

การเสนอรายงานด้วยวาจา ในที่ประชุม

วราภรณ์ ทองสัมฤทธิ์

การรายงานเป็นการเสนอข้อมูลหรือความคิดเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ตนเองรู้หรือได้ทำแล้วให้ผู้เกี่ยวข้องหรือที่ประชุมทราบ และใช้ประโยชน์เพื่อพิจารณาดำเนินงานหรือตัดสินใจปัญหาต่างๆ ได้ดีขึ้น ผู้รายงานอาจรายงานด้วยลายลักษณ์อักษรหรือด้วยวาจาก็ได้ แต่การรายงานด้วยวาจามีข้อดี คือ ไม่ต้องเสียเวลาอ่าน ถ้าไม่เข้าใจเรื่องราวใดก็สอบถามได้ทันที ดังนั้นหากผู้รายงานมีวิธีนำเสนอรายงานที่ดี จะทำให้ผู้เข้าประชุมสนใจ เข้าใจ เห็นความสำคัญของเรื่องที่น่าสนใจ โดยเฉพาะถ้านำเสนอโครงการใหม่ที่ประชุมจะเห็นชอบ และ/หรือพร้อมที่จะสนับสนุน

รายงานที่น่าสนใจด้วยวาจาในที่ประชุมแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. รายงานผลงานวิจัย คือ การสรุปผล การค้นคว้า การทดลอง และการวิจัยต่างๆ
2. รายงานความก้าวหน้า คือ การอธิบายให้ผู้เกี่ยวข้องหรือที่ประชุมทราบเกี่ยวกับงานที่ดำเนินการไปแล้ว และที่กำลังดำเนินการอยู่รวมถึงงานที่กำลังจะดำเนินการต่อไป
3. รายงานข้อเท็จจริง คือ การรายงานข้อมูลที่ได้จากประสบการณ์ จากข้อเท็จจริงของเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาความเป็นไปได้ในการทำโครงการใหม่หรือเพื่อให้ข้อเสนอแนะประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหาได้ปัญหาหนึ่ง

ส่วนวิธีเสนอรายงานด้วยวาจาที่น่าสนใจมีขั้นตอนที่ผู้รายงานควรปฏิบัติหลายประการ กล่าวคือ วิเคราะห์ผู้ฟัง ตั้งจุดมุ่งหมาย บรรยายเนื้อหา ภาษาชัดเจน เน้นใช้อุปกรณ์ และจบตอนตรงเวลา ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละประเด็นดังนี้

1. วิเคราะห์ผู้ฟัง

ผู้ฟังในที่นี้เป็นผู้ฟังอยู่ในลักษณะเฉพาะเจาะจง คือ จะเป็นสมาชิกในกลุ่ม หรือ คณะผู้บริหารแต่ก็จะประกอบด้วยบุคคลต่างเพศ ต่างวัย ต่างการศึกษา ต่างประสบการณ์ ย่อมมีภูมิหลัง ความรู้สึกนึกคิดต่างกัน ดังนั้นผู้รายงานจึงจำเป็นต้องวิเคราะห์ผู้ฟัง เพื่อจะได้เตรียมเนื้อหา การใช้ถ้อยคำ การอธิบายให้ผู้ฟังส่วนใหญ่ทราบ เข้าใจและ ยอมรับหรือสนับสนุนสิ่งที่นำเสนอ ปัจจัยที่ต้องวิเคราะห์ผู้ฟังมีดังนี้

1.1 จำนวน ถ้าในที่ประชุมนั้นมีผู้เข้าประชุมมาก ความเป็นปัจเจกบุคคล ของผู้เข้าประชุมจะลดลงโดยเฉพาะการที่ต้องฟังเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นเวลานาน เช่น ถ้าผู้ฟังบางคนเกิดความไม่พอใจเมื่อฟังการเสนอโครงการใหม่และแสดงปฏิกิริยาออกมา ผู้ฟังส่วนใหญ่ก็จะไม่พอใจตามไปด้วยทั้งๆ ที่ไม่ได้ตั้งใจ เพราะจะเกิดอารมณ์ร่วมของกลุ่ม เข้ามาแทน ดังนั้นขณะรายงานผู้รายงานต้องระวังอย่าใช้ถ้อยคำที่ทำให้เกิดไม่พอใจ หรือ เกิดความเครียด กรณีที่มีผู้เข้าประชุมน้อย แต่ละคนจะมีความเป็นตัวของตัวเองสูง หากผู้ฟังคนใดไม่พอใจ มักจะไม่ยอมฟังคำอธิบาย ผู้รายงานต้องยอมเสียเวลาไม่ว่า จะนานเพียงใดเพื่อชี้แจงจนเขาเข้าใจ

1.2 เพศ ผู้หญิงและผู้ชายจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความรู้สึกนึกคิด การหัวเราะหัวต่อคำพูด ตลอดจนความเคร่งครัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณี ถ้าในที่ประชุม นั้น ผู้ฟังเป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ต้องระวังเรื่องการใช้ถ้อยคำ การยกตัวอย่างต้องสุภาพ สำหรับผู้ฟังที่เป็นผู้ชายการเสนอข้อเท็จจริงพูดตรงไปตรงมาได้ เพราะผู้ชายไม่ค่อย หัวนไหวง่าย ดังนั้นถ้าต้องการจูงใจผู้ฟังต้องใช้เหตุผลข้อเท็จจริงหรือตัวอย่างประกอบให้ ชัดเจน

1.3 วัย กรณีผู้ฟังที่มีวัยต่างกัน ความสนใจจะต่างกัน ผู้รายงานต้องเตรียม เรื่องเหมาะสมกับวัยของผู้ฟัง มิฉะนั้นการพูดจะไม่ได้ผล ถ้าเป็นการประชุมส่วนใหญ่ ผู้ฟังหรือผู้เข้าร่วมประชุมจะมีอายุอยู่ในระดับค่อนข้างใกล้เคียงกัน จึงไม่ค่อยมีปัญหา ที่ต้องกังวลมากนัก

1.4 สถานะของผู้เข้าร่วมประชุม ผู้ฟัง ผู้สนใจ ผู้ได้ประโยชน์ ผู้มีหน้าที่ ต้องทำ ผู้รายงานต้องพิจารณาให้ละเอียดเพราะจะมีผลตั้งแต่การกล่าวทักทาย การเตรียม เนื้อหาได้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น

1.5 ระดับการศึกษาและประสบการณ์ การทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระดับ การศึกษาและประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมประชุมจะทำให้ผู้รายงานทราบว่าเนื้อหาที่เสนอนั้น ควรเตรียมลึก กว้าง มากน้อยอย่างไร จึงจะทำให้ผู้ฟังหรือผู้เข้าร่วมประชุมเห็นคล้อยตาม

หรือสนับสนุนข้อเสนอของผู้พูดได้ หากผู้เข้าร่วมประชุมมีภูมิปัญญาดี ประสพการณ์สูง จะเชื่อหรือสนับสนุนหรือเห็นคล้อยตามข้อมูลที่นำเสนอต่อเมื่อข้อมูลนั้นมีหลักฐาน เหตุผล ตัวอย่างที่ชัดเจนเท่านั้น

1.6 อาชีพ เป็นปัจจัยชี้ให้เห็นความเป็นอยู่ ความสนใจ ผลประโยชน์ ความชัดเจนและความรอบรู้ในงานได้อย่างดี สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รายงานในการเตรียมเนื้อหาเพิ่มเติมในส่วนที่ผู้ฟังยังไม่ทราบ

1.7 เจตคติ ของกลุ่มผู้เข้าประชุมที่มีต่อผู้เสนอรายงานหรือต่อรายงานที่จะนำเสนอ เจตคติแยกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ เห็นด้วย หรือสนับสนุน เป็นกลาง ไม่เห็นด้วย การทราบสิ่งเหล่านี้ล่วงหน้า จะเป็นประโยชน์ในการเตรียมข้อมูล เช่น บางโครงการที่ต้องใช้เวลาดำเนินโครงการหรือเงินงบประมาณของโครงการเพิ่มขึ้น ผู้ฟังจะไม่ยอมรับ ดังนั้น ผู้รายงานต้องหาข้อมูลตัวเลขมาสนับสนุนให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ฟังยอมรับให้ได้

2. ตั้งจุดมุ่งหมาย

รายงานที่นำเสนอไม่ว่าจะเป็นรายงานผลงานวิจัย รายงานความก้าวหน้า หรือรายงานข้อเท็จจริง นอกจากจะมีจุดมุ่งหมายหลักซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายเฉพาะในการทำรายงานแต่ละเรื่องนั้นแล้ว ทุกครั้งที่ผู้รายงานเสนอรายงานต้องคำนึงถึงจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ กล่าวคือ ประการแรกเพื่อให้ที่ประชุมทราบข้อมูลที่ยังไม่ทราบ หรือทราบแล้วแต่ยังไม่ชัดเจน ให้ชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ หรือประเมินโครงการ หรือประเมินบุคคล และประการที่สอง คือเพื่อให้ที่ประชุมเชื่อถือ ศรัทธา ประทับใจในตัวผู้รายงาน หรือในเรื่องที่รายงาน และ/หรือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่ผู้รายงานประสงค์

3. บรรยายเนื้อหา

เป็นขั้นตอนที่ผู้รายงานรวบรวมข้อมูลเพื่อรายงานให้ที่ประชุมทราบตามลักษณะรายงานแต่ละประเภทสิ่งที่ต้องคำนึงถึงประการแรก คือ ผู้รายงานต้องเข้าใจรายงานเรื่องนั้นๆ เป็นอย่างดี จึงจะรู้ว่าต้องยกประเด็นใดมากล่าวจึงจะทำให้ที่ประชุมสนใจและเข้าใจ ประการที่สอง เป็นสิ่งที่ผู้เข้าประชุมต้องการมากที่สุด คือ ให้ผู้รายงานบอกข้อดี บอกข้อด้อย บอกทางเลือกหรือข้อเสนอแนะของรายงานนั้นๆ ด้วย เพื่อเขาจะได้นำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการตัดสินใจได้ ซึ่งการบรรยายเนื้อหามีขั้นตอนในการปฏิบัติ ดังนี้

3.1 เนื้อหาของรายงานแต่ละประเภท

3.1.1 รายงานผลการวิจัย ค้นคว้า ทดลอง จะเริ่มด้วยการบอกวัตถุประสงค์ บอกวิธีการ บอกผลที่ได้รับ สรุปผล และข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

3.1.2 รายงานผลความก้าวหน้า ผู้รายงานเสนอให้ที่ประชุมได้ทราบถึงพัฒนาการของการทำงาน เริ่มจากผลงานที่ทำไปแล้ว และกำลังทำในปัจจุบัน ผู้รายงานต้องบอกปัญหาและอุปสรรค หากการดำเนินงานไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือเวลาที่กำหนด รวมทั้งแผนงานในอนาคต

3.1.3 รายงานข้อเท็จจริง ผู้รายงานเสนอข้อเท็จจริง ข้อมูลที่มีหลักฐานสนับสนุน เพื่อกำหนดเกณฑ์วัด กำหนดทางเลือก วิเคราะห์ประเมิน และบอกข้อสรุปให้ที่ประชุมใช้ประกอบการตัดสินใจ กรณีผู้รายงานต้องการเสนอโครงการใหม่และต้องการให้ที่ประชุมสนับสนุนหรือเห็นชอบ ควรนำขั้นตอนโน้มน้าวใจของ อลัน เอช มอนโร (Monroe, 1949: 315) มาประกอบการรายงานด้วย ดังนี้

1) สร้างความสนใจ คือ การสร้างความสนใจและความปรารถนา ให้ผู้ฟังต้องการฟังการพูด ด้วยการเสนอความคิดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าการที่จะนำเสนอต่อไปนี้สำคัญ

2) สร้างความต้องการ ด้วยการเสนอข้อมูลต่างๆ ที่ทำให้ผู้ฟัง เห็นว่ามีความสำคัญ ฟังแล้วได้ประโยชน์ เช่น ทำโครงการนี้จะเกิดประโยชน์อะไรบ้างกับ แผนก หรือองค์กร

3) สร้างความพอใจ ด้วยการทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าการที่เขาได้ฟังเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นความต้องการอย่างแท้จริงของผู้ฟัง ถึงแม้ว่าผู้รายงานจะเป็นผู้เสนอความคิดก็ตาม

4) สร้างมโนภาพ โดยใช้คำพูด แผนภูมิ แผนภาพ โสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ ย้ำเตือนผู้ฟังให้มั่นใจในความคิดของผู้รายงาน

5) เรียกร้อง ให้ผู้ฟังทำตามข้อเสนอผู้บรรยาย โดยใช้ถ้อยคำ วลี ประโยค ลักษณะท่าทาง น่าเสียง เป็นสิ่งกระตุ้น

การจูงใจจะเกิดขึ้น เมื่อผู้ฟังเชื่อว่าผู้รายงานมีความรู้ในเรื่องที่นำเสนอเป็นอย่างดี และกำลังเสนอความจริงที่เกิดประโยชน์สำหรับพวกเขา

3.2 กำหนดหัวข้อสำคัญ

คือการนำเสนอข้อมูลตามข้อ 3.1 มาแจ้งเป็นหัวข้อสำคัญ แต่ละหัวข้อจะต้องขยายความด้วยการชี้แจงรายละเอียดมีหลักฐาน หรือเหตุผลซึ่งเป็นข้อเท็จจริงประกอบ

3.3 จัดลำดับหัวข้อสำคัญ

นำหัวข้อสำคัญมาจัดลำดับ เพื่อสะดวกในการพูด นอกจากนั้นยังทำให้ผู้ฟังเข้าใจเรื่องราวได้ง่ายอีกด้วย การจัดลำดับหัวข้อใช้ลำดับตามเวลา สถานที่ เหตุผล ปัญหา วิธีแก้ไข หรือ ความสำคัญเป็นตัวกำหนด ขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่ต้องการรายงาน เช่น ถ้าต้องการอธิบายเหตุการณ์ หรือกระบวนการ ก็ควรใช้ลำดับเรื่องตามเวลาเป็นตัวกำหนดเป็นต้น

3.4 เตรียมคำเชื่อมความของแต่ละหัวข้อ

การเชื่อมความในแต่ละหัวข้อจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจความต่อเนื่องของแต่ละหัวข้อได้เป็นอย่างดี เช่น ประการที่หนึ่ง ประการที่สอง ประการที่สาม ประการสุดท้าย หรือประการแรก ประการต่อมา ประการสุดท้าย หรือโอกาสแรก... ในที่สุด หรืออีกอย่างหนึ่ง ยิ่งกว่านั้น ฯลฯ อย่าใช้คำเชื่อมซ้ำๆ เช่น ต่อไปนี้ ต่อไปนี้ เรื่องนี้ เรื่องนี้ จะทำให้ผู้ฟังไม่อยากฟัง

3.5 ทบทวน

ทบทวน เนื้อหาที่เตรียมไว้ทุกหัวข้ออีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ผู้รายงานอาจเขียน หัวข้อ และข้อสนับสนุนคร่าวๆ ลงในบัตรรายการขนาด 5x4 นิ้ว แล้วฝึกซ้อมพูดให้มั่นใจ เพื่อจะได้พูดจบตามเวลาที่กำหนดได้

3.6 วิธีเสนอเนื้อหาผู้รายงานควรปฏิบัติตามขั้นตอน เริ่มด้วยการกล่าวทักทายผู้ฟังด้วยความมั่นใจ ยิ้มแย้ม และมีชีวิตชีวา ต่อจากนั้น เริ่มคำนำให้น่าสนใจ ชัดเจน ตรงเป้าหมาย พยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณรายงานมีความเชื่อและทัศนคติเหมือนตน อย่าเริ่มต้นด้วยการขอโทษ ถ่อมตัว หรือดูถูกผู้ฟัง จากนั้นผู้รายงานควรเข้าสู่เนื้อเรื่อง การพูดรายงานในลักษณะนี้ต้องพูดให้กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย ใช้เวลาน้อยแต่ได้ความมากด้วยการเสนอความคิดที่มีประโยชน์ และสามารถพิสูจน์ได้ ผู้รายงานควรทำความเข้าใจความคิดนั้นให้ดีก่อนนำเสนอ รวมทั้งพูดตามลำดับหัวข้อที่จัดไว้ขั้นตอนสุดท้าย คือ สรุป เรียกร้อง ให้คิด พิจารณา ตัดสินใจ ตามความต้องการของผู้พูด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง

4. ภาษาชัดเจน

ทุกครั้งที่ผู้ฟังฟังการรายงาน ผู้ฟังจะใช้ตาจับภาพ และการแสดงออกของผู้รายงานไปพร้อมๆ กับใช้หูฟังเสียงเรื่องที่กำลังรายงาน นั่นก็หมายความว่าผู้รายงานต้องรู้จักใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาให้ถูกต้อง การพูดจึงจะมีประสิทธิภาพ

4.1 การใช้วัจนภาษา อย่างเหมาะสม กล่าวคือ เลือกใช้คำที่เข้าใจง่าย มีความหมายชัดเจน กระชับรัดกุมใช้คำพูดให้เหมาะสมกับผู้ฟัง ใช้ถ้อยคำให้ถูกต้องตามหลักภาษา ใช้คำสุภาพ หลีกเลี่ยงการใช้คำรุนแรงหรือระคายหู ใช้คำคม ข้ออ้างอิงตัวอย่าง ตามสมควร เพื่อช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจง่าย ออกเสียงให้ชัดเจน ถูกต้องโดยเฉพาะคำควบกล้ำ ตัว ร ล ออกเสียงพูดให้เต็มคำ อย่าพูดรวบรัดตัดคำ ควรใช้เสียงสูง ต่ำ หนักเบา เพื่อเพิ่มความสำคัญของถ้อยคำ ทำให้ผู้ฟังเกิดความในใจที่จะฟัง และเว้นจังหวะการพูดให้เหมาะสม โดยพิจารณาจากข้อความในประโยค

4.2 การใช้อวัจนภาษา เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ฟัง

ผู้รายงานควรแต่งกายสุภาพ เหมาะกับบุคลิกของผู้รายงาน หรือช่วยเสริมบุคลิกให้ดีขึ้น ต้องปรากฏตัวด้วยท่าที กระตือรือร้น มั่นใจยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพ ยืนตัวตรง น้ำหนักตัวลงบนเท้าทั้งสองข้าง อย่ายืนเกร็ง หรือแกว่งขา เพราะจะแสดงถึงความไม่มั่นใจ ขณะพูดมองผู้ฟัง การมองจะสร้างความใกล้ชิดระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง และทำให้ทราบปฏิกิริยาของผู้ฟัง จะได้นำมาปรับการพูดได้ถูกต้องใช้มือประกอบการพูดบ้าง เพื่อให้ผู้ฟังมองเห็นภาพ และเข้าใจได้ง่ายขึ้น ควบคุมอารมณ์ให้ได้ ขณะพูดอาจตื่นเต้น พอลใจ เสียใจ โกรธ ต้องควบคุมให้ได้ และหากที่ประชุมซักถามข้อมูล ผู้รายงานต้องตอบคำถามด้วยท่าทางที่สุภาพ และเป็นมิตรถึงแม้ว่าจะเป็นคำถามที่ตรงข้ามหรือคัดค้าน ความคิดของเรา

5. เสนอข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

ถ้าผู้รายงานรู้จักการใช้สื่อทัศนูปกรณ์จะทำให้ผู้ฟังเห็นการพูดได้อย่างชัดเจน แต่อย่าให้สื่อทัศนูปกรณ์มีบทบาทเด่นกว่าผู้รายงาน ดังนั้น ผู้รายงานจึงควรรู้ว่าสื่อทัศนูปกรณ์อะไรบ้างที่เหมาะสมกับการใช้รายงาน และใช้วิธีการนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรายงาน

5.1 สื่อทัศนูปกรณ์ ที่สามารถใช้ประกอบการรายงาน ได้แก่ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ สไลด์ ภาพยนตร์ วิดิทัศน์ แถบบันทึกเสียง แผนที่ แผนภูมิ กระดานดำ และไวท์บอร์ด

5.2 จะใช้ไสตท์สนูปกรณ์ เมื่อต้องการอธิบาย สถิติ หรือข้อมูลต่างๆ ที่ยุ่งยาก อธิบายถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เรื่องราวหรือของใช้ที่มีรายละเอียดมากๆ วิธีการพฤติกรรม ลักษณะท่าทาง ฯลฯ

5.3 การใช้ไสตท์สนูปกรณ์ มีเทคนิคดังนี้

ผู้รายงานต้องเลือกใช้ไสตท์สนูปกรณ์ ให้เหมาะกับเรื่องที่รายงาน ผู้ฟัง และห้องที่ใช้รายงาน ก่อนใช้อุปกรณ์ผู้รายงานควรตรวจสอบเครื่องมือก่อนใช้ทุกครั้ง เตรียมและจัดอุปกรณ์ให้เรียบร้อย เช่น เรียงแผ่นไสตตามลำดับการใช้งาน หรือจัดแผ่นสไลด์ไว้ล่วงหน้า ยืนข้างเครื่องมือที่จะใช้ อย่ายืนข้างหน้าเครื่องมือเพราะจะบังผู้ฟัง การชี้เมื่อฉายสไลด์ หรือแผ่นใส ควรใช้เครื่องมือเฉพาะอาจชี้ด้วยแสงหรือไม้ชี้ อย่าหันหลังให้ผู้ฟัง พูดกับผู้ฟัง อย่าพูดกับไสตท์สนูปกรณ์ ดังนั้นเวลาใช้ไสตท์สนูปกรณ์ ต้องมองผู้ฟังด้วย และผู้รายงานต้องแน่ใจว่าอุปกรณ์ที่ใช้ควบคู่กับไสตท์สนูปกรณ์ ต้องมองเห็นชัดเจน กรณีมีตัวอักษร ต้องสะกดถูกต้อง

6. จบทอนตรงเวลา

การตรงเวลา เป็นมารยาทสำคัญที่ผู้รายงานต้องคำนึงเสมอ การเข้าที่ประชุมช้า แสดงว่าผู้รายงานไม่ได้ให้ความสำคัญแก่ที่ประชุม ทำให้ผู้ฟังมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รายงาน โอกาสที่จะทำให้ผู้ฟังเห็นชอบกับเรื่องที่รายงานก็คงน้อยลงด้วยและไม่ควรพูดจบหลังเวลา เพราะผู้ฟังจะเกิดความเบื่อหน่าย ควรจบการพูดตรงเวลา หรือจบก่อนเวลาให้ได้ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้ซักถามข้อข้องใจ

การพูดรายงานไม่ว่าจะเพื่อจุดมุ่งหมายใด ผู้รายงานต้องมีความรู้ในเรื่องที่ตนรายงานและพยายามปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าว ขณะพูด พูดด้วยความตั้งใจ จริงใจ และมีจริยธรรมแล้ว จะทำให้การรายงานนั้นประสบความสำเร็จเสมอ

บรรณานุกรม

- ฉัตรวรรณ ตันนะรัตน์. 2519. **หลักวาทการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: โรงพิมพ์
สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด
- นิพนธ์ ศศิธร. 2528. **หลักการพูดต่อชุมชน**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร:
ไวยวัฒนาพานิช.
- ผะอบ โปษกฤษณะ. 2532. **ลักษณะเฉพาะของภาษาไทยการเขียน-การอ่าน-
การพูด-การฟัง และราชาศัพท์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: บำรุงสาส์น.
- วิจิตร อาวะกุล. 2539. **เพื่อการพูด การฟัง และการประชุมที่ดี**. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพมหานคร: ไวยวัฒนาพานิช.
- สมจิต ชิวปรีชา. 2531. **วาทวิทยาสำหรับครู**. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. (เอกสารอัดสำเนา).
- สุจริต เพียรชอบ. 2537. **การพูดต่อหน้าประชุมชน**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์คุรุสภา.
- Axtell, Roger E. 1992. **Do's and Taboos of Public Speaking**. New York:
John Wiley
- Gronbeck, Bruce E., and others. 1990. **Principles and Types of Speech
Communication**. 11th ed. Glenview, Ill.: Scott, Foresman
- Monroc, Alan H. 1949. **Principles and Types of Speech**. 3rd ed. Chicago:
Scott, Foresman.

