



คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

ลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ



คณะครุศาสตร์
จัดทำโดย นางนัชพันธ์ ทิพวัลย์
นักวิชาการศึกษา

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ นี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้สามารถนำกระบวนการลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) คำจำกัดความ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ

ฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	4
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	4
3. คำจำกัดความ.....	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	4
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	5
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	6
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	7
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	7
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	8
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	9
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	9
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	9
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	9
ภาคผนวก.....	10
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศ กิจกรรมวิชาการ	12
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน	14
คณะผู้จัดทำ	17

1. วัตถุประสงค์

1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของการลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนลงทะเบียนเรียนล่าช้าตามปฏิทินวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนนักศึกษากรอกข้อมูลในใบคำร้องฯให้ครบถ้วน ขั้นตอนฝ่ายวิชาการลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ

3. คำจำกัดความ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่เขาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

เทคนิค ECRS หมายถึง

ปฏิทินวิชาการ หมายถึง ตารางกำหนดช่วงวันที่ต้องยื่นคำร้องตามที่มหาวิทยาลัยเปิดระบบให้กับคณะฯ ปฏิบัติงานลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการให้แล้วเสร็จที่คณะ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1) ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย (อธิการบดีและรองอธิการบดี)	1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2. พิจารณาแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย 3. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยเป็นไปด้วยดี 4. ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(2) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (คณบดี/ผู้อำนวยการ)	1. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยในระดับหน่วยงานให้เป็นไปด้วยดี 2. นำแผนมาสู่การปฏิบัติตามกระบวนการ โดยใช้กลยุทธ์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เพื่อให้ได้ความพึงพอใจมากที่สุด 3. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และกิจกรรม พร้อมปัญหาอุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อรองอธิการบดี/อธิการบดี พิจารณา
(3) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับมหาวิทยาลัย	1. กำหนดแนวทางและคู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย เพื่อเสนอให้ผู้บริหารได้พิจารณา 2. รับผิดชอบในการรับ รวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์และ จำแนกระดับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชยในระดับมหาวิทยาลัยฯ 3. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ในแต่ละกรณีให้เกิดความพึงพอใจ 4. ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ 5. จัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำชมเชย พร้อมรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ 6. ประเมินระบบการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย พร้อมนำผลการทบทวนแนวทางและปรับปรุงช่องทางในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. คำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการเสร็จสิ้นกระบวนการใช้เวลาให้น้อยที่สุด

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(ระบุ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง) ไม่มี

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

(ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและที่มาของข้อกำหนด)

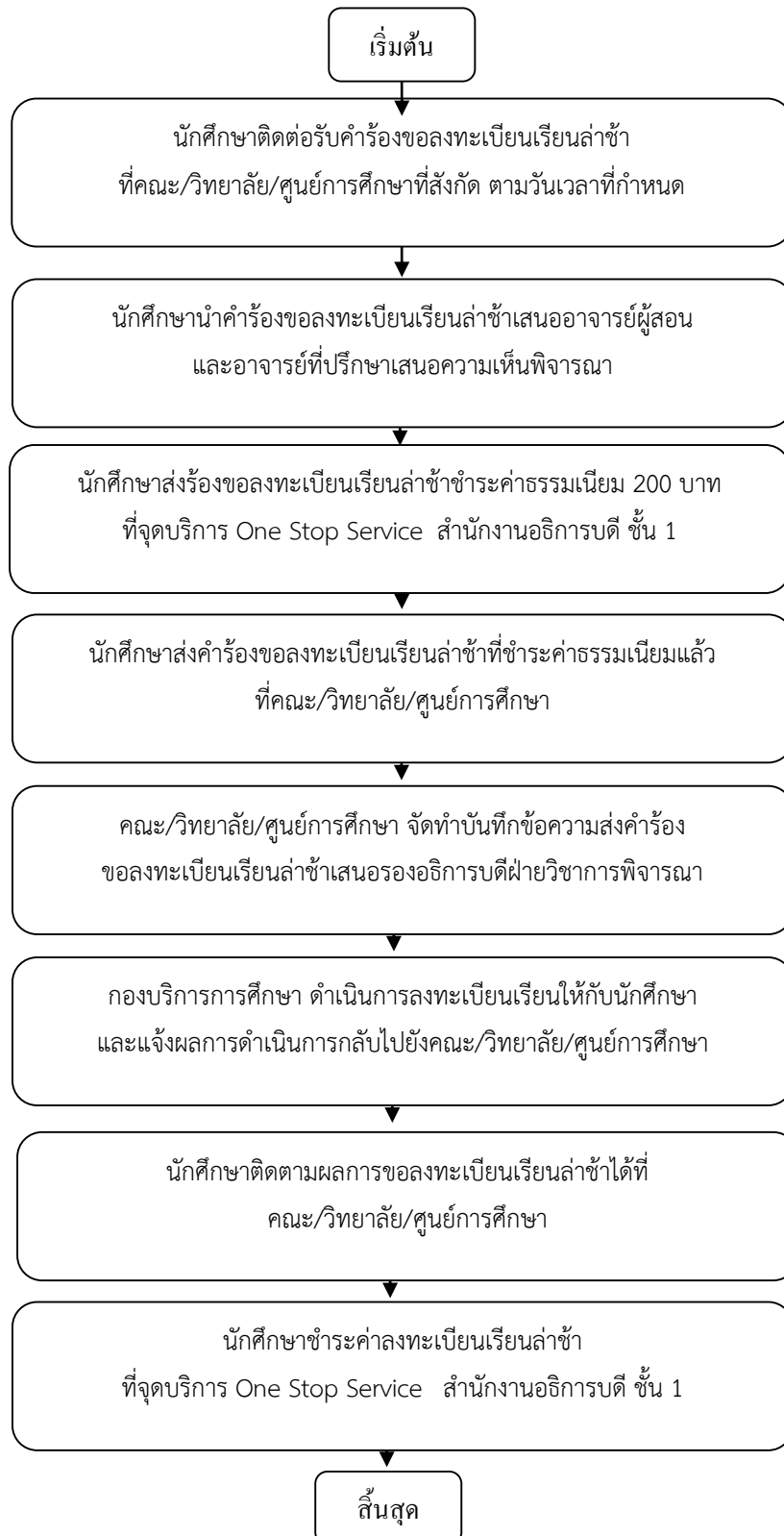
ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	คำนึงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน
1. นักศึกษากรอกคำร้องให้ถูกต้องครบถ้วน	✓	✓	✓
2. นักศึกษานำคำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ เสนออาจารย์ผู้สอน และอาจารย์ที่ปรึกษา	✓	✓	✓
3. นักศึกษาชำระค่าธรรมเนียมปรับ ค่าลงทะเบียน จำนวน 200 บาท ที่จุดบริการ One Stop Service สำนักงานอธิการบดีชั้น 1	✓	✓	✓
4. นักศึกษานำคำร้องที่ชำระเงินค่าปรับเรียบร้อยแล้ว ส่งที่คณะ/วิทยาลัยที่สังกัด เพื่ออนุมัติตามขั้นตอนที่กำหนดต่อไป	✓	✓	✓
5. นักศึกษาติดตามผลการขอลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการที่คณะ/วิทยาลัยที่สังกัด	✓	✓	✓

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ(Quality Work Procedure :QWP)

ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพังกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ

สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 2/2558 เป็นต้นไป



7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ(Quality Work Instruction : QWI)

(ระบุ รายละเอียดวิธีการทำงานเฉพาะ หรือแต่ละขั้นตอนย่อยของกระบวนการ เป็นข้อมูลเฉพาะ มีคำแนะนำในการทำงาน รวมทั้งวิธีที่องค์การใช้ในการปฏิบัติงานโดยละเอียด)

 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ			
คำจำกัดความ			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. นักศึกษาติดต่อรับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ ที่คณะ/วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษาที่สังกัด ตามวันเวลาที่กำหนด	-	นักศึกษา	ใบคำร้องลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ
2. นักศึกษานำคำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ เสนออาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอความเห็นพิจารณา	-	นักศึกษา	ใบคำร้องลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ
3. นักศึกษาส่งร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าชำระค่าธรรมเนียม 200 บาท ที่จุดบริการ One Stop Service สำนักงานอธิการบดี ชั้น 1	-	นักศึกษา	ใบคำร้องลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ
4. นักศึกษาส่งคำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าที่ชำระค่าธรรมเนียมแล้ว ที่คณะ/วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา	-	นักศึกษา	ใบคำร้องลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ
5. คณะ/วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา จัดทำบันทึกข้อความส่งคำร้อง	-	นักศึกษา	ใบคำร้องลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนด

ขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าเสนอรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการพิจารณา			ในประกาศกิจกรรมวิชาการ
6. กองบริการการศึกษา ดำเนินการลงทะเบียนเรียนให้นักศึกษา และแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังคณะ/วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพื่นกำหนด ในประกาศกิจกรรมวิชาการ
7. นักศึกษาติดตามผลการขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าได้ที่ คณะ/วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพื่นกำหนด ในประกาศกิจกรรมวิชาการ
8. นักศึกษาชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า ที่จุดบริการ One Stop Service สำนักงานอธิการบดี ชั้น 1	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพื่นกำหนด ในประกาศกิจกรรมวิชาการ

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

(ระบุแบบฟอร์มที่ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน)

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
-	ใบคำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้า กรณีพื่นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ

7.4 เอกสารอ้างอิง

(ระบุเอกสารทางวิชาการ หรือบันทึก/หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ที่เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น)

ตัวอย่างการเขียนเอกสารอ้างอิง

1. นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

(ระบุมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัดที่อยู่ข้างล่างสุดในผังกระบวนการปฏิบัติงาน)

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการลงทะเบียนเรียนล่าช้า นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	5 วันทำการ	ฝ่ายวิชาการ
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	5 วันทำการ	ฝ่ายวิชาการ
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	5 วันทำการ	ฝ่ายวิชาการ
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	5 วันทำการ	ฝ่ายวิชาการ
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	5 วันทำการ	ฝ่ายวิชาการ
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	5 วันทำการ	ฝ่ายวิชาการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง

ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงาน.....ในฐานะ

ผู้บังคับบัญชาและดูแลของฝ่าย.....คณะ/สำนัก/กอง.....

โดยยินยอมให้ฝ่าย..... คณะ/สำนัก/กอง.....

นำกระบวนการปฏิบัติงาน.....มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่.....เดือน..... พ.ศ..... เป็น

ต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่.....

.....

(.....)

ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

คณะ/วิทยาลัย

คำร้องขอลงทะเบียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ขอลงทะเบียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ ภาคเรียน..... ปีการศึกษา
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ด้วยข้าพเจ้ารหัสนักศึกษา [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

สาขาวิชา นักศึกษา ภาคปกติ ภาคพิเศษ รุ่น หมู่

สถานที่เรียน สุรินทร์ ศูนย์การศึกษา..... ระดับ ปริญญาตรี อื่น ๆ

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

มีความประสงค์ ขอลงทะเบียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ

ที่	รหัสนักศึกษา	กลุ่มเรียน	ชื่อวิชา	หน่วยกิต	ภาคปกติ/ ภาคพิเศษ	ลายเซ็น อาจารย์ผู้สอน
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
			รวมทั้งสิ้น			

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้เสนอความเห็นเพื่อพิจารณา	
<p>1) อาจารย์ที่ปรึกษา(เสนอความเห็นว่าสมควรอนุมัติหรือไม่สมควรอนุมัติ)</p> <p><input type="checkbox"/> สมควรอนุมัติ <input type="checkbox"/> ไม่สมควรอนุมัติ</p> <p>ลงชื่อ วันที่/...../.....</p>	<p>2) งานการเงิน</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em;">ป ร ะ ท ั บ ต ร า</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em;">ช ำ ร ะ เ จี น</p> <p>ลงชื่อ วันที่/...../.....</p>
<p>3) เจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> รอดำเนินการ เนื่องจาก</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ วันที่...../...../.....</p>	

ขั้นตอนการเขียนคำร้องขอลงทะเบียนล่าช้า ตามประกาศกิจกรรมวิชาการกำหนด

1. นักศึกษาต้องกรอกคำร้องให้ถูกต้องครบถ้วน
2. นักศึกษานำคำร้องลงทะเบียนล่าช้าเสนออาจารย์ผู้สอน และอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นักศึกษานำคำร้องติดต่อกับ งานทะเบียนฯ จุดบริการ One Stop Service สำนักงานอธิการบดีชั้น1 เพื่อทำการลงทะเบียน
4. นักศึกษาชำระค่าธรรมเนียมปรับค่าลงทะเบียน จำนวน 200 บาท ที่งานการเงิน จุดบริการ One Stop Service
5. นักศึกษาดาวน์โหลดใบแจ้งการชำระค่าลงทะเบียนที่ www.reg.ssru.ac.th และชำระค่าลงทะเบียนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการลงทะเบียนเรียนล่าช้า

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรณิการ์ ภิรมย์รัตน์ คณบดีคณะครุศาสตร์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ เศรษฐพงษ์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
3. นางสาวน้ำทิพย์ กลีบบัวบาน หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์
4. นางนัชนันท์ ทิพวัลย์ นักวิชาการศึกษา