

บทที่ 4
ภาษาศาสตร์
Speech Communication

เด็กโครงเรื่อง

ความนำ

1. ภาษาศาสตร์ในชีวิตประจำวัน
 - 1.1 การสื่อสารแบบเผชิญหน้า
 - 1.2 การสื่อสารกับกลุ่ม
 - 1.3 การสื่อสารกับสาธารณะ
 - 1.4 การสื่อสารมวลชน
2. เป้าหมายของการสื่อสารโดยการพูด
 - 2.1 เพื่อการเรียนรู้
 - 2.2 เพื่อการตัดสินใจ
 - 2.3 เพื่อความรื่นรมย์ยินดี
 - 2.4 เพื่ออนาคต
3. ความจำเป็นของการศึกษาภาษาศาสตร์
 - 3.1 ทักษะในการพูดให้สัมฤทธิผล
 - 3.1.1 ผู้พูดต้องแสดงความจริงใจ
 - 3.1.2 ผู้พูดจะต้องพูดให้มีสาระ
 - 3.1.3 ผู้พูดควรต้องมีการจัดระเบียบการพูด
 - 3.1.4 ผู้พูดจะต้องเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังที่ดี
 - 3.1.5 ผู้พูดจะต้องใช้คำอย่างระมัดระวัง
 - 3.1.6 ผู้พูดจะต้องรู้จักใช้อวัยวานภาษาในการพูด
 - 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 ระยะที่ 3 ช่วงของการประเมินผล
- 3.4 การวิเคราะห์ผู้ฟัง
- 3.5 การวิเคราะห์โอกาสและสถานที่
- 3.6 การใช้อุปกรณ์และทำทางประกอบการพูด
 - 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 การส่งสารโดยวัจนาภาษาและการสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษา เป็นการใช้ภาษาท่าทาง เรียกว่าการสื่อสารโดยอวัจนาภาษา
2. การสื่อสารในชีวิตประจำวันของคนเราส่วนใหญ่ จะเป็นการสื่อสารโดยวัจนาภาษาโดยการพูดมากกว่าการเขียน ซึ่งมีรูปแบบการสื่อสารหลากหลายแบบไปด้วยกัน การสื่อสารระหว่างบุคคลหรือแบบเพชญหน้า การสื่อสารกับกลุ่ม การสื่อสารกับสาธารณะและการสื่อสารมวลชน
3. การสื่อสารโดยการพูดไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดก็ตาม ต่างก็มีเป้าหมายเพื่อการเรียนรู้ การตัดสินใจ ความรื่นรมย์ยินดี และเพื่ออนาคตให้ชีวิตดำเนินไปอย่างประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ
4. การพูดโดยทั่วไปจะแบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะการเตรียมการพูด หรือระยะก่อนการพูด ระยะพูดและระยะประเมินผลหรือระยะหลังการพูด
5. นอกจากการใช้ภาษาในการพูดแล้ว เราจึงจำเป็นจะต้องมีการใช้ภาษาท่าทางประกอบการพูดด้วยคือ มีการใช้สายตาประสานกับผู้ฟัง มีการแสดงออกทางสีหน้า มีการเคลื่อนไหวร่างกาย มีการทรงตัว การแต่งกาย เพื่อเสริมบุคลิก และการใช้เสียงอย่างถูกต้อง

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อนักศึกษาได้ศึกษาเนื้อหานี้บันทึกแล้ว จะสามารถ

1. ทราบและระบุได้ถึงความจำเป็นของวิชาภาษาศาสตร์ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันของเรา

2. ทราบและนำทักษะในการพูดไปใช้ได้อย่างถูกต้องเพื่อความสัมฤทธิผลของการพูด

3. ทราบหลักการต่าง ๆ เกี่ยวกับการพูดโดยทั่วไป และนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสมนิ ประสิทธิภาพ

บทที่ 4 ภาษาสัตร์ Speech Communication

ความนำ

มนุษย์เรา ได้ทำการสื่อสารด้วยวิธีต่าง ๆ กันมากมาย เช่น เราอาจจะแสดงความเห็นว่าเรายืนด้วยกันสิ่งที่ผู้อื่นกล่าวถึงโดยการพยักหน้า เราอาจจะใช้วิธีการเดินหรือท่าทางการเดินในลักษณะที่จะบอกให้ผู้อื่นทราบ หรือแสดงให้ผู้อื่นได้ทราบว่าเรามีบุคลิกภาพอย่างไร หรือเรามีความรู้สึกอย่างไร หรือเรารายจะสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ที่เราพบโดยทั่วไปโดยการสัมภ័ส់សៀវា แบบต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นตัวอย่างของการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดหรือเรียกว่าเป็นการสื่อสารแบบอวัจนาภาษา (Nonverbal Communication)

อย่างไรก็ตาม วิธีการสื่อสารที่ดีที่สุดของคนเราจะคือ การพูดและการเขียน ทั้งการพูดและการเขียนนี้เป็นรูปแบบการสื่อสารแบบอวัจนาภาษา (Verbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยการใช้คำแทน หรือ เป็นสัญลักษณ์แทนความคิดที่มีอยู่ในใจถ่ายทอดความคิดนั้นออกมายังบุคคลอื่น ได้ทราบ ถูกต้องตรงความหมาย และเที่ยงตรงให้มากที่สุด ถ้าเป็นการใช้คำที่เป็นเสียงเปล่งออกมานี้เราก็เรียกว่าเป็นการสื่อสารโดยการใช้คำพูดหรือภาษาสัตร์ (Speech Communication)

1. ภาษาสัตร์ในชีวิตประจำวัน

ตั้งแต่เราตื่นนอนขึ้นมาในตอนเช้าจนกระทั่งเราลับเข้านอนอีกรังหนึ่งเราก็ได้ทำการสื่อสาร โดยการพูดจากับบุคคลอื่นตลอดทั้งวัน ไม่ว่าจะเป็นการนอกรอบพนักงานเก็บค่าโดยสารว่า จ่ายค่าโดยสารให้กี่คน พงอาจารย์บรรยายในห้องเรียน พูดคุยกับเพื่อนฝูง สั่งงาน ลูกน้องรับคำสั่ง เจ้านาย ฯลฯ ชีวิตของคนเรา จะอยู่ในสถานการณ์การสื่อสารตลอดเวลาซึ่งจะเข้ามามีอิทธิพลต่อเราอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้ ก็มีหลายรูปแบบ กล่าวคือ

- 1.1 การสื่อสารแบบเผชิญหน้า คนต่อคน (One-to-One Communication)
- 1.2 การสื่อสารกับกลุ่ม (Group Discussion)
- 1.3 การสื่อสารกับสาธารณะ (Public Communication) และ
- 1.4 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

1.1 การสื่อสารแบบเผชิญหน้า คนต่อคน (**Face-to-Face of One-to-One Communication**) เป็นการสื่อสารโดยการพูดกับอีกบุคคลหนึ่ง เช่น การโทรศัพท์ การสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์ เป็นต้น การสื่อสารกับคนต่อคนนี้จะทำหน้าที่สับเปลี่ยนกันเป็นผู้พูดและผู้ฟัง

1.2 การสื่อสารกับกลุ่ม (Group Discussion) เป็นรูปแบบที่ 2 ของการสื่อสารระหว่างบุคคล จะมีผู้เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยตัวเองแต่สามคนขึ้นไปด้วยวัตถุประสงค์เดียวกัน⁽¹⁾ วัตถุประสงค์นี้อาจจะเป็นการร่วมกันแก้ปัญหา ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมกันตอบคำถามที่เป็นที่สนใจของทุกคนในกลุ่ม และทุก ๆ คนในกลุ่มนี้มีโอกาสที่จะสื่อสารหรือพูด

การสื่อสารกับกลุ่มนี้หมายรวมไปถึงการประชุมคณะกรรมการ การประชุมและการปฏิบัติการส่วนใหญ่ การสื่อสารกับกลุ่มนี้ เราจะหมายถึงการสื่อสารกับกลุ่มคนที่ไม่เกินจำนวนประมาณ 15 คน การสื่อสารกับกลุ่มนี้ นิยมใช้กันมา เพราะเป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลในการหาข้อสรุปสำหรับการตัดสินใจ

1.3 การสื่อสารกับสาธารณะ (Public Communication) เป็นรูปแบบของการสื่อสารที่บุคคลหนึ่งหรือหลายคน ๆ กันสื่อสารกับผู้อื่น ตัวอย่างของการสื่อสารกับสาธารณะก็คือ การพูดในที่ชุมชน (Public Speaking) การพูดในที่ชุมชนนี้ผู้พูดสามารถมีอิทธิพลเหนือผู้ฟังได้ ดังเป็นที่ทราบกันมานานแล้ว เช่น ครู หนา นักเทคโนโลยี นักการเมือง และอื่น ๆ ที่อาศัยการพูดนี้สร้างอิทธิพลเหนือผู้ฟัง ยิ่งมีการฝึกฝนหรือซ้อมมากเท่าไรก็จะยิ่งประสบความสำเร็จมากขึ้นเท่านั้น

นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการสื่อสารกับสาธารณะอีก เช่น การพากย์ และการละคร เป็นการพูดให้ผู้ฟังหรือผู้ชมได้ฟัง การละครเป็นศิลปะที่ใช้ทั้งการพูดและทำทางช่วยในการแสดง ชีวิตของบุคคลให้ผู้ชมได้ทราบ ซึ่งผู้แสดงก็จะสามารถบทบาทแตกต่างกันไปแต่ละครั้งตามที่ได้รับมอบหมาย

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

กิจกรรมการเรียน 1

ให้นักศึกษาระบุถึงรูปแบบการสื่อสารที่ใช้กันอยู่ในชีวิตประจำวันว่ามีรูปแบบอะไรบ้าง

2. เป้าหมายของการสื่อสารโดยการพูด (Speech Communication Goals)

คนเราทำการสื่อสารโดยการพูดกับบุคคลอื่น ซึ่งการสื่อสารโดยการพูดนี้ผู้พูดได้ใช้การพูดเป็นเครื่องมือในการทำให้บรรลุเป้าหมายที่สำคัญ ๆ ต่าง ๆ เป้าหมายเหล่านี้มีดังนี้

(1) William D. Brooks, Speech Communication (Duleague, Iowa:W.M.C. Brown Company Publisher, 1971), p. 18.

2.1 เป้าหมายเพื่อการเรียนรู้ เหตุผลประการหนึ่งที่คุณราษฎรสืบสารกันก็คือการเรียนรู้ ตั้งแต่เรียนรู้ที่จะพูดตั้งแต่เด็ก เพื่อที่จะสามารถค้าบานต่าง ๆ ครุต้องพูดถ้าไม่สามารถพูดก็สอนนักเรียนไม่ได้และนักเรียนก็ไม่สามารถเรียนรู้ได้ถ้าหากไม่ให้เข้าฟังและค้าบาน ค้าบานและการสอนเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยการพูด

2.2 เป้าหมายเพื่อการตัดสินใจ การพูดช่วยเราในการตัดสินใจอาจจะเป็นการตัดสินใจ ส่วนบุคคล เช่น การตัดสินใจในสานานกีฬา แต่การตัดสินใจนั้นส่วนหนึ่งก็มาจากการที่เราหรือ กับผู้ฝึกสอนหรือการตัดสินใจนัดกับครุสกคน แต่ว่าเรา ก็อาจจะต้องปรึกษาเพื่อนมาก่อนก็ได้ การตัดสินใจของเรานั้นจะต้องอาศัยทักษะและการเทศของผู้พูด

การตัดสินใจของกลุ่มยิ่งต้องอาศัยความสามารถของบุคคล ในการพูดผู้นำแรงงานกับ นายจ้างก็ต้องต้องอาศัยทักษะในการพูดเพื่อการเจรจาตกลงกัน ขณะลูกขุนมักต้องอาศัยการพูด เพื่อโน้มน้าวบุคคลอื่นให้เชื่อในความผิดของจำเลย หรือแสดงให้เห็นว่าจำเลยนั้นบริสุทธิ์ และถ้า เราได้รับมอบหมายให้วางแผนจัดการและแสดงสักอย่างหนึ่งเพียงการพูดของเราก็ทำให้ผู้อื่นทราบได้ว่า งานนี้เราจะใช้เวลาเท่าไร หรือจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

แม้การตัดสินใจของรัฐบาลก็ต้องอาศัยการพูด เช่น การประชุมสามัญสภาจังหวัด การประชุมวุฒิสภา เป็นการประชุมโดยเลี้ยงกันระหว่างกรรมการต่อกรณีปัญหาต่าง ๆ นายกรัฐมนตรีก็ต้องประชุมคณะกรรมการรัฐบาล และที่ปรึกษาต่าง ๆ ว่าควรจะรับนโยบายหรือปฏิบัติตาม นโยบายข้อใด เจ้าหน้าที่ของรัฐก็ต้องอาศัยการพูด เพื่อเป็นการรายงานให้ประชาชนทราบการ ปฏิบัติตาม ประชาชนก็รายงานปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้ผู้แทนของตนได้รับทราบและแก้ปัญหาใน ประเทศที่มีการปกป้องแนวประชาธปไตย เช่น ประเทศไทยและสหราชอาณาจักรนั้นให้สิทธิพิเศษ ฐานกับประชาชนในการพูด แต่เป็นการพูดที่ต้องรับผิดชอบและใช้อย่างถูกต้องเสรียภาพในการคิด ไม่ได้หมายความว่า เราจะมีสิทธิที่จะนิดเมือนความจริงหรือให้รายผู้อื่นเพียงแต่เป็นการให้โอกาส กับเราในการที่จะโน้มน้าวผู้อื่นเพื่อแลกทักษะและเพื่อให้ผู้อื่นเห็นคล้อยกับการตัดสินใจของเราเท่านั้น

2.3 เป้าหมายเพื่อความรื่นรมย์ยินดี เรายังจากันนั้นยังมีความสำคัญในการช่วยสร้าง ความรื่นรมย์ยินดี กล่าวคือคนเราจะมีความสุข สนับสนุนกับการสนับสนุน ที่ดีและความเข้ากันได้ กับบุคคลอื่น นักจิตวิทยาชี้ว่า คนเรามีการติดต่อกับบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดความสุข ยิ่งเรามี ประสบการณ์มากเท่าไรเข้ากับผู้อื่นได้ดีเท่าไรเราก็จะสนับสนุนบุคคลเหล่านั้นได้อย่างมีความสุข ไปว่าการสื่อสารโดยการพูดจะเป็นการพูดแบบเผชิญหน้า หรือโดยการโทรศัพท์ การสนับสนุนเหล่านี้ก็อาจจะเป็นช่วงเวลาที่เรามีความสุขที่สุดในชีวิตก็เป็นได้

2.4 เป้าหมายเพื่ออนาคต ทักษะในการสื่อสารมีความสำคัญต่ออนาคตของเราย่างมาก การเรียนรู้เป็นการสร้างความต่อเนื่องให้กับชีวิตอนาคตให้ดำเนินต่อไป แม้ว่าเราอาจจะไม่ได้ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ทุกวันก็ตาม แต่โดยเฉลี่ยแล้วก็เป็นการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในชีวิตเรานั้นเอง ใน การเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นการรู้ในโรงเรียนหรือนอกโรงเรียนก็ตาม การสื่อสารเป็นกุญแจที่สำคัญเรา ใช้ชีวิตส่วนใหญ่กับการสื่อสารกับบุคคลอื่นส่วนหนึ่งก็โดยอาศัยการพูด ถ้าการสื่อสารของเรา

ประสบความสำเร็จโดยเฉพาะในหน้าที่การงานกีหมายความว่าอนาคตการงานของเราก็น่าจะดีด้วย

การซึ่แนะนำการสั่งสอน และการให้ข้อมูลที่เที่ยงตรงมักจะต้องอาศัยการสื่อสารโดยการพูด การอธิบายแนะนำงานหรือวิธีการทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมือที่จะใช้จะต้องอาศัยการให้และการรับข้อมูลที่ถูกต้องโดยการพูดในงานบางอย่างนั้นเราต้องพูดเพื่อโน้มน้าวคนอื่น อย่างเช่นพากพนักงานขายจะต้องพยายามโน้มน้าวเพื่อส่งเสริมสินค้าหรือบริการของตนเองกับลูกค้า ผู้จัดการเองก็ต้องมีความสามารถในการจูงใจ ผู้ร่วมงานผู้แทนรายภูรีก็ต้องพยายามพูดให้ประชาชนเชื่อว่าเขาได้ทำในสิ่งที่สัญญาไว้แล้ว

การวิจัยพบว่ากานงานร้อยละ 70 ที่ต้องออกจากการนั้นไม่ได้เป็นเพราะว่าเขารажานได้ไม่ดีหากแต่ที่เป็น เพราะลีอสารไม่ชัดเจนมากกว่า นอกจากนี้การวิจัยอีกชิ้นหนึ่งยังพบว่าจากการศึกษาคนประมาณ 1,000 คนที่ให้ประเมินความสำคัญของการฝึกฝนการพูดให้กับตัวเองนั้น ซึ่งมีนักบัญชี, ผู้รับเหมา ก่อสร้าง, กรรมกร, เสมียน, และคนงานอาชีพต่าง ๆ พบร้อยละ 75 เห็นว่า การพูดนั้นมีความสำคัญและจำเป็นในการทำงานร้อยละ 90 ของผู้บริหาร เห็นว่าการฝึกฝนการพูดมีความสำคัญต่อเขามาก ในปัจจุบันธุรกิจและอุตสาหกรรมได้ตระหนักรึงความสำคัญ ของการมีลูกจ้างที่สื่อสารได้ดีในสายอาชีพต่าง ๆ เห็นว่า การพูดนั้นเป็นความจำเป็นในการทำงาน ถ้าเราไม่พัฒนาการพูดแล้วอนาคตของเราก็จะถูกจำกัดให้แคบลง

กิจกรรมการเรียน 2

ให้นักศึกษาระบุเป้าหมายของการสื่อสารโดยการพูดทั้ง 4 ประการ นำไปถูกต้อง

3. ความจำเป็นของการศึกษาวิชาศาสตร์

การสื่อสารโดยการพูดที่ดีนั้นจะมีคุณค่ามากการพูดจะช่วยผู้พูดในการเรียนรู้การตัดสินใจ สนับสนุนและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ผู้พูดที่เก่งกาจมีความสามารถจะต้องทราบ ทักษะในการพูด ซึ่งมีอยู่ 7 ประการ ดังจะได้กล่าวโดยละเอียดต่อไป คือความจริงใจ, เตรียมตัวดี, จัดระเบียบการพูด, เป็นผู้ฟังที่ดี, เลือกสรรคำพูดให้เหมาะสม, รู้จักภาษาท่าทางที่ใช้และการได้รับผลตามที่ต้องการจากผู้ฟัง ปัจจัยเหล่านี้ จะต้องอยู่ในใจของผู้พูดตลอดเวลา บางครั้งคนเราก็ สงสัยว่า ทำไมเราจึงต้องมีการฝึกพูดกันทุก ๆ วันเป็นปี ๆ ทำไมถึงไม่พูดไปเรื่อย ๆ ที่เป็นเห็นนี้ ก็ เพราะว่า การพูดนั้นไม่ใช่เรื่องธรรมดា ๆ เพราะเรามักจะประสบปัญหาในการสื่อสารกับบุคคล อื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น

- ปัญหาในการเลือกใช้คำให้เหมาะสมเพื่อขยายความคิดในใจของเรา
- การพูดโดยไม่ได้มีการตระเตรียมหมายเหตุของการพูดแต่ละตอนเอาไว้อย่างรอบคอบ
- การไม่ให้ความสนใจในขณะที่ผู้อื่นได้มีโอกาสพูดบ้าง

- การที่ผู้ฟังขอให้ผู้พูดทวนซ้ำสิ่งที่ได้พูดไปแล้วครั้งหนึ่ง เพราะอาจจะไม่ได้ยินได้ไม่ชัดหรือไม่เข้าใจก็ได้
- การถูกขอร้องให้พูดในที่ชุมชนหรือร่วมในการแสดงและได้ปฏิเสธเพราะว่าเขินอาย
- การที่ผู้ฟังไม่สนใจฟังในสิ่งที่เราพูดในบางครั้ง
- การตัดแยกกับบุคคลอื่นอย่างมีประสาทขัดแย้งและมีเหตุผล
- การหลงลืมประเด็นที่ผู้พูดได้พูดไปแล้ว ๆ ฯ

ถ้าเราได้เคยประสบกับปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ แล้วละก็ การฝึกฝนจะช่วยการพูดของเราได้เป็นอย่างดี แต่ถ้าเราเป็นนักพูดอยู่แล้วละก็ เราเกิดจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการพูดของเราอยู่ตลอดเวลา

การฝึกฝนช่วยให้เราได้มีโอกาสฝึกซ้อมการพูดในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไปซึ่งสถานการณ์บางอย่างก็ใหม่เกินไปสำหรับเรานอกจากนี้ยังมีสถานการณ์อื่น ๆ อีก เช่น การสัมภาษณ์, การอภิปรายกลุ่ม, การพูดในที่สาธารณะ, การโตัวที, การแปลวรรณคดีและการ朗读 ผู้พูดจะต้องไม่คิดว่าการพูดของเราในสถานการณ์ต่าง ๆ นั้นเป็นการพูดที่ดีที่สุดหรือเป็นวิธีการเดียวเท่านั้น เราจะต้องฟังผู้อื่นพูดด้วย อย่าคิดว่าวิธีการพูดของเราเป็นวิธีที่ดีที่สุด ต่าง ๆ เหล่านี้เราจะพบได้ในการฝึกฝนการพูด

3.1 หักษะการพูดให้สัมฤทธิ์ผล ตั้งแต่อีตามาแล้วที่คุณเราเข้าไปเกี่ยวข้องกับชีวิตของบุคคลอื่นโดยอาศัยหักษะในการพูด อย่างเช่น ผู้นำในประเทศต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Abraham Lincoln หรือ Roosevelt ต่างก็เป็นผู้พูดที่ประสบความสำเร็จ มีความสามารถในการที่จะพูดให้มีพลังและโน้มน้าวบุคคลอื่นได้ จากที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การพัฒนาหักษะในการพูดของตนเอง เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในชีวิตของคนเรา หักษะต่าง ๆ เหล่านี้นักศึกษา

3.1.1 ผู้พูดจะต้องแสดงความจริงใจ คือ เชื่อในสิ่งที่ตัวเองพูดแล้วบุคคลก็จะเชื่อด้วย

3.1.2 ผู้พูดจะต้องพูดให้มีสาระ ไม่ว่าจะพูดกับกลุ่มเล็ก ๆ กับสาธารณะขนาดใหญ่ ๆ หรือการสนทนารูปแบบเพชญหน้ากันก็ตาม ผู้พูดจะต้องมีความรู้ในเรื่องที่พูดนั้นเพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกว่าเรื่องนั้นมีคุณค่าควรแก่การรับฟัง ผู้พูดจะต้องมีการเตรียมตัวพูดด้วยความเชื่อมั่น อุดมสาระในเรื่องที่พูดนั้น

3.1.3 ผู้พูดจะต้องมีการจัดระเบียบการพูด คือ วางแผนการพูดเป็นขั้น เป็นตอน ตามลำดับเรื่อง เพื่อให้การพูดไปในทิศทางเดียวไม่สับสนไปว่าへ

3.1.4 ผู้พูดจะต้องเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังที่ดี รู้ว่าเมื่อใดควรพูดเมื่อใดควรฟัง ใน การสื่อสารโดยการพูดนั้นก็จะเป็นการสื่อสารจะเป็นการใช้เวลาในการพูดมากกว่าการฟัง แต่เราเองแต่ส่วนมากเรามักจะคิดว่าคนอื่นจะฟังเราพูดในขณะที่เรากำลังพูด ผู้พูดที่ประสบความสำเร็จจะรู้ว่าเวลาที่เขาฟังผู้อื่นจะเป็นช่วงที่ผู้พูดได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากกว่าในขณะที่ตัวเองพูด

3.1.5 ผู้พูดจะต้องใช้คำอย่างระมัดระวัง การใช้คำที่ไม่ถูกต้องอาจทำให้ความหมายผิดไป การเรียนรู้วิธีการเลือกใช้คำให้เหมาะสมกับผู้ฟัง และโอกาสในการพูดเป็นสิ่งที่ยากลำบาก

ซึ่งการเลือกใช้คำของผู้พูดแต่ละบุคคลนี้ จะทำให้ผู้ฟังเห็นถึงความแตกต่างของการพูดของผู้พูดแต่ละคนได้อย่างชัดเจน

3.1.6 ผู้พูดจะต้องรู้จักใช้อวัจนภาษาในขณะที่พูดด้วย มีการใช้น้ำเสียงระดับเสียงท่าทาง สายตา ประกอบการพูด หรือแม้แต่เสียงผ้าที่สวมใส่ ก็สามารถใช้สื่อสารกับบุคคลอื่นได้และต้องรู้ด้วยว่าอวัจนภาษาที่เราใช้ต่าง ๆ เหล่านี้ใช้ได้ถูกต้องหรือไม่อย่างไร เช่นเดียวกันกับคำพูดที่เราใช้พูด

3.1.7 ผู้พูดต้องสามารถพูดให้บรรลุเป้าหมายได้โดยปกติผู้ฟังจะเข้าใจหัวข้อที่พูดภายหลังที่ผู้พูดจบแล้วมากกว่าที่จะเข้าใจก่อนการพูด การที่ผู้พูดสามารถทำให้ผู้ฟังคล้อยตามวิธีการ แนวความคิดต่าง ๆ ที่ผู้พูดนำเสนอเป็นนั้น ถ้าทำกับว่าผู้ฟังนั้นถูกโน้มน้าวแล้วซึ่งเป้าหมายของการพูดที่ผู้พูดตั้งเอาไว้ไม่จำเป็นจะต้องบรรลุผลในทันที เช่น พนักงานขายพยายามเสนอขายสินค้าให้กับผู้บริโภค ซึ่งไม่จำเป็นที่ผู้บริโภคจะต้องซื้อสินค้ามาใช้เดียวมันอาจจะขอนรับก่อน แล้วจึงซื้อมาบริโภคในเวลาต่อมาได้ อย่างไรก็ตามโดยทั่ว ๆ ไปแล้วผู้พูดมักจะได้รับปฏิกริยาตอบสนองจากผู้ฟังตามที่ตนเองประนีประนอม

3.2 ธรรมชาติของการพูด ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การพูดเป็นกระบวนการสื่อสารที่ต่อเนื่องระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังสับเปลี่ยนบทบาทกัน คือ ผลักกันเป็นผู้พูดและผู้ฟัง แต่ละฝ่ายมีปฏิกริยาตอบสนองต่อกันเป็นถูกโฉม และในขณะที่กระบวนการของ การพูดกำลังดำเนินอยู่นั้น ผู้พูดก็จะเรียนรู้ในสิ่งที่พูดและพยายามเชื่อมโยงแนวความคิดภายในสมองของตนเองให้เข้ากับผู้ฟัง

กระบวนการพูด เริ่มต้นด้วยผู้พูดเกิดแนวความคิดและต้องการถ่ายทอดแนวความคิดนั้นไปยังผู้อื่น โดยอาศัยการพูด เรียนรู้ของกามเป็นคำ วิสัยและประโยชน์เพื่อสื่อความหมาย แนวความคิดนั้น พร้อมทั้งมีการใช้อวัจนภาษาประกอบไปด้วย เช่น สีหน้า ท่าทาง สายตา การเคลื่อนไหวของร่างกาย เพื่อให้การพูดสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ในขณะที่ผู้พูดกำลังพูดนั้นจะเป็นกระบวนการที่ประสานสั่งงานกระตุนกล้ามเนื้อที่ใช้ในการหายใจริมฝีปาก ลิ้น ฯลฯ ให้เริ่มทำงาน เปลงเสียงของกามเป็นภาษาที่ถูกต้อง ออกกามเป็นคลื่นเสียงเข้าหาของผู้ฟัง เคลื่อนไปสู่สมองของผู้ฟังเป็นการได้ยินเสียง แล้วสมองจะแปลเสียงเหล่านั้นออกกามเป็นภาษาเพื่อให้ผู้ฟังได้เข้าใจความหมายของสารที่ส่งออกมานั้นหากมีข้อสงสัยก็จะมีปฏิกริยาตอบกลับmanyผู้พูดซึ่งอาจจะเป็นคำพูด สีหน้า ท่าทางก็ได้

เมื่อกระบวนการพูดเป็นเช่นนี้ ดังนั้น ผู้พูดที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มีประสานสมองและอวัยวะต่าง ๆ สมบูรณ์ด้วย หากกระบวนการประสานที่ไม่สามารถควบคุมกล้ามเนื้อต่าง ๆ เช่นริมฝีปาก ก็อาจจะทำให้การพูดรั้นนั้น ๆ ไม่ประสบความสำเร็จ เพราะผู้พูดจะมีเสียงสั่นเครือ ประหม่า หายใจไม่ปกติ ตื่นเต้น ฯลฯ และก็จะเข้าเดียวกันถ้าประสานของผู้ฟังไม่ปกติ ก็จะทำให้การแปลความหมายหรือคำพูดนั้น ๆ ผิดเพี้ยนไปได้ ดังนั้น การควบคุมอวัยวะ ระบบประสาน และกล้ามเนื้อจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาการพูดได้ ผู้พูดจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งเหล่านี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และเตรียมตัวได้ถูกต้อง ในขณะที่ทำการพูด

3.3 หลักในการพูดโดยทั่วไป ใน การพูดในที่สาธารณะหรือต่อหน้ากลุ่มคน ชุมชน เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจและเชื่อถือในสิ่งที่พูด รวมทั้งมีความศรัทธาทึ่งในตัวผู้พูด และเนื้อหาสาระที่พูดนั้น จะต้องยึดถือหลักของการพูดเป็นแนวปฏิบัติทางกลยุทธ์ในการพูด โดยผู้พูดพยายามสนองตอบต่อผู้ฟังให้ผู้ฟังเกิดการฟังที่ดี ตั้งใจฟังเรื่องที่พูด และสนใจที่ผู้พูดอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ผู้พูดจะต้องพยายามทำให้ผู้ฟังสนใจและตั้งใจ โดยผู้พูดต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับการพูดโดยทั่ว ๆ ไปว่ามีอยู่ 3 ระยะด้วยกันคือ

3.3.1 ระยะที่ 1 ระยะก่อนการพูด เป็นระยะแห่งการเตรียมการพูด หรือเตรียมตัวสำหรับการพูดครั้งนั้น ๆ สิ่งที่ผู้พูดควรจะปฏิบัติ คือ

ก. วิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมของการพูด คือ วิเคราะห์ คุณลักษณะทางสังคมของผู้ฟัง สถานที่ที่จะพูด โอกาสที่พูดว่าการพูดครั้งนั้น ๆ เป็นการพูดในโอกาสใด และวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการพูด การที่ผู้พูดทำการวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมของการพูดจะช่วยให้ผู้พูดสามารถกำหนดและรักษาทางของการพูด

ข. การเตรียมการคือ มีการเตรียมการด้านเนื้อเรื่องที่จะพูดมีการค้นคว้า หาข้อมูล ข้อเท็จจริงต่าง ๆ รวมไปถึงการเตรียมตัวของตัวผู้พูดเองด้วย

ค. การฝึกฝน ผู้พูดควรได้มีการฝึกหัด หรือฝึกฝนการพูด ในรูปแบบ และโอกาสต่าง ๆ ให้เกิดความชำนาญ เพื่อที่จะพูดจะไม่เกิดการติดขัด

3.3.2 ระยะที่ 2 เป็นช่วงระยะเวลาณัชที่ทำการพูด ระยะนี้เป็นระยะที่ผู้พูดจะต้องปฏิบัติในสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

ก. พยายามปฏิบัติให้เหมือนกันที่ได้ฝึกฝนไว้ ในระยะก่อนการพูด

ข. มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพราะในสถานการณ์ขณะที่พูดอาจจะมีสิ่งที่คาดไม่ถึงเกิดขึ้น เช่น เครื่องเสียงชำรุด ผู้ฟังเมื่อหน้ายesterday ฯลฯ ผู้พูดจะต้องใช้ปัญญาแก้ปัญหานั้นในทันที ซึ่งสิ่งเหล่านี้มักจะมีเกิดขึ้นเสมอ ๆ

ค. รักษาภาระในการพูด คือจะต้องสุภาพ ใช้คำพูดให้เหมาะสมสมกับ รสนิยมรู้ว่าเมื่อใดควรพูดและเมื่อใดควรจะเป็นผู้ฟัง โดยสังเกตจากปฏิกริยาของกลับของผู้ฟัง ให้เกียรติและให้โอกาสผู้ฟังในการซักถามปัญหาต่าง ๆ ในขณะพูดได้

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

ก. การประเมินผลด้วยตนเอง โดยผู้พูด เป็นผู้ประเมินผลด้วยตนเองโดย การสังเกตจากปฏิกริยาตอบกลับของผู้ฟัง

ข. การประเมินจากการวิจารณ์ของผู้อื่น ซึ่งอาจจะเป็นผู้สังเกตการณ์หรือ ผู้ฟังก์ได้ เพื่อให้รวมมีการปรับปรุงการพูดให้ดีขึ้น

การประเมินผลการพูดในแต่ละครั้งนั้น จะช่วยทำให้ผู้พูดเกิดความชำนาญและมีทักษะใหม่ๆ ในการพูดมากยิ่งขึ้น

หลักการพูดทั่วไปทั้ง 3 ประการข้างต้นนี้ เราถือว่าการวิเคราะห์ในระบบแรกของการพูดเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด เพราะจะสามารถทำให้ผู้พูดมีการเตรียมตัว เตรียมเรื่องและเตรียมข้อมูลที่จะพูดได้ดียิ่งขึ้น จะได้ทราบถึงความลึกซึ้ง ของสิ่งที่พูดให้ตรงเป้าหมาย การวิเคราะห์สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมในการพูด โดยเฉพาะการวิเคราะห์ผู้ฟังจะช่วยให้ผู้พูดได้รู้จักผู้ฟังดีขึ้น ทำให้มีเวลาเตรียมตัว และได้รับความสำเร็จในการพูดด้วย

3.4 การวิเคราะห์ผู้ฟัง การวิเคราะห์ผู้ฟังถือเป็นการกิจที่สำคัญของผู้พูด เพราะจะเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการพูด ทำให้ผู้พูดสามารถเตรียมเนื้อหาสำหรับการพูดได้อย่างมีประสิทธิผลสามารถเลือกใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้ฟัง ตลอดจนทำให้ผู้พูดสามารถแสวงหาวิธีการต่าง ๆ ในการพูด เกิดสื่อสารให้สอดคล้องกันกับความต้องการของกลุ่มผู้ฟัง

โดยปกติผู้ฟังจะเป็นกลุ่มคนจำนวนมากที่มาร่วมกันฟังการพูดเป็นจำนวนมาก โดยมีความแตกต่างกันในปัจจัยหลายอย่าง เช่น เพศ ระดับการศึกษา วัย อาชีพ ความเชื่อ ความคิด และความสนใจ ฯลฯ ผู้พูดจึงจำต้องศึกษาและวิเคราะห์เพื่อให้การพูดในครั้งนั้น ๆ เหมาะสมกับผู้ฟังและประสบความสำเร็จ

การวิเคราะห์ผู้ฟัง เป็นการแสดงความรับผิดชอบ เอาใจใส่ของตัวผู้พูด แต่การวิเคราะห์ผู้ฟัง บางครั้งอาจจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับความคิดทางสติ๊ติ เช่น อายุโดยเฉลี่ย การศึกษา หรือรายได้จึงทำให้คุณภาพความสนใจ สลับซับซ้อนและเป็นการยากลำบากสำหรับตัวผู้พูด วิธีการหนึ่งที่สามารถใช้ได้ดี ก็คือ การสอบถามจากผู้ที่รู้เกี่ยวกับตัวผู้ฟังเป็นอย่างดีเสียก่อน เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์อาจจะถามจากผู้จัดการตลาดถึงลักษณะของลูกค้าของบริษัท หรืออาจจะขอข้อมูลกลุ่มเป้าหมายจากแผนกสถิติที่ได้ทำสรุปไว้ก็ได้ยิ่งเราทราบข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มผู้ฟังมากเท่าใด ก็จะทำให้การเตรียมการพูดและการพูดของท่านประสบความสำเร็จมากขึ้นเท่านั้น

3.5 การวิเคราะห์โอกาสและสถานที่ ใน การพูดแต่ละครั้งผู้พูดควรจะเลือกสถานที่ให้เหมาะสม เพราะสถานที่จะมีส่วนช่วยเสริมการพูดทำให้ผู้ฟังสนใจ แม้จะเป็นการพูดส่วนตัวก็ตาม จะต้องเลือกสถานที่ให้เหมาะสมหรือหากไม่มีโอกาสเลือกสถานที่ก็ให้พิจารณาว่าในสถานที่นั้น ๆ ควรพูดร่องน้ำหน้าหรือไม่ หากเป็นการพูดต่อหน้าสาธารณะ ผู้พูดควรจัดให้ทราบและพิจารณาถึงสถานที่ที่จะต้องพูดนั้นก่อนศึกษาดูว่าสถานที่ที่จะพูดนั้น ๆ มีลักษณะเช่นไร เช่นเป็นที่โล่งแจ้ง หรืออยู่ในห้อง ถ้าเป็นห้อง ห้องนั้นมีขนาดเล็กหรือใหญ่เท่าใด เป็นสถานที่อย่างไร เช่น เป็นห้องเรียนในโรงเรียน หรือห้องประชุมในสถาบันวิชาการ หรือโรงแรม ฯลฯ นอกจากนั้นสถานที่ที่ทั่วไปพูดนั้นมีเครื่องขยายเสียงช่วยในการพูดหรือไม่ หรือเป็นการพูดโดยใช้เสียงตามธรรมชาติ ถ้าเราทราบข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้เราสามารถปรับสภาพการพูดให้เกิดความราบรื่นได้ดี

นอกจากนี้ผู้พูดยังจะต้องทราบถึงโอกาสของการพูดครั้งนั้น ๆ ว่าเป็นการพูดเนื่องในโอกาสใด จะช่วยให้ผู้พูดปรับเนื้อหา สำนวนและการใช้คำได้อย่างถูกต้อง การพูดในโอกาสที่

แตกต่างกัน ย่อมต้องมีเนื้อหาและเลือกใช้คำสำนวนแตกต่างกันไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นการพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์ขององค์กรหรือหน่วยงาน ก็ยิ่งต้องระมัดระวังในการใช้คำความสั้นยาวของเนื้อหาที่พูด เพราะจะไปมีผลต่อภาพพจน์ขององค์กรได้ ซึ่งถ้าเป็นการใช้คำอย่างไม่ระมัดระวังก็จะยิ่งทำให้ผู้ฟังมีโอกาสเปลี่ยนความหมายผิดพลาดได้ง่าย

3.6 การใช้อธิบายถะและท่าทางประกอบการพูด การพูดโดยทั่ว ๆ ไป มักจะเป็นสถานการณ์ที่ผู้ฟังและผู้พูดเห็นหน้าเห็นตา กันของการใช้ภาษาในการพูดเพื่อสื่อความหมาย กันแล้ว การแสดงออกทางสีหน้าท่าทางจะช่วยให้คำพูดมีความหมายมากขึ้น หรืออาจจะเป็นการช่วยเน้นความหมาย ความรู้สึกทัศนคติและการณ์ของตัวผู้พูดได้เป็นอย่างดี ผู้พูดจะต้องระมัดระวังในเรื่องของสีหน้า ท่าทาง อธิบายถะต่าง ๆ ของตนเองขณะที่ทำการพูดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์ทางธุรกิจ ผู้พูดจะต้องมีสีหน้าแห่งชื่น แจ้งใส เป็นกันเอง ไม่หม่นหมอง ท่าทางส่งผ่านเพียง กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา และที่สำคัญ สีหน้า กิริยาท่าทางเหล่านี้ จะต้องแสดงความสุภาพของตัวผู้พูด

หากเราได้เคยชินกระไว้แสดง เราจะสามารถรู้ได้ทันทีว่าบันทึกแสดงละครใบหน้านั้น จะต้องใช้การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือการเคลื่อนไหวทางสรีระส่วนต่าง ๆ สื่อสารกับผู้ชม บันทึกแสดงละครในน้ำ Marcel Marceau และ Red Skelton สามารถที่จะสร้างสรรค์อารมณ์ให้กับผู้ชม โดยเพียงการใช้การเคลื่อนไหวท่าทาง และสีหน้าของตัวเองคนเราเองก็เดอบกีมีการใช้ภาษาใบหน้าอยู่ เป็นประจำวันในการสนทนา

3.6.1 การใช้สายตา (Eyes Contact) การเคลื่อนไหวทางสรีระอย่างหนึ่ง ที่เรามักใช้อยู่เสมอ ๆ ใน การสื่อสารโดยอวัยวะภาษา ก็คือ การใช้สายตา ซึ่งอาจจะใช้สายตาด้วยตา ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกหรือทัศนคติของตัวผู้พูดเพียงโดยการมองไปยังผู้ฟัง ขณะที่ทำการพูด ว่านานเท่าไรหรือจ้องไปที่ตาของผู้ฟัง ในสังคมอเมริกันมีวัฒนธรรมของการมองสนใจกันเพื่อ อ่านความรู้สึกของคนอื่น⁽²⁾ โดยพยายามให้ผู้ฟังสนใจกับผู้พูด สายตาของคนเราสามารถจะสื่อกับผู้อื่นได้ว่า เมื่อไรจะเปิดโอกาสให้คนอื่นพูดบ้าง หรือเมื่อไรที่เราต้องการจะพูดบ้าง หรือใช้ การเคลื่อนของสายตาเพื่อจะบอกผู้พูดว่าเริ่มหมดความสนใจการพูดของผู้พูดก็ได้ ผลจากการวิจัยพบว่าเวลาที่ใช้ในการพูดนั้นจะมีการสนใจกันถึง 62-75% ของเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการพูด การไม่เต็มใจของผู้พูด เช่น การเลี้ยงสายตาจากผู้สัมภาษณ์ในโอกาสต่าง ๆ จะทำให้เกิดความประทับใจลง⁽³⁾ แม้คำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์จะดีเยี่ยมก็ตาม

การใช้สายตาเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งของการสื่อสารโดยภาษาท่าทาง หากเป็นการพูดในที่ชุมชน เราจะต้องจับตามองผู้ฟังด้วยดวงตาอันแจ่มใสโดยการประสานสายตาไปยังผู้ฟัง ทุก ๆ คน เป็นตอน ๆ ค่อย ๆ กวดไปอย่างช้า ๆ ให้ทั่วคล้าย ๆ กับการที่เราถ่ายรูปผู้ฟังที่ลักษณะอย่างให้สายตาที่เคลื่อนกวดไปนี้เคลื่อนเรื่องเกินไป จะทำให้ดู梧อกแวง เกิดความรู้สึกในหมู่ผู้ฟัง

(2) William D. Brooks, p. 84.

(3) Ibid., p. 85.

ว่าผู้พูดไม่เต็มใจหรือสนใจจะพูดด้วยข้อบกพร่องของการใช้ภาษาในการพูดที่มักพบเสมอ ๆ ก็คือ

ก. ผู้พูดใช้ภาษาตากันบันทึกที่เดรียมมาสำหรับการพูดในครั้งนั้น ๆ นานเกินไปควรจะเป็นเพียงการเข้าเลื่อนແลี้ยวของผู้พูด

ข. ผู้พูดไม่กล้าสนทนากับผู้ฟัง ซึ่งปกติผู้ฟังมักจะจ้องมองตรงมาที่ผู้พูดอยู่ตลอดเวลา ผู้พูดมักจะก้มลงดูพื้น หรือนอกห้อง

ก. ผู้พูดใช้ภาษาตาก็แสดงถึงความประหม่าในการพูด คือการที่ผู้พูดเหม่อหรือมองในระดับสูง เช่น เพดานห้อง ฯลฯ

ก. การใช้ตามากเกินไป เช่นการกระพริบตาตลอดเวลา สายตาหลุกหลิกเหลือกไปมา ซึ่งแสดงถึงความไม่มั่นคง ไม่มั่นใจ

ก. ผู้พูดหลบภาษาตากับผู้ฟังโดยการใช้ว่านตามีเส้น หรือการที่ผู้พูดที่มีภาษาผิดปกติ เช่น ภาษาไทย โดยการใส่แวร์ให้ตกลงมาที่ปลายจมูก

3.6.2 การแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expression) สีหน้าของผู้พูดสามารถที่จะแสดงถึงระดับของความสนใจในการพูดของผู้พูดและสามารถแสดงถึงบุคลิกภาพของผู้พูดด้วยสีหน้าของคนเรานั้นสามารถแสดงได้หลาย ๆ อย่าง มากมาย แตกต่างกันไปตามการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อบนใบหน้า แต่อย่างไรก็ต้องขณะที่แสดงสีหน้าในการพูดครั้งนั้น ๆ จะแสดงให้ผู้ฟังได้ทราบถึงอารมณ์ของผู้พูด เพียงอารมณ์เดียว เช่น อารมณ์โกรธ, เศร้า, กลัว, แปลปละเหลา, สุขใจ หรือสงสัยอย่างใดอย่างหนึ่ง

ในการพูด ผู้พูดควรแสดงสีหน้าให้สอดคล้องกับอารมณ์ ของเรื่องที่พูดออกมานั้นจะดูเป็นธรรมชาติ ยิ่งถ้าเป็นการพูดกับสาธารณะแล้ว ผู้ฟังจะเกิดความรู้สึกเหมือนกับการสนทนาในชีวิตประจำแต่ละวันไม่ใช่เป็นการแสดงปาฐกถา หรือการแสดงข่าว ดังนั้นเวลาผู้พูดจะเริ่มการพูดพยายามหลีกเลี่ยงที่จะคิดว่าการพูดครั้งนั้น ๆ เป็นการพูดทางการครั้งสำคัญยิ่งใหญ่ แต่ทำให้ตัวเองรู้สึกว่าเป็นการพูดคุยกับผู้ฟัง

เมื่อผู้พูดจำนวนมากที่บ่นบ่นมักจะวางหน้าเคร่งชื่น บุดบึ้งหรือสายตาแสดงถึงความจริงจังในขณะที่พูดนั้น เป็นข้อความที่ตอกย้ำขัน หรือในทางตรงข้ามอาจจะแสดงสีหน้ายิ้ม แย้มล่วงหน้าก่อนที่จะพูดถึงเรื่องที่ร่าเริง ซึ่งผู้ฟังไม่สามารถเข้าใจได้ ดังนั้น การใช้สีหน้าดีอีกเป็นศิลปะในการพูดอย่างหนึ่งซึ่งผู้พูดต้องพยายามให้สอดคล้องกับอารมณ์ของเรื่องที่สุด

3.6.3 การเคลื่อนไหวร่างกาย (Body-Motion) การเคลื่อนไหวร่างกายนี้รวมไปถึงการใช้แขนและมือของผู้พูดด้วย การใช้มือช่วยเสริมสร้างการพูดให้น่าสนใจ ทำให้ผู้ฟังวัดภาพได้เด่นชัดขึ้น และสามารถช่วยกระตุ้นความรู้สึกของผู้ฟังได้ดียิ่ง เช่น การใช้มือกวัดแก้วไปมาตรงใบหน้าแสดงถึงกลืนที่เหม็น การใช้มือแสดงถึงความใหญ่โต หรือขนาดที่เล็กของสิ่งที่กำลังพูดถึง แต่เราไม่จำเป็นจะต้องใช้มือและแขนประกอบการพูดทุกคำ มีขณะนั้น จะทำให้ผู้ฟังรู้สึกหงุดหงิด รำคาญ

การเคลื่อนไหวร่างกาย หรือการเดิน เป็นสิ่งแรกที่สะดุกด้วยผู้พูด เริ่มปรากฏตัวต่อหน้าผู้ฟัง การเดินหรือการเคลื่อนไหวร่างกายนี้ ถือเป็นบุคลิกตามอย่างหนึ่งด้วย วิธีการเคลื่อนไหวที่ดีควรจะเคลื่อนไปอย่างช้า ๆ และมีขอบเขตจำกัด คือ ไม่ใช้การแขนขากว้าง หรือเร็วจนเกินไป ทรงตัวให้ส่งงานไม่เดินอวดตัวหรือหลังโง่อย่าให้หัวไหล่ห่อ นอกจากนี้จะที่ เคลื่อนไหวร่างกายนั้นจะต้องแก่วงแขนตามสบาย ศีรษะตั้งตรงโดยไม่ให้หักแข็ง การพูดที่ดี จะต้องมีการเคลื่อนไหวร่างกายประกอบการพูดไปด้วยเพื่อให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกว่า บรรยายราศี ไม่หยุดนิ่งหรือแม้แต่การเดิน เพื่อใช้เครื่องโสตทัศนูปกรณ์ประกอบการพูด หรือ เดินเพื่อซึ้งแผ่นป้ายแผนภูมิต่าง ๆ จะต้องค่อย ๆ เคลื่อนไปไม่ฉุกเฉียบ จนเดินเตะหรือปัดสิ่งของต่าง ๆ การเดินเร็วหรือเคลื่อนที่จากตำแหน่งเดิมเร็วจนเกินไปอาจจะทำให้สะดุด เสียบุคลิกภาพได้

3.6.4 การทรงตัว (Posture) การทรงตัวคือการยืนหรือนั่นในขณะที่พูด โดยผู้พูด จะต้องไม่ทำตัวตามสบายจนเกินไป และต้องไม่ยืนจนเกร็ง เพราะอาจจะทำให้สมรรถภาพในการพูดลดลงไป การเคลื่อนไหวของร่างกายไม่คล่องแคล่ว การทรงตัวในท่ายืนที่ดีที่สุดก็คือการยืนตามปกติโดยให้น้ำหนักตัวลงบนเท้าทั้งสองข้างเท่า ๆ กัน เท้าทั้ง 2 ข้างนั้นไม่ห่างกันจนเกินไป เท้าเหลือมลักษณะเดือนเล็กน้อย หลังไม่เงี้ย ไหล่ไม่ห่อและรู้จักเก็บห้อง การยืนหรือการนั่งต้องให้ก่อตั้งตรง อย่าเอียงคอหรือทำเป็นคออ่อน คอพับ อย่างหน้าให้เชิดหน้าเล็กน้อยเมื่อพูดไปอาจจะพักขาข้างใดข้างหนึ่งสถาบันไป แต่อย่าให้เบ่งอ ลำตัวเอียงจนเสียการทรงตัว

ท่ายืนที่ไม่เหมาะสมมักจะพบอยู่เสมอซึ่งไม่ควรนำมาใช้ในการพูดก็คือ

1. การยืนโดยใช้แขนหรือศอก ท้าวลงไปยังที่พูดให้น้ำหนักลงที่ศอกหรือแขน แทนที่จะให้น้ำหนักตัวลงที่เท้า
2. การยืนให้หลังอไม่ยืดตัว เหมือนกับไม่มีแรงจะยืนพูด
3. การยืนเกร็งตลอดเวลา ไม่กระดูกกระดิก ทำให้ผู้ฟังอึดอัดและรู้สึกเมื่อยแทน เช่น ท่ายืนแบบทหาร

4. ท่ายืนที่ไม่ปกติธรรมชาติ เช่น การยืนโคงตัว ยืนแบบนายแบบ นางแบบ ยืนข่อมผู้ฟัง ท้าวสะเอว ฯลฯ

3.6.5 การแต่งกาย (Clothing) ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเพียงการแต่งกายก็สามารถจะสื่อสารกับผู้อื่นได้ การแต่งกายก็จะช่วยเสริมบุคลิกภาพและดึงดูดความสนใจของผู้ฟัง ผู้พูดควรแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่เด่นหรือตกประจันเกินไป เพราะจะทำให้เป็นความสนใจของผู้ฟังมากอยู่ที่การแต่งกายของผู้พูด การแต่งกายสามารถอกรสนิยม และนิสัยใจของผู้ที่ฟังได้ ดังนั้น ผู้พูดที่ดีควรแต่งกายให้เรียบร้อยตามสมัยนิยมเหมาะสมสมกับวัยฐานะ ภูมิปัญญาของผู้ฟูดเอง สีที่เหมาะสมส่วนใหญ่จะเป็นสีเข้ม สำหรับสุภาพสตรีนั้นไม่ควรแต่งให้สัน្តิ หรือเปิดเผยเรื่องร่างจนเกินไป ถ้าเพศชายไม่สมควรอย่างยิ่งในการใส่เสื้อยืดขั้นพูด นอกจากนี้ยัง

ควรระมัดระวังเรื่องของเครื่องแต่งกายประกอบอื่น ๆ ด้วย เช่น เนคไท ผ้าพันคอ เป็นขั้ดรองเท้า ด้วย

3.6.6 การใช้เสียง (Vocal) เสียงที่ใช้พูดโดยเฉพาะในที่สาธารณะควรเป็นเสียง ที่ดังฟังชัด ออกเสียงให้ถูกต้องรวมทั้งระดับของเสียง น้ำเสียงที่ใช้สามารถออกถึงอารมณ์ของ ผู้พูดได้เป็นอย่างดีในการพูดแต่ละครั้ง ผู้พูดไม่ควรรีบ้น้ำเสียงหรือระดับเสียงเดียวตลอดเวลา จะทำให้ผู้ฟังเบื่อหน่ายมีการเน้นเสียงหนักเบาตามเรื่องที่พูด ย้ำเสียงให้ตรงถ้อยคำ วลี ที่มีความ สำคัญ จะช่วยให้ผู้ฟังเกิดอารมณ์คล้อยตาม สำหรับประโยชน์อื่นๆ หรือการพูดทั่วๆ ไปก็ใช้ น้ำเสียงธรรมชาติ การใช้น้ำเสียง ระดับของเสียงประกอบในการพูดจะทำให้เกิดความหลากหลาย

ผู้พูดควรใช้เสียงที่แจ่มใส นุ่มนวลน่าฟัง จะทำให้ผู้ฟังนิยมฟังช้อน นอกจากรูปแบบเสียงที่พูดต้องให้เหมาะสมกับกาลเทศะและโอกาสของการพูด ปรับให้เหมาะสมกับอารมณ์ทั้งของผู้พูด และผู้ฟัง นอกจากนี้ผู้พูดจะต้องคำนึงถึงความยากง่ายของเรื่องที่พูด ถ้าเป็นเรื่องทางวิชาการ หลักการควรจะพูดให้ชัดเจน ถ้าเป็นเรื่องสนุกสนาน เป้าหมายควรพูดให้เร็วขึ้น ถ้าเป็นเรื่องเศร้า ควรใช้เสียงเศร้า พูดช้า 慢 ถ้าเป็นเรื่องตื่นเต้นก็ควรใช้เสียงดัง อัตราการพูดที่เหมาะสม คือ ประมาณ 120-180 คำต่อนาที⁽⁴⁾

นอกจากจะใช้ระดับเสียง น้ำเสียง ความช้าเร็วในการออกเสียงแล้ว การหยุดพูดก็ ถือว่ามีความสำคัญด้วยเช่นเดียวกัน โดยปกติเวลาผู้พูดพูดกับบุคคลอื่นก็จะมีการหยุดพูดใน บางขณะ การหยุดพูดโดยใช้เสียง (Vocalized Pause) เป็นการทำหนาดช่องว่างระหว่างคำพูดอาจ จะเป็นการใช้เสียงที่ไม่มีความหมาย เช่น “เอ่อ” “อื้อ” “เช่น” การใช้คำต่าง ๆ เหล่านี้บาง ครั้งก็เป็นที่ยอมรับกันได้แต่ต้องมีจำนวนครั้งของการใช้อย่างเพียงพอไม่มากจนเกินไป⁽⁵⁾ ถ้า เป็นการเปล่งออกมาตามธรรมชาติ ซึ่งอยู่ในทุกผู้คน แต่ถ้ามีการใช้บ่อย ๆ จะทำให้ผู้ฟังเกิด ความรู้สึกรำคาญ ไม่แนใจ ไม่มั่นใจในข้อมูล หรือบางทีทำให้ผู้ฟังนั้นรู้สึกว่าผู้พูดไม่เชื่อ การใช้เสียงจะเป็นสิ่งที่หยุดพูดเป็นนิสัยที่ไม่ดี ดังนั้นผู้พูดจะต้องระมัดระวัง

การใช้เสียงประกอบการพูดนี้เป็นสิ่งสำคัญในการพูดแบบเพชญหน้า ซึ่งสามารถ ทำให้ผู้ฟังสรุปเกี่ยวกับตัวผู้พูดไปต่าง ๆ นานา เช่น ผู้พูดเห็นอย่าง หรือโกรธ หรือพูดเล่น ผู้พูด จะต้องระมัดระวังการใช้เสียงนี้ เพราะอาจทำให้การสื่อสารนั้นประสบความลำเร็ว หรือล้มเหลวได้ ในขณะเดียวกัน

(4) ผู้ตรวจต้นนารัตน์. หลักภาษาการ. นนทบุรี : โรงพิมพ์สถาบันสังเคราะห์ทั่วไปเก็รด กรมประชาสงเคราะห์. 2519. หน้า 15.

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

กิจกรรมการเรียน ๓

1. ให้นักศึกษาระบุว่าการจะพูดให้สัมฤทธิ์ผลนั้นผู้พูดจำเป็นจะต้องใช้ทักษะอะไรบ้าง
2. ให้นักศึกษาระบุว่าการทำความเข้าใจเกี่ยวกับกันการพูด เพื่อให้ผู้ฟังสนใจและตั้งใจฟังนั้น แบ่งเป็นกี่ระยะ และมีสิ่งที่ควรปฏิบัติตามแต่ละระยะอย่างไรบ้าง
3. นอกจากภาษาหรือคำที่เราใช้ในการพูดแล้ว ให้นักศึกษาระบุว่ายังมีวิธีการอื่นใดที่จะเป็นส่วนประกอบและช่วยในการพูดให้ได้ดีมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

สรุป

การพูดเป็นห้องศาสตร์และศิลป์ที่เราใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน ตามรูปแบบของการสื่อสาร ที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะการเห็นหน้ากันของคู่สื่อสารและจำนวนของผู้ที่อยู่ในกระบวนการ การสื่อสาร เช่น การสนทนากัน การแผลงข่าว การพูดในที่ชุมชน การประชุมหรือสัมมนาฯลฯ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในรูปแบบใดก็ตาม ผู้พูดจะตั้งเป้าหมายของการพูดแต่ละครั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพูดเพื่อที่จะเรียนรู้ พูดเพื่อการตัดสินใจ เพื่อความรื่นรมย์ยินดี หรือพูดเพื่ออนาคต

เมื่อการพูดมีความสำคัญและเข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตของเราอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น เราจึงจำเป็นต้องศึกษาเรื่องของการพูด หรือเรื่องของวิชาภาษาศาสตร์ ทั้งนี้ พระในชีวิตประจำวันที่เราพูดกับบุคคลอื่น เราจะพบกับปัญหาต่าง ๆ มากน้อย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาของตัวผู้พูดเองที่ไม่ได้ คระเตรียมเรื่องที่พูดหรือพูดไปแล้วผู้ฟังไม่สนใจฟังหรือทำอย่างไรจึงจะสามารถเดาเช่นไจของผู้ฟังได้

การจะพูดให้สัมฤทธิ์ผล ตรงตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายที่ผู้พูดตั้งเอาไว้ตัวผู้พูดจะต้องฝึกทักษะในการพูดคือ มีความจริงใจ พูดในสิ่งที่มีสาระ มีการจัดระเบียบของเรื่องที่จะพูดให้ดี เลือกใช้คำอย่างระมัดระวังรวมทั้งการใช้ภาษาท่าทางประกอบการพูด ในขณะเดียวกันผู้พูดเองก็จะต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย เพื่อจะได้ทราบการตอบสนองของผู้ฟังและเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้

กระบวนการพูดเป็นกระบวนการสื่อสารที่ต่อเนื่อง ดังนั้นผู้พูดจะต้องมีความเข้าใจ ธรรมชาติของการพูดและหลักการพูดที่เป็นพื้นฐานโดยทั่วไป การพูดนั้นมีอยู่ ๓ ระยะด้วยกันคือ

ระยะที่ ๑ เป็นระยะก่อนการพูดเป็นระยะแห่งการเตรียมการพูดและการวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ ก่อนการพูด เช่น การวิเคราะห์ผู้ฟัง การฝึกฝน

ระยะที่ ๒ เป็นระยะเวลาของที่ทำการพูด ระยะนี้เป็นระยะเวลาของการปฏิบัติการพูดตามที่ได้ฝึกฝนและเตรียมการมา รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าขณะพูด

ระยะที่ ๓ เป็นช่วงของการประเมินผล เพื่อสำรวจดูว่าการพูดรึ้นนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้หรือไม่ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่

การพูดมิใช่เป็นการใช้เสียงพูดกับผู้ฟังเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จเท่านั้น หากแต่จะต้องมีการใช้อิริยาบถและท่าทางประกอบการพูดด้วย เช่น การใช้สายตา การ

แสดงออกทางสีหน้า การเคลื่อนไหวของร่างกาย การทรงตัว การแต่งกายและการใช้เสียง ประกอบการพูดเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจความหมายของเรื่องที่พูดอย่างชัดเจนและมีอารมณ์คล้อยตาม • ได้อย่างเหมาะสม

แบบฝึกหัด

ให้นักศึกษาพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าข้อความใดถูกต้อง และข้อความใดไม่ถูกต้อง

1. การสื่อสารกับสาธารณะเป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารระหว่างบุคคล
2. การทำการสื่อสารเพื่อให้เราจักได้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การทำงานถือเป็นการสื่อสารที่มีป้าหมายเพื่ออนาคต
3. ช่วงเวลาที่ผู้พูดเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ จากการพูดคือ ช่วงที่ผู้พูดกำลังทำต่อเป็นนักพูดที่ดี
4. กระบวนการของการพูดมีจุดเริ่มต้น ตั้งแต่ช่วงการเกิดความคิดของผู้พูด
5. การวิเคราะห์สถานการณ์ของการพูดในระยะก่อนการพูดนั้นเป็นการวิเคราะห์ถึงสถานที่ที่จะพูด โอกาสที่จะพูด รวมไปถึงวัตถุประสงค์ของการพูดด้วย
6. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการพูด รวมหมายถึงการแก้ปัญหาเรื่อง ปัญหาของระบบเสียงของเครื่องเสียงด้วย
7. การให้เกียรติกับผู้ฟังในการซักถามปัญหาต่าง ๆ ถือเป็นมาตรฐานที่สำคัญในขณะที่ทำการพูด
8. การประเมินผลการพูดจากคำวิจารณ์ของบุคคลอื่นเป็นการประเมินผลด้วยตนเองโดยจากปฏิริยาตอบสนอง หรือ Feedback ของผู้นำ
9. ความรับผิดชอบในการพูดอย่างหนึ่งของผู้พูด คือ การวิเคราะห์ผู้ฟัง
10. การวิเคราะห์โอกาสและสถานที่ในการพูดต่อหน้าสาธารณะ หมายถึงการที่ผู้พูดเลือกใช้สถานที่พูดให้เหมาะสม
11. การสร้างสรรค์อารมณ์ให้กับผู้ฟัง ในขณะพูดสามารถกระทำได้โดยการใช้สายตาของผู้พูด
12. ผู้พูดที่ใช้สายตามองระดับสูง เป็นการใช้สายตาที่แสดงถึงความไม่มั่นคง และไม่มั่นใจของผู้พูด
13. สายตาของผู้พูดที่แสดงถึงความประหม่าในการพูด คือการที่ผู้พูดกะพริบตาตลอดเวลา สายตาหลอกหลอน
14. การทรงตัวที่ดีในขณะพูดคือการพูด โดยยืนให้เท้าห่างกันเล็กน้อยและอยู่ในระดับเดียวกัน
15. การสร้างความหลากหลายในการพูดวิธีหนึ่ง ก็คือการใช้น้ำเสียงแตกต่างกันของผู้พูดในขณะที่พูด