แบบฟอร์มรายงานผลงานพัฒนากระบวนงานด้วย SIPOC
กลุ่มที่ 1 : ผลงานทั่วไป

1. ข้อมูลผลงาน

ชื่อผลงาน	ปรับปรุงการเปิดหลักสูตรอบรมระยะสั้นในรูปแบบการศึกษาตลอดชีวิต กรณีศึกษา: การบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาการลงทะเบียนเรียนของผู้เรียน
หน่วยงาน	ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์
ผู้รับผิดชอบ	นางสาวอารยา ฟ้ารุ่งสาง
ผู้ร่วมดำเนินงาน	นายสัพพัญญู วงศ์ชัย และนางสาวสกาวกวิน กาญจนเสมา

2. ข้อมูลกระบวนงาน

ชื่อกระบวนงาน	การเปิดหลักสูตรอบรมระยะสั้นในรูปแบบการศึกษาตลอดชีวิต
ลูกค้าหลัก (Customer)	ผู้เรียนในหลักสูตรอบรมระยะสั้นในรูปแบบการศึกษาตลอดชีวิต
ผลลัพธ์ที่ส่งมอบ (Output)	ผู้เรียนสามารถลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรฯ ครบถ้วนและตามเวลาที่กำหนด

3. ปัญหาหรือประเด็นที่ต้องการพัฒนา

ปัญหา: ผู้เรียนบางส่วนไม่สามารถลงทะเบียนตามเวลาที่กำหนด ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการอนุมัติรายชื่อผู้เรียน รวมถึงความล่าช้าในการชำระค่าธรรมเนียม การออกใบรับรองสมรรถนะ และใบระเบียนถาวร (Transcript) ให้แก่ผู้เรียน

ประเด็นพัฒนา: ต้องการพัฒนาการเปิดหลักสูตรอบรมระยะสั้นในรูปแบบการศึกษาตลอดชีวิตอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการลงทะเบียนของผู้เรียนที่ไม่สำเร็จตามเวลา อันเกิดจากความไม่เข้าใจระบบ การลืมรหัสผ่าน และการขาดช่องทางช่วยเหลือที่เป็นระบบ ควบคู่ไปกับการลดภาระงานเชิงรายบุคคลของเจ้าหน้าที่

4. สรุปการวิเคราะห์ SIPOC

- แผนภาพวิเคราะห์

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์	ข้อมูลที่ต้องกรอกในบน Google Forms - ข้อมูลนักเรียนที่ประสงค์ลงทะเบียน - เวลาเรียน - รายชื่อครูผู้ประสานงาน - ช่องทางติดต่อ - หลักสูตรที่ประสงค์ลงทะเบียนเรียน	1. สร้างแบบฟอร์ม “แจ้งจำนวนผู้เรียนในหลักสูตรอบรมระยะสั้นในรูปแบบการศึกษาตลอดชีวิต”	แบบฟอร์มแจ้งจำนวนผู้เรียนในหลักสูตรอบรมระยะสั้นในรูปแบบการศึกษาตลอดชีวิต	เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์
เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์	แบบฟอร์มแจ้งจำนวนผู้เรียนในหลักสูตรอบรมระยะสั้นในรูปแบบการศึกษาตลอดชีวิต	2. นำแบบฟอร์มฯ จัดส่งให้ครูโรงเรียนเรียนกรอกข้อมูล	ข้อมูลผู้เรียนในหลักสูตรอบรมระยะสั้นในรูปแบบการศึกษาตลอดชีวิตของแต่ละโรงเรียน ที่ได้รับการกรอกข้อมูลแล้ว	ครูโรงเรียน
เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์	ข้อมูลที่แจ้งในบันทึกข้อความ - รายชื่อหลักสูตรอบรมระยะสั้นที่เปิดสอนในเทอมนั้น - รายชื่อโรงเรียน - จำนวนผู้เรียน - ระยะเวลาเรียน	3. จัดทำบันทึกข้อความถึงสำนักวิชา เพื่อขอพิจารณาผู้สอนในหลักสูตรอบรมระยะสั้น	บันทึกข้อความ ขอพิจารณาผู้สอนในหลักสูตรอบรมระยะสั้น	เจ้าหน้าที่สำนัก

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
เจ้าหน้าที่สำนัก	บันทึกข้อความ แจ้งผลการพิจารณาผู้สอนในหลักสูตรอบรมระยะสั้น	4. ได้รับการยืนยันและรายชื่ออาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรอบรมระยะสั้นแต่ละกระบวนวิชา	สรุปรายชื่ออาจารย์ผู้สอนแต่ละกระบวนวิชาในหลักสูตรอบรมระยะสั้น	เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์
เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์	ข้อมูลรายละเอียด - รูปแบบการเรียนการสอน - การเก็บคะแนนในชั้นเรียน - รูปแบบการสอบ	5. ประสานอาจารย์ผู้สอนในกระบวนวิชา เรื่องรายละเอียดการสอนและการสอบ	ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการเรียนการสอนและการสอบ	อาจารย์ผู้สอนในกระบวนวิชา
- ครูโรงเรียน - อาจารย์ผู้สอนในกระบวนวิชา	ข้อมูลจัดทำ Course Syllabus - วันและเวลาการเรียนและการสอบที่ไม่ชนกับโรงเรียน - รายละเอียดการเรียนและการสอบ	6. จัดทำ Course Syllabus	Course Syllabus ของแต่ละกระบวนวิชา	เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์
เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์	Course Syllabus ที่มีรายละเอียดการเรียนการสอนและการสอบ	7. แจ้ง Course Syllabus และรายละเอียดการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องให้แก่โรงเรียน	Course Syllabus ของแต่ละกระบวนวิชา	ครูโรงเรียน

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์	ข้อมูลที่ต้องกรอกในฟอร์ม - รายละเอียดหลักสูตร - วันและเวลาที่เปิด - รายชื่อโรงเรียนที่ขอลงในเรียนแต่ละหลักสูตร	8. กรอกแบบฟอร์มเปิดหลักสูตรอบรมระยะสั้นผ่านทางวิทยาลัยการศึกษาตลอดชีวิต	ข้อมูลในการขอเปิดหลักสูตรอบรมระยะสั้น	วิทยาลัยการศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong Education)
เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์	แบบฟอร์มขอเปิดหลักสูตรอบรมระยะสั้น	9. จัดทำและเสนอบันทึกข้อความเรื่อง ขอเปิดหลักสูตรอบรมระยะสั้นผ่านทางวิทยาลัยการศึกษาตลอดชีวิต	บันทึกข้อความเรื่อง ขอเปิดหลักสูตรอบรมระยะสั้นผ่านทางวิทยาลัยการศึกษาตลอดชีวิตที่ได้รับการลงนามแล้ว	วิทยาลัยการศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong Education)
เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์ วิทยาลัยการศึกษาตลอดชีวิต (ผู้ดูแลข้อมูลระบบ Lifelong Accounts)	- คู่มือการลงทะเบียนและการกู้รหัสผ่าน Lifelong Accounts - ลิงก์ระบบ Lifelong Accounts - ข้อความแจ้งเตือน/คำแนะนำการบันทึกรหัสผ่าน	10. แจ้งให้ผู้เรียนลงทะเบียน Lifelong Accounts และลงทะเบียนหลักสูตร	รายชื่อผู้เรียนที่ลงทะเบียน Lifelong Accounts และลงทะเบียนในหลักสูตรครบถ้วน	-ครูโรงเรียน -ผู้เรียนในหลักสูตร - เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์ (ผู้ตรวจสอบรายชื่อและอนุมัติผู้เรียน)

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
ครูโรงเรียน	- ระบบ Lifelong Education - รายชื่อนักเรียนที่ทางโรงเรียนแจ้งมา	11. ตรวจสอบรายชื่อผู้เรียนและพิจารณาอนุมัติผู้เรียนบนระบบของวิทยาลัยการศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong Education)	รายชื่อผู้เรียนที่ได้รับอนุมัติซึ่งตรงกับรายชื่อที่ครูโรงเรียนแจ้งมา	- เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์ - เจ้าหน้าที่วิทยาลัยการศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong Education)

จากภาพ SIPOC พบว่า กระบวนการเปิดหลักสูตรฯ มีหลายขั้นตอนตั้งแต่การรวบรวมข้อมูลการจัดเตรียมหลักสูตร การประสานงานกับผู้สอน จนถึงการเปิดหลักสูตรและติดตามการลงทะเบียน โดยพบว่า “การลงทะเบียนผู้เรียนในระบบ Lifelong Accounts” เป็นจุดคอขวดสำคัญ เนื่องจากผู้เรียนมักประสบปัญหาลืมรหัสผ่าน ลงทะเบียนไม่สำเร็จ และขาดระบบติดตามผู้เรียนที่ยังลงทะเบียนไม่ครบ ส่งผลให้กระบวนการตรวจสอบและอนุมัติรายชื่อผู้เรียนเกิดความล่าช้า

5. สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง

1. จัดทำและมอบคู่มือการลงทะเบียนและการแก้ปัญหาเกี่ยวกับ Lifelong Accounts ให้แก่ผู้เรียน
2. นัดหมายการชี้แจงให้แก่ผู้เรียนเพื่อสร้างความเข้าใจ
3. ให้ครูเป็นส่วนหนึ่งในการประสานกับผู้เรียนอย่างใกล้ชิด
4. สร้างแบบฟอร์มติดตามการลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรอบรมระยะสั้นฯ เพื่อแก้ปัญหาผู้เรียนลงทะเบียนไม่สำเร็จ

6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

☐ ลดขั้นตอน

☐ ลดระยะเวลา

☑ ลดความผิดพลาด

☐ เพิ่มความพึงพอใจ

☑ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

☐ อื่น ๆ : .....

รายละเอียด

.....

7. บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

การปรับปรุงกระบวนงานควรมุ่งเน้นการป้องกันปัญหาตั้งแต่ต้นทาง โดยจัดทำขั้นตอนและคู่มือการลงทะเบียนที่ชัดเจน มีช่องทางให้คำปรึกษาและช่วยเหลือผู้เรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงมีการติดตามสถานะการลงทะเบียนอย่างต่อเนื่อง ช่วยลดปัญหาการลงทะเบียนล่าช้า ลดภาระในการประสานงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้เรียน

เอกสารแนบ

☐ Poster หรือ Infographic 1 หน้า

☑ SIPOC Diagram

☑ ภาพกิจกรรมหรือหลักฐานประกอบ

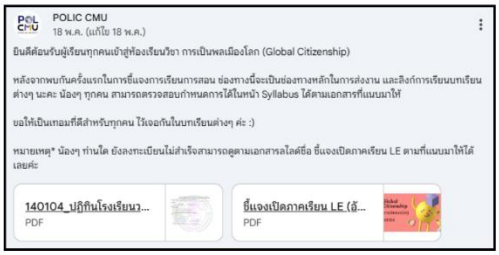






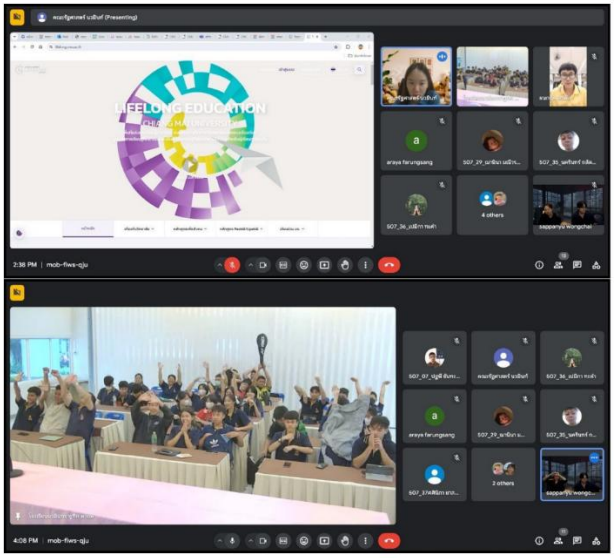


จัดทำคู่มือการลงทะเบียนและการแก้ปัญหา
เกี่ยวกับการลงทะเบียนใน Lifelong
Accounts ให้แก่ผู้เรียน



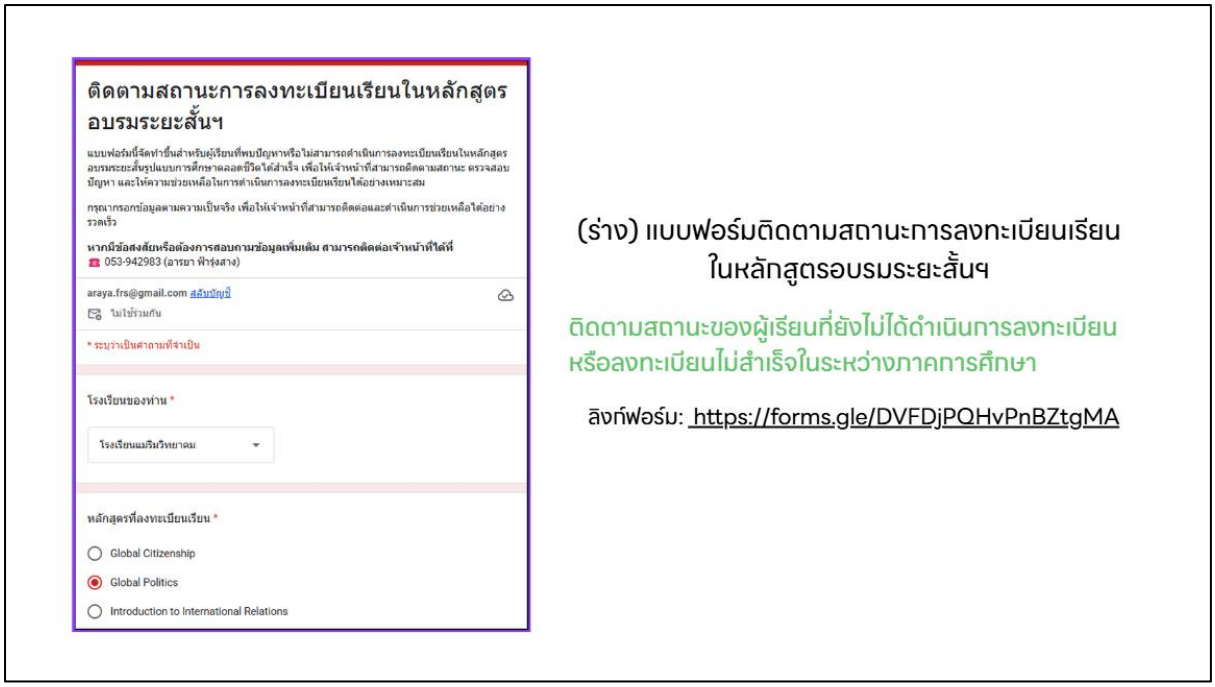
แปะเอกสารขั้นตอนการลงทะเบียนพร้อมกับ
เอกสารเกี่ยวกับการเรียนตั้งแต่ช่วงต้น
เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้เรียน

คู่มือการลงทะเบียน https://drive.google.com/drive/folders/1tEN4FvOib_Ul2Amq_nzeINz-gsrj126O?usp=sharing





นัดหมายและชี้แจงให้แก่ผู้เรียนเพื่อสร้างความเข้าใจ
และสามารถลงทะเบียนได้ในทันที



ลิงก์ฟอร์ม: https://forms.gle/DVFDjPQHvPnBZtgMA