

1. เรื่อง ระบบบริการ e-Service เพื่อการรับรองเป็นโรงเรียนรอบรู้ด้านสุขภาพ (HLS Platform) แบบเบ็ดเสร็จ
2. ชื่อ-นามสกุล นางสาวอินทิรา สุภาพ์
3. ชื่อหน่วยงาน กลุ่มอนามัยวัยเรียนวัยรุ่น
4. หลักการและเหตุผล

กรมอนามัย ดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพเด็กวัยเรียนวัยรุ่นให้เกิดสุขภาพดีควบคู่กับประสิทธิภาพการศึกษาตามแนวทางโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพภายใต้แนวทางขององค์การอนามัยโลก ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2541 โดยมีโรงเรียนเข้าร่วมโครงการกว่า 40,000 แห่ง (ร้อยละ 90) จนกระทั่งปี พ.ศ. 2564 เกิดการปฏิรูปความรู้และการสื่อสารสุขภาพ ส่งผลให้มโนนโยบายการพัฒนาความรู้และพฤติกรรมสุขภาพตามแนวทฤษฎี V-Shape เป็นกระบวนการขับเคลื่อนงานและพัฒนาเป็นโรงเรียนรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate School : HLS) ขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 - 2567 มีโรงเรียนจากทั่วประเทศประสงค์เข้าร่วมกระบวนการรับรองเป็นโรงเรียนรอบรู้ด้านสุขภาพ จำนวน 5,000 - 6,000 แห่ง/ปี และจากการสำรวจ Voice Of Customer พบว่าคณะครู ซึ่งเป็นผู้เตรียมการรองรับการตรวจ รวมถึงเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัด ศูนย์อนามัย และกรมอนามัยส่วนกลาง ซึ่งเป็นคณะตรวจรับรองฯ มีความไม่สะดวกในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน ขั้นตอนขอรับการตรวจรับรองยุ่งยาก การตรวจสอบเอกสารและลงพื้นที่ประเมินรับรองโรงเรียน ใช้ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ 5 - 7 วันทำการ/แห่ง ไม่สามารถติดตามสถานะการรับรองได้ทันที ใช้เอกสาร/กระดาษจำนวนมาก ส่งผลต่อต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมเอกสารรับรอง จำนวน 720,000 แผ่น/ปี คิดเป็นมูลค่า 1,440,000 บาท/ปี มีค่าบริการจัดส่งเกียรติบัตรรับรองทางไปรษณีย์ ประมาณ 16 บาท/แห่ง คิดเป็นมูลค่า ประมาณ 96,000 บาท/ปี อีกทั้ง การประเมินรับรองด้วยเอกสาร ยังเพิ่มภาระงานด้านการประมวลผล สรุปผล และกำกับติดตาม อาจเกิดความผิดพลาดของข้อมูลได้ จากปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบ ดังนี้ 1. ด้านเศรษฐกิจ : สถานศึกษาและกรมอนามัย เสียค่าใช้จ่ายจากการเดินทางลงพื้นที่และจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน 1,440,000 บาท/ปี และเสียค่าบริการจัดส่งเกียรติบัตรรับรองทางไปรษณีย์ ประมาณ 96,000 บาท/ปี นอกจากนี้ หากเอกสารหลักฐานสูญหายหรือผลการประเมินผิดพลาด อาจส่งผลให้คณะตรวจรับรองต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินใหม่อีกครั้ง ส่งผลต่องบประมาณ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหาย 2. ด้านสาธารณสุข : การประเมินผ่านระบบ Manual หรือผ่านเอกสาร มีหลายขั้นตอน/กระบวนการ ใช้ระยะเวลาดำเนินการนาน ประมาณ 5 - 7 วันทำการ/แห่ง ถึงจะเสร็จสิ้นกระบวนการ เป็นการเพิ่มภาระงานให้เจ้าหน้าที่ อีกทั้ง ข้อมูลอาจมีความผิดพลาด ไม่ปลอดภัย สูญหาย และไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ทันที 3. ด้านสิ่งแวดล้อม : การใช้กระดาษในการเตรียมเอกสาร การตรวจรับรอง และการออกเกียรติบัตรเป็นจำนวนมาก รวมทั้งการเดินทางลงพื้นที่โรงเรียนที่ขอรับการตรวจประเมินรับรองจำนวนมากและส่งผลให้สิ้นเปลืองทรัพยากร

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อลดเวลา อำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนและข้อผิดพลาดต่อบุคลากรทางการศึกษาในการจัดเตรียมและแนบเอกสารหลักฐานประกอบการรับรองโรงเรียนรอบรู้ด้านสุขภาพ ตลอดจนการตรวจรับรองของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกระดับ โดยสามารถตรวจรับรองได้จากอุปกรณ์สื่อสารหรือคอมพิวเตอร์ที่มีอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา

5.2 เพื่อลดต้นทุนการให้บริการ โดยโรงเรียนที่ผ่านการรับรอง สามารถพิมพ์เกียรติบัตรได้ด้วยตนเอง และสามารถพิมพ์ได้ทันที

5.3 เพื่อมีระบบฐานข้อมูลกลางในการให้บริการรับรองโรงเรียนรอบรู้ด้านสุขภาพประกอบการกำกับติดตามและสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารใช้ประโยชน์ในการกำกับติดตาม ตลอดจนกำหนดนโยบายของประเทศ

6. วิธีการ/ขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการ

จากสภาพปัญหา หลักการ และเหตุผลข้างต้นประกอบกับนโยบายการพัฒนาสู่ระบบดิจิทัล มุ่งสร้างนวัตกรรมการให้บริการ e-Service สำนักส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่ในการวิเคราะห์ ออกแบบขั้นตอนการทำงาน พัฒนาระบบเครือข่าย เชื่อมโยงและรับ-ส่งข้อมูล ลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพและขับเคลื่อนงาน จึงพัฒนาระบบ HLS Platform ซึ่งเป็นการปรับรูปแบบบริการที่พลิกโฉมการให้บริการจากเดิมที่เป็นแบบ Manual มาเป็น e-Service แบบเบ็ดเสร็จ โดยใช้แนวคิด Design Thinking Process ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนาบริการที่ยั่งยืนและคำนึงถึงผู้ใช้งานทุกกลุ่ม ให้มีความสะดวกใช้งานง่ายและได้ประโยชน์สูงสุด โดยการออกแบบ Website ให้รองรับกับการใช้งานผ่านอุปกรณ์หลากหลายชนิด เช่น หน้าจอคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ตหรืออุปกรณ์มือถือทุกชนิด ออกแบบ UX/UI ให้มีความสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานและการใช้งานของผู้ใช้งาน เพื่อตอบสนองต่อการใช้งานทุกกลุ่ม ทำให้ได้รับความสะดวกและใช้งานง่ายได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ขั้นตอน ดังนี้

6.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ และวิเคราะห์กระบวนการทำงาน : รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยข้อกำหนด กฎหมาย คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือประชาชน ผลการวิเคราะห์ VOC และ Work Flow การทำงาน

6.2 วิเคราะห์ Process Mapping & Analysis เพื่อค้นหาปัญหา อุปสรรค Pain Point ของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน โดยการศึกษา วิเคราะห์ ลักษณะ และรูปแบบงานบริการเดิม

6.3 นักวิชาการ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ เจ้าหน้าที่ IT และผู้รับจ้าง ปรีกษาหารือ ออกแบบระบบร่วมกันเพื่อกำหนดและออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ (To-Be Process) ที่ตอบสนอง UX/UI และดำเนินการปรับปรุงแบบฟอร์มและเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดทำมาตรฐานความปลอดภัยตาม พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

6.4 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการให้บริการ ดังนี้

6.4.1 โมดูลจัดการผู้ใช้งานที่มีระบบจัดการสิทธิ ผู้ใช้งาน และลงทะเบียนผ่านออนไลน์

6.4.2 โมดูลประเมินโรงเรียนรอบรู้ด้านสุขภาพ : ข้อมูลทั่วไป กระบวนการพัฒนา 4 ด้าน (บริหารจัดการ สื่อสารความรู้ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อมในโรงเรียน และการมีส่วนร่วมของเครือข่าย)

6.4.3 โมดูลประเมินผลลัพธ์ด้านสุขภาพของนักเรียน

6.4.4 โมดูลแบบวัดความรู้ด้านสุขภาพของนักเรียน

6.4.5 โมดูลแสดงผลและดึงข้อมูลจากฐานข้อมูล

6.4.6 โมดูลพิมพ์เกียรติบัตรของโรงเรียน ผู้บริหาร ครู และนักเรียนรายบุคคล

6.5 การทดสอบ เป็นการทดลองใช้ระบบก่อนที่จะนำไปปฏิบัติการใช้งานจริง โดยประชุมกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อทดสอบการใช้งาน และปรับปรุงระบบให้เหมาะสม

6.6 ประชุมชี้แจง สาธิตการใช้งาน และอบรมการใช้งานให้กับบุคลากรทางการศึกษา สาธารณสุข ผู้บริหาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกระดับ

6.7 ทบทวน ปรับปรุงคู่มือและแนวทางการให้บริการ พัฒนาศักยภาพบุคลากรในการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ

6.8 ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการ สื่อสารให้ผู้รับบริการรับทราบผ่านทางช่องทางต่างๆ ทั้ง Offline และ Online

6.9 ติดตามผลการใช้งานและปัญหาในการให้บริการ เพื่อนำมาทำแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ

7. สรุปและข้อเสนอแนะ

7.1 สรุปผล จากข้อมูลการใช้บริการในระบบ HLS Platform ปี พ.ศ. 2564 - 2567 พบว่า มีโรงเรียนจากทั่วประเทศเข้าร่วมกระบวนการพัฒนาผ่านโปรแกรมโรงเรียนรอบรู้ด้านสุขภาพ จำนวน 23,606 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 47.21 จากโรงเรียนทั่วประเทศที่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการจากระบบ Manual เป็น e-Service และมีนักเรียนระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษา เข้าทำแบบประเมินความรอบรู้สุขภาพ รวม 181,776 คน โดยมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ (NuPETHS) จำนวน 114,567 คน และระดับมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Super Hero NuPETHS) จำนวน 56,423 คน และกรมอนามัยนำข้อมูลดังกล่าวจัดทำเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพเด็กวัยเรียนต่อไป

ลดกระบวนการจากเดิม 12 กระบวนการ เนื่องจากมีขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสาร ตรวจสอบรับรองประเมินความรอบรู้ด้านกระบวนการ และผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน เหลือเพียง 1 กระบวนการ ผ่าน HLS Platform แบบเบ็ดเสร็จ ลดการใช้กระดาษการเตรียมเอกสาร การตรวจสอบรับรอง และการออกเกียรติบัตร จำนวน 720,000 แผ่น/ปี คิดเป็นมูลค่า 1,440,000 บาท/ปี เหลือเพียง 24,269 แผ่น/ปี คิดเป็น 48,538 บาท/ปี ลดต้นทุนการใช้กระดาษไปได้ 1,391,432 บาท/ปี ลดระยะเวลาการเตรียมเอกสารและตรวจสอบรับรองของเจ้าหน้าที่ เดิม 5 - 7 วันทำการ/แห่ง เหลือเพียง 30 นาที - 1 ชั่วโมง/แห่ง ลดระยะเวลาการประเมินผลความรอบรู้ด้านสุขภาพของนักเรียน เดิม 30 นาที เป็น 5 - 10 นาที ลดเวลาการรอผลการประเมินรับรองจากเดิม 15 วันทำการ เป็นได้ผลการรับรองทันหลังกรมการตรวจประเมินรับรองในระบบ และมีระบบฐานข้อมูลกลางในการแสดงผลและดึงข้อมูลโรงเรียน นักเรียนรอบรู้ด้านสุขภาพ และนักเรียนที่มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของทั้งประเทศ

7.2 ข้อเสนอแนะ ก่อนการปรับปรุงและพัฒนาระบบ HLS Platform การให้บริการเดิมมีรูปแบบ Manual ใช้บุคลากรในการดำเนินการทั้งหมดทุกชั้น ตั้งแต่การจัดเตรียมเอกสารประกอบการประเมิน ขั้นตอนการตรวจประเมิน การวิเคราะห์และสรุปผล ขั้นตอนการออกเกียรติบัตร และการจัดส่งเกียรติบัตรรับรอง ขั้นตอนมีความยุ่งยากซับซ้อน และสถานศึกษา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ศูนย์อนามัย และส่วนกลางกรมอนามัยที่เข้าร่วมการดำเนินงานประเมินรับรอง ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมเอกสาร สถานที่ ใช้เวลานานกว่าจะทราบผลการรับรอง ผลการประเมินมีความผิดพลาดบ่อยครั้ง และสิ้นเปลืองงบประมาณโดยไม่จำเป็น หลังจากมีการยกเลิกระบบเดิม และใช้ระบบ HLS Platform แบบเบ็ดเสร็จ ผ่านเว็บไซต์ ทำให้สถานศึกษา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ศูนย์อนามัย และส่วนกลางกรมอนามัย สามารถใช้งานระบบได้ในรูปแบบ Anywhere – Anytime – Any Devices อย่างสะดวก รวดเร็ว อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานภายใต้ระบบแพลตฟอร์มออนไลน์ต้องคำนึงความพร้อมของบุคลากร การเข้าถึงของระบบอินเทอร์เน็ต และค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงระบบให้คำปรึกษา เพื่อประสิทธิภาพและความยั่งยืนของการดำเนินงาน

8. ช่องทางการเผยแพร่

เป็นผลงานที่ร่วมสมัครรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2568 สาขารางวัลเลิศรัฐ ประเภทนวัตกรรมบริการ
