**ติดต่อเรา**

[**ombudsman.gov.au**](http://www.ombudsman.gov.au)

**1300 362 072**

GPO Box 442
Canberra ACT 2601

## คุณมีสิทธิ์ร้องเรียนและอุทธรณ์ต่อผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณ แล้วจึงร้องเรียนภายนอกกับหน่วยงานจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการอย่างเป็นอิสระ

## Commonwealth Ombudsman เป็นหน่วยงานจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการอย่างเป็นอิสระ

## Commonwealth Ombudsman ให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

## คุณได้ดูวิดีโอของเราหรือยัง สแกน QR code เพื่อดูวิดีโอ

 

นักเรียนต่างชาติ –

ความก้าวหน้าในหลักสูตร

เอกสารข้อเท็จจริงนี้เกี่ยวกับ**การรักษาความก้าวหน้าของหลักสูตรให้เป็นที่น่าพอใจ** โดยรวมถึง

* หลักเกณฑ์เกี่ยวกับความก้าวหน้าในหลักสูตร
* กลยุทธ์แทรกแซง
* บทบาทของ Commonwealth Ombudsman และ
* คำแนะนำสำหรับนักเรียนต่างชาติ

# ความก้าวหน้าในหลักสูตร

## ทำไมฉันต้องรักษาความก้าวหน้าในหลักสูตรให้เป็นที่น่าพอใจ

ผู้ถือวีซ่านักเรียนที่เป็นวีซ่าหลักทุกคนมี**เงื่อนไขวีซ่าที่บังคับ** (8202) เงื่อนไขนั้นกำหนดให้คุณ (นอกจากข้อกำหนดอื่น ๆ) ต้องรักษาการเข้าชั้นเรียนให้เป็นที่น่าพอใจในหลักสูตรของคุณสำหรับแต่ละระยะเวลาเรียนที่กำหนดโดยผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณ

คุณต้องให้ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณรู้ว่าสถานการณ์ของคุณมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ เช่น หากคุณเจ็บป่วย หรือคุณประสบกับปัญหาอื่นๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการเรียนของคุณหรือไม่

## ฉันต้องรู้อะไรบ้าง

ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณต้อง

* เฝ้าสังเกตความก้าวหน้าในหลักสูตรของคุณ
* ใช้กลยุทธ์แทรกแซงหากมีความเสี่ยงที่คุณจะไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดเรื่องความก้าวหน้าในหลักสูตรให้เป็นที่น่าพอใจได้
* แจ้งคุณหากผู้ให้บริการด้านการศึกษาตั้งใจจะรายงานคุณต่อ Department of Home Affairs ในกรณีที่คุณได้ถูกประเมินว่าไม่บรรลุความก้าวหน้าในหลักสูตรให้เป็นที่น่าพอใจ ภายหลังจากที่ได้มีการใช้กลยุทธ์แทรกแซงแล้ว
* รายงานความก้าวหน้าในหลักสูตรที่ไม่เป็นที่น่าพอใจต่อ Department of Home Affairs

คุณซึ่งเป็นนักเรียนต้อง

* ปฏิบัติตามข้อกำหนดว่าด้วยความก้าวหน้าในหลักสูตร
* มีสิทธิ์ยื่นอุทธรณ์คำตัดสินของผู้ให้บริการด้านการศึกษาที่จะรายงานคุณในเรื่องความก้าวหน้าในหลักสูตรที่ไม่เป็นที่น่าพอใจ

ภาพรวมของกระบวนการ



## จะเกิดอะไรต่อไป

หากคุณทำตามกระบวนการที่ระบุไว้ข้างต้น และตัดสินใจจะติดต่อ Commonwealth Ombudsman แล้ว Ombudsman จะพิจารณาข้อพิพาทของคุณกับผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณ

หาก Ombudsman **ทำคำตัดสินที่สนับสนุนคุณ** ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณต้องนำคำแนะนำของ Ombudsman ไปปฏิบัติ ในสถานการณ์เช่นนี้ คุณจะเรียนตามหลักสูตรของคุณต่อไปและไม่ถูกรายงานไปยัง Department of Home Affairs

หาก Ombudsman **ทำคำตัดสินที่สนับสนุนผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณ** ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณจะสามารถรายงานคุณไปยัง Department of Home Affairs ในเรื่องที่คุณไม่ก้าวหน้าในหลักสูตรให้เป็นที่น่าพอใจ Ombudsman อาจทำคำตัดสินที่สนับสนุนผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณ หาก

* นโยบายและขั้นตอนของผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณนั้นเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ [ประมวลและกฎหมายของประเทศ](https://internationaleducation.gov.au/Regulatory-Information/Education-Services-for-Overseas-Students-ESOS-Legislative-Framework/ESOS-Regulations/Pages/default.aspx)[[1]](#footnote-1) และ
* ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณได้ปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนของตนอย่างถูกต้อง

## กลยุทธ์แทรกแซงคืออะไร

กลยุทธ์แทรกแซงคือแผน วิธีการ หรือปฏิบัติการหนึ่งที่ช่วยคุณหากมีความเสี่ยงที่คุณจะไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความก้าวหน้าในหลักสูตรได้ วัตถุประสงค์ของกลยุทธ์แทรกแซงคือการช่วยคุณให้ปรับปรุงความก้าวหน้าในหลักสูตรไปสู่ระดับที่น่าพอใจ

กลยุทธ์แทรกแซงที่เหมาะสมอาจแตกต่างกันไปตามภาคส่วนการศึกษา หลักสูตร และนักเรียน แต่อาจรวมบางสิ่งต่อไปนี้

* แนะนำคุณเกี่ยวกับการสัมนาเชิงปฏิบัติการทักษะด้านการศึกษาที่จัดขึ้น การให้คำปรึกษาด้านวิชาการ การช่วยเหลือด้านภาษาอังกฤษ หรือความช่วยเหลืออื่นๆ
* กำหนดให้คุณไปพบกับเจ้าหน้าที่คนหนึ่งของผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทบทวนความก้าวหน้าของคุณก่อนสิ้นสุดระยะเวลาเรียนภาคถัดไป
* ลดภาระการเรียนของคุณชั่วคราวหรือเปลี่ยนการลงทะเบียนของคุณไปยังสาขาวิชาอื่น หากทั้งคุณกับผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณเห็นพ้องกัน
* กำหนดให้คุณเข้าชั้นเรียนตามจำนวนขั้นต่ำ
* กำหนดให้คุณส่งการบ้านหรือการประเมินที่สมบูรณ์ ภายในกรอบเวลาที่กำหนด
* ส่งต่อคุณไปยังหน่วยงานบริการให้ความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้คำปรึกษาในเรื่องส่วนตัว หน่วยงานบริการที่เหมาะสม เช่น หน่วยงานบริการให้คำปรึกษาด้านการเงิน ที่อยู่อาศัย และด้านการแพทย์
* พิจารณาระยะเวลาเลื่อนเรียนหรือการระงับการเรียนชั่วคราว
* จัดให้มีแผนการแทรกแซงที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อยืนยันขั้นตอนที่กำหนดให้คุณต้องทำตาม ซึ่งอาจรวมถึงการเข้าร่วมในการกระทำบางอย่างข้างต้น

## ฉันต้องรู้อะไรอีก

### หากคุณไม่สามารถปฏิบัติได้ตามข้อกำหนดเรื่องความก้าวหน้าในหลักสูตรได้หลังจากที่ได้ใช้กลยุทธ์แทรกแซงแล้ว ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณควรส่งหนังสือแจ้งเจตนาที่จะรายงาน (Notice of Intention to Report) ให้แก่คุณ หนังสือแจ้งเจตนาที่จะรายงานคือการบอกคุณว่าผู้ให้บริการด้านการศึกษามีเจตนาที่จะรายงานคุณต่อ Department of Home Affairs คุณมีโอกาสที่จะยื่นอุทธรณ์ภายในก่อนโดยยื่นภายใน 20 วันทำการ (วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ไม่รวมวันหยุดราชการ) ซึ่งจะมีการอธิบายไว้ในนโยบายและขั้นตอนของผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณ คุณจะต้องปฏิบัติตามกระบวนการร้องเรียนและอุทธรณ์ของผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณ คุณต้องแน่ใจว่าคุณปรับปรุงรายละเอียดการติดต่อของคุณให้เป็นปัจจุบันเสมอ

หากคุณยื่นอุทธรณ์ภายใน ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณต้องให้ผลลัพธ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษรของการยื่นอุทธรณ์ภายในนั้นแก่คุณ และอธิบายเหตุผลสำหรับคำตัดสินนั้นๆ อีกทั้งนี้ยังต้องบอกคุณด้วยว่าคุณมีสิทธิ์ที่จะยื่น**ร้องเรียนภายนอก**โดยยื่นต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เช่น Commonwealth Ombudsman ภายในเวลาที่กำหนด (เส้นตาย) ก่อนที่ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณจะสามารถรายงานคุณได้

ให้อ่านผลลัพธ์การอุทธรณ์ภายในของผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณ และตัดสินใจว่าคุณต้องการจะยื่นร้องเรียนภายนอกหรือไม่ คุณต้องติดต่อหน่วยงานรับคำร้องเรียนภายนอกก่อน**สิ้นสุดเส้นตาย**ของผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณ คุณควรบอกผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณด้วยว่าคุณได้ยื่นร้องเรียนภายนอกแล้ว เพื่อผู้ให้บริการด้านการศึกษารู้ว่าต้องไม่รายงานคุณจนกว่ากระบวนการร้องเรียนภายนอกจะเสร็จสมบูรณ์

## ฉันจะร้องเรียนเกี่ยวกับคำตัดสินของผู้ให้บริการด้านการศึกษาของฉันได้อย่างไร

หากคุณเป็นนักเรียนต่างชาติที่กำลังศึกษาอยู่กับ**ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของเอกชน** คุณสามารถร้องเรียนต่อ Commonwealth Ombudsman ภายหลังจากที่คุณเสร็จสิ้นกระบวนการร้องเรียนและอุทธรณ์ที่ผู้ให้บริการของคุณเสนอแล้ว Ombudsman สอบสวนคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นที่ผู้ที่จะเป็นนักเรียนต่างชาติ อดีตนักเรียนต่างชาติ หรือนักเรียนต่างชาติในปัจจุบัน อาจมีต่อโรงเรียน วิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัยของเอกชน (ผู้ให้บริการด้านการศึกษา) ในประเทศออสเตรเลีย คุณสามารถกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ของเราหรือโทรศัพท์หาเราได้ที่หมายเลข **1300 362 072** หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีที่จะร้องเรียนและวิธีการติดต่อเรา ให้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ **ombudsman.gov.au**

หากคุณเป็นนักเรียนต่างชาติหรือเป็นนักเรียนในประเทศที่กำลังศึกษาอยู่กับ**ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของรัฐ (รัฐบาล)** คุณสามารถร้องเรียนไปยัง [ผู้ตรวจการรัฐหรือดินแดน](http://www.ombudsman.gov.au/about/our-history/state-and-territory-ombudsmen)[[2]](#footnote-2) ที่เหมาะสมได้

## หากฉันร้องเรียนไปยัง Ombudsman จะทำให้ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของฉันหยุดรายงานฉันไปยัง Department of Home Affairs หรือไม่

ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณต้องไม่รายงานคุณในขณะที่ Ombudsman กำลังสอบสวนคำร้องเรียนของคุณอยู่ Ombudsman จะแจ้งให้คุณกับผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณทราบ ถึงเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดการสอบสวนคำร้องเรียนของคุณ

โดยขึ้นอยู่กับผลลัพธ์

* ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณอาจยังคงถูกกำหนดให้รายงานคุณ หรือ
* Ombudsman อาจแนะนำผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณไม่ให้รายงานคุณ

จะเกิดอะไรขึ้นหากฉันถูกรายงานไปที่ Department of Home Affairs

หากคุณได้รับแจ้งว่าผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณได้รายงานคุณ วีซ่าของคุณอาจถูกพิจารณายกเลิก หากวีซ่าของคุณถูกพิจารณายกเลิก Department of Home Affairs จะส่งหนังสือแจ้งเพื่อให้โอกาสคุณให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ของคุณ ข้อมูลนี้ที่เกี่ยวกับสถาณการณ์ของคุณจะถูกนำมาพิจารณา คุณต้องตอบภายในกรอบเวลาที่ Department of Home Affairs กำหนดมิเช่นนั้นวีซ่าของคุณอาจถูกยกเลิก สิ่งสำคัญคือรายละเอียดการติดต่อของคุณต้องเป็นปัจจุบันเสมอ และต้องแน่ใจว่าคุณยังคงปฏิบัติตามเงื่อนไขของวีซ่าของคุณอย่างต่อเนื่อง คุณสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการศึกษาในออสเตรเลียได้ที่เว็บไซต์ [*homeaffairs.gov.au*](https://www.homeaffairs.gov.au/trav/stud)

## มีใครอีกที่สามารถช่วยฉันได้

คุณสามารถหารายชื่อลิงค์ที่เป็นประโยชน์[[3]](#footnote-3) ซึ่งเชื่อมต่อกับองค์กรอื่นๆ ที่อาจช่วยคุณได้ในเว็บไซต์ของเรา

## คำแนะนำสำหรับนักเรียนต่างชาติ

* อ่านนโยบายความก้าวหน้าในหลักสูตรของผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณ และให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจนโยบายฯ หากคุณมีข้อสงสัยใดๆ เกี่ยวกับเรื่องนี้ ให้ถามผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณ
* แน่ใจว่าคุณเข้าใจคำจำกัดความของผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณ ในเรื่อง ‘ความก้าวหน้าในหลักสูตรที่เป็นที่น่าพอใจ’ และ ‘ความก้าวหน้าในหลักสูตรที่ไม่เป็นที่น่าพอใจ’ หากคุณไม่รู้ว่าคุณต้องบรรลุมาตรฐานอะไร ก็ขอให้ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณอธิบายให้คุณฟัง
* แน่ใจว่าคุณรู้ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณจะตรวจสอบความก้าวหน้าในหลักสูตร ว่า เป็นช่วงห้าสัปดาห์ของการเรียนหรือไม่ หรือเป็นระยะเวลา 10 สัปดาห์ หรือ เป็นภาคการศึกษาระยะเวลา 26 สัปดาห์ หรือเป็นระยะเวลารวมทั้งหมดของหลักสูตรของคุณ หากคุณไม่รู้ ให้ถามผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณ
* แจ้งข้อมูลการติดต่อของคุณในปัจจุบันต่อผู้ให้บริการด้านการศึกษาเสมอ ซึ่งจะช่วยให้มั่นใจได้ว่าคุณได้รับข้อมูลจากผู้ให้บริการด้านการศึกษาที่ถูกส่งมาให้คุณ
* หากคุณเริ่มประสบกับปัญหาใดๆ ในหลักสูตรการเรียนของคุณ ให้พูดคุยกับผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณเกี่ยวกับปัญหาและขอความช่วยเหลือ
* ให้ความร่วมมือกับผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณหากผู้ให้บริการด้านการศึกษาขอให้คุณมาประชุมเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหลักสูตรของคุณ หรือขอให้คุณนัดเจอกับเจ้าหน้าที่คนหนึ่ง ให้รีบทำ—อย่ารอจนสายเกินไป นี่เป็นโอกาสของคุณที่จะได้รับความช่วยเหลือและสนับสนุนเพื่อปรับปรุงความก้าวหน้าในหลักสูตรของคุณ เพื่อให้คุณสามารถหลีกเลี่ยงการถูกรายงานได้
* จงซื่อสัตย์ต่อผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณ และบอกถึงสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น และว่าทำไมคุณจึงกำลังมีปัญหากับการศึกษาของคุณ ปัญหาอาจเกิดจาก

\* การคิดถึงบ้าน \* ปัญหาความสัมพันธ์

\* ความเจ็บป่วย \* การไม่เข้าใจหลักสูตรของคุณ หรือ

\* ปัญหาอื่นๆ ที่คุณกำลังประสบ

ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณควรพยายามช่วยเหลือคุณในปัญหาต่างๆ เหล่านี้ หรือบอกคุณเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นๆ ที่ให้บริการช่วยเหลือ ซึ่งคุณสามารถติดต่อได้ เช่น หน่วยงานการให้คำปรึกษา

* หากผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณบอกคุณว่ามีความเสี่ยงที่คุณจะไม่ก้าวหน้าในหลักสูตรให้เป็นที่น่าพอใจได้ ผู้ให้บริการด้านการศึกษาควรเสนอกลยุทธ์แทรกแซงให้แก่คุณ กลยุทธ์แทรกแซงถูกออกแบบมาเพื่อช่วยคุณให้ปรับปรุงความก้าวหน้าในหลักสูตรของคุณ ให้รับสิ่งที่ผู้ให้บริการด้านการศึกษาเสนอแก่คุณ และทำสิ่งที่ผู้ให้บริการด้านการศึกษาขอให้คุณทำเพื่อปรับปรุงความก้าวหน้าในหลักสูตรของคุณ
* ปฏิบัติตามกลยุทธ์แทรกแซงที่ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของคุณเสนอแก่คุณหรือบอกคุณ หากผู้ให้บริการด้านการศึกษาให้คุณปฏิบัติตามแผนการแทรกแซงหรือสัญญาการเรียนรู้ ให้แน่ใจว่าคุณทำตามตามแผนหรือสัญญาเหล่านี้

ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ **ombudsman.gov.au**.

*โปรดทราบ*: *เอกสารฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ จึงไม่ควรเชื่อถือข้อมูลนี้ในฐานะคำแนะนำด้านกฎหมาย* *หรือถือว่าใช้แทนคำแนะนำทางกฎหมายในแต่ละกรณี* *ในขอบเขตสูงสุดที่กฎหมายอนุญาต* Commonwealth Ombudsman *จะไม่รับผิดต่อความสูญเสียหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการเชื่อถือเอกสารนี้ สำหรับพระราชบัญญัติฉบับล่าสุดที่ถูกอ้างถึงนี้ โปรดหาอ่านได้จาก* [Federal Register of Legislation](https://www.legislation.gov.au/Browse/ByTitle/Acts/InForce/0/0/Principal)

1. เยี่ยมชมเว็บเพจการศึกษานานาชาติได้ที่ กรอบกฎหมาย [ESOS](https://internationaleducation.gov.au/Regulatory-Information/Education-Services-for-Overseas-Students-ESOS-Legislative-Framework/ESOS-Regulations/Pages/default.aspx)  [↑](#footnote-ref-1)
2. <http://www.ombudsman.gov.au/about/our-history/state-and-territory-ombudsmen> [↑](#footnote-ref-2)
3. <http://www.ombudsman.gov.au/about/overseas-students/useful-links> [↑](#footnote-ref-3)