แบบฟอร์มรายงานผลงานพัฒนากระบวนงานด้วย SIPOC
กลุ่มที่ 2 : Change Agent

ชื่อผลงาน

การขอความยินยอมผู้ปกครองสำหรับกิจกรรมนอกสถานศึกษา

1. ข้อมูลผลงาน

หน่วยงาน	งานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา
ผู้รับผิดชอบ	นางสาวรุ่งทิวา ปาลี
ผู้ร่วมดำเนินงาน	นายอติกานต์ แสงวิลัย และ นายสารัตถ์ ขัตติยะ

2. ที่มาและความสำคัญ

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

ทั้งนี้ งานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา มีการจัดโครงการนำนักศึกษาออกนอกสถานศึกษาในลักษณะพักค้างแรมเพื่อศึกษาดูงาน ประมาณปีการศึกษาละ 5 – 10 โครงการ โดยก่อนการเดินทางประมาณ 1 – 2 สัปดาห์ คณะฯ จะดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตผู้ปกครองเพื่อให้นักศึกษานำไปให้ผู้ปกครองลงนามยินยอม และกำหนดให้ส่งเอกสารดังกล่าวกลับมายังคณะก่อนการเดินทาง อย่างไรก็ตาม กระบวนการดังกล่าวยังต้องใช้เอกสารกระดาษประมาณ 200 ฉบับต่อปี อีกทั้งในบางกรณีนักศึกษาจำเป็นต้องจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์หรือเดินทางกลับภูมิลำเนาเพื่อให้ผู้ปกครองลงนามอนุญาต ส่งผลให้เกิดความล่าช้า สิ้นเปลืองเวลา และเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

แม้ในปัจจุบันจะสามารถใช้วิธีการลงนามในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ได้ แต่ยังคงประสบข้อจำกัดด้านระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ไม่เป็นมาตรฐาน ขาดความเป็นระบบ และไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างชัดเจนว่าเป็นผู้ปกครองตัวจริงที่เป็นผู้ให้ความยินยอม ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบการขอความยินยอมจากผู้ปกครองให้มีความทันสมัย ปลอดภัย ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัล เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของงานบริการการศึกษาให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น

3. การวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
อาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ	รายชื่อนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงกรและรายละเอียดกรรมการรวมถึงกำหนดการเดินทาง	1) แจ้งข้อมูลโครงการและรายชื่อนักศึกษาให้งานบริการการศึกษา (1 วัน)	ข้อมูลโครงการและรายชื่อนักศึกษาที่ครบถ้วน	เจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษา
เจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษา	ข้อมูลโครงการรายชื่อนักศึกษาและกำหนดการเดินทาง	2) จัดทำหนังสือขออนุญาตผู้ปกครองนำนักศึกษาออกนอกสถานศึกษา พร้อมแบบตอบรับและกำหนดการเดินทางตามระเบียบของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2562 (1 วัน)	(ร่าง) หนังสือขออนุญาตผู้ปกครองนำนักศึกษาออกนอกสถานศึกษา	หัวหน้างานบริการการศึกษาฯ
เจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษา	(ร่าง) หนังสือขออนุญาตผู้ปกครองนำนักศึกษาออกนอกสถานศึกษา	3) เสนอหนังสือฯ ผ่านหัวหน้างานฯ พิจารณา (1 วัน) ด้วยระบบ e-doc / เสนอแฟ้ม	หนังสือขออนุญาตผู้ปกครองนำนักศึกษาออกนอกสถานศึกษา	เลขานุการคณะฯ
หัวหน้างานบริการการศึกษาฯ	หนังสือขออนุญาตผู้ปกครองนำนักศึกษาออกนอกสถานศึกษา	4) เสนอหนังสือฯ ผ่านเลขานุการคณะฯ พิจารณา (1 วัน) ด้วยระบบ e-doc / เสนอแฟ้ม	หนังสือขออนุญาตผู้ปกครองนำนักศึกษาออกนอกสถานศึกษาฉบับสมบูรณ์	ผู้บริหาร
เลขานุการคณะฯ	หนังสือขออนุญาตผู้ปกครองนำนักศึกษาออกนอกสถานศึกษาฉบับสมบูรณ์	5) เสนอหนังสือฯ ให้แก่ผู้บริหารฯ พิจารณาลงนาม (1 วัน) ด้วยระบบ e-doc / เสนอแฟ้ม	หนังสือขออนุญาตผู้ปกครองนำนักศึกษาออกนอกสถานศึกษาที่ได้รับการพิจารณาลงนามแล้ว	เจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษา

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
เจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษา	หนังสือขออนุญาตผู้ปกครองที่ลงนามแล้ว และรายชื่อนักศึกษา	6) พิมพ์หนังสือขออนุญาตผู้ปกครองฯ/ส่งไฟล์ในรูปแบบ PDF ให้แก่นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ (1 วัน)	หนังสือขออนุญาตผู้ปกครองนำนักศึกษาออกนอกสถานศึกษา พร้อมแนบกำหนดการและหนังสือตอบรับ	นักศึกษา
นักศึกษา	หนังสือขออนุญาตผู้ปกครองและข้อมูลการติดต่อผู้ปกครอง	7) ส่งหนังสือขออนุญาตผู้ปกครองฯ ให้แก่ผู้ปกครอง ในรูปแบบกระดาษ/ไฟล์ PDF (1 – 2 สัปดาห์)	ผู้ปกครองได้รับหนังสือขออนุญาต	ผู้ปกครอง
ผู้ปกครอง	หนังสือขออนุญาตผู้ปกครองและกำหนดการเดินทาง	8) พิจารณาให้ความยินยอมให้นักศึกษาออกนอกสถานศึกษา (3 – 5 วัน)	ใบตอบรับการอนุญาต/ไม่อนุญาต	นักศึกษา
นักศึกษา	ใบตอบรับจากผู้ปกครอง	9) แจ้งผลการพิจารณาอนุญาตให้นักศึกษาออกนอกสถานศึกษาและนำเอกสารส่งมายังงานบริการการศึกษา (1 วัน)	ใบตอบรับจากผู้ปกครองที่มีข้อมูลครบถ้วน	เจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษา

Pain Point ที่ค้นพบ

1. ต้องใช้ทรัพยากรกระดาษจำนวนมาก
2. เจ้าหน้าที่ไม่ทราบสถานะว่าผู้ปกครองลงนามจริงหรือไม่
3. นักศึกษามีค่าใช้จ่ายในการเดินทางกลับภูมิลำเนา
4. ไม่มีที่จัดเก็บข้อมูลและติดตามสถานะเอกสาร

จุดรอคอย (Waiting Point)

- การรอเอกสารตอบกลับจากผู้ปกครอง

จุดวนซ้ำ (Rework)

- การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นผู้ปกครองของนักศึกษาจริงหรือไม่

จุดคอขวด

- อยู่ที่จุดตัดสินใจด้านรูปแบบการลงนามของผู้ปกครอง ประกอบกับข้อจำกัดของระบบจัดเก็บข้อมูลและการยืนยันตัวตนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้กระบวนการยังไม่สามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบดิจิทัลแบบเต็มรูปแบบ (Fully Digitalized Process) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ

4. แนวทางการปรับปรุง

พัฒนาระบบต้นแบบขออนุญาตผู้ปกครอง โดยสร้างระบบ e-Consent ซึ่งมีการทำงานร่วมกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะ

5. ผลลัพธ์เชิงประจักษ์

ก่อนปรับปรุง (Before)

ตัวชี้วัด	ผลก่อนปรับปรุง
จำนวนเอกสารกระดาษที่ใช้ต่อปี	200 แผ่น
ระยะเวลาเฉลี่ยในการรวบรวมเอกสาร	7 วัน
ค่าใช้จ่ายด้านไปรษณีย์/การเดินทาง	ประมาณ 3,000–5,000 บาท/ปี
อัตราการส่งเอกสารตรงเวลา	80%
ความสะดวกในการค้นหาเอกสารย้อนหลัง	ไม่มี

หลังปรับปรุง (After)

ตัวชี้วัด	ผลก่อนปรับปรุง
จำนวนเอกสารกระดาษที่ใช้ต่อปี	0 แผ่น
ระยะเวลาเฉลี่ยในการรวบรวมเอกสาร	3 – 4 วัน
ค่าใช้จ่ายด้านไปรษณีย์/การเดินทาง	0 บาท
อัตราการส่งเอกสารตรงเวลา	ไม่น้อยกว่า 95%
ความสะดวกในการค้นหาเอกสารย้อนหลัง	ค้นหาได้ทันทีในระบบ

6. ผลลัพธ์ที่โดดเด่น (Impact)

- ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษได้ 100%
- ลดระยะเวลาและภาระงานด้านธุรการของเจ้าหน้าที่มากกว่า 50%
- ลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งเอกสาร 100%
- เพิ่มอัตราความตรงต่อเวลาในการให้ความยินยอมของผู้ปกครอง

7. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

Process Thinking

ใช้ SIPOC และ Swimlane วิเคราะห์จุดรอคอยและจุดวนซ้ำ

Team Collaboration

เจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษาฯและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมออกแบบระบบ

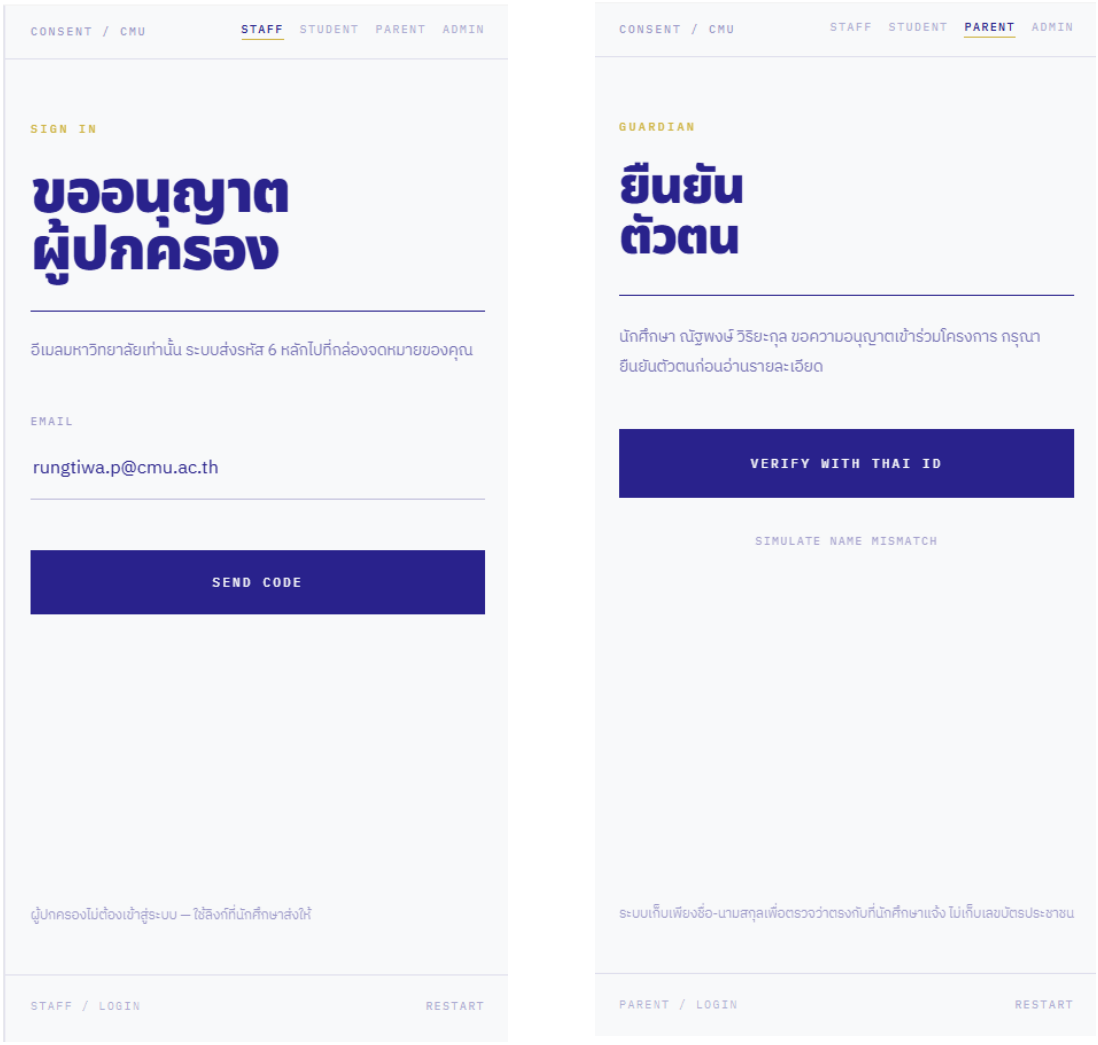
8. บทเรียนที่ได้รับ

การออกแบบระบบการขอความยินยอมผู้ปกครองสำหรับกิจกรรมนอกสถานศึกษา มีข้อจำกัดเรื่องของการยืนยันตัวตนของผู้ปกครอง ซึ่งคณะฯ ได้ดำเนินการประสานงานกับศูนย์บริหารจัดการเมืองเพื่อความยั่งยืน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อขออนุญาตใช้บริการ CMU ThaID Hub สำหรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ปกครองนักศึกษา เพื่อให้กความโปร่งใสและตรวจสอบได้ อีกครั้งยังพบว่าหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปกครองที่นักศึกษาแจ้งแก่มหาวิทยาลัยในวันรายงานตัว ก็จะต้องส่งมาแจ้งมายังคณะเพื่ออนุญาตก่อนการยืนยันตัวตน

9. แนวทางการขยายผล

1. จัดทำคู่มือให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษา และอธิบายการใช้งานระบบก่อน เพื่อสร้างความเข้าใจและลดความผิดพลาดในการสื่อสาร รวมถึงคู่มือการใช้งานของนักศึกษาและผู้ปกครองด้วย
2. การขออนุญาตฝึกงาน/สหกิจศึกษาของนักศึกษา รวมถึงโครงการบริการวิชาการที่มีนักศึกษาเข้าร่วม

ภาพระบบการขอความยินยอมผู้ปกครองสำหรับกิจกรรมนอกสถานศึกษา



ตัวอย่าง หน้าแรกของระบบ Smart e-consent POLSCI