

หลักและศิลปะการพูด

พระมหาขวัญชัย กิตติปาโล, ผศ.
ผศ.เกรียงศักดิ์ พลอยแสง
อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์

๑. ความนำ

บรรดาทักษะพื้นฐานการเรียนรู้ภาษา ๔ ด้านอันประกอบด้วย การฟัง พูด อ่าน เขียน นั้น การพูด นับเป็นทักษะด้านการแสดงออก (Productive Skill) การฟังนับเป็นทักษะด้านการรับ (Receptive Skill) การพูดและการฟังเป็นทักษะที่มนุษย์ใช้เพื่อการสื่อสารควบคู่กันไปมากที่สุด เนื่องจากต้องใช้ทักษะทั้งสองเพื่อสื่อความหมาย ถ่ายทอดความเข้าใจ สร้างความเข้าใจ ผู้พูดสามารถแปลงเสียงออกมาเป็นถ้อยคำภาษาอย่างที่เราเรียกว่า การสื่อสารเชิงวัจนะ (Verbal Communication) พร้อมทั้งใช้อากัปกริยาท่าทางต่าง ๆ ประกอบการพูด ที่เรียกว่า การสื่อสารเชิงอวัจนะ (Non-Verbal Communication) เพื่อสื่อความหมายให้ผู้ฟังรับรู้ได้อย่างแจ่มชัดมากยิ่งขึ้น

การพูดจึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ซึ่งต้องมีการศึกษาเรียนรู้และฝึกฝน เพื่อให้ผู้พูดสามารถนำไปใช้ในการติดต่อสื่อสาร ถ่ายทอดความรู้ ความคิด บอกเล่าความเข้าใจ หรือสื่อความหมายตามที่ตนต้องการ ไปยังผู้รับสารซึ่งได้แก่ผู้ฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ ศาสตร์การพูดจึงเป็นวิชาความรู้ที่มีหลักการ มีระเบียบปฏิบัติที่สามารถเรียนรู้ได้อย่างเป็นระบบ และเมื่อผู้พูดนำหลักการที่ตนได้เรียนรู้ไปปฏิบัติ โดยใช้ความสามารถในการเรียงร้อยถ้อยคำ วลี ประโยค สำนวนภาษา เพื่อส่งสารไปยังผู้ฟังได้อย่างสละสลวย กระชับ ประทับใจ ได้ใจความที่สมบูรณ์ครบถ้วน จึงนับเป็นการใช้หลักและศิลปะการพูดได้อย่างเหมาะสม

๒. ศาสตร์และศิลป์ของการพูด

การพูด เป็นพฤติกรรมสื่อสารที่เกิดจากการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก หรือความต้องการของผู้พูด ซึ่งเป็นผู้ส่งสารที่มีความหมายไปยังผู้ฟังซึ่งเป็นผู้รับสาร โดยใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง สีหน้า แววตา และอากัปกริยาท่าทาง เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ เข้าใจ และสนองตอบต่อสารที่ผู้พูดได้สื่อมาถึงตน การพูดเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารในทุกสาขาอาชีพ เพราะทุกสาขาอาชีพต้องอาศัยการพูดเพื่อสื่อความหมายตามที่ตนต้องการไปยังผู้ฟัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และรับรู้ตรงกัน

สุนทรภู่ กวีเอกของไทยผู้สร้างสรรค์ผลงานวรรณคดีไทยอันทรงคุณค่า ท่านได้แต่งคำประพันธ์อันเป็นอมตะแห่งบทกวีซึ่งสะท้อนให้เห็นศาสตร์และศิลป์ของการพูด ให้เราพึงระลึกถึงและจดจำอยู่เสมอเมื่อจะเจรจาดูติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตาม ดังนี้

“ถึงบางพูดพูดดีเป็นศรีศักดิ์ แม่นพูดชั่วตัวตายทำลายมิตร	มีคนรักรสถ้อยอร่อยจิต จะชอบผิดในมนุษย์เพราะพูดจา” - นิราศภูเขาทอง
“อันอ้อยตาลหวานลิ้นแล้วสิ้นซาก แม่นเจ็บอื่นหมื่นแสนจะแคลนคลาย	แต่ลมปากหวานหูไม่รู้หาย เจ็บจนตายนั้นเพราะเหน็บให้เจ็บใจ” - เพลงยาวถวายโอวาท
“เป็นมนุษย์สุดนิยมเพียงลมปาก แม่นพูดดีมีคนเขาเมตตา	จะได้ยากโหยหิวเพราะชีวหา จะพูดจาจงพิเคราะห์ให้เหมาะสม” - พระอภัยมณี

ในหนังสือวรรณคดีประเภท ขุททกนิกาย ภาคที่ ๓ ท่านกล่าวถึงวาจาสุภาพดีโดยเปรียบเทียบกับดอกไม้งามที่มีสีสวยและมีกลิ่นหอม ดังนี้

ยถาปิ รุจิริ ปุพผิ	วณณวนต์ อคนธกั
เอว สุภาสิตา วาจา	อผลา โหติ อกุพฺพโต
ยถาปิ รุจิริ ปุพผิ	วณณวนต์ สุคนธกั
เอว สุภาสิตา วาจา	สผลา โหติ สกุพฺพโต ฯ

คำแปล : ดอกไม้งาม มีสีสวย แต่ไม่มีกลิ่น ฉันทิ วาจาสุภาพดี ย่อมไม่มีผลแก่บุคคลผู้ไม่ทำตาม ฉันทิ แต่วาจาสุภาพดีย่อมมีผลแก่ผู้ทำตามด้วยดี เหมือนดอกไม้งาม มีสีสวย และมีกลิ่นหอม ฉันทิ

ข้อความข้างต้นช่วยให้เห็นศาสตร์และศิลป์ของการพูด ที่ทุกคนควรเรียนรู้และฝึกฝนจนสามารถนำไปปฏิบัติจนเห็นผลได้จริง ช่วยให้เกิดการพัฒนาตนเองในทุกด้าน การพูดเป็นกระบวนการที่ต้องมีการคิดวิเคราะห์อย่างรอบคอบ มีการวางแผน มีการวิเคราะห์ผู้ฟัง และเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟัง การฝึกฝนทักษะการพูดจึงเป็นการพัฒนาศักยภาพของตนเองทั้งในด้านกายภาพและด้านความคิด ทั้งนี้เพื่อปรับบุคลิกภาพของตนเองให้พร้อมในทุกสถานการณ์ เพราะเหตุนี้ การพูดจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการเสริมสร้างความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ช่วยสร้างภาวะความเป็นผู้นำ และเป็นสะพานเชื่อมโยงไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินชีวิต

ในที่นี่สามารถสรุปสาระสำคัญอันว่าด้วยศาสตร์และศิลป์ของการพูดได้ ดังนี้

๑) การพูดช่วยให้มนุษย์มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เนื่องจากการพูดเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญที่สุด ซึ่งจะทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน และทำให้มนุษย์ได้เปิดเผยตนเองไปสู่โลกกว้างทั้งในระดับบุคคล ระดับสังคม และระดับชาติ ได้อย่างดียิ่ง

๒) การพูดช่วยให้เกิดการรับรู้ความหมายร่วมกัน ด้วยเหตุผลของกระบวนการทางสังคม มนุษย์จึงมีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลา การสร้างความเข้าใจเพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกันโดยเฉพาะในด้านการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมาย จึงเป็นปัจจัยหลักที่จะช่วยให้ขั้นตอนของการสื่อสารบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) การพูดช่วยให้เกิดการตอบสนองระหว่างกัน การสื่อสารด้วยการพูดส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นการสื่อสาร ๒ ทาง (Two-way Communication) กล่าวคือ มีผู้ส่งสารและผู้รับสารใช้ภาษาเป็นสื่อกลางในการเจรจาติดต่อถึงกัน ผู้พูดซึ่งเป็นผู้ส่งสารนั้นย่อมคาดหวังถึงปฏิกิริยาตอบสนองจากผู้ฟังซึ่งเป็นผู้รับสาร เพราะการตอบสนองต่อสารเปรียบเสมือนกระจกเงาที่ช่วยสะท้อนความสำเร็จของการพูด

๔) การพูดช่วยเสริมสร้างลักษณะความเป็นผู้นำที่ดี ผู้พูดที่มีการฝึกฝนทักษะการพูดอยู่เสมอ จะช่วยเสริมสร้างคุณลักษณะความเป็นผู้นำ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้อื่น ซึ่งลักษณะการเป็นผู้นำที่ดีนั้นจะแฝงอยู่ในตัวผู้พูดนั่นเอง ทั้งนี้โดยเริ่มจากการพัฒนาบุคลิกภาพ การวางตัว มารยาทในการพูด การแสวงหาความรู้และประสบการณ์จากการอ่าน การฟัง การสังเกต และการลงมือทำ

๕) การพูดช่วยเสริมสร้างความเป็นประชาธิปไตย ผู้พูดที่มีการฝึกฝนและพัฒนาตนเองจนเป็นนักพูดที่ดีนั้น ย่อมเป็นผู้มีจิตใจที่เป็นประชาธิปไตย กล่าวคือ เป็นผู้ยอมรับความแตกต่างทางความคิด สามารถปรับตัวให้อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข รู้จักเคารพสิทธิเสรีภาพของบุคคลอื่น มีใจเปิดกว้าง ยอมรับความจริง และน้อมรับคำติชมเพื่อนำไปแก้ไขพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

๓. วัตถุประสงค์ของการพูด

วัตถุประสงค์ของการพูดกับตัวผู้พูด นับเป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนก่อนการพูด ย่อมช่วยให้ผู้พูดสามารถกำหนดทิศทางการพูดได้อย่างชัดเจน และยังช่วยให้ผู้ฟังสามารถรับรู้เรื่องราวได้อย่างต่อเนื่องตามลำดับ ฉะนั้น ก่อนการพูดทุกครั้งผู้พูดจึงควรศึกษาวัตถุประสงค์ของการพูด เพื่อเตรียมเนื้อหาให้เหมาะสมกับสถานการณ์และกลุ่มผู้ฟัง ดังนี้

๑) การพูดเพื่อให้ความรู้ เป็นการพูดเพื่ออธิบาย ขยายความ ชี้แจง แสดงเหตุผลเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อให้ผู้ฟังได้รับความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาสาระอย่างครบถ้วน ผู้พูดจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า ศึกษาค้นคว้า เรียบเรียงข้อมูล และนำเสนออย่างมีขั้นตอนตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจง่าย คลื่นคลายข้อสงสัย ได้กรอบแนวคิดของความรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติ หรือศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมได้อย่างชัดเจน การพูดเพื่อให้ความรู้มีหลายรูปแบบ เช่น การให้โอวาท การอบรม การปฐมนิเทศ การบรรยาย การอธิบาย การสาธิต การแถลงการณ์ การประกาศ เป็นต้น

๒) การพูดเพื่อจูงใจหรือโน้มน้าวใจ เป็นการพูดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อชักชวนให้เชื่อให้คล้อยตามหรือปฏิบัติตามในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้พูดต้องใช้ศิลปะการพูดเพื่อสอดแทรกอารมณ์ ความรู้สึกที่บ่งบอกถึงความจริงใจประกอบน้ำเสียงที่พูดออกไป เพื่อแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดมีความเชื่อเช่นนั้น การพูดในลักษณะนี้นิยมใช้ในโอกาสต่าง ๆ เช่น การโฆษณาสินค้า การปลุกเร้าให้เกิดปฏิกริยามวลชน การชักชวนให้ประชาชนไปลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง การโน้มน้าวให้เห็นโทษหรือพิษภัยของสิ่งเสพติด การเชิญชวนให้บริจาคเงินทำบุญ เป็นต้น

๓) การพูดเพื่อจรรโลงใจ เป็นการพูดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อจะบรรยายให้เห็นภาพหรือเรื่องราวของการกระทำคุณงามความดี ความประณีตงดงาม ตลอดจนเรื่องราวบันเทิงใจ เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความเพลิดเพลิน รู้สึกผ่อนคลาย สบายใจ และได้รับคุณค่าด้านจิตใจ การพูดในลักษณะนี้นิยมใช้ในโอกาสต่าง ๆ เช่น การแสดงความยินดี การกล่าวยกย่องสดุดีบุคคลผู้ประกอบคุณงามความดี การกล่าวสุนทรพจน์ในงานรื่นเริง การกล่าวคำปราศรัย การให้โอวาท เป็นต้น

๔) การพูดเพื่อหาคำตอบ เป็นการพูดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาข้อเท็จจริง ความรู้ ความเห็นของผู้ฟังในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้พูดจะต้องรู้จักการใช้ภาษาที่ถูกต้อง เหมาะสม เรียบเรียงถ้อยคำและความคิดเพื่อสื่อความหมายให้ผู้ฟังเข้าใจได้ชัดเจนตรงตามที่ต้องการ การพูดเพื่อหาคำตอบนี้นิยมใช้ในโอกาสต่าง ๆ เช่น การสอบสัมภาษณ์ การสอบถามข้อมูล และการปรึกษาปัญหาต่าง ๆ เป็นต้น

๔. การพูดแต่ละประเภท

เมื่อทราบวัตถุประสงค์ของการพูดดังกล่าวข้างต้นแล้ว สิ่งที่คุณพูดควรพิจารณาต่อไปก็คือจะพูดอย่างไรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเหมาะสมกับงานในโอกาสต่าง ๆ โดยภาพรวมมีการแบ่งการพูดออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ การพูดเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างไม่เป็นทางการ และการเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างเป็นทางการ ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะลักษณะการพูดอย่างเป็นทางการ ซึ่งมีสาระสำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

๑) การพูดโดยไม่มีเตรียมตัวล่วงหน้า ได้แก่ การพูดอย่างกะทันหันโดยที่ผู้พูดไม่ได้เตรียมตัวมาก่อน หรือได้รับเชิญให้พูดในที่ประชุมชนในเรื่องที่ตนไม่ได้เตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเนื้อหาที่จะพูด ทำให้การแสดงทัศนคติหรือการให้ข้อคิดความเห็นต่อผู้ฟังอาจจะดูติด ๆ ขัด ๆ ไม่ราบรื่น นักพูดที่มีชื่อเสียงส่วนมากจะหลีกเลี่ยงการพูดประเภทนี้ เพราะเป็นห่วงความรู้สึกของผู้ฟัง แต่หากมีความจำเป็นต้องพูดต่อที่ประชุมชนอย่างกะทันหัน ก็มีข้อที่ควรปฏิบัติ คือ ควบคุมสติให้มั่น นึกถึงความรู้สึกประสพการณ์ กล่าวทักทายผู้ฟังซ้ำ ๆ ขัด ๆ พยายามสังเกตปฏิกริยาผู้ฟังในขณะที่พูด และไม่ควรรู้เวลาในการพูดนานเกินไป เพราะจะทำให้เนื้อหาที่พูดวกไปวนมา

๒) การพูดโดยการอ่านต้นฉบับ ได้แก่ การพูดโดยใช้วิธีการอ่านจากต้นฉบับที่ผู้พูดเตรียมมา หรือพูดจากบทความซึ่งเป็นข้อเขียนที่ตนได้ศึกษาค้นคว้ามา เพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น และต้องการจะควบคุมเวลาให้เหมาะสม การพูดประเภทนี้มีลักษณะเป็นการพูดอย่างเป็นทางการ เช่น พระราชดำรัสเปิดการประชุมรัฐสภา การแถลงนโยบายของนายกรัฐมนตรี การกล่าวรายงานต่อประธาน ในพิธี การกล่าวเปิดหรือปิดการประชุมสัมมนา เป็นต้น ผู้พูดควรศึกษาข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการพูด ประเภทนี้ ได้แก่ การใช้ภาษาที่เป็นทางการ เขียนต้นฉบับโดยเว้นระยะห่างระหว่างบรรทัดมากกว่าปกติ ทำเครื่องหมายวรรคตอนสำหรับการอ่าน ฝึกซ้อมการอ่านให้ถูกต้องตามอักขรวิธี

๓) การพูดโดยการท่องจำเนื้อหา ได้แก่ การพูดที่ผู้พูดมีเวลาในการเตรียมเนื้อหาพอสมควร จึงมีเวลาในการเขียนบทพูดซึ่งประกอบด้วย ๓ ส่วน คือ ความนำ-เนื้อเรื่อง-และส่วนสรุป ไว้ล่วงหน้า แต่เนื่องจากผู้พูดมีประสบการณ์น้อย จึงเลือกวิธีท่องจำเนื้อหา จากนั้นจึงพูดจากที่ตนได้ท่องจำไว้ การพูดประเภทนี้มีข้อดี คือ ผู้พูดสามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ทั้งหมด และสรุปจบได้ตามเวลาที่กำหนด แต่ก็มีข้อเสีย คือ หากผู้พูดไม่เตรียมตัวล่วงหน้ามาอย่างดีอาจจะลืมเนื้อหาที่ท่องจำไว้ ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง การใช้ภาษาและกิริยาท่าทางประกอบการพูดไม่เป็นธรรมชาติ

๔) การพูดโดยใช้ความรู้และประสบการณ์ที่มีการเตรียมตัวล่วงหน้า ได้แก่ การพูดของผู้พูด ที่มีความรู้และประสบการณ์ สามารถใช้ศาสตร์และศิลป์ประกอบการพูดได้อย่างเป็นธรรมชาติ มีวิธีการ ที่ดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบเนื้อหาที่จะนำเสนอต่อผู้ฟัง ทำให้เรื่องที่พูดมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในขณะนั้น ช่วยดึงดูดความสนใจ และตรงใจผู้ฟัง ผู้พูดจะใช้วิธีบันทึกโครงเรื่อง ที่จะพูดเป็นหัวข้อสั้น ๆ แล้วขยายความไปตามความเข้าใจในเนื้อหา สามารถปรับหัวข้อให้สอดคล้อง กับสถานการณ์และปฏิกริยาของผู้ฟังได้ตลอดเวลา

๕. หลักการเป็นนักพูดที่ดี

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า การพูดเป็นศาสตร์และศิลป์ที่มีความจำเป็นต่อการ ประกอบหน้าที่การงานในทุกสาขาอาชีพ และการที่จะพัฒนาตนเองจนถึงขั้นเป็นนักพูดที่ดีได้นั้น ผู้พูด ต้องผ่านบททดสอบมากมายด้วยตัวเอง เพราะทุกคนไม่ได้มีพรสวรรค์มาตั้งแต่เกิด ต่อเมื่อมีความใฝ่ฝัน ที่จะเป็น จึงต้องมุ่งมั่น มุ่งมั่น ขยันหมั่นฝึกฝน จนเกิดทักษะความชำนาญ ดังคำกล่าวที่ว่า “พรสวรรค์ หรือจะสู่พรแสวง” และเมื่อผู้พูดมีทักษะพื้นฐานในการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง และกิริยาท่าทางประกอบการพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ผู้พูดควรศึกษาหลักการเป็นนักพูดที่ดี ดังนี้

๑) เป็นนักฟังที่ดี การเป็นผู้ฟังที่ดีถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญของการสะสมความรู้และประสบการณ์ ทั้งนี้ เพราะการฟังเป็นทักษะพื้นฐานของการพัฒนาสติปัญญา ช่วยให้ผู้ฟังได้มีโอกาส “ทบทวน

ความรู้เดิม และเพิ่มเติมความรู้ใหม่” ได้เปิดโลกทัศน์ของตนให้กว้างไกล ช่วยให้เข้าใจเนื้อหาอย่างแจ่มแจ้ง และรู้วิธีที่จะอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุขท่ามกลางความแตกต่างทางความคิด การเป็นนักฟังที่ดียังหมายถึงรวมถึงการเป็นผู้สมาธิในการรับสาร รู้จักสังเกต หรือกำหนดจดจำวิธีการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง ข้อคิดคำคมต่าง ๆ รวมทั้งลีลาท่าทาง บุคลิกลักษณะ รูปแบบการพูดของนักพูดที่ดี เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการพูดของตนให้ดียิ่งขึ้น

๒) เป็นนักอ่านที่ดี เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคสังคมข้อมูลข่าวสาร (Information Age) นวัตกรรมทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ถูกประดิษฐ์คิดค้นและนำมาใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารของมนุษย์ ข้อมูลความรู้ในทุกด้านได้รับการถ่ายทอดหรือที่เรียกกันว่า “แชร์” ต่อ ๆ กันไปในหมู่สังคมออนไลน์อย่างรวดเร็ว มีหลายเรื่องกลายเป็นกระแสสังคมเพียงช่วงเวลาสั้น ๆ และก็มีหลายเรื่องเช่นกันที่ผู้แชร์เองยังไม่ทราบด้วยซ้ำว่าถูกหรือผิด เมื่อเป็นเช่นนี้การเป็นนักอ่านที่ดีก็จะช่วยให้ผู้อ่านมีความรู้เท่าทัน ไม่หลงเชื่อไปตามกระแส รู้จักใช้ความคิดวิจารณ์อย่างรอบคอบ และสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นนักพูดที่ดี มีกลวิธีในการถ่ายทอดความรู้จากแหล่งเรียนรู้ยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี บุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล มีทั้งส่วนที่เป็นภายใน ได้แก่ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ สติปัญญา และส่วนที่เป็นภายนอก ได้แก่ รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง การแต่งกาย การพูดจา ส่วนใหญ่คนจะมองและตัดสินคนจากรูปลักษณ์ภายนอกมากกว่าภายใน เพราะเป็นบุคลิกภาพที่มองเห็นได้อย่างแจ่มชัด บุคลิกภาพยังหมายถึงรวมถึงพฤติกรรม การแสดงออกโดยภาพรวมขณะปรากฏตัวต่อสาธารณชน ทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัว ฉะนั้น การจะเป็นนักพูดที่ดีผู้พูดต้องรู้จักปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองโดยเฉพาะมารยาทในการแต่งกายให้ดูดีและมีความเหมาะสมตั้งแต่แรกเห็นในทุกโอกาส เพราะมีส่วนสำคัญต่อการสร้างความน่าเชื่อถือศรัทธาต่อผู้พบเห็น

๔) เป็นผู้มีเชื่อมั่นในตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self Confidence) หมายถึง การกล้าตัดสินใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความมั่นใจ กล้าแสดงออก สามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง พึ่งพาตนเองและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ ๆ เพื่อให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข การเป็นผู้มีความเชื่อมั่นในตนเองถือเป็นคุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งของบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั่วโลก ฉะนั้น การจะเป็นนักพูดที่ดี ผู้พูดควรเป็นผู้กล้าพูด กล้าคิด กล้าแสดงออก กล้าที่จะลงมือทำ รู้จักริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และมีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี

๕) เป็นผู้มีความรู้ในเรื่องที่พูด การมีความรู้ในเรื่องที่พูดถือเป็นคุณสมบัติสำคัญประการการเป็นนักพูดที่ดี เคล็ดลับความสำเร็จก็คือ “จงพูดในเรื่องที่ตนเองรู้” หากไม่มีความรู้ในเรื่องใดก็ไม่ควรอย่างยิ่งที่จะรับหน้าที่เป็นผู้พูดในเรื่องนั้น เพราะนอกจากจะเป็นการไม่ให้เกิดประโยชน์แล้ว ยังทำให้ตัวผู้พูดขาดความน่าเชื่อถือจากผู้ฟัง ฉะนั้น ไม่ว่าจะพูดเรื่องใดก็ตาม ผู้พูดควรมีการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล

ความรู้จากเรื่องนั้น จนเข้าใจอย่างถ่องแท้ก่อนนำไปพูดในที่ประชุมชน ซึ่งปัจจุบันมีแหล่งความรู้มากมายให้ค้นหา จึงมีความกระตือรือร้นในการสะสมความรู้และประสบการณ์ ผู้พูดควรเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างหลักฐาน เอกสารอ้างอิง งานศึกษาวิจัย เพื่อใช้ประกอบองค์ความรู้ให้ครบถ้วน และรู้จักเลือกสรรความรู้ที่จะนำเสนอให้เหมาะสม และเรียบเรียงความคิดให้ต่อเนื่องสัมพันธ์กันอย่างเป็นขั้นตอน

๖) เป็นผู้มีความจริงใจ การเป็นผู้มีความจริงใจมิได้เกิดขึ้นเพียงชั่วข้ามคืน แต่เกิดขึ้นจากการเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรมซึ่งเป็นคุณสมบัติติดตัวประจำตน ที่ผ่านการฝึกฝนอบรมมาอย่างยาวนาน เมื่อจะเจรจาความใด ๆ ก็ตาม ความจริงใจที่พูดออกไปก็จะทำให้ผู้ฟังสามารถสัมผัสหรือรับรู้ได้ เพราะเป็นไปตามธรรมชาติ ไม่ได้เกิดจากการเสแสร้งแกล้งกระทำ หลักการข้อนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญขั้นสูงของการอยู่ร่วมกันในสังคม ในพระพุทธานุญาตท่านส่งเสริมการกล่าววาจาที่เป็นสุภาสิตว่าเป็นมงคลอันยอดเยี่ยม ดังพระบาลีว่า “สุภาสิตา จ ยา วาจา เอตมมงฺคลมุตตมํ การกล่าววาจาที่เป็นสุภาสิตเป็นมงคลอันสูงสุด” ขยายความได้ว่า ควรกล่าวคำจริง เป็นคำสุภาพ มีประโยชน์ พูดด้วยจิตเมตตา ไม่บิดเบือนจากความเป็นจริง ไม่ต่อเติมเสริมความจนกระทั่งไม่เหลือเค้าโครงแห่งความจริงอยู่เลย

๗) เป็นผู้มีความรับผิดชอบ การเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อเป็นคุณธรรมสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ผู้พูดพึงมีทั้งต่อหน้าและลับหลัง กล่าวโดยหลักการ คือ เมื่อพูดถึงสิ่งใดออกไป ควรมีความรับผิดชอบต่อสิ่งนั้น และทำให้ได้ดีเหมือนพูด, อย่าดีแต่พูด แต่จงพูดและทำในสิ่งที่ดี, สิ่งที่พูดออกไปจะเป็นพันธะติดตามตัวผู้พูดไปตลอดชีวิต ผู้พูดควรระลึกอยู่เสมอว่า “ก่อนพูดเราเป็นนายของคำพูด แต่หลังจากพูดไปแล้วคำพูดจะเป็นนายของเรา” ฉะนั้น ผู้พูดพึงยึดถือคุณธรรมข้อที่ว่าด้วยความรับผิดชอบต่ออย่างเคร่งครัด กล่าวคือ ต้องมีความรับผิดชอบต่อทั้งคำพูดและการกระทำ ไม่เสียสัตย์ รักษาคำพูด และไม่ปล่อยให้คำพูดย้อนกลับมาเล่นงานเราได้ในภายหลัง

๘) เป็นผู้มิใช่ใจเปิดกว้างยอมรับความจริง หลักการข้อนี้เกี่ยวข้องกับการรู้จักประเมินตนเองของผู้พูด และรู้จักประเมินสารหรือเนื้อหาสาระที่ผู้พูดส่งไปยังผู้ฟัง น้อมรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์ด้วยใจที่เปิดกว้าง เพราะในความเป็นจริงแต่ละคนย่อมต้องมีข้อบกพร่องผิดพลาดด้วยกันทั้งนั้น ไม่มีใครจะสมบูรณ์ไปทุกเรื่อง ผู้พูดพึงระลึกเสมอว่า ปฏิบัติการตอบสนองทั้งด้านบวกและด้านลบจากผู้ฟังเป็นเหมือนกระจกเงาที่จะช่วยสะท้อนความสำเร็จ การมีใจเปิดกว้างยอมรับความจริงและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการสร้างภาวะความเป็นผู้นำที่ดี นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมคุณลักษณะของความเป็นนักประชาธิปไตย กล่าวคือ มีใจเปิดกว้างยอมรับความแตกต่างทางความคิด มีเหตุมีผล พร้อมรับฟังคำแนะนำที่ดีของผู้อื่นเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขด้วยใจที่เป็นธรรม

๙) **เป็นตัวของตัวเอง** หลักการอีกประการหนึ่งของบุคคลที่ปรารถนาความสำเร็จก็คือ การเรียนรู้ความสำเร็จของบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ความเป็นจริงของหลักการนี้ไม่ได้สอนให้เราต้องคอยลอกเลียนแบบความสำเร็จของผู้อื่น แต่สอนให้เรารู้จักศึกษาวิถีแห่งความสำเร็จในหลาย ๆ เรื่องที่ไม่มีในตัวเรา เช่น ความมีวินัยในตัวเอง ความอดทนต่อการฝึกฝน ความกระตือรือร้นต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ การเป็นคนช่างสังเกต วิธีการสะสมความรู้และประสบการณ์ เป็นต้น หากเป็นเรื่องความสำเร็จด้านการพูดก็คือการศึกษาวิธีการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง สีสันท่าทางประกอบการพูด ความรู้ในเรื่องที่พูด และวิธีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการพูดของนักพูดที่ประสบความสำเร็จ จากนั้นจึงค่อยมาพิจารณาว่าตัวตนของเราเป็นอย่างไร ต้องค้นหาจุดเด่นที่เป็นเอกลักษณ์ประจำตัว ความเป็นตัวของตัวเองที่ไม่ลอกเลียนแบบใคร พูดด้วยน้ำเสียง สีลาของตนเอง ไม่ควรกังวลเรื่องจุดด้อยแต่ควรพัฒนาจุดด้อยให้เป็นจุดเด่น

๑๐) **เป็นผู้ใส่ใจต่อการวิเคราะห์ผู้ฟัง** การพูดอย่างเป็นทางการโดยทั่วไปผู้พูดจะเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์สำคัญของการพูด ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการเตรียมเรื่องพูด นักพูดที่ดีจะต้องพิจารณาถึงความต้องการของกลุ่มผู้ฟังเป็นหลัก และนำเสนอเนื้อหาที่อยู่ในความสนใจของผู้ฟัง การใส่ใจต่อการวิเคราะห์ผู้ฟังจึงเป็นอีกหลักการหนึ่งที่ผู้พูดไม่ควรละเลย ไม่ว่าจะเจรจาพูดคุยเรื่องใดก็ตาม ผู้พูดควรพิจารณาเสมอว่าผู้ฟังของเราคือใคร มีความรู้ในเรื่องที่ฟังอย่างไรบ้าง หากทราบพื้นฐานด้านการศึกษาและความเชื่อของผู้ฟังด้วยก็จะช่วยให้ผู้พูดสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการพูดได้ดียิ่งขึ้น และรู้จักหลีกเลี่ยงที่จะพูดในเรื่องที่กระทบต่อความรู้สึกหรือสร้างความขัดแย้ง ขณะที่กำลังพูดก็ควรใส่ใจต่อปฏิกิริยาของผู้ฟังและพยายามปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับบรรยากาศของการฟังในขณะนั้น นอกจากนี้ยังควรใส่ใจต่อการพิจารณาถึงความชอบ ค่านิยม และกระแสสังคมในปัจจุบันด้วย เพื่อนำมาประกอบการพูดในแต่ละครั้งให้เหมาะสม

๑๑) **เป็นผู้มีมารยาทในการพูด** การเป็นผู้มีมารยาทในการพูดถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการพูดอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ตาม สิ่งที่ผู้พูดควรระมัดระวังอย่างยิ่งก็คือ การตำนิ ตีฉิน นินทา ว่าร้ายผู้อื่น ซึ่งถือเป็นเรื่องเสียมารยาทอย่างร้ายแรง เพราะจะนำความเดือดร้อนขัดแย้ง แยกแยะมาสู่ตนเองและหมู่คณะ ทุกครั้งที่พูดควรใช้กริยาวาจาที่สุภาพ รู้จักกาลเทศะ รักษาอารมณ์ให้เป็นปกติ เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ควรบังคับให้ผู้อื่นเชื่อหรือมีความคิดเห็นเหมือนกับตนเอง ควรรักษามารยาทของการเป็นผู้ฟังที่ดี ไม่ฟังขัดคอหรือพูดแทรกในขณะที่คนอื่นยังพูดไม่จบ ไม่ควรพูดพาดพิงเรื่องส่วนตัวของบุคคลอื่นในที่ประชุม มีความเคารพให้เกียรติผู้ฟัง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

๑๒) เป็นผู้ฝึกฝนทักษะการพูดอยู่เสมอ การขยันหมั่นฝึกฝนเป็นคุณสมบัติที่ดีของนักปราชญ์ เมื่อได้ทราบถึงหลักการสำคัญของการเป็นนักพูดที่ดีแล้วแต่ขาดการฝึกฝน ทักษะความชำนาญและความรู้ประสบการณ์ก็ย่อมจะไม่เกิดขึ้น ผลที่ตามมา คือ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เกิดความประหม่า ตื่นเต้น ไม่สามารถจะควบคุมการพูดให้เป็นไปตามธรรมชาติได้ การฝึกฝนทักษะการพูดเปรียบเหมือน นักกีฬาที่ผ่านการฝึกซ้อมมาอย่างดีก่อนลงสนามแข่งขัน จุดมุ่งหมายของนักกีฬา คือ การมีชัยชนะเหนือ คู่แข่งขัน แต่จุดมุ่งหมายของนักพูด คือ การชนะใจตนเอง เพราะฉะนั้น การฝึกฝนทักษะการพูดอยู่เสมอ จะช่วยให้ผู้พูดเข้าใจองค์ประกอบของการพูด มีศิลปะในการสอดแทรกอารมณ์ขัน รู้วิธีสร้างบรรยากาศ ที่ดีในการพูด ทำให้ผู้ฟังรู้สึกมีส่วนร่วม และสามารถจัดลำดับความคิดสำคัญของเนื้อหาที่พูดได้อย่าง ต่อเนื่องสัมพันธ์กันตั้งแต่ต้นจนจบ

บทสรุป

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศาสตร์และศิลป์ของการพูด เนื่องจากการพูดเป็นพฤติกรรม การสื่อสารที่เกิดจากการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก หรือความต้องการของผู้พูดซึ่งเป็นผู้ ส่งสารที่มีความหมายไปยังผู้ฟังซึ่งเป็นผู้รับสาร โดยใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง สีหน้า แววตา และอากัปกริยา ท่าทาง เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจและรับรู้ตรงกัน และมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสารที่ผู้พูดได้สื่อมา ถึงตน การพูดจึงมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตมนุษย์เป็นอย่างมากไม่ว่าจะอาศัยอยู่ในที่แห่งหน ตำบลใด ประกอบหน้าที่การงานใด หรือคบหาสมาคมกับผู้ใดก็ตาม ล้วนต้องอาศัยทักษะการพูดให้เกิด ประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและผู้อื่นแทบทั้งสิ้น

ปัจจัยเกื้อหนุนที่ช่วยให้การพูดประสบความสำเร็จก็คือ การรู้จักกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ก่อนการพูด เพราะนอกจากจะช่วยให้ผู้พูดสามารถกำหนดทิศทางการพูดได้ถูกต้องแล้ว และยังช่วยให้ ผู้ฟังสามารถรับรู้เรื่องราวได้อย่างต่อเนื่องตามลำดับ การพูดโดยทั่วไปจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ จูงใจหรือโน้มน้าวใจ จรรโลงใจ และตอบข้อสงสัย ก่อนการพูดทุกครั้งผู้พูดควรศึกษาวัตถุประสงค์ของ การพูด เพื่อเตรียมเนื้อหาให้เหมาะสมกับสถานการณ์และกลุ่มผู้ฟัง

สิ่งที่ผู้พูดควรพิจารณาอยู่เสมออีกก็คือการพูดให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์และเหมาะสมกับ งานในโอกาสต่าง ๆ โดยภาพรวมมีการแบ่งการพูดออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ การพูดเพื่อการสื่อสาร ระหว่างบุคคลอย่างไม่เป็นทางการ และการพูดเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างเป็นทางการ หากได้ รับเชิญให้พูดในที่ประชุมชนอย่างกะทันหัน มีข้อควรปฏิบัติ คือ ควบคุมสติให้มั่น นึกถึงความรู้ ประสบการณ์ กล่าวทักทายผู้ฟังให้ชัดถ้อยชัดคำ สังเกตปฏิกริยาผู้ฟังในขณะพูด และไม่ควรใช้เวลา ในการพูดนานเกินไป, การพูดอย่างเป็นทางการอีกลักษณะหนึ่ง ได้แก่ การพูดจากการอ่านต้นฉบับ

ที่เตรียมมา เพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดและต้องการจะควบคุมเวลาให้พอเหมาะ เช่น การแถลงนโยบายของนายกรัฐมนตรี ผู้พูดควรใช้ภาษาที่เป็นทางการ และฝึกซ้อมการอ่านให้ถูกต้องตามอักขรวิธี

ผู้พูดที่มีประสบการณ์น้อยอาจเลือกใช้การพูดโดยการท่องจำเนื้อหาตามบทพูด ซึ่งประกอบด้วยความนำ-เนื้อเรื่อง-และส่วนสรุป ข้อดี คือ ช่วยให้ผู้พูดถ่ายทอดเนื้อหาได้ทั้งหมดและจบได้ตามเวลาที่กำหนด แต่มีข้อเสีย คือ อาจจะลืมเนื้อหาที่ท่องจำไว้ ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง การใช้ภาษาและกิริยาท่าทางไม่เป็นธรรมชาติ สำหรับผู้พูดที่มีความชำนาญจะเลือกวิธีการพูดโดยใช้ความรู้และประสบการณ์จากการเตรียมตัวล่วงหน้า เพราะสามารถใช้ศาสตร์และศิลป์ประกอบการพูดได้อย่างเป็นธรรมชาติ ทำให้เรื่องที่พูดดูน่าสนใจ ตรงใจผู้ฟัง ผู้พูดจะใช้วิธีบันทึกโครงเรื่องเป็นหัวข้อสั้น ๆ แล้วขยายความไปตามความเข้าใจในเนื้อหา สามารถปรับหัวข้อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และปฏิกิริยาของผู้ฟังได้ตลอดเวลา

การที่จะพัฒนาตนเองจนถึงขั้นเป็นนักพูดที่ดีได้นั้น ผู้พูดต้องผ่านบททดสอบมากมายด้วยตัวเอง เพราะทุกคนไม่ได้มีพรสวรรค์มาตั้งแต่เกิด ต่อเมื่อมีความใฝ่ฝันที่จะเป็น จึงต้องมุ่งมั่นขยันหมั่นฝึกฝน จนเกิดทักษะความชำนาญ ผู้พูดควรศึกษาหลักการเป็นนักพูดที่ดี ๑๒ ประการ ได้แก่

- | | |
|-----------------------------------|---|
| ๑) เป็นนักฟังที่ดี | ๒) เป็นนักอ่านที่ดี |
| ๓) เป็นผู้มีความบุคลิกภาพที่ดี | ๔) เป็นผู้มีความเชื่อมั่นในตนเอง |
| ๕) เป็นผู้มีความรู้ในเรื่องที่พูด | ๖) เป็นผู้มีความจริงใจ |
| ๗) เป็นผู้มีความรับผิดชอบ | ๘) เป็นผู้มีความใจเปิดกว้างยอมรับความจริง |
| ๙) เป็นตัวของตัวเอง | ๑๐) เป็นผู้ใส่ใจต่อการวิเคราะห์ผู้ฟัง |
| ๑๑) เป็นผู้มีการยาทในการพูด | ๑๒) เป็นผู้ฝึกฝนทักษะการพูดอยู่เสมอ |

เอกสารอ้างอิง

- พระสิริมงคลอาจารย์. **มังคลัตถทีปนี ภาคที่ ๑**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๒๘.
- คณาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. **ประมวลสาระชุดวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๕.
- วาสนา บุญสม. **แบบเรียนสำเร็จรูปภาษาไทย การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ประกายแสง, ๒๕๔๓.
- ประชา อภิบาล. **ศิลปะการพูดที่ชนะใจคน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์หอสมุดกลาง ๐๙, ๒๕๔๐.
- สุภัชชา นาทอง. **ศิลปะการพูด พูดอย่างไรให้ชนะใจคน**. กรุงเทพมหานคร : ณ ดา สำนักพิมพ์, ๒๕๕๓.

