

คู่มือ
“การพูดในที่สาธารณะ
เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร”

จัดทำโดย
สำนักประชาสัมพันธ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

คำนำ

สำนักประชาสัมพันธ์ มีภารกิจหลักในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรมและผลงานด้านต่าง ๆ ของวุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา งานด้านรัฐพิธีและพิธีการต่าง ๆ ด้านการให้การต้อนรับ รับรอง อำนวยความสะดวกให้คำแนะนำข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ด้านการตรวจสอบ ติดตาม ประมวลผล วิเคราะห์ เสนอแนะ แก้ไข ติดตามข่าว และการอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชน ด้านการจัดทำ ควบคุมดูแลรักษา ตัดตั้งเครื่องมือและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ในด้านการประชุมหรือการสัมมนา ด้านการผลิตเอกสารและสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่กิจกรรมผลงาน และด้านการจัดโครงการ การสัมมนา เสวนา การจัดนิทรรศการ การอภิปราย เพื่อเผยแพร่ความรู้ ซึ่งหลายภารกิจที่กล่าวมาข้างต้น ล้วนต้องมีผู้รับผิดชอบหน้าที่ในการพูด การบรรยาย และการนำเสนอข้อมูล เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

สำนักประชาสัมพันธ์ จึงเล็งเห็นความสำคัญของการพูดในที่สาธารณะ ด้วยการจัดทำองค์ความรู้เรื่อง “การพูดในที่สาธารณะเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร” โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการพูด เทคนิคและวิธีการพูดจากคณะวิทยากรที่มาบรรยายในวิชาบุคลิกภาพและการพูดสำหรับผู้นำ ในโครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น หลักสูตร “กระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มาสรุปรวบรวมเป็นองค์ความรู้ เพื่อให้ผู้สนใจสามารถเข้ามาศึกษาเรียนรู้

สำนักประชาสัมพันธ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การจัดทำรายงานองค์ความรู้ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้และปรับปรุงพัฒนาในการปฏิบัติงานด้านการพูดในที่สาธารณะของบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

สำนักประชาสัมพันธ์

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทนำ/หลักการและเหตุผล	๑
วิธีการดำเนินการ/ขั้นตอนการจัดทำองค์ความรู้	๑
รายละเอียดเนื้อหา	๔
ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำองค์ความรู้	๑๑
ปัญหาและอุปสรรค	๑๑
ข้อเสนอแนะ	๑๑
บรรณานุกรม	๑๒
ภาคผนวก	๑๓
- การเชิญบุคคลภายนอกผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการพูด มาให้ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และฝึกปฏิบัติการพูด พร้อมให้คำแนะนำเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา	

การพูดในที่สาธารณะเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร

๒.๑ บทนำ/หลักการและเหตุผล

สำนักประชาสัมพันธ์ มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรมและผลงานทุกด้านของวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและผลงานด้านต่างๆ ของวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา นั้น บุคลากรของสำนักประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องมีทักษะ และองค์ความรู้ในการที่จะพูดในที่สาธารณะเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร โดยในปัจจุบันบุคลากรของสำนักประชาสัมพันธ์ยังขาดทักษะ และองค์ความรู้เรื่องการพูดในที่สาธารณะเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร

ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและผลงานด้านต่างๆ ของวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักประชาสัมพันธ์ จึงได้จัดให้มีการจัดทำองค์ความรู้เรื่อง การพูดในที่สาธารณะเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร ขึ้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ นี้

๒.๒ วิธีดำเนินการ/ขั้นตอนการจัดทำองค์ความรู้

สำหรับวิธีดำเนินการ/ขั้นตอนในการจัดทำองค์ความรู้ การพูดในที่สาธารณะเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร นั้นมีการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ ดังนี้

ลำดับที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	การบ่งชี้ความรู้	มีการทบทวนการดำเนินการที่ผ่านมา รวมถึง ปัญหาและอุปสรรค ซึ่งพบว่า บุคลากรของสำนักประชาสัมพันธ์ ยังขาดองค์ความรู้เรื่องการพูดในที่สาธารณะเพื่อการประชาสัมพันธ์ องค์กร	คณะทำงานฯ	
๒	การสร้างและแสวงหาความรู้	ดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้จาก แหล่งต่างๆ เช่น จากเอกสาร เช่น หนังสือด้านประชาสัมพันธ์ และคู่มือ การพูดในที่สาธารณะ และจากตัว บุคคล เช่น คณะกรรมการ ประชาสัมพันธ์เชิงรุกสถานีวิทยุ ติ แห่งชาติ ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก และนายวิเชียร บัวบาน ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเผยแพร่ ประชาธิปไตย และกิจกรรมวุฒิสภา ภูมิภาค	คณะทำงานฯ	มีการเชิญ ผู้เชี่ยวชาญ จากภายนอก มาให้ความรู้ กับคณะทำ งานฯ และ บุคลากรสำนัก ประชาสัมพันธ์ ที่เกี่ยวข้องเมื่อ เดือน พ.ศ. ๕๙

ลำดับที่	กิจกรรมการ จัดการความรู้	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๓	การแลกเปลี่ยน เรียนรู้	มีการประชุมระดมสมอง การทบทวน หลังการปฏิบัติงาน (AAR) และการ จัดชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs)	คณะทำงานฯ	
๔	การมีส่วนร่วม ดำเนินการ	บุคลากรของสำนักประชาสัมพันธ์ จากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่ม งานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และ กิจกรรมวุฒิสภาภูมิภาค กลุ่มงาน สารสนเทศและศูนย์บริการ วุฒิสภา และคณะทำงานฯ ได้ร่วมกัน ดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนการบ่งชี้ ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	คณะทำงานฯ	
๕	การประมวลและ กลั่นกรองความรู้	มีการตรวจสอบกลั่นกรองความ ถูกต้องและเป็นปัจจุบันขององค์ ความรู้ โดยการตรวจสอบกลั่นกรอง ของคณะทำงานฯ และผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น	คณะทำงานฯ	
๖	การจัดเก็บองค์ ความรู้	จัดเก็บใน ๒ รูปแบบ คือ คู่มือองค์ ความรู้ในรูปแบบเอกสาร และไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ง่ายและสะดวก ต่อการค้นหาและใช้งาน	คณะทำงานฯ	
๗	การเผยแพร่และ ถ่ายทอดองค์ ความรู้	มีการเผยแพร่ในระบบ Intranet/ Internet การจัดทำเอกสารเผยแพร่ ต่างๆ และการจัดฝึกอบรมภายใน สำนัก	คณะทำงานฯ	

๒.๓ รายละเอียดเนื้อหา

การพูดในที่สาธารณะ หมายถึง การพูดที่มีผู้ฟังเป็นจำนวนมาก และเป็นเวทีที่เปิดโอกาสให้ผู้พูดได้แสดงความสามารถเฉพาะตัวในทักษะการพูดและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งผู้พูดต้องสนใจปฏิกิริยาการตอบสนองของผู้ฟังทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา เพื่อปรับเทคนิคการพูดให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการพูดแต่ละครั้ง ฉะนั้นการฝึกพูดในที่สาธารณะจึงเป็นวิธีที่ดีในการปรับปรุงบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอกเพื่อการเป็นนักพูดที่ดี

๑. การสร้างทัศนคติที่ดีในการพูด

นายสุรวัฒน์ ชมพูพงษ์ มองว่า การพูดในที่สาธารณะจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้น สิ่งสำคัญอยู่ที่ “ทัศนคติ” ของผู้พูดในการมองหรือรู้สึกกับตนเองและผู้อื่น ซึ่งจะต้องสร้างและปรับทัศนคติให้ไปในทางบวกทั้งหมดคือ I’m O.K. You’re O.K (ฉันดี คุณดี) เพื่อสร้างความมั่นใจในศักยภาพของตนเองและการเคารพผู้ฟัง ตามทฤษฎี ๔ life Positions

Thomas A Harris นำเสนอจุดยืนหรือทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือจิตใจของบุคคลมีทั้งดีและไม่ดีที่มีต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์รอบตัวในวัยเด็ก โดยจุดยืนแห่งชีวิตมี ๔ แบบ คือ ๑. I’m O.K. You’re not O.K. (ฉันดี - คุณด้อย)

๒. I’m not O.K. You’re O.K. (ฉันด้อย - คุณดี)

๓. I’m not O.K. You’re not O.K. (ฉันด้อย - คุณด้อย)

๔. I’m O.K. You’re O.K. (ฉันดี - คุณดี)

I’m O.K. คนประเภทนี้ต้องมีความเคารพตัวเอง และให้เกียรติตัวเองก่อน ถ้าไม่เคารพหรือไม่ให้เกียรติตัวเอง อย่าหวังให้ใครมาเคารพในตัวเอง คนมีเกียรติเท่านั้นถึงจะเอาเกียรติมาให้คนอื่นได้ และอย่าดูถูกความคิดผู้อื่นโดยเฉพาะเด็กรุ่นใหม่ ทั้งนี้ บุคลิกภาพทั้ง ๔ ประเภท ผู้พูดต้องสำรวจตัวเองว่ามีบุคลิกภาพแบบใด ดังนั้น การมองว่าตัวเองดี เคารพในตัวเองและเคารพผู้อื่น I’m O.K. You’re O.K. (ฉันดี - คุณดี) คือ ทัศนคติที่ดีต้องมีและพัฒนาให้เกิดขึ้นของนักพูดที่ดี

		You are Okay with me			
I am Not Okay with me	I am not OK You are OK <i>one down position</i> Get away from Helpless	I am OK You are OK <i>healthy position</i> Get on with Happy			
	I am not OK You are not OK <i>hopeless position</i> Get nowhere with Hopeless	I am OK You are not OK <i>one-up position</i> Get rid of Angry			
		You are Not Okay with me		I am Okay with me	

๒. ระดับและวัตถุประสงค์ในการพูด การพูดมี ๓ ระดับ

ระดับที่ ๑ พูดได้ คนเราเริ่มพูดมาตั้งแต่อายุยังไม่ได้ซวบ และก็พูดทุกวันจนกว่าจะตายนี้เรียกว่า พูดได้ ส่วนจะพูดได้ความหรือไม่เป็นอีกเรื่องหนึ่ง

ระดับที่ ๒ พูดเป็น เป็นการพูดที่ต้องพัฒนาขึ้นจากการพูดได้ ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องยาก

พอสมควรที่จะให้ทุกคนพูดเป็นเหมือนกัน ลักษณะโดยสรุปของการพูดเป็น คือ

- ทำให้ผู้ฟังชื่นชอบ
- ทำให้ผู้ฟังเชื่อถือ
- ทำให้ผู้ฟังคล้อยตาม
- ทำให้ผู้ฟังนำไปปฏิบัติ

ระดับที่ ๓ พุทธิ นักพูดทุกคนไม่ควรพอใจเพียงแต่พูดได้หรือพูดเป็นเท่านั้น ต้องพยายามยกระดับ การพูดของตนให้ถึงขั้น วาจาสุภาพ หรือ พุทธิ ให้ได้ทำไม่จึงว่า วาจาสุภาพเป็นมงคล ถ้าใครก็ตามสามารถพูดได้ถึงขั้นนี้ ย่อมเป็นมงคล หรือความดีทั้งแก่ตัวผู้พูดเองและทั้งแก่ผู้ฟังด้วย

ฉะนั้น ผู้ที่จะเป็นนักพูดที่ดี ต้องพัฒนาตนให้ถึงขั้นพุทธิ หรือวาจาสุภาพให้ได้ เพราะถ้าใครสามารถพูดได้ถึงขั้นนี้ จะเกิดมงคลทั้งแก่ตัวผู้พูดเองและผู้ฟังด้วย (พ.ท.ทองขาว พ่วงรอดพันธุ์, ๒๕๓๒ : ๒๑ - ๒๔)

นายอภิชาติ คำดี กล่าวว่า ก่อนการพูดในที่สาธารณะแต่ละครั้งต้องทราบวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของการพูดในแต่ละครั้ง ว่าพูดเพื่ออะไร แล้วนำไปกำหนดกรอบวิธีการพูด แนวทางการนำเสนอและเนื้อหา ซึ่งวัตถุประสงค์ของการพูดแบ่งออกเป็น ๓ แบบ ได้แก่

๑. แบบจูงใจหรือชักชวน (To Persuade) เพื่อบอกจูงใจให้ยอมรับหรือเปลี่ยนแปลงความเชื่อและทัศนคติ
๒. แบบบอกเล่าหรือบรรยาย (To Inform) เพื่อบอกเล่าเรื่องราวข่าวสารให้ทราบ
๓. แบบบันเทิง (To Entertain) เพื่อจรรโลงใจ สร้างความบันเทิง

๓. ประเภทของการพูดในที่สาธารณะ

การพูดในที่สาธารณะ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ดังนี้

๑. พุดแบบท่องจำ (Memorized) เตรียมเรื่องพูดอย่างมีคุณค่า สาระถูกต้องเหมาะสม แล้วจำเรื่องพูดให้ได้ เวลาพูดให้เป็นธรรมชาติ มีลีลา จังหวะ ถ่ายทอดออกมาทุกตัวอักษร
๒. พุดแบบมีต้นฉบับ (Reading) พุดไปอ่านไป จากต้นร่างที่เตรียมมาอย่างดีแล้ว แต่ไม่ใช่กัมหน้ำกัมตาอ่าน เพราะไม่ใช่ผลดีสำหรับผู้พูด
๓. พุดจากความเข้าใจ (Short Note) เตรียมเรื่องพูดไว้ล่วงหน้า ถ่ายทอดสารจากความรู้ ความเข้าใจของตนเอง มีต้นฉบับเฉพาะหัวข้อสำคัญเท่านั้น เช่น การพูด สนทนา อภิปราย สัมภาษณ์ เป็นต้น
๔. พุดแบบกะทันหัน (Impromptu) พุดโดยไม่มีโอกาสเตรียมตัวเลย ซึ่งผู้พูดต้องใช้ปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อทราบว่าจะตนเองต้องได้พูด ต้องเตรียมลำดับความคิด และนำเสนออย่างฉับพลัน การพูดทั้ง ๔ แบบนี้ เป็นวิธีการนำเสนอสาระต่อผู้ฟัง ผู้พูดจะใช้วิธีใดขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมาย เพื่ออะไร เนื้อหาอะไร โอกาสและสถานการณ์

๔. การเตรียมตัวพูดในที่สาธารณะ

การพูดในที่สาธารณะเนื่องจากมีผู้ฟังเป็นจำนวนมาก ผู้ฟังตั้งความหวังจะได้รับความรู้ และสารประโยชน์จากการฟัง ผู้พูดจึงต้องเตรียมตัวเป็นอย่างดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก จะช่วยให้ผู้พูดประสบความสำเร็จได้ ซึ่งผู้พูดจะต้องเตรียมตัว ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดจุดมุ่งหมายให้ชัดเจนว่าจะพูดอะไร เพื่ออะไร มีขอบข่ายกว้างขวางมากน้อยเพียงใด

๒. วิเคราะห์ผู้ฟัง พิจารณาจำนวนผู้ฟัง เพศ วัย การศึกษา สถานภาพทางสังคม อาชีพ ความสนใจ ความมุ่งหวัง และทัศนคติ ที่กลุ่มผู้ฟังมีต่อเรื่องที่พูด และตัวผู้พูดเพื่อนำข้อมูลมาเตรียมพูด เตรียมวิธีการใช้ภาษาให้เหมาะกับผู้ฟัง

๓. กำหนดขอบเขตของเรื่อง โดยคำนึงถึงเนื้อเรื่องและเวลาที่จะพูด กำหนดประเด็นสำคัญให้ชัดเจน

๔. รวบรวมเนื้อหา ต้องจัดเนื้อหาที่ผู้ฟังได้รับประโยชน์มากที่สุด การรวบรวมเนื้อหา ทำได้หาได้จากการศึกษา ค้นคว้าจากการอ่าน การสัมภาษณ์ ใ้ถามผู้รู้ ใช้ความรู้ความสามารถแล้วจดบันทึก

๕. เรียบเรียงเนื้อเรื่อง ผู้พูดจัดทำเค้าโครงเรื่องให้ชัดเจนเป็นไปตามลำดับ จะกล่าวเปิดเรื่องอย่างไร เตรียมการใช้ภาษาให้เหมาะสม กะทัดรัด เข้าใจง่าย ตรงประเด็น พอเหมาะกับเวลา

๖. การซ้อมพูด เพื่อให้แสดงความมั่นใจต้องซ้อมพูด ออกเสียงพูดอักขรวิธี มีลีลา จังหวะ ท่าทาง สีหน้า สายตา น้ำเสียง มีผู้ผู้ฟังช่วยติชมการพูด มีการบันทึกเสียงเป็นอุปกรณ์การฝึกซ้อม ในกรณีเป็นการพูด แบบฉับพลัน ผู้พูดไม่รู้ตัวมาก่อน หรือรู้ล่วงหน้าเพียงระยะเวลาสั้น ๆ เช่น กล่าวอวยพรในงานมงคลสมรส กล่าวแสดงความยินดี กล่าวแสดงความคิดเห็นในนามของแขกผู้มีเกียรติ ผู้พูดส่วนน้อยที่พูดได้อย่างไม่เคอะเขิน ผู้พูดที่มีประสบการณ์สามารถสร้างบรรยากาศได้ดี แต่ผู้พูดเป็นจำนวนมากยังเคอะเขินจึงขอเสนอข้อแนะนำในการพูด ดังนี้

- เมื่อได้รับเชิญให้พูด อย่าตกใจ จงภูมิใจที่ได้รับเกียรติ ลูกขึ้นเดินไปอย่างสง่าผ่าเผย กล่าวทักทายต่อที่ประชุมให้เหมาะสมกับที่ประชุม พร้อมกับสังเกตสถานการณ์แวดล้อม เริ่มประโยคแรกเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ฟังให้มากที่สุด

- พูดเรื่องที่ง่ายและใกล้ตัวที่สุด ลำดับเรื่องที่จะพูดก่อนหลัง โดยเสนอแนวคิดอย่างกระชับที่สุด พูดไปอย่างต่อเนื่อง พูดบทสรุปในตอนจบอย่างประทับใจ พยายามรักษาเวลาที่กำหนดไว้

- ในกรณีที่เป็นการตอบคำถาม กล่าวทักทายหรือทำขั้นตอนอย่างสั้น ๆ แล้วทวนคำถามให้กระชับ จึงตอบโดยลำดับเรื่องให้ตรงประเด็น ขยายความให้ชัดเจน

- ผู้พูดต้องมีปฏิภาณ (ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างฉับไว) เรียบเรียงเนื้อเรื่องพูดได้ทันที คิดได้เร็ว ฉะนั้นจึงฝึกหัดให้คิดเร็ว ๆ ไว้อย่างน้อย ๆ จะได้ช่วยได้มาก

การใช้กิริยาท่าทางประกอบการพูด

๑. การแสดงสีหน้า พยายามวางสีหน้าให้เป็นไปตามธรรมชาติ อย่าตีหน้าแบบจิบปากจิบคอกพูดเกินกว่าควรที่เป็นจริง

๒. การใช้สายตา จงพยายามมองหรือประสานสายตากับผู้ฟังคนหนึ่ง แล้วก็เบนไปมองคนอื่น ๆ อีก จะทำให้รู้สึกว่าเขาพูดกับเขาโดยตรง อย่าเพ่งมองไปที่จุดเดียว หรือไร้จุดหมาย

๓. การวางท่า ขึ้นอยู่กับสถานที่พูดและสิ่งแวดล้อม แต่อย่ายืนที่อึดเหมือนหุ่น อย่ายืนตัวงอ เป็นต้น

๔. การเคลื่อนไหว การเปลี่ยนอิริยาบถ ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องปรุงแต่งการพูดให้ดียิ่งขึ้น

๕. การแสดงท่าทาง หมายถึง การเคลื่อนไหวอวัยวะบางส่วนของร่างกายให้เหมาะสมกับคำพูดที่ต้องการเน้นให้ชัดเจนขึ้น

๖. การใช้เสียง

- ใช้เสียงให้ดังพอที่ทุกคนได้ยิน อย่าให้ดังจนเกินไป หรือค่อยจนแทบไม่ได้ยิน
- อย่าใช้เสียงเอื่อยหรือจืดจางเกินไป เพราะจะทำให้คนฟังรำคาญเบื่อหน่าย
- เน้นเสียงหนักเบา ตอนใดที่เป็นเรื่องสำคัญก็ควรเน้นเสียงออกมาให้เด่นชัด

ว่าสำคัญ

- ใช้เสียงให้กลมกลืนกับการแสดงกิริยาท่าทาง

๓.๕ เทคนิคการพูดที่ดี

นายสุรวัฒน์ ชมพูพงษ์ มองว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้พูดประสบความสำเร็จในการพูดในที่สาธารณะได้ถึง ๕๐% เพราะฟอร์มดี มีชัยไปกว่าครึ่ง ดังนั้น เรื่องบุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งที่ไม่ควรละเลยเมื่อต้องพูดในที่สาธารณะ ซึ่งภาพรวมของการมีบุคลิกภาพที่ดี ประกอบด้วย

๑. มีความมั่นใจในคุณงามความดี (การประพฤติปฏิบัติ รักษาภาวะเยี่ยงใญ่ถูกต้องตามครรลองครองธรรม

๒. มีการแสดงออกซึ่งบุคลิกภาพที่ดี (การนั่ง การเดิน การยืน)

๓. มีสุขภาพร่างกายที่ดี (ระมัดระวังเรื่องกลิ่นตัว)

๔. มีความพอดีพองาม และรู้จักกาลเทศะ

๕. มีการใช้สายตา

๖. การเลือกเครื่องแต่งกาย (การเลือกสี เลือกชุด)

นายทองสุข มันทาท มองว่า นอกจากบุคลิกภาพภายนอกที่ต้องดูดีแล้ว บุคลิกภาพในการพูด ก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกันที่ต้องมีการฝึกฝนและสร้างสมประสบการณ์ซึ่งบุคลิกภาพในการพูดประกอบด้วย

๑. เตรียมให้พร้อม

๒. ซ้อมให้ดี

๓. ท่าทีให้สง่า

๔. หน้าตาสุขุม

นอกจากนั้น **นายทองสุข มันทาท** ได้เสนอหลักการพูดในที่สาธารณะ ซึ่งเป็นแนวคิดหัวใจนักพูด ๑๓ ประการ โดย พล.ต.ม.ร.ว.คึกฤทธิ์ ปราโมช ดังต่อไปนี้

๑. เตรียมให้พร้อม (เตรียมร่างกาย จิตใจ และเนื้อหาสาระให้พร้อม อย่าประมาท)

๒. ซักซ้อมให้ดี (โดยเฉพาะในบางตำแหน่ง หรือบางคำพูดที่ไม่คุ้นเคย)

๓. ท่าทีให้สง่า

๔. วาจาให้สุขุม
๕. ทักที่ประชุมอย่างทวน
๖. เริ่มต้นให้โน้มน้าว
๗. เรื่องราวให้กระชับ (บริหารเวลาให้ได้)
๘. ตาจับที่ผู้ฟัง
๙. เสียงดังแต่พอดี
๑๐. อย่าให้มี เอ้อ - อ้า
๑๑. ดูเวลาให้พอครบ
๑๒. สรุปจบให้จับใจ
๑๓. จากไปให้คิดถึง

ส่วน นายสุรวัฒน์ ขมพูนพงษ์ นำเสนอเทคนิคการพูดในที่สาธารณะ ดังต่อไปนี้

๑. มีการพูดโดยใช้ประโยคที่ผู้ฟังคุ้นเคยจากการรับชมโทรทัศน์ เช่น คนเราจะดูดีต้องดูดีจากภายใน ตามที่หมอเสียงพูดไว้
๒. การพูดจะต้องรู้จักวิเคราะห์ผู้ฟังเข้าใจภาษาและวัฒนธรรมของผู้ฟัง เพื่อการสื่อสารการพูดที่ดี
๓. การพูดในเรื่องที่ดี (Positive Thinking)
๔. การพูดต้องให้ผู้ฟังมีส่วนร่วม และรู้จักฟังผู้ฟังด้วย
๕. การพูดต้องอย่าออกตัวมากเกินไป อย่าพูดอ้อมค้อม
๖. ระวังเจตนาในการพูด
๗. การทำอะไรด้วยความเคยชิน ก็ควรมีความระมัดระวัง ดังนั้น ควรมีความช่างสังเกต
๘. สิ่งที่เราสร้างเสริมมากที่สุด คือ การเป็นคนอารมณ์ดี
๙. การใช้สายตามองคน ต้องมองให้พอดี มองให้ทั่วถึง
๑๐. การพูดที่สร้างเสียงหัวเราะ เลียนแบบกันไม่ได้ ขึ้นอยู่กับจังหวะ อารมณ์ และสิ่งที่จะพาไป โดยไม่ไปละลาบละล้วงผู้ฟังเกินไป

๑๑. เราไม่สามารถออกแบบสถานการณ์หรือให้สถานการณ์เป็นไปตามความต้องการได้ แต่เราสามารถออกแบบทัศนคติที่มีต่อสถานการณ์ได้ ว่าเมื่อเกิดเหตุนี้ขึ้นมา เราจะทำอย่างไร

โดยสรุปแล้ว นักวิชาการทั้ง ๓ ท่าน มีความเห็นตรงกันเกี่ยวกับเทคนิคการพูดในที่สาธารณะ คือ “**ต้นตื้นเต้น กลางกลมกลืน จบจับใจ**” ส่วนเทคนิคอื่น ๆ ขึ้นอยู่กับวิธีการสื่อสารของแต่ละบุคคล ซึ่งต้องอาศัยการเรียนรู้ การเก็บเกี่ยวประสบการณ์ และการฝึกทักษะการพูด

๖. การเป็นผู้ดำเนินรายการที่ดี

ผู้ดำเนินรายการ หรือ พิธีกร คือ องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของรายการโทรทัศน์ การสัมภาษณ์ การประชุม และเวทีต่างๆ เพราะผู้ดำเนินรายการ คือ ผู้ที่ทำหน้าที่เชื่อมระหว่างเนื้อหารายการและคนดู อีกทั้งพิธีกรยังเป็นสัญลักษณ์ส่วนหนึ่งของรายการซึ่งจะสะท้อนให้เห็นบุคลิกเฉพาะของแต่ละรายการ ซึ่งบุคคลที่จะสามารถทำหน้าที่พิธีกรได้ดี ควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

๑. มีทักษะในการสื่อสาร คือ สามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องและชัดเจน โดยใช้ทักษะในการพูด ฟัง อ่าน และเขียน ได้ถูกต้องตามหลักภาษา อักษรวิธี
๒. บุคลิกดี แต่งกายดี สุขภาพร่างกายดี ซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล พิธีกรที่มีบุคลิกและการแต่งกายดี เป็นสิ่งที่จำเป็นประการหนึ่งที่จะช่วยให้รายการน่าประทับใจยิ่งขึ้น
๓. มีความรู้ในด้านต่าง ๆ คือ นอกจากพิธีกรจะต้องมีความรู้ทั่วไปแล้วยังต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะสัมภาษณ์ และข้อมูลเกี่ยวกับแขกรับเชิญที่จะมาให้สัมภาษณ์ในรายการเป็นอย่างดี
๔. ความมั่นใจในตนเอง เป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้รายการดำเนินไปได้ด้วยดี ถ้าพิธีกรขาดความมั่นใจในตนเองแล้ว อาจแสดงออกมาทางการพูด น้ำเสียง ท่าทาง ทำให้เกิดความประหม่า ดังนั้นผู้ที่เป็นพิธีกรควรมีความมั่นใจว่าตนมีความสามารถในการดำเนินรายการก็จะช่วยทำให้โอกาสผิดพลาดต่าง ๆ ลดน้อยลง
๕. ความตั้งใจจริงและความรับผิดชอบ คุณภาพและคุณค่าของบรรยากาศในรายการจะขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่นตั้งใจของพิธีกรว่าจะมีความพยายามเต็มที่ หรือมีการเตรียมความพร้อมเพียงใด พิธีกรที่ดีจึงควรมีความมุ่งมั่นและรับผิดชอบต่อรายการสำเร็จได้ด้วยความราบรื่น
๖. มีไหวพริบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี การดำเนินรายการอาจมีปัญหาหรืออุปสรรคซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น พิธีกรจึงต้องเป็นผู้ที่สามารถใช้ปฏิภาณไหวพริบในการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างสุขุมรอบคอบ
๗. มารยาทดี สุภาพดี ให้เกียรติ พิธีกรควรแสดงออกด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ อ่อนน้อม รักษา มารยาทและให้เกียรติแก่แขกรับเชิญและผู้ชมรายการทางบ้าน
๘. ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง หน้าที่ของพิธีกรประการหนึ่ง คือ สร้างบรรยากาศความเป็นกันเองในรายการ เพื่อให้เกิดความรู้สึกเหมือนพูดคุยกันมากกว่าเป็นการสัมภาษณ์ ซึ่งพิธีกรต้องยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และควบคุมอารมณ์ได้ดี
๙. มีอารมณ์ขันที่สุภาพ พิธีกรประเภทรายการสนทนาบันเทิง หากเป็นผู้ที่มีอารมณ์ขัน จะช่วยทำให้การดำเนินรายการมีชีวิตชีวามากยิ่งขึ้น แต่อารมณ์ขันนั้นต้องมีความสุภาพ ควรหลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำ สำนวนสร้างอารมณ์ที่อาจไม่สุภาพ
๑๐. น้ำเสียงที่ดี มีลีลาในการพูด พิธีกรควรมีน้ำเสียงดี ไม่แหบหรือแหลมจนเกินไป สร้างเอกลักษณ์ในการพูดอย่างมีจังหวะจะโคน พูดไม่เร็วหรือช้าเกินไป

นายวิเชียร บัวบาน ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กล่าวว่า จากประสบการณ์การทำหน้าที่เป็นวิทยากรและพิธีกรจากเวทีต่างๆ การเป็นนักพูดที่ดีต้องมีเทคนิค ดังนี้

๑. ศึกษากลุ่มเป้าหมายเพื่อพิจารณาเรื่องที่กลุ่มเป้าหมายสนใจ
๒. การเตรียมเนื้อหาให้สอดคล้องกับประสบการณ์ของกลุ่มเป้าหมาย
๓. ใช้เทคนิคการพูดที่น่าสนใจและสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมกับกลุ่มเป้าหมาย
๔. สังสมประสบการณ์ด้านการพูดจากเวทีต่าง ๆ

๒.๔ ประโยชน์จากการจัดทำองค์ความรู้

๑. บุคลากรของสำนักประชาสัมพันธ์ได้รับความรู้เกี่ยวกับการพูดในที่สาธารณะเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร
๒. สร้างโอกาสและประสบการณ์ที่ดีในการพัฒนาทักษะการพูดในที่สาธารณะสำหรับบุคลากรของสำนักประชาสัมพันธ์
๓. สร้างนักพูดที่ดีให้กับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

๒.๕ ปัญหาและอุปสรรค

๑. บุคลากรของสำนักประชาสัมพันธ์ยังขาดองค์ความรู้เรื่อง “การพูดในที่สาธารณะเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร”
๒. บุคลากรของสำนักประชาสัมพันธ์ไม่มีเวทีในการฝึกซ้อมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการพูดในที่สาธารณะ
๓. สำนักประชาสัมพันธ์ยังไม่เคยจัดทำคู่มือองค์ความรู้เรื่อง “การพูดในที่สาธารณะเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร”

๒.๖ ข้อเสนอแนะ

๑. จัดทำคู่มือองค์ความรู้เรื่อง “การพูดในที่สาธารณะเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร”
๒. จัดเก็บคู่มือองค์ความรู้เรื่อง “การพูดในที่สาธารณะเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร” ในรูปแบบเอกสาร และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
๓. เผยแพร่คู่มือองค์ความรู้เรื่อง “การพูดในที่สาธารณะเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร” โดยการจัดทำเป็นเอกสารเผยแพร่ หรือจัดฝึกอบรม

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

ทองขาว พ่วงรอดพันธ์. ศิลปะและหลักการพูดในที่ชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, ๒๕๓๒.

เอกสารประกอบการบรรยาย

นายทองสุข มันทาท, นายสุรวัฒน์ ชมพูพงษ์, นายอภิชาติ คำดี. บุคลิกภาพและการพูดสำหรับผู้นำ.
ใน: เอกสารประกอบการบรรยาย โครงการเสริมสร้างความพร้อมแก่ท้องถิ่น หลักสูตร
“กระบวนการเสริมสร้างผู้นำนักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๕๙. กรุงเทพฯ : สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา; ๒๕๕๙.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กังวาน ทองเนตร. หัวใจนักพูด ๑๓ ประการสำหรับผู้ที่ต้องการเป็นนักพูดมืออาชีพ โดย พล.ต.ม.ร.ว.
คึกฤทธิ์ ปราโมช. สืบค้นเมื่อ วันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙,
จาก http://123ne.blogspot.com/2012/02/13_27.html

รู้จักตนเอง เข้าใจผู้อื่น : I'm OK, You're OK. (กันยายน ๒๕๕๔) สืบค้นเมื่อ วันที่ ๓๐ พฤษภาคม
๒๕๕๙, จาก <http://www.oknation.net/blog/Smartlearning/2011/09/13/entry-1>