

การพัฒนาการสื่อสารเพื่อส่งเสริมบุคลิกภาพในองค์กร
THE DEVELOPMENT OF COMMUNICATION FOR
ENHANCING PERSONALITY IN THE ORGANIZATION



¹พระมหาพิชณ สณญเมธ, ²วีรกาญจน์ กนกกมลเศและ ³ไว ชีรัมย์

¹Phramaha Pitsanu Sannametho, ²Veerakarn Kanokkamales and ³Wai Chueram

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ประเทศไทย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

¹pitsanu_S@gmail.com

Received December 25, 2020; Revised February 12, 2021; Accepted March 21, 2021

บทคัดย่อ

บุคลิกภาพมีความสำคัญมากต่อการพูดโดยเฉพาะการพูดต่อหน้าชุมชน ผู้พูดหรือผู้ฟังจะต้องมีบุคลิกภาพที่ต้องตาผู้ฟัง บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการพูดต่อหน้าที่ชุมชนจนการฝึกอบรมในปัจจุบันหลายๆ หลักสูตรมักจะมีเนื้อหาบุคลิกภาพกับการพูด เช่น หลักสูตรการพัฒนาบุคลิกภาพกับการพูดต่อหน้าที่ชุมชน หลักสูตรการพัฒนาบุคลิกภาพกับการพูดแบบผู้นำ ฯลฯ เราจะเห็นว่าบุคลิกภาพภายในของนักพูดมีความสำคัญมากในการพูด สำหรับบุคลิกภาพภายนอก ผู้พูดที่มีบุคลิกภาพที่ดีมีส่วนช่วยให้ ประสบความสำเร็จในการพูด ผู้พูดต้องพัฒนาบุคลิกภาพให้ดีขึ้นด้วยการปฏิบัติตามกระบวนการ พัฒนาบุคลิกภาพ 4 ขั้น คือ วิเคราะห์ตนเอง การปรับปรุงแก้ไข การแสดงออก และการประเมินผล บุคลิกภาพด้านต่างๆ ที่ควรพัฒนาในการพูด ได้แก่ รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย การปรากฏกาย การใช้สายตา การ

¹ อาจารย์, คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

³ อาจารย์, คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ใช้เสียง การใช้กิริยาท่าทาง การสร้างความเชื่อมั่นในตนเองนอกจากพัฒนาบุคลิกภาพด้านดังกล่าวแล้ว การพัฒนาเกี่ยวกับการใช้ภาษาในการพูดก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องพัฒนาอยู่เสมอเช่นเดียวกัน

คำสำคัญ : การเสริมสร้าง; บุคลิกภาพ; การสื่อสาร

Abstract

Personality is crucial for speaking especially in front of the public. The speakers or orators must have a personality that appeals to the listener. Personality is related to speaking in front of the public. The current training courses, thus, include the content of personality and speaking such as a course of public speaking and personality development, leadership speaking and personality development etc. It is, thus, seen that internal personality of the speakers is crucial in speaking. For external personality, good personalities of the speakers help succeeding in speaking. The speakers must also develop their personality through the following process of 4 steps in personality development including: self-analysis, improvement, expression and evaluation. Various personality traits also need to be developed in speaking such as appearance, dressing, presentation, eyes contact, voice tones, gestures, and self-confidence. In addition to developing the mentioned personality, the use of language in speaking is also necessary to be continuously developed.

Keywords: Enhancement, Personality, Communication

บทนำ

บุคลิกภาพมีความสำคัญมากต่อการพูดโดยเฉพาะการพูดต่อหน้าที่ชุมชน ผู้พูดหรือนักพูดจะต้องมีบุคลิกภาพที่ต้องตาผู้ฟัง บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการพูดต่อหน้าที่ชุมชน จนการฝึกอบรมในปัจจุบันหลายๆ หลักสูตรมักจะมีเนื้อหาบุคลิกภาพกับการพูด เช่น หลักสูตรการพัฒนาบุคลิกภาพกับการพูดต่อหน้าที่ชุมชน หลักสูตรการพัฒนาบุคลิกภาพกับการพูดแบบผู้นำ ฯลฯ เราจะเห็นว่าบุคลิกภาพภายในของนักพูดมีความสำคัญมากในการพูด

สำหรับบุคลิกภาพภายนอก เช่น การแต่งตัว การเดิน การยืน การนั่ง การแสดงท่าทาง ฯลฯ ก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน ผู้ที่ต้องการเป็นนักพูดจึงมีหน้าที่ที่ต้องฝึกฝนและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

การพัฒนาบุคลิกภาพ

1. ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) มาจากรากศัพท์ภาษากรีก คือ Persona (Per+Sonare) ซึ่งหมายถึง Mask ที่แปลว่า หน้ากากที่ตัวละคร ใช้สวมใส่ในการเล่นเป็น บทบาทแตกต่างกันไปตามที่ได้รับฮาร์ดแมน (Hartman) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ส่วนรวมทั้งหมดที่บุคคลแสดงออกโดยกริยาอาการ ความนึกคิด อารมณ์ นิสัยใจคอ ความสนใจ การติดต่อกับผู้อื่น ตลอดจนรูปร่างหน้าตา การแต่งกายและความสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น เออร์เนส อาร์.ฮิลการ์ด (Hilgard) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะส่วนรวมของบุคคล และการแสดงออกของพฤติกรรม ซึ่งชี้ให้เห็นความเป็นปัจเจกบุคคล ในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงลักษณะที่ส่งผลต่อการติดต่อ สัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ ความรู้สึกนับถือตนเอง ความสามารถ แรงจูงใจปฏิกิริยาในการเกิดอารมณ์ และลักษณะนิสัยที่สะสมจากประสบการณ์ชีวิต อัลลิส แจมเจริญ ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะส่วนรวมของบุคคลทั้งหมดที่แสดงออกมาปรากฏ ให้คนอื่นได้รู้ได้เห็น ซึ่งแตกต่างกันเพราะภาวะสิ่งแวดล้อมที่สร้างตัวบุคคลนั้นแตกต่างกันประการหนึ่ง และพันธุกรรม ที่แต่ละบุคคล ได้มากก็แตกต่างกันไปอีกประการหนึ่ง (อัลลิส แจมเจริญ,2530)

จากความหมายของ "บุคลิกภาพ" สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะตัวบุคคล โดยส่วนรวม ทั้งลักษณะทางกาย รูปร่างหน้าตากริยาท่าทาง น้ำเสียง คำพูด ความสามารถทางสมองทักษะการท กิจกรรมต่างๆ และลักษณะทางจิต ความรู้สึกนึกคิด เจตคติค่านิยม ความสนใจ ความมุ่งหวัง อุดมคติ เป้าหมาย ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของแต่ละคน

2. ความสำคัญของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพของแต่ละคนเป็นสิ่งประจำตัวของคนที่ทำให้แตกต่างจากคนอื่น แต่ละคนมีบุคลิกภาพเป็นของตัวเอง ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานประสานกันของสมองที่ขึ้นอยู่กับ

พันธกรรมและประสบการณ์ที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไปบุคลิกภาพมีความสำคัญต่อบุคคลดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นแรงพลังกระตุ้นให้มานะพยายาม ดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ทำให้บุคคลมีความอดทน ต่อสู้บากบั่น ใช้ความสามารถลงทุนลงแรง สนใจใฝ่รู้ในทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้า แต่ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ก็จะลงทุนลงแรงน้อยเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายน้อยลงไป ทำให้งานขาดประสิทธิภาพ

2.2 กำหนดทิศทางการทำงาน ได้แก่ ความคิดริเริ่ม กล้าได้กล้าเสีย

1) บุคคลที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สูง มักดำเนินงานโดยคิดค้นความแปลกใหม่ให้กับผลผลิตหรือการให้บริการรวมทั้งการใช้กลยุทธ์หลากหลายเพื่อการตลาดและการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อเอาชนะคู่แข่งและดำรงงานให้คงอยู่หรือก้าวหน้าต่อไป

2) บุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสีย บุคคลนี้มักจะยอมลงทุน เสียง กล้าเผชิญกับความล้มเหลว เพราะถ้าได้ก็จะได้มากจนขึ้นพลิกผันชีวิตของตนเองได้

3) บุคคลที่มีความระมัดระวังรอบคอบสูง มักจะไม่ลงทุนกับสิ่งที่ไม่แน่นอนและจะทำงานประเภทที่ก้าวได้เรื่อยๆ คือ ก้าวช้าแต่ตนเองรู้สึกว่ามันคง

2.3 ความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพทางด้าน เช่น บุคคลที่รักษาคำพูด อารมณ์มั่นคง มีเหตุผลวางตนได้ถูกต้องตามกาลเทศะ มีน้ำใจ ทำอะไรโดยนึกถึงใจเขาใจเรา เป็นต้น ถ้าเป็นหัวหน้าก็จะเป็นที่ยอมรับของลูกน้อง เป็นมิตรที่ดี และสร้างความรู้สึกไว้วางใจให้แก่ลูกค้ายได้ แต่ถ้าบุคคลมีลักษณะไม่น่าเชื่อถือ มักเกิดปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ผู้อื่นอาจไม่ไว้วางใจ ไม่เชื่อถือศรัทธา ไม่ยอมรับไม่ร่วมงานด้วย ซึ่งอาจสร้างความเสียหายให้งานได้ เป็นต้น (อัลซลี แจ่มเจริญ,2530)

3. องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นภาพรวมที่ตัวเราแสดงออกทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัว โดยมีคนอื่นมองอยู่หรือรู้สึกกับสิ่งที่เราแสดงออก ดังนั้น จึงต้องมีการระมัดระวังและตกแต่งเสริมเติมให้บุคลิกภาพของเรายิ่งน่ามอง และเป็นที่น่าสนใจของคนรอบตัว องค์ประกอบของบุคลิกภาพที่จะกล่าวถึงในที่นี้ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพทางกาย บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตวิทยา บุคลิกภาพทางสังคม และบุคลิกภาพทางสติปัญญา

3.1 บุคลิกภาพทางกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของบุคคล เพราะเป็นสิ่งแรกที่ปรากฏแก่สายตาผู้คน ดังนั้นความสะอาดของร่างกายจึงเป็นสิ่งสำคัญ รองลงมาคือการแต่ง

กายที่เรียบร้อยเหมาะสมกับตำแหน่ง วัยและสถานการณ์ ทั้งสองส่วนนี้จะเป็นตัวสื่อสารให้คนภายนอกรู้จักตัวคุณเอง ไม่ว่าจะเป็น ระดับการศึกษา ฐานะ ตำแหน่ง ฯลฯ

3.2 บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตวิทยา หมายถึง อารมณ์เป็นสิ่งที่แสดงให้คนรู้จักเราได้อย่างชัดเจน ผู้นำที่มีบุคลิกภาพดีต้องมีความมั่นคงทางอารมณ์ ทนต่อความกดดันได้ ระวังอารมณ์โกรธได้อย่างรวดเร็ว ไม่หงุดหงิดบ่นว่าตลอดเวลา ต้องกล้าเผชิญอุปสรรคอย่างไม่ย่อท้อ เคารพสิทธิผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และต้องมีจิตวิทยาในการพูดพูดจาชมเชย โน้มน้าวจูงใจให้คนทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานได้ รวมทั้งไม่ตรีจิตใจที่จะส่งเสริมความก้าวหน้าด้วย

3.3 บุคลิกภาพทางสังคม หมายถึง ความเป็นผู้นำในการศึกษาหาความรู้ในพิธีการต่างๆตามบรรทัดฐาน (Norms) ของสังคมเพื่อจะได้ปฏิบัติตามมารยาทสากลได้อย่างถูกต้อง สามารถเป็นตัวช่วยให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3.4 บุคลิกภาพทางสติปัญญา หมายถึง ความรอบรู้และมองการณ์ไกลเป็นสิ่งสำคัญกับผู้ที่อยู่ในสถานะ “ผู้บริหาร” ผู้บริหารที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์พอที่จะเป็นผู้นำกลุ่มได้ สามารถสร้างสิ่งทีก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ อีกทั้งการมีบุคลิกภาพที่ดีทางสติปัญญา

แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพของบุคคล สามารถพัฒนาเปลี่ยนแปลงได้ตามบทบาท และอาชีพที่ดำเนินการอยู่การพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงาน ที่นี้จะกล่าวถึงการพัฒนาบุคลิกภาพโดยทั่วไปและบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาบุคลิกภาพโดยทั่วไป

1.1 การพัฒนาบุคลิกภาพทางกาย ควรใช้เครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ให้เหมาะสมกับรูปร่างของตน ไม่ฟุ้งฟ่าหรืออนามัยจนเกินไป บุคลิกภาพทางกายเป็นสิ่งประทับใจครั้งแรกนอกจากการดูแลตนเอง เรื่องการแต่งกายและความสะอาด ควรตรวจสอบตนเองเกี่ยวกับภาษาและกิริยาท่าทาง

1.2 การพัฒนาบุคลิกภาพทางสติปัญญา ความรู้ลึกนึกคิด เจตคติ และความสนใจเมื่อบุคคลคิดว่าตนเองมีความสามารถด้านใดเป็นพิเศษก็พัฒนาด้านนั้น รวมทั้งสะสมความรู้หรือความสนใจด้านอื่นๆ ด้วย เช่น มีส่วนร่วมในการทำงานของสโมสร สมาคม

และองค์การต่างๆ ร่วมในการกีฬาการละเล่น หรือในกิจกรรมต่างๆ เป็นต้นเพราะจะทำให้มีความคิดและความสนใจที่กว้างขึ้นทำให้มีเพื่อนใหม่เพิ่มความมั่นใจในตนเอง

1.3 การพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ วิธีการที่ดีก็คือไม่ปล่อยให้มอารมณ์พลุ่งพล่านเพราะจะทำให้บุคคลก้าวร้าวหยาบคายต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บริหาร ลูกค้า และบุคคลทั่วไป หรือแม้แต่การแสดงออกซึ่งความรักความชอบก็ควรจะสำรวมให้อยู่ในระดับที่พอดีให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป

1.4 การพัฒนาบุคลิกภาพทางสังคม ปัจจัยเบื้องต้นที่จูงใจ ให้บุคคลอื่นอยากคบหาสมาคมด้วย เช่น กิริยาท่าทาง น้ำเสียง ภาษาพูด การแต่งกาย และการวางตน เป็นต้น ปัจจัยที่จะทำให้มิตรภาพยั่งยืนมาจากคุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวบุคคล เช่น น้ำใจที่ให้ผู้อื่น ความไม่เห็นแก่ตัว ความซื่อสัตย์ ความบริสุทธิ์ใจ การรู้จักใจเขาใจเรา ความเป็นคนตรงต่อเวลา เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้บุคคลควบคุมตนเองให้ประพฤติปฏิบัติได้ และเมื่อทำไปนานๆ ก็เกิดความเคยชิน และกลายเป็นลักษณะประจำตัว

2. การเสริมสร้างบุคลิกภาพ

2.1 การมองต้องพยายามใช้สายตาด้วยความสุภาพเรียบร้อย เพราะสายตาสามารถบอกถึงความรัก ความเกลียดชัง ความเมตตาปราณี ความโกรธแค้น ความเคารพนับถือหรือความเหยียดหยาม ดูหมิ่นดูแคลนได้ระวางในการใช้สายตาอย่าให้เกิดความเข้าใจผิดหรือรู้สึกติดลบได้

2.2 การแต่งกาย ต้องคำนึงถึงความสะอาดเรียบร้อย ทุกครั้งที่เลือกเครื่องแต่งกายหรือกำลังจะแต่งกาย ถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ แต่งกายให้พอดี อย่าให้มากเกินไปหรือน้อยเกินไป

2.3 การพูด ศิลปะในการพูดต้องพูดให้ชนะใจผู้ฟัง ใช้คำพูดที่มีเหตุผล สุภาพไพเราะมีน้ำเสียงชวนฟัง เสียงดังฟังชัด ฉะฉาน และใช้คำพูดที่เหมาะสมกับผู้ฟังโดยคำนึงถึงเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความสนใจพิเศษของผู้ฟัง สถานที่ เวลา และโอกาสเพราะการแต่งกายบ่งบอกความพิถีพิถันและเอาใจใส่ตัวเอง ช่วยทำให้ดูดีหรือดูแย่ได้

2.4 การเดิน เดินให้มืท่าทางสง่าและเรียบร้อย โดยเดินให้ตัวตรง ออกมายไหล่ผึ่ง เพื่อให้ดูสง่า เวลาเดินให้ก้าวเท้ายาวพอประมาณและสอดคล้องกับเสื้อผ้าหรือรองเท้าที่สวมใส่ ว่าก้าวแคไหนจึงดูคล่องแคล่วและปลอดภัย ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดเสียงดังจนเกินไป เพราะเสียงฝีเท้าจะไปรบกวนผู้อื่น ไม่เดินผ่ากลางผู้อื่นที่ยืนสนทนากัน

2.5 การแสดงท่าทางให้เป็นธรรมชาติ สง่า ท่าทางที่ดีจะต้องมาจากพื้นฐานของความสงบ สำรวมให้เกียรติทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น ควรมีท่าทางประกอบเพื่อให้ดูผ่อนคลายและเสริมในสิ่งที่พูดหรือเล่า ต้องระวังท่าทางที่ไม่สวยงาม เวลาพูดหรือทำอะไรก็ตาม อย่ามีการแสดงท่าประกอบมากเกินไปจนน่าเกลียดหรือแสดงท่าที่ไม่สุภาพ

2.6 การทำงาน ต้องทำด้วยท่าทางคล่องแคล่ว ด้วยความชำนาญและให้ได้ผลงานดีเด่นทำด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ อย่าให้น้อยไปกว่าความสามารถที่เรามีหรือทำได้ความน่าชื่นใจของผู้ร่วมงานหรือหัวหน้างานทุกคนก็คือ การมีเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องที่ทำงาน"เต็มความสามารถ"อยู่ตลอดเวลา นั่นคือบุคลิกแห่งความสำเร็จ

2.7 การรักษาสุขภาพร่างกาย ต้องระวังสุขภาพให้ดีอย่าให้มีโรค ผู้ที่ป่วยบ่อยๆ แอดๆ จะดูเป็นคนขี้โรค ซึ่งน่าเป็นห่วงมากกว่าน่าชื่นชม ดูอ่อนแอ ไม่คล่องแคล่ว โรคบางโรคส่งผลถึงความซื่อสัตย์ ท่อเหี่ยว หม่นหมอง จึงขาดสง่าราศีการดูแลสุขภาพให้ดีคือต้นทุนของการพัฒนาบุคลิกภาพที่สำคัญที่สุด

3.การพัฒนาบุคลิกภาพในการพูด

ในการพูดนั้น ผู้พูดจำเป็นต้องแสดงออกถึงบุคลิกภาพของตนเอง อันได้แก่การแต่งกาย การใช้ภาษา การใช้น้ำเสียง การใช้สายตา การแสดงออกทางสีหน้า อากัปกิริยาท่าทาง ปฏิภาณไหวพริบ ความจำ อารมณ์ขัน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นเสมือนเครื่องมือในการสื่อความรู้ ความคิด ตลอดจนความรู้สึกไปยังผู้ฟัง นักพูดที่ดีจึงจำเป็นต้องสำรวจบุคลิกภาพของตนเองว่ามีอะไรเด่นอะไรด้อย พยายาม รักษาบุคลิกภาพส่วนที่ดีให้คงอยู่ตลอดไป บุคลิกภาพส่วนใดด้อยก็พยายามปรับปรุงแก้ไขดังที่ ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ กล่าวไว้ว่า “บุคลิกภาพเป็นสมบัติเฉพาะตัวของบุคคล ยังไม่เคยมี ใครมีบุคลิกภาพเหมือนกันทุกประการ บุคลิกภาพที่ดีที่สุดไม่มี มีแต่จะทำให้บุคลิกภาพดีขึ้นได้ อย่างไร” บุคลิกภาพ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้คือ

3.1 บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ ลักษณะเฉพาะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่สังเกตเห็นได้ชัด สามารถสัมผัสด้วย ประสาททั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย เมื่อผู้พูดปรากฏกายต่อหน้าผู้ฟัง บุคลิกภาพภายนอกจะแสดงออกให้ผู้ฟังสัมผัสได้ ได้แก่ลักษณะต่างๆ ดังนี้

1) รูปร่างหน้าตาของผู้พูด ได้แก่ รูปร่างโฉมโนมพรรณของผู้พูดแต่ละคนที่มีลักษณะ ต่างจากคนอื่น เช่น คำหน้าเป็นอย่างไร ลักษณะสูงต่ำ ดำขาว อ้วนผอม เป็นต้น ผู้พูดที่มีรูปร่าง หน้าตาดีจะช่วยดึงดูดความสนใจของผู้ฟังได้ดีกว่าผู้พูดที่มีรูปร่างหน้าไม่ดี แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าผู้พูดคนนั้นจะได้รับความสนใจจากผู้ฟังดีเสมอตลอดไป หากพูดไม่ดี

หรือบุคลิกด้านอื่นด้วย ก็อาจ ดึงดูดความสนใจของผู้ฟังผู้ที่มีความสามารถทางการพูดด้านอื่นไม่ได้

2) การแต่งกาย เป็นบุคลิกภาพที่สำคัญอย่างหนึ่ง ช่วยให้ผู้พูดมีเสน่ห์ ชวนมอง การแต่งกายสุภาพ ถูกตามกาลเทศะและวัฒนธรรมอันดีงาม จะทำให้ผู้ฟังเลื่อมใสศรัทธา อยากพูด และสมาคมด้วย ผู้แต่งกายดี หมายถึง แต่งด้วยเสื้อผ้าที่สะอาดเรียบร้อย ไม่คับไม่หลวมจนเกินไป ทรงผมสุภาพตามสมัยนิยม ไม่ทันสมัยจนเกินไป

3) การปรากฏตัว เป็นเครื่องแสดงถึงบุคลิกภาพสำคัญอย่างหนึ่งของผู้พูดให้ปรากฏ ออกมา ถ้าผู้พูดปรากฏตัวต่อหน้าผู้ฟังอย่างปกติ ไม่ลุกลี้ลุกลน ไม่เกร็ง ไม่เครียด ยืนหรือนั่งใน ท่าปกติ อยู่ในอาการเป็นธรรมชาติ ทำจิตใจให้ปกติเหมือนกำลังสนทากับเพื่อน หรือผู้ที่คุ้นเคย ไม่แสดง อาการประหม่า ผู้พูดควรวางตัวให้เป็นปกติ สงบเสถียรก็จะทำให้ผู้ฟังเกิดความเลื่อมใสศรัทธาได้

4) สีหน้าและสายตา ในขณะที่พูด ผู้ฟังย่อมเห็นและมองหน้าผู้พูดไปด้วย ผู้พูดควร วางสีหน้าให้สดชื่นอยู่เสมอ เพื่อแสดงให้เห็นว่ายินดีที่ได้มาพูดกับผู้ฟังทุกคน การมองควรกวาดสายตา มองผู้ฟังให้ทั่วถึง เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณพูดกำลังพูดกับตนอยู่ตลอดเวลา การใช้สายตามองผู้ฟัง จะช่วยให้ ผู้พูดรู้ปฏิกริยาของผู้ฟังที่มีต่อผู้พูดด้วย เพื่อจะได้ปรับการพูดให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ได้ดี

5) การใช้ท่าทางประกอบการพูด กิริยาท่าทางประกอบการพูดมีผลต่อการสื่อ ความหมายมาก เป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจความหมายง่ายขึ้นและทำให้การพูดไม่น่าเบื่อหน่าย ผู้พูด ควรเคลื่อนไหวและแสดงท่าทางประกอบพอสมควร โดยใช้วิธีวะ เช่น ศีรษะ สีหน้า แขน มือ นิ้ว ลำตัว อย่างกลมกลืนและเป็นธรรมชาติ

6) การใช้น้ำเสียง เสียงและน้ำเสียงเป็นบุคลิกภาพสำคัญประการหนึ่งของผู้พูด การพูดโดยใช้น้ำเสียงที่เหมาะสม เสียงดังพอเหมาะกับจำนวนผู้ฟัง เน้นเสียงในตอนที่ต้องการเน้น เบาลในตอนที่ต้องการเบา ไม่พูดเสียงระดับเดียวกันตลอด ไม่พูดเร็วหรือช้าจนเกินไป ทำน้ำเสียงให้กระฉับกระเฉง ออกเสียงถูกต้องชัดเจนจะช่วยให้ผู้ฟังสนใจและติดตามเรื่องที่พูดไปโดยตลอด

7) การใช้ถ้อยคำภาษา การใช้ถ้อยคำภาษาเป็นสื่อสำคัญประการหนึ่งในการพูด ผู้พูดควรใช้ถ้อยคำสุภาพ เหมาะสมกับเรื่องที่พูดและผู้ฟัง ใช้คำที่ผู้ฟังสามารถรับรู้และเข้าใจได้ ใช้ ถ้อยคำรัดกุม ไม่ใช่คำพูดกำกวม หลายแง่หลาย

สรุปได้ว่าบุคลิกภาพภายนอก เป็นที่สังเกตได้ชัด ผู้ฟังรับรู้ได้ง่าย บางอย่างเพียงปรากฏตัวต่อหน้าผู้ฟังก็ทำให้ผู้ฟังรับรู้บุคลิกภาพของผู้พูดได้แล้ว การแก้ไขปรับปรุงก็สามารถทำได้ไม่ยากจนเกินไป เพียงใช้เวลาฝึกฝนก็สามารถแก้ไขได้ และสามารถวัดผลได้ง่าย

3.2 บุคลิกภาพภายใน ได้แก่ ลักษณะของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งประจำอยู่ในตัวจนกลายเป็นอุปนิสัยประจำของบุคคลนั้น บุคลิกภาพภายในไม่สามารถมองเห็นได้ง่ายอย่างบุคลิกภาพภายนอก สัมผัสได้ยากแต่เมื่ออยู่ร่วมกันนานๆจึงจะค่อยๆ แสดงพฤติกรรมออกมาให้เห็นการแก้ไขเปลี่ยนแปลงทำได้ค่อนข้างยากและต้องใช้เวลาานาน บุคลิกภาพภายใน ได้แก่ ลักษณะดังต่อไปนี้

1) ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นบุคลิกภาพสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้การพูดสำเร็จ ลุล่วงลงได้ด้วยดี ผู้มีความเชื่อมั่นในตนเองจะแสดงออกให้เห็นได้ จากบุคลิกในการพูดเริ่มจาก การปรากฏตัวอย่างสง่า หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่แสดงอาการประหม่า การพูดชัดถ้อยชัดคำแสดง ถึงความมั่นใจในการพูดทำให้การพูดเป็นไปอย่างธรรมชาติและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ความเชื่อมั่นในตนเองสามารถปรับปรุงและเสริมสร้างได้ จากการศึกษาหาความรู้ในสิ่งที่พูดให้เกิดความแม่นยำและมั่นใจว่าสามารถพูดเรื่องนั้นได้อย่างแน่นอน มีความรู้ในเรื่องที่จะพูดได้ อย่างเพียงพอ ก็จะช่วยให้บุคลิกภาพด้านอื่นๆ ดีไปด้วย

2) ความกระตือรือร้น ได้แก่ ความคิดความรู้สึกรักของบุคคลในความอยากรู้ อยากรเรียน ความสนใจใฝ่ศึกษา โดยไม่หยุดนิ่งและเฉื่อยชา ผู้มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง จะช่วยให้เตรียมตัวพร้อมและออกมาพูดด้วยความสดชื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส ช่วยให้ผู้ฟังเกิดความประทับใจได้

3) ความรอบรู้ ผู้พูดที่ดี จะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ สนใจติดตามข่าวสารเหตุการณ์ของสังคม เป็นผู้ทันต่อเหตุการณ์ และวิชาการสาขาต่างๆ สามารถนำความรู้มาประกอบการพูดของตนได้ ช่วยให้ผู้ฟังเกิดความเลื่อมใสศรัทธา และติดตามฟังโดยไม่ เบื่อหน่าย ทำให้การพูดมีความสุขและมีรสชาติ

4) ความคิดริเริ่ม เกิดจากนิสัยเป็นคนชอบคิดชอบทำไม่หยุดนิ่ง มีความสนใจ ใฝ่หาความรู้ และวิเคราะห์วิจารณ์สิ่งต่างๆรอบตัว หาข้อมูลและปรับปรุงสิ่งต่างๆ ด้วยวิธีใหม่ๆ อยู่เสมอทำให้เกิดเป็นนิสัยขึ้นได้ ผู้พูดที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะดึงดูดให้ผู้ฟังมีความสนใจ และศรัทธาได้เป็นอย่างมาก

5) ไหวพริบปฏิภาณ เป็นคุณสมบัติที่ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ในการพูดได้ ผู้พูดที่มีปฏิภาณดีจะช่วยให้การพูดน่าสนใจ และบรรลุมิติประสงค์ในการพูดได้ดีขึ้น ไหวพริบปฏิภาณ เกิดขึ้นได้จากการมีนิสัยช่างสังเกต ฝึกแยกแยะ วิเคราะห์รายละเอียดต่าง ๆ ในสิ่งที่พบเห็น

6) ความจริงใจเป็นบุคลิกภาพสำคัญอย่างหนึ่งของผู้พูดคือผู้พูดควรพูดด้วยความจริงใจ ไม่เสแสร้ง พูดด้วยความประสงค์ที่จะถ่ายทอดความรู้ความคิดให้ผู้ฟังด้วยความบริสุทธิ์ใจ ไม่ปิดบังซ่อนเร้น แอบแฝง หรือหลอกลวงให้ผู้ฟังเข้าใจผิด หรือไขว้เขวได้ ควรพูดด้วยถ้อยคำง่าย ๆ ตรงไปตรงมา

7) ความรับผิดชอบ เป็นคุณธรรมสำคัญที่ผู้พูดควรยึดถือ ความรับผิดชอบจะทำให้ผู้พูดได้รับความศรัทธาจากผู้ฟัง เช่น รับผิดชอบต่อหน้าที่โดยการเตรียมตัวให้พร้อมที่สุดที่จะพูดออกไปต่อคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ฟัง ตลอดจนคำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ตนพูดไม่ทำให้เกิดความวุ่นวายเสียหายหรือขัดต่อศีลธรรมอันดีที่เกิดขึ้นจากการพูดของตน

8) ความจำ ผู้พูดที่ดีจะต้องเป็นนักสะสมจดจำข้อมูลต่างๆ ไว้ใช้ประกอบการพูด ของตน โดยการจดบันทึกและท่องจำไว้ เช่น ข้อมูลสถิติต่างๆ สำนวนสุภาษิตจากวรรณคดี เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม ในโลกวันเวลาที่เกิดเหตุการณ์สำคัญๆ ชื่อและตำแหน่งบุคคลที่เกี่ยวข้อง กับเหตุการณ์นั้นๆ เพื่อนำมาอ้างอิงการพูดให้แม่นยำชัดเจนขึ้น ผู้พูดที่จดจำสิ่งต่างๆ ได้มากจะพูด ได้ชัดเจนมีตัวอย่างประกอบมากทำให้ผู้ฟังเกิดความศรัทธาและสนใจติดตามมากยิ่งขึ้น

9) อารมณ์ขัน เป็นสิ่งที่ช่วยให้การพูดไม่เครียด ช่วยให้ผู้พูดและผู้ฟังผ่อนคลาย อารมณ์ ในสถานการณ์บางอย่างที่เกิดความเครียดเฉื่อยชา อารมณ์ขันช่วยผ่อนคลายและกระตุ้น ให้เกิดความกระฉับกระเฉงขึ้นได้ อารมณ์ขันสามารถสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจผู้พูดได้ เช่น อย่าทำตนเป็นคนจริงจังตลอดเวลา ควรมีอารมณ์สนุกสนานในบางโอกาส และสะสมอารมณ์ขันให้เกิดอยู่ในจิตใจได้สำนึก เวลาพูดก็จะเกิดอารมณ์ขันขึ้นเอง

4. กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพในการพูด

บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการพูดเป็นอย่างมาก ผู้พูดที่มีบุคลิกภาพดีมีส่วนช่วยให้ประสบความสำเร็จในการพูด ผู้ที่ต้องการจะเป็นนักพูดที่ดีจึงต้องพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองอยู่เสมอ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ตนเอง เป็นการสำรวจบุคลิกภาพของตนเองเพื่อจะหาจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องในการพูดของตนเอง การวิเคราะห์อาจเปรียบเทียบพฤติกรรมของตนเองกับ

พฤติกรรมของนักพูดที่ดีหรืออาจฟังเสียงวิจารณ์ของผู้อื่น แล้วบันทึกไว้เป็นข้อๆ ตามลำดับความสำคัญ

4.2 การปรับปรุงแก้ไข ขั้นนี้เป็นการนำจุดบกพร่องที่บันทึกไว้ในขั้นที่ 1 มาปรับปรุง แก้ไขตนเองทีละข้อๆพยายามให้เวลากับตนเองในการปรับปรุงแก้ไข โดยไม่ต้องรีบร้อน และไม่ทอดทิ้งเพราะบุคลิกภาพบางอย่างต้องใช้เวลาในการแก้ไขนานจึงจะเห็นผล

4.3 การแสดงออกเมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมที่เป็นจุดบกพร่องของตนเองจนได้ ดีแล้ว เมื่อมีโอกาสได้พูดก็ควรแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมใหม่ ปฏิบัติตัวตามแนวใหม่ให้เคยชิน จนติดเป็นนิสัย

4.4 การประเมินผล หลังจากที่ได้แสดงออกเป็นพฤติกรรมใหม่ตามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ลองประเมินดูว่าพฤติกรรมใหม่นั้นดีแล้วหรือยัง ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้หรือไม่ มีลักษณะใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม พฤติกรรมใดประเมินผลว่าดีแล้วก็ถือปฏิบัติให้เคยชินจนเป็นนิสัย พฤติกรรมใดแสดงออกแล้วยังไม่ดีไม่ประสบความสำเร็จก็ทำการวิเคราะห์ตนเอง แล้วปฏิบัติตามกระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพในการพูดใหม่เป็นรอบที่ 2 กระบวนการนี้หมุนเป็นรูปวงจร ไม่มี วันสิ้นสุด

แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพด้านต่างๆที่สำคัญ

แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพด้านต่างๆ ที่สำคัญมีรายละเอียดดังนี้

1. รูปร่างหน้าตา

รูปร่างหน้าตาของผู้พูด เป็นลักษณะภายนอกที่ปรากฏให้ผู้ฟังเห็นเด่นชัดจึงเป็นสิ่งเร้าเบื้องต้นต่อผู้ฟัง ผู้พูดแต่ละคนจะมีรูปร่างหน้าตาที่แตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น แคะหน้า ความสูงต่ำ ดำขาว อ้วนผอม ฯลฯ ผู้พูดที่มีรูปร่างหน้าตาดีจะช่วยดึงดูดความสนใจของผู้ฟังได้ แต่รูปร่างหน้าตาบางส่วนเป็นมาแต่กำเนิดเนื่องจากชาติพันธุ์ที่แตกต่างกัน (ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์, 2548) เช่น ผิวพรรณ สีผม สี นัยน์ตา ฯลฯ แม้ว่าปัจจุบันสามารถใช้วิทยาการสมัยใหม่เปลี่ยนแปลงสิ่งเหล่านี้ได้ ก็ถือว่าไม่จำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมากนัก เพียงพยายามรักษาสุขภาพให้ดี หน้าตาสะอาดสะอ้านก็คงเพียงพอ เพราะเรายังมีบุคลิกภาพด้านอื่นมาเสริมอีก รูปร่างหน้าตาเป็นเพียงจุดสนใจเบื้องต้นเท่านั้น

2. การแต่งกาย

การแต่งกายเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีส่วนช่วยสื่อสารให้ผู้ฟังรับรู้เป็นเบื้องต้นว่าผู้พูดมีอุปนิสัยใจคอและรสนิยมอย่างไร การแต่งกายมีส่วนช่วยให้ผู้ฟังเกิดความเลื่อมใส ศรัทธาในตัวผู้พูด การแต่งกายที่เหมาะสมแสดงถึงการให้เกียรติต่อผู้ฟังและเป็นการเคารพต่อสถานที่ การแต่งกายที่ดี คือการแต่งกายที่สุภาพ ดูสะอาดเรียบร้อย ตั้งแต่ทรงผม ใบหน้า เสื้อผ้า เครื่องประดับ ถุงเท้า รองเท้า การแต่งกายไม่เด่นไม่ฉูดฉาดหรือหรูหรา จนเกินไปจนทำให้ ผู้ฟังสนใจการแต่งกายมากกว่าเรื่องที่พูด โดยทั่วไปการแต่งกายที่ดีควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) ความสะอาดเรียบร้อย ผู้พูดที่ดีควรจะต้องแต่งกายด้วยเสื้อผ้า ทรงผม เครื่องประดับต่างๆ ที่มีความสะอาดเรียบร้อย

2) รูปร่างหน้าตา การแต่งกายที่ดีจะต้องเหมาะสมกับรูปร่างหน้าตาของตนเอง เช่น คนที่รูปร่างผอมเล็กควรสวมเสื้อผ้าที่มีลายนิ้วทางขวาง ถ้าเป็นผ้าดอกก็ไม่ควรเป็นดอกเล็ก ๆ และ ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าสีอ่อนจะทำให้รูปร่างดูไม่ผอมจนเกินไป

3) วัย การแต่งกายที่ดีควรจะเหมาะสมกับวัย คือจะต้องพิจารณาตัวเองว่าอยู่ในวัยใด ทรงผม รูปแบบเสื้อผ้า และเครื่องประดับควรเหมาะสมกับวัยของตน อย่างเช่น ผู้สูงอายุ ควรแต่งตัวให้มีความสง่างามกว่าผู้อ่อนอายุ

4) ฐานะ การแต่งกายที่ดีควรคำนึงถึงฐานะทางสังคมของตนด้วย เช่น คนที่เป็นครูไม่ควรไว้ผมยาวรุงรัง หรือใช้เสื้อผ้าแบบแปลก

5) สมัยนิยม การแต่งกายควรพอเหมาะพอดีกับสมัยนิยม ไม่ล้ำสมัยหรือล้าสมัยจนเกินไป การแต่งกายล้ำสมัยจนเกินไปผู้ฟังอาจดูเป็นแพชั่นโชว์ หรือการแต่งกายล้าสมัยจนเกินไปผู้ฟังอาจดูเป็นตัวตลกได้

6) กาลเทศะ การแต่งกายที่ดีต้องเหมาะสมกับกาลเทศะคือเหมาะสมกับโอกาส และสถานที่ที่ได้รับเชิญไปพูดอย่างเช่น ได้รับเชิญไปปาฐกถาพิเศษในพิธีเปิดการประชุมสัมมนา ทางวิชาการ ณ ห้องประชุมโรงแรมชั้นหนึ่งผู้พูดควรสวมชุดสากลให้เรียบร้อย แต่ถ้าได้รับเชิญให้ชาวบ้านฟัง ณ ศาลาการเปรียญในวัดแห่งหนึ่งไม่จำเป็นต้องสวมชุดสากล เพียงแต่แต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยดูดีก็พอแล้ว

จากที่กล่าวมาแล้ว ชี้ให้เห็นว่าการแต่งกายของผู้พูดเป็นเรื่องสำคัญ ไม่ควรปล่อยปละละเลย แม้แต่สิ่งเล็กๆ น้อยๆ เช่น การแต่งหน้า ทาปาก ก็อยู่ในสายตาผู้ฟังทั้งสิ้น เมื่อต้องออกไปปรากฏกายต่อหน้าผู้ฟังจำนวนมากๆ ผู้พูดต้องเอาใจใส่การแต่งกายเป็นพิเศษ

โดยยึดหลักการ แต่งกายสั้นๆ ว่า “สะอาด สมตัว สมวัย สมฐานะ ทันสมัยและถูกกาลเทศะ” (อัญชลี แจ่มเจริญ, 2530)

3. การปรากฏกาย

การปรากฏกายต่อหน้าผู้ฟังเป็นสิ่งแสดงถึงบุคลิกภาพที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้พูด ถ้าเราปรากฏกายอย่างกระตือรือร้น แสดงออกถึงความสดชื่นกระปรี้กระเปร่า มีความสง่าไม่ว่าจะเป็นการยืนพูดหรือนั่งพูด เป็นการแสดงถึงความพร้อม ความเต็มใจที่จะพูดทำให้ผู้ฟังเกิดศรัทธาในตัวผู้พูดอีกส่วนหนึ่งด้วย การปรากฏแสดงออกให้ผู้ฟังเห็นตั้งแต่ท่าทางการลุกจากที่นั่ง เดินขึ้นเวทีไปจนถึงการยืนหรือนั่งพูดในที่นี้จะแนะนำเฉพาะการเดินและการทรงตัว

1) การเดิน เมื่อพิธีกรเชิญให้เราไปพูด การเดินจะเป็นสิ่งแรกที่เป็นจุดสนใจของผู้ฟังทุกสายตาของผู้ฟังจะมองมายังผู้พูด เมื่อผู้พูดลุกจากที่นั่งควรทรงตัวอย่างสง่างาม แสดงออกด้วยความสดชื่น ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ก้าวเดินด้วยฝีเท้าพอเหมาะ ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป แกว่งแขนตามสบาย ไม่แสดงอาการกระมัดกระเมี้ยนเอียงอาย เมื่อถึงแท่นพูดควรหยุดสักอึดใจหนึ่ง กวาดสายตาไปทั่วๆ ผู้ฟัง แล้วจึงเริ่มปฏิสันถารหรือกล่าวทักทายผู้ฟัง

2) การทรงตัว การทรงตัวหรือการยืนที่ดีในการพูดนั้น ควรยืนอย่างสง่า เท้าทั้งสองห่างกันพอสมควร ใช้น้ำหนักลงบนเท้าทั้งสอง เท้าซ้ายหรือเท้าขวาอาจจะก้าวเฉียงไปข้างหน้า เล็กน้อยพอสมควรไม่เครียด

4. การใช้สายตา

การใช้สายตาเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการพูด เมื่อผู้พูดมีโอกาสสบตาผู้ฟัง การสื่อความหมายในการพูดก็เป็นไปโดยสะดวกและสร้างความเข้าใจกันได้โดยรวดเร็วยิ่งขึ้น มีผู้กล่าวว่า “ดวงตาเป็นหน้าต่างของดวงใจ” ทั้งนี้เพราะสายตาสามารถบอกอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูดได้ ผู้ฟังสามารถวิเคราะห์ได้ว่าคำพูดที่พูดออกไปว่าเป็นการพูดด้วยความจริงใจหรือเสแสร้งสายตาจึงสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังได้ดี การใช้สายตาในการพูด

5. การใช้เสียง

เสียงเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งในการพูด เสียงเป็นตัวถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดของผู้พูดไปยังผู้ฟัง ถ้าผู้พูดรู้จักใช้เสียงให้มีพลัง มีชีวิตชีวาสามารถดึงดูดความสนใจจากผู้ฟังและมีส่วนช่วยให้ผู้ฟังมีความรู้สึกคล้อยตามได้เสียงพูดของคนเราย่อมเปลี่ยนแปลงได้นั้นหมายความว่าถ้าผู้พูดเสียงไม่ดีก็สามารถปรับปรุงเสียงให้ดีขึ้นได้ เสียงของนักพูดที่ดีมีได้

หมายความว่าจะต้องมีเสียงหวาน กังวานเหมือนนักร้อง หากเป็นเสียงของตัวเองที่ได้ปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยการรู้จักใช้เสียงหนักเบา สูงต่ำหรือรู้จักทอดจังหวะอย่างเหมาะสม ถ้าผู้พูดรู้จักปรับปรุงเสียงให้ดี การพูดจะสื่อความหมายได้ดีและมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เสียงพูดที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) เสียงดังพอเหมาะ ผู้พูดต้องพูดให้ผู้ฟังได้ยินชัดเจนทุกคน จะพูดเสียงเบา เสียงดังแค่ไหนนั้นขึ้นอยู่กับสถานที่ที่พูดว่าเป็นห้องเก็บเสียงหรือไม่ มีเครื่องขยายเสียงหรือไม่ อย่างไร และ จำนวนผู้ฟังมีมากน้อยเพียงใด

2) จังหวะการพูดไม่ช้าหรือเร็วเกินไป การพูดช้าเกินไปเป็นบรรยากาศการพูดที่ไม่มีชีวิตชีวา ทำให้ผู้ฟังเบื่อหน่าย ง่วงเหงาหาวนอน ถ้าพูดเร็วเกินไปผู้ฟังอาจฟังไม่ทัน จับใจความ ไม่ได้ ผิดพลาดได้ง่าย แต่จะบอกว่าพูดเร็วหรือช้าเท่าใดนั้นกำหนดตายตัวได้ยาก ย่อมขึ้นอยู่กับเนื้อหาสาระและบรรยากาศในการพูด เช่น การพูดการแข่งขันชมวอยบาง จังหวะต้องพูดเร็วเพื่อให้ทันเหตุการณ์และสร้างความตื่นเต้นด้วย

3) เสียงพูดเป็นเสียงที่แจ่มใสนุ่มนวลชวนฟัง โดยปกติแล้วน้ำเสียงของผู้พูดสามารถบอกรถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดได้ดี ผู้พูดจึงควรแสดงถึงความเคารพหรือให้เกียรติผู้ฟังทางน้ำเสียงด้วยโดยพยายามปรับปรุงการใช้เสียงให้ไพเราะ นุ่มนวล ไม่พูดอึกอ๊ก เอ้ออ้า ให้น้ำรำคาญ เสน่ห์ของน้ำเสียงอีกอย่างหนึ่งอยู่ที่ผู้พูดรู้จักใช้ทางเสียงด้วยคำว่า “คะ” “นะคะ” “ครับ” “นะคะ” ให้เหมาะสมกับประโยคที่พูด

4) เสียงที่พูดจะต้องถูกต้องและชัดเจน ถ้าผู้พูดออกเสียงคำต่างๆ ไม่ชัดเจนแล้ว จะมีอุปสรรคต่อการพูดและทำให้เสียบุคลิกมาก ผู้ที่ต้องการจะเป็นนักพูดที่ดีจึงจำเป็นต้องศึกษา และฝึกฝนการออกเสียงหน่วยเสียงที่เป็นปัญหา เช่น เสียง ร ล เสียงควบกกล้าเป็นต้น การฝึก ออกเสียงให้ถูกต้องชัดเจน นอกจากเป็นการสร้างบุคลิกภาพที่ดีแล้ว ยังเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพ ในการสื่อความหมายระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง

5) เสียงพูดมีลีลาที่น่าฟัง ลีลาหรือท่วงทำนองการออกเสียงในการพูด หมายถึง การรู้จักใช้เสียงสูงต่ำเสียงหนัก เสียงเบา การลากเสียง ให้เหมาะสมกับเรื่องที่พูด ไม่พูดเสียงเดียวเนือๆ ตลอดไป ไม่พูดเหมือนการอ่านหนังสือหรือท่องจำ การฝึกลีลาการออกเสียงในการพูดนั้นพยายามให้เป็นไปตามธรรมชาติให้มากที่สุด อย่าเป็นการเสแสร้งเหมือนการแสดงละคร

6. การใช้กิริยาท่าทาง

การใช้กิริยาท่าทางประกอบการพูดเป็นสิ่งสำคัญเพราะกิริยาท่าทางเป็นอวัจนภาษาที่มีผลต่อการสื่อความหมายมาก ผู้พูดพึงระลึกรวมว่า กิริยาอาการของผู้พูดที่ผู้ฟังมองเห็น จะมีส่วนสื่อความหมายควบคู่ไปกับคำพูดได้ทั้งสิ้น จึงพอสรุปได้ว่า การใช้กิริยาท่าทางมีความสำคัญ ต่อผู้พูด และผู้ฟังดังต่อไปนี้

- 1) กิริยาท่าทางช่วยเสริมสร้างความหมายของคำพูด
- 2) กิริยาท่าทางช่วยเรียกความสนใจจากผู้ฟัง
- 3) กิริยาท่าทางช่วยให้ผู้ฟังเข้าถึงความรู้สึกของผู้พูดได้ดีขึ้น
- 4) กิริยาท่าทางจะช่วยลดความเคร่งเครียดของผู้พูดและสามารถปรับปรุงตัวเข้ากับสถานการณ์การพูดได้ง่ายขึ้น

5) กิริยาท่าทางช่วยทำให้การพูดมีความเข้มแข็งยิ่งขึ้นการแสดงกิริยาท่าทางในการพูดเป็นการใช้ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายของผู้พูดในการ สื่อความหมายหลายส่วนประกอบด้วยกัน ในที่นี้จะกล่าวเฉพาะส่วนที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

(1) การใช้ศีรษะในขณะที่พูด ผู้พูดควรเคลื่อนไหวศีรษะประกอบบ้าง แต่ไม่ควรมากจนเกินไป การเคลื่อนไหวศีรษะต้องถูกจังหวะของการพูด จะทำให้การพูดเป็นธรรมชาติ มีชีวิตชีวา ท่าศีรษะที่สำคัญที่นิยมใช้กันในสังคมไทย เช่น การพยักหน้าแสดงการยอมรับ การส่ายศีรษะ แสดงการปฏิเสธหรือไม่เห็นด้วย

(2) การแสดงสีหน้า สีหน้าเป็นสิ่งแสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูด ผู้ที่แสดง สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง เบิกบาน ย่อมได้เปรียบในการพูดเพราะเป็นการแสดงถึงความมี มนุษย์สัมพันธ์ มีความสุขความพอใจในการพูดกับผู้ฟัง เป็นเสน่ห์ดึงดูดใจผู้ฟังและผู้ฟังก็สนองตอบ ด้วยความรู้สึกอย่างเดียวกัน นอกจากฝึกตนให้เป็นคนมีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสแล้ว ผู้พูดที่ดีต้องฝึกแสดงออก ทางสีหน้าให้สอดคล้องกับเรื่องที่พูด เช่น เมื่อพูดถึงเรื่องที่มีความสุขสนุกสนานก็ควรแสดงสีหน้า ร่าเริงแจ่มใส เมื่อพูดถึงเรื่องความเศร้าโศกเสียใจ ก็ควรแสดงสีหน้าเศร้าสร้อย เป็นต้น สีหน้าจะ ได้แสดงออกตามอารมณ์และความรู้สึกเป็นธรรมชาติของผู้พูด มิใช่เป็นการเสแสร้ง

(3) การใช้มือ การใช้มือประกอบการพูดจะทำให้การพูดน่าสนใจ สามารถ สื่อ ความหมายให้ผู้ฟังมองเห็นภาพและเข้าใจสิ่งที่พูดได้ดียิ่งขึ้น ผู้พูดจึงนิยมใช้มือประกอบการพูด มากกว่าส่วนอื่นๆ การใช้มือประกอบการพูดนิยมใช้เพื่อจุดมุ่งหมาย

การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างบุคลิกภาพของผู้พูดได้ดีมากเพราะถ้าผู้พูดมีความเชื่อมั่นในตนเองแล้ว การพูดจะดำเนินไปได้ด้วยดี (Hilgard, Ernest, 1987) พูดจาได้อย่างคล่องแคล่ว ฉาดฉาน อาการสะทกสะท้านหรืออาการประหม่าก็จะไม่เกิดขึ้น ผู้ฝึกหัดพูดใหม่ ๆ มักมีอาการประหม่า มีอาการผิดปกติทางร่างกาย เช่น หัวใจเต้นแรง ขาสั่น ปากสั่น หน้าซีด เหงื่อไหล อาการเช่นนี้เรียกว่า “การตื่นเวที” ซึ่งมีผลต่อการพูดเป็นอย่างมาก ผู้พูดต้องจัดสิ่งเหล่านี้ออกไปให้ได้ โดยการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง ตามวิธีการดังต่อไปนี้

1. ตั้งใจให้แน่วแน่ ในการพูดทุกครั้งผู้พูดต้องตั้งใจให้แน่วแน่มั่นคงว่าจะต้องพูด รู้เหตุรู้ผลว่าพูดเพื่ออะไร พูดให้ใครฟัง และพยายามพูดให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. เตรียมเรื่องที่จะพูดให้พร้อม เมื่อรู้ว่าต้องพูดเรื่องอะไรแล้ว ผู้พูดควรมีระยะเวลา ในการเตรียมเรื่องให้พร้อมทุกด้าน เช่น เนื้อหา ตัวอย่างประกอบ ตัวเลขอ้างอิง การลำดับความ การขึ้นต้น การลงท้าย เป็นต้น

3. ฝึกซ้อมการพูด ผู้ฝึกพูดใหม่ ๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องฝึกซ้อมการพูดก่อนขึ้น เวทีพูดจริง อาจฝึกพูดคนเดียวหน้ากระจกหรือฝึกพูดต่อหน้าเพื่อนๆ ให้เกิดความมั่นใจ นอกจากการฝึกซ้อมการพูดก่อนพูดจริงในแต่ละครั้งแล้ว นักพูดที่ดีจะต้องฝึกหัด การพูดอยู่อย่างสม่ำเสมอ

4. แสดงกิริยาท่าทางอย่างกล้าหาญ เมื่อถึงเวลาที่จะปรากฏกายบนเวทีการพูด ควรสุดลมหายใจเข้าปอดแรงๆ 3-5 ครั้ง ใช้กำลังใจทั้งหมดสำหรับการเผชิญหน้าสถานการณ์การพูดโดยไม่ลังเล อย่างก้าวด้วยความสง่า เมื่อถึงแท่นพูดหยุดนิ่งสักอึดใจ กวาดสายตามองผู้ฟังอย่างเป็นมิตรทำจิตใจให้สบายไว้กังวลแล้วจึงเริ่มพูด (เสนาะ ผดุงฉัตร, 2540 :164)

การใช้ภาษาในการพูด

ภาษานอกจะเป็นเครื่องมือสื่อความหมายที่สำคัญแล้วยังเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงรสนิยมที่ดีของผู้พูดด้วย ผู้พูดที่ดีจึงต้องรู้จักเลือกใช้ถ้อยคำสำนวนภาษาในการพูด เพื่อจะพูดให้ผู้ฟังสนใจ เข้าใจ ประทับใจหรือคล้อยตาม และบรรลุวัตถุประสงค์ในการพูดครั้งนั้นๆ การเรียงร้อยถ้อยคำ เป็นสำนวนภาษาพูดที่ดีได้ ผู้พูดควรปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้

1. พยายามสะสมถ้อยคำสำนวน หรือคำคม คำพังเพย สุภาษิต บทกวี ตลอดจนโวหารต่างๆ โดยจดจำให้แม่นยำสามารถนำไปใช้ให้สอดคล้องกับเนื้อหาได้ตามต้องการ
2. ใช้ภาษาสุภาพ ภาษาที่ใช้ควรเป็นภาษาที่สุภาพซึ่งเป็นที่นิยมใช้ในการสนทนามิใช่เป็นภาษาเขียนหรือภาษาราชการ
3. ใช้ภาษาเรียบง่าย ภาษาที่ใช้พูดควรเป็นภาษาที่ง่ายๆ ประโยคเรียบๆ และสั้นที่คนส่วนใหญ่ฟังเข้าใจไม่ควรใช้ศัพท์แปลกๆ ศัพท์วิชาการหรือศัพท์ต่างประเทศโดยไม่จำเป็น
4. ใช้ภาษาที่มีความหมายชัดเจน ถ้อยคำภาษาที่ใช้ควรมีความชัดเจนแจ่มแจ้ง ไม่กำกวม ผู้ฟังได้ฟังแล้วเข้าใจได้ตรงตามเจตนาของผู้พูด
5. สามารถแยกความหมายของคำกรณิที่คำที่ใช้มีความหมายใกล้เคียง สามารถจำแนก ความหมายของคำเพื่อใช้ให้ตรงกับความหมายที่แท้จริง ไม่ทำให้เกิดความสับสนแก่ผู้ฟัง
6. ใช้ภาษาที่สื่อความหมายให้เกิดภาพพจน์ ภาษาที่ใช้ควรทำให้ผู้ฟังมองเห็นภาพหรือ เกิดความรู้สึก มีชีวิตชีวาและกินใจ
7. ใช้ภาษาสมเหตุสมผล มีความหมายที่บริสุทธิ์ เป็นจริงตามเจตนาของผู้พูดละเว้นการพูดประชดประชันหรือกระทบกระเทียบเปรียบเปรยด้วยอารมณ์
8. ใช้ภาษาไม่ซ้ำซากกวน เพราะการใช้คำ วลี หรือประโยคเดียวกันซ้ำๆ ซาก ๆ เช่น คำว่า “ซึ่ง” “แบบว่า” “แล้วก็” “จะเห็นได้ว่า” ฯลฯ อาจทำให้ผู้ฟังเบื่อหน่ายและรำคาญใจ
9. ใช้ภาษาที่แสดงถึงรสนิยม ภาษาที่ใช้ควรแสดงออกถึงรสนิยมและวัฒนธรรมที่ดีของผู้พูด ไม่ใช่คำสบบถสาบาน คำด่าหรือคำตลาดที่แสดงหยา เช่น คำว่า “เสือก” “แตก” “ฉิบหาย” เป็นต้น เพราะอาจทำให้ผู้ฟังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้พูดได้
10. ใช้ภาษาเหมาะสมกับบุคคล ภาษาที่ใช้เหมาะสมกับบุคคล โอกาสและสถานที่ ทั้งนี้ โดยคำนึงลักษณะของผู้ฟัง โอกาส และสถานที่ซึ่งต้องวิเคราะห์อย่างดีทุกครั้งก่อนพูด
11. ใช้ภาษาที่สร้างความใกล้ชิด ภาษาที่ใช้ควรสร้างความใกล้ชิดหรือเป็นกันเองกับผู้ฟังโดยการใช้บุรุษสรรพนามแทนผู้พูดหรือผู้ฟัง
12. ใช้ภาษาถูกต้องตามหลักภาษาไทย ภาษาที่ใช้ควรถูกต้องตามหลักภาษาไทย เช่น การใช้คำนาม คำสรรพนาม คำลักษณะนาม คำกริยา คำบุพบท ฯลฯ ต้องใช้ให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย ไม่ควรเลียนแบบภาษาต่างประเทศ

บทสรุป

บุคลิกภาพเป็นพฤติกรรมทั้งปวงของมนุษย์ที่แสดงออกมาทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล จึงแบ่งบุคลิกภาพออกได้ 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ บุคลิกภาพ ภายนอกอันได้แก่ การแต่งกาย การปรากฏกาย กิริยาท่าทาง การใช้สายตา การใช้เสียง ฯลฯ และบุคลิกภาพภายใน ได้แก่ การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจ ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่ม ความรอบรู้ บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการพูดเป็นอย่างมาก ผู้พูดที่มีบุคลิกภาพที่ดีมีส่วนช่วยให้ ประสบความสำเร็จในการพูด ผู้พูดต้องพัฒนาบุคลิกภาพให้ดีด้วยโดยการปฏิบัติตามกระบวนการ พัฒนาบุคลิกภาพ 4 ขั้น คือ วิเคราะห์ตนเอง การปรับปรุงแก้ไข การแสดงออก และการประเมินผล บุคลิกภาพด้านต่างๆ ที่ควรพัฒนาในการพูด ได้แก่ รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย การปรากฏกาย การใช้สายตา การใช้เสียง การใช้กิริยาท่าทาง การสร้างความเชื่อมั่นในตนเองนอกจากพัฒนาบุคลิกภาพด้านดังกล่าวแล้ว การพัฒนาเกี่ยวกับการใช้ภาษาในการพูดก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องพัฒนาอยู่เสมอเช่นเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

- ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์. (2548), *พูดได้ พูดเป็น*. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรี้นติ้ง เฮ้าส์.
- เสนาะ ผดุงฉัตร, (2540), *วาทศาสตร์ ศิลปะเพื่อการพูด*, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อัญชลี แจ่มเจริญ, (2530), *จิตวิทยาธุรกิจ*, พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพฯ: วิทยาลัยครูสวนสุนันทา.
- สุภาวณี โลหะประเสริฐ. (2556), *การพัฒนาพฤติกรรมการกล้าแสดงออกโดยใช้วิธีการแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวในรายวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ภาคเรียนที่ 1/2556*. รายงานวิจัยในชั้นเรียน.ภาควิชาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา,
- Hilgard, Ernest. (1962), *R.Introduction to Psychology.rd*. New York: Marcourt,Brace & World Inc.