



กรมอนามัย กองกฎหมาย

ตอบข้อหารือทางโทรศัพท์อย่างไรให้มีประสิทธิภาพ

นางมะลิลา ตันติยุทธ
กลุ่มบริหารยุทธศาสตร์
กองกฎหมาย กรมอนามัย

การตอบข้อหารือทางกฎหมาย คือ การแก้ข้อสงสัยในปัญหาทางกฎหมายของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ที่มีปัญหาในการปฏิบัติงานทางกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐที่กำลังเผชิญปัญหาสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ด้วยความมั่นใจว่าจะเป็นการกระทำที่ถูกต้องและชอบด้วยกฎหมาย และเป็นการหาทางออกให้แก่ผู้ปฏิบัติที่พบว่ากฎหมายครอบคลุมไม่ถึงสิ่งที่เกิดขึ้น เทคนิคที่จะนำไปสู่การตอบข้อหารือให้ครอบคลุมต้องรู้ก่อนว่าผู้ถามต้องการรู้อะไร ข้อซักถามส่วนใหญ่เป็นประเด็นที่ต้องการเพียงความเห็นทั่วไปหรือเป็นประเด็นความเห็นทางกฎหมาย หากเป็นประเด็นทางกฎหมายต้องตรวจสอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องทุกบททุกมาตรา ให้ครบถ้วน และพึงตระหนักอยู่เสมอว่า ความคิดเห็นทางกฎหมายนั้นมีมุมมองได้หลายแง่ และมโนทัศน์ที่เกี่ยวข้องมากมาย ข้อสำคัญในการตอบปัญหาทางกฎหมายต้องไม่ตอบเพื่อเอาใจคนถาม ซึ่งจะเป็นผลร้ายทั้งผู้ให้คำตอบและผู้ถาม และต้องมั่นใจว่าข้อเท็จจริงที่ได้รับนั้นถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ เพราะข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ความเห็นทางกฎหมายก็อาจผิดไปจากที่ควรเป็นได้ การที่จะได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ต้องซักถามเพิ่มเติมด้วยทักษะการสื่อสาร ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญมากในการใช้ชีวิต และในการทำงาน ถึงแม้ว่าเราจะมีความคิดดีแค่ไหน แต่ไม่รู้จักสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ก็คงไม่สามารถทำให้ผู้อื่นรับรู้ และเข้าใจได้ ที่ต้องพึงระวังไปมากกว่านั้นคือการที่พยายามจะสื่อสาร แต่ไม่มีความชำนาญอาจถึงขั้นทำให้หลายฝ่ายเข้าใจผิด เกิดปัญหาขึ้นและทำให้เกิดความผิดพลาด เสียหายในที่สุด หลาย ๆ คนมักมองว่าการสื่อสารเป็นเรื่องที่ง่าย เลยไม่ได้ให้ความสำคัญ หรือใส่ใจมากเท่าที่ควร ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วการสื่อสารเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายเลย แต่จะว่ายากก็ไม่ยากขนาดนั้น ขอเพียงแค่ต้องใส่ใจ ฝึกฝนซึ่งในครั้งนี้จะขอนำทฤษฎี 7 C มาเป็นเครื่องมือเพื่อประยุกต์ใช้สำหรับการตอบข้อหารือ ซึ่งประกอบด้วย

1. ชัดเจน (Clear)

ในการตอบข้อหารือ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือข้อมูลข้อเท็จจริง ที่จะต้องได้จากผู้หารือดังนั้นคำถามที่สื่อสารต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ชัดในเนื้อหาสาระ ใช้คำที่มีความหมายตรงตัว ไม่ต้องตีความจนอาจเกิดความเข้าใจผิด

2. ถูกต้อง (Correct)

ความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งหมายถึง เป็นข้อเท็จจริง (fact) ตรวจสอบได้ตามพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง สร้างความมั่นใจแก่ผู้รับข้อมูลได้

3. ครบถ้วน (Complete)

การตอบมีการอ้างอิงข้อกฎหมายที่สอดคล้องและเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงทั้งหมดที่ผู้รับข้อมูลควรทราบ ความครบถ้วนนี้จะต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์ ไม่ตกหล่นเนื้อหาสาระที่สำคัญ

4. หนักแน่นมีสาระ (Concrete)

ข้อมูลควรมีความจำเพาะเจาะจง หนักแน่น มีสาระ ไม่คลุมเครือหรือกว้างจนเกินไป มีข้อเท็จจริง ไม่ใช่คำที่ลดความน่าเชื่อถือ จำเพาะเจาะจงในประเด็นที่สื่อสาร มีความเป็นรูปธรรมในเรื่องที่ตอบ

5. กระชับ (Concise)

การตอบต้องกระชับ ตรงประเด็น ไม่เยิ่นเย้อ ชูเนื้อหาสาระหลักได้ชัดเจน ไม่กล่าววนเวียนซ้ำแล้วซ้ำอีก

6. สมเหตุสมผล (Coherent)

ข้อมูลการตอบต้องมีความเป็นเหตุเป็นผล เชื่อมโยงและสอดคล้องกับประเด็นหลัก สร้างมุมมองแนวคิดที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับเน้นไปในสิ่งที่เป็นไปได้

7. มีมารยาท (Courteous)

น้ำเสียงในการตอบควรมีลักษณะที่เป็นมิตร เปิดเผย ตรงไปตรงมา เลือกใช้คำพูดที่สุภาพ ให้เกียรติ ไม่นำอคติใด ๆ มาบิดเบือนข้อมูลให้ผิดไปจากข้อเท็จจริง คำนึงถึงความคิดเห็น มุมมอง ทศนคติ ของผู้รับข้อมูล ไม่หักหาญหรือฝืนความรู้สึกนึกคิดของผู้รับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น เมื่อเราอยู่ในสถานะเป็นหน่วยงานส่วนกลาง ที่พื้นที่มองเห็นถึงความสำคัญและให้ความเชื่อมั่น ก่อนที่จะตอบอะไรต้องระมัดระวัง ผู้ที่ตอบข้อหารือต้องหมั่นหาความรู้เพิ่มเติม เสริมทักษะกรรมและหน่วยงานควรสนับสนุนเสริมศักยภาพ สร้างแรงจูงใจ มอบเกียรติบัตรอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของผู้ตอบข้อหารือต้องหมั่นศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่อง มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน จัดการสอนภายในเพิ่มเติม และต้องมีความพร้อมที่จะตอบข้อหารือ จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จะใช้ตอบให้พร้อม อาทิ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอื่นๆ แต่สิ่งที่ขาดเลยไม่ได้ก็คือ สมุดสำหรับโน้ตประเด็นจากการหารือ เราไม่สามารถจำเรื่องราวที่หารือมาได้ครบทุกเรื่อง ดีที่สุดคือการจด หรือบันทึกไว้เพื่อมิให้ลืม และยังเป็นข้อมูลสถานการณ์การบังคับใช้กฎหมายของพื้นที่ แต่ในขณะที่ฟังผู้หารือพูดนั้นเราก็ต้องจับประเด็นสำคัญให้ได้ว่าสิ่งที่เขาต้องการเป็นเรื่องอะไร เวลาตอบเราก็ต้องตอบให้ตรงประเด็น ถ้าไม่ได้เกี่ยวอะไรเลยกับเนื้อหา ก็ไม่จำเป็นต้องพูด ไม่พูดวกไปวนมาก่อให้เกิดความสับสนและไม่ใส่อารมณ์ อย่าได้ออกความเห็นจนกว่าจะโดนขอร้องให้แสดงความคิดเห็น ได้รับโจทย์มาอย่างไร หยิบประเด็นสำคัญมาตอบไปก่อน ความปลอดภัยใช้ได้เสมอ

แหล่งข้อมูลอ้างอิง :

๑. <https://www.businessplus.co.th/Activities>

๒. เทคนิคในการตอบข้อหารือทางด้านกฎหมายและการให้ความเห็นทางกฎหมาย
http://web.senate.go.th/lawdatacenter/includes/FCKeditor/upload/Image/b/IN๕๔_%๒๐jun_๑๑_๒.pdf

๓. เคล็ดลับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ <https://th.jobsdb.com/th>

การสืบค้นข้อเท็จจริงอย่างไรให้ครบสมบูรณ์