

**รายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ กรมพัฒนาที่ดิน
รอบการประเมินที่ ๑/๒๕๖๘ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘**

ผู้จัดทำรายงาน : นางสาวชลินทร์ อารีโกเศศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน

หน่วยงาน กลุ่ม/ฝ่าย : กลุ่มงบประมาณ กองคลัง

ชื่อหลักสูตร : การพูดในที่สาธารณะและการนำเสนองานต่อที่ประชุมอย่างมืออาชีพ

วิธีการพัฒนา : ศูนย์การเรียนรู้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ OCSC Learning Portal

วันที่เข้ารับการพัฒนา : วันอังคาร ที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

จัดโดย : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

วัตถุประสงค์ :

๑. สามารถเรียนรู้วิธีการนำเสนอ การสร้างความมั่นใจ

๒. สามารถเสริมสร้างบุคลิกภาพของนักนำเสนอมืออาชีพ (การใช้สายตา น้ำเสียง โทนเสียง การยืน การเคลื่อนไหว การใช้ภาษากาย)

สรุปเนื้อหาการฝึกอบรม :

การพูดในที่สาธารณะและการนำเสนองานต่อที่ประชุมอย่างมืออาชีพ

การนำเสนอ คือ กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้ ความคิดเห็น และความต้องการของผู้นำเสนอต่อผู้ฟัง ซึ่งมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการนำเสนอ เพื่อความเข้าใจและสนใจให้ผู้ฟังเชื่อและเกิดความเข้าใจในระยะเวลาจำกัด โดยอาศัยเทคนิค สื่อ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบการนำเสนอ ซึ่งจะทำให้การนำเสนอประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

ผู้นำเสนอจึงต้องศึกษาและฝึกฝนให้มีทักษะหลาย ๆ ด้าน เพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถเป็นผู้นำเสนอที่ดี ผู้นำเสนอจึงต้องเสริมสร้างทักษะ ดังนี้

๑. การวิเคราะห์ผู้ฟัง การที่จะนำเสนอให้ถูกใจผู้ฟังนั้น ผู้นำเสนอต้องทราบเบื้องต้นก่อนว่าผู้ฟังคือใคร มีความต้องการอะไร มีจำนวนเท่าไร จึงจะเลือกวิธีการนำเสนอที่เหมาะสมกับคนกลุ่ม นั้น ๆ เพื่อให้การนำเสนอประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งการรู้จักผู้ฟังควรวิเคราะห์จาก รูปแบบ DISC สามารถแบ่งผู้ฟังออกได้ ๔ ประเภท ดังนี้

๑.๑ กลุ่ม Dominance ผู้ฟังกลุ่มนี้มีลักษณะพิเศษคือ เป็นคนทำอะไรรวดเร็ว คิดเร็ว พูดเร็ว ทำงานเร็ว ตัดสินใจเร็ว เป็นคนปากตรงกับใจที่สุด ไม่ชอบคนพูดจาอ้อมค้อม ชอบคนพูดจาชัดเจน ดังนั้น การนำเสนองานให้คนกลุ่มนี้ จะต้องพูดให้ตรงประเด็น มีการเตรียม ความพร้อมเป็นอย่างดี มีการทำวิเคราะห์ทางเลือกมาก่อน เพื่อช่วยในการตัดสินใจ มีการเสนอข้อดี ข้อด้อย ข้อเสนอแนะประกอบมาด้วย

๑.๒ กลุ่ม Influence ผู้ฟังกลุ่มนี้มีลักษณะพิเศษคือ เป็นคนมองโลกในแง่ดี ไม่นินทาว่าร้ายคนอื่น ช่างพูด ช่างคุย ช่างเจรจา เป็นคนที่ร่าเริงและชอบสนุก เวลาที่ต้องนำเสนอกับคนกลุ่มนี้ เราจะต้องนำเสนอเรื่องราวที่สนุกสนาน ก่อนเข้าสู่เนื้อหาจริง

๑.๓ กลุ่ม Steadiness ผู้ฟังกลุ่มนี้มีลักษณะพิเศษคือ เป็นคนนิ่ง เวลาที่ทำงานพูดน้อย ไม่ค่อยพูด เป็นคนที่ช่างเห็นอกเห็นใจคนอื่น เวลาที่พูดคุยด้วยจะต้องดึงให้เกิดความร่วมมือกัน คนกลุ่มนี้เป็นคนชอบ คิดวิเคราะห์ จนกว่าจะแน่ใจ เป็นคนชอบค้นคว้าหาข้อมูล เราจะต้องนำเสนอชี้ให้เห็นว่าไม่มีความเสี่ยง มีความปลอดภัยสูง

๑.๔ กลุ่ม Compliance ผู้ฟังกลุ่มนี้มีลักษณะพิเศษคือ เป็นคนที่ใกล้เคียงกับ กลุ่ม Steadiness แต่คนกลุ่มนี้ มีความเที่ยงตรง เป็นผู้รักษากฎ ระเบียบ เป็นคนที่มองเห็นรายละเอียด เวลานำเสนอจะต้องทำการบ้านอย่างดี ทำให้เห็นว่ามีระเบียบเรียบร้อยางดีที่สุด

๒. การใช้สายตา/การแสดงออกทางสีหน้า คือการใช้สายตา หันมองไปทางไหนควรหันลำตัวตามไปในทิศทางเดียวกันกับสายตา และการมองไม่ควรมองจ้องไปที่คนใดคนหนึ่งตลอดระยะเวลาการนำเสนอ จะทำให้ผู้ฟังอึดอัด แต่ให้มองกระจายสายตา คนละประมาณ ๓ - ๕ วินาที

๓. การใช้น้ำเสียง/โทนเสียง/จังหวะการพูด คือการใช้น้ำเสียงสูง-เสียงต่ำ จะทำให้เรื่องราวที่เล่าน่าสนใจ ทำให้เรื่องธรรมดากลายเป็นเรื่องไม่ธรรมดา และจังหวะช้า จังหวะเร็วในการพูด เช่น พูดเร็วมาก ๆ คนฟังจะรู้สึกเหนื่อย จะทำให้เรื่องที่นำเสนอกลับดูไม่น่าสนใจ ฟังแล้วให้ความรู้สึกอึดอัด แต่ถ้าพูดแบบมีจังหวะช้าบ้างเร็วบ้างสลับกัน จะทำให้ดึงความสนใจจากผู้ฟังได้ดี ทำให้เรื่องที่เล่าน่าสนใจมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นจังหวะการหยุดที่เหมาะสม จะทำให้เรื่องราวน่าสนใจ ผู้นำเสนอที่ดีไม่จำเป็นต้องพูดทุกเรื่องที่รู้หรือไม่จำเป็นต้องยึดยึดข้อมูล โดยไม่สนใจผู้ฟัง ต้องฝึกสังเกต มองหน้าสบตา และมีจังหวะการหยุดที่เหมาะสม

๔. การใช้ท่าทางประกอบ คือการใช้มือประกอบการพูดเป็นการขีดเส้นใต้ทำให้คำพูดนั้น ๆ มีความสำคัญขึ้น เริ่มต้นจากการยืนที่มั่นคง และการวางองศาของแขนให้อยู่ในระดับหน้าท้อง ไม่ยื่นกอดอก ไม่ยื่นปีบมือแน่น และไม่วาดมือมากจนเกินงาม ควรขยับมือไปด้านหน้าเพียงเล็กน้อย เพื่อเป็นการต้อนรับผู้ฟังทุกคนให้เข้ามารับฟัง ทำให้รู้สึกเป็นมิตร การสับมือไปด้านหน้าจะเป็นการเน้นย้ำหัวข้อที่สำคัญๆ การสับมือเบาๆ เพื่อบอกถึงลำดับขั้นตอนต่อไปอย่างช้า ๆ โดยการใช้ท่าทางประกอบ ต้องสอดคล้องไปกับคำพูดด้วย

๕. การยืนและการเคลื่อนไหว สิ่งที่ไม่ควรทำคือ การยืนเป็นตัวไอ (I) จะทำให้เวลายืนลำตัวจะโอนเอียงไปมาไม่มั่นคง หากยืนเป็นเวลานานจะทำให้ปวดหลัง ดังนั้นรูปแบบการยืนที่ถูกต้องคือ ยืนเป็นตัววี (V) ฐานกว้าง ยืนให้ขาเสนอกับหัวไหล่ โดยสามารถเดินไปมาได้บ้าง แต่เวลาหยุดให้ยืนเป็น ตัววี (V) ฐานกว้างเหมือนเดิม

๖. การเตรียมตัวนำเสนอ สิ่งที่สำคัญที่ทำให้ผู้นำเสนอเกิดความมั่นใจ คือการเตรียมความพร้อม ซึ่งมี ๓ ขั้นตอน คือ

๖.๑ การแต่งกาย เป็นอวัจนภาษาอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนความคิดของตัวผู้พูด เมื่อแต่งตัวดี จะส่งเสริมให้มีบุคลิกที่ดีส่งผลกระทบต่อผลการนำเสนอที่ดีตาม การแต่งกายที่ดี ไม่จำเป็นต้องสวย หล่อ เสื้อผ้าต้องมีราคาแพง แต่สิ่งที่สำคัญคือ ความสะอาดและเรียบร้อยอย่างมีอาชีพ การเลือกสีเสื้อผ้าให้เข้ากับสีผิว โดยผู้ที่มีผิวขาว/ขาวอมชมพู สีเสื้อผ้าที่เหมาะสมที่ควรเลือกใช้คือ ชมพู โอรส เขียวตอง ฟ้า เป็นสีโทนเย็น และผู้ที่มีผิวสองสี/น้ำผึ้ง/ขาวเหลือง สีเสื้อผ้าที่เหมาะสมที่ควร เลือกใช้คือ เหลือง ม่วง ส้ม แดง น้ำตาล

๖.๒ เนื้อหา (Content) ซึ่งการทำให้เนื้อหาน่าสนใจนั้น ควรเป็นเนื้อหาที่เกาะกระแส และทันเหตุการณ์ ประกอบกับจังหวะในการพูด การใช้น้ำเสียง การผลิตสื่อที่ชัดเจน กระชับฉับไว จะทำให้เนื้อหาน่าสนใจขึ้น

๖.๓ จังหวะในการใช้ภาษากาย (Body language) จะเป็นสิ่งที่ช่วยโน้มน้าวสมอง และโน้มน้าวการตัดสินใจ ส่งผลให้การนำเสนอประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

๗. การผลิตสื่อในการนำเสนอ สื่อนำเสนอที่ดี ควรมีความโดดเด่น และน่าสนใจ จะต้องผ่านกระบวนการออกแบบที่ต้องเน้นแนวคิด ซึ่งสรุปเป็นประเด็นหรือสาระสำคัญ ๖ ประการ ได้แก่

๗.๑ การนำเสนอ จะต้องคิดว่าผู้ฟังจะได้รับประโยชน์และผลลัพธ์อะไรจากการฟัง และมีอารมณ์ร่วม (Context) กับสิ่งที่นำเสนอได้อย่างไร สีหน้าและแววตา จังหวะในการนำเสนอ ความสนุกสนานของผู้นำเสนอ ควรเป็นอย่างไร โดยการนำหลัก SSGP คือการนำเสนอที่ต้องสั้น ง่าย และได้ใจความ การนำเสนอที่ไม่จำเป็นต้องยืดยาว หรือใช้ถ้อยคำฟุ่มเฟือย โดยข้อมูลจะต้องแน่น คม กริบ (Sharp) ข้อมูลจะต้องสั้นและง่าย (Shot) และข้อมูลได้ใจความตรงเข้าประเด็น (Got to the Point)

๗.๒ การเตรียมเรื่องนำเสนอ ควรเป็นสคริปต์ที่ช่วยให้การเรียบเรียงเรื่องราวง่าย ไม่สับสน ไม่ควรใช้สคริปต์เป็นโผย จะทำให้เสียบุคลิก เสีย Connection ทำให้กังวล ไม่สามารถ Process เรื่องต่อไปได้ และแผนภาพที่ใช้ในการเตรียม ควรใช้เป็นวงกลมวนตามเข็มนาฬิกา วงกลมตรงกลางเป็นหัวข้อ (Topic) ซึ่งจะต้องไม่เป็นการเฉลย แต่จะทำให้สะดุดใจผู้ฟัง วงกลมที่ ๑ ตำแหน่ง ๑๒ นาฬิกา คือ สิ่งที่เป็นสาเหตุเป็นผล วงกลมที่ ๒ ตำแหน่ง ๓ นาฬิกา คือ วิธีการแก้ วงกลม ที่ ๓ ตำแหน่ง ๖ นาฬิกา คือ Q&A และวงกลมที่ ๔ ตำแหน่ง ๙ นาฬิกา คือ บทสรุป การนำเสนอเป็นลำดับเช่นนี้ จะช่วยเรียบเรียงความคิดทำให้ผู้นำเสนอไม่หลุดประเด็น

๗.๓ เทคนิคการทำสไลด์ หัวข้อการนำเสนอและการใช้เวลาในการนำเสนอที่เหมาะสมควรเป็น ดังนี้

- บทนำ Introduction (๑๐%)
- เนื้อเรื่อง Body (๖๓%) แบ่งเป็นประเด็นย่อยไม่ควรเกิน ๔ ประเด็นต่อ ๑ หน้าสไลด์
- ถาม ตอบ Q & A (๒๐%)
- บทสรุป Conclusion (๗%)

๗.๔ รูปแบบการนำเสนอ ควรเป็นการนำเสนอที่ยีน้อยยิ่งได้ใจความมาก นำเสนอในแง่มุมที่ไม่เคยนำเสนอมาก่อน แต่ผู้นำเสนอจะต้องมีข้อมูลมากพอ โดยนำเสนอเพียง ๓ นาที จึงจะทำให้ไม่น่าเบื่อ และผู้นำเสนอจะต้องรู้ว่ากลุ่มลูกค้าต้องการ อะไร และสนใจอะไร

๗.๕ โครงสร้างการนำเสนอ แบ่งเป็นดังนี้

- หัวข้อของการนำเสนอมี ๒ รูปแบบ คือ โอกาส และ ปัญหา โดยไม่จำเป็นต้องมีตัวหนังสือมากมาย
- ผลจากปัญหา หรือ ผลจากโอกาส นำเสนอผลจากปัญหา/โอกาส เป็นกราฟต่าง ๆ
- ข้อเสนอแนะสินค้า/บริการ/ไอเดีย ของวิธีการแก้ไขปัญหา เพียง ๑ - ๒ ข้อ หรือใช้ภาพประกอบขนาดใหญ่ เพื่อดึงความสนใจ

- ประโยชน์ เหตุผลสนับสนุน เพราะเป็นประโยชน์ที่เชื่อมโยงกับข้อเสนอแนะ ไม่ควรเกิน ๓ - ๕ bullet ต่อ ๑ สไลด์

- หลักฐานอ้างอิง ได้ข้อมูลมาจากที่ใด - สรุป - เวลา/แผนดำเนินการ

แต่ละหัวข้อที่นำเสนอผู้นำเสนอจะต้องเรียนรู้ จังหวะของการหยุด ระดับเสียงสูง - ต่ำ จังหวะภาษาท่าทาง ได้อย่างเหมาะสมและน่าสนใจ

๗.๖ สไลด์ที่ดีควรดึงดูดความสนใจ ตัวหนังสือไม่เยอะเกินไป หากตัวหนังสือเยอะเกินไปควรเปลี่ยนมาใช้รูปแบบโดยใช้การจำ จะทำให้สไลด์น่าสนใจยิ่งขึ้น และFont ที่ใช้ต้องทันสมัย ซึ่งตอนนี้มี Font มากมายให้เลือกใช้ รวมถึงการใช้สี ภาพ การวางภาพ การเขียนคำ การใช้ Text ที่สะท้อนองค์กรของเรา

๘. การตอบคำถาม

๘.๑ ยกมือเพื่อเชิญชวนผู้ฟังให้ยกกระดานดำ และใช้อย่างมีน้ำหนักร ใช้คำว่า “คำถาม” ไม่ใช่คำว่า “ปัญหา” ใช้มือที่ยกในการเชิญชวน ยกมือไหนใช้มือนั้นในการพาดมือออกเล็กน้อย (ห้ามชี้นิ้ว)

๘.๒ เลือกผู้ถามโดยใช้ถ้อยคำเชิงบวก เช่น ขอเชิญคุณ ผู้หญิงที่นั่งด้านหน้า

๘.๓ ตั้งใจฟังคำถาม ไม่ควรให้ผู้ถามทวนคำถามอีกครั้ง

๘.๔ ทวนคำถามไปยังผู้ฟังท่านอื่น เพื่อบางคนไม่ได้ยินคำถามนั้น

๘.๕ เวลาตอบคำถามต้องหันมาตอบคำถามที่ผู้ถาม แล้วกระจายการตอบ แล้วกลับมาตอบที่ผู้ถามอีกครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนการตอบคำถามกับผู้ถาม ๓๐:๔๐:๓๐ อย่างเป็นไปพุ่มเทตอบที่ผู้ถามเพียงคนเดียว

๙. การปิดการนำเสนอ แบ่งออกเป็น ๓ วิธี ดังนี้

๙.๑ Summarize คือ การสรุปแบบ Main points อย่าไปรี้อฟื้นนาน หรือการสรุปแบบ At the beginning เป็นการสรุปตั้งแต่ตอนแรกกับมาตอนท้าย

๙.๒ Call to action คือ การสรุปและปิดการนำเสนอที่จำเป็นต้องปิดการขาย เป็นการเปิดด้วยปัญหา และปิดการขาย ด้วยข้อเสนอที่ไม่อาจปฏิเสธได้ และมีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน

๙.๓ Final word คือ การปิดการนำเสนอแบบซึ่งกินใจทำให้คนจดจำได้

ประโยชน์ที่ได้รับ : ได้เรียนรู้วิธีการพูด และการนำเสนอในที่สาธารณะ จากการเรียนทำให้เกิดความมั่นใจมากขึ้นหากต้องนำเสนอในงานในอนาคต โดยสามารถนำบทเรียนมาประยุกต์ใช้ได้ ไม่ว่าจะเป็นการใช้สายตา น้ำเสียง โทนเสียง การยืน การเคลื่อนไหว และการใช้ภาษากาย ช่วยให้เสริมสร้างบุคลิกภาพเราได้