คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาใหม่

ตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของกองบริการการศึกษา

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ธัญวรัตม์ การสมโชค
นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กุมภาพันธ์ 2562

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ ตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาเล่มนี้ ผู้เขียนจัดทำขึ้นเพราะเป็นงานประจำของเจ้าหน้าที่ทะเบียนและประมวลการศึกษา ในการใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานทะเบียนและประวัติการศึกษา เพื่อเป็นคู่มือประกอบการทำงานให้มีมาตรฐาน และมีกระบวนการทำงานในการจัดทำขั้นตอนการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ให้ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน สามารถลดขั้นตอนและลดเวลาในการสอนงาน รวมถึงนำไปพิจารณาช่วยในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และออกแบบกระบวนงานใหม่ให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพตามสถานการณ์

ผู้เขียนได้รวบรวมรายละเอียด แนวทางการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ จากประสบการณ์ตรงของผู้เขียนที่ได้ศึกษาและปฏิบัติงานรวมเวลามากกว่า 14 ปี รวมถึงได้รับการถ่ายทอดความรู้จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บันทึกข้อความ กฎ ระเบียบ และข้อบังคับของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อเผยแพร่ให้เกิดความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และตรงตามนโยบายคุณภาพของกองบริการการศึกษา

การเขียนคู่มือปฏิบัติงานนี้ เป็นการรวบรวมขั้นตอนการทำงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของกองบริการการศึกษา จึงหวังว่าเอกสารการเขียนคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนทางวิชาการและบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำคู่มือเล่มนี้ทุกท่าน หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยมา ณ โอกาสนี้ และยินดีรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงให้เอกสารมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

ธัญวรัตม์ การสมโชค
นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
กุมภาพันธ์ 2562

สารบัญ

หน้าที่

คำนำ ..... ก
สารบัญ ..... ข
สารบัญตาราง ..... ง
สารบัญแผนภาพ ..... จ
สารบัญรูปภาพ ..... ฉ
บทที่ 1 บทนำ 1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ 1
1.2 วัตถุประสงค์ 2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 2
1.4 ขอบเขตของการศึกษา 2
1.5 คำจำกัดความ 3
บทที่ 2 โครงสร้างการบริหารและอัตรากำลัง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ 4
2.1 ข้อมูลของกองบริการการศึกษา 4
2.2 ขอบข่ายภาระงานของกองบริการการศึกษา 8
2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งนักวิชาการศึกษา .....
กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา 10
2.4 ลักษณะงานที่ปฏิบัติของตำแหน่งนักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ 12
2.5 บทบาทความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติของงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ 15
บทที่ 3 หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และเงื่อนไข 17
3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/ มาตรฐานการปฏิบัติงาน 17
3.2 วิธีการปฏิบัติงาน 20
3.3 เงื่อนไข/ ข้อสังเกต/ ข้อควรระวัง/ สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน 25
3.4 แนวคิดหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 27
3.5 วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 30
3.6 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน 31
3.7 จรรยาบรรณของบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 31
บทที่ 4 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 34

4.1 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) 34
4.2 รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ 36
บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน 54
5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 54
5.2 แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน 55
5.3 ข้อเสนอแนะ 55
บรรณานุกรม 57
ภาคผนวก 59
- ข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2552 (หมายเลข 1)
- แบบฟอร์มรายงานตัวขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ (หมายเลข 2)
- คำแนะนำสำหรับการลงทะเบียนนักศึกษาใหม่ (หมายเลข 3)
- รายละเอียดชี้แจงเอกสารในซองที่นักศึกษาได้รับ (หมายเลข 4)
- แบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษา (หมายเลข 5)
- ประวัติย่อผู้จัดทำ

สารบัญตาราง

หน้าที่

ตารางที่ 2. 1 แสดงจำนวนบุคลากรปัจจุบันจำแนกตามประเภท และคุณวุฒิปริญญา 8
ตารางที่ 3. 1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการอธิบายความ 20
ตารางที่ 3. 2 ผังแสดงวิธีการปฏิบัติงานของกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ 22

สารบัญแผนภาพ

หน้าที่

แผนภาพที่ 2. 1 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและลักษณะงานที่ปฏิบัติ..... 6
แผนภาพที่ 2. 2 แผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลังสายสนับสนุน กองบริการการศึกษา..... 7
แผนภาพที่ 3. 1 ทิศทางการให้บริการของระบบสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษาของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา.....20
แผนภาพที่ 3. 2 วิธีการปฏิบัติงานของกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่.....221
แผนภาพที่ 4. 1 แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) กระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่..... 35

สารบัญรูปภาพ

หน้าที่

รูปภาพที่ 4. 1 ภาพหน้าจอการ Login เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลหลัก 36
รูปภาพที่ 4. 2 ภาพหน้าจอการเข้าระบบการเงิน ข้อมูลระบบ..... 37
รูปภาพที่ 4. 3 ภาพหน้าจอการกำหนดบัญชีอัตราค่าใช้จ่าย 37
รูปภาพที่ 4. 4 ภาพหน้าจอการกำหนดปฏิทินการศึกษา..... 38
รูปภาพที่ 4. 5 ภาพหน้าจอการกำหนดช่วงวันลงทะเบียน..... 39
รูปภาพที่ 4. 6 ภาพหน้าจอการกำหนดภาคการลงทะเบียนให้ตรงกับปฏิทินการศึกษา 39
รูปภาพที่ 4. 7 ภาพหน้าจอกำหนดรายวิชา..... 40
รูปภาพที่ 4. 8 ภาพหน้าจอใส่รายวิชาในตารางเรียนตารางสอน 40
รูปภาพที่ 4. 9 ภาพหน้าจอการบันทึกสร้างรุ่นกลุ่ม 41
รูปภาพที่ 4. 10 ภาพหน้าจอการเพิ่มข้อมูลและกำหนดรหัสนักศึกษาใหม่..... 41
รูปภาพที่ 4. 11 ภาพคู่มือการใช้ระบบบริการการศึกษา..... 42
รูปภาพที่ 4. 12 ภาพหน้าจอการเข้าระบบ http://reg.nida.ac.th..... 43
รูปภาพที่ 4. 13 ภาพหน้าจอการ Login เข้าระบบ http://reg.nida.ac.th ของนักศึกษา 44
รูปภาพที่ 4. 14 ภาพหน้าจอใบแจ้งการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน..... 45
รูปภาพที่ 4. 15 ภาพหน้าจอการเข้าระบบลงทะเบียนเพื่อตรวจสอบการชำระเงิน 46
รูปภาพที่ 4. 16 ภาพหน้าจอการเข้าระบบลงทะเบียนเพื่อยกเลิกรายการลงทะเบียน..... 47
รูปภาพที่ 4. 17 ภาพหน้าจอการยกเลิกรายการลงทะเบียน..... 47
รูปภาพที่ 4. 18 ภาพหน้าจอการเข้าระบบฐานข้อมูลเพื่อตรวจสอบประวัติ 48
รูปภาพที่ 4. 19 ภาพหน้าจอการเข้าระบบฐานข้อมูลเพื่อพิมพ์รายชื่อนักศึกษา-หมายเหตุ.....56
รูปภาพที่ 4. 20 ภาพหน้าจอการการกำหนดเงื่อนไขเพื่อเพื่อพิมพ์รายชื่อนักศึกษา-หมายเหตุ.....56
รูปภาพที่ 4. 21 ภาพหน้าจอการเข้าระบบฐานข้อมูลเพื่อสั่งพิมพ์ประวัตินักศึกษา 50
รูปภาพที่ 4. 22 ภาพหน้าจอรายละเอียดประวัตินักศึกษา 50
รูปภาพที่ 4. 23 ภาพตัวอย่างแฟ้มระเบียนนักศึกษา 51

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

เพื่อให้การบริหารงานมีคุณภาพที่เทียบเท่าระดับสากล สถาบันได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันในเรื่อง “การพัฒนาระบบการบริหารงานต่างๆ ของสถาบันให้เอื้อต่อการปฏิบัติภารกิจไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ” รวมถึงผู้บริหารสถาบันได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะยกระดับสถาบันให้ก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีมาตรฐาน ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากลหรือยอมรับจากนานาประเทศในทุกด้าน และได้กำหนดกลยุทธ์โดยให้ประยุกต์ใช้แนวทางการพัฒนากระบวนการทำงานตามแนวทางระบบมาตรฐานสากลที่เหมาะสมในการดำเนินงานของหน่วยงาน

กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุน สังกัด สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการทางการศึกษา และการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ซึ่งงานที่รับผิดชอบจะต้องเกี่ยวข้องกับนักศึกษาทุกคนตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนสำเร็จการศึกษา โดยมีกลุ่มงานภารกิจหลัก 5 กลุ่มงาน คือ งานพัฒนาหลักสูตรและส่งเสริมการเรียนการสอน งานบริการศึกษา งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา งานสถิติและสารสนเทศการศึกษา งานบริหารและธุรการ เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ของคณะ และหน่วยงานภายนอกสถาบัน งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดของกองบริการการศึกษา มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก คือ

1. งานวางแผนการศึกษา
2. งานเตรียมฐานข้อมูลทางการศึกษาในระบบบริการการศึกษา
3. งานทะเบียนนักศึกษาใหม่
4. งานทะเบียนนักศึกษา
5. งานประมวลผลการศึกษา
6. งานตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา
7. งานสำเร็จการศึกษาและขออนุมัติปริญญา
8. งานออกหนังสือสำคัญ

งานทะเบียนนักศึกษาใหม่เป็นงานส่วนหนึ่งของงานทะเบียนและประวัตินักศึกษาที่มีความสำคัญอย่างมากเนื่องจากเป็นการจัดทำข้อมูลเบื้องต้นและเป็นกระบวนการเริ่มต้นของระบบสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษา มีขั้นตอนต่างๆ ที่ต้องดำเนินการให้เป็นมาตรฐานสำหรับการขึ้นทะเบียน การลงทะเบียน เพื่อให้เกิดความถูกต้องของข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับนักศึกษาเป็นลำดับแรก รวมถึงเป็นการเปิดประตูต้อนรับการเข้าเป็นนักศึกษาของสถาบัน จึงมีขั้นตอนต่างๆ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) โดยกระบวนการปฏิบัติงานการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่เป็นกระบวนการปฏิบัติงานของงานประจำที่เป็นงานหลัก ซึ่งได้แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รายละเอียดงาน และมาตรฐานคุณภาพงาน เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการ เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ ในส่วนงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ตามมาตรฐาน ISO 9001:2015
2. เพื่อเป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานและปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน
3. เพื่อศึกษากระบวนการทำงานให้มีความรู้ และเข้าใจในการปฏิบัติงานในส่วนของงานทะเบียนนักศึกษาใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยลดขั้นตอน และลดเวลาในการสอนงาน
2. สามารถนำไปพิจารณาช่วยในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และออกแบบกระบวนงานใหม่ให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพตามสถานการณ์

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ครอบคลุมถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนนักศึกษา และรวบรวมข้อมูลประวัตินักศึกษาให้ถูกต้องครบถ้วน ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการเตรียมข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษาสำหรับให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนรายวิชาตามที่คณะกำหนด
2. ดำเนินการรับรายงานตัวนักศึกษา
3. ตรวจสอบหลักฐานการขึ้นทะเบียนนักศึกษา
4. ตรวจสอบการชำระเงิน เพื่อให้ถูกต้องตามข้อบังคับว่าด้วยการศึกษา และข้อกำหนดของหลักสูตร
5. ตรวจข้อมูลประวัตินักศึกษาที่นักศึกษาบันทึกผ่านเว็บไซต์
6. รวบรวมเอกสารจัดทำระเบียนนักศึกษา
7. ทำระเบียนนักศึกษาตามรุ่น/รหัสนักศึกษา

1.5 คำจำกัดความ

เจ้าหน้าที่ทะเบียน	หมายถึง	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา
ข้อบังคับ	หมายถึง	ข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยการศึกษา
นักศึกษา	หมายถึง	นักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก
รายวิชา	หมายถึง	รายวิชาที่เปิดการเรียนการสอนในแต่ละปีภาคการศึกษา
เจ้าหน้าที่คณะ	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการศึกษาของคณะในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษา	หมายถึง	ระบบสารสนเทศสนับสนุนงานด้านการบริการการศึกษาให้แก่ นักศึกษา อาจารย์ ผู้ที่สนใจเข้าศึกษาต่อ ระบบสารสนเทศนี้ประกอบด้วยระบบงานย่อยหลายระบบ ได้แก่ ระบบรับสมัครออนไลน์ ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบรายงานผลการศึกษา เป็นต้น

บทที่ 2
โครงสร้างการบริหาร อัตรากำลัง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 ข้อมูลของกองบริการการศึกษา

กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานที่ได้รับการจัดตั้งพร้อมกับสถาบันเมื่อ พ.ศ.2509 โดยเบื้องต้นมีภารกิจหลักในงานรับนักศึกษา งานทะเบียนนักศึกษา และงานเอกสารและตำรา ในระยะเริ่มแรกได้ใช้สถานที่ดำเนินการที่อาคารคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และต่อมาใน พ.ศ.2511 เมื่อสถาบันได้ย้ายที่ทำการมาจัดตั้งเป็น สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ณ ที่ตั้งของสถาบันในปัจจุบัน กองบริการการศึกษาและข้าราชการในสังกัดได้ย้ายตามมาด้วย

กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการทางการศึกษา และการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ซึ่งงานที่รับผิดชอบจะต้องเกี่ยวข้องกับนักศึกษาทุกคนตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนสำเร็จการศึกษา โดยมีภารกิจหลักดังนี้

1. งานจัดทำหลักสูตรของสถาบัน
2. งานรับนักศึกษา งานตารางสอนตารางสอบ
3. งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา งานตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา งานสำเร็จการศึกษา
4. งานทุนและรางวัลการศึกษา
5. งานออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา
6. งานบริการ ให้คำแนะนำ บุคลากร อาจารย์ของคณะ และหน่วยงานภายนอกสถาบัน

โดยกองบริการการศึกษาได้พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อรองรับภารกิจต่าง ๆ รวมทั้งได้พัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีคุณภาพเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดผลสูงสุดต่อผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกสถาบันและต่อสถาบัน โดยมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายคุณภาพ โครงสร้างการบริหารและอัตรากำลัง ดังนี้

วิสัยทัศน์ :

มุ่งมั่นสร้างสรรค์งานบริการการศึกษา และการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พันธกิจ :

1. ให้บริการการศึกษาและข้อมูลข่าวสารการศึกษาของสถาบันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
2. สนับสนุนการจัดการศึกษาของสถาบัน เพื่อให้สามารถผลิตมหาบัณฑิตได้ตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพและคุณธรรม
3. สนับสนุนและประสานงานเพื่อให้มีหลักสูตรใหม่ และมีการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง
4. เพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้แก่นักศึกษา

5. เพื่อให้สถาบันมีหลักสูตรใหม่ที่ทันสมัยสามารถแข่งขันและเป็นผู้นำในระดับภูมิภาคเอเชีย ค่านิยม มีจิตบริการ ประสานความร่วมมือ ซื่อสัตย์ อดทน พัฒนาคนอย่างต่อเนื่อง

นโยบายคุณภาพ :

มุ่งมั่นให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

การบริหารงานของกองบริการการศึกษา ได้นำระบบการจัดการคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ซึ่งเป็นระบบบริหารจัดการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับ อีกทั้งสามารถช่วยให้การบริหารจัดการของกองบริการการศึกษามีระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น และประกอบกับสถาบันได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันในเรื่อง “การพัฒนาระบบการบริหารงานต่างๆ ของสถาบันให้เอื้อต่อการปฏิบัติภารกิจไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ” ในส่วนของกองบริการการศึกษาจึงเล็งเห็นการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีมาตรฐาน และการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับก็จะสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้แก่นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ของคณะ และหน่วยงานภายนอกสถาบันได้ดียิ่งขึ้น

โครงสร้างการบริหารและอัตรากำลังของกองบริการการศึกษา

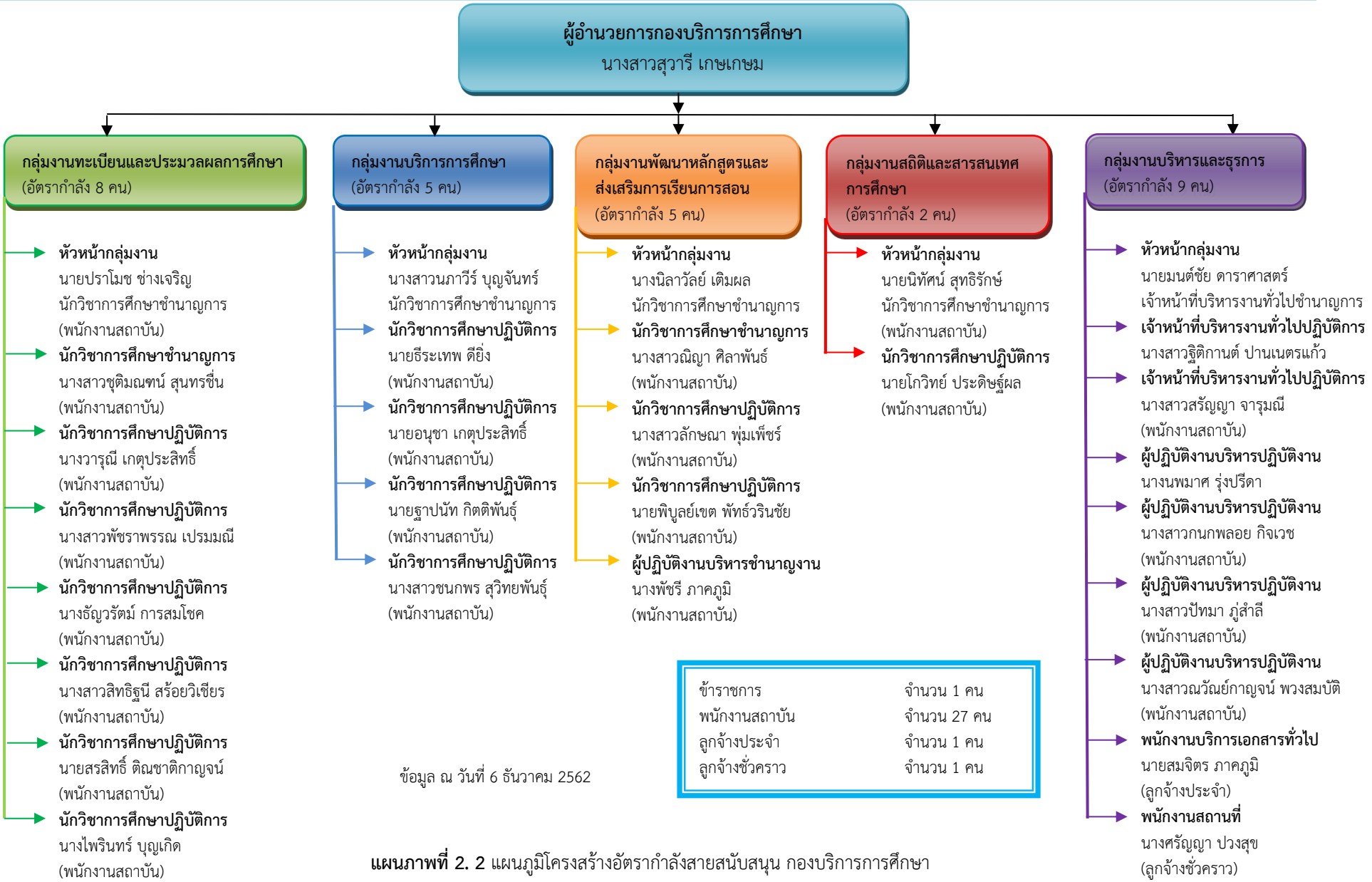
เมื่อมีการพัฒนาภาระ หน้าที่ของกองบริการการศึกษา ประกอบกับโครงสร้างขององค์กรและโครงสร้างการบริหารสามารถกำหนดรายละเอียดได้ ดังแผนภาพที่ 2.1

แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและลักษณะงานที่ปฏิบัติ

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2561

แผนภาพที่ 2. 1 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและลักษณะงานที่ปฏิบัติ

การจัดอัตรากำลัง ปัจจุบันกองบริการการศึกษามีอัตรากำลัง ปรากฏดังแผนภาพที่ 2.2 แผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลังสายสนับสนุน กองบริการการศึกษา



แผนภาพที่ 2. 2 แผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลังสายสนับสนุน กองบริการการศึกษา

อัตรากำลัง

ในปีการศึกษา 2561 กองบริการการศึกษา มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ทั้งสิ้น 30 อัตรา ดังปรากฏในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนบุคลากรปัจจุบันจำแนกตามประเภท และคุณวุฒิปริญญา

ประเภท	คุณวุฒิปริญญา				รวม
	เอก	โท	ตรี	ต่ำกว่าตรี	
ข้าราชการ	-	1	-		1
พนักงานสถาบัน	-	4	23	-	27
ลูกจ้างประจำ	-	-	-	1	1
ลูกจ้างชั่วคราว	-	-	-	1	1
รวม	-	5	23	2	30

2.2 ขอบข่ายภาระงานของกองบริการการศึกษา

กองบริการการศึกษามีภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

โครงสร้างการบริหารงานภายในกองบริการการศึกษา มีการแบ่งตามภาระหน้าที่กลุ่มงานหลักเป็น 5 กลุ่มงาน ประกอบด้วย

2.2.1) **กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา** เป็นงานหลักของกองบริการการศึกษา เป็นหน่วยทะเบียนกลางที่จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของสถาบัน ข้อมูลเหล่านี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในงานทะเบียนนักศึกษา งานประกันคุณภาพทางการศึกษา การให้บริการต่าง ๆ แก่นักศึกษา และการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาแก่อาจารย์นักศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ คณะ/สำนักต่าง ๆ หน่วยงานอื่นในสำนักงานอธิการบดี ตลอดจนงานศิษย์เก่า เป็นต้น

2.2.2) **กลุ่มงานบริการการศึกษา** เป็นงานให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาตั้งแต่การเริ่มสมัครเข้าเป็นนักศึกษา ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อในสถาบันแก่หน่วยงานภายนอก และผู้ที่สนใจทั่วไปทั้งในด้านของหลักสูตรที่สถาบันเปิดสอน วิธีการรับนักศึกษาประเภทต่าง ๆ ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครสอบคัดเลือก จนเป็นนักศึกษาของสถาบัน จนสำเร็จการศึกษา

2.2.3) **กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและส่งเสริมการเรียนการสอน** เป็นงานให้บริการเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบันและให้บริการทางด้านวิชาการ เป็นงานที่เกี่ยวกับหลักสูตรของสถาบันที่เปิดให้มีการเรียนการสอนในระดับชั้นปริญญาโท ปริญญาเอก ทั้งหลักสูตรภาษาไทย หลักสูตรภาษาอังกฤษ และหลักสูตร International

2.2.4) **กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศทางการศึกษา** จัดทำสถิติข้อมูลต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้บริหารและส่งข้อมูลให้กับคณะ สำนักต่างๆ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา ฯลฯ ระบบนี้ได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและง่ายต่อการใช้งานมีทั้งส่วนที่

เป็นการใช้งาน Back Office และการให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์และบุคคลทั่วไปผ่านทาง Internet นอกจากนี้ในส่วนของการบริการการศึกษาได้จัดทำ Website ของกองบริการการศึกษาเพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลทั่วไป อาจารย์และนักศึกษาของสถาบัน และยังได้เชื่อมต่อกับ Website การบริการการศึกษาโดยมีเป็นช่องทางที่ให้บริการแก่นักศึกษาสามารถลงทะเบียนและตรวจสอบข้อมูล Online รวมทั้งอาจารย์สามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาและส่งผลการศึกษาผ่านระบบ Online ได้

2.2.5) **กลุ่มงานบริหารและธุรการ** ดำเนินการเกี่ยวกับงานจัดทำแผน งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานบุคลากร งานพัสดุ งานเอกสารประกอบการประชุม งานด้านธุรการ งานผลิตเอกสาร และงานสนับสนุนกลุ่มงานอื่น

2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งนักวิชาการศึกษา กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาเป็นกลุ่มงานหลักที่สำคัญงานหนึ่งของกองบริการการศึกษาเป็นหน่วยทะเบียนกลางที่จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของสถาบันประกอบด้วยประเภทของงานหลายด้าน ดังนี้

2.3.1) งานทะเบียนและประวัตินักศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดเก็บประวัติส่วนตัวของนักศึกษา ตั้งแต่นักศึกษาเข้าศึกษาในสถาบัน โดยเริ่มตั้งแต่การรับขึ้นทะเบียนนักศึกษา จัดเก็บทั้งในลักษณะของแฟ้มส่วนตัวของนักศึกษาและการจัดเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลที่จัดเก็บในฐานข้อมูลของกองบริการการศึกษานี้ประกอบไปด้วยประวัติส่วนตัวของนักศึกษา ประวัติการศึกษาก่อนที่จะเข้าศึกษาในสถาบัน ประวัติการทำงาน ที่อยู่และบุคคลใกล้ชิดของนักศึกษา เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในงานทะเบียนนักศึกษา งานประกันคุณภาพทางการศึกษา การให้บริการต่าง ๆ แก่นักศึกษา และการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาแก่อาจารย์ นักศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ คณะ/สำนักต่าง ๆ หน่วยงานอื่นในสำนักงานอธิการบดี ตลอดจนงานศิษย์เก่า เป็นต้น

2.3.2) งานจัดการฐานข้อมูลทางทะเบียนนักศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษาในปัจจุบันใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการประมวลผลงานอื่นๆ ข้อมูลที่ทำการบันทึกนำมาใช้ในการเป็นฐานข้อมูล

- แฟ้มสถานศึกษา-ปีการศึกษา กำหนดภาคและปีการศึกษาที่ใช้งานในปัจจุบัน สามารถทำงานได้ครั้งละ 1 ปีการศึกษา คือ ภาคการศึกษาที่ 1, 2 และภาคฤดูร้อน
- แฟ้มคณะและสาขาวิชา กำหนดชื่อคณะและหลักสูตรต่าง ๆ ที่เปิดสอนในสถาบันโดยกำหนดเป็นรหัส
- แฟ้มบันทึกตารางเกรด กำหนดค่าของเกรดแต่ละตัวเพื่อใช้ประโยชน์ในการประมวลผลการศึกษาของนักศึกษาแต่ละราย
- แฟ้มชื่อปริญญาของแต่ละหลักสูตร กำหนดชื่อปริญญาของแต่ละหลักสูตรในสถาบันโดยกำหนดเป็นรหัส ซึ่งจะเชื่อมต่อข้อมูลส่วนนี้ไปใช้สำหรับแฟ้มประวัติของนักศึกษาแต่ละราย โดยจะปรากฏออกมาในรายงาน Transcript และปริญญาบัตร
- แฟ้มรายชื่ออาจารย์ กำหนดเป็นรหัสของอาจารย์แต่ละท่าน แยกตามคณะเพื่อใช้ประโยชน์ในการบันทึกตารางสอน และการออกรายงานรายชื่อนักศึกษาที่ลงทะเบียนเข้าเรียนแต่ละวิชา ซึ่งจะมีชื่ออาจารย์ผู้สอนในวิชานั้น ๆ อยู่ด้วย
- แฟ้มหลักสูตรรายวิชา กำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ของวิชาในแต่ละหลักสูตร ซึ่งจะใช้ประโยชน์สำหรับการจัดทำตารางสอน การทำบันทึกการลงทะเบียนเข้าเรียนและเชื่อมต่อข้อมูลสำหรับการออก Transcript
- แฟ้มประวัตินักศึกษาและที่พักนักศึกษา กำหนดข้อมูลสำคัญของนักศึกษา ได้แก่ ชื่อ - ชื่อสกุล เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา คณะที่สังกัด วันเดือนปีเกิด วันเข้าศึกษา วันสิ้นสภาพการศึกษา สถานสภาพของนักศึกษา ประวัติการศึกษา ที่อยู่ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นแฟ้มหลักในการนำข้อมูลต่าง ๆ ของนักศึกษาแต่ละรายมาใช้ในการออกหนังสือสำคัญ Transcript และการออกรายงานที่อยู่ของนักศึกษาแต่ละราย

2.3.3) งานลงทะเบียนและประมวลผลการศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวกับประวัติการศึกษาของนักศึกษาตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ประกอบด้วย

- งานเตรียมข้อมูลการลงทะเบียน ได้แก่ ข้อมูลหลักสูตร ข้อมูลวิชาที่เปิดสอนข้อมูลค่าหน่วยกิตและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ข้อมูลสถานภาพทางการศึกษาของนักศึกษา
- รับลงทะเบียน เพิ่ม เพิกถอนวิชา ของนักศึกษาทุกคณะ ทุกประเภท ทุกหลักสูตร ตลอดจนให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียน
- ออกรายงานต่างๆ เกี่ยวกับการลงทะเบียน ส่งให้อาจารย์ผู้สอน คณะและสำนัก
- ติดตามการส่งผลการศึกษาของอาจารย์ผู้สอนให้ส่งตามกำหนดเวลา
- บันทึกและตรวจสอบผลการศึกษาที่ได้รับจากคณะ
- ประมวลผลการศึกษาของนักศึกษาทุกภาคการศึกษา
- จัดทำข้อมูลประวัติการศึกษาของนักศึกษาทุกคณะ แต่ละหลักสูตร ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- ตรวจสอบสถานภาพของนักศึกษาเพื่อทำการบันทึกการหมดสภาพการเป็นนักศึกษาลงในแฟ้มข้อมูลประวัตินักศึกษา
- ตรวจสอบแผนการเรียนของนักศึกษาให้เป็นไปตามหลักสูตรและข้อบังคับว่าด้วยการศึกษา

2.3.4) งานตรวจสอบสภาพการเป็นนักศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพของนักศึกษาในระหว่างที่กำลังศึกษาอยู่ให้เป็นไปตามข้อบังคับว่าด้วยการศึกษา เช่น

- นักศึกษาอยู่ในสภาพรอพินิจมีผลการศึกษารวมทุกวิชาเมื่อสิ้นภาคคิดเป็นแต้มเฉลี่ยสะสมได้ต่ำกว่า 2.70
- หมดอายุความการเป็นนักศึกษา
- ไม่ลงทะเบียนเข้าเรียนในภาคการศึกษาหนึ่งภาคการศึกษาใดติดต่อกัน 2 ภาคการศึกษา ยกเว้นภาคฤดูร้อน โดยมิได้รับอนุมัติจากคณบดีให้ลาพักการศึกษา
- คะแนนรวมของวิชาที่ลงทะเบียนเข้าเรียนเพื่อหน่วยกิตในภาคหนึ่งภาคใดตั้งแต่ 9 หน่วยกิตขึ้นไป คิดเป็นแต้มเฉลี่ยได้ต่ำกว่า 2.00 สำหรับปริญญาโท และ 2.50 สำหรับปริญญาเอก
- สอบคุณสมบัติ/สอบขั้นต้นไม่ผ่านตามระยะเวลาที่กำหนดของหลักสูตรหรือประกาศของคณะ
- ยื่นใบลาออกและได้รับอนุมัติจากคณบดี
- ลบชื่อออกจากทะเบียนนักศึกษาสถาบันตามข้อบังคับฯ ว่าด้วยวินัยนักศึกษา

2.3.5) งานอนุมัติปริญญาและประกาศนียบัตร เป็นงานที่เกี่ยวกับการตรวจสอบคุณสมบัติของนักศึกษาที่แต่ละคณะหรือสำนัก เมื่อเสนอขออนุมัติปริญญา หรือประกาศนียบัตรบัณฑิตให้เป็นไปตามที่หลักสูตรและข้อบังคับกำหนด

- จัดทำรายชื่อเสนอสภาสถาบันเพื่ออนุมัติปริญญาหรือประกาศนียบัตรบัณฑิต
- บันทึกข้อมูลในทะเบียนประวัตินักศึกษา
- แจ้งรายชื่อนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

- เตรียมรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาสำหรับใช้ในการจัดทำสูจิบัตรในงานพระราชทานปริญญาบัตร

2.3.6) งานออกหนังสือสำคัญ เป็นงานที่เกี่ยวกับการออกหนังสือสำคัญตามที่นักศึกษาร้องขอ ได้แก่

- หนังสือรับรองการศึกษาประเภทต่าง ๆ
- หนังสือรับรองผลการศึกษา (Transcript)
- หนังสือรับรองการสำเร็จการศึกษา
- หนังสือรับรองเพื่อนำส่งผลการศึกษาไปยังมหาวิทยาลัยต่างประเทศ
- ใบแปลปริญญาบัตร หรือประกาศนียบัตรบัณฑิต

2.4 ลักษณะงานที่ปฏิบัติของตำแหน่งนักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ปฏิบัติการในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านวิชาการศึกษา ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ โดยศึกษา วิเคราะห์ วิจัย วางแผน งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ปฏิบัติงานด้านการศึกษา โดยมีคู่มือ หรือแนวทางปฏิบัติ หรือคำสั่งอย่างกว้างๆ และอยู่ภายใต้การกำกับตรวจสอบเฉพาะกรณีที่จำเป็น และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2.4.1 ด้านการปฏิบัติการ

- **งานวางแผนการศึกษา**
  - ดำเนินงานด้านการศึกษาของนักศึกษาติดต่อประสานงานกับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
  - จัดเตรียมฐานข้อมูลทางการศึกษา
  - กำหนดช่วงเวลาในการปฏิบัติงานตามปฏิทินการศึกษา
  - ตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทางการศึกษาจนนักศึกษาสำเร็จการศึกษา
- **งานเตรียมฐานข้อมูลทางการศึกษาในระบบบริการการศึกษา**

ระบบบริการการศึกษาเป็นระบบที่จัดทำขึ้นในการทำงานของทะเบียนการศึกษาสำหรับนักศึกษาในสถาบัน กลุ่มงานทะเบียนฯ จะต้องเตรียมจัดทำในระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลพื้นฐานหลักของการทำงานผ่านระบบบริการการศึกษาทั้งหมด เพื่อจะนำไปเชื่อมโยงในการจัดทำฐานข้อมูลอื่นๆ โดยกำหนดข้อมูลต่างๆ ดังนี้

ระบบฐานข้อมูลหลัก

- หมวดระเบียนวิชาการ
- หมวดหลักสูตรและรายวิชา

ระบบการเงินนักศึกษา

- กำหนดรหัสผังอัตราค่าใช้จ่ายของนักศึกษา
- กำหนดชื่อผังอัตราค่าใช้จ่าย

- กำหนดรายการค่าใช้จ่าย
- กำหนดวิธีเรียกเก็บในผังอัตราค่าใช้จ่าย

ระบบจัดตารางเรียน ตารางสอน

- ตรวจสอบรายวิชาที่เปิดสอน
- กำหนดข้อมูลการสำรองที่นั่งในรายวิชาต่างๆ

ระบบลงทะเบียน

- กำหนดรหัสของหมวดปฏิทินการศึกษา
- บันทึกกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติและรายละเอียดของช่วงเวลาของปฏิทินการศึกษา

- **งานทะเบียนนักศึกษาใหม่**
  - จัดเตรียมเอกสารสำหรับนักศึกษาใหม่ (รหัสนักศึกษา Username/Password คู่มือการใช้ระบบ คำแนะนำการขึ้นทะเบียน รายวิชาลงทะเบียน และเอกสารอื่นๆ)
  - ตรวจสอบเอกสารการขึ้นทะเบียนของนักศึกษาใหม่
  - ตรวจสอบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา
  - ตรวจสอบประวัติของนักศึกษาและปรับแก้ให้ถูกต้องตามเอกสารที่ยื่นการขึ้นทะเบียน
  - จัดแยกเอกสารทางการศึกษาเพื่อส่งตรวจสอบวุฒิ
  - ตรวจสอบและส่งแบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษา
  - ตรวจสอบการลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนวิชา
  - รวบรวมหลักฐานทั้งหมดที่เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนและลงทะเบียนของนักศึกษาเพื่อหน่วยงานอื่นใช้งานต่อไป
  - จัดทำและเก็บรักษาแฟ้มประวัติของนักศึกษาเป็นรายบุคคล
  - จัดทำทะเบียนนักศึกษาแต่ละรุ่นที่ขึ้นทะเบียน
- **งานทะเบียนนักศึกษา**

เป็นงานการจัดเตรียมและตรวจสอบฐานข้อมูลเพื่อรองรับการลงทะเบียน การตรวจสอบสถานภาพการศึกษา การได้รับทุนการศึกษาเพื่อให้มีข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน โดยมีการปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

- ตรวจสอบฐานข้อมูลทางการศึกษา
- ตรวจสอบการชำระเงินค่าลงทะเบียนรายภาคการศึกษาตามปฏิทินการศึกษาให้ถูกต้อง
- ดำเนินการแจ้งคณะและนักศึกษา กรณีมีการชำระเงินผิดพลาด
- บันทึกข้อมูลการเพิ่ม-ถอน เปลี่ยนกลุ่มการเรียน เปลี่ยนฐานะวิชาเรียน พร้อมคำนวณค่าใช้จ่ายการเพิ่ม-ถอน ชำระเงินเพิ่มและคืนเงิน
- ยกเลิกรายการลงทะเบียนผิดพลาด เมื่อหมดช่วงกำหนดการลงทะเบียน
- ตรวจสอบเอกสารการได้ทุนการศึกษาของสถาบันในระบบ
- จัดเตรียมและตรวจสอบรายงานรายชื่อนักศึกษาที่ลงทะเบียนเพื่อหน่วยงานอื่นใช้งานต่อไป

- **งานประมวลผลการศึกษา**
  - บันทึกกำหนดการส่งผลการศึกษาในระบบบริการการศึกษาของแต่ละรายวิชา

- จัดส่งรายงานรายวิชาที่เปิดสอนและกำหนดการส่งผลการศึกษาแจ้งคณะต่างๆ
- บันทึกการส่งผลการศึกษาตามที่คณะจัดส่ง
- ตรวจสอบการส่งผลการศึกษาของคณะให้เป็นไปตามกำหนดเวลา ตามข้อบังคับของสถาบัน
- จัดเก็บเอกสารการรายงานผลการศึกษา
- พิมพ์รายงานการประมวลผลการศึกษาของนักศึกษารายบุคคลเพื่อตรวจสอบสถานภาพ

- **งานตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา**

ทำหน้าที่ตรวจสอบสถานภาพการเป็นนักศึกษา ตั้งแต่ขึ้นทะเบียน ลงทะเบียนเข้าเรียน การลาพัก ผลการศึกษา ระยะเวลาการศึกษา ให้เป็นไปตามข้อบังคับ ตามกรณีต่างๆ ดังนี้

- ไม่ลงทะเบียน 2 ภาคการศึกษา
- แต้มเฉลี่ยในภาคของปริญญาโท ต่ำกว่า 2.00 และปริญญาเอก 2.50
- อยู่ในสภาพรอพินิจ 2 ภาคการศึกษาติดต่อกัน เกรดไม่ถึง 2.7
- เกรดเฉลี่ยไม่ถึง 3.00 (กรณีลงทะเบียน ขั้นต่ำ 9 หน่วยกิต)
- สอบประมวลความรู้ไม่ผ่านตามข้อกำหนด
- ไม่สำเร็จการศึกษาภายใน 5 ปี(ปริญญาโท) 6 ปี(ปริญญาเอก)8 ปี(โทควบเอก)

- **งานสำเร็จการศึกษาและขออนุมัติปริญญา**
  - ตรวจสอบคุณสมบัติของนักศึกษาที่คณะเสนอขออนุมัติปริญญาให้เป็นไปตามข้อกำหนดของหลักสูตรและตามข้อบังคับฯว่าด้วยการศึกษาของสถาบัน
  - ตรวจสอบพันธะตามรายชื่อนักศึกษาผู้ที่ขออนุมัติปริญญากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบความถูกต้อง จัดทำรายงานรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาเพื่อเสนอสภาสถาบันอนุมัติปริญญาต่อไป
  - เมื่อสภาสถาบันอนุมัติแล้วให้ปรับสถานะในระบบสำเร็จการศึกษา
  - จัดทำตัวเลขและรวบรวมตัวเลขเพื่องานด้านสถิติ

- **งานออกหนังสือสำคัญ**

ในการออกหนังสือสำคัญให้แก่นักศึกษานั้น ต้องตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของชื่อและนามสกุล สถานภาพนักศึกษา ให้เป็นไปตามสถานะของนักศึกษานั้นๆ และจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติคือ 2-4 วันทำการนับจากวันที่ได้รับคำร้อง โดยทางปฏิบัติอาจพิจารณาคำร้องตามกรณีไป

2.4.2 ด้านการวางแผน

- มีส่วนร่วมให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการทำงานของกลุ่มงานตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015
- มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานของกลุ่มงานตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015

2.4.3 ด้านการประสานงาน

- ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และความร่วมมือกันให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กองบริการการศึกษากำหนด

2.4.4 ด้านการบริการ

- ให้คำแนะนำเบื้องต้นทางการศึกษา เพื่อให้บุคลากรภายในและภายนอกกองบริการการศึกษาและนักศึกษาได้รับทราบข้อมูล
- สามารถช่วยแก้ปัญหาเบื้องต้นต่อบุคลากรภายในและภายนอกกองบริการการศึกษา และนักศึกษา

2.5 บทบาทความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติของงานทะเบียนนักศึกษาใหม่

โดยมีลักษณะการทำงาน และหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

2.5.1 งานจัดเตรียมเอกสารสำหรับนักศึกษาใหม่ที่ขึ้นทะเบียนประจำภาคต่างๆ เมื่อจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐานต่างๆ แล้ว สำหรับนักศึกษาใหม่ที่ขึ้นทะเบียนในภาคการศึกษาแรก จะต้องจัดเตรียมเอกสารต่างๆ สำหรับแจกให้นักศึกษาในการขึ้นทะเบียน ดำเนินการ ดังนี้

- สร้างรหัส สำหรับนักศึกษาใหม่ ตามรุ่น/กลุ่ม แต่ละหลักสูตร โดยปฏิบัติการผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษา ในระบบฐานข้อมูลหลัก – ระบบจัดการนักศึกษาใหม่ ซึ่งสร้างเฉพาะรหัสนักศึกษาใหม่ โดยยังไม่มีชื่อ-นามสกุล หรือใช้วิธีนำเข้าข้อมูลจากรายชื่อผู้ได้รับการคัดเลือกตามประกาศสถาบัน (รหัสนักศึกษา Username/Password คู่มือการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษา คำแนะนำการขึ้นทะเบียน รายวิชาลงทะเบียน เอกสารอื่นๆ)
- จัดเตรียมคู่มือการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษา
- ประสานงานกับคณะเพื่อจัดเตรียมรายวิชาที่นักศึกษาจะต้องลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาแรก ตามตารางเรียนที่คณะเปิดสอนในภาคนั้น
- คำแนะนำการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่

2.5.2 ตรวจสอบเอกสารการขึ้นทะเบียนของนักศึกษาใหม่ และอธิบายขั้นตอนการขึ้นทะเบียนแก่นักศึกษา พร้อมทั้งมอบเอกสารตามข้อ 1. เพื่อให้นักศึกษานำไปดำเนินการบันทึกประวัติและลงทะเบียนเรียนในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษา และชำระเงินค่าลงทะเบียนผ่านทางธนาคารที่สถาบันกำหนด

2.5.3 ตรวจสอบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาผ่านทางรายงานการเงินของกองคลังและพัสดุ ในภาคการศึกษาที่ลงทะเบียนตามรายวิชาที่กำหนดให้อยู่ในช่วงวันเวลาตามประกาศสถาบัน และตรวจสอบการลงทะเบียนหลังกำหนดให้เป็นไปตามข้อบังคับ ในการขึ้น/ลงทะเบียนหลังกำหนด

2.5.4 ตรวจสอบประวัติของนักศึกษาและปรับแก้ให้ถูกต้องตามเอกสารที่ยื่นการขึ้นทะเบียน

2.5.5 จัดแยกเอกสารทางการศึกษาเพื่อส่งตรวจสอบวุฒิ

2.5.6 ตรวจสอบและส่งแบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษาให้ธนาคารดำเนินการทำบัตรนักศึกษา

2.5.7 ตรวจสอบการลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนวิชา เปลี่ยนฐานะการลงทะเบียน ให้เป็นไปตามข้อบังคับฯ สถาบัน

2.5.8 รวบรวมหลักฐานทั้งหมดที่เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนและลงทะเบียนของนักศึกษาเพื่อหน่วยงานอื่นใช้งานต่อไป

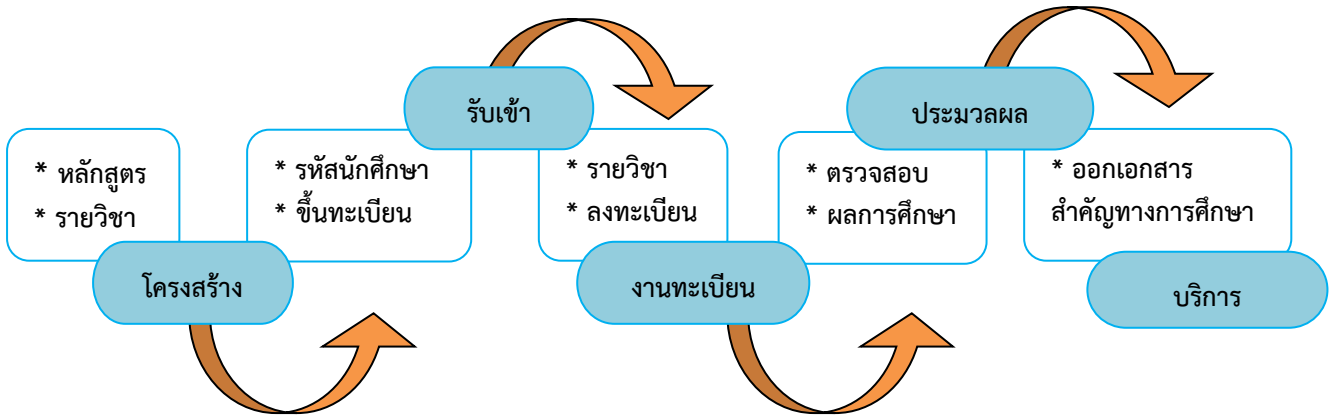
2.5.9 จัดทำและเก็บรักษาแฟ้มประวัติของนักศึกษาเป็นรายบุคคลในแต่ละแฟ้มประกอบด้วยหลักฐานที่นักศึกษานำมาแสดงในวันขึ้นทะเบียน

2.5.10 จัดทำทะเบียนนักศึกษาแต่ละรุ่นที่ขึ้นทะเบียน เพื่อใช้ตรวจสอบสถานภาพของนักศึกษา

บทที่ 3
หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และเงื่อนไข

กรอบการทำงานและการวัดผลของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาได้นำเกณฑ์คุณภาพต่างๆ ที่มีการตรวจประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกมาปรับใช้โดยยึดถือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุภารกิจหลักตามยุทธศาสตร์ของกองบริการการศึกษา

แนวคิดและแนวทางการบริหารงาน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา (กองบริการการศึกษา) ตามนโยบายคุณภาพของกองบริการการศึกษา กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษายึดถือเป็นแนวปฏิบัติ คือการบริการและสนับสนุนทางวิชาการของสถาบัน ดังนั้นการจัดทำแผนหรือนโยบายต้องมุ่งเน้นไปที่การบริการและสนับสนุนงานทางวิชาการด้วยระบบสารสนเทศของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา การบริการดังกล่าวเพื่อการใช้ประโยชน์ของข้อมูลสูงสุดต่อองค์กร แนวทางการจัดทำระบบจะใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลที่พัฒนาขึ้นเพื่อการจัดการระบบสารสนเทศ คุณลักษณะของข้อมูลและบริการที่มี คือ แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ ตามแผนภาพที่ 3. 1 ทิศทางการให้บริการของระบบสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษาของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา



แผนภาพที่ 3. 1 ทิศทางการให้บริการของระบบสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษาของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน

โดยรายละเอียดการดำเนินงานในคู่มือฉบับนี้จะ**กล่าวถึงเฉพาะกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ซึ่งอยู่ในโครงสร้างการทำงานของงานทะเบียนและประวัตินักศึกษาโดยหลักเกณฑ์ในคู่มือฉบับนี้จะระบุถึงเฉพาะขั้นตอนการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่** การรวบรวมข้อมูลประวัตินักศึกษาให้ถูกต้องครบถ้วน ตลอดจนถึงการตรวจสอบการชำระเงิน เพื่อให้ถูกต้องตามข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาและข้อกำหนดของหลักสูตร โดยมีรายละเอียดของเกณฑ์ เอกสารและข้อมูล และบุคคลที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

3.1.1 เกณฑ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. ข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ว่าด้วยการศึกษา ฉบับที่บังคับใช้
   1.1 ข้อบังคับฯ หมวดที่ 1 ว่าด้วยประเภทของนักศึกษา
   1.2 ข้อบังคับฯ หมวดที่ 2 ว่าด้วยคุณสมบัติของนักศึกษา
   1.3 ข้อบังคับฯ หมวดที่ 4 ว่าด้วยการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาและการลงทะเบียนเข้าเรียน
2. หลักสูตรของแต่ละคณะที่ทำการเรียนการสอนในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
   2.1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์
   2.2 คณะบริหารธุรกิจ
   2.3 คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ
   2.4 คณะสถิติประยุกต์
   2.5 คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
   2.6 คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
   2.7 คณะภาษาและการสื่อสาร
   2.8 คณะนิติศาสตร์
   2.9 คณะการจัดการการท่องเที่ยว
   2.10. คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ
   2.11 คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม
   2.12 วิทยาลัยนานาชาติ
3. ประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และประกาศคณะ
   3.1 ประกาศผลการพิจารณาคัดเลือกเข้าเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก
   3.2 ประกาศตารางเรียนตารางสอนของแต่ละคณะ
4. คำสั่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และคณะ
5. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษา

3.1.2 เอกสารและข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. คำแนะนำสำหรับการขึ้นทะเบียน/ลงทะเบียนนักศึกษาใหม่ พร้อมรายวิชาที่นักศึกษาใหม่ต้องลงทะเบียน
2. คู่มือการใช้ระบบการบริการการศึกษา
3. อัตราค่าธรรมเนียมการศึกษา

4. ปฏิทินการศึกษา
5. ตารางเรียนตารางสอบ
6. แบบฟอร์มการเพิ่ม-เพิกถอนรายวิชา เปลี่ยนสถานะวิชา เปลี่ยนกลุ่ม
7. ผังการศึกษา

3.1.3 บุคคลที่รับผิดชอบในการดำเนินการ

1. ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา มีหน้าที่ ควบคุม ดูแล กำกับ ตรวจสอบ เสนอความคิดเห็นและให้คำแนะนำ และพิจารณาสั่งการในการปฏิบัติงาน
2. หัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ ของกองบริการการศึกษา และหัวหน้ากลุ่มงานการศึกษาของคณะต่างๆ มีหน้าที่ วิเคราะห์และวางแผนการปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ระเบียบ ข้อบังคับฯ ประกาศของสถาบันเป็นเกณฑ์
3. นักวิชาการศึกษา มีหน้าที่ด้านการศึกษาของสถาบัน ให้บริการด้านการศึกษา ให้คำแนะนำนักศึกษาและผู้มาติดต่อ โดยใช้ระเบียบข้อบังคับฯ ประกาศ ของสถาบันเป็นเกณฑ์

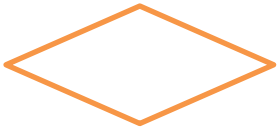
3.1.4 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มีกระบวนการทำงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 กระบวนงานทะเบียนนักศึกษา รหัสกระบวนงาน **: QP-EDU-3-01** โดยมีระเบียบปฏิบัติ : งานทะเบียนนักศึกษา ที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ใช้งานตั้งแต่ 1 มีนาคม 2561

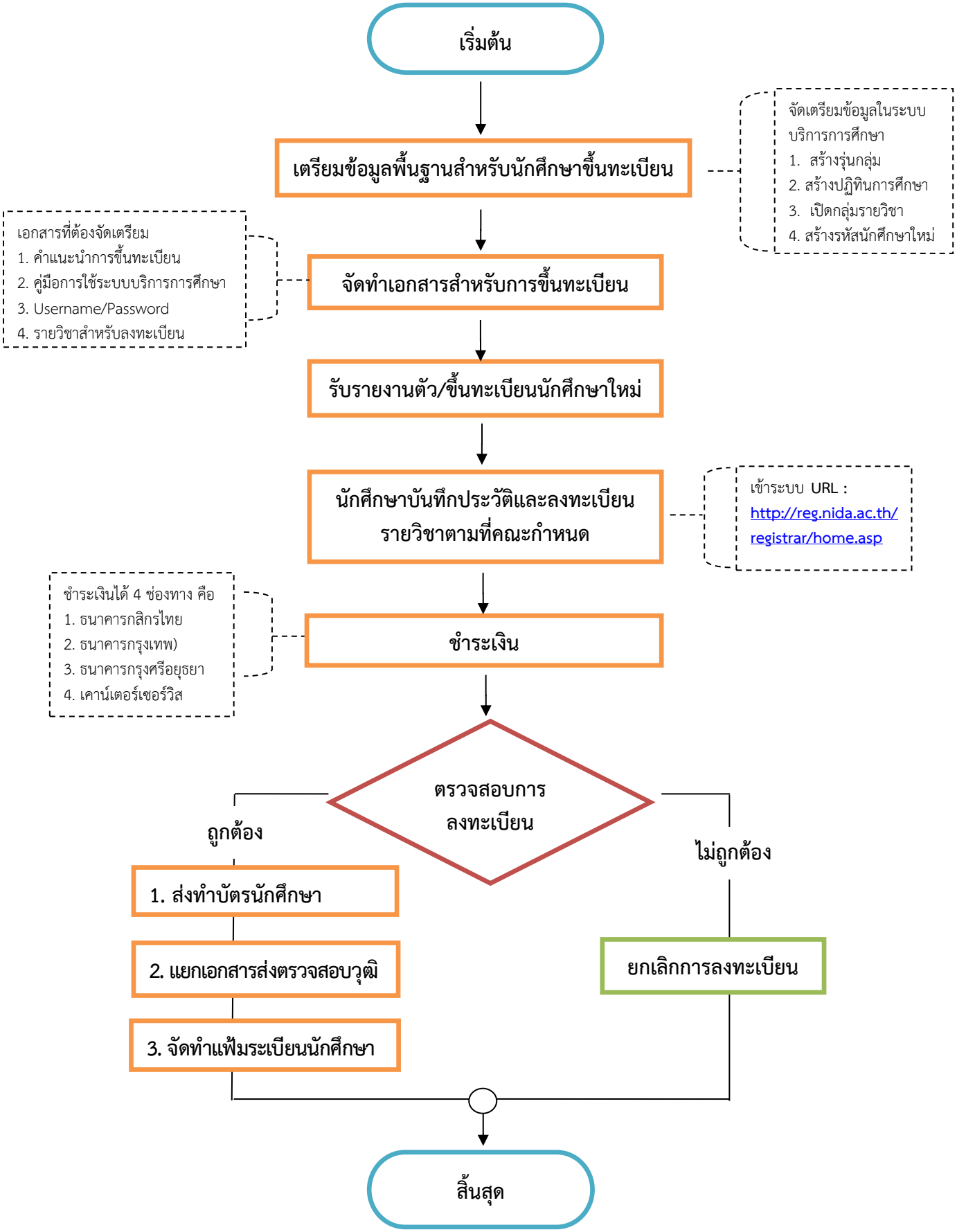
3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

กองบริการการศึกษาได้มอบหมายให้กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ ผู้จัดทำคู่มือขออธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการอธิบายความในตารางที่ 3.1 โดยมีวิธีการปฏิบัติงานในส่วนของกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ ดังตารางที่ 3.2 ผังแสดงวิธีการปฏิบัติงานของกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ ดังนี้

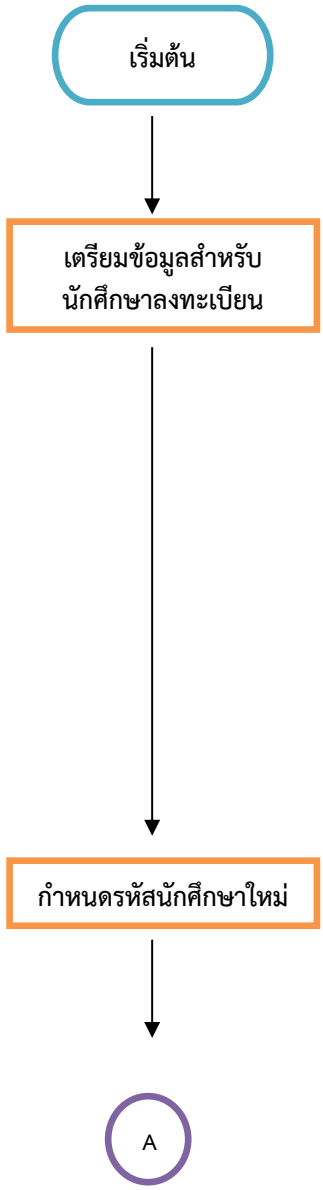
ตารางที่ 3.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการอธิบายความ

สัญลักษณ์	ความหมาย
	จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด
	เอกสาร
	กิจกรรมและการดำเนินการ
	การตัดสินใจ การพิจารณา
	จุดเชื่อมโยง
	การไหลของขั้นตอน

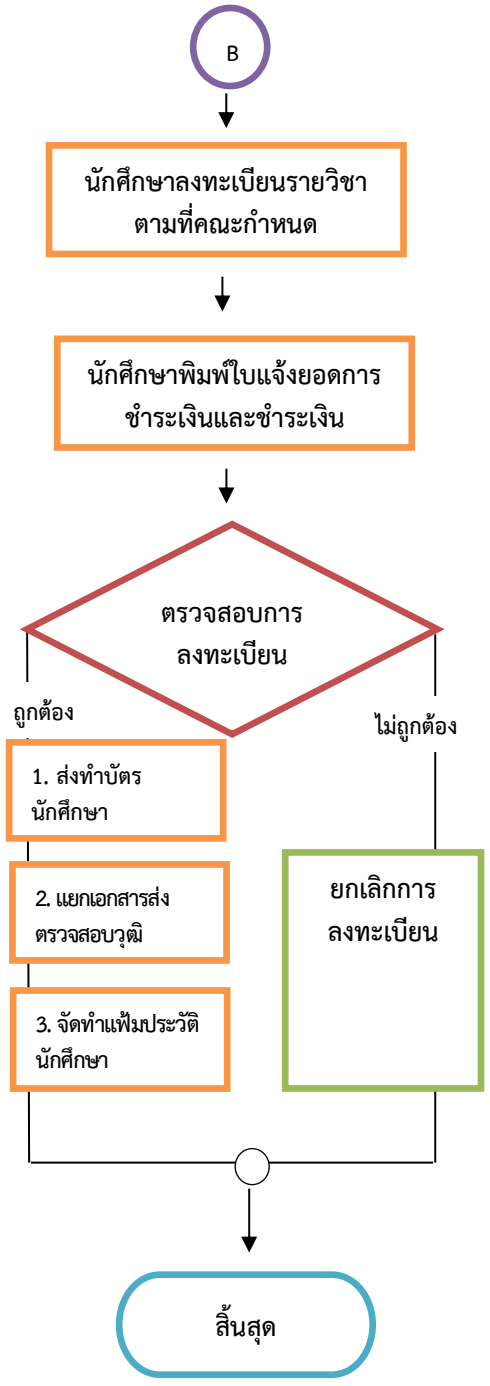
แผนภาพที่ 3.2 วิธีการปฏิบัติงานของกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่



ตารางที่ 3. 2 ผังแสดงวิธีการปฏิบัติงานของกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่

ผังกระบวนงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
	เริ่มกระบวนการ	
	เตรียมข้อมูลสำหรับนักศึกษาลงทะเบียน โดยใช้ระบบสารสนเทศ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่รับผิดชอบจะมี Username และ Password เพื่อเข้าสู่ระบบ 1. กำหนดผังค่าใช้จ่าย และช่วงเวลาในปฏิทินการศึกษาสำหรับนักศึกษาใหม่ 2. กำหนดปี/ภาค หน่วยกิต ต่ำสุด/สูงสุด ของการลงทะเบียน 3. ตรวจการบันทึกตารางสอน 4. กำหนด รุ่น/ กลุ่ม (สำหรับนักศึกษาใหม่เท่านั้น) 5. กำหนดรหัสนักศึกษาใหม่ โดยรหัสนักศึกษามี 10 หลัก ดังนี้ X X X X X X X X X X หลักที่ 1 -2 คือ ปีการศึกษา หลักที่ 3 คือ ภาคการศึกษา หลักที่ 4 - 5 คือ รหัสคณะ หลักที่ 6 - 7 คือ ประเภทนักศึกษา/ จังหวัด หลักที่ 8 – 10 คือ ลำดับที่ของนักศึกษา	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน

ผังกระบวนงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
	เจ้าหน้าที่จัดทำเอกสารสำหรับนักศึกษาใหม่ ที่มารายงานตัวและขึ้นทะเบียน โดยเตรียมเอกสารดังนี้ 1. คำแนะนำสำหรับการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ 2. คู่มือการใช้ระบบบริการการศึกษา	- เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
	นักศึกษารายงานตัวและขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ที่กลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและประมวลผลการศึกษาพร้อมส่งเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ตามที่ระบุในประกาศผลการคัดเลือกเข้าเป็นนักศึกษา	- เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
	เจ้าหน้าที่รับรายงานตัวและขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ (FM-ESD-03-01) แจกเอกสารการขึ้นทะเบียนและให้นักศึกษากรอกแบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษา (FM-ESD-03-02)	- เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
	นักศึกษาบันทึกข้อมูลประวัติส่วนตัวผ่านทาง Website: http://reg.nida.ac.th โดยนักศึกษาสามารถศึกษาวิธีการบันทึกประวัติส่วนตัวได้ในคู่มือบริการการศึกษา หรือ หน้าข่าวประกาศที่ Website: http://reg.nida.ac.th	- เจ้าหน้าที่งานทะเบียน

ผังกระบวนงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
	1. กรณีที่เป็นไปตามเกณฑ์/ข้อกำหนด นักศึกษาใหม่ลงทะเบียนด้วยตนเองผ่านทาง Website: http://reg.nida.ac.th 2. กรณีที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์/ข้อกำหนด 2.1 นักศึกษายื่นคำร้องที่คณะ โดยให้คณบดีเป็นผู้อนุมัติ 2.2 เจ้าหน้าที่คณะ ส่งคำร้องที่คณบดีอนุมัติเรียบร้อยแล้วให้กอง นักศึกษาพิมพ์ใบแจ้งยอดการชำระเงินและชำระเงิน เจ้าหน้าที่งานทะเบียนตรวจสอบการชำระเงินของนักศึกษาผ่านธนาคาร โดยตรวจสอบจากข้อมูลการชำระเงินที่กลุ่มงานการเงินส่งให้และจากรายงานตรวจสอบการชำระเงินในระบบสารสนเทศ **กรณีนักศึกษาไม่ชำระเงินค่าลงทะเบียนตามกำหนด** - เจ้าหน้าที่งานทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่คณะดำเนินการยกเลิกการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา **กรณีนักศึกษาชำระเงินตามกำหนด** - เจ้าหน้าที่งานทะเบียนดำเนินการตรวจเอกสารการขึ้นทะเบียน นักศึกษาใหม่และประวัตินักศึกษาที่บันทึกผ่านระบบ https://reg.nida.ac.th เมื่อถูกต้องแล้วรวบรวมส่งทำบัตรนักศึกษา แยกเอกสารส่งตรวจสอบวุฒิ และจัดทำแฟ้มระเบียนนักศึกษา (เฉพาะนักศึกษาใหม่)	- เจ้าหน้าที่งานทะเบียน - นักศึกษา - เจ้าหน้าที่คณะ - เจ้าหน้าที่งานทะเบียน - เจ้าหน้าที่งานทะเบียน - เจ้าหน้าที่คณะ

3.3 เงื่อนไข/ ข้อสังเกต/ ข้อควรระวัง/ สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่งานทะเบียนจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ มาตรฐาน ข้อกำหนด และระเบียบปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วนตามกระบวนงานที่กำหนดไว้ โดยมีเงื่อนไข ข้อสังเกต ข้อควรระวัง และสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการดำเนินงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ ดังนี้

3.3.1 เงื่อนไขการดำเนินงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

1. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารที่นักศึกษานำมาขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ให้ถูกต้องและครบถ้วนตามประกาศสถาบันในข้อที่ระบุเรื่องเอกสารประกอบการขึ้นทะเบียนสำหรับนักศึกษาใหม่ (รายละเอียดในภาคผนวก)
2. เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลประวัตินักศึกษาให้ถูกต้องครบถ้วน ตลอดจนถึงการตรวจสอบการชำระเงินของนักศึกษาให้เป็นไปภายใต้กำหนดเวลา
3. เจ้าหน้าที่แจกแบบสอบถามให้นักศึกษาหลังการให้บริการทุกครั้ง เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของกระบวนงาน (แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ FM-ESD-05-02 Rev : 00)
4. กระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการจะต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อรองรับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015

3.3.2 ข้อสังเกตการดำเนินงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

1. นักศึกษาขาดความพร้อมเรื่องการเตรียมเอกสารมาขึ้นทะเบียน และนักศึกษาบางคนยังขาดเอกสารฉบับสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ทะเบียนต้องตรวจสอบและติดตามผลโดยการประสานงานกับคณะเพื่อติดตามเอกสารในภายหลัง
2. แบบสอบถามจะมีข้อมูลย้อนกลับหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการทำให้สามารถนำข้อมูลหรือข้อเสนอแนะดังกล่าวหลังผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. การนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการได้นำมาเป็นส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานในส่วนของกลุ่มงานทะเบียน ซึ่งช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 และเป็นการช่วยส่งเสริมผลักดันให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นด้วย

3.3.3 ข้อควรระวังการดำเนินงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

1. เจ้าหน้าที่ทะเบียนต้องปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ มาตรฐาน ข้อกำหนด และระเบียบปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนตามกระบวนงานที่กำหนดไว้

2. เจ้าหน้าที่ทะเบียนควรแจกแบบสอบถามที่กำหนดไว้ตามแผนการดำเนินงานเพื่อสามารถเปรียบเทียบผลการประเมินคุณภาพการให้บริการในแต่ละรอบการประเมินได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังทำให้สามารถทราบถึงการให้บริการในช่วงเวลาที่ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามนั้นๆ เพื่อประกอบการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น
3. เจ้าหน้าที่ทะเบียนควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 และเห็นถึงประโยชน์ในกระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการมากกว่าเห็นถึงภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากกระบวนการนี้

3.3.4 สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการดำเนินงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

1. เจ้าหน้าที่ทะเบียนควรตรวจสอบประวัติส่วนตัวของนักศึกษาที่บันทึกข้อมูลเข้ามาในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษา รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา ซึ่งเจ้าหน้าที่ทะเบียนต้องมีจริยธรรม มีความรู้ ความเชี่ยวชาญอย่างสูงในการตรวจความถูกต้อง ครบถ้วน ของข้อมูล
2. เจ้าหน้าที่ทะเบียนควรคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่รวดเร็ว สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

3.4 แนวคิดหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ ผู้เขียนได้ทำงานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3. เพื่อเสนอแนวทางและพัฒนาการบริการให้ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

โดยเก็บข้อมูลนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ ภาคที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ที่ขึ้นทะเบียนตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน 2561 (ในช่วงที่เก็บข้อมูลไม่มีการขึ้นทะเบียนระดับดุษฎีบัณฑิต) มีจำนวน 699 คน ใช้สูตรของ Taro Yamane (ทาโร ยามาเน่) ค่าความคลาดเคลื่อนที่ ร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม จำนวนที่แจกคือ 261 คน วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบสมมติฐานการวิจัย การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ประเด็นข้อเสนอแนะแล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) ผลการศึกษาพบว่า

รายงานผลจำแนกในแต่ละด้าน ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 261 คน ด้านเพศ ร้อยละ 53.26 (139 คน) เป็นเพศหญิง ด้านอายุ ร้อยละ 63.22 (165 คน) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ในด้านการศึกษา ร้อยละ 86.59 (226 คน) ระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ด้านคณะที่มารับเอกสารขึ้นทะเบียน ร้อยละ 43.68 (114 คน) เป็นนักศึกษาคณะสถิติประยุกต์ ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจรายด้านของนักศึกษาอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

(1) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.67

(2) ด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.52

(3) ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่มีค่าเฉลี่ย 4.50

(4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.41

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนที่เหมาะสม คือ ระยะเวลา 10 วัน มีจำนวนสูงสุดร้อยละ 42.53 (111 คน) และให้ความคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนา ประเด็นเรื่องเพิ่มวันรายงานตัวนอกเวลาทำการในวันเสาร์และอาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาที่อยู่ในวัยทำงาน จำนวนสูงสุด 17 คน และเมื่อทดสอบตามสมมุติฐานจากปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ในภาพรวม แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยประชากรศาสตร์เรื่องเพศมีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ย 4.37 เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ระดับค่าเฉลี่ย 4.45 ค่าความ

แตกต่าง (Sig) อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.047* ค่า (Sig) ไม่ถึง 0.05 เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ดเนสอ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ถึงแม้ปัจจัยประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมเปลี่ยนแปลงได้ แต่กองบริการสามารถปรับเปลี่ยนด้านการบริการ ทั้ง 4 ด้าน ให้สอดคล้องกับปัจจัยประชากรศาสตร์ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้ตรงตามความต้องการในแต่ละด้านได้ ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางให้กองบริการการศึกษาพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : สถาบัน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษา การให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวกับงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา พบว่ามีผู้สนใจทำการศึกษาวิจัยการให้บริการ คุณภาพการทำงานเกี่ยวกับงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาในด้านต่างๆ ดังนี้

ชมพูนุช ตันพานิช และคณะ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และนำข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มตัวอย่างได้ตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับการประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยภาพรวม การให้บริการอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง

2) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความ คิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในทั้ง 7 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของ การให้บริการกับด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ

3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ นักศึกษายังได้เสนอแนะให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการโดยภาพรวม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับดี

ชมนาด ม่วงแก้ว (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน จำนวน 500 คน จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ สาขาเทคโนโลยีการโททัศน์และวิทยุกระจายเสียง โดยมีความถี่การใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังและความพึง

พอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา โดยงานกิจกรรมนักศึกษาพบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสาร และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า ชั้นปีที่กำลังศึกษาและหลักสูตรการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกัน และพบว่า เพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวัง และความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

อรอนงค์ คำคนซื่อ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม (Satisfaction of Registration and Evaluation Service of the Faculty of Liberal Arts and Science, Nakhon Phanom University) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และผู้ปกครองของนักศึกษาที่รับบริการงานทะเบียนและประมวลผล ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 726 คน จำแนกเป็น คณาจารย์ จำนวน 33 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 23 คน นักศึกษา จำนวน 335 คน และผู้ปกครองของนักศึกษา จำนวน 335 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ ตามลำดับ ผู้ชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลสูงกว่าผู้หญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 โดยผู้ปกครองของนักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษา

สมชาย คิดประดับ (2557 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพ ปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จากมหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2552 จำนวน 376 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิต กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านประสิทธิภาพของงาน มากที่สุด รองลงมารายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method) คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานและด้านสถานที่ ตามลำดับ

2. ปัญหาของการบริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิตกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านประสิทธิภาพของงาน มากที่สุด

รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานและด้านความเสมอภาคในการ ให้บริการตามลำดับ

3. บัณฑิตที่ศึกษากลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิตของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวม ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 ส่วนบัณฑิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิตของกองบริการการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ภาพรวมและด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

3.5 วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

การทบทวนปรับปรุงการสร้างความพึงพอใจให้เหมาะสมและประทับใจ ควรคำนึงถึงองค์ประกอบ หลักคือ

- คำนึงถึงปัจจัยที่สนับสนุนความพึงพอใจของนักศึกษาในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของกองบริการการศึกษา
- การเรียนรู้และศึกษาข้อมูล ความต้องการ ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ เป็นวิธีการที่ช่วยให้กองบริการสามารถออกแบบและทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างเหมาะสม
- ศึกษานวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมากำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ
- การวางแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีความชัดเจนจะทำให้กองบริการการศึกษาสามารถกำหนดวิธีการทบทวนปรับปรุงได้อย่างเหมาะสม

3..1 แนวทางการดำเนินการ

- ให้ทำการศึกษาจากหน่วยงานอื่น (Benchmarking) ถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์ และการนำมาปรับใช้กับผู้รับบริการ
- สอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ว่ามีความต้องการจะให้ปรับปรุงการให้บริการในด้านใดบ้าง พร้อมทั้งหารูปแบบการเพิ่มช่องทางให้ผู้รับบริการเสนอข้อคิดเห็น
- เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นถึงรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

3..2 การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดความพึงพอใจมีหลากหลายวิธีอาจแสดงในรูปแบบต่างๆ ให้ทำความเข้าใจได้ง่าย เหมาะสมกับการนำเสนอข้อมูลในระดับที่แตกต่างกันสำหรับวิธีการรวบรวมข้อมูลขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถใช้วิธีการต่าง ๆ โดยกองบริการการศึกษา มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

- การให้ข้อมูลป้อนกลับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (เป็นทางการ เช่น การประชุม การสัมมนา ไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยทั่วไป)

- แบบประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของกองบริการการศึกษา ตามมาตรฐานของ ISO 9001 : 2015
- ใช้งานวิจัย เรื่อง "ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์" An Analysis of new student's satisfaction of NIDA Enrollment Process Office of the Registrar Educational Service Division National Institute of Development Administration มาเป็นแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้กองบริการการศึกษาได้รับภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขึ้นหรือได้รับการกล่าวถึงในทางที่ดีจากปัจจัยการวัดระดับความพึงพอใจ
- การรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์/E-mail/Social Media/โทรศัพท์/แบบสอบถาม/หน้าเคาน์เตอร์บริการ

3.6 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

กองบริการการศึกษามีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- ประเมินปัจจัยเสี่ยงต่อข้อร้องเรียนต่างๆที่จะเกิด (E-mail/Facebook/website/โทรศัพท์)
- ประเมินโอกาสและผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน
- จากมาตรการที่เหมาะสม (มีการติดตามการให้บริการ และประเมินเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างจริงจังจากผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน)

ทั้งนี้ เพื่อให้การติดตามกระบวนการทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำด้วยกระบวนการแก้ไขและป้องกัน (Corrective Action and Preventive Action)

- เมื่อพบปัญหาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการตรวจติดตามและประเมินผลกระบวนการทำงาน
- พิจารณาและมอบหมายประเด็นปัญหาแก่ผู้รับผิดชอบ (กรณีมีข้อร้องเรียน)
- เมื่อมีการปรับปรุงกระบวนงาน มีการประเมินผลการปรับปรุง เพื่อพัฒนางานในส่วนอื่นๆ หรือออกมาตรการเพิ่มเติม
- แก้ไขปรับเปลี่ยนการบริการเมื่อมีข้อติชม เสนอแนะ
- ปรับปรุงแก้ไขแบบฟอร์ม เอกสารคู่มือต่างๆ ให้มีความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์
- มีการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและมีการจัดกิจกรรมเพื่อปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการให้เกิด Service Mind อย่างจริงจัง
- พิจารณาความเสี่ยงอันจะเกิดจากบุคลากรขาดความร่วมมือโดยจัดอบรมกระบวนการทำงานใหม่ให้มีความเข้าใจตรงกัน

3.7 จรรยาบรรณของบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2552

3.7.1 จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงานและหน่วยงาน

- ใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบในจรรยาบรรณวิชาชีพตนเอง

- ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ รอบคอบ ขยันหมั่นเพียร ถูกต้องสมเหตุสมผล สามารถตรวจสอบได้ นึกถึงประโยชน์ของประเทศชาติ องค์การ ผู้รับบริการ และประชาชนเป็นสำคัญ และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- พัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม ปราศจากอคติ ไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
- มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
- ตรงต่อเวลา อุทิศเวลาให้แก่สถาบัน ไม่ละทิ้งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน
- ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของสถาบันอย่างประหยัด คุ้มค่า
- ไม่นำผลงานทางวิชาการของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตนเอง
- ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

3.7.2 จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

- ให้ความเคารพและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งในหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย และระเบียบของสถาบันโดยปราศจากอคติ
- ปฏิบัติหน้าที่โดยมิให้เป็นการกระทำข้ามขั้นผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเป็นผู้สั่งให้กระทำ หรือได้รับอนุญาตเป็นพิเศษชั่วครั้งคราว
- ให้ความร่วมมือช่วยเหลือผู้ร่วมงาน ให้ความคิดเห็น และแก้ปัญหาร่วมกัน เสนอแนะ สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบ รวมทั้งให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ
- ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจในบรรดาผู้ร่วมงานกิจกรรมต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ
- ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพมีน้ำใจและมนุษยสัมพันธ์อันดี
- ไม่นำผลการปฏิบัติงานของผู้อื่นมาเป็นของตน และไม่นำผลการปฏิบัติงานที่บกพร่องของตนไปเป็นของคนอื่น

3.7.3 จรรยาบรรณต่อนักศึกษา ผู้รับบริการ ชุมชน ประชาชน และสังคม

- ให้บริการอย่างเต็มความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน
- ประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นแบบอย่างที่ดี และเป็นที่น่าเชื่อถือของบุคคลทั่วไป
- ไม่รับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้กันโดยเสน่หาจากผู้มาติดต่อ หรือผู้ซึ่งอาจได้รับผลประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่นั้น
- ไม่เปิดเผยความลับของนักศึกษาที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือจากความไว้วางใจจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักศึกษาหรือผู้รับบริการ

- ละเว้นจากการเรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด จากนักศึกษาหรือผู้รับบริการเพื่อกระทำหรือไม่กระทำการใด
- มีเสรีภาพในความคิดทางการเมืองและมีความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่

3.7.4 จรรยาบรรณบุคลากร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ยังได้กำหนดจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุนไว้ ดังนี้

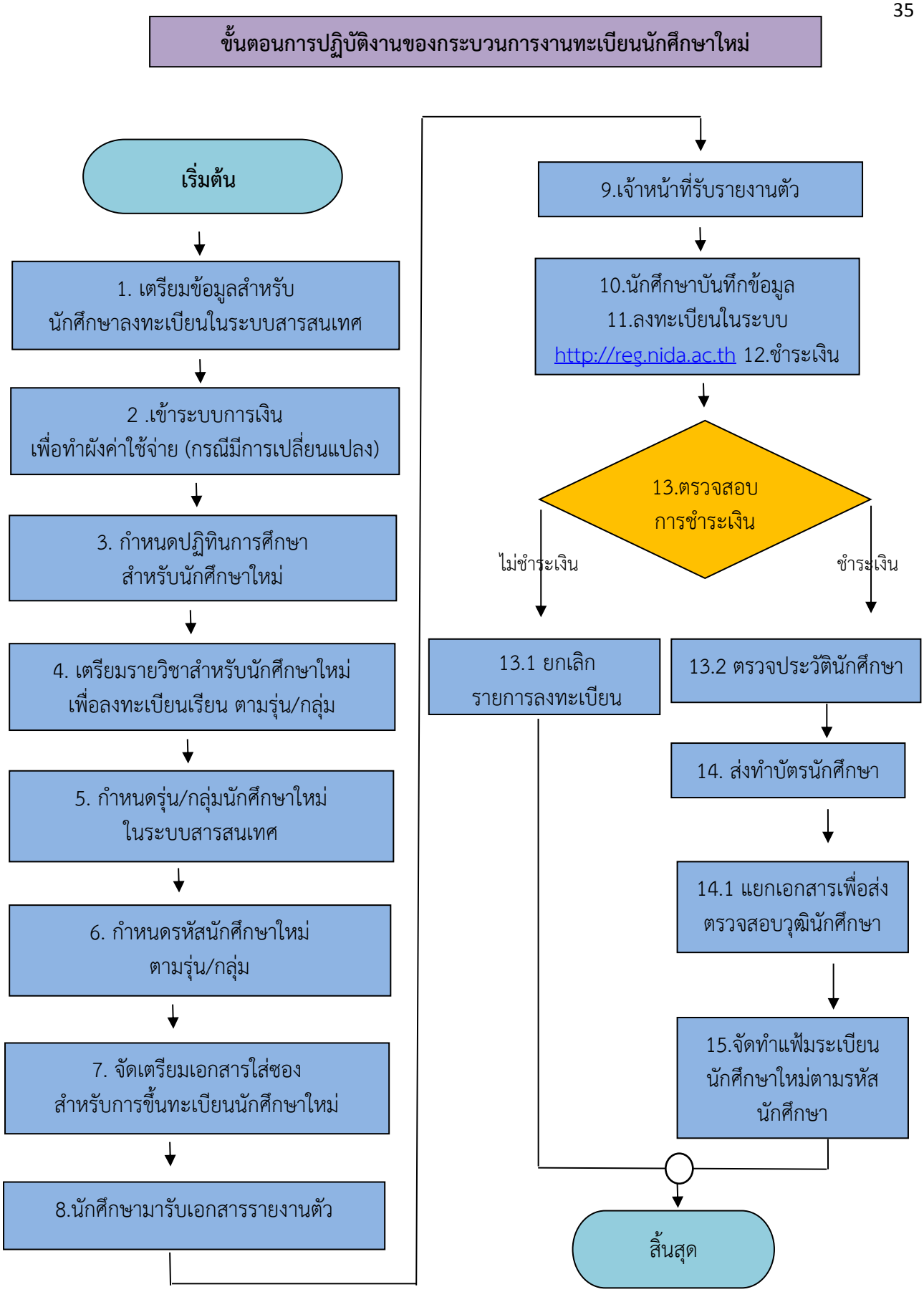
- ประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้รับบริการ และบุคคลทั่วไปทั้งด้านส่วนตัวและการงาน เพื่อธำรงรักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิของสถาบัน
- ปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ และปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เสียสละ อุทิศตน ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
- ปฏิบัติหน้าที่โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานมีความคิดอิสระ ไม่ถูกครอบงำด้วยอิทธิพลหรือผลประโยชน์ใดๆ
- หมั่นศึกษาค้นคว้าติดตามความก้าวหน้าในวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนางานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตบริการ จิตอาสา และพร้อมให้ความช่วยเหลือในกิจการสาธารณะ
- ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา เยี่ยงกัลยาณมิตร และช่วยเหลือส่งเสริม เกื้อกูลซึ่งกันละกัน เพื่อให้เกิดทีมงานที่ดี
- สร้าง ส่งเสริมความรัก ความสามัคคี ความผูกพัน และมีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบัน
- ปฏิบัติตนด้วยความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม ด้วยสำนึกต่อสังคมและประเทศชาติ

บทที่ 4
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้ จะนำเสนอในกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ เท่านั้น โดยมีงานวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ An Analysis of new student’s satisfaction of NIDA Enrollment Process Office of the Registrar Educational Service Division National Institute of Development Administration นำมาใช้เป็นแนวทางในการทำงาน และเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานความพึงพอใจ ของ ISO 9001:2015 ซึ่งเป็นระบบบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับ ซึ่งสามารถช่วยในการบริหารจัดการงานของกองบริการการศึกษาให้มีระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพ

4.1 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ โดยมีการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีการดำเนินงานสอดคล้องตามมาตรฐานของ ISO 9001 : 2015 โดยผู้เขียนคู่มือขอใช้สัญลักษณ์ตามตารางที่ 3.1 เพื่อให้สามารถเข้าใจผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) กระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ ตามแผนภาพที่ 4.1 ดังนี้



แผนภาพที่ 4. 1 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) กระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่

4.2 รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาใหม่

จากแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานผู้จัดทำขออธิบายรายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่มากขึ้นโดยแบ่งเป็นขั้นตอนต่างๆ จำนวน 14 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1. เตรียมข้อมูลสำหรับนักศึกษาลงทะเบียน โดยใช้ระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูลหลัก ทั้งนี้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่รับผิดชอบจะมี Username และ Password เพื่อเข้าสู่ระบบดังกล่าว ดังรูปภาพที่ 4.1

รูปภาพที่ 4. 1 ภาพหน้าจอการ Login เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลหลัก

เมื่อเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการ ดังนี้

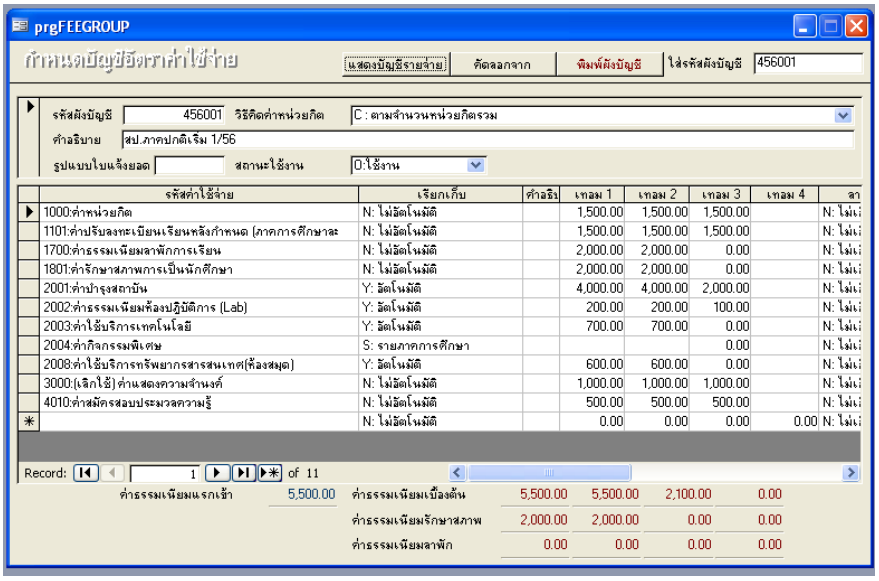
- กำหนดผังค่าใช้จ่าย / ปฏิทินการศึกษา (รายละเอียดในขั้นตอนที่ 2)
- กำหนดปฏิทินการศึกษา (รายละเอียดในขั้นตอนที่ 3)
- เตรียมรายวิชาสำหรับนักศึกษาลงทะเบียน (รายละเอียดในขั้นตอนที่ 4)
- กำหนดรุ่น/กลุ่ม นักศึกษาใหม่ (รายละเอียดในขั้นตอนที่ 5)
- กำหนดรหัสนักศึกษาใหม่ โดยรหัสนักศึกษา มี 10 หลัก (รายละเอียดในขั้นตอนที่ 6) ดังนี้

X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

หลักที่ 1 -2 คือ ปีการศึกษา
หลักที่ 3 คือ ภาคการศึกษา
หลักที่ 4 - 5 คือ รหัสคณะ
หลักที่ 6 - 7 คือ ประเภทนักศึกษา/ จังหวัด
หลักที่ 8 – 10 คือ ลำดับที่ของนักศึกษา

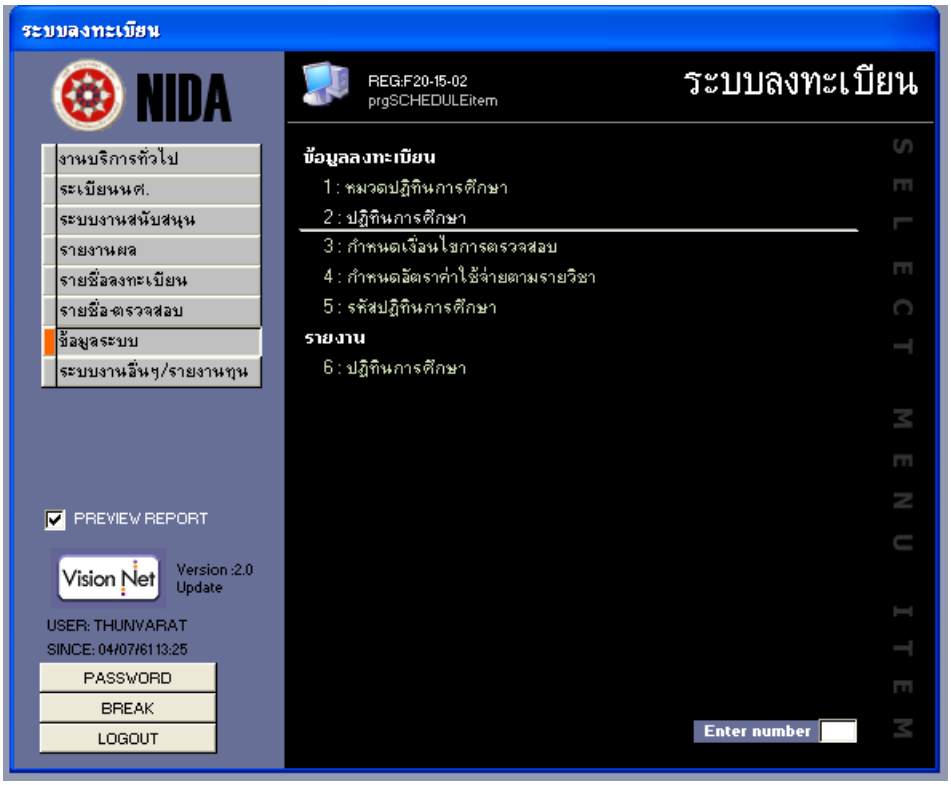
<u>ขั้นตอนที่ 2.</u> เข้าระบบการเงินเพื่อจัดทำผังค่าใช้จ่าย (กรณีมีเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายต้องสร้างผังค่าใช้จ่ายใหม่ ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงสามารถใช้ผังค่าใช้จ่ายเดิมได้) เข้าสู่ระบบการเงิน เลือกเมนูข้อมูลระบบ เลือกข้อ 3. กำหนดบัญชีอัตราค่าใช้จ่าย ดังรูปภาพที่ 4.2 และกำหนดบัญชีอัตราค่าใช้จ่าย เพื่อสร้างผังค่าใช้จ่ายตามประกาศสถาบัน ดังรูปภาพที่ 4.3

รูปภาพที่ 4. 2 ภาพหน้าจอการเข้าระบบการเงิน ข้อมูลระบบ



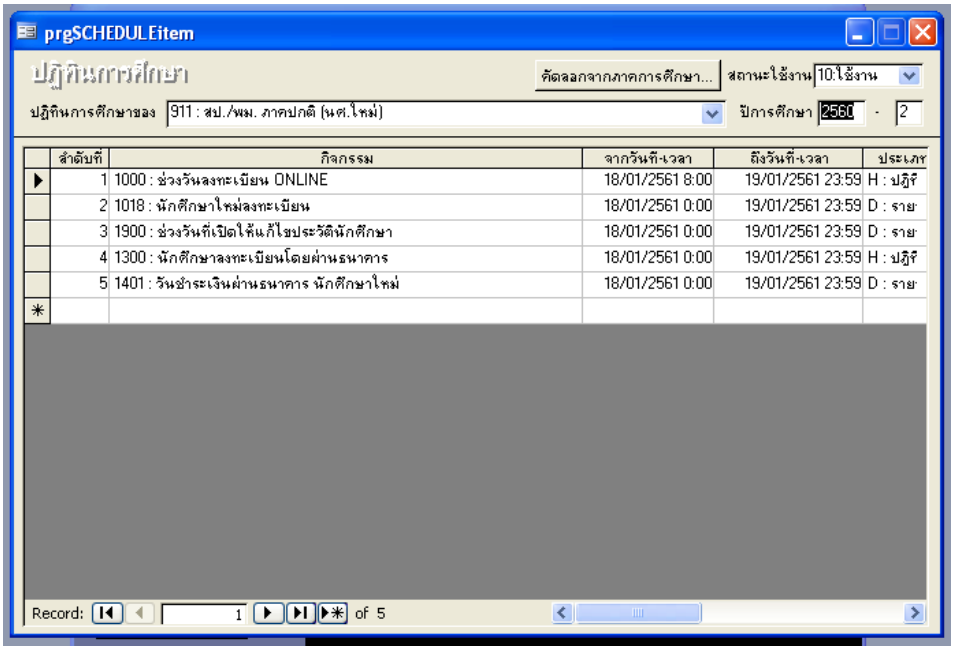
รูปภาพที่ 4. 3 ภาพหน้าจอการกำหนดบัญชีอัตราค่าใช้จ่าย

<u>ขั้นตอนที่ 3.</u> เข้าระบบลงทะเบียน เลือก ข้อ 2: ปฏิทินการศึกษา เพื่อกำหนดการลงทะเบียนตามปฏิทินการศึกษา/ประกาศสถาบัน/บันทึกของคณะ ดังรูปภาพที่ 4.4



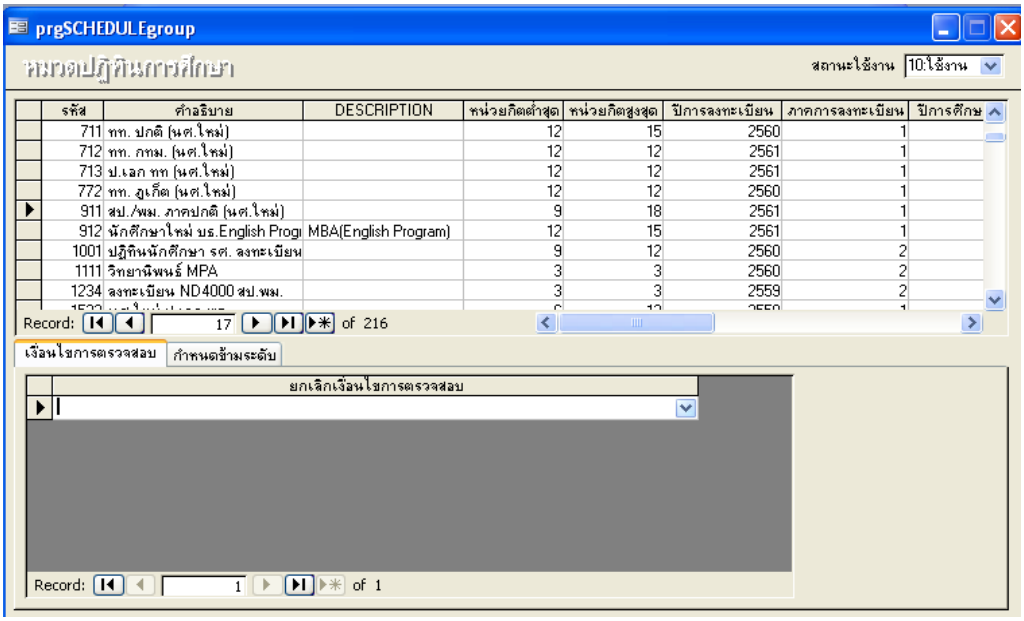
รูปภาพที่ 4. 4 ภาพหน้าจอการกำหนดปฏิทินการศึกษา

3.1 กำหนดช่วงวันลงทะเบียนในปฏิทินการศึกษา/ประกาศสถาบัน/บันทึกของคณะ ดังรูปภาพที่ 4.5



รูปภาพที่ 4. 5 ภาพหน้าจอการกำหนดช่วงวันลงทะเบียน

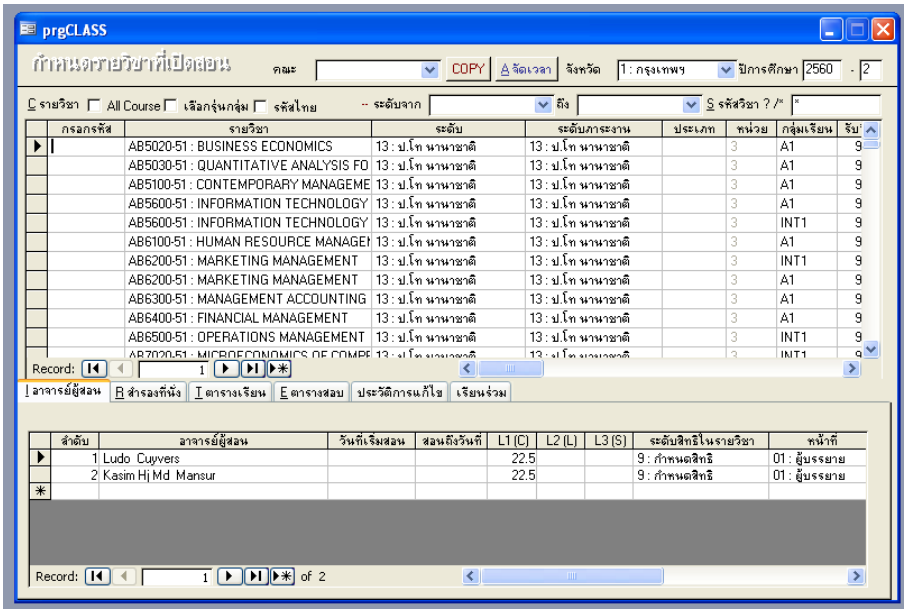
3.2 เข้าระบบลงทะเบียน เมนูข้อมูลระบบ เลือก ข้อ 1: หมวดปฏิทินการศึกษา เพื่อกำหนดปฏิทินการศึกษากำหนดปี/ภาค หน่วยกิต ต่ำสุด/สูงสุด ของภาคที่นักศึกษาขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ดังรูปภาพที่ 4.6



รูปภาพที่ 4. 6 ภาพหน้าจอการกำหนดภาคการลงทะเบียนให้ตรงกับปฏิทินการศึกษา

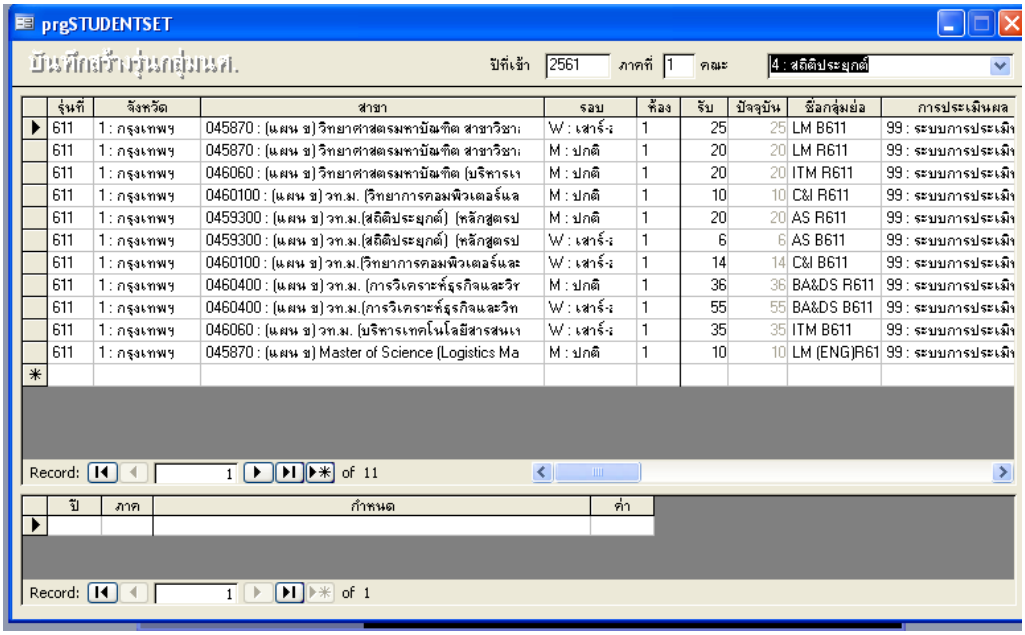
<u>ขั้นตอนที่ 4.</u> เข้าระบบจัดตารางเรียนตารางสอน เลือกเมนูตารางสอน-สอบ เลือกข้อ 1: กำหนดรายวิชาที่เปิดสอน ดังรูปภาพที่ 4.7 ตรวจสอบการบันทึกตารางสอน รายวิชาที่นักศึกษาใหม่ต้องลงทะเบียนให้ถูกต้องตรงกับที่คณะกำหนด ดังรูปภาพที่ 4.8

รูปภาพที่ 4. 7 ภาพหน้าจอกำหนดรายวิชา



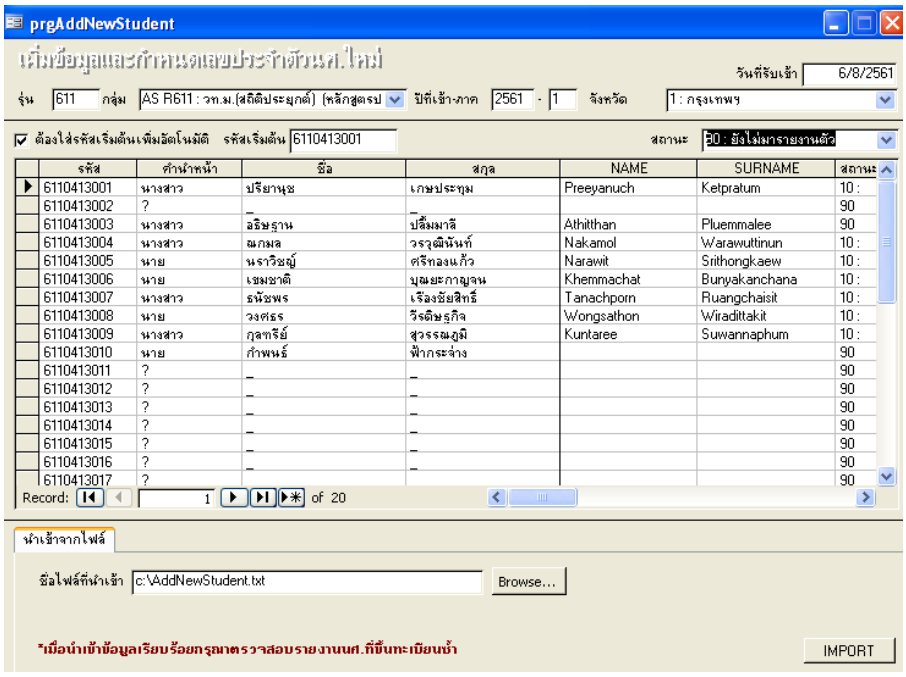
รูปภาพที่ 4. 8 ภาพหน้าจอใส่รายวิชาในตารางเรียนตารางสอน

ขั้นตอนที่ 5. เข้าระบบฐานข้อมูลหลัก เลือกเมนูระเบียนวิชาการ เลือก ข้อ 12 : บันทึกสร้างรุ่นกลุ่มนักศึกษากำหนด รุ่น/ กลุ่ม จำนวนนักศึกษา (สำหรับนักศึกษาใหม่เท่านั้น) ดังรูปภาพที่ 4.9



รูปภาพที่ 4. 9 ภาพหน้าจอการบันทึกสร้างรุ่นกลุ่ม

ขั้นตอนที่ 6. เข้าระบบฐานข้อมูลหลัก เลือกเมนูระบบจัดการนักศึกษาใหม่ เลือกข้อ 1 : เพิ่มข้อมูลและกำหนดเลขนักศึกษาใหม่กำหนดรหัสนักศึกษาใหม่ ตามรุ่นกลุ่มที่กำหนดไว้ในบันทึกสร้างรุ่นกลุ่ม ดังรูปภาพที่ 4.10



รูปภาพที่ 4. 10 ภาพหน้าจอการเพิ่มข้อมูลและกำหนดรหัสนักศึกษาใหม่

ขั้นตอนที่ 7. เจ้าหน้าที่จัดทำเอกสารสำหรับนักศึกษาใหม่ คำแนะนำการลงทะเบียน Username/password (รายละเอียดในภาคผนวกหมายเลข 3)รายวิชาที่นักศึกษาต้องลงทะเบียน (รายละเอียดในภาคผนวก หมายเลข 4) คู่มือการใช้ระบบบริการการศึกษา ดังรูปภาพที่ 4.11

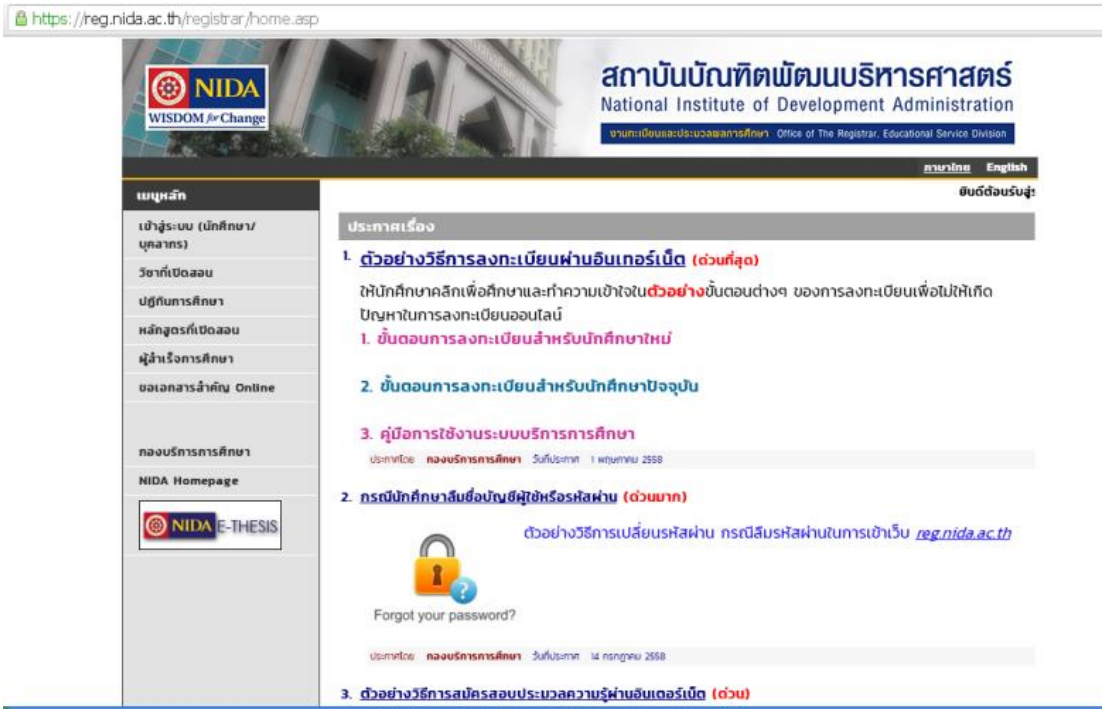
รูปภาพที่ 4. 11 ภาพคู่มือการใช้ระบบบริการการศึกษา

ขั้นตอนที่ 8. นักศึกษารายงานตัว/ขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ที่กลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและประมวลผลการศึกษาพร้อมส่งเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ตามที่ระบุในประกาศผลการคัดเลือกเข้าเป็นนักศึกษา

- สำเนาแสดงผลการศึกษา (Transcript)	จำนวน	2 ชุด
- สำเนาปริญญาบัตรหรือหนังสือรับรองจบการศึกษา	จำนวน	2 ชุด
- สำเนาทะเบียนบ้าน	จำนวน	1 ชุด
- สำเนาบัตรประชาชน	จำนวน	2 ชุด
- ใบรับรองแพทย์ (ฉบับจริง)	จำนวน	1 ชุด
- รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว (ไม่สวมชุดครุย)	จำนวน	2 รูป
- สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล(กรณีไม่ตรงตามวุฒิ)	จำนวน	2 ชุด
- สำเนาทะเบียนสมรส (เฉพาะนักศึกษาหญิง)	จำนวน	1 ชุด
- สำเนาคำสั่งแต่งตั้งยศ (กรณีมีคำนำหน้ายศ)	จำนวน	1 ชุด

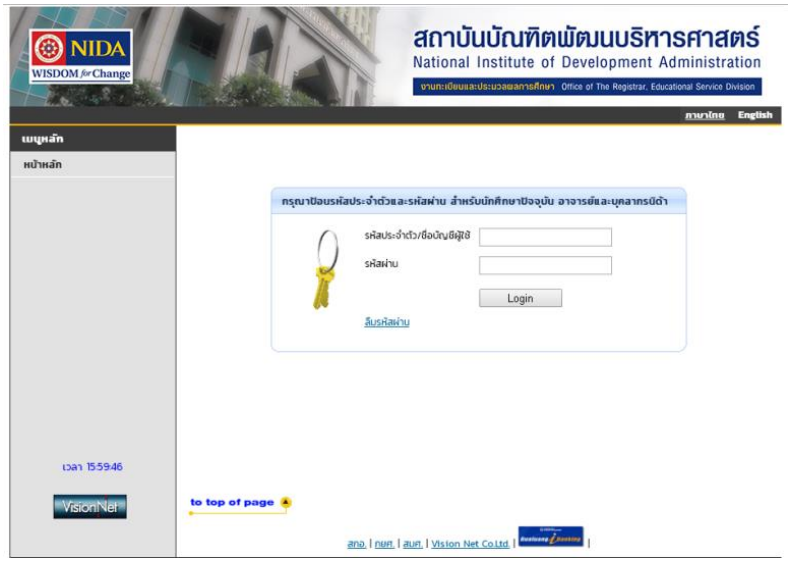
ขั้นตอนที่ 9. รับรายงานตัว/ขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ (FM-ESD-03-01) แจกเอกสารการขึ้นทะเบียนและให้นักศึกษากรอกแบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษา (FM-ESD-03-02) (รายละเอียดในภาคผนวก หมายเลข 5)

ขั้นตอนที่ 10. นักศึกษาบันทึกข้อมูลประวัติส่วนตัวผ่านทางWebsite http://reg.nida.ac.th โดยนักศึกษาสามารถศึกษาวิธีการบันทึกประวัติส่วนตัวได้ในคู่มือบริการการศึกษา หรือ หน้าข่าวประกาศที่ Website http://reg.nida.ac.th ดังรูปภาพที่ 4.12



รูปภาพที่ 4. 12 ภาพหน้าจอการเข้าระบบ http://reg.nida.ac.th

<u>ขั้นตอนที่ 11.</u> นักศึกษาใหม่ลงทะเบียนด้วยตนเอง Login โดยใช้ Username /Password ที่กำหนดเข้า Website http://reg.nida.ac.th ดังรูปภาพที่ 4.13 (กรณีที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์/ข้อกำหนด นักศึกษายื่นคำร้องที่คณะ โดยให้คณบดีเป็นผู้อนุมัติ เจ้าหน้าที่คณะส่งคำร้องที่คณบดีอนุมัติเรียบร้อยแล้วให้กอง)

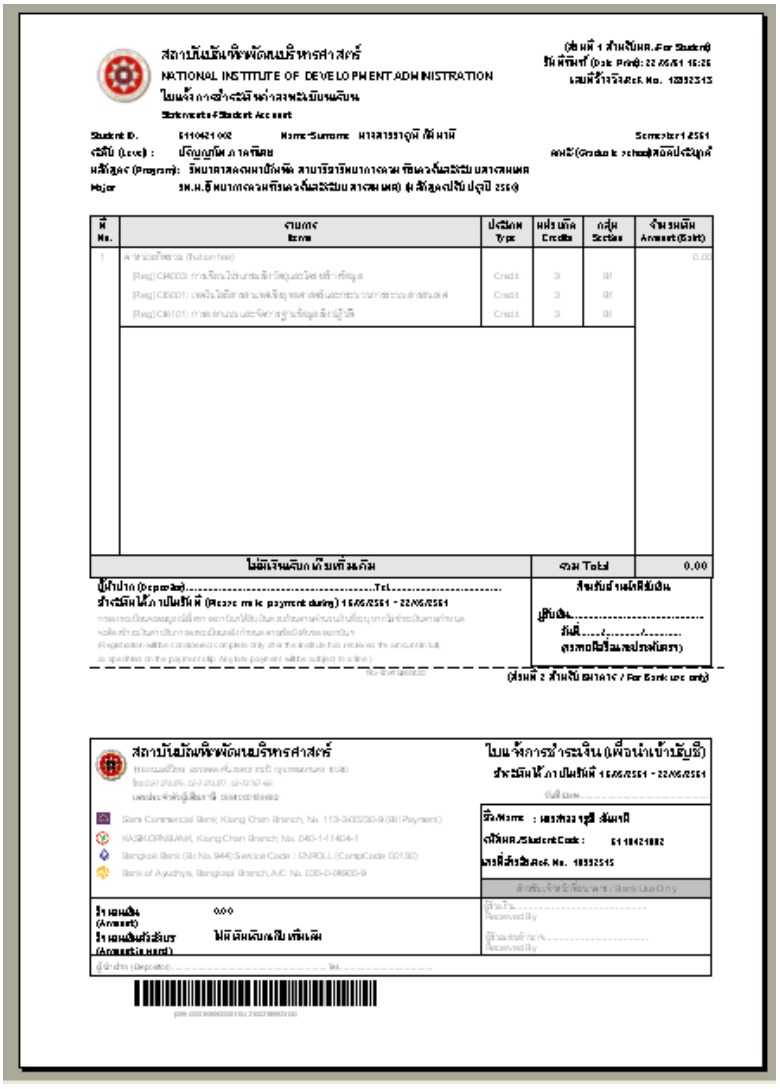


รูปภาพที่ 4. 13 ภาพหน้าจอการ Login เข้าระบบ http://reg.nida.ac.th ของนักศึกษา

<u>ขั้นตอนที่ 12.</u> นักศึกษาพิมพ์ใบแจ้งยอดการชำระเงินและชำระเงินผ่านตามช่องทางที่กำหนด โดยให้นักศึกษานำใบแจ้งยอดการชำระเงินดังรูปภาพที่ 4.14 ไปชำระตามวันที่กำหนดตามประกาศฯ โดยนักศึกษาสามารถชำระเงินได้ 4 ช่องทาง ดังนี้

1. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
4. จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส

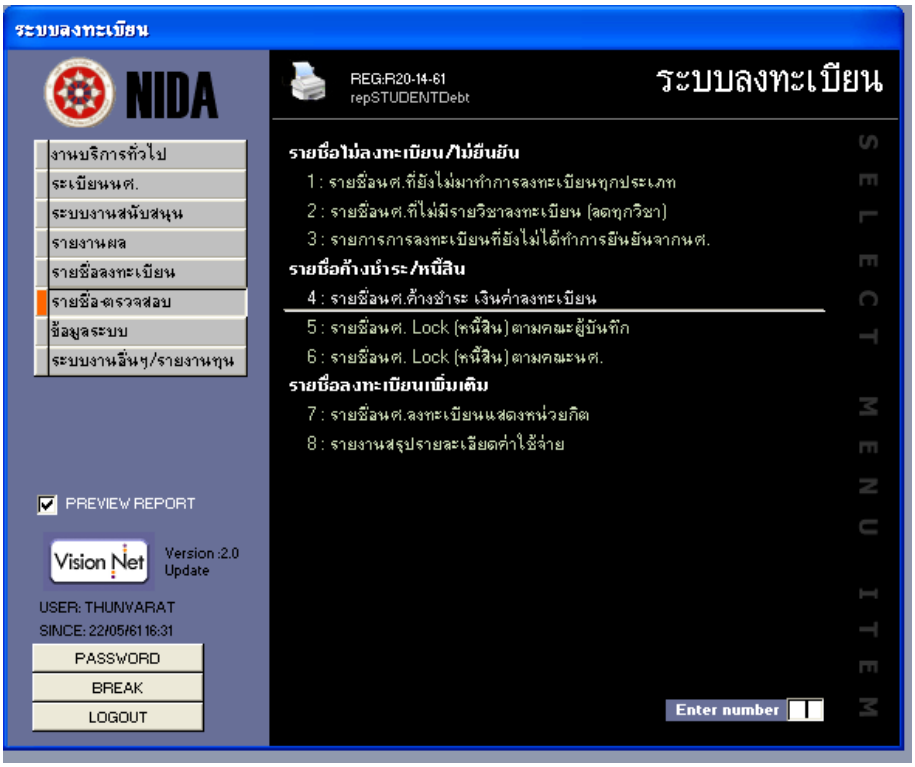
สามารถชำระเงินได้ทุกช่องทางดังกล่าวทั่วประเทศ โดยชำระด้วยเงินสดเท่านั้น และใช้แบบฟอร์มใบแจ้งยอดการชำระเงินที่พิมพ์จากระบบทะเบียนของสถาบันเท่านั้น (ห้ามใช้ใบนำฝากของธนาคาร)



รูปภาพที่ 4. 14 ภาพหน้าจอใบแจ้งการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน

<u>ขั้นตอนที่ 13.</u> เข้าระบบลงทะเบียนเพื่อตรวจสอบการชำระเงิน เข้าเมนูรายชื่อ - ตรวจสอบ ดูข้อมูลการชำระเงินเลือก ข้อ 4. รายชื่อนักศึกษาค้างชำระเงินค่าลงทะเบียน สั่งพิมพ์ใบรายชื่อเพื่อตรวจสอบการค้างชำระ ดังรูปภาพที่ 4.15

** หมายเหตุ นักศึกษาที่มีปัญหาการชำระเงินให้ตรวจสอบจากรายงาน Download ที่กลุ่มงานการเงินส่งให้และตรวจสอบการชำระเงินในระบบสารสนเทศให้ตรงกัน กรณีนักศึกษาไม่ชำระเงินภายในกำหนดให้คณะสอบถามรายละเอียดนักศึกษา

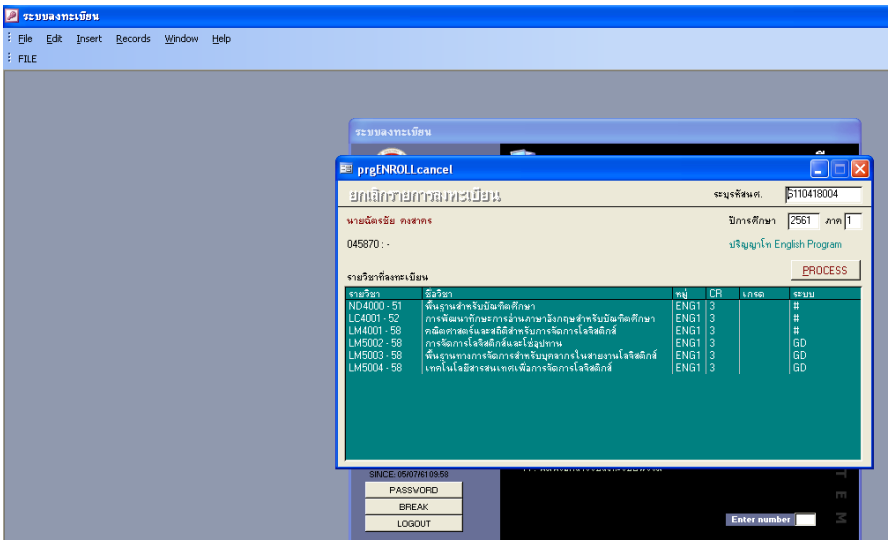


รูปภาพที่ 4. 15 ภาพหน้าจอการเข้าระบบลงทะเบียนเพื่อตรวจสอบการชำระเงิน

13.1 กรณีนักศึกษาไม่ชำระเงินค่าลงทะเบียน

ยกเลิกการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา เข้าระบบลงทะเบียน เลือกเมนูงานบริการทั่วไป เลือกข้อ 5. ยกเลิกรายการลงทะเบียน ดังรูปภาพที่ 4.16 เจ้าหน้าที่ใส่รหัสนักศึกษาและกดปุ่ม Process เพื่อยกเลิกรายการ ดังรูปภาพที่ 4.17

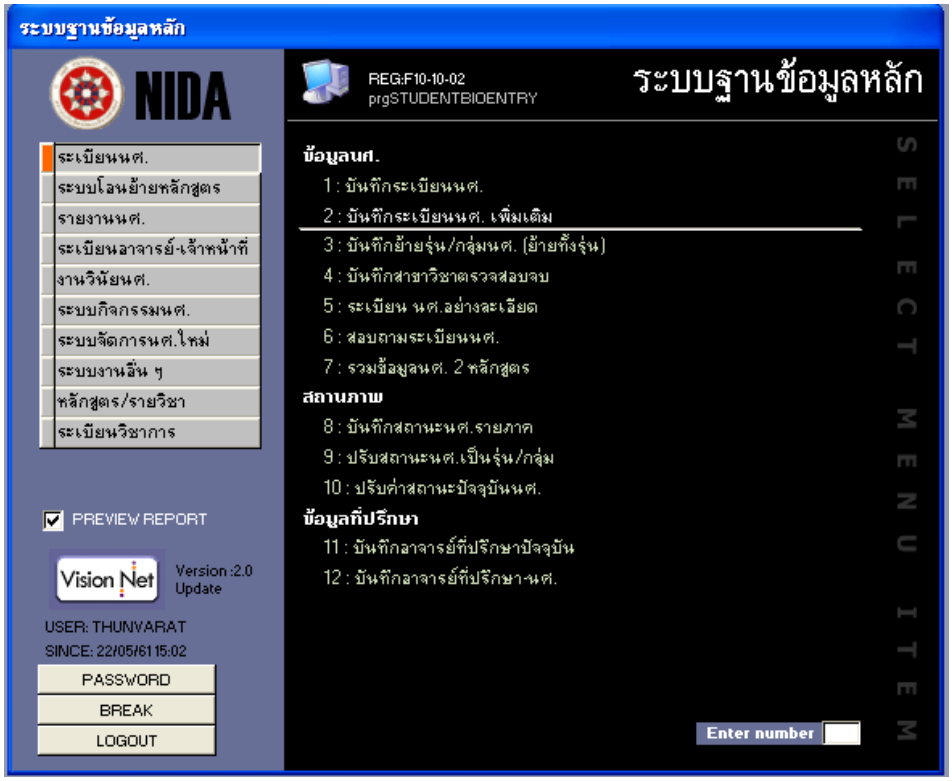
รูปภาพที่ 4. 16 ภาพหน้าจอการเข้าระบบลงทะเบียนเพื่อยกเลิกรายการลงทะเบียน



รูปภาพที่ 4.17 ภาพหน้าจอการยกเลิกรายการลงทะเบียน

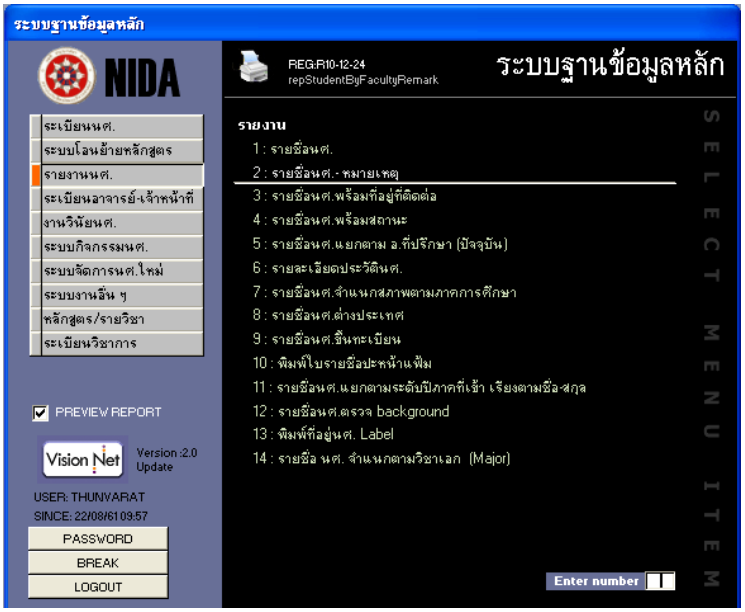
13.2. กรณีนักศึกษาชำระเงิน

เจ้าหน้าที่เข้าระบบฐานข้อมูลหลัก เลือกเมนูระเบียนนศ. เลือกข้อ 2.บันทึกระเบียนนศ. เพิ่มเติม เพื่อตรวจประวัตินักศึกษาที่บันทึกผ่าน https://reg.nida.ac.th ในระบบบริการการศึกษาให้ตรงกับเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ดังรูปภาพที่ 4.18

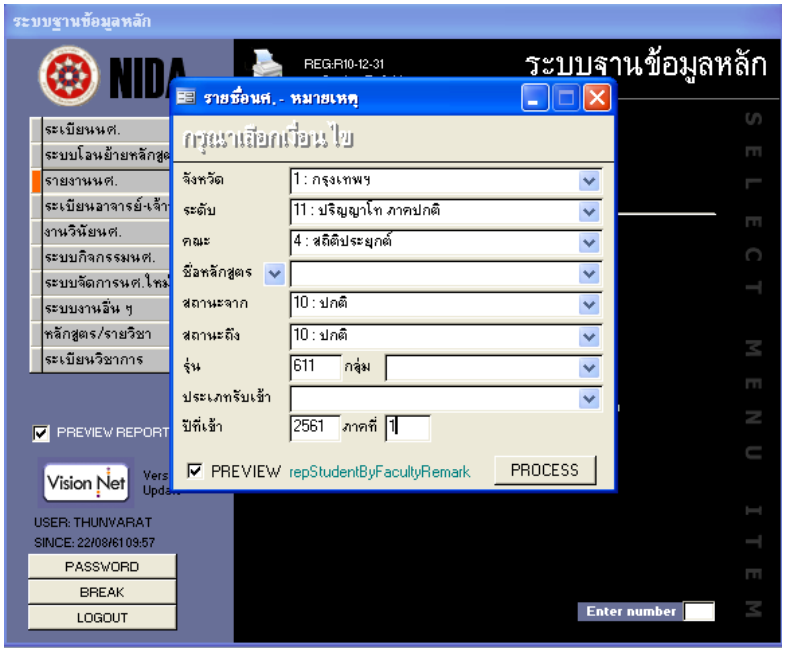


รูปภาพที่ 4.18 ภาพหน้าจอการเข้าระบบฐานข้อมูลเพื่อตรวจสอบประวัติ

<u>ขั้นตอนที่ 14.</u> หลังจากตรวจประวัตินักศึกษาแล้ว เจ้าหน้าที่แยกแบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษาที่แนบสำเนาบัตรประชาชน พร้อมพิมพ์ใบรายชื่อนักศึกษาตามรุ่น เพื่อแนบใบปะหน้าด้วย โดยเจ้าหน้าที่เข้าระบบฐานข้อมูลหลัก เลือกเมนูรายงานนศ. เลือกข้อ 2.รายชื่อนศ.-หมายเหตุ เพื่อสั่งพิมพ์ใบปะหน้ารายชื่อนักศึกษาแนบส่งให้เจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อรวบรวมส่งทำบัตรให้เจ้าหน้าที่ของธนาคารกรุงเทพ ดังรูปภาพที่ 4.19 และ 4.20 และให้เจ้าหน้าที่แยกเอกสารสำเนาทรานสคริปเพื่อส่งให้ธุรการทำเรื่องตรวจสอบวุฒิการศึกษา

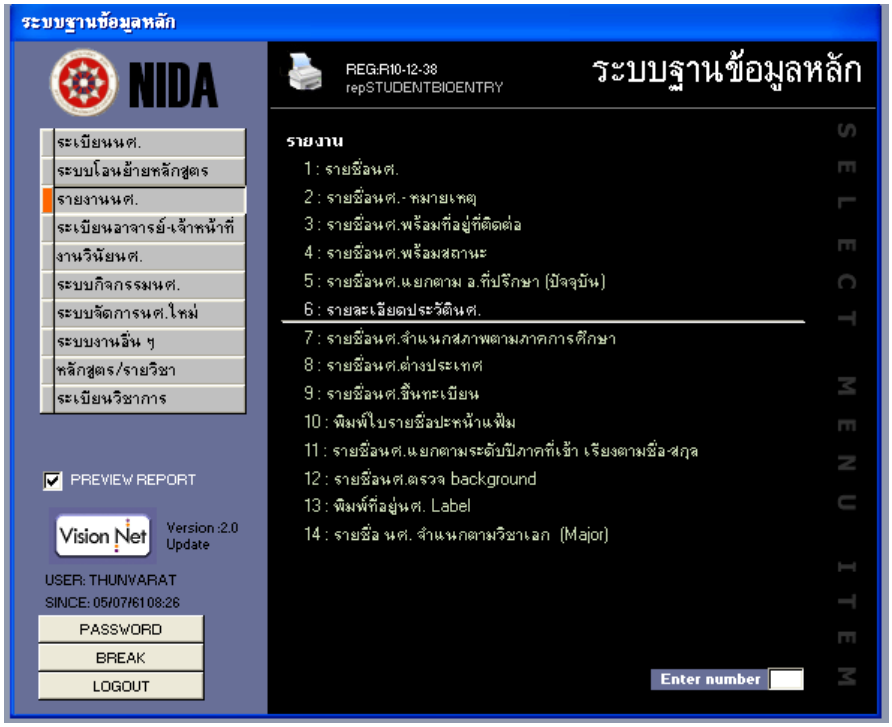


รูปภาพที่ 4.19 ภาพหน้าจอการเข้าระบบฐานข้อมูลเพื่อสั่งพิมพ์รายชื่อนักศึกษา-หมายเหตุ

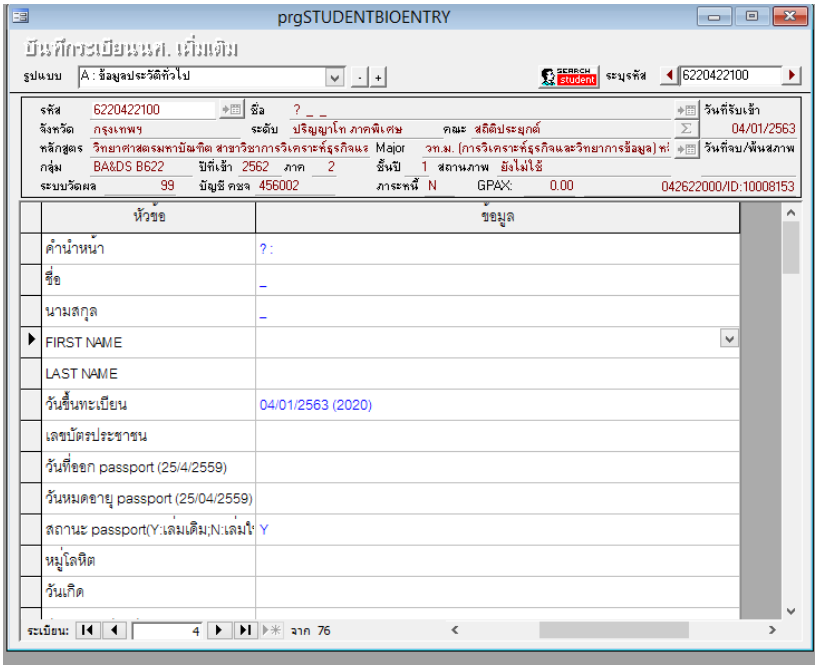


รูปภาพที่ 4.20 ภาพหน้าจอการการกำหนดเงื่อนไขเพื่อสั่งพิมพ์รายชื่อนักศึกษา-หมายเหตุ

<u>ขั้นตอนที่ 15.</u> เข้าระบบระบบฐานข้อมูลหลัก เลือกเมนูรายงานนักศึกษา เลือกข้อ 6. รายละเอียดประวัตินักศึกษาเพื่อสั่งพิมพ์ประวัตินักศึกษานำมาใส่แฟ้มระเบียนนักศึกษา ดังรูปภาพที่ 4.21 และรูปภาพที่ 4.22



รูปภาพที่ 4. 21 ภาพหน้าจอการเข้าระบบฐานข้อมูลเพื่อสั่งพิมพ์ประวัตินักศึกษา



รูปภาพที่ 4.22 ภาพหน้าจอรายละเอียดประวัตินักศึกษา

ภาพตัวอย่างแฟ้มระเบียนนักศึกษา

รูปภาพที่ 4. 23 ภาพตัวอย่างแฟ้มระเบียนนักศึกษา

4.3 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา ต้องศึกษาการดำเนินการตามกฎระเบียบ หลักเกณฑ์และเอกสารที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามกระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการตามนโยบายคุณภาพของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ซึ่งประกอบด้วย

1. มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015
2. คู่มือคุณภาพของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
3. ข้อบังคับ/ประกาศ/ระเบียบของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

4.4 แผนปฏิบัติงาน แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ เป็นภารกิจที่สำคัญมากประการหนึ่งของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ตามมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ นั้น ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพการให้บริการกับนักศึกษาเพื่อสนับสนุนการบริหารงานของกองบริการการศึกษา รวมถึงได้ดำเนินกิจกรรมประกอบการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษามีการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยมีการทำวิจัยเรื่อง "การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์”“An Analysis of factors determining student’s satisfaction of NIDA Enrollment Process. “National Institute of Development Administration จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาเป็นส่วนหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา และได้นำมาเป็นผลประเมินในการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วย ซึ่งเป็นเครื่องมือในด้านการบริหารงานที่จะให้ทราบถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาได้นำข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยมาปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2561 แล้ว (บทคัดย่อของงานวิจัยอยู่ในภาคผนวก)

2. มีการคัดกรองข้อมูลย้อนกลับทุกเดือนจากแบบสำรวจความพึงพอใจของมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 เพื่อส่งข้อมูลดังกล่าวให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงให้สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

3. มีการติดตามการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงผ่านที่ประชุมหัวหน้างาน เพื่อทบทวนการทำงานของ กระบวนงานแต่ละกลุ่มงาน ในกองบริการการศึกษา

4. มีการติดตามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกองบริการการศึกษาตามมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 และแผนการปรับปรุงตามข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. ทางเว็บไซต์ https://entrance.nida.ac.th
2. ผ่านแบบสอบถาม https://goo.gl/forms/smDoH8ql6vd0N2ED3
3. ทาง e-mail : edu_serv@nida.ac.th , eduserv1@ics.nida.ac.th

4. นักศึกษา Login เข้าระบบสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษา เลือกเมนูเสนอความคิดเห็นจากเว็บไซส์
4. https://reg.nida.ac.th
5. ทางโทรศัพท์ โทร.02-727-3365-77 โทรสาร.0-2377-7477
6. ผ่านหน้าเคาน์เตอร์ของกองบริการการศึกษา
7. ช่องทาง Social Media (Facebook /Line)

ซึ่งกองบริการการศึกษาจะแจ้งคำถามให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับทราบถึงปัญหาตามข้อร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงานการปรับปรุงตามข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนให้ผู้รับบริการทราบ

บทที่ 5
ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน

การเขียนคู่มือปฏิบัติงานนี้ ผู้จัดทำคู่มือได้เขียนโดยยึดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานจากคู่มือคุณภาพของกองบริการการศึกษา ซึ่งอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ประกอบกับเทคนิคการปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติ และข้อสังเกตที่ได้จากประสบการณ์การปฏิบัติงานที่ผ่านมาของผู้จัดทำ และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งต่างๆ เพื่อให้คู่มือฉบับนี้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ และผู้จัดทำคู่มือได้ทำการพิจารณา วิเคราะห์ และกลั่นกรองจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานโดยตรง รวมถึงได้นำข้อเสนอแนะในงานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา” มาปรับใช้ในบทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น

5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

5.2 แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

คู่มือเล่มนี้ได้นำปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่พบจากข้อเสนอแนะในงานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา” ในปัจจัย 4 ด้าน คือ

5.1.1 ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่

- ระยะเวลาการลงทะเบียนไม่เพียงพอสำหรับนักศึกษา
- วันมารับเอกสารไม่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ
- ประกาศผลการคัดเลือกเข้าเป็นนักศึกษารายละเอียดเข้าใจยากและไม่ชัดเจน
- ระบบชำระเงิน ธุรกรรมออนไลน์ยังไม่ทันสมัย
- การจ่ายเงินควรอยู่ในจุดเดียวกัน (One Stop Service)
  เช่น การลงทะเบียน การชำระเงิน

5.1.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่บางคนไม่ยิ้มแย้มและเต็มใจให้บริการ
- เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนไม่ชัดเจน

5.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

- เว็บไซต์ที่ใช้งานไม่ทันสมัย
- ประกาศผลสอบในเว็บไซต์ อยากให้มีลิงค์ (link) ขึ้นให้ชัดเจน
- หน้าเว็บไซต์ไม่บอกอาคารและสถานที่การลงทะเบียน /รายละเอียดค่าเทอม
- แบบประเมินหรือแบบสอบถามควรทำใน Google Form หรือผ่าน QR Code

5.1.4 ด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่

- แผนผังอาคารบอกรายละเอียดของแต่ละชั้นไม่ชัดเจน
- ป้ายบอกชื่ออาคารและชั้นเข้าใจยาก ไม่ชัดเจนสำหรับผู้มาติดต่อครั้งแรก

5.2 แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

5.2.1 ควรควบคุมกระบวนการทำงานงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ มีการแจกแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกครั้งที่นักศึกษามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและนำมาพัฒนาการทำงานให้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา

5.2.2 ควรอำนวยความสะดวกด้านการรับเอกสารให้นักศึกษาใหม่โดยเพิ่มวันและระยะเวลาสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ

5.2.3 ควรอธิบายขั้นตอนการลงทะเบียนติดไว้พื้นที่ส่วนกลางของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา และประชาสัมพันธ์หน้าระบบสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษา เช่น ทำโปสเตอร์แบบอินโฟกราฟฟิค (Infographic) อธิบายรายละเอียดเข้าใจง่าย

5.2.4 ควรมีช่องทางประชาสัมพันธ์มากขึ้น โดยใช้ Social Media ประชาสัมพันธ์ข้อมูลรายละเอียดวิธีการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ต้องเตรียมตัวอย่างไรแบบให้เข้าใจง่าย แจ้งไว้หน้าเพจ Nida Edserv

5.2.5 ควรมีภาพแสดงความยินดี และลิ้ง (Link) เชื่องโยงขั้นตอนการขึ้นทะเบียนและลงทะเบียนสำหรับนักศึกษาใหม่ หน้าเว็บไซต์ของกองบริการการศึกษา และหน้าเพจ Nida Edserv เมื่อนักศึกษาผ่านการคัดเลือกเข้ามาศึกษาต่อในสถาบัน เพื่อสร้างความสะดวก เข้าใจง่าย เป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อสถาบัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากแนวทางการแก้ไขและพัฒนา กองบริการการศึกษาสามารถนำไปปรับใช้ได้ทันที ดังนี้

- กองบริการการศึกษาควรขอความร่วมมือกับคณะปรับระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนของภาคพิเศษจากวันธรรมดา ให้เพิ่มวันรับเอกสารในวันเสาร์เพิ่ม 1 วัน เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ และเป็นการบริการให้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา
- กองบริการการศึกษาควรปรับระยะเวลารับเอกสารและชำระเงินในส่วนของภาคปกติ จาก 5 วันทำการเพิ่มเป็น 10 วันทำการ
- กองบริการการศึกษาควรปรับรายละเอียดในประกาศผลการคัดเลือกฯ ของสถาบัน โดยระบุข้อความรายละเอียดเพิ่มเติม เรื่องใบรับรองแพทย์ ข้อความว่า “ใบรับรอง

แพทย์จากแพทย์ปริญญาที่มีใบอนุญาตประกอบโรคศิลป์ ซึ่งออกให้ไม่เกิน 1 เดือน และแสดงว่าเป็นผู้ที่ไม่มีโรคติดต่อ หรือโรคร้ายแรงอย่างอื่น ซึ่งจะเป็นอุปสรรคต่อการศึกษา สามารถขอได้จากโรงพยาบาล และคลินิกทั่วไป ทั้งของรัฐและเอกชน” เพื่ออธิบายทำความเข้าใจกับนักศึกษาให้มีความชัดเจน

- กองบริการการศึกษาควรปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ของกองบริการการศึกษาให้มีความสะดวก มีเมนูที่เข้าถึงได้ง่าย เพิ่มลิงค์ (Link) ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของคณะในหน้าเว็บไซต์ของกองบริการการศึกษา
- กองบริการการศึกษาควรเพิ่มป้ายการประชาสัมพันธ์บอกรายละเอียดการติดต่อกองบริการการศึกษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ตั้งไว้ชั้น G บริเวณหน้าลิฟต์และหน้ากองบริการการศึกษา ชั้น 3 - 4 อาคารนราธิปพงศ์ประพันธ์

5.3.2 ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

- การนำข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนของนักศึกษาจากผลสำรวจความพึงพอใจของการติดตามผลการดำเนินงาน ตามคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 มาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นตรงตามความต้องการของนักศึกษา
- กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านทะเบียนและประมวลผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยอื่นๆ เพื่อนำข้อดีมาปรับใช้กับกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา
- กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

บรรณานุกรม

การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน. เรืองชัย จรุงศิรวัฒน์. [ออนไลน์]. 2557. แหล่งที่มา : http://www.ba.cmu.ac.th/wp-content/uploads/pdf/specialists.pdf. [20 กุมภาพันธ์ 2561]

การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) นั้น....สำคัญไฉน. อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. [ออนไลน์]. 2557. แหล่งที่มา: https://aquahrd.wordpress.com [5 กรกฎาคม 2561]

การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. สมิต สัชฌุกร. (2546). พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร.

กระทรวงศึกษาธิการ.(2552).ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552. ลงวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2552

กระทรวงศึกษาธิการ.(2558).ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558. ลงวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2558

กระทรวงศึกษาธิการ.(2558).ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558. ลงวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2558

กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพ. คู่มือศึกษาต่อสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสต**ร์,** 2559.

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (2551). ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา. ลงวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2551

คุณภาพในงานบริการ. วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร.

คู่มือปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์. [ออนไลน์]. 2559. แหล่งที่มา : https://www.google.co.th/search?rlz=1C1AOHY_thTH711TH711&ei=VUBxWofTKoz3vgS414rICw&q =บทนำคู่มือปฏิบัติงาน&oq=บทนำคู่มือปฏิบัติงาน. [31 มกราคม 2561]

ชมพูนุช ตันพานิช และคณะ**.** บทคัดย่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. [ออนไลน์]. 2555. แหล่งที่มา : http://teacher.chandra.ac.th/rdi/images/research/inc-bud/55/28.pdf. [5 กรกฎาคม 2561]

ชมนาด ม่วงแก้ว. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. [ออนไลน์]. 2555. แหล่งที่มา : http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/944/131881.pdf?sequence=3 [5 กรกฎาคม 2561]

ธัญวรัตม์ การสมโชค. (2561). ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาระงานกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. [ออนไลน์]. 2548. แหล่งที่มา : http://kpi.msu.ac.th/upload/ag_tor_ref_byqty/ag_37_in_10.1.4_1_465().pdf. [31 มกราคม 2561]

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.(2557). ข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยการศึกษา พ.ศ. 2557. ลงวันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2557

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.(2558). ข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558. ลงวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2558

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.(2558). ข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยการศึกษา (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558. ลงวันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2558

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.(2554). คู่มือจรรยาบรรณบุคลากร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สมชาย คิดประดับ, คุณวุฒิ คนฉลาด,เจริญวิชญ์ สมพงษ์ธรรม. คุณภาพ ปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการ ของงานทะเบียนและสถิตินิสิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 เดือนเมษายน- กันยายน 2557.

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน [ออนไลน์]. 2548. แหล่งที่มา http://www.ubu.ac.th/web/files_up/27f2015090411325697.pdf [31 มกราคม 2561]

หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง. สุธาสินี โพธิจันทร์. PDCA [ออนไลน์]. 2558. แหล่งที่มา : http://www.ftpi.or.th/author/suthasinee. [5 กรกฎาคม 2561].

หลักการบริหารการศึกษา . ศิริพงษ์ เศาภายน. (2548). ทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติ พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพ : บุ๊คพอยท์

หลักการให้บริการ 10S. สถาบันวิจัยและพัฒนา. คู่มือเทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ.(2557)

อรอนงค์ คำคนซื่อ. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม, วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม, ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม, 2558.

ภาคผนวก

ข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2552 (หมายเลข 1)

2552 25

สำเนา

ข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่เป็นการสมควรให้มีข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๖ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๐๙ แก้ไขเพิ่มเติมโดยมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๓ และประกาศคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ลงวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๑ เรื่อง มาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา ประกอบกับมติสภาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๒ เมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๒ จึงออกข้อบังคับไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า "ข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๕๒"

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในข้อบังคับนี้

"สถาบัน" หมายถึง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

"สภาสถาบัน" หมายถึง สภาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

"อธิการบดี" หมายถึง อธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

"คณะกรรมการบริหารงานบุคคล" หมายถึง คณะกรรมการบริหารงานบุคคลสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

"บุคลากร" หมายถึง บุคลากรของสถาบัน ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ประจำ หรือบุคลากรสายวิชาการ อาจารย์สัญญาจ้าง และบุคลากรสายสนับสนุนทุกประเภทตำแหน่งของสถาบัน

"ผู้บังคับบัญชา" หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งประเภทผู้บริหารตามมาตรา ๑๘(ข) แห่งประราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ แก้ไขเพิ่มเติมโดยมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๑ และให้หมายความรวมถึงหัวหน้าหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่ากองขึ้นไป ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดตั้งขึ้นโดยสภาสถาบัน และหัวหน้ากลุ่มงาน งาน หรือฝ่าย

"จรรยาบรรณ" หมายถึง หลักความประพฤติอันเหมาะสมที่แสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบอาชีพที่กลุ่มบุคคลแต่ละสาขาวิชาชีพประมวลขึ้นไว้เป็นหลัก เพื่อให้สมาชิกในสาขาวิชาชีพนั้นๆ ยึกถือปฏิบัติ เพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของสาขาวิชาชีพของตน

ข้อ ๔ ให้อธิการบดีเป็นผู้รักษาการตามข้อบังคับนี้

หมวด ๑
คณะกรรมการ

ข้อ ๕ ให้คณะกรรมการบริหารงานบุคคลเป็นคณะกรรมการจรรยาบรรณ มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๕.๑ พัฒนา กำหนด และส่งเสริมจรรยาบรรณของบุคลากรโดยมีการกำหนดมาตรการดำเนินการอย่างชัดเจน

๕.๒ ควบคุมการพิจารณาการดำเนินการตามจรรยาบรรณ โดยให้เป็นไปตามข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร-ศาสตร์

๕.๓ กำกับ ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานต่อสภาสถาบัน

๕.๔ วินิจฉัยตีความในกรณีเกิดปัญหาตามข้อบังคับนี้

๕.๕ แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือบุคคล เพื่อดำเนินการใดๆ ตามข้อบังคับนี้

๕.๖ ดำเนินการอื่นๆ ตามที่สภาสถาบันมอบหมาย

ข้อ ๖ ให้คณะกรรมการจรรยาบรรณพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยการกระทำผิดทางจรรยาบรรณ เมื่อมีกรณีการถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดจรรยาบรรณ โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

๖.๑ อาจารย์อาวุโส	ประธาน
๖.๒ ผู้แทนจากสภาคณาจารย์ โดยความเห็นชอบของสภาคณาจารย์ จำนวน ๑ คน	กรรมการ
๖.๓ คณบดี/ รองคณบดี/ ผู้อำนวยการสำนัก/ รองผู้อำนวยการสำนัก จำนวน ๑ คน	กรรมการ
๖.๔ บุคลากรสายสนับสนุนอาวุโส จำนวน ๑ คน	กรรมการ
๖.๕ นิติกร	กรรมการและเลขานุการ

ข้อ ๗ ให้คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยการกระทำผิดทางจรรยาบรรณมีอำนาจหน้าที่สอบสวนและพิจารณาการกระทำผิดทางจรรยาบรรณ รวมทั้งวินิจฉัยตีความว่าการประพฤติผิด หรือละเว้นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณในเรื่องใดเป็นหรือไม่เป็นความผิดวินัย

หมวด ๒
จรรยาบรรณของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ข้อ ๘ บุคลากรพึงมีจรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงานและหน่วยงาน ดังนี้

๘.๑ ยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

๘.๒ เป็นผู้ที่ยึดมั่นและยืนหยัดทำในสิ่งที่ดี ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย

๘.๓ ใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบในกรณีที่วิชาชีพใดมีจรรยาวิชาชีพกำหนดไว้ ก็พึงปฏิบัติตามจรรยาวิชาชีพนั้นด้วย

๘.๔ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ ขยันหมั่นเพียร ถูกต้อง สมเหตุ สมผล โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศชาติ องค์การ ผู้รับบริการ และประชาชนเป็นสำคัญ และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

๘.๕ พัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม ปราศจากอคติ ไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

๘.๖ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

๘.๗ ตรงต่อเวลา อุทิศเวลาให้แก่สถาบัน ไม่ทอดทิ้ง หรือละทิ้งหน้าที่ของตนในการปฏิบัติงาน

๘.๘ รักษาความลับที่สถาบันต้องดำเนินการตามกฎหมายหรือธรรมเนียมปฏิบัติ

๘.๙ ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินขององค์การอย่างประหยัดคุ้มค่าโดยระมัดระวังมิให้เสียหาย หรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินส่วนตน

๘.๑๐ ละเว้นการนำเสนอผลงานทางวิชาการของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตนโดยมิชอบ

๘.๑๑ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

ข้อ ๙ บุคลากรพึงมีจรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ดังนี้

๙.๑ เคารพและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งในหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย และระเบียบขององค์การโดยปราศจากอคติ

๙.๒ ปฏิบัติหน้าที่โดยมิให้เป็นการกระทำข้ามขั้นผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเป็นผู้สั่งให้กระทำ หรือได้รับอนุญาตเป็นพิเศษชั่วครั้งคราว

๙.๓ ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญกำลังใจ การจัดสวัสดิการและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนปกครองผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

๙.๔ ให้ความร่วมมือช่วยเหลือผู้ร่วมงานทั้งในด้านการให้ความคิดเห็น และการแก้ปัญญาร่วมกัน การเสนอแนะในสิ่งที่เห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบ รวมทั้งให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

๙.๕ ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจในบรรดาผู้ร่วมงานกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

๙.๖ ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพ มีน้ำใจและมนุษย์สัมพันธ์อันดี

๙.๗ ละเว้นจากการนำผลการปฏิบัติงานของผู้อื่นมาเป็นของตน และไม่นำผลการปฏิบัติงานที่บกพร่องของตนไปเป็นของคนอื่น

ข้อ ๑๐ บุคลากรพึงมีจรรยาบรรณต่อนักศึกษา ผู้รับบริการ ชุมชน ประชาชน และสังคม ดังนี้

๑๐.๑ ให้บริการอย่างเต็มความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน

๑๐.๒ ประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นแบบอย่างที่ดี และเป็นที่นาเชื่อถือของบุคคลทั่วไป

๑๐.๓ ละเว้นการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวินัยที่วิญญูชนจะให้กันโดยเสน่หาจากผู้มาติดต่อ หรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่นั้น

๑๐.๔ ละเว้นจากการเปิดเผยความลับของนักศึกษาที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือจากความไว้วางใจโดยมิชอบจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักศึกษาหรือผู้รับบริการ

๑๐.๕ ละเว้นจากการเรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากนักศึกษาหรือผู้รับบริการเพื่อกระทำหรือไม่กระทำการใด

๑๐.๖ ละเว้นจากการสอนหรืออบรมนักศึกษาเพื่อให้กระทำการที่รู้อยู่ว่าผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนศีลธรรมอันดีของประชาชนอย่างร้างแรง

๑๐.๗ ละเว้นจากการล่วงละเมิดทางเพศ หรือมีความสัมพันธ์ทางเพศกับนักศึกษาซึ่งมิใช่คู่สมรสของตน

๑๐.๘ มีเสรีภาพในความคิดทางการเมืองและมีความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่

ข้อ ๑๑ บุคลากรซึ่งอยู่ในตำแหน่งสายวิชาการ นอกจากจะต้องปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณตามข้อ ๘ ถึงข้อ ๑๐ แล้ว ยังต้องมีจรรยาวิชาชีพสายวิชาการ ดังนี้

๑๑.๑ ดำรงตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ศิษย์และบุคคลทั่วไป

๑๑.๒ สอนศิษย์อย่างเต็มความสามารถด้วยความบริสุทธิ์ใจ ช่วยเหลือ และปฏิบัติต่อศิษย์อย่างมีเมตตาและเป็นธรรม

๑๑.๓ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เสียสละ ซื่อสัตย์ สุจริต

๑๑.๔ ปฏิบัติงานโดยมีเสรีภาพทางวิชาการไม่ถูกครอบงำด้วยอิทธิพล หรือผลประโยชน์ใด

๑๑.๕ หมั่นศึกษา ค้นคว้า ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการให้ทันสมัย อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

๑๑.๖ เป็นนักวิจัยที่มีจรรยาบรรณนักวิจัยตามข้อกำหนดของคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

๑๑.๗ ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาเยี่ยงกัลยาณมิตรช่วยเหลือส่งเสริม และเกื้อกูลกันและกัน

๑๑.๘ สร้างส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะและมีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบัน

๑๑.๙ ปฏิบัติตนด้วยความรับผิดชอบต่อผู้อื่น สังคม และประเทศชาติ

ข้อ ๑๒ การกระทำผิดจรรยาบรรณต่อไปนี้ให้ถือว่าเป็นการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง

๑๒.๑ การนำผลงานทางวิชาการของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตนโดยมิชอบ

๑๒.๒ การล่วงละเมิดทางเพศหรือมีความสัมพันธ์ทางเพศกับนักศึกษา ซึ่งมิใช่คู่สมรสของตน

๑๒.๓ การเรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากนักศึกษา หรือผู้รับบริการเพื่อกระทำหรือไม่กระทำการใด

๑๒.๔ การเปิดเผยความลับของนักศึกษาที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือจากความไว้วางใจ โดยมิชอบจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักศึกษาหรือผู้รับบริการ

๑๒.๕ การสอนหรืออบรมนักศึกษาเพื่อให้กระทำการที่รู้อยู่ว่าผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนศีลธรรมอันดีของประชาชนอย่างร้ายแรง

๑๒.๖ การกระทำความผิดอื่นตามที่สภาสถาบันกำหนดตามสภาพ และความร้ายแรงของการกระทำ

หมวด ๓
บทกำหนดโทษ

ข้อ ๑๓ การกระทำผิดจรรยาบรรณที่เป็นความผิดวินัยหรือผิดวินัยร้ายแรง ให้ดำเนินการทางวินัยตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ถ้าไม่เป็นความผิดวินัยให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการ ดังนี้

๑๓.๑ ตักเตือน

๑๓.๒ สั่งให้ดำเนินการให้ถูกต้อง

๑๓.๓ ทำทัณฑ์บน

การดำเนินการตามวรรคหนึ่งจะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างก็ได้ ทั้งนี้ให้บันทึกในทะเบียนประวัติบุคคลด้วย

หมวด ๔
การดำเนินการทางจรรยาบรรณ

ข้อ ๑๔ บุคลากรผู้ใดถูกกล่าวหาโดยมีหลักฐานตามสมควรว่า ได้กระทำผิดทางจรรยาบรรณหรือความปรากฏต่อคณะกรรมการจรรยาบรรณหรือผู้บังคับบัญชาว่าได้กระทำผิดจรรยาบรรณ ให้แต่งตั้ง

๖

คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยการกระทำผิดจรรยาบรรณ ตามข้อ ๖ เพื่อสอบสวนให้ได้ความจริงอย่างยุติธรรมโดยไม่ชักช้า

ในกรณีที่อธิการบดีถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดจรรยาบรรณ ให้เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษาดำเนินการตามระเบียบของทางราชการต่อไป

ข้อ ๑๕ ในกระบวนการสอบสวนและพิจารณา ให้คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยการกระทำผิดทางจรรยาบรรณมีอำนาจสอบสวนและหาข้อเท็จจริง ตลอดจนพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ตามความเหมาะสมและจำเป็นโดยคำนึงถึงความเป็นธรรมแก่ผู้ถูกกล่าวหา ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกระบวนการสอบสวนทางวินัยตามข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ว่าด้วยการสอบสวนทางวินัย

ข้อ ๑๖ การสั่งลงโทษให้ทำเป็นหนังสือ โดยระบุรายละเอียดแห่งการกระทำผิดจรรยาบรรณให้ชัดเจน และให้ผู้กระทำผิดจรรยาบรรณลงชื่อรับทราบ

ข้อ ๑๗ บุคลากรผู้ถูกคำสั่งลงโทษจากการกระทำผิดจรรยาบรรณ สามารถอุทธรณ์คำสั่งลงโทษได้ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งลงโทษ โดยทำเป็นหนังสือถึงนายกสภาสถาบันแสดงข้อเท็จจริงและเหตุผลในการอุทธรณ์ให้เห็นว่าได้ถูกลงโทษโดยไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นธรรมและลงลายมือชื่อ

เมื่อนายกสภาสถาบันได้ลงนามในหนังสืออุทธรณ์ฯ แล้ว ให้มอบคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และร้องทุกข์ประจำสถาบันพิจารณาดำเนินการต่อไป

ข้อ ๑๘ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และร้องทุกข์ประจำสถาบัน มีอำนาจพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งลงโทษจากการกระทำผิดจรรยาบรรณตามข้อบังคับนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๒

(นายจิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา)
นายกสภาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กสิณ

แบบฟอร์มรายงานตัวขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่

(หมายเลข 2)

แบบฟอร์มรายงานตัวขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่
ภาค 2 ปีการศึกษา 2561 (ภาคพิเศษ)
คณะสถิติประยุกต์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ (LM)

ลำดับที่	รหัสนักศึกษา	ชื่อ-สกุล	เลขประจำตัวประชาชน	เบอร์โทรศัพท์	เฉพาะเจ้าหน้าที่			
					เอกสารขึ้นทะเบียน		เจ้าหน้าที่รับขึ้นทะเบียน	หมายเหตุ
					ครบถ้วน	ไม่ครบถ้วน(ระบุ)		
1	6120427001							
2	6120427002							
3	6120427003							
4	6120427004							
5	6120427005							
6	6120427006							
7	6120427007							
8	6120427008							
9	6120427009							
10	6120427010							
11	6120427011							
12	6120427012							
13	6120427013							

เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนผู้รับผิดชอบ...ธัญวรัตม์ การสมโชค.....วันที่.....28 พย.-1 ธค.2561

เอกสารการขึ้นทะเบียนนศ.ใหม่ 1.สำเนาปริญญาบัตร/หนังสือรับรองสำเร็จการศึกษา 2.สำเนาtranscript 3.สำเนาบัตรประชาชน 4. สำเนาทะเบียนบ้าน 5.สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล/คำสั่งแต่งตั้งยศ/ทะเบียนสมรส 6.ใบรับรองแพทย์ 7.รูปถ่าย 1 นิ้ว 8.อื่นๆ เช่น หนังสือรับรองจากสถานศึกษาต่างประเทศ หนังสือรับรองเทียบวุฒิจากสกอ.

FM-ESD-03-01 Rev : 00 **วันที่บังคับใช้ 01/03/2561**

คำแนะนำสำหรับการลงทะเบียนนักศึกษาใหม่

(หมายเลข 3)

<u>คำแนะนำสำหรับการลงทะเบียนนักศึกษาใหม่ปริญญาโท ภาคปกติ ภาค 2/2561</u>

1. นักศึกษาเตรียมเอกสารการขึ้นทะเบียน ตามที่ระบุในประกาศผลการคัดเลือกนักศึกษา มารายงานตัวระหว่าง**วันที่ 21-29 พฤศจิกายน 2561** เวลา 8.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น. เพื่อรับรหัสผู้ใช้งาน (USER NAME) และรหัสผ่าน (PASSWORD) สำหรับ LOGIN เข้าสู่ระบบทางอินเทอร์เน็ตที่ URL: http//reg.nida.ac.th เพื่อบันทึกประวัตินักศึกษาและลงทะเบียน
2. เมื่อนักศึกษาบันทึกประวัติส่วนตัวเรียบร้อย และทำการลงทะเบียนตามรายวิชาที่คณะกำหนด (นักศึกษาต้องดำเนินการลงทะเบียนผ่านอินเตอร์เน็ตด้วยตนเองเท่านั้น ห้ามให้สิทธิ์ผู้อื่นดำเนินการแทน หากมีข้อผิดพลาดถือว่าเป็นความรับผิดชอบของนักศึกษา)
3. นักศึกษาสามารถดูตัวอย่างขั้นตอนการลงทะเบียน และคำแนะนำการชำระเงินผ่านธนาคาร ได้จากหน้าข่าวประกาศ เข้า URL : <u>http://reg.nida.ac.th/registrar/home.asp</u> กรณีมีปัญหาการใช้ระบบลงทะเบียนกรุณาติดต่อกองบริการการศึกษา หมายเลขโทรศัพท์ 02-727-3368 (คุณธัญวรัตม์)

เข้าระบบครั้งแรกใช้รหัสนักศึกษา 612041xxxx
เป็นทั้ง USER NAME และ PASSWORD
โดยรหัสนักศึกษาคือตัวเลข 10 หลัก ที่อยู่หน้าซองที่นักศึกษาได้รับ
<u>หลังจากบันทึกประวัติเรียบร้อยแล้วระบบจะตั้ง USER NAME ให้ใหม่</u>
<u>โดยใช้ชื่อภาษาอังกฤษ.นามสกุล 3 ตัวแรก</u>
<u>ส่วน PASSWORD นักศึกษาสามารถตั้งเองซึ่งควรประกอบด้วย</u>
<u>ภาษาอังกฤษตัวใหญ่/ภาษาอังกฤษตัวเล็ก/ตัวเลข</u>
<u>(นักศึกษาควรจำ PASSWORD นี้เพื่อใช้ในการเข้าระบบครั้งต่อไป)</u>

4. นักศึกษาสามารถนำใบแจ้งยอดการชำระเงินไปชำระเงินได้ 5 ช่องทาง ดังนี้
   1. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
   2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
   3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
   4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
   5. จุดบริการเคาเตอร์เซอร์วิส ทุกแห่ง

หมายเหตุ: ชำระเงินได้ทุกสาขาของธนาคารดังกล่าวทั่วประเทศ ภายในวันทำการของธนาคาร และจุดบริการเคาเตอร์เซอร์วิส ทุกแห่ง **โดยชำระเงินด้วยเงินสดเท่านั้น และใช้แบบฟอร์มใบแจ้งยอดการชำระเงินที่พิมพ์จากระบบทะเบียนของสถาบันเท่านั้น (ห้ามใช้ใบนำฝากของธนาคาร)**

นักศึกษาจะต้องชำระเงิน ภายในวันที่ 21-30 พฤศจิกายน 2561 เท่านั้น
มิฉะนั้น จะถือว่าท่านสละสิทธิ์

5. หลังจากชำระเงินที่ธนาคารเรียบร้อยแล้วให้นักศึกษาเก็บใบแจ้งยอดการชำระเงินส่วนที่ 1 ไว้เป็นหลักฐานการลงทะเบียน
6. หลังจากชำระเงินผ่านธนาคารแล้วระบบจะทำการปรับปรุงข้อมูลการลงทะเบียนของนักศึกษาในวันทำการถัดไป (เว้นวันหยุดราชการ) นักศึกษาจึงสามารถเข้าไปตรวจสอบผลการลงทะเบียนได้
7. เมื่อนักศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนแล้วถือว่าเสร็จสิ้นการลงทะเบียน

คำแนะนำสำหรับการลงทะเบียนนักศึกษาใหม่ปริญญาโท ภาคพิเศษ ภาค 2/2561

1. นักศึกษาเตรียมเอกสารการขึ้นทะเบียน ตามที่ระบุในประกาศผลการคัดเลือกนักศึกษา มารายงานตัว ระหว่าง**วันที่ 28-30 พฤศจิกายน** เวลา 8.30–12.00/13.00–19.30 น. **วันเสาร์ที่ 1 ธันวาคม 2561** เวลา 9.00-12.00/13.00-16.00 น. เพื่อรับรหัสผู้ใช้งาน (USER NAME) และรหัสผ่าน (PASSWORD) สำหรับ LOGIN เข้าสู่ระบบทางอินเทอร์เน็ตที่ URL: http//reg.nida.ac.th เพื่อบันทึกประวัตินักศึกษาและลงทะเบียน
2. เมื่อนักศึกษาบันทึกประวัติส่วนตัวเรียบร้อย และทำการลงทะเบียนตามรายวิชาที่คณะกำหนด (นักศึกษาต้องดำเนินการลงทะเบียนผ่านอินเตอร์เน็ตด้วยตนเองเท่านั้น ห้ามให้สิทธิ์ผู้อื่นดำเนินการแทน หากมีข้อผิดพลาดถือว่าเป็นความรับผิดชอบของนักศึกษา)
3. นักศึกษาสามารถดูตัวอย่างขั้นตอนการลงทะเบียน และคำแนะนำการชำระเงินผ่านธนาคาร ได้จากหน้าข่าวประกาศ เข้า URL : http://reg.nida.ac.th/registrar/home.asp กรณีมีปัญหาการใช้ระบบลงทะเบียนกรุณาติดต่อกองบริการการศึกษา หมายเลขโทรศัพท์ 02-727-3629 (คุณธัญวรัตม์)

เข้าระบบครั้งแรกใช้รหัสนักศึกษา 612042xxxx
เป็นทั้ง USER NAME และ PASSWORD
โดยรหัสนักศึกษาคือตัวเลข 10 หลัก ที่อยู่หน้าซองที่นักศึกษาได้รับ
หลังจากบันทึกประวัติเรียบร้อยแล้วระบบจะตั้ง
USER NAME ให้ใหม่โดยใช้ชื่อภาษาอังกฤษ.นามสกุล 3 ตัวแรก
ส่วน PASSWORD นักศึกษาสามารถตั้งเอง ควรประกอบด้วย
ภาษาอังกฤษตัวใหญ่/ภาษาอังกฤษตัวเล็ก/ตัวเลข
(นักศึกษาควรจำ PASSWORD นี้เพื่อใช้ในการเข้าระบบครั้งต่อไป)

4. ให้นักศึกษานำใบแจ้งยอดการชำระเงินไปชำระตามช่องทางที่กำหนด ดังนี้
   1. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
   2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
   3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
   4. จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ทั่วประเทศ

ชำระเงินได้ทุกสาขาของธนาคารและจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ดังกล่าวทั่วประเทศ ภายในวันเวลาทำการ ***** ชำระเงินด้วยเงินสดเท่านั้น และใช้แบบฟอร์มใบแจ้งยอดการชำระเงินที่พิมพ์จากระบบทะเบียนของสถาบันเท่านั้น (ห้ามใช้ใบนำฝากของธนาคาร) *****

นักศึกษาจะต้องชำระเงิน ภายในวันที่ 28 พฤศจิกายน – 2 ธันวาคม 2561 เท่านั้น
มิฉะนั้น จะถือว่าท่านสละสิทธิ์

5. หลังจากชำระเงินเรียบร้อยแล้วให้นักศึกษาเก็บใบแจ้งยอดการชำระเงินส่วนที่ 1 ไว้เป็นหลักฐานการลงทะเบียน
6. หลังจากชำระเงินแล้วระบบจะทำการปรับปรุงข้อมูลการลงทะเบียนของนักศึกษาในวันทำการถัดไป (เว้นวันหยุดราชการ) นักศึกษาจึงสามารถเข้าไปตรวจสอบผลการลงทะเบียนได้
7. เมื่อนักศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนแล้วถือว่าเสร็จสิ้นการลงทะเบียนสามารถตรวจสอบได้จากระบบฯ

รายละเอียดชี้แจงเอกสารในซองที่นักศึกษาได้รับ

(หมายเลข 4)

เอกสารในซองที่นักศึกษาได้รับประกอบด้วย

1. รหัสประจำตัวนักศึกษาและ Password
2. ขั้นตอนการขึ้นทะเบียน/ลงทะเบียน สำหรับนักศึกษาใหม่
3. คู่มือการลงทะเบียนผ่าน Internet

วิธีการขึ้นทะเบียนและลงทะเบียนผ่าน Internet สำหรับนักศึกษาใหม่

- นักศึกษาสามารถดูได้จากหน้า Web URL: http://reg.nida.ac.th

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

กองบริการการศึกษา โทร. 02 7273368, 02 7273375

คณะสถิติประยุกต์ โทร. 02 7273037 – 3040

รายวิชาลงทะเบียนนักศึกษาใหม่คณะสถิติประยุกต์ (ภาคปกติ)

หลักสูตรการวิเคราะห์ธุรกิจและวิทยาการข้อมูล สาขาวิชาเอกปัญญาและการวิเคราะห์ธุรกิจ

ประจำภาคการศึกษาที่ 1/2562

ที่	รหัสวิชา		ชื่อวิชา	กลุ่มเรียน	หมายเหตุ
1	ND4000	(สพ 4000)	พื้นฐานสำหรับบัณฑิตศึกษา	R4	
2	LC4001	(สภ 4001)	การพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษสำหรับบัณฑิตศึกษา	R1	
3	BADS4001	(วธวข 4001)	พื้นฐานคณิตศาสตร์และสถิติ	R1	
4	BADS4002	(วธวข 4002)	การเขียนโปรแกรมภาษาไพธอนและการจัดการฐานข้อมูล	R1	
5	BADS6001	(วธวข 6001)	การวิเคราะห์ธุรกิจและวิทยาการข้อมูลเบื้องต้น	R1	
6	BADS6002	(วธวข 6002)	การวิเคราะห์สถิติสมัยใหม่ประยุกต์	R1	

นักศึกษาสามารถเลือกรายวิชาจากปุ่มค้นหาในหน้าระบบลงทะเบียนซึ่งกำหนดรายวิชาลงทะเบียนไว้และต้องลงทะเบียนให้ครบตามรายวิชาที่กำหนด กรณีที่ลงไม่ครบถ้วนสถาบันจะถือว่าการลงทะเบียนยังไม่สมบูรณ์

เอกสารในซองที่นักศึกษาได้รับประกอบด้วย

1. รหัสประจำตัวนักศึกษาและ Password
2. ขั้นตอนการขึ้นทะเบียน/ลงทะเบียน สำหรับนักศึกษาใหม่
3. คู่มือการลงทะเบียนผ่าน Internet
4. ประกาศคณะสถิติประยุกต์ เรื่อง ข้อกำหนดเกี่ยวกับวิชาเสริมพื้นฐาน

วิธีการขึ้นทะเบียนและลงทะเบียนผ่าน Internet สำหรับนักศึกษาใหม่

- นักศึกษาสามารถดูได้จากหน้า Web URL: http://reg.nida.ac.th

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

กองบริการการศึกษา โทร. 02 7273629

คณะสถิติประยุกต์ โทร. 02 7273037 – 40

รายวิชาลงทะเบียนนักศึกษาใหม่คณะสถิติประยุกต์ (ภาคพิเศษ)

หลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์ รุ่นที่ 17

ประจำภาคการศึกษาที่ 1/2562

ที่	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	กลุ่มเรียน	หมายเหตุ
1	LM4001 (จล 4001)	คณิตศาสตร์และสถิติสำหรับการจัดการโลจิสติกส์	B1	
2	LM4002 (จล 4002)	ภาษาอังกฤษสำหรับการจัดการโลจิสติกส์	B1	
3	LM5001 (จล 5001)	การวิเคราะห์ข้อมูลและตัวแบบการตัดสินใจ	B1	
4	LM5003 (จล 5003)	พื้นฐานทางการจัดการสำหรับบุคลากรในสายงานโลจิสติกส์	B1	

นักศึกษาสามารถเลือกรายวิชาจากปุ่มค้นหาในหน้าระบบลงทะเบียนซึ่งกำหนดรายวิชาลงทะเบียนไว้และต้องลงทะเบียนให้ครบตามรายวิชาที่กำหนด กรณีที่ลงไม่ครบถ้วนสถาบันจะถือว่าการลงทะเบียนยังไม่สมบูรณ์

แบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษา
(หมายเลข 5)

ธนาคารกรุงเทพ
Bangkok Bank

ติดรูป
ขนาด 1 นิ้ว

แบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษา
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รหัสนักศึกษา : | | | | | | | | | | |

ชื่อ-นามสกุล นาย / นาง / นางสาว : (ภาษาไทย) .....(ตัวบรรจง)

Name-Surname Mr. / Mrs. / Miss : (ภาษาอังกฤษ) .....(ตัวบรรจง)

คณะ: **สถิติประยุกต์**.....

ที่อยู่ที่ติดต่อได้ : .....

.....

เบอร์โทรศัพท์ : .....

E-MAIL : .....

มีความประสงค์ขอทำบัตรนักศึกษา เนื่องจาก

☑ บัตรใหม่ (ไม่เคยทำบัตรมาก่อน)
☐ บัตรเก่าสูญหาย
☐ บัตรเก่าหมดอายุ
☐ อื่นๆ.....

ลงนาม.....
ผู้ขอทำบัตร

ลงนาม.....ธัญวรัตม์ การสมโชค.....
เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจเอกสาร

หมายเหตุ : แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง 1 ฉบับ
กรณีเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล / ยศ ให้แนบสมุดบัญชีและสำเนาเอกสารเปลี่ยนชื่อ – นามสกุล พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง 1 ฉบับ

FM-ESD-03-02 Rev : 00 วันที่บังคับใช้ : 01/03/2561

ประวัติย่อผู้จัดทำ

ชื่อ – นามสกุล : นางธัญวรัตม์ การสมโชค
ตำแหน่งปัจจุบัน : นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

<u>ประวัติส่วนตัว</u>
เกิดวันที่ : 17 พฤษภาคม 2518
ที่อยู่ : 464/182 แขวง สามวาตะวันตก อำเภอ คลองสามวา
จังหวัด กรุงเทพ 10510

<u>ประวัติการศึกษา</u>
ประถมศึกษา : โรงเรียนทรงวิทย์ศึกษา อำเภอ คันนายาว จังหวัด กรุงเทพ 10230
มัธยมศึกษาตอนต้น : โรงเรียนบางกะปิ อำเภอ บางกะปิ จังหวัด กรุงเทพ 12040
มัธยมศึกษาตอนปลาย : โรงเรียนบางกะปิ อำเภอ บางกะปิ จังหวัด กรุงเทพ 12040
ปริญญาตรี : สถาบันราชภัฏพระนคร
วุฒิ ศิลปศาสตรบัณฑิต (2540-2542)
หลักสูตรการจัดการทั่วไป (การตลาด)
ปริญญาโท : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
วุฒิ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (2556-2558)
หลักสูตรการสื่อสารประยุกต์
<u>ประวัติการทำงาน</u> : การเคหะแห่งชาติ (2541 - 2548)
2541 - 2545 เจ้าหน้าที่การตลาด
2546 - 2547 เลขานุการรองผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด
2547 - 2548 เจ้าหน้าที่ Call Center
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2548 – ปัจจุบัน)
2548 – 2555 นักประชาสัมพันธ์
2555 – ปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา