



**BROMSGROVE**  
**INTERNATIONAL SCHOOL**  
THAILAND

## นโยบาย การจัดการเรื่องร้องเรียน

### ขอบเขต

โรงเรียนจัดตั้งขึ้นเพื่อ ผู้ปกครอง นักเรียน และพนักงาน เราจึงต้องการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากท่าน เราเข้าใจและตระหนักดีว่า ท่านอาจจะมีเรื่องร้องเรียน หรือข้อคับข้องใจใดๆ และเราหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้ร่วมมือกับท่านในการหาทางออก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่เด็กๆ ที่อยู่ในการดูแลของเรา

ทางโรงเรียนยินดีน้อมรับข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นจากผู้ปกครอง นักเรียน และพนักงาน เราให้ความสำคัญและเอาใจจริงเอาใจกับข้อร้องเรียนและข้อคับข้องใจต่างๆ ที่ท่านแจ้งมา เราต้องการให้ท่าน ผู้ปกครอง นำข้อกังวลใจ มาแจ้งให้ทางโรงเรียนทราบโดยเร็ว เพราะจะช่วยเปิดโอกาสให้เราได้พยายามแก้ไขปัญหา หรือแสดงจุดยืนของโรงเรียน ก่อนที่ปัญหาจะบานปลาย หากท่านไม่แน่ใจว่าควรแจ้ง ข้อกังวลใจให้ทางโรงเรียนทราบหรือไม่ ทางโรงเรียนใคร่ขอแนะนำว่าอย่ารีรอที่จะติดต่อกับทางโรงเรียนในทันที เนื่องจากเรามีความยินดีจะช่วยเหลือท่าน สิ่งที่สำคัญคือเราต้องร่วมมือกันแก้ไขปัญหา และสื่อสารไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อไม่ให้เด็ก ๆ เกิดความสับสน

ควรแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อคับข้องใจตามนโยบายที่ระบุไว้ข้างล่างนี้ ท่านอาจจะเห็นว่าเรื่องที่อ่อนไหว และสำคัญ ควรร้องเรียนไปยัง ระดับหัวหน้าฝ่ายเท่านั้น เช่น หัวหน้าฝ่ายอนุบาล หัวหน้าฝ่ายประถมศึกษา หรือหัวหน้าฝ่ายมัธยมศึกษา ขอเรียนว่าท่านสามารถร้องเรียนต่อ ครูใหญ่ได้โดยตรง ถึงแม้ว่าส่วนใหญ่แล้วครูใหญ่จะปรึกษาหารือกับหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องก่อน เพราะพวกเขาคือผู้ที่เหมาะสมที่สุด ที่จะทำการสอบสวน และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ

หมายเหตุ กรณีที่พนักงานมีข้อคับข้องใจ เขาควรปฏิบัติตามนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนของพนักงาน

## จุดมุ่งหมายและหลักการ

จุดมุ่งหมายของนโยบายนี้คือเพื่อให้มั่นใจว่าข้อบังคับข้อใจหรือข้อร้องเรียนได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความเห็นอกเห็นใจ และเหมาะสม รวมถึงได้รับการแก้ไขโดยเร็วที่สุด ซึ่งถือเป็นแนวปฏิบัติที่ถูกต้องและยุติธรรมต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปกครอง และนักเรียนมั่นใจว่าโรงเรียนสามารถปกป้องคุ้มครองสวัสดิภาพของทุกคน ทางโรงเรียนจะพยายามแก้ไขข้อบังคับข้อใจหรือข้อร้องเรียนทุกข้อให้คลี่คลายไปในทางที่ถูกต้อง และหากจำเป็นทางโรงเรียนจะทำการทบทวนระบบและขั้นตอนต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่อไป

**หลักการ:** ในกรณีที่พบสาเหตุของความไม่พอใจ ทางโรงเรียนจำเป็นต้องทราบโดยเร็วที่สุด เราตระหนักดีว่าปัญหาที่ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นธรรมและทันท่วงทีจะสร้างความขุ่นเคืองและส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์และวัฒนธรรมในโรงเรียน ผู้ปกครอง นักเรียน และพนักงานไม่ควรจะรู้สึกหรือถูกทำให้รู้สึกว่า การร้องเรียนจะส่งผลกระทบต่อนักเรียน พนักงาน หรือโอกาสของพวกเขาที่โรงเรียนแห่งนี้ นโยบายนี้ได้แยกแยะระหว่างข้อร้องเรียนหรือปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ด้วยวิธีการอย่างเป็นทางการ และไม่ใช่วิธีการ

## ขั้นตอนการร้องเรียน

**ขั้นตอนที่ 1** การแจ้งข้อบังคับข้อใจหรือข้อร้องเรียนด้วยวาจา หรือด้วยลายลักษณ์อักษร อย่างไม่เป็นทางการต่อบุคลากร โรงเรียน

**ขั้นตอนที่ 2** การแจ้งข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรถึงหัวหน้าฝ่ายหรือครูใหญ่

**ขั้นตอนที่ 3** การแจ้งข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรถึงประธานคณะกรรมการบริหาร โรงเรียน

ในกรณีที่ผู้ปกครองต้องการแจ้งข้อร้องเรียนที่มีต่อครูใหญ่ ท่านผู้ปกครองควรดำเนินการตามขั้นตอนที่ 3 โดยตรง

หากมีข้อกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของเด็ก ท่านควรแจ้งทันที ที่หัวหน้าฝ่าย และ / หรือบุคลากร โรงเรียน และต้องยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรถึงครูใหญ่

## การจัดการข้อร้องเรียน

สำหรับพนักงานที่ทำเรื่องร้องเรียน ในเบื้องต้นให้แจ้งเรื่องร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการต่อผู้เกี่ยวข้อง ในกรณีที่  
ไม่สามารถหาข้อยุติได้ในขั้นตอนนี้ จะต้องแจ้งต่อหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่หัวหน้าฝ่ายไม่ว่างหรือเป็นผู้ที่ถูกร้องเรียนเสียเอง ครูใหญ่หรือผู้บริหารอาวุโสจะเป็นผู้ดำเนินการแทน  
ดังนี้คือ

- เป็นจุดติดต่อจุดแรก ที่เรื่องอยู่ในระหว่างดำเนินการ โดยให้เก็บบันทึกข้อมูลไว้
- ประสานงานตามกระบวนการร้องเรียน ของโรงเรียน
- จัดฝึกอบรมเรื่องการร้องเรียนให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน
- ติดตามเรื่องการเก็บข้อมูล รักษาความลับ และจัดเก็บบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนทั้งหมด
- รายงานข้อร้องเรียนนั้นต่อครูใหญ่อย่างสม่ำเสมอ

## การเก็บบันทึกข้อมูล

ทุกข้อคัดค้านข้อใจหรือข้อร้องเรียนของผู้ปกครอง หรือ นักเรียน พนักงานจะต้องบันทึกไว้ พร้อมกับระบุสิ่งที่ได้  
ดำเนินการไปแล้ว

## ขั้นตอนที่ 1 ข้อคัดค้านข้อใจและข้อร้องเรียน

โรงเรียนคาดหวังว่าข้อคัดค้านข้อใจและข้อร้องเรียนส่วนใหญ่ ที่พนักงาน ผู้ปกครองและนักเรียน ต้องการให้  
เข้าไปจัดการ ไปพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง หรือ ดำเนินการด้วยวิธีอื่น สามารถจะแก้ไขได้ ด้วยกระบวนการตรวจสอบ  
ที่ได้มาตรฐาน มีการบันทึกรายงานการประชุมและการสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับข้อคัดค้านข้อใจหรือข้อร้องเรียน  
อย่างละเอียดครบถ้วน โดยมีขั้นตอนมาตรฐานการสอบสวนฉบับที่สมบูรณ์ ตามเอกสารที่แนบมาด้านท้ายนี้

ตัวอย่าง ข้อคัดค้านข้อใจ หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการสอน การปกป้องคุ้มครองดูแลเด็ก การจัดสิทธิประโยชน์  
การจัดตารางเรียนที่ขัดแย้งกัน ระบบงาน อุปกรณ์ต่างๆในโรงเรียน หรือข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บเงินจาก  
แผนกการเงิน ทางโรงเรียนแนะนำให้ท่านปรึกษามุคลากรที่ท่านรู้สึกสบายใจที่จะพูดคุยด้วย แต่สำหรับข้อคัด  
ค้านข้อใจในด้านวิชาการ การดูแลเด็ก ระเบียบวินัย ขอแนะนำให้พูดคุยกับครูประจำชั้น คิวเตอร์ หรือหัวหน้าฝ่าย  
ในเบื้องต้น

**การตอบรับ** ทางโรงเรียนจะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ทางโทรศัพท์ อีเมล หรือจดหมายภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับเรื่องในช่วงเปิดภาคเรียน และโดยเร็วที่สุดในวันหยุด

**ข้อคับข้องใจที่ยังไม่คลี่คลาย** : เมื่อไม่สามารถคลี่คลายข้อคับข้องใจด้วยวิธีการอย่างไม่เป็นทางการ ภายในเวลา 15 วัน แล้ว ท่านควรแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ ตามที่ระบุในขั้นตอนที่ 2

## **ขั้นตอนที่ 2 การร้องเรียนอย่างเป็นทางการ**

แจ้งเพื่อทราบ ข้อคับข้องใจที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในขั้นตอนที่ 1 การร้องเรียนหรือความไม่พอใจต่อนโยบาย โรงเรียน กระบวนการ การจัดการ หรือการบริหารของโรงเรียน ควรจะทำเป็นหนังสือพร้อมรายละเอียดที่ครบถ้วน แนบเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และหมายเลขติดต่อท่าน ใ้ชของ จำหน่ายถึงผู้อำนวยการโรงเรียน หรือครูใหญ่ ข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับการยืนยันตอบรับทางโทรศัพท์ หรือเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 24 ชั่วโมงในช่วงเปิดภาคเรียน โดยจะดำเนินการแจ้งกลับภายใน 5 วันทำการ

### **การสอบสวน**

ครูใหญ่อาจขอให้หัวหน้าฝ่ายหรือบุคลากรอาวุโสเป็นผู้สอบสวน หรืออาจขอให้กรรมการบริหารโรงเรียน หนึ่งท่าน หรือมากกว่านั้น เข้าร่วมด้วย มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการสอบสวนมาตรฐาน ผู้สอบสวนอาจจะขอข้อมูลเพิ่มเติมจากท่าน หรืออาจจะต้องการพูดคุยกับท่านเป็นการส่วนตัว และกับบุคคลอื่น ที่อยู่ในสถานการณ์นั้นๆ จะมีการบันทึกอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อมีการประชุมและการสัมภาษณ์ใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

## **ขั้นตอนที่ 3 การร้องเรียนต่อประธานกรรมการบริหารโรงเรียน**

แจ้งเพื่อทราบ ในกรณีที่ท่านไม่พอใจในการบริหารจัดการของครูใหญ่ ตามขั้นตอนที่ 2 ท่านควรส่งเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการถึงประธานกรรมการบริหารโรงเรียน พร้อมระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการร้องเรียน แนบเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และที่อยู่ ประธานกรรมการบริหารโรงเรียนจะอ่านทบทวนข้อร้องเรียนของท่าน และตอบกลับเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 7 วันทำการ

### **ขั้นตอนการสอบสวน**

ครูใหญ่จะแต่งตั้งหัวหน้าแผนกให้เป็นผู้ตรวจสอบข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการในเบื้องต้น และหากครูใหญ่เป็นผู้ที่ได้รับการร้องเรียนเสียเอง ประธานกรรมการบริหารโรงเรียนจะเป็นผู้แต่งตั้งแทน จะมีการดำเนินการ

ตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด เพื่อให้แน่ใจว่า การสอบสวนดำเนินไปในลักษณะที่เป็นกลางและตรงไปตรงมาภายใต้การชี้แนะของครูใหญ่

### **ขั้นตอนที่ 1**

คำชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ร้องเรียน / ผู้ถูกร้องเรียน จะช่วยให้ผู้สอบสวนมีกรอบการทำงานที่ชัดเจนและช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ยังทำให้มั่นใจได้ว่าข้อค้นพบบนนั้นมาจากผู้ร้องเรียนโดยตรง ไม่ได้ถูกกลั่นกรอง โดยบุคคลอื่น หากผู้ร้องเรียนเป็นเด็กนักเรียน และไม่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรได้ การสัมภาษณ์แบบปากเปล่าอาจจะกระทำได้ ทั้งนี้ผู้ที่ทำการสัมภาษณ์ควรบันทึกการสัมภาษณ์เป็นลายลักษณ์อักษรทันทีที่การสัมภาษณ์สิ้นสุดลง

**ขั้นตอนที่ 2** ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ถูกร้องเรียน การรับฟังคำชี้แจงของทั้งสองฝ่ายจะทำให้ผู้สอบสวนสามารถตรวจสอบข้อมูลจากทั้งสองฝ่าย และ เห็นความแตกต่างของข้อมูล ไม่ควรหาหรือเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ถูกกล่าวหาก่อนที่จะมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อไม่ให้เกิดการโน้มน้ำหนักในการตีความ หลังจากที่ยืนยันเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ถูกกล่าวหาจึงมีสิทธิที่จะซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับข้อร้องเรียนได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของครูใหญ่

เพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปโดยราบรื่น ขั้นตอนที่ 1 หรือ 2 สามารถใช้ทดแทนกัน

### **ขั้นตอนที่ 3**

ในกรณีที่มีข้อแตกต่างในข้อความใดๆที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้สอบสวนอาจขอคำชี้แจงเพิ่มเติมจากผู้ร้องทุกข์หรือผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ จึงไม่มีการทำบันทึกในขั้นตอนนี้ การทำเช่นนี้เพื่อให้ผู้ตรวจสอบเข้าใจข้อมูลของทั้งสองฝ่าย สามารถสรุปผลและดำเนินการอย่างเหมาะสมได้

หลังจากทบทวนสิ่งที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมดแล้ว และไม่มีเหตุให้กังวล การสอบสวนก็จะสามารถสรุปได้ และแจ้งผลให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

โปรดทราบว่าบันทึกเหตุการณ์ทั้งหมดเป็นความลับ มิให้เปิดเผยต่อผู้ปกครอง และการดำเนินการใดๆจะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของทางโรงเรียน หากมีการลงโทษทางวินัยกับผู้ถูกกล่าวหา ทางโรงเรียนจะไม่ให้ข้อมูลในเรื่องการลงโทษว่าสถานหนักหรือเบาอย่างไร หากสรุปได้ว่าผู้ถูกกล่าวหาจงใจในการทำให้เกิดอันตรายใดๆ ต่อผู้

กล่าวหา หรือมีความประมาทเลินเล่อในการปฏิบัติหน้าที่ จะมีการสอบสวนเป็นการภายในตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้

ฉบับที่ 3

วันเริ่มดำเนินการ สิงหาคม 2015

ผู้ทบทวน คร แคน มัวร์

วันที่ทบทวนล่าสุด มิถุนายน 2023

วันที่ทบทวนครั้งต่อไป มิถุนายน 2024