

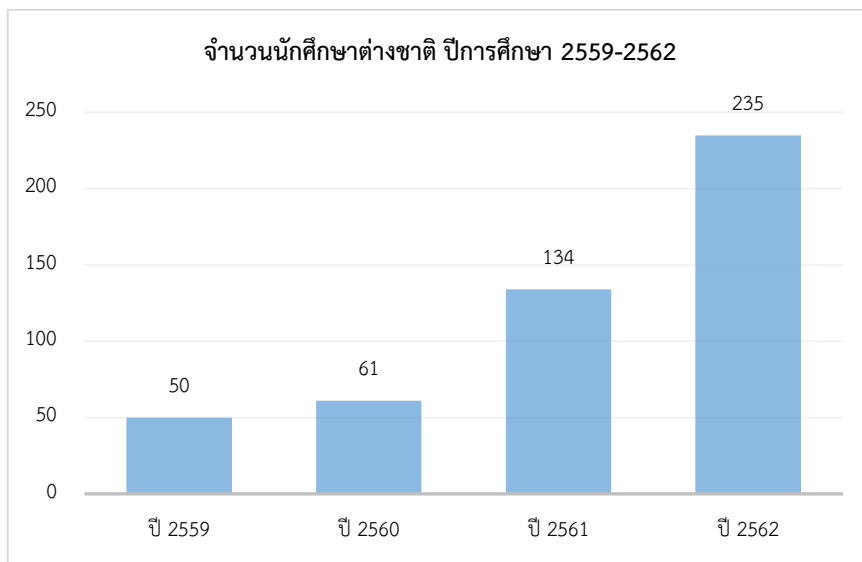
โครงการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการงาน (R2R)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เรื่อง “กระบวนการงานการตรวจลงตราหนังสือเดินทางนักศึกษาต่างชาติ”

1. ปัญหาของกระบวนการงาน

ในปัจจุบันสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จัดการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษ และ หลักสูตรนานาชาติทั้งในระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก จำนวนทั้งสิ้น 27 หลักสูตร จาก 9 คณะ และ 1 วิทยาลัย โดยครอบคลุมความรู้ทางสังคมศาสตร์ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยตั้งแต่ปี การศึกษา 2561-2562 สถาบันมีจำนวนนักศึกษาต่างชาติเพิ่มมากขึ้นอย่างก้าวกระโดด อย่างมีนัยยะ สำคัญ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 จำนวนนักศึกษาต่างชาติ ปีการศึกษา 2559-2562

จำนวนนักศึกษาต่างชาติของสถาบันที่เพิ่มมากขึ้นนั้น เป็นผลสืบเนื่องจากการทำประชาสัมพันธ์ เชิงรุก เพื่อดึงดูดนักศึกษาต่างชาติ ซึ่งแบ่งเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มที่มีผลการเรียนดีจากสถาบันหรือ มหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงให้มาศึกษาต่อโดยได้รับทุนส่งเสริมการศึกษา 2) กลุ่มนักศึกษาต่างชาติที่ชำระ ค่าธรรมเนียมการศึกษาด้วยตนเอง ดังนั้นการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ เพื่อให้เอื้อต่อการดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ักศึกษาต่างชาติให้มีความสุขและความพึงพอใจตลอดระยะเวลาการศึกษา จึงเป็นสิ่ง

สำคัญอย่างยิ่ง นอกจากนี้ จะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะสนับสนุนการเพิ่มจำนวนนักศึกษาต่างชาติให้แก่สถาบันอีกด้วย

ในปัจจุบันได้มีการดำเนินการออกแบบและพัฒนากระบวนการดูแลนักศึกษาต่างชาติแบบบูรณาการ โดยการทำงานของคณะทำงานที่รวมทุกคณะ และสำนักที่เกี่ยวข้องกับการดูแลนักศึกษาต่างชาติ โดยการนำของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณดา จันทร์สม รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ (ประธานคณะทำงาน) เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดูแลนักศึกษาตั้งแต่การรับสมัคร การขึ้นทะเบียน การอำนวยความสะดวกในชีวิตการเรียนและความเป็นอยู่ จนกระทั่งการสำเร็จการศึกษา ซึ่งเมื่อคณะทำงานได้ระดมสมองและหารือแล้วนั้น พบว่าปัญหาของกระบวนการดูแลนักศึกษาต่างชาติยังคงต้องปรับปรุงในหลายกระบวนการ โดยในปีงบประมาณ 2563 กระบวนการตรวจลงตราหนังสือเดินทางให้กับนักศึกษาต่างชาติ ถือเป็นกระบวนการเร่งด่วน ที่พบข้อร้องเรียนจากนักศึกษาถึงความล่าช้าของการดำเนินการ ซึ่งปัญหาของการทำงานที่สำคัญต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) ความล่าช้าในการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อขอเปลี่ยนประเภท/การขยายระยะเวลา/การยกเลิกการตรวจลงตรา (VISA) ซึ่งเกิดจากกระบวนการ และการดำเนินการที่ซ้ำซ้อน ระหว่างคณะ/วิทยาลัย กองบริการการศึกษา และกลุ่มงานกิจการนานาชาติ

2) การยื่นเอกสารขอรับการตรวจลงตราหนังสือเดินทางของนักศึกษามายังคณะ/วิทยาลัยในเวลากระชั้นชิด โดยมาติดต่อที่คณะก่อนวันหมดอายุวีซ่า ประมาณ 3-5 วัน เป็นเหตุให้คณะไม่สามารถดำเนินการได้ทันเวลา และมีผลให้นักศึกษาได้รับหนังสือดังกล่าวไม่ทันตามกำหนด และถูกสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดำเนินการปรับเงินวันละ 500 บาท เนื่องจากนักศึกษาไม่ได้ตรวจสอบวันหมดอายุของวีซ่า/ไม่เข้าใจวันหมดอายุวีซ่าอย่างถูกต้อง

3) ความไม่เข้าใจในการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการตรวจลงตราหนังสือเดินทางแต่ละประเทศ ทำให้คณะ/วิทยาลัย นักศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่สามารถจัดเตรียมในการจัดทำวีซ่าได้ครบถ้วน และทันตามกำหนดเวลา

4) บันทึกลงและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจลงตราหนังสือเดินทางของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยคณะ/วิทยาลัย และกลุ่มงานกิจการนานาชาติ ไม่ได้จัดทำเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และมีเอกสารจำนวนมาก ทำให้เกิดความสับสน ความผิดพลาดในการดำเนินงาน และสิ้นเปลืองทรัพยากร

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวข้างต้น คณะทำงานจึงต้องเร่งปรับปรุงกระบวนการตรวจลงตราหนังสือเดินทางให้นักศึกษาต่างชาติอย่างเร่งด่วน และพัฒนาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ทั้งผู้บริหาร บุคลากรปฏิบัติงาน และนักศึกษาต่างชาติ

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 ลดระยะเวลาในการให้บริการการตรวจลงตราหนังสือเดินทางแก่นักศึกษา
- 2.2 ลดขั้นตอนของกระบวนการให้บริการการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง
- 2.3 ลดจำนวนเอกสารที่ใช้และเกี่ยวข้องในการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง
- 2.4 ลดความผิดพลาดในการดำเนินการจัดทำหนังสือถึงผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

3. ขอบเขตของงาน

3.1 การเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง หรือวีซ่า จากวีซ่าประเภทอื่น เช่น วีซ่าประเภทท่องเที่ยว วีซ่า Transit หรือวีซ่าที่ได้รับการยกเว้นและอนุญาตให้พำนักในประเทศไทย เป็นวีซ่าประเภทนักศึกษา

3.2 การขยายระยะเวลาการตรวจลงตราหนังสือเดินทางหรือพำนักในประเทศไทยออกไป

3.3 การยกเลิกการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง เมื่อสำเร็จการศึกษา เปลี่ยนสถานศึกษา หรือหมดสภาพนักศึกษา เป็นต้น

3.4 พัฒนาระบบติดตาม NIDA VISA DOCUMENT TRACKING SYSTEM เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และนักศึกษาต่างชาติ รับทราบสถานะของเอกสาร

4. เป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของกระบวนการนั้น

4.1 ลดระยะเวลา ขั้นตอนของกระบวนการ และจำนวนเอกสารการให้บริการลงได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

4.2 ลดความผิดพลาดในการดำเนินการจัดทำหนังสือถึงผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

5. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการนั้น

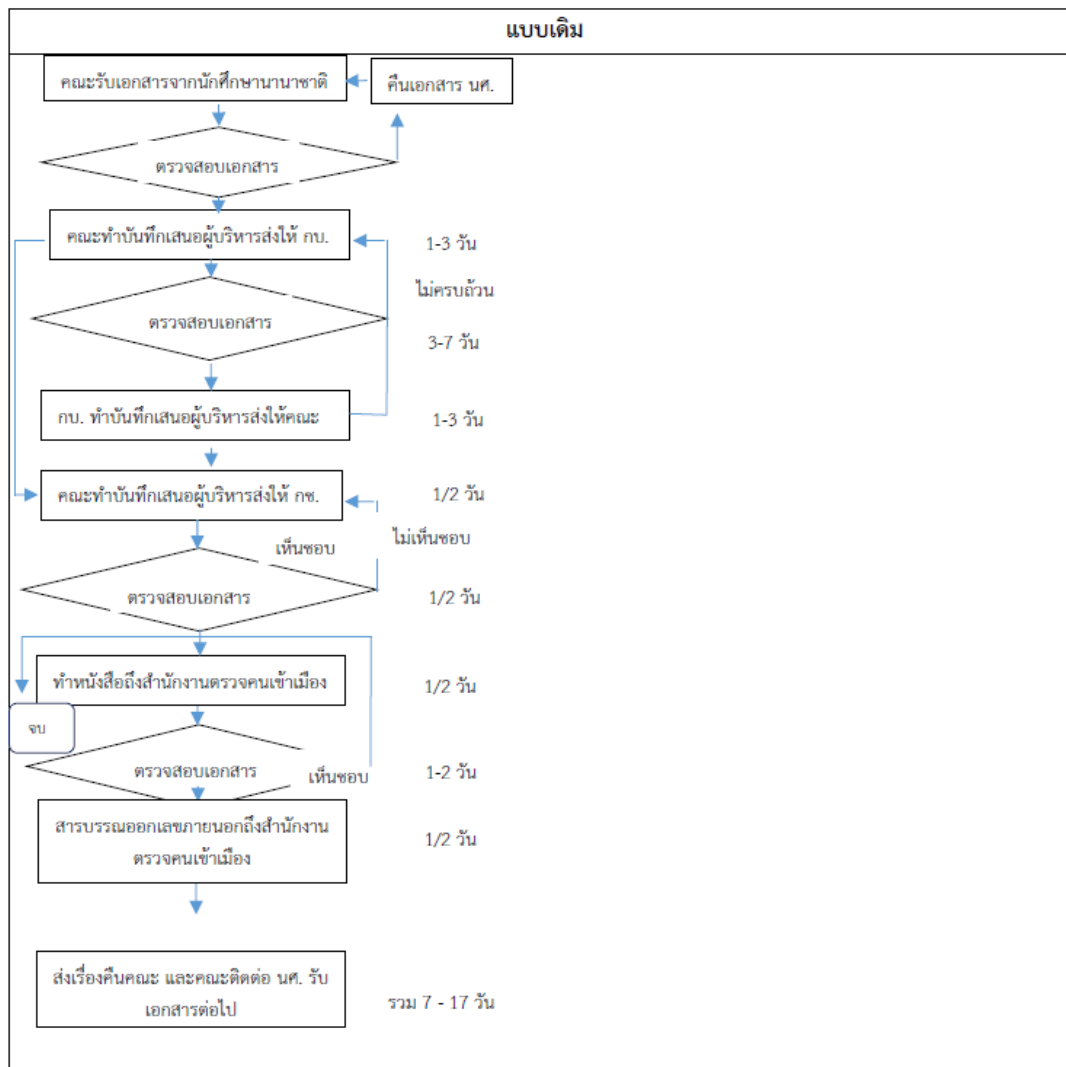
5.1 ผู้บริหารสถาบันฯ

5.2 นักศึกษาต่างชาติที่ขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่และนักศึกษาปัจจุบัน ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ ณ สถาบัน

5.3 บุคลากรที่ปฏิบัติงาน

6. ผลการวิเคราะห์ปัญหาของกระบวนการ

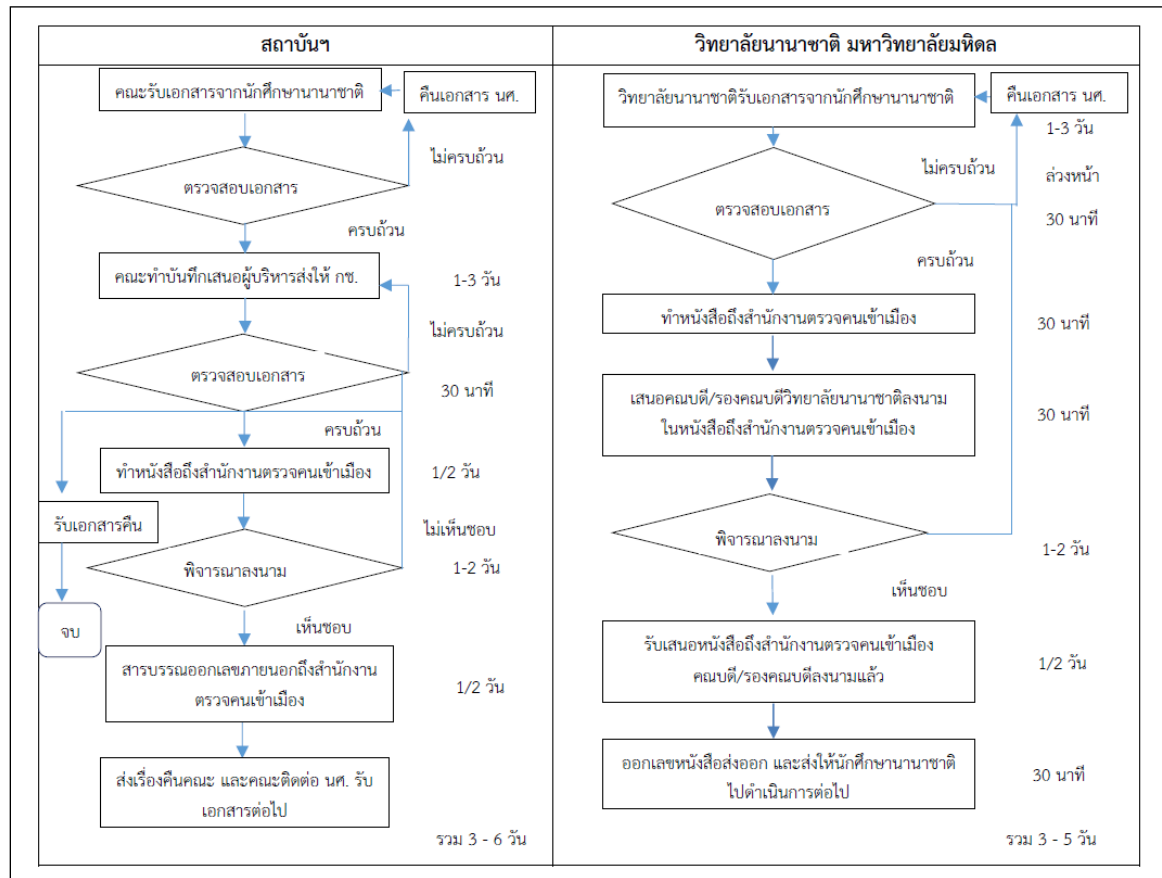
กระบวนการจัดทำหนังสือตรวจลงตราหนังสือเดินทางของสถาบันแบบเดิม ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กระบวนการจัดทำหนังสือตรวจลงตราหนังสือเดินทางของสถาบันแบบเดิม

7. ผลการวิเคราะห์ทางเลือกของวิธีแก้การปัญหา

การเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของกระบวนการจัดทำหนังสือตรวจลงตราหนังสือเดินทางระหว่างสถาบันและวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียกระบวนการจัดทำหนังสือตรวจลงตราหนังสือเดินทางระหว่างสถาบันและวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบข้อดีข้อเสียกระบวนการจัดทำหนังสือตรวจลงตราหนังสือเดินทางระหว่าง
สถาบันและวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ข้อดีของสถาบัน	ข้อดีของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
1. กลุ่มงานกิจการนานาชาติได้ช่วยคณะ ตรวจสอบเอกสารอีกครั้งหนึ่ง ทำให้เกิดความ ถูกต้องมากยิ่งขึ้น	1. กรณีเร่งด่วน คณบดี/รองคณบดีวิทยาลัย นานาชาติมีอำนาจที่จะลงนามในหนังสือถึงสำนักงาน ตรวจคนเข้าเมืองได้ทันที
2. สถาบันหรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายได้ พิจารณาลงนามในหนังสือถึงสำนักงานตรวจคน เข้าเมืองตามหลักของ สกอ. และ ตม.	2. วิทยาลัยนานาชาติลดกระบวนการทำได้ 1 ขั้นตอน และเวลาได้ 1 วัน จึงสามารถตอบสนอง ความต้องการจำนวนมากของนักศึกษาในทำหนังสือ ถึงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้
3. ผู้บริหารรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้ สถาบัน	3. มี One Stop Service รวมคณะ ฝ่ายทะเบียน และการเงินอยู่ที่เดียวกัน เพราะวิทยาเขตศาลา ห้าง จากกรุงเทพ
ข้อเสียของสถาบัน	ข้อเสียของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
1. ความล่าช้าในการดำเนินการ เนื่องจากกรณี เร่งด่วน และเอกสารไม่ครบถ้วน พร้อมทั้ง สถาบันหรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายติดภารกิจ ไม่สะดวกที่จะลงนาม	1. กรณีเร่งด่วน เจ้าหน้าที่วิทยาลัยนานาชาติอาจ ตรวจสอบเอกสารไม่ละเอียดถี่ถ้วน เนื่องจากผ่าน เจ้าหน้าที่เพียงครั้งเดียว ทำให้เอกสารไม่ครบถ้วน และเกิดความผิดพลาดได้
2. กลุ่มงานฯ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการ จัดทำหนังสือจำนวนมากจากนักศึกษาได้	2. การลงนามโดยคณบดีอาจไม่ได้ทำตามหลักของ สกอ. และ ตม.
3. ไม่มี One Stop Service	

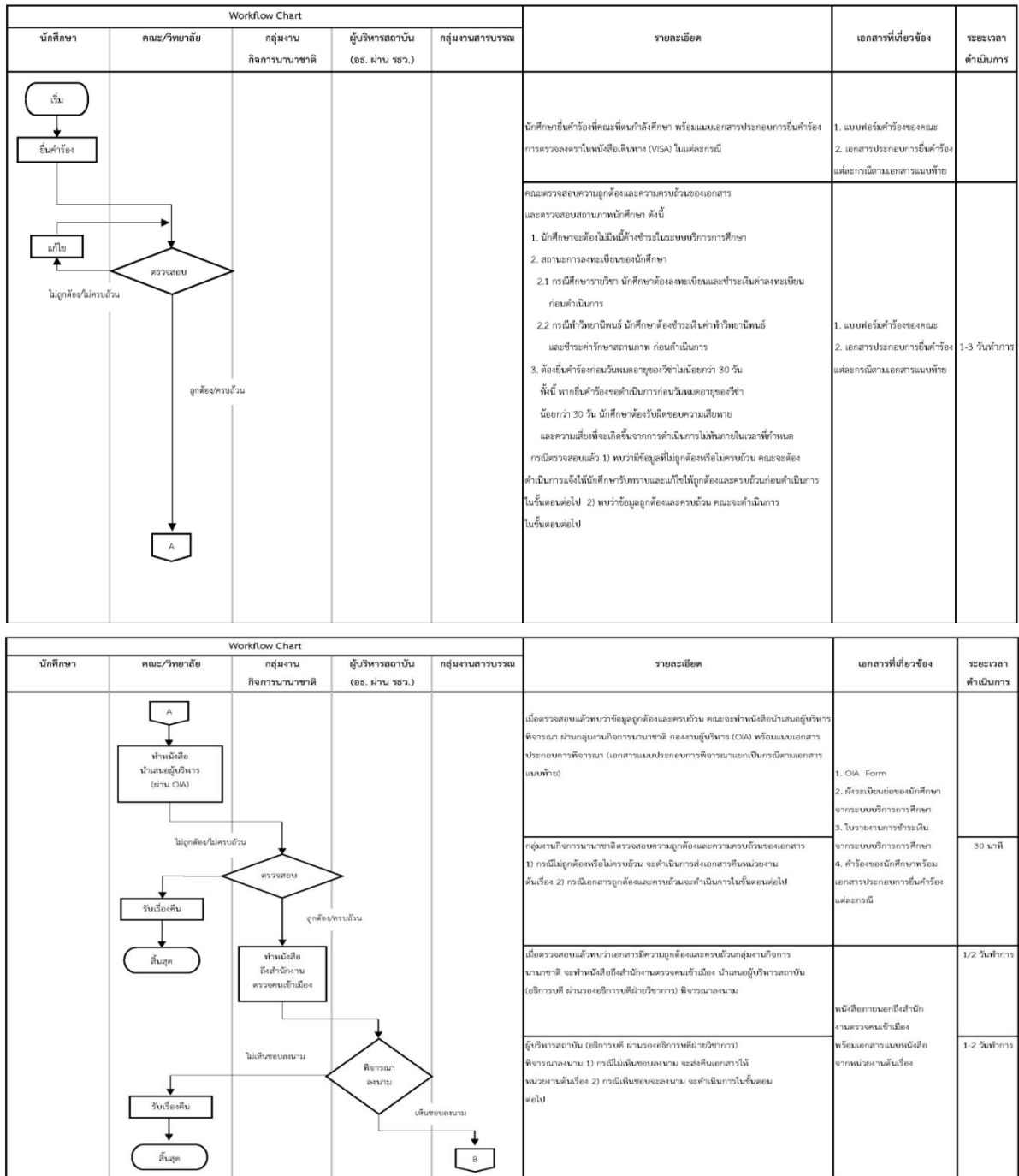
8. นวัตกรรมที่นำเสนอ

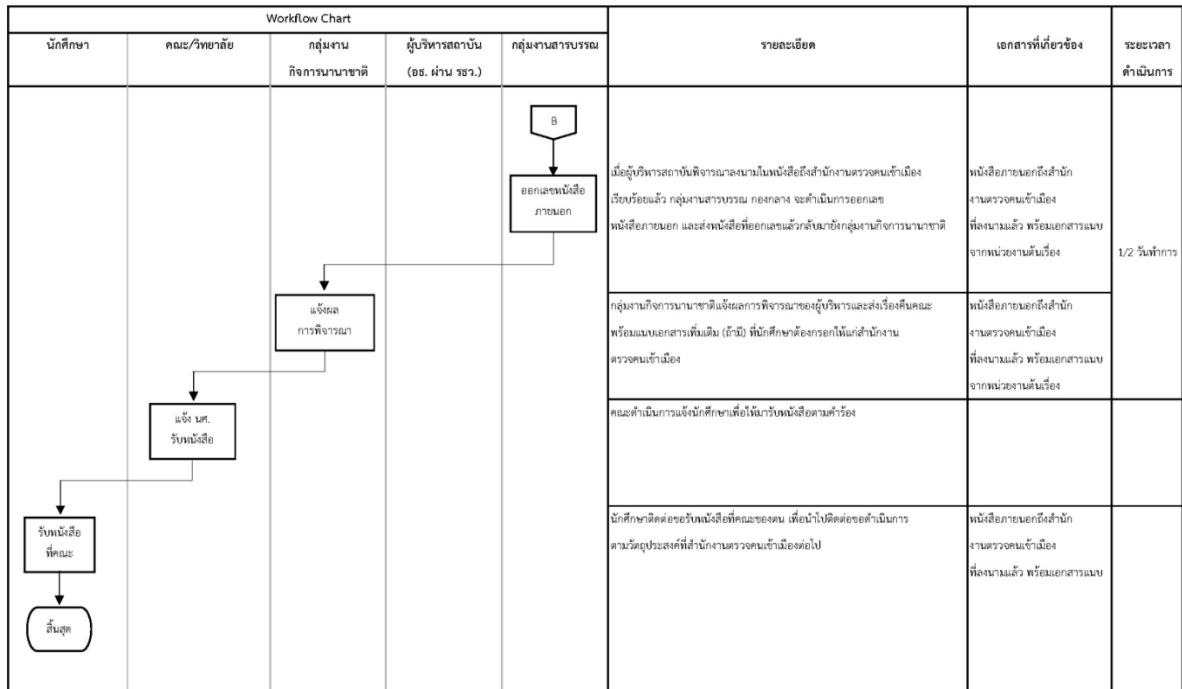
8.1 ดำเนินการปรับปรุงและเริ่มใช้แล้ว

8.1.1 Workflow การลดขั้นตอนลดระยะเวลากระบวนการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง

นักศึกษาต่างชาติ ดังภาพที่ 4

กระบวนการตรวจลงตราหนังสือเดินทางนักศึกษาต่างชาติ (หลังปรับปรุง)





ภาพที่ 4 Workflow การลดขั้นตอนลดระยะเวลากระบวนการตรวจลงตราหนังสือเดินทางนักศึกษาต่างชาติ

8.1.2 แบบฟอร์มการตรวจลงตราหนังสือเดินทางนักศึกษาต่างชาติ

8.2 อยู่ระหว่างดำเนินการ

8.2.1 ระบบ NIDA VISA DOCUMENT TRACKING SYSTEM สำหรับการติดตามสถานะเอกสาร

8.2.2 จัดทำ QR Code หรือ Barcode ในใบคำร้อง เพื่อแสดงขั้นตอนการดำเนินการนักศึกษา/บุคลากรปฏิบัติงาน สามารถเช็คสถานะและทราบผลเมื่อดำเนินการสำเร็จผ่านแอปพลิเคชัน

9. ข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9.1 กลุ่มงานกิจการนานาชาติสื่อสารให้คณะทราบถึงกรอบเวลาในการทำวีซ่า และเอกสารต่าง ๆ ที่จะใช้ประกอบการจัดทำหนังสือถึงผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้แก่นักศึกษา เพื่อให้คณะต่าง ๆ ได้ทราบอย่างชัดเจน

9.2 คณะต่าง ๆ ต้องสื่อสารให้นักศึกษาทราบถึงขั้นตอนและรวบรวมเอกสารของนักศึกษาให้ครบถ้วนถูกต้อง ภายในกรอบระยะเวลา

9.3 ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องได้รับการแจ้งกรอบเวลาในการดำเนินการ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามเงื่อนไขของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่นักศึกษาได้

10. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนากระบวนการในอนาคต

10.1 สถาบันและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนากระบวนการในอนาคต โดยการเปิดโอกาสการรับฟังเสียงของนักศึกษานานาชาติในการรับบริการ โดยเฉพาะในเรื่องกระบวนการจัดทำวีซ่า เช่น การเปลี่ยนประเภท การขยายระยะเวลา การยกเลิกการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง การบริการของ OIA ในการพานักศึกษานานาชาติเดินทางไปจัดทำวีซ่าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น

10.2 สถาบันและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำนโยบายการให้บริการแบบบูรณาการอย่างครบวงจร ณ จุดเดียวกัน หรือ One Stop Service ต่อไป

11. ภาคผนวก (ตั้งเอกสารแนบท้าย)

11.1 แบบฟอร์ม OIA

11.1.1 OIA Form (2.1.1) เอกสารขยายเวลาวีซ่า_11.2019

11.1.2 OIA Form (2.1.2) เอกสารขยายเวลาวีซ่า_11.2019

11.1.3 OIA Form (2.2.1) เอกสารเปลี่ยนประเภทวีซ่า_11.2019

11.1.4 OIA Form (2.2.2) เอกสารเปลี่ยนประเภทวีซ่า_11.2019

11.1.5 OIA Form (2.3.1) เอกสารยกเลิกวีซ่า_11.2019

11.2 ตัวอย่างหนังสือถึงผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

11.3 คู่มือนักศึกษานานาชาติ

11.4 เอกสารประกอบการชี้แจงคณะถึงกระบวนการจัดทำหนังสือตรวจลงตราหนังสือเดินทาง

จัดทำโดย

คณะทำงานโครงการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ (R2R) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
กลุ่ม 1 การออกแบบและการพัฒนากระบวนการดูแลนักศึกษาต่างชาติแบบบูรณาการ

รายชื่อคณะทำงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณดา จันทร์สม รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ (ประธานคณะทำงาน)

- | | |
|--|------------------------------|
| 1. นางสาวไพรยา จำแนกสาร | คณะรัฐประศาสนศาสตร์ |
| 2. ว่าที่ร้อยตรีหญิงลัดดาวรรณ ขนิษฐนาม | คณะรัฐประศาสนศาสตร์ |
| 3. นายนิติธร ครุฑบางยาง | คณะรัฐประศาสนศาสตร์ |
| 4. นางสาวอรพินท์ คุ่มแก้ว | คณะรัฐประศาสนศาสตร์ |
| 5. นางสาวสุภักดิ์ นุณาปี | คณะบริหารธุรกิจ |
| 6. นางจินตนาพร วิชัยดิษฐ์ | คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| 7. นางบุษกร อนันท์สุข | คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| 8. นายสรายุทธ อินทรอำ | คณะสถิติประยุกต์ |
| 9. นางสาวสุปรียา เมืองงาม | คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ |
| 10. นางสาวเทวี น้อยทรง | คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ |
| 11. นางสาวธาราทิพย์ ชื่นเพ็ง | คณะภาษาและการสื่อสาร |
| 12. นางรำพึง มณีขาว | คณะภาษาและการสื่อสาร |
| 13. นางวัชรี สีห์รา | คณะภาษาและการสื่อสาร |
| 14. นางสาวพิไลวรรณ เจนดง | คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ |
| 15. นางสาววนิดา ทองธีระ | คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ |
| 16. นางอุมาวรรณ เอี่ยมสะอาด | คณะการจัดการการท่องเที่ยว |
| 17. นางสาวเบญจพร พิศเพ็ง | คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม |
| 18. นายณัชภพ อินทะเนตร | คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม |
| 19. นางสาวธารณา ธารภักททองกุล | วิทยาลัยนานาชาติ |
| 20. นางสาวจันทร์เพ็ญ บุญยงค์ | วิทยาลัยนานาชาติ |
| 21. นายอดิگانต์ ม่วงเงิน | สำนักบรรณสารการพัฒนา |
| 22. นางกนกวรรณ จันทร์ | สำนักบรรณสารการพัฒนา |
| 23. นางสาววรรณภรณ์ อนุอัน | สำนักบรรณสารการพัฒนา |
| 24. นายภาณุ บุญมา | กองงานผู้บริหาร |

25.	นางธัญวรัตน์ การสมโชค	กองบริการการศึกษา
26.	นางสาวสิทธิธินิ สร้อยวิเชียร	กองบริการการศึกษา
27.	นางสาวสร้อยญา จารุมณี	กองบริการการศึกษา
28.	นายปราโมช ช่างเจริญ	กองบริการการศึกษา
29.	นางสาวนภาวีร์ บุญจันทร์	กองบริการการศึกษา
30.	นายเศรษฐนิตติ อัจหาญ	กองบริการการศึกษา
31.	นางสาวสุวารี เกษเกษม	กองบริการการศึกษา
32.	นายโกวิทช์ ประดิษฐ์ผล	กองบริการการศึกษา
33.	นายอนุชา เกตุประสิทธิ์	กองบริการการศึกษา

ทำนนี้ขอขอบคุณข้อมูลสำคัญของกระบวนงานการตรวจลงตราหนังสือเดินทางนักศึกษาต่างชาติ จากกลุ่มงานกิจการนานาชาติ มา ณ โอกาสนี้