

## หลักการตั้งคำถามที่ดีในการรับฟังความคิดเห็น\*

ในทางวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ มีคำกล่าวเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูล โดยคอมพิวเตอร์ไว้ว่า “gabage in, gabage out” หรือ “หากข้อมูลเข้าเป็นขยะ ข้อมูลออกก็เป็นขยะ” ซึ่งหมายความว่า หากข้อมูลที่เราป้อนเข้าคอมพิวเตอร์เป็นข้อมูลที่ไม่ดี ข้อมูลที่คอมพิวเตอร์ประมวลผลออกมาได้ก็จะเป็นข้อมูลที่ไม่ดีไปด้วย เช่นเดียวกัน ในการสื่อสารและการตั้งคำถามนั้น หากเราตั้งคำถามที่ไม่ดี ก็อาจทำให้เราได้รับคำตอบที่ไม่ดีหรือคำตอบที่ไม่ตรงคำถามไปด้วย

ในการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง การตั้งคำถามที่ดีจะช่วยให้หน่วยงานของรัฐสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็น ทำให้ผู้เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการรับฟังความคิดเห็นนั้น และลักษณะของคำตอบที่หน่วยงานต้องการจากคำถามแต่ละคำถาม และทำให้หน่วยงานสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้มากขึ้น รวมถึงสามารถนำข้อมูลนั้นไปใช้ประกอบการดำเนินการออกมาตรการทางกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ดังนั้น การตั้งคำถามที่ดีจึงเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้การรับฟังความคิดเห็นสำเร็จลุล่วงไปได้ และเกิดประโยชน์มากที่สุด

แม้ว่าจะไม่มีหลักการตายตัวว่าควรตั้งคำถามอย่างไรจึงจะทำให้คำถามนั้นเป็นคำถามที่ดี แต่เมื่อตั้งคำถาม หน่วยงานควรคำนึงถึงสิ่งสำคัญ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

### 1. การตั้งคำถามให้เหมาะสมกับลักษณะคำตอบที่ต้องการ

เมื่อออกแบบคำถาม หน่วยงานควรเริ่มจากการกำหนดขอบเขตของการรับฟังความคิดเห็นนั้น โดยถามตนเองว่า “เราต้องการรู้อะไรจากผู้เกี่ยวข้องบ้าง” เพื่อให้ได้รับคำตอบที่สามารถนำไปใช้ได้

**เมื่อต้องการความคิดเห็นโดยทั่วไป** หน่วยงานควรเลือกใช้วิธีการตั้งคำถามในภาพรวม โดยใช้คำถามน้อยข้อ และอาจถามผู้เกี่ยวข้องถึงข้อมูลหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการที่นำไปรับฟังความคิดเห็นหรือขอให้ผู้เกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็นต่อเอกสารที่นำไปรับฟังความคิดเห็นเท่านั้น **เมื่อต้องการคำตอบแบบเฉพาะเจาะจง** เช่น ในกรณีที่ต้องการทราบว่าควรใช้มาตรการใดในการแก้ปัญหา หรือในกรณีที่ต้องการทราบถึงรายละเอียดในทางปฏิบัติ หน่วยงานจะต้องจัดเตรียมชุดคำถามที่ประกอบด้วยคำถามหลายข้อ ทั้งคำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด หรืออาจเลือกใช้**วิธีการถามคำถามทั้ง 2 วิธี**ร่วมกันก็ได้ ทั้งนี้ การตั้งคำถามในภาพรวมจะช่วยเปิดโอกาสให้มีการถกเถียงกันในเชิงนโยบาย และช่วยลดหรือหลีกเลี่ยงการตั้งคำถามแบบชี้หน้าหรือมีอคติ ที่อาจเกิดขึ้นได้เมื่อตั้งคำถามแบบเฉพาะเจาะจง อย่างไรก็ตาม การตั้งคำถามแบบเฉพาะเจาะจงจะช่วยให้หน่วยงานสามารถถามคำถามที่ต้องการทราบได้อย่างตรงประเด็นมากกว่า และยังช่วยให้หน่วยงาน

\*นางสาวอรพิม ประสงค์ นักกฎหมายกฤษฎีกาชำนาญการ กองพัฒนากฎหมาย สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (Doctorat en Droit Privé et Science Criminelle (Université de Bordeaux, France))

สามารถเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องได้ง่ายและเป็นระบบมากกว่าด้วย

นอกจากนี้ หน่วยงานควรคำนึงถึงการเลือกใช้คำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด โดย **คำถามปลายปิด** เป็นคำถามที่มักจะมีการกำหนดทางเลือกในการตอบคำถามไว้แล้ว และมักถูกตอบด้วยคำสั้น ๆ เพียงไม่กี่คำ และ **คำถามปลายเปิด** เป็นคำถามที่ผู้ตอบคำถามต้องตอบแบบเต็มประโยค โดยสามารถตอบได้อย่างอิสระตามความคิดและความรู้สึกของตัวเอง

ตัวอย่างคำถามปลายปิด	ตัวอย่างคำถามปลายเปิด
คุณพอใจกับมาตรการทางกฎหมายในปัจจุบันหรือไม่	คุณรู้สึกอย่างไรกับมาตรการทางกฎหมายในปัจจุบัน
คุณคิดว่ามีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขกฎหมายนี้หรือไม่	อะไรคือเหตุผลหลักที่ทำให้คุณคิดว่าควรมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายนี้
คุณคิดว่ามีวิธีการแก้ปัญหาด้วยมาตรการอื่นที่ไม่ใช่การออกกฎหมายหรือไม่	อะไรคือเหตุผลที่ทำให้คุณคิดว่าควรแก้ปัญหานี้ด้วยการออกกฎหมาย
มาตรการตามร่างกฎหมายนี้สร้างภาระแก่คุณมากเกินไปหรือไม่	สิ่งใดคือแรงจูงใจที่จะทำให้คุณปฏิบัติตามมาตรการตามร่างกฎหมายนี้
คุณพอใจกับมาตรการตามร่างกฎหมายนี้แล้วหรือไม่	คุณคิดว่าจะสามารถปรับปรุงมาตรการตามร่างกฎหมายนี้ให้ดีขึ้นได้อย่างไร

การเลือกว่าจะใช้คำถามปลายปิดหรือคำถามปลายเปิดและการกำหนดสัดส่วนของการใช้คำถามแต่ละชนิดในชุดคำถามชุดหนึ่งมักขึ้นอยู่กับเป้าหมายของการรับฟังความคิดเห็นนั้น โดยหน่วยงานควรคำนึงถึงข้อดีและข้อเสียของคำถามแต่ละประเภท ดังนี้

	ข้อดี	ข้อเสีย
คำถามปลายปิด	<ul style="list-style-type: none"> <li>เหมาะสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ</li> <li>สามารถตอบคำถาม รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์คำตอบได้อย่างรวดเร็ว</li> <li>สามารถนำเสนอข้อมูลในเชิงสถิติในรูปแบบของตารางและแผนภูมิได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เป็นการบังคับให้ผู้เกี่ยวข้องต้องเลือกตอบคำถามไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งจากทางเลือกในการตอบคำถามที่หน่วยงานกำหนดไว้ และผู้เกี่ยวข้องอาจไม่มีโอกาสได้แสดงความเห็นในประเด็นที่ตนต้องการ</li> </ul>
คำถามปลายเปิด	<ul style="list-style-type: none"> <li>เหมาะสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ</li> <li>สามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ</li> <li>ได้รับคำตอบที่ลึกซึ้งมากกว่า เช่น ได้รับทราบเหตุผลที่ผู้เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นไปในทางใดทางหนึ่ง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่เหมาะสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ</li> <li>นำเสนอข้อมูลในเชิงสถิติได้ยาก</li> <li>ใช้เวลาในการรวบรวมและวิเคราะห์คำตอบมากกว่าการใช้คำถามปลายปิด</li> </ul>

## 2. การเรียงลำดับคำถามและการใช้ภาษาในการตั้งคำถาม

หน่วยงานควรเริ่มถามคำถามในแต่ละหัวข้อโดยใช้คำถามที่ผู้เกี่ยวข้องสามารถตอบได้โดยง่าย ซึ่งมักเป็นคำถามที่อยู่ในรูปแบบของคำถามปลายปิด หลังจากนั้นจึงจะถามคำถามที่มีรายละเอียดมากขึ้นหรือซับซ้อนขึ้น ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของคำถามปลายเปิด เมื่อหน่วยงานต้องการให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ หรืออาจอยู่ในรูปแบบของชุดคำถามปลายปิดหลายคำถามก็ได้ หากหน่วยงานต้องการคำตอบที่เป็นรายละเอียดในบางเรื่องเป็นการเฉพาะ และควรเก็บคำถามที่ละเอียดอ่อนไว้ถามในช่วงหลัง เมื่อผู้เกี่ยวข้องรู้สึกสบายใจที่จะตอบคำถามแล้ว ทั้งนี้ หน่วยงานอาจใช้เทคนิคการถามคำถามซ้ำ โดยถามคำถามที่ต้องการคำตอบเดียวกันสองครั้ง แต่ใช้รูปประโยคที่แตกต่างกัน เพื่อตรวจสอบว่าคำตอบของคำถามทั้งสองข้อสอดคล้องกันหรือไม่

ในกรณีที่มีคำถามหลายข้อ หน่วยงานควรแบ่งหัวข้อให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยอาจแบ่งตามประเด็นที่ต้องการรับฟัง นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้เกี่ยวข้องมีทั้งบุคคลทั่วไปและผู้เชี่ยวชาญ หน่วยงานอาจแบ่งชุดคำถามออกเป็นสองส่วน โดยส่วนต้นของชุดคำถามควรประกอบด้วยคำถามง่าย ๆ ที่ผู้เกี่ยวข้องซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปสามารถตอบได้ และส่วนท้ายของชุดคำถามควรประกอบด้วยคำถามทางเทคนิคหรือคำถามที่ต้องการคำตอบโดยละเอียดสำหรับผู้เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ

หน่วยงานควรคำนึงว่า การสลับลำดับก่อนหลังของคำถามแต่ละคำถามอาจส่งผลให้ได้รับคำตอบที่แตกต่างกันไปได้ เช่น หากเริ่มถามว่า “คุณมีความเห็นอย่างไรต่อระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพฯ” แล้วจึงค่อยถามเฉพาะเจาะจงลงไปว่า “คุณคิดอย่างไรกับระบบขนส่งมวลชนแต่ละประเภท ดังเช่น รถเมล์ เรือ และรถไฟฟ้า” ก็อาจได้รับคำตอบของคำถามแรกว่า “ระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพฯ นั้นค่อนข้างสะดวกสบายและอยู่ในระดับที่ดี” และอาจได้รับคำตอบของคำถามที่สองว่า “แต่ไม่ชอบนั่งรถเมล์เนื่องจากต้องรอนานและรถติด และไม่ชอบนั่งเรือและรถไฟฟ้าเนื่องจากคนแน่น” อย่างไรก็ตาม หากสลับลำดับของทั้งสองคำถามนี้ ผู้ตอบคำถามจะมีเวลาคิดทบทวนถึงความสะดวกสบายในการใช้ระบบขนส่งสาธารณะแต่ละประเภทก่อน ทำให้ผู้ตอบคำถามได้ประมวลผลและอาจมองภาพรวมของระบบขนส่งมวลชนแตกต่างออกไป ซึ่งอาจทำให้ได้รับคำตอบว่า “ระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพฯ อยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง เนื่องจากแม้ว่าจะมีทางเลือกในการเดินทางหลายทาง แต่ก็ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายจากระบบขนส่งสาธารณะแต่ละประเภทเลย”

สำหรับการใช้ภาษาในการตั้งคำถามนั้น หน่วยงานต้องคำนึงว่า คำถามแต่ละคำถามจะต้องเป็นคำถามที่ตรงประเด็น กระชับ และเข้าใจง่าย รวมทั้งควรเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่ต้องรับฟังความคิดเห็นด้วย หากต้องรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เกี่ยวข้องซึ่งไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญ หน่วยงานควรหลีกเลี่ยงการใช้อักษรย่อและศัพท์เทคนิค หากหลีกเลี่ยงไม่ได้ก็ควรมีการอธิบายความหมายไว้ให้ชัดเจน

หน่วยงานควรระมัดระวังและตั้งคำถามที่เป็นกลาง ซึ่งหมายความว่า คำถามนั้นจะต้องไม่ใช่ภาษาหรือวิธีการตั้งคำถามที่ชี้ให้ผู้เกี่ยวข้องให้คำตอบไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลให้ข้อมูลที่ได้จากการรับฟังความคิดเห็นนั้นผิดเพี้ยนไป นอกจากนี้ หน่วยงานควรคำนึงถึง **ความสอดคล้องกันของการตั้งคำถาม** เช่น การอ้างอิงถึงระยะเวลาใดระยะเวลาหนึ่งก็ควรใช้รูปแบบเดียวกันทั้งหมด การอ้างอิงโดยใช้รูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น การอ้างอิงว่า “ในระยะเวลาสามปีหลัง” และ “ระหว่างปี พ.ศ. 2560 ถึง พ.ศ. 2562” ในเอกสารฉบับเดียวกัน อาจสร้างความสับสนให้แก่ผู้เกี่ยวข้องและทำให้ได้รับคำตอบที่แตกต่างกันออกไปได้ นอกจากนี้ ในการรับฟังความคิดเห็นหน่วยงานมักต้องการทราบถึง **ภาระและค่าใช้จ่าย** ที่จะเกิดขึ้นจากการออกกฎหมาย ทำให้มีแนวโน้มที่จะตั้งคำถามไปในเชิงลบมากกว่าจะตั้งคำถามเกี่ยวกับ **ประโยชน์ที่จะได้รับ** จากการออกกฎหมาย การตั้งคำถามในลักษณะนี้อาจทำให้ได้รับคำตอบที่ค่อนข้างไปในทางลบเช่นเดียวกัน

### 3. การให้ข้อมูลประกอบการตั้งคำถามและการขอข้อมูลเพิ่มเติม

เมื่อจัดทำข้อมูลประกอบการตั้งคำถาม หน่วยงานควรคำนึงหลักการที่ว่า การรับฟังความคิดเห็นนั้นควรเป็นไปโดยเปิดกว้าง โปร่งใส และมุ่งรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐและผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้น หน่วยงานจึงควรให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ตรงประเด็น และเป็นปัจจุบัน รวมทั้งเลือกใช้คำศัพท์และภาษาที่เหมาะสมกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงและเข้าใจข้อมูลได้

หน่วยงานควรให้มี **บทบาท** เพื่ออธิบายที่มาที่ไปและบริบทของการรับฟังความคิดเห็น รวมถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต และผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการรับฟังความคิดเห็นนั้น หากมีการแบ่งคำถามออกเป็นหลายหัวข้อก็ควรมีการเขียน **คำอธิบายสั้น ๆ** ประกอบการถามคำถามในแต่ละหัวข้อด้วย โดยเฉพาะเมื่อผู้เกี่ยวข้องที่ต้องการรับฟังไม่ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น

นอกจากนี้ ในการจัดทำข้อมูลหน่วยงานยังควรคำนึงถึง **การให้ความรู้หรือปูพื้นฐาน** ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องด้วย เนื่องจากในความเป็นจริงแล้วผู้เกี่ยวข้องมักมีความเห็นเฉพาะในเรื่องที่ตนมีความรู้ ข้อมูล หรือประสบการณ์เท่านั้น แต่อาจยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการพัฒนามาตรการทางกฎหมาย การออกกฎหมาย หรือวัตถุประสงค์และความสำคัญของการรับฟังความคิดเห็นมากนัก รวมทั้งอาจยังไม่มี ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับประเด็นทางเทคนิคหรือทางวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับร่างกฎหมายนั้น หรืออาจยังไม่เห็นภาพรวมของปัญหาและทางเลือกอื่นในการแก้ปัญหาเหล่านั้นก็ได้

หน่วยงานควรระบุไว้ในเอกสารให้ชัดเจนว่า **การแสดงความคิดเห็นหรือการตอบคำถามนั้นจะใช้เวลาประมาณเท่าใด** เนื่องจากยิ่งใช้เวลามาก ยิ่งจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องซึ่งไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาแสดงความคิดเห็นน้อยลง หากออกแบบชุดคำถามแล้วพบว่าผู้เกี่ยวข้องจะต้องใช้เวลาตอบคำถามมากเกินไป หน่วยงานควรจะเปลี่ยนวิธีการตั้งคำถามเสียใหม่ ลดจำนวนคำถามลงหรือเก็บคำถามบางส่วนไว้ใช้กับผู้เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น

เพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ควรมีการ **สอบถามข้อมูล** เกี่ยวกับผู้เกี่ยวข้องด้วย เช่น บุคคลนั้นอยู่ในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกลุ่มใด และควรขอช่องทาง

การติดต่อกลับไว้ในกรณีที่ต้องการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม นอกจากนี้ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและมีคุณภาพ หน่วยงานควรมีช่องทางให้ผู้เกี่ยวข้องส่งเอกสารเพิ่มเติมได้ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถอธิบายจุดยืนหรือข้อคิดเห็นของตนได้โดยละเอียดยิ่งขึ้น

### Checklist สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการตั้งคำถามประกอบการรับฟังความคิดเห็น

#### การตั้งคำถามให้เหมาะสมกับคำตอบที่ต้องการ

- คำตอบที่จะได้รับจากแต่ละคำถามจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการรับฟังความคิดเห็น
- คำถามแต่ละข้อต้องการเพียงคำตอบเดียว (อย่าถามหลายคำถามในข้อเดียว)
- การเลือกใช้การตั้งคำถามในภาพรวมหรือการถามแบบเฉพาะเจาะจงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการรับฟังความคิดเห็น

#### คำนึงถึงการเลือกใช้คำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิดและสัดส่วนของคำถามทั้งสองประเภท

#### การเรียงลำดับคำถามและการใช้ภาษาในการตั้งคำถาม

- เริ่มถามคำถามด้วยคำถามที่ตอบง่าย
- ใช้คำถามที่เป็นกลาง และหลีกเลี่ยงการใช้คำถามชี้แนะ หรือใช้การจัดเรียงลำดับคำถามที่เป็นการชี้แนะ
- เก็บคำถามที่ละเอียดอ่อนไว้ถามในช่วงหลัง
- ใช้เทคนิคการถามคำถามซ้ำ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของคำตอบ
- ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและหลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิค
- คำถามที่ใช้ชัดเจนและตรงประเด็นมากพอที่ผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มจะเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

#### การให้ข้อมูลประกอบการตั้งคำถามและการขอข้อมูลเพิ่มเติม

- มีการนิยามคำว่า “กฎหมายหรือกฎ” ในบริบทของการรับฟังความคิดเห็นนี้ไว้อย่างชัดเจนแล้ว
- กำหนดระดับความรู้ รวมถึงความรู้ทางเทคนิคและระดับความเชี่ยวชาญของผู้เกี่ยวข้องที่ต้องรับฟัง
- จัดทำข้อมูลที่จำเป็นที่เป็นปัจจุบัน อ่านง่าย และใช้ภาษาที่ไม่ซับซ้อน
- มีการให้ความรู้หรือปูพื้นฐานให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบว่าผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มได้รับข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน
- มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเวลาที่ต้องใช้ในการตอบคำถาม
- มีคำถามเพื่อสอบถามข้อมูลผู้เกี่ยวข้องและช่องทางการติดต่อกลับแล้ว
- มีช่องทางให้ผู้เกี่ยวข้องส่งเอกสารเพิ่มเติมได้

#### การนำชุดคำถามไปทำการทดสอบ

- นำชุดคำถามไปทำการทดสอบแล้ว
- ได้ถามคำถามเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อห่วงกังวลของผู้เกี่ยวข้องแล้ว
- กลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่ต้องการรับฟังความคิดเห็นมีความรู้และความเข้าใจเพียงพอที่จะตอบคำถาม
- ชุดคำถามสั้นพอที่จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องมีสมาธิในการตอบคำถามจนจบ

## บทสรุป

**ข้อผิดพลาด**ในการตั้งคำถามมักเกิดขึ้นจากการตั้งคำถามที่ซับซ้อนเกินไป การตั้งคำถามทางเทคนิคโดยไม่มีกรอธิบายความหมายของคำศัพท์นั้นไว้ให้ชัดเจน หรือการเรียงลำดับคำถามที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้น เมื่อหน่วยงานได้จัดทำชุดคำถามและเอกสารประกอบแล้ว ก็ควรนำเอกสารนั้นไปทำการทดสอบก่อน โดยให้บุคคลอื่นทดลองอ่านเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และช่วยชี้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการตอบคำถาม โดยหากเป็นไปได้หน่วยงานควรเลือกบุคคลที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการรับฟังความคิดเห็นมากที่สุด การทำการทดสอบจะทำให้ทราบได้ว่ากลุ่มเป้าหมายจะสามารถทำความเข้าใจเอกสารนั้นได้โดยง่ายหรือไม่ และหน่วยงานได้ตั้งคำถามที่ครอบคลุมทุกประเด็นแล้วหรือไม่ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้เกี่ยวข้องพลาดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ตนต้องการ

การรับฟังความคิดเห็นจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อหน่วยงานได้รับข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่สะท้อนสิ่งที่ผู้เกี่ยวข้องต้องการสื่อสารออกมามากที่สุด และต้องอย่าลืมว่าการตั้งคำถาม การเรียงลำดับคำถาม หรือแม้แต่วิธีการหรือแง่มุมในการให้ข้อมูลประกอบการตั้งคำถาม นั้น อาจเป็นการชี้นำผู้เกี่ยวข้องให้ตอบคำถามไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ไม่ว่าจะด้วยความตั้งใจหรือไม่ก็ตาม ดังนั้น ในการรับฟังความคิดเห็น หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญกับการตั้งคำถามที่ดี เนื่องจากหากละเอียดเรื่องดังกล่าวไปแล้ว ไม่ว่าจะนำเอกสารนั้นไปรับฟังด้วยวิธีใดก็ไม่อาจทำให้การรับฟังนั้นบรรลุผลตามที่คาดหวังไว้ได้ และยิ่งส่งผลให้ไม่สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปช่วยในการออกมาตรการทางกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

---

## อ้างอิง

1. European Commission (2017), Chapter VII Guidelines on Stakeholder Consultation, in “Better Regulations Guidelines”, Better Regulation website, <https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/better-regulation-guidelines-stakeholder-consultation.pdf> (สืบค้นเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2563)
2. European Commission (2017), “Better Regulations Toolbox”, Better Regulation website, [https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/planning-and-proposing-law/better-regulation-why-and-how/better-regulation-guidelines-and-toolbox/better-regulation-toolbox\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/planning-and-proposing-law/better-regulation-why-and-how/better-regulation-guidelines-and-toolbox/better-regulation-toolbox_en) (สืบค้นเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2563)
3. Alemanno A. (2015), “Stakeholder Engagement in Regulatory Policy”, in Regulatory Policy in Perspective: A Reader’s Companion to the OECD, Regulatory Policy Outlook 2015, OECD Publishing, Paris.

4. OECD (2012), Measuring Regulatory Performance: A Practitioner's Guide to Perception Survey, OECD Publishing, Paris.
5. Treasury Board Secretariat (Canada) (2009), "Guidelines for effective Regulatory Consultations", Treasury Board Secretariat website, <https://www.tbs-sct.gc.ca/rtrap-parfa/erc-cer/erc-cer-eng.pdf> (สืบค้นเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2563)