

บทที่ 9 วิธีประสบความสำเร็จในการพูด Effective Speech Strategies

เค้าโครงเรื่อง

ความนำ

1. หลักการพูดที่มีประสิทธิผล
 - 1.1 เรื่องที่พูดต้องมีแนวคิดดี
 - 1.1.1 การคิดฝัน
 - 1.1.2 การคิดใคร่ครวญ
 - 1.1.3 การคิดแก้ปัญหา
 - 1.1.4 การคิดสร้างสรรค์
 - 1.2 การพูดโดยมีวัตถุประสงค์
 - 1.2.1 วัตถุประสงค์โดยทั่ว ๆ ไป
 - 1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ
 - 1.2.2.1 องค์ประกอบภายใน
 - 1.2.2.2 องค์ประกอบภายนอก
 - 1.3 มีความรู้ในหลักการพูดที่ถูกต้อง
 - 1.3.1 หลักการพูดแต่ละประเภท
 - 1.3.2 มีการใช้ภาษาอย่างถูกต้องเหมาะสม
 - 1.3.3 มีการใช้เสียงอย่างถูกต้อง
 - 1.3.4 มีการใช้ภาษาท่าทางและสายตาประกอบในการพูด
 - 1.4 มีการวิเคราะห์
 - 1.4.1 วิเคราะห์ตัวผู้พูดเอง
 - 1.4.2 วิเคราะห์ตัวผู้ฟัง
 - 1.4.3 การวิเคราะห์เนื้อเรื่องที่พูด
 - 1.4.4 การวิเคราะห์สถานการณ์
 - 1.5 มีสำร่อน่าสนใจ
 - 1.6 ให้ความกระจ่างแก่ผู้ฟัง

- 1.6.1 ใช้การยกตัวอย่าง
- 1.6.2 ใช้การเปรียบเทียบ
- 1.6.3 ใช้การยกหลักฐานอ้างอิง
- 1.6.4 ใช้อุปกรณ์หรือโสตทัศนอุปกรณ์ประกอบ
- 1.7 พุดให้เกิดความประทับใจ
 - 1.7.1 เลือกใช้ถ้อยคำเพื่อให้เห็นความคิด
 - 1.7.2 ใช้สีหน้า ท่าทาง และสายตาประกอบการพูด
 - 1.7.3 การใช้เสียง การออกเสียง
 - 1.7.4 การใช้อารมณ์บทและการสรุป
- 1.8 สร้างบุคลิกภาพของผู้พูดให้เด่น
- 2. สาเหตุที่ทำให้การพูดไม่ประสบความสำเร็จ
 - 2.1 การเลือกหัวข้อพูดไม่เหมาะสม
 - 2.2 วัตถุประสงค์ในการพูดไม่แน่นอน
 - 2.3 ไม่มีการเตรียมพร้อม
 - 2.4 ใช้แนวความคิดซ้ำซาก
 - 2.5 การพูดไม่ชัดเจน
 - 2.6 ขาดความสัมพันธ์และจริงใจต่อผู้ฟัง
 - 2.7 การมีท่าทางที่ไม่เหมาะสมในขณะที่พูด
- 3. ความน่าเชื่อถือของผู้พูด
 - 3.1 ความชำนาญการ
 - 3.2 คุณธรรมในตัวผู้พูด
 - 3.3 ความจริงใจและความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง
- 4. ปัจจัยที่มีบางต่อความสัมพันธ์ผลของผู้พูดในการพูด
 - 4.1 ทักษะในการพูด
 - 4.2 ทศนคติ
 - 4.3 ความรู้
 - 4.4 สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม
- 5. สรุป

สาระสำคัญ

1. การพูดจะให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้พูดจะต้องศึกษาถึงหลักการพูดให้ประสบความสำเร็จโดยผู้พูดจะต้องเลือกเรื่องที่มีแนวคิดที่ดี มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการพูดรู้หลักของการพูด มีการวิเคราะห์ผู้ฟัง ผู้พูด สถานการณ์ที่พูดและเรื่องที่พูดซึ่งจะต้องน่าสนใจฟัง โดยผู้ฟังต้องพูดให้เกิดความกระจ่างแจ้งใช้ถ้อยคำน้ำเสียงให้เกิดความประทับใจ และสร้างบุคลิกภาพให้น่าเชื่อถือ

2. ผู้ที่ผู้พูดไม่ประสบความสำเร็จในการพูดนั้น เป็นเพราะผู้พูด เลือกหัวข้อไม่เหมาะสมไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์, ไม่มีการเตรียมพร้อมสำหรับการพูด, พูดซ้ำซาก, ไม่ลุ่มลึก ไม่ชัดเจน ไม่เป็นกันเอง ไม่จริงใจและใช้กิริยาท่าทางไม่เหมาะสมในการพูด

3. ความน่าเชื่อถือของผู้พูด เกิดขึ้นจากความชำนาญในการพูดของผู้พูด การแสดงคุณธรรมในขณะที่พูด โดยแสดงความซื่อสัตย์พูดแต่ความจริงและต้องมีความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง

4. ปัจจัยที่เข้ามามีอิทธิพลต่อความสัมฤทธิ์ผลในการพูด คือทักษะในการพูดของผู้พูดการมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่พูดและสถานการณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้พูด

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อนักศึกษาอ่านเนื้อหาในบทนี้จบแล้วนักศึกษาจะสามารถ

1. ทราบถึงหลักการพูดที่ดีที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการพูดทั้ง 8 ประการ
2. ทราบสาเหตุของการพูดที่ไม่ประสบความสำเร็จจะได้เตรียมป้องกันไว้ล่วงหน้า
3. เตรียมตัวเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับตนเองเมื่อต้องพูดต่อหน้าสาธารณชน
4. ปรับปรุงตัวเอง เพื่อพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ที่จะเข้ามามีอิทธิพลต่อความสัมฤทธิ์ผลในการพูด

บทที่ 9 วิธีประสบความสำเร็จในการพูด Effective Speech Strategies

ความนำ

ในชีวิตประจำวันของเรานั้นเราได้เคยประสบเหตุการณ์เช่นนี้บ้างหรือไม่

สมศรี : เมื่อคืนเธอได้ดูน้ำเซาะทรายหรือเปล่า แหม! สิ้นจัยนี่ใจแข็งจังเลย !

สมจิตร : เออเนี่ย ไม่รู้ว่าวันนี้แฟนฉันจะมารับหรือเปล่า

สมศรี : แต่ฉันคิดว่าที่สิ้นจัยทำอย่างนั้นนะถูกแล้วให้ศรัณูรู้สักบ้าง

สมจิตร : นี่ถ้าไม่มารับละฉันแย่เลย

สมศรี : ชีวิตจริงของคนเราจะเป็นอย่างนี้ไหมหนอ.....

การสนทนาในลักษณะข้างต้นนั้น ต่างฝ่ายต่างก็จะให้อีกฝ่ายหนึ่งฟังเรื่องของตัวเองไม่ได้ตั้งใจฟังอีกฝ่ายหนึ่งพูด แทนที่แต่ละฝ่าย เมื่อเห็นว่าอีกฝ่ายหนึ่งพยายามพูดเรื่องที่ตนสนใจเท่านั้นก็นำที่จะร่วมสนทนาในเรื่องนั้น ๆ ด้วยก็ยังคงพยายามบังคับ (Force) ให้อีกฝ่ายหนึ่งหันกลับเข้ามาในเรื่องของตนลักษณะเช่นนี้มักจะเกิดขึ้นเสมอ ๆ ซึ่งก็หมายความว่าคู่สนทนานั้นจะไม่มีวันเข้าใจกันและไม่ได้สนใจฟังสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งพูด ยิ่งถ้าเป็นการพูดกับคนจำนวนมากหรือการพูดในที่ชุมชน ก็จะมีปัญหามากขึ้นเพราะว่าการสนทนานั้นต่างก็จะมีโอกาสที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบกลับได้ในทันที แสดงออกในสิ่งที่ตนปรารถนา แต่การพูดในที่ชุมชนนั้นผู้ฟังมีโอกาสแสดงปฏิกิริยาตอบกลับได้น้อยมาก จะกลายเป็นผู้พูดจะต้องระลึกละเอียดก็คือหาวิธีการในการที่จะเอาชนะใจผู้ฟัง ให้ผู้ฟังตั้งใจฟัง และพอใจในสิ่งที่ผู้พูดได้พูดรวมทั้งตัวผู้พูดเองก็จะต้องมีความเชื่อมั่นในการพูดครั้งนั้น ๆ ด้วย เพื่อให้การพูดประสบความสำเร็จ

1. หลักการพูดที่มีประสิทธิผล (Effective Speech Communication)

ผู้พูดที่ต้องการจะพูดให้ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับหลักของการพูดที่ถูกต้อง ซึ่งหลักของการพูดให้มีประสิทธิผลได้ต้องยึดหลักดังนี้

- 1.1 เรื่องที่พูดจะต้องมีแนวคิดที่ดี
- 1.2 การพูดโดยมีวัตถุประสงค์
- 1.3 มีความรู้ในหลักการพูดที่ถูกต้อง
- 1.4 มีการวิเคราะห์
- 1.5 มีสาระน่าสนใจ
- 1.6 ให้ความกระจ่างแก่ผู้ฟัง
- 1.7 พูดให้เกิดความประทับใจ

1.8 สร้างบุคลิกภาพของผู้พูดให้เด่น

1.1 **เรื่องที่พูดจะต้องมีแนวความคิดที่ดี** ในการพูดทุกครั้งผู้พูดจะมีแนวคิดเกิดขึ้นก่อน หมายความว่า ก่อนที่จะเริ่มการพูดทุกครั้งผู้พูดจะมีการเตรียมตัว คิดใคร่ครวญ ไตร่ตรองถึง เรื่องที่จะพูด ซึ่งลักษณะของการคิดสามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเภทด้วยกัน

1.1.1 การคิดฝัน เป็นการคิดอย่างไม่มีขอบเขต ไม่มีจุดหมายที่ชัดเจน โดยปกติคนเราชอบคิดฝัน มักจะคิดถึงสิ่งที่ตนเองต้องการจะสมปรารถนาซึ่งอาจจะอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ หรือไม่ได้เท่า ๆ กัน เนื้อหาแห่งการคิดฝันนั้นบางครั้งผู้พูดสามารถจะนำไปใช้ในการพูดก็ได้ แต่ผู้พูดต้องพึงระวังไว้เสมอว่า การคิดฝันบนพื้นฐานแห่งความปรารถนาที่เป็นไปได้น้อย หรือเพื่อฝันจนเกินไป จะทำให้ผู้พูดกลายเป็นตัวตลกเสียบุคลิกและขาดความเชื่อถือจากผู้ฟังได้

1.1.2 การคิดใคร่ครวญ เป็นการคิดไตร่ตรองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแบบมีจุดหมาย เป็นการคิด แบบใช้เหตุผลเพื่อมาหักล้าง หรือวินิจฉัยว่าเป็นจริงหรือเป็นเท็จอะไรเป็นสาเหตุแห่ง ผลนั้น ๆ หรือเป็นการคิดใคร่ครวญเพื่อการประเมินค่าว่าอะไรควรอะไรไม่ควร ถูกผิดอย่างไรแค่ไหน

1.1.3 การคิดแก้ปัญหา เป็นการคิดที่แตกต่างจากการคิดแบบอื่น ๆ เพราะ เป็นการคิดที่มีจุดมุ่งหมายที่แน่นอน เป็นการคิดโดยการรวบรวมเอาข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์ เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาไม่ว่าปัญหานั้นจะยากหรือง่ายก็ตาม ผู้พูดที่มีความสามารถในการตีกรอบของปัญหา และหาวิธีการแก้ปัญหาได้ดี มักจะประสบความสำเร็จในการพูดเพราะสามารถที่จะนำวิธีการเหล่านั้นมาใช้ในการพูด โดยชี้ให้ผู้ฟังเห็นถึงปัญหาต่าง ๆ และผู้พูดสามารถจะขมวดปมของปัญหาเข้ามาเพื่อหาแนวทางแก้ไข ได้อย่างกระชับตรงประเด็น

1.1.4 การคิดสร้างสรรค์ เป็นการคิดที่เป็นประโยชน์ เป็นการคิดโดยอาศัยพื้นฐานแห่งข้อมูล ข้อเท็จจริง เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งใหม่ ๆ และสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ได้ เช่น การสร้างสรรค์งานโฆษณา การคิดสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ การคิดแบบสร้างสรรค์จะเป็นการคิดที่เป็นกระบวนการเป็นขั้นเป็นตอน ผู้คิดจะไตร่ตรองโดยอาศัยข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสิ่งที่กำลังคิดอยู่ จากนั้นก็ประเมินค่าในสิ่งที่คิดว่าผลแห่งความคิดนั้นจะนำมาใช้ประโยชน์ได้หรือไม่

ลักษณะของการคิดทั้ง 4 ประเภท สามารถจะนำมาใช้ประโยชน์ในการพูดได้ทุกประเภทอยู่ที่ตัวผู้พูดจะสามารถนำมาใช้ได้อย่างเหมาะสมหรือไม่เท่านั้นเอง แต่ไม่ว่าผู้พูดจะคิดแบบใดก็ตาม แนวคิดเหล่านั้นจะต้องเป็นแนวคิดที่ดีโดยการได้มาซึ่งแนวคิดต่าง ๆ เหล่านี้มาได้ด้วยกันหลายวิธีคือ

ก. ได้มาโดยตัวผู้พูดเอง หมายถึง เป็นแนวคิดของตัวผู้พูด คิดขึ้นมาเองไม่ได้ ให้นำของใครมา หรือลอกเลียนมา แต่อาจจะเป็นการนำเอาแนวคิดของผู้อื่นมาประยุกต์หรือเทียบเคียง และปรับปรุงให้เป็นของตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นแนวคิดทั้ง 4 ประเภท ข้างต้น

ข. ได้มาจากความรู้และประสบการณ์ เป็นการสร้างความคิดโดยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ หรือได้มาจากการสนทนา, การสังเกต ฯลฯ ประมวลเข้ามามากมาย และ

เลือกสรรให้เป็นความคิดของตนเอง และจากนั้นจึงหาความรู้มาเพิ่มเติมในทางหลัง

เมื่อผู้พูดได้แนวคิดต่าง ๆ มาแล้ว จะต้องระลึกไว้เสมอว่า การจะนำแนวความคิดเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ในการพูด จะต้องมีการจัดระบบแห่งแนวความคิดนั้น คือใคร่ตรองดูว่าอะไรคือแนวคิดหลัก และแนวคิดรอง แยกเป็นประเด็น ๆ ให้เห็นเด่นชัด โดยใช้แนวคิดรองหรือแนวคิดสนับสนุน มาสนับสนุนแนวความคิดหลักนั้น และจัดลำดับแห่งแนวความคิดตามสาเหตุและผล หรือจัดลำดับแนวความคิดตามที่มาแห่งข้อเท็จจริงเพื่อเสนอต่อผู้ฟัง จะทำให้ผู้ฟังได้เข้าใจง่ายขึ้น ไม่สับสน

1.2 การพูดโดยมีวัตถุประสงค์ ตามที่ได้กล่าวมาแล้วในบทก่อนว่าการพูดทุกครั้งผู้พูดจะต้องตั้งวัตถุประสงค์ของการพูดให้ชัดเจน แน่วแน่ ซึ่งเราแยกวัตถุประสงค์ของการพูดได้ดังนี้

1.2.1 วัตถุประสงค์โดยทั่วไป ๆ ไป หมายถึง วัตถุประสงค์โดยทั่วไปของการพูด ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ

1.2.1.1 พูดเพื่อรายงานและให้ข้อเท็จจริงเป็นการพูดซึ่งผู้พูดปรารถนาที่จะให้ผู้ฟังได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร และข้อเท็จจริง โดยผู้พูด พยายามที่จะพูดชี้แจงอธิบายหรือรายงานต่อผู้ฟัง ให้ผู้ฟังเกิดความรู้ และความเข้าใจในเนื้อหาอย่างชัดเจน

1.2.1.2 พูดเพื่อจูงใจ เป็นการพูดเพื่อโน้มน้าวชักจูงใจผู้ฟัง ให้ผู้ฟังเชื่อถือหรือคล้อยตามในสิ่งที่ผู้พูดได้พูดโดยผู้พูดมุ่งที่จะเปลี่ยนทัศนคติความคิดหรือความเชื่อของผู้ฟังให้ตรงกับที่ผู้พูดปรารถนา

1.2.1.3 พูดเพื่อความเพลิดเพลินบันเทิงใจ เป็นการพูดเพื่อให้ผู้ฟังได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน สบายใจ ผ่อนคลายอารมณ์ โดยมีเนื้อหาที่สร้างสรรค์ และมีรสนิมยที่ดีไม่ว่าจะเป็นการพูดครั้งใด ๆ ก็ตาม ผู้พูดต่างก็ตั้งวัตถุประสงค์ทั่วไปนี้ไว้เสมอซึ่งเป็นไปโดยอัตโนมัติ เพียงแต่ว่าในการพูดแต่ละครั้งนั้น ผู้พูดต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าการพูดในครั้งนั้น ๆ มีวัตถุประสงค์หลักเป็นอย่างไร และหากมีวัตถุประสงค์รองจะเป็นอย่างไร

1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นวัตถุประสงค์ที่ผู้พูดตั้งไว้โดยเฉพาะในการพูดแต่ละครั้งพิเศษไปจากวัตถุประสงค์ทั่วไป โดยผู้พูดจะคาดหวังการตอบสนองจากผู้ฟังให้ตรงกับวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น การกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะของผู้พูดในการพูดแต่ละครั้งจะช่วยให้ผู้พูดสามารถกำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะพูด หรือกลวิธีในการพูดได้ชัดเจนขึ้น และสามารถหมวดเนื้อหาให้กระชับยิ่งขึ้น เป็นการควบคุมการพูดของผู้พูดไปในตัว

ในการกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะ ผู้พูดจะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบของการพูดทั้ง 2 ประการด้วยคือ

1.2.2.1 องค์ประกอบภายใน หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวผู้พูดเองตั้งแต่บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ในการพูดความเชื่อของผู้พูดที่มีต่อเรื่องที่พูด องค์ประกอบภายในเหล่านี้สามารถช่วยให้เราประเมินต่อเราเองได้ว่า เราจะสามารถประสบผลสำเร็จในการพูดหรือไม่ หรือว่าควรจะมีการปรับปรุงองค์ประกอบภายในส่วนใดบ้าง

เพื่อให้การพูดเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นประสบความสำเร็จ

1.2.2.2 องค์ประกอบภายนอก หมายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการพูด เช่นเจตคติของผู้ฟัง โอกาสของการพูดและเวลาสำหรับการพูด เหล่านี้เป็นองค์ประกอบภายนอกที่เข้ามามีอิทธิพลต่อการพูดเป็นอย่างมากด้วย

ก่อนการพูดนั้นผู้พูดที่มีประสบการณ์จะมีการวิเคราะห์องค์ประกอบทั้ง 2 ประการนี้เพื่อให้สอดคล้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะเสมอ จะทำให้การพูดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 **มีความรู้ในหลักการพูดที่ถูกต้อง** ในที่นี้หมายความว่า ผู้พูดแต่ละคนจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ และปฏิบัติตัวในขณะที่พูดให้ถูกต้องกับหลักการพูด ซึ่งหลักการพูดโดยทั่วไปประกอบด้วย

1.3.1 หลักการพูดแต่ละประเภท คือ การพูดครั้งนั้น ๆ เป็นการพูดแบบใดเช่น ถ้าเป็นการพูดเพื่อการจูงใจผู้พูดก็ต้องพูดเพื่อให้ปฏิบัติตอบสนองของผู้ฟังออกมาในรูปของการคล้อยตามหรือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและความเชื่อ และถ้าเป็นการพูดแบบเพื่อให้เกิดความบันเทิงใจก็ต้องพูดให้ผู้ฟังมีความสุข สนุกสนานเพลิดเพลิน ฯลฯ

1.3.2 มีการใช้ภาษาอย่างถูกต้องและเหมาะสม คือ ในการพูดนั้นมีหลักของการใช้ภาษาอยู่ว่า ผู้พูดจะต้องพูดให้เที่ยงตรงถูกต้อง (Accuracy) กับความหมายที่ต้องการจะสื่อสาร โดยใช้คำที่ผู้ฟังจะสามารถแปล หรือเข้าใจได้เป็นอย่างดีกับผู้พูด นอกจากนี้ยังหมายถึงการใช้ภาษาให้เหมาะสม ทั้งกับผู้ฟังและเหมาะสมกับเรื่องที่พูดด้วยแต่ทั้งนี้ไม่จำเป็นที่จะเป็นการใช้ภาษาอย่างถูกต้องหรือเหมาะสมก็ตาม ผู้พูดจะต้องนึกถึงหลักของไวยากรณ์และสนิยมแห่งการใช้ภาษาด้วย

1.3.3 มีการใช้เสียงอย่างถูกต้อง หมายถึงการกำหนดระดับของเสียงในการพูดแต่ละตอน และยังรวมไปถึงน้ำเสียงที่ใช้พูดเพื่อแสดงอารมณ์ให้การพูดดูสมจริงสมจังขึ้น การใช้เสียงอย่างถูกต้องนั้นเช่นการพูดให้เสียงดังพอให้ผู้ฟังได้ยินอย่างชัดเจน และตอนใดควรเร่งเสียงให้ดังมากขึ้น หรือแผ่วเสียงให้เบาลง นอกจากนี้ยังหมายถึงลีลาของการใช้เสียงให้สอดคล้องกับอารมณ์ของเรื่องที่พูด ที่ให้ผู้ฟังคล้อยตาม หรือเร่งจังหวะพูดให้ผู้ฟังตื่นเต้นตามไปด้วย

1.3.4 มีการใช้ภาษาท่าทางและส่ายตาประกอบในการพูด เพื่อให้การพูดดูสมจริงสมจัง มีการประสานส่ายตา และการใช้ส่ายตาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อดึงความสนใจของผู้ฟัง เช่นการจ้องที่ผู้ฟัง พร้อม ๆ กับการเร่งเสียง เป็นการให้อารมณ์กับการฟังของผู้ฟังว่า ผู้พูดมีอารมณ์ที่จริงจังกับการพูดในช่วงนั้น ๆ ฯลฯ แต่ทั้งนี้ผู้พูดจะต้องตระหนักว่าการใช้ท่าทางประกอบการพูดนั้นไม่เป็นการใช้ท่าทางมากเกินไปจนเกินไปจนจำเป็น

1.4 **มีการวิเคราะห์** หมายถึง ผู้พูดจะต้องทำการวิเคราะห์สิ่งต่อไปนี้ในแนวพูดคือ

1.4.1 วิเคราะห์ตัวผู้พูดเอง เช่นบุคลิกของตัวผู้พูดว่าเหมาะสมกับการพูดแบบใด เป็นคนเฉื่อยชา กล้าแสดงออกหรือขี้อาย หรือว่าเป็นคนที่มีอารมณ์ขัน น้ำเสียงการพูดเป็นอย่างไร

เหมาะกับการพูดที่สนุกสนานหรือจริงจัง หรือเรื่องที่เศร้า เมื่อวิเคราะห์แล้วก็จะได้ประเมินการพูดว่าจะเกิดผลอย่างไร ควรมีการปรับปรุงหรือไม่

1.4.2 วิเคราะห์ตัวผู้ฟัง เป็นการวิเคราะห์ผู้ฟังทั้งก่อนการพูดจะเริ่มต้นและขณะที่ทำการพูด การวิเคราะห์ก่อนการพูดจะเป็นการวิเคราะห์คุณลักษณะและส่วนประกอบทางสังคมของผู้ฟัง ตามที่กล่าวมาแล้วในเรื่องการวิเคราะห์ผู้ฟัง เช่น เพศ วัย ระดับการศึกษา ทักษะคิด ความเชื่อ อาชีพ ฯลฯ เพื่อการเตรียมการพูดให้เหมาะสม ส่วนการวิเคราะห์ผู้ฟังในขณะที่พูดนั้น หมายถึง การสังเกตปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ฟัง ในขณะที่พูดนั้น ๆ ว่าผู้ฟังเมื่อหน้า หรือตั้งใจ ฟัง ผู้ฟังสนใจเรื่องที่พูดหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อการปรับตัวของตัวผู้พูด เนื้อหาและวิธีการพูดด้วย การสังเกตผู้ฟังนั้นสังเกตได้โดยดูจากความสนใจฟัง การแสดงออกทางสีหน้าของผู้ฟัง

1.4.3 การวิเคราะห์เนื้อเรื่องที่พูด คือ มีการเตรียมเรื่องพูดให้เหมาะสมกับความสนใจของผู้ฟัง เหมาะสมกับลักษณะ และส่วนประกอบทางสังคมของผู้ฟัง เช่นเหมาะสมกับอาชีพของผู้ฟัง จะทำให้ผู้ฟังสนใจเป็นพิเศษหรืออาจจะเป็นการปรับเนื้อหาที่พูดเมื่อเทียบเคียงผู้ฟังกับหัวข้อที่จะพูดแล้วไม่เหมาะสมกันผู้พูดก็อาจจะปรับเนื้อหาให้เหมาะสมเรื่องเดียวกัน แต่พูดกับผู้ฟังต่างกลุ่มกัน จะได้ผลที่แตกต่างไปด้วย

1.4.4 การวิเคราะห์สถานการณ์หมายถึงมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการพูด เช่น ขนาดของห้อง หรือพื้นที่ที่หยุดกับปริมาณผู้ฟัง โอกาสของการพูดทั้งนี้เพื่อให้ผู้พูดเตรียมตัวได้อย่างถูกต้องว่าจะต้องใช้เครื่องขยายเสียงหรือไม่ หรือจะต้องใช้ไมโครโฟนหรือไม่ มาช่วยในการพูด

1.5 มีสาระน่าสนใจ ในการพูดทุกครั้งไม่ว่าจะเป็นการพูดแบบใด ๆ ก็ตาม ผู้พูดจะต้องเตรียมเนื้อหาสาระที่จะเป็นประโยชน์ให้กับผู้ฟัง เสริมสร้างความคิดและสติปัญญา มีเหตุผลมีหลักฐานอ้างอิงน่าเชื่อถือ แม้ว่าคนเราจะชอบฟังเรื่องที่สนุกสนานไม่เครียดก็ตามแต่ในขณะเดียวกันผู้ฟังก็จะสังเกตและประเมินว่าผู้พูดได้ฝากข้อคิดหรือให้ความรู้เกี่ยวกับตนบ้างหรือเปล่า ยิ่งถ้าเป็นการพูดเพื่อให้ความรู้ด้วยแล้ว ผู้พูดยังต้องมีการเตรียมค้นคว้าหาข้อมูลใหม่ ๆ มาให้กับผู้ฟังด้วย

1.6 ให้ความกระจ่างแก่ผู้ฟัง ในการพูดไม่เพียงแต่ผู้พูดจะต้องปฏิบัติตนให้ตรงกับหลักการพูดที่ถูกต้อง มีเนื้อหาสาระเท่านั้น ผู้พูดยังจะต้องหาวิธีการพูดเพื่อให้ข้อมูลหรือสิ่งที่พูดนั้นมีความกระจ่าง เพื่อผู้ฟังจะได้เข้าใจอย่างถูกต้อง ยิ่งถ้าผู้พูดทั้งวัตถุประสงค์เฉพาะเอาไว้ เช่น ต้องการให้ผู้ฟังนำไปปฏิบัติด้วยแล้ว ยิ่งต้องพูดให้ผู้ฟังเข้าใจอย่างถูกต้องชัดเจน เพื่อจักได้นำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องด้วยการพูดให้เนื้อหาที่พูดเกิดความกระจ่างสามารถกระทำได้หลายวิธีคือ

1.6.1 ใช้การยกตัวอย่าง เพื่อให้ผู้ฟังเกิดภาพพจน์ เข้าใจได้ง่าย

1.6.2 ใช้การเปรียบเทียบ เพื่อให้เห็นความแตกต่าง หรือวิธีการอุปมาอุปไมยก็ได้

1.6.3 ใช้การยกหลักฐานอ้างอิง โดยการนำหลักฐานมาอ้างอิง เพื่อให้ชัดเจน ยิ่งขึ้น

เช่น ตัวเลข สถิติจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ คัดข้อความจากเอกสารหรือตำราที่เผยแพร่แล้ว

รวมทั้งสุภาษิต คำพังเพย คำคมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้อย่างแจ่มแจ้ง

1.6.4 ใช้อุปกรณ์หรือโสตทัศนอุปกรณ์ประกอบ เช่น การฉายภาพนิ่ง ภาพยนตร์ แถบบันทึกเสียง วิดิทัศน์ ฯลฯ เข้ามาช่วยเสริมสิ่งที่พูดได้พูดไปแล้ว ผู้ฟังจะเห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้น

1.7 **พูดให้เกิดความประทับใจ** การพูดให้ผู้ฟังประทับใจ จะทำให้ผู้ฟังมีความสุขจับใจ อยากหาความรู้เพิ่มเติม หรืออยากปฏิบัติตาม วิธีการทำให้ผู้ฟังประทับใจ ที่ง่ายที่สุดก็คือผู้พูด ต้องมีความจริงใจ (Sincere) และพูดอย่างจริงจังซึ่งสามารถกระทำได้หลายวิธีคือ

1.7.1 เลือกใช้ถ้อยคำเพื่อให้แทนความคิดที่ผู้พูดต้องการแสดงออกให้ผู้ฟังได้รับสารอย่างชัดเจน เลือกสรรถ้อยคำสำนวนมาใช้ในการพูดได้อย่างเหมาะสม สามารถกระตุ้นหรือเร้าอารมณ์ได้ดี พูดให้ผู้ฟังเกิดความเพลิดเพลินดื่มด่ำเห็นมโนภาพเรียงเรียงลำดับของถ้อยคำเหล่านั้นให้ถูกต้องตามความนิยม และตามมาตรฐานของภาษา

1.7.2 ใช้สีหน้า ท่าทาง และส่ายตาประกอบการพูด ผู้พูดจะต้องมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อเริ่มปรากฏตัวต่อหน้าผู้ฟัง เป็นการสร้างความประทับใจครั้งแรกหรือแสดงสีหน้าเคร่งขรึมเพื่อแสดงความเอาใจจริงเอาใจหรืออาจจะเป็นการแสดงสีหน้าเศร้าสลด เมื่อพูดถึงเรื่องการสูญเสีย การใช้สีหน้าต้องใช้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ท่าทางประกอบการพูดก็มีส่วนช่วยสร้างความประทับใจให้กับผู้พูดได้เช่น การส่ายศีรษะ การยกมือ แขน หรือการเคลื่อนไหวลำตัว เพื่อให้ดูเรื่องที่พูดสมจริง สมจริง และผู้พูดต้องไม่ลืมที่จะประสานส่ายตากับผู้ฟังขณะพูด เพื่อเป็นการแสดงความเชื่อมั่นใจ และสนใจผู้ฟัง

1.7.3 การใช้เสียง การออกเสียงต้องให้ถูกต้องตามความนิยมและถูกหลักการออกเสียง มีการใช้น้ำเสียงหนักเบา สูง ต่ำ แฝ่ว และเร่งจังหวะให้กระชั้น การทอดเสียงรวมไปถึงการหยุดเว้นเป็นระยะ ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับอารมณ์ของเรื่องที่พูด จะทำให้การพูดมีชีวิตชีวา และผู้ฟังเคลิ้มตามการพูดของผู้พูด

1.7.4 การใช้อารมณ์บทและการสรุป การอารมณ์บทที่ดีจะเรียกความประทับใจได้ และทำให้ผู้ฟังสนใจ ตั้งใจฟัง ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในบทก่อนเป็นการเรียกความสนใจจากผู้ฟัง นอกจากนี้ เมื่อจบการพูดผู้พูดจะต้องสรุปประเด็นให้กระชับ ฝากข้อคิดหรือสรุปสาระที่สำคัญของเนื้อหาที่พูดทั้งหมด ก็จะประทับใจผู้ฟังได้เป็นอย่างมาก

1.8 **สร้างบุคลิกภาพของผู้พูดให้เด่น** บุคลิกภาพของผู้พูดมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมาก ในการทำให้การพูดประสบความสำเร็จ ผู้พูดที่มีบุคลิกดีรูปร่างสง่างามจะทำให้ผู้ฟังเชื่อถือผู้พูด ยังต้องแสดงท่าทางเป็นกันเองกับผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังอบอุ่นใจ หรือมีอารมณ์ขันอย่างมีรสนิยม เพื่อให้ผู้ฟังมีความสุขสบายใจ ผู้พูดเมื่ออยู่ต่อหน้าผู้ฟัง ต้องพยายามควบคุมบุคลิกภาพไม่ให้เกิดกริยาท่าทางอันใดออกมา จะทำให้ผู้ฟังเสื่อมศรัทธาเช่น เคาศีรษะ แคะจมูกหรือใช้ลิ้นคุดฟันหรือแก้มจนดูน่าเกลียด แต่ทั้งนี้ผู้พูด ต้องระมัดระวังการควบคุมบุคลิกภาพจนไม่ให้อึดแข็งทื่อ หรือเกร็ง จะทำให้การพูดในครั้งนั้น ๆ ไม่น่าสนใจ หากผู้พูดปฏิบัติได้ดังนี้การพูดก็จะเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่ติดขัดคงความเชื่อมั่นและประสบความสำเร็จในการพูดนั้น

กิจกรรมการเรียนรู้ 1

1. ให้นักศึกษาลองใคร่ครวญถึงวิธีการที่จะทำให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการพูดว่ามีอะไรบ้าง
2. ความคิดของคนเรามีกี่แบบอะไรบ้าง
3. ให้ถามตัวเองว่าทุกครั้งที่เราพูดได้เคยตั้งวัตถุประสงค์ไว้หรือไม่
4. ในการพูดแต่ละครั้ง นักศึกษาได้ทำการวิเคราะห์สิ่งใดบ้าง
5. ทดลองพูดหน้าชั้นเรียนคนละ 2 นาที

2. สาเหตุที่ทำให้การพูดไม่ประสบความสำเร็จ

แม้ว่าผู้พูดจะได้ถึงหลักของการพูดให้ประสบผลสำเร็จแล้วก็ตาม แต่ก็ยังเป็นเพียงการชี้ทางปฏิบัติให้ผู้พูดพยายามปฏิบัติเพียงแนวทางเดียวซึ่งผู้พูดอาจจะได้พยายามทำตามหลักการทั้ง 8 ประการข้างต้น แต่ก็อาจจะมีบางขณะที่ผู้พูด เกิดข้อผิดพลาดในขณะที่พูดได้ ซึ่งส่งผลให้การพูดขาดประสิทธิผล ดังนั้น ผู้พูดจึงควรทราบสาเหตุเหล่านั้นไว้ เพื่อจักได้ระมัดระวัง หลีกเลี่ยงหรือหมั่นเตือนสติอยู่เสมอว่ามีสาเหตุอะไรบ้างที่ทำให้การพูดไม่มีประสิทธิผล

2.1 การเลือกหัวข้อพูดไม่เหมาะสม การเลือกหัวข้อที่พูดนั้นไม่เพียงแต่ผู้พูดจะเลือกหัวข้อที่ตนเองมีความรู้ ความสามารถ และความสนใจในเรื่องที่พูดเท่านั้น หากแต่หัวข้อที่พูดนั้นจะต้องเป็นที่สนใจของผู้ฟัง และสามารถให้ประโยชน์แก่ผู้ฟัง จากการฟังเรื่องนั้นๆ ได้ มิฉะนั้นจะไม่ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ในบางครั้งการเลือกหัวข้อที่พูดจะต้องเหมาะสมทั้งตัวผู้พูด และตัวผู้ฟังด้วย

2.2 วัตถุประสงค์ในการพูดไม่แน่นอน คือ ผู้พูดไม่ได้วางแผนการพูดล่วงหน้าว่าจะพูดอะไร มีจุดมุ่งหมายในการพูดอย่างไร และปรารถนาจะให้ผู้ฟังมีการตอบสนองการพูดอย่างไร ซึ่งหากผู้พูดไม่ตั้งวัตถุประสงค์ในการพูดไว้ล่วงหน้าให้ชัดเจนแล้ว จะทำให้การวางแผนการพูดไม่มีคุณภาพคือ ผู้พูดจะไม่มีเตรียมพร้อมสำหรับการพูด การรวบรวมข้อมูล และจัดลำดับเรื่องราวการพูดสับสน จนผู้ฟังไม่สามารถจับแนวคิดหรือจุดสำคัญของการพูดได้ ดังนั้นการตอบสนองของผู้ฟัง ก็อาจจะไม่ตรงกับความต้องการของผู้พูด

2.3 ไม่มีการเตรียมพร้อม เป็นการเตรียมตัวของผู้พูดก่อนการพูด ทุกครั้งที่ผู้พูดจะต้องไปพูดในหัวข้อใด ๆ ก็ตาม โดยเฉพาะในเรื่องที่ตนเองไม่มีความชำนาญ ก็ยังจำเป็นที่ผู้พูดจะต้องมีการค้นคว้า หาความรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ มาเรียบเรียงลำดับการพูดให้น่าฟังหรือแม้แต่เรื่องที่พูดมีความรู้ หรือมีประสบการณ์อยู่แล้ว ผู้พูดก็ยังต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมบ้างมิฉะนั้นจะกลายเป็นการพูดแบบเดียวกันทุกครั้ง ทำให้ผู้ฟังเบื่อหน่าย ขาดศรัทธา นอกจากนี้การหาข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องที่รู้อยู่แล้วเป็นสิ่งสำคัญมาก เป็นการเตือนผู้พูดไม่ให้ประมาทเพราะ

สถานการณ์อาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา อาจจะมีข้อมูลเพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน

นอกจากการเตรียมพร้อมในเนื้อหาที่พูดแล้วผู้พูดจะต้องมีการเตรียมพร้อมในด้านอื่น ๆ ด้วย ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญในการพูด ตั้งแต่การแต่งกายให้เหมาะกับกาลเทศะและโอกาสของการพูด ไปจนถึงการฝึกฝนการพูดจนคล่องแคล่ว

2.4 ใช้แนวความคิดซ้ำซาก ปัญหานี้จะเกิดขึ้นบ่อยครั้ง กับผู้พูดที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในหัวเรื่องที่จะพูด จนหลงลืมตัวเองไม่มีการเตรียมพร้อมหรือปรับปรุงการพูดเพราะคิดว่าเรื่องนั้น ๆ ตนเองเคยพูดมาบ่อยครั้งและสามารถกระทำได้ ผู้พูดจำนวนมากที่ไม่พยายามหาวัตถุดิบใหม่ ๆ มาเสริมการพูด อาจจะเป็นตัวอย่าง การเปรียบเทียบ สำนวนโวหารต่าง ๆ ที่นำมาใช้เสริมการพูดก็ได้มีฉะนั้นผู้ฟังจะเบื่อหน่ายจะเข้าลักษณะที่ว่า “ผู้พูดติดกับดักของตัวเอง” (Free Ride Trap) ทำให้การพูดล้มเหลว

2.5 การพูดไม่ชัดเจน อาจจะมาจากสาเหตุ 2 ประการคือ ผู้พูดออกเสียงไม่ถูกหรือพูดไม่ชัด กับการใช้เสียงของผู้พูดไม่เหมาะสม มีบ่อยครั้งที่ผู้พูดพูดเร็วจนเกินไปทำให้ออกเสียงผิดพลาด เช่น คำว่า “ปริญญาบัตร” ออกเสียงเป็น “ปิ่น-ยา-บัด” หรือคำว่า “เกรงกลัว” ออกเสียงเป็น “เกง-กัว” ฯลฯ อีกทั้งบางครั้ง ตัวผู้พูดใช้เสียงไม่เหมาะสมเช่นดังหรือค่อยจนเกินไปเสียงราบเรียบตลอดเวลาไม่มีชีวิตชีวาเสียงแหบเครือ เสียงในลำคอ หรือบีบเสียงพูด จะทำให้ผู้ฟังรู้สึกรำคาญและหงุดหงิด นอกจากนี้ยังมีบุคลิกการออกเสียงที่ไม่ฟังประสงค์ด้วย ซึ่งมักจะเกิดขึ้นเพราะการลืมตัว หรือเผลอตัว เช่น การใช้คำ “เอ้อ” “แล้วก็” และการพูดย้ำคำท้ายประโยคแรกเสมอ ๆ ก่อนเริ่มประโยคใหม่ ๆ หรือตอนใหม่

2.6 ขาดความสัมพันธ์และจริงใจต่อผู้ฟัง การแสดงความสัมพันธ์และจริงใจกับผู้ฟัง แม้จะเป็นเพียงสิ่งเล็กน้อย ไม่ใช่ประเด็นหลักของการพูดซึ่งผู้พูดมักจะเน้นในเรื่องของเนื้อหาที่ตามแต่เราถือว่าเป็นส่วนประกอบสำคัญมีอิทธิพลต่อความตั้งใจ ความสนใจและความเชื่อถือของผู้ฟัง การแสดงความสัมพันธ์และความจริงใจตั้งแต่เริ่มพูดจะช่วยสร้างเจตคติที่ดีให้กับผู้ฟังทำให้ตั้งใจฟังและยอมรับในเรื่องที่พูดได้ง่าย การแสดงความสัมพันธ์นั้นสามารถกระทำโดยการประสานสายตากับผู้ฟัง เพราะผู้พูดจำนวนมากที่คิดว่าที่ขณะพูดมักจะมองข้ามศีรษะผู้ฟังหรือหันข้างออกหรือก้มมองแต่บันทึกย่อที่เตรียมมา ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกว่าไม่ได้อยู่ในสถานการณ์เดียวกัน การแสดงความจริงใจกับผู้ฟังนั้นอาจจะเป็นการใช้การยิ้มที่เป็นมิตร หรือวาจาที่อบอุ่น เป็นกันเองไม่เสแสร้ง เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความพอใจหรือการแสดงความคิดเห็นด้วย เข้าอกเข้าใจผู้ฟังก็เป็นการแสดงความจริงใจ

2.7 การมีท่าทางที่ไม่เหมาะสมในขณะที่พูด เช่นท่าทางที่อ่อนน้อมถ่อมตนจนเกินไปของผู้พูด จะทำให้ขาดความสง่า เสียนบุคลิกภาพ แม้จะเป็นวัฒนธรรมที่ดีในสังคมไทยก็ตามแต่ต้องไม่ลืมว่า ผู้พูดกำลังเป็นผู้นำในสถานการณ์การพูดในขณะนั้นจึงควรถ่อมตนพอสมควร มิฉะนั้นผู้ฟังจะถูก ขาดศรัทธาเช่นอารมณ์บทที่ถ่อมตนหรือการปฏิสน์ถนารที่ถ่อมตน โดยที่ผู้พูดไม่ได้ระลึกถึง เช่น “ผมไม่แน่ใจว่าวันนี้จะให้ความรู้กับผู้ฟังตามที่ผู้ฟังต้องการหรือไม่” หรือ

กระผมรู้สึกว่าจะเป็นผู้น้อยตัวเล็ก ๆ เมื่อเทียบกับวิทยากรที่ทรงคุณวุฒิท่านอื่น ๆ ฯลฯ

การแสดงอาการเฉื่อยชาไม่เต็มใจ ขาดความกระตือรือร้นไร้ชีวิตชีวาจะทำให้ลายการพูด โดยสิ้นเชิง เช่น ผู้พูดเดินทอดน่องออกไปหน้าผู้ฟังแสดงถึงความไม่เต็มใจพูดผู้ฟังก็ไม่กระตือรือร้นและเบื่อหน่ายที่จะฟังหรือการแสดงใบหน้าไร้ชีวิตชีวาไม่ยิ้มแย้ม บึ้งตึงเคร่งขรึมจนเกินไปหรือรับแรง กระตือรือร้นที่จะพูด จนดูแล้วเหมือนกับเป็นการพูดแบบเสียไม่ได้ เช่น ผู้พูดรีบขึ้นมาพูด แล้วกล่าวกับผู้ฟังว่า มีเวลาอันจำกัดนี้จะต้องรีบให้ความรู้กับผู้ฟังให้คุ้มค่าเวลาของผู้ฟัง ลักษณะเช่นนี้ทำให้ผู้ฟังรับแรงและรู้สึกเหมือนถูกคุกคามจากผู้พูดในบางกรณีผู้พูดกล่าวเริ่มการพูดอย่างไม่ตั้งใจ แต่ทำให้มีผลต่อการฟัง เช่น การกล่าวว่า “ที่จริงผมไม่ค่อยอยากจะมาพูดในวันนี้ หรือในเรื่องนี้ เพราะ.....” จะทำให้ผู้ฟังลดความสนใจและไม่อยากฟัง

กิจกรรมการเรียนรู้ 2

1. ให้นักศึกษาระบุสาเหตุที่ทำให้การพูดไม่ประสบความสำเร็จทั้ง 7 ประการ

3. ความน่าเชื่อถือของผู้พูด

ในการพูด ผู้พูดสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เรียกว่า “ภาพลักษณ์ของผู้พูด” (The speaker's image) ซึ่งจะปรากฏอยู่ในความคิด ความรู้สึก จิตใจ และสายตาของผู้ฟัง ผู้พูดจะต้องมีสิ่งๆ ที่เรียกว่า "Ethos" หรือบุคลิกลักษณะแห่งความน่าเชื่อถือศรัทธา และน่าไว้วางใจตามความรู้สึกนึกคิดของผู้ฟัง นอกจากความน่าเชื่อถือแล้ว ยังประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญ 3 ประการ

3.1 ความชำนาญการ (Expertise or Expertness) ในที่นี้หมายถึง ความรู้ความชำนาญในเรื่องที่พูด คือต้องมีความรู้อย่างแท้จริง ละเอียดต้องแท้ และสามารถที่จะถ่ายทอดโดยการพูดให้ผู้ฟังได้เข้าใจ อย่างถูกต้องชัดเจน ซึ่งผู้พูดสามารถหาความรู้ได้จากการค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ มีการติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ด้วยที่กำลังค้นคว้าอยู่ ผู้ฟังจะเชื่อถือและเกิดการยอมรับ สนใจ ตั้งใจฟัง ถ้าการพูดของผู้พูดเป็นการพูดอย่างชำนาญการ และยังเลื่อมใสในตัวผู้พูดด้วย

3.2 คุณธรรมในตัวผู้พูด (Moral Character) หมายถึงการพูดอย่างตรงไปตรงมาของผู้พูดพูดตามความเป็นจริง ไม่หลอกลวงโกหก หรือใช้อุบายให้หลงมีการยึดมั่นในคุณธรรมความดีงามอย่างเคร่งครัดเพื่อให้ผู้ฟังเกิดศรัทธาเลื่อมใสในตัวผู้พูด โดยเฉพาะในการพูดจงใจแบบต่าง ๆ

3.3 ความจริงใจและความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง (Sincerity, good will and truthworthiness) เป็นการแสดงออกถึงความจริงใจและปรารถนาดีต่อผู้ฟัง ซึ่งสะท้อนออกทางสีหน้า สายตา น้ำเสียง ท่าทาง และผู้ฟังสามารถมองเห็นได้อย่างเด่นชัด มีการทักทายเพื่อให้ผู้ฟังอบอุ่นและรู้สึกเป็นกันเอง

- หากผู้พูดสามารถปฏิบัติให้เกิด 3 สิ่งเหล่านี้ได้ในการพูดแล้ว ผู้พูดจะได้รับความไว้วางใจ เป็นที่น่าเชื่อถือ และความนิยมชมชอบจากผู้ฟังทำให้ผู้ฟังเชื่อและปฏิบัติตาม
- นอกจากนี้ยังมีหลักและแนวทางในการสร้างที่น่าเชื่อถือให้กับตัวผู้พูดอีกคือ
- ก. มีการศึกษาค้นคว้าเรื่องที่พูดให้ถ่องแท้ชัดเจน พร้อมหลักฐานสนับสนุน และอาจทำให้เกิดความเข้าใจโดยชี้ให้เห็นถึงการศึกษาค้นคว้าวิจัยของผู้พูด
 - ข. แสดงความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อเรื่องที่พูด
 - ค. ยึดมั่นในความจริง มีคุณภาพและความปรารถนาดีต่อผู้ฟังสามารถให้ผู้ฟังซักถามและพิสูจน์ความจริงได้
 - ง. เคารพในความคิดของบุคคลอื่นที่คิดแตกต่างไปจากผู้พูด
 - จ. วางตนให้เหมาะสมกับกาลเทศะ

กิจกรรมการเรียนรู้ 3

1. ความชำนาญในการพูดของผู้พูดหมายถึงอะไร
2. คุณธรรมในการพูดสามารถแสดงได้อย่างไร
3. ให้ระบุถึงการแสดงปรารถนาดีที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟังว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมฤทธิ์ผลของผู้พูดในการพูด

นอกเหนือจากที่น่าเชื่อถือดังกล่าวข้างต้น ซึ่งเราถือว่ามีมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในตัวผู้พูดแล้ว ยังมีปัจจัยด้านอื่น ๆ อีกที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้พูดเองที่จะทำให้การพูดสัมฤทธิ์ผลหรือล้มเหลวได้ก็คือ

4.1 ทักษะในการพูด (Communication Skills) หมายถึง ความสามารถและความชำนาญในการพูดรวมไปถึงการคิดหรือการให้เหตุผล ทักษะในการพูดจะมีอิทธิพลต่อตัวผู้พูดในด้านความคิดของตัวเอง ความสามารถในการถ่ายทอดความคิดของผู้พูด และการกำหนดวิธีการคิดและการตัดสินใจของคน นอกจากนี้ทักษะในการพูด ยังมีอิทธิพลต่อความสามารถในการเรียบเรียงคำพูดด้วยซึ่งการพูดของผู้พูดจะสามารถแสดงถึงอารมณ์และความคิดของผู้พูดแต่ต้องไม่ลืมว่าทักษะในการพูดนี้ต้องสามารถแสดงความหมายของเรื่องที่พูดได้อย่างชัดเจนที่สุด

4.2 ทศนคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของผู้พูดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผู้พูดนำมาพูดคือ

4.2.1 ทศนคติต่อตนเอง (Attitude toward self) หมายถึง การประเมินตนเองของผู้พูดก่อนการพูดให้เกิดมีความมั่นใจ (Confident) ว่าสามารถสื่อสารหรือพูดได้จนประสบความสำเร็จ ถ้าผู้พูดมีทศนคติที่ไม่ดีต่อตนเอง คือไม่มั่นใจว่าการพูดจะประสบความสำเร็จหรือไม่แล้ว โอกาสที่จะประสบความสำเร็จก็มีน้อยลง

4.2.2 ทักษะคิดต่อผู้ฟัง (Attitude toward Listeners) ซึ่งจะเข้าไปมีอิทธิพลต่อการพูดของผู้พูดและปฏิกิริยาของผู้ฟัง ซึ่งหากผู้พูดมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ฟังจะทำให้ผู้พูดอยากพูดและพยายามจะปรุงแต่งเนื้อหาให้ผู้ฟังเข้าใจง่าย ใช้ภาษาและคำที่เหมาะสมมีรสนิม ในทางตรงข้ามหากผู้พูดมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ฟังจะทำให้ผู้พูดรู้สึกไม่อยากพูดให้ผู้ฟังได้ฟัง และพูดแบบขอไปทีเสียไม่ได้ การพูดก็จะไม่ประสบความสำเร็จ

4.2.3 ทักษะคิดต่อเรื่องที่พูด (Attitude toward subject matter) คือผู้พูดจะต้องมีความเชื่อถือในเรื่องที่พูด พอใจที่จะพูดในเรื่องนั้น ๆ มิฉะนั้นผู้พูดจะขาดความมั่นใจ ไม่กล้าพูดรวมไปถึงไม่อยากจะพูดด้วยการที่ผู้พูดมีทัศนคติต่อเรื่องที่พูดจะทำให้ผู้พูดตื่นตัว ตั้งใจจะพูดปรารถนาที่จะหาข้อมูลมาเสริมการพูด ปรุงแต่งวิธีการพูดให้ผู้ฟังได้รับความพอใจ

4.3 ความรู้ (Knowledge) ในที่นี้แยกประเภทได้ 2 ส่วนคือ ความรู้ในการพูด และความรู้ในเรื่องที่พูด ความรู้ในการพูดนั้นหมายถึงหลักทั่ว ๆ ไปของการพูดที่ได้กล่าวมาบ้างแล้ว ในบทก่อน มีผู้พูดจำนวนมากที่มีความสามารถในการพูดแต่กลับไม่ประสบความสำเร็จในการพูดครั้งนั้น ๆ เพราะไม่เข้าใจถึงกระบวนการสื่อสารโดยการพูด ซึ่งผู้พูดอาจจะมีความรู้ในเรื่องที่พูดนั้น ๆ อย่างดี

ความรู้สักส่วนหนึ่งก็คือ ความรู้ในหัวข้อที่พูด คือ ผู้พูดจะต้องมีความเข้าใจในเนื้อหาสาระของเรื่องที่จะพูด เช่น จะพูดเรื่องการเมืองในเมืองไทย ผู้พูดจำเป็นต้องศึกษา ค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับการโฆษณา ฯลฯ ความรู้ในเรื่องที่พูดอาจจะได้มาจากประสบการณ์ส่วนบุคคล หรือการศึกษา ค้นคว้า วิจัยหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ห้องสมุดผู้เชี่ยวชาญ หรือการสนทนา เป็นต้น

4.4 สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture Status) ทั้งนี้เป็นเพราะคนเราอยู่ในสังคม จะมีสถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรมแตกต่างกันออกไปไม่ว่าจะเป็นตำแหน่ง บทบาท หน้าที่ ความเชื่อ ค่านิยม ทางวัฒนธรรม เหล่านี้จะเข้ามามีอิทธิพลต่อความคิด และพฤติกรรมในการพูดของผู้พูด สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรมนี้ยังมีอิทธิพลต่อการกำหนดวัตถุประสงค์ของการพูด การสื่อความหมาย การเลือกใช้สื่อ และการเลือกผู้ฟัง คนต่างวัฒนธรรมจะมีรูปแบบของการพูดที่แตกต่างกัน รวมทั้งความคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะแตกต่างกันไปด้วย

กิจกรรมการเรียนรู้ 4

1. บัญญัติในตัวผู้พูดที่มีผลต่อความสัมฤทธิ์ผลของการพูดทั้ง 4 ประการมีอะไรบ้าง
2. ทำไมสถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม จึงเข้ามามีอิทธิพลต่อความสัมฤทธิ์ผลของตัวผู้พูดในการพูด

สรุป

การที่ผู้พูดจะประสบความสำเร็จในการพูดได้นั้น ผู้พูดจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับหลักการพูดที่ดีที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ 8 ประการคือ

1. เรื่องที่พูด จะต้องมีความน่าสนใจ
2. การพูดโดยมีวัตถุประสงค์
3. มีความรู้ในหลักการพูดที่ถูกต้อง
4. มีการวิเคราะห์
5. มีสาระน่าสนใจ
6. ให้ความกระจ่างแก่ผู้ฟัง
7. พูดให้เกิดความประทับใจ
8. สร้างบุคลิกภาพของผู้พูดให้เด่น

การพูดให้ประสบความสำเร็จนั้น ไม่ใช่จะต้องรู้เพียงหลักการพูดเท่านั้น ผู้พูดยังต้องศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้การพูดไม่ประสบความสำเร็จด้วย คือ การจะทำสิ่งใดไม่ใช่แต่เพียงให้รู้ว่าทำอย่างไรหากแต่จะต้องทราบถึงอุปสรรคแห่งการกระทำนั้นหรือสาเหตุที่ทำให้การกระทำนั้น ๆ ไม่บรรลุผลด้วย ผู้พูดควรจะหลีกเลี่ยงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การเลือกหัวข้อที่พูดไม่เหมาะสม
2. วัตถุประสงค์ในการพูดไม่แน่นอน
3. ไม่มีการเตรียมพร้อม
4. ใช้แนวความคิดซ้ำซาก
5. การพูดไม่ชัดเจน
6. ขาดความสัมพันธ์และจริงใจต่อผู้ฟัง
7. มีท่าทางที่ไม่เหมาะสมในขณะที่พูด

องค์ประกอบหลักในการพูดอย่างหนึ่งที่เราสามารถพัฒนาได้ง่ายที่สุดก็คือ ตัวผู้พูดเอง ดังนั้น ผู้พูดจะต้องพยายามสร้างความน่าเชื่อถือในตนเองให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้ฟัง หมายถึงคุณลักษณะแห่งความน่าเชื่อถือ ศรัทธาและน่าไว้วางใจในความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของผู้ฟัง หรือเรียกสั้น ๆ ว่า ภาพลักษณ์ของผู้พูด (Ethos) ซึ่งมีส่วนประกอบเพิ่มเติม ดังนี้

1. ความชำนาญการ
2. คุณธรรมในตัวผู้พูด
3. ความจริงใจและความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง

นอกจากนี้ปัจจัยต่อความสัมฤทธิ์ผลของผู้พูดนอกจากความน่าเชื่อถือหรือภาพลักษณ์ของผู้พูดแล้ว ยังประกอบไปด้วย

1. ทักษะในการพูด
2. ทศนคติ

3. ความรู้
4. สังคมและวัฒนธรรม

เหล่านี้เป็นปัจจัยในตัวผู้พูดที่จะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการพูดของผู้พูด

แบบฝึกหัด

ให้นักศึกษาพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ข้อใดถูกต้อง และข้อใดผิด

1. การคิดเพื่อนำคุณประโยชน์เป็นการคิดแก้ปัญหา
2. เราไม่สามารถนำเอาการคิดฝันมาใช้ในการพูดในทุก ๆ กรณี
3. การพูดเพื่อหวังผลในการตอบสนองจากผู้ฟังเป็นการพูดเพื่อการจูงใจ
4. การวิเคราะห์ตัวผู้พูด เป็นการวิเคราะห์บุคลิกภาพของผู้พูด เพื่อปรับปรุงให้

เหมาะสมกับการพูด

5. การให้ความกระจ่างกับผู้ฟังสามารถกระทำได้โดยการเปรียบเทียบให้เห็นแจ้ง
6. การสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้ฟังอาจจะกระทำโดยใช้การอรรถกถาและการ

พูดที่น่าฟัง

7. การย้าความคิดซ้ำบ่อย ๆ จะช่วยทำให้การพูดสัมฤทธิ์ผล
8. ความสัมพันธ์ที่ผู้พูดแสดงต่อผู้ฟังเป็นส่วนประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความ

ตั้งใจฟังและความสนใจฟังรวมทั้งความน่าเชื่อถือของตัวผู้พูดด้วย

9. ความชำนาญการของผู้พูด หมายถึง ความเชี่ยวชาญในการพูด
10. การใช้กลยุทธ์และอุบายในการพูดเพื่อให้ผู้ฟังเชื่อเป็นสิ่งที่ผู้พูดควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง
11. ถ้าผู้พูดมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ฟังจะช่วยให้ผู้พูดอยากพูดและพยายามปรับปรุงเนื้อหา

ให้ผู้ฟังเข้าใจง่าย

12. ความคิดและพฤติกรรมของคนเราได้รับอิทธิพลมาจากสถานภาพทางสังคม

และเศรษฐกิจด้วย