมูล เพื่อนำมาเป็นข้อมูลปรับปรุงเป็น Template ใหม่ แล้วจึงประสานกลุ่มเทคโนโลยีและสารสนเทศให้ปรับแก้ Template ในระบบ admin
- ประสานงานรวบรวมข้อมูลงานวิชาการจากผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้
 - อนุเคราะห์ข้อมูล CQI : จากกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ
 - อนุเคราะห์ข้อมูล งานวิจัยบุคลากร : จากสำนักจริยธรรมการวิจัยฯ
 - อนุเคราะห์ข้อมูล : บุคลากรสถาบันเพื่อจัดทำทำเนียบผู้เชี่ยวชาญจากกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล และจากตัวบุคลากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญโดยตรง
 - อนุเคราะห์ข้อมูล สื่อและแผ่นพับ : จากคลังสื่อสถาบัน
 - จัดทำบทความกลุ่มโรคสำคัญขึ้นใหม่และให้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม
- ตรวจสอบเนื้อหาของข้อมูลวิชาการทุกรายการ โดยทำการปรับแก้ให้สมบูรณ์และมีหัวข้อครบถ้วนเป็นไปในทิศทางเดียวกันในแต่ละหัวข้อ
- อัปเดตข้อมูลวิชาการทั้งใหม่และเก่าตาม Template ใหม่ที่มีการปรับแก้ไขแล้ว
- สำรองไฟล์ของข้อมูลวิชาการที่มีอยู่ทั้งข้อมูลเดิมและข้อมูลใหม่ที่ได้รับมาลงในเครื่องคอมพิวเตอร์และ external hard-disk

- เพิ่มช่องทางการส่งต่อข้อมูลและให้บริการทางออนไลน์เพื่อความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น (แจ้งให้ผู้รับบริการสามารถ download ข้อมูลวิชาการได้เอง หรือบุคลากรส่ง File ให้กรณีไม่สะดวกที่จะดำเนินการโหลดข้อมูลจาก website ด้วยตัวเอง)
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านฐานข้อมูลวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ทำให้สามารถนำไปศึกษาและปฏิบัติงานแทนกันได้

9. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง :

9.1 จำนวนผลงานวิชาการของสถาบันที่ผลิตถึงปีงบประมาณ2563 ถูกรวบรวมและอัปเดตลงฐานข้อมูลวิชาการได้ครบถ้วนมากขึ้น

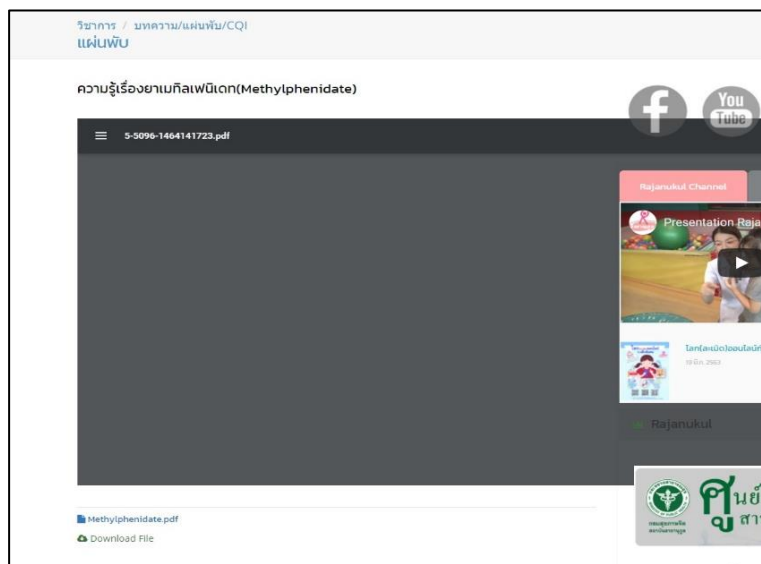


แผนภูมิที่ 9.

จากแผนภูมิที่ 9.1 หลังกลุ่มงานวิจัยและพัฒนาได้เริ่มพัฒนาฐานข้อมูลวิชาการโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลวิชาการที่ผลิตและจัดทำตั้งแต่อดีตจนถึงปีงบประมาณ 2563 โดยการรวบรวมจากฐานข้อมูลเดิมและอนุเคราะห์ข้อมูลใหม่จากกลุ่มงานและบุคลากรในสถาบัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าจำนวนข้อมูลวิชาการมีจำนวนมากขึ้นในทุกๆ หัวข้อ นอกจากนี้ในแต่ละหัวข้อซึ่งเดิมมีรายการซ้ำหรือรายการที่ไม่ถูกต้อง ก็ได้มีการนำออกจากเว็บไซต์เป็นที่เรียบร้อยแล้วในภายหลัง

9.2 ข้อมูลใน Template ใหม่ถูกปรับแก้ไขให้ถูกต้องทันสมัย เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยข้อมูลได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและจัดรูปแบบก่อนอัปโหลดลงเว็บไซต์

ช่วงก่อนมีการปรับปรุง ยกตัวอย่าง Template ที่มีปัญหา เช่น Template หัวข้อแผ่นพับ และสื่อเมื่อกดเข้าไปจะไม่พบไฟล์แนบ หรือไม่แสดงตัวอย่างของไฟล์แนบ

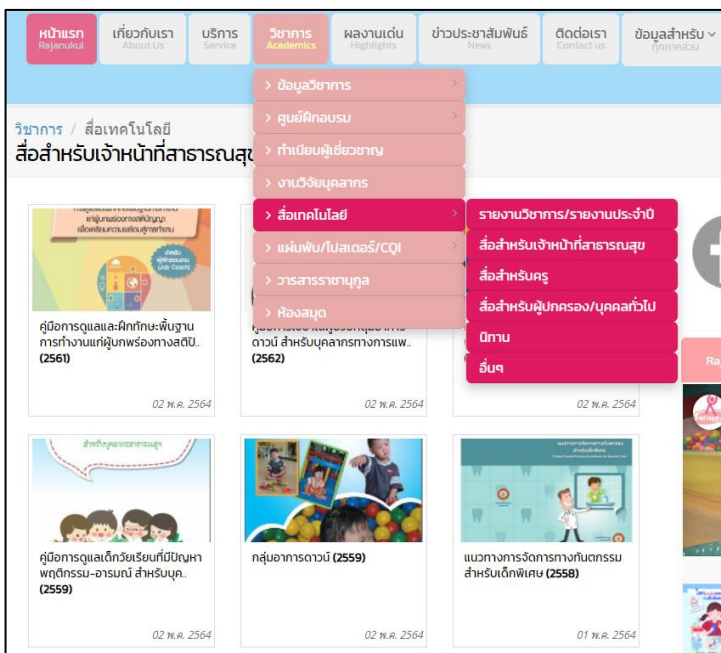


หรือในหัวข้อ CQI ที่กดเข้าชมแล้วจะพบข้อมูลที่เขียนแสดงยาว ไม่มีการจัดรูปแบบข้อมูลที่แน่ชัดและมีฟอร์มที่แตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มงานอาจทำให้อ่านได้ยาก ไม่มีทิศทางของการนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วนเป็นมาตรฐาน



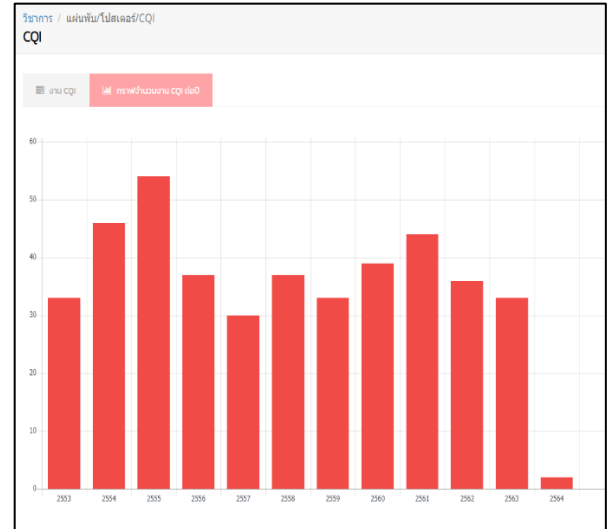
ช่วงหลังจากมีการปรับปรุง

จากมีการพัฒนาปรับปรุงฐานข้อมูลวิชาการแล้วพบว่าปัญหาที่พบใน Template ข้อมูลนั้นได้ถูกแก้ไข และปรับให้ดีขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ในหัวข้อสื่อมีการจัดหมวดหมู่ของสื่อ และแสดงตัวอย่างไฟล์สื่อ

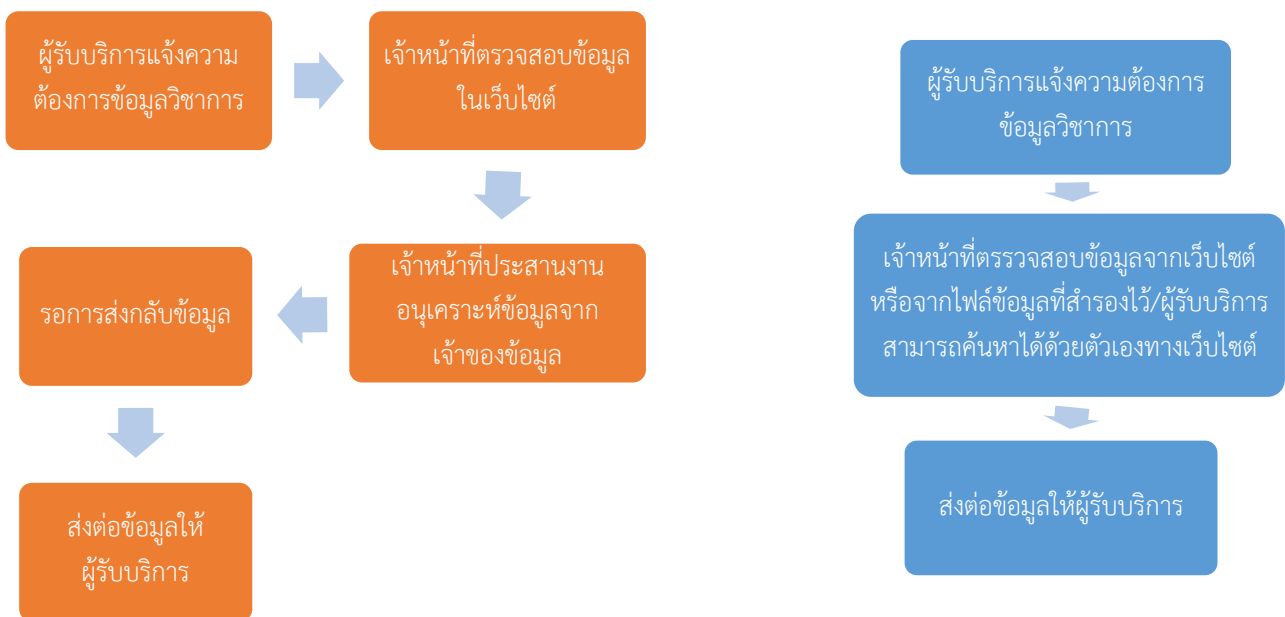


และในหัวข้อ CQI ได้ปรับ Template ให้เป็นตารางเรียงลำดับตามปีที่จัดทำ โดยเรียงจากปีปัจจุบันไล่ลงไปเรื่อยๆ จนถึงปีแรกที่เริ่มมีข้อมูล พร้อมทั้งนำผลงานระบุรางวัลที่ได้และจัดรูปแบบใส่ฟอร์ม word รูปแบบเดียวกันทั้งหมดเป็นไฟล์แนบ อีกทั้งยังมีกราฟแสดงยอดการทำCQIแต่ละปี

ปี	ชื่อเรื่อง	ทีม	รางวัล	ประเภท	รายละเอียด
2564	ใบกำกับค่าเช่า	งานซ่อมบำรุง	รางวัลขวัญใจมหาชน		Download: 4.ซ่อมบำรุง_ใบกำกับค่าเช่า.pdf
2564	แนวทางการเตรียมความพร้อมกรณีเกิดอุบัติเหตุทางการแพทย์ (กรณีอุบัติเหตุรถพยาบาลและอุบัติเหตุรถจักรยานยนต์)	หอผู้ป่วย ID	ดีเด่น		
2563	AMBULANCE 101 ไม่ลดน้ำหนัก	ฝ่ายพยาบาล งานสนับสนุนบริการ	ดี	Poster Presentation	Download: 11.งานสนับสนุนบริการ_AMBULANCE 101 ไม่ลดน้ำหนัก.pdf
2563	พัฒนาระบบการติดตามการดำเนินงานในเชิงคลินิก อายุ 3-5 ปี	หอผู้ป่วยเด็ก 2	ดีมาก	Poster Presentation	Download: 10.หอผู้ป่วยเด็กหัวใจ_พัฒนาระบบการติดตามการดำเนินงานในเชิงคลินิก อายุ 3-5 ปี.pdf
2563	กรณีศึกษาผู้ป่วย COVID-19	หอผู้ป่วย ID	ดี	Poster Presentation	Download: 9.กรณีศึกษาผู้ป่วย COVID-19.pdf
2563	หัวใจโตโต ปลอดภัยไม่เวียนหัว	งานห้องปฏิบัติการโลหิตวิทยา	ดี	Poster Presentation	Download: 8.งานห้องปฏิบัติการโลหิตวิทยา_หัวใจโตโต ปลอดภัยไม่เวียนหัว.pdf
2563	กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพเชิงป้องกันในชุมชนของบุคลากรทางการแพทย์ระดับจังหวัด	งานพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	ดี	Poster Presentation	Download: 7.งานส่งเสริมสุขภาพ_กิจกรรมเชิงป้องกันในชุมชนของบุคลากรทางการแพทย์ระดับจังหวัด.pdf
2563	พัฒนาผู้ดูแล	คลังทรัพย์สิน	ดี	Poster Presentation	Download: 6.งานคลังทรัพย์สิน_พัฒนาผู้ดูแล.pdf
2563	การประเมินสภาพของงานสารสนเทศในหน่วยงานระดับจังหวัด	กลุ่มงานสารสนเทศและงานบริการ	ดี	Poster Presentation	Download: 5.กลุ่มงานสารสนเทศและงานบริการ_การประเมินสภาพของงานสารสนเทศในหน่วยงานระดับจังหวัด.pdf
2563	แบบฟอร์ม 101 ยาขอซื้อ	กลุ่มงานดูแลเตียงในชุมชนและวิเทศสุขภาพ	ดี	Poster Presentation	Download: 4.กลุ่มงานดูแลเตียงในชุมชนและวิเทศสุขภาพ_แบบฟอร์ม 101 ยาขอซื้อ.pdf
2563	หนังสือเตรียมเตียง (Not Far From Home) Home Program	กลุ่มงานบริการผู้ป่วย	ดีมาก	Poster Presentation	Download: 3.กลุ่มงานบริการผู้ป่วย_หนังสือเตรียมเตียง (Not Far From Home) Home Program.pdf



9.3 การพัฒนาปรับปรุงฐานข้อมูลวิชาการช่วยให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วมากขึ้น เนื่องจากลดขั้นตอนในการประสานงาน หรือการอนุเคราะห์ข้อมูลซ้ำ ๆ อีกทั้งผู้รับบริการยังสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตัวเอง



รูปที่ 9.3.1 แสดงขั้นตอนการรับบริการก่อนพัฒนาฐานข้อมูลวิชาการ

รูปที่ 9.3.2 แสดงขั้นตอนการรับบริการหลังจากพัฒนาฐานข้อมูลวิชาการ

10. บทเรียนที่ได้รับ :

- การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน : การรวบรวมข้อมูลวิชาการให้เป็นระบบจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ซึ่งหากเป็นเพียงการเก็บรวบรวมแบบ Off-line กลุ่มงานวิจัยฯ เพียงแค่ประสานข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารวบรวมจัดเก็บไว้สำหรับให้บริการแบบ In-person แต่เพื่อความทันสมัยและความรวดเร็วในการให้บริการแบบ Online จึงจำเป็นต้องปรับ Template ซึ่งเป็นความเชี่ยวชาญของกลุ่มงาน IT ดังนั้น ก่อนจะนำข้อมูล Upload จึงต้องปรึกษาหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องกับข้อมูลแต่ละหัวข้อถึงความชัดเจนและรูปแบบของข้อมูล รวมทั้งความเป็นไปได้เชิงเทคนิคที่จะใส่ไว้ใน Template เพื่อให้สามารถจัดการข้อมูลได้รวดเร็วมากขึ้นเนื่องจากข้อมูลในฐานข้อมูลวิชาการมีจำนวนมาก ซึ่งกระบวนการทั้งหมด ทำให้ทีมงานได้พัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างเข้มข้น ทั้งเพื่อติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการนำเสนอบริการในรูปแบบ Online ร่วมกันในที่สุด
- การพัฒนาคุณภาพบริการต่อเนื่อง : ทีมงานเล็งเห็นว่า หลังจากนี้หากมีการเก็บวัดความพึงพอใจต่อการใช้งานในอนาคต อาจต้องเก็บในรูปแบบออนไลน์เนื่องจากฐานข้อมูลวิชาการนี้ให้บริการในเว็บไซต์ ซึ่งเป็นการให้บริการออนไลน์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการร่วมมือค้นหาความเป็นไปได้และแนวทางในการพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจร่วมกับหน่วยงานด้าน IT ต่อไป