รายงานผลการจัดโครงการฝึกอบรม

พัฒนาศักยภาพบุคลากรของเทศบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หลักสูตร “ศิลปะการพูดและพัฒนาบุคลิกภาพ”

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ระหว่างวันที่ ๒๗ - ๒๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ณ โรงแรมระเบียงทราย รีสอร์ท ต.ขนอม อ.ขนอม จ.นครศรีธรรมราช









จัดทำโดย

งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

การรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของเทศบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หลักสูตร “ศิลปะการพูดและพัฒนาบุคลิกภาพ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ระหว่างวันที่ ๒๗-๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมความรู้ เพิ่มพูนทักษะของบุคลากรของเทศบาลตำบลกรูด โดยมุ่งเน้นให้ บุคลากรทุกระดับ มีความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พัฒนาสมรรถนะหลัก สามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยมีการจัดกิจกรรมอบรม (บรรยายและฝึกปฏิบัติ) เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพทั้งตัวบุคคลและองค์กร คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การรายงานสรุปผลโครงการฯ ดังกล่าวนี้ จะเป็น ประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหาร สมาชิสภาเทศบาล พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง สามารถนำมาปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานของตนเองและการพูดในที่สาธารณะหรือชุมชน หรือพูดในโอกาสต่างๆ รวมถึงการทำงานเป็นทีม มีส่วนร่วมในการพัฒนา หรือดำเนินกิจกรรม ร่วมปรึกษาหารือ เพื่อให้ เกิดผลการปฏิบัติงานมีศักยภาพ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดี อันจะทำให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลกรูด
กันยายน ๒๕๖๓

สารบัญ

หน้า

- บทนำ
- สรุปเนื้อหาพอสังเขป
  - ๑. วัตถุประสงค์ในการจัดโครงการ
  - ๒. รูปแบบการอบรม
  - ๓. รายละเอียดขอกิจกรรม
  - ๔. สรุปความรู้ ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการอบรมในครั้งนี้
  - ๕. ข้อเสนอแนะ
- แบบประเมินความพึงพอใจ
- ภาคผนวก
  - คำกล่าวรายงาน
  - คำกล่าวเปิดโครงการ
  - โครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของเทศบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หลักสูตร “ศิลปะการพูดและพัฒนาบุคลิกภาพ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
  - เอกสารประกอบการบรรยาย

บทนำ

รายงานสรุปประเมินผลโครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของเทศบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หลักสูตร “ศิลปะการพูดและพัฒนาบุคลิกภาพ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ระหว่างวันที่ ๒๗-๒๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถและทัศนคติด้านการพูดในที่สาธารณะแบบมืออาชีพ สามารถพูดได้อย่างถูกต้อง น่าสนใจและมีหลักการ

๒. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีแนวคิดและเทคนิคในการพูดในที่สาธารณะ เข้าใจความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองที่อาจเกิดขึ้นในที่ประชุม โดยนำไปประยุกต์ปรับใช้ให้เหมะสมกับองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

๓. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสร้างแนวคิดในการพูดและบริการพูดในที่สาธารณะด้วย Style ที่เหมาะสมกับตัวเอง

๔. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้พัฒนาศักยภาพด้านการพูดในรูปแบบต่างๆ อย่างมั่นใจและถูกต้อง

๕. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมฝึกปฏิบัติการพูดในที่ชุมชนและเรียนรู้ถึงเทคนิควิธีการในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้านการพูดได้อย่างเหมาะสม

๖. เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสม

๗. การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อตนเองและองค์กร ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาและการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มาติดต่อกับองค์กรได้

๘. เพื่อสร้างความสามัคคีและเป็นขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน

ในการจัดโครงการครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้บริหาร สมาชิกสภา หัวหน้าหน่วยงานและบุคลากรในสังกัด ให้ความสนใจและเข้าร่วมจำนวนทั้งสิ้น ๔๐ คน วิทยากรจำนวน ๓ คน ทำให้การอบรมครั้งนี้เกิดผลสัมฤทธิ์ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ และได้พัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง ได้เห็นถึงศักยภาพของตนเอง สามารถดึงศักยภาพของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถพูดในที่ชุมชนได้ ตลอดจนเข้าใจเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ เพื่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ผลที่ได้จากการจัดทำโครงการครั้งนี้ นับได้ว่าบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการเป็นอย่างดียิ่ง ดังรายละเอียดในรายงานฉบับนี้แล้ว

งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลกรูด

๒๘ กันยายน ๒๕๖๓

การทำงาน

"อัน การทำงาน นั้น กล่าวโดยสรุป
ขึ้นอยู่กับความสามารถสองอย่างเป็นสำคัญ คือ
ความสามารถในการใช้วิชาการอย่างหนึ่ง
กับความสามารถในการสัมพันธ์ติดต่อและประสานกับผู้อื่น
ไม่ว่าจะในวงการเดียวกันหรือต่างวงงานกัน
อีกอย่างหนึ่งทั้งสองประการนี้ ย่อมดำเนินควบคู่ไปด้วยกัน"

พระบรมราโชวาทในพิธีพระราชทานปริญญาบัตร
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา
๑๙ สิงหาคม ๒๕๑๗

เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ตามที่งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลกรูดได้กำหนดจัดโครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของเทศบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หลักสูตร “ศิลปะการพูดและพัฒนาบุคลิกภาพ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในระหว่างวันที่ ๒๗-๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ โรงแรมโรงแรมระเบียงทรายรีสอร์ท ต.ขนอม อ.ขนอม จ.นครศรีธรรมราช โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการเข้ารับการอบรม ประกอบด้วย คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลกรูด จำนวน ๕๐ คน ซึ่งมีผู้สนใจสมัครเข้าร่วมโครงการจำนวน ๔๐ คน

<u>สรุปเนื้อหาพอสังเขปดังนี้</u>

๑. โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ

๒.๑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถและทัศนคติด้านการพูดในที่สาธารณะแบบมืออาชีพ สามารถพูดได้อย่างถูกต้อง น่าสนใจและมีหลักการ

๒.๒ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีแนวคิดและเทคนิคในการพูดในที่สาธารณะ เข้าใจความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองที่อาจเกิดขึ้นในที่ประชุม โดยนำไปประยุกต์ปรับใช้ให้เหมะสมกับองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

๒.๓ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสร้างแนวคิดในการพูดและบริการพูดในที่สาธารณะด้วย Style ที่เหมาะสมกับตัวเอง

๒.๔ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้พัฒนาศักยภาพด้านการพูดในรูปแบบต่างๆ อย่างมั่นใจและถูกต้อง

๒.๕ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมฝึกปฏิบัติการพูดในที่ชุมชนและเรียนรู้ถึงเทคนิควิธีการในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้านการพูดได้อย่างเหมาะสม

๒.๖ เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสม

๒.๗ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อตนเองและองค์กร ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาและการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มาติดต่อกับองค์กรได้

๒.๘ เพื่อสร้างความสามัคคีและเป็นขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน

๒. รูปแบบการอบรม

เป็นการบรรยายและฝึกปฏิบัติ (Workshop) โดยกำหนดหัวข้อในการอบรม ดังนี้

<u>วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓</u>

- การพูดในที่สาธารณะ
- หลักการและทักษะพื้นฐานในการพูด
- องค์ประกอบของการพูดในที่สาธารณะ
- อุปสรรคของการพูดในที่สาธารณะ
- เทคนิคการจัดการอุปสรรคที่มีผลต่อการพูด
- ข้อควรระวังในการพูด
- เทคนิคการเตรียมตัวในการพูด
- แบ่งกลุ่ม/ฝึกปฏิบัติ (Workshop)
- ละลายพฤติกรรม/กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์



วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๓

- การพัฒนาบุคลิกภาพในการพูด
- บุคลิกภาพที่ดีในการพูด
- หลักการวิเคราะห์ผู้ฟังเพื่อประสิทธิภาพของการพูด
- การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาพูด
- การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษากาย
- การพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการเป็นวิทยากร
- การใช้ท่าทางในการพูด
- แบ่งกลุ่ม/ฝึกปฏิบัติ (Workshop)
- การสร้างโครงเรื่องในการพูด
- การลำดับเนื้อหาในการพูด (The Sequence Content)
- วิธีการเรียบเรียงและลำดับเนื้อหาให้เข้าใจง่าย
- เทคนิคการขึ้นต้นให้น่าสนใจชวนติดตาม (Getting Started)
- เทคนิคการเล่าเรื่อง (Storytelling Technique)
- หลักการเดินเรื่องไม่สับสน ตรงประเด็น ตรงตามวัตถุประสงค์
- การใช้น้ำเสียงในการพูด
- เทคนิคการพูดสั้น กระชับ แต่เนื้อหาครบถ้วนได้ใจความสมบูรณ์
- แบ่งกลุ่ม/ฝึกปฏิบัติ (Workshop)

วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๓

- การใช้ท่าทางในการพูด
- หลักการพูดโน้มน้าวจูงใจ
- เทคนิคการพูด การใช้ไหวพริบปฏิภาณในการพูดเพื่อสร้างบรรยากาศ
- การพูดในโอกาสต่างๆ
- การพูดแบบเป็นทางการ
- การพูดแบบกึ่งทางการ
- การพูดแบบไม่เป็นทางการ
- หลักในการเป็นพิธีกรบนเวทีพูด
- ข้อควรระวังในการพูด
- แบ่งกลุ่ม/ฝึกปฏิบัติ (Workshop)
- ละลายพฤติกรรม/กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- เตรียมตัวอย่างไรในการเป็นนักพูดมืออาชีพ
- จิตวิทยาการการเรียนรู้สำหรับวิทยาการมืออาชีพ
- ยุทธวิธีชนะใจคนฟัง
- คุณธรรมนักพูด
- แบ่งกลุ่ม/ฝึกปฏิบัติ (Workshop) การพูดในโอกาสต่างๆ (ต่อ)
- สรุปความคิดรวบยอดจากการฝึกอบรม



- สรุปปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ
- ตอบข้อซักถาม
- ตอบแบบประเมินผลโครงการ

๓. รายละเอียดของกิจกรรม

ในวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๓

☞ เวลา ๑๓.๐๐ น. ลงทะเบียนผู้เข้าประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการฝึกอบรม/กำหนดการเดินทาง













เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



















เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



<u>วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓</u>

☞ เวลา ๑๐.๐๐ น. – ๑๑.๐๐ น. ลงทะเบียนอบรม ณ โรงแรมระเบียงทรายรีสอร์ท

















เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓

☞ เวลา ๑๐.๐๐ น. – ๑๒.๐๐ น. พิธีเปิดโครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของเทศบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หลักสูตร “ศิลปะการพูดและพัฒนาบุคลิกภาพ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

นายโกวิทย์ วัชระสวัสดิ์ นายกเทศมนตรีตำบลกรูด ได้เดินทางไปราชการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของเทศบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หลักสูตร “ศิลปะการพูดและพัฒนาบุคลิกภาพ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยมีนายโกวิทย์ วัชระสวัสดิ์ นายกเทศมนตรีตำบลกรูดเป็นประธานในพิธีเปิดโครงการและมีนายวีรวัฒน์ เมืองน้อย ปลัดเทศบาลตำบลกรูด เป็นผู้กล่าวรายงาน













เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



















เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



☞ **วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓** เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น.
คณะวิทยากรโดย ดร.สุพัฒนพงศ์ แย้มอิ่ม อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี , ดร.พิสิฐ นิลเอก อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีและ นายปฐภพ คนธจร หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ศูนย์อำนวยการจิตอาสาพระราชทานจังหวัดสุราษฎร์ธานี

















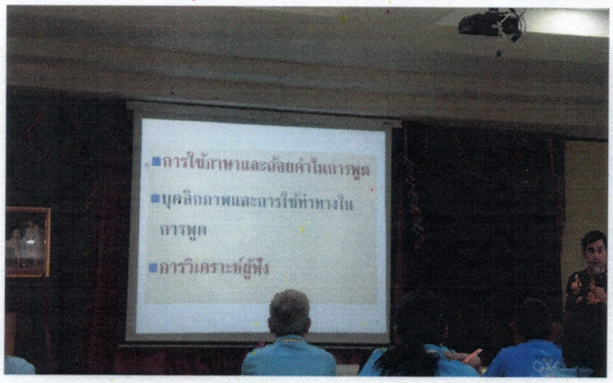
เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



















เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี















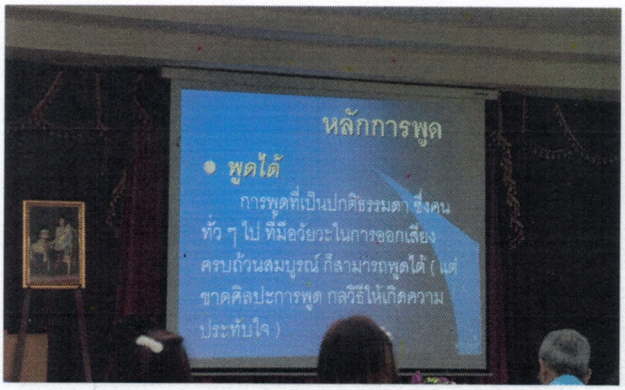


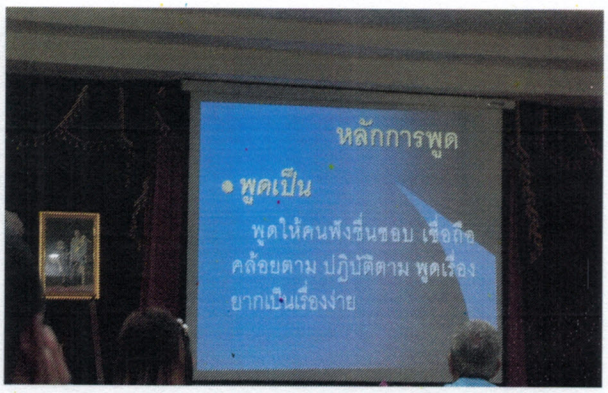


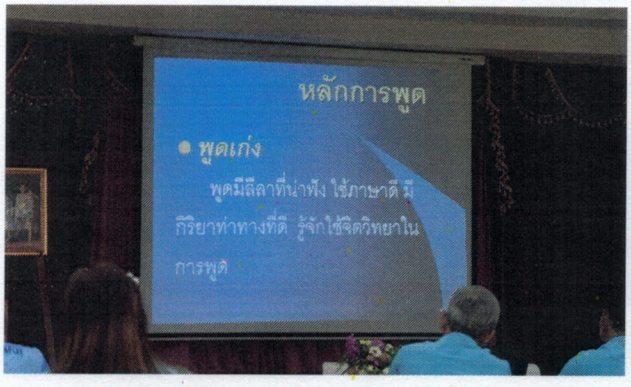
เทศบาลตำบลกรูด

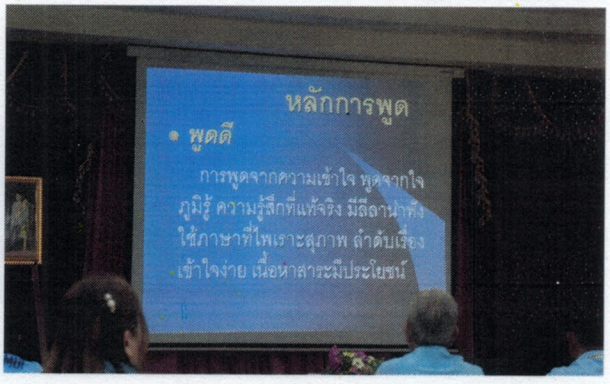
อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



















เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

















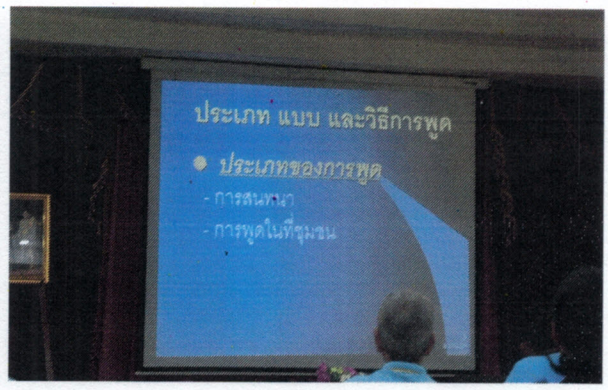


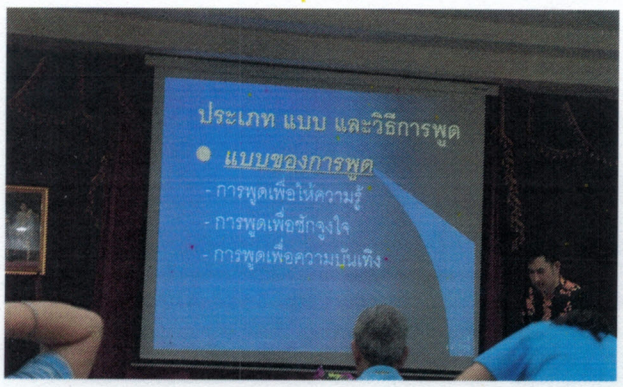
เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี









หลังพักเบรคบ่าย











เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



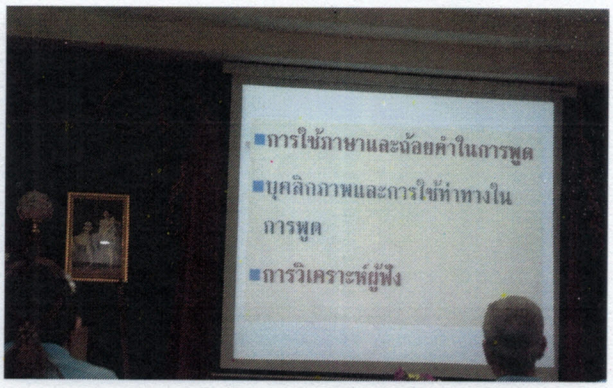
















เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



















เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



















เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

















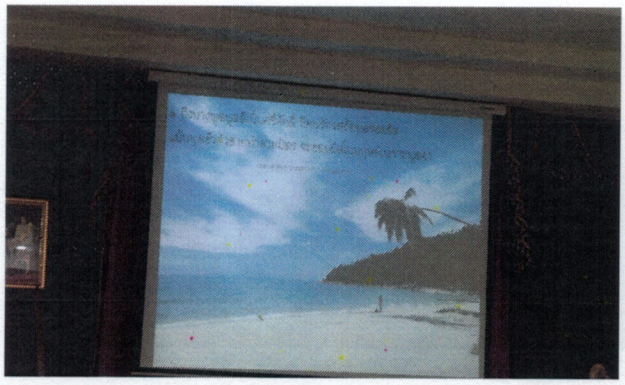
เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



☞ **วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๓** เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. (บรรยายและฝึกปฏิบัติ)
คณะวิทยากรโดย ดร.สุพัฒนพงศ์ แย้มอิ่ม อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี , ดร.พิสิฐ นิลเอก อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีและ นายปฐภพ คนธจร หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ศูนย์อำนวยการจิตอาสาพระราชทานจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ภาคเช้า









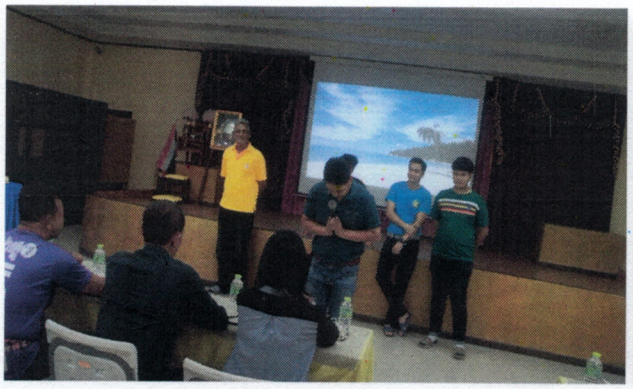




เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



















เทศบาลตำบลกรูด

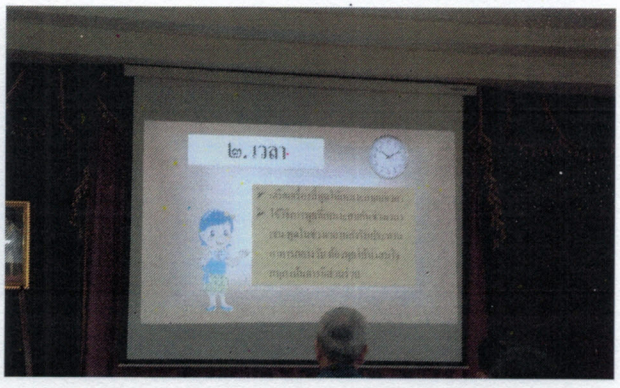
อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



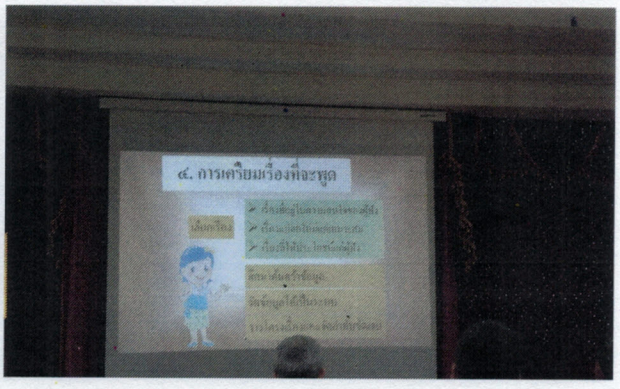


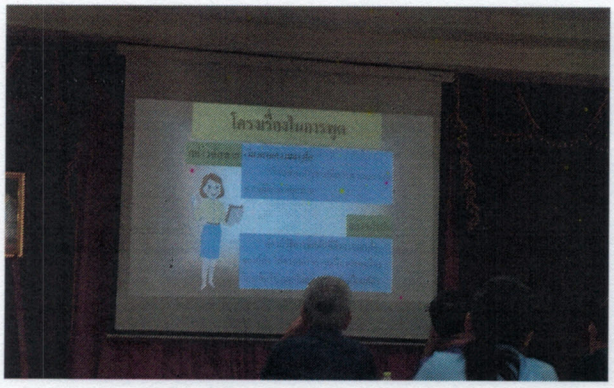










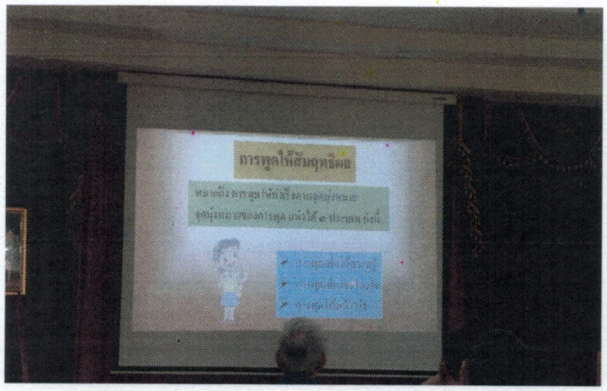




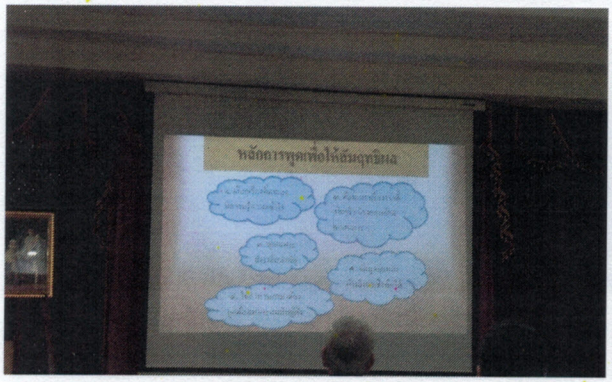
เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



















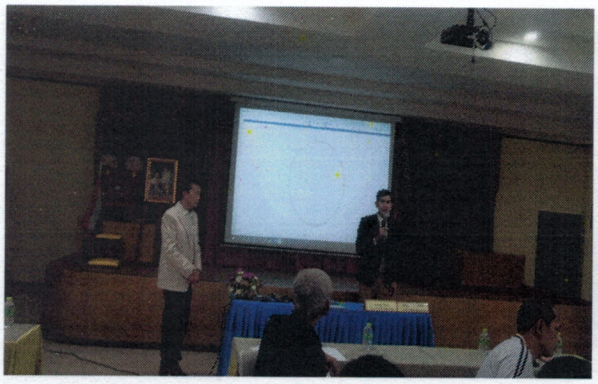
เทศบาลตำบลกรูด

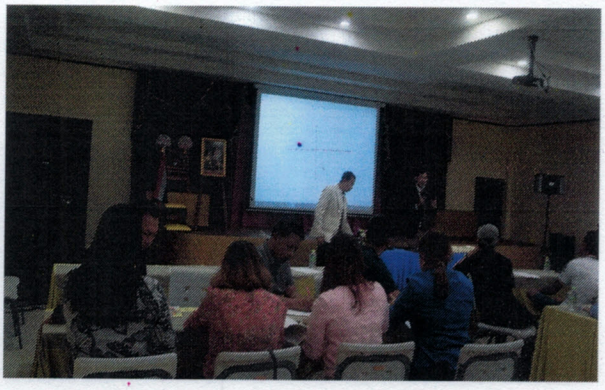
อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



☞ **วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๓** เวลา ๐๙.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น.
คณะวิทยากรโดย ดร.สุพัฒนพงศ์ แย้มอิ่ม อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี , ดร.พิสิฐ นิลเอก อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีและ นายปฐภพ คนธจร หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ศูนย์อำนวยการจิตอาสาพระราชทานจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ภาคเช้า





เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี















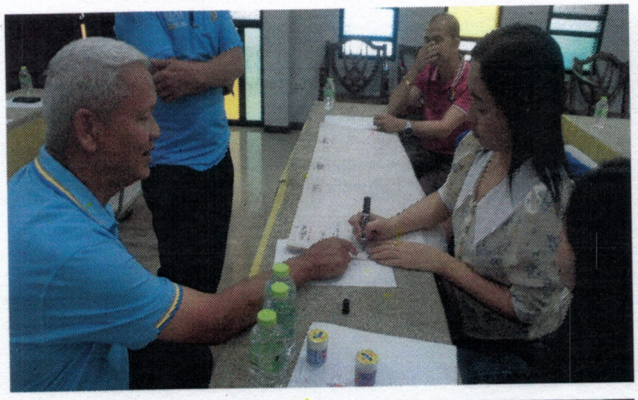




เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



















เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



















เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



















เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



☛ วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๐๐-๑๖.๐๐ น.

ภาคบ่าย

















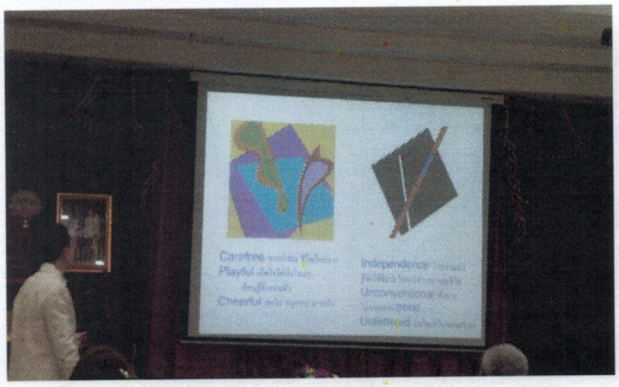
เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี





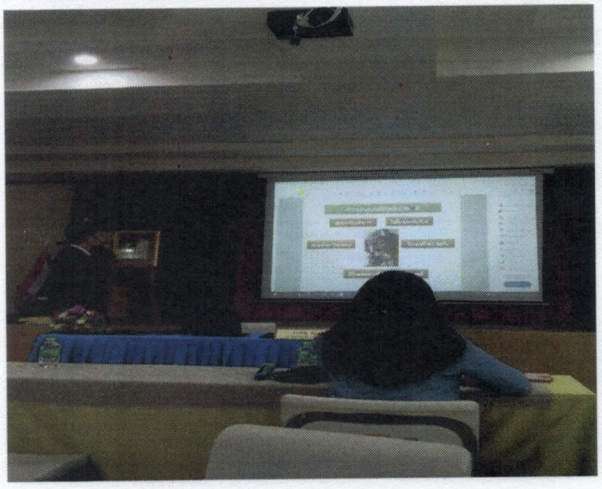














เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี













สรุปเนื้อหาจากการอบรมได้ดังนี้



หลักการพูดในที่ชุมนุมชน

ความสำคัญของการพูดในที่ชุมนุมชน

"พูดดีเป็นศรีแก่ตัว" เป็นสุภาษิตของไทยที่ใช้ได้ทุกยุคทุกสมัย ยิ่งปัจจุบันโลกเราแคบเข้าด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยให้เราสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว มิตรภาพที่พลโลกมีต่อกันก็แผ่ไพศาลไปทั่ว ภาษาพูดและวิธีการพูดก็นับวันทวีความสำคัญยิ่งขึ้น การพูดดีนอกจากเป็นศรีแก่ตัว ยังเป็นศรีต่อประเทศและเป็นประโยชน์ต่อชาติบ้านเมืองอีกด้วย

ความหมายของการพูดในที่ชุมนุมชน

การพูดในที่ชุมนุมชน หมายถึง การสื่อสารความคิดจากผู้พูดไปยังผู้ฟัง โดยมีภาษาและอากัปกิริยาเป็นสื่อ เพื่อให้บังเกิดผลตามที่ผู้พูดต้องการ

การพูดในที่ชุมนุมชนจึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เราจึงมีคำว่า *"วาทวิทยา"* และ *"วาทศิลป์"* ซึ่งเป็นวิชาที่มีประโยชน์และมีความจำเป็นยิ่ง คนเราทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในสายอาชีพใด การพูดดีพูดเป็น จะเป็นทั้งอาวุธและอาภรณ์ประดับตัว และจะเป็นเครื่องส่งเสริมความก้าวหน้าความสำเร็จทั้งในทางสังคมและการงานอย่างแน่นอน เพราะการพูดดีจะประหยัดเวลาทำให้มีความเข้าใจดีต่อกัน ช่วยให้อยู่ในสังคมโดยได้รับมิตรไมตรีจิต ดังบทประพันธ์ของหลวงวิจิตรวาทการ ที่ว่า

"วาทการนั้นเป็นเช่นของสูง เป็นเครื่องจูงใจคนดั่งมนต์ขลัง
เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ทรงพลัง อีกเป็นทั้งศาสตราและอาภรณ์
เราจะใช้วิชาล้ำค่านี้ เพื่อสร้างสรรค์สิ่งดีเป็นนุสรณ์
เพื่อเทิดธรรมพัฒนาประชากร เพื่อบ้านเกิดเมืองนอนแผ่นดินไทย"

สุนทรภู่ กวีเอกของไทยได้กล่าวถึงความสำคัญของการพูดไว้มาก ดังความตอนหนึ่งจาก "นิราศภูเขาทอง"

"ถึงบางพูดพูดดีเป็นศรีศักดิ์ มีคนรักรสถ้อยอร่อยจิต
แม้นพูดชั่วตัวตายทำลายมิตร จะชอบผิดในมนุษย์เพราะพูดจา"

อีกตอนหนึ่งว่า.....

"เป็นมนุษย์สุดนิยมเพียงลมปาก จะได้ยากโหยหิวเพราะชิวหา
แม้พูดดีมีคนเขาเมตตา จะพูดจาจงพิเคราะห์ให้เหมาะความ"

ทำไมจึงต้องฝึกพูด

การพูดเป็น การพูดดี หรือที่เรียกว่า วาทศิลป์ นั้น เป็นสิ่งที่ฝึกหัดได้อย่างไม่ต้องสงสัย จากการศึกษาประวัตินักพูดเอกของโลก เรายิ่งเห็นว่าศิลปะการพูดเป็นสิ่งที่หัดได้

เดมอสเธนิส นักพูดฝีปากเอกของกรีก ได้พูดปลุกปลอบใจทหารที่กำลังระส่ำระสาย ให้ต่อสู้กองทัพอันเกรียงไกรของพระเจ้าฟิลลิปแห่งแคว้นเมซิโตเนีย จนได้รับชัยชนะ



ตามประวัติแต่เดิมเดมอสเธนิสเป็นคนพูดติดอ่างไปพูดในที่ชุมนุมชนก็ถูกเย้ยหยันเหยียดหยามมาแล้ว เขาจึงหลบจากเอเธนส์ไปฝึกอยู่นอกเมือง เป็นการฝึกด้วยตนเอง จนพูดคล่องดีแล้วจึงกลับเข้ามา

ลินคอล์น ประธานาธิบดีผู้ยิ่งยงของสหรัฐอเมริกา เจ้าของวาทะ *"รัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน"* อันเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย สุนทรพจน์ของท่าน ณ เก็ตติสเบอร์ก ได้รับเกียรติบรรจุในหนังสือเอ็นไซโคลปิเดีย

ลินคอล์น เมื่อเริ่มเป็นทนายไปว่าความครั้งแรก ปากสั่นขาสั่นเหงื่อตกเป็นเมล็ดข้าวโพด จนศาลสงสารสั่งให้นั่งลง หลังจากนั้นท่านก็ได้ฝึกตนเอง และประสบความสำเร็จในการพูดอย่างยอดเยี่ยม

ตัวอย่างเหล่านี้ จะเป็นนิทัศน์อุทาหรณ์อย่างดีที่แสดงให้เห็นว่า ศิลปะการพูดเป็นสิ่งที่ฝึกฝนกันได้ ไม่ใช่สิ่งเหลือวิสัย ส่วนที่จะมีความช่ำชองนั้นจะต้องฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ

คนที่ยังถีบจักรยานไม่เป็น ย่อมรู้สึกว่าหัดยากอยู่ แต่เมื่อลองหัดดูแล้วก็จะเห็นว่าไม่ใช่เรื่องยากนัก เมื่อเป็นใหม่ๆก็หัดแต่เพียงไม่ให้ล้ม บางครั้งก็ต้องเลี้ยวไปตามใจของรถเพราะเรายังบังคับไม่ได้ มีอะไรกีดขวางก็ชนเอาบ้างจนกว่าจะรู้สึกถนัดมีความชำนาญแล้ว เราก็จะบังคับรถได้ตามความต้องการ แม้จะเป็นทางแคบๆ ถือว่าจักรยานนั้นเชื่องแล้วฉันใด การฝึกพูดก็ฉันนั้น

การฝึกพูดในที่ชุมนุมชนมีวัตถุประสงค์แบ่งได้เป็น ๕ ประการใหญ่ๆ คือ

๑. **ฝึกเพื่อให้รู้จักการสื่อสารด้วยคำพูดที่ถูกต้อง**
๒. **ฝึกเพื่อเตรียมตัวเป็น "ผู้นำ" ที่ดี**
๓. **ฝึกเพื่อวางรากฐานของประชาธิปไตย**
๔. **ฝึกเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์**
๕. **ฝึกเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ**

ข้อควรคำนึงเบื้องต้นสำหรับการเป็นผู้พูด

บุคคลซึ่งจะเป็นผู้พูดในที่ชุมนุมชนที่ดีได้ ควรต้องมีลักษณะอันจะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้พูดที่ดียิ่งๆขึ้นไปทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้เพราะการเป็นผู้พูดในที่ชุมนุมชนที่ดีต้องอาศัยการเอาใจใส่และความพากเพียรของบุคคลนั้นเป็นสำคัญ ข้อควรคำนึงเบื้องต้นของการเป็นผู้พูดที่ดี คือ

๑. **ต้องมีความศรัทธา** มีศรัทธาเลื่อมใส ต้องการเป็นนักพูดที่ดี มีแรงบันดาลใจที่จะพากเพียรพยายามในการพัฒนาตนเองจนประสบความสำเร็จ

๒. **ต้องใฝ่ความรู้** ผู้ที่ใฝ่ความรู้ หมั่นศึกษาพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเปรียบเหมือน แสงสว่างในหมู่บุคคลทั่วไป ในอันที่จะถ่ายทอดแสงสว่างแห่งความรู้ให้แก่ผู้ฟังจนก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ฟัง

๓. **ต้องเป็นนักสังเกตและจดจำ** คนช่างสังเกตและจดจำมักได้เปรียบผู้อื่นเสมอ มักเป็นผู้พูดที่มีเรื่องพูดมีความรู้ความ[illegible]

ต้องหมั่นฝึกฝน มีการเปรียบเทียบว่า การพูดเหมือนการว่ายน้ำ จะอ่านตำราที่ร้อยกี่พันเล่มก็ตาม ถ้าไม่กระโดดลงไปในน้ำจริงๆ ก็ไม่มีทางว่ายน้ำเป็น การพูดก็เช่นเดียวกัน การพัฒนาตนเองในด้านนี้ จะ



ได้ผลจากการฟังคำบรรยายเกี่ยวกับแนวทางวิธีการเพียงร้อยละ ๑๐ ต่อเมื่อมีการแสดงให้ดูเป็นตัวอย่างหรือสาธิตก็จะได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ ๒๐ ส่วนที่จะได้ประโยชน์มากที่สุด อยู่ที่การฝึกฝนและหมั่นปฏิบัติถึงร้อยละ ๗๐

แบบของการพูดในที่ชุมนุมชน

โดยถือเอาโอกาสของการพูดเป็นบรรทัดฐานการพูดในที่ชุมนุมชน อาจแบ่งออกเป็น ๒ แบบ ดังนี้

๑. การพูดแบบเป็นทางการ เป็นการพูดในโอกาสที่เป็นพิธีรีตองเป็นงานเป็นการต้องการความแน่นอนและการเตรียมการจนหาข้อบกพร่องไม่ได้หรือได้น้อยที่สุด มักเป็นการพูดในงานพิธีการต่างๆ เช่น การกล่าวรายงาน การกล่าวเปิดพิธี การกล่าวคำปราศรัยในโอกาสอันสำคัญ ฯ ผู้พูดในโอกาสเช่นนี้ควรยึดถือความสุภาพเรียบร้อยและมารยาทอันดีงามทั้งในการพูดและบุคลิกภาพ

๒. การพูดแบบไม่เป็นทางการ การพูดในที่ชุมนุมชนที่เราเห็นกันอยู่เสมอๆ ส่วนใหญ่เป็นการพูดแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งมีบรรยากาศความเป็นกันเองในระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ไม่ว่าจะด้วยอารมณ์ขัน ลีลาการพูด หรือการวางตัวของผู้พูด การพูดแบบนี้ผู้พูดอาจเปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีบทบาทมากขึ้น โดยการแสดงความคิดเห็นหรือซักถาม เช่น การอภิปราย การสอน เป็นต้น

วิธีการพูดในที่ชุมนุมชน

ผู้พูดที่ดีควรจะรู้จักเลือกใช้วิธีของการพูดให้เหมาะสมกับการพูดในแต่ละแบบ แต่ละจุดมุ่งหมาย แต่ละโอกาส มีอยู่ ๔ วิธีด้วยกัน

๑. พูดโดยการอ่านจากต้นฉบับ เป็นการพูดที่ไม่ต้องการให้มีข้อผิดพลาด มักเป็นการพูดในโอกาสที่มีความสำคัญยิ่งและเป็นทางการ โดยผู้พูดจะอ่านจากร่างที่เตรียมมาชนิดคำต่อคำเลยทีเดียว การพูดโดยการอ่านที่ดีนั้น ผู้พูดควรใช้สายตามองผู้ฟังประมาณ สองในสาม ของการพูดทั้งหมด ทั้งสำเนียงการอ่าน ควรอ่านอย่างมีจังหวะจะโคน มีการเน้นในที่ที่ควรจะเน้น

๒. พูดโดยการท่องจำ ผู้พูดเขียนเรื่องที่จะพูดขึ้นมาทุกถ้อยคำ ทบทวน และซักซ้อมซ้ำแล้วซ้ำเล่าจนสามารถจำได้ขึ้นใจแล้วเอาไปพูดในที่ชุมนุมชน มักจะนิยมใช้กับผู้ที่เริ่มการพูดใหม่ๆ แต่มีข้อเสียคือ สำเนียงการพูดมักไม่เป็นธรรมชาติและอาจหลงลืมข้อความตอนสำคัญๆไป

๓. พูดจากความเข้าใจ โดยมีการเตรียมล่วงหน้า การพูดด้วยวิธีนี้เป็นวิธีที่มีผู้นิยมกันมากที่สุด เพราะเปิดโอกาสให้ผู้พูดได้ใช้ความสามารถเฉพาะตัวให้สอดคล้องกับบรรยากาศ ผู้พูดเตรียมเฉพาะสาระของการพูดไว้ล่วงหน้า เมื่อปรากฏตัวต่อหน้าที่ชุมนุมชน ผู้พูดจะถ่ายทอดสาระเหล่านั้นออกมาโดยใช้ถ้อยคำและลีลาการพูดที่เป็นธรรมชาติของตัวเอง

๔. พูดแบบกะทันหัน โดยไม่มีการเตรียมล่วงหน้า ผู้พูดต้องอาศัยไหวพริบปฏิภาณและความเชื่อมั่นในตนเอง โดยพยายามพูดให้ตรงประเด็นที่มีการกำหนดขึ้น แนวทางในการสรรหาเนื้อหาสาระสำหรับการพูดปากเปล่าโดยไม่มีการเตรียมล่วงหน้า มีดังนี้

ก. พูดถึงความเป็นมา พิจารณาแง่มุมเกี่ยวกับอดีต ปัจจุบัน อนาคตของเรื่องที่จะพูด



ข. พูดเชิงวิเคราะห์ อะไรคือปัญหา แง่มุมที่สำคัญต่างๆของปัญหาโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวพันกับต้นเหตุ และผลของปัญหานั้นๆ

ค. เน้นความผูกพันต่อทุกคน พยายามชี้แจงให้เห็นถึงความสำคัญของเรื่องราวที่มีต่อทุกคนในที่นั้น พร้อมทั้งสรุปด้วยการแนะว่าทุกคนควรทำอะไรที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นบ้าง

จุดมุ่งหมายของการพูด

นอกจากจะต้องรู้จักเลือกใช้แบบของการพูดให้เหมาะกับกาลเทศะแล้ว ก่อนการพูดทุกครั้ง ผู้พูดที่ดีควรจะต้องรู้หรือกำหนดจุดมุ่งหมายของการพูดในครั้งนั้นๆเอาไว้ด้วยว่า ควรพูดเพื่ออะไร

๑. เพื่อให้ความรู้ ข่าวสาร และข้อเท็จจริง การพูดต่อที่ชุมนุมชนส่วนใหญ่เป็นการพูดเพื่อให้ความรู้ ข่าวสาร ข้อเท็จจริง เป็นการพูดที่ต้องใช้ความสามารถในการบรรยาย การอธิบาย การชี้แจง การแสดงความหมายและการสาธิตเกี่ยวกับเรื่องราวนั่นเอง

๒. เพื่อความบันเทิง มักเป็นการพูดแบบไม่เป็นทางการ มุ่งที่จะสร้างความบันเทิงและบรรยากาศรื่นรมย์ในหมู่ผู้ฟัง เรื่องที่พูดส่วนใหญ่เป็นการพูดเกี่ยวกับการเผชิญภัย ความรัก ความสำเร็จในชีวิต และเรื่องภูตผีปีศาจ เป็นต้น

๓. เพื่อจูงใจ เป็นการพูดเพื่อให้ผู้ฟังคล้อยตามผู้พูด กระทำตามผู้พูด หรือมีความประทับใจในตัวผู้พูดและเรื่องที่พูด

๔. เพื่อให้เกียรติ คือการพูดในโอกาสต่างๆ ทั้งที่เป็นมงคลและอวมงคล เพื่อให้เกียรติแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือหลายบุคคลเนื่องในโอกาสนั้นๆ ดังนั้นเนื้อหาสาระจึงมักประกอบไปด้วยการยกย่องสรรเสริญและการอวยพรกันและกัน

การพูดในแต่ละครั้งอาจมีจุดมุ่งหมายหลายประการก็ได้ แต่ควรยึดจุดมุ่งหมายหลักประการใดประการหนึ่ง เพื่อทำให้ผู้ฟังสามารถรู้ได้แน่ชัดว่าผู้พูดต้องการอะไร

ข้อบกพร่องของการพูดในที่ชุมนุมชน เท่าที่เราเห็นอยู่ทั่วๆ ไป มีดังนี้

๑. พูดยาวไป ยืดยาว เยิ่นเย้อ เกินกว่าเวลาที่กำหนดให้พูด หรือเวลาอันควร ทำให้ผู้ฟังเกิดการเบื่อหน่ายไม่สนใจฟัง และยังเป็นการทำลายเวลาของส่วนรวมอีกด้วย

๒. พูดสั้นไป พูดน้อย ขาดสาระสำคัญ เมื่อพูดออกไปแล้วไม่เกิดประโยชน์อันควร เพราะผู้ฟังได้รับข้อมูลไม่เพียงพอ ผู้พูดก็จบการพูดเสียแล้ว

๓. พูดไม่ชวนฟัง ผู้พูดไม่ใคร่ครวญให้ดีก่อนการพูด ไม่รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พูดไปแล้วผู้ฟังไม่พอใจ หรือเกิดความเจ็บช้ำน้ำใจ ไม่เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์

๔. พูดไม่รู้เรื่อง ผู้ฟังจับใจความไม่ได้ เพราะผู้พูดพูดสับสนวกวน ขาดการขยายความที่ดีพอ ไม่รู้จักใช้ถ้อยคำที่ช่วยให้เข้าใจง่าย เมื่อผู้พูดพูดจบไปแล้ว ผู้ฟังยังฟังไม่รู้เรื่องว่าผู้พูดต้องการอะไรกันแน่



การสร้างความเชื่อมั่นและขจัดอาการประหม่า

****

"ความหวาดกลัวนั้น ทำลายมนุษย์มากกว่าสิ่งใดๆในโลกนี้"

ดูเหมือนจะยังไม่มีใครเลย ประสบความสำเร็จในการพูดต่อที่ชุมนุมชน ทั้งๆที่ปราศจากความเชื่อมั่นในตนเอง และไม่สามารถควบคุมสติอารมณ์ในขณะพูด

มิใช่เพียงแต่ผู้ต้องขึ้นพูดในครั้งแรกเท่านั้น แม้แต่ผู้ที่คร่ำหวอดอยู่กับการพูดต่อที่ชุมนุมชน ส่วนใหญ่ต่างก็สารภาพว่ายังคงมีอาการประหม่าเมื่อได้รับเชิญขึ้นพูด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อไม่มีโอกาสรู้ล่วงหน้า หรือต้องไปพูดต่อหน้ากลุ่มชนใหม่ ในสถานที่ไม่เคยไปปรากฏตัวมาก่อน เพียงแต่ผู้ที่มีประสบการณ์การพูดมีวิธีซ่อนความตื่นเต้นและความประหม่าได้ดี สามารถควบคุมอาการประหม่าได้ในเวลาอันรวดเร็ว

สาเหตุของการขาดความเชื่อมั่นและมีอาการประหม่า

ปกติผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการปรากฏตัวต่อที่ชุมนุมชนมักเกิดอาการประหม่าเป็นอย่างมาก เมื่อต้องพูดในครั้งแรกๆ มีอาการตัวสั่น มือขาสั่น ปากสั่น จิตใจวอกแวก ฯ มีความไม่มั่นใจว่าจะเริ่มการพูด หรือจบการพูดอย่างไร บางครั้งต้องทำเสียงประหลาดอื่นๆก่อนการพูด

เมื่อปลายปีพุทธศักราช ๒๕๔๕ ในสภาผู้แทนราษฎร ได้มีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสุภาพสตรีท่านหนึ่งลุกขึ้นทำหน้าที่อภิปรายไม่ไว้วางใจฝ่ายรัฐบาล ขณะที่ยืนพูดอยู่ประมาณ ๕ นาที ก็เกิดอาการเสียงสั่นเครือ มือซ้ายที่ถือกระดาษมีข้อความที่จะอภิปรายก็สั่น ชั่วเวลาประมาณ ๑ นาทีต่อมา ก็เกิดอาการเซ ตัวเอียง หัวก็ทิ่มเป็นลม ล้มลงกับพื้นกลางสภานั่นเอง

จากตัวอย่างนี้ แม้จะเตรียมตัวมาอย่างดี ก็สามารถเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันได้ ซึ่งเหตุการณ์นี้เป็นตัวอย่างที่ดีของการขาดความเชื่อมั่นในตนเองและมีอาการประหม่าอย่างรุนแรง

สาเหตุของการขาดความเชื่อมั่นในตนเองและมีอาการประหม่า ก็คือ การไม่คุ้นเคยกับการพูดต่อที่ชุมนุมชน ฉะนั้น จงฝึกฝน...หรือลุกขึ้นพูดในโอกาสที่เปิดให้ จะพบว่าการพูดต่อที่ชุมนุมชนนั้นสามารถสร้างความเพลิดเพลิน สนุกสนานได้อย่างไม่น่าเชื่อ

วิธีการสร้างความเชื่อมั่น

๑. เตรียมตัว ความประหม่าในปริมาณพอเหมาะนั้นมีประโยชน์ เพราะเป็น สัญชาติญาณทางธรรมชาติในการเตรียมตัวเราให้พร้อม เพื่อเผชิญกับการท้าทายอันไม่คุ้นเคย การเตรียมตัวที่ถูกต้องคือการเอาใจใส่กับเรื่องที่จะพูดจนเกิดแนวความคิดที่แตกแขนงออกไป

๒. เตรียมพร้อม ซักซ้อมการพูด โดยค้นหาเพื่อนสักคนที่มีความสนใจฟังเรื่องที่เตรียมจะพูด และพูดให้เขาฟังในสิ่งที่เราศึกษาค้นคว้ามาอย่างละเอียด อาจจะพบว่าเราต้องมีการปรับปรุงอย่างไร

๓. เตรียมข้อมูล ต้องวิเคราะห์เจาะลึกในเรื่องที่จะพูด ศึกษาค้นคว้าข้อมูล และย้ำกับตัวเองว่าเป็นเรื่องที่เหมาะสมกับตัวเราอย่างที่สุดแล้วและไม่มีใครรู้เรื่องนี้ดีกว่าเรา

๔. เตรียมการพูด ต้องทุ่มเท มีความใส่ใจกับจุดใหญ่ใจความสำคัญของหัวข้อนั้น และต้องมีทัศนคติที่ถูกต้อง นั่นคือ ต้องมีความเชื่อมั่นต่อเรื่องที่จะพูด



การเอาชนะอาการประหม่า

๑. *จิบน้ำเย็นเพียงเล็กน้อย*
๒. *สูดลมหายใจลึกๆยาวๆให้เต็มปอดสัก ๑๐ วินาที ปริมาณออกซิเจนที่เพิ่มขึ้น จะช่วยให้เกิดความกล้าช่วยขจัดความกลัวได้*
๓. *เสริมกำลังใจด้วยการท่องในใจว่า"เป็นไงเป็นกัน...คนฟังก็เป็นมนุษย์เหมือนกับเรา ไม่น่ากลัวเลย"*
๔. *พูดด้วยเสียงอันดังในประโยคแรก เป็นการตัดไม้ข่มนาม "ท่านประธาน ท่านผู้ดำเนินรายการ..." และเป็นการปลุกปลอบใจตนเองอีกด้วย*
๕. *ต้องสบตาผู้ฟัง และยิ้ม*

สรุปการสร้างความเชื่อมั่นและขจัดอาการประหม่า

๑. *ต้องเตรียมเรื่องที่จะพูด* หาข้อมูล เขียนเป็นหัวข้อก่อนหลัง ทำความเข้าใจในแต่ละหัวข้อให้ดี เวลาพูดหรือบรรยายเพียงแต่มองหัวข้อก็สามารถพูดได้โดยไม่ติดขัด
๒. *ต้องซักซ้อมทบทวนแต่ละหัวข้อให้ดี*
๓. *ท่าทีต้องสง่า* พูดชัดถ้อยชัดคำ วาจาสุภาพ เวลาพูดอย่าหัวเราะ

"พูดทั้งที...ต้องเชื่อมั่น" ความกลัว ความตื่นเต้น ความประหม่า ถือเป็นปราการด่านสำคัญที่สุด ซึ่งถ้าท่าน***สามารถทำลายกำแพงแห่งความกลัว ทะลวงปราการแห่งความประหม่าได้ ที่เหลือก็ง่ายเสียยิ่งกว่าพลิกฝ่ามืออีก***

การเตรียมการพูด

ผู้พูดที่ดีต้องอาศัยการฟังและการคิดเพื่อพัฒนาการพูดของเราให้ดีขึ้น เราต้องรู้จักสังเกตและจดจำ ต้องรู้จักวิเคราะห์ผู้ฟัง โอกาสและเวลาที่จะพูดตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่จะเป็นส่วนทำให้การพูดของเรามีความน่าสนใจมากขึ้น เปรียบเหมือนกับแพทย์ เมื่อคนไข้มาขอรับการรักษา แพทย์จำเป็นต้องสอบถามลักษณะอาการคนไข้และตรวจร่างกายก่อนจึงจะรู้ถึงสมุฏฐานของการเจ็บป่วยนั้นได้ และสามารถสั่งยาหรือรักษาอาการได้ถูก เช่นนี้เป็นการวิเคราะห์ของแพทย์ สำหรับการพูดนั้น การวิเคราะห์เพื่อเตรียมการพูดทำให้รู้ถึงความต้องการของผู้ฟัง รู้ถึงปัญหาที่อาจต้องเผชิญ สามารถกำหนดความถูกต้องเหมาะสมสำหรับการพูดในแต่ละครั้งได้ มีแนวทางดังนี้

๑. การวิเคราะห์ผู้ฟัง จัดเป็นเรื่องสำคัญมากที่สุด เพราะผู้ฟังเป็นองค์ประกอบของการพูดที่มีผลอย่างยิ่งต่อการพูด ข้อมูลในการวิเคราะห์ผู้ฟังทำให้เราสามารถเลือกเนื้อหาถ้อยคำได้เหมาะสมและสร้างความประทับใจแก่ผู้ฟังได้

◆ **อายุของผู้ฟัง** ความแตกต่างตามระดับอายุย่อมมีความสนใจฟังในเรื่องที่ต่างกัน ผู้ที่มีอายุมากย่อมมีประสบการณ์มาก มีความโน้มเอียงไปในทางเอาจริงเอาจัง มีเหตุผล มีความสุขุม ส่วนคนหนุ่มสาวอาจชอบความสวยความงาม ด้านเหตุผลก็ลดน้อยลงไป พระยาอนุมานราชธนเคยกล่าวไว้ในหนังสือชื่อ "ฟื้นความหลัง" ถึงนักปราชญ์ผู้หนึ่ง(ลูเครติอุส) กล่าวว่า "ความสุขของเด็กอยู่ที่เล่น ของหนุ่มสาวอยู่ที่รัก ของคนกลางคนอยู่ที่งาน และของคนแก่อยู่ที่ความหลัง"



◆ **เพศของผู้ฟัง** ความสนใจของเพศหญิงและเพศชายย่อมแตกต่างกันเสมอ เพศหญิงส่วนใหญ่มักชอบความสวยความงาม ดอกไม้ การเย็บปักถักร้อย การทำอาหาร การฝีมือ แฟชั่น ฯลฯ ส่วนเพศชายชอบเรื่องตื่นเต้น การเผชิญภัย การต่อสู้ การแสดงออก การแสดงความคิดเห็นโดยเฉพาะเรื่องการบ้านการเมือง มีผู้กล่าวไว้น่าฟังว่า “ชายเอาจริงเอาจังในการงาน แต่สำราญในชีวิต ส่วนหญิงสำราญในงาน แต่เอาการในชีวิต”

◆ **จำนวนผู้ฟัง** การทราบจำนวนผู้ฟังล่วงหน้า ก็ทำให้ผู้พูดสามารถเตรียมเรื่องได้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพราะปกติมนุษย์รวมกลุ่มกันมากเพียงใด ความเป็นตัวของตัวเองก็ลดน้อยลงเป็นลำดับและเกิดอารมณ์ร่วมของกลุ่มเข้ามาแทนที่ ดังที่เขาเรียกกันว่า “จิตวิทยาฝูงชน” นักการเมืองมักใช้เป็นแนวทางแสวงหาประโยชน์ โดยใช้ผู้ฟังเป็นเครื่องมือสร้างความนิยม ในการ พิจารณาจำนวนผู้ฟังนี้ ผู้พูดควรศึกษาไว้ก่อน ถ้ามีผู้ฟังจำนวนมาก การพูดในครั้งนั้นจำเป็นที่จะ ต้องมีข้อมูลและหลักวิชามาก การที่จะสร้างความเป็นกันเองจะมีอยู่น้อย แต่ในทางตรงกันข้าม หากมีคนจำนวนไม่มาก อาจสร้างบรรยากาศให้มีลักษณะเป็นกันเอง จะทำได้ดียิ่งขึ้น สามารถแทรก อารมณ์ขันได้บ่อยครั้ง

◆ **มาตรฐานการศึกษา** การศึกษาไม่ใช่เครื่องวัดภูมิปัญญาของคนทุกคน แต่จะเป็นเครื่องมือที่จะกำหนดหลักโดยทั่วไป ยิ่งมีการศึกษาสูงมาก ย่อมที่จะมีความรู้ความเข้าใจในถ้อยคำที่มีเนื้อหาทางวิชาการมากขึ้น การที่จะพูดจูงใจก็ดี ในระดับผู้ที่มีการศึกษาสูง จำเป็นต้องชักจูงด้วยเหตุผล แต่ส่วนผู้ที่มีการศึกษาน้อย จำเป็นต้องเน้นอารมณ์และความรู้สึกน่าเชื่อถือให้มาก

◆ **อาชีพของผู้ฟัง** อาชีพจะมีส่วนช่วยชี้ให้เห็นถึงสภาพทางสังคม ชีวิต ความเป็นอยู่ ประสบการณ์ ความสนใจ ความชำชอง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้พูดได้เตรียมตัวโดยพยายามแฝงสาระในการพูดที่เกี่ยวข้องกับอาชีพของเขาเหล่านั้น

◆ **ทัศนคติของผู้ฟังที่มีต่อเรื่องที่พูด** นับว่าจำเป็นมากในการเตรียมการพูด เพราะผู้ฟังจะให้ความสนใจและตั้งใจฟังก็เฉพาะเรื่องที่สอดคล้องกับทัศนคติของตน กล่าวอย่างง่ายๆ คือ ผู้ฟังจะเชื่อในเรื่องที่ตนเชื่ออยู่แล้ว จะสนใจในเรื่องที่ตนสนใจอยู่แล้ว

◆ **ทัศนคติของผู้ฟังที่มีต่อผู้พูด** ผู้ฟังจะให้ความสนใจเชื่อถือการพูดของผู้ที่ตนได้ยินกิติศัพท์มีความเคารพเลื่อมใสมากกว่าการพูดของคนธรรมดา หากผู้ฟังไม่มีความสนิทสนมหรือเคยได้ยินรู้จักผู้พูดมาก่อน จำเป็นที่ผู้พูดควรพยายามสร้างความสนิทสนมในระยะเริ่มพูด

๒. การวิเคราะห์โอกาสและเวลาที่พูด จะช่วยให้ผู้พูดได้รู้ถึงบรรยากาศและความต้องการของผู้ฟังในขณะนั้นด้วย เช่น ในงานมงคล ซึ่งมีบรรยากาศของความรื่นรมย์ยินดีในระหว่างกันและกัน ผู้ฟังก็ย่อมต้องการความรื่นเริงบันเทิงใจมากกว่าความเอาจริงเอาจังหรืออะไรที่เป็นพิธีรีตองจนน่าเบื่อหน่าย หรือแม้กระทั่งการพูดที่ยืดยาดจนเกินความจำเป็น

◆ **โอกาส** ก่อนเตรียมการพูด ควรรู้ว่าจะไปพูดในโอกาสอะไร งานฉลองปริญญาบัตร พัดยศ เลื่อนยศ แสดงมุทิตาจิต เพื่อจะได้เตรียมเรื่องให้เหมาะสม หรือแม้แต่เตรียมการแต่งกายให้เหมาะสม หากมีผู้พูดหลายท่านควรมีข้อมูลว่าคนอื่นพูดเรื่องอะไร จะได้หลีกเลี่ยงไม่ต้องพูดซ้ำกัน

◆ **เวลา** ควรเลือกเรื่องที่พูดให้พอดีกับเวลาที่กำหนดไว้ ไม่ควรเลือกเรื่องที่กว้างเกินไป



การเรียบเรียง

ในการพูดในที่ชุมนุมชนแต่ละครั้ง ผู้พูดจะต้องมีการเรียบเรียงเนื้อหาที่จะพูดให้เป็นขั้นเป็นตอน มีความสละสลวยก่อน แล้วจึงนำมาฝึกฝนให้เกิดทักษะการพูดอย่างพรั่งพรู การพูดจึงจะเป็นที่น่าสนใจแก่ผู้ฟัง

โครงสร้างของการเรียบเรียง

การพูดที่ถูกต้อง จะต้องพูดให้ครบตามโครงสร้างของการพูด ซึ่งมีอยู่ ๓ ส่วน คือ

๑. คำนำหรือคำเริ่มต้น (Introduction) ***ประมาณร้อยละ ๕ - ๑๐***

๒. เนื้อเรื่องหรือสาระของเรื่อง (Main body) ***ประมาณร้อยละ ๘๐ - ๙๐***

๓. สรุปจบหรือคำลงท้าย (Conclusion) ***ประมาณร้อยละ ๕ - ๑๐***

คำนำหรือคำเริ่มต้น (Introduction)

การนำเข้าสู่เนื้อเรื่องเป็นเรื่องสำคัญของการพูด ความสนใจหรือความตั้งใจฟัง จะเริ่มจากส่วนนี้ จะต้องได้รับการเตรียมอย่างพิถีพิถันหรือจัดสรรขึ้นมาเป็นพิเศษ ควรระวังว่า การสร้างความสนใจด้วยการเริ่มเรื่องอันพิเศษพิสดารซึ่งขัดต่ออารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟัง เช่น การตะโกน การทุบโต๊ะ การร้องห่มร้องไห้ ฯลฯ มักจะไม่ประสบความสำเร็จ หรือไม่เป็นผลดีต่อผู้พูด ทั้งนี้ ในการเริ่มเรื่องทุกครั้ง ให้คำนึงถึงบรรยากาศของที่ประชุมในขณะนั้นเป็นสำคัญ

<u>**การเริ่มต้นแบบไม่ได้ผล**</u> พึงหลีกเลี่ยงมี ๔ ประการ ดังนี้

◆ **ออกตัว** การเริ่มต้นแบบออกตัว เป็นพฤติกรรมที่ไม่ให้เกียรติผู้ฟัง เพราะเป็นการพูดที่สารภาพกับผู้ฟังว่า *"ไม่พร้อม"* ที่จะพูด จึงต้องพยายามออกตัวให้ผู้ฟังเห็นใจ การเริ่มต้นเช่นนี้ไม่เป็นผลดีแก่ผู้พูดเลย เช่นเริ่มว่า*"ผมมีความรู้ในเรื่องนี้ไม่มากนักเพราะขาดประสบการณ์"* หรือ*"ผมต้องบอกเสียก่อนว่า ผมไม่มีเวลาเตรียมตัวมาพูดเลย ได้รับเชิญอย่างกะทันหันจริงๆ"*

◆ **มัวอ้อมค้อม** การมัวพูดในเรื่องที่ไม่เป็นเรื่อง หรือพูดนอกเรื่อง ที่บางทีเราเรียกว่า *"มัวร่ายทวน"* หรือ *"ขี่ม้าเลียบค่าย"* เป็นการชักแม่น้ำทั้งห้า วุ่นวาย สับสน วกวน

◆ **ยอมถ่อมตน** การถ่อมตนบ้างเล็กน้อย และด้วยความจริงใจ หรือด้วยความสำรวมอย่างแท้จริงก็พอใช้ได้ แต่ไม่ช่วยให้บังเกิดผลดีในการพูด และยิ่งเป็นการถ่อมตัวเสียจนเกินเหตุ ย่อมทำให้เกิดความ *"เอียน"* หรือ *"เลี่ยน"* เสียมากกว่า

◆ **คำขออภัย** ถึงจะขออภัยไว้ล่วงหน้าก่อนพูด หากมีการผิดพลาดเกิดขึ้นก็ไม่มีทางที่จะได้รับอภัยจากผู้ฟัง เช่น*"เนื่องจากผมไม่ใช่นักพูด หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องก็ต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้.."*

<u>**การเริ่มต้นที่ได้ผล**</u>

การเริ่มต้นที่ดี ควรจะสามารถทำให้ผู้ฟังสนใจที่จะฟังด้วย ***"ลีลาถ้อยคำที่เหมาะสม ตรงประเด็น ชวนติดตาม ทำให้ผู้ฟังเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการฟัง"*** มีข้อแนะนำในการเริ่มเรื่อง ดังนี้

◆ **พาดหัวข่าว** การเริ่มต้นแบบนี้มีลักษณะตื่นเต้น เร้าใจ เช่น *"สิบล้อมรณะ คนขับเมายาบ้าซิ่งแหกโค้งชนรถนักเรียนตายเกลื่อนกลางถนน"*

◆ **กล่าวคำถาม** เป็นการดึงความสนใจของผู้ฟังให้หยุดสนใจในเรื่องอื่น เช่น *"ท่านทราบหรือไม่ว่า ขณะนี้คนไทยป่วยเป็นโรคเอดส์จำนวนกี่คน และมีคนต้องตายเพราะโรคนี้วันละกี่คน"*



ความสงสัย การพูดด้วยข้อความกระตุ้นให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น สงสัย ข้องใจ หรือไม่น่าเชื่อ มักจะน่าติดตามเสมอ เช่น *" เด็กทารกนั่นแหละ เป็นบิดาของผู้ใหญ่"*

- **ให้รื่นเริง** เป็นการพูดเพื่อสร้างบรรยากาศให้ผู้ฟังมีความรู้สึกสนุกในการฟัง
- **เชิงกวี** เป็นการนำสำนวนกวี คำคม สุภาษิต คำพังเพย โคลง กลอน ถ้อยคำเชิงกวีเป็นถ้อยคำหลักแหลม ลึกซึ้ง สามารถพุ่งเข้าสู่จิตใจของผู้ฟังได้อย่างรวดเร็ว

เนื้อเรื่องหรือสาระของเรื่อง (Main body)

การดำเนินเรื่องที่ดีจะต้องมีความสัมพันธ์กับการเริ่มเรื่อง เรียบเรียงเรื่องอย่างมีระเบียบเป็นขั้นเป็นตอน มีหลักการเบื้องต้นที่ง่ายสำหรับการปฏิบัติในการเรียบเรียงเรื่อง ดังนี้

"เรียงลำดับ จับประเด็น เน้นตอนสำคัญ บีบคั้นอารมณ์ เหมาะสมเวลา"

- พูดไปตามลำดับเหตุการณ์หรือเวลา ไม่วกวนกลับไปกลับมา
- เน้นจุดมุ่งหมายของเรื่องเพียงจุดเดียว อย่าออกนอกประเด็น หรือนอกเรื่อง
- เรื่องราวตอนสำคัญต้องเพิ่มน้ำหนักของเสียงหรือลดระดับ พูดย้ำ พูดซ้ำ หรือการหยุดนิดหนึ่งก่อนที่จะถึงข้อความสำคัญ เพียงเพื่อให้เกิดความสนใจเป็นพิเศษ
- มีตัวอย่าง อุทาหรณ์เบาๆสอดแทรกไว้ในตอนต้น จุดสนใจสูงสุดไว้ตอนท้าย
- มีความยืดหยุ่นพร้อมที่จะตัด หรือเพิ่มได้ เมื่อมีเหตุการณ์เฉพาะหน้า

สรุปจบหรือคำลงท้าย (Conclusion)

การสรุปจบเป็นช่วงการพูดที่มีความสำคัญที่สุด การพูดในแต่ละครั้งจะประสบความ สำเร็จมากน้อยขึ้นอยู่กับการสรุปจบเป็นส่วนใหญ่ บ่อยครั้งที่เราพบว่าผู้พูดบางคนพูดมีเนื้อหาสาระดีมาตลอด แต่ไม่สามารถสรุปจบให้ประทับใจ ทำให้เรื่องที่พูดมาทั้งหมดด้อยราคาลงไปมาก ดังนั้นผู้พูดไม่ควรสรุปจบด้วย *"การขออภัย ขอโทษ ถ่อมตัว ออกตัว หมดแค่นี้ ไม่มีเวลา ขอจบที ขอยุติที ขอขอบคุณ"*

<u>การสรุปจบที่ได้ผลดี</u> จบแบบ ***"สรุปความ ตามเชิงกวี มีสำนวนขบขัน เปิดเผยตอนสำคัญ ฝากให้คิด สะกิดชักชวน"***

- **จบแบบสรุปสาระที่สำคัญอย่างสั้นๆ** เช่น *"ภาษาเป็นสิ่งสำคัญของบ้านเมือง ขอให้ช่วยกันรักษามาตรฐานของภาษาไทย อย่าให้ทรุดโทรม"*
- **จบตามเชิงกวี** ด้วยการนำสุภาษิต คำพังเพย โคลง กลอน หรือถ้อยคำคมคาย มากล่าวในตอนจบ เป็นการจบที่เข้าถึงจิตใจผู้ฟัง เกิดคุณค่า เช่น *"เสรีภาพที่ผอมบาง ย่อมดีกว่าทาสที่อ้วนท้วน"*
- **จบด้วยสำนวนขบขัน** ทำให้ผู้ฟังมีความสุขสนุกสนาน และจะจดจำบรรยากาศนั้นได้นานแสนนาน
- **จบแบบเปิดเผยตอนสำคัญ** เป็นการพูดเรื่องราวที่ทำให้ผู้ฟังสงสัยว่าเรากำลังพูดถึงอะไร แล้วจึงมาเฉลยให้ผู้ฟังรู้ในตอนสรุปจบ
- **จบแบบฝากให้คิด** เช่น *"ชีวิตมนุษย์ที่จะนับว่าสมบูรณ์มีค่าในตัวเอง และต่อผู้อื่น ไม่ควรจำกัดการศึกษาของตนไว้เพียงที่กฎหมายของรัฐกำหนด แต่ควรศึกษาหาความรู้จนตลอดชีวิตของตน การหยุดนิ่งไม่ขวนขวายหาความรู้อยู่เสมอ ก็เท่ากับทำตนให้ถอยหลังพ้นไปจากแสงประทีปแห่งปัญญานั่นเอง"*



◆ **จบแบบชักชวนหรือเรียกร้องให้ผู้ฟังเห็นคล้อยตาม** และมีแนวโน้มว่าจะปฏิบัติตาม เช่น *"... ในวันแม่แห่งชาติ และวันเฉลิมพระชนม์พรรษานี้ ทุกๆท่านคงจะได้ระลึกถึงองค์สมเด็จแม่แห่งชาติด้วยความสำนึกตระหนักในพระมหากรุณาธิคุณ แล้วร่วมกายร่วมใจกันโดยสมานฉันท์ เพื่อถวายชัยมงคลและบูชาพระมหากรุณาธิคุณ ทั้งนั้นด้วยปฏิบัติบูชาโดยนัยที่กล่าวแล้ว"*

การทำหน้าที่พิธีกร

พิธีกรคือ

- ผู้นำด้านพิธีการ
- ผู้ควบคุม หรือกำกับรายการภาคพิธีการ
- รับผิดชอบการดำเนินรายการภาคพิธีการเพียงผู้เดียว (หรือคู่)
- ทำหน้าที่เฉพาะลักษณะงาน เป็นงานๆไป
- ทำหน้าที่เฉพาะส่วนพิธีการเท่านั้น
- ทำหน้าที่ตามกำหนด หรือตามรายการเท่านั้น (ไม่ทำนอกรายการ)
- เป็นผู้สร้างและควบคุมบรรยากาศของภาคพิธีการ
- เป็นผู้พูดคนแรกและคนสุดท้ายของภาคพิธีการ

การทำกำหนดการ

ในการจัดงานพิธีการต่างๆ จะต้องมีการกำหนดขั้นตอนของงานว่า ตอนไหน เวลาใด ใครจะต้องทำอะไรอย่างไร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและงานดำเนินไปอย่างราบรื่น ข้อกำหนดดังกล่าว เรียกว่า "กำหนดการ" (Program)

ผู้ทำหน้าที่พิธีกรทุกคนต้องทำ "กำหนดการ" เป็น เพราะกำหนดการของงานเปรียบเสมือนเข็มทิศคอยชี้บอกให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน โดยมีหลักการกว้างๆ ดังนี้

๑. รูปแบบของกำหนดการ ประกอบด้วย ชื่อของงาน สถานที่จัดงาน วันเวลาของพิธีการ ประธานในพิธี การแต่งกายของผู้ร่วมงาน

๒. การกำหนดขั้นตอนของงาน ว่าเวลาใดทำอะไร เวลาใดเปิดงาน เวลาใดเริ่มพิธีการ ต่อจากภาคพิธีการแล้วจะเป็นภาคอะไร เช่น ภาคบันเทิง เป็นต้น

๓. รายละเอียดของแต่ละขั้นตอน เพื่อกำหนดว่า ใครจะต้องขึ้นมาทำหน้าที่อย่างไร นานเท่าใด เพื่อให้บุคคลที่มีหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามกำหนดการที่ได้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะได้รับเชิญขึ้นเวที

การเตรียมงานของพิธีกร

๑. เตรียมงานเฉพาะงานบนเวที หมายความว่า คณะกรรมการจัดงานหรือเจ้าภาพ ได้ตระเตรียมลำดับขั้นตอนของงานไว้เรียบร้อยแล้ว พิธีกรเพียงแต่ทำหน้าที่บนเวทีในวันงานเท่านั้น

๒. การเตรียมตลอดงาน หมายความว่า เจ้าของงานหรือผู้รับผิดชอบการจัดงาน มีการมอบหมายให้บุคคลที่ทำหน้าที่พิธีกร รับผิดชอบทางภาคพิธีการทั้งหมด ตั้งแต่เริ่มงานจนกระทั่งเสร็จงาน ดังนั้น การเตรียมงานจึงต้องแบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน คือ



- การเตรียมก่อนวันงาน
- การเตรียมการปฏิบัติหน้าที่ในวันงาน และ
- การสรุปหรือการประเมินผลเมื่อเสร็จงาน

บทบาทบนเวทีของพิธีกร

การทำงานหรือการปฏิบัติหน้าที่อันแท้จริงของพิธีกร คือ “การแสดงบทบาทบนเวที” นับตั้งแต่เริ่มพิธีไปจนกระทั่งเสร็จพิธี พิธีการจะดีหรือไม่ พิธีกรจะมีฝีมือขนาดไหน ดูกันที่บทบาทบนเวทีเป็นสำคัญ

การแสดงบทบาทของพิธีกรมี ๓ ทางเท่านั้น คือ ***ทางใจ ทางกาย และทางวาจา***

บทบาททางใจ (Mind Action)

บทบาททางใจนับว่ามีความสำคัญมาก แม้ว่าจะเป็นเพียงความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ภายใน ไม่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ แต่มีผลต่อการแสดงบทบาทอื่นๆด้วย สภาพจิตใจของผู้ที่ขึ้นมาปรากฏตัวบนเวทีแตกต่างกับตอนที่ยังไม่ได้ขึ้นเวที เช่น อาจจะรู้สึกประหม่า หูอื้อ ตาลาย มือสั่น ขาสั่น ปากสั่น หัวใจเต้นแรง สิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นเรื่องปกติที่อาจจะเกิดขึ้นได้กับทุกคน ไม่ต้องตกใจ พยายามควบคุมสติ และสร้างความรู้สึกเชื่อมั่นในตัวเองว่า เราพร้อม เราเข้าใจและขึ้นใจกับการทำหน้าที่หรือบทบาทบนเวทีของเรา ไม่ว่าจะมีอารมณ์ใดมากระทบ ต้องเยือกเย็น อดทน ไม่วู่วามหรือขาดสติ

ความรู้สึกต่างๆดังกล่าว ไม่มีหลักการหรือวิชาการใดๆ เป็นสูตรสำเร็จที่จะแนะนำ หรืออบรมที่จะให้ไม่บังเกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับความคุ้นเคย ความเคยชิน หรือการมีโอกาสได้กระทำ หรือปฏิบัติบ่อยๆ ที่เรียกว่าต้องมี “ชั่วโมงบิน” มากๆ อาการหรือความรู้สึกเหล่านั้นจะค่อยๆคลายหรือหายไปเอง

บทบาททางกาย (Body Action)

บทบาททางกาย สามารถมองเห็นได้ในลักษณะเป็นรูปธรรม สิ่งที่เป็นรูปธรรม สามารถปรับปรุงหรือปรุงแต่งให้ดีได้ เช่น

- การแต่งกาย เหมาะเจาะเหมาะสมกับงาน
- จัดท่าทีให้สง่าผ่าเผย สุภาพ ดูเป็นกันเองกับผู้อื่น
- ใบหน้าเบิกบานยิ้มแย้ม
- แววตาเป็นประกายแจ่มใส มองไปยังผู้ฟังให้รู้สึกว่ากำลังพูดอยู่กับผู้ฟังจริงๆ
- ยืนให้มั่นคงก่อนจะกล่าวถ้อยวาจาออกไป
- สำรวมการออกท่าทาง ไม่หลุกหลิก มือไม้ไม่วุ่นวาย
- หลีกเลี่ยงลักษณะก้มๆเงยๆอ่านบท

บทบาททางวาจา (Verbal Action)

บทบาททางวาจาเป็นบทบาทสำคัญเป็นพิเศษ แนวทางในการแสดงบทบาททางวาจาของพิธีกร คือ

- ใช้ประโยคสั้นๆ เข้าใจง่าย
- ใช้ถ้อยคำสำนวนแบบบรรยายโวหาร ไม่ใช่แบบพรรณนาโวหาร
- กล่าวไปตามบท (ที่เตรียมไว้) ไม่กล่าวนอกบท หรือพูดพล่ามเพ้อเจ้อ
- ไม่มีขยะของถ้อยคำ เช่น นะครับ นะคะ นะฮะ มากเกินไป ไม่พูดเอ้ออ้า อึกอัก ไม่พูด เนี่ย



- หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำประเภทเสียดสี กระทบกระเทียบเปรียบเปรย เผ็ดร้อน เหยียดหยาม ประชดประชัน หยาบโลน สองแง่สองง่าม คำผวนไม่สุภาพ คำยกตนหรืออวดตน คำตลกคะนอง คำสัพยอกหยอกล้อ หรือถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกขำขัน

<u>รูปแบบการพูดของพิธีกร</u> (บนเวที)

การพูดของพิธีกร มีทั้งการพูดในรูปแบบ และการพูดไม่มีรูปแบบ

การพูดในรูปแบบ หมายถึง เป็นถ้อยคำสำนวนที่พิธีกรต้องพูด เพราะเป็นแบบเช่นนั้น

การพูดไม่มีรูปแบบ หมายถึง ถ้อยคำทั่วไปที่พิธีกรจะนำมาพูดหรือไม่นำมาพูดก็ได้ และเวลาพูดจะเรียบเรียงถ้อยคำอย่างไรก็ได้ตามความเหมาะสม

<u>สาระสำคัญที่พิธีกรต้องพูด</u> คือ

๑. คำปฏิสันถาร
๒. ชื่อพิธีการ
๓. ผู้จัดให้มีขึ้นซึ่งพิธีการ
๔. วัตถุประสงค์ของพิธีการ
๕. ผู้ทำหน้าที่ประธานในพิธี
๖. คำกล่าว “เปิดประชุม” และคำกล่าว “ปิดประชุม” (บางพิธีหรือบางโอกาส)
๗. แจ้งรายการภาคพิธีการ (บางงานหรือบางโอกาส)
๘. การกล่าวแนะนำบุคคล (บางงานหรือบางโอกาส)
๙. การกล่าวเชิญบุคคลขึ้นปฏิบัติหน้าที่บนเวทีตามรายการ หรือกำหนดการ
๑๐. การกล่าวสรุป (บางงานและบางโอกาส)
๑๑. การกล่าวขอบคุณ (บางงานและบางโอกาส)

<u>การแนะนำบุคคล</u>

การแนะนำบุคคลเป็นบทบาทสำคัญอย่างหนึ่งของพิธีกร งานบางงานมีบุคคลสำคัญมาร่วมงาน ถ้ามีการแนะนำเท่ากับเป็นการให้เกียรติพิเศษ บางงานเป็นหน้าที่ของพิธีกรเป็นผู้แนะนำ บางงานพิธีกรอาจจะกำหนดหรือตกลงให้ผู้อื่นเป็นผู้แนะนำ

บางงาน หากขาดการแนะนำผู้ร่วมโต๊ะประธานในพิธี ก็ดูจะทำให้งานขาดความสำคัญ หรือขาดความศักดิ์สิทธิ์ หรือขาดบรรยากาศที่ดีไป อย่างไรก็ตาม มิได้หมายความว่าจะต้องมีการแนะนำบุคคลดังกล่าวทุกงานไปก็หาไม่

<u>แนวทางการแนะนำบุคคล</u>

๑. กล่าวถึงความเป็นมาของพิธีการ หรือกิจกรรมอันเป็นเหตุให้มีการเชิญบุคคลที่จะแนะนำ
๒. เป็นความสำคัญหรือความยากง่ายของโอกาสเชิญ (ส่วนมากเน้นว่าเชิญได้ยาก)
๓. กล่าวถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรมหรือพิธีการกับผู้ที่ได้รับการแนะนำ
๔. แนะนำเอกลักษณ์หรือลักษณะเด่น (ที่ดี) ของผู้ที่ได้รับการแนะนำ
๕. แนะนำรูปแบบหรือแนวทางบทบาทของผู้ได้รับการแนะนำ เช่น เทคนิค หรือแนวทางการบรรยาย หรือการแสดง
๖. แนะนำวุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน ประสบการณ์ ผลงานหรือความสำเร็จที่ภูมิใจ
๗. แนะนำยศ นาม-นามสกุล ในตอนท้าย พร้อมกับกล่าวเชิญ



เทคนิคการสรุป

การกล่าวสรุปเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของพิธีกรในบางงานหรือบางพิธีการ เช่นงานเกี่ยวกับการบรรยาย หรือการอภิปรายทางวิชาการ แต่การสรุปอาจจะเป็นดาบสองคม คืออาจจะเกิดผลดี หรือผลเสียต่อกิจกรรม หรือต่อพิธีการ หรือพิธีกรผู้สรุปก็ได้ ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ หรือศิลปะการสรุปของผู้สรุป

การสรุป มิได้หมายความว่าต้องมีทุกงาน หรือทุกรายการ แล้วแต่ลักษณะของงาน ซึ่งพิธีกรจะต้องใช้ดุลยพินิจตามความจำเป็น หรือตามความเหมาะสม

ลักษณะของการสรุปที่ดี

๑. การสรุป ไม่ใช่การบรรยายซ้อนบรรยาย
๒. สรุปด้วยการเสริมแนวคิดให้สมบูรณ์ หรือเข้มข้นยิ่งขึ้น
๓. สรุปด้วยการยกตัวอย่าง อุทาหรณ์ อุปมาอุปมัย ให้เห็นประเด็นเด่นชัดยิ่งขึ้น
๔. สรุปโดยการตอกย้ำจุดเด่น หรือประเด็นสำคัญ
๕. สรุปด้วยสโลแกน หรือคำคม คำขวัญ

ศิลปะการกล่าวขอบคุณ

ในงาน หรือพิธีการบางอย่าง ตามกำหนดการของงาน อาจจะกำหนดให้มีการกล่าวขอบคุณบุคคล การกล่าวขอบคุณที่ดีเป็นการแสดงมรรยาทที่ดี และเป็นที่ประทับใจผู้รับการขอบคุณ ในการกล่าวขอบคุณบางกรณีหรือบางงานพิธี พิธีกรอาจจะต้องกล่าวด้วยตนเองในนามของผู้ร่วมงาน ในนามของหน่วยงาน หรือในนามของเจ้าของงาน หรืออาจจะเชิญบุคคลใดบุคคลหนึ่งขึ้นมากล่าวขอบคุณก็ได้

แนวทางการกล่าวขอบคุณ

๑. กล่าวทักผู้รับการขอบคุณเพียงผู้เดียว
๒. อาการกล่าว หรือถ้อยคำที่กล่าว ให้รู้สึกว่ากล่าวกับผู้รับการขอบคุณเท่านั้น
๓. แสดงความรู้สึกว่าได้รับเกียรติที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้กล่าวขอบคุณ
๔. กล่าวถึงความประทับใจที่มีต่อบทบาทของผู้รับการขอบคุณ
๕. ลงท้ายด้วยข้อความ “ในนามของ.....”
๖. ไม่ควรชักชวนให้ปรบมือ (หากปรารถนาจะให้มีการปรบมือ พิธีกรจะต้องมีศิลปะลงท้ายคำขอบคุณด้วยถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟัง หรือผู้ร่วมพิธีอยากปรบมือเอง หรือพิธีกรอาจจะใช้วิธีปรบมือนำขึ้นก่อน)

****



๔. สรุปความรู้ ประโยชน์ ที่ได้รับจากโครงการอบรมในครั้งนี้

เชื่อว่าหัวใจสำคัญของทุกองค์กรคงหนีไม่พ้นพนักงานหรือทีมในองค์กรที่เป็นฟันเฟืองหลักในการทำงาน โดยในทุกทุกปี องค์กรจะมีกิจกรรมที่พาเหล่าพนักงานไปทำกิจกรรมนอกพื้นที่ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน เพิ่มความสามัคคีและสร้าง Productivity ในการทำงาน เพราะฉะนั้นวันนี้ เทศบาลตำบลกรูดจึงจัดให้มีโครงการฝึกอบรมฯ เพราะว่าในองค์กรการทำงานร่วมกันของบุคคล บุคคลจะเรียนรู้ซึ่งกันและกันด้วยการติดต่อสื่อสัมพันธ์กัน ซึ่งบางเรื่องก็มักใช้ประสบการณ์ของตนเองเข้าไปตัดสินการกระทำของคนอื่น ๆ อยู่เสมอ บางกรณีส่งผลทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันหรือทะเลาะกันได้ ในทางจิตวิทยามีเทคนิคที่จะช่วยให้บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมได้รู้จักและเข้าใจตนเอง รวมทั้งรู้จักและเข้าใจผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้นคือการให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้เข้ากลุ่มและทำกิจกรรมร่วมกัน

<u>การทำงานเป็นทีม</u> มีผลดีต่อสมาชิกแต่ละบุคคลในทีมด้วยเหตุผล ๓ ประการ

๑. ทีมงานเป็นการรวมเอาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าที่สุด ขององค์การเข้าด้วยกัน ทำให้สามารถปฏิบัติงานที่บุคคลคนเดียวทำไม่ได้ (งานทุกงานจะลำบากมากหากใช้คนคนเดียว) เพราะนอกจากจะได้แรงกายแรงใจเพิ่มขึ้นแล้ว ยังจะได้ความคิดหลายแง่หลายมุมมาผสมผสานกัน ทำให้ศักยภาพแฝงที่แต่ละคนมีถูกนำมาใช้มากขึ้น

๒. ทีมงานทำให้มีการมอบหมายให้สมาชิกรับผิดชอบงานเพื่อปฏิบัติตามความถนัดและความเชี่ยวชาญ และความพอใจของแต่ละคน เป็นการเรียนรู้ซึ่งกันและกันยังผลให้แต่ละคนมีโอกาสสร้าง หรือพัฒนาความสามารถด้านอื่นๆ ให้ดีขึ้น โดยการเรียนรู้จากสมาชิกผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

๓. ทีมงานช่วยให้สมาชิกแต่ละคน ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคม อันได้แก่ ความรักและการยอมรับซึ่งกันและกัน อันนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงานในที่สุด

หากพิจารณาในภาพรวม จะพบว่าการสร้างทีมงาน หรือการทำงานเป็นทีม ช่วยทำให้องค์การสามารถรวมพลังในการปฏิบัติงาน งานที่ยากลำบากเพียงใดก็สามารถประสบผลสำเร็จได้ได้ไม่ยากนัก เมื่อผลงานได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (ทั้ง คุณภาพดีขึ้น ปริมาณมากขึ้น) ก็ส่งผลต่อความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

สำหรับหลักสูตรครั้งนี้ เป็นหลักสูตร “ศิลปะการพูดและพัฒนาบุคลิกภาพ” การอบรมจึงเน้นการฝึกปฏิบัติมากกว่า เพื่อให้บุคลากรทุกระดับสามารถพัฒนาตนเองในด้านการพูด บุคลิกภาพ เป็นการเสริมสร้างความรู้และทักษะในการพูดได้เป็นอย่างดี ตัวบุคคลเองก็เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้เป็นที่น่าเชื่อถือเกิดความศรัทธาและการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มาติดต่อกับองค์กร สามารถสื่อสารกับประชาชนผู้มารับบริการให้เข้าใจ ลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรได้ฝึกปฏิบัติในการพูดในโอกาสต่างๆ ตามหลักวิชาการ ลดการประหม่าที่จะเกิดขึ้นได้เมื่อถูกเชิญออกไปพูดในที่สาธารณะหรือที่ชุมชน

เพราะฉะนั้น จากการทำกิจกรรมต่างๆ เป็นการสอดแทรกเนื้อหา องค์ความรู้ต่างๆ ที่ทำให้พนักงานทุกคนสามารถดึงศักยภาพของตนเอง มาปรับประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้งานนั้นบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ งานออกมามีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อประสานงาน



๕. ข้อเสนอแนะ

อยากให้องค์กรมีกิจกรรมแบบนี้ต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี นอกเหนือจากการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้ว ยังเป็นการสร้างความผ่อนคลายความตึงเครียดของพนักงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานในองค์กรได้อีกด้วยถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งให้กับพนักงานในองค์กรนอกเหนือจากโบนัสที่ได้รับตามระเบียบ

นอกจากนี้ก็ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม ในด้านพฤติกรรมการทำงานร่วมกันในองค์กร ตระหนักถึงบทบาทของตนเองที่มีต่อความสำเร็จของเป้าหมายองค์กร เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้จากประสบการณ์ และได้ระดมสมองเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ และนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ ความสามัคคี การยอมรับซึ่งกันและกัน อันก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เพื่อเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการอยู่ร่วมกัน การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขเอื้ออาทร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน เป็นการเสริมสร้างความรู้และทักษะในการพูดได้เป็นอย่างดี ตัวบุคคลเองก็เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้เป็นที่น่าเชื่อถือ เกิดความศรัทธาและการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มาติดต่อกับองค์กร สามารถสื่อสารกับประชาชนผู้มารับบริการให้เข้าใจ ลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรได้ฝึกปฏิบัติในการพูดในโอกาสต่างๆ ตามหลักวิชาการ ลดการประหม่าที่จะเกิดขึ้นได้เมื่อถูกเชิญออกไปพูดในที่สาธารณะหรือที่ชุมชน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการประสานงานและการปฏิบัติงานต่อไปและเพื่อปลูกจิตสำนึกรักในการอยู่ในองค์กร

แบบประเมินความพึงพอใจ

สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

โครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของเทศบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
หลักสูตร "ศิลปะการพูดและพัฒนาบุคลิกภาพ" ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
ระหว่างวันที่ ๒๗-๒๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓
ณ โรงแรมระเบียงทรายรีสอร์ท ตำบลขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
****

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของเทศบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หลักสูตร "ศิลปะการพูดและพัฒนาบุคลิกภาพ" ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ระหว่างวันที่ ๒๗-๒๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ณ โรงแรมระเบียงทรายรีสอร์ท ตำบลขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยทอดแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๐ คน ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย ของบุญชม ศรีสะอาด ๒๕๓๒ : ๑๑๑

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ – ๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ – ๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ – ๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ – ๒.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ – ๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

<u>ส่วนที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๒๐	๕๐.๐๐
หญิง	๒๐	๕๐.๐๐

๒. อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑๘-๒๔ ปี	๑	๒.๕๐
๒๕-๓๕ ปี	๙	๒๒.๕๐
๓๖-๔๕ ปี	๑๔	๓๕.๐๐
๔๖-๕๕ ปี	๑๐	๒๕.๐๐
๕๖ ปี ขึ้นไป	๖	๑๕.๐๐

๓. การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๓	๓๒.๕๐
ปริญญาตรี	๑๙	๔๗.๕๐
ปริญญาโท	๘	๒๐.๐๐
อื่นๆ	-	-

๔. ตำแหน่งประเภท	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
คณะผู้บริหาร	๔	๑๐.๐๐
สมาชิกสภา	๗	๑๗.๕๐
พนักงานเทศบาล	๑๖	๔๐.๐๐
พนักงานจ้าง	๑๓	๓๒.๕๐

<u>ส่วนที่ ๒</u> ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ /การนำไปใช้ ต่อการเข้าร่วมโครงการ

ตารางที่ ๑ แสดงความพึงพอใจด้านวิทยากร

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจ / การนำความรู้ไปใช้						
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑	เฉลี่ย	ระดับ
๑. ด้านวิทยากร							
๑.๑ การแต่งกายและบุคลิกภาพของวิทยากร	๓๔	๖	๐	๐	๐	๔.๘๕	มากที่สุด
๑.๒ ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของวิทยากร	๒๘	๑๐	๑	๑	๐	๔.๖๒	มากที่สุด
๑.๓. รูปแบบและวิธีการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร	๒๖	๑๔	๐	๐	๐	๔.๖๕	มากที่สุด
๑.๔. วิทยากรสามารถถ่ายทอดและสื่อสารได้น่าสนใจ เข้าใจง่าย ชัดเจน	๒๘	๑๐	๒	๐	๐	๔.๖๕	มากที่สุด
๑.๕. การตอบข้อซักถามและช่วยแก้ปัญหาของวิทยากร	๒๐	๑๘	๒	๐	๐	๔.๔๕	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการอบรม ด้านวิทยากรพบว่า การแต่งกายและบุคลิกภาพของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๔.๘๕ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ รูปแบบและวิธีการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรและวิทยากรสามารถถ่ายทอดและสื่อสารได้น่าสนใจ เข้าใจง่าย ชัดเจน ที่มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ อยู่ในระดับมากที่สุด ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ อยู่ในระดับมากที่สุด และการตอบข้อซักถามและช่วยแก้ปัญหาของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ แสดงความพึงพอใจด้านสถานที่/ระยะเวลา/อาหาร

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจ / การนำความรู้ไปใช้					เฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑		
๒. ด้านสถานที่ / ระยะเวลา / อาหาร							
๒.๑. สถานที่ฝึกอบรมมีความเหมะสม	๑๒	๒๕	๓	๐	๐	๔.๒๒	มาก
๒.๒. ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	๑๖	๑๘	๕	๑	๐	๔.๒๒	มาก
๒.๓. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่จัดอบรม	๑๘	๑๗	๕	๐	๐	๔.๓๒	มาก
๒.๔. อาหาร มีความเหมาะสม	๑๑	๑๖	๑๒	๐	๑	๓.๙	มาก
๒.๕ การบริการของพนักงานสถานที่ฝึกอบรม	๕	๑๕	๑๕	๕	๐	๓.๕	ปานกลาง

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการอบรมด้านสถานที่/ระยะเวลา/อาหาร พบว่า ผู้ข้าร่วมโครงการอบรมพึงพอใจด้านความเหมาะสมของระยะเวลาที่จัดอบรมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือพึงพอใจในเรื่องสถานที่ฝึกอบรมมีความเหมะสมและความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ อยู่ในระดับมาก พึงพอใจด้านอาหาร มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๐ อยู่ในระดับมากและ การบริการของพนักงานสถานที่ฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๓.๕๐ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงความพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจ / การนำความรู้ไปใช้						
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑	เฉลี่ย	ระดับ
๓. ด้านความรู้ความเข้าใจ							
๓.๑ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนอบรม	๒	๑๒	๑๙	๗	๐	๓.๒๒	ปานกลาง
๓.๒ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้หลังการอบรม	๑๙	๑๘	๒	๑	๐	๔.๓๗	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการอบรมด้านความรู้ ความเข้าใจพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการอบรมมีความเข้าใจในเรื่องนี้หลังการอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ อยู่ในระดับมาก และผู้เข้าร่วมโครงการอบรมมีความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๒ อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงความพึงพอใจด้านการนำความรู้ไปใช้

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจ / การนำความรู้ไปใช้						
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑	เฉลี่ย	ระดับ
๔. ด้านการนำความรู้ไปใช้							
๔.๑ มีความมั่นใจและได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการฝึกอบรม	๑๔	๒๕	๑	๐	๐	๔.๓๒	มาก
๔.๒ ความรู้ที่ได้สามารถนำไปพัฒนาตนเองและองค์กรได้	๑๔	๒๕	๑	๐	๐	๔.๓๒	มาก
๔.๓ สามารถพูดในที่ชุมชน/สาธารณะได้	๑๑	๒๔	๔	๑	๐	๔.๑๓	มาก
๔.๔ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	๑๓	๒๕	๒	๐	๐	๔.๒๘	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการอบรมด้านการนำความรู้ไปใช้พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความมั่นใจและความรู้ที่ได้สามารถนำไปพัฒนาตนเองและองค์กรได้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ อยู่ในระดับมาก และสามารถพูดในที่ชุมชน/สาธารณะได้น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

<u>ส่วนที่ ๓</u> ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

๑. เหมาะสมทุกอย่าง
๒. การบริการของพนักงานสถานที่อบรมไม่ดีเท่าที่ควร
๓. ควรเพิ่มเวลาในการฝึกอบรมมากขึ้น
๔. ควรจัดทำเอกสารประกอบการอบรมให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้นำไปทบทวนในภายหลังการอบรมได้
๕. อยากให้มีการจัดอบรมทุกปี
๖. เห็นควรให้มีการอบรมในรูปแบบนี้ในโอกาสต่อไป

<u>ส่วนที่ ๔</u> สรุปประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรม

๑. การแต่งกายให้ถูกกาลเทศะ
๒. การพูดที่เหมาะสม
๓. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน
๔. สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างดี
๕. สามารถพูดในที่ชุมชนหรือที่สาธารณะได้อย่างเหมาะสม
๖. ได้รับความรู้ความเข้าใจในหลักการพูด สามารถนำมาใช้ได้จริง
๗. รู้ทักษะหลักการพูดในที่ชุมชนได้อย่างถูกต้อง
๘. การพัฒนาบุคลิกภาพในด้านต่างๆ
๙. พนักงานมีความมั่นใจและกล้าแสดงออกมากขึ้น
๑๐. ได้เสริมสร้างบุคลิกภาพของตนเอง ให้ดูดี
๑๑. มีความมั่นใจในการพูดมากขึ้น
๑๒. ได้ทราบหลักการที่ถูกต้องเกี่ยวกับการพูดในที่สาธารณะ และจัดการความตื่นเต้นในขณะพูดได้
๑๓. ได้ฝึกปฏิบัติพูดในสถานการณ์ต่างๆ
๑๔. สามารพัฒนาตนเองได้
๑๕. ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

<u>ส่วนที่ ๕</u> ช่วงระยะเวลาในการจัดอบรมครั้งต่อไป

✪ ช่วงระยะเวลาเดิมที่เคยจัดมีความเหมาะสมอยู่แล้ว
✪ ช่วงระยะเดือน กุมภาพันธ์ – มีนาคม
✪ ตามความเหมาะสมของผู้จัดโครงการ

<u>ส่วนที่ ๖</u> หลักสูตรที่ต้องการอบรมในครั้งต่อไป

๑. ทัศนคติที่ดีการอยู่ร่วมกันในองค์กร
๒. การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน
๓. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่างๆ
๔. การพัฒนาสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ให้เหมาะกับวิกฤตสังคมในปัจจุบัน
๕. การแต่งกายที่เหมาะสมและถูกกาลเทศะ
๖. จิตวิทยาในการสื่อสาร