

## บทที่ 12

### วิธีเปลี่ยนทุกข์หรือการบ่าบัดข้อข้องใจ (Grivance and Complaint)

#### เนื้อหา

- ความไม่พอใจ (Dissatisfaction)
- คำร้องทุกข์ (Grivance)
- คำร้องเรียน (Complaint)
- การวิเคราะห์คำร้องทุกข์และข้อข้องใจ
- ประโยชน์ของการดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องทุกข์
- หลักการ(ที่ผู้นำ) ปฏิบัติต่อคำร้องทุกข์และข้อข้องใจ

#### สาระสำคัญ

1. ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชามีหน้าที่สำคัญประการหนึ่ง คือการบ่าบัดข้อข้องใจและความทุกข์ร้อนต่าง ๆ ซึ่งมีความไม่พอใจ คำร้องทุกข์ และคำร้องเรียน
2. คำร้องทุกข์และข้อข้องใจ แบ่งออกเป็น คำร้องทุกข์เกี่ยวกับสิ่งที่มองเห็น คำร้องทุกข์ที่มาจากประสบการณ์ด้านประสาทและความรู้สึก และคำร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับความหวังและความกลัว
3. การร้องทุกข์มีประโยชน์ทั้งต่อผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม และทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น
4. หลักการปฏิบัติต่อคำร้องทุกข์และข้อข้องใจที่ดี ควรเปิดโอกาสให้ผู้ร้องทุกข์เข้าพบ รับฟังคำร้องทุกข์อย่างเต็มใจ ศึกษาข้อเท็จจริง และดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตลอดจนเสนอเรื่องไปยังผู้บังคับบัญชาสูงสุด

#### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถ :

1. บอกถึงวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนทุกข์หรือการบ่าบัดข้อข้องใจ
2. อธิบายถึงการร้องทุกข์ประเภทต่าง ๆ ได้
3. บอกถึงประโยชน์ของการดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องทุกข์
4. อธิบายหลักการปฏิบัติต่อคำร้องทุกข์และข้อข้องใจได้
5. ปฏิบัติต่อคำร้องทุกข์และข้อข้องใจได้

## บทที่ 12

### วิธีแก้ข้อพิพาทหรือการบ่นข้อข้องใจ (Grivance and Complaint)

หน้าที่ของผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งก็คือ การแก้หรือการบ่นข้อข้องใจในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานหรือของผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อจะได้ไม่เกิดความทุกข์ใจอีกต่อไป หรือเพื่อบรรเทาความกังวลใจหรือความทุกข์ใจให้เบาบางลง เพื่อจะได้ทำงานด้วยความสบายอกสบายใจ มีขวัญ มีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ

ข้อข้องใจหรือความทุกข์เป็นสภาวะการณ์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลาย ๆ อย่างประกอบกัน ซึ่งจะทำให้แต่ละคนเกิดความไม่สบายใจ และเมื่อเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชานำเรื่องนั้น ๆ ไปปรับทุกข์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องช่วยบ่นหรือปลี่ยนความทุกข์นั้น ๆ

สิ่งที่บ่นข้อข้องใจจนกระทั่งกลายมาเป็นการร้องทุกข์นั้นอาจแบ่งออกได้ 3 อย่างคือ ความไม่พอใจ คำร้องทุกข์ และคำร้องเรียน

1. ความไม่พอใจ (Dissatisfaction) ความไม่พอใจอาจให้คำจำกัดความว่าอะไรก็ได้ที่รบกวน และไม่ว่าผู้ที่ถูกรบกวนจะพูดหรือแสดงความไม่พอใจ หรือความไม่สบายใจเป็นคำพูดหรือไม่ก็ตาม เช่นเจ้าหน้าที่ไม่พอใจที่ต้องเสียเวลาคอยหรือค้นหาเครื่องมือเล็ก ๆ น้อย ๆ นายช่างไม่พอใจที่เงินเดือนออกล่าช้าเกินกำหนด ฯลฯ

2. คำร้องทุกข์ (Grivance) คำร้องทุกข์เป็นความไม่พอใจอย่างหนึ่งซึ่งแสดงออกโดยทางวาจาหรือลายลักษณ์อักษรต่อผู้บังคับบัญชา คำร้องทุกข์อาจเป็นความไม่พอใจก็ได้ หรืออาจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานก็ได้ หรืออาจเกี่ยวกับปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ได้เช่นเครื่องมือไม่พร้อมต้องเสียเวลาเดินทางนาน เพื่อนร่วมงานทำเสียงดังรบกวน เพื่อนร่วมงานไม่ช่วยกันรักษาความสะอาดของเครื่องมือ ฯลฯ เป็นต้น

3. คำร้องเรียน Complaint คือคำร้องเรียนที่สร้างขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรและได้นำเสนอต่อผู้แทน หรือต่อผู้บังคับบัญชาอย่างถูกต้อง คำร้องเรียนชนิดนี้ในวงราชการเรียกกันว่า “คำร้อง” ก็มี ถึงแม้ว่า Grivance จะเป็นคำร้องเรียนที่ทำถูกต้องตามขั้นตอนก็ตาม แต่ถือกันว่าคำร้องเรียนประเภทนี้แก้ไขได้ยากที่สุด เพราะมีทั้งข้อเท็จจริงและความรู้สึก

## การวิเคราะห์คำร้องทุกข์และข้อข้องใจ (Complaint and Grievance)

เมื่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาได้รับคำร้องทุกข์และข้อข้องใจแล้วก็ควรที่จะวิเคราะห์หาคำอธิบาย การวิเคราะห์จะช่วยให้เรารู้ถึงความไม่พอใจต่าง ๆ ที่แสดงออกมา และทำให้เรารู้ถึงระเบียบหรือวิธีที่จะช่วยบำบัดข้อข้องใจหรือความทุกข์นั้น ๆ

มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับคำร้องทุกข์และข้อข้องใจต่าง ๆ และได้วิเคราะห์ออกมาเป็น 3 ประเภท คือ

1. คำร้องทุกข์เกี่ยวกับสิ่งที่มองเห็น จับต้องได้หรือสามารถจะทดสอบได้ เช่น เครื่องมือเครื่องใช้ไม่พอ หรือเก่าและชำรุดเสียหาย เป็นต้น
2. คำร้องทุกข์ประเภทที่ส่วนหนึ่งมาจากประสบการณ์ด้านประสาทและความรู้สึก (Sensory Experience) ซึ่งขึ้นอยู่กับตัวผู้ร้องทุกข์เองว่ามีความรู้สึกหรือปฏิบัติกริยาอย่างไร เช่น งานยุ่ง งานไม่มีระเบียบ การประสานงานไม่ดี งานชิ้นนี้ยากเกินไป อากาศร้อน คำร้องทุกข์ประเภทนี้คนอื่นจะไม่เข้าใจความหมายได้ดี นอกเสียจากว่าจะเคยประสบเหตุการณ์ดังกล่าวมาด้วยตนเอง
3. คำร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับความหวังและความกลัว และเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชาเล่นพรรคพวก ตนไม่ได้รับความยุติธรรมอย่างเพียงพอ ความเกลียด ความอิจฉาริษยา หรืออาจเป็นความต้องการที่จะแก้แค้นก็ได้ จะเห็นว่าคำร้องทุกข์ประเภทนี้มีมาก

## ประโยชน์ของการดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องทุกข์

1. ทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งโดยตรงและโดยอ้อมมีความเข้าใจดีขึ้น
2. ทำให้ผู้เกี่ยวข้องได้ปรับปรุงตัวเองและการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น
3. ทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็ง
4. ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

## หลักการ (ที่ผู้นำ) ปฏิบัติต่อคำร้องทุกข์และข้อข้องใจ

การแก้หรือวิธีบำบัดข้อข้องใจมีอยู่ด้วยกันหลายวิธี ขึ้นอยู่กับผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาจะเลือกใช้วิธีใด ทั้งนี้ย่อมแล้วแต่เหตุการณ์และประสบการณ์ของแต่ละคน ผู้ที่จะเป็นผู้นำควรเข้าใจความจริงข้อหนึ่งว่า การร้องทุกข์นี้เป็นสัญชาตญาณอย่างหนึ่งของมนุษย์ ไม่ควรที่จะขัดขวางหรือปิดกั้นมิให้มีการร้องทุกข์ เพราะถ้าทำเช่นนั้น จะทำให้เกิดแรงดันมากขึ้นกว่าเดิม ตรงกันข้ามถ้าหากเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีโอกาสเข้ามาร้องทุกข์หรือ

ปรับทุกข์อย่างเสรี จะช่วยลดแรงดันลง ไม่ควรคิดว่าคนที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานเข้ามาร้องทุกข์หรือปรับทุกข์นั้นเป็นการทำให้เสียเวลา แต่ควรคิดเสียใหม่ว่าผู้ที่จะเป็นผู้นำคนอื่นหรือเป็นผู้บังคับบัญชานั้น หน้าที่สำคัญประการหนึ่งก็คือการดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา

หลักการปฏิบัติต่อคำร้องทุกข์และข้อข้องใจนั้นมีอยู่หลาย ๆ วิธี แต่วิธีหรือหลักเกณฑ์ที่นับว่าได้ผลดีและนำไปปฏิบัติควรจะเป็นดังนี้คือ

## ขั้นที่ 1 เปิดโอกาสให้ผู้ร้องทุกข์หรือผู้ที่มีความข้องใจเข้าพบ

ขั้นตอนนี้จะเป็นการกระทำที่ไม่เป็นพิธีการ อาจเริ่มด้วยการพูดคุยกันอย่างเป็นกันเอง และสอบถามเรื่องราวที่เป็นมาหรือที่เกิดขึ้นเพื่อจะได้หาทางแก้ปัญหาความเดือดร้อนหรือข้อข้องใจนั้น

หลังจากที่เปิดโอกาสให้ผู้ร้องทุกข์เข้าพบ ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาควรจะปฏิบัติดังนี้

1. รับฟังคำร้องทุกข์นั้นอย่างเต็มที่ ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องรับฟังคำร้องทุกข์หรือข้อข้องใจที่ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปรับทุกข์หรือระบายความไม่พอใจออกมาด้วยความสงบ *ให้ความสนใจและรับฟังเรื่องราวด้วยดีโดยตลอด* จะไม่ให้มีการขัดจังหวะหรือการรบกวนจากภายนอก สถานที่ที่จัดไว้จะต้องเหมาะสมทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่ต้องการจะปรับทุกข์หรือเล่าเรื่องให้ฟังมีความสบายใจและรู้สึกปลอดภัยที่จะพูด โดยไม่ต้องระแวงว่าจะมีคนอื่นได้ยินหรือจะมีคนเข้ามาขัดจังหวะ ควรจะปล่อยให้ผู้ที่เข้ามาร้องทุกข์หรือปรับทุกข์พูดออกมาได้อย่างเต็มที่ เมื่อมีตอนใดที่สำคัญก็ควรจะจดเอาไว้ เมื่อฟังยังไม่เข้าใจก็ควรจะให้เล่าเรื่องซ้ำอีก เมื่อได้รับฟังเรื่องราวจนเป็นที่เข้าใจแล้วก็ควรที่จะย้ำ เฉพาะประเด็นที่สำคัญ ๆ แล้วถามให้แน่ใจว่าประเด็นนั้นถูกต้องหรือไม่ คำถามที่ถามนั้นใช่คำร้องทุกข์หรือข้อข้องใจหรือไม่

ใครจะให้ข้อคิดว่าหลังจากที่ได้รับฟังคำร้องทุกข์หรือข้อข้องใจแล้ว ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาไม่ควรที่จะให้คำตอบหรือคำแนะนำทันที แต่ควรจะตอบในทำนองที่ว่าขอเวลาพิจารณา เพื่อหาทางแก้ปัญหาหรือปลดเปลื้องความทุกข์นั้น ๆ หรือจะขอเวลาค้นคว้าหาเหตุหรือข้อเท็จจริงให้แน่นอนเสียก่อน จากนั้นก็ควรแจ้งให้ผู้ที่มาร้องทุกข์ทราบวันที่จะมารับคำตอบ

หลังจากที่ได้ฟังคำร้องทุกข์หรือข้อข้องใจต่าง ๆ แล้ว ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาควรพยายามทำให้ผู้ที่มาร้องทุกข์มีอาการดีขึ้น หรือพยายามพูดให้ผู้ที่มาร้องทุกข์คลายอารมณ์ขุ่นมัว และควรที่จะพูดให้ความหวังว่าจะเต็มใจช่วยเหลือหรือจะพยายามหาทางช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหานั้น ๆ

2. ศึกษาข้อเท็จจริงต่าง ๆ เมื่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาได้รับทราบข้อเท็จจริงต่าง ๆ จากผู้มาปรับทุกข์เองแล้ว ในขั้นต่อไปก็ควรจะศึกษาหาข้อเท็จจริงต่าง ๆ ด้วยตนเองอย่างละเอียดรอบคอบ ทั้งนี้เพื่อป้องกันการตัดสินใจผิดพลาดอันสืบเนื่องมาจากการรับฟังข้อเท็จจริงฝ่ายเดียว แหล่งที่จะสืบหาข้อเท็จจริงต่าง ๆ นั้นมีอาทิเช่น เพื่อนร่วมงานบางคนที่เกี่ยวข้องและรู้ข้อเท็จจริงดี ทะเบียนสถิติต่าง ๆ ซึ่งอาจจะสนับสนุนหรือขัดแย้งต่อข้อเท็จจริงที่ได้รับฟังมา การตรวจสอบระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีอยู่ ตลอดจนการสอบถามผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป เพื่อที่จะได้ทราบว่ามีการณ์ที่ตนเองเดียวกันเกิดขึ้นมาก่อนหรือไม่ ถ้ามี ได้พิจารณาดำเนินการไปอย่างไรบ้าง ทั้งนี้จะได้นำข้อเท็จจริงเหล่านั้นมาประกอบการพิจารณาและการตัดสินใจ

3. ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด หลังจากที่ได้ศึกษาข้อเท็จจริงต่าง ๆ แล้วผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องจัดการกับเรื่องนั้นในระยะเวลาพอสมควร ไม่ควรปล่อยทิ้งไว้เป็นระยะเวลานานหรือจัดการด้วยความล่าช้า เพราะเป็นการแสดงถึงความไม่เด็ดขาด ความไม่เอาจริง และทำให้ขวัญของผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเสียไป

ในกรณีที่ฝ่ายบริหารหรือผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาเป็นฝ่ายผิด ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องพิจารณาดำเนินการแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ หรือแก้ไขปัญหานั้น ๆ ให้ดีขึ้น อาจจะเป็นการปรับปรุงแก้ไขตัวเองหรือคนอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ไม่ควรอย่างยิ่งที่จะพยายามแก้ตัวหรือบ่ายเบี่ยงหลีกเลี่ยง

ในกรณีที่ความผิดหรือความบกพร่องนั้นเกี่ยวข้องกับผู้ที่มาปรับทุกข์หรือเป็นความผิดของผู้ที่มาปรับทุกข์เอง ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องอธิบายให้ผู้ปรับทุกข์เข้าใจอย่างละเอียดแจ่มแจ้ง

ขั้นที่ 2 ถ้าผู้ร้องทุกข์ยังไม่พอใจก็ให้ดำเนินการเป็นทางการและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเสนอหน่วยงานเหนือชั้นขึ้นไป

เมื่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาได้พยายามเปลื้องทุกข์หรือบำบัดข้อข้องใจแล้วผู้ร้องทุกข์ยังไม่พอใจและต้องการจะร้องทุกข์ต่อไปยังผู้บังคับบัญชาระดับชั้นเหนือขึ้นไปอีก ผู้นำควรจะแสดงให้ผู้ที่มาปรับทุกข์เห็นอย่างแน่ชัดว่าตนเองไม่รังเกียจ และควรคิดว่า การกระทำเช่นนั้นเป็นของธรรมดา การที่ผู้ปรับทุกข์จะร้องเรียนขึ้นไปอีกชั้นหนึ่งเพื่อให้แน่ใจนั้นย่อมจะเป็นสิ่งที่ทำกันได้ สำหรับตัวผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ตลอดจนชี้ให้เห็นประเด็นต่าง ๆ ในคำร้องทุกข์นั้น ๆ

ขั้นที่ 3 หากไม่สามารถแก้ไขคำร้องทุกข้อนั้นได้ จะต้องเสนอเรื่องไปยังผู้บังคับบัญชาสูงสุด

ในกรณีเช่นนี้อาจมีบุคคลอื่นเข้าร่วมปรึกษาหารือด้วยก็ได้ เช่นผู้แทนสหพันธ์แรงงาน ผู้แทนผู้บริหาร คณะกรรมการ ฯลฯ

ในบางกรณีอาจเสนอให้มีการประนีประนอมทั้งสองฝ่าย โดยให้บุคคลภายนอกที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อด้วย

ไม่ว่าผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาชี้ขาดอย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญข้อหนึ่งก็คือ จะต้องตรวจสอบหรือติดตามผลเท่าที่สามารถจะทำได้ เพื่อจะได้ทราบว่า การพิจารณาชี้ขาด หรือวิธีบำบัดข้อข้องใจนั้นได้มีการปฏิบัติตามหรือไม่และเพื่อเป็นหลักว่าจะไม่มีข้อข้องใจเกิดขึ้นกับผู้ปรับทุกข์คนเดียวกันอีกต่อไป

---

## สรุปเนื้อหาในบทที่ 12

1. ความไม่พอใจ (Dissatisfaction) หมายถึง อะไรก็ได้ที่รบกวน ผู้ที่ถูกรบกวนอาจจะพูดหรือแสดงความไม่พอใจหรืออาจจะไม่พูดไม่แสดงความไม่พอใจก็ได้

2. คำร้องทุกข์ (Grievance) เป็นความไม่พอใจอย่างหนึ่ง que แสดงออกโดยทางวาจาหรือลายลักษณ์อักษรต่อผู้บังคับบัญชา

3. คำร้องเรียน (Complaint) เป็นความไม่พอใจอย่างหนึ่ง que ทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรเสนอต่อผู้แทนหรือต่อผู้บังคับบัญชาอย่างถูกต้อง บางที่เรียกว่า “คำร้อง”

4. เมื่อหัวหน้างานได้รับคำร้องทุกข์และข้อข้องใจแล้ว ก็ควรที่จะวิเคราะห์ดูว่าอยู่ในประเภทใด เช่น คำร้องทุกข์เกี่ยวกับสิ่งที่มองเห็น คำร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านประสาท และความรู้สึก คำร้องทุกข์เกี่ยวกับความหวังและความกลัว

5. การดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องทุกข์มีประโยชน์ทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจดียิ่งขึ้น ทำให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

6. หลักการที่หัวหน้างานหรือผู้นำควรปฏิบัติต่อคำร้องทุกข์และข้อข้องใจนั้นมีอยู่หลายวิธี แต่ส่วนใหญ่แล้วมักจะปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้คือ เปิดโอกาสให้ผู้ร้องทุกข์เข้าพบ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ยังไม่พอใจ หรือถ้าไม่สามารถแก้ไขคำร้องทุกข์นั้นได้ ก็จะต้องเสนอเรื่องไปยังผู้บังคับบัญชาสูงสุดต่อไป

ในการบำบัดข้อข้องใจที่ดีนั้นจะต้องมีการติดตามผลเท่าที่สามารถจะทำได้

## แบบฝึกหัดบทที่ 12 “วิธีเปลี่ยนทุกข์หรือการบ่าบัดข้อข้องใจ”

1. ท่านเข้าใจคำต่อไปนี้อย่างไร จงอธิบายพร้อมทั้งยกตัวอย่างให้เห็นจริง
  - ก. ความไม่พอใจ (Dissatisfaction)
  - ข. คำร้องทุกข์ (Grievance)
  - ค. คำร้องเรียน (Complaint)
2. ถ้าท่านเป็นผู้รับคำร้องทุกข์และข้อข้องใจต่าง ๆ ท่านสามารถวิเคราะห์ออกมาได้กี่ประเภท อะไรบ้าง
  3. คำร้องทุกข์และข้อข้องใจต่อไปนี้จัดอยู่ในประเภทใด
    - ก. เจ้าหน้าที่มาทำงานสายและพูดจาไม่สุภาพ
    - ข. เพื่อนร่วมงานคุยเสียงดัง และเปิดวิทยุฟังเพลงเวลาทำงาน
  3. เพื่อนร่วมงานใช้โทรศัพท์ในที่ทำงานคุยกับเพื่อนเป็นเวลานานและบ่อย ๆ
    - ง. มีเครื่องพิมพ์ดีดไม่พอใช้
    - จ. โทรศัพท์เสียบ่อย ๆ จนติดต่องานไม่ได้
    - ฉ. นายชอุชาติถูกระบุว่าเอาปุ๋ยและเครื่องใช้ในสำนักงาน (เช่น ปากกาหมึกแห้ง ดินสอ แฟ้มเอกสาร ฯลฯ) ไปขาย
      - ช. นายอมรรฐกระบุว่าดื่มเหล้าในขณะที่ปฏิบัติงาน
      - ซ. นางใจใสไม่ได้รับความยุติธรรมจากการขึ้นเงินเดือนประจำปี
      - ฅ. คุณพิมพ์ถูกคุณทองเพื่อนร่วมงานข่มขู่จะทำร้ายร่างกาย
      - ญ. คุณวงเดือนเล่นแชร์และการพนันจนมีหนี้สินมากมาย
  4. สมมุติว่าท่านเป็นหัวหน้างานหน่วยหนึ่ง และมีผู้มาร้องทุกข์เกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาของท่าน ประพฤติตัวไม่ดีงาม ท่านจะมีวิธีปฏิบัติต่อคำร้องทุกข์นั้นอย่างไร