

แบบบันทึกองค์ความรู้



ชื่อ - นามสกุล

นางกาญจนา อร่ามวิทย์

ตำแหน่ง

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

สังกัด

งานพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครศรีธรรมราช

เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก

๐๘๐-๕๓๘๘๘๘๓

ชื่อเรื่อง

“ศิลปะการพูดในที่ชุมชนอย่างมืออาชีพ”

เป็นการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ

การพูดในที่ชุมชน

เหตุการณ์เกิดขึ้นเมื่อ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๐

สถานที่เกิดเหตุการณ์

อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เนื้อเรื่อง

ในสภาวะปัจจุบันนอกเหนือจากการดำเนินงาน ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญสำหรับผู้นำ และผู้บริหารแล้ว การสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเองและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับคนที่อยู่รอบข้าง หรือบุคคลทั่วไปก็นับเป็น สิ่งจำเป็นไม่แพ้กัน การพูดจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของชีวิตในทุกๆด้าน สำหรับศิลปะการพูด ที่จะให้เหมาะสมกับโอกาสและสถานที่ หรือจะชนะใจคนนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย แต่ก็ไม่ใช่ว่าเรื่องยาก เพราะเป็นทักษะ ที่ทุกคนสามารถเรียนรู้หรือฝึกฝนกันได้ บ่อยครั้งที่ความคิดความอ่านที่ตึกกลับต้องล้มเหลว ถูกเข้าใจผิดหรือพลาด โอกาสที่คาดหวังไว้ไปอย่างน่าเสียดาย เนื่องจากการพูดที่ขาดความแหลมคม ขาดศิลปะในการจัดระบบ ระเบียบ ทางความคิดในการถ่ายทอด รวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือขาดความเชื่อมั่นในการพูด ซึ่งส่งผลกระทบต่อ บุคลิกภาพที่แสดงออก บุคลิกภาพที่ดีที่สุดนั้นไม่มี มีแต่เราจะเสริมสร้างการพูดเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพให้ดีขึ้น ได้อย่างไร การพูดและการพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสม จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจ และความเชื่อมั่นในตนเอง อย่างมืออาชีพ มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อตนเองและองค์กร ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาและการยอมรับจากประชาชน และผู้มาติดต่อกับองค์กร เป็นต้น

จากการเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ของการพูดและสร้างความ เชื่อมั่นดังกล่าว ข้าพเจ้าในฐานะนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ งานพัฒนาทรัพยากรบุคคล ศูนย์ศึกษาและพัฒนา ชุมชนนครศรีธรรมราช ขอสรุป “ศิลปะการพูดในที่ชุมชนอย่างมืออาชีพ” ดังนี้

บันทึกขุมความรู้ (Knowledge Assets)

ศิลปะการพูดต่อที่ชุมชน (Public Speaking) มีกระบวนการการพูด ดังนี้

๑. ผู้พูด สิ่งที่ผู้พูดควรมี เช่น บุคลิกภาพ ความเชื่อมั่น ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ การเตรียมการ
๒. เนื้อหาสาระ ที่ใช้ในการพูด เช่น โครงเรื่อง สารระ ตัวอย่าง ความน่าสนใจ จุดมุ่งหมาย สื่อประกอบ
๓. ผู้ฟัง เช่น ความสนใจ ความคาดหวัง ความรู้ ความเข้าใจ การยอมรับ ประสบการณ์

รูปแบบการพูด

๑. พูดจูงใจ (Motivational Speaking)
๒. พูดบอกเล่า (Informative Speaking)
๓. พูดสนุกสนาน (Entertain Speaking)

วิธีการในการพูด

๑. ท่องจำ
๒. พูดตามหัวข้อ
๓. อ่านตามร่าง
๔. พูดจากความทรงจำ

การเตรียมการพูด

๑. เตรียมตัว-วิเคราะห์ผู้ฟัง เพศ วัย การศึกษา อาชีพ ความสนใจ คุณลักษณะและเสียงวางแผนการแต่งกายให้เหมาะสม
๒. เตรียมเรื่อง รวบรวมข้อมูล เนื้อหาการพูดที่ตรงกับหัวข้อและความ สนใจ วางโครงเรื่องในการพูดเตรียมตัวอย่างและमुखसुनุกๆ
๓. ซักซ้อมการพูด ซ้อมพูดคนเดียวหรือเป็นกลุ่มให้เกิดความมั่นใจ จดจำเนื้อหาได้

โครงเรื่องในการพูด

- คำนำ ต้องนำต้นเต้น เนื้อเรื่อง ต้องชวนติดตาม สรุปจบ ต้องประทับใจ
- การขึ้นต้นที่ประสบความสำเร็จ เลือกขึ้นต้นด้วยวิธีหนึ่งวิธีใดแล้วแต่ความเหมาะสม เช่น
- พาดหัวข่าว
 - กล่าวคำถาม
 - ทำให้เกิดความสงสัย
 - ใช้วาหะบทกวี
 - ทำให้มีความสนุกสนาน

การดำเนินเรื่องที่กลมกลืน

- ดำเนินไปตามลำดับ
- จับอยู่ในประเด็น
- เน้นจุดมุ่งหมาย
- ใช้ตัวอย่างประกอบเรื่องราว
- เร่งเร้าความสนใจ

การสรุปจบที่ประทับใจ เลือกการสรุปจบด้วยวิธีหนึ่งวิธีใดแล้วแต่ความเหมาะสม

- สรุปความโดยย่อ
- ขอร้องให้กระทำ
- ผาคน่ากลับไปคิด
- ใช้ภาษิตบทกวี
- เปิดเผยตอนที่สำคัญ

การพูดในโอกาสพิเศษ

- วิเคราะห์งานและวัตถุประสงค์

- เจ้าภาพเป็นใคร มีข้อมูลอะไรบ้าง
- ท่านขึ้นพูดในฐานะอะไร

- ๓ -

- ใครมาร่วมงาน มีบุคคลสำคัญหรือไม่
- พูดถึงเจ้าภาพในทางที่ดี และให้เกียรติ
- หลีกเลี่ยงพูดเรื่องส่วนตัว หรือ หาเสียง
- ใช้เวลาที่พอเหมาะไม่ยาวหรือสั้นเกินไป
- รู้จักหลักการกล่าวอวยพร

ขั้นตอนการกล่าวอวยพรทั่วไป

๑. แสดงความยินดีต่อเจ้าภาพ
๒. กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับเจ้าภาพ
๓. พูดถึงคุณงามความดีของเจ้าภาพ
๔. ให้โอวาทและข้อคิด
๕. อวยพร

การพูดจูงใจ

- ใช้จิตวิทยามวลชน
- วิเคราะห์ผู้ฟัง
- กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
- หาจุดขาย หรือ Highlight
- พูดเรื่องใกล้ตัว
- พูดให้เห็นภาพและเข้าใจง่าย (Visualization)
- น่าเชื่อถือ และคล้อยตาม
- ปิดท้ายสู่การกระทำ (Actions)

แก่นความรู้ (Core Competency)

ปัจจัยการพูดที่ประสบความสำเร็จ

- น้ำเสียงดี มีพลัง
- ท่าทางเป็นธรรมชาติ
- สีสหน้าสอดคล้อง
- สบสายตากับผู้ฟัง
- ภาษาเข้าใจง่าย
- วางโครงเรื่องดี
- มีสาระ และจุดมุ่งหมาย
- มีความกระตือรือร้นและความเชื่อมั่น
- ได้บรรยากาศ แทรกอารมณ์ขัน

เทคนิคการสร้างอารมณ์ขัน

- เล่าเรื่องสนุก ตลก ๆ (ห้ามหัวเราะเอง)
- หักมุมการพูด
- พูดแซวสนุกสนาน
- พลิกมุมมองที่แตกต่าง
- พูดถึงความหมายอีกด้าน

- ๔ -

- เสียสติตัวเอง
- พูดแบบที่เล่นที่จริง
- แก่ล้งพูดผิด
- หาแนวร่วมสร้างความสนุกสนาน

วงจรรยาณะ

- ไม่รู้จะเริ่มอย่างไรดี
- ไม่รู้จะเริ่มอย่างไรดี
- เพราะฉันไม่เก่ง
- ฉันคงทำไม่ได้
- ฉันไม่ชอบเลย
- ทำไมต้องเป็นฉัน
- ฉันต้องพูดบนหน้าเวที
- มันเป็นหน้าที่ของฉันจะให้ใครแทนก็ได้
- ถ้าผิดพลาดจะอย่างไร
- ฉันคงเสียหายมาก
- ฉันคงโดนตำหนิแน่นอน

การจัดความประหม่าในการพูด

- เตรียมตัวให้พร้อม
- ชักซ้อมให้มั่นใจ
- ผ่อนคลายไม่เครียด
- ทำความคุ้นเคยกับผู้ฟัง
- หายใจลึก ๆ
- ก้าวเดินอย่างมั่นใจ
- ใจดีสู้เสือ สร้างสมาธิ
- ใช้เสียงดังเริ่มต้น

ข้อบกพร่องที่พบบ่อยในการพูด

- ผู้พูดตื่นเต้น แสดงอาการประหม่าที่เห็นได้ชัด
- พูดแบบน้ำท่วมทุ่ง ไม่มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
- การพูดวกวนจนจับประเด็นอะไรไม่ถูก
- พูดแบบน่าเบื่อหน่าย ไม่มีจุดน่าสนใจ

- บรรยากาศในการพูดสับสนวุ่นวายไม่เอื้ออำนวยต่อการพูด
- การพูดไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ฟัง
- ฟังแล้วไม่เข้าใจ ไม่รู้ว่าผู้พูดอธิบายหรือพูดเรื่องอะไร

สิ่งรบกวนในการพูด (Distracters)

- ระบบเสียงที่มีปัญหา
- สถานที่ที่ไม่เอื้ออำนวยในการพูด การฟัง
- อุณหภูมิภายในห้องไม่เหมาะสม ร้อนเกินไป
- เสียงพูดคุยของผู้ฟัง
- เสียงเครื่องมือสื่อสาร คอมพิวเตอร์

- ๕ -

- การบริการเสิร์ฟน้ำ เสิร์ฟอาหารขณะพูด
- สิ่งรบกวนภายนอก
- สิ่งดึงดูดความสนใจของผู้ฟังไปจากการพูดของผู้พูด

ผลที่ได้รับ

๑. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมาพัฒนาการพูดของตนเอง
๒. สามารถนำไปใช้ในการพูดเพื่อติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้
๓. ทำให้รู้ว่าสิ่งไหนควรพูด สิ่งไหนไม่ควรพูด
๔. นำไปใช้ปรับปรุงการพูดในการให้บริการกับผู้รับบริการได้

กฎระเบียบ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

๑. การพัฒนาบุคลิกภาพและศิลปะการพูดในที่ประชุม ที่ https://www.opsmoac.go.th/km-km_org_center-files-๓๙๑๙๙๑๗๙๑๑๐๕

๒. ศิลปะการพูดในที่ประชุม ที่มา <http://www.blog.rmutt.ac.th/?p=๔๒๗>