

บทที่ 7

การพูด และการเตรียมตัวเพื่อการพูด

การพูด

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม และพฤติกรรมของสัตว์สังคมที่จะขาดเสียไม่ได้คือ การสื่อสารระหว่างกัน สัตว์สังคมทุกชนิดยกเว้นมนุษย์จะสื่อสารกันด้วยอวัจนภาษา คือภาษาที่ไม่ต้องใช้คำพูด แต่มนุษย์จะสื่อสารกันได้ทั้งทางอวัจนภาษาและวัจนภาษา คือภาษาที่เป็นภาษาพูด (ปรัชญา อภิปรัชญา 2540, 11) จึงเห็นได้ว่ามนุษย์สามารถสื่อสารกันได้ดีกว่าสัตว์ประเภทอื่นมากด้วยเหตุที่มนุษย์สามารถพูดโต้ตอบกันได้นั่นเอง

การพูดนับเป็นสิ่งจำเป็นและมีคุณค่ายิ่งสำหรับบุคคลในทุกสาขาวิชาชีพที่ต้องอาศัยการพูด เป็นเครื่องมือสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกัน บางอาชีพต้องใช้การพูดเพื่อสร้างชื่อเสียง ความเชื่อถือ หรือความเป็นผู้นำ จนประสบความสำเร็จในชีวิตมาแล้วมากต่อมาก

การสื่อสารกันในชีวิตประจำวันนั้น จะเห็นได้ว่าเราใช้การพูดเป็นเครื่องมือสื่อสารมากกว่า การสื่อสารประเภทอื่น เพราะการใช้คำพูดมีข้อจำกัดน้อยกว่าวิธีอื่น ผู้พูดสามารถใช้เครื่องมือที่มีอยู่ในตัวเองมาเป็นเครื่องประกอบการพูด (ลักษณะ สตะเวทิน 2536, 1) จึงสะดวกแก่การใช้

ด้วยเหตุที่การพูดมีความสำคัญต่ออาชีพต่าง ๆ ในสถาบันการศึกษาชั้นสูงจำนวนมาก มักจะมีการสอนวิชาการพูด หรือศิลปะการพูดต่อหน้าชุมชนกันอย่างกว้างขวาง เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการพูด และฝึกฝนให้ผู้ศึกษาเป็นนักพูดที่ดี ให้รู้จักพูดในสิ่งที่ควรพูด คือ สอนให้พูดแต่ดีไม่ใช่ดีแต่พูด (อุทัย หิรัญโต ม.ป.ป., 5) วิชาที่ว่าด้วยการพูดนี้บางแห่งใช้ชื่อว่า วาทกรรม หรือวาทศาสตร์ หรือวาทศิลป์ เป็นวิชาที่สามารถเรียนรู้ได้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เช่นเดียวกับศาสตร์แขนงอื่น ๆ (เพียรศักดิ์ ศรีทอง 2537, 12)

เหตุที่สถาบันการศึกษาต่าง ๆ มักจะกำหนดให้วิชาว่าด้วยด้วยการพูด มีในหลักสูตรหรือเป็นวิชาบังคับ เพราะคนเราจะมีความรู้มากมายเพียงใดก็ตาม หากไม่สามารถพูดหรือบรรยายให้ผู้อื่นเข้าใจ ความรู้นั้นก็ไร้ค่าหรือบางคนอาจจะดีทุกอย่างดีพร้อม แต่ถ้าพูดไม่เข้าหูคน ก็อาจทำให้เสียคนหรือหมดทางก้าวหน้าไปก็มีไม่น้อย (อุทัย หิรัญโต ม.ป.ป., 1) เกี่ยวกับเรื่องนี้ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงให้ความสำคัญต่อการพูดไว้ว่า

ปากเป็นเอกเลขเป็นโทโบราณว่า	หนังสือตรีมีปัญญาไม่เสียหลาย
ถึงรู้มากไม่มีปากลำบากกาย	มีอุบายพูดไม่เป็นเห็นป่วยการ
ถึงเป็นครุรู้วิชาปัญญามาก	ไม่รู้จักใช้ปากให้จัดจ้าน
เหมือนเต่าฝิ่งนั่งซื้อซื้อรำคาญ	วิชาชาญมากเปล่าไม่เข้าที่

จะเห็นได้ว่าพระองค์ท่านทรงให้ความสำคัญต่อการพูดเป็นลำดับแรก คือปากเป็นเอก ส่วนความรู้ด้านอื่น ๆ ทรงให้ความสำคัญรองลงมา นั่นคือใครก็ตามแม้จะมีความรู้มากมาย แต่ถ้าพูดไม่เป็นหรือไม่รู้จักพูดให้ดี ก็จะเป็นดังคำกล่าวที่ว่า “ความรู้ท่วมหัวเอาตัวไม่รอด” หรือ “มีอุบายพูดไม่เป็นเห็นป่วยการ” (พ.ท.ทองขาว พ่วงรอดพันธุ์ 2532, 13-14)

ความหมายของการพูด

มนุษย์ทุกคนที่ไม่เป็นใบ้สามารถพูดได้ทั้งนั้น แต่ทุกคนไม่สามารถจะสื่อสารได้เหมือนกัน บางคนพูดให้คนอื่นเข้าใจได้เร็วและดี แต่บางคนพูดแล้วคนอื่นไม่เข้าใจ หรือเข้าใจสับสน ฉะนั้น การพูดที่ดีจะต้องสามารถพูดให้คนอื่นเข้าใจตามที่ผู้พูดต้องการด้วย มีผู้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการพูดไว้มากมาย เช่น

พ.ท.ทองขาว พ่วงรอดพันธุ์ ได้ให้คำจำกัดความการพูดว่า การพูด คือ

1. กระบวนการสื่อความคิด จากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง หรืออีกกลุ่มหนึ่ง โดยมีภาษานำเสียง และกิริยาท่าทางเป็นสื่อ
2. การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก โดยใช้ภาษาและเสียงสื่อความหมาย
3. เป็นสัญลักษณ์แห่งความเข้าใจระหว่างมนุษย์ด้วยกัน (2532, 31)

ปรัชญา อากาศ ให้คำจำกัดความการพูดว่า หมายถึง การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก อารมณ์ ทศนคติ ประสบการณ์ และอื่น ๆ จากผู้พูดไปยังผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ และเกิดการสนองตอบตรงตามจุดประสงค์ของผู้พูด (ปรัชญา อากาศ และกรณัณฑ์ รัตนแสนวงษ์ 2540, 11)

ลักษณะ สตะเวทิน ให้คำจำกัดความว่า การพูดเป็นการแสดงถึงลักษณะและวิธีการของมนุษย์ที่นำเอาภาษาหรือถ้อยคำมาใช้ให้เกิดความหมาย และสื่อสารไปยังผู้ฟังตามวัตถุประสงค์ของตนด้วยบุคลิกภาพที่น่าสนใจ ชวนติดตาม ถ้าผู้พูดมีความรู้ ความสามารถ รู้จักใช้ถ้อยคำเหมาะกับบุคคล เวลาและสถานที่ ก็นับเป็นบันไดขั้นแรกของการสมาคม และเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จได้ (2536, 1-2)

กล่าวโดยสรุป การพูด คือ การสื่อสารของผู้พูด เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้สารตามความประสงค์ของตน ซึ่งอาจจะต้องประกอบด้วยบุคลิก กิริยาท่าทางที่ชวนฟังและชวนติดตาม

ด้วยเหตุนี้การพูดจึงเป็นทั้งศิลป์และศาสตร์ ในส่วนที่เป็นศิลป์นั้นผู้พูดที่ดีต้องมีหลักเกณฑ์และวิธีการที่เป็นแนวทางในการพูด ต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง กิริยามารยาทที่สอดคล้องเหมาะสมกับเวลาและโอกาส อีกทั้งจะต้องพูดด้วยความจริงใจ มีความรับผิดชอบต่อการพูดของตน มีวิจารณญาณที่ดี รู้จักใช้เหตุผล มีหลักฐานอ้างอิง รวมทั้งต้องแสดงออกด้วยความเห็นที่ดี ทั้งนี้จะต้องมีศาสตร์ประกอบด้วย นั่นคือ ต้องมีการศึกษาเล่าเรียน มีความมุมานะ หมั่นฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ และมีความมั่นใจจนสามารถพูดได้อย่างคล่องแคล่ว (ลักษณ์ สตะเวทิน 2536, 3)

ฉะนั้น การพูดจึงเป็นการสื่อสารของมนุษย์ที่เกิดจากการเรียนรู้ ไม่ใช่สัญชาตญาณ ไม่มีใครพูดได้เองตามธรรมชาติ แต่ต้องอาศัยการเรียนรู้จากบุคคลรอบตัว และเรียนรู้ตามลำดับความเจริญเติบโต นั่นคือ การพูดได้ ซึ่งเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการพูด แต่การที่จะพูดให้ได้ผล จำเป็นต้องฝึกฝนโดยอาศัยหลักวิชาการพูดอันประกอบด้วยกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ผู้ศึกษาสามารถเรียนรู้และฝึกฝนได้ (ปรีญา อาภากุล และกรุณันท์ รัตนแสนวงษ์ 2540, 27) ดังที่ นเรศ นโรปกรณ์ ได้กล่าวไว้ว่า “คนที่เกิดมาพูดเก่ง หรือเสียงดีก็ใช่ว่าจะต้องเหนือกว่าคนพูดไม่เก่ง หรือเสียงไม่ดี ขอเพียงฝ่ายหลัง มานะ พยายามฝึกอบรมพูดอย่างมีหลักเกณฑ์ และเป็นไปตามขั้นตอนเท่านั้น ก็พูดเก่งได้” (ม.ป.ป., หน้าคำนำ)

อย่างไรก็ตามก่อนหน้านี้ หลายคนเข้าใจผิดคิดว่า การที่จะเป็นนักพูดได้นั้น ต้องมีพรสวรรค์ถ้าขาดพรสวรรค์แล้ว แม้จะฝึกฝนอย่างไรก็พูดดีไม่ได้ ความเชื่อเช่นนี้เป็นอุปสรรคต่อการพูดเป็นอย่างยิ่ง เพราะเราไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าใครมีพรสวรรค์มากน้อยเพียงใด โดยทั่วไปแล้วผู้ที่ประสบความสำเร็จในการเป็นนักพูดนั้น มักมีโอกาสดูฝึกฝนการพูดมาก่อน หรือได้รับการอบรมสั่งสอนมาแต่ด้วยเยาว์ จึงไม่นับเป็นพรสวรรค์ แต่เป็นพรแสวง เพราะฉะนั้นถ้าต้องการจะเป็นนักพูดที่ดีอย่าได้คิดพึ่งพรสวรรค์ แต่จงอาศัยพรแสวง คือการฝึกอบรม จึงจะเกิดประโยชน์เต็มที่ (พ.ท.ทองขาว พ่วงรอดพันธุ์ 2532, 30-31)

ด้วยเหตุนี้ ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ จึงได้ให้แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการพูดไว้ดังนี้

1. ทุกคน “พูดได้” แต่บางคน “พูดเป็น” ที่ว่า “พูดเป็น” หมายถึง พูดให้คนฟังชื่นชอบ เชื่อถือ คล้อยตาม ปฏิบัติตาม เข้าใจง่าย และสนุกสนาน

2. การพูดเป็นทั้ง “ศาสตร์” และ “ศิลป์” คือเรียนกันได้ แต่จะเก่งเท่ากันหรือไม่ต้องขึ้นอยู่กับศิลป์ ซึ่งเป็นความสามารถเฉพาะคน
3. นักพูดที่ดีไม่ต้องอาศัยพรสวรรค์เสมอไป แต่ต้องอาศัยพรแสวงด้วย คือการศึกษาและการฝึกฝน
4. การพูดสามารถแก้ไขปรับปรุงได้ คนที่พูดเก่งอยู่แล้วก็ต้องพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น
5. การพูดต่อชุมชนมีผลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ (2525, 6-7)

วัตถุประสงค์ของการพูด

โดยทั่วไปแล้ววัตถุประสงค์ของการพูดมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. เพื่อให้รู้จักการสื่อสารกันด้วยคำพูดที่ถูกต้องและเข้าใจตรงกัน ซึ่งนับเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในการอยู่ร่วมกันของคนในสังคม
2. เพื่อเตรียมตัวเป็นผู้นำที่ดี เพราะผู้นำต้องอาศัยการพูดเพื่อให้คนอื่นปฏิบัติตาม
3. เพื่อวางรากฐานระบอบประชาธิปไตย เพราะในระบอบนี้ทุกคนต้องกล้าพูด กล้าแสดงออก รู้จักเสนอแนะและคัดค้าน
4. เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ คติโบราณกล่าวว่า “อยู่คนเดียวให้ระวังความคิด อยู่กับมิตรให้ระวังวาจา” จึงจะทำให้อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข ปากหรือคำพูดจึงสำคัญที่สุด ฉะนั้น “จงคิดก่อนพูด อย่าพูดก่อนคิด” เพราะถ้าพูดผิดอาจทำลายมิตรภาพได้ง่าย (พ.ท.ทองขาว พ่วงรอดพันธุ์ 2532, 32-33)
5. เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ โดยเฉพาะผู้ที่มีโอกาสได้พูดในที่ชุมชนบ่อย ๆ จะทำให้มีการพัฒนาบุคลิกภาพดีขึ้น เพราะได้มีการฝึกฝนอยู่บ่อย ๆ ทำให้การวางตัวดีขึ้น กิริยาท่าทางไม่เคอะเขิน แต่งกายได้เหมาะสม มีความเชื่อมั่น กระตือรือร้น ฯลฯ (ปรัชญา อากาศ และ กรุณันท์ รัตนแสนวงษ์ 2540, 28)

ความสำคัญของการพูด

การพูดเป็นการสื่อสารของมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ และการประกอบอาชีพเป็นอันมาก เพราะมนุษย์จะต้องใช้การพูดเพื่อการสื่อสารให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าใจกันก่อน ถ้าสื่อสารกันได้ดี การกระทำกิจการงานต่าง ๆ จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การสื่อสารกันด้วยคำพูด สามารถถึงผู้รับได้รวดเร็ว แสดงออกถึงจุดมุ่งหมายและความประสงค์ต่าง ๆ และสร้างความเข้าใจกันได้ อีกทั้งคำพูดที่เปล่งออกมายังบ่งบอกให้ทราบถึงอุปนิสัยใจคอของผู้พูด สม

ดังกล่าวที่ว่า “สำเนียงส่อภาษา กิริยาส่อสกุล” เป็นการบ่งให้เห็นถึงพฤติกรรมและเจตคติของผู้พูด (เพียรศักดิ์ ศรีทอง 2537, 12-13)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพต่าง ๆ มากมาย ล้วนอาศัยคำพูดเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสร้างศรัทธา ความเลื่อมใส และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ฟัง การพูดดีจึงมีประโยชน์ทั้งแก่ตัวผู้พูดเองและผู้ฟังด้วย สมดังความที่ปรากฏในสุภาษิตสอนหญิงว่า

เป็นมนุษย์สุคนีนิมที่ลมปาก

จะได้ยากโหยหิวเพราะชีวหา

แม้พูดดีมีคนเขาเมตตา

จะพูดจาจงพิเคราะห์ให้เหมาะสม

นั่นคือ ผู้พูดจะต้องพูดแต่สิ่งที่ดี และต้องคิดก่อนพูดจึงจะทำให้คนรักและเลื่อมใส

ระดับของการพูด

การพูดโดยทั่วไปมีอยู่ 3 ระดับ ที่เห็นเด่นชัด คือ

1. พูดได้ คนที่เกิดมาถ้าไม่เป็นใบ้ย่อมจะพูดได้ทั้งนั้น สถิติทางการแพทย์บันทึกไว้ว่า เด็กจะเริ่มหัดพูดได้ตั้งแต่อายุเพียง 10 เดือน และพัฒนาไปเรื่อย ๆ จนอายุได้ 3 ขวบ จึงสามารถพูดเป็นประโยคได้ดี รู้จักพูดคุย ซักถาม หรือโต้ตอบได้

2. พูดเป็น ระดับนี้เป็นเรื่องยากพอสมควรที่จะทำให้ทุกคนพูดเป็นเหมือนกัน ทั้งนี้เพราะถ้าพูดไม่ดีจะมีผลลบต่อตัวผู้พูดเอง แต่ถ้าพูดดีหรือพูดเป็นก็จะออกมาเป็นผลในทางบวก การพูดเป็นต้องมีลักษณะที่สามารถทำให้ผู้ฟังนิยมชมชอบ เชื่อถือ คล้อยตาม และนำไปปฏิบัติได้

3. พูดดี การพูดได้ในระดับนี้นับเป็นผู้มีปียวาจา หรือวาจาเป็นที่รัก คุณค้ำน้ำใจ หรือซาบซึ้งใจ คือประกอบด้วยวาจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้คนรักใคร่นับถือ ตลอดจนเป็นคำที่แสดงประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักเป็นฐาน จูงใจ นอกจากนี้ต้องมีสัมมาวาจา คือเจรจาชอบ เป็นวจีสัจจัต 4 ชั้น ประกอบด้วย การไม่พูดปด ไม่พูดคำหยาบ ไม่พูดต่อเสียด และไม่พูดเพื่อเจ้า

ฉะนั้นผู้ที่จะเป็นนักพูดที่ดี ต้องพัฒนาตนให้ถึงขั้นพูดดี หรือวาจาสุกษายิตให้ได้ เพราะถ้าใครสามารถพูดได้ถึงขั้นนี้ จะเกิดมงคลทั้งแก่ตัวผู้พูดเองและผู้ฟังด้วย (พ.ท.ทองขาว พ่วงรอดพันธุ์ 2532, 21-24)

ข้อดีและข้อจำกัดของการสื่อสารด้วยคำพูด

การสื่อสารด้วยคำพูดมีข้อดีอยู่หลายประการ คือ

1. ทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้รวดเร็ว เพราะเป็นการสื่อสารสองทาง

2. เป็นเครื่องมือสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ได้ผลดีที่สุด คือในขณะที่พูดนั้น ผู้ฟังได้เห็นหน้าตา อากัปกริยา ได้ยินเสียง ตลอดจนท่วงทำนองพูด ก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ฟัง และเป็นการสร้างความสนิทสนมกันได้ง่าย

3. สามารถพิสูจน์ผลของการพูดได้ทันที โดยสังเกตจากปฏิกิริยาโต้ตอบของผู้ฟัง

4. สามารถดัดแปลงแก้ไขคำพูด หรือยืดหยุ่นให้เหมาะกับเวลา โอกาส หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ (ปรัชญา อากาศ และกรณินันท์ รัตนแสนวงษ์ 2540, 23)

แต่ในขณะเดียวกันการสื่อสารกันด้วยการพูดก็มีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้การสื่อสารไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เท่าที่ควร กล่าวคือ

1. ถูกจำกัดด้วยสภาพแวดล้อม เช่น เสียงรบกวน เวลาในการพูด การจัดสถานที่ให้ผู้พูดและผู้ฟังอยู่ห่างกันเกินไป เป็นต้น

2. ถ้าเรื่องที่พูดมีข้อความสลับซับซ้อนกัน หรือมีข้อมูลที่แนะนำเสนอมาก อาจจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ไม่หมดหรือไม่ดี ในลักษณะเช่นนี้ควรจะต้องมีการเขียนหรือใช้โสตทัศนูปกรณ์เข้าช่วยก็จะเป็นการดี

3. สารจากคำพูดอยู่ได้ไม่นาน ด้วยเหตุที่ผู้ฟังไม่มีโอกาสฟังซ้ำ ทำให้หลงลืมจึงไม่อาจนำมาเป็นหลักฐานได้

4. บางครั้งผู้พูดเผลอ อาจมีโอกาสดผิดพลาดในแง่ข้อเท็จจริงหรือเจตนาของผู้พูดที่ตั้งไว้ได้ (ปรัชญา อากาศ และกรณินันท์ รัตนแสนวงษ์ 2540, 23-24)

ดังนั้น ผู้พูดจำเป็นต้องพิจารณาถึงอุปสรรคต่าง ๆ ที่คิดว่าอาจจะเกิดขึ้นในขณะที่พูดและพยายามหาทางแก้ไขปัญหาที่คิดว่าตนจะต้องประสบให้ได้ จะทำให้การพูดสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี สมดังเจตน์จำนงของผู้พูด และเกิดประโยชน์แก่ผู้ฟังอย่างเต็มที่

คุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นนักพูด

ปัญหาอันดับแรกที่ผู้พูดประสบอยู่เสมอ คือ เมื่อปรากฏตัวต่อหน้าคนฟัง จะมีความประหม่า ตื่นเต้น เหงื่อกาฬไหลเปียกชุ่มเสื้อผ้า มือสั่นปากสั่น ไม่สามารถควบคุมการพูดให้ดีได้ การที่จะแก้ปัญหานี้ได้นั้นผู้พูดจะต้องมีใจรักที่จะเป็นนักพูด ต้องตั้งความปรารถนาที่จะเป็นนักพูดให้ได้ ขยันหมั่นฝึกซ้อม อย่าท้อแท้ มีสมาธิอย่าฟุ้งซ่าน และใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญหาเหตุผล วางแผนคิดวิธีแก้ไขปรับปรุงการฝึกพูดแต่ละครั้ง และต้องยอมรับคำวิจารณ์ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงการพูดให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

ฉะนั้น ผู้ที่จะเป็นนักพูดที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติเบื้องต้นดังนี้ (ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ 2525,

19)

1. เป็นนักฟังที่ดี ต้องรู้ว่าเมื่อไรควรพูด เมื่อไรควรฟัง การฟังทำให้ได้รับความรู้เพิ่มเติม หรือเป็นการทบทวนความจำ จงเลือกฟังในสิ่งที่เป็นประโยชน์

2. ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ โดยเฉพาะจากการอ่านหนังสือ ซึ่งนับว่าเป็นวิธืหาความรู้ที่รวดเร็วและรวดเร็วที่สุด เพราะนักพูดที่มีความรู้จะพูดได้เนื้อหาสาระ ไม่วกวน ผู้ฟังจะได้ประโยชน์

3. ยอมรับฟังคำวิจารณ์ไม่ว่าจะเป็นข้อดีหรือชม คำติจะให้ข้อคิดแก่ผู้พูดเพื่อนำไปพิจารณาหาข้อเท็จจริง โดยเฉพาะคำติที่สร้างสรรค์ให้รับนำมาปรับปรุงแก้ไขตนเอง สำหรับคำชมนั้น ผู้พูดอย่าได้หลงใหล หรือยินดีเฉพาะกับคำสรรเสริญเยินยอเท่านั้น จงพยายามพัฒนาตนเองให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น

4. จงเป็นตัวของตัวเอง อย่าเลียนแบบใคร เพราะเราไม่สามารถจะประสบความสำเร็จสูงสุดได้จากการเลียนแบบ อย่างน้อยเราต้องแพ้คนที่เราเลียนแบบ ขอให้จดจำเฉพาะบางสิ่งที่ดีอย่าเลียนแบบทั้งหมด และถ้าเลียนแบบใครในเรื่องใด ควรเอ่ยนามบุคคลนั้นด้วย จะทำให้เราพูดได้อย่างเต็มปากไม่เคอะเขิน

เกี่ยวกับเรื่องนี้ เดล คาร์เนกี ได้แสดงข้อคิดไว้ว่า คนฟังทุกคนจะรู้สึกประทับใจผู้พูดที่สามารถสอดใส่การแสดงลงไปในการพูด ผู้ฟังประทับใจผู้ที่กล้าแสดงความเป็นตัวของตัวเองออกมาโดยไม่พรั่นกลัว และยังประทับใจต่อบุคคลที่กล้าแสดงความรู้สึกนึกคิดของตัวเองออกมาดีแก่ผู้ฟัง เพราะฉะนั้นจงพยายามเป็นตัวของตัวเอง เพราะภายใต้ดวงอาทิตย์ ไม่มีสิ่งใดที่เกิดใหม่แล้วจะเหมือนกันทุกกระเบียดนิ้ว (เดล คาร์เนกี ม.ป.ป., 218-219)

5. มีความสุขในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น นักพูดที่ดีต้องพอใจที่จะถ่ายทอดความรู้ให้จบสิ้นตามที่ผู้ฟังกำหนด ตามเวลาหรือเงื่อนไขบังคับ เมื่อหมดแล้วก็แสวงหาสิ่งใหม่ ขอให้ถือว่าทุกครั้งที่ได้พูด เป็นโอกาสดีที่จะได้ทำประโยชน์ เป็นเกียรติที่ผู้ฟังหยิบยื่นให้ ทำให้มีความสุขภูมิใจ ศรีทธา เกิดพลังและมีหัวใจที่จะทุ่มเทให้กับการพูดทุกครั้ง

นอกจากนี้ผู้ที่จะเป็นนักพูดที่ดี ต้องมีความทรงจำดีทั้งด้านเนื้อหา ภาษิต คำคม หรือหลักฐานอ้างอิง ต้องเข้าใจเรื่องที่จะพูดให้แจ่มแจ้ง ท่องให้คล่องปากจนเกิดความคล่องแคล่วชัดเจน

ข้อควรจำ ไม่ว่าจะพูดเรื่องอะไรก็ตาม ผู้พูดจะต้องรู้เรื่องที่จะพูดให้ดีที่สุด เมื่อจะให้เหตุผลประกอบการพูดต้องชัดเจนถูกต้อง มีหลักฐานอ้างอิงไม่เลื่อนลอย และเรื่องที่คุณนั้นต้องสมจริง ผู้ฟังยอมรับและนำไปปฏิบัติได้

การพูดที่จะสัมฤทธิ์ผล

ซีเซโร (Cicero) และควินติเลียน (Quintilian) นักพูดชาวโรมัน ได้แนะนำหลักที่จะเป็นปัจจัยทำให้การพูดสัมฤทธิ์ผลไว้ 5 ประการ คือ

1. การคิดค้น (Invention) ว่า ผู้พูดควรเลือกสิ่งใด เพื่อนำมาเสนอให้ผู้ฟังได้ทราบและได้ประโยชน์มากที่สุด
 2. การประมวลความคิด (Organization) คือการนำความคิดมาจัดระเบียบและลำดับให้เหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดการสับสนต่อผู้ฟัง
 3. การใช้ภาษาและลีลา (Style) ควรใช้ภาษาและลีลาที่ทำให้ผู้ฟังเข้าใจง่าย อยากรติดตาม เป็นถ้อยคำที่กระชับ ชัดเจน เหมาะกับผู้ฟัง และควรแสดงออกด้วยท่วงท่าที่แจ่มใส เต็มไปด้วยความกระตือรือร้น
 4. การกำหนดจดจำ (Memory) คือจดจำเนื้อหาที่จะพูดได้อย่างแม่นยำ ก่อนที่จะพูด ทั้งนี้จะต้องมีการฝึกซ้อม หรือเตรียมความพร้อม
 5. การแสดงออก (Delivery) คือ แสดงออกให้เหมาะสมทั้งด้านเสียง อากัปกริยา และมารยาทในการพูด (อ้างถึงใน ปรัชญา อากาศ และกรณัณฑ์ รัตนแสนวงษ์ 2540, 19)
- ชาญชัย อาจินสมาจาร ได้เสนอขั้นตอนพื้นฐานเพื่อความสำเร็จในการพูดไว้ 5 ประการ คือ

1. ตั้งจุดมุ่งหมาย
2. วางแผนการพูด
3. เตรียมวัสดุอุปกรณ์
4. ฝึกหัดและทดลองพูด
5. เตรียมพร้อมสำหรับวันที่จะพูด (ม.ป.ป., 86)

กล่าวโดยสรุป การพูดที่จะให้สัมฤทธิ์ผลนั้น ผู้พูดต้องมีความรู้ มีจุดมุ่งหมายที่จะพูดอย่างแน่ชัด ลำดับเรื่องที่จะพูดให้ชัดเจน และฝึกซ้อมจนเจนใจ แล้วนำเสนอด้วยลีลาที่เหมาะสมและประทับใจ

องค์ประกอบของการพูด

การพูดเป็นการสื่อสารระหว่างผู้พูดหรือผู้ส่งสารกับผู้ฟัง เพราะฉะนั้นโดยทั่วไปแล้วการพูดประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

1. ผู้พูด (Speaker)
2. คำพูด (Speech)
3. ผู้ฟัง (Listener)

แต่การพูดที่จะให้ประสพผลสมความมุ่งหมายของผู้พูด จำเป็นจะต้องประกอบไปด้วยรายละเอียดมากยิ่งขึ้น คือ

1. **ผู้พูด** เป็นผู้ที่ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก อารมณ์ ทักษะ ทักษะ ฯลฯ ของตนไปยังผู้ฟังด้วยการพูด ผู้พูดที่ดีจึงต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีบุคลิกภาพดี รู้จักใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง สีหน้า แววตา ท่าทาง ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย ชัดเจนและรวดเร็ว สามารถตอบสนองการพูดได้ดี ผู้พูดจำเป็นต้องฝึกฝนตนเองอยู่เสมอ และต้องเตรียมตัวมาเป็นอย่างดี (ปรัชญา อากาศ และ กรุณันท์ รัตนแสนวงษ์ 2540, 12) ข้อที่ควรพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับตัวผู้พูดหรือผู้ส่งสารคือ

ก. เสียง ต้องใช้เสียงที่มีระดับชวนฟัง เสียงดังฟังชัด มีเสียงหนักเบาตามควรแก่เวลา และโอกาส นักพูดจะต้องรู้จักฝึกหัดพูดให้สอดคล้องกับระดับเสียงของตน ด้วยลีลาการพูดที่ตนถนัด

ข. บุคลิกภาพ ผู้ที่เป็นนักพูดต้องสร้างบุคลิกภาพของตนให้เป็นที่ประทับใจของผู้ชมหรือผู้ฟังในขณะที่พูด บุคลิกภาพจะเป็นส่วนที่เสริมสร้างหรือสนับสนุนการพูดของบุคคลให้เป็นที่พอใจผู้ฟังได้มาก

ค. ภูมิปัญญา คือ ความรู้ ความเฉลียวฉลาดเฉียบแหลมในเรื่องที่จะพูด โดยเฉพาะเรื่องที่มีเนื้อหาลึกซึ้ง คมคาย สมเหตุสมผล และให้ข้อคิดที่แปลกใหม่แก่ผู้ฟัง นักพูดจึงต้องไม่เป็นคนหยุดนิ่ง แต่ต้องเฝ้าหาความรู้อยู่เสมอ ด้วยการอ่านหนังสือ ตำรา หนังสือพิมพ์ วารสาร ตลอดจนต้องติดตามข่าวสารการเคลื่อนไหวในเรื่องต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

ง. สมรรถภาพแห่งจิตใจ คือ ต้องมีใจมั่นคงในการกระทำกิจต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเจตนารมณ์ที่ตั้งไว้ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคทั้งปวง (เพียรศักดิ์ ศรีทอง 2537, 17-20)

2. **สาร** คือ เรื่องราวที่พูด ต้องเป็นเรื่องที่ผู้พูดมีความรู้ มีประสบการณ์หรือถนัดเหมาะสมกับผู้ฟัง โอกาส และสถานการณ์

3. **สื่อ** คือ สิ่งที่ช่วยให้ผู้พูดสามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ฯลฯ ของตนไปยังผู้ฟัง ได้สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน และน่าสนใจ ได้แก่ การใช้ถ้อยคำ และโสตทัศนอุปกรณ์

4. **สถานการณ์การพูด** คือ กาลเทศะ ประกอบด้วย เวลา โอกาส สถานที่ และสิ่งแวดล้อมในขณะที่พูด (ปรัชญา อากาศ และกรณินันท์ รัตนแสนวงษ์ 2540, 12)

5. **ผู้ฟัง** เป็นผู้ที่มิอิทธิพลต่อผู้พูดมาก เพราะเป็นผู้ตัดสินว่า ผู้พูดพูดดีหรือไม่ ผู้พูดจะต้องศึกษาคุณสมบัติของกลุ่มผู้ฟัง เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ ความเชื่อ และความต้องการของผู้ฟัง เพื่อนำไปวางแนวทางในการพูดให้สอดคล้องกัน ทั้งนี้จะต้องละเว้นการพูดที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งกับผู้ฟังทั้งในด้านความคิด และการกระทำด้วย (เพียรศักดิ์ ศรีทอง 2537, 22)

การฟัง

จากองค์ประกอบของการพูดที่กล่าวมาแล้ว เมื่อใดก็ตามที่มีผู้พูดก็ต้องมีผู้ฟัง จึงจะถือว่าเป็นการพูด ผู้ฟังจึงมีบทบาทสำคัญต่อการพูดมาก และการฟังนับเป็นพฤติกรรมที่ต้องมีการฝึกฝน และปรับปรุงทักษะ เพราะมีความสำคัญเท่า ๆ กับการพูด การพูดที่ไม่มีคนฟังย่อมไร้ความหมาย โดยทั่วไปแล้วมนุษย์เราจะใช้เวลาในการฟังเกือบครึ่งหนึ่งในแต่ละวัน ถ้าได้รับการฝึกฝนและปรับปรุงทักษะ ก็จะเป็นผู้ฟังที่ดีได้

ลักษณะของการฟังที่ดี

1. เตรียมตัวให้พร้อมทั้งกายและใจที่จะฟัง
2. ปรับปรุงทัศนคติของตน โดยสำรวจว่าตนมีปัญหาในการฟังด้านใดบ้าง และพยายามขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เป็นเครื่องกีดขวางการรับฟัง
3. เลือกตำแหน่งที่นั่งให้เหมาะสม สามารถได้ยินและมองเห็นผู้พูดได้ชัดเจน
4. ฟังด้วยความอดทน และมีวิจารณญาณ เพื่อจะได้ประเมินความหมายของผู้พูด
5. ฟังด้วยความตั้งใจ เพื่อจับประเด็นและสาระสำคัญของเรื่องให้ได้
6. ฟังด้วยความคิด ประเมินผล และวิจารณ์ในกระบวนการพูด

หากผู้ฟังได้ปฏิบัติตามคำแนะนำข้างต้นก็จะเกิดประโยชน์จากการฟังมากมาย คือ

1. ได้สาระประโยชน์จากการฟัง
2. ได้รับความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวาง สร้างความมั่นใจให้กับตนเอง
3. ทำให้กล้าคิด กล้าแสดงออก

4. เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสม
5. เป็นผู้ที่มีการยาทในการสนทนาเมื่อตั้งใจฟัง
6. การรู้จักฟังผู้อื่นพูด จะได้รับความนิยมนิยมชมชอบ และเป็นการเสริมบุคลิกภาพให้กับตนเอง (ลักษณะ สตะเวทิน 2536, 21-22)

การวิเคราะห์ผู้ฟังและสถานการณ์ในการพูด

การวิเคราะห์ผู้ฟัง

การพูดให้ประสบความสำเร็จและสร้างความประทับใจแก่ผู้ฟังนั้น ผู้พูดจะต้องวิเคราะห์ผู้ฟังก่อน เพราะผู้ฟังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ผู้พูดประสบความสำเร็จ สมตามที่ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ ผู้พูดต้องให้ความสนใจและปรับการพูดของตนให้เข้ากับผู้ฟังที่เป็นบุคคลต่างเพศต่างวัย ต่างประสบการณ์ คือต้องพยายามทราบให้ได้ว่าผู้ฟังชอบอย่างไร สนใจสิ่งใด เพื่อจะได้พูดให้ถูกต้อง โดยการเตรียมพูด การใช้ถ้อยคำ การยกตัวอย่าง การเสนอวิธีอธิบาย และการเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง

สิ่งที่ผู้พูดควรพิจารณาในการวิเคราะห์ผู้ฟังมีดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Physical characteristics) มีข้อควรพิจารณา คือ

1.1 **วัยของผู้ฟัง** ผู้ที่มีวัยต่างกัน ย่อมสนใจ เข้าใจ และมีความรู้พื้นฐานต่างกัน กล่าวคือ

วัยเด็ก เป็นวัยซุกซนอยู่นิ่งเฉยนาน ๆ ไม่ได้ ความตั้งใจในการฟังมีน้อย มักสนใจเรื่องที่สนุกสนานตื่นเต้น หรือเรื่องง่าย ๆ วัยนี้ยังมีประสบการณ์น้อย ความรู้ยังมีไม่มากนัก เพราะฉะนั้นผู้พูดจึงควรใช้คำพูดง่าย ๆ ตัวอย่างที่ยกมาประกอบต้องไม่ลึกซึ้ง ควรพูดเรื่องที่สนุกสนานชวนติดตาม มีมุขตลกแทรกอยู่เป็นระยะ ๆ และพยายามเพิ่มความอยากรู้อยากเห็นให้เด็กอยู่เรื่อย ๆ อย่าให้เดาตอนจบได้

วัยรุ่น มีความสนใจเรื่องที่ทำท่าย ต้องการลองดีกับสิ่งใหม่ ๆ ชื่นชมวีรบุรุษ เวลาในการสนใจขึ้นอยู่กับเนื้อหา เป็นวัยที่มีประสบการณ์มากขึ้นแต่ยังไม่จุใจ จึงอยากรู้อยากเห็นเป็นอย่างยิ่ง

การพูดกับวัยรุ่น ต้องคำนึงถึงจิตวิทยาวัยรุ่นให้มาก พยายามทำตัวให้ผู้ฟังเลื่อมใส ใช้เหตุผลง่าย ๆ แต่ชัดเจน แทรกเรื่องสนุกสนานหรือตลกขบขันเป็นระยะ ๆ อย่าพูดแบบดูถูกเหยียดหยามคนฟัง เพราะจะเกิดปฏิกิริยาที่ไม่ดีสะท้อนกลับมา

วัยรุ่นใหญ่หรือวัยกลางคน เป็นวัยที่มีเหตุผล สนใจในเรื่องที่เป็นสาระและเก็บความรู้สึกได้ดี เวลาที่พูดกับคนวัยนี้ผู้พูดจะต้องสังเกตว่าผู้ฟังชอบหรือไม่ วัยนี้เป็นวัยที่มีประสบการณ์มาก มองโลกอย่างกว้างขวางและมีเหตุผล นิยมผู้ที่มีความรับผิดชอบ

การพูดกับคนวัยนี้ ผู้พูดต้องเตรียมเรื่องที่จะพูดให้รอบคอบ มีเหตุผล ใช้คำพูดที่มีอิทธิพลสามารถชักจูงผู้ฟังได้ อย่าพูดตลกไร้สาระ แต่อาจมีเรื่องเบาสมองแทรกได้บ้าง ไม่ควรพูดเยิ่นเย้อ เรื่องที่ผู้ฟังวัยนี้สนใจ เช่น เรื่องการพัฒนาตนเอง ความสำเร็จโดยอาชีพและครอบครัว อนาคตของลูกหลาน ฯลฯ

วัยชรา เป็นวัยที่ยึดถือสิ่งที่เป็นที่พึงพอใจ เช่น ศาสนา หรือธรรมะ วัยนี้มีประสบการณ์มาก ชอบคิดถึงอดีต มักรู้สึกว่าตนถูกทอดทิ้ง ใจน้อย และชอบความสงบ

การพูดกับคนวัยนี้คล้าย ๆ กับวัยรุ่นใหญ่ แต่ต้องใช้คำพูดที่แสดงความนับถือ ด้านวัยวุฒิด้วย ควรพูดในทำนองปรึกษาหรือปรับทุกข์ คนชรามักภูมิใจในความสำเร็จเมื่อครั้งอดีตของตน

1.2 เพศของผู้ฟัง เพศหญิงและเพศชายมีความคิด ทัศนคติ ความรอบรู้ ความสนใจ และรสนิยมที่ต่างกัน คือ

เพศหญิง มักสนใจเรื่องความสวยงาม เสื้อผ้า การแต่งกาย การเลือกคู่ การสมรส การบ้านการเรือน การอบรมเลี้ยงดูเด็ก งานประดิษฐ์ต่าง ๆ ฯลฯ

เพศชาย มักสนใจเรื่องหนัก ๆ เช่น เครื่องยนต์กลไก การท่องเที่ยว การผจญภัย การสงคราม การกีฬา การเมือง เศรษฐกิจ ฯลฯ มากกว่าเพศหญิง

1.3 จำนวนผู้ฟัง ถ้าทราบล่วงหน้าว่ามีผู้ฟังจำนวนมากน้อยเพียงใด จะทำให้ผู้พูดสามารถเตรียมเนื้อหาที่จะพูดได้เหมาะสมยิ่งขึ้น และสามารถกำหนดแนวทางในการพูดได้ อีกประการคือ การจัดที่นั่งหรือห้อง ควรให้ผู้ฟังอยู่รวมกันอย่าให้นั่งกันอย่างกระจัดกระจาย เพราะถ้าผู้ฟังนั่งอยู่เต็มห้องผู้พูดจะมีความกระตือรือร้นมากกว่าผู้ฟังน้อย (ปรัชญา อากาศ และ กรุณินทน์ รัตนแสนวงษ์ 2540, 60-62) นอกจากนี้การทราบจำนวนผู้ฟังยังทำให้ผู้พูดสามารถเตรียมวิธีพูดหรือการนำเสนอ ภาษาที่ใช้ และอุปกรณ์ประกอบการพูดไว้ล่วงหน้าได้ คือ

ก. ถ้าผู้ฟังมีจำนวนมากตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป การเตรียมวิธีพูดและภาษาที่ใช้ต้องตรงตามรูปแบบที่เป็นพิธีการ การเตรียมคำขึ้นต้นต้องถูกต้องตามแบบแผน โครงเรื่องของการพูดซึ่งประกอบด้วย คำนำ เนื้อเรื่อง และสรุป ควรเตรียมให้ได้สัดส่วนพอเหมาะ ไม่ทำให้คนฟังสับสน ส่วนการใช้ภาพหรืออุปกรณ์ประกอบการพูด ต้องมีขนาดโตพอที่จะทำให้ผู้ฟังทุกคนมองเห็นได้ชัดเจนและทั่วถึง

ข. ถ้าผู้ฟังมีจำนวนน้อย เช่น ประมาณ 10-15 คน ผู้พูดจะต้องใช้วิธีพูดแตกต่างกับคนกลุ่มใหญ่ คือ ใช้วิธีพูดอย่างเป็นกันเอง ไม่ต้องรักษาระยะห่างที่เป็นรูปแบบพิธีการให้มากนัก

2. ลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological characteristics) พิจารณาจาก

2.1 **ทัศนคติ ความเชื่อ และคุณค่าที่ผู้ฟังยึดถือ** ผู้ฟังโดยทั่วไปย่อมชอบฟังหรือเห็นด้วยต่อทัศนคติ ความเชื่อ และคุณค่าที่ตนเองยึดถือ ถ้าผู้พูดสามารถวิเคราะห์เรื่องเหล่านี้ได้ จะช่วยให้การเตรียมเนื้อหาตรงกับความสนใจของผู้ฟัง เช่น

จะพูดเรื่อง “การลงโทษประหารชีวิต” ให้ผู้ฟังที่ไม่ชอบหรือไม่เห็นด้วยกับการลงโทษอย่างนี้ อาจวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ฟังที่มีทัศนคติเช่นนี้ ย่อมมีความเชื่อบางอย่างรองรับ เช่น เชื่อว่า การฆ่าคนเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ผิดทำนองคลองธรรม โดยมีพื้นฐานคุณค่าบางอย่างรองรับ เช่น ชีวิตมนุษย์เป็นสิ่งมีค่ายิ่ง หรือการฆ่ามนุษย์นั้นเป็นบาป ฯลฯ ดังนั้นเมื่อพูดให้ผู้ฟังที่ไม่ชอบการลงโทษประหารชีวิตสนใจ ควรเน้นในแง่ความสำคัญของชีวิตมนุษย์หรือชีวิตมนุษย์มีค่า ไม่ควรทำลายหรือประหาร

แต่ในทำนองเดียวกัน ถ้าไปพูดเรื่องนี้ให้คนฟังที่เห็นด้วยกับการลงโทษเช่นนี้ เราอาจวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ฟังก่อนว่า ที่เห็นด้วยเพราะมีพื้นฐานความเชื่อใดรองรับ หรือการที่เชื่อเช่นนั้นผู้ฟังมีคุณค่าอะไรรองรับ ฉะนั้นเมื่อจะพูดให้คนที่เห็นด้วยกับการกระทำเช่นนี้ฟัง ควรเน้นในแง่ของความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ความสงบสุขของสังคม และความสำคัญของกฎหมาย เป็นต้น

2.2 **ความต้องการพื้นฐานของผู้ฟัง** การทราบความต้องการพื้นฐานของผู้ฟัง ช่วยทำให้การเตรียมเนื้อหาตรงกับความสนใจของผู้ฟัง เพราะถ้าผู้ฟังต้องการสิ่งใด ย่อมจะสนใจในสิ่งนั้น เช่น

ก. ผู้ฟังต้องการความยกย่องนับถือ ผู้พูดต้องพูดเกี่ยวกับความสำคัญของผู้ฟัง โดยการพูดให้เกียรติ และชื่นชมยกย่องผู้ฟัง

ข. ผู้ฟังต้องการความแปลกใหม่ ควรพูดถึงเรื่องที่ผู้ฟังไม่เคยฟังมาก่อน หรือถ้าพูดเรื่องเดิมต้องเสนอแง่มุมใหม่

ค. ผู้ฟังต้องการความมั่นคงในชีวิต ฉะนั้นควรพูดถึงเรื่องความสุข ความอบอุ่น และความสะดวกสบายที่ผู้ฟังจะได้รับ

ง. ผู้ฟังต้องการประสบความสำเร็จ จึงควรพูดถึงเรื่องความเจริญก้าวหน้า ความสมหวัง และการพัฒนาตนเองให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ

2.3 **พื้นความรู้และประสบการณ์ของผู้ฟัง** ผู้พูดต้องพิจารณาพื้นฐานการศึกษาของผู้ฟังว่าอยู่ในระดับใด เพื่อจะได้เลือกเรื่องที่จะพูดให้เหมาะสม ถ้าผู้ฟังมีพื้นความรู้สูงย่อมเข้าใจสิ่งที่ฟังได้ง่าย ผู้พูดก็สามารถพูดเรื่องยาก ๆ หรือซับซ้อน และศัพท์ทางวิชาการได้ แต่ถ้าผู้ฟังมีพื้นความรู้น้อยจะเข้าใจยาก จึงควรพูดเรื่องที่ไม่ซับซ้อน ใช้ภาษาง่าย ๆ

ถ้าต้องการโน้มน้าวใจผู้ที่มีความรู้สูงควรใช้เหตุผล ข้อเท็จจริง และประจักษ์พยานอย่างมีน้ำหนัก แต่ถ้าโน้มน้าวใจผู้ที่มีความรู้น้อยควรใช้อารมณ์และความเชื่อ

สำหรับผู้ฟังที่มีประสบการณ์น้อยในเรื่องที่จะพูด ควรปูพื้นฐานให้ผู้ฟังเข้าใจเสียก่อน โดยใช้ภาษาง่าย ๆ และยกตัวอย่างประกอบมาก ๆ ส่วนผู้ที่เคยฟังหรือรู้เรื่องนั้นมาแล้ว ควรเตรียมรายละเอียดใหม่ หรือหาวิธีนำเสนอแง่มุมใหม่ ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงความจำเจ

2.4 **ฐานะอาชีพของผู้ฟัง** ผู้ฟังที่มีฐานะอาชีพต่างกัน ย่อมมีความสนใจต่างกัน คือ

ก. ผู้ฟังที่มีฐานะยากจน จะสนใจเรื่องปากท้อง การทำมาหากิน ค่าครองชีพ ราคาสินค้า สวัสดิภาพ ความเป็นอยู่ ฯลฯ

ข. ผู้ฟังที่มีฐานะปานกลาง สนใจเรื่องการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในอาชีพ การงาน ความตื่นตัวในการติดตามข่าวสาร ฯลฯ

ค. ผู้ฟังที่มีฐานะร่ำรวย จะให้ความสนใจเรื่องเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเล่นหุ้น ฯลฯ

2.5 **เชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม** ผู้ที่มีเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรมที่ต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกัน เวลาไปพูดจะได้ระมัดระวัง ไม่ไปโจมตี หรือดูหมิ่นถากถาง ความเชื่อที่ผู้ฟังยึดถือ

2.6 **สถานภาพการสมรส** คนที่สมรสแล้วกับคนโสดจะมีความสนใจต่างกัน

2.7 **กลุ่มอาชีพและกลุ่มสังคมของผู้ฟัง** คนที่ประกอบอาชีพอย่างเดียวกันย่อมมีความสนใจเหมือนกัน เช่น ชาวไร่ ชาวนา จะสนใจการเพาะปลูก การใช้ปุ๋ย ราคาน้ำ การประกันราคา

พืชผล ฯลฯ นักการเมืองจะสนใจข่าวคราวเหตุการณ์บ้านเมือง เศรษฐกิจ กฎหมาย การเลือกตั้ง ฯลฯ นักธุรกิจสนใจเรื่องค่าของเงิน ตลาดซื้อขายหุ้น ราคาทองคำ ฯลฯ

ส่วนกลุ่มสังคมที่ทำกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน จะสนใจในผลประโยชน์ที่ร่วมกัน การพูดให้กลุ่มอาชีพและกลุ่มสังคมฟัง ควรทราบว่าแต่ละกลุ่มให้ความสำคัญหรือสนใจเรื่องอะไร จะทำให้สามารถเตรียมเนื้อหาและถ้อยคำที่ใช้เกี่ยวกับกลุ่มนั้น ๆ ได้ถูกต้อง

การวิเคราะห์สถานการณ์ในการพูด

ผู้พูดต้องพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์และโอกาสในการพูด ดังนี้

1. วิเคราะห์จุดมุ่งหมายในการพูด ว่าพูดด้วยจุดประสงค์อะไร เช่น พูดเพื่อให้ความรู้ พูดเพื่อโน้มน้าวใจ หรือพูดเพื่อความบันเทิง และต้องทราบว่าพูดในโอกาสใด เช่น กล่าวอวยพร กล่าวแสดงความยินดี กล่าวต้อนรับ ฯลฯ การพูดด้วยจุดประสงค์และโอกาสที่ไม่เหมือนกันนี้ ย่อมจะใช้คำปฏิสันถาร เนื้อหา คำลงท้าย และภาษาที่แตกต่างกันไป

2. วิเคราะห์เวลาในการพูด ว่าพูดเวลาใด และใช้เวลานานแค่ไหน จะช่วยให้ทราบความสนใจและความตั้งใจของผู้ฟัง เช่น ถ้าพูดในช่วงเช้า ผู้ฟังจะตั้งใจมาก เพราะยังมีอารมณ์แจ่มใส แต่ถ้าพูดตอนใกล้เวลาอาหารหรือตอนเย็น ผู้ฟังจะสนใจน้อยลง การพูดในช่วงนี้จึงต้องรวบรัด และไม่ควรถูกเกินไปเวลา หรือถ้าพูดหลังอาหารกลางวัน ผู้ฟังกำลังง่วงนอน ควรเตรียมนำเรื่องเบา ๆ หรือสอดแทรกอารมณ์ขัน เพื่อช่วยผ่อนคลายความง่วงของผู้ฟัง

อนึ่งการได้ทราบว่าใช้เวลาพูดนานแค่ไหน จะช่วยในการเตรียมเนื้อหาให้เหมาะสมกับเวลา ผู้พูดสามารถวางแผนในการพูดได้ว่า ควรจะจัดสัดส่วนของเนื้อหาอย่างไร เช่น การขยายรายละเอียดหรือการย่อเนื้อหาโดยไม่เสียสาระสำคัญ

3. วิเคราะห์สถานที่ ผู้พูดควรศึกษาและนำความคุ้นเคยกับสถานที่ที่จะไปพูดว่าเป็นห้องเล็กหรือใหญ่ มีเครื่องขยายเสียงหรือไม่ ต้องทราบว่ายืนบนเวทีหรือพื้นห้อง แสงไฟมีพอหรือไม่ ระยะห่างระหว่างผู้พูดและผู้ฟังเป็นอย่างไร การได้ศึกษาสถานที่ นอกจากช่วยให้เกิดความคุ้นเคยแล้ว ยังเป็นการช่วยในการเตรียมการแต่งกาย การใช้ภาษา ตลอดจนการปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานที่ ซึ่งจะช่วยสร้างบรรยากาศในการพูดได้ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะต้องคำนึงอีกประการซึ่งจะละเอียดไม่ได้คือ ห้องจะเล็กหรือใหญ่เพียงใดก็ตาม ต้องเป็นที่ที่ผู้พูดสามารถพูดให้ผู้ฟังได้ยินโดยทั่วกันทุกคน

การกำหนดจุดมุ่งหมายในการพูด

เมื่อผู้พูดได้รับเชิญหรือมีเหตุที่จะต้องพูด ควรจะต้องกำหนดจุดมุ่งหมายในการพูดให้ชัดเจนว่า การพูดครั้งนั้นมีความมุ่งหมายอย่างไร เพื่อจะได้เตรียมเนื้อหา เหตุผล ข้ออ้างอิง ถ้อยคำภาษา ฯลฯ ได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ โดยทั่วไปจุดมุ่งหมายในการพูดมีดังนี้ (เพียร์สกีร์ ศรีทอง 2537, 43-45)

1. ให้ความรู้หรือข้อเท็จจริง เป็นการพูดที่อาศัยข้อมูลต่าง ๆ ในเรื่องและผู้ฟังต้องการจะทราบ ฉะนั้นจะต้องพูดให้ตรงประเด็น ขณะที่พูดอาจจะมีอุปกรณ์ประกอบการอธิบาย การพูดที่มีความมุ่งหมายในลักษณะเช่นนี้จะใช้วิธีการพูดด้วยการบรรยาย อธิบาย พรรณนา เล่าเรื่อง ชี้แจง สาระชัด และวิธีเสนอรายงาน

2. การพูดเพื่อโน้มน้าวจิตใจผู้ฟัง การพูดที่มีจุดมุ่งหมายเช่นนี้ผู้พูดจะต้องใช้ศิลปะในการพูดหลาย ๆ แบบ เพื่อจูงใจให้ผู้ฟังเกิดความศรัทธาเลื่อมใส และคล้อยตามความมุ่งหมายของผู้พูด การพูดในทำนองนี้ เช่น พูดชักชวนให้เลื่อมใสในลัทธิ พูดชักชวนให้ประชาชนเลิกคนเป็นผู้แทน พูดโฆษณาขายสินค้า เป็นต้น เพราะฉะนั้นการพูดในลักษณะนี้ผู้พูดควรต้องแสดงความสนใจและมีความรักในตัวผู้ฟัง ทั้งนี้เพราะมนุษย์ทุกคนมีความสำคัญ รักศักดิ์ศรี และมีความมีค่าของตัวเอง ฉะนั้นเมื่อเรามอบความรักและความเอาใจใส่ต่อผู้ฟัง จะทำให้ผู้ฟังเกิดความภาคภูมิใจ และสนองตอบกลับมาด้วยความรักและความเชื่อถือในตัวผู้พูด (เดล คาร์เนกี ม.ป.ป., 188)

3. การพูดเพื่อความเพลิดเพลินหรือจรรโลงใจ การพูดในลักษณะนี้เป็นการพูดที่ผู้พูดต้องทราบบรรยากาศและความต้องการของผู้ฟัง ต้องพูดให้เกิดความสนุกสนานควบคู่ไปกับการได้รับความรู้สึกนึกคิดที่แปลกใหม่ หรือเกิดการสร้างสรรค์ เพื่อยกระดับจิตใจของผู้ฟัง ให้ผู้ฟังมีความสุขในขณะที่ฟังการพูด การพูดทำนองนี้มักจะใช้ในโอกาสการกล่าวคำสดุดี คำอวยพร คำขอบขอบคุณ หรือกล่าวคำปราศรัยในงานบันเทิงต่าง ๆ

4. การพูดเพื่อแก้ปัญหาหรือคำตอบต่าง ๆ ผู้พูดจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะพูดเป็นอย่างดี สามารถตอบปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ฟังสงสัยอยากรู้ เป็นการพูดเชิงวิชาการ หรือในแนวทางจัดปัญหาข้อสงสัยต่าง ๆ ให้ปรากฏอย่างมีเหตุผล

5. การพูดเพื่อแนะนำและชี้แนะเรื่องต่าง ๆ เช่น การแนะนำบุคคล แนะนำการปฏิบัติงานและลักษณะของงาน เป็นการมุ่งให้ผู้ฟังทราบข้อเท็จจริงต่าง ๆ อย่างย่อ ๆ พอกับเวลาและโอกาส เช่น การรายงานตัวของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา การสรุปงานในหน้าที่รับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชาในโอกาสตรวจเยี่ยม เป็นต้น

การเตรียมเรื่องและการซ้อมพูด

การเตรียมเรื่องที่จะพูด

ในการพูดแต่ละครั้ง ผู้พูดจะต้องเตรียมส่วนต่าง ๆ ของการพูดให้ครบถ้วน ดังนี้

1. การปฏิสันถารกับผู้ฟัง
2. คำนำ หรืออารัมภบท
3. เนื้อเรื่อง
4. การสรุป
5. การกล่าวอำลาผู้ฟัง

การเตรียมส่วนประกอบในแต่ละส่วน ต้องจัดลำดับให้ต่อเนื่องสัมพันธ์กันอย่างมีระเบียบ โดยมีวิธีเตรียมตามลำดับ คือ

1. การปฏิสันถารหรือการกล่าวทักทายผู้ฟัง คือการเรียกความสนใจจากผู้ฟังก่อนที่จะคุยกันต่อไป โดยอาจจะเรียกชื่อ สมญา สัญลักษณ์ ก็ได้ ทั้งนี้ก็อยู่กับฐานะของผู้พูดและผู้ฟัง หรือสถานที่ที่จะพูด ทั้งนี้ต้องไม่สั้น ไม่ยาว ไม่เบา ไม่ห้วน ต้องพูดให้พอดีและนุ่มนวล (นเรศ นโรปกรณ์ ม.ป.ป., 56-57) ผู้พูดควรกล่าวกับผู้ฟังด้วยลีลาปกติธรรมดา แต่กระชับกระเฉง และมีชีวิตจิตใจ คำปฏิสันถารแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 ชนิดที่เป็นพิธีการ มักจะใช้ในงานพิธีต่าง ๆ ในโอกาสเช่นนี้ต้องรักษาถ้อยคำให้กระชับเป็นทางการ โดยจะเรียกเฉพาะตำแหน่งของผู้ที่เข้าร่วมในพิธีหรือโอกาสนั้น ๆ จะไม่นิยมใช้คำที่แสดงความรู้สึกปนเข้ามา อันได้แก่ คำว่า “เคารพ” “นับถือ” “ที่รัก” ฯลฯ เช่น “ท่านผู้รักการต่อสู้ทั้งหลาย” “ท่านผู้มีเมตตาจิตต่อผู้ยากไร้ทุกท่าน” “เพื่อนผู้ห่วงหาอาทรแผ่นดินเกิดทั้งหลาย” “ท่านประธาน และผู้มีเกียรติทั้งหลาย” “ท่านผู้ว่าราชการจังหวัด บรรดาข้าราชการ ตลอดจนแขกผู้มีเกียรติทุกท่าน”

1.2 ชนิดที่ไม่เป็นพิธีการ การกล่าวคำปฏิสันถารในโอกาสเช่นนี้มักมีคำที่แสดงความรู้สึกปนเข้ามาด้วย เป็นการแสดงความเป็นกันเอง หรือความใกล้ชิดสนิทสนม เช่น “เพื่อนผู้ร่วมชีวิตที่รักทั้งหลาย” “สวัสดิ์ครับท่านผู้ใหญ่บ้านและพี่น้องชาวพระประแดงที่เคารพทุกท่าน” “ท่านประธานตลอดจนคณะกรรมการที่นับถือ”

คำปฏิสันถารนี้นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและถือเป็นมารยาทในการพูด ถ้าผู้พูดคนใดไม่ได้ทักทายผู้ฟังก่อนจะดำเนินการพูด อาจจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจไปหลายทาง เช่น ผู้พูดท่านนี้ขาดมารยาท ไม่เคยฝึกหัดการพูด ไม่เคารพหรือให้เกียรติผู้ฟัง เป็นต้น

อย่างไรก็ตามคำปฏิสันถารที่ไม่เป็นพิธีการมากนัก ควรกล่าวให้สั้นที่สุด จงอย่าพยายามแจกแจงผู้ร่วมฟังให้ละเอียดมากเกินไป เพราะอาจทำให้ผู้พูดหลงลืมคนบางคนได้ ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาตามมาในภายหลัง

2. คำนำหรืออารัมภบท การพูดทุกครั้งต้องมีคำนำ เพื่อเป็นการเกริ่นหรือเสนอที่มาของเรื่องที่จะพูด เป็นจุดเรียกความสนใจ เมื่อเริ่มต้นประโยคแรก ควรจุดไฟให้จุดโพล่งขึ้นในการพูดทันที ถ้าคำนำดีผู้ฟังจะเลื่อมใส สรทธานในตัวผู้พูด และจะตั้งอกตั้งใจฟังหรือติดตามเรื่อง การขึ้นต้นควรยึดหลักเกณฑ์ คือ ต้องรวบรัด เร้าอารมณ์ ตรงประเด็น และชวนให้ติดตาม (พ.ท.ทองขาว พ่วงรอดพันธุ์ 2532, 75)

คำนำที่ดีจึงควรประกอบด้วยความมุ่งหมาย 4 ประการ คือ

2.1 เป็นการเตรียมและนำผู้ฟังเข้าสู่เรื่อง

2.2 เรียกความสนใจ จูงใจ และจับใจคนฟัง

2.3 จี้ใจให้เห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการฟัง

2.4 แจ้งในสาระที่จะพูดต่อไป เป็นการให้ความกระจ่างว่า จะพูดอะไรให้คนฟังด้วยวิธีการอย่างไร (วิจิตร อวาทกุล 2527, 32)

หลักการสร้างคำนำ หรือวิธีขึ้นต้นที่ได้ผล มีให้เลือกหลายวิธี คือ

1. ขึ้นต้นแบบพาดหัวข่าว (Headline) วิธีนี้ต้องการให้คนฟังสนใจในเนื้อข่าว แต่เอาผลมาพูดก่อน แล้วค่อยอธิบายเหตุที่หลัง เช่น

“เลือกตั้ง กทม. หงอยเหงา คนใช้สิทธิโหดเหี้ยม...”

“ไฟไหม้กินเดียว 2 รายซ้อน 2 หนูน้อยกอดกันตายอนาถ...”

2. ขึ้นต้นด้วยการตั้งคำถาม (Asking Question) โดยคำถามนั้นต้องเกี่ยวกับเนื้อหาสาระที่จะดำเนินเรื่องต่อไป (ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ 2525, 51) หรืออาจเป็นคำถามที่ขู่ผู้ฟัง เช่น ถ้าต้องการจะพูดถึง “ภัยทางเพศกับการลงโทษสถานหนัก” อาจจะใช้ขึ้นต้นคำนำ ดังนี้

“ท่านสาวชุนทั้งหลาย... การทำร้ายร่างกายคนอื่นนั้น ผิดทั้งกฎหมายบ้านเมือง และผิดทั้งศีลธรรม แต่การปลุกปล้ำข่มขืน นอกจากจะเป็นเรื่องทำร้ายร่างกายแล้ว ยังเป็นการข่มเหง

น้ำใจผู้ที่อ่อนแอกว่า ทั้งยังประทับใจแห่งความปวศร้างแก่สตรีเพศไปชั่วชีวิตเหมือนตายทั้งเป็น อีกด้วย ก็แหละผู้ชายเลวชาดอย่างนั้น ท่านคิดว่า การประหารชีวิตเป็นเรื่องหนักเกินไปกระนั้น หรือ หรือว่าจะต้องรอให้ลูกสาวของท่านรับเคราะห์กรรมเสียก่อนจึงจะเห็นว่ามันควรตายสถานเดียว” (นเรศ นโรปกรณ์ ม.ป.ป., 68) หรือ

“ท่านจะอย่างไร เมื่อท่านทราบว่าถูกสลากกินแบ่งรางวัลที่ 1 ?”

“ท่านจะวางแผนบริหารประเทศอย่างไร ถ้าท่านได้เป็นนายกรัฐมนตรี”

3. ขึ้นต้นด้วยการทำให้ผู้ฟังสงสัย (Interest Arousing) และเกิดความอยากรู้อยากเห็นที่จะติดตามเรื่องต่อไป เช่น

“ผมไม่เคยคิดมาก่อนเลยว่าผมจะเคราะห์ร้ายอย่างนี้...”

4. ขึ้นต้นด้วยการอ้างบทกวี หรือวาทีของผู้อื่นชื่อเสียง (Quotation) วาทีหรือบทกวีที่จะนำมาอ้างนั้น ต้องเป็นที่รู้จักกันดีอยู่แล้ว เพื่อว่าผู้ฟังจะสนใจใคร่รู้ว่าเกี่ยวกับเนื้อเรื่องอย่างไร เช่น

“ไฟไหม้บ้านสิบครั้งยังสูญเสียมไม่เท่ากับการเล่นการพนัน...”

“นานาประเทศล้วน	นับถือ
คนที่รู้หนังสือ	แต่งได้
ใครเกลียดอักษรคือ	คนป่า
ใครเยาะกวีไซ้	แน่แท้คนคง”

5. ขึ้นต้นให้สนุกสนาน หรือพูดเรื่องขำขัน (Entertainment) วิธีนี้ต้องระมัดระวังเรื่องเวลา อย่าใช้คำตลกขบขันนานเกินไป จะทำให้ความกระจำของเรื่องลดลง แต่การเริ่มด้วยวิธีนี้จะเป็นการทำลายอุปสรรคที่กีดกันระหว่างคนพูดกับคนฟังได้ เพราะการเริ่มต้นให้คนฟังหัวเราะหรือสนุกสนาน เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้น เช่น

“นรกกับสวรรค์เกิดฟ้องร้องกันแต่สวรรค์แพ้ เพราะนายเก่ง ๆ ที่ตายไปจากโลกมนุษย์มักไม่ได้ขึ้นสวรรค์ แต่ไปอยู่ในนรก ในสวรรค์จึงมีแต่ทนายที่ไม่เก่ง”

“วันนี้ผมตั้งใจว่าจะไม่พูดอะไรเลย แต่รู้สึกครั่นเนื้อครั่นตัว คล้ายจะไม่สบายเลยต้องขอพูดอะไรบางอย่าง...”

“ท่านประธาน ท่านสมาชิกและแขกผู้มีเกียรติ ก่อนอื่นผมขอเรียกว่า ผมได้มีโอกาสดีที่ได้มาพูดที่นี่ ผมใช้สินค้าของบริษัทท่านมานานแล้ว อย่างน้อยวันนี้ก็จะได้ทุนคืนบ้างเล็กน้อย ๆ...” (ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ 2525, 52)

6. ยกเหตุการณ์หรือนำเหตุการณ์รอบ ๆ ตัวที่เกี่ยวกับเรื่องจะพูดมากล่าว เช่น

“ไฟไหม้โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหงเมื่อเช้ามืดวานนี้ สูญเสียทรัพย์สินทั้งสิ้น 100 กว่าล้านบาท”

“ท่านผู้ฟังคงจะได้เห็นข่าวพาดหัวหนังสือพิมพ์เมื่อเช้านี้ว่า รถเมล์กว่าคนตาย 30 บาดเจ็บอีก 42 คน...”

7. ยกตัวอย่างให้เห็นจริง เช่น

“เมื่อปีที่แล้วเกษตรกรหนึ่งที่จังหวัดสมุทรปราการเลี้ยงปลาหมอเทศ ช่วงระยะเวลา 4 เดือน จับขายได้เงินถึง 4 หมื่นบาท” (วิจิตร อาวะกุล 2527, 31-32)

8. ขึ้นต้นแบบวิเคราะห์ชื่อเรื่อง ที่ต้องวิเคราะห์ชื่อเรื่องเพราะว่าชื่อเรื่องนั้นคลุมเครือเป็นที่เข้าใจผิดหรือเข้าใจยาก เช่น ต้องการจะพูดในหัวข้อ “ศิลปะวัฒนธรรมที่ควรแก่การอนุรักษ์” ผู้พูดอาจจะแยกคำ ศิลปะกับวัฒนธรรมให้กระจ่าง เช่น

“ท่านผู้มีเกียรติทั้งหลาย ชื่อเรื่องที่จะพูดกันวันนี้ ออกจะระริวสักหน่อย โดยเฉพาะคำว่า “ศิลปะวัฒนธรรม” เรามักจะพูดรวมกันเหมือนเป็นคำ ๆ เดียว ทั้งที่มันเป็นสองคำ คือศิลปะคำหนึ่ง และวัฒนธรรมคำหนึ่ง “ศิลปะ” เป็นของที่ตระหนักทางใจ แต่ “วัฒนธรรม” เป็นของที่ประจักษ์ทางกาย เพราะฉะนั้นศิลปะอาจไม่มีวัฒนธรรมก็ได้ เช่น ภาพวาดบางภาพที่คนเห็นว่าเป็นศิลปะเหลือเกิน อาจจะเป็นภาพคนกำลังทำอะไรที่ไม่มีวัฒนธรรมนั้นแหละ ตรงกันข้ามวัฒนธรรมบางอย่าง เช่น การเข้าคิวชื่อน้ำตาลอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย แต่ไม่เป็นศิลปะเลยสักนิดเดียว ดังนี้ เป็นต้น”

9. ขึ้นต้นด้วยการชี้สาเหตุที่ต้องมาพูด เช่น เรื่อง “วาระสุดท้ายของเวียดนามใต้”

“ท่านที่เคารพรักทั้งหลาย ผมเพิ่งกลับมาจากเวียดนามใต้เมื่อสัปดาห์ที่แล้วหลังจากติดอยู่ที่ไซ่ง่อนตั้งแต่วันที่เวียดนามเหนือยึดเมืองได้ ผมไปทำมาหากินในเมืองญวนอย่างชาวบ้านคนหนึ่ง ซึ่งแทบไม่มีใครรู้จักเลย แต่เมื่อรอดตายกลับมากลายเป็นข่าวหนังสือพิมพ์เอ็กเกริกเจ็ดวันยังไม่จบ ประหนึ่งเป็นวีรบุรุษ อย่างนี้ก็เงินเหมือนกันครับ และเมื่อคิดว่าวีรบุรุษไม่ควรขัดศรัทธาใคร ผมจึงรับคำเชิญมากล่าววาระสุดท้ายของเวียดนามใต้ในสายตาของผมให้ท่านทั้งหลายฟัง”

10. ขึ้นต้นแบบสำแดงคุณโทษ หรือข้อได้ข้อเสียในเรื่องที่จะพูด เช่น ถ้าต้องการจะพูดเรื่อง “ควรเปิดเผยรายชื่อผู้เสียภาษีมากน้อยหรือไม่” อาจขึ้นต้นว่า

“ท่านผู้มีเกียรติทั้งหลาย ท่านคงจะเคยได้ยินบ้างแล้วว่า คนยากคนจนมักจะเสียภาษีครบถ้วนทุกบาททุกสตางค์ตามที่กฎหมายกำหนด คือ เสียกัน 100% ที่เดียว แต่เศรษฐีที่ทำมาหากิน ร่ำรวย...บางที่เสียไม่ถึง 10% แทบทั้งนั้น ผมรู้เรื่องดีเพราะผมอยู่ในวงการของมหาเศรษฐีร้อยเล่ห์มา

เกือบตลอดชีวิต ผมจึงขอสนับสนุนคำริของรัฐบาลในเรื่องนี้ พร้อมกับแจหลักฐานให้ท่านทั้งหลาย ฟังบ้าง”

11. ขึ้นต้นแบบจุดสำคัญของเรื่องนั้น ๆ คือ ฟุ้งเข้าสู่จุดไม่อ้อมค้อม เพราะผู้ฟังก็รู้เรื่องอยู่แล้ว เป็นการแสดงทรรศนะของผู้พูดเท่านั้น เช่น ต้องการพูดเรื่อง “ควรมี ส.ส.จากการเลือกตั้งประเภทเดียว” อาจขึ้นต้นว่า

“ท่านผู้เป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยทั้งหลาย

การเลือกตั้งผู้แทนนั้น แสดงถึงการเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย อันเต็มเปี่ยมของเราก็แล้วทำไมจะต้องมี ส.ส. ประเภทอื่น ประหนึ่งว่าอำนาจอันศักดิ์สิทธิ์ของเราขาดแห้วหรือมีโจรมาแย่งชิงไปบางส่วนอย่างนั้น ?” (นเรศ นโรปกรณ์ ม.ป.ป., 55-56, 66-67)

12. นำด้วยการยกข้อความที่เร้าใจ ให้พยายามยกเอาข้อความที่สะเทือนใจสั้น ๆ และตรงกับเรื่อง เช่น

“คนจนต้องการเนื้อใส่กระเพาะ แต่คนรวยต้องการการกระเพาะใส่เนื้อ”

ถ้าจะพูดถึงวิธีทำให้ผู้บังคับบัญชารัก อาจขึ้นต้นคำนำว่า

“สู้รังเสียหาว่าโง่ พุดมากตามหาว่าสอพลอ ยอมอ่อนน้อมหนักหาว่าเงือกกลัวอยู่ห่าง หน้อยหาว่าเลียงเรียกใช้ไม่ทันใจ หน้าที่ของบ่าวเผื่ออย่างยิ่ง ต่อให้มีความสามารถเทียมพระอิศวร ก็ไม่ปฏิบัติให้ถึงใจนายได้บริบูรณ์” (อุทัย หิรัญโต ม.ป.ป., 50)

13. นำด้วยการสรรเสริญคนฟัง วิธีนี้จะต้องแนบเนียน พุดด้วยความจริงใจ เพราะคนฟังย่อมรู้ตัวว่าถูกแกเล็งขอดีเร็วมาก จึงพยายามหาจุดเด่นของคนหรือสถานที่นั้น ๆ มาพูดให้เหมาะสม เช่น

“ผมรู้สึกเป็นเกียรติและมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้มาพูดคุยกับท่านผู้รักความเป็นไทยทั้งหลาย จากที่ได้สังเกตและได้รับทราบมายิ่งทำให้เชื่อได้แน่ชัดยิ่งขึ้นว่า ทุกท่านในที่นี้รักความเป็นไทย เช่น การแต่งกาย เครื่องมือเครื่องใช้ การดำเนินชีวิต ตลอดจนจรรยาวัธอันงามของทุกท่าน จึงคิดว่าวันนี้ผมได้รับประโยชน์อย่างใหญ่หลวง ที่ได้มาพบความจริงว่าเราเป็นใคร ควรจะทำอะไรต่อไป”

14. นำด้วยการกล่าวถึงความสำคัญของเรื่อง วิธีนี้นิยมใช้กันมาก เพราะโอกาสที่จะผิดพลาดมีน้อย เป็นการโยงความสำคัญของเรื่องที่มีต่อผู้ฟัง โดยแสดงให้เห็นว่า เรื่องที่พูดมีประโยชน์ต่อผู้ฟังอย่างไร เช่น “เรื่องการออกก่าลังกาย” ซึ่งผู้ฟังเห็นว่า ทำให้ร่างกายแข็งแรง มีภูมิต้านทานโรค ประหยัดเงินไม่ต้องไปหาหมอ ช่วยให้คลายเครียด นอนหลับ ฯลฯ

นอกจากนี้ยังมีการใช้คำนำหรือคำขึ้นต้นได้อีกหลายวิธี แต่จะใช้วิธีใดก็ตามต้องคำนึงถึงบุคคล เรื่อง สถานที่ และโอกาสที่จะพูดให้สอดคล้องกัน จึงจะเป็นที่สนใจและชวนติดตาม

ข้อบกพร่องในการใช้คำนำ

1. อย่าพูดนอกเรื่องหรือพูดอ้อมค้อม เช่น ถ้าต้องการจะพูดถึงเรื่องหญิงโสเภณี อย่าได้นำเรื่องการเมือง หรือเรื่องวิศวกรรมมาพูด เพราะเป็นคนละเรื่องกัน รวมทั้งอย่าใช้คำนำแบบยื่นข้อจับความไม่ได้ เช่น

“ท่านคงจะรู้จักถนนสายหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นถนนที่สวยงาม รมรื่น น่าอภิรมย์มาก สองข้างถนนมีต้นไม้เขียวสดดงาม ทำความสดชื่นให้กับผู้คนที่สัญจรไปมา ถนนสายนี้คือถนนวิบูลย์วงศ์ครับ ผมเกิด ณ บ้านเลขที่ 217 บนถนนสายนี้...” (ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ 2525, 50)

จะเห็นได้ว่า การพูดคำนำในลักษณะนี้ไม่รวบรัด หรือรีบเข้าประเด็น ทำให้เสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์

2. อย่าออกตัว เช่น เตรียมมาพูดไม่พร้อม กระทั่งทัน เพิ่งได้รับมอบหมายมาให้พูดแทน เป็นผู้รู้น้อย เหล่านี้นอกจากจะเสียเวลาแล้ว อาจแสดงว่าผู้พูดไม่เต็มใจพูด เช่น

“ก่อนที่จะผมจะพูดถึงความสัมพันธ์ระหว่างไทยกับอังกฤษ ผมใคร่จะกราบเรียนท่านผู้ฟังที่เคารพว่า ผมไม่มีความรู้ในเรื่องนี้มากมายนัก ประวัติศาสตร์ผมก็เรื้อรังมานาน และที่สำคัญที่สุดก็คือ ผมเองไม่เคยไปเมืองอังกฤษ แต่ที่มาพูดก็ด้วยชดคำเชิญของท่านนายกสมาคมไม่ได้...” หรือ

“ก่อนอื่นผมขอเรียนให้ทราบว่า ผมมาพูดเรื่องนี้ด้วยความไม่สบายใจเป็นอย่างยิ่ง เพราะผมไม่ได้เตรียมตัวเพียงพอ แม้จะได้รับเชิญหลายวันแล้วก็ตาม แต่ผมลืมเสียสนิทว่ายังอีกหลายวัน แต่เพื่อมิให้เสียคำพูดที่ได้รับเชิญไว้แล้ว จึงขอพูดเท่าที่รู้ ผิดบ้างถูกบ้างอภัยให้ผมด้วย...” (อุทัย หิรัญโต ม.ป.ป., 56) หรือ

“ก่อนอื่นผมต้องขอออกตัวเสียก่อนว่า ผมไม่ได้เตรียมตัวมาเลยวันนี้ เพิ่งได้รับเชิญล่วงหน้าเพียง 3 วัน ก็เลยหาเวลาเตรียมตัวไม่ได้ แต่จำเป็นต้องมาพูดเพราะได้รับปากไว้...” (ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ 2525, 49)

3. อย่าขอโทษ เช่น

“ผมต้องขออภัยท่านผู้ฟัง หากว่าผมพูดไม่ดี เนื่องจากผมหยาบป่วยเมื่อวานนี้เอง คิดว่าจะเตรียมการพูดที่โรงพยาบาล แต่ก็ทำไม่ได้ เพราะแบกไปเยี่ยมเยียนมากเหลือเกิน” (อุทัย หิรัญโต ม.ป.ป., 58) หรือ

“ผมต้องขออภัยท่านทั้งหลายเสียก่อน เรื่องราวที่จะพูดต่อไปนี้อาจผิดพลาดเล็กน้อย ๆ หรืออาจกระทบกระเทือนท่านผู้หนึ่งผู้ใดที่นั่งฟังอยู่ ผมเองก็ไม่แนใจนักว่าจะพูดได้ถูกต้องแค่ไหน...” (ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ 2525, 50)

การขึ้นต้นที่ผู้พูดเองก็ไม่มีความแน่ใจเสียแล้ว ผู้ฟังจะเชื่อเรื่องที่พูดได้อย่างไร

4. อย่าถ่อมตน เช่น

“ผมรู้สึกเป็นเกียรติอย่างสูงที่ได้รับเชิญมาพูดท่ามกลางปัญญาชนอย่างท่านทั้งหลาย อันที่จริงผมก็ไม่ใช่คนมีความรู้อะไรมากมายนัก ประสบการณ์ทางนี้ก็มีย่อยเต็มที แต่เมื่อท่านประธานได้ขอร้องเกมบังคับให้มาพูด ผมก็จะพยายามพูดให้ดีที่สุด” (ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ 2525, 50)

การขึ้นต้นเช่นนี้มีความอึดอัด ถ่อมตนจนเกินไป ความศรัทธาของผู้ฟังจะลดลง

5. อย่าถูกหรือก้าวร้าวผู้ฟังด้วยคำพูด ท่าที หรือท่าทาง อย่าทะเลาะ โต้เถียง ขุนมัวกับผู้ฟัง หรือกลุ่มที่ไม่เห็นด้วย (วิจิตร อาวะกุล 2527, 33) เช่น

“ผมรู้สึกไม่สบายใจเลยที่ต้องมาพูดกับท่านในวันนี้ เพราะเรื่องที่ผมจะพูดเป็นเรื่องที่ยากแก่การเข้าใจ ขนาดผมได้พยายามแล้วว่าจะเข้าใจเรื่องก็ต้องเรียนกันจนถึงขั้นค็อกเตอร์ จึงไม่แน่ใจว่าท่านทั้งหลายจะรู้เรื่องหรือไม่ เพราะคุณหน้าตาแล้วเห็นว่าคงเป็นเรื่องลำบากสำหรับหลาย ๆ ท่าน การพูดในวันนี้คงจะเป็นบรรยากาศที่น่าเบื่อหน่าย”

3. เนื้อเรื่องที่พูด

ในส่วนที่เป็นเนื้อเรื่องนี้ เป็นส่วนที่จะต้องใช้เวลาในการพูดมากที่สุด เพราะเป็นรายละเอียดที่ผู้พูดจะนำเสนอผู้ฟังด้วยวิธีการต่าง ๆ กัน และควรจัดลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.1 การเลือกหัวข้อเรื่อง ก่อนอื่นผู้พูดควรเลือกหัวข้อที่ก่อให้เกิดความตื่นเต้นเร้าใจกับตัวเอง อันสืบเนื่องมาจากประสบการณ์อันยาวนาน จึงจะเป็นการสร้างความตื่นเต้นให้กับตนเองในการพูด เพราะถ้าผู้พูดไม่ตื่นเต้นกับเนื้อหาที่จะพูดแล้วก็จะไม่สามารถทำให้ผู้ฟังเชื่อถือได้ (เคลคาร์เนกี ม.ป.ป., 102)

ฉะนั้นนักพูดที่ดีจะต้องมีความสามารถในการเลือกเรื่องที่จะพูดให้ตรงกับความต้องการของผู้ฟัง โดยเลือกเรื่องที่แปลก ๆ ใหม่ ๆ ซึ่งนักพูดคนอื่น ๆ นึกไม่ถึง จะทำให้การพูดเป็นที่สนใจของผู้ฟัง ซึ่งมีหลักสำคัญ ๆ ที่ผู้พูดควรปฏิบัติ ดังนี้

ก. เลือกเรื่องที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้ฟัง คือเป็นเรื่องที่ผู้ฟังสนใจ เนื้อหาสาระเกี่ยวข้องกับผู้ฟัง และเหมาะกับระดับคนฟัง ผู้พูดจะต้องวิเคราะห์หรือคาดการณ์

ล่วงหน้าว่าจะพูดให้ใครฟัง ถ้าวิเคราะห์หรือคาดการณ์ดูจะทำให้ผู้ฟังนิยมชมชอบ (เพียร์สกีร์ ศรีทอง 2537, 45)

ข. เลือกเรื่องที่คุณมีความถนัดและสนใจมากที่สุด เพราะว่าการพูดในเรื่องที่ถนัดและสนใจ จะทำให้การพูดมีประสิทธิภาพ

ค. เลือกเรื่องที่คุณมีความรู้จริงหรือรู้ดีอยู่แล้ว อีกทั้งสามารถค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ เนื้อเรื่องมีความสอดคล้องกับความเชื่อ ทศนคติและค่านิยมของผู้ฟัง นอกจากนี้ผู้พูดต้องมีทักษะในการถ่ายทอดสาระด้วยสติปัญญา ไหวพริบและปฏิภาณของคุณเอง (ลักษณะ สตะเวทิน 2536, 41)

ง. เลือกเรื่องให้เหมาะกับระดับสติปัญญาของผู้ฟัง ผู้พูดจะต้องมีจิตวิทยาในการวิเคราะห์ว่าผู้ฟังมีสติปัญญาหรือระดับการศึกษาเป็นอย่างไร รวมทั้งต้องทราบความรู้ที่ถกเถียงและความต้องการของผู้ฟังว่าต้องการฟังเกี่ยวกับเรื่องใดบ้าง

จ. เลือกเรื่องให้เหมาะกับเวลาที่กำหนดและโอกาสที่ไปพูด นักพูดที่ดีจะต้องพูดให้ตรงตามเวลาที่กำหนดให้ สำหรับโอกาสนั้นควรพิจารณาว่าโอกาสที่พูดเป็นอย่างไร ควรจะพูดเรื่องใดให้เหมาะสมกับโอกาสนั้น ๆ

ฉ. เมื่อเราพูดแล้วทำให้ผู้ฟังเข้าใจ เชื่อถือ และเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ มีอุปสรรค โสตทัศนูปกรณ์ แผนภูมิ ภาพนิ่ง ฯลฯ ประกอบการบรรยายหรือไม่ (วิจิตร อวระกุล 2527, 33)

3.2 การเตรียมเนื้อเรื่อง ผู้พูดควรตั้งคำถามประมวลความคิดเสียก่อน ดังนี้

ก. เรื่องที่จะพูดเหมาะกับเวลาที่ไปพูดหรือไม่ กำหนดขอบเขตของเนื้อหาไว้ก่อนว่าจะพูดเรื่องใด เกี่ยวกับอะไร ถ้าเรื่องนั้นมีขอบข่ายเนื้อหากว้างเกินไป ควรจำกัดขอบข่ายให้แคบลงจนเหมาะสมกับเวลา

ข. จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการพูดคืออะไร

ค. มีรายละเอียดอะไรบ้างที่ต้องกล่าวถึง ถ้าหากยังขาดความรู้ในเรื่องนั้นจะต้องค้นคว้าหาข้อเท็จจริงของสิ่งนั้นอย่างถี่ถ้วน

ง. มีรายละเอียดส่วนใดบ้างที่ต้องการเน้นเป็นพิเศษ และทำไมต้องเน้น

จ. จะจัดลำดับเนื้อเรื่องอย่างไร คือจัดลำดับหัวข้อว่า ควรจะพูดอะไรก่อนหลัง หรือลำดับความแบบใด เช่น ตามลำดับเวลา สถานที่ จัดเป็นหมวดหมู่ ตามลำดับเหตุผลหรือตามความสำคัญ

ฉ. จะขยายความเนื้อเรื่องอย่างไร เช่น ให้คำจำกัดความ ยกตัวอย่างเปรียบเทียบ แสดงข้อแตกต่าง สุภาพิต คำพังเพย ข้ออ้างอิง เล่าเรื่อง หรือใช้ไวยากรณ์

ช. จะหาวิธีเน้นความคิดอย่างไรในแต่ละหัวข้อให้มีน้ำหนัก น่าเชื่อถือ และประทับใจผู้ฟังให้มากที่สุด

เมื่อตั้งคำถามแล้ว จึงค่อยรวบรวมรายละเอียดของเนื้อเรื่อง โดยการระดมความคิด การสัมภาษณ์ผู้อื่น หรือไปอ่านค้นคว้าจากหนังสือหรือตำราต่าง ๆ แล้วเก็บรายละเอียดมาเรียบเรียงเป็นโครงเรื่อง

การรวบรวมข้อมูลในการพูด

นักพูดที่ดีทุกคนก่อนที่จะไปพูด ต้องมีการเตรียมการด้านข้อมูลเกี่ยวกับการพูด ซึ่งรวบรวมได้จากวิธีการและแหล่งต่าง ๆ คือ

1. จากความรู้และประสบการณ์ของผู้พูดเอง นักพูดควรจดจำเรื่องที่คิดว่าจะนำมาเป็นข้อมูลในการพูดให้ได้มากที่สุด และควรเป็นข้อมูลที่ทันสมัย สามารถใช้อ้างอิงในการพูดได้เป็นอย่างดี เช่น จากการท่องเที่ยว งานอดิเรก เป็นต้น หรือจากการได้ประสบพบมาด้วยตนเอง เช่น การไปทัศนศึกษา การพูดคุย เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลที่แน่นอน เชื่อถือได้ ทำให้ผู้ฟังสนใจ และเชื่อถือได้อย่างดียิ่ง

2. จากการอ่านหนังสือตำราประเภทต่าง ๆ ผู้ที่เป็นนักพูดต้องอ่านตำราอยู่เสมอ โดยเฉพาะการหาข้อมูลที่จะพูด โดยรวบรวมจากหนังสือในห้องสมุด เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมสรรพวิทยาการเอาไว้ รวมทั้งผลการวิจัย วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น (เพียรศักดิ์ ศรีทอง 2537, 51-52) ด้วยเหตุนี้นักพูดที่ดีควรเป็นนักอ่านที่ดีด้วย เพราะจะทำให้มีข้อมูลประกอบการพูดได้อย่างกว้างขวาง หนังสือประเภทต่าง ๆ ที่ผู้พูดควรให้ความสนใจมีดังนี้

- หนังสือวิชาการ สามารถใช้อ้างอิงให้สอดคล้องกับเรื่อง
- หนังสือเกี่ยวกับลัทธิ ประเพณี ความเชื่อ ภาษิต คำคม คติธรรม ฯลฯ
- หนังสือพิมพ์ ทำให้ทราบความเป็นไปของบ้านเมืองและปัญหาสังคม
- วรรณคดี จะได้นำข้อความที่กินใจบางตอนมาสนับสนุนการพูด
- รวมสุนทรพจน์ หรือคำปราศรัยของบุคคลสำคัญ ๆ นำมาอ้างอิงได้
- พจนานุกรม จะได้ใช้อ้างอิงหรืออธิบายความหมายของคำต่าง ๆ

(ลักษณะ สตะเวทิน 2536, 42)

3. จากการติดตามชมและฟังข่าวสารจากสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ นักพูดที่ดีจะต้องเป็นผู้ทันสมัย รู้ทันโลก ติดตามความเคลื่อนไหว และการเปลี่ยนแปลงในวิชาการสาขาต่าง ๆ ด้วยการติดตามฟังข่าวสารทางสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพราะจะได้ความรู้ที่หลากหลาย และทันสมัย สามารถนำมาประกอบการพูดได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ

4. การสนทนากับผู้รู้ จะได้รับความรู้และทัศนะที่แปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่ไม่ปรากฏในหนังสือหรือหลักฐานอื่น

5. การสัมภาษณ์ อาจเป็นการสัมภาษณ์จากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่พูดหรือจากผู้รู้ นับเป็นข้อมูลชั้นปฐมภูมิ ผู้ฟังจะมีความศรัทธาเชื่อถือเป็นอย่างดี

3.3 การทำโครงเรื่อง วิธีที่จะสร้างความตั้งใจให้กับผู้ฟังวิธีหนึ่ง คือ การจัดลำดับประเด็นลงไปในให้เด่นชัด (เดล คาร์เนกี ม.ป.ป., 166) ทั้งนี้เพราะการพูดคือการเดินทางของสมองและความรู้สึกนึกคิด จึงต้องมีจังหวะและลีลา มีจุดเริ่มต้นและจุดหมายปลายทาง เพื่อให้การพูดดำเนินไปได้โดยสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย เส้นทางเดินของการพูด คือ โครงเรื่องนั่นเอง (พ.ท. ทองขาว พ่วงรอดพันธุ์ 2532, 73)

ฉะนั้นการทำโครงเรื่องก็คือ การจัดระเบียบของเรื่องโดยแสดงความสัมพันธ์ของความคิดหลักกับความคิดย่อย หรือหัวข้อใหญ่กับหัวข้อย่อย ให้ดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน แต่การทำโครงเรื่องบางทีมีแต่ความคิดหลักหรือหัวข้อใหญ่ ไม่ต้องมีหัวข้อย่อยก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะเนื้อหาของเรื่อง และความต้องการของผู้พูดด้วย

การสร้างโครงเรื่องเป็นสิ่งจำเป็นในการพูด เพราะทำให้สามารถจัดสาระสำคัญของข้อความทั้งหมดให้สอดคล้องและเป็นระเบียบต่อเนื่องกัน มีลีลาที่เคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก หรือหยุดคิดทบทวน เพราะฉะนั้นการพูดที่ปราศจากโครงเรื่องมักจะไม่มีบรรลุจุดหมายได้ หรือลงไม่ได้ตามเวลาที่กำหนด

โครงเรื่องนอกจากจะเป็นเส้นทางที่ช่วยให้นักพูดไม่หลงทางแล้ว ยังเป็นแกนสำหรับร้อยเรียงคำให้เป็นระเบียบ ทำให้การพูดมีชีวิตชีวา ด้วยเหตุนี้การวางโครงเรื่องจะเป็นการช่วยให้

- มีการไตร่ตรองก่อนพูด คือ คิดก่อนพูด อย่าพูดก่อนคิด
- การพูดมีลำดับขั้นตอนไม่สับสน
- สามารถพูดได้ทันตามเวลาที่กำหนด (พ.ท.ทองขาว พ่วงรอดพันธุ์ 2532, 73)

การวางโครงเรื่องจึงเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพูด ถ้าวางโครงเรื่องดี การพูดจะดี มีการต่อเนื่องเป็นระเบียบ ผู้ฟังไม่เบื่อหน่าย จึงควรยึดหลักในการวางโครงเรื่อง ดังนี้

ก. วางโครงเรื่องตามลำดับเวลา คือพูดไปตามลำดับปฏิทินว่าเหตุการณ์ใดเกิดก่อนให้พูดก่อน เช่น พูดถึงชีวประวัติบุคคล จะต้องเริ่มตั้งแต่สถานที่เกิด การศึกษา การงาน ชีวิตครอบครัว การยกย่องสรรเสริญจากสังคม และจบลงด้วยการตาย เป็นต้น

ข. วางโครงเรื่องตามลำดับสถานที่หรือภูมิศาสตร์ มักจะใช้ในการพูดที่เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว การเดินทาง การจัดสถานที่ ทิศทาง ให้ดำเนินไปตามลำดับพื้นที่ ไม่วกวน กลับไปกลับมา

ค. วางโครงเรื่องตามลำดับเนื้อหา ต้องเรียงลำดับเนื้อหาให้ถูกต้องเหมาะสม เป็นไปตามลำดับ เช่น จากเรื่องที่ยากไปหายาก จากเหตุไปหาผล จากเหตุที่ทำให้เกิดความทุกข์ไปหาเรื่องที่ทำให้เกิดความสุข ฯลฯ การลำดับเช่นนี้เหมาะในการพูดเชิงวิชาการ พูดแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นการสร้างความเข้าใจแก่ผู้ฟัง (เพียร์สกี ศรีทอง 2537, 49-50)

ง. วางโครงเรื่องแบบลำดับข้อความหรือเรื่อง เป็นการจัดเรื่องหรือข้อความประเภทเดียวกันไว้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน มีข้อที่ควรสังเกตเกี่ยวกับตรรกวิทยาและจิตวิทยา ดังต่อไปนี้

- ควรวางหัวข้อใหญ่ที่มีน้ำหนักมากที่สุดไว้ตอนต้น และตอนสุดท้าย โดยเอาหัวข้อที่เห็นว่า มีเหตุผลน้อยกว่าไว้ตอนกลาง เพราะคนฟังมักจำตอนแรกกับตอนสุดท้ายได้ดีกว่าตอนอื่น ๆ

(1) การนัดหยุดงานของกรรมกรรถไฟมีผลเสียต่อกรรมกรเอง

(2) การนัดหยุดงานของกรรมกรรถไฟมีผลเสียต่อการรถไฟ

(3) การนัดหยุดงานของกรรมกรรถไฟมีผลเสียต่อส่วนรวม

กรรมกรย่อมสนใจต่อผลเสียที่จะเกิดกับตนมากกว่าของการรถไฟ และในขณะที่เดียวกันก็มีความสนใจต่อส่วนรวมมากกว่าการรถไฟด้วย

- หากจะพูดถึงเรื่องเกี่ยวกับวิชาการหรือเรื่องที่สลับซับซ้อน ให้เริ่มต้นจากหัวข้อที่ง่ายที่สุดไปสู่หัวข้อที่ยากที่สุด เพราะตามปกติส่วนที่ง่ายมักเป็นพื้นฐานความเข้าใจในส่วนที่ยากหรือสลับซับซ้อนต่อไปอีกด้วย (นิพนธ์ ศศิธร 2524, 70)

จ. วางโครงเรื่องให้มีเงื่อนไขแก่ผู้ฟัง วิธีนี้เป็นการสร้างความสงสัยให้เกิดแก่ผู้ฟัง เพื่อต้องการให้ผู้ออกติดตามเรื่อง ทั้งนี้ต้องอาศัยศิลปะในการสร้างปมของผู้พูด ฉะนั้นจะต้องมีการคิดที่ดีและถูกต้องตามแนวทางที่คิดว่าผู้ฟังส่วนใหญ่สนใจ (เพียร์สคีย์ ศรีทอง 2537, 50)

ตัวอย่างที่ 1 การพูดเพื่อให้ความรู้ เรื่อง “การดูแลรักษาสีรถยนต์” ใช้เวลาพูด 10 นาที
วัตถุประสงค์ เพื่อแนะนำวิธีการดูแลรักษาสีของรถยนต์

จำกัดแนวความคิดที่ 1 เพื่อให้ทราบถึงการล้าง การขัด เช็ดและรักษารยนต์ที่ถูกต้อง

จำกัดแนวความคิดที่ 2 เพื่อให้ทราบถึงวิธีใช้น้ำยา การขัด การเช็ด การจอบครด ในที่ร่ม ไม่ตากแดด ตากฝน ฯลฯ

แนวความคิดใหม่ เพื่อให้สีของรถยนต์มีความคงทน สีไม่ดำน ไม่เสียเร็ว การใช้น้ำยา วิธีการและเครื่องมือใหม่ในการดูแลรักษาสีรถ (วิจิตร อวาทกุล 2527, 35)

ตัวอย่างที่ 2 การพูดเพื่อโน้มน้าวใจ เรื่อง “มาอ่านหนังสือกันดีกว่า” ใช้เวลาพูดประมาณ 10-15 นาที

วัตถุประสงค์ เพื่อชักจูงให้ผู้ฟังหันมาสนใจการอ่านหนังสือ

ประเด็นของเนื้อเรื่อง ให้เหตุผลเพื่อให้ผู้ฟังเห็นว่า หนังสือและการอ่านหนังสือดีอย่างไร

1. หนังสือเป็นเพื่อนที่ดี (หยิบออกอ่านเมื่อใดก็ได้ พกพาไปไหนก็สะดวก)
2. การอ่านหนังสือเป็นการใช้เวลาว่างที่มีประโยชน์และประหยัด (ราคาไม่แพง นัก ซ้อมมาแล้วใช้ได้นาน อ่านซ้ำได้อีก เล่มเดียวอ่านได้หลายคน)
3. การอ่านหนังสือช่วยพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้า (อ่านแล้วได้ความรู้ ทำให้เรียนเก่ง ทำงานเก่ง ก้าวทันโลก)
4. การอ่านหนังสือช่วยให้เพลิดเพลิน คลายความเครียด (เช่น อ่านเรื่องตลก ขำขัน เรื่องอ่านเล่น)
5. การอ่านหนังสือช่วยให้เห็นโลกและชีวิตกว้างขึ้น (ได้ความคิดใหม่ ๆ ดี ๆ มองเห็นโลกและชีวิตหลายแง่หลายมุม)
6. การอ่านหนังสือทำให้เกิดกำลังใจ (ทำให้ไม่ท้อแท้ มีกำลังใจต่อสู้อุปสรรค)

การขยายความ เมื่อได้วางโครงเรื่องและจัดลำดับความไว้เรียบร้อยแล้ว ต่อไปก็เป็นการขยายความ คือ การเสริมใจความสำคัญให้ละเอียดพิสดารกว้างขวางออกไปจากโครงเรื่องที่วางไว้ เพื่อให้เป็นที่น่าสนใจ ก่อให้เกิดความเข้าใจและมีชีวิตชีวน่าฟัง อาจกล่าวถึงใจความสำคัญก่อน แล้วจึงขยายความตามมา หรือเริ่มด้วยการขยายความก่อนแล้วลงท้ายด้วยใจความสำคัญก็ได้ การขยายความต้องเป็นการขยายใจความสำคัญนั้น ๆ โดยตรง และเหมาะสมกับเวลา บุคคล และสถานการณ์ต่าง ๆ (นิพนธ์ ศศิธร 2524, 76-77)

แบบของการขยายความ

1. นิทานหรือตัวอย่าง ได้แก่ การเล่าเรื่องที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ฟังได้เห็นข้อที่ผู้พูดเสนอชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้ต้องให้เห็นเป็นจริงเป็นจังและได้ผลทั้งด้านอารมณ์และเหตุผลต่อคนฟัง เช่น

“...ในที่นี้ใครเคยเห็นคนตายด้วยโรคมะเร็งมาบ้าง ? เป็นกรรมเหลือเกินที่ข้าพเจ้าได้ไปเห็นเข้า หลายปีมาแล้วเพื่อนคุณพ่อข้าพเจ้าเป็นโรคร้ายนี้ ข้าพเจ้าไปเยี่ยม...ที่โรงพยาบาลยังจำได้คือว่า แต่ก่อนเป็นคนรูปหล่อ ทำทางกระฉับกระเฉงและมีชีวิตชีวา ต้องกลับกลายเป็นคนสิ้นหวัง มีแต่นอนรอวันตายอยู่ทุกขณะ...” (นิพนธ์ ศศิธร 2524, 81-82)

2. สถิติ คือตัวเลขที่นักพูดใช้ประกอบการพูดของตน หากใช้ได้เหมาะสมจะมีผลในการพิสูจน์ชักจูงใจได้ดีมาก เพราะฉะนั้นเวลาใช้ต้องส่งเสริมความสำคัญที่จะขยายโดยตรง ต้องอ้างจากแหล่งที่เชื่อถือได้ ไม่ลำสมัย และอย่าใช้ให้มากเกินไปจะทำให้สับสนน่าเบื่อ นอกจากนี้ควรพยายามหลีกเลี่ยงการเสนอตัวเลขที่ละเอียดมากเกินไป เช่น จังหวัดนี้มีประชากร 497, 867 คน เป็นชาย 247, 420 คน เป็นหญิง 247, 447 คน ข้อความนี้ถ้าพูดเร็ว ๆ จะไม่เกิดผลอะไรเพราะคนฟังจำไม่ได้ แต่ถ้าพูดว่า จังหวัดนี้มีประชากรประมาณครึ่งล้านคน เป็นชายและหญิงเกือบเท่า ๆ กัน จะฟังได้ง่ายและจำได้ง่ายขึ้น ข้อควรคำนึงอีกประการคือ สถิติจะมีความหมายมากยิ่งขึ้น ถ้าสามารถเสนอให้สอดคล้องกับประสบการณ์ ความรอบรู้หรือความเคยชินของคนฟัง (นิพนธ์ ศศิธร 2524, 84-85)

3. การเปรียบเทียบหรืออุปมา เป็นการแสดงผลโดยการเปรียบเทียบจากวัตถุ เหตุการณ์ ความคิดหรือสถาบันที่คล้ายคลึงกันที่ผู้ฟังรู้จักหรือเข้าใจดี สิ่งที่เราจะมาเปรียบเทียบกันต้องมีสาระสำคัญเหมือนกัน พอที่จะเปรียบเทียบกันได้ และคนฟังรับรอง เช่น อธิบายให้ชาวนาไทยฟังเรื่องแอปเปิ้ล แต่พูดว่า “ลูกแอปเปิ้ลมีลักษณะคล้าย ๆ กับลูกพีชนั่นเอง” อย่างนี้จะทำให้ยุ่งไปอีก

(นิพนธ์ ศศิธร 2524, 86-87) หรืออีกตัวอย่างหนึ่ง ถ้าจะเล่าเรื่องเรือเดินสมุทรที่ท่านไปพบเห็นในต่างประเทศมาให้ชาวนาฟิง แล้วใช้การเปรียบเทียบดังนี้ “...เรือเดินสมุทรลำนั้น ขนาดยาวมากกว่าความสูงของตึกโครสเลอร์ในกรุงนิวยอร์ก...” การเปรียบเทียบลักษณะนี้ ตาสี ตาสา คงไม่ตื่นเต้น เพราะไม่เคยเห็นตึกโครสเลอร์มาก่อน แต่ถ้าเปรียบเทียบใหม่ว่า “...เรือเดินสมุทรลำนั้นมีความยาวเท่ากับจากที่นี่ไปถึงบ้านกำนันโน่นแน่ะ...” คนฟังจะเข้าใจได้ดีขึ้น เพราะฉะนั้นจะเปรียบเทียบอะไร ต้องหาสิ่งที่ผู้ฟังรู้จักมาเปรียบอย่าเปรียบเทียบกับสิ่งที่เขาไม่เคยเห็นหรือไม่รู้เป็นอันขาด (ม.ร.ว. ชนม์สวัสดิ์ ชมพูนุท ม.ป.ป., 93)

4. การยกหลักฐานอ้างอิง เช่น พยานบุคคล เอกสาร ตำรา หนังสือพิมพ์ วรรณคดี ตำราประวัติศาสตร์ คัมภีร์ คำพังเพย สุภาษิต คำกล่าวของบุคคลสำคัญ ฯลฯ การขยายความแบบนี้อาจใช้ปนกับการขยายความแบบอื่น ๆ ได้

5. การแสดงเหตุผล อาจจะพูดโดยยกเหตุไปหาผล หรือจากผลมาหาเหตุก็ได้

6. การใช้ทัศนูปกรณ์ ตามคติที่ว่า “สิบปากว่าไม่เท่าตาเห็น” นั้น ตรงกับผลการวิจัยสมัยใหม่ว่า คนเราเรียนรู้ทางตามากกว่าทางหู และถ้าใช้ทั้งสองทางพร้อมกันจะเรียนรู้ได้เร็วขึ้น ฉะนั้นการใช้ทัศนูปกรณ์จึงเป็นการช่วยให้เกิดความกระจำยิ่งขึ้น เพราะบางครั้งหรือบางเรื่องใช้คำพูดอย่างเดียวไม่สามารถช่วยให้เข้าใจกระจำแข็งได้ นักพูดจึงควรใช้ทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ขยายความการพูดของตน เช่น กราฟ แผนภูมิ แผนภาพ แบบจำลอง ตัวอย่างของจริง ภาพยนตร์ ภาพนิ่ง ฯลฯ

การใช้ทัศนูปกรณ์แม้จะมีประโยชน์ต่อการพูด แต่เวลาใช้ต้องคำนึงดังนี้

6.1 ต้องตรงกับเรื่องหรือใจความที่ต้องการขยาย

6.2 อย่างเน้นทัศนูปกรณ์มากเกินไปจนสัดส่วนของเวลาที่พูด

6.3 ทัศนูปกรณ์ต้องมีขนาดที่ผู้ฟังเห็นได้ชัดเจน

6.4 จงพูดและมองผู้ฟังในขณะที่แสดงทัศนูปกรณ์ อย่าพูดกับทัศนูปกรณ์นั้น

6.5 ทัศนูปกรณ์เป็นเครื่องประกอบการพูด อย่ามีจนมากเกินไปทำให้การพูดเป็นเครื่องประกอบทัศนูปกรณ์ ความสนใจของผู้ฟังจะลดน้อยลง (นิพนธ์ ศศิธร 2524, 99-100)

4. การสรุปเรื่องพูด การสรุปการพูดเป็นการทบทวนและเน้นจุดที่สำคัญอย่างยิ่ง หรือเพื่อเป็นการรวบรวมข้อความที่กระจัดกระจายให้กระชับยิ่งขึ้น เน้นตอนที่สำคัญของเรื่องให้มีน้ำหนักจริงจัง ระวังผู้ฟังให้เชื่อถือหรือคล้อยตาม

ในการสรุปนี้ จงอย่าสรุปอย่างขอไปที ไม่มีน้ำหนัก หรือจบลงอย่างเนือย ๆ ไม่น่าสนใจ การสรุปต้องเป็นการตอกตริ้ง และช่วยเน้นเรื่องที่ได้บรรยายมาให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น (วิจิตร อาวะกุล 2527, 37)

ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ ได้ให้หลักในการสรุปไว้ว่า

“มีความหมายชัดเจน ไม่เลื่อนลอย

สัมพันธ์กับเนื้อเรื่องและหัวข้อเรื่อง

กะทัดรัด ไม่เยิ่นเย้อ

พุ่งขึ้นสู่จุดสุดยอดของสุนทรพจน์” (2525, 54)

การสรุปที่ได้ผลกระทำได้หลายวิธี คือ

4.1 สรุปความ คือย่อเรื่องที่บรรยายทั้งหมดสั้น ๆ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจและจดจำได้ง่ายว่าที่พูดมาทั้งหมดว่าด้วยเรื่องใดบ้าง

4.2 ย้ำจุดสำคัญ เป็นการย้ำจุดที่ผู้พูดเห็นว่าสำคัญนำมาพูดใหม่ในตอนสรุป ย่อมทำให้ความมุ่งหมายเฉพาะของการพูดเด่นชัดและฝังแน่นในตัวผู้ฟัง เช่น

“กล่าวโดยสรุป การที่เราจะรักษาต้นน้ำลำธาร และบรรเทาภัยที่จะเกิดจากน้ำท่วมได้นั้น จำเป็นที่เราจะต้องร่วมแรงร่วมใจกันรักษาทรัพยากรป่าไม้เอาไว้ให้จงได้”

4.3 ใช้ถ้อยคำตลกขบขัน วิธีนี้ต้องระมัดระวังอย่างยิ่ง เพราะการพูดตลกขบขันมักเป็นการชักจูงให้ออกนอกเรื่อง หรือทำให้รู้สึกว้า วายวุ่นที่พูดนั้นหย่อนความจริงจังลงไปมาก แต่ถ้าสามารถกระทำได้ดี จะทำให้คนฟังจดจำได้เป็นอย่างดี เช่น

“ท่านทั้งหลายคงจะทราบแล้วว่าทองแพงทำให้ร่างกายเจ็บปวดได้ ด้วยเหตุที่ทองแพงนี้แหละ ผมจึงเจ็บปวดนัก เพราะเมื่อก่อนฟันปลอมซี่หนึ่งไม่ก็รื้อยบาท มาบัดนี้ซี่หนึ่งราคาเรือนหมื่น ก็เพราะทองแพงผมก็เลยฟันโหว่อยู่จนทุกวันนี้”

4.4 การสรรเสริญสดุดี มักใช้ในโอกาสพิเศษ เช่น การเฉลิมฉลอง การเลี้ยงส่ง การชุมนุมเพื่อแสดงความระลึกถึง โอกาสเหล่านี้มักจบลงด้วยคำสดุดีเกียรติคุณ หรือถ้อยคำที่แสดงความตื่นตันใจอย่างสุดซึ้ง เช่น ครบรอบร้อยปีเกิดของเซอร์ วอลเตอร์ สกอต สรุปด้วยคำสดุดีว่า

“สกอตแลนด์ได้กล่าวคำอำลาแก่บุตรผู้ล่วงลับแล้วของตน แต่มวลมนุษยชาติทั้งหลายได้อาแขนต้อนรับเขาในฐานะที่เป็นของขวัญอันล้ำค่าจากสกอตแลนด์ บรรจงสวมมงกุฎให้แก่เขาอยู่ตราบนานเท่านานนี้ ในฐานะที่เป็นทายาทแห่งความไม่รู้จักตาย” (นิพนธ์ ศศิธร 2524, 136)

4.5 ใช้ถ้อยคำอำลา ใช้ในโอกาสที่จะต้องจากกัน เช่น

“ผมเริ่มอาชีพราชการที่นี่ ได้พบเพื่อนรักและภรรยาที่แสนดีที่นี่ ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเจริญเติบโตในสายงานอาชีพก็ที่นี่ บัดนี้ถึงเวลาที่ผมจะต้องจากสถานที่อันเป็นที่รัก เพื่อไปรับราชการในที่ใหม่ตามแนวทางของงานอาชีพ และความต้องการของผู้บังคับบัญชา จึงขออำลาท่านทั้งหลาย ณ โอกาสนี้”

4.6 ฝากข้อคิดหรือทิ้งท้ายที่เป็นภาพเด่นชัด โดยการตั้งคำถามให้ผู้ฟังนำไปคิดเป็นการบ้าน เช่น เรื่อง “ภาวะผู้นำ” อาจทิ้งท้ายว่า

“ท่านทั้งหลายครับ ผู้นำคือผู้อสาแก้ปัญหาให้ตนเองและผู้อื่น คนดีคู่ที่การกระทำ ผู้นำดูที่การเสียสละ ผู้นำมองเห็นคำตอบในทุกปัญหา แต่ท่านเชื่อไหมครับผู้เพ้อมมองเห็นปัญหาในทุกคำตอบ ท่านละครับ ท่านจะเป็นผู้นำหรือผู้แพ้ ฝากท่านทั้งหลายคิดพิจารณาเอาเองก็แล้วกัน” (สุเมธ แสงนันทนวล 2540, 30)

4.7 เชิญชวนให้ปฏิบัติตามหรือให้เห็นด้วย เช่น ชักชวนให้ลูกเสือชาวบ้านร่วมกันพัฒนาหมู่บ้าน อาจสรุปว่า

“พี่น้องลูกเสือที่เคารพรักทั้งหลาย ถึงเวลาแล้วที่เราจะมาช่วยกัน ร่วมมือกันพัฒนาหมู่บ้านของเราให้เจริญรุ่งเรือง โดยถือหลัก 5 ร่วม คือ ร่วมคิด ร่วมสร้าง ร่วมใช้ประโยชน์ ร่วมรักษา และที่สำคัญคือร่วมใจ ถ้าเราช่วยกันได้ทุกอย่าง หมู่บ้านของเรา ตำบลของเรา อำเภอของเรา เจริญรุ่งเรืองแน่นอน มาสมัครมาร่วมกันพัฒนาหมู่บ้านด้วยกันตั้งแต่นี้เป็นต้นไป” (สุเมธ แสงนันทนวล 2540, 30-31)

4.8 ยกคำคม คำพังเพย สุภาษิต กาพย์กลอน หรือวาตะของบุคคลสำคัญ โดยเฉพาะพุทธสุภาษิตมาลงท้าย มักจะประสบความสำเร็จเสมอ เช่น ยกคำคม ของจอห์น เอฟ. เคนเนดี

“ท่านคณะกรรมการหมู่บ้านที่เคารพรักทั้งหลาย หมู่บ้านของเราจะเจริญรุ่งเรืองหรือไม่ อยู่ที่กำมือของท่านทั้งหลายแล้ว เรามาช่วยกันพัฒนาหมู่บ้านให้เจริญนะครับ โดยอยากให้อีกคิดของอดีตประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา จอห์น เอฟ. เคนเนดี ที่ว่า อย่า อย่าถามว่ารัฐบาลจะให้อะไรแก่พวกเราได้บ้าง แต่จงถามตัวของท่านเองว่า เราจะให้อะไรแก่รัฐบาลได้บ้าง ครับ เรามาให้และให้การพัฒนาแก่หมู่บ้านของเราดีกว่า” (สุเมธ แสงนันทนวล 2540, 31) หรือ

“ก่อนลาจากการบรรยายในวันนี้ มีคำกล่าวที่น่าสนใจว่า ถ้าต้องการความสบายให้ชวนขวยทำความดี ถ้าต้องการเป็นเศรษฐีให้มีการประหยัด ถ้าต้องการสมบัติให้มีความกตัญญู ถ้าต้องการความรู้ให้คบบัณฑิต ถ้าต้องการมิตรให้รู้จักเสียสละ ถ้าต้องการพละให้บริหารร่างกาย

ถ้าต้องการเป็นนายให้มีความยุติธรรม ถ้าอยากให้คนอุปถัมภ์ให้อ่อนน้อมถ่อมตน ถ้าอยากให้งาน มีผลให้มีความขยัน และถ้าอยากให้เรื่องสั้น เขาบอกให้หยุดพูด ครับ ผมก็อยากหยุดพูดแล้วครับ ขอความสุขสวัสดิ์จึงมีแต่ทุกท่านครับ สวัสดิ์” (สุเมธ แสงนันทนวล 2540, 32)

4.9 อวยพรก่อนลา อาจอวยพรให้ผู้ฟังมีความสุข ความเจริญ ให้ได้เลื่อนยศ ตำแหน่ง หน้าที่การงานให้สมใจปรารถนา ให้สุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ฯลฯ

4.10 ลงท้ายแบบคล้ายปมปัญหาที่ผูกไว้ เช่น

“โรคที่สาธยายถึงโทษสาหัสสาครรจ์มาแล้วนั้น คือโรคเกียจคร้าน และโรคข้อ ราษฎรบังหลวงนั่นเอง” (นเรศ นโรปกรณ์ ม.ป.ป., 81)

4.11 ลงท้ายแบบประกาศเจตจำนงส่วนตัวในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งส่วนใหญ่ต้องเป็น คนสำคัญ หรือคนที่กำหวัใจของเรื่องนั้น ๆ อยู่ เช่น พูดเรื่องการทุจริตในวงราชการ ในฐานะที่ผู้ พูดเป็นนายกรัฐมนตรี ใช้คำลงท้ายว่า

“ข้าพเจ้าเข้ามาแบกภาระบ้านเมือง เพื่อสร้างความเจริญให้เกิดขึ้นทุกวิถีทาง ถ้า ข้าพเจ้าไม่สามารถกำจัดทุจริต คอร์รัปชั่นลงได้ในสองปีตามที่ตั้งใจไว้ ข้าพเจ้าก็จะไม่ดำรงหน้าอยู่ ในตำแหน่งนายกรัฐมนตรีอีกต่อไปเป็นอันขาด” (นเรศ นโรปกรณ์ ม.ป.ป., 82)

4.12 ลงท้ายแบบเปรียบเทียบ หรือยกอุทาหรณ์ประกอบ เช่น

“โรงงาน ไกลหูไกลตาเจ้าหน้าที่บ้านเมือง มักจะเทของเสียลงแม่น้ำอย่างโรงงาน ริมแม่น้ำแม่กลอง ผลก็คือแม่น้ำแม่กลองเน่า ปลาตายเป็นแพมากที่สุด ถ้าท่านยังอยากให้แม่น้ำ เจ้าพระยา ทำเงิน บางปะกง เป็นอย่างนั้นบ้าง ก็เชิญเทน้ำเสีย และทิ้งของโสโครกลงไปเถิด ไม่ ผิดหวังแน่” (นเรศ นโรปกรณ์ 2540, 82)

ข้อบกพร่องในการสรุป

1. จบห้วนเกินไปหรือเย็นเยื่อ ความมุ่งหมายของการสรุปก็เพื่อลดการพูดให้กระชับ แน่นอีกครั้งหนึ่ง อย่าหยุดโดยกะทันหันเหมือนกับจะรีบไปทำธุระอื่น แต่อย่าให้ยานักจนคนฟัง ต้องถอนหายใจ ที่จบโดยกะทันหันมักจะมีคำ ขอบจบ ขอยุติ ไม่มากก็น้อย เช่น

“ที่พูดมานี้ ก็สมควรแก่เวลาแล้ว ก็ขอจบเพียงเท่านี้”

“ความคิดเห็นของผมเกี่ยวกับปัญหานี้ก็มีเพียงเท่านี้ จึงขอยุติการพูดไว้แต่เพียงเท่านี้”

“ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ก็หวังว่าท่านคงจะได้รับประโยชน์บ้างไม่มากก็น้อย สวัสดิ์ ครับ” (ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ 2525, 53)

2. ขออภัยหรือขอโทษผู้ฟัง เป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่มีความเชื่อมั่นในตนเองพอ เพราะถ้าตั้งใจพูดเป็นอันดี เตรียมตัวมาอย่างดี และพยายามพูดอย่างดีที่สุดแล้ว ย่อมจะได้รับความเห็นใจจากผู้ฟัง ตัวอย่างการขออภัยผู้ฟัง เช่น

“ที่พูดมาทั้งหมดนี้ อาจมีอะไรผิดพลาดบ้างไม่มากนักน้อย ก็ขอโทษท่านผู้รู้ทั้งหลาย เอาไว้ ณ ที่นี้ด้วย” (ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ 2525, 53)

3. ยกเอาหัวข้อใหม่ที่สำคัญเพิ่มเติมอีก ถ้าจะมีควรอยู่ในตอนคำนำ หรือเนื้อเรื่อง

4. สรุปรนอกรเรื่อง วิธีนี้จะเบนความสนใจของผู้ฟังออกไปจากจุดสำคัญที่ต้องการจะ使人ฟังได้รับทราบ เป็นการเสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์

5. ทำให้คนฟังขาดความสนใจ ตอนจบต้องสร้างความประทับใจให้กับคนฟังให้มากที่สุด อย่าให้คนฟังขาดความสนใจเป็นอันขาด

6. ขอบคุนผู้ฟัง การกระทำเช่นนี้ไม่เกิดผลดีอะไรขึ้นมา เพราะไม่ได้ให้ความกระจำงหรือย้ำจุดสนใจใด ๆ เช่น

“ในที่สุด ผมก็ขอขอบคุณท่านทั้งหลาย ที่อุตสาห์มานั่งฟังตั้งแต่ต้นจนจบ”

“สุดท้ายนี้ ผมขอขอบคุณท่านผู้ฟังทุกท่านที่ให้เกียรติแก่ผมมาพูดในวันนี้อีกครั้งหนึ่ง ขอขอบคุณครับ” (ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ 2525, 54)

5. การอ้าลาผู้ฟัง ในการจบเรื่อง ควรใช้ภาษาเป็นสัญญาเตือนผู้ฟังให้ทราบว่า การพูดใกล้จะจบลงแล้ว เช่น “ในที่สุดนี้...” “สุดท้ายนี้...” “ผมขอเรียนย้ำอีกครั้งหนึ่งก่อนที่จะจบว่า...” ฯลฯ (วิจิตร อวระกุล 2527, 37-38) และจบลงโดยอาจจะใช้คำว่า “ขอบคุณ” หรือ “สวัสดิ์” พร้อมทั้งโค้งคำนับ หรือยกมือไหว้

การเตรียมเรื่องพูดตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมานี้ นักการเมืองชาวไอริชผู้หนึ่ง ได้ให้คำแนะนำสั้น ๆ สำหรับการพูดว่า “ประการแรก บอกคนฟังถึงเรื่องที่ต้องการจะบอก (คำนำ) แล้วจึงบอกเขา (เนื้อเรื่อง) แล้วบอกเขาว่าได้บอกอะไรแก่เขาบ้าง” (สรูป) (นิพนธ์ ศศิธร 2524, 140) และควรกำหนดสัดส่วนของเนื้อหาในเรื่องที่จะพูด ดังนี้

คำนำหรือคำขึ้นต้น	5-10%
เนื้อเรื่อง	80-90%
สรุป	5-10%

โดยยึดหลักที่ว่า ขึ้นต้นให้ตื่นเต้น ตอนกลางหรือเนื้อหาให้กลมกลืน และจบลงให้จับใจ (พ.ท.ทองขาว พ่วงรอดพันธุ์ 2532, 74)

การร่างต้นฉบับ

เมื่อได้ศึกษาส่วนต่าง ๆ ของเรื่องแล้ว ต่อมาให้ร่างต้นฉบับของเรื่องที่จะไปพูดให้ครบถ้วนทุกส่วน เริ่มตั้งแต่คำปฏิสันถาร คำนำ เนื้อเรื่อง สรุปรูป และการจบเรื่อง เพื่ออำลาผู้ฟัง จงอย่าลืมว่านักพูดผู้เตรียมตัวมาพร้อมเท่านั้นที่สมควรจะได้รับความเชื่อมั่น การเตรียมพร้อมที่สมบูรณ์แบบจะสามารถจัดการความหวาดหวั่นต่อผู้ฟังได้ (เคล คาร์เนกี ม.ป.ป., 42)

เพราะฉะนั้นเมื่อจะต้องพูดทุกครั้ง ผู้พูดควรมีการบันทึกประเด็นสำคัญไว้บนแผ่นกระดาษเล็ก ๆ ที่สามารถถือไว้ในมือข้างหนึ่ง ให้เขียนสิ่งที่จะพูดลงไปให้หมด แล้วฝึกฝนให้คุ้นเคย จากนั้นก็ย่อให้สั้นลง ต้องตรวจดูว่าบันทึกนั้นถูกต้องตรงตามประเด็นที่จะพูดหรือไม่ อาจจะใช้ปากกาสีต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้พูดใช้เสียงในระดับต่าง ๆ กัน หรือเพื่อการหยุดชั่วคราว (ชาลนีย์ อาจินสมาจาร ม.ป.ป., 102) ควรเขียนบนกระดาษแข็ง เพราะใช้สะดวก และบนมุมกระดาษควรมีเลขกำกับบอกแผ่นไว้ด้วย เมื่อเวลาพูดจริง ควรวางบันทึกไว้บนโต๊ะ หรือถือไว้แต่อย่าให้เกะกะเพื่อใช้อ่าน แต่อย่าพึ่งบันทึกอย่างเดียว ก่อนพูดต้องซักซ้อมทบทวนเนื้อหา หัวข้อ ขั้นตอน และแนวคิดจนจำได้โดยตลอด (ปรัชญา อากาศ และ กรุณันท์ รัตนแสนวงษ์ 2540, 38)

ในการร่างต้นฉบับพยายามคิดเสมอว่า

1. การกล่าวปฏิสันถารและคำอำลาต้องใช้ภาษาให้เหมาะกับสถานการณ์ หรือกาลเทศะที่จะพูด
2. คำนำ เนื้อเรื่อง และสรุป ต้องเขียนให้อยู่ในประเด็นของหัวข้อเรื่องที่จะพูดและสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการพูดเสมอ
3. ต้องเรียบเรียงหรือลำดับความคิดให้เนื้อหาทุกตอนเชื่อมโยงสัมพันธ์กันตั้งแต่ต้นจนจบ
4. ให้ภาษาให้กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย และสุภาพเหมาะกับสถานการณ์

ครั้นร่างเสร็จแล้ว พยายามอ่านทบทวนหลาย ๆ เที้ยว หากเนื้อหาตอนใดไม่เรียบร้อยหรือบกพร่อง ให้ขีดเกลาแก้ไขเสียใหม่ จนกระทั่งได้ต้นฉบับที่พอใจ แล้วลองอ่านออกเสียงดัง ๆ เหมือนกับการพูดจริง

แบบทดสอบ

ให้เลือกข้อที่ถูกต้องที่สุด

1. ข้อใดกล่าวได้ถูกต้องที่สุด
 - 1) สัตว์สังคมทุกชนิดจะสื่อสารกันด้วยอวัยวะ

- 2) การอ่านเป็นการสื่อสารที่มนุษย์ใช้มากที่สุด
 - 3) การพูดเป็นการสื่อสารที่มีข้อจำกัดน้อยกว่าวิธีอื่น
 - 4) มนุษย์สื่อสารกันได้ดีกว่าสัตว์ประเภทอื่นเพราะมนุษย์มีอวัยวะภาษาที่ดีกว่า
2. ผู้รู้ได้จัดวิชาการพูดให้เป็นศาสตร์เพราะเหตุใด
 - 1) เพราะมีการศึกษาเล่าเรียนกันในสถาบันอุดมศึกษา
 - 2) เพราะมีชื่อเป็นทางการว่า วาทศาสตร์ หรือวาทศิลป์
 - 3) เพราะเป็นวิชาที่สามารถเรียนรู้ได้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ
 - 4) เพราะเป็นวิชาที่สอนให้พูดแต่ดี ไม่ใช่ดีแต่พูด
 3. เหตุใดสถาบันการศึกษาต่าง ๆ จึงบรรจุวิชาการพูดเป็นวิชาบังคับ
 - 1) ต้องการให้นักศึกษาพูดได้คล่อง
 - 2) ต้องการให้นักศึกษาพูดดีพูดเป็น
 - 3) ต้องการให้นักศึกษากล้าพูดกล้าแสดงออก
 - 4) ต้องการชี้ให้เห็นว่า “ปากเป็นเอก เลขเป็นโท หนังสือตรี ชั่วดีเป็นตรา”
 4. ปัจจัยข้อใดที่ทำให้คนพูดได้ดี
 - 1) การเรียนรู้และการฝึกฝน
 - 2) ประสบการณ์และสัญชาตญาณ
 - 3) พรสวรรค์และความชอบส่วนตัว
 - 4) ชาติตระกูลและสัญชาตญาณ
 5. คติโบราณที่ว่า “อยู่คนเดียวให้ระวังความคิด อยู่กับมิตรให้ระวังวาจา” มีประโยชน์ต่อการพูดอย่างไร
 - 1) เตรียมตัวเป็นผู้นำ
 - 2) สร้างมนุษยสัมพันธ์
 - 3) พัฒนาบุคลิกภาพ
 - 4) วางรากฐานระบอบประชาธิปไตย
 6. การพูดที่เป็นปียวาจา จัดเป็นการพูดในระดับใด
 - 1) พูดได้
 - 2) พูดเป็น
 - 3) พูดดี
 - 4) พูดเด่น
 7. ที่กล่าวกันว่า ข้อดีของการพูดประการหนึ่ง คือ สามารถพิสูจน์ผลของการพูดได้ทันทีนั้น เป็นอย่างไร
 - 1) มีการตัดสินโดยคนฟังหรือผู้ดำเนินการให้มีการพูด
 - 2) มีการประเมินจากเนื้อหา และวิธีการนำเสนออย่างมีหลักเกณฑ์
 - 3) พิสูจน์จากการแสดงออกทั่วไปว่า น่าสนใจมากน้อยเพียงใด

- 4) พิสูจน์โดยสังเกตจากปฏิกิริยาโต้ตอบของผู้ฟัง
8. ถ้าเรื่องที่พูดมีข้อความสลับซับซ้อน หรือมีข้อมูลที่จะนำเสนอมาก ผู้พูดควรทำอะไรเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้ดี
- 1) พยายามหลีกเลี่ยงความสลับซับซ้อนของข้อมูล
 - 2) ควรมีการเขียนหรือใช้โสตทัศนอุปกรณ์เข้าช่วย
 - 3) เตือนให้ผู้ฟังมีความสนใจในเรื่องที่จะพูดให้มากเป็นพิเศษ
 - 4) พูดช้า ๆ ชัดเจน เน้นเนื้อหาทุกตอน
9. การเลียนแบบวิธีการพูดของผู้อื่นมีข้อดี ข้อเสียอย่างไรบ้าง
- 1) ข้อดี ประหยัดเวลาทำให้สามารถพูดได้ดีในเวลารวดเร็ว
 - 2) ข้อดี ได้แบบที่เป็นมาตรฐาน เป็นที่ชื่นชอบของคนฟัง
 - 3) ข้อเสีย ผู้พูดไม่สามารถประสบความสำเร็จสูงสุดในการพูด
 - 4) ข้อเสีย จะถูกตราหน้าว่า เป็นนักลอกเลียนแบบคนอื่น
10. การกำหนดจดจำเนื้อหาในการพูดมีความจำเป็นต่อผู้พูดมากน้อยเพียงใด
- 1) มาก เพราะจะได้รู้ลำดับการพูด และมีความพร้อมในเนื้อหาที่จะพูด
 - 2) มาก เพราะผู้พูดต้องพูดให้ตรงตามที่เตรียมไว้จะผิดพลาดไม่ได้เด็ดขาด
 - 3) น้อย เพราะบางครั้งผู้พูดอาจจะนึกเอาเองตอนอยู่บนเวที
 - 4) น้อย เพราะถ้ามีแต่ฝึกถึงเนื้อหามากเกินไป จะทำให้สับสนและเสียกิริยาได้
11. ผู้พูดจะส่งสารได้ดีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอะไรบ้าง
- 1) เสียง บุคลิกภาพ ภูมิปัญญา จิตใจ
 - 2) ความกล้าหาญ บุคลิกภาพ จิตใจ ข้อเสีย
 - 3) เสียง เนื้อหา สถานที่ จิตใจ
 - 4) การวิเคราะห์ ความกล้าหาญ เนื้อหา สถานที่
12. สารหรือเรื่องราวที่พูด ควรมีลักษณะเช่นไร จึงจะทำให้การพูดสัมฤทธิ์ผล
- 1) ผู้พูดสนใจและถนัด
 - 2) ผู้ฟังมีความสนใจ
 - 3) ผู้พูดและผู้ฟังมีความสนใจ
 - 4) ผู้พูดมีความรู้และผู้ฟังสนใจ

เฉลย

1. (3)
2. (3)

- | | |
|---------|---------|
| 3. (2) | 4. (1) |
| 5. (2) | 6. (3) |
| 7. (4) | 8. (2) |
| 9. (3) | 10. (1) |
| 11. (1) | 12. (4) |

แบบฝึกหัดการวิเคราะห์ผู้ฟังและสถานการณ์ในการพูด

เลือกกาข้อที่ถูกที่สุด

- การพูดที่ผู้พูดต้องเตรียมเรื่องที่จะพูดให้รอบคอบ มีเหตุผล ใช้คำพูดที่มีอิทธิพล สามารถชักจูงผู้ฟังได้ อย่าพูดตลกไร้สาระ เป็นการพูดกับคนในวัยใด
 - 1) วัยเด็ก
 - 2) วัยรุ่น
 - 3) วัยผู้ใหญ่
 - 4) วัยชรา
- วัยที่สนใจเรื่องที่ท้าทาย ต้องการลองดิกับสิ่งใหม่ ๆ ชื่นชมวีรบุรุษ และให้เวลาความสนใจที่ขึ้นอยู่กับเนื้อหา คือคนในวัยใด
 - 1) วัยเด็ก
 - 2) วัยรุ่น
 - 3) วัยผู้ใหญ่
 - 4) วัยชรา
- จำนวนของผู้ฟังมีผลต่อการพูดมากน้อยเพียงใด
 - 1) มาก ทำให้ผู้พูดเตรียมเนื้อหา วิธีนำเสนอ ภาษา และแนวทางในการพูดได้
 - 2) มาก ทำให้ผู้พูดมีความเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ และการสร้างบรรยากาศ
 - 3) น้อย เพราะผู้พูดต้องเตรียมตัวพูดมาอย่างคืดอยู่แล้ว
 - 4) น้อย เพราะผู้ฟังจะมีมากน้อยเพียงใด ผู้พูดก็ยังไม่ใช้ภาษาและเนื้อหาอย่างเดิม
- ข้อใดเป็นลักษณะทางจิตวิทยาของผู้ฟัง ที่ผู้พูดจะต้องนำมาพิจารณาในการพูด
 - 1) วัยของผู้ฟัง
 - 2) เพศของผู้ฟัง
 - 3) จำนวนผู้ฟัง
 - 4) พื้นความรู้และประสบการณ์ของผู้ฟัง
- การเตรียมตัวของผู้พูดข้อใดที่มีผลมาจากพื้นความรู้ของผู้ฟังน้อยที่สุด
 - 1) การเตรียมเนื้อหา
 - 2) การใช้ภาษา
 - 3) การใช้ท่าทาง
 - 4) การนำเสนอ
- บุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านใดที่ผู้พูดต้องระวังถ้อยคำให้มากเป็นพิเศษ
 - 1) ศาสนาและวัฒนธรรม
 - 2) วัยและอาชีพ

- 3) ความรู้และความต้องการพื้นฐาน 4) ประสบการณ์ และสถานภาพการสมรส
7. เวลาใดที่ผู้ฟังให้ความสนใจต่อการพูดมากที่สุด
- 1) 08.00-10.00 น.
 - 2) 10.00-12.00 น.
 - 3) 13.00-15.00 น.
 - 4) 15.00-17.00 น.
8. การวิเคราะห์สถานที่พูดก่อนการพูด มีความจำเป็นมากน้อยเพียงใด
- 1) มาก เพราะทำให้เกิดความคุ้นเคย เวลาพูดจะได้ไม่ประหม่า
 - 2) มากพอสมควร เพราะทำให้ทราบว่าจะควรแต่งกาย ใช้ภาษาและปรับตัวอย่างไร
 - 3) น้อย เพราะห้องจะใหญ่เล็กเพียงใด ผู้พูดต้องใช้ไมโครโฟนอยู่แล้ว
 - 4) น้อยมาก เพราะจะไม่มีผลต่อการเตรียมตัวของผู้พูดเลย

ข้อ 9-12 ให้นำคำตอบต่อไปนี้ตอบคำถามข้อ 9-12

คำตอบ 1. ให้ความรู้หรือข้อเท็จจริง

2. พูดเพื่อโน้มน้าวจิตใจผู้ฟัง
3. พูดเพื่อความเพลิดเพลิน
4. พูดเพื่อแนะนำ

9. ข้อใดเป็นการพูดเพื่อมุ่งให้ผู้ฟังได้ทราบข้อเท็จจริงต่าง ๆ อย่างย่อ ๆ ทราบลักษณะของงาน
วิธีปฏิบัติงาน เป็นต้น
10. การพูดในข้อใดที่ผู้พูดอาจใช้วิธีการบรรยาย อธิบาย เล่าเรื่อง หรือสาธิตประกอบเพื่อความเข้าใจ
11. การพูดในข้อใดที่ผู้พูดควรต้องแสดงความสนใจและมีความรักในตัวผู้ฟัง
12. ในโอกาสกล่าวคำสดุดี คำอวยพร คำขอบคุณ คำปราศรัยในงานบันเทิงต่าง ๆ ควรพูดแบบใด

เฉลย

- | | | |
|---------|---------|---------|
| 1. (3) | 2. (2) | 3. (1) |
| 4. (4) | 5. (3) | 6. (1) |
| 7. (1) | 8. (2) | 9. (4) |
| 10. (1) | 11. (2) | 12. (3) |

แบบฝึกหัดเกี่ยวกับการเตรียมเรื่อง

จงเลือกตอบข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้องที่สุด

1. คำปฏิสันถารในข้อใดที่นิยมใช้ในการพูดแบบเป็นพิธีการ
 - 1) เพื่อนผู้ร่วมทุกข์ทุกท่าน
 - 2) เพื่อนผู้ร่วมชีวิตที่รักทุกท่าน
 - 3) พี่น้องชานน้ำก้อนี่น่าสงสารทุกท่าน
 - 4) ท่านประธานและคณะกรรมการที่นับถือทุกท่าน
2. “นายกัณฑ์มิต ตรียมเชือดการบินไทย” เป็นการใช้คำนำแบบใด
 - 1) แบบพาดหัวข่าว
 - 2) ทำให้ผู้ฟังสงสัย
 - 3) แบบสนุกสนาน
 - 4) นำเหตุการณ์รอบ ๆ ตัวมากล่าว
3. “ทุกฤดูกาลที่ผ่านมา เกษตรกรชาวแปดริ้ว ปลูกข้าวขายได้วันละกว่า 3 ร้อยบาท โดยไม่ต้องเสียค่าลงทุนมากนัก” เป็นการใช้คำนำแบบใด
 - 1) แบบพาดหัวข่าว
 - 2) ยกตัวอย่างให้เห็นจริง
 - 3) ยกสาเหตุที่ต้องมาพูด
 - 4) จุดสำคัญของเรื่องนั้น ๆ
4. คำนำแบบใดที่นิยมใช้กันมาก เพราะโอกาสผิดพลาดมีน้อย
 - 1) แบบตั้งคำถาม
 - 2) ยกข้อความที่เร้าใจ
 - 3) สรรเสริญคนฟัง
 - 4) กล่าวถึงความสำคัญของเรื่อง
5. “หลายท่านคงเคยได้ยินกิตติศัพท์ของแหลมตะลุมพุกที่ถูกพายุแฮเรียตถล่มเมื่อปี 2505 คนตายนับพัน เป็นปลายแหลมที่อันตราย แต่อุดมสมบูรณ์ด้วยสัตว์น้ำ และสะดวกในการคมนาคมมายังตัวอำเภอ ที่นั่นแหละบ้านเกิดผมล่ะ” คำนำเช่นนี้บกพร่องอย่างไร
 - 1) พูดอ้อมค้อม
 - 2) พูดออกตัว

- 3) พูดอ้อมค้อม 4) พูดนอกเรื่อง
6. “ก่อนที่จะมาพูด ผมคิดว่าจะพยายามเตรียมตัวให้ดีที่สุด แต่เอาเข้าจริง ๆ แล้วงานต่าง ๆ มัน
รุมเร้าเหลือเกิน จนแทบจะหาเวลาเตรียมพูดไม่ได้ เพิ่งจะมีเวลาเมื่อวานนี้เอง แต่ก็เตรียมได้
ตามมีตามเกิด ฉะนั้นการพูดวันนี้อาจจะหย่อนในด้านข้อมูลไปบ้าง คงจะไม่ต่างกัน” ข้อความ
นี้เป็นคำนำที่บกพร่องในด้านใด
- 1) พูดอ้อมค้อม 2) พูดออกตัว
3) ขอโทษผู้ฟัง 4) พูดอ้อมค้อม
7. ข้อมูลที่ใช้ประกอบการพูดจากแหล่งใดนับเป็นข้อมูลที่แน่นอน น่าเชื่อถือและทำให้ผู้ฟังสนใจ
- 1) ได้จากการอ่านตำราต่าง ๆ 2) ได้จากการฟังข่าวหรือสื่อต่าง ๆ
3) ได้จากประสบการณ์ของผู้พูดเอง 4) ได้จากหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ
8. การวางโครงเรื่องก่อนพูดมีความจำเป็นหรือไม่
- 1) จำเป็น เพราะผู้พูดจะได้กำหนดเวลาในการพูดได้ถูกต้อง
2) จำเป็น เพราะผู้พูดสามารถพูดไปตามลำดับขั้นตอน บรรลุจุดมุ่งหมายได้
3) ไม่จำเป็น ถ้าผู้พูดมีความรู้ในเรื่องที่จะพูดคืออยู่แล้ว
4) ไม่จำเป็น ถ้าการพูดนั้น ๆ ไม่ได้กำหนดขอบข่ายและเวลาไว้แน่ชัด
9. การพูดในเชิงวิชาการ หรือการพูดแสดงความคิดเห็น ควรวางโครงเรื่องอย่างไร
- 1) ตามลำดับเวลา 2) ตามลำดับสถานที่
3) ตามลำดับเนื้อหา 4) ตามลำดับข้อความหรือเรื่อง
10. การขยายความในแต่ละประเด็นที่พูดควรยึดหลักอย่างไร
- 1) ใช้ถ้อยคำให้มีชีวิตชีวาน่าฟัง 2) นำเสนอข้อมูลที่แปลกใหม่
3) อธิบายให้ชัดเจนเข้าใจง่าย 4) ขยายใจความสำคัญนั้น ๆ โดยตรง
11. ถ้าจะใช้สถิติขยายความ ควรใช้อย่างไร
- 1) ใช้ให้มากที่สุดเท่าที่จะหามาได้ 2) ตัวเลขต้องละเอียดที่สุดเพื่อความถูกต้อง
3) ใช้ตัวเลขที่ฟังได้ง่ายและจำได้ง่าย 4) ใช้ตัวเลขให้น้อยที่สุดเพราะคนฟังเบื่อ
12. ขยายความด้วยการเปรียบเทียบข้อใดจึงจะได้ผล
- 1) เครื่องบินคองคอร์ดบินเร็วยิ่งกว่าเสียง
2) ปลาแหลมอนมีรูปร่างคล้าย ๆ ปลาเทร้านั้นแหละ
3) คลองปานนามีความกว้างพอ ๆ กับแม่น้ำไนล์

- 4) กวางเรนเดียร์ก็คล้าย ๆ กับตัวเวนเดอบริส ผิดกันก็แต่มีเขาเท่านั้น
13. ในโอกาสพิเศษ เช่น การเฉลิมฉลอง หรือการเลี้ยงส่ง ควรจะสรุปอย่างไร จึงจะเข้ากับบรรยากาศ
- 1) ใช้ถ้อยคำตกลงบนขั้น
 - 2) การสรรเสริญสุดดี
 - 3) ฝากข้อคิดหรือทิ้งท้าย
 - 4) ยกอุทาหรณ์ประกอบ
14. “สุดท้ายนี้ ผมขอขอบคุณทุกท่านที่ได้ให้ความสนใจในเรื่องที่ผมพูดมาเป็นอย่างดี” การสรุปเช่นนี้มีข้อบกพร่องอย่างไร
- 1) จบห้วนเกินไป
 - 2) ขอโทษผู้ฟัง
 - 3) ทำให้คนฟังขาดความสนใจ
 - 4) ขอบขอบคุณผู้ฟัง
15. ต้นฉบับหรือต้นร่าง ควรใช้อย่างไร
- 1) เขียนข้อความที่จะพูดให้ละเอียดทุกบททุกตอน
 - 2) ต้องซักซ้อมทบทวนจนจำเนื้อหา ขึ้นตอน ได้โดยตลอด
 - 3) เขียนใส่กระดาษมาก ๆ ขนาดเล็ก ๆ เพื่อพกพาได้สะดวก
 - 4) ให้พิจารณาแต่เนื้อหาที่จะพูด ส่วนอื่น ๆ เช่น คำปฏิสันถาร คำนำ สรุป ค่อยคิดเอาตอนพูดจริงได้

เฉลย

- | | | |
|---------|---------|---------|
| 1. (1) | 2. (1) | 3. (2) |
| 4. (4) | 5. (1) | 6. (2) |
| 7. (3) | 8. (2) | 9. (3) |
| 10. (4) | 11. (3) | 12. (1) |
| 13. (2) | 14. (4) | 15. (2) |