

SMILE model: 5 ขั้นตอนกับการพูดแนะนำตัว

SMILE model: 5 Steps for self-introduction in public speaking

ทินวัฒน์ สร้อยกุดเรือ¹

Thinnawat Sroikudrua

Abstract

The purposes of self-introduction are to introducing oneself and to impress others. Self-introduction can be formal and informal. The objective of this article is to apply the SMILE model in self-introduction. Normally, a SMILE is a facial expression that can create impression in communication. The word SMILE in the SMILE model consists of 5 letters which are related to 5 steps in self-introduction. First, S is *Salutation* or greeting at the beginning of self-introduction. Second, M is *Mood* or expressing an emotion in self-introduction. Third, I is *Information* which can be subcategorized into 2 types: I1 is *facts* name, age, family, education, domicile, occupation, etc. of the speaker and I2 is *attitude* or expressing opinion on any topic of interest and hobby. Fourth, L is *Link* or connection to create a relationship with the listener in the future. Fifth, E is *End* or the closing of self-introduction. In addition, these 5 letters, S-M-I-L-E, can also be 5 tips for self-introduction; i.e., S is *self-confidence* that a speaker needs to have when introducing himself; M is *Motivation* that the speaker has to generate for himself, especially on the advantages of self-introduction

¹อาจารย์ สาขาวิชาภาษาไทยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Lecturer, Thai Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, KhonKaen University

I is *Interaction* of the speech; L is *Language* which refers to language use and word choice that can create beautiful and interesting self-introduction; and E is *Event* or different situations in self-introduction which a speaker needs to take into consideration when introducing himself in various situations based on ethnography of communication.

Keywords: Public speaking, self-introduction, model

บทคัดย่อ

การพูดแนะนำตัวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ตนเป็นที่รู้จักและสร้างความประทับใจต่อผู้ฟัง ทั้งยังสามารถเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำแบบจำลอง SMILE MODEL มาใช้สำหรับการพูดแนะนำตัว SMILE เป็น Facial Expression อย่างหนึ่งที่สามารถสร้างความประทับใจในการสื่อสาร SMILE มี 5 ตัวอักษรแต่ละตัวอักษรหมายถึง 5 ขั้นตอนเมื่อนำตัวอักษรแต่ละตัวมาอธิบายการพูดแนะนำตัวได้ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 S คือ Salute การกล่าวปฏิสันถาร ขั้นตอนที่ 2 M คือ Mood การแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่มีต่อการพูดในครั้งนั้น ขั้นตอนที่ 3 I คือ Information เป็นการบอกข้อมูลซึ่งข้อมูลแบ่งเป็นสองประเภทได้แก่ I1 คือ ข้อเท็จจริง ชื่อ อายุ สถานะ อาชีพ ฯลฯ และ I2 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ การงาน อดีต และขั้นตอนที่ 4 L คือ Link เป็นการเชื่อมโยงเพื่อสานสัมพันธ์กับผู้ฟังในอนาคต และขั้นตอนที่ 5 E คือ End การจบ ทั้งนี้อักษร 5 ตัวที่เป็นขั้นตอนดังกล่าวยังมีค่าที่สามารถนำมาเป็นเทคนิคในการแนะนำตัวได้แก่ S คือ self-confidence ที่ผู้แนะนำตัวต้องมีความมั่นใจสามารถจัดความกลัว M คือ Motivation แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ผู้พูดต้องกระตุ้นให้ตนเห็นความสำคัญของการพูดครั้งนั้น ๆ I คือ Interaction การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง L คือ Language การเลือกใช้ภาษาและการใช้คำ E คือ Event

situation สถานการณ์ในการแนะนำในแต่ละสถานการณ์เป็นสิ่งที่ผู้พูดต้องพิจารณา เพราะเป็นปัจจัยให้การแนะนำตัวในแต่ละครั้งมีลักษณะที่ต่างกันไป

คำสำคัญ: การพูดในที่ชุมชน การพูดแนะนำตัว แบบจำลอง

บทนำ

ในแต่ละวันมนุษย์มีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อสื่อสารกับบุคคลรอบข้างตลอดเวลา เพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยสี่ และความต้องการอื่น ๆ นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นการเชื่อมสัมพันธ์ไมตรีให้บุคคลได้รู้จักซึ่งกันและกัน การพูดแนะนำตัวเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่งที่เป็นจุดเริ่มต้นความสัมพันธ์อันนำมาซึ่งการสานต่อความสัมพันธ์ในรูปแบบอื่น ๆ จากประสบการณ์การสอนวิชาการพูดในที่ชุมชนในระดับอุดมศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ผู้เขียนได้จัดรูปแบบการเรียนการสอนโดยแบ่งเนื้อหาทั้งส่วนของการบรรยายและการฝึกปฏิบัติซึ่งการพูดแนะนำตัวจะเป็นแบบฝึกปฏิบัติแรกเนื่องจากเป็นเรื่องใกล้ตัว ทั้งยัง “เป็นการพูดต่อสาธารณะในขั้นต้นที่ไม่ต้องกังวลเพราะผู้พูดย่อมรู้จักตัวเองดีกว่าใคร” (Rungjang, 2010, p. 298) ทั้งนี้ผู้เขียนกลับพบว่าผู้เรียนมีปัญหาเรื่องการลำดับความคิด และเกิดความกังวลในการจดจำเนื้อหา จากปัญหาดังกล่าวผู้เขียนได้เสนอแนวทางการพูดแนะนำตัว ในบทความเรื่อง “การสื่อสารกับการพูดแนะนำตัว” (Sroikudruea, 2009) บทความดังกล่าวได้เสนอขั้นตอนการลำดับเนื้อหา 5 ขั้นตอน ได้แก่ การกล่าวทักทาย การแสดงความรู้สึก การพูดข้อมูลส่วนตัว การสานต่อ และการกล่าวลา

จากแนวทางการพูดแนะนำตัวดังกล่าวผู้เขียนได้สร้างแบบจำลองโดยใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษของคำ ‘SMILE’ เพื่อให้ง่ายต่อการจดจำโดยเชื่อมโยงความหมายของคำดังกล่าวกับวัตถุประสงค์ของการพูดแนะนำตัว กล่าวคือ การยิ้มเป็นการแสดงออกทางอวัจนภาษาที่สามารถสร้างความประทับใจต่อผู้ฟังที่มีต่อผู้พูดแนะนำตัวดังนั้นบทความนี้ผู้เขียนมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแบบจำลองของการพูดแนะนำตัวหรือ SMILE MODEL

ซึ่งเป็นแบบจำลองให้ผู้พูดใช้เป็นแนวทางและเทคนิคสำหรับการพูดแนะนำตัวในสถานการณ์ต่าง ๆ

ความหมายของการพูดแนะนำตัว

The Royal Thai Institute (2003, p. 797) ได้ให้ความหมายของคำว่า พูด ไว้ว่า “เปล่งเสียงออกเป็นถ้อยคำ” และได้ให้ความหมายของคำว่า แนะนำ ไว้ตอนหนึ่งว่า “บอกให้รู้จักกันตามธรรมเนียม” คำว่า ตัว หมายถึง “รูป ตน ตนเอง” การพูดแนะนำตัวจึงหมายถึง การเปล่งเสียงออกเป็นถ้อยคำเพื่อบอกผู้อื่นให้รู้จักตนเอง

Maneekan and Champangoen (1999, p. 135) กล่าวว่า “การแนะนำตัวคือการพูดเพื่อให้ตัวเองได้เป็นที่รู้จักกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งรูปแบบส่วนตัวหรือหมู่คณะ” ทั้งนี้ (Rungiang, 2010) กล่าวถึงการพูดแนะนำตัวไว้ว่าเป็นการพูดที่ใช้สำหรับเริ่มต้นในการฝึกการพูดในที่ชุมชน เพราะถือว่าจะสร้างความมั่นใจได้ง่าย Pollak (2012) กล่าวถึงการพูดแนะนำตัวไว้ว่าผู้พูดต้องเริ่มจากมีเป้าหมายในการแนะนำตัวโดยการแนะนำขั้นพื้นฐานจะต้องมีความเรียบง่าย ผู้พูดต้องบอกตัวเองในเรื่องที่ควรนำจดจำที่สุดและสิ่งที่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ผู้พูดต้องพูดในสิ่งที่ผู้ฟังอยากรู้เกี่ยวกับตน

จากที่กล่าวมาการพูดแนะนำตัว คือการเปล่งเสียงให้เป็นถ้อยคำและแสดงกิริยาอาการโดยถ่ายทอดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รู้จัก ได้รับรู้ข้อมูลของตัวผู้พูดเช่น ชื่อ นามสกุล อาชีพ ความสำเร็จ เรื่องที่น่าจดจำหรือภูมิหลังของตัวผู้พูดเป็นต้น การแนะนำตัวนี้เป็นวิธีการสื่อสารอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้พูดเป็นที่รู้จักของผู้ฟังและการพูดแนะนำตัวมักจะเป็นหัวข้อแรกของการฝึกพูดในการพูดในที่ชุมชน

โอกาสและความสำคัญของการพูดแนะนำตัว

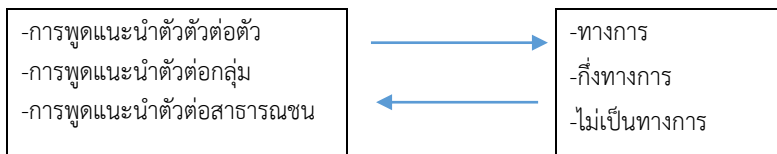
การพูดแนะนำตัวเป็นการพูดที่ทำให้ตัวผู้พูดเองเป็นที่รู้จักกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจจะเป็นเพื่อนร่วมงานใหม่ เพื่อนใหม่ การติดต่อทางธุรกิจการพูดแนะนำตัวนอกจากจะทำให้ผู้พูดเป็นที่รู้จักของผู้ฟังแล้ว ถ้าหากผู้พูดมีการเตรียมตัวและทำการ

ฝึกซ้อมที่ตีการแนะนำตัวยังก่อให้เกิดความประทับใจและเป็นที่รักของผู้ฟังอีกด้วย
อันจะส่งผลให้การติดต่อสื่อสารในครั้งต่อ ๆ ไปในเรื่องต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี

การพูดแนะนำตัวถือเป็นโอกาสสำคัญของผู้พูด เพราะถือเป็นจุดเริ่มต้นของการ
สานต่อความสัมพันธ์กับผู้ฟังในโอกาสพูดในครั้งต่อ ๆ ไป เช่น ในการสัมภาษณ์งานผู้ถูก
สัมภาษณ์จะต้องแนะนำตัวต่อกรรมการผู้สัมภาษณ์ซึ่งมีระยะเวลาตามที่คุณสัมภาษณ์เป็นผู้
กำหนดผู้รับการสัมภาษณ์จะต้องนำเสนอตัวเองให้เป็นที่น่าสนใจ หรือการแนะนำตัวใน
โอกาสเป็นสมาชิกใหม่ขององค์กรผู้แนะนำตัวจะต้องบอกข้อมูลที่ทำเป็น รวมถึงการสานต่อ
ที่ก่อให้เกิดมิตรไมตรีที่ดีต่อกันในอนาคตข้างหน้า

จะเห็นได้ว่าการพูดแนะนำตัวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ตัวผู้พูดเป็นที่รู้จักและ
เป็นที่ประทับใจของผู้ฟัง ดังนั้นการพูดแนะนำตัวจึง “เกิดขึ้นได้เสมอในชีวิตประจำวัน
การพูดแนะนำตัวเป็นการพูดเฉพาะโอกาส ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ทุกระดับของการสื่อสารคือ
การพูดแนะนำตัวตัวต่อตัว พูดแนะนำตัวต่อกลุ่ม และการพูดแนะนำตัวต่อสาธารณชน”
(Sukhothaithammathirat, 1993, p. 476) ในขณะที่ Mohammadkhan (2014) กล่าวว่า
การพูดแนะนำตัวสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในงานสัมมนา การประชุมทางธุรกิจ และทุก ๆ ที่
ที่ต้องการการแนะนำตัว การแนะนำตัวจะต้องพูดถึงความสนใจ เป้าหมายของการพูดและ
ทักษะความสามารถของตนอย่างกระชับ ซึ่งปกติผู้พูดจะมีเวลาเพียง 3-4 นาทีเท่านั้น

การพูดแนะนำแบบตัวต่อตัวเกิดขึ้นได้ในกรณีเช่น การติดต่อธุรกิจ การติดต่อ
หน่วยงานราชการหรือเอกชนเพื่อขอความช่วยเหลือ การพูดแนะนำตัวต่อกลุ่ม เกิดขึ้นได้
หลายกรณี เช่น การพูดแนะนำตัวต่อลูกค้าก่อนการนำเสนองาน การพูดแนะนำตัวต่อ
กรรมการสอบสัมภาษณ์งาน การพูดแนะนำตัวต่อที่ประชุม ส่วนการพูดแนะนำตัวต่อ
สาธารณชนก็เกิดขึ้นได้หลายกรณีเช่นกัน อาทิ การพูดแนะนำตัวกับเพื่อนร่วมชั้นเรียนใหม่
การพูดแนะนำตัวในการรณรงค์หาเสียง การพูดแนะนำตัวในการประชุมสัมมนา เป็นต้น

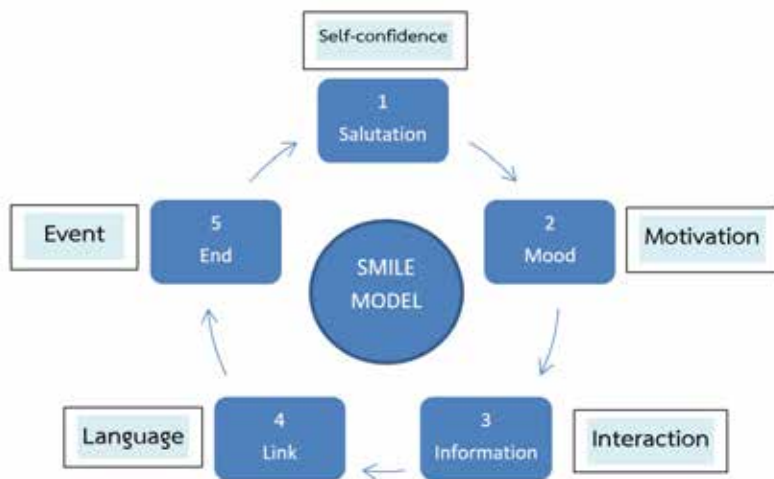


ภาพประกอบ 1 รูปแบบและสถานการณ์การพูดแนะนำตัว

จากภาพประกอบ 1 แสดงให้เห็นว่าโอกาสของการพูดแนะนำตัวนั้นสามารถเกิดขึ้นได้หลายลักษณะทั้งที่เป็นแบบทางการ กึ่งทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งผู้พูดสามารถพิจารณาได้จากสถานการณ์ของการพูดแนะนำตัวได้แก่ การพูดแนะนำตัวต่อตัว การพูดแนะนำตัวต่อกลุ่ม และการพูดแนะนำตัวต่อสาธารณชน

การลำดับเนื้อหาและขั้นตอนการแนะนำตัวเอง

ในการพูดแนะนำตัวผู้พูดบางคนอาจรู้สึกไม่มั่นใจหรือประหม่าว่าจะจำเนื้อหาที่จะพูดได้หรือไม่ และไม่สามารถหรือลำดับเนื้อหาที่จะพูดว่าต้องเป็นไปในทิศทางใด ซึ่งการพูดแนะนำตัวในบางโอกาสผู้พูดได้รับเชิญให้พูดแนะนำตัวกะทันหัน ดังนั้นผู้พูดมีเวลาจำกัดในการเตรียมตัว หรือผู้พูดบางคนมีเวลาในการเตรียมเนื้อหาแต่มีความกังวลเรื่องการจดจำเนื้อหาที่ได้ร่างไว้ ปัญหาดังกล่าวนี้อาจแก้ไขด้วยการจำตัวอักษรของคำว่า SMILE ซึ่งมีอยู่ 5 ตัวอักษร (S-M-I-L-E) และแต่ละตัวอักษรแสดงลำดับการแนะนำตัว จากนั้นผู้แนะนำตัวจะต้องพูดจากความเข้าใจของตัวผู้พูดเอง



ภาพประกอบ 2 SMILE Model สำหรับการพูดแนะนำตัว (Sroikudrua, 2016)

จากภาพประกอบ 2 ข้างต้นแสดงให้เห็นถึงแบบจำลองการพูดแนะนำตัว โดยพัฒนามาจากคำว่า SMILE ซึ่งแปลว่า “ยิ้ม” การยิ้มเป็นการแสดงความรู้สึกที่ช่วยเสริมสร้างความประทับใจแก่ผู้ฟัง แบบจำลองนี้จะช่วยให้ผู้พูดลำดับความคิดให้เป็นไปตามขั้นตอน หากพิจารณาจะพบว่า SMILE ประกอบด้วยตัวอักษร 5 ตัวแต่ละตัวแสดงขั้นตอน 5 ขั้นตอนดังนี้ 1) การปฏิสันถาร 2) การแสดงความรู้สึก 3) การพูดข้อมูลส่วนตัว 4) การสานต่อ และ 5) การจบ ทั้งนี้ การแนะนำตัวในแต่ละสถานการณ์ผู้แนะนำตัวต้องมีความมั่นใจ พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง สถานการณ์หรือโอกาสที่แตกต่างกันจะส่งผลให้ปฏิสัมพันธ์ของผู้ร่วมการสื่อสาร (participant) เปลี่ยนไป การเลือกใช้ภาษา แรงจูงใจ และความมั่นใจของผู้พูดต่างกันไปด้วย

ทั้งนี้ SMILE ซึ่งแปลว่า “ยิ้ม” ในภาษานั้น การยิ้มเป็นการแสดงออกทางใบหน้าอย่างหนึ่ง Ekman (1993) ได้กล่าวถึงการแสดงออกทางใบหน้าขั้นพื้นฐานของมนุษย์มี 5 อย่างได้แก่ ความโกรธ ความรังเกียจ ความกลัว ความสุขและความเศร้า

ซึ่งการยิ้มก็เป็นการแสดงออกทางอารมณ์อย่างหนึ่งที่สื่อถึงความสุข Pannengpetch (2009, p. 226) กล่าวถึงการแสดงออกทางใบหน้าและการยิ้มว่า ในทันทีที่เราพบกัน บุคคลผู้ปกติส่วนมากมักจะมองที่ใบหน้าของอีกฝ่าย การแสดงออกทางสีหน้าจึงมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าความดึงดูดทางด้านอื่นของบุคลิกภาพ การยิ้มสวยที่นำประทับใจตั้งแต่เมื่อแรกเห็น ควรสื่อให้เห็นถึงความอบอุ่นแห่งความเป็นมิตร เช่นเดียวกันความกว้างของรอยยิ้มที่บอกให้ทราบถึงความจริงใจ รอยยิ้มสามารถสื่อความหมายแห่งมิตรภาพให้เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและเหนียวแน่นมากกว่าถ้อยคำต่าง ๆ

การยิ้มขณะพูดแนะนำตัวเป็นอวัจนภาษาอย่างหนึ่งที่นอกเหนือจากการสร้างความประทับใจตั้งแต่แรกเห็นแล้ว การยิ้มยังสามารถให้ผู้ฟังและผู้พบเห็นอยากรู้จักผู้ที่กำลังแนะนำตัว ผู้เขียนจึงสร้างแบบจำลอง (model) ในการสื่อสารสำหรับการพูดแนะนำตัวโดยนำตัวอักษรของคำว่า SMILE มาปรับใช้เพื่อให้ผู้พูดมีแนวทางในการลำดับขั้นตอนการเรียบเรียงเนื้อหาซึ่งมี ลำดับ 5 ขั้นตอนทั้งนี้ผู้แนะนำตัวพึงตระหนักตลอดเวลาว่าควรยิ้มในทุกขั้นตอนของการพูดซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 S = Salutationการทักทาย เป็นการเริ่มต้นของการแนะนำตัว ซึ่งผู้พูดอาจทักทายด้วยคำพูด *กราบเรียน เรียน สวัสดี* ฯลฯ การทักทายบุคคลใดจะต้องสังเกตผู้ฟังว่าเป็นใคร เพศอะไร ประกอบอาชีพใด มีคนกลุ่มใดบ้าง มีจำนวนผู้ฟังกี่คน มีตำแหน่งหน้าที่การงานใดเพื่อให้การทักทายเป็นไปอย่างถูกต้อง

ในการทักทายในที่สาธารณะซึ่งมีผู้ฟังเป็นจำนวนมาก ผู้พูดต้องทักบุคคลที่มีตำแหน่งที่ใหญ่ที่สุดก่อน เช่น ประธานในพิธี และบุคคลอื่นที่มาร่วมงานที่มีตำแหน่งรองลงมา โดยธรรมเนียมการทักทายผู้พูดจะทักเฉพาะชื่อของตำแหน่งเท่านั้นและทักทายไม่เกิน 3 ตำแหน่ง

ตัวอย่างที่ 1 “เรียนคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณาจารย์และสวัสดีแขกผู้มีเกียรติทุกท่านครับ”

ตัวอย่างที่ 2 “เรียนคุณอาจารย์ และสวัสดิ์เพื่อน ๆ นักศึกษาที่น่ารักทุกคนครับ”

ตัวอย่างที่ 3 “สวัสดิ์ค่ะเพื่อน ๆ ทุกคน”

ตัวอย่างที่ 1 มีบุคคลสามกลุ่มหรือมากกว่านั้น กลุ่มแรก คือกลุ่มของอาจารย์ ซึ่งคนในกลุ่มมีฐานะหรือตำแหน่งที่ใหญ่ที่สุดคือคณบดี ดังนั้นบุคคลแรกที่ผู้แนะนำตัว ต้องทักคือคณบดี และกลุ่มที่สองคือกลุ่มของอาจารย์ และกลุ่มสุดท้ายอาจจะมีคน หลายๆกลุ่มด้วยกันในการทักทายนี้ผู้พูดจะทักตำแหน่งที่สามด้วยการเหมารวมโดยใช้ คำว่า “แขกผู้มีเกียรติ” จากตัวอย่างที่ 2 จะเห็นได้ว่าเป็นการทักทายบุคคลสองกลุ่ม กลุ่มแรกคือ อาจารย์ที่มีตำแหน่งและระดับเดียวกัน และกลุ่มที่สองคือ กลุ่มเพื่อน นักศึกษาและตัวอย่างที่ 3 เป็นการทักทายคนในกลุ่มที่มีฐานะหรือระดับเดียวกัน ด้วย การใช้คำว่า “สวัสดิ์” เพื่อนทุกคน ดังนั้นผู้พูดจะต้องสังเกตและวิเคราะห์ผู้ฟังว่า ประกอบไปด้วยกลุ่มบุคคลใดบ้างเพื่อเลือกใช้คำในการทักทายได้ถูกต้องรวมถึง กำหนดการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับระดับของผู้ฟังตามสถานการณ์ต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 2 M = Mood or expressing an emotion

ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการพูดความรู้สึกของผู้พูดว่าตนรู้สึกอย่างไรต่อการ พูดแนะนำตัว ซึ่งการพูดแสดงความรู้สึกจะแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ เช่น มีความสุข มีความยินดี หรือรู้สึกปลาบปลื้ม เป็นต้น ขั้นตอนนี้เป็นการพูดหลังจากการ ทักทายซึ่งผู้พูดจะต้องวิเคราะห์สถานการณ์ว่าตนนั้นพูดในโอกาสใด เช่น การแนะนำ ตัวเองในฐานะพนักงานใหม่ขององค์กร โอกาสการอบรมสัมมนา โอกาสวันแรกของ การเรียนในห้องเรียน โอกาสการดำเนินธุรกิจการค้า เป็นต้น การพูดแสดงความรู้สึกนี้ ควรพูดให้สั้น กระชับและได้ใจความ ที่สำคัญผู้พูดต้องพูดจากความรู้สึกที่แท้จริง ของตน เพื่อให้การพูดนั้นสื่อถึงความจริงใจ

ตัวอย่างที่ 1

“ผมรู้สึกดีใจมากครับที่ได้เข้ามาอบรมก้าวแรกสู่ครูมืออาชีพรุ่นที่ 2 แอบตื่นเต้นปนสนุกเล็กน้อยครับที่จะได้เจอเพื่อนอาจารย์ใหม่ ๆ ในการอบรมในครั้งนี้” (สถานการณ์อบรมอาจารย์ใหม่)

ตัวอย่างที่ 2

“ผมรู้สึกดีใจและเป็นเกียรติกับครอบครัวเป็นอย่างมากครับที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ขึ้นชื่อว่ามีการบริหารและการจัดการที่ดี เป็นองค์กรธุรกิจระดับต้น ๆ ของประเทศ วันนี้นั้นผมมีความสุขและภาคภูมิใจเป็นอย่างมากครับ” (สถานการณ์งานเลี้ยงต้อนรับพนักงานใหม่)

ตัวอย่างที่ 3

“การได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของรัฐวิสาหกิจและบ้านสีขาวแห่งนี้เป็นเกียรติกับดิฉันและครอบครัวของดิฉันเองค่ะ ความเห็นดีเห็นงามจากการอ่านหนังสือเพื่อให้ได้ที่นั่งในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ทำให้วันนี้นั้นมีความสุขมาก ๆ ค่ะ” (สถานการณ์ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่)

จากตัวอย่างทั้ง 3 ตัวอย่าง ผู้พูดต้องพูดถึงความรู้สึกของตนในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การเข้าสัมภาษณ์หรือการอบรม การเข้าไปเป็นพนักงานใหม่ของบริษัท และการได้เป็นนักศึกษาในสถาบันที่ตนได้เลือกไว้ ซึ่งผู้พูดต้องพูดความรู้สึกของตนจริง ๆ ที่มีต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น ตัวอย่างที่ 1 ผู้พูดกล่าวว่าตนแอบตื่นเต้นผสมกับความรู้สึกสนุกสนานที่จะได้เจอเพื่อนใหม่ การพูดถึงความรู้สึกยังเป็นการแจ้งให้ผู้เข้าร่วมงานหรือผู้ฟังทราบถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูดซึ่งเป็นตัวอย่างของสถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการ ตัวอย่างที่ 2 และ 3 เป็นการพูดในสถานการณ์กึ่งทางการ การพูดความรู้สึกในทางบวกส่งผลให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อผู้พูดอีกด้วย

ขั้นตอนที่ 3 I = Information ข้อมูลในที่นี้แบ่งประเภทของเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

I1 ข้อมูลส่วนตัว	I2 ข้อมูลทั่วไป
- ชื่อ นามสกุล - ภูมิลำเนา - ที่อยู่ปัจจุบัน - การศึกษา - ครอบครัว - หน้าที่การงาน - ฯลฯ	- ความถนัดความเชี่ยวชาญ - งานอดิเรก - ประสบการณ์ในชีวิต - คติในการดำเนินชีวิต - ความสุขความทุกข์ - ฯลฯ

ตาราง 1 ตารางข้อมูลส่วนตัว I1 และข้อมูลทั่วไป I2

ในขั้นตอนที่ 3 นี้เป็นขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้ผู้ฟังได้รู้จักข้อมูลส่วนตัวของผู้พูดแนะนำตัวในขั้นตอนนี้ผู้เขียนแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ I1 และ I2 ข้อมูล I1 เป็นข้อมูลส่วนตัวซึ่งทำให้ผู้ฟังรู้จักชื่อ ที่อยู่ การศึกษา ครอบครัว หน้าที่การงานในปัจจุบัน ข้อมูลนี้ขึ้นอยู่กับตัวผู้พูดเองว่าต้องการให้ผู้ฟังรู้จักข้อมูลส่วนตัวของตนมากน้อยแค่ไหน ผู้พูดบางคนอาจประสงค์บอกแค่ชื่อกับนามสกุลและหน้าที่การงานเท่านั้นก็สามารถทำได้ ส่วนข้อมูล I2 เป็นข้อมูลที่บอกความถนัด ความสนใจ งานอดิเรก ความประทับใจ ประสบการณ์ต่าง ๆ หรือเรื่องราวช่วงใดช่วงหนึ่งของชีวิต ข้อมูลในส่วนของ I2 นี้สามารถสื่อความถึงความรู้สึก อารมณ์ นิสัย ทศนคติ ผ่านเรื่องราวของตัวผู้พูดได้ ดังนั้นผู้พูดเอง ต้องวิเคราะห์กลุ่มผู้ฟังรวมถึงเจตนาและวัตถุประสงค์ของตัวเองว่า อยากให้ผู้ฟังรู้จักตนเองมากน้อยแค่ไหนเพียงใด ระหว่างข้อมูล I1 และ I2 ทั้งนี้ควรมีข้อมูลทั้ง 2 ประเภท

การสื่อสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารนั้นการไหลเวียนของสารจะถูกเลือกและคัดกรองเพิ่มเติม ตัดแต่ง รูปแบบตัวสารก่อนส่งสารไปยังผู้รับสาร ดังนั้น ผู้แนะนำตัวจึงเปรียบเสมือนนายทวาร (gatekeeper) ว่าตนจะคัดเลือกข้อมูลใดระหว่าง I1 และ I2 รวมถึงจะเพิ่มน้ำหนักไปที่ข้อมูลส่วนใด ผู้พูดแนะนำตัวจะต้องคัดเลือกตัวสาร (message) ตัดแต่งเพิ่มเติมรูปแบบของสารให้เหมาะกับผู้รับสาร ว่าต้องการให้ผู้รับสารรู้ข้อมูลส่วนใดบ้าง

ตัวอย่างที่ 1 (สถานการณ์แนะนำตัวกับเพื่อนในวันแรกของการเรียน)

“ผมชื่อธนพล รุ่งวิวัฒน์หรือเรียกสั้น ๆ ว่าพลเฉย ๆ ก็ได้เนาะครับ ผมจบจากโรงเรียนอุดรพิทยานุกูล จังหวัดอุดรธานี ผมเรียนสายวิทย์คณิตที่บ้านมีพี่น้องทั้งหมด 3 คนเป็นผู้ชายทั้งหมดครับส่วนผมเป็นพี่ชายคนโต (I1) ในเวลาว่างผมชอบฟังเพลงครับ เพลงที่ผมฟังส่วนมากเป็นเพลงสากล ผมใฝ่ฝันอยากเป็นนักแต่งเพลงครับ ทุกวันนี้ผมเริ่มที่จะแต่งเพลง ผมว่าการแต่งเพลงนอกจากทำให้ผมมีสมาธิและผ่อนคลายแล้วยังเป็นการฝึกฝนในเรื่องของภาษาซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผมเรียนอยู่ทุกวันนี้ครับ (I2)

ตัวอย่างที่ 2 (สถานการณ์ แนะนำตัวกับเพื่อนในงานประชุมสัมมนา)

“ดิฉันกิงกาญ์ ชนะไกล ชื่อเล่นชื่อกิงคะ มาจากสาขาวิชาภาษาเกาหลี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (I1) การที่คนเราคิดจะฝันไม่ใช่เรื่องแปลก ถ้ารู้จักสานฝันให้เป็นจริง ประสบการณ์จะเป็นปูชนียดีที่จะทำให้เราเติบโตและก้าวเดินต่อไปในวันข้างหน้าอย่างมั่นคงค่ะ (I2)

ตัวอย่างที่ 3 (สถานการณ์การประชุมกลุ่มย่อย)

ขั้นตอนที่ 1 สวัสดีครับ

ขั้นตอนที่ 2 รู้สึกดีใจนะครับที่ได้เป็นสมาชิกของกลุ่ม

ขั้นตอนที่ 3 ผมธนาสันติ วีรนนท์ เรียกว่านะ ก็ได้ นะครับ มาจากมหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์ครับ (I1)

ขั้นตอนที่ 4.....

ขั้นตอนที่ 5.....

ดังนั้นการพูดในขั้นตอนที่ 3 ซึ่งเป็นกลุ่มข้อมูลนั้นผู้พูดต้องมีวัตถุประสงค์
ที่ชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ฟังที่ตนวิเคราะห์แล้วนั้นได้รับฟังข้อมูล I1 และ I2 เป็นสัดส่วน
เท่าใด

ขั้นตอนที่ 4 L = Link or connection to create a relationship

การสานต่อเป็นขั้นตอนก่อนการปิดการพูดหรือการสนทนา (pre-closing)
โดยปกติในการพูดหรือการสื่อสารจะมีขั้นตอนก่อนปิดและขั้นปิด ซึ่งขั้นตอนก่อนปิด
ผู้พูดจะใช้การสานต่อหรือการให้เหตุผล ในการพูดแนะนำตัวในขั้นตอนที่ 4 นี้ ผู้พูดควร
ใช้การสานต่อโดยใช้ข้อมูลหรือเหตุการณ์ใน I1 หรือ I2 เชื่อมโยงเพื่อสานต่อให้เกิด
สัมพันธภาพหรือปฏิสัมพันธ์ที่ดีในอนาคตข้างหน้า รวมถึงเป็นการสร้างทัศนคติที่ดี
ต่อกันระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

ตัวอย่างที่ 1 (สถานการณ์แนะนำตัวกับเพื่อนในวันแรกของการเรียน)

(ขั้นตอนที่ 3) “ผมชื่อธนพล รุ่งวิวัฒน์หรือเรียกสั้น ๆ ว่าพลเฉย ๆ

ก็ได้ นะครับ ผมจบจากโรงเรียนอุดรพิทยานุกูล จังหวัดอุดรธานี ผม

เรียนสายวิทย์คณิตที่บ้านมีพี่น้องทั้งหมด 3 คนเป็นผู้ชายทั้งหมด คว้าส่วนผมเป็นพี่ชายคนโต (I1) ในเวลาว่างผมชอบฟังเพลงครับ เพลงที่ผมฟังส่วนมากเป็นเพลงสากล ผมใฝ่ฝันอยากเป็นนักแต่ง เพลงครับทุกวันนี้ผมเริ่มที่จะแต่งเพลง ผมว่าการแต่งเพลงนอกจาก ทำให้ผมมีสมาธิและผ่อนคลายแล้วยังเป็นการฝึกฝนในเรื่องของ ภาษาซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผมเรียนอยู่ทุกวันนี้ครับ (I2) (ขั้นตอนที่ 4) “เพื่อน ๆ คนใดที่มีความชอบเหมือนกัน ไม่ว่าจะชอบ ฟังเพลง ชอบแต่งเพลง รวมถึงชอบเล่นดนตรีเจอกันข้างนอกพูดคุย และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันได้นะครับ”

จากตัวอย่างที่ 1 ข้างต้นเป็นการเชื่อมโยงข้อมูล I2 คือการแต่งเพลงและการ ฟังเพลงมาใช้ในการสานต่อระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ให้มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ในอนาคต

ขั้นตอนที่ 5 E = End or the closing

ในขั้นตอนนี้โดยมากจะใช้คำว่า “สวัสดี” ซึ่งมีข้อสังเกตคือ ในการกล่าวเวลานี้ ผู้พูดแนะนำตัวเองจะไม่กล่าวคำว่า “ขอบคุณ” อย่างเด็ดขาดซึ่งผู้พูดจะกล่าวขอบคุณ ก็ต่อเมื่อผู้พูดให้ผู้ฟังทำอะไรอย่างใดอย่างหนึ่งให้ เช่นบอกให้ยืม บอกให้წဲး ให้ตอบ แบบสอบถาม เป็นต้น

เทคนิคการพูดแนะนำตัว

ทั้งนี้หากพิจารณาตัวอักษร SMILE ที่ประกอบไปด้วยอักษร 5 ตัวซึ่งหมายถึง ลำดับขั้นตอน 5 ลำดับที่ผู้แนะนำตัวเองจะต้องพูดตามลำดับแล้ว ตัวอักษรทั้ง 5 ตัว ยังสื่อความถึง ความมั่นใจ การสร้างแรงบันดาลใจ การมีปฏิสัมพันธ์ การใช้ภาษา

การพิจารณาสถานการณ์ในการสื่อสาร ซึ่งเป็นเทคนิคสำหรับการพูดแนะนำตัว มีรายละเอียดที่ผู้แนะนำตัวต้องนำมาพิจารณาดังต่อไปนี้

S = Self-confidence

Beebe and Beebe (2005, pp. 16-22) กล่าวว่าผู้คนจำนวนมากจะเกิดความประหม่าและเกิดสับสนกระวนกระวายใจเมื่อพูดต่อหน้าชุมชนผู้พูดควรทำจิตใจให้สบายเนื่องจากอาการดังกล่าวเป็นเรื่องปกติไม่ใช่เพียงเราผู้เดียวเท่านั้นที่รู้สึก นอกจากนี้ยังได้เสนอกลวิธีที่จะช่วยให้ผู้พูดรู้สึกผ่อนคลายและมีความมั่นใจที่จะพูดดังนี้

1. การวิเคราะห์ผู้ฟังด้วยการทำความเข้าใจผู้ฟังมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยให้ความสำคัญกับผู้ฟังมากกว่าสนใจตัวผู้พูดเอง ผู้พูดควรคาดการณ์ปฏิกิริยาของผู้ฟังเพื่อให้การสื่อสารเป็นไปด้วยดี ผู้พูดไม่ควรแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าตนรู้สึกกลัวหรือประหม่าทั้งนี้ผู้พูดควรสนใจการสื่อสารกับผู้ฟังมากกว่าให้ความสนใจกับความกลัว
2. การเตรียมตัวจะช่วยให้ผู้พูดคลายความกังวลได้ ซึ่งผู้พูดควรเริ่มต้นจากการค้นข้อมูลหรือทำความเข้าใจในหัวข้อที่ตนกำลังพูดก่อน ผู้พูดควรเตรียมเนื้อหาที่มีเหตุผลและเชื่อมโยงกัน
3. การเลือกหัวข้อที่ชอบ ความมั่นใจจะเกิดขึ้นจากหัวข้อหรือเรื่องที่ผู้พูดเลือก ซึ่งจะช่วยให้ผู้พูดรู้สึกกังวลน้อยลงถ้าผู้พูดเลือกหัวข้อที่ใกล้เคียงในสิ่งที่ตนสนใจหรือมีประสบการณ์
4. การสร้างสถานการณ์จำลองเมื่อต้องฝึกซ้อม การฝึกซ้อมผู้พูดควรสร้างจินตนาการว่าตนกำลังสื่อสารกับผู้พูด การจินตนาการถึงบรรยากาศสถานที่หรือห้องที่จะต้องไปพูด การนึกถึงเสื้อผ้าที่จะต้องสวมใส่ การฝึกซ้อมในสถานการณ์จริงจะช่วยให้ผู้พูดมีความมั่นใจยิ่งขึ้น

5. การเตรียมบทเริ่มต้นและบทสรุป การวางแผนว่าบทพูดจะเริ่มต้นและจบอย่างไรจะช่วยให้ผู้พูดรู้สึกสบายใจและมีความมั่นใจ เช่นเดียวกันหากผู้พูดเตรียมบทสรุปจะทำให้การพูดจบลงอย่างสง่างาม

6. การแสดงหรือนึกภาพของความสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่า การนึกถึงความสำเร็จเป็นวิธีที่จะควบคุมการกังวลหรือความประหม่าที่ดีที่สุด การสร้างภาพบวกหรือคิดด้านบวกจะยิ่งช่วยส่งเสริมให้ผู้พูดมีความมั่นใจ

7. เทคนิคการสวดหายใจ ความตื่นเต้นจะส่งผลให้ผู้พูดหายใจในแรงและถี่ขึ้น ซึ่งทำให้การพูดเป็นไปด้วยความสั่นเครือ การสวดหายใจที่ลึกจะทำให้ลมหายใจและการเต้นของหัวใจช้าลง ทั้งนี้การมองด้านบวกจะส่งผลให้ทำให้ร่างกายผ่อนคลายยิ่งขึ้นด้วย

8. ให้ความสนใจกับข้อความที่จะพูดมากกว่าการสนใจความรู้สึกกลัวในขณะนั้น เพราะยิ่งคิดถึงความกลัวยิ่งจะทำให้ความกลัวเพิ่มมากยิ่งขึ้นแทนที่จะคิดว่าตนนั้นจะพูดอะไร ก่อนการพูดหนึ่งหรือสองนาทีควรคิดถึงประเด็นหลัก ๆ เช่นการเริ่มต้นหรือการสรุปมากกว่าที่จะคิดถึงความกลัว

9. การพูดกับใจตัวเองในด้านบวก ซึ่งจะช่วยให้ผู้พูดมีความมั่นใจและทำให้ความตื่นเต้นลดลง การพูดกับใจตนเอง เช่น ฉันรู้เรื่องนี้ดีกว่าใคร ฉันได้ฝึกฝนการพูดมาแล้ว ข้อความของฉันได้เรียงเรียงมาอย่างดี ฉันรู้ว่าฉันทำได้ เป็นต้น

10. ในขณะที่ผู้พูดรอขึ้นเวที ผู้พูดควรมีสติและให้กำลังใจตนด้วยการพูดในใจทางบวก ไม่เกร็งเพื่อให้ร่างกายได้ผ่อนคลาย เมื่อถูกเรียกชื่อแล้วเดินไปด้านหน้าอย่างสงบก่อนการพูด สร้างบุคลิกให้เป็นมิตร คิด พูด และรู้สึกอย่างสงบ จะทำให้การพูดมีความเชื่อมั่นยิ่งขึ้น

11. การหาโอกาสในการพูด ประสบการณ์การพูดในที่ชุมชนที่มากขึ้น จะทำให้ผู้พูดมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้นเช่นกัน

12. การมองผู้ฟังในด้านบวกจะช่วยให้ผู้พูดมีความมั่นใจกับถ้อยคำที่จะพูด ถ้าหากผู้พูดคิดว่าผู้ฟังกำลังคิดและมองตนเองอยู่จะทำให้ผู้พูดเกิดความประหม่า

13. อย่าผัดวันประกันพรุ่งกับการเตรียมบทพูด การเตรียมบทพูดจะช่วยให้ผู้พูดประสบความสำเร็จและความกลัวจะไม่เกิดขึ้นหากผู้พูดเตรียมตัวตั้งแต่นั้น ๆ

ดังนั้นการพูดแนะนำตัวเป็นการพูดเพื่อให้ตนเองเป็นที่รู้จักและเป็นที่ประทับใจกับบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วยวิธีการพูดเช่นการปรากฏตัว ความมั่นใจมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ความมั่นใจยังสื่อผ่านการเคลื่อนไหวของกิริยาท่าทาง การแต่งตัว ซึ่งผู้พูดจะต้องแต่งกายให้ถูกต้องตามหลักสากล มีความเรียบง่ายและความสุภาพ การปรากฏตัวนั้นการยกมือไหว้แล้วกล่าวทักทายด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้พบเห็นในแรกพบได้

M = Motivation แรงบันดาลใจ เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้พูดต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากการพูดแนะนำตัวมีเป้าหมายเพื่อให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่ประทับใจต่อผู้ฟัง ดังนั้นผู้พูดต้องเห็นความสำคัญและเห็นประโยชน์ต่อการพูดที่จะเกิดขึ้นเพื่อสร้างแรงผลักดันให้ตนมีความมั่นใจ และสามารถสื่อสารอย่างมีชีวิตชีวา เป็นตัวของตัวเองและมีความเหมาะสมมากที่สุด (Carlin & Payne, 1995, pp. 166-167)

ตามแนวคิดของ Maslow (1970, p. 39) การสร้างแรงจูงใจเป็นแรงผลักดันสำคัญให้มนุษย์กระทำการต่าง ๆ หนึ่งในนั้นคือการเป็นที่ยอมรับทางสังคม (social need) ดังนั้นการพูดแนะนำตัวหากผู้พูดสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้วยการพูดแนะนำตัวเองเพื่อให้ตนเองเป็นที่รู้จักและยอมรับของผู้ฟัง รวมถึงการสร้างมิตรภาพระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง หากผู้พูดตระหนักถึงผลลัพธ์ทางบวกที่จะเกิดขึ้นจะยิ่งส่งผลให้ผู้พูดมีความมั่นใจอันส่งผลให้การแนะนำตัวประสบความสำเร็จ Godefroy and Barrot (1990, p. 140) ได้กล่าวถึงเทคนิคในการสร้างแรงจูงใจให้กับตัวเอง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การสร้างเป้าหมาย ผู้พูดที่ดีต้องสร้างเป้าหมายในการพูดที่ชัดเจน
2. การพัฒนาตัวเอง ด้วยการรวบรวมข้อมูลและศึกษาหาความรู้ตลอดเวลา

3. การคิดด้านบวก โดยเฉพาะการมีเป้าหมายด้านบวก
4. การร่างความคิดที่จะสื่อในกระดาษซึ่งเป็นวิธีการเรียบเรียงความคิดที่ดีที่สุด
5. ความกระตือรือร้น ซึ่งแสดงได้ด้วยการยิ้ม การแสดงความสนใจเรื่องที่พูดผ่านสายตา และการพูดด้วยเสียงดังฟังชัด
6. การสร้างโอกาสในการพูด เนื่องจากการพูดเป็นทักษะอย่างหนึ่ง หากผู้พูดมีโอกาสฝึกอยู่บ่อยครั้งก็จะเกิดความชำนาญและสร้างแรงจูงใจในการพูดในโอกาสต่อไป

อย่างไรก็ตาม การสร้างแรงจูงใจให้กับตัวผู้พูดในการแนะนำตัวเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้พูดจะต้องตระหนักทั้งนี้หากผู้พูดมีเป้าหมาย มีทัศนคติด้านบวก มีความกระตือรือร้นตลอดจนเปิดโอกาสในการฝึกฝนตนและศึกษาหาความรู้ตลอดเวลา จะยิ่งส่งผลให้ผู้พูดกล้าที่จะพูดและมีความมั่นใจในการนำเสนอตนเองต่อหน้าชุมชน

I = Interaction of the speechการมีปฏิสัมพันธ์ในการพูด

การสื่อสารด้วยการพูดเป็นการสื่อสารที่มีรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของตัวแปรหรือองค์ประกอบในการสื่อสาร ได้แก่ ผู้พูด ข้อความ ช่องทางในการสื่อสาร ผู้ฟัง และสถานการณ์ (Godefroy & Barrot, 1980, p. 14) การพูดแนะนำตัวในที่ชุมชน การสื่อสารประกอบด้วยผู้พูดแนะนำตัว กลุ่มผู้ฟัง โดยข้อความที่ผู้แนะนำตัวสื่อสารออกไปนั้นจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ฟังซึ่งหมายถึงถ้อยคำนั้นได้สื่อสารกับผู้ฟังผ่านช่องทางการสื่อสารในแต่สถานการณ์การสื่อสารจะส่งผลให้ผู้ร่วมการสื่อสาร (participant) มีปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกัน ทั้งนี้ผู้พูดแนะนำตัวต้องคอยสังเกตปฏิกิริยาตอบกลับของผู้ฟัง (feedback) ทั้งก่อนการพูด ขณะพูดและหลังการพูด

1. การสังเกตปฏิสัมพันธ์ของผู้ฟังก่อนการพูดแนะนำตัว เพื่อประเมินสถานการณ์ของผู้ฟังรวมถึงบรรยากาศของสถานการณ์ ขั้นตอนนี้จะช่วยสร้างให้ผู้พูดเตรียมตัวและแก้ไขหากมีปัญหาที่ไม่คาดถึงเกิดขึ้น การเตรียมขั้นนี้จะช่วยให้ผู้ฟังมีความมั่นใจ

2. การสังเกตปฏิสัมพันธ์ขณะพูดแนะนำตัว ผู้พูดต้องคอยสังเกตปฏิกิริยาของผู้ฟัง เช่น ตั้งใจฟัง หรือไม่ให้ความสนใจผู้พูดหรืออาจมีสิ่งรบกวน (noise) ขณะพูดผู้พูดต้องมีไหวพริบในการแก้ไขสถานการณ์ หากผู้ฟังมีปฏิสัมพันธ์ทางบวกจะยิ่งช่วยเสริมให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ แต่หากผู้ฟังมีปฏิสัมพันธ์ทางลบผู้พูดต้องแก้ไขหรือนำมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุและปรับปรุงการพูดในครั้งต่อไป

3. การสังเกตปฏิสัมพันธ์หลังการพูดแนะนำตัว การประเมินผู้ฟังหลังการพูดจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการพูดหรือสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟังในลำดับต่อไป

L= Language การใช้ภาษา ภาษากับการพูดแนะนำตัวเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะภาษาเป็นตัวห่อหุ้มสารให้ไปยังผู้รับสารดังนั้นภาษาที่ผู้พูดใช้จึงมีทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา การใช้ภาษาในที่นี้มีสิ่งที่ต้องพิจารณาคือการเลือกสรรคำและการใช้เสียงการเลือกสรรคำ เพื่อสื่อความรู้สึกนึกคิด ให้ผู้ฟังรับรู้ นอกจากนี้ความประทับใจในตัวผู้พูดที่เกิดจากภาษานั้นสามารถสื่อด้วยการคัดกรองและสรรคำให้เกิดความงามผ่านภาษา จึงเป็นเรื่องที่ผู้พูดจะต้องให้ความสนใจฝึกฝน การใช้อุปลักษณ์หรือภาพพจน์เพื่อช่วยทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น Lucas (2008, pp. 224-236) กล่าวถึงการใช้ภาษาในการพูดในที่ชุมชนไว้ 3 ประเด็นที่น่าสนใจได้แก่การเลือกใช้ภาษาที่แม่นยำ การเลือกใช้ภาษาให้เห็นภาพ และการเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับโอกาส ผู้ฟัง หัวข้อที่จะพูดและผู้พูดเอง ทั้งนี้ Laphirattanakul (2000, pp. 137-141) ได้กล่าวถึงหลักการใช้อยู่คำในการพูดได้แก่

1. การใช้ถ้อยคำให้ถูกต้องตรงตามความหมายเนื่องจากการเลือกคำพูดผิดก็สื่อสารความหมายผิดด้วย อันทำให้การสื่อสารนั้นล้มเหลวได้

2. การใช้ถ้อยคำที่ง่ายแก่การเข้าใจ ย่อมก่อให้เกิดความชัดเจนในการเข้าใจแก่ผู้ฟัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพูดผู้ฟังย่อมจะต้องใช้ระยะเวลาฟังให้เข้าใจ ไม่สามารถย้อนกลับมาทำความเข้าใจใหม่เหมือนการอ่าน

3. การใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม ผู้พูดจะต้องใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมสอดคล้องกับเรื่องที่พูด ระดับการสื่อสาร สถานการณ์ กาลเทศะ

4. ใช้ถ้อยคำที่ทำให้มองเห็นภาพหรือก่อให้เกิดภาพพจน์แก่ผู้ฟัง การเลือกใช้ถ้อยคำที่ก่อให้เกิดภาพพจน์จะสื่อความหมายให้ผู้ฟังเห็นภาพได้อย่างชัดเจน

5. ใช้ถ้อยคำที่มีความสุภาพและมีรสนิยมที่ดี ละเว้นการใช้คำแสลง เพราะการเลือกใช้คำย่อมสื่อถึงรสนิยมของผู้พูดด้วย

ทั้งนี้การใช้เสียงในการพูดยังเป็นการเพิ่มความสนใจและการโน้มน้าวให้ผู้ฟังได้จินตนาการในภาษาที่ผู้พูดได้ใช้จากภาพพจน์ของภาษาได้ง่ายยิ่งขึ้น ข้อสำคัญการใช้เสียงของผู้พูดนั้น ควรเลือกใช้เสียงหลายระดับไม่ควรใช้เสียงระดับเดียว เพราะจะทำให้ผู้ฟังเกิดความเบื่อหน่าย นอกจากนี้ผู้พูดต้องออกเสียงให้ถูกต้องตามหลักมาตรฐานตามระเบียบแผนเดิม หรือตามความนิยม และผู้พูดต้องคำนึงอีกว่า ตนเลือกใช้ภาษาระดับใดซึ่งสิ่งสำคัญที่สุดผู้พูดแนะนำตัวจะต้องวิเคราะห์ผู้ฟังว่าผู้ฟังเป็นใคร รวมถึงวิเคราะห์สถานการณ์ เวลาและสถานที่ด้วย อนึ่งการเปล่งเสียงให้ดังมากน้อยต้องคำนึงถึงขนาดของกลุ่มผู้ฟังและสถานที่พูดเป็นสำคัญ การพูดที่มีเครื่องขยายเสียงควรรักษาระยะห่างจากไมโครโฟนให้คงที่ การพูดไม่ควรตะเบ็งเสียงเพราะจะทำให้ประสิทธิภาพของเสียงลดไป ควรบังคับความดังหรือเน้นเสียงให้สอดคล้องกับความหมายของถ้อยคำที่เราสื่อสารออกไป เสียงดังบ้างลดบ้างเป็นระยะตามความหมายของสารที่ผู้พูดกำลังสื่อสารไปยังผู้ฟัง (Yamapai, 2004, p. 78) นอกจากนี้การใช้มือประกอบการพูดควรใช้ให้พอเหมาะเพื่อให้เกิดภาพพจน์และจินตนาการจากเรื่องที่พูดตามได้ทั้งนี้การใช้มือประกอบท่าทางยังช่วยลดความประหม่าได้

E = Event or different situation สถานการณ์ในการสื่อสารมีความจำเป็นอย่างมากที่ผู้พูดจะต้องนำมาพิจารณา เนื่องจากเมื่อสถานการณ์ที่ต่างกัน เช่น งานเลี้ยงต้อนรับ งานวันปฐมนิเทศ หรืองานการสัมมนา งานการแนะนำตัวก็จะแตกต่างกันด้วย เช่นการทักทาย การใช้ระดับภาษา ข้อมูลส่วนตัวที่ใช้ในการแนะนำ ก็จะต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของงานนั้น ๆ Hymes (1972, pp. 6-7) ได้กล่าวถึงสถานการณ์การสื่อสารหมายถึงสถานการณ์ทางสังคม เช่นพิธีกรรม ประเพณี การต่อสู้ เป็นต้น การสื่อสารเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ต่างกันก็ส่งผลให้รูปแบบการสื่อสาร การใช้ถ้อยคำต่างกันด้วย เช่นเดียวกันผู้แนะนำตัวต้องพิจารณาสถานการณ์ในการแนะนำตัวว่าเป็นลักษณะใด เป็นทางการ กึ่งทางการ ไม่เป็นทางการ และลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้นในโอกาสใดการพิจารณาดังกล่าวจะมีประโยชน์และส่งผลให้ผู้แนะนำตัวเลือกการใช้ภาษา การสร้างปฏิสัมพันธ์ของผู้สื่อสาร การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง และการสร้างความมั่นใจอันจะส่งผลให้การแนะนำตัวของผู้พูดเป็นไปด้วยดี

สรุปและอภิปรายผล

จากการสำรวจเอกสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศพบงานเขียนที่กล่าวถึงการพูดแนะนำตัวจำนวนไม่มากนักและเอกสารดังกล่าวได้เพียงให้คำนิยามความหมายของการพูดแนะนำตัวเท่านั้น ดังนั้นบทความนี้ผู้เขียนจึงมีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มองค์ความรู้วิชาการการพูดในที่ชุมชน โดยสร้างแบบจำลอง SMILE Model สำหรับการพูดแนะนำตัวเพื่อเป็นแนวทางสำหรับศาสตร์การพูดในที่ชุมชน

SMILE Model เป็นแบบจำลองการพูดแนะนำตัวที่พัฒนาขึ้นจากงานของ Sroikudruea (2009) เพื่อใช้เป็นแนวทางและเทคนิคสำหรับการพูดแนะนำตัวซึ่งแนวทางและเทคนิคดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับตัวอักษร S-M-I-L-E ได้แก่ S คือ Salute การกล่าวปฏิสันถาร M คือ Mood การแสดงอารมณ์ความรู้สึก I คือ Information การบอกข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลทั่วไป L คือ Link เป็นการเชื่อมโยงเพื่อสานสัมพันธ์กับ

ผู้ฟังในอนาคต 5 E คือ End เป็นการกล่าวจบ ทั้งนี้ตัวอักษรทั้ง 5 ตัวอักษรดังกล่าว ยังสื่อความถึงเทคนิคในการพูดแนะนำตัว ได้แก่ S คือ Self-confident การสร้างความมั่นใจ M คือ Motivation การสร้างแรงจูงใจในตัวผู้พูด I คือ Interaction การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง L คือ Language การใช้ภาษา และ E คือ Event or different situation การวิเคราะห์สถานการณ์ของการพูดแนะนำตัวซึ่งส่งผลให้การพูดแนะนำตัวมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป

ทั้งนี้จากการนำแบบจำลองไปทดลองใช้สอนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชา 416-214 การพูดในที่ชุมชน ในภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2559 มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยให้นักศึกษาพูดแนะนำตัวในช่วงแรกของรายวิชาและในสัปดาห์ที่สามผู้สอนได้บรรยายและให้นักศึกษาใช้แบบจำลอง SMILE Model ในการฝึกภาคปฏิบัติการพูดแนะนำตัว ผลการประเมินตนเองด้วยแบบสอบถามและจากการอภิปรายในช่วงโม่งเรียน พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจและมีความมั่นใจในการสื่อสาร ดังนั้นแบบจำลองการพูดแนะนำตัว SMILE Model จะช่วยให้ผู้พูดมีแนวทางสำหรับการพูดแนะนำตัว ในโอกาสต่าง ๆ ได้

ข้อเสนอแนะ

ควรทำวิจัยในชั้นเรียนโดยนำโมเดลดังกล่าวไปทดลองใช้กับผู้เรียนเพื่อหาผลสัมฤทธิ์ทางการพูดเปรียบเทียบผลระหว่างก่อนและหลังการใช้ SMILE Model ในการพูดแนะนำตัว เพื่อให้โมเดลนี้มีผลวิจัยรับรองและมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

References

- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row Publisher.
- Beebe, S. A., & Beebe, S. J. (2005). *Public speaking handbook*. New York: Pearson Education, Inc.

- Carlin, D. P., & Payne, H. (1995). *Public speaking today*. Illinois: National Textbook Company.
- Godefroy, C. H., & Barrat, S. (1990). *The power talk system: How to communicate effectively*. London: Piatkus Publishers.
- Douglas E. (1980). *Principles of speech communication*. Glenview, IL: Scott Foresman and Company.
- Ekman, P. (1993). Facial expression and emotion. *American Psychologist*, 84, 384-392.
- Hymes, D. (1972). Editorial introduction to language in society, *Language in Society*, 1(1), 1-14.
- Karnkuso, K. (1984). *Effective speaking* (2nd ed.). Bangkok: Pikanate Printing. [in Thai]
- Laphirattanakul, W. (2000). *Speech communication and rhetoric theory and Practices*, (2nd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. [in Thai]
- Maneechan, S., & Champangoen, S. (1999). *Art and principles of speaking in various occasions: Principles of speakers* (9th ed.). Bangkok: Yellow Printing. [in Thai]
- Mohammadkhani, R. (2012). Self-introduction. Retrieved August 20, 2016, from //ene.uok.ac.ir/.
- Pannengetch, S. (2009). *Personality and mannerism* (2nd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. [in Thai]
- Pollak, L. (2012). *Getting from college to career, (Revised ed.)*. New York: HarperCollins Publishers.
- Rungjang, A. (2010). *Public speaking: Techniques and effective practice*. Bangkok: Expernet Printing. [in Thai]

- Sroikudrua T. (2016). SMILE Model for Self-introduction. *Proceedings of the 5th International Conference on Interdisciplinary Social Science Studies*, 14th – 16th November 2016, University of Oxford.
- Sroikudrua, T. (2009). Communication and self-introduction. *Humanities Journal*, 5 (2), 31-40.
- Lucas, S. E. (2008). *The Art of public speaking* (10th ed.). New York: McGraw Hill.
- Sukhothaithammathirat. (1993). *Teaching publications for the course Thai usage* (14th ed.). Nonthaburi: SukhothaiThammathirat University Press.
- The Royal Thai Institute. (2000). *Thai dictionary*. Bangkok: Nanmeebooks Publications. [in Thai]
- Yamapai, S. (2004). *Principles of public speaking, speaking at press conference, and speaking in an organization* (10th ed.). Bangkok: Nanmeebooks Publications. [in Thai]