



หลักเกณฑ์การปฏิบัติด้านการศึกษา  
(เพื่อการดูแลความปลอดภัยและสวัสดิภาพ  
ของนักเรียนนานาชาติ) ค.ศ. 2016

ข้อมูลสำคัญสำหรับนักเรียน  
นานาชาติและครอบครัว



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AOI

แผ่นพับฉบับนี้สรุปหลักเกณฑ์การปฏิบัติด้านการศึกษา (เพื่อการดูแลความปลอดภัยและสวัสดิภาพของนักเรียนนานาชาติ) ค.ศ. 2016 (หลักเกณฑ์การปฏิบัติ) โดยให้ข้อมูลสำหรับนักเรียนและผู้ปกครองเกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติ หากมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ได้รับจากสถานศึกษาหรือตัวแทนสถานศึกษาในประเทศนิวซีแลนด์

## หลักเกณฑ์การปฏิบัติ คืออะไร

สถานศึกษาในประเทศนิวซีแลนด์มีบทบาทสำคัญในการดูแลความเป็นอยู่ที่ดีของนักเรียนนานาชาติ หลักเกณฑ์การปฏิบัตินี้กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำเกี่ยวกับคำแนะนำและการดูแลที่คาดหวังจากสถานศึกษาสำหรับนักเรียนนานาชาติ เพื่อให้มั่นใจว่านักเรียนจากประเทศอื่นๆ ที่มาศึกษาในประเทศนิวซีแลนด์ได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วน มีความปลอดภัย และได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม

ประเทศนิวซีแลนด์ให้คำนิยามนักเรียนนานาชาติว่าเป็นผู้ที่ไม่ใช่นักเรียนในประเทศ อ่านข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการประเทศนิวซีแลนด์: [www.education.govt.nz](http://www.education.govt.nz)

หน่วยงานรับรองคุณวุฒิแห่งประเทศนิวซีแลนด์ (NZQA) คือ ผู้กำกับดูแลหลักเกณฑ์การปฏิบัติในนามของรัฐบาลนิวซีแลนด์

## หลักเกณฑ์การปฏิบัติ มีผลใช้บังคับกับใคร

สถานศึกษาทุกแห่งในประเทศนิวซีแลนด์ที่รับนักเรียนนานาชาติเข้าเรียนต้องลงนามเป็นคู่สัญญาในหลักเกณฑ์การปฏิบัติและปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

ดูรายชื่อสถานศึกษาที่เป็นคู่สัญญาในหลักเกณฑ์การปฏิบัติได้ที่เว็บไซต์ NZQA: [www.nzqa.govt.nz](http://www.nzqa.govt.nz)

## ฉันสามารถรับสำเนาหลักเกณฑ์การปฏิบัติได้อย่างไร

ขอแนะนำให้คุณอ่านหลักเกณฑ์การปฏิบัติที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ NZQA ในหลายภาษา

หากคุณมีคำถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การปฏิบัติ คุณสามารถส่งอีเมลไปที่ [code.enquiries@nzqa.govt.nz](mailto:code.enquiries@nzqa.govt.nz)

# คุณคาดหวังอะไรได้บ้าง จากสถานศึกษา

นักเรียนและครอบครัวสามารถคาดหวังว่าสถานศึกษาต้อง:

- ให้ข้อมูลที่ชัดเจน เพียงพอ และถูกต้อง เพื่อให้คุณตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับการศึกษาของคุณ
- ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับภาระหน้าที่และสิทธิตามกฎหมาย รวมถึงนโยบายการเงินและการยกเลิกการสมัครเข้าเรียนภายใต้สัญญาใดก็ตามที่คุณเข้าทำกับสถานศึกษานั้นๆ
- ตรวจสอบว่าคุณได้รับความคุ้มครองตามการประกันภัยที่กำหนดไว้
- จัดหาสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมการศึกษา
- ตรวจสอบให้แน่ใจเท่าที่สามารถดำเนินการได้ว่า คุณอาศัยในที่พักที่ปลอดภัยและเหมาะสม
- จัดให้มีแผนการปฐมนิเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมเพื่อช่วยเหลือคุณในการเรียนและให้ข้อมูลสรุปเกี่ยวกับภาระหน้าที่ของคุณ
- ควบคุมดูแลตัวแทนของตนเพื่อให้แน่ใจว่าตัวแทนดังกล่าวให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เชื่อถือได้เกี่ยวกับการเรียน การทำงาน และการอาศัยในนิวซีแลนด์
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าการเรียนการสอนที่เสนอให้นั้นเหมาะสมกับความคาดหวัง ความสามารถทางภาษาอังกฤษ และความสามารถทางวิชาการของคุณ
- มีนโยบายและกระบวนการที่เหมาะสมเพื่อปกป้องค่าธรรมเนียมที่นักเรียนจ่ายและสามารถคืนเงินจำนวนที่เหมาะสมหากคุณเพิกถอนวิชาเรียนหรือหลักสูตรของคุณปิด
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณสามารถเข้าถึงขั้นตอนที่เหมาะสมและยุติธรรมเพื่อจัดการคำร้อง (ข้อกังวลหรือข้อร้องเรียน)

# หากมีปัญหา ควรทำ อย่างไร

หากคุณมีข้อกังวลเกี่ยวกับวิธีที่สถานศึกษาของคุณหรือตัวแทนกำลังปฏิบัติต่อคุณ คุณควรติดต่อสถานศึกษาของคุณเป็นอันดับแรกและปฏิบัติตามขั้นตอนการยื่นคำร้องของสถานศึกษาดังกล่าว

สถานศึกษาต้องมีขั้นตอนการยื่นคำร้องภายในเพื่อรับฟังและจัดการกับข้อกังวลหรือข้อร้องเรียนใดๆ เพื่อให้แน่ใจว่าผลลัพธ์มีความยุติธรรม สถานศึกษาจะกำหนดบุคคลที่คุณสามารถพูดคุยด้วยได้และผู้ที่จะแนะนำเกี่ยวกับวิธีจัดการกับข้อกังวลและข้อร้องเรียนของคุณ ซึ่งอาจเป็นครูใหญ่หรือผู้อำนวยการฝ่ายนักเรียนนานาชาติ

หากขั้นตอนการยื่นคำร้องของสถานศึกษาดังกล่าวไม่ได้แก้ไขข้อกังวลหรือข้อร้องเรียนของคุณ คุณสามารถติดต่อ:

- NZQA (สำหรับข้อกังวลและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถานศึกษาที่ฝ่าฝืนหลักเกณฑ์การปฏิบัติ) หรือ
- iStudent Complaints (สำหรับข้อกังวลและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเงินและสัญญา)

# ข้อร้องเรียนของคุณ เกี่ยวกับสถานศึกษาที่ ฝ่าฝืนหลักเกณฑ์การ ปฏิบัติหรือไม่

ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลหลักเกณฑ์การปฏิบัติ NZQA มีอำนาจตามกฎหมายในการสืบสวนกรณี ที่อาจเป็นการฝ่าฝืนหลักเกณฑ์การปฏิบัติ โดยมี กระบวนการในการสืบหาข้อกังวลหรือข้อร้องเรียนนั้น มีเหตุผลหรือไม่และสถานศึกษาได้ฝ่าฝืนหลักเกณฑ์การ ปฏิบัติหรือไม่ ซึ่งรวมถึงการขอข้อมูลทั้งจากนักเรียนที่ แจ้งข้อกังวลหรือข้อร้องเรียนและสถานศึกษา

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีแจ้งข้อร้องเรียน โปรดดู ที่เว็บไซต์ NZQA: [www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/](http://www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/)

# ข้อร้องเรียนของคุณ เกี่ยวกับเงินหรือสัญญา หรือไม่

iStudent Complaints เป็นบริการอิสระโดย รัฐบาลนิวซีแลนด์ เพื่อช่วยคุณแก้ไขปัญหาข้อกังวล และข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเงินหรือสัญญากับสถาน ศึกษา บริการนี้ไม่มีค่าใช้จ่าย

คุณสามารถติดต่อ

**iStudent Complaints**  
ผ่านวิธีต่อไปนี้:

เว็บไซต์

[www.istudent.org.nz](http://www.istudent.org.nz)

อีเมล

[complaints@istudent.org.nz](mailto:complaints@istudent.org.nz)

หมายเลขโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

64 4 918 4975

หมายเลขโทรฟรี

(ภายในนิวซีแลนด์)

0800 00 66 75

โทรสาร

64 4 918 4901

บนโซเชียลมีเดีย:

Facebook

[www.facebook.com/istudent.complaints](http://www.facebook.com/istudent.complaints)

[istudent.complaints](https://www.facebook.com/istudent.complaints)

WeChat

(ค้นหา 'NZ iStudent Complaints'

ภาษาจีนเท่านั้น)

ทางไปรษณีย์:

**iStudent Complaints**

**P.O. Box 2272**

**Wellington 6014**

**New Zealand**

เอื้อเพื่อภาพโดย Brand Lab

**NZQA**

NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AOI

ธันวาคม 2016

New Zealand Government