การปรับปรุงกระบวนการเปิดหลักสูตรอบรมระยะสั้นในรูปแบบการศึกษาตลอดชีวิต

(กรณีศึกษา: การบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาการลงทะเบียนเรียนของผู้เรียน)

หน่วยงาน: ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์
ผู้รับผิดชอบ: อารยา ฟ้ารุ่งสาง



SIPOC ของกระบวนงาน

S
Supplier

- เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมฯ
- เจ้าหน้าที่สำนัก
- ครูโรงเรียน
- อาจารย์ผู้สอนในกระบวนวิชา
- วิทยาลัยการศึกษาตลอดชีวิต

I
Input

- รายละเอียดข้อมูลนักเรียนที่ประสงค์ลงทะเบียนในหลักสูตรฯ
- บันทึกข้อความ พิจารณาผู้สอนใน หลักสูตรฯ
- รายละเอียดเกี่ยวกับการเรียนการสอน
- รายละเอียดข้อมูลเพื่อขอเปิดหลักสูตรฯ
- คู่มือการลงทะเบียน, ระบบการลงทะเบียน และระบบติดตามการลงทะเบียน

P
Process

- สร้างแบบฟอร์มแจ้งจำนวนผู้เรียนในหลักสูตรฯ
- นำแบบฟอร์ส่งให้ครู
- จัดทำบันทึกข้อความขอพิจารณาผู้สอนในหลักสูตรฯ
- ได้รับยืนยันและรายชื่อผู้สอน
- ประสานผู้สอน เกี่ยวกับรายละเอียดการเรียน การสอน
- จัดทำ Course Syllabus
- แจ้ง Course Syllabus แก่โรงเรียน
- กรอกแบบฟอร์มเปิดหลักสูตรฯ
- จัดทำบันทึกขอเปิดหลักสูตรฯ
- แจ้งผู้เรียนให้ลงทะเบียนในหลักสูตรฯ
- ตรวจสอบรายชื่อและอนุมัติผู้เรียนบนระบบ Lifelong Education

O
Output

- แบบฟอร์มแจ้งจำนวนผู้เรียนในหลักสูตรฯ
- ข้อมูลผู้เรียนในหลักสูตร
- บันทึกข้อความขอพิจารณาผู้สอนในหลักสูตร
- สรุปรายชื่อผู้สอนแต่ละกระบวนวิชาในหลักสูตรฯ
- ข้อมูลการเรียนการสอน
- Course Syllabus แต่ละกระบวนวิชา
- ข้อมูลขอเปิดหลักสูตรฯ
- บันทึกข้อความขอเปิดหลักสูตรฯ
- รายชื่อผู้เรียนที่ลงทะเบียนในหลักสูตรฯ
- รายชื่อผู้เรียนที่ได้รับอนุมัติในหลักสูตร

C
Customer

- เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมฯ
- เจ้าหน้าที่สำนัก
- ครูโรงเรียน
- อาจารย์ผู้สอนในกระบวนวิชา
- วิทยาลัยการศึกษาตลอดชีวิต

Pain Point



Pain Point

ผู้เรียนไม่สามารถลงทะเบียนเรียนหลักสูตรได้สำเร็จ
ภายในระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากขาดความเข้าใจในขั้นตอน
การลงทะเบียนและช่องทางการขอความช่วยเหลือที่ชัดเจน

ปัญหาที่พบบ่อย

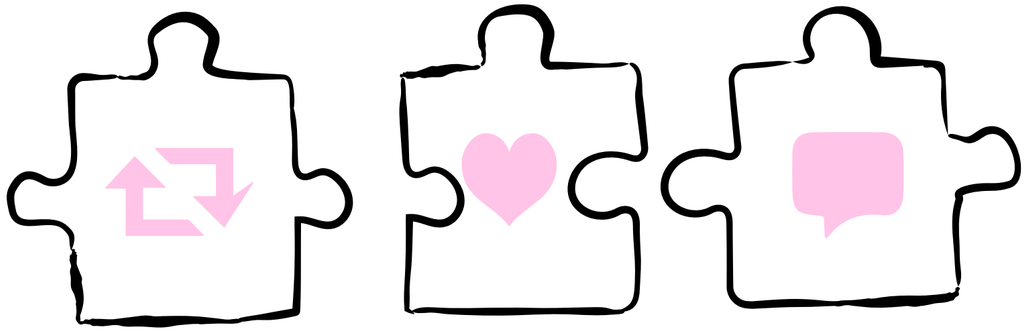
- ผู้เรียนจำรหัสผ่านไม่ได้
- ผู้เรียนไม่ทราบขั้นตอนการลงทะเบียน
- ไม่มีเครื่องมือการติดตามระหว่างการลงทะเบียน

ผลกระทบ

- ความล่าช้าในการชำระค่าธรรมเนียม
- ความล่าช้าในการออกใบรับรองสมรรถนะ
  และใบระเบียนถาวร (Transcript) ให้แก่ผู้เรียน

สิ่งที่ได้ดำเนินการ/ปรับปรุง

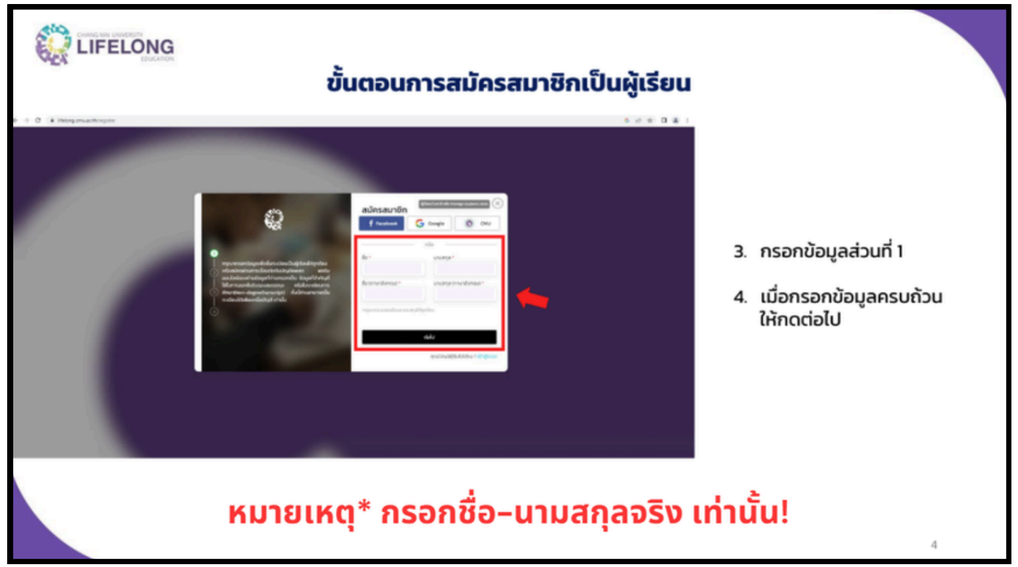
- จัดทำและมอบคู่มือการลงทะเบียนและการแก้ปัญหาเกี่ยวกับ Lifelong Accounts ให้แก่ผู้เรียน
- นัดหมายการชี้แจงให้แก่ผู้เรียนเพื่อสร้างความเข้าใจ
- ให้ครูเป็นส่วนหนึ่งในการประสานกับผู้เรียนอย่างใกล้ชิด
- (ร่าง) สร้างแบบฟอร์มติดตามการลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรอบรมระยะสั้นฯ เพื่อแก้ปัญหาผู้เรียนลงทะเบียนไม่สำเร็จ

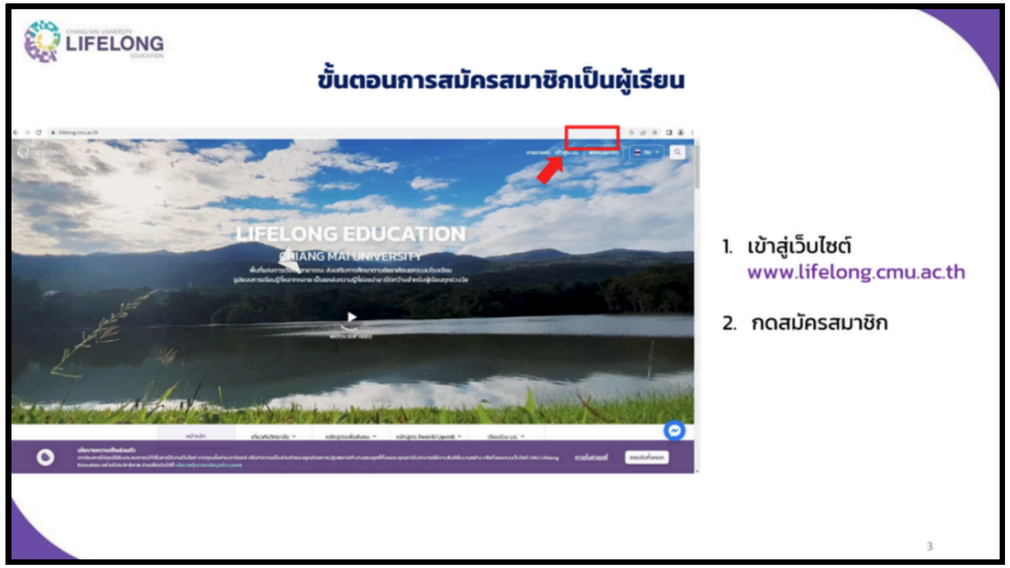


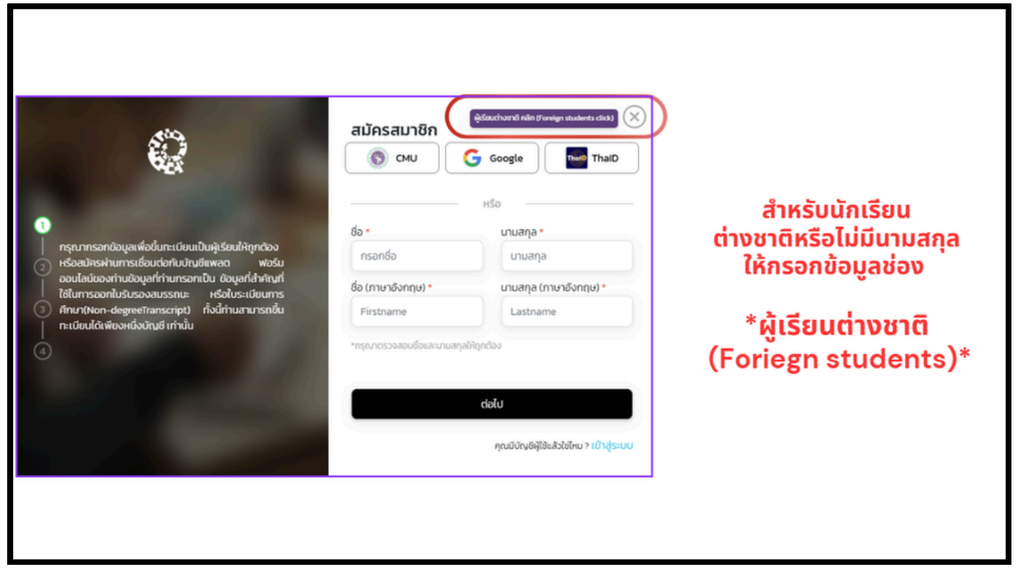
จัดทำคู่มือขั้นตอนการลงทะเบียนและการแก้ปัญหา
เกี่ยวกับการลงทะเบียนใน Lifelong Accounts ให้แก่ผู้เรียน

ตัวอย่างคู่มือ

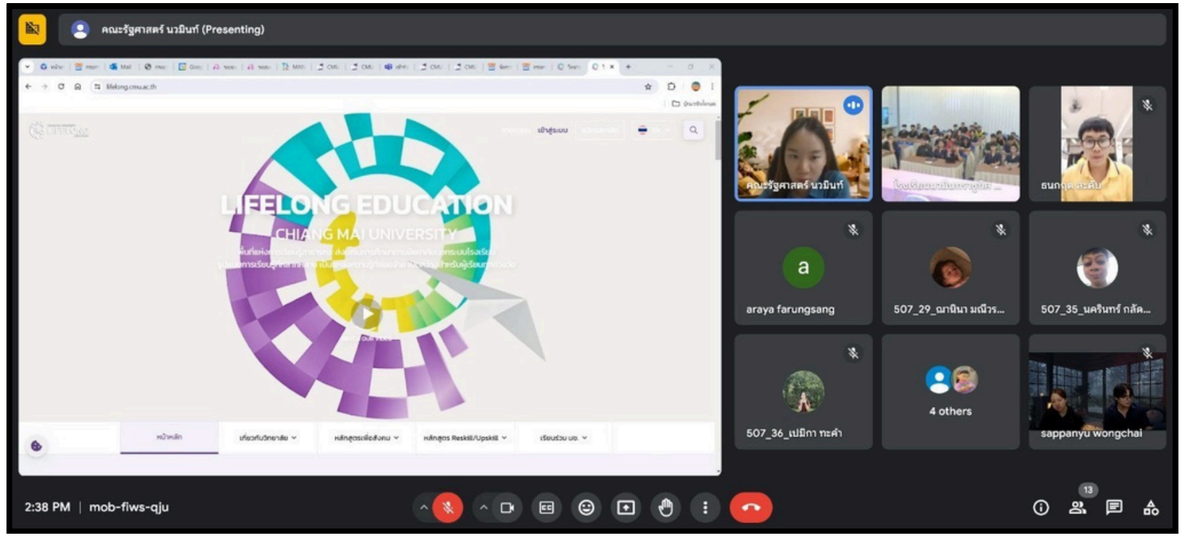


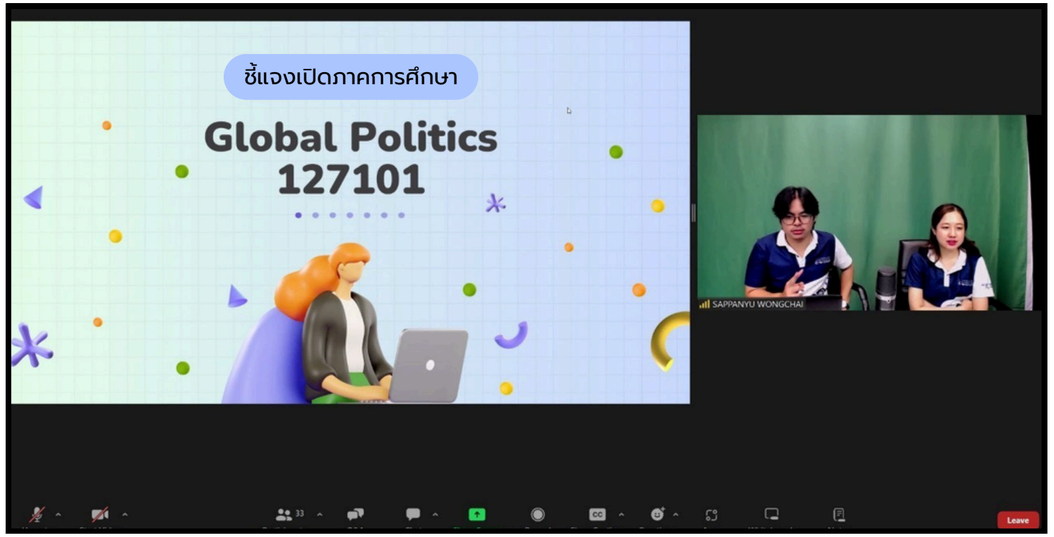


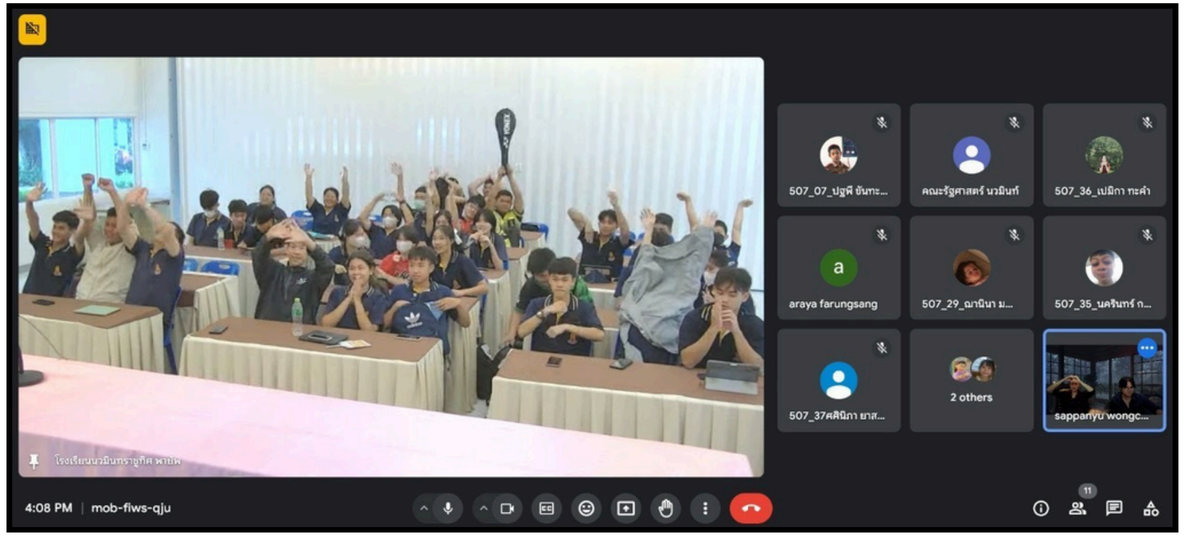


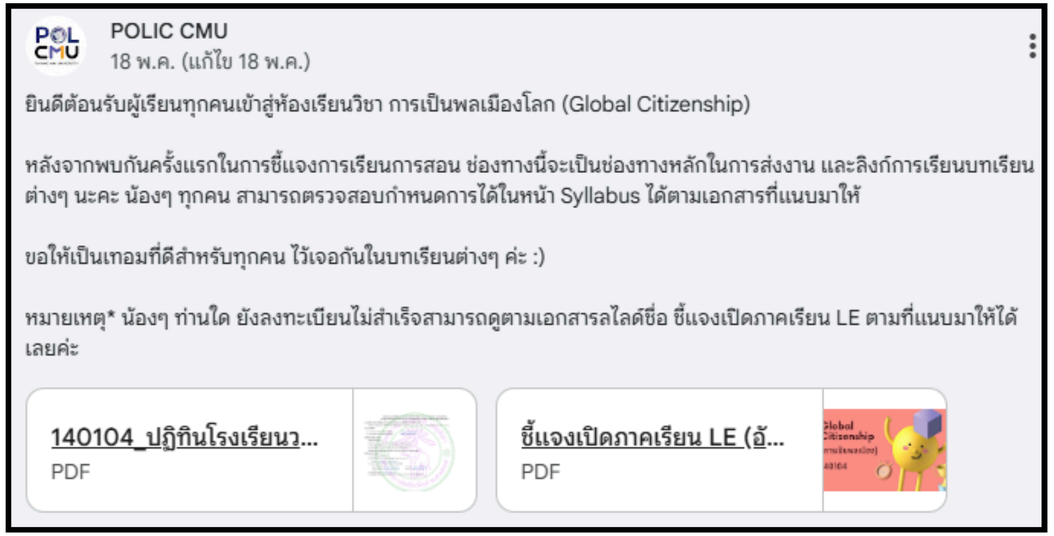


ชี้แจงและแปะเอกสารให้แก่ผู้เรียน เพื่อสร้างความเข้าใจ
และผู้เรียนสามารถลงทะเบียนได้ทันที









ครูเป็นส่วนหนึ่งในการประสานกับ ผู้เรียนอย่างใกล้ชิด

กิจกรรมรับฟังครูและนักเรียน
เพื่อประเมินและพัฒนาหลักสูตร ให้มีประสิทธิภาพ
และตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มผู้เรียนมากขึ้น



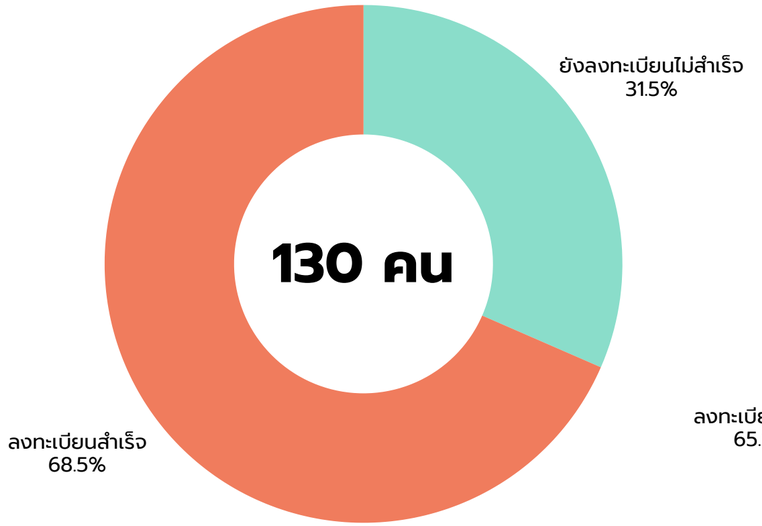


สถานะผู้ลงทะเบียนสำเร็จ ในหลักสูตรฯ ณ ปัจจุบัน

ผู้ลงเรียนในหลักสูตรฯ 350 คน

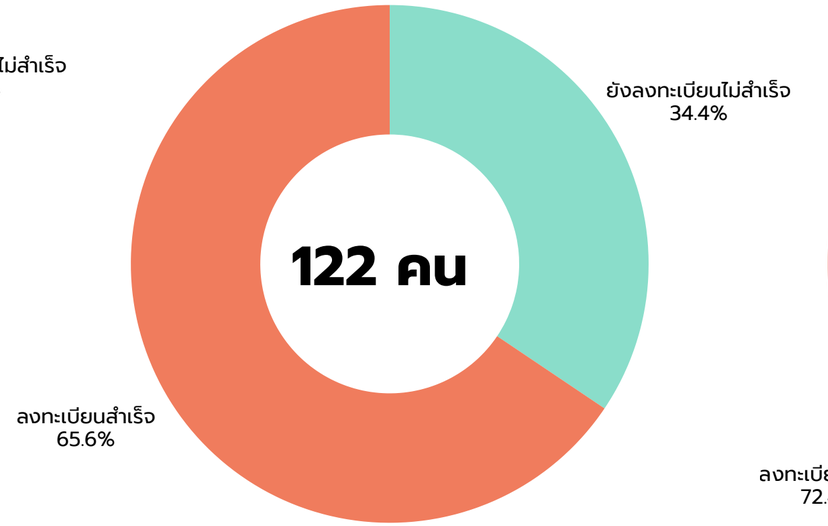
ลงทะเบียนสำเร็จ จำนวน 240 คน
ยังลงทะเบียนไม่สำเร็จ จำนวน 110 คน

Global Politics



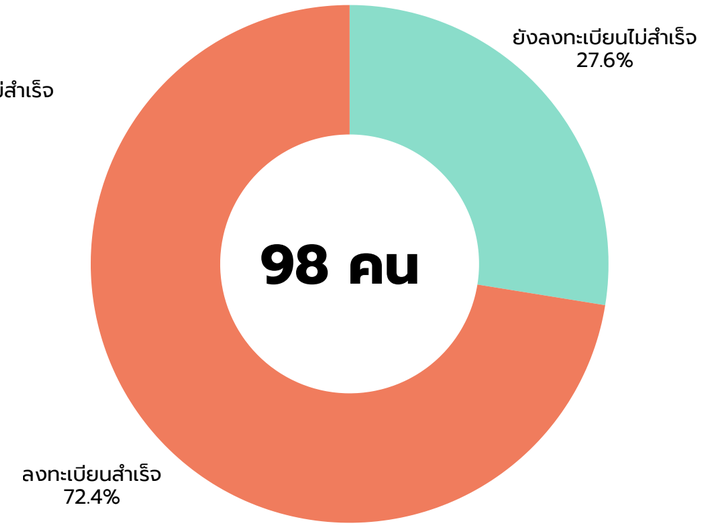
ลงทะเบียนสำเร็จ
68.5%

IR



ลงทะเบียนสำเร็จ
65.6%

Global Citizenship



ลงทะเบียนสำเร็จ
72.4%

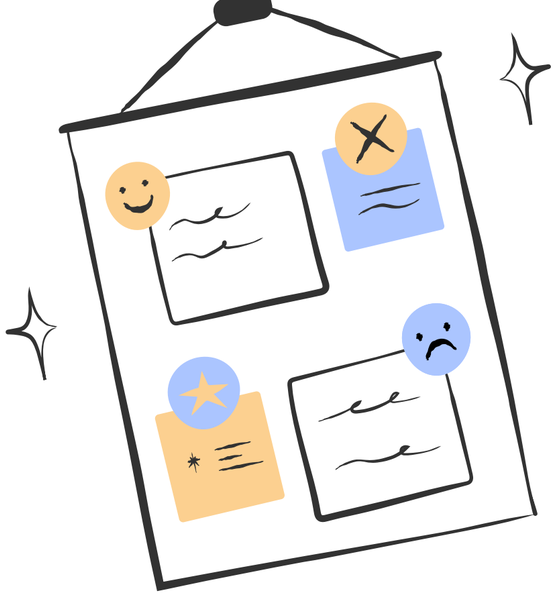


(ร่าง) แบบฟอร์มติดตามสถานะการลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรอบรมระยะสั้นฯ

ติดตามสถานะของผู้เรียนที่ยังไม่ได้ดำเนินการลงทะเบียน หรือลงทะเบียนไม่สำเร็จในระหว่างภาคการศึกษา

ลิงก์ฟอร์ม: https://forms.gle/DVFDjPQHvPnBZtgMA

Lesson Learned



“การปรับปรุงกระบวนงานควรมุ่งเน้นการป้องกันปัญหาตั้งแต่ต้นทาง
โดยจัดทำขั้นตอนและคู่มือการลงทะเบียนที่ชัดเจน
มีช่องทางให้คำปรึกษาและช่วยเหลือผู้เรียนอย่างเป็นระบบ
รวมถึงมีการติดตามสถานะการลงทะเบียนอย่างต่อเนื่อง
ช่วยลดปัญหาการลงทะเบียนล่าช้า ลดภาระในการประสานงานของเจ้าหน้าที่
และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้เรียน”

แนวทางการพัฒนาต่อ

พัฒนาระบบติดตามสถานะการลงทะเบียน

ให้สามารถตรวจสอบสถานะของผู้เรียนได้อย่างเป็นปัจจุบัน และช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถระบุผู้ที่ยังไม่ได้ลงทะเบียนเพื่อดำเนินการติดตามได้อย่างรวดเร็ว

จัดทำฐานข้อมูลปัญหาและแนวทางแก้ไข

รวบรวมปัญหาที่พบซ้ำ ๆ พร้อมวิธีแก้ไข นำมาปรับใช้ในภาคการศึกษาถัดไป

นำข้อมูลจากการติดตามมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนงานอย่างต่อเนื่อง

วิเคราะห์สาเหตุที่ผู้เรียนลงทะเบียนไม่สำเร็จ ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา และจำนวนผู้เรียนที่สามารถดำเนินการลงทะเบียนสำเร็จหลังได้รับการติดตาม

