

Smart e-Consent: นวัตกรรมขอความยินยอมผู้ปกครองแบบดิจิทัล สำหรับกิจกรรมนอกสถานศึกษา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อกระบวนการ : การขอความยินยอมผู้ปกครองสำหรับกิจกรรมนอกสถานศึกษา
2. ผู้รับผิดชอบหลัก : นางสาวรุ่งทิพา ปาลี

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลกระบวนการ

1. โจทย์และความท้าทาย (The Challenge)

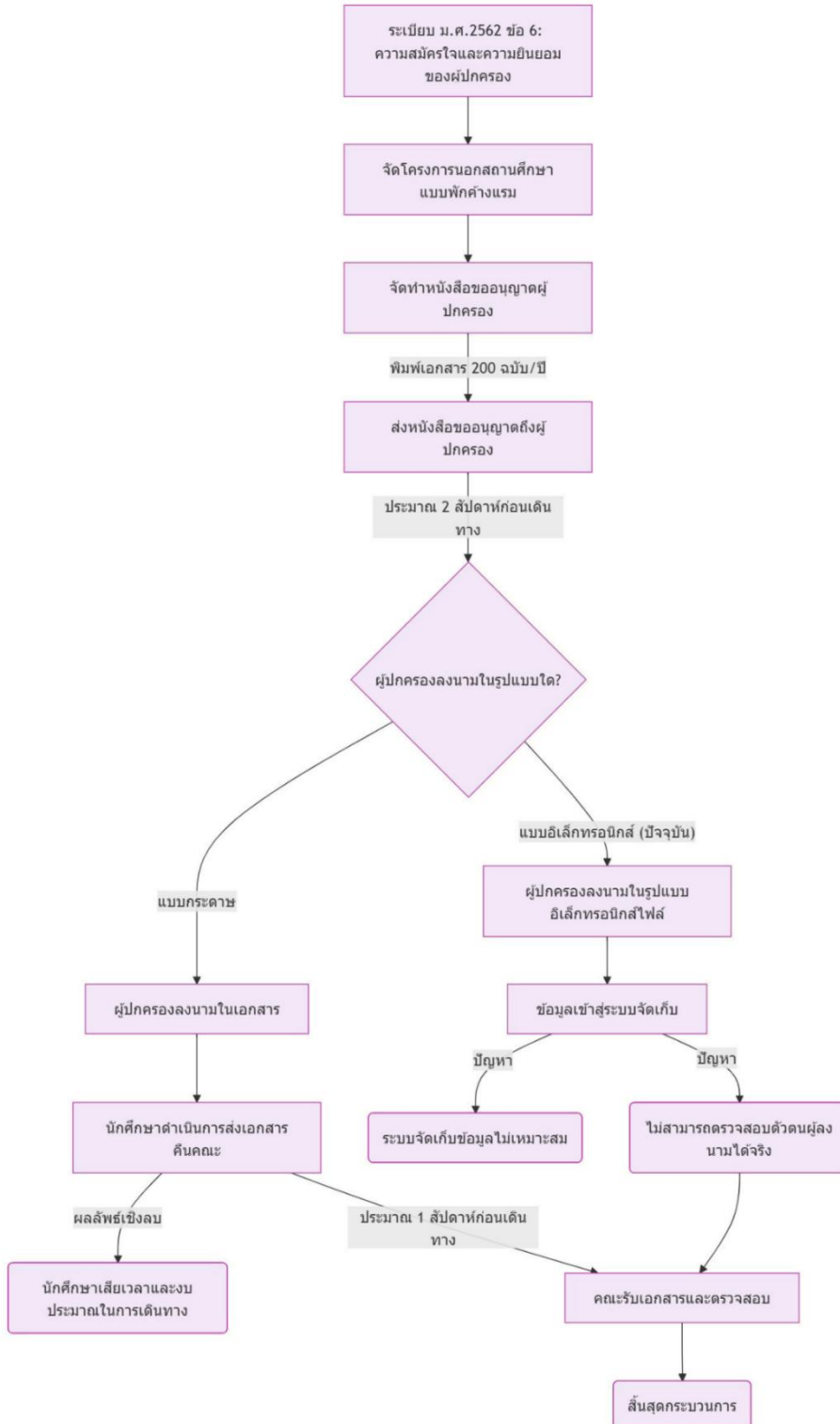
ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการพานักเรียนและนักศึกษาไปนอกสถานศึกษา พ.ศ. 2562 ข้อ 6 กำหนดให้การพานักเรียนและนักศึกษาไปนอกสถานศึกษาเป็นไปตามความสมัครใจของนักเรียนและนักศึกษา โดยต้องได้รับความยินยอมจากผู้ปกครองตามแบบที่กำหนดแนบท้ายระเบียบดังกล่าว งานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ถือปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวอย่างเคร่งครัดมาโดยตลอด

ทั้งนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มีการจัดโครงการนำนักศึกษาออกนอกสถานศึกษาในลักษณะพักค้างแรมเพื่อศึกษาดูงาน ประมาณปีการศึกษาละ 3 – 4 โครงการ โดยก่อนการเดินทางประมาณ 2 สัปดาห์ คณะฯ จะดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตผู้ปกครองเพื่อให้นักศึกษานำไปให้ผู้ปกครองลงนามยินยอม และกำหนดให้ส่งเอกสารดังกล่าวกลับมายังคณะประมาณ 1 สัปดาห์ก่อนการเดินทาง อย่างไรก็ตาม กระบวนการดังกล่าวยังต้องใช้เอกสารกระดาษประมาณ 200 ฉบับต่อปี อีกทั้งในบางกรณีนักศึกษาจำเป็นต้องจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์หรือเดินทางกลับภูมิลำเนาเพื่อให้ผู้ปกครองลงนามอนุญาต ส่งผลให้เกิดความล่าช้า สิ้นเปลืองเวลา และเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

แม้ในปัจจุบันจะสามารถใช้วิธีการลงนามในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ได้ แต่ยังคงประสบข้อจำกัดด้านระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ไม่เป็นมาตรฐาน ขาดความเป็นระบบ และไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างชัดเจนว่าเป็นผู้ปกครองตัวจริงที่เป็นผู้ให้ความยินยอม ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบการขอความยินยอมจากผู้ปกครองให้มีความทันสมัย ปลอดภัย ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัล เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของงานบริการการศึกษาให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น

2. การวิเคราะห์สาเหตุและจุดวิกฤต (Root Cause Analysis & Visualization)

- แผนภาพวิเคราะห์ ดังภาพที่ 1 ขั้นตอนการจัดทำหนังสือขออนุญาตผู้ปกครองนำนักศึกษาออกนอกสถานศึกษา



จากภาพจะเห็นได้ว่า จุดคอขวดหลักของกระบวนการอยู่ที่จุดตัดสินใจด้านรูปแบบการลงนามของผู้ปกครอง ประกอบกับข้อจำกัดของระบบจัดเก็บข้อมูลและการยืนยันตัวตนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้กระบวนการยังไม่สามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบดิจิทัลแบบเต็มรูปแบบ (Fully Digitalized Process) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ

3. เป้าหมายที่มุ่งหวัง (Ambition & Objectives)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อยกระดับกระบวนการขออนุญาตผู้ปกครองให้เป็นดิจิทัล 100% ลดการพึ่งพาเอกสารกระดาษ และลดภาระงานด้านธุรการ
2. เพิ่มความน่าเชื่อถือและตรวจสอบได้ของการให้ความยินยอมของผู้ปกครองโดยมีระบบยืนยันตัวตน (Verification) ที่ชัดเจน
3. ลดภาระของนักศึกษาและผู้ปกครองลดความจำเป็นในการเดินทาง ส่งเอกสารทางไปรษณีย์ หรือกลับภูมิลำเนา
4. เพิ่มประสิทธิภาพงานบริการการศึกษาลดเวลาในการติดตามเอกสาร ลดความผิดพลาด และจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
ลดการใช้กระดาษ	100% (จาก ~200 แผ่น/ปี → 0)
ลดเวลาการรวบรวมเอกสาร	ลดลง 40%
ลดภาระการติดตามเอกสาร	ลดลง 50%
ความถูกต้องของข้อมูล	≥ 98%
ความพึงพอใจของผู้ปกครอง	≥ 90%
ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่	≥ 90%
จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเอกสาร	0 กรณี

4. แนวทางพัฒนากระบวนการด้วยความคิดสร้างสรรค์ (Creative Implementation)

- แนวคิดนอกกรอบ (Originality)

สิ่งที่ทำ “ต่างไปจากเดิม” ได้แก่

1. ใช้ “ระบบยินยอมออนไลน์” (e-Consent) แทนกระดาษ
2. มีการยืนยันตัวตนผู้ปกครอง (OTP / e-Signature)
3. เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลนักศึกษาอัตโนมัติ

4. มี Dashboard สำหรับเจ้าหน้าที่ติดตามสถานะแบบเรียลไทม์
 5. ผู้ปกครองสามารถลงนามผ่านมือถือได้
- แก่นนวัตกรรม คือ “เปลี่ยนการขออนุญาตจาก งานเอกสาร เป็น งานข้อมูลดิจิทัลที่ตรวจสอบได้”

 **OLD SYSTEM**



 **SMART E-CONSENT SYSTEM**



วิธีการดำเนินการ (Action Plan)

ระยะที่ 1 – ออกแบบระบบ

- ศึกษากระบวนการเดิมผ่านการวิเคราะห์ปัญหาและการสำรวจความเป็นไปได้ของระบบ
- กำหนด Requirement ของระบบร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ออกแบบ Flow ของ e-Consent

ระยะที่ 2 – พัฒนาระบบต้นแบบ

- สร้างระบบ e-Consent โดยทำงานร่วมกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะ
- ทดสอบกับ 1 โครงการนำร่องเพื่อวัดผลการออกแบบระบบและปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น

ระยะที่ 3 – ทดลองใช้งานจริง

- ใช้กับ 1-2 โครงการในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต

- เก็บ Feedback จากผู้ปกครองและเจ้าหน้าที่ที่ได้ใช้ระบบ

ระยะที่ 4 – ปรับปรุงและขยายผล

- แก้ไขจุดบกพร่องของระบบเพื่อให้สามารถใช้งานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- ใช้กับทุกโครงการดูงานของหลักสูตรในคณะรัฐศาสตร์ฯ

5. ผลลัพธ์และมูลค่าที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Impact & Value)

- ผลลัพธ์เชิงปริมาณ (Quantitative)

ตัวชี้วัด	ก่อนดำเนินโครงการ (Paper-based)	หลังดำเนินโครงการ (Smart e-Consent)	ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะ เกิดขึ้น
จำนวนเอกสารกระดาษที่ใช้ ต่อปี	ประมาณ 200 แผ่น	0 แผ่น	ลดลง 100%
ระยะเวลาเฉลี่ยในการ รวบรวมเอกสาร	ประมาณ 7 วัน	3-4 วัน	ลดลงประมาณ 40%
เวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ติดตาม เอกสาร	ประมาณ 10 ชั่วโมง/ปี	3-4 ชั่วโมง/ปี	ลดลงประมาณ 60%
ค่าใช้จ่ายด้านไปรษณีย์/การ เดินทาง	ประมาณ 3,000-5,000 บาท/ปี	ใกล้ 0 บาท	ลดลง 80-100%
อัตราการส่งเอกสารตรงเวลา	ประมาณ 80%	ไม่น้อยกว่า 95%	เพิ่มขึ้นอย่างมี นัยสำคัญ
ความผิดพลาดของเอกสาร (สูญหาย/กรอกผิด)	พบเป็นระยะ	แทบไม่มี	ลดลงอย่างชัดเจน
ความสะดวกในการค้นหา เอกสารย้อนหลัง	ใช้เวลานาน	ค้นหาได้ทันทีในระบบ	เพิ่มประสิทธิภาพ อย่างมาก

ระบบ Smart e-Consent สามารถลดการใช้ทรัพยากรกระดาษได้ 100% ลดระยะเวลาและภาระงานด้านธุรการของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญ ลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งเอกสาร และเพิ่มอัตราความตรงต่อเวลาในการให้ความยินยอมของผู้ปกครอง

- ผลลัพธ์เชิงคุณภาพ (Qualitative)

(1) ผลต่อเจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษา

- กระบวนการทำงานมีความเป็นระบบมากขึ้น ลดภาระงานด้านเอกสาร
 - สามารถติดตามสถานะการให้ความยินยอมของผู้ปกครองได้แบบเรียลไทม์
 - ลดความเครียดจากการติดตามเอกสารและการจัดการแฟ้มกระดาษ
 - มีฐานข้อมูลที่สามารถใช้ประกอบการรายงานและตรวจสอบย้อนหลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - บทบาทการทำงานเปลี่ยนจากงานธุรการเอกสาร เป็นงานบริหารข้อมูลเชิงดิจิทัล

สรุป คือ ระบบช่วยยกระดับคุณภาพการทำงาน ลดความซับซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร

(2) ผลต่อนักศึกษา

- ลดความจำเป็นในการเดินทางกลับภูมิลำเนาเพื่อให้ผู้ปกครองลงนาม
- ลดค่าใช้จ่ายด้านไปรษณีย์และการเดินทาง
- ลดความกังวลเกี่ยวกับการสูญหายของเอกสาร
- สามารถตรวจสอบสถานการณ้อนุญาตของผู้ปกครองได้ด้วยตนเอง

สรุป คือ นักศึกษามีความสะดวกสบายมากขึ้น และสามารถมุ่งเน้นการเรียนและกิจกรรมได้อย่างเต็มที่

(3) ผลต่อผู้ปกครอง

- สามารถให้ความยินยอมผ่านระบบออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา
- ไม่ต้องพิมพ์หรือส่งเอกสารกระดาษ
- มีความมั่นใจในระบบเนื่องจากการยืนยันตัวตน
- สามารถดูรายละเอียดโครงการก่อนให้ความยินยอมได้อย่างชัดเจน

สรุป คือ ผู้ปกครองได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความเชื่อมั่นในกระบวนการมากขึ้น

- หลักฐานสนับสนุน

สามารถแสดงหลักฐานประกอบผลลัพธ์ของโครงการได้ดังนี้

1. อินโฟกราฟิกเปรียบเทียบกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่
 - แสดงให้เห็นการเปลี่ยนผ่านจาก Paper-based เป็น Digital-based อย่างชัดเจน
2. กราฟเปรียบเทียบ ก่อน-หลัง โครงการ
 - กราฟแท่งแสดงจำนวนกระดาษที่ใช้
 - กราฟแท่งแสดงระยะเวลาในการรวบรวมเอกสาร
 - กราฟแสดงอัตราการส่งเอกสารตรงเวลา
3. ภาพหน้าจอระบบ Smart e-Consent และ Dashboard การติดตามสถานะ

4. ความคิดเห็นจากผู้ใช้งาน (Feedback)

- เจ้าหน้าที่: “ระบบช่วยลดภาระงานเอกสาร ทำให้สามารถโฟกัสงานพัฒนาการบริการได้มากขึ้น”
- นักศึกษา: “สะดวกมาก ไม่ต้องกลับบ้านไปให้ผู้ปกครองเซ็นเอกสาร”
- ผู้ปกครอง: “ใช้งานง่ายและรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของระบบ”

5. เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

- ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการพานักเรียนและนักศึกษาไปนอกสถานศึกษา พ.ศ. 2562
- นโยบาย Digital University ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- แนวทาง Green Office และ Paperless Office

6. การต่อยอดและขยายผล (Scalability & Sustainability)

- การนำไปใช้ต่อ กระบวนการนี้สามารถนำไปปรับใช้กับหน่วยงานอื่นในคณะ/นอกคณะได้อย่างไร?

6.1 การนำไปใช้ต่อ (Scalability)

ภายในคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ระบบ Smart e-Consent สามารถนำไปปรับใช้กับกระบวนการอื่น ๆ ได้แก่

- การขออนุญาตเข้าร่วมกิจกรรมนอกหลักสูตร
- การขออนุญาตฝึกงานของนักศึกษา
- การขออนุญาตเข้าร่วมค่ายหรือกิจกรรมเสริมหลักสูตร
- การขออนุญาตทำวิจัยภาคสนาม

ระดับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- สามารถขยายผลไปยัง
- คณะอื่น ๆ ที่มีการจัดกิจกรรมออกนอกสถานศึกษา
- โครงการบริการวิชาการที่มีนักศึกษาเข้าร่วม
- ระบบขอความยินยอมสำหรับกิจกรรมของมหาวิทยาลัยในภาพรวม

นอกมหาวิทยาลัย

ระบบนี้สามารถเป็นต้นแบบให้กับโรงเรียนและวิทยาลัยที่ต้องขออนุญาตผู้ปกครอง หรือหน่วยงานราชการ ด้านการศึกษา รวมถึงสถาบันการศึกษาที่ต้องการระบบขอความยินยอมแบบไร้กระดาษ

- แนวทางการรักษามาตรฐาน

เพื่อให้ระบบคงอยู่และใช้งานได้อย่างยั่งยืน มีแนวทางดังนี้

(1) ด้านเทคโนโลยี

- มีการอัปเดตระบบอย่างสม่ำเสมอ

- มีการสำรองข้อมูล (Backup) อย่างเป็นระบบ
 - ใช้มาตรฐานความปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy & Security)
- (2) ด้านกระบวนการงาน
 - จัดทำเป็น คู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) ของงานบริการการศึกษา
 - บรรลุเป็นขั้นตอนมาตรฐานของคณะ
 - จัดอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่ให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) ด้านนโยบายองค์กร
 - เสนอให้คณะและมหาวิทยาลัยรับรองเป็นแนวปฏิบัติอย่างเป็นทางการ
 - บูรณาการเข้ากับนโยบาย Digital Transformation ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

7. สรุปจุดเด่นนวัตกรรม (Innovation Signature)

“เป็นระบบ e-Consent แรกของคณะที่ลดการใช้กระดาษได้ 100% ด้วยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลนักศึกษาอัตโนมัติและยืนยันตัวตนผู้ปกครองแบบปลอดภัย ทำให้การขอความยินยอมมีความรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบสอดคล้องกับนโยบาย Digital University ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงแนวทาง Green Office ที่ลดการใช้กระดาษ (Paperless) ที่สำคัญคือสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของคณะ คือ สถาบันที่ส่งเสริมการสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืนของสังคม”