

ครบเครื่องเรื่องการพูดเพื่อทุกอาชีพที่ต้องการความสำเร็จ
ทั้งมือใหม่มือสมัครเล่นหรือมืออาชีพที่ต้องการความสำเร็จ
ในการพูดสื่อสารที่ทำให้ผู้ฟังยอมรับเชื่อมั่นและปฏิบัติตามได้



ศิลปะการ พูด 60 วิธี สู่ความสำเร็จ



โดย สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปะการพูด 60 วิธีสู่ความสำเร็จ

- รวบรวมแนวทางวิธีการพูดที่ทำให้ผู้พูด
- รู้ดีกว่าคำพูดดังกล่าวนั้น“น่าถูกใจคนฟัง”
- แนะนำให้ใช้คำพูดที่ผู้ฟังรื่นหูที่ได้รับ
- “ฟังสบายหู ดูสบายตาแล้วพาให้สบายใจ”
- แล้วทำให้ผู้ฟังต่างๆได้เกิดความ
- “ชอบ”และ “เชื่อถือ เชื่อมือ เชื่อมั่น”
- เมื่อท่านเป็นผู้ที่ “พูดได้และพูดเป็น”
- หนังสือชุดนี้ได้จัดให้อย่างสมบูรณ์แบบ

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร (IBC GROUP)

ศิลปะการพูด 60 วิธีสู่ความสำเร็จ

ราคา

200.-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

...ครบเครื่องเรื่องการพูดเพื่อทุกอาชีพที่ต้องการความสำเร็จ
ทั้งมือใหม่มือสมัครเล่นหรือมืออาชีพที่ต้องการความสำเร็จ
ในการพูดสื่อสารที่ทำให้ผู้ฟังยอมรับเชื่อมั่นและปฏิบัติตามได้

ISBN (E-BOOK)- 978-616-594-841-8

บรรณาธิการต้นฉบับ

สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก

ศรีสุรางค์ พงษ์คำ

พิสูจน์อักษรโดย

ศรีสุรางค์ พงษ์คำ

Srisurang03@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดย

สมชาติ กิจยรรยง

399 ถนนลาดพร้าว 121 แขวงคลองจั่น

เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

คำนำ

ศิลปะการพูด 60 วิธีสู่ความสำเร็จ

ในวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลส่วนใหญ่แล้วมักจะเกี่ยวข้องกับ “ปาก” ก็คือการพูดมาตั้งแต่เกิดคือพ่อแม่หรืออ้าปาก จนกระทั่งได้พูดให้กับบุคคลต่าง ๆ ในครอบครัว ในที่ทำงานหรือในสังคม โดยใช้การพูดหรือคำพูด สารพัดเรื่องราว ให้กับผู้ฟัง ไม่ว่าผู้ฟังจะเป็น คนในครอบครัว วงศาคณาญาติ เพื่อนๆผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือทีมงาน ลูกค้า สมาชิก หรือใครก็ตาม ย่อมต้องอาศัยหลักการที่เรียกว่า ศาสตร์ และเทคนิคหรือเรียกอีกอย่างก็ได้ว่าใช้ ศิลปะในการพูด ไปยัง บุคคล กลุ่มคน ชุมชน หรือระหว่าง บุคคลก็ตาม อยากให้ท่านได้ให้ความสนใจในรายละเอียดของหนังสือเล่มนี้ ไม่ว่าท่านจะเป็น- นักเรียน นักศึกษา- หัวหน้า/ผู้บริหารทุกระดับ- ครูบา อาจารย์ – วิทยากร-นักฝึกอบรม -ครู อาจารย์ - พิธีกร โฆษก รายการ- ผู้เผยแพร่/หมอสอนศาสนาต่าง ๆ-ผู้นำในองค์กรต่างๆและผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะต้องพูดหรือต้องพูดบรรยายหรือถ่ายทอดก็ตาม

กล่าวโดยรวมของหนังสือเล่มนี้นั้นจะให้ประโยชน์และความรู้ตั้งแต่ พื้นฐานแก่บุคคลทุกประเภท ในการพัฒนาการพูด เรียนรู้เทคนิคพูดอย่างไร ให้คนสนใจฟัง ปัจจัยที่จะทำให้พูดได้ดีและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากท่านเป็นผู้นำหรือเป็นผู้ตามงานชุดนี้ก็จะแนะนำให้รู้จักการสื่อสารอย่าง ผู้นำหรือเป็นผู้ตามก็ตามแต่ให้รู้จักแนวทางในการพูด วิธีการแนวทางในการ แนะนำตัวเอง การพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์การประกาศข่าว, ข้อความอื่นๆมีสาระหรือสิ่งที่ดีมีประโยชน์ต่อผู้ฟัง ได้รู้ถึงสุนทรพจน์, บรรยาย, อภิปราย รวมถึง การประชุม การสัมภาษณ์ การเสนอโครงการ การดำเนินการจัด

รายการหรือพิธีกร การจัดกิจกรรมต่างๆ การแสดงออกที่เหมาะสมหรือการ
ละครและบทบาทสมมติซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิธีการพัฒนาบุคลากร

ผู้เขียนขอกล่าวโดยรวมของการแสดงธรรมขององค์สมเด็จพระพุทธเจ้า ซึ่งก็
จะไม่แตกต่างไปจากสาระวิธีการพูดต่อที่หมู่มนุษชนก็คือ จะแสดงไปโดยลำดับ
ไม่ตัดลัดให้ขาดความ จะอ้างเหตุผลให้ผู้รับฟังได้เข้าใจ

ขณะพูดหรือเทศนาจะตั้งจิตปรารภนาถิ์ต่อผู้ฟัง จะไม่แสดงธรรมเพราะเห็นแก่
ลาภยศ ไม่แสดงธรรมกระทบตนเองและผู้อื่น มีบุคลิกการพูดที่ดีตามหลัก
พระพุทธเจ้าก็คือหลักวาจาสุภาษิตอันได้แก่ พูดถูกกาล พูดคำจริง พูดจา
อ่อนหวาน พูดมีประโยชน์ และพูดด้วยจิตเมตตา

วัตถุประสงค์ในการจัดทำหนังสือเล่มนี้มาก็เพื่อที่จะให้ท่านผู้อ่านใช้
เป็นคู่มือในพูดซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการที่จะทำให้ผู้พูดประสบความสำเร็จ
ในการพูดในหลายรูปแบบและในสถานการณ์ต่างๆ ได้เพื่อทำการการพูด
ของท่านนั้น

นำ คือ นำคิด นำเชื่อถือ เชื่อมือ เชื่อมั่น นำรับฟัง นำติดตาม นำ
ยอมรับ

ถูก คือ ถูกต้อง ถูกเวลา ถูกโอกาส ถูกสถานที่ ถูกกับคน

ใจ คือ เข้าใจ ใฝ่ใจ เชื่อใจ มั่นใจ ถึงใจ ฟังพอใจ ตัดสินใจ

คนฟัง คือ เป็นคนฟังสำนวนไทยที่กล่าวคือฟังหูไว้หู,พกหินดีกว่าพก
นุ่น,พกหินเป็นคุณพกนุ่นถอยศรีซึ่งก็หมายถึงให้หนักแน่น ไม่ให้เชื่อไปตามที่
ได้ฟังโดยไม่ไตร่ตรองนั่นเอง

ศิลปะในการพูด60วิธีสู่ความสำเร็จเดิมผู้เขียนเคยเขียน40วิธีซึ่งได้รับ
ความสนใจจากผู้อ่านอย่างล้นหลาม จึงได้ค้นคว้าสาระเพิ่มเติมมาฝากให้เป็น
60วิธีการพูดหรือสื่อสารซึ่งจะเหมาะกับบุคคลในระดับต่างๆ ในสาขาอาชีพ

หลายแขนงสาขา เช่น คนที่ทำงานทุกระดับทุกตำแหน่ง ผู้นำชุมชน ผู้บริหาร ในระดับต่างๆ ครู อาจารย์ พระภิกษุ นักขาย นักการตลาด พิธีกร นักพูด โฆษก นักประชาสัมพันธ์ ฯลฯ สรุปความได้ว่า อาชีพอะไรก็ตามที่ต้องใช้ การพูดเป็นปัจจัย หลักในการสื่อสารหรือการพูด ที่จะทำให้ ฟังสบายหู ดู สบายตา พาสบายใจ และไขข้อข้องใจของผู้ฟัง หรือผู้ที่นั่งอยู่ต่อหน้า

นั่นก็หมายความว่า ผู้พูดที่ประสบความสำเร็จได้จะต้อง “รู้เรา” ก่อน ใดๆ ที่จะรู้เขาคือรู้รายละเอียด ข้อมูล พร้อมทั้งสามารถถ่ายทอดเนื้อหา รู้หลักการ พูด มีศิลปะในการพูด รู้วิธีการเตรียมการและเตรียมตัวในแง่แนวทางหรือ วิธีการพูดแบบต่างๆจากหนังสือเล่มนี้และที่สำคัญก็คือ จะต้อง “รู้เขา” คือรู้ว่า ผู้ฟังคือใคร พูดให้ใคร เมื่อไร ที่ไหน และจะใช้วิธีการพูดหรือสื่ออย่างไรให้ ชะวน้ำคำ ชะวน้ำใจ โดยใช้ฝีปากและฝีมือ เสริมสร้างหรือให้ผู้ฟังเกิดพลัง แห่งความเชื่อถือ เชื่อมั่น ศรัทธาและยอมรับด้วยความประทับใจ ซึ่งเนื้อหา ทั้งหลายทั้งปวงมีอยู่ในบทต่างๆตามสารบัญ ซึ่งผู้เขียนมีความมุ่งมั่นที่จะ สร้างให้เป็นผู้พูดที่ประสบความสำเร็จ จากหนังสือเล่มนี้ ขอเชิญท่านติดตาม เป็นเรื่องไป

ด้วยความปรารถนาดี

นายสมชาติ กิจยรรยง

สารบัญ : ศิลปะการพูด 60 วิธีสู่ความสำเร็จ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 จะพูดอย่างไรให้น่าถูกใจคนฟัง	1
บทที่ 2 การพูดแนะนำตัวเองและการพูดเปิดงาน	10
บทที่ 3 การพูดแบบไม่ได้เตรียมตัวล่วงหน้ามาก่อน	15
บทที่ 4 ศิลปะการพูดต่อที่ชุมนุมชนพื้นฐานที่ทุกท่านควรทราบ	20
บทที่ 5 บุคลิกภาพการพูดที่ดีจะช่วยเพิ่มสีสันการพูดได้อย่างไร	35
บทที่ 6 ผู้พูดถ่ายทอดที่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างไร	40
บทที่ 7 การพูดในโอกาสต่างๆความจำเป็นซึ่งยากจะหลีกเลี่ยง	49
บทที่ 8 เทคนิคในการเป็นพิธีกรผู้ดำเนินรายการที่ได้รับการยอมรับ	60
บทที่ 9 รู้จักกับการสื่อความอย่างมีประสิทธิภาพ	67
บทที่ 10 การพูดสื่อสารที่สร้างสรรค์และไม่สับสน	73
บทที่ 11 การพูดสื่อภาษาอาจจะพาเสียตัวตนคนพูดได้นะ	77
บทที่ 12 จงพูดหลีกเลี่ยงภาษาที่ต้องตีความ	84
ภาษากำกวมและภาษาต่างถิ่น	
บทที่ 13 ศิลปะในการใช้ภาษาเพื่อการพูดที่ดี	88
บทที่ 14 เทคนิคการพูดเพื่อเปลี่ยนความคิด	92
บทที่ 15 เทคนิคการพูดเพื่อให้เลิกกระทำ	95
บทที่ 16 จะพูดเพื่อขออย่างไรให้ได้ผลสำเร็จ	98
บทที่ 17 เทคนิคการพูดเพื่อสร้างความเชื่อถือ	101
บทที่ 18 เทคนิคการให้คำติชมทีมงาน	106

สารบัญ : ศิลปะการพูด 60 วิธีสู่ความสำเร็จ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 19 แนวทางการพูดเพื่อให้คนคิด	110
บทที่ 20 ศิลปะในการพูดเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการเรียนรู้	113
บทที่ 21 การพูดจายามเข้าสังคมให้สมกับเป็นสาวยุคใหม่	119
บทที่ 22 การพูดแนะนำตัวและทักทายเมื่อแรกรู้จัก	132
บทที่ 23 การพูดปกป้องสิทธิ และแสดงความรู้สึก	140
บทที่ 24 การพูดเปลี่ยนความคิดและให้เลิกกระทำ	145
บทที่ 25 การรู้จักพูดเมื่อผู้อื่นไม่เห็นด้วย	149
บทที่ 26 การรู้จักพูดให้งานเสร็จ	159
บทที่ 27 การรู้จักให้คำแนะนำ	169
บทที่ 28 ผู้นำกับการพูดต้อนรับผู้ได้บังคับบัญชาและออกคำสั่ง	175
บทที่ 29 วิธีพูดกับผู้ได้บังคับบัญชาที่ทำงานมีประสิทธิภาพน้อย	186
บทที่ 30 ศิลปะในการพูดปฏิเสธคำหยาบและปดอบใจ	201
บทที่ 31 ศิลปะในการพูดเพื่อจูงใจ	205
บทที่ 32 ศิลปะในการพูดเพื่อการสร้างงานรายได้ให้ผู้อื่น	209
บทที่ 33 เทคนิคการพูดชักชวนบุคคลสู่ถนนเครือข่าย	214
บทที่ 34 เทคนิคการพูดเพื่อสร้างอารมณ์ขัน	218
บทที่ 35 รู้จักพูดสู่ผู้อื่นเพื่อให้งานสำเร็จ	222
บทที่ 36 การพูดเพื่อการสอนงาน	227
บทที่ 37 แนวทางการพูดเพื่อตอบข้อซักถามหรือข้อข้องใจ	231

สารบัญ : ศิลปะการพูด 60 วิธีสู่ความสำเร็จ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 38 ศิลปะการพูดเพื่อให้คำแนะนำที่ดี	234
บทที่ 39 การพูดขอร้องให้เขากระทำ	239
บทที่ 40 การพูดเพื่อปฏิเสธและแสดงความรู้สึก	242
บทที่ 41 เทคนิคการชวนพูดคุยสำหรับผู้ไม่ชอบพูด	246
บทที่ 42 เทคนิคการพูดให้คำปรึกษาหารือ	250
บทที่ 43 ศิลปะการฟังยังประโยชน์	255
บทที่ 44 แนวทางการพูดคำนิในการทำงาน	258
บทที่ 45 ศิลปะในการปฏิเสธอย่างมีเชื้อโย	260
บทที่ 46 วิธีการพูดเพื่อชี้แจงข้อสาร	264
บทที่ 47 เทคนิค และวิธีการพูดตอบข้อซักถามข้อข้องใจ	266
บทที่ 48 เทคนิคการพูดเพื่อหาคะแนนเสียง	269
บทที่ 49 เทคนิคการพูดเพื่อปลุกกระดม	272
บทที่ 50 เทคนิคการพูดปลุกเร้าให้ต่อสู้	275
บทที่ 51 ศิลปะในการว่ากล่าว	278
บทที่ 52 แนวทางในการพูดเพื่อปลอบใจ	282
บทที่ 53 วิธีการพูดหรือนำเสนอเพื่อขออนุมัติ	285
บทที่ 54 จะพูดเพื่อตรึงคนฟังได้อย่างไร	288
บทที่ 55 ศิลปะการพูดให้เขายอมรับความจริง	292
บทที่ 56 เทคนิคในการเล่าเรื่องให้เกิดประโยชน์	294

สารบัญ : ศิลปะการพูด 60 วิธีสู่ความสำเร็จ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 57 ศิลปะการพูดให้เข้าใจเมื่อตอบไม่ได้ หรือขอเรื่อง	296
บทที่ 58 ครบเครื่องเรื่องการพูดทุกรูปแบบ	302
บทที่ 59 บทสรุปการพูดวาทะวาทีวิธีการพูด	306
บทที่ 60 คำคมคมคำประกอบการพูดดึงดูดความสำเร็จ	308

บทที่ 1 จะพูดอย่างไรให้ให้น่าสนใจคนฟัง

ศิลปะการพูดต่อที่ชุมชนหรือต่อหน้ากลุ่มผู้ฟังนั้น กล่าวโดยรวมแล้ว ในเล่มจะชี้แนะว่าในการพูดประกอบด้วยอะไรบ้าง ใช้องค์ประกอบของการพูด

เกี่ยวกับตัวผู้พูดนั้น

ต้องรู้จักใช้ภาษา อากัปกิริยา ท่าทาง และบุคลิกภาพของตน เพื่อถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด ตลอดจนทัศนคติของตน ไปสู่ผู้ฟังให้ดีที่สุด ให้เข้าใจง่าย ชัดเจน รวดเร็ว

ถ้าหากเนื้อหาที่ผู้พูดจะพูด.-กล่าวโดยรวมก็คือ

ผู้พูดต้องรู้จักเลือกพูดในเรื่องที่ตนถนัด มีความเข้าใจ หัวข้อ เนื้อหา อย่างละเอียดลึกซึ้ง มีหลักเกณฑ์คือ คำนำ เนื้อเรื่องและสรุป

ทัศนคติที่ผู้พูดต่อผู้ฟัง.-ก็คือ

ผู้พูดเป็นผู้กำหัวใจ ของผู้ฟังไว้ในมือผู้พูดควรจะได้เรียนรู้ว่าผู้ฟังของตนเป็นใคร อายุ เพศ อาชีพ ศาสนา ความเชื่อ ทัศนคติ หรือภูมิหลัง ตลอดจนสถานะทางสังคม

ผู้พูดที่ฉลาดต้องรู้จักวิเคราะห์ผู้ฟังของตนก่อนการพูดทุกครั้งก็ต้องรู้จักการวิเคราะห์และเตรียมวิเคราะห์อาทิ• อายุ• เพศ• ศาสนา และความเชื่อ•ฐานะและอาชีพ• การศึกษา• ความสนใจ• สถานที่

เวลาและโอกาส

สมชาติ กิจยรรยง

ภาษาและน้ำเสียง

ภาษาเป็นเครื่องสื่อความหมาย แสดงถึงรสนิยมที่งดงามของผู้พูด ผู้พูดเก่ง พูดดีไม่จำเป็นต้องใช้ศัพท์แปลก ๆ ควรใช้ถ้อยคำที่มีความหมายชัดเจน ถูกต้องตามหลักภาษาไทยเข้าใจง่าย

น้ำเสียงจะบ่งบอกถึงความสุขภาพ หรือความไม่สุขภาพถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดได้เป็นอย่างดี น้ำเสียงที่ดี ควรแจ่มใสนุ่มนวลชวนฟัง การใส่คำว่า นะคะ ครับ นะครับ ท้ายประโยคการพูด เป็นการแสดงถึงความเคารพ ให้เกียรติ แต่อย่าใช้มาก

ท่าทางและใบหน้า

การแสดงออกทางสีหน้าเป็นสื่อที่ทำให้ผู้ฟังรับรู้ และเข้าใจความรู้สึก และอารมณ์ของผู้พูด รวมถึงการใช้มือ ท่าทางประกอบการพูดได้อย่างแนบเนียนเป็นธรรมชาติสอดคล้องเหมาะสมกับเนื้อหาที่จะพูด จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจความหมายได้อย่างชัดเจน

บุคลิกภาพและความมั่นใจ

การเลือกแต่งกาย ให้เหมาะสมกับบุคลิกโดยยึดหลักเหมาะสม สุภาพ และเรียบร้อยย่อมแสดงออกถึงนิสัยใจคอ และรสนิยมของผู้พูด ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้พูด

สายตา

สายตาเป็นสื่อที่บอกให้ผู้ฟังรู้ว่า ผู้พูดสนใจมากน้อยแค่ไหน สบตาผู้ฟังบ้างเป็นครั้งคราว ไม่ถึงขนาดมองจ้องตลอดเวลา จะกลายเป็นเสียมารยาท

เดินและยืน

อย่าปล่อยตัวตามสบายจนเกินงาม เมื่ออยู่ต่อหน้าชุมชน แต่ไม่ถึงขนาดเกร็งจนเครียดหรือแข็งทื่อเหมือนหุ่นยนต์ ยืนให้สง่างาม หลังไม่โก่ง หน้าอกไม่ยื่นจนน่าเกลียด ไม่กระมิดกระเมี้ยนเหนียมอายจนน่าหมั่นไส้

พูดทั้งทีพูดให้ดีมีคนเชื่อ

อย่างเพียงพอพูดไปไร้เหตุผล

ถ้อยคำเนียงเสียงเพราะเหมาะใจคน

สัมฤทธิ์ผลด้วยการพูดดึงดูดใจ

จากบทกลอนดังกล่าวข้างต้นของท่านอาจารย์ การุณ ภูใหญ่เป็นครูบาอาจารย์ที่เคยสอนการพูดผู้เขียนในสมัยร่วมกิจกรรมที่ ชมรมปาฐกถาและโต้วาที ที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อปี 2521 ในบทนี้เช่นเดียวกันได้นำสาระของท่านบางประการในการ พูดว่าจะพูดอย่างไรให้ถูกใจผู้ฟัง ดังนี้

นำ

1. นำดู

“นำดู” ในบุคลิกภาพที่สง่าผ่าเผย รูปร่างหน้าตาที่งามสะอาด การแต่งกายที่สมบุคลิก มีรสนิยมและถูกกาลเทศะ การเคลื่อนไหว อิริยาบถ อย่างนุ่มนวลและกิริยาท่าทางที่มีมารยาทสุภาพ

2. นำฟัง

การใช้ถ้อยคำ ควรจะเป็นภาษาพูดที่สุภาพ ทำให้ผู้ฟังมีความรู้สึกว่า “ท่านเป็นผู้พูดที่มีราคาและรู้จักให้เกียรติผู้ฟัง”

3.นำคิด

ก่อนการพูดทุกครั้ง ท่านจะต้องเตรียม “เสบียงในการพูด” ที่จะให้กับผู้ฟังอย่างเต็มที่คุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป อย่าให้การพูดของท่านมีลักษณะ “น้ำท่วมทุ่ง ผักบุ้งโหรงเหรง”

4.นำเชื่อถือ

ท่านจงเป็นผู้พูดที่มีบุคลิกภาพดี มีลีลาการพูดที่เร้าใจ เต็มไปด้วยเนื้อหาสาระที่สร้างสรรค์ ในอันที่จะทำให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อถือ ผลสำเร็จก็คือความรู้สึกรักจากผู้ฟังที่ นำฟัง นำคิดและนำเชื่อถือ

5.นำติดตาม

บางครั้งการขึ้นต้นการพูดด้วยการใช้คำถามปลายเปิด เช่น ท่านทราบไหมครับ?ว่า.....คืออะไร? หรือ ท่านอยากทราบคำตอบไหมครับว่าใครจะอายุยืนยาวที่สุดในโลกของเรา?

ถูก

1.ถูกต้อง

“พูดให้ผู้ฟังพอใจ จงใช้ภาษาของผู้ฟัง พูดให้ผู้ฟังเข้าใจ

ต้องใช้ภาษาไทยให้ถูกต้อง”

ผู้พูดจึง ต้องรู้จักใช้คำพูดที่ถูกต้อง ใช้ภาษาของผู้ฟัง ตลอดจนแสดงกิริยาท่าทางได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับเรื่องราวที่พูด

2. ถูกคน

“วิเคราะห์ผู้ฟังถูกต้อง จะทำให้คล่องในการพูดให้เข้าใจ”

ท่านจะต้องศึกษาให้รู้กับผู้ฟังให้ได้มากที่สุดว่า กลุ่มผู้ฟังเป็นหญิงชาย จำนวนเท่าใด วัยใด ระดับการศึกษา ประสบการณ์ อาชีพ สังกัดกลุ่มสังคมใด มีความเชื่อทัศนคติอย่างไร ฯลฯ

3. ถูกโอกาส

“ผู้พูดที่ฉลาด ต้องรู้จักโอกาสในการพูด”

ท่านจะต้องศึกษาถึงจุดมุ่งหมาย บรรยากาศของงานให้ชัดเจน เพื่อจะได้วางแผน กำหนดท่าทีการพูดได้ถูกต้อง เหมาะสมกับโอกาสนั้นๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อถือและพึงพอใจได้

4. ถูกสถานที่

จะได้เตรียมตัว เตรียมกาย เตรียมใจได้ถูกต้องอาทิ ในห้องประชุม ห้องเล็กหรือห้องใหญ่ ติดเครื่องปรับอากาศหรือใช้พัดลมเพดาน ในที่โล่งกว้างได้ต้นไม้ใหญ่ๆ หรือสถานที่โล่งแจ้ง

5. ถูกสถานการณ์

ด้านสถานการณ์นี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในหลายๆ ด้าน ทั้งด้านเวลา สถานที่ กลุ่มผู้ฟัง ท่านจะต้องศึกษาวิเคราะห์ไว้ล่วงหน้าให้ได้ว่าจะไปพูดเวลาไหน เช้า สาย บ่ายหรือกลางคืนสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องที่ท่านต้องรู้เตรียมการแก้ไขมาก่อนและอาจจะต้องใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อทำเรื่องร้ายกลายเป็นดีได้ ถ้าหากท่านเตรียมพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาดังๆ ได้ ท่านก็จะเป็นผู้พูดที่มีพลัง

ใจ

1.สนใจ

“การเริ่มต้นที่ดี นับว่ามีชัยไปกว่าครึ่ง”

ท่านจะต้องทำให้ผู้ฟังเกิดความสนใจ มีความรู้สึกที่ดีๆ โดยจะต้องมีบุคลิกภาพที่กระตือรือร้น มีชีวิตชีวา ทักผู้ฟังด้วยความสุภาพและให้เกียรติ

2.พอใจ

“จงทำให้ผู้ฟังเกิดความสนใจตัวท่านและคำพูดของท่าน”

เมื่อผู้ฟังเกิดความสนใจเมื่อเริ่มต้นแล้ว ท่านจะต้องพูดต่อไปด้วยท่าทีที่มีความมั่นใจและมีลีลาที่เป็นกันเอง ทั้งในด้านเนื้อหาสาระและความเพลิดเพลินในการเรียนรู้หรือรับรู้

3.เข้าใจ

“จงสร้างความกระจ่างในความคิดแล้วประดิษฐ์ถ้อยคำในการพูด”

เมื่อผู้ฟังสนใจและพอใจในการพูดของท่านแล้ว ท่านจะต้องทำให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจอย่างถูกต้อง ชัดเจน มีแหล่งข้อมูลอ้างอิง ยกตัวอย่างประกอบ มีเหตุผลที่กระจ่าง ซึ่งท่านจะต้องมีความเข้าใจในเรื่องที่ท่านจะพูดก่อน ๆ ที่จะพูดให้ผู้ฟังเข้าใจ

4.ประทับใจ

“จงทำให้ผู้ฟัง เกิดความประทับใจ

มิใช่ทำให้ผู้ฟังอ่อนใจในการพูดของท่าน”

ก่อนที่จะจบการพูดท่านจะต้องสรุปการพูดให้ชัดเจน เรียกร้องเชิญชวนให้ผู้ฟังได้นำไปคิด หรือนำไปปฏิบัติโดยประทับใจ ความคิด คำพูดและความรู้สึกของท่านให้จับใจผู้ฟังมากที่สุด

5.ตัดสินใจ

“เมื่อการเปรียบเทียบเกิดขึ้น

ก็จะทำให้มองเห็นความแตกต่างในหลายๆด้าน”

คนฟัง

ในเรื่องคนฟังนั้น มีผู้กล่าวว่า“อย่าทานทุกอย่างที่ชอบและอย่าพูดทุกอย่างที่รู้”เพราะถ้าหากทานทุกอย่างที่ชอบ ก็อาจจะกลายเป็นตุ่มเดิมได้ หรือถ้าหากพูดทุกอย่างที่รู้ ก็จะตกที่นั่งลำบากเหมือนกันเพราะ “ปลาหมอตายเพราะปาก”ดังนั้นการใช้ภาษาทั้งคำพูดและภาษาท่าทางต้องเหมาะสมกับบุคคล โอกาส เวลา เงื่อนไข ลักษณะงาน สถานที่ ฯลฯ ท้ายสุดขอฝากว่า ถ้าหากพูดแบบนี้จะมีแต่ขาดทุน เช่นเดียวกัน คือ บ้างช่วงยุ ทะลุกลางปล้อง สนต้องลม ตีปลาหน้าไซ ชักใบให้เรือเสีย ขวานผ่าซาก ปากตะไกร ใหญ่ทะลุฟ้า บ้าทะลุดินและกินบนเรือนจี้บนหลังคานั่งนิทราเจ้านายหรือผู้มีพระคุณ ผู้เขียนขอขยายความดังนี้

บ้างช่วงยุ.-ก็คือพูดไปในทำนองทำให้คนแตกแยกหรือแตกต่างไม่เข้าพวกกัน

สมชาติ กิจยรรยง

ทะลุกลางปล้อง.-เป็นการพูดโพล่งออกมาโดยไม่มีการอ้อมกบทหรือคำขึ้นต้นก่อนแต่ประการใด

สนต้องลม.-ก็คือพูดไปตามเพื่อนเปรียบเสมือนเวลามีลมพัดผ่านที่ ยอดสนนั้นก็จะลู่ลี้ไปตามลม

ตีปลาหน้าไซ.-เป็นสำนวนคือพูดหรือทำให้กิจการของผู้อื่นซึ่งกำลัง ดำเนินไปด้วยดีต้องเสียหาย

ชักใบให้เรือเสีย.-เป็นสำนวนที่พูดขัดหรือทำขวางให้การสนทนาหรือ การงานเขวออกนอกเรื่อง

ขวานผ่าซาก.-เป็นสำนวนหมายถึงพูด โผงผางไม่เกรงใจใคร, ตรงไปตรงมาจนดูที่อ้อๆ

ปากตะไกร.-ความหมายตรงๆก็คือปากจัด,ด่าเก่ง,เหน็บแนมเก่ง. นั่นเอง

ใหญ่ทะลุฟ้า.-ใช้คำพูดในแนวที่ว่า“ข้านี้ยิ่งใหญ่”ซึ่งใช้คำพูดที่รู้สึก จะเกินความจริง

บ้าทะลุดิน.-เป็นการพูดที่ไม่รู้ไม่ดูต้นสายปลายเหตุคือพูดแบบคน คลั่งที่ไม่สนโลก

กินบนเรือนจี้บนหลังคา.-เป็นสำนวนที่หมายถึงอกตัญญูหรือเนรคุณ คำว่านั่งนิทานเจ้านายหรือผู้มีพระคุณ นั้นก็คงไม่ต้องขยายความเพราะรู้ อยู่แล้วว่าเป็นการดิเียนลับหลังหรือพูดถึงในทางไม่ดีลับหลังนั่นเองครับ.

การพูดเพื่อทำให้เกิดการตัดสินใจกระทำตามความคิดของผู้นำในการ พูดหรือปราชัยส่วนใหญ่แล้วก็มักจะใช้วิธีการพูดแบบปลุกกระดมหรือ

สมาชิก กิจบรรยง

โฆษณาชวนเชื่อถือ ผู้พูดจะมียุทธวิธี สืบหาในการพูดที่แสดงออกทั้งทาง บุคลิก กิริยาท่าทาง และที่สำคัญคือการแสดงออกทางน้ำเสียงที่มีการ โน้มน้าว ประชด ประชัน แล้วจูงใจให้ผู้ฟังทำตาม

พลังในการพูด คือภาพรวมของความสามารถในการพูดของผู้พูดและ ความรู้สึกที่ดีของผู้ฟัง การพูดที่มีพลัง สามารถเรียนรู้และสร้างสรรค์ได้จึงจำ ได้ว่า “พูดให้ได้ดี มีพลังการพูด” ต้องพูด ให้รู้-รู้-รู้-รู้-รู้ ในการพูดซึ่งจะ พิสูจน์ให้ท่านสามารถที่จะ “พลิกพลั้วชีวะหาเป็นอาวุธ” ได้ในการพูดทุกครั้ง เกิดความสำเร็จในที่สุด.

บทที่ 2 การพูดแนะนำตัวเองและการพูดเปิดงาน

โดยปกติแล้วหัวข้อของการฝึกพูดนั้นมักจะมีการกำหนดหัวเรื่องหรือหัวข้อการพูดเป็นขั้น ๆ หรือเป็นบทๆ ไว้ว่า ถ้าพูดบทนี้ผ่านแล้วก็ให้พูดบทต่อไป เช่น บทที่ 1 การแนะนำตนเอง พอผ่านก็พูดบทที่ 2 การเล่าเรื่องประทับใจ พอผ่านก็พูดบทที่ 3 การสร้างโครงเรื่อง เรื่อยไป

สำหรับระยะเวลาการพูดโดยปกติจะอยู่ในระหว่าง 3 - 5 นาที แต่เวลาที่เราจะเตรียมตัวโดยการฝึกพูดก่อนขึ้นเวทีพูดจริงนั้นให้เตรียมเรื่องที่จะพูดไว้ 6 - 10 ถ้าหากคิดว่าเรายังใหม่และไม่ชำนาญเวทีเพราะเมื่อถึงเวลาขึ้นเวทีจริง ๆ นั้น อาการประหม่าจะเกิดขึ้นซึ่งก็ถือว่าเป็นเรื่องธรรมดาและเป็นปกติของผู้เริ่มฝึก อาการประหม่าเหล่านี้ได้แก่ หน้าซีด, ใจสั่น, มือสั่น, ขาสั่น, เหงื่อแตกเป็นเม็ด, เสียงสั่น ฯลฯ อาการประหม่าเหล่านี้แหละเมื่อถูกเรียกขึ้นพูดหน้าเวที เรื่องที่เคยเตรียม ๆ ไว้อย่างดีก็หดยหายไปเพราะขณะประหม่าสมองทำอะไรไม่ถูกเลยลืมเรื่องที่จะพูดไปก็เป็นได้ ฉะนั้นทางที่ดีควรเตรียมเนื้อเรื่องเผื่อ ๆ ไว้ด้วย เพื่อป้องกันการตกเวทีเพราะจบก่อนเวลามากเกินไป

วิธีแก้ไขอาการประหม่าตื่นเต้น

ไหน ๆ พูดถึงเรื่องอาการประหม่าแล้ว ผู้เขียนขอแนะนำทางแก้หรือวิธีแก้ไขอาการประหม่าที่ได้เคยได้ฟัง ๆ มาดังนี้

1. เตรียมเรื่องที่จะพูดไว้อย่างดีพร้อมก่อนขึ้นเวทีทุกครั้ง
2. ก่อนขึ้นเวทีให้สูดลมหายใจลึก ๆ แล้วค่อย ๆ ปลดปล่อยออกมาคล้ายอาการถอนหายใจนั่นแหละ

3. คัดน้ำเย็นสักแก้วก่อนขึ้นเวทีพูด
4. บีบมือตัวเองแรงก่อนก้าวขึ้นเวทีพร้อม ๆ กับเรียกความมั่นใจให้กับตัวเอง
5. ถ้ารู้สึกกลัว สั้น ก่อนพูดหาที่สักแห่งตะโกนดัง ๆ หรือ เอามือทุบกำแพง แล้วรีบวิ่งขึ้นเวทีทั้งนี้เพื่อลดความตื่นตื่อนั่นเอง ใครมีวิธีดี ๆ ที่จะแก้ไขอาการประหม่าลองเล่าให้ฟังบ้างจะดีไม่น้อยเพราะนักพูดบางท่านมีวิธีแก้อาการประหม่าต่างกันนั้นเป็นอุบายในการแก้ไขและจัดการอาการประหม่าก่อนหรือขณะขึ้นเวทีพูดในระยะเริ่มต้น

ผู้เขียนขอวกย้อนเข้ามาพูดถึงเรื่องที่จะพูดดีกว่าว่าเราจะเตรียมอย่างไรดีเช่น หัวข้อเรื่อง แนะนำตนเอง ไว้ที่หัวกระดาษตอนบน ผู้เขียนขอยกตัวอย่างการร่างเรื่อง การแนะนำตนเอง คร่าว ๆ ดังนี้

เรื่องการแนะนำตนเอง

- ทักทายที่ประชุม
- สถานที่เกิด
- ประวัติส่วนตัว
 - เกิดวันที่
 - ชื่อจริง
 - ชื่อเล่น
- สภาพครอบครัว
 - จำนวนสมาชิก (พี่น้อง)
 - อาชีพของครอบครัว

สมาชิก กิจยรรยง

- วัยเด็ก
- การศึกษา (อดีต – สำเร็จการศึกษา)
- ประวัติการทำงานก่อน ๆ
- ความใฝ่ฝันในอนาคต
- คติประจำตัว
- ลงท้าย

เมื่อเราจดลำดับหัวข้อที่จะพูดในเรื่องนั้นแล้วก็หารายละเอียดที่จะพูดลงไปในหัวข้อแต่ละหัวข้อวิธีหารายละเอียดก็คือ นึกคิดเอาเองเพราะไม่มีใครที่จะรู้จักท่านดีกว่าท่านรู้จักตัวท่านเองตั้งแต่อดีต – ปัจจุบัน อีกวิธีหนึ่งก็คือ ค้นหาจากตำราเอกสารต่าง ๆ หรือ ข้อมูลที่ได้จากการอ่าน การฟัง การพูดคุยกับคนอื่นนำมาประกอบเป็นแนวประกอบเรื่องที่จะพูดนั้นต้องอาศัยข้อมูลหรือสถิติและรายละเอียดต่าง ๆ ที่ยังไม่สันทัด

สำหรับเนื้อเรื่องที่จะจดย่อ ๆ ต่อจากหัวข้อที่เราได้ลำดับไว้ก็ได้ว่าจะพูดจุดไหนบ้างหรือส่วนใดบ้างในหัวข้อนั้น ๆ พอถึงเวลาพูดก็ให้พูดขยายความมาให้ผู้ฟังเข้าใจ หรือจะเอาแบบเขียนเป็นต้นฉบับแบบร่างคำพูดทุกคำที่จะพูดลงไปเลยแล้วพูดไปตามที่ร่างนั้นเมื่อเราขึ้นพูด แต่วิธีนี้ขอชี้ข้อเสียจะทำให้เราพูดพลาดได้ง่ายกว่าหรืออาจจะทำให้เสียบุคลิกไปเลยเพราะต้องก้มหน้าดูต้นฉบับบ่อย ๆ เหมือนกับการอ่านให้คนฟัง หรือ ขณะพูดไป ๆ เกิดหาตัวเรื่องไม่เจอว่าได้พูดไปถึงไหนแล้ว

ผู้เขียนขอยกตัวอย่างการพูดเรื่อง การแนะนำตนเอง สักเล็กน้อย
ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง

“ ท่านประธาน ท่านกรรมการ ท่านสมาชิก และท่านผู้มีเกียรติที่รัก
ทุกท่านค่ะ (ทักทายที่ประชุม) ท่านทราบไหมคะว่า ดินแดน ที่มีชื่อว่า สัม
โหวน ข้าราชการ ลูกสาวสวย นั่นคือจังหวัดอะไร (สถานที่เกิด) ใช่มั้ย
ดิฉันเกิดที่ อ.สามพราน จังหวัดนครปฐม ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ มากนะ
ดิฉันลืมตาขึ้นดูโลกวันแรกตรงกับวันเสาร์ที่ 30 กรกฎาคม พุทธศักราช
2539 ตรงกับวันขึ้น 12 ค่ำ เดือน 9 ปีมะแม เวลาที่เกิดคุณแม่บอกว่าเกิด
เวลา 12.45 น. (ประวัติส่วนตัว) ตอนที่ดิฉันเกิดมาเล็กๆ นะคะ ดิฉันน่ารัก
กว่าตอนนี้ค่ะคุณแม่เคยเรียกว่าลูกขวัญ ค่ะ แล้วใช้ชื่อจริงว่า ศรีสมัย นาม
ไพเราะ ค่ะ เพื่อน ๆ และผู้มีเกียรติจะเรียกว่า ศรี หรือ ขวัญ ก็ได้ค่ะ
ดิฉันเป็นลูกสาวคนสุดท้องในจำนวนพี่น้อง 4 คน ชาย 2 หญิง 2 (สภาพ
ครอบครัว) คุณพ่อและคุณแม่ของดิฉันยึดเอาอาชีพทำสวนส้มโอมาดั้งแต่สมัย
คุณปู่ยังอยู่จนวันนี้ก็ยังปลูกส้มโอยาวอยู่นะคะ (อาชีพ).....ฯลฯ ”

ผู้เขียนไม่ขอยกตัวอย่างจนจบเรื่องเพราะทราบดีว่าเมื่อท่านผู้อ่านอ่าน
ถึงตรงนี้ก็คงจะเข้าใจและคิดปึกบันเอาเองได้เลยว่าจะทำอะไรแนวไหน ถึง
อย่างไรก็ตามผู้เขียนขอย้ำว่า การเตรียมตัว เตรียมเนื้อเรื่อง และการฝึกพูด
ก่อนขึ้นเวที เป็นหัวใจสำคัญที่สุดก่อนที่จะขึ้นพูดต่อหน้าคนจำนวนมาก
บนเวที.

การพูดกล่าวเพื่อเปิดงาน

ถ้ากล่าวเปิดงาน หมายถึง คำพูดที่ประธานในพิธีกล่าวแสดง
ความเห็น เสนอ ข้อคิด รวมทั้งแสดงความชื่นชมต่อการจัดงานครั้งนั้น

สมชาติ กิจยรรยง

ตลอดจนกล่าวสนับสนุนให้กำลังใจ แก่ผู้จัดงาน กล่าวเปิดงานใช้ในโอกาส
พิธีเปิดงาน พิธีเปิดการประชุม การอบรม การสัมมนา พิธีเปิดอาคารสถานที่

ตัวอย่างกล่าวพิธีเปิดการอบรม

กล่าวพิธีเปิดการฝึกอบรม

หลักสูตร “การบริการและโน้มน้าวใจลูกค้า”

วันที่ 19 มิถุนายน 2544

ณ ห้องฝึกอบรมชั้น 2 บริษัท ศรีไทยซูเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน)

ท่านวิทยากร อ.สมชาติ กิจยรรยง, และเพื่อนร่วมงานผู้รับการฝึกอบรมทุกท่าน

ผมมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้มาเป็นประธานในพิธีเปิดการ
ฝึกอบรมเรื่อง “การบริการและโน้มน้าวใจลูกค้า” ในครั้งนี้

ในความอยู่รอดของธุรกิจในยุคปัจจุบันนี้ นอกจากต้องอาศัย
ความสามารถในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพแล้ว องค์กรยังต้องคำนึงถึงเรื่อง
“คุณภาพในการให้บริการ” ด้วย เนื่องจาก การให้บริการเป็นหัวใจสำคัญใน
การสร้างภาพพจน์ให้แก่ลูกค้า สามารถรักษาและผูกมัดใจลูกค้าให้อยู่กับเรา
ตลอดไปได้ ซึ่งหากเราสูญเสียลูกค้าเก่าไปเรื่อยๆ และไม่สามารถหาลูกค้าใหม่
ได้เลย เนื่องจากการบริการที่ไม่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ก็เป็นการยากที่
ธุรกิจจะอยู่รอด

บทที่ 3 การพูดแบบไม่ได้เตรียมตัวล่วงหน้ามาก่อน

บางครั้งเราอาจจะถูกเชิญให้แสดงความคิดเห็นด้วยการพูดว่าเรามีความคิดเห็นหรือทัศนคติกับเรื่องนี้อย่างไรซึ่งเราอาจจะมีความรู้ในเรื่องนั้นหรือไม่ก็ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วผู้เชิญก่อนจะเชิญเราให้พูดก็คงคิดว่าเราสันตัดในเรื่องนั้นดีหรืออาจจะให้เกียรติเชิญเราขึ้นพูดแสดงความคิดเห็นก็ได้ ซึ่งเราก็ไม่ได้เตรียมตัวไว้อีก่อนหน้าเลยในขณะที่ท่านนั่งอยู่ในสถานที่แห่งนั้น หรือในบางครั้งเราได้ไปร่วมงานพิธีมงคลต่าง ๆ เช่น งานมงคลสมรส งานวันเกิด ขึ้นบ้านใหม่ ฯลฯ แล้วถูกเชิญให้กล่าวคำให้โอวาทแก่ เจ้าภาพ แขก หรือผู้มีเกียรติในงานที่ร่วมพิธีนั้น ซึ่งเราก็ไม่ได้เตรียมตัวมาก่อนเช่นกัน หรือในวาระกับงานที่จะต้องพูดขึ้นมาปัจจุบันนี้แน่นอน เช่น เกิดกรณีพิพาททางแรงงาน, งานปลุกระดม ฯลฯ

การฝึกพูดแบบไม่ได้เตรียมตัวมาก่อนจึงเป็นวิธีที่ทำทลายความสามารถทางการพูดเหมือนกัน นอกจากนี้การพูดแบบไม่ได้เตรียมตัวนี้ผู้เขียนถือว่าเป็นมาตรฐานรองรับแบบฉบับของการพูดแบบเตรียมตัวด้วยในตัวเพราะการฝึกก็คือ ลองสมมติสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ท่านจะต้องขึ้นพูด ในสถานที่นั้น ๆ ไว้อย่างกว้างแล้ว นั่นก็หมายความว่าวิธีฝึกก็คือ ลองสมมติสถานการณ์ต่าง ๆ สถานทีนั้น ๆ เช่น สมมติว่าท่านเป็นผู้ใหญ่บ้านต้องชี้แจงข่าวให้ลูกบ้านทราบ, สมมติว่าท่านสมัครเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรออกปราศรัยหาเสียง, สมมติว่าท่านไปร่วมงานชุมนุมศิษย์เก่าถูกเชิญกล่าวเบิกงาน, สมมติว่าถูกเชิญให้กล่าวคำขอบคุณวิทยากรที่มาพูดในงาน ฯลฯ

วิธีฝึก

ข้อแนะนำดังนี้

- ทำให้สบาย ทำสมองให้มีความรู้สึกปลอดโปร่งพร้อมที่จะนึกคิดเรื่องต่าง ๆ
- สมมติว่าตัวเองต้องพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งเรื่อง สภาพ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ
- เมื่อสมมติแล้ว ให้สวมบทบาทตัวเองให้ดีที่สุดเวลาพูด เหมือนกับว่าเราอยู่ในสภาพและเป็นคนนั้นสถานการณ์นั้นจริง ๆ
- ควรกำหนดเวลาพูดของตัวเองไว้ด้วย เช่น 3 นาที 5 นาที หรือ 10 นาที และต้องพูดให้จบหลังจากเวลาหมด เพื่อบังคับตัวท่านเองให้นึกเรื่องที่จะพูดให้ได้พอดีกับเวลา
- ขณะนึกคำพูดประโยคต่อไปไม่ออก ให้ทำให้สบาย อย่าตื่นเต้น ให้ท่านทักทุกคนที่มาฟังท่าน เช่น ทักว่า ท่านทั้งหลายครับ, ท่านที่เคารพ ครับ ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อฆ่าเวลาและกันการพูดเสียขาดช่วง ในขณะที่ท่านทักผู้ฟังนั้น ให้นึกไปด้วยว่าท่านจะพูดเรื่องอะไรต่อไป พยายามนึกให้ออกแล้ว จึงพูดคำต่อไปเท่าที่จะนึกออกได้แต่อย่าทักผู้ฟังบ่อยเกินไป จะกลายเป็นเป้าให้ผู้ฟังตำหนิหรือวิจารณ์ได้.

ก่อนที่จะดำเนินการพูด

- พยายามหาความรู้เรื่องต่าง ๆ ไว้บ้าง ทั้ง ข่าวปัจจุบัน การเมือง สังคม เศรษฐกิจ อื่น ๆ พร้อมทั้งบอกตัวท่านเองว่า ท่านมีแนวความคิดในเรื่องต่าง ๆ นั้นอย่างไรบ้าง แล้วท่านก็จะพูดไปตามแนวความคิดนั้น

- สังเกตการณ์พูดของนักพูดคนอื่น ๆ โดยการฟังบ่อย ๆ รวมทั้งการปรากฏตัวบนเวที จังหวะและลีลาการพูดเพื่อท่านจะได้นำมาประยุกต์ใช้กับตัวท่าน ถ้าเห็นว่าส่วนที่ท่านเห็นนั้นดี ผู้เขียนไม่สนับสนุนให้ท่านฟังแล้วถอดแบบการพูดออกมาเหมือนกับคนที่ท่านชอบ

- ฟังคนอื่นดูแล้ว และเห็นว่าส่วนใดในขณะที่ท่านพูดมันขาดตกบกพร่องไปก็ให้นำส่วนที่คนอื่น ๆ เขามีมาเติมคำพูดของท่านในขณะที่ท่านพูด เช่น การเริ่มต้นทักที่ประชุม, การกล่าวคำขอบคุณ, การขึ้น ฯลฯ

- เตรียมคำคม ๆ หรือ บทกลอน ไว้ถ้าเห็นว่า คำคมหรือกลอนบทนั้น มีความหมาย และท่านก็ชอบ เพื่อบางครั้งท่านจะได้นำไปใช้ประกอบเรื่องที่ท่านพูด เช่น

เงาไม่มีตัวตน แต่ให้ความร่มเย็นได้

ไม่มีใครอ้อม โดยไม่กิน

ทำดี ยังไม่ได้ดี เพราะยังดีไม่พอ

มีไม่พอก็ทุกข์ พอไม่มีก็ทุกข์

เสีย ไม่ทำร้ายลูกเมียของมัน

ฯลฯ

หวานกระท้อน ตอนเช้า ทำให้คิด

ส่วนชีวิต ชอกช้า ไม่ฉำหวาน

กลับโศกขึ้น ชลนา อูราราน

ไม่ฉำหวาน เหมือนกระท้อน ตอนเช้าเลย

หลวงตาเปรยเอื่อไม้.

แนวทางดำเนินการพูด

ผู้เขียนขอกล่าวโดยสรุปถึงแนวทางดำเนินการการพูดที่ไม่ได้เตรียมตัวล่วงหน้าตามลำดับหลังจากทักที่ประชุมหรือแขกผู้มีเกียรติในงานแล้วดังนี้

1. กล่าวขอบคุณผู้เชิญมาเป็นผู้ที่กล่าวการเปิดในงานและขอบคุณผู้ที่มาในงาน

2. กล่าวถึงความสำคัญของงานในแง่วัตถุประสงค์ของการจัดงาน

3. กล่าวถึงความคาดหวังแทนผู้ร่วมงานในฐานะที่เป็นผู้แทนกล่าวหรือผู้กล่าวในงานนี้

4. อวยพรให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและขอขอบคุณผู้มาร่วมงานทุกฝ่ายทุกท่านด้วยความยินดีและขอให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยดี

ตัวอย่างการพูดกล่าว

ในงานเลี้ยงต้อนรับตัวแทนเพื่อน

ร่วมงานกล่าวต้อนรับผู้ย้ายมา

.....

เรียน ท่าน..(ประธานจัดงาน)และแขกผู้มีเกียรติที่เคารพรักทุกท่าน กระผมรู้สึกดีใจและเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รับเชิญให้เป็นตัวแทนของ เพื่อนร่วมงานมากล่าวต้อนรับ.....ซึ่งย้ายมาทำงานกับพวกเรา ได้พบกันวันนี้รู้สึกยินดีมาก หากได้ทำงานร่วมกันคงจะยินดีมากยิ่งขึ้นไปอีกไม่มีสิ้นสุดอย่างแน่นอน จึงขอต้อนรับท่าน.....ด้วยความปิติยินดียิ่ง พวกเราทำงานและอยู่ด้วยกันเหมือนพี่เหมือนน้อง หากมีสิ่งใดที่ท่านคิดว่ากระผมและเพื่อนร่วมงานจะบริการท่านได้ ขอให้บอกกล่าวอย่าได้เกรงใจ

สมาชิก กิจบรรยง

ขอให้การพบกันวันนี้ จงเป็นจุดเริ่มต้นแห่งความร่วมมือที่ก้าวหน้ายั่งยืน และ
เกิดสิริมงคลแก่ชีวิตของพวกเราทุกคนตลอดไป

สวัสดิ์

ท่านผู้อ่านที่เคารพ ไม่ไผ่สองอันนำมาสีกัน หลาย ๆ ครั้งจึงถูกเป็น
เปลวไฟ ถ้าหยุดสีเมื่อไหร่ก็ต้องเริ่มต้นสีลำไม้ไผ่ใหม่ ถ้าหยุด ๆ ทำ ๆ
หรือ ทำ ๆ หยุด ๆ โอกาสที่จะเกิดเป็นเปลวไฟนั้นดูยากนัก เช่นเดียวกับการ
กระทำ ถ้าเราทำสิ่งใดบ่อย ๆ และถ้าทำบ่อยก็จะเกิดเป็นความเคยชินและ
ความชำนาญการพูดก็เช่นกัน เพดานบินการพูดของท่านจะได้ระดับดี ท่าน
จะต้องเพิ่มเที่ยวบินของการพูดบนเวทีบ่อยครั้งแล้วท่านจะขึ้นบนเวทีของการ
พูดด้วยความชำนาญ.

บทที่ 4 ศิลปะการพูดต่อที่ชุมนุมชนพื้นฐาน ที่ทุกท่านควรทราบ

ในสังคมของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มบุคคล ผู้ที่กล้าแสดงออกซึ่งความคิดเห็นซึ่ง “การพูด” นั้นนับเป็นหนทางหนึ่งที่จะแสดงออกได้ การพูดเป็น พูดดี และมีศิลปะในการพูด ย่อมทำให้แสดงความคิดเห็นได้ถูกต้องและมีหลักเกณฑ์ เรามีความบริสุทธิ์ใจต่อสิ่งที่เราคิดและต่อผู้อื่น แต่เราแสดงออกไม่ถูกวิธี หรือไม่สามารถสรรหาคำพูดให้ตรงกับความคิดหรือความรู้สึกรของเราได้ ย่อมทำให้เกิดผลเสียร้ายทั้งต่อตัวเราเอง และเกิดผลเสียต่อส่วนรวมอีกด้วย

เราสามารถประสานความคิดและเรียบเรียงออกมาเป็นคำพูดได้ และสละสลวยน่าเชื่อถือได้ด้วย การ “ฝึกการพูด” นั่นก็คือ แสวงหาโอกาสขึ้นสู่เวลาการพูดบ่อย ๆ

จากการศึกษาประวัติศาสตร์ เราจะพบว่า “เดมอส เชนีส” นักพูดฝีปากเอกของกรีก ได้พูดปลุกใจทหารที่กำลังระส่ำระสาย ให้ต่อสู้กับกองทัพอันเกรียงไกรของพระเจ้าฟิลลิปแห่งแคว้นเมซิโดเนีย จนได้รับชัยชนะ ซึ่งเดิม “เดมอส เชนีส” เป็นคนพูดติดอ่าง พูดในที่ชุมนุมชนก็ถูกเหยียดหยาม เขาจึงหลบออกจากเอเธนส์ไปฝึกฝนการพูดนอกเมือง เป็นการฝึกด้วยตนเอง จนพูดได้คล่องดีแล้วจึงกลับมาใหม่

ลินคอล์น ประธานาธิบดีผู้ยิ่งใหญ่ของสหรัฐอเมริกา ผู้ซึ่งได้ให้คำพูดที่เป็นประวัติศาสตร์ติดตรึงในหัวใจของชาวโลกที่ว่า “รัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และ เพื่อประชาชน” ซึ่งเป็นรากฐานของการปกครองระบอบ

ประชาธิปไตย สุนทรพจน์ของท่าน ณ เกตติสเบิร์ก ได้รับเกียรติบรรจุลง
ในหนังสือเอ็นไซโคปีเดีย มาแล้ว

ลินคอล์น เมื่อเริ่มเป็นทนายไปว่าความครั้งแรก ปากสั่น ขาสั่น
เหงื่อตกด้วยความประหม่าและไม่มั่นใจในตนเอง จนศาลสั่งให้นั่งลง
หลังจากนั้นท่านได้ฝึกฝนการพูดของท่าน และได้ประสบความสำเร็จอย่าง
ยอดเยี่ยม

รัฐบุรุษอย่างวิสตัน เชอร์ชิล ของอังกฤษ ผู้ซึ่งเป็นทั้งนักการเมือง
นักการทหาร และนักพูดที่ประสบผลสำเร็จในชีวิต เดิมท่านเป็นคนพูดไม่ชัด
และพูดพล่าม ไม่รู้จักจบในการพูด ภายหลังท่านฝึกฝนการพูดและพัฒนาการ
พูด จนกลายเป็นนักพูดฝีปากเอกของโลกไปในที่สุด

ตัวอย่างเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่า ศิลปะการพูดเป็นสิ่งจำเป็นและ
สามารถฝึกฝนได้ มิใช่สิ่งเหลือวิสัยคนไทยเราก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญ
ของการพูดจนมีคำพูดว่า “ปากเป็นเอก เลขเป็นโท”

แต่การฝึกอบรมช่วงระยะเวลาสั้น ๆ จะคลบับดาลให้ท่านพูดเก่ง
ในทันทีย่อมเป็นไปได้ แต่อย่างน้อย ท่านก็พอจะทราบหลักเกณฑ์เบื้องต้น
และปฏิบัติพื้นฐานที่จำเป็น ซึ่งจะเป็นแนวทางพอให้ท่านพัฒนาการพูดของ
ท่านให้ก้าวหน้าต่อไปได้

ส่วนการพูดดีนั้น เพียงแต่หลักเกณฑ์ยังหาเป็นการเพียงพอไม่ ท่าน
ต้องฝึกต่อไปจนกว่าจะเกิดความชำนาญ หรือเกิด “ทักษะในการพูด”

การพูดนั้น เป็นทั้งศาสตร์และเป็นทั้งศิลป์ ซึ่งต้องมีการเรียนรู้ การ
ฝึกอบรมคนที่ถึบจักรยานไม่เป็นย่อมรู้สึกว่าหัดยาก แต่เมื่อลองหัดดูแล้วจะ

เห็นว่า ไม่ยากเกินความสามารถเลย เมื่อถึบเป็นใหม่ ๆ ก็เอาเพียงไม่ให้ล้ม ซึ่งบางครั้งก็ต้องเลี้ยวไปตามใจของรถ เพราะเรายังบังคับไม่ได้ มีอะไรก็คิด ขวางก็ชนเอาบ้าง จนกว่าจะมีความถนัดดีแล้ว เราก็จะบังคับให้ไปตามความต้องการของเราได้ แม้จะเป็นทางที่แคบ หรือเป็นทางที่คดก็ตาม อันใดก็ดี การฝึกการพูดก็ฉนั้น

ถึงแม้ว่าท่านจะได้ผ่านการพูดมาเป็นเวลาช้านาน แต่ปัจจุบันบางท่านยังพูดไม่ชัดถ้อยชัดคำ พูดติด ตะกุกตะกัก ไม่น่าฟัง ทั้งนี้เพราะ “การพูดได้” กับ “การพูดเป็น” นั้นต่างกัน ใคร ๆ ก็พูดกันได้ แต่อาจจะยังพูดไม่เป็น คือพูดให้ดี และรู้เทคนิควิธีการพูด

การพูดในที่ชุมนุมชน (Public Speaking)

คือ “การสื่อสารความรู้ ความคิด ประสบการณ์และความรู้สึกจากผู้พูดไปสู่ผู้ฟังจำนวนมากในที่สาธารณะ” เป็นการพูดที่ผู้พูดจำเป็นต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง รู้หลักการพูดอย่างดี มีประสบการณ์พอที่จะพูดได้อย่างชำนาญชาญ จึงจะสามารถพูดได้ดี จึงเห็นได้ว่า ปัจจุบันนี้มีผู้สนใจฝึกการพูดกันมาก เพราะการพูดในที่ชุมนุมชนเป็นศาสตร์ที่สามารถเรียนรู้ให้เข้าใจและฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ มีลีลาการพูดที่น่าประทับใจผู้ฟังได้

การพูดในที่ชุมนุมชนมีหลายรูปแบบ เช่น การปาฐกถา, การบรรยาย, การอภิปราย, การปราศรัย, การพูดในโอกาสต่าง ๆ , การพูดหาเสียง เป็นต้น ดังนั้น ผู้ที่ได้ชื่อว่า ผู้นำ นักบริหาร นักการเมือง นักวิชาการ ครู-อาจารย์ วิทยากร นักขายความคิด ฯลฯ จึงต้องมีความสามารถในการพูด

ต่อที่ชุมชนชน จึงจะสามารถสร้างความกระจ่างในความคิดและเหตุผลแก่ผู้ฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. แบบของการพูด

1) แบบบอกเล่า

ผู้พูดมีความมุ่งหมายให้ผู้ฟังได้รับทราบเรื่องราว เหตุการณ์และข้อมูลต่าง ๆ เป็นสำคัญ ผู้พูดจึงต้องอาศัยความจำโดยหลีกเลี่ยงการสอดแทรกความเห็นหรือความรู้สึกของตน

2) แบบแสดงประกอบการพูด

ผู้พูดมีความมุ่งหวังให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจในเนื้อหาสาระและมีความเพลิดเพลินประกอบกัน ผู้พูดลักษณะนี้จะต้องมีความสามารถในการแสดง และต้องคงสาระของการพูดเป็นสำคัญ

3) แบบจงใจ เรียกร้อง

ผู้พูดมีความมุ่งหวังให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อและปฏิบัติตามในสิ่งที่ตนเองพูด ดังนี้ ผู้พูดจะต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดเพื่อหาข้อมูลความคิดเห็นและความรู้สึกที่ทำให้ผู้ฟังเกิดภาพพจน์ เห็นคล้อยตามและเรียกร้องให้มีการปฏิบัติตามด้วย

4) แบบสนุกสนาน

ผู้พูดมุ่งหวังให้ผู้ฟังเกิดความสนุกสนาน ก่อมิตรภาพเป็นสำคัญ มิได้มุ่งหวังในเนื้อหาสาระมากนัก