

SOP การบริหารจัดการ นักศึกษาต่างชาติ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการบริหารจัดการและอำนวยความสะดวก
นักศึกษาต่างชาติเชิงรุกอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

ผู้รับผิดชอบหลัก: นางสาวอันทิกา เตชเสริมภูมิ (นักวิชาการศึกษา)

บทบาทและหน้าที่ (Role)

เป้าหมายหลัก: อำนวยความสะดวกและจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาต่างชาติอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และถูกต้องตามกฎหมาย

- > บริหารจัดการการศึกษาสำหรับนักศึกษาต่างชาติ
- > ดูแลงานเอกสารภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้อง
- > ประสานงานการตรวจลงตรา (Visa) กับหน่วยงานภาครัฐ
- > เป็นศูนย์กลางการสื่อสารและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาต่างชาติ



ภาพรวม 4 ขั้นตอนการทำงาน



ขั้นตอนที่ 1

การรับเข้าศึกษาและการเตรียมความพร้อม (Onboarding)



ขั้นตอนที่ 2

การจัดการเรียนการสอนและควบคุมความซื่อสัตย์วิชาการ



ขั้นตอนที่ 3

การประสานงานเอกสารสำคัญและวิชาเชิงรุก



ขั้นตอนที่ 4

การรับฟังเสียงลูกค้า (VoC) เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ขั้นที่ 1: การรับเข้าและเตรียมความพร้อม

 **ตรวจสอบเอกสาร:** ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารสมัครเรียนและเอกสารขอวีซ่า ให้ตรงตามระเบียบ ตม.

 **สื่อสารเชิงรุก:** ให้คำปรึกษาและชี้แจงแนวปฏิบัติผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น WeChat, อีเมล

 **ลดกำแพงภาษา:** เตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษา เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจกระบวนการของมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน

ขั้นที่ 2: จัดการเรียน & ควบคุมคุณภาพ

👥 การจัดการเรียนการสอน

ประสานงานระหว่าง อาจารย์ผู้สอน และ ล่ามแปลภาษา
เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างราบรื่นและได้
มาตรฐานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

QC: ความซื่อสัตย์วิชาการ

ตั้งค่าอาจารย์ (Instructor) ใน Turnitin สำหรับตรวจผลงาน
วิจัยของนักศึกษาต่างชาติ

ตรวจสอบความครบถ้วนของ **AI Declaration Form** ก่อน
การสอบป้องกันวิทยานิพนธ์

ขั้นที่ 3: จัดการวีซ่า (Visa)

ความโปร่งใส (Transparency)

จัดทำเอกสารรับรองสถานภาพและเอกสารขอต่อวีซ่า โดยยึดหลัก **No Gift Policy** ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ใดๆ นอกเหนือจากระเบียบ

ป้องกันความเสี่ยง (Risk Mgt.)

ติดตามสถานะวีซ่าของนักศึกษาต่างชาติอย่างใกล้ชิดเชิงรุก

เพื่อป้องกันปัญหาการพำนักเกินกำหนด (Overstay) ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงเชิงกฎหมายที่สำคัญของมหาวิทยาลัย

ขั้นที่ 4: VoC & การปรับปรุงต่อเนื่อง

รับฟังเสียงลูกค้า (VoC)

เปิดช่องทางรับฟังและรวบรวมข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหา (Pain Points) ที่เกิดขึ้นจากนักศึกษาต่างชาติ

พัฒนาอย่างต่อเนื่อง (CQI)

นำเสนอข้อมูลต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารหลักสูตร เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการและการจัดการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้นในรอบปีถัดไป

มาตรฐานเวลาให้บริการ (SLA)

24

ชั่วโมงทำการ

การสื่อสารและตอบคำถาม

ตอบกลับข้อซักถามของนักศึกษาต่างชาติผ่าน WeChat หรืออีเมล ภายใน 24 ชั่วโมงทำการ

การออกเอกสาร & วิชา

ดำเนินการตรวจสอบและจัดทำเอกสารให้แล้วเสร็จภายใน 3-5 วันทำการ นับจากได้รับเอกสารครบถ้วน

การตรวจสอบ Turnitin

ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลเบื้องต้นภายใน 2-3 วันทำการ

กฎหมายและระเบียบอ้างอิง

 **กฎหมายคนเข้าเมือง:** พ.ร.บ. คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 และระเบียบสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่เกี่ยวข้อง

 **ข้อบังคับมหาวิทยาลัย:** ว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2564

 **ประกาศคัดลอกผลงาน & AI:** การใช้โปรแกรม Turnitin/อักษราวิสุทธิ์ และแนวปฏิบัติการใช้ AI

 **ความโปร่งใส (ITA):** คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569