# วิชาทนาย ที่ไม่มีใครสอน

เล่ม 4 | คุยกับลูกความให้เป็น

จากรู้กฎหมาย
สู่พูดให้คนเข้าใจ
เชื่อใจ และตัดสินใจได้



ทนายกรณ์ ศิริย์
ณิญา ศรีเทพย์

# วิชาทนายที่ไม่มีใครสอน

เล่ม 4 คุยกับลูกความให้เป็น

จากรู้กฎหมาย สู่พูดให้คนเข้าใจ เชื่อใจ และตัดสินใจได้

ทนายกรณ์ ศิริย์ และ ณิญา ศรีเทพย์

**วิชาทนายที่ไม่มีใครสอน เล่ม 4: คุยกับลูกความให้เป็น**

จากรู้กฎหมาย สู่พูดให้คนเข้าใจ เชื่อใจ และตัดสินใจได้

ผู้เขียน ทนายกรณ์ ศิริย์ และ ณิญา ศรีเทพย์

ฉบับดิจิทัล เผยแพร่ครั้งที่ 1 ตุลาคม 2569

ราคา 249 บาท

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 ห้ามคัดลอก ทำซ้ำ ดัดแปลง หรือเผยแพร่ส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ ไม่ว่าในรูปแบบใด โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้เขียน เว้นแต่การกระทำที่พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์มิให้ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ เช่น การอ้างอิงบางตอนตามสมควรเพื่อการวิจารณ์ การศึกษา หรือการรายงานข่าว โดยระบุที่มา แบบฟอร์มและตารางในภาคเครื่องมือ ผู้ซื้อหนังสือและบุคลากรในสำนักงานของผู้ซื้อนำไปใช้ในงานของสำนักงานได้ แต่ห้ามนำไปจำหน่ายหรือแจกจ่ายต่อ

จัดทำและจัดจำหน่ายโดยผู้เขียน

## หมายเหตุถึงผู้อ่าน

เล่มนี้แบ่งปันแนวคิด เครื่องมือ และประสบการณ์สื่อสารระหว่างทนายความกับลูกความ ไม่ใช่คำปรึกษากฎหมายในข้อเท็จจริงเรื่องใด

คุณธนาใน CLIENT CASE และสถานการณ์ตัวอย่างทุกตอนสร้างขึ้นเพื่ออธิบายหลักการ ไม่ได้มาจากคดีของลูกความรายใด และไม่ได้หมายถึงบุคคลใด CLIENT CASE เรียงตามหัวข้อของบท ไม่ได้เรียงตามเวลา

ตัวเลขในเล่ม ทั้งจำนวนเงิน ค่าบริการ และจำนวนวัน เป็นตัวเลขสมมติเพื่อสาธิตวิธีพูด ไม่ใช่อัตราค่าบริการของผู้เขียนหรือของสำนักงานใด

บทพูดตัวอย่างเป็นต้นแบบของวิธีคิด ไม่ใช่ถ้อยคำสำเร็จรูป ก่อนใช้ให้ปรับตามข้อเท็จจริงและหน้าที่ของคุณ ไม่มีประโยคใดในเล่มใช้รับรองผลคดี CLIENT-6 และเครื่องมืออื่นเป็นเครื่องมือที่ผู้เขียนแนะนำ เป็นจุดเริ่มต้นให้ปรับใช้ ไม่ใช่ข้อบังคับของวิชาชีพ

ข้อกฎหมายและข้อบังคับวิชาชีพที่อ้างถึง ตรวจ ณ 5 ตุลาคม 2569 ตรวจซ้ำ 23 ตุลาคม 2569 กับตัวบทฉบับรวมแก้ไขจากแหล่งทางการ เล่มนี้ไม่อ้างเลขคำพิพากษาศาลฎีกา ข้อบังคับมรรยาททนายความ พ.ศ. 2529 ต้องอ่านคู่ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2568 ซึ่งแก้เฉพาะข้อ 20 ที่เล่มนี้ไม่ได้อ้าง กฎหมายและแนวปฏิบัติอาจเปลี่ยนก่อนใช้ให้ตรวจฉบับปัจจุบัน กฎหมายที่ใช้กับช่วงเวลาเกิดเหตุ และบทเฉพาะกาล กล่องข้อกฎหมายและเส้นมรรยาทชี้เส้นที่ควรรู้เท่านั้น

**ลูกความไม่เคยเห็นสิ่งที่อยู่ในหัวทนาย**

**เขาเห็นเพียงสิ่งที่คุณพูด เขียน ถาม และอธิบาย**

# สารบัญ

**คำนำผู้เขียน** ..... 8

**แบบประเมินการสื่อสารกับลูกความ** ..... 12

**จากเล่ม 3 สู่เล่ม 4** ..... 21

**ภาค 1 ฟังให้เป็น ก่อนพูดให้เก่ง** ..... 28

บทที่ 1 ลูกความไม่ได้เล่าเรื่องตามลำดับที่ทนายต้องการ ..... 30

บทที่ 2 คำถามที่ลูกความถาม อาจไม่ใช่คำถามจริง ..... 41

**ภาค 2 แปลกฎหมายเป็นภาษาคน** ..... 53

บทที่ 3 อย่าอ่านกฎหมายให้ลูกความฟัง ..... 54

บทที่ 4 ตอบคำถามว่า ชนะไหม อย่างไร ..... 66

**ภาค 3 ข่าวร้ายและความคาดหวัง** ..... 78

บทที่ 5 บอกลูกความว่าคดีมีปัญหาอย่างไร ..... 79

บทที่ 6 อย่าขายความหวังที่ควบคุมไม่ได้ ..... 91

**ภาค 4 เงินและขอบเขต** ..... 103

บทที่ 7 พูดค่าทนายโดยไม่รู้สึกเหมือนขายของ ..... 104

บทที่ 8 เมื่อลูกความต่อราคา ..... 114

บทที่ 9 ลูกความขอเกินขอบเขต ..... 124

**ภาค 5 บทสนทนาที่ยาก** ..... 135

บทที่ 10 ลูกความโกรธ ต้องฟังอะไร ..... 136

บทที่ 11 เมื่อเราต้องพูดว่า ไม่ได้ ..... 150

**ภาค 6 ทำให้การสื่อสารกลายเป็นระบบ** ..... **162**

บทที่ 12 ทุกบทสนทนาสำคัญต้องมีขั้นต่อไป ..... 163

บทที่ 13 LINE ไม่ใช่แฟ้มคดี ..... 174

บทที่ 14 ลูกความไม่ควรต้องตามทนายเพื่อรู้ว่าคดีถึงไหน ..... 188

**ภาค 7 เมื่อความสัมพันธ์ถูกทดสอบ** ..... **199**

บทที่ 15 เมื่อลูกความไม่พูดความจริง ..... 200

บทที่ 16 เมื่อลูกความต้องการให้ทำสิ่งที่เราไม่ควรทำ ..... 213

บทที่ 17 เมื่อความสัมพันธ์ควรจบ ..... 228

**ภาค 8 ภาษาของทนาย** ..... **243**

บทที่ 18 ประโยคที่ทนายต้องพูดให้เป็น ..... 244

**ภาค 9 หยิบใช้ได้ทุกวัน** ..... **263**

**CLIENT-6** ..... **264**

**50 ประโยคที่ทนายต้องพูดให้เป็น** ..... **268**

**20 หลุมพรางในการคุยกับลูกความ** ..... **275**

**ชุดเครื่องมือ 20 ชิ้น** ..... **282**

**30 วัน** ..... **306**

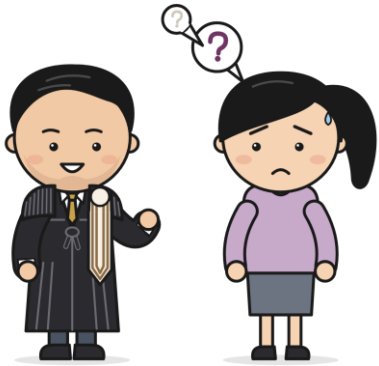
**บทส่งท้าย** ..... **311**

**กฎหมายและข้อบังคับที่อ้างถึง** ..... **318**

**เกี่ยวกับผู้เขียน** ..... **324**

## คำนำผู้เขียน

# ลูกความไม่เคยเห็นสิ่งที่อยู่ในหัวทนาย



ทนายเรียนมาว่ากฎหมายว่าอย่างไร แต่ในชีวิตจริง ลูกความไม่ได้เดินเข้ามาถามว่า องค์ประกอบความผิดครบหรือไม่ครับ เขาพูดว่า

"ทนายครับ ผมจะติดคุกไหม"

เขาไม่ได้ถามว่าสิทธิเรียกร้องขาดอายุความหรือไม่ แต่ถามว่า ผมยังเอาเงินคืนได้ไหม ไม่ได้ถามว่าพยานหลักฐานมีน้ำหนักเพียงพอหรือไม่ แต่ถามว่า ทนายคิดว่าผมชนะไหม

ตรงนี้เองที่ความรู้กฎหมายอย่างเดียวยังไม่พอ เพราะคุณอาจรู้คำตอบทางกฎหมาย แต่ยังต้องรู้ว่าจะพูดมันออกมาอย่างไร

## ปัญหาไม่ได้มีแค่พูดไม่เก่ง

บางคนพูดเก่งมาก แต่พูดเยอะเกินไป บางคนอธิบายกฎหมายถูก แต่ลูกความฟังไม่เข้าใจ บางคนกลัวรับประกันผล จนตอบทุกอย่างว่าขึ้นอยู่กับดุลพินิจศาลครับ บางคนพูดตรงเกินไป จนลูกความรู้สึกว่าไม่ได้รับฟัง บางคนเกรงใจ จนไม่กล้าบอกว่าคดีมีปัญหา

บางคนเสนอค่าทนายแล้วรู้สึกเหมือนกำลังขายของ บางคนไม่กล้าทวงเงิน บางคนรับโทรศัพท์ลูกความทุกเวลา จนสุดท้ายเริ่มไม่อยากรับโทรศัพท์เลย

ทั้งหมดนี้คืองานของทนาย แต่แทบไม่มีใครสอนเป็นระบบ

## หนังสือเล่มนี้ไม่ได้สอนให้พูดเพราะ

เล่มนี้ไม่ได้สอนเทคนิคสะกดใจ ปิดการขาย พูดให้ลูกความเชื่อทุกอย่าง หรือใช้จิตวิทยาบังคับคน มันสอนเรื่องที่ยากกว่า

**พูดความจริง ให้คนรับฟังได้**

อธิบายความไม่แน่นอน โดยไม่ทำให้ดูเหมือนไม่รู้อะไร บอกข่าวร้าย โดยไม่ทำลายความสัมพันธ์ พูดเรื่องเงิน โดยไม่รู้สึกผิด ปฏิเสธคำขอ โดยไม่สร้างศัตรู ควบคุมบทสนทนา โดยยังทำให้ลูกความรู้สึกว่าได้รับฟัง และบางครั้ง พูดว่า "ผมยังตอบไม่ได้" อย่างมืออาชีพ

## การสื่อสารคือส่วนหนึ่งของงานวิชาชีพ

ลูกความไม่รู้ว่าคุณอ่านคดีออกแค่ไหน คิดรอบคอบแค่ไหน ตรวจเอกสารกี่รอบ หรือกังวลกับความเสี่ยงตรงไหน สิ่งที่เขารับรู้ได้คือสิ่งที่คุณพูด

เขียน ถาม อธิบาย และทำให้เขาเข้าใจ การสื่อสารจึงไม่ใช่งานประกอบของวิชาชีพ มันคือส่วนหนึ่งของงานวิชาชีพเอง

คุณอาจวิเคราะห์ถูก แต่ถ้าลูกความเข้าใจผิด ปัญหายังเกิดได้ คุณอาจเตือนความเสี่ยงแล้ว แต่ถ้าพูดจนลูกความไม่รู้ว่าเรื่องนั้นสำคัญ การเตือนอาจไม่สำเร็จ คุณอาจทำงานครบ แต่ถ้าลูกความไม่รู้ว่าคดีถึงไหน เขาอาจรู้สึกว่าไม่มีใครทำอะไร

และคุณอาจเป็นทนายที่เก่งมาก แต่ถ้าทุกบทสนทนาทำให้ลูกความสับสน กลัว คาดหวังผิด หรือไม่รู้ว่าต้องทำอะไรต่อ ความเก่งนั้นยังเดินทางไปไม่ถึงคนที่กำลังจ้างคุณ

หนังสือเล่มนี้จึงไม่ได้สอนว่าพูดอย่างไรให้ดูเป็นทนาย แต่สอนว่า

**พูดอย่างไร ให้คนที่ไม่ใช่ทนาย เข้าใจสิ่งที่ทนายเข้าใจ**

## CLIENT-6 แกนของเล่มนี้

เล่ม 1 มี F-L-E-R และ PRICE เล่ม 2 มี FIRM-5 เล่ม 3 มี LEVEL-5 เล่มนี้มี **CLIENT-6** หกช่วงของการสื่อสารกับลูกความ

ฟังให้ได้เรื่อง หาคำถามจริง แปลกฎหมายเป็นภาษาคน จัดการความคาดหวัง กำหนดขั้นต่อไป บันทึกและติดตาม แผนที่หนึ่งหน้าอยู่ถัดจากแบบประเมิน

บทที่ 1–14 เดินไปตามหกช่วงนี้ บทที่ 15–17 เอาทั้งระบบไปทดสอบกับสถานการณ์ที่ยากที่สุด และบทที่ 18 รวมประโยคที่ใช้ได้จริงในแต่ละสถานการณ์

## ลูกความหนึ่งคน ตั้งแต่วันแรกถึงวันปิดเรื่อง

เล่ม 2 มีสำนักงาน A เล่ม 3 มีทีมของสำนักงาน A เล่มนี้มีลูกความสมมติหนึ่งคน ชื่อคุณธนา เขาเริ่มจากประโยคว่า "ผมโดนโกงครับทนาย ผมอยากฟ้องเลย" แล้วเดินไปกับคุณทั้งเล่มจนถึงวันปิดเรื่อง

คุณจะเห็นว่าการสื่อสารไม่ได้เป็นบทสนทนาแยก ๆ แต่มันสร้างความสัมพันธ์ตลอดอายุคดี

## สิ่งที่ผมอยากให้เกิดเมื่ออ่านจบ

วันแรก ลูกความเดินเข้ามาพร้อมเรื่องหนึ่งเรื่อง เขาอาจไม่รู้กฎหมาย ไม่รู้ขั้นตอน ไม่รู้ว่าต้องเตรียมอะไร และไม่รู้ว่าสิ่งที่กำลังกลัวมีโอกาสเกิดขึ้นจริงแค่ไหน

หน้าที่ของทนายไม่ใช่เพียงรู้มากกว่าเขา แต่ต้องช่วยให้เขาเห็นสถานการณ์ของตัวเองชัดขึ้น ไม่ใช่สร้างความหวังเกินจริง ไม่ใช่สร้างความกลัวเพื่อให้จ้าง ไม่ใช่พูดศัพท์ยากเพื่อให้ดูเก่ง แต่ทำให้เขารู้ว่าเกิดอะไรขึ้น มีอะไรที่เรารู้ อะไรที่ยังไม่รู้ มีทางไหน แต่ละทางเสี่ยงอะไร และจากตรงนี้ต้องทำอะไรต่อ

ถ้าทำได้ ลูกความอาจยังกลัว คดีอาจยังยาก ผลอาจยังไม่แน่นอน แต่เขาจะไม่ต้องเดินอยู่ในความไม่รู้เพียงลำพัง

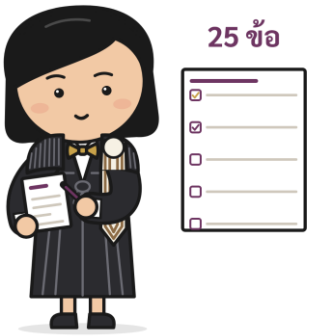
**ไม่ใช่พูดให้ลูกความเชื่อเรา**

**แต่พูดให้เขาเข้าใจพอที่จะตัดสินใจเรื่องของตัวเองได้**

## แบบประเมินการสื่อสารกับลูกความ

# วันนี้สำนักงานของคุณ
# คุยกับลูกความอย่างไร

25 ข้อ ห้าด้าน ทำก่อนเริ่มอ่าน




ทำแบบประเมินนี้สองครั้ง ครั้งแรกก่อนอ่าน ครั้งที่สองหลังใช้เครื่องมือในเล่มไปแล้วราว 30–90 วัน อย่าพยายามให้คะแนนตัวเองสวย คะแนนต่ำไม่ใช่ความล้มเหลว มันคือแผนที่ว่าควรเริ่มแก้ตรงไหน

วันที่ทำ (  )

## วิธีให้คะแนน

ทำเครื่องหมายในช่องคะแนนของแต่ละข้อ

- **0** ยังไม่มี
- **1** ทำเป็นบางครั้ง ขึ้นกับคน
- **2** ทำเป็นระบบและสม่ำเสมอ

ทั้งหมด 25 ข้อ ห้าด้าน ด้านละ 10 คะแนน คะแนนเต็ม 50 ถ้าคุณทำงานคนเดียว ให้อ่านคำว่า "เรา" "ทีม" และ "สำนักงาน" เป็นตัวคุณเอง

## ด้านที่ 1 ฟังและหาคำถามจริง

| คำถาม | คะแนน |
|---|---|
| 1. ก่อนให้ความเห็น เราแยกข้อเท็จจริงออกจากข้อสรุปของลูกความได้หรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 2. เราจัดลำดับเหตุการณ์ของเรื่องสำคัญก่อนวิเคราะห์หรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 3. เราถามหาหลักฐานประกอบข้อเท็จจริงสำคัญหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 4. เรารู้หรือไม่ว่าลูกความต้องการผลลัพธ์อะไรจริง | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 5. เราหาคำถามที่อยู่หลังคำถามเมื่อจำเป็นหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |

**คะแนนด้านที่ 1 (  ) / 10**

## ด้านที่ 2 อธิบายและประเมินความเสี่ยง

| คำถาม | คะแนน |
|---|---|
| 6. เราอธิบายกฎหมายโดยเริ่มจากผลที่มีต่อลูกความ ไม่ใช่ศัพท์กฎหมายหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 7. เราแยกสิ่งที่รู้ สิ่งที่ประเมิน และสิ่งที่ยังไม่รู้หรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 8. เราหลีกเลี่ยงการรับประกันผลที่ควบคุมไม่ได้หรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 9. เราพูดจุดอ่อนของคดีชัดพอ ๆ กับจุดแข็งหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 10. เมื่อข้อมูลเปลี่ยน เราปรับคำแนะนำและแจ้งลูกความหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |

**คะแนนด้านที่ 2 (  ) / 10**

## ด้านที่ 3 ความคาดหวัง เงิน และขอบเขต

| คำถาม | คะแนน |
|---|---|
| 11. ก่อนเริ่มงาน ลูกความเข้าใจขอบเขตว่ารวมและไม่รวมอะไรหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 12. ลูกความเข้าใจราคา งวด และค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 13. เรากำหนดช่องทางและรูปแบบการสื่อสารหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 14. เมื่อลูกความขอเพิ่ม เราแยกงานเดิมกับงานใหม่ได้หรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 15. ก่อนลดราคา เราถามก่อนหรือไม่ว่าลูกความติดเรื่องอะไร | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |

**คะแนนด้านที่ 3 (  ) / 10**

## ด้านที่ 4 บทสนทนาที่ยาก

| คำถาม | คะแนน |
|---|---|
| 16. เราพูดข่าวร้ายเร็วพอให้ลูกความยังมีทางเลือกหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 17. เมื่อลูกความโกรธ เราตรวจข้อเท็จจริงก่อนโต้แย้งหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 18. เรากล้าพูดว่า "ยังไม่รู้" เมื่อยังไม่มีข้อมูลพอหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 19. เรากล้าพูดว่า "ไม่ได้" เมื่อคำขอเกินขอบเขตที่เหมาะสมหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 20. ทีมมีขอบเขตต่อการด่าทอหรือคุกคามที่ชัดหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |

**คะแนนด้านที่ 4 (  ) / 10**

## ด้านที่ 5 ขั้นต่อไปและการติดตาม

| คำถาม | คะแนน |
|---|---|
| 21. ทุกบทสนทนาสำคัญจบด้วยขั้นต่อไปหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 22. งานที่กำลังรอมีวันกลับมาตรวจหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 23. ข้อเท็จจริง คำสั่ง และการตัดสินใจสำคัญถูกบันทึกเข้าแฟ้มหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 24. สำนักงานรายงานก่อนลูกความต้องถามสถานะหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |
| 25. เมื่อความสัมพันธ์จบ มีระบบส่งมอบสถานะ เอกสาร และกำหนดสำคัญหรือไม่ | ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 |

**คะแนนด้านที่ 5 (  ) / 10**

## คะแนนรวม

| ด้าน | คะแนน | เริ่มอ่านที่ |
|---|---|---|
| 1 ฟังและหาคำถามจริง | _____ / 10 | บทที่ 1–2 |
| 2 อธิบายและประเมินความเสี่ยง | _____ / 10 | บทที่ 3–5 |
| 3 ความคาดหวัง เงิน และขอบเขต | _____ / 10 | บทที่ 6–9 |
| 4 บทสนทนาที่ยาก | _____ / 10 | บทที่ 5, 10–11 และ 15–16 |
| 5 ขั้นต่อไปและการติดตาม | _____ / 10 | บทที่ 12–14 และ 17 |
| **รวม** | _____ / 50 | |

## อย่าเริ่มจากคะแนนรวม

สำนักงานที่ได้ 38 จาก 50 อาจดูดี แต่ถ้าด้านบทสนทนาที่ยากได้เพียง 3 จาก 10 ปัญหาหลักอยู่ตรงนั้น คำถามที่ควรถามจึงไม่ใช่ได้กี่คะแนน แต่คือ

**ด้านไหนต่ำที่สุด**

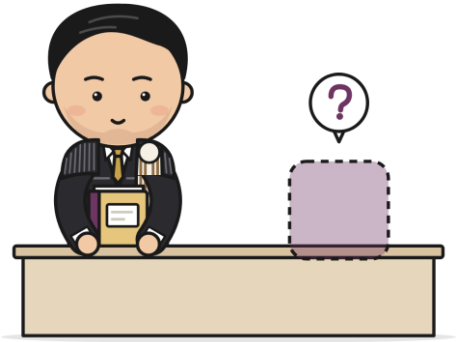
แล้วเริ่มอ่านและแก้ด้านนั้นก่อน

## ถ้าคะแนนต่ำเพราะแต่ละคนในทีมทำไม่เหมือนกัน

นี่เป็นข้อมูลสำคัญ ถ้าทนายคนหนึ่งทำได้ดี แต่อีกคนไม่ทำ แปลว่าสำนักงานอาจมีคนเก่ง แต่ยังไม่มีมาตรฐานบริการ เป้าหมายคือทำให้สิ่งที่ดีไม่ขึ้นกับว่าวันนี้ลูกความได้คุยกับใคร

## จากเล่ม 3 สู่เล่ม 4

# ยังเหลือคนที่นั่งอยู่อีกฝั่งของโต๊ะ




เล่ม 1 ทำคดีให้เป็น เล่ม 2 ทำสำนักงานให้เป็น เล่ม 3 สร้างคนให้เป็น เล่มนี้คุยกับคนให้เป็น

เพราะสุดท้าย กฎหมายไม่ได้เกิดขึ้นบนกระดาษอย่างเดียว มันเกิดขึ้นกับคน และทนายที่รู้กฎหมาย แต่สื่อสารกับคนไม่ได้ ยังขาดเครื่องมือสำคัญที่สุดชิ้นหนึ่งของวิชาชีพ

| เล่ม | หน่วยที่ดูแล | คำถามหลัก | เครื่องมือเอก |
|---|---|---|---|
| 1 รับคดีให้เป็น | คดี | คดีนี้ต้องทำอย่างไร | F-L-E-R และ PRICE |
| 2 เปิดสำนักงานให้เป็น | สำนักงาน | สำนักงานนี้ต้องทำอย่างไร | FIRM-5 |
| 3 สร้างทีมให้เป็น | คน | คนคนนี้จะเก่งขึ้นอย่างไร | LEVEL-5 และ TEAM-5 |
| 4 คุยกับลูกความให้เป็น | ความสัมพันธ์กับลูกความ | คนตรงหน้าต้องเข้าใจอะไรเพื่อจะตัดสินใจอะไรต่อ | CLIENT-6 |

เล่ม 1 บอกว่าต้องทำอะไรกับคดี เล่มนี้บอกว่าจะพูดเรื่องนั้นกับลูกความอย่างไร

| ในเล่ม 1 | ในเล่มนี้ |
|---|---|
| ฟังลูกความและลำดับเหตุการณ์ (บทที่ 2) | LISTEN-5 และคำถามหลังคำถาม บทที่ 1–2 |
| ก่อนพูดว่าชนะไหม และ F-L-E-R (บทที่ 4) | CASE ANSWER-5 บทที่ 4 |
| PRICE และการบอกราคา (บทที่ 6–7) | FEE TALK และแผนที่คำว่าแพง บทที่ 7–8 |
| ขอบเขตงานในสัญญาว่าจ้าง (บทที่ 8) | แบบตรวจขอบเขตงาน บทที่ 9 |
| แจ้งความคืบหน้า (บทที่ 10) | CALM-4 บทที่ 10 และแบบรายงานลูกความ บทที่ 14 |
| หลักฐานและแฟ้มคดี (บทที่ 3, 11) | บันทึกคดี บทที่ 13 |

# แผนที่ CLIENT-6

ฟัง — หาคำถามจริง — แปล — ตั้งความคาดหวัง — ขั้นต่อไป — บันทึก

| ช่วง | คำถามที่ทนายถามตัวเอง | อ่านที่ |
|---|---|---|
| **C ฟังให้ได้เรื่อง** | ผมเข้าใจเรื่องเดียวกับที่ลูกความกำลังพูดหรือยัง | บทที่ 1 |
| **L หาคำถามจริง** | ลูกความกำลังใช้ข้อมูลนี้ตัดสินใจเรื่องอะไร | บทที่ 2 |
| **I แปลกฎหมายเป็นภาษาคน** | ถ้าเขากลับไปอธิบายให้คนในบ้านฟัง เขาจะอธิบายถูกหรือไม่ | บทที่ 3–5 |
| **E จัดการความคาดหวัง** | มีอะไรที่เขาคิดว่าจะเกิด แต่เราไม่เคยตกลงกันหรือไม่ | บทที่ 6–11 |
| **N กำหนดขั้นต่อไป** | ถ้าจบบทสนทนาตอนนี้ ทุกคนรู้หรือยังว่าต้องทำอะไรต่อ | บทที่ 12 |
| **T บันทึกและติดตาม** | ถ้าพรุ่งนี้คนที่คุยกับลูกความไม่อยู่ คนอื่นเปิดแฟ้มแล้วทำต่อได้หรือไม่ | บทที่ 13–14 |

CLIENT-6 เป็นวงจร ไม่ใช่ขั้นตอนครั้งเดียว บทที่ 15–17 คือวันที่วงจรนี้ถูกทดสอบ เมื่อข้อมูลของลูกความไม่ตรงกัน เมื่อเขาขอสิ่งที่ทนายไม่ควรทำ และเมื่อความสัมพันธ์อาจต้องจบ ส่วนบทที่ 18 รวมประโยคของทุกช่วงไว้ในที่เดียว ฉบับเต็มของ CLIENT-6 อยู่ต้นภาค 9

## เส้นทางของลูกความ

จากวันแรกถึงวันปิดเรื่อง ลูกความหนึ่งคนเดินผ่านจุดเหล่านี้ และแต่ละจุดมีบทสนทนาของมัน

| จุดบนเส้นทาง | บทสนทนาที่เกิด | อ่านที่ |
|---|---|---|
| เข้ามาและเล่าเรื่อง | จัดข้อเท็จจริง หาคำถามจริง | บทที่ 1–2 |
| ฟังความเห็นของทนาย | อธิบายกฎหมาย ประเมินความเสี่ยง บอกข่าวที่ไม่อยากฟัง | บทที่ 3–5 |
| ตัดสินใจจ้าง | กำหนดความคาดหวัง ตกลงขอบเขตและราคา | บทที่ 6–9 |
| ระหว่างงานเดิน | บันทึกข้อมูลสำคัญ กำหนดขั้นต่อไป รายงานสถานะ | บทที่ 12–14 |
| เมื่อมีเรื่องไม่เป็นไปตามคาด | รับมือความไม่พอใจ ปฏิเสธ ตรวจข้อมูลที่ขัดกัน | บทที่ 10–11 และ 15–16 |
| ตัดสินใจครั้งสุดท้าย | ไปต่อ เจรจา ปิดงาน หรือส่งต่อ | บทที่ 17–18 |

**คุณไม่จำเป็นต้องเริ่มจากบทแรก เริ่มจากด้านที่แบบประเมินบอกว่าต่ำที่สุดได้** แต่ถ้าเพิ่งเริ่มทำงานกับลูกความ ผมแนะนำให้อ่านบทที่ 1–6 เรียงกันก่อน เพราะบทหลังใช้คำและเครื่องมือจากหกบทนี้

## คำที่ใช้ในเล่มนี้

- **ขั้นต่อไป** หมายถึงสิ่งที่ตกลงกันตอนจบบทสนทนา ว่าใครทำอะไร เมื่อไร ส่วน **งานถัดไป** หมายถึงงานที่สำนักงานต้องทำเป็นการภายใน
- **ลำดับเหตุการณ์** หมายถึงเรื่องที่เกิดขึ้นแล้วเรียงตามเวลา ส่วน **กรอบเวลา** หมายถึงเวลาที่คาดว่างานข้างหน้าจะใช้
- **โซน** เขียว เหลือง แดง ในเล่มนี้ใช้กับคำขอของลูกความ ว่าอยู่ในขอบเขตงานเดิม ช่วยได้เล็กน้อย หรือเป็นงานใหม่
- **รายงาน** หมายถึงการที่สำนักงานบอกสถานะให้ลูกความรู้ก่อนถูกถาม จะยาวหนึ่งบรรทัดหรือหนึ่งหน้าก็ได้

## กล่องในเล่มนี้

- CLIENT CASE เรื่องของคุณธนา ลูกความสมมติหนึ่งคนที่เดินไปกับคุณทั้งเล่ม แต่ละตอนวางอยู่ในเนื้อบทตรงจุดที่เรื่องนั้นเกิด เรียงตามหัวข้อของบท ไม่ได้เรียงตามเวลา
- **เส้นมรรยาท** และ **ข้อกฎหมายที่ต้องรู้** กล่องสั้น ๆ ที่ชี้เส้นของข้อบังคับวิชาชีพและกฎหมายที่เกี่ยวกับเรื่องในบท ตรวจกับตัวบทที่ใช้อยู่ ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2569 และตรวจซ้ำเมื่อ 23 ตุลาคม 2569 ให้ตรวจฉบับปัจจุบันก่อนใช้ รายการทั้งหมดอยู่ในภาคผนวกท้ายเล่ม

• **เครื่องมือ** แต่ละชิ้นมีหมายเลขตามชุดเครื่องมือ 20 ชิ้น ฉบับย่ออยู่ในบทและในภาค 9 ส่วนแบบที่ไม่อยู่ใน 20 ชิ้นเรียกว่า **แบบเสริม**

## ภาค 1

# ฟังให้เป็น ก่อนพูดให้เก่ง

ฟังก่อนติดป้ายให้คดี



- บทที่ 1 ลูกความไม่ได้เล่าเรื่องตามลำดับที่ทนายต้องการ
- บทที่ 2 คำถามที่ลูกความถาม อาจไม่ใช่คำถามจริง

## CLIENT CASE 00 — ลูกความคนเดียว ตั้งแต่วันแรกถึงวันปิดเรื่อง

**คุณธนาเป็นลูกความสมมติ** เรื่องของเขาสร้างขึ้นเพื่อเล่มนี้ ไม่ได้มาจากคดีของใคร

**สถานการณ์** วันหนึ่งคุณธนาติดต่อเข้ามาครั้งแรกว่า "สวัสดีครับทนาย ผมมีเรื่องอยากปรึกษาครับ" ตามด้วยประโยคที่ทนายได้ยินบ่อยที่สุดประโยคหนึ่ง "ผมโดนโกงครับทนาย ผมอยากฟ้องเลย"

**สิ่งที่จะเกิดในเล่มนี้** คุณธนาจะเล่าเรื่องไม่เป็นลำดับ ถามว่าชนะไหม ขอตัวเลขเป็นเปอร์เซ็นต์ ได้ยินข่าวที่ไม่อยากฟัง เงียบไปหลังได้ยินราคา ขอให้ทนายช่วยเรื่องที่อยู่นอกขอบเขต โกรธเพราะคิดว่าไม่มีใครบอก ขอให้เขียนหนังสือ "แรง ๆ" มีข้อมูลบางอย่างไม่ตรงกับที่เคยเล่า และสุดท้ายต้องตัดสินใจว่าจะจบเรื่องอย่างไร

**คำถามต่อไป** ทุกตอนมีคำถามเดียวกัน ทนายควรพูดอะไรในจังหวะนั้น เพื่อให้คุณธนาเข้าใจพอที่จะตัดสินใจเรื่องของตัวเองได้

## บทที่ 1

# ลูกความไม่ได้เล่าเรื่อง ตามลำดับที่ทนายต้องการ

ฟังอย่างไรให้ได้ทั้งเรื่องและประเด็น




ลูกความนั่งลงแล้วพูดว่า "เรื่องมันยาวครับทนาย" จากนั้นเริ่มเล่า "เมื่อสามปีที่แล้ว..." ยังไม่ทันถึงหนึ่งนาที เขากระโดดไปที่ "เมื่อวานตำรวจโทรมา" แล้วย้อนกลับไปว่า "จริง ๆ คนนี้ผมรู้จักมาตั้งแต่ปี 2564" อีกครู่หนึ่งเริ่มเล่าว่าภรรยาของคู่กรณีเคยพูดอะไร แล้วหยิบโทรศัพท์ขึ้นมา "ผมมี

แชตครับ" เปิด LINE เลื่อนขึ้น เลื่อนลง อ่านข้อความหนึ่ง แล้วนึกขึ้นได้ว่า "อ้อ ผมลืมบอกทนายอีกเรื่อง"

ผ่านไป 20 นาที คุณได้ข้อมูลเยอะมาก แต่ยังตอบไม่ได้ว่าเกิดอะไรขึ้นกันแน่

นี่ไม่ใช่เพราะลูกความเล่าไม่ดี เขากำลังเล่าเรื่องในแบบของคนที่อยู่ในเหตุการณ์ ส่วนทนายฟังในแบบของคนที่จะนำเหตุการณ์นั้นไปทำงานต่อ สองอย่างนี้ไม่เหมือนกัน

## 1.1 คนจำเรื่องตามความสำคัญของตัวเอง ไม่ได้จำตามลำดับที่คดีต้องการ

ลูกความอาจจำประโยคที่เจ็บที่สุดได้ก่อนวันที่เกิดเหตุ จำคนที่โกรธที่สุดได้ก่อนเอกสารที่สำคัญที่สุด และจำสิ่งที่รู้สึกว่าไม่ยุติธรรมได้ก่อนสิ่งที่พิสูจน์ได้ เป็นเรื่องธรรมดา เพราะมนุษย์ไม่ได้เก็บชีวิตเป็นแฟ้มคดี

งานของทนายจึงไม่ใช่การบอกว่า "เล่าใหม่ครับ เอาตามวันเวลา" ตั้งแต่วินาทีแรก ผมแนะนำให้ทำสองอย่าง ให้เขาได้เล่า และค่อย ๆ ทำให้เรื่องนั้นมีโครง

## 1.2 ปล่อยให้เล่าก่อน แต่ถือพวงมาลัยของบทสนทนาไว้

ช่วงแรกของการปรึกษา บางครั้งควรปล่อยให้ลูกความเล่า เพราะคุณกำลังได้มากกว่าข้อเท็จจริง คุณกำลังเห็นว่าเขาคิดว่าอะไรสำคัญ กังวลเรื่องอะไร เรียกใครว่าอะไร มีใครเกี่ยวข้อง และคำถามจริงของเขาอาจอยู่ตรงไหน ถ้าขัดทุก 20 วินาทีเพื่อจัดลำดับเหตุการณ์ คุณอาจได้ข้อมูลเป็น

ระเบียบเร็วขึ้น แต่เสียข้อมูลอีกประเภทหนึ่ง คือสิ่งที่ลูกความกำลังพยายามบอกคุณจริง ๆ

แต่การฟังไม่ได้แปลว่าปล่อยให้บทสนทนาไปไหนก็ได้ ถ้าผ่านไป 30 นาทีแล้วยังอยู่ที่รายละเอียดของเหตุการณ์แรก การปรึกษาจะเริ่มเสียโครง ถึงตรงนั้นทนายเข้ามาช่วยจัดเรื่องได้ด้วยประโยคง่าย ๆ

"ผมขอหยุดตรงนี้นิดหนึ่งนะครับ จะได้เรียงวันให้ถูก"

"เรื่องนี้สำคัญครับ เดี๋ยวผมกลับมาถามต่อ แต่ขอให้ผมวางลำดับเหตุการณ์ก่อน"

คุณไม่ได้ปิดปากลูกความ คุณกำลังถือพวงมาลัยของบทสนทนา

## 1.3 LISTEN-5 ฟังรอบแรกเพื่อหาแผนที่

รอบแรกยังไม่ต้องหาคำตอบทุกเรื่อง และยังไม่ต้องวิเคราะห์กฎหมายทุกประโยค ผมฟังหาอย่างน้อยห้าอย่าง และเรียกมันว่า LISTEN-5

- **คน** ใครเกี่ยวข้อง
- **เวลา** เกิดเมื่อไร
- **เหตุการณ์** เกิดอะไรขึ้น
- **หลักฐาน** เรื่องไหนพิสูจน์ด้วยอะไร
- **เป้าหมาย** ลูกความต้องการอะไร

หลังลูกความเล่าจบ ถ้ายังตอบห้าข้อนี้ไม่ได้ อาจยังเร็วเกินไปที่จะเริ่มวิเคราะห์

**สร้างแผนที่ก่อน แล้วค่อยหาคำตอบ**

**CLIENT CASE — คุณธนาติดต่อเข้ามาครั้งแรก**

คุณธนาติดต่อเข้ามาครั้งแรกด้วยประโยคว่า "ผมโดนโกงครับทนาย ผมอยากฟ้องเลย"

ถ้าทนายรีบไปที่คำว่าโกง อาจเริ่มถามเรื่องฉ้อโกงทันที แต่เมื่อปล่อยให้เล่า ทนายพบว่ามีการทำสัญญา มีการส่งมอบงานบางส่วน มีการชำระเงินแล้ว มีข้อโต้แย้งเรื่องคุณภาพงาน และคู่กรณียังติดต่ออยู่

คำว่า "โดนโกง" จึงอาจเป็นข้อสรุปของลูกความ ยังไม่ใช่ข้อเท็จจริงที่ทนายควรรับมาเป็นข้อสรุปของตัวเองทันที

**บทเรียน** การฟังมาก่อนการติดชื่อทางกฎหมาย

## 1.4 แยกสี่ชั้นของสิ่งที่ลูกความพูด

เวลาฟัง ลองแยกในหัวว่าสิ่งที่ได้ยินเป็นอะไร

- **ชั้นที่ 1 เหตุการณ์** ผมโอนเงินวันที่ 5
- **ชั้นที่ 2 หลักฐาน** มีสลิป
- **ชั้นที่ 3 การตีความ** เขาตั้งใจโกงผม
- **ชั้นที่ 4 ความรู้สึก** ผมเจ็บใจมาก

ทั้งสี่อย่างสำคัญ แต่ใช้ไม่เหมือนกัน ถ้าเอาชั้นที่ 3 ไปเขียนเป็นชั้นที่ 1 ปัญหาเกิดทันที