

การจัดการความรู้ของสำนักประชาสัมพันธ์
กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ครั้งที่ 1
วันศุกร์ที่ 24 กรกฎาคม 2552 เวลา 13.30 นาฬิกา
ณ ห้อง 2701 ชั้น 27 อาคารสุขประพฤดี

“เป็นวิทยากรอย่างไรจึงจะส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร”

❖ **การเตรียมตัวก่อนการปฏิบัติงานในการเป็นวิทยากร**

- ต้องศึกษากลุ่มเป้าหมาย เช่น มาจากภูมิภาคใด ศึกษาระดับชั้นอะไร มีอาชีพ ตำแหน่งอะไร เพื่อจะได้เตรียมข้อมูลในการบรรยายได้ง่าย และเป็นช่องทางในการสื่อสารให้เหมาะสมกับคำพูดที่ว่า

“ตามใจคนจัด ชัดใจคนขอ ไม่จ้อคนฟัง”

- ต้องเตรียมข้อมูลด้านวิชาการที่ จะนำเสนอ ผู้บรรยายต้องมีการศึกษา ฝึกฝน รู้จริงในเนื้อหา การใช้ภาษาต้องพูดให้ผู้ฟังเข้าใจ ถ่ายทอดความรู้โดยไม่ปิดบังหรือบิดเบือนไปจากหลักวิชาการ

“ไม่รู้ ไม่ชี้” คือ อะไรที่ไม่รู้ไม่ควรชี้บอก

- ต้องมีความประพฤติดนให้เป็นแบบอย่างที่ดี มีกิริยา มารยาทเรียบร้อยตรงต่อเวลา ควรรักษา ระยะเวลาในการบรรยายให้เหมาะสม หากมีวิทยากรร่วมบรรยาย ก็ควรจะบรรยายให้สั้นลง

- ต้องมีพรสวรรค์ และพรแสวง มีความตั้งใจ ต้องเป็น **“นักปราชญ์”** คือ

สุ - สุตะ : ฟัง จิ - จินตะ : คิด ปุ - ปุจฉา : ถาม ลิ - ลิขิต : เขียน

- ความเครียด ความวิตกกังวล นักจิตวิทยาเรียกว่า **“Anxiety”** ในช่วงภาวะแรกจะมีความ ตื่นเต้นเป็นเรื่องปกติในการพูดต่อหน้า ชุมชน วิถีลดความตื่นเต้นคือสูด ลมหายใจลึก ๆ ก่อนขึ้นบรรยาย ประมาณ 3-5 นาที แล้วจะดีขึ้น อีกวิธีหนึ่ง คือ การดื่มน้ำจะช่วยในเวลาที่ยื่นเต้นแล้วทำให้คอแห้ง

❖ **เทคนิคที่ทำให้ผู้ฟังสนใจและมีส่วนร่วมกับวิทยากร**

- สร้างความคุ้นเคยกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การพูดคุย สอบถามเรื่องการเดินทางเป็นอย่างไร รับประทานอาหารหรือยัง เป็นต้น และคอยสังเกตผู้ฟัง เมื่อเข้าสู่เนื้อหาสามารถดึง จุดเด่นของผู้ฟังมาเป็น ตัวช่วยในการสร้างบรรยากาศได้

- ติดตามสถานการณ์บ้านเมืองในปัจจุบัน พร้อมทั้งเตรียมเนื้อหาเพื่อจะได้อธิบายให้ผู้ฟัง เข้าใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

- ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีส่วนร่วม เช่น บรรยายพร้อมตั้งคำถาม โดยเตรียมของรางวัลแจก เพื่อกระตุ้นความสนใจและสร้างบรรยากาศ

- ภาษาที่ใช้หรือคำศัพท์ ให้คิดว่าผู้ฟังไม่ได้มีความรู้เรื่องนี้มาก่อน ควรหาคำที่อธิบายแล้วทำให้เข้าใจง่าย เช่น คำแปรญัตติ ทำอย่างไร ผู้แปรญัตติ คือใคร ทำไมต้องแปร

❖ เทคนิคในการตอบคำถาม

“คำถาม” คือ สิ่งที่สำคัญที่สุด ผู้บรรยายต้อง “รอบรู้และรู้ให้จริง” เพราะไม่ว่าจะเจอคำถามแบบไหน เช่น

- วุฒิสภามาจากการเลือกตั้งกับสมาชิกวุฒิสภาที่มาจากการสรรหาใครทำงานมากกว่ากัน หรือการที่สมาชิกวุฒิสภาออกอากาศทาง ASTV แล้วบอกว่าเป็นกลางทางการเมือง คุณคิดว่าอย่างไร สำหรับคำตอบจะนำหลักวิชาการตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน และการมอบหมายงานของแต่ละบุคคล โดยยึดหลักรัฐธรรมนูญ

- ชาวที่มีสมาชิกเสียบัตรแทนกัน ผู้ตอบไม่ควรพูดถึงเรื่องจริงหรือไม่จริง ควรจะอธิบายถึงขั้นตอนในการตรวจสอบระบบการเสียบัตรว่าเป็นอย่างไร เพื่อให้ผู้ฟังได้ทราบว่า มีมาตรการการวางระบบที่ดี

“สติมาปัญญาจะมี” ถ้าผู้บรรยายไม่สามารถตอบคำถามของผู้ฟังได้ ต้องตั้งสติก่อนและควรจะใช้วิธีการเชิญชวนเปิดเอกสารดูพร้อมกับผู้ฟัง โดยผู้บรรยายควรจับดูในเนื้อหาแบบให้มีความกลมกลืน หากตอบไม่ได้จริงๆ ให้บอกขอผลัดผู้ฟังมาตอบทีหลัง

สำหรับในกรณีที่ผู้บรรยายตั้งคำถาม โดยผู้ ฟังได้ตอบผิดไม่สมควรบอกทันทีว่าตอบผิด เพราะจะทำให้ผู้ตอบคำถามสูญเสียความมั่นใจ ดังนั้น ผู้บรรยายควรจะหลีกเลี่ยง โดยบอกว่าเป็นคำตอบของอีกคำถามซึ่งยังไม่ได้ถาม หรือมีใครจะช่วยเสริมให้เพื่อนอีกไหม

❖ ทำอย่างไรให้ผู้ฟังเกิดความประทับใจ

- มีการเตรียมความพร้อม หาข้อมูลและทำความเข้าใจ หลักซึ่ง ให้เกิดความเชื่อมั่นใน ตัวเอง หมั่นฝึกฝนทำซ้ำ ๆ กันจนเกิดความชำนาญ “ความรู้ ความสามารถ ทำให้คนดูดีได้”

- การสร้างความประทับใจ ไม่ใช่แค่ภายนอก แต่ “เสื้อผ้า หน้า ผม” เท่านั้น แต่การสร้าง ความประทับใจจากภายใน ที่จะบ่งบอกอ่านสีหน้า แววตา วาจา กิริยา และอารมณ์ จะช่วยส่งเสริม ภาพลักษณ์องค์กรได้เช่นกัน

- ผู้บรรยายควรเอาใจใส่ทุกคำถาม ไม่ควรข้ามผ่านไป เมื่อหาคำตอบได้ควรจะนำกลับมาตอบให้กับผู้ฟังได้รับทราบ

“เตรียมตัวดี ทำที่สง่า วาจา สุขุม ทักที่ประชุมให้โน้ม น้าว เรื่องราวให้กระชับ ตาจับที่ผู้ฟัง เสียงดังให้พอดี อย่าให้มีเอื้ออ้า ดูเวลาให้พอครบ สรุปจบให้จับใจ และยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการพูด”

❖ เทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

- ถ้ามีผู้ฟังก่อกวน สร้างจุดเด่นในกลุ่ม วิธีการแก้ไขโดยไม่ปะทะใจ ห้ามนำไปสนใจอีกกลุ่มหนึ่ง แต่ไม่ทิ้งผู้ฟังที่ก่อกวน
- เมื่อผู้บรรยายเจอคำถามแบบลองดีเฉพาะไม่สามารถตอบได้ ให้โยนคำถามไปยังผู้ฟังว่ามีใครตอบได้บ้าง หรือให้ทีมวิทยากรช่วยกัน
- การตั้งคำถามที่ผู้ฟังไม่ตอบและเงิบ ควรจะทวนคำถามอีกครั้ง หากยังไม่มีคำตอบให้ ห้มองและสบตาผู้ฟัง อย่าให้ผู้ตอบรู้สึกอึดอัด หรือเสียหน้า ควรจะมีการจัดรางวัลมอบให้กับผู้ตอบคำถามด้วย

❖ ข้อพึงระวังเกี่ยวกับไมโครโฟน

- ไมค์ลอย** ⇨ เหมาะสำหรับให้กับผู้บรรยาย ผู้ใช้ควรจะทำทดสอบก่อน โดยเดินรอบๆ เวที เพื่อฟังเสียงในแต่ละจุด หากได้ยินไมค์ครอบคลุมพื้นที่จะได้ให้ช่างช่วยปรับแก้ไข
- ไมค์ที่มีขาตั้ง** ⇨ เหมาะสำหรับประธานในพิธีใช้กล่าวเปิดงาน เนื่องจากจะต้องใช้ไมค์ที่มีความเร็วสูง ทั้งนี้ต้องคอยระวังการปรับ ระดับของไมค์ให้พอเหมาะกับผู้พูด เนื่องจากอาจทำให้เสียบุคลิกภาพได้ หากขาตั้งไมค์เมื่อปรับแล้วต่ำกว่า ควรจะหาที่รองยกให้สูงขึ้น

กรณีที่เจ้าหน้าที่ได้จัดเตรียมไมค์ไว้หลายตัว ผู้บรรยายควรทดลองใช้ไมค์ทุกตัว เพื่อให้ได้ตัวที่ดีที่สุดและพยายามใช้ไมค์ตัวเดียว หรืออาจจะทำเครื่องหมายไว้ใช้เฉพาะตัวที่ดีที่สุด การทดสอบไมค์ห้ามเคาะ ควรใช้คำว่า “สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ” หรือใช้มืออุเบาะๆ

เหตุการณ์ที่คาดไม่ถึงอาจเกิดขึ้นได้ เมื่อพิธีเริ่มไมค์ไม่มีเสียง ทั้งที่ก่อนหน้านี้ได้ทดสอบหลายครั้งแล้ว ให้สำรวจตามบริเวณรอยต่อ รอยเชื่อมหรือปลั๊กเสียบ ซึ่งอาจจะมีใครเหยียบหรือสะดุดสายหลุดไปโดยที่เจ้าหน้าที่ไม่เห็น เพราะฉะนั้นอย่ามองข้ามความปลอดภัย

❖ โปรแกรม PowerPoint มีความสำคัญแค่ไหน

จากผู้มีประสบการณ์ขอให้เห็นว่าตัว Power Point เป็นแค่เครื่องมือประกอบเท่านั้น อาศัยเป็นเพียงตัวช่วยเสริมในการใช้ IT มาช่วยกำหนดขั้นตอนต่างๆ ระหว่างบรรยาย หากเกิดปัญหาไฟฟ้าดับ ก็ต้องเดินหน้าบรรยายต่อไปได้ “The show must go on”