

## บทที่ 4

### วาทศาสตร์

### Speech Communication

#### เค้าโครงเรื่อง

##### ความนำ

1. วาทศาสตร์ในชีวิตประจำวัน
  - 1.1 การสื่อสารแบบเผชิญหน้า
  - 1.2 การสื่อสารกับกลุ่ม
  - 1.3 การสื่อสารกับสาธารณชน
  - 1.4 การสื่อสารมวลชน
2. เป้าหมายของการสื่อสารโดยการพูด
  - 2.1 เพื่อการเรียนรู้
  - 2.2 เพื่อการตัดสินใจ
  - 2.3 เพื่อความรื่นรมย์ยินดี
  - 2.4 เพื่ออนาคต
3. ความจำเป็นของการศึกษาวาทศาสตร์
  - 3.1 ทักษะในการพูดให้สัมฤทธิ์ผล
    - 3.1.1 ผู้พูดต้องแสดงความจริงใจ
    - 3.1.2 ผู้พูดจะต้องพูดให้มีสาระ
    - 3.1.3 ผู้พูดควรต้องมีการจัดระเบียบการพูด
    - 3.1.4 ผู้พูดจะต้องเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังที่ดี
    - 3.1.5 ผู้พูดจะต้องใช้คำอย่างระมัดระวัง
    - 3.1.6 ผู้พูดจะต้องรู้จักใช้อวัจนภาษาในการพูด
    - 3.1.7 ผู้พูดต้องสามารถพูดให้บรรลุเป้าหมายได้
  - 3.2 ธรรมชาติของการพูด
  - 3.3 หลักในการพูดโดยทั่วไป
    - 3.3.1 ระยะที่ 1 ระยะก่อนการพูด
    - 3.3.2 ระยะที่ 2 ช่วงระยะเวลาขณะที่ทำการพูด

- 3.3.3 ระยะเวลาที่ 3 ช่วงของการประเมินผล
- 3.4 การวิเคราะห์ผู้ฟัง
- 3.5 การวิเคราะห์โอกาสและสถานที่
- 3.6 การใช้วิธีขาดและทำทางประกอบการพูด
  - 3.6.1 การใช้สายตา
  - 3.6.2 การแสดงออกทางสีหน้า
  - 3.6.3 การเคลื่อนไหวร่างกาย
  - 3.6.4 การทรงตัว
  - 3.6.5 การแต่งกาย
  - 3.6.6 การใช้เสียง

#### 4. สรุป

##### สาระสำคัญ

1. การสื่อสารของคนเรานั้น มีรูปแบบที่ใช้ภาษาส่งสารกันเรียกว่า การส่งสารโดย  
วจนภาษาและการสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษา เป็นการใช้อักษรทำทาง เรียกว่าการสื่อสารโดย  
อวจนภาษา
2. การสื่อสารในชีวิตประจำวันของคนเราส่วนใหญ่ จะเป็นการสื่อสารโดยวจน  
ภาษาโดยการพูดมากกว่าการเขียน ซึ่งมีรูปแบบการสื่อสารหลายรูปแบบได้แก่ การสื่อสาร  
ระหว่างบุคคลหรือแบบเผชิญหน้า การสื่อสารกับกลุ่ม, การสื่อสารกับสาธารณชนและการ  
สื่อสารมวลชน
3. การสื่อสารโดยการพูดไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดก็ตาม ต่างก็มีเป้าหมายเพื่อการ  
เรียนรู้, การตัดสินใจ, ความรื่นรมย์ยินดี, และเพื่ออนาคตให้ชีวิตดำเนินไปอย่างประสบ  
ความสำเร็จในด้านต่าง ๆ
4. การพูดโดยทั่วไปจะแบ่งเป็น 3 ระยะเวลา ได้แก่ ระยะเวลาเตรียมการพูด หรือระยะ  
ก่อนการพูด, ระยะเวลาพูดและระยะประเมินผลหรือระยะหลังการพูด
5. นอกจากการใช้อักษรในการพูดแล้ว เรายังจำเป็นจะต้องมีการใช้อักษรทำทาง  
ประกอบการพูดด้วยคือ มีการใช้สายตาประสานกับผู้ฟัง, มีการแสดงออกทางสีหน้า, มี  
การเคลื่อนไหวร่างกาย, มีการทรงตัว, การแต่งกาย, เพื่อเสริมบุคลิก และการใช้เสียงอย่าง  
ถูกต้อง

### **จุดประสงค์การเรียนรู้**

เมื่อนักศึกษาได้ศึกษาเนื้อหาในบทนี้แล้ว จะสามารถ

1. ทราบและระบุได้ถึงความจำเป็นของวิชาวิทยาศาสตร์ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันของเรา
2. ทราบและนำทักษะในการพูดไปใช้ได้ถูกต้องเพื่อความสัมฤทธิ์ผลของการพูด
3. ทราบหลักการต่าง ๆ เกี่ยวกับการพูดโดยทั่วไป และนำไปใช้ได้เหมาะสม มีประสิทธิภาพ

## บทที่ 4 วาทศาสตร์ Speech Communication

### ความนำ

มนุษย์เรา ได้ทำการสื่อสารด้วยวิธีต่าง ๆ กันมากมาย เช่น เราอาจจะแสดงความคิดเห็นว่าเราเห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้อื่นกล่าวถึงโดยการพยักหน้า เราอาจจะใช้วิธีการเดินหรือท่าทางการเดิน ในลักษณะที่จะบอกให้ผู้อื่นทราบ หรือแสดงให้ผู้อื่นได้ทราบว่าเรามีบุคลิกภาพอย่างไร หรือเรามีความรู้สึกอย่างไร หรือเราอาจจะสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ที่เราพบโดยทั่วไปโดยการสวมใส่เสื้อผ้าแบบต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นตัวอย่างของการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดหรือเรียกว่าเป็นการสื่อสารแบบอวัจนภาษา (Nonverbal Communication)

อย่างไรก็ตาม วิธีการสื่อสารที่ดีที่สุดของคนเราก็คือ การพูดและการเขียน ทั้งการพูดและการเขียนนี้เป็นรูปแบบการสื่อสารแบบวัจนภาษา (Verbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยการใช้คำแทน หรือ เป็นสัญลักษณ์แทนความคิดที่มีอยู่ในใจถ่ายทอดความคิดนั้นออกมาให้บุคคลอื่นได้ทราบ ถูกต้องตรงความหมาย และเที่ยงตรงให้มากที่สุด ถ้าเป็นการใช้คำที่เป็นเสียงเปล่งออกมา นี้เราก็เรียกว่าเป็นการสื่อสารโดยการใช้คำพูดหรือวาทศาสตร์ (Speech Communication)

### 1. วาทศาสตร์ในชีวิตประจำวัน

ตั้งแต่เราตื่นนอนขึ้นมาในตอนเช้าจนกระทั่งเราหลับเข้านอนอีกครั้งหนึ่งเราก็ได้ทำการสื่อสาร โดยการพูดจากับบุคคลอื่นตลอดทั้งวัน ไม่ว่าจะเป็นการบอกพนักงานเก็บค่าโดยสารว่าจ่ายค่าโดยสารให้กี่คน พังอาจารย์บรรยายในชั้นเรียน พูดคุยกับเพื่อนฝูง สังงาน ลูกน้องรับคำสั่งเจ้านาย ฯลฯ ชีวิตของคนเรา จะอยู่ในสถานการณ์การสื่อสารตลอดเวลาซึ่งจะเข้ามามีอิทธิพลต่อเราอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้ ก็มีหลายรูปแบบ กล่าวคือ

1.1 การสื่อสารแบบเผชิญหน้า คนต่อคน (One-to-One Communication)

1.2 การสื่อสารกับกลุ่ม (Group Discussion)

1.3 การสื่อสารกับสาธารณชน (Public Communication) และ

1.4 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

1.1 การสื่อสารแบบเผชิญหน้า คนต่อคน (Face-to-Face of One-to-One Communication) เป็นการสื่อสารโดยการพูดกับอีกบุคคลหนึ่ง เช่น การโทรศัพท์ การสนทนาและการสัมภาษณ์ เป็นต้น การสื่อสารกับคนต่อคนนี้จะทำหน้าที่สลับเปลี่ยนกันเป็นผู้พูดและผู้ฟัง

1.2 การสื่อสารกับกลุ่ม (Group Discussion) เป็นรูปแบบที่ 2 ของการสื่อสารระหว่างบุคคล จะมีผู้เข้ามาเกี่ยวข้องกับตั้งแต่สามคนขึ้นไปด้วยวัตถุประสงค์เดียวกัน<sup>(1)</sup> วัตถุประสงค์นั้นอาจจะเป็นการร่วมกันแก้ปัญหา ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมกันตอบคำถามที่เป็นที่สนใจของทุกคนในกลุ่ม และทุก ๆ คนในกลุ่มมีโอกาสที่จะสื่อสารหรือพูด

การสื่อสารกับกลุ่มนี้หมายรวมไปถึงการประชุมคณะกรรมการ, การประชุมและการปฏิบัติการส่วนใหญ่ การสื่อสารกับกลุ่มนั้น เราจะหมายถึงการสื่อสารกับกลุ่มคนที่ไม่เกินจำนวนประมาณ 16 คน การสื่อสารกับกลุ่มนี้ นิยมใช้กันมาเพราะเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการหาข้อสรุปสำหรับการตัดสินใจ

1.3 การสื่อสารกับสาธารณชน (Public Communication) เป็นรูปแบบของการสื่อสารที่บุคคลหนึ่งหรือหลาย ๆ คนสื่อสารกับผู้อื่น ตัวอย่างของการสื่อสารกับสาธารณชนก็คือ การพูดในที่ชุมชน (Public Speaking) การพูดในที่ชุมชนนี้ผู้พูดสามารถมีอิทธิพลเหนือผู้ฟังได้ ดังเป็นที่ทราบกันมานานแล้ว เช่น ครู ทนาย นักเทศน์ นักการเมือง และอื่น ๆ ที่อาศัยการพูดนี้สร้างอิทธิพลเหนือผู้ฟัง ยิ่งมีการฝึกฝนหรือชำนาญมากเท่าไรก็จะยิ่งประสบความสำเร็จมากขึ้นเท่านั้น

นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการสื่อสารกับสาธารณชนอีก เช่น การพากย์ และการละคร เป็นการพูดให้ผู้ฟังหรือผู้ชมได้ฟัง การละครเป็นศิลปะที่ใช้ทั้งการพูดและท่าทางช่วยในการแสดงชีวิตของบุคคลให้ผู้ชมได้ทราบ ซึ่งผู้แสดงก็จะสวมบทบาทแตกต่างกันไปแต่ครั้งตามที่ได้รับมอบหมาย

1.4 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นการสื่อสารกับคนจำนวนมาก ๆ โดยที่ไม่จำเป็นจะต้องเห็นหน้ากันก็ได้เป็นการสื่อสารโดยผ่านสื่อ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร ฯลฯ

### กิจกรรมการเรียนรู้ 1

ให้นักศึกษาระบุถึงรูปแบบการสื่อสารที่ใช้กันอยู่ในชีวิตประจำวันว่ามีที่รูปแบบอะไรบ้าง

## 2. เป้าหมายของการสื่อสารโดยการพูด (Speech Communication Goals)

คนเราทำการสื่อสารโดยการพูดกับบุคคลอื่น ซึ่งการสื่อสารโดยการพูดนี้ผู้พูดได้ใช้การพูดเป็นเครื่องมือในการทำให้บรรลุเป้าหมายที่สำคัญ ๆ ต่าง ๆ เป้าหมายเหล่านี้มีดังนี้

(1) William G. Brock, Speech Communication (Duleague, Iowa W.M.C. Brown Company Publisher, 1971), p. 18.

2.1 เป้าหมายเพื่อการเรียนรู้ เหตุผลประการหนึ่งที่คนเราพูดสื่อสารกันก็คือการเรียนรู้ ตั้งแต่เรียนรู้ที่จะพูดตั้งแต่เด็ก เพื่อที่จะถามคำถามต่าง ๆ ครูต้องพูดถ้าไม่สามารถพูดก็สอนนักเรียนไม่ได้และนักเรียนก็ไม่สามารถเรียนรู้ได้ถ้าหากไม่ให้เข้าฟังและถามคำถาม การเรียนและการสอนเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยการพูด

2.2 เป้าหมายเพื่อการตัดสินใจ การพูดช่วยเราในการตัดสินใจอาจจะเป็นการตัดสินใจส่วนบุคคล เช่น การตัดสินใจในสนามกีฬา แต่การตัดสินใจนั้นส่วนหนึ่งก็มาจากการที่เราหรือกับผู้ฝึกสอนหรือการตัดสินใจนัดกับใครสักคน แต่ว่าเราก็อาจจะต้องปรึกษาเพื่อนมาก่อนก็ได้ การตัดสินใจของเราในแต่ละวันจะต้องอาศัยทักษะและกาลเทศะของผู้พูด

การตัดสินใจของกลุ่มยังต้องอาศัยความสามารถของบุคคล ในการพูดผู้นำแรงงานกับนายจ้างก็ต่างต้องอาศัยทักษะในการพูดเพื่อการเจรจาตกลงกัน คณะลูกขุนมักต้องอาศัยการพูดเพื่อนำมาวินิจฉัยคนอื่นให้เชื่อในความผิดของจำเลย หรือแสดงให้เห็นว่าจำเลยนั้นบริสุทธิ์ และถ้าเราได้รับมอบหมายให้วางแผนจัดการแสดงสักอย่างหนึ่งเพียงการพูดของเราทำให้ผู้อื่นทราบได้ว่างานนี้เราจะใช้เวลาเท่าไร หรือจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

แม้การตัดสินใจของรัฐบาลก็ต้องอาศัยการพูด เช่น การประชุมสมาชิกสภาจังหวัด การประชุมวุฒิสภา เป็นการประชุมโต้เถียงกันระหว่างกรรมการต่อกรณีปัญหาต่าง ๆ นายกรัฐมนตรีก็ต้องประชุมคณะรัฐบาล และที่ปรึกษาต่าง ๆ ว่าควรจะได้รับนโยบายหรือปฏิบัติตามนโยบายข้อใด เจ้าหน้าที่ของรัฐก็ต้องอาศัยการพูด เพื่อเป็นการรายงานให้ประชาชนทราบการปฏิบัติงาน ประชาชนก็รายงานปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้ผู้แทนของตนได้รับทราบและแก้ปัญหาในประเทศที่มีการปกครองแบบประชาธิปไตย เช่น ประเทศไทยและสหรัฐอเมริกาทำให้สิทธิพื้นฐานกับประชาชนในการพูด แต่เป็นการพูดที่ต้องรับผิดชอบและใช้อย่างถูกต้องเสรีภาพในการคิดไม่ได้หมายความว่า เราจะมีสิทธิที่จะบิดเบือนความจริงหรือให้ร้ายผู้อื่นเพียงแต่เป็นการให้โอกาสกับเราในการที่จะโน้มน้าวผู้อื่นเพื่อแลกทักษะและเพื่อให้ผู้อื่นเห็นคล้อยกับการตัดสินใจของเราเท่านั้น

2.3 เป้าหมายเพื่อความรื่นรมย์ยินดี เราพูดจากันนั้นยังมีความสำคัญในการช่วยสร้างความรื่นรมย์ยินดี กล่าวคือคนเราจะมีความสุข สนุกใจกับการสนทนา ที่ดีและความเข้ากันได้กับบุคคลอื่น นักจิตวิทยาชี้ว่า คนเรามีการติดต่อกับบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดความสุข ยิ่งเรามีประสบการณ์มากเท่าไรเข้ากับผู้อื่นได้ดีเท่าไรเราก็จะสนทนากับบุคคลเหล่านั้นได้อย่างมีความสุข ไปว่าการสื่อสารโดยการพูดจะเป็นการพูดแบบเผชิญหน้า หรือโดยการโทรศัพท์ การสนทนาเหล่านี้ก็อาจจะเป็นเวลาที่เรามีความสุขที่สุดในชีวิตก็เป็นได้

2.4 เป้าหมายเพื่ออนาคต ทักษะในการสื่อสารมีความสำคัญต่ออนาคตของเรามาก การเรียนรู้เป็นการสร้างความต่อเนื่องให้กับชีวิตอนาคตให้ดำเนินต่อไป แม้ว่าเราอาจจะไม่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ทุกวันก็ตาม แต่โดยเฉลี่ยแล้วก็เป็นการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในชีวิตเรานั้นเอง ในการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นการรู้ในโรงเรียนหรือนอกโรงเรียนก็ตาม การสื่อสารเป็นกุญแจที่สำคัญเราใช้ชีวิตส่วนใหญ่ออกมาจากการสื่อสารกับบุคคลอื่นส่วนหนึ่งก็โดยอาศัยการพูด ถ้าการสื่อสารของเรา

ประสบความสำเร็จโดยเฉพาะในหน้าที่การงานก็หมายความว่าอนาคตการงานของเราก็น่าจะดีด้วยการชี้แนะ การสั่งสอน และการให้ข้อมูลที่เที่ยงตรงมักจะต้องอาศัยการสื่อสารโดยการพูด การอธิบายแนะนำงานหรือวิธีการทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมือที่จะใช้จะต้องอาศัยการให้และการรับข้อมูลที่ถูกต้องโดยการพูด ในงานบางอย่างนั้นเราต้องพูดเพื่อนำคนอื่นอย่างเช่นพวกพนักงานขายจะต้องพยายามโน้มน้าวเพื่อส่งเสริมสินค้าหรือบริการของตนเองกับลูกค้า ผู้จัดการเองก็ต้องมีความสามารถในการจูงใจ ผู้ร่วมงานผู้แทนราษฎรก็ต้องพยายามพูดให้ประชาชนเชื่อว่าเขาได้ทำในสิ่งที่สัญญาไว้แล้ว

การวิจัยพบว่าคนงานร้อยละ 70 ที่ต้องออกจากงานนั้นไม่ได้เป็นเพราะว่าเขาทำงานได้ไม่ดีหากแต่ว่าเป็นเพราะสื่อสารไม่ชัดเจนมากกว่า นอกจากนี้การวิจัยอีกชิ้นหนึ่งยังพบว่าจากการศึกษาคนประมาณ 1,000 คนที่ให้ประเมินความสำคัญของการฝึกฝนการพูดให้กับตัวเขานั้น ซึ่งมีนักบัญชี, ผู้รับเหมาก่อสร้าง, กรรมกร, เสมียน, และคนงานอาชีพต่าง ๆ พบว่าร้อยละ 75 เห็นว่าการพูดนั้นมีความสำคัญและจำเป็นในการทำงานร้อยละ 90 ของผู้บริหาร เห็นว่าการฝึกฝนการพูดมีความสำคัญต่อเขาเหล่านี้มาก ในปัจจุบันธุรกิจและอุตสาหกรรมได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีลูกจ้างที่สื่อสารได้ดี ในสายอาชีพต่าง ๆ เห็นว่าการพูดนั้นเป็นความจำเป็นในการทำงาน ถ้าเราไม่พัฒนาการพูดแล้วอนาคตของเราก็จะถูกจำกัดให้แคบลง

## กิจกรรมการเรียนรู้ 2

ให้นักศึกษาระบุเป้าหมายของการสื่อสาร โดยการพูดทั้ง 4 ประการ มาให้ถูกต้อง

### 3. ความจำเป็นของการศึกษาวาทศาสตร์

การสื่อสารโดยการพูดที่ดีนั้นจะมีคุณค่ามากการพูดจะช่วยผู้พูดในการเรียนรู้การตัดสินใจ สนุกสนานและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ผู้พูดที่เก่งกาจมีความสามารถจะต้องทราบทักษะในการพูด ซึ่งมีอยู่ 7 ประการ ดังจะได้กล่าวโดยละเอียดต่อไป คือความจริงใจ, เตรียมตัวดี, จัดระเบียบการพูด, เป็นผู้ฟังที่ดี, เลือกสรรคำพูดให้เหมาะสม, รู้ถึงภาษาท่าทางที่ใช้และการได้รับผลตามที่ต้องการจากผู้ฟัง ปัจจัยเหล่านี้ จะต้องอยู่ในใจของผู้พูดตลอดเวลา บางครั้งคนเราก็สงสัยว่า ทำไมเราจึงต้องมีการฝึกพูดกันทุก ๆ วันเป็นปี ๆ ทำไมถึงไม่พูดไปเรื่อย ๆ ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะว่า การพูดนั้นไม่ใช่เรื่องธรรมดา ๆ เพราะเรามักจะประสบปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ เสมอ ๆ เช่น

- ปัญหาในการเลือกใช้คำให้เหมาะสมเพื่อขยายแนวความคิดในใจของเรา
- การพูดโดยไม่ได้มีการเตรียมหมายเหตุนองการพูดแต่ละตอนเอาไว้อย่างรอบคอบ
- การไม่ให้ความสนใจในขณะที่ผู้อื่นได้มีโอกาสพูดบ้าง

- การที่ผู้ฟังขอให้ผู้พูดทวนซ้ำสิ่งที่ได้พูดไปแล้วครั้งหนึ่ง เพราะอาจจะไม่ได้ยินได้ ไม่นัดหรือไม่เข้าใจก็ได้
- การถูกขอร้องให้พูดในที่ชุมชนหรือร่วมในการแสดงและได้ปฏิเสธเพราะว่าเงินอายุ
- การที่ผู้ฟังไม่สนใจฟังในสิ่งที่เราพูดในบางครั้ง
- การโต้แย้งกับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพและมีเหตุผล
- การหลงลืมประเด็นที่ผู้พูดได้พูดไปแล้ว ฯลฯ

ถ้าเราได้เคยประสบกับปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ แล้วละก็ การฝึกฝนจะ ช่วยการพูดของเราได้เป็นอย่างดี แต่ถ้าเราเป็นนักพูดอยู่แล้วละก็ เราก็จำเป็นต้องมีการปรับปรุง การพูดของเราอยู่ตลอดเวลา

การฝึกฝนช่วยให้เราได้มีโอกาสฝึกซ้อมการพูดในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไปซึ่ง สถานการณ์บางอย่างก็ใหม่เกินไปสำหรับเรา นอกจากนี้ยังมีสถานการณ์อื่น ๆ อีก เช่น การสัมภาษณ์, การอภิปรายกลุ่ม, การพูดในที่สาธารณะ, การได้วาที, การแปลวรรณคดีและการละคร ผู้พูดจะ ต้องไม่คิดว่าการพูดของเราในสถานการณ์ต่าง ๆ นั้นเป็นการพูดที่ดีที่สุดหรือเป็นวิธีการเดียวเท่านั้น เราจะต้องฟังผู้อื่นพูดด้วย อย่าคิดว่าวิธีการพูดของเราเป็นวิธีที่ดีที่สุด ต่าง ๆ เหล่านี้เราจะพบได้ ในการฝึกฝนการพูด

**3.1 ทักษะการพูดให้สัมฤทธิ์ผล** ตั้งแต่อดีตมาแล้วที่คนเราเข้าไปเกี่ยวข้องกับชีวิต ของบุคคลอื่นโดยอาศัยทักษะในการพูด อย่างเช่น ผู้นำในประเทศต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Abraham Lincoln หรือ Roosevelt ต่างก็เป็นผู้พูดที่ประสบความสำเร็จ มีความสามารถในการที่จะพูด ให้มีพลังและโน้มน้าวบุคคลอื่นได้ จากที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การพัฒนาทักษะในการพูดของตนเอง เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในชีวิตของคนเรา ทักษะต่าง ๆ เหล่านั้นก็คือ

3.1.1 ผู้พูดจะต้องแสดงความจริงใจ คือ เชื่อในสิ่งที่ตัวเองพูดแล้วบุคคลก็จะเชื่อด้วย

3.1.2 ผู้พูดจะต้องพูดให้มีสาระ ไม่ว่าจะพูดกับกลุ่มเล็ก ๆ กับสาธารณชนกลุ่ม ขนาดใหญ่ ๆ หรือการสนทนาแบบเผชิญหน้ากันก็ตาม ผู้พูดจะต้องมีความรู้ในเรื่องที่พูดนั้นเพื่อ ให้ผู้ฟังรู้สึกว่เรื่องนั้นมีคุณค่าควรแก่การรับฟัง ผู้พูดจะต้องมีการเตรียม ต้องพูดด้วยความ เชื่อมั่น อุดมสาระในเรื่องที่พูดนั้น

3.1.3 ผู้พูดจะต้องมีการจัดระเบียบการพูด คือ วางแผนการพูดเป็นขั้น เป็นตอน ตามลำดับเรื่อง เพื่อให้การพูดไปในทิศทางเดียวไม่สับสนไขว้เขว

3.1.4 ผู้พูดจะต้องเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังที่ดี รู้ว่าเมื่อใดควรพูดเมื่อใดควรฟัง ใน การสื่อสารโดยการพูดนั้นครั้งหนึ่งของการสื่อสารจะเป็นการใช้เวลาในการฟังบางที่เราก็พูดกับตัว เราเองแต่ส่วนมากเรามักจะคิดว่าคนอื่นจะฟังเราพูดในขณะที่เรากำลังพูด ผู้พูดที่ประสบความสำเร็จจะรู้ว่าเวลาที่เขาฟังผู้อื่นจะเป็นช่วงที่ผู้พูดได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากกว่าในขณะที่ตัวเองพูด

3.1.5 ผู้พูดจะต้องใช้คำอย่างระมัดระวัง การใช้คำที่ไม่ถูกต้องอาจจะทำให้ความ หมายผิดไป การเรียนรู้วิธีการเลือกใช้คำให้เหมาะสมกับผู้ฟังและโอกาสในการพูดเป็นสิ่งที่ยากลำบาก



ซึ่งการเลือกใช้คำของผู้พูดแต่ละบุคคลนี้ จะทำให้ผู้ฟังเห็นถึงความแตกต่างของการพูดของผู้พูดแต่ละคนได้อย่างชัดเจน

3.1.6 ผู้พูดจะต้องรู้จักใช้วจนภาษาในขณะที่พูดด้วย มีการใช้น้ำเสียงระดับเสียง ท่าทาง สายตา ประกอบการพูด หรือแม้แต่เสื้อผ้าที่สวมใส่ ก็สามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ และต้องรู้ด้วยว่าวจนภาษาที่เราใช้ต่าง ๆ เหล่านี้ใช้ได้ถูกต้องหรือไม่อย่างไรเช่นเดียวกันกับคำพูดที่เราใช้พูด

3.1.7 ผู้พูดต้องสามารถพูดให้บรรลุเป้าหมายได้โดยปกติผู้ฟังจะเข้าใจหัวข้อที่พูดภายหลังจากที่ผู้พูดจบแล้วมากกว่าที่จะเข้าใจก่อนการพูด การที่ผู้พูดสามารถทำให้ผู้ฟังคล้อยตามวิธีการ แนวความคิดต่าง ๆ ที่ผู้พูดนำเสนอไปนั้น ถ้าทำกับว่าผู้ฟังนั้นถูกโน้มน้าวแล้วซึ่งเป้าหมายของการพูดที่ผู้พูดตั้งเอาไว้ไม่จำเป็นจะต้องบรรลุผลในทันที เช่น พนักงานขายพยายามเสนอขายสินค้าให้กับผู้บริโภค ซึ่งไม่จำเป็นที่ผู้บริโภคจะต้องซื้อสินค้ามาใช้เดี๋ยวนั้นเขาอาจจะยอมรับก่อน แล้วจึงซื้อมาบริโภคในเวลาต่อมาก็ได้ อย่างไรก็ตามโดยทั่ว ๆ ไปแล้วผู้พูดมักจะได้รับปฏิกิริยาตอบสนองจากผู้ฟังตามที่ตนเองปรารถนาเสมอ

3.2 **ธรรมชาติของการพูด** ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การพูดเป็นกระบวนการสื่อสารที่ต่อเนื่องระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังสลับสับเปลี่ยนบทบาทกัน คือ ผลักกันเป็นผู้พูดและผู้ฟัง แต่ละฝ่ายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกันเป็นลูกโซ่ และในขณะที่กระบวนการของการพูดกำลังดำเนินอยู่นั้น ผู้พูดก็จะเรียนรู้ในสิ่งที่พูดและพยายามเชื่อมโยงแนวความคิดภายในสมองของตนเองให้เข้าได้กับผู้ฟัง

กระบวนการพูด เริ่มต้นตั้งแต่ผู้พูดเกิดแนวความคิดและต้องการถ่ายทอดแนวความคิดนั้นไปยังผู้อื่น โดยอาศัยการพูด เรียบเรียงออกมาเป็นคำ วลีและประโยคเพื่อสื่อความหมาย แนวความคิดนั้น พร้อมทั้งมีการใช้วจนภาษาประกอบไปด้วย เช่น สีหน้า ท่าทาง สายตา การเคลื่อนไหวของร่างกาย เพื่อให้การพูดสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ในขณะที่ผู้พูดกำลังพูดนั้นจะเป็นกระบวนการที่ประสาทสั่งงานกระตุ้นกล้ามเนื้อที่ใช้ในการหายใจริมฝีปาก ลิ้น ฯลฯ ให้เริ่มทำงานเปล่งเสียงออกมาเป็นภาษาที่ถูกต้อง ออกมาเป็นคลื่นเสียงเข้าสู่หูของผู้ฟัง เคลื่อนไปสู่สมองของผู้ฟังเป็นการได้ยินเสียง แล้วสมองจะแปลเสียงเหล่านั้นออกมาเป็นภาษาเพื่อให้ผู้ฟังได้เข้าใจความหมายของสารที่ส่งออกมานั้นหากมีข้อสงสัยก็จะมีปฏิกิริยาตอบกลับมายังผู้พูดซึ่งอาจจะเป็นคำพูด สีหน้า ท่าทางก็ได้

เมื่อกระบวนการพูดเป็นเช่นนี้ ดังนั้น ผู้พูดที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มีประสาทสมองและอวัยวะต่าง ๆ สมบูรณ์ด้วย หากระบบประสาทไม่สามารถควบคุมกล้ามเนื้อต่าง ๆ เช่นริมฝีปาก ก็อาจจะทำให้การพูดครั้งนั้น ๆ ไม่ประสบความสำเร็จเพราะผู้พูดจะมีเสียงสั่นเครือ ประหม่า หายใจไม่ปกติ ตื่นเต้น ฯลฯ และก็เช่นเดียวกันถ้าประสาทของผู้ฟังไม่ปกติ ก็จะทำให้การแปลความหมายหรือคำพูดนั้น ๆ ผิดเพี้ยนไปได้ ดังนั้น การควบคุมอวัยวะ ระบบประสาท และกล้ามเนื้อจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาการพูดได้ ผู้พูดจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งเหล่านี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และเตรียมตัวได้ถูกต้อง ในขณะที่ทำการพูด

3.3 หลักในการพูดโดยทั่วไป ในการพูดในที่สาธารณะหรือต่อหน้ากลุ่มคน ชุมชน เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจและเชื่อถือในสิ่งที่พูด รวมทั้งมีความศรัทธาทั้งในตัวผู้พูด และเนื้อหาสาระที่พูดนั้น จะต้องยึดถือหลักของการฟังเป็นแนวปฏิบัติทางกลยุทธ์ในการพูด โดยผู้พูดพยายามสนองตอบต่อผู้ฟังให้ผู้ฟังเกิดการฟังที่ดี ตั้งใจฟังเรื่องที่พูด และสนใจที่ผู้พูดอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ผู้พูดจะต้องพยายามทำให้ผู้ฟังสนใจและตั้งใจ โดยผู้พูดต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับการพูดโดยทั่ว ๆ ไปว่ามีอยู่ 3 ระยะด้วยกันคือ

3.3.1 ระยะที่ 1 ระยะก่อนการพูด เป็นระยะแห่งการเตรียมการพูด หรือเตรียมตัว สำหรับการพูดครั้งนั้น ๆ สิ่งที่ผู้พูดควรจะทำปฏิบัติ ก็คือ

ก. วิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมของการพูด คือ วิเคราะห์คุณลักษณะทางสังคมของผู้ฟัง สถานที่ที่จะพูด โอกาสที่พูดว่าการพูดครั้งนั้น ๆ เป็นการพูดในโอกาสใด และวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการพูด การที่ผู้พูดทำการวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมของการพูดจะช่วยให้ผู้พูดสามารถกำหนดและรู้ทิศทางของการพูด

ข. การเตรียมการคือ มีการเตรียมการด้านเนื้อเรื่องที่จะพูดมีการค้นคว้าหาข้อมูล ข้อเท็จจริงต่าง ๆ รวมไปถึงการเตรียมตัวของตัวผู้พูดเองด้วย

ค. การฝึกฝน ผู้พูดควรได้มีการฝึกหัด หรือฝึกฝนการพูด ในรูปแบบและโอกาสต่าง ๆ ให้เกิดความชำนาญ เพื่อที่ขณะพูดจะไม่เกิดการติดขัด

3.3.2 ระยะที่ 2 เป็นช่วงระยะเวลาขณะที่ทำการพูด ระยะนี้เป็นระยะที่ผู้พูดจะต้องปฏิบัติในสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

ก. พยายามปฏิบัติให้เหมือนกันที่ได้ฝึกฝนไว้ ในระยะก่อนการพูด

ข. มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพราะในสถานการณ์ขณะที่พูดอาจจะมีสิ่งที่ไม่คาดไม่ถึงเกิดขึ้น เช่น เครื่องเสียงชำรุด ผู้ฟังเมื่อหน้าการพูด ฯลฯ ผู้พูดจะต้องใช้ปฏิภาณแก้ปัญหาในขณะนั้นในทันที ซึ่งสิ่งเหล่านี้มักจะมีเกิดขึ้นเสมอ ๆ

ค. รักษามารยาทในการพูด ก็จะต้องสุภาพ ใช้คำพูดให้เหมาะสมกับ รสนิยมรู้ว่าเมื่อใดควรพูดและเมื่อใดควรจะเป็นผู้ฟัง โดยสังเกตจากปฏิกริยาอันกลับของผู้ฟัง ให้เกียรติและให้โอกาสผู้ฟังในการซักถามปัญหาต่าง ๆ ในขณะพูดได้

3.3.3 ระยะที่ 3 ช่วงเวลาการประเมินผล ทุกครั้ง เมื่อการพูดได้เสร็จสิ้นลง ผู้พูดควรจะมีการประเมินการพูดในครั้งนั้น ๆ ว่า บรรลุเป้าหมายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ โดยสังเกตจากปฏิกริยาตอบสนองของกลุ่มเป้าหมาย การประเมินผลการพูดอาจจะกระทำได้ 2 วิธีคือ

ก. การประเมินผลด้วยตนเอง โดยผู้พูด เป็นผู้ประเมินผลด้วยตนเองโดยการสังเกตจากปฏิกริยาตอบกลับของผู้ฟัง

ข. การประเมินผลจากการวิจารณ์ของผู้อื่น ซึ่งอาจจะเป็นผู้สังเกตการณ์หรือผู้ฟังก็ได้ เพื่อให้เรามีการปรับปรุงการพูดให้ดีขึ้น

การประเมินผลการพูดในแต่ละครั้งนั้น จะช่วยให้ผู้พูดเกิดความชำนาญและมีทักษะ  
ไหวพริบ ในการพูดมากยิ่งขึ้น

หลักการพูดทั่วไปทั้ง 3 ประการข้างต้นนั้น เราถือว่าการวิเคราะห์ในครั้งแรกของการ  
พูดเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด เพราะจะสามารถทำให้ผู้พูดมีการเตรียมตัว เตรียมเรื่องและเตรียม  
ข้อมูลที่จะพูดได้ดียิ่งขึ้น จะได้ทราบถึงความลึกซึ้ง ของสิ่งที่พูดให้ตรงเป้าหมาย การวิเคราะห์  
สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมในการพูด โดยเฉพาะการวิเคราะห์ผู้ฟังจะช่วยให้ผู้พูดได้รู้จักผู้ฟังดีขึ้น  
ทำให้มีเวลาเตรียมตัว และได้รับความสำเร็จในการพูดด้วย

3.4 การวิเคราะห์ผู้ฟัง การวิเคราะห์ผู้ฟังถือเป็นการกิจที่สำคัญของผู้พูด เพราะจะเป็น  
ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการพูด ทำให้ผู้พูดสามารถเตรียมเนื้อหาสำหรับการพูดได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพสามารถเลือกใช้ถ้อยคำให้เหมาะกับลักษณะของผู้ฟัง ตลอดจนทำให้ผู้พูดสามารถ  
แสวงหาวิธีการต่าง ๆ ในการพูด เกิดสื่อสารให้สอดคล้องกันกับความต้องการของกลุ่มผู้ฟัง

โดยปกติผู้ฟังจะเป็นกลุ่มคนจำนวนมากที่มาร่วมกันฟังการพูดเป็นจำนวนมาก โดยม  
ความแตกต่างกันในปัจจัยหลายอย่าง เช่น เพศ ระดับการศึกษา วัย อาชีพ ความเชื่อ ความคิด  
และความสนใจ ฯลฯ ผู้พูดจึงจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์เพื่อให้การพูดในครั้งนั้น ๆ เหมาะสมกับ  
ผู้ฟังและประสบความสำเร็จ

การวิเคราะห์ผู้ฟัง เป็นการแสดงความรับผิดชอบ เอาใจใส่ของตัวผู้พูด แต่การ  
วิเคราะห์ผู้ฟัง บางครั้งอาจจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับแนวความคิดทางสถิติ เช่น อายุโดยเฉลี่ย การ  
ศึกษา หรือรายได้จึงทำให้ดูว่าเป็นความสลับซับซ้อนและเป็นการยากลำบากสำหรับตัวผู้พูด วิธี  
การหนึ่งที่สามารถใช้ได้ดี ก็คือ การสอบถามจากผู้รู้เกี่ยวกับตัวผู้ฟังเป็นอย่างดีเสียก่อน เช่น  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์อาจจะถามจากผู้จัดการตลาดถึงลักษณะของลูกค้าของบริษัท หรืออาจจะขอ  
ข้อมูลกลุ่มเป้าหมายจากแผนกสถิติที่ได้ทำสรุปไว้ก็ได้ซึ่งเราทราบข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มผู้ฟังมากเท่าใด  
ก็จะทำให้การเตรียมการพูดและการพูดของท่านประสบความสำเร็จมากขึ้นเท่านั้น

3.5 การวิเคราะห์โอกาสและสถานที่ ในการพูดแต่ละครั้งผู้พูดควรที่จะเลือกสถานที่ให้  
เหมาะ เพราะสถานที่ที่จะมีส่วนช่วยเสริมการพูดทำให้ผู้ฟังสนใจ แม้จะเป็นการพูดส่วนตัวก็ตาม  
จะต้องเลือกสถานที่ให้เหมาะสมหรือหากไม่มีโอกาสเลือกสถานที่ก็ให้พิจารณาว่าในสถานที่นั้น ๆ  
ควรพูดเรื่องนั้นหรือไม่หากเป็นการพูดต่อหน้าสาธารณชน ผู้พูดควรจักได้ทราบและพิจารณาถึง  
สถานที่ที่จะต้องพูดนั้นก่อนศึกษาดูว่าสถานที่ที่จะพูดนั้น ๆ มีลักษณะเช่นไร เช่นเป็นที่โล่งแจ้ง  
หรืออยู่ในห้อง ถ้าเป็นห้อง ห้องนั้นมีขนาดเล็กหรือใหญ่เท่าใด เป็นสถานที่อย่างไร เช่น เป็นห้อง  
เรียนในโรงเรียน หรือห้องประชุมในสถาบันวิชาการ หรือโรงแรม ฯลฯ นอกจากนั้นสถานที่ทั่วไป  
พูดนั้นมีเครื่องขยายเสียงช่วยในการพูดหรือไม่ หรือเป็นการพูดโดยใช้เสียงตามธรรมชาติ  
ถ้าเราทราบข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้เราสามารถปรับสภาพการพูดให้เกิดความราบรื่นได้ดี

นอกจากนี้ผู้พูดยังจะต้องทราบถึงโอกาสของการพูดครั้งนั้น ๆ ว่าเป็นการพูดเนื่องใน  
โอกาสใด จะช่วยให้ผู้พูดปรับเนื้อหา สำนวนและการใช้คำได้อย่างถูกต้อง การพูดในโอกาสที่

แตกต่างกัน ย่อมต้องมีเนื้อหาและเลือกใช้คำสำนวนแตกต่างกันไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นการพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์ขององค์กรหรือหน่วยงาน ก็ยิ่งต้องระมัดระวังในการใช้คำ ความสั้นยาวของเนื้อหาที่พูด เพราะจะไปมีผลต่อภาพพจน์ขององค์กรได้ ซึ่งถ้าเป็นการใช้คำอย่างไม่ระมัดระวังก็จะยิ่งทำให้ผู้ฟังมีโอกาสแปลความหมายผิดพลาดได้ง่าย

3.6 การใช้อิริยาบถและท่าทางประกอบการพูด การพูดโดยทั่ว ๆ ไป มักจะเป็นสถานการณ์ที่ผู้ฟังและผู้พูดเห็นหน้าเห็นตากันนอกจากการใช้ภาษาในการพูดเพื่อสื่อความหมายกันแล้ว การแสดงออกทางสีหน้าท่าทางจะช่วยให้คำพูดมีความหมายมากขึ้น หรืออาจจะเป็นการช่วยเน้นความหมาย ความรู้สึกทัศนคติและอารมณ์ของตัวผู้พูดได้เป็นอย่างดี ผู้พูดจะต้องระมัดระวังในเรื่องของสีหน้า ท่าทางอิริยาบถต่าง ๆ ของตนเองขณะที่ทำการพูดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์ทางธุรกิจ ผู้พูดจะต้องมีสีหน้าเข้มข้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ไม่หม่นหมอง ท่าทางสง่าผ่าเผย กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา และที่สำคัญ สีหน้า กิริยาท่าทางเหล่านั้นจะต้องแสดงความสุภาพของตัวผู้พูด

หากเราได้เคยชมละครใบ้แสดง เราจะสามารถรู้ได้ทันทีว่านักแสดงละครใบ้เหล่านั้นจะต้องใช้การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือการเคลื่อนไหวทางสรีระส่วนต่าง ๆ สื่อสารกับผู้ชม นักแสดงละครใบ้ Marcel Marceau และ Red Skelton สามารถที่จะสร้างสรรค์อารมณ์ให้กับผู้ชม โดยเพียงการใช้การเคลื่อนไหว ท่าทาง และสีหน้าของตนเองคนเดียวก็เอะก็มีการใช้ภาษาไปกันอยู่เป็นประจำในการสนทนา

3.6.1 การใช้สายตา (Eyes Contact) การเคลื่อนไหวทางสรีระอย่างหนึ่ง ที่เรามักใช้อยู่เสมอ ๆ ในการสื่อสารโดยอวัจนภาษาก็คือ การใช้สายตา ซึ่งอาจจะใช้สายตานั้นช่วยย้ำข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกหรือทัศนคติของตัวผู้พูดเพียงโดยการมองไปยังผู้ฟัง ขณะที่ทำการพูดว่านานเท่าไรหรือออกไปที่ตาของผู้ฟัง ในสังคมอเมริกันมีวัฒนธรรมของการมองสบตากันเพื่ออ่านความรู้สึกของคนอื่น<sup>(2)</sup> โดยพยายามให้ผู้ฟังสบสายตากับผู้พูด สายตาของคนเราสามารถจะสื่อกับผู้อื่นได้ว่า เมื่อไรจะเปิดโอกาสให้คนอื่นพูดบ้าง หรือเมื่อไรที่เราต้องการจะพูดบ้าง หรือใช้การเคลื่อนไหวของสายตาเพื่อจะบอกผู้พูดว่าเริ่มหมดความสนใจการพูดของผู้พูดก็ได้ ผลจากการวิจัยพบว่าเวลาที่ใช้ในการพูดนั้นจะมีการสบตากันถึง 62-75% ของเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการพูด การไม่เต็มใจมองผู้พูดเช่นการเล็งสายตาจากผู้สัมภาษณ์ในโอกาสต่าง ๆ จะทำให้เกิดความประทับใจลบ<sup>(3)</sup> แม้คำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์จะดีเยี่ยมก็ตาม

การใช้สายตานั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งของการสื่อสารโดยภาษาท่าทาง หากเป็นการพูดในที่ชุมชน เราจะต้องจับตามองผู้ฟังด้วยดวงตาอันแจ่มใสโดยการประสานสายตาไปยังผู้ฟังทุก ๆ คน เป็นคอน ๆ ค่อย ๆ กวาดไปอย่างช้า ๆ ให้ทั่วคล้าย ๆ กับการที่เราดำยรูปผู้ฟังทีละคนอย่าให้สายตาที่เคลื่อนกวาดไปนี้เคลื่อนเร็วจนเกินไป จะทำให้ดูอวกแวก เกิดความรู้สึกในหมู่ผู้ฟัง

(2) William D. Brooks, p. 84.  
(3) Ibid., p. 85.

ว่าผู้พูดไม่เต็มใจหรือสนใจจะพูดด้วย ข้อบกพร่องของการใช้สายตาในการพูดที่มักพบเสมอ ๆ ก็คือ

ก. ผู้พูดใช้สายตากับบันทึกที่เตรียมมาสำหรับการพูดในครั้งนั้น ๆ นานเกินไปควรจะเป็นเพียงการชำเลืองแล้วมองผู้ฟัง

ข. ผู้พูดไม่กล้าสบตากับผู้ฟัง ซึ่งปกติผู้ฟังมักจะจ้องมองตรงมาที่ผู้พูดอยู่ตลอดเวลา ผู้พูดก็มักจะก้มลงดูพื้น หรือนอกห้อง

ค. ผู้พูดใช้สายตาที่แสดงถึงความประหม่าในการพูด คือการที่ผู้พูดเหม่อหรือมองในระดับสูง เช่น เพดานห้อง ฯลฯ

ง. การใช้ตามากเกินไป เช่นการกะพริบตาตลอดเวลา สายตาดูหลุกหลิกเหลือกไปมา ซึ่งแสดงถึงความไม่มั่นใจ ไม่มั่นใจ

จ. ผู้พูดหลบสายตาผู้ฟังโดยการใช้แว่นตาสีเข้มหรือการที่ผู้พูดที่มีสายตาคิดปกติ เช่น สายตาสวย โดยการใส่แว่นให้ตกลงมาที่ปลายจมูก

**3.6.2 การแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expression)** สีหน้าของผู้พูดสามารถที่จะแสดงถึงระดับของความสนใจในการพูดของผู้พูดและสามารถแสดงถึงบุคลิกภาพของผู้พูดด้วย สีหน้าของคนเรานั้นสามารถแสดงได้หลายๆ อย่าง มากมาย แตกต่างกันไปตามการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อบนใบหน้า แต่อย่างไรก็ดีในขณะที่แสดงสีหน้าในการพูดครั้งนั้นๆ จะแสดงให้เห็นให้ผู้ฟังได้ทราบถึงอารมณ์ของผู้พูด เพียงอารมณ์เดียว เช่น อารมณ์โกรธ, เศร้า, กลัว, แปลกประหลาดใจ, สุขใจ หรือสงสัยอย่างใดอย่างหนึ่ง

ในการพูด ผู้พูดควรแสดงสีหน้าให้สอดคล้องกับอารมณ์ ของเรื่องที่พูดออกมา ผู้ฟังจะดูเป็นธรรมชาติ ยิ่งถ้าเป็นการพูดกับสาธารณชนแล้ว ผู้ฟังจะเกิดความรู้สึกเหมือนกับการสนทนาในชีวิตประจำวันไม่ใช่เป็นการแสดงปาฐกถา หรือการแถลงข่าว ดังนั้นเวลาผู้พูดจะเริ่มการพูดพยายามหลีกเลี่ยงที่จะคิดว่าการพูดครั้งนั้น ๆ เป็นการพูดทางการครั้งสำคัญยิ่งใหญ่ แต่ทำให้ตัวเองรู้สึกว่าเป็นการพูดคุยกับผู้ฟัง

มีผู้พูดจำนวนมากที่ขณะพูดมักจะวางหน้าเคร่งขรึม บูดิ่งหรือสายตาแสดงถึงความจริงจังในขณะที่พูดนั้น เป็นข้อความที่ตลกขบขัน หรือในทางตรงข้ามอาจจะแสดงสีหน้ายิ้มแย้มล่วงหน้าก่อนที่จะพูดถึงเรื่องที่ร้ายแรง ซึ่งผู้ฟังไม่สามารถเข้าใจได้ ดังนั้น การใช้สีหน้าถือเป็นศิลปะในการพูดอย่างหนึ่งซึ่งผู้พูดต้องพยายามให้สอดคล้องกับอารมณ์ของเรื่องที่สุด

**3.6.3 การเคลื่อนไหวร่างกาย (Body-Motion)** การเคลื่อนไหวร่างกายนี้รวมไปถึงการใช้แขนและมือของผู้พูดด้วย การใช้มือจะช่วยเสริมสร้างการพูดให้น่าสนใจ ทำให้ผู้ฟังวาดภาพได้เด่นชัดขึ้น และสามารถช่วยกระตุ้นความรู้สึกของผู้ฟังได้ดียิ่ง เช่น การใช้มือกวัดแกว่งไปมาตรงใบหน้าแสดงถึงกลิ่นที่เหม็น การใช้มือแสดงถึงความใหญ่โต หรือขนาดที่เล็กของสิ่งที่กำลังพูดถึง แต่เราไม่จำเป็นจะต้องใช้มือและแขนประกอบการพูดทุกคำ มิฉะนั้น จะทำให้ผู้ฟังรู้สึกหงุดหงิด รำคาญ

การเคลื่อนไหวร่างกาย หรือการเดิน เป็นสิ่งแรกที่สะดุดตาผู้ฟัง นับตั้งแต่ผู้พูด เริ่มปรากฏตัวต่อหน้าผู้ฟัง การเดินหรือการเคลื่อนไหวร่างกายนี้ ถือเป็นบุคลิกตามอย่างหนึ่งด้วย วิธีการเคลื่อนไหวที่ดีควรจะเคลื่อนไปอย่างช้า ๆ และมีขอบเขตจำกัด คือ ไม่แกว่งแขนขากว้าง หรือเร็วจนเกินไป ทรงตัวให้สง่างามไม่เดินงอตัวหรือหลังโก่งงออย่าให้หัวไหล่ห่อ นอกจากนี้ขณะที่ เคลื่อนไหวร่างกายนั้นจะต้องแกว่งแขนตามสบาย ศีรษะตั้งตรงโดยไม่ให้คอแข็ง การพูดที่ดี จะต้องมีการเคลื่อนไหวร่างกายประกอบการพูดไปด้วยเพื่อให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกว่า บรรยากาศ ไม่หยุดนิ่งหรือแม้แต่การเดิน เพื่อใช้เครื่องสัทศาสตร์ประกอบการพูด หรือ เดินเพื่อชี้แผ่น ป้ายแผนภูมิต่าง ๆ จะต้องค่อย ๆ เคลื่อนไปไม่ลุกลี้ลู่กล่น จนเดินตะหรือบิดสิ่งของต่าง ๆ การ เดินเร็วหรือเคลื่อนที่จากตำแหน่งเดิมเร็วจนเกินไปอาจจะทำให้สะดุด เสียบุคลิกภาพได้

**3.6.4 การทรงตัว (Posture)** การทรงตัวคือการยืนหรือนั่งในขณะที่พูด โดยผู้พูด จะต้องไม่ทำตัวตามสบายจนเกินไป และต้องไม่ยืนจนเกร็ง เพราะอาจจะทำให้สมรรถภาพในการ พูดตกลงไป การเคลื่อนไหวของร่างกายไม่ควรดองแล้ว การทรงตัวในท่ายืนที่ดีที่สุดก็คือการยืน ตามปกติโดยให้น้ำหนักตัวลงบนเท้าทั้งสองข้างเท่า ๆ กัน เท้าทั้ง 2 ข้างนั้นไม่ห่างกันจนเกินไป เท้าเหลื่อมล้ำกันเล็กน้อย หลังไม่งุ้ม ไหล่ไม่ห่อและรู้จักเก็บท้อง การยืนหรือการนั่งต้องให้คอ ตั้งตรง อย่าเอียงคอหรือทำเป็นคออ่อน คอพับ อย่าก้มหน้าให้เข็ดหน้าเล็กน้อยเมื่อพูดไปอาจจะ พักขาข้างใดข้างหนึ่งสลับกันไป แต่อย่าให้เข่างอ ลำตัวเอียงจนเสียการทรงตัว

ท่ายืนที่ไม่เหมาะสมมักจะพบอยู่เสมอซึ่งไม่ควรนำมาใช้ในการพูดก็คือ

1. การยืนโดยใช้แขนหรือศอก ท้าวลงไปยังที่พูดให้น้ำหนักลงที่ศอกหรือแขน แทนที่จะให้น้ำหนักตัวลงที่เท้า
2. การยืนไหล่งอไม่ชิดตัว เหมือนกับไม่มีแรงจะยืนพูด
3. การยืนเกร็งตลอดเวลา ไม่กระตุกกระดิก ทำให้ผู้ฟังอึดอัดและรู้สึกเมื่อยแทน เช่น ท่ายืนแบบทหาร
4. ท่ายืนที่ไม่ปกติธรรมดา เช่น การยืนโคลงตัว ยืนแบบนายแบบ นางแบบ ยืน ข่มผู้ฟัง ท้าวสะเอว ฯลฯ

**3.6.5 การแต่งกาย (Clothing)** ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเพียงการแต่งกายก็ สามารถจะสื่อสารกับผู้ฟังได้ การแต่งกายที่ดีจะช่วยเสริมบุคลิกภาพและดึงดูดความสนใจของผู้ฟัง ผู้พูดควรแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่เด่นหรือสกปรกจนเกินไป เพราะจะทำให้เป็น ความสนใจของผู้ฟังมาอยู่ที่การแต่งกายของผู้พูด การแต่งกายสามารถบอกรสนิยม และนิสัยใจ คอกของผู้ที่สวมใส่ได้ ดังนั้น ผู้พูดที่ดีควรแต่งกายให้เรียบร้อยตามสมัยนิยมเหมาะสมกับวัยฐานะ ฐานะรูปร่างของผู้พูดเอง สีที่เหมาะสมส่วนใหญ่จะเป็นสีเข้ม สำหรับสุภาพสตรีนั้นไม่ควรแต่งให้สั้น หรือเปิดเผยเรือนร่างจนเกินไป ถ้าเพศชายไม่สมควรอย่างยิ่งในการใส่เสื้อยืดขึ้นพูด นอกจากนี้ยัง

การระมัดระวังเรื่องของเครื่องแต่งกายประกอบอื่น ๆ ด้วย เช่น เนคไท ผ้าพันคอ เข็มขัดรองเท้า ด้วย

3.6.6 การใช้เสียง (Vocal) เสียงที่ใช้พูดโดยเฉพาะในที่สาธารณะควรเป็นเสียงที่คงฟังชัด ออกเสียงให้ถูกต้องรวมทั้งระดับของเสียง น้ำเสียงที่ใช้สามารถบอกถึงอารมณ์ของผู้พูดได้เป็นอย่างดีในการพูดแต่ละครั้ง ผู้พูดไม่ควรใช้น้ำเสียงหรือระดับเสียงเดียวตลอดเวลา จะทำให้ผู้ฟังเบื่อหน่ายมีการเน้นเสียงหนักเบาตามเรื่องที่พูด ย้ำเสียงให้ตรงด้วยคำ วลี ที่มีความสำคัญ จะช่วยให้ผู้ฟังเกิดอารมณ์คล้ายตาม สำหรับประโยคอื่นๆ หรือการพูดทั่วๆ ไปก็ใช้น้ำเสียงธรรมดาๆ การใช้น้ำเสียง ระดับของเสียงประกอบในการพูดจะทำให้เกิดความหลากหลาย

ผู้พูดควรใช้เสียงที่แจ่มใส นุ่มนวลน่าฟัง จะทำให้ผู้ฟังนิยมชมชอบ นอกจากนี้เสียงที่พูดต้องให้เหมาะกับกาลเทศะและโอกาสของการพูด ปรับให้เหมาะกับอารมณ์ทั้งของผู้พูดและผู้ฟัง นอกจากนี้ผู้พูดจะต้องคำนึงถึงความยากง่ายของเรื่องที่พูด ถ้าเป็นเรื่องทางวิชาการหลักการควรพูดให้ช้าลง ถ้าเป็นเรื่องสนุกสนาน เบาสมองควรพูดให้เร็วขึ้น ถ้าเป็นเรื่องเศร้าควรใช้เสียงเศร้า พูดช้า เบา ถ้าเป็นเรื่องตื่นเต้นก็ควรใช้เสียงดัง อัตราการพูดที่เหมาะสม คือ ประมาณ 120-180 คำต่อนาที (4)

นอกจากจะใช้ระดับเสียง น้ำเสียง ความช้าเร็วในการออกเสียงแล้ว การหยุดพูดก็ถือว่ามีผลสำคัญด้วยเช่นเดียวกัน โดยปกติเวลาผู้พูดพูดกับบุคคลอื่นก็จะมีหยุดพูดในบางขณะ การหยุดพูดโดยใช้เสียง (Vocalized Pause) เป็นการกำหนดช่องว่างระหว่างคำพูดอาจจะเป็นเป็นการใช้เสียงที่ไม่มีความหมาย เช่น “เออ” “ฮือ” “เซ่น” การใช้คำต่าง ๆ เหล่านี้บางครั้งก็เป็นที่ยอมรับกันได้แต่ต้องมีจำนวนครั้งของการใช้อย่างเพียงพอไม่มากจนเกินไป(5) ถ้าเป็นการเปล่งออกมาตามธรรมชาติ ซึ่งอยู่ในทุกผู้คน แต่ถ้ามีการใช้บ่อย ๆ จะทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกรำคาญ ไม่แน่ใจ, ไม่มั่นใจในข้อมูล หรือบางทีทำให้ผู้ฟังนั้นรู้สึกว่าคุณพูดโง่เงา การใช้เสียงขณะที่หยุดพูดเป็นนิสัยที่ไม่ดี ดังนั้นผู้พูดจะต้องระมัดระวัง

การใช้เสียงประกอบการพูดนี้เป็นสิ่งสำคัญในการพูดแบบเผชิญหน้า ซึ่งสามารถทำให้ผู้ฟังสรุปเกี่ยวกับตัวผู้พูดไปต่าง ๆ นานา เช่น ผู้พูดเหนื่อย หรือโกรธ หรือพูดเล่น ผู้พูดจะต้องระมัดระวังการใช้เสียงนี้เพราะอาจทำให้การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวได้ในขณะเดียวกัน

(4) ฉัตรวรุณ ดันนะรัตน์. หลักการทางการ. นนทบุรี : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด กรมประชาสงเคราะห์. 2619. หน้า 16.

(5) William D. Brooks, p. 89.

### กิจกรรมการเรียนรู้ 3

1. ให้นักศึกษาระบุว่าการจะพูดให้สัมฤทธิ์ผลนั้นผู้พูดจำเป็นต้องใช้ทักษะอะไรบ้าง
2. ให้นักศึกษาระบุว่าการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการพูด เพื่อให้ผู้ฟังสนใจและตั้งใจฟังนั้น แบ่งเป็นกี่ระยะ และมีสิ่งที่ควรปฏิบัติในแต่ละระยะอะไรบ้าง
3. นอกจากภาษาหรือคำที่เราใช้ในการพูดแล้ว ให้นักศึกษาระบุว่ายังมีวิธีการอื่นใดที่จะเป็นส่วนประกอบและช่วยในการพูดให้ได้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

### สรุป

การพูดเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่เราใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน ตามรูปแบบของการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะการเห็นหน้ากันของคู่สื่อสารและจำนวนของผู้ที่อยู่ในกระบวนการสื่อสาร เช่น การสนทนากัน การแถลงข่าว การพูดในที่ชุมชน การประชุมหรือสัมมนา ฯลฯ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในรูปแบบใดก็ตาม ผู้พูดมักจะตั้งเป้าหมายของการพูดแต่ละครั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพูดเพื่อที่จะเรียนรู้ พูดเพื่อการตัดสินใจ, เพื่อความรื่นรมย์ยินดี, หรือพูดเพื่ออนาคต

เมื่อการพูดมีความสำคัญและเข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตของเราอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น เราจึงจำเป็นต้องศึกษาเรื่องของการพูด หรือเรื่องของวาทศาสตร์ ทั้งนี้ เพราะในชีวิตประจำวันที่เราพูดกับบุคคลอื่น เราจะพบกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาของตัวผู้พูดเองที่ไม่ได้เตรียมเรื่องที่พูดหรือพูดไปแล้วผู้ฟังไม่สนใจฟังหรือทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะใจของผู้ฟังได้

การจะพูดให้สัมฤทธิ์ผล ตรงตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายที่ผู้พูดตั้งเอาไว้ ตัวผู้พูดจะต้องฝึกทักษะในการพูดคือ มีความจริงใจ พูดในสิ่งที่มีสาระ มีการจัดระเบียบของเรื่องที่จะพูดให้ดี เลือกใช้คำอย่างระมัดระวังรวมทั้งการใช้ภาษาท่าทางประกอบการพูด ในขณะที่เดียวกันผู้พูดเองก็ต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย เพื่อจะได้ทราบการตอบสนองของผู้ฟังและเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้

กระบวนการพูดเป็นกระบวนการสื่อสารที่ต่อเนื่อง ดังนั้นผู้พูดจะต้องมีความเข้าใจธรรมชาติของการพูดและหลักการพูดที่เป็นพื้นฐานโดยทั่วไป การพูดนั้นมีอยู่ 3 ระยะด้วยกันคือ

ระยะที่ 1 เป็นระยะก่อนการพูดเป็นระยะแห่งการเตรียมการพูดและการวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ ก่อนการพูด เช่น การวิเคราะห์ผู้ฟัง การฝึกฝน

ระยะที่ 2 เป็นระยะเวลาขณะทำการพูด ระยะนี้เป็นระยะเวลาของการปฏิบัติการพูดตามที่ได้ฝึกฝนและเตรียมการมา รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าขณะพูด

ระยะที่ 3 เป็นช่วงของการประเมินผล เพื่อสำรวจดูว่าการพูดครั้งนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้หรือไม่ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่

การพูดมิใช่เป็นการใช้เสียงพูดกับผู้ฟังเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จเท่านั้น หากแต่จะต้องมีการใช้อิริยาบถและท่าทางประกอบการพูดด้วย เช่น การใช้สายตา การ



แสดงออกทางสีหน้า การเคลื่อนไหวของร่างกาย การทรงตัว การแต่งกายและการใช้เสียง ประกอบการพูดเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจความหมายของเรื่องที่พูดอย่างชัดเจนและมีอารมณ์คล้ายตาม ได้เหมาะสม

### แบบฝึกหัด

ให้นักศึกษาพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าข้อความใดถูกต้อง และข้อความใดไม่ถูกต้อง

1. การสื่อสารกับสาธารณชนเป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารระหว่างบุคคล
2. การทำการสื่อสารเพื่อให้เราจักได้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานถือเป็นการสื่อสารที่มีเป้าหมายเพื่ออนาคต
3. ช่วงเวลาที่ผู้พูดเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ จากการพูดคือ ช่วงที่ผู้พูดกำลังทำต่อเป็นนักพูดที่ดี
4. กระบวนการของการพูดมีจุดเริ่มต้น ตั้งแต่ช่วงการเกิดความคิดของผู้พูด
5. การวิเคราะห์สถานการณ์ของการพูดในระยะก่อนการพูดนั้นเป็นการวิเคราะห์ถึงสถานที่ที่จะพูด โอกาสที่จะพูด รวมไปถึงวัตถุประสงค์ของการพูดด้วย
6. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการพูด รวมหมายถึงการแก้ปัญหาเรื่อง ปัญหาของระบบเสียงของเครื่องเสียงด้วย
7. การให้เกียรติกับผู้ฟังในการซักถามปัญหาต่าง ๆ ถือเป็นมารยาทที่สำคัญในขณะที่ทำการพูด
8. การประเมินผลการพูดจากคำวิจารณ์ของบุคคลอื่นเป็นการประเมินผลด้วยตนเองโดยดูจากปฏิกิริยาตอบสนอง หรือ Feedback ของผู้นำ
9. ความรับผิดชอบในการพูดอย่างหนึ่งของผู้พูด คือ การวิเคราะห์ผู้ฟัง
10. การวิเคราะห์โอกาสและสถานที่ในการพูดต่อหน้าสาธารณชน หมายถึงการที่ผู้พูดเลือกใช้สถานที่พูดให้เหมาะสม
11. การสร้างสรรคอารมณ์ให้กับผู้ฟัง ในขณะที่พูดสามารถทำได้โดยการใช้สายตาของผู้พูด
12. ผู้พูดที่ใช้สายตามองระดับสูง เป็นการใช้สายตาที่แสดงถึงความไม่มั่นคงและไม่มั่นใจของผู้พูด
13. สายตาของผู้พูดที่แสดงถึงความประหม่าในการพูด คือการที่ผู้พูดกะพริบตาตลอดเวลา สายตาดูหลุกลึก
14. การทรงตัวที่ดีในขณะที่พูดคือการพูด โดยยืนให้เท้าห่างกันเล็กน้อยและอยู่ในระดับเดียวกัน
15. การสร้างความหลากหลายในการพูดวิธีหนึ่ง ก็คือการใช้น้ำเสียงแตกต่างกันของผู้พูดในขณะที่พูด