

# สู่ความสำเร็จ ในการพูด

## ที่ชนะทั้งน้ำคำ

## และน้ำใจ



ใช้ศาสตร์และศิลป์ในการพูด  
รวมเทคนิคคำพูดสร้างความสำเร็จ  
วิธีการพูดที่ชนะทั้งน้ำคำและน้ำใจ  
ปลูกพลังคำพูดที่ดีกับตัวเองก่อนพูดให้ผู้อื่น  
โอกาสในการสร้างพลังคำพูดต้อนรับไม่ใช่ขับไล่  
ใช้ฝีปากและฝีมือในการพูดโทรศัพท์เพื่อธุรกิจ  
การพูดให้เกิดการยอมรับ ช่วยเหลือและเกื้อกูล  
พลิกจากคำวิจารณ์สู่พัฒนาสร้างชัยชนะได้  
ศิลปะในการพูดโน้มน้าวชักจูงเมื่อมีผู้ไม่เห็นด้วย  
จะพูดกับผู้โต้แย้งคืบปัญหาอย่างไรให้เป็นเลิศ  
กลยุทธ์พูดจัดการกับคำตำหนิต่อว่าบ่นร้องเรียน  
พลิกพลังคำพูดอย่างไรให้ฟังสบายหูสบายตาพาสบายใจ

สมชาติ กิจยรรยง

IBC 604

# อีบุ๊กสู่ความสำเร็จทางการพูดที่ชนะทั้งน้ำคำและน้ำใจ

ผู้แต่ง สมชาติ กิจยรรยง

ผู้จัดทำ สมชาติ กิจยรรยง

พิมพ์ครั้งแรก : ตุลาคม 2564

สำนักพิมพ์เพชรประกาย

จัดจำหน่ายโดย : เพชรประกาย 81 อาคาร 1 ชั้น 2 ถ.เสรีไทย มีนบุรี กทม.

10510

โทรศัพท์ 02 540 5535 ต่อ 114

ISBN (e-book) 978-616-586-757-3

ปีที่พิมพ์ 2564

ราคา 220 บาท

## คำนำ

### สู่ความสำเร็จในการพูดที่ชนะทั้งน้ำคำและน้ำใจ

ในวิถีชีวิตที่อยู่ในสังคมร่วมกันนั้นรวมทั้งการทำงานของพนักงานในระดับต่าง ๆ นั้น ย่อมที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ ระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชาทั้งในองค์กร และนอกองค์กร ดังนั้น ความสำคัญในเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การติดต่อสื่อสารด้วยการที่พนักงานและผู้บริหารได้รู้ถึง อีกทั้งสามารถที่จะใช้เทคนิคและศิลปะในการพูดเจรจา สั่งการ โน้มน้าว ต้อนรับ บริการ ประสานงาน จัดข้อขัดแย้ง รวมทั้งพูดเพื่อแก้ไขปัญหาสถานการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความเชื่อมั่นโดยการสื่อสารที่ฟังสบายหู ดูสบายตา ฟาสบายใจ โดยอาศัยเทคนิคการพูดให้เกิดผลดีทั้งสองฝ่าย การที่ผู้พูด พูดแล้วชนะทั้งน้ำคำและน้ำใจจึงมีความสำคัญเป็นอย่างสูงต่อความสำเร็จในการใช้ชีวิตร่วมกันในสังคมให้อย่างยั่งยืนได้.

เนื้อหาสาระที่มีอยู่ในเล่มนี้ โดยเฉพาะในบทต้น ๆ ได้กล่าวถึงหลักการพูดโดยทั่วไป หลักการใช้ภาษาต่างๆทั้งพิธีกร

และผู้พูด รวมทั้งการพูดทางบวกให้แก่ตนเองก่อนที่จะพูดให้กับบุคคลต่างๆ ฟังกัน ต่อด้วยการเตรียมการก่อนพูด คำพูดเพื่อการต้อนรับ การพูดโทรศัพท์เพื่อการขาย กับ การพูดเพื่อให้ขายได้ ด้วยศิลปะในการพูด ที่สร้างเสริมสัมพันธภาพในการทำงาน ในตอนกลางๆของเล่มเป็นต้นไป ได้เน้นหนักทางการพูดเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เช่นศิลปะการทักทาย และการแนะนำให้รู้จักกัน การพูดที่สร้างมิตรภาพอันดีในที่ทำงาน การพูดจากกันในสังคมสมเป็นคนยุคใหม่ วิธีการในการพูดให้เขายอมรับความจริง เราจะพูดอย่างไรเพื่อให้ผลงานทีมเสร็จตามความต้องการ รู้จักกับประเภทคำวิจารณ์กับการเผชิญคำวิจารณ์ แนวทางที่เป็นวิธีการพูดเมื่อผู้อื่นไม่เห็นด้วย แนวทางการพูดตาดานิและศิลปะการว่ากล่าว รวมทั้งรู้จักกับศิลปะการจัดการกับการต่อว่าร้องเรียน ในตอนท้ายของเล่มกล่าวถึงคำพูดที่เข้าหูกับไม่เข้าหูนั้นเป็นเช่นไร ศิลปะการพูดเพื่อให้คำแนะนำที่ดี วิธีการในการพูดขอร้องให้เขากระทำ การพูดปลุกเร้าให้เขาต่อสู้ ศิลปะในการว่ากล่าว แนวทางการพูดเพื่อปลอบใจและท้ายที่สุดของเล่มได้รวบรวมคำคม ข้อคิดต่างๆที่ดี และมีประโยชน์ในการสร้างความสำเร็จในการสร้าง และใช้พลังแห่งคำพูด และการพูดที่สร้างความสำเร็จให้กับตัวผู้พูด ผู้ฟัง ทีมงานและองค์กรให้ยั่งยืนสืบต่อไป

จากเนื้อหาสาระในหนังสือเล่มนี้จึงเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับบุคคลทุกประเภท ทั้งราชการและเอกชน หรือ วัฒนาอารามทุกนานาชาติ ทั้งในองค์กรการทำงานต่างๆ หรือในสังคมต่างๆทั้งขนาดเล็กขนาดใหญ่ ทุกระดับตำแหน่งงานหน้าที่ หนังสือเล่มนี้จะเปรียบเสมือนคัมภีร์บอกวิธีการแนวทางในการพูด ที่ช่วยให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนา จากเนื้อหาสาระที่มีอยู่ในหนังสือเล่มนี้ โชคดีนะคะครับ.

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจยรรยง

ตัวอย่าง

## สารบัญ ผู้ความสำเร็จในการพูดที่ชนะทั้งน้ำคำและน้ำใจ

เรื่อง		หน้า
คำนำ		1 – 3
สารบัญ		4 – 5
บทนำ		6 – 8
บทที่ 1	พูดให้ตนเองก่อนพูดให้คนอื่นฟัง	9 – 14
บทที่ 2	หลักการในการพูดต่อที่ชุมชน	15 – 25
บทที่ 3	เทคนิคในการเป็นพิธีกรผู้ดำเนินงาน	26 – 38
บทที่ 4	แนวทางในการพูดเพื่อการต้อนรับ	39 – 47
บทที่ 5	ศิลปะในการขายทางโทรศัพท์	48 – 68
บทที่ 6	ศิลปะในการพูดคุย	69 – 76
บทที่ 7	ศิลปะการทักทายและการแนะนำให้รู้จักกัน	77 – 99
บทที่ 8	พูดที่สร้างมิตรภาพอันดีในที่ทำงาน	100 – 106
บทที่ 9	การพูดจาในสังคมสมเป็นคนยุคใหม่	107 – 119
บทที่ 10	การพูดให้เขายอมรับความจริง	120 – 124
บทที่ 11	จะพูดอย่างไรเพื่อให้งานทีมเสร็จ	125 – 136

บทที่ 12	ประเภทคำวิจารณ์กับการเผชิญคำวิจารณ์	137 – 144
บทที่ 13	วิธีการพูดเมื่อผู้อื่นไม่เห็นด้วย	145 – 153
บทที่ 14	แนวทางการพูดตำหนิและศิลปะการว่ากล่าว	154 – 160
บทที่ 15	การพูดขอ-แสวงหาที่มีที่เด็ดอย่างไร	161 – 174
บทที่ 16	ศิลปะการจัดการกับการต่อว่าร้องเรียน	175 – 182
บทที่ 17	จะพูดจาให้เข้าหูได้อย่างไร	183 – 197
บทที่ 18	เทคนิคการให้คำติชมทีมงาน	198 – 201
บทที่ 19	แนวทางการพูดเพื่อให้นักคิด	202 – 207
บทที่ 20	ศิลปะการพูดเพื่อให้คำแนะนำที่ดี	208 – 223
บทที่ 21	การพูดขอร้องไห้เขากระทำ	224 – 226
บทที่ 22	การพูดปลุกเร้าให้ต่อสู้	227 – 229
บทที่ 23	ศิลปะการว่ากล่าว	230 – 235
บทที่ 24	แนวทางการพูดเพื่อปลอบใจ	236 – 238
บทที่ 25	รวมคำพูดบทกวีคำคมที่เกี่ยวกับการพูด	239 – 248
บรรณานุกรม		249

## บทนำ

### สู่ความสำเร็จในการพูดที่ชนะทั้งน้ำคำและน้ำใจ

รู้จักกับผู้เขียนสักนิด ผู้เขียนนั้นก็ไม่ใช่ นักพูดที่เลื่องชื่อ ลือชามาก่อน แต่ก็เคยสอนให้บุคคลต่างๆ ได้รู้จักวิธีการพูดต่าง ๆ หรือพูดเป็นและพูดได้ดี โดยถ่ายทอดจากความรู้ เทคนิคและประสบการณ์ ใช้คร่ำผู้เขียนเคยคลุกคลีในเรื่องการพูด เริ่มตั้งแต่ปี 2522 จากกิจกรรมของชมรมปาถกฐาและโต้วาที มหาวิทยาลัยรามคำแหงเคย เข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขัน โต้วาทีชิงถ้วยอธิการบดีภายใน จนถึงรองชิงชนะเลิศถึง 2 ครั้ง ในเรื่องภาระหน้าที่ และการทำงานก็มักที่จะเกี่ยวข้องกับการพูดมาโดยตลอด คือเป็นผู้ให้วิชาการฝึกอบรมนักขายของบริษัท และเคยเป็นผู้สอนนักขายในทีมขายของตนเองตั้งแต่ปี 2525 กิจกรรมทางสังคมก็เคยเป็น เลขานุการกลุ่มของรุ่น 101 ที่ผ่านการฝึกอบรมการพูด และเคยเป็น ประธานกลุ่มก้าวหน้าทะเลการราวมีนาคมในปี 2525 จากสถาบันการพูดแบบการพูด เมื่อเป็นผู้อำนวยการฝึกอบรมที่นิตยสารนักขายเมื่อปี 2532 ก็ได้เริ่มเป็นวิทยากรฝึกอบรมนับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา กระทั่งมาเป็นผู้บริหารสถาบันฝึกอบรม คือสร้างสถาบัน



สร้างสรรค์การพัฒนาบุคลากร และสถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรซึ่งบริหารโดย บจก.ไอบีซี กรุ๊ป ซึ่งก็ทำหน้าที่ทั้งร่างสร้างและเขียนหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ ดำเนินการบริหารงานฝึกอบรมตลอดจนเป็นวิทยากรฝึกอบรมที่ถ่ายทอดความรู้ เทคนิคต่างๆ วิธีการประสบการณ์ให้กับบุคลากรต่างๆ โดยได้เดินทางไปทั่วประเทศนับพันนับร้อย ๆ แห่ง / องค์กร ทั้งภาครัฐ เอกชน องค์กรเอกชน วัดพระธรรมกายและสถานที่ชั้นนำอีกหลากหลายแห่ง

หลากหลายวิธีที่สร้างคำพูดเล่มนี้ สามารถใช้ได้ทั้งในสังคมเล็กๆจนถึงสังคมกลุ่มใหญ่ พนักงานระดับปฏิบัติงาน จนถึงระดับบริหาร เนื้อหาสาระต่างๆในเล่ม นั้นใช้ได้ทั้งในสังคม ในงานและในครอบครัว เมื่อท่านได้เปิดดูสารบัญแล้วจะทำให้ท่านได้ทราบว่า “การดีแต่ที่จะพูดกับการพูดให้ดีดีนั้น” มีความแตกต่างกันเรานั้น ควรจะเลือกแนวทางใดให้เกิดสันติสุขทางกายและใจได้ โดยรวมเทคนิคและศิลปะการพูดสร้างความสำเร็จ โดยเนื้อหาสาระจะกล่าวโดยสรุปในหลายๆเรื่อง หลักสำคัญในการใช้คำพูดเพื่อการสื่อสารสุภาพติดสอนหญิงสุนทรภู่ สร้างพลังแห่งคำพูดของท่านที่จะบันดาลความสุขความสำเร็จ โดยขอฝากปรัชญาในการพูด และ

วิธีการดำเนินชีวิต เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ให้เกิดความ  
สำเร็จตามคำแนะนำดังนี้

- อย่าทานทุกอย่างที่ชอบ.....อย่าพูดทุกอย่างที่รู้
- จงคิดทุกคำที่พูด.....แต่อย่าพูดทุกคำที่คิด
- เขาทำเราดู เขาพูดเราก็ฟัง.....เขาคิดเราก็คิด
- สิ่งที่ยาก ไม่ได้แปลว่า.....เป็นไปได้เสมอ
- คำของมิตรบางทีขม ..... แต่ก็อาจมีค่ากว่าความหวานที่ไร้  
ความจริง(ใจ)
- คนที่อิจฉาคนอื่น.....คือคนที่ดูยกว่าคนอื่น
- ไม่มีอะไรดีหรือชั่ว.....นอกเหนือจากจะมีสิ่งเปรียบเทียบ
- การพูดไม่เก่ง.....เป็นบุตรของความรู้อู
- คนที่ไม่ยอมโง่บางโอกาส.....ไม่ใช่คนที่ฉลาด
- คนโง่ที่พูดในสิ่งที่เขารู้อู.....แต่คนฉลาดรู้ในสิ่งที่เขาพูด
- จงจับม้าที่บังเหียน.....จับคนที่ถ้อยคำ
- คนที่มีความรู้.....มักรู้จักประหยัดถ้อยคำ

## บทที่ 1 พูดให้ตนเองก่อนพูดให้คนอื่นฟัง

“คำพูดของเพื่อนหรือเจ้านาย บางครั้งรู้สึกจะขม

แต่ก็อาจจะมีค่ากว่าคำหวานที่ไร้ความจริงใจ”

การทำงานของจิตสำนึก ร่วมกับจิตใต้สำนึก ย่อมส่งผลดีให้กับผู้ที่พูดดี คิดดี และทำดีเป็นปกติ โดยเฉพาะผู้ที่ต้องการประสบความสำเร็จในงานและชีวิต ผู้ที่ประสบความสำเร็จ คือ ผู้ที่ผ่านพื้นอุปสรรคต่าง ๆ จนไปถึงจุดหมายปลายทางที่สำคัญของตน พลังแห่งความคิด คำพูด ประโยคที่ควรจะสร้างสรรค์ให้จิตใต้สำนึกทำงานร่วมกับจิตสำนึก ได้อย่างดี ในอันที่จะแปรเปลี่ยนชีวิตของเราใหม่ให้ดีกว่าเดิม

คำพูดที่เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตกับคำพูดที่ควรทำลาย..... โดยให้ใช้คำพูดที่ควรให้เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเสมอผู้เขียนขอเสนอดังนี้

คำพูดที่ควรให้เป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	คำพูดความคิดที่ควรทำลาย
ได้, ใช้ได้	ช่วย, ช่วยนึบ
เป็นไปได้	ยาก, ไม่ได้หรือกว่า
ดี	แย้

เยี่ยม, เยี่ยมยอด	เบื่อ, น่าเบื่อ
สนุก	เซ็ง
เฉียบไปเลย เก่ง	ให้ตายสิ
แจ๋ว, เจ๋ง	จืดจาง
เราจะพยายาม	สงสัยไม่ไหว
เราจะทำ	ถ้าจะลำบาก
สู้ต่อไป	เหนื่อยหน่าย
ทนอด, อดทน	ฉันทนไม่ได้
สบาย ๆ	กุ่ม
ฉันทำได้	ทำไม่ได้
ต้อง...	ถ้า...
เราทำได้แน่นอน	ทำไม่
ฉันคิด ฉันนึก ฉันฝันทุกวันเสมอ	ไม่เคยคิดในชีวิต
เรามีเวลาให้เสมอ	ไม่มีเวลาแล้ว
เป็นไปได้ไม่ได้ไม่ช้าก็เร็ว	อาจจะ
เราตั้งมั่นเป็นสัจจะว่า...	เราจะพยายาม
เรามั่นใจว่า	เราเกรงว่า
เราเชื่อมั่น และศรัทธาเสมอ	เราไม่ค่อยเชื่อ
เราทำเพื่อคนอื่น ๆ ด้วย	เราทำเพื่อตัวเอง

## มาสร้างภาพลักษณ์ด้านบวกให้กับตัวเองกันเถอะ

ถ้าหากมีใครสักคนหรือสองคน มาสอบถามถึงความรู้สึกที่เรามีต่อตัวเราด้วยคำถามต่อไป เชื่อแน่ว่าคำตอบมีแนวโน้มที่จะเข้าข้างตนเองเสมอ เพราะธรรมชาติจะสนใจตัวเองก่อนเสมอ เปรียบเหมือนเวลาถ่ายรูปหมูกับเพื่อน ๆ เสร็จแล้ว เวลาเพื่อนนำรูปหรือภาพถ่ายมาให้ดู คำตอบก็คือเรามักจะดูตัวเองก่อนเป็นอันดับแรกเสมอ ในตอนนี้จึงขอให้ท่านผู้อ่านโปรแกรมความคิด คำพูดที่ดีไว้ในจิตใจเสมอ ด้วยการคิดบวกเพื่อให้คำพูดออกมาทางด้านบวก ตามตัวอย่างคำพูดที่ควรให้เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตด้านบนเช่นคำพูดที่กล่าวว่า...มันเป็นไปได้ , ไม่มีอะไรที่เป็นไปไม่ได้ , ต้องได้ , เยี่ยม , เยี่ยมยอด , เดียวไปเลย , เก่ง , เราจะพยายาม , สู้อต่อไป , มันทำได้ , ฉันคิด ฉันนึก ฉันฝันทุกวันเสมอ , เป็นไปไม่ได้ไม่ช้าก็เร็ว , เราตั้งมันเป็นลัจจะว่า.... เราเชื่อมั่นและศรัทธาเสมอ , เราทำเพื่อคนอื่น ๆ ด้วย , เราเชื่อมั่นในตัวเองและคนอื่นเสมอ ฯลฯ สร้างพลังความเชื่อทางบวกที่ให้พลังตัวเองขึ้นมา

## โปรแกรมจิตเพื่อพิชิตความสำเร็จ

จากความคิดและความเชื่อด้านล่างต่อไปนี้ ท่านผู้อ่านควรที่จะปลูกฝังเข้าไปในจิตใจเสมอและตลอดเวลา เพราะความเชื่อเหล่านั้นเป็นบันไดให้เราประสบความสำเร็จ ในหลายประการ

ไม่ว่าจะเป็นการทำงาน หรือ การพูดก็ตามที่มา. สิริลักษณ์ ต้นศิริ  
เมื่อยกย่อง

1. ฉันเชื่อว่า ฉันเป็นคนเก่ง ฉันเป็นคนดี เป็นคนที่ทำอะไรก็ประสบความสำเร็จ
2. ฉันเชื่อว่า ฉันสามารถทำได้ทุกอย่างที่ฉันอยากจะทำ
3. ฉันเชื่อว่า ฉันเป็นคนที่มีความดีและมีคุณธรรมอันสูงส่ง
4. ฉันเชื่อว่า ฉันเกิดมาเพื่อจะทำความดี สะสมบุญกุศล สร้างสมบุญบารมีให้สูงยิ่งขึ้นไป
5. ฉันเชื่อว่า ฉันมีความสามารถในการถ่ายทอดสิ่งต่างๆ ได้อย่างยอดเยี่ยม ฉันเชื่อว่าฉันเป็นพรแสวงของฉัน
6. ฉันเชื่อว่าฉันมีความดี มีความรู้ และมีความสุขสงบทางจิตใจที่สูงมาก
7. ฉันเชื่อว่าความรู้ และเทคนิคต่าง ๆ รวมถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงกับตัวฉันมีคุณค่า และมีคุณประโยชน์มหาศาลต่อคนอื่น ซึ่งฉันอยากจะบอกสอน ถ่ายทอดให้เขาได้รู้จริงๆ

8. ฉันเชื่อว่า ฉันมีพลังมากพอที่จะปลุกเร้า กระตุ้นให้คนอื่น ๆ ลุกขึ้นมาเปลี่ยนแปลงตัวเอง พัฒนาตัวเอง ยกกระดับสติปัญญา ความคิด และคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นกว่าเดิม
9. ฉันเชื่อว่า ฉันสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้คนอื่นได้
10. ฉันเชื่อว่า ฉันมีความรักและความปรารถนาดีต่อผู้อื่นอย่างเต็มเปี่ยม
11. ฉันเชื่อว่า จะมีผู้คนมากมายที่ได้รับประโยชน์อย่างมหาศาลจากสิ่งที่คุณได้ถ่ายทอดไป ซึ่งจะทำให้ชีวิตของพวกเขาเหล่านั้นมีความสุข สนุกกับชีวิตมากขึ้น และมีจิตใจที่ผ่องใสสงบเย็นมากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นความสุข และความสำนึกของฉันอย่างแท้จริง และมันจะยังเป็นแรงบันดาลใจให้ฉัน สร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามมากยิ่งขึ้นไปอีก
12. ฉันเชื่อว่า ฉันมีศักยภาพมหาศาล และยังมีพรสวรรค์อีกมากมายที่ฉันยังไม่ได้เอาออกมาใช้ให้เต็มที่
13. ฉันเชื่อว่า ด้วยสติปัญญา ความรู้ ความสามารถและความมุ่งมั่นของฉัน จะทำให้ฉันประสบความสำเร็จในสิ่งที่คุณตั้งใจไว้ได้
14. ฉันจะแสดงออก ทางบุคลิกภาพท่าทาง อย่างคนที่มีพลังแห่งความสำเร็จสม่ำเสมอ

15.อย่าลืมนึกถึงการใช้คำพูดที่ควรให้เป็นส่วนหนึ่งของชีวิต และคำพูดความคิดที่ควรทำลายด้วยนะครับ

พลังแห่งคำพูดทางด้านบวก ที่เราได้หมั่นปลูกฝังไว้ในจิตใจของเรานั้น จะเปลี่ยนแปลงให้เป็นแรงบันดาลใจ เป็นพลังใจจากการคิดในทางบวก ทางสร้างสรรค์ ทางสำเรีงนั้นจะช่วยส่งเสริม บัณฑิต ความคิดการกระทำ และคำพูดที่ทำให้ผู้ฟังได้ “ฟังสบายหู ดูสบายตา นำพาสบายใจ” จำไว้ นะครับว่าเมื่อได้ปลูกฝังความคิด การกระทำและคำพูดที่ดีไว้ในจิตสำนึก และจิตใต้สำนึกแล้ว สิ่งเหล่านั้นจะบันดาลให้ท่านประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว

ตัวอย่าง



## บทที่ 2 หลักการในการพูดต่อที่ชุมชน

### “คนเราจะลืมนิดโศก ชะตาของตนเองด้วยมือ และเท้าทั้งสองเป็นส่วนมาก”

การพูดในที่ชุมนุมชน (Public Speaking) คือ “การสื่อสารความรู้ ความคิด ประสบการณ์ และความรู้สึกจากผู้พูดไปสู่ผู้ฟังจำนวนมากในที่สาธารณะ” เป็นการพูดที่ผู้พูดจำเป็น จะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง รู้หลักการพูดอย่างดี มีประสบการณ์พอที่จะพูดได้อย่างชำนาญ จึงจะสามารถพูดได้ดี จึงเห็นได้ว่าปัจจุบันนี้มีผู้สนใจฝึกการพูดกันมาก เพราะการพูดในที่ชุมนุมชนเป็นศาสตร์ที่สามารถเรียนรู้ให้เข้าใจ และฝึกฝนให้เกิดความชำนาญมีลีลาการพูดที่น่าประทับใจผู้ฟังได้

การพูดในที่ชุมนุมชน มีหลายรูปแบบ เช่น การปาฐกถา การบรรยาย, การอภิปราย, การปราศรัย, การพูดในโอกาสต่าง ๆ , การพูดหาเสียง เป็นต้น ดังนั้น ผู้ที่ได้ชื่อว่า ผู้นำ นักบริหาร นักการเมือง นักวิชาการ ครู-อาจารย์ วิทยากร นักขายความคิด ฯลฯ จึงต้องมีความสามารถในการพูดต่อที่ชุมนุมชน จึงจะสามารถสร้างความกระฉ่างในความคิด และเหตุผล แก่ผู้ฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการหรือหลักการในการพูดนี้ เป็นหัวใจสำคัญของการพูดที่ต้องใช้ทุกครั้งในการก้าวสู่เวที การพูดของพิธีกร ซึ่งประกอบด้วยบันได 4 ขั้นดังนี้

## 1. ทักผู้ฟังหรือทักที่ประชุม

โดยการเอ่ยสรรพนามหรือตำแหน่งงานของผู้ฟัง เช่น

“ท่านประธาน ท่านผู้บริหาร ท่านสมาชิกและผู้มีเกียรติทุกท่านครับ / คะ”

“ท่านกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร เพื่อนพนักงานทุกท่านครับ / คะ”

**ข้อสำคัญ** ไม่จำเป็นต้องทักที่ประชุมเสียทีเดียว เช่น

“ท่านประธานกรรมการ ท่านกรรมการผู้จัดการ ท่านรองกรรมการผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่าย / แผนก / ส่วน หัวหน้างาน พนักงาน แม่บ้าน และ րปค. ทุกท่านครับ / คะ”

**ข้อหลีกเลี่ยงในการทักผู้ฟัง** คำแรก ๆ ไม่จำเป็นต้องพูด คำว่า “สวัสดี”

## 2. การขึ้นต้น

หลักการขึ้นต้นควร มีแนวทางในการขึ้นต้นให้ต้นต้นสร้างความสนใจในเนื้อหา ซึ่งต้องสั้น รวบรัด ตรงประเด็นชวนให้

ติดตาม ถ้าหากจะเล่าเรื่องอดีตให้ย่อ ๆ และรวบรัดไว ๆ สรุปว่า  
หลักการขั้นต้น ควรรวบรัด เร้าอารมณ์ ตรงประเด็น

### ข้อหลักเลี่ยงในการขั้นต้น

1. อย่าออกตัว เช่น “ที่เชิญมาวันนี้ เพิ่งรู้ตัวล่วงหน้าเมื่อคืน ”
2. อย่าขอภัย แสดงถึงความไม่แน่ใจ เช่น “ดิฉันขออภัยก่อน  
นะคะว่า เรื่องที่จะพูดอาจจะผิดเล็กน้อย”
3. อย่าอ้อมตัวมากไป แต่อ้อมให้เล็กน้อยได้ เช่น ควรพูดว่า  
“ผมรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้พูดให้ท่านปัญหาชนทั้งหลายฟัง”  
ไม่ควรพูดว่า “ผมรู้สึกเหมือนเด็ก ๆ ที่มาพูดกับผู้อาวุโสรุ่น  
คุณปู่”
4. อย่าอ้อมค้อม วกวน เสียเวลา เช่น “เล่าปัญหาการเดินทาง  
มาวันนี้ตั้งแต่เช้า ว่าประสบปัญหาความยุ่งยากอย่างไรบ้าง  
จนถึงก่อนจะขึ้นพูด”

### วิธีการ / เทคนิคการขั้นต้น

มีวิธีการขั้นต้นหลากหลายวิธีให้ท่านนำไปใช้ให้เหมาะสมนะครับ

#### 1. ขั้นต้นด้วยคำถาม

เช่น “ท่านทราบไหมคะ / ครับ ว่า .....คืออะไร ”

” ท่านเชื่อหรือไม่ว่า .....

#### 2. ขั้นต้นด้วยวิธีการพาดหัวข่าว

เช่น “ไฟไหม้ 30 หลังคาเรือนวอด “

“นายกฯ ลาออกแล้วครับ “

### 3. เริ่มต้นด้วยการทำให้ผู้ฟังสงสัย

เช่น “ ท่านทั้งหลายครับผมไม่เคยคิดว่า ผมจะเคราะห์ร้ายอย่างนี้ “

“ผมไม่เคยคิดว่า บริษัทแชร่จะล้ม “

### 4. เริ่มต้นด้วยการอ้างบทกวี / วาตะผู้มีชื่อเสียง

เช่น “ ท่านทั้งหลายครับ โบราณว่าน้ำน้อย ย่อมแพ้ไฟ”

“เราทำเพื่อประชาชนโดยประชาชนและของประชาชน”

### 5. เริ่มต้นทำให้สนุกสนาน

เช่น “เวลาผมไปที่ศาลพระกาฬพบุรีหรือเขาวังเพชรบุรีแล้ว ทำให้ผมนึกถึงเพื่อนเก่า “

“เวลาแห่งความสุข... เหล้าเพลงเบา ๆ และผู้หญิง แต่เวลาแห่งความเศร้า คือ หมอ เงิน ..... กับข้าวเย็นที่บ้าน และน้ำพริกถ้วยเก่า”

### 6. เริ่มต้นด้วยข้อความที่เร้าใจ

เช่น โครง กลอน สุภาษิต คำคม พุทธวจนะ คำพังเพย บทกวีต่างๆ เช่น “แหวนนี้ท่านได้แต่ใครมา นื่องของกรรมมอบให้”

### 7. เริ่มต้นด้วยปฏิภาณ ไหวพริบ โดยเกิดจากที่ประชุมนั้น

เช่น “ท่านทั้งหลายครับ ห้องประชุมนี้ สว่างไสวดีนะ ครับ เปิดไฟด้านหน้ามองเห็นหน้ากันชัดเจนไม่ทราบบางสะท้อน เข้าตาบ้างไหมครับ ( ผู้พูดศีรษะล้าน )

### 8. เริ่มต้นด้วยการสร้างความเป็นกันเองและยกย่องผู้ฟัง

เช่น “ ดีใจและเป็นเกียรติครับ/ค่ะ ที่ได้พูดคุยกับพวกเรา เหมือนรู้จักกันมานานมานาน “

### 9. เริ่มต้นด้วยนิทาน .-

เช่นนิทาน กระจายกับเต่า แมวกับหนู ฯลฯ

### 10. เริ่มต้นด้วยการใช้อุปกรณ์ หรือรูปภาพ

เช่นใช้ POWER POINT วัตถุสิ่งของจากธรรมชาติหรือ รูปภาพต่างๆ

## 3.การดำเนินเนื้อเรื่อง

แนวทางในการดำเนินเนื้อเรื่อง หรือเนื้อหาในการพูดซึ่ง ใช้ได้ทั้งการบรรยาย -ถ่ายทอดในรูปแบบต่าง ๆรวมทั้งพิธีกรด้วยก็ คือ

1. พูดไปตามลำดับ จากจุดเริ่มต้น หรือพูดตามเหตุการณ์
2. เน้นจุดมุ่งหมายของเรื่องเพียงจุดเดียว
3. ได้รับความรู้สึกของผู้ฟังไปตามลำดับ
4. อย่าออกนอกประเด็น

5. เพื่อช่วยกันลืม หรือสลบเรื่องควรจดหัวข้อเรียงลำดับช่วยความจำ

6. ควรมีตัวอย่าง หรือ เหตุผล หรือเป็นเหตุ เป็นผลต่อกัน

การดำเนินเนื้อหาที่จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจ ขอแนะนำ (หัวข้อจาก ดร.จอมพลสุภาพ) ไว้ส่วนรายละเอียด ผู้เขียนขอขยายความตามลำดับดังนี้

### 1.เรียงลำดับ

คือ เรียงลำดับเรื่องราวหรือเนื้อหาในการพูด ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุด สำหรับการเรียงเรียงลำดับเนื้อหา หรือเรื่องราว นั้นสามารถเรียงได้หลายรูปแบบ เช่น เรียงตามระยะเวลา หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือ เรียงตามกระบวนการทำงาน หรือการผลิต เป็นต้น

### 2.จับประเด็น

หมายความว่า ประเด็นในการพูดในครั้งนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่ออะไรไม่ว่าจะเป็นการบอกกล่าวเล่าขาน การกระตุ้นจิตใจ หรือชักชวนเชื่อเชิญ ฯลฯ

### 3.เน้นตอนสำคัญ

คือ ได้วางเค้าโครงของเนื้อหาสาระไว้เรียบร้อยแล้วหรือไม่ ในการพูดแต่ละครั้งว่าจุดเด่น คำพูดที่จะสะกดใจให้ผู้ฟังตื่นเต้นหรือยอมรับว่าจะเปิดเผยเนื้อหา หรือเรื่องราวว่าอย่างไร เป็นต้น

#### 4. บีบคั้นอารมณ์

การบีบคั้นอารมณ์ในแต่ละครั้งนั้น จะต้องมีการเริ่มต้นที่ดี มีการเรียงลำดับ จับประเด็น ส่วนการเน้นตอนที่สำคัญนั้นต้องรู้จักการใช้ น้ำเสียงสูงต่ำต่างๆ ในการสร้างอารมณ์ร่วมสะกดให้แก่ผู้ฟัง เกิดขึ้น เหมาะสมกับเนื้อหาหรือเรื่องราวต่างๆ ด้วย

#### 5. เหมาะสมเวลา

การดำเนินเนื้อหาสาระในการพูดแต่ละครั้งนั้น ผู้พูดจะต้องมีการวางแผนที่เหมาะสมกับเนื้อหา หรือเรื่องราวอีกด้วยคือไม่สั้นจนเกินไปหรือยาวจนเกินไปนั่นเอง

### 4. การสรุปจบของเนื้อเรื่อง

#### หลักการสรุปจบ

หลักการหรือแนวทางในการสรุปจบที่ดีก็คือ

1. มีความหมายชัดเจน ไม่เลือนลอย
2. สัมพันธ์กับเนื้อเรื่อง หัวข้อเรื่อง
3. กระชับรัดกุม ไม่เยิ่นเย้อ หรือยืดขาด
4. เข้าประเด็นสู่จุดสรุปลงท้าย

#### วิธีการสรุปจบ

วิธีการต่างๆ ในการสรุปจบ ผู้เขียนขอกล่าวสั้น ๆ คือ

## 1. จบบแบบสรุปความ ส่วนใหญ่ใช้ในทางวิชาการ

การสรุปแบบสรุปความ ที่ส่วนใหญ่ใช้กันในทางวิชา ก็เหมือนการสรุปเนื้อหาหรือเรื่องราวโดยทั่ว ๆ ไปที่มีการขึ้นต้นดำเนินเรื่อง หรือเนื้อหาสาระ และสรุปจบเนื้อหานั้นเอง

## 2. จบบแบบฝากไปให้คิด

การสรุปจบบแบบฝากไปให้คิดนั้น ส่วนใหญ่ใช้ในการพูดกระตุ้นใจ การชักชวนหรือเรียกร้องต่างๆ ที่ผู้พูดมักจะกำหนดคำพูดให้แก่ผู้ฟังว่าจะเลือกแบบไหนดี เช่น การกล่าวขึ้นมาถึงเรื่องราวของปัญหาจรรยาจรต่างๆหรือโจรสู้ร้ายชุกชุม พร้อมกับโยนคำถามแก่ผู้ฟังว่า.....”จากเรื่องราวหรือเนื้อหา ที่ได้เล่ามาข้างต้นนั้น ถ้าท่านผู้มีเกียรติได้เป็นผู้บริหารแล้ว จะคิดหาทางแก้ไขอย่างไรกันดีครับ-คะ”

## 3. จบบแบบเปิดเผยตอนสำคัญ

การสรุปจบบแบบเปิดเผยตอนสำคัญนั้น ผู้พูดจะพูดในแบบคำพูดที่บอกเล่าธรรมดาไปเรื่อย ๆ แล้วมาเปิดเผยตอนสำคัญในตอนท้ายหรือตอนสรุปจบก็ได้ครับ เช่น.....”ท่านผู้ฟังที่เคารพครับที่ กระผมได้กล่าวมาทั้งหมดนั้น ผมและท่านผู้ฟังก็คงจะคิดไม่ถึงใช่ไหมครับว่า ของหรือสิ่งที่คิดว่าสูญหายไปนั้น แม่บ้านเธอเก็บ



ไว้เอง เพราะมีบ่อยครั้งที่มีคนมาแขวงถุงขนมไว้ตรงนั้นๆ อยู่เป็นประจำครับ”

#### 4.จบแบบชักชวนหรือเรียกร้อง

การสรุปจบแบบชักชวน หรือเรียกร้องนั้น ผู้พูดอาจจะกล่าวถึงคุณความดีต่างๆ หรือปัญหาต่างๆ ที่ได้พบได้เห็น แล้วก็ชักชวนหรือเรียกร้องให้ รักษาคุณความดีนั้นไว้ หรือชี้ให้เห็นปัญหาแล้วหาทางแก้ไข โดยใช้คำพูดแบบชักชวนหรือเรียกร้องก็ได้ เช่น การหาคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น

#### 5.จบแบบใช้กวี คำคม สุภาษิต

การพูดสรุปจบแบบใช้กวี คำคม จำนวนต่าง ๆ หรือสุภาษิตนั้นผู้พูดจะต้องสะสมคำคมต่าง ๆ นั้นไว้ แล้วนำมาสอดแทรกในการพูดอยู่เสมอ

#### 6.จบแบบแสดงคนฟังคาดไม่ถึง

การสรุปจบแบบคาดไม่ถึงเป็นคำพูดสรุปที่หักมุมไปอีกทางหนึ่ง เช่น คำพูดสรุปที่ว่าท่านผู้ฟังครับ ไม่น่าเชื่อเลยนะครับ ว่าผู้ร้ายคนนั้น ก็คือตำรวจในโรงพักเดียวกันนั่นเองครับ”

### การสรุปจบที่ไม่ได้ผล

#### 1. ขอบจบ – ขอยุติ

เช่น “หมดแล้วค่ะ “ (อะไรหมด)