

การพูดในที่สาธารณะ และการนำเสนองานต่อที่ประชุมอย่างมืออาชีพ

วิทยากรอาจารย์ อภัยลักษณ์ ตันตระบัณฑิตย์
ศูนย์การเรียนรู้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ สำนักงาน ก.พ.
การฝึกอบรมผ่าน OCSC Learning Space ระหว่างวันที่ ๘-๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

การนำเสนอ คือ การนำความรู้ที่มีอยู่มากมายมากลั่นกรอง และนำเสนอออกมาให้ “ขึ้นต้นจับใจ ลงท้ายจับใจ” ได้อย่างมืออาชีพ โดยอุปสรรคที่ทำให้การพูดในที่ชุมชน เกิดความล้มเหลว ส่วนใหญ่เกิดจากความกลัว ในรูปแบบที่แตกต่างกัน ยกตัวอย่าง เช่น กลัวพูดแล้วไม่มีคนฟัง กลัวพูดตะกุกตะกัก กลัวลืมสคริปต์ กลัวพูดแล้วคนปฏิเสธ กลัวถูกหัวเราะเยาะ กลัวหน้าแตก กลัวถามคำถามแล้วตอบไม่ได้ เหล่านี้เป็นต้น

Presentation Mastery



ทักษะในการนำเสนอ ผู้นำเสนอจะต้องศึกษาและฝึกฝนให้มีทักษะ

หลายๆ ด้าน เพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถเป็นผู้นำเสนอที่ดี ผู้นำเสนอจึงต้องเสริมสร้างทักษะ ดังนี้

๑. การวิเคราะห์ผู้ฟัง การที่จะนำเสนอให้ถูกใจผู้ฟัง ต้องทราบเบื้องต้นก่อนว่าผู้ฟังคือใคร มีความต้องการอะไร มีจำนวนเท่าไร การรู้จักผู้ฟังควรวิเคราะห์จาก **รูปแบบ DISC** สามารถแบ่งผู้ฟังออกได้ ๔ ประเภท ดังนี้



๑.๑ กลุ่ม Dominance ผู้ฟังกลุ่มนี้มีลักษณะพิเศษคือ เป็นคนทำอะไรรวดเร็ว คิดเร็ว พูดเร็ว ทำงานเร็ว ตัดสินใจเร็ว เป็นคนปากตรงกับใจที่สุด ไม่ชอบคนพูดจาอ้อมค้อม ชอบคนพูดจาชัดเจน ดังนั้นการนำเสนองานให้คนกลุ่มนี้ จะต้องพูดให้ตรงประเด็น มีการเตรียมความพร้อมเป็นอย่างดี มีการทำวิเคราะห์ทางเลือกมาก่อน เพื่อช่วยในการตัดสินใจ มีการเสนอข้อดี ข้อด้อย ข้อเสนอแนะประกอบไปด้วย

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

๑.๓ กลุ่ม Steadiness ผู้ฟังกลุ่มนี้มีลักษณะพิเศษคือ เป็นคนนิ่ง เวลาที่ทำงานพูดน้อย ไม่ค่อยพูด เป็นคนที่ช่างเห็นอกเห็นใจคนอื่น เวลาที่พูดคุยด้วยจะต้องดึงให้เกิดความร่วมมือกัน คนกลุ่มนี้เป็นคนชอบคิดวิเคราะห์จนกว่าจะแน่ใจ เป็นคนชอบค้นคว้าหาข้อมูล เราจะต้องนำเสนอ ชี้ให้เห็นว่าไม่มีความเสี่ยง มีความปลอดภัยสูง

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

ดังนั้นจึงต้องวิเคราะห์ผู้ฟังว่าจัดอยู่ในกลุ่มใดก่อน จึงเลือกวิธีการนำเสนอที่เหมาะสมกับคนกลุ่มนั้นๆ เพื่อให้การนำเสนอประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

๒. การใช้สายตา/การแสดงออกทางสีหน้า

๒.๑ การใช้สายตา หันมองไปทางไหนควรหันลำตัวตามไปในทิศทางเดียวกันกับสายตา

๒.๒ การมอง ไม่ควรมองจ้องไปที่คนใดคนหนึ่งตลอดเวลาการนำเสนอ จะทำให้ผู้ฟังอึดอัด ไม่ควรมองเป็น Pattern ผู้ฟังจะเวียนหัว แต่ให้มองกระจายสายตา คนละประมาณ ๓-๕ วินาที

๓. การใช้น้ำเสียง/โทนเสียง/จังหวะการพูด

๓.๑ น้ำเสียงสูง-เสียงต่ำ เรียกว่า Inflections เวลาใช้จะทำให้เรื่องราวที่เล่าน่าสนใจยิ่งขึ้น ทำให้เรื่องธรรมดากลายเป็นเรื่องไม่ธรรมดา เช่น การเล่านิทาน การพูดโน้มน้าว

๓.๒ จังหวะช้า-จังหวะเร็วในการพูด เช่น พูดเร็วมากๆ คนฟังรู้สึกเหนื่อย จะทำให้เรื่องที่น่าสนใจดูไม่น่าสนใจได้ ฟังแล้วให้ความรู้สึกอึดอัด รู้สึกเหนื่อย แต่ถ้าพูดแบบมีจังหวะช้าบ้างเร็วบ้าง สลับกันไป จะทำให้ดึงความสนใจจากผู้ฟังได้ ทำให้เรื่องที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

๓.๓ จังหวะการหยุดที่เหมาะสม จะทำให้เรื่องราวน่าสนใจ ผู้นำเสนอที่ดีไม่จำเป็นต้องพูดทุกเรื่อง ที่รู้ หรือไม่จำเป็นต้องยึดยึดข้อมูล หรือพูดทุกอย่างที่รู้ โดยไม่สนใจผู้ฟัง ต้องฝึกสังเกต มองหน้าสบตา และมีจังหวะการหยุดที่เหมาะสม แต่จะทำอย่างไรให้จังหวะการหยุดอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่จะช่วยได้ดีคือการทำท่าทางประกอบจะดึงความสนใจและทำให้เกิด Impact กับผู้ฟัง ซึ่งทุกครั้งที่ทำท่า เราจะหยุดพูด จะทำให้การพูดน่าสนใจขึ้น ซึ่งบางครั้งอาจมีความรู้สึกตื่นเต้น วิธีที่ดีที่จะควบคุมอาการเหล่านั้นคือ จังหวะการหยุดที่เหมาะสม

๔. การใช้ท่าทางประกอบ

การใช้มือประกอบการพูดเป็นการขีดเส้นใต้ ทำให้คำพูดนั้นๆ มีความสำคัญขึ้น เริ่มต้นจากการยืนที่มั่นคง และการวางองศาของแขนให้อยู่ในระดับหน้าท้อง ไม่ยื่นกอดอก ไม่ยื่นบิบบมือแน่น และไม่วาดมือมากจนเกินงาม ควรขยับมือไปด้านหน้าเพียงเล็กน้อย เพื่อเป็นการต้อนรับผู้ฟังทุกคนให้เข้ามารับฟัง ทำให้รู้สึกเป็นมิตร การสับมือไปด้านหน้าจะเป็นการเน้นย้ำหัวข้อที่สำคัญๆ การสับมือเบาๆ เพื่อบอกถึงลำดับขั้นตอนต่อไปอย่างช้าๆ โดยการใช้ท่าทางประกอบต้องสอดคล้องไปกับคำพูดด้วย



๕. การยืน

การยืนและการเคลื่อนไหวเป็นสิ่งสำคัญมาก โดยสิ่งที่ไม่ควรทำคือ การยืนเป็นตัวโอ (I) จะทำให้เวลายืนลำตัวจะโอนเอียงไปมา ไม่มั่นคง ซึ่งถ้ายืนเป็นเวลานานจะทำให้ปวดหลัง ดังนั้นรูปแบบการยืนที่ถูกวิธีคือ ยืนเป็นตัววี (V) ฐานกว้าง ยืนให้ขาเสอกกับหัวไหล่ โดยสามารถเดินไปมาได้บ้าง แต่เวลาหยุดให้ยืนเป็นตัววี (V) ฐานกว้างเหมือนเดิม

๖. การเตรียมตัวนำเสนอ

๖.๑ การแต่งกาย เป็นอวัจนภาษาอย่างหนึ่ง จะเป็นสิ่งสะท้อนความคิดของตัวผู้พูด เมื่อแต่งตัวดี จะส่งเสริมให้มีบุคลิกที่ดี องค์กรประกอบโดยรวมดี ส่งผลให้การนำเสนอดีตาม เพราะฉะนั้นการแต่งกายที่ดีไม่จำเป็นต้องสวย หล่อ เสื้อผ้าต้องมีราคาแพง แต่สิ่งที่สำคัญคือ ความสะอาดและเรียบร้อยอย่างมืออาชีพ การเลือกสีเสื้อผ้าให้เข้ากับสีผิวเป็นสิ่งสำคัญ โดยผู้ที่มีผิวขาว/ขาวอมชมพู สีเสื้อผ้าที่เหมาะสมที่ควรเลือกใช้

คือ ชมพู โอรส เขียวตอง ฟ้า เป็นสีโทนเย็น และผู้ที่มีผิวสองสี/น้ำผึ้ง/ขาวเหลือง สีเสื้อผ้าที่เหมาะสมที่ควรเลือกใช้คือ เหลือง ม่วง ส้ม แดง น้ำตาล และแต่งหน้าให้เข้ากับสีเสื้อผ้าด้วย

๖.๒ เนื้อหา (Content) ทำอย่างไรให้น่าสนใจ เวลาที่นำเสนอ ต้องเกาะกระแส ทันเหตุการณ์ ประกอบกับจังหวะในการพูด การใช้น้ำเสียง การผลิตสื่อที่ชัดเจน กระชับฉับไว จะทำให้เนื้อหาน่าสนใจขึ้น

๖.๓ จังหวะในการใช้ภาษากาย (Body language) เป็นสิ่งที่ช่วยโน้มน้าวสมอง โน้มน้าวการตัดสินใจ ส่งผลให้การนำเสนอประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

๗. การผลิตสื่อในการนำเสนอ

๗.๑ การนำเสนอ จะต้องคิดว่าผู้ฟังจะได้รับประโยชน์และผลลัพธ์อะไรจากการฟัง จะมีอารมณ์ร่วม (Context) กับสิ่งที่นำเสนอ สีหน้าและแววตา จังหวะในการนำเสนอ ความสนุกสนาน โดยอีกหนึ่งคัมภีร์ในการนำเสนอคือ **SSGP แปลว่า การนำเสนอต้องสั้น ง่าย ได้ใจความ** เพราะการนำเสนอ ไม่จำเป็นต้องยืดเยื้อ หรือใช้ถ้อยคำฟุ่มเฟือย

- Sharp ข้อมูลจะต้องแน่น คม กริบ
- Shot ข้อมูลจะต้องสั้นและง่าย
- Got to the Point ข้อมูลได้ใจความ ตรงเข้าประเด็น

๗.๒ การเตรียมเรื่องนำเสนอ สิ่งที่จะต้องเตรียม

- สคริปต์ ช่วยให้การร้อยเรียงเรื่องราวง่าย ไม่สับสน แต่ไม่ควรใช้สคริปต์เป็นโพลี จะทำให้เสียบุคลิก เสีย Connection ทำให้กังวล ไม่สามารถ Process เรื่องต่อไปได้

- Diagram ที่ใช้ในการเตรียม จะใช้วงกลมตามเข็มนาฬิกา วงกลมตรงกลางเรียก **Topic** ซึ่งจะต้องไม่เป็นการเฉลย แต่จะทำให้สะดุดใจผู้ฟัง **วงกลมที่ ๑** ตำแหน่ง ๑๒ นาฬิกา คือ สิ่งที่เป็นสาเหตุเป็นผล **วงกลมที่ ๒** ตำแหน่ง ๓ นาฬิกา คือ วิธีการแก้ **วงกลมที่ ๓** ตำแหน่ง ๖ นาฬิกา คือ Q&A และ**วงกลมที่ ๔** ตำแหน่ง ๙ นาฬิกา คือ บทสรุป นำเสนอเป็นลำดับ จะช่วยเรียบเรียงความคิด ทำให้ไม่หลุดประเด็น



๗.๓ เทคนิคการทำสไลด์ หัวข้อการนำเสนอและการใช้เวลาในการนำเสนอให้เหมาะสม ดังนี้

- Introduction (๑๐ %)
- Body (๖๓ %) แบ่งเป็นประเด็นย่อยไม่ควรเกิน ๔ ประเด็นต่อ ๑ หน้าสไลด์
- Q & A (๒๐ %)
- Conclusion (๗ %)

๗.๔ รูปแบบการนำเสนอ

- Company Profile ทุกวันนี้คนไม่ยึดติดกับรูปแบบการนำเสนอเดิมๆ ปัจจุบันการนำเสนอที่ยิ่งน้อย ยิ่งได้ใจความมาก นำเสนอในแง่มุมที่ไม่เคยนำเสนอมาก่อน แต่จะทำได้จะต้องมีข้อมูลมากพอ และนำเสนอเพียง ๓ นาทีแรก จึงทำให้ไม่น่าเบื่อ

- Customer needs จะต้องรู้ว่ากลุ่มลูกค้าต้องการอะไร และสนใจอะไร เช่น ต้องการดีขึ้น เก่งขึ้น เป็นที่รักมากขึ้น สามารถได้รับมากขึ้น สิ่งที่ไม่แนะนำให้ทำคือ การนำเสนอแบบตรงๆ แบบที่อูๆ จะทำให้ไม่น่าสนใจ ไม่ชวนให้นำติดตาม

- Solution วิธีการแก้ไข
- Implementation Plan การนำไปใช้
- Summary สรุป

๗.๕ โครงสร้างการนำเสนอ

- หัวข้อของการนำเสนอมี ๒ รูปแบบ คือ โอกาส และ ปัญหา โดยไม่จำเป็นต้องมีตัวหนังสือมากมาย

- ผลจากปัญหา หรือ ผลจากโอกาส นำเสนอผลจากปัญหา/โอกาส เป็นกราฟต่างๆ
- 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

แต่ละหัวข้อที่นำเสนอจะต้องเรียนรู้ จังหวะของการหยุด จังหวะ Inflection ระดับเสียงสูง ระดับเสียงต่ำ จังหวะภาษาท่าทาง ได้อย่างเหมาะสมและน่าสนใจ

๗.๖ สไลด์ที่ดี คือ ดึงความสนใจ สรุปไอเดีย โดยสิ่งที่ไม่แนะนำคือ

- ตัวหนังสือเยอะเกินไป เปลี่ยนมาใช้รูปแทนแล้วจำเอาดีกว่า ทำให้น่ามอง
- Font ที่ใช้ต้องทันสมัย ควรเลือกใช้ Font Angsana หรือ Cordia ซึ่งตอนนี้มี Font มากมาย ให้เลือกใช้ที่ทันสมัยกว่า รวมถึงการใช้สี ภาพ การวางภาพ การเขียนคำ การใช้ Text ที่สะท้อนองค์กรของเรา ยกตัวอย่างเช่น การใช้สีชมพูของธนาคารออมสิน การใช้สีม่วงของธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นต้น



๘. การตอบคำถาม

๘.๑ ยกมือเพื่อเชิญชวนผู้ฟัง ให้ยกระดับไหล่ และใช้อย่างมีน้ำหนัก ใช้คำว่า “คำถาม” ไม่ใช่คำว่า “ปัญหา” ใช้มือที่ยกในการเชิญชวน ยกมือไหนใช้มือนั้นในการพาดมือออกเล็กน้อย (ห้ามชี้นิ้ว)

๘.๒ เลือกผู้ถามโดยใช้ถ้อยคำเชิงบวก เช่น ขอเชิญคุณผู้หญิงที่น่ารักที่นั่งด้านหน้า

๘.๓ ตั้งใจฟังคำถามอย่างตั้งใจ ไม่ควรให้ผู้ถามทวนคำถามอีกครั้ง

๘.๔ ทวนคำถามไปยังผู้ฟังท่านอื่น เมื่อบางคนไม่ได้ยินคำถามนั้น

๘.๕ เวลาตอบคำถามต้องหันมาตอบคำถามที่ผู้ถาม แล้วกระจายการตอบ แล้วกลับมาตอบที่ผู้ถามอีกครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนการตอบคำถามกับผู้ถาม ๓๐:๔๐:๓๐ อย่างเป็นทางการที่ผู้ถามเพียงคนเดียว



๙. การปิดการนำเสนอ

๙.๑ Summarize คือ ๑. การสรุป Main points อย่าวไป รื้อฟื้นนาน ๒. At the beginning การสรุปตั้งเอาบทตอนแรกกับมา ตอนท้าย

๙.๒ Call to action คือ การสรุปและปิด การนำเสนอที่ จำเป็นต้องปิดการขาย ยกตัวอย่าง TV direct เปิดด้วยปัญหา ปิดด้วยการขาย ด้วยข้อเสนอที่ไม่อาจปฏิเสธได้ มีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน

๙.๓ Final word คือ ชึ่งกินใจทำให้คนจดจำได้



ดังนั้น "การฝึกฝน" จึงเป็นสิ่งที่จำเป็น ควรฝึกฝนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หากมีโอกาสพูดก็ให้ขึ้นพูดแล้วเก็บเกี่ยวประสบการณ์มาปรับปรุงพัฒนาจุดแข็ง จุดอ่อน ของตนเองจะช่วยพัฒนาศักยภาพการพูดได้ดีขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมครั้งนี้

๑. เรียนรู้วิธีการนำเสนอ การสร้างความมั่นใจ

๒. เสริมสร้างบุคลิกภาพของผู้นำเสนอมืออาชีพ (การใช้สายตา น้ำเสียง โทน เสียง การยืน การเคลื่อนไหว การใช้ภาษากาย)

สรุปบทเรียนโดย นางนริชชา ภู่กลีบ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
กลุ่มพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง
กองการเจ้าหน้าที่