

นโยบายว่าด้วยการร้องเรียนจากบุคคลภายนอก HS1.1.01

1. วัตถุประสงค์

เอกสารฉบับนี้จะเป็นตัวกำหนดหลักการและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (Stakeholders) ต่อทางโรงเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนระหว่างพนักงานภายในองค์กรซึ่งจะใช้เอกสารนโยบายอีกฉบับหนึ่ง โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกันโยบายฉบับนี้จะประกอบด้วย

- ผู้ปกครองที่เป็นผู้ร้องเรียน
- ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (Stakeholders) ที่เป็นผู้ร้องเรียน
- พนักงานของฮาร์วาร์ด กรุงเทพฯ ที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก

อย่างไรก็ตาม ทางโรงเรียนหวังว่าจะนำเอานโยบายนี้มาใช้กับผู้ร้องเรียนก็ต่อเมื่อเรื่องร้องเรียนของบุคคลดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขด้วยการดำเนินการอย่างไม่เป็นทางการได้ โดยผู้จัดการระดับอาวุโสอาจมีความประสงค์ที่จะนำเสนอภาพประกอบที่อยู่ในภาคผนวกหมายเลข 2 หลังจากที่มีการติดต่อกับผู้ร้องเรียนเป็นครั้งแรกหากพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็น

กระบวนการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนของฮาร์วาร์ด กรุงเทพฯ จะแบ่งออกเป็น 3 ลำดับขั้นดังต่อไปนี้

ลำดับขั้น	รายละเอียด
ไม่เป็นทางการ	แจ้งให้ทราบถึงข้อกังวลใจหรือความลำบากใจอย่างไม่เป็นทางการทางวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้จัดการระดับอาวุโส
เป็นทางการ	จัดทำหนังสือร้องเรียนอย่างเป็นทางการต่อครูใหญ่โรงเรียน
ทบทวน	ไม่สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ในลำดับขั้นที่ 2 และมีการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังคณะกรรมการบริหารโรงเรียนเพื่อทำการทบทวนเพิ่มเติม

สำหรับเรื่องร้องเรียนที่มีต่อครูใหญ่โรงเรียนเป็นการส่วนตัว (เรื่องการไม่ปฏิบัติตามนโยบายหรือระเบียบปฏิบัติของโรงเรียน) ก็จะถูกเลื่อนไปในลำดับขั้นที่ 3 ทันที และขอให้ท่านแจ้งข้อกังวลใจเกี่ยวกับการปกป้องคุ้มครองให้หัวหน้าฝ่ายประถมศึกษาหรือหัวหน้าฝ่ายมัธยมศึกษาหรือรองครูใหญ่โรงเรียน (ในฐานะของหัวหน้าฝ่ายการปกป้องคุ้มครอง) ทราบทันที

2. ข้อกังวลใจหรือเรื่องร้องเรียน

ทางโรงเรียนให้คำจำกัดความของคำว่า “ข้อกังวลใจ” ไว้ว่า

“การแสดงถึงความเป็นกังวลหรือความสงสัยในประเด็นที่พิจารณาแล้วเห็นว่าสำคัญและจำเป็นที่จะต้องให้การรับประกันอีกครั้ง”

ในเบื้องต้นแล้ว ขอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ทราบถึงข้อกังวลใจไปยังครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา หัวหน้าระดับช่วงชั้น (Phase Leader) หรือหัวหน้าฝ่ายประถมศึกษาหรือหัวหน้าฝ่ายมัธยมศึกษา และสำหรับในส่วนข้อกังวลใจประเภทอื่นแล้ว พนักงานต้อนรับของโรงเรียนก็มีหน้าที่ในการเรียนเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องไปพบกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ซึ่งในกรณีส่วนใหญ่แล้ว เราสามารถแก้ไขข้อกังวลใจได้อย่างไม่เป็นทางการโดยไม่จำเป็นต้องดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติอย่างเป็นทางการ ทั้งนี้ ภาพประกอบที่อยู่ในภาคผนวกหมายเลข 3 จะแสดงให้เห็นว่าจะต้องติดต่อกับใครหากมีเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายมัธยมศึกษาของโรงเรียน และสำหรับเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายประถมศึกษา หากท่านสงสัยว่าจะต้องติดต่อกับใคร ขอให้สอบถามจากครูที่ปรึกษาของบุตรหลานของท่านเพื่อขอรับคำแนะนำ

ในกรณีของการร้องเรียนแล้ว ขอให้ท่านปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติที่แสดงไว้ในเอกสารฉบับนี้ โดยทางโรงเรียนให้คำจำกัดความของคำว่า “เรื่องร้องเรียน” ว่า

“การแสดงถึงความไม่พึงพอใจแบบจำเพาะเจาะจงเกี่ยวกับการกระทำหรือการละเว้นที่จะกระทำการบางประการ”

ไม่ว่าบุคคลใดก็ตาม ซึ่งจะรวมถึงประชาชนทั่วไป ก็อาจยื่นเรื่องร้องเรียนได้ และระเบียบปฏิบัติเหล่านี้จะถูกลำนำไปใช้กับผู้ร้องเรียนทุกท่าน

ลำดับขั้นที่ 1 การร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการ

วัตถุประสงค์ในการดำเนินการในลำดับขั้นที่ 1 ก็คือเพื่อที่จะแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งผู้จัดการระดับอาวุโสที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะเป็นผู้ดำเนินการ ตัวอย่างเช่น ความไม่พึงพอใจในเรื่องของการสอนหรือการอภิบาล (Pastoral Care) ข้อขัดแย้งในเรื่องของตารางเรียน ข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บเงิน หรือเรื่องราวอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ อุปกรณ์ หรือระเบียบปฏิบัติด้านการดำเนินงานของโรงเรียน

ระเบียบปฏิบัติ

1. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งให้ทราบถึงข้อกังวลใจ (ตามคำจำกัดความข้างต้น) และมีความประสงค์ที่จะแจ้งปัญหาให้ผู้บริหารระดับอาวุโสทราบ เมื่อพิจารณาถึงความร้ายแรงแล้ว ก็จะเป็นการร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการ และจะมีการส่งเรื่องการร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการโดยตรงไปยังผู้จัดการระดับอาวุโสและ/หรือหัวหน้าฝ่ายประถมศึกษา หรือหัวหน้าฝ่ายมัธยมศึกษาที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้จัดการระดับอาวุโส/หัวหน้าแผนกจะนัดหมายเพื่อพบกับผู้ร้องเรียน (หรือในกรณีที่ไม่สามารถนัดหมายได้ในทันที ก็จะนัดหมายทางโทรศัพท์)
 1. ในกรณีของการร้องเรียนทางด้านเทคนิคที่ควรจะได้รับการดำเนินการโดยผู้จัดการระดับอาวุโสโดยตรง (ได้แก่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับตารางเรียน) หัวหน้าแผนกการศึกษาที่ควรที่จะได้รับแจ้ง (และเข้าร่วมประชุมในกรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเหมาะสม)
 2. หากเรื่องร้องเรียนมีส่วนเกี่ยวข้องกับหัวหน้าแผนกการศึกษา เรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะต้องถูกส่งต่อไปยังครูใหญ่ ซึ่งในเบื้องต้นแล้ว จะเป็นผู้ดำเนินการโดยถือว่าเป็นเรื่องร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการ
3. ตามปกติแล้ว ผู้จัดการระดับอาวุโส/หัวหน้าแผนกการศึกษาจะเข้าร่วมพบกับผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลา 5 วันทำการนับจากวันที่ได้รับแจ้ง
4. ผู้จัดการระดับอาวุโส/หัวหน้าแผนกการศึกษาจะรับฟังและบันทึกเรื่องร้องเรียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งข้อมูลที่บันทึกไว้นั้นจะเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี อีกทั้งจะมีการจัดเก็บสำเนาหนังสือตอบกลับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะรวมถึงสำเนาการติดต่อทั้งหมดระหว่างผู้จัดการระดับอาวุโส/หัวหน้าแผนกการศึกษาและผู้ร้องเรียนไว้ในแฟ้มข้อมูลเช่นกัน
5. ในกรณีที่สามารถดำเนินการได้ ผู้จัดการระดับอาวุโส/หัวหน้าแผนกการศึกษาจะเสนอวิธีแก้ไขและ/หรือการให้การรับประกันอีกครั้งในการประชุมดังกล่าว หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม ผู้จัดการระดับอาวุโส/หัวหน้าแผนกการศึกษาจะเป็นผู้สืบสวนข้อเท็จจริง และพบกับผู้ร้องเรียนใหม่อีกครั้งภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 วันหลังจากการพบครั้งแรก ซึ่งในกรณีส่วนใหญ่แล้ว การพบกันครั้งที่ 2 ครูใหญ่จะเรียนเชิญผู้ร้องเรียนเข้ามาพบ แต่ก็อาจจะมีการพูดคุยกันผ่านทางโทรศัพท์ในกรณีที่ปัญหาเล็กน้อยที่สามารถแก้ไขได้ไม่ยุ่งยาก
6. หากผู้ร้องเรียนยังคงไม่พึงพอใจในผลลัพธ์หลังจากที่มีการดำเนินการอย่างไม่เป็นทางการ ให้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อครูใหญ่ (และเรื่องร้องเรียนนี้จะกลายเป็นเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการตามลำดับขั้นที่ 2)

ลำดับขั้นที่ 2 การร้องเรียนอย่างเป็นทางการ

ในลำดับขั้นที่ 2 นี้ ครูใหญ่จะเป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการที่จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร

1. ไม่ว่าก่อนหน้านี้จะมีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้จัดการระดับอาวุโสหรือไม่ก็ตาม การดำเนินการในลำดับขั้นที่ 2 จะต้องจัดทำเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรและยื่นต่อครูใหญ่
2. ครูใหญ่จะทำการหนังสือตอบรับเรื่องร้องเรียนในทันทีที่ได้รับ ซึ่งตามปกติแล้วจะใช้ระยะเวลาไม่เกิน 5 วันทำการ โดยจะแนบสำเนาเอกสารเรื่องเรียนมากับหนังสือตอบรับนี้
3. ขอให้ผู้ร้องเรียนแจ้งให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมทั้งกรอกข้อมูลใน “แบบฟอร์มคำร้องเรียนอย่างเป็นทางการ” (ภาคผนวกหมายเลข 1) ซึ่งจะนำมาแนบพร้อมกับหนังสือตอบรับเรื่องร้องเรียน

4. ผู้ร้องเรียนจะได้รับเชิญให้เข้าพบกับครูใหญ่ภายในระยะเวลา 10 วันทำการ (ของโรงเรียน) หลังจากที่ได้รับหนังสือร้องเรียน หากไม่สามารถทำได้ ทางโรงเรียนจะทำหนังสือไปชี้แจงให้ทราบถึงเหตุผลของความล่าช้า และแจ้งให้ทราบว่าสามารถเข้าพบกับครูใหญ่ได้วันใด ทั้งนี้ หากพิจารณาในเรื่องของความเป็นส่วนตัวและจำนวนของผู้เข้าร่วมแล้วเห็นว่าเหมาะสม ครูใหญ่อาจจะเรียนเชิญเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมในการประชุมครั้งนี้ (ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่เป็นจะต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือ หัวหน้าระดับช่วงชั้น (Phase Leader))
5. ในกรณีที่จำเป็น ครูใหญ่จะสืบสวนเรื่องร้องเรียน และพบกับผู้ร้องเรียนอีกครั้งภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับตั้งแต่วันที่พบกันครั้งแรก
6. เมื่อพิจารณารายละเอียดที่เกี่ยวข้องแล้ว ครูใหญ่จะทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลา 10 วันทำการหลังจากที่มีการพบกันครั้งสุดท้าย ซึ่งจะชี้แจงให้ทราบถึงผลการตัดสินใจและเหตุผลของครูใหญ่ ในกรณีที่จำเป็นที่จะต้องติดตามผล ก็จะมีการระบุแจ้งให้ทราบในหนังสือตอบกลับ หากไม่ได้พบกันเป็นการส่วนตัวในตอนแรก ก็จะแนบหนังสือเรียนเชิญให้มาพบกับครูใหญ่พร้อมกับหนังสือตอบกลับ เพื่อทำการปรึกษาหารือ
7. ครูใหญ่จะจัดทำบันทึกการประชุมและการสนทนาทางโทรศัพท์ทั้งหมดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมทั้งลงนามกำกับและลงวันที่ ตลอดจนเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหนังสือตอบกลับอย่างเป็นทางการ
8. หากผู้ร้องเรียนยังไม่พึงพอใจกับผลการพิจารณาในลำดับขั้นที่ 2 รวมทั้งการสืบสวนข้อเท็จจริงและสิ่งที่โรงเรียนค้นพบ ก็ให้ดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนในลำดับขั้นที่ 3 – การทบทวนโดยคณะกรรมการบริหารโรงเรียน
9. หากมีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อครูใหญ่ เรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะถูกส่งไปยังหัวหน้าฝ่ายวิชาการ (CEdO) ของ AISL

ลำดับขั้นที่ 3 การทบทวนของคณะกรรมการบริหารโรงเรียน

ในลำดับขั้นที่ 3 เรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข (หรือเรื่องร้องเรียนที่มีต่อครูใหญ่) จะถูกยื่นต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะประกอบไปด้วยสมาชิก 3 คนจากคณะกรรมการบริหารโรงเรียน การดำเนินการในลำดับขั้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะดำเนินการไต่สวนอย่างเป็นธรรมต่อหน้าคณะกรรมการบริหารโรงเรียนซึ่งไม่รู้อยู่ละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมาก่อน ดังนั้น จึงสามารถที่จะพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้โดยไม่มีอคติ

ระเบียบปฏิบัติ

1. เว้นแต่ในกรณีที่มีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อครูใหญ่เป็นการส่วนตัว ก็จะต้องดำเนินการตามลำดับขั้นที่ 2 และได้รับหนังสือตอบกลับ (หากมิได้เป็นกรณีที่มีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริหารโรงเรียนโดยตรงซึ่งไม่ได้ผ่านการดำเนินการในลำดับขั้นที่ 2 ก็จะถูกส่งกลับมายังครูใหญ่) หากเป็นกรณีก่อนหน้านี้ หรือผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจกับผลลัพธ์ที่ได้ในลำดับขั้นที่ 2 ก็จะต้องมีการยื่นคำร้องขอให้ทบทวนซึ่งจะต้องระบุเหตุผลในการจัดทำคำร้องอย่างชัดเจน ต่อหัวหน้าฝ่ายวิชาการ (CEdO) ของ AISL
2. หัวหน้าฝ่ายวิชาการจะตอบรับคำร้องขอให้ทบทวนภายในระยะเวลา 5 วันทำการ และจะต้องนำเอาสำเนาของเอกสารตามที่กล่าวถึงนี้ไปแนบไว้พร้อมกับหนังสือตอบรับ
3. หัวหน้าฝ่ายวิชาการจะเรียกประชุมคณะกรรมการทบทวนเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะประกอบไปด้วยสมาชิกของคณะกรรมการบริหารโรงเรียน และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน โดยครูใหญ่จะไม่สามารถทำหน้าที่เป็นกรรมการได้ ถึงแม้จะถูกเรียกเข้าประชุมในฐานะของผู้เข้าร่วมประชุมที่ไม่มีสิทธิออกเสียง นอกเหนือจากคณะกรรมการจากคณะกรรมการบริหารโรงเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารของโรงเรียนจะทำหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะกรรมการและจะต้องเป็นผู้บันทึกรายงานการประชุมอย่างครบถ้วน

4. ขอให้ผู้ร้องเรียนแจ้งให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมทั้งกรอกข้อมูลใน “แบบฟอร์มคำร้องเรียนอย่างเป็นทางการ” (ภาคผนวกหมายเลข 1) ที่จัดส่งในลำดับขั้นที่ 2 ทั้งนี้ คณะกรรมการจะขอให้โรงเรียนจัดส่งเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องรวมทั้งรายงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงให้เห็นถึงระเบียบปฏิบัติที่มีการปฏิบัติตามและการดำเนินการในวันนั้น
5. ผู้ร้องเรียนจะได้รับเชิญให้ไปพบกับคณะกรรมการทบทวนเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา 15 วันทำการ (ของโรงเรียน) นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน หากไม่สามารถทำได้ ทางโรงเรียนจะทำหนังสือไปชี้แจงให้ทราบถึงเหตุผลของความล่าช้า และแจ้งให้ทราบว่าจะสามารถเข้าพบกับคณะกรรมการได้วันใด ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเข้าร่วมประชุมพร้อมกับผู้เข้าร่วมที่มีได้แจ้งให้ทราบก่อนหน้านี้ คณะกรรมการทบทวนเรื่องร้องเรียนขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธมิให้บุคคลดังกล่าวเข้าร่วมการประชุมหรือเลื่อนการประชุมออกไป
6. หากได้รับความเห็นชอบจากประธานคณะกรรมการ และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบก่อน ครูใหญ่อาจจะเรียนเชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนโดยตรงตามคำกล่าวอ้างของผู้ร้องเรียนเพื่อเข้าร่วมการประชุมในบางส่วนที่เกี่ยวข้อง
7. ตามระเบียบทั่วไปแล้ว ผู้เข้าร่วมการประชุมจะไม่สามารถอนุญาตให้แสดงหลักฐานหรือนำพยานที่มีได้แจ้งให้ทราบก่อนหน้านี้ในการประชุม หากบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีความประสงค์ที่จะดำเนินการดังกล่าว ก็ให้เลื่อนการประชุมออกไป เพื่อที่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งจะได้รับโอกาสอย่างเป็นธรรมในการพิจารณาและแก้ต่างหลักฐานขึ้นใหม่
8. ในกรณีที่จำเป็น คณะกรรมการทบทวนเรื่องร้องเรียนก็อาจจะต้องดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงเพิ่มเติมก่อนที่จะหาข้อสรุป
9. เมื่อการประชุมสิ้นสุดลง ประธานในที่ประชุมจะชี้แจงว่าขณะนี้คณะกรรมการอยู่ในระหว่างการพิจารณา (หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม - ดูรายละเอียดได้ที่หัวข้อ 3.8) และจะส่งหนังสือบอกกล่าวเกี่ยวกับผลการพิจารณาไปยังครูใหญ่และผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลา 10 วันทำการ
10. จากนั้น คณะกรรมการจะดำเนินการดังต่อไปนี้
 1. ออกเสียงลงมติในเรื่องร้องเรียน
 2. พิจารณาในส่วนของการดำเนินการที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน
 3. ในกรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเหมาะสม ก็จะให้คำแนะนำต่อคณะกรรมการบริหารโรงเรียนเพื่อเปลี่ยนแปลงระบบหรือระเบียบปฏิบัติของโรงเรียนเพื่อให้แน่ใจว่าจะไม่เกิดปัญหาที่คล้ายคลึงกันขึ้นอีก
11. หลังจากที่มีการตัดสินชี้ขาดแล้ว คณะกรรมการทบทวนเรื่องร้องเรียนจะทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลา 10 วันทำการหลังจากที่มีการพบกับผู้ร้องเรียนครั้งสุดท้าย โดยจะชี้แจงให้ทราบถึงคำตัดสินและเหตุผลของคณะกรรมการ ในกรณีที่จำเป็นที่จะต้องติดตามผล ก็จะมีการระบุแจ้งให้ทราบในหนังสือตอบกลับ
12. หากไม่สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ ก็อาจจะยื่นเรื่องร้องเรียนต่อประธานคณะกรรมการบริหารโรงเรียน
13. ครูใหญ่จะเป็นผู้จัดเก็บสำเนาคำตัดสินชี้ขาด บันทึกและหนังสือโต้ตอบทั้งหมดไว้ในแฟ้มข้อมูลของโรงเรียนเป็นระยะเวลา 1 ปีนับจากวันที่มีการทบทวนของคณะกรรมการ

คำตัดสินของคณะกรรมการทบทวนเรื่องร้องเรียนจะถือว่าเป็นที่สุดและมีผลผูกพัน

ผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่องและไม่เลิก

อาจมีบางกรณีที่ผู้ร้องเรียนยังคงไม่พึงพอใจกับผลลัพธ์ ถึงแม้ว่าจะมีการปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนทั้งหมดตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว หากผู้ร้องเรียนพยายามที่จะร้องเรียนในปัญหาเดิม ประธานคณะกรรมการบริหารโรงเรียนสามารถที่จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าได้มีการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติทั้งหมดแล้วและจะไม่พิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้อีกแล้ว

(คำแปล)

(ตราสัญลักษณ์ โรงเรียนนานาชาติฮาร์โรว์ กรุงเทพฯ)

หากผู้ร้องเรียนติดต่อทางโรงเรียนอีกครั้งเพื่อร้องเรียนในเรื่องเดิม ก็จะเป็นการร้องเรียน “อย่างต่อเนื่อง ” หรือ “ไม่เลิกรา” และทางโรงเรียนอาจจะไม่ตอบกลับ โรงเรียนอาจจะไม่ตอบกลับหากพิจารณาแล้วเห็นว่า

- โรงเรียนได้ดำเนินการอย่างเหมาะสมแล้วเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องเรียน
- ผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งอย่างชัดเจนเกี่ยวกับสถานภาพของโรงเรียนรวมทั้งทางเลือกของโรงเรียนแล้ว (ถ้ามี)
- ผู้ร้องเรียนติดต่อกับทางโรงเรียนในเรื่องเดิมอย่างซ้ำซาก
- โรงเรียนมีเหตุเชื่อได้ว่าบุคคลที่ติดต่อกับโรงเรียนมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความเสียหายหรือความไม่สะดวกให้แก่โรงเรียน
- ผู้ร้องเรียนส่งจดหมาย/อีเมล/โทรติดต่อกับบ่อยครั้ง เป็นประจำ หรือมีลักษณะดูหมิ่นหรือก้าวร้าวเพิ่มขึ้น
- ผู้ร้องเรียนแสดงความคิดเห็นส่วนตัวซึ่งเป็นการดูหมิ่นหรือคุกคามเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน

นอกจากนั้น โรงเรียนจะไม่ยกเลิกการตอบรับแค่เพียงเพราะว่าเราจตกลกับผู้ร้องเรียนได้อย่างยากลำบากหรือผู้ร้องเรียนถามคำถามที่มีความซับซ้อน อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนปฏิบัติตามขั้นตอนการร้องเรียนทั้ง 3 ขั้นตอนแล้ว โรงเรียนก็จะถือว่าเรื่องร้องเรียนนั้นสิ้นสุดลง

ในกรณีที่บุคคลที่ยื่นเรื่องร้องเรียนมีลักษณะดังต่อไปนี้ ก็อาจจะถือว่าเรื่องร้องเรียนนั้น “ไม่สมควรแก่เหตุผล”

- ไม่ชี้แจงเรื่องร้องเรียนหรือระบุถึงมูลเหตุในการร้องเรียนหรือความต้องการในการยื่นเรื่องร้องเรียน ถึงแม้ว่าจะเสนอที่จะให้ความช่วยเหลือแล้วก็ตาม
- ไม่ให้ความร่วมมือในกระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน แต่ยังคงอยากให้มีการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของตนเอง
- ไม่ยอมรับว่ามีบางประเด็นที่ไม่อยู่ในขอบเขตของระเบียบปฏิบัติด้านเรื่องร้องเรียน
- ยืนยันให้มีการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนโดยวิธีการที่ไม่สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติด้านเรื่องร้องเรียนที่นำมาบังคับใช้ หรือวิธีปฏิบัติที่ดี
- แจ้งให้ทราบถึงข้อมูลเพียงเล็กน้อยหรือข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หรือให้รายละเอียดที่ไม่เกี่ยวข้องมากเกินไป อีกทั้งยังขอให้ตอบกลับเรื่องร้องเรียนทั้งหมดภายในระยะเวลาที่ตนเองกำหนดไว้ทันที
- ยื่นเรื่องร้องเรียนที่ไม่สมควรเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่พยายามแก้ไขปัญหและขอให้เปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่
- เปลี่ยนมูลเหตุในการยื่นเรื่องร้องเรียนในระหว่างที่มีการสืบสวนข้อเท็จจริง
- ยื่นเรื่องร้องเรียนเดิมอย่างซ้ำซาก (ทั้ง ๆ ที่ผลลัพธ์จากการสืบสวนระบุไว้ว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่มีมูลหรือมีการตอบกลับว่าเรื่องร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขแล้ว)
- ไม่ยอมรับผลลัพธ์ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนนั้น ทั้ง ๆ ที่ได้มีการปฏิบัติตามบังคับใช้ และยึดถือในระเบียบปฏิบัติด้านการร้องเรียนของโรงเรียน อีกทั้งยังได้มีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการทบทวนเรื่องร้องเรียนแล้ว
- ต้องการผลลัพธ์ที่ไม่สามารถเป็นจริงได้
- ใช้เวลาของโรงเรียนมากเกินไปโดยการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัวอยู่บ่อยครั้ง ใช้เวลานาน มีเรื่องราวที่ซับซ้อน และก่อให้เกิดความตึงเครียด ไม่ว่าจะเป็นติดต่อเป็นลายลักษณ์อักษร ติดต่อกทางอีเมล และติดต่อทางโทรศัพท์ ในระหว่างที่มีการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนอยู่

ก่อนที่จะสรุปว่าเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องร้องเรียนซึ่ง “ไม่สมควรแก่เหตุผลครูใหญ่หรือประธานคณะกรรมการบริหารโรงเรียนจะหารือกันกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับข้อกังวลใจใด ๆ อย่างไม่เป็นทางการ

หมายเหตุ คำว่าหนังสือในนโยบายฉบับนี้คือหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Email)

การอนุมัติและการทบทวน	รายละเอียด
นโยบายของกลุ่มบริษัท	HS6 นโยบายว่าด้วยเรื่องการร้องเรียนจากบุคคลภายนอกและการอุทธรณ์

(คำแปล)

(ตราสัญลักษณ์ โรงเรียนนานาชาติฮาร์โรว์ กรุงเทพฯ)

	(http://portal.aisl-edu.com/public/home)
เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจอนุมัติ	ครูใหญ่
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	รองครูใหญ่
พนักงาน/กลุ่มที่จะต้องปรึกษาหารือในระหว่างที่มีการจัดทำนโยบาย	ครูใหญ่ หัวหน้าฝ่ายวิชาการของ AISL
ระดับของการเผยแพร่	ภายนอก - ตามคำขอจากเลขานุการครูใหญ่ผ่านลิงก์นี้ซึ่งอยู่ในเว็บไซต์ภายนอก
วันทบทวนครั้งถัดไป	18 มีนาคม 2568
ประวัติในการอนุมัติและการแก้ไข	รายละเอียด
เจ้าหน้าที่ผู้อนุมัติรายแรกและวันที่	PDH (MRe) 12 มกราคม 2566
เจ้าหน้าที่ผู้แก้ไขและวันที่	31 สิงหาคม 2566 PDH
หมายเหตุ	31 สิงหาคม 2566 ปรับปรุงเป็นระเบียบปฏิบัติลำดับขั้นที่ 3

ก. ภาคผนวกหมายเลข 1

โรงเรียนนานาชาติฮาร์โรว์ (กรุงเทพฯ) แบบฟอร์มคำร้องเรียนอย่างเป็นทางการ

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ที่จะยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับโรงเรียน ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้ปรึกษาหารือเรื่องราวนี้อย่างไม่เป็นทางการแล้ว แต่บัดนี้มีความประสงค์ที่จะปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการยื่นเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ

ชื่อของผู้ร้องเรียน			
ชื่อของเด็กนักเรียน (ถ้ามี)		ชั้นเรียน/ปี	

(คำแปล)

(ตราสัญลักษณ์ โรงเรียนนานาชาติฮาร์โรว์ กรุงเทพฯ)

เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อก่อนหน้านี้ เกี่ยวกับการร้องเรียน		วันที่มีการพบ/ติดต่อ	
--	--	----------------------	--

รายละเอียดการติดต่อ	อีเมล:
	หมายเลขโทรศัพท์:

กรุณาระบุรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หากข้อมูลมีจำนวนมากให้ใช้กระดาษหน้าต่อ และกรุณาได้โปรดระบุวันที่
ชื่อ และรายละเอียดจำเพาะให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และท่านสามารถนำเอาเอกสารเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมาแนบไว้พร้อมกับ
แบบฟอร์มฉบับนี้ได้

ลงชื่อ	วันที่

กรุณาส่งสำเนาเอกสารฉบับนี้ไปยังสำนักงานครูใหญ่ผ่านทางอีเมล hmpa@harrowschool.ac.th

เราแนะนำให้ท่านจัดเก็บสำเนาของเอกสารฉบับนี้ไว้เพื่อใช้อ้างอิง

ภาคผนวกหมายเลข 2 ภาพประกอบที่จะนำเสนอโดยผู้จัดการระดับอาวุโส ในกรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าจำเป็น หรือได้รับคำร้องเรียน
ในครั้งแรก

Something quite right?

Sometimes (we hope very rarely) you might want to make a complaint. We've put this guide together to take you through the steps:

Before you begin...

Gather the information you need. It helps if you contact the right person from the outset, but of course we'll help if you're not sure. We've published a useful guide on our website that lists key contacts for different scenarios.

1 Informal resolution

Approach a member of staff and make your concerns known. Depending on the nature of your complaint, it will either be dealt with there and then, or might be taken to a more senior member of staff.



If concerns remain

2 Formal resolution

At this stage you need to contact the Head Master. You should do so in writing, making it clear that you are making a formal complaint.



If concerns remain

3 Governor review

If you have a complaint against the Head Master himself, or where matters remain unresolved, you should send a letter to the Chair of Governors.



A more detailed explanation of the process is available on request. This version will be sent to you in any case, once you enter stage two of the process.

ภาคผนวกหมายเลข 3



It's good to talk

At Harrow Bangkok we want everyone to feel that their voice is heard. We understand that sometimes it's difficult to know who to speak to. This guide will help you decide who to go to.

Day-to-day matters

Pastoral (well-being)
Things like...
 • Homework, classwork, tests • Friendship issues, loneliness, unhappiness • Social and emotional issues • Coping skills, conflict resolution, crisis intervention • Boarding etc.
You can talk to...
 Tutors or class teachers, School Counsellors, Prep House Leader, Heads of House, Heads of Phase, Boarding House Parent or the Director of Houses

Academic
Things like...
 • Homework, classwork, tests • Extra help and support with schoolwork • Subject choice matters • Careers and university advice • Setting and teacher allocation etc.
You can talk to...
 Tutors or class teachers, Heads of Faculty or Departments, Prep House Leader, Heads of House, Heads of Phase, Boarding House Parent or the Director of Studies

Co-curricular (LiA, sport, arts)
Things like...
 • Sports teams • Coaches and team selection • Transport and off-site travel • Expeditions and trips • Orchestras, bands, exhibitions • Specialist equipment for sports and activities etc.
You can talk to...
 Tutors or class teachers, Sports Coaches, Activity Leaders, Directors of Sport or Music or the Head of LiA

School-wide matters and those not yet resolved
Things like...
 • Policy and procedure • Management and leadership • Finance and facilities • Matters not resolved after discussion with those above etc.
You can talk to...
 The Second Master, the Head of Lower School or the Head of Upper School

Any matters still not yet resolved
You can talk to...
The Head Master
or
the Chair of Governors

You can get the contact details for any of these people easily via the school Reception: +66 (0) 2503 7222 or enquiry@harrow-school.ac.th