บทที่ 10
การนำเสนอแผนงาน

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อให้เข้าใจถึงความสำคัญของการนำเสนอแผนงาน
2. เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับการนำเสนอแผนโครงการด้วยการเขียน
3. ให้สามารถอธิบายเกี่ยวกับการนำเสนอแผนโครงการด้วยวาจา
4. เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการนำเสนอแผนโครงการด้วยวาจาให้ประสบผลสำเร็จ
5. เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับการใช้โสตทัศนูปกรณ์ประกอบการนำเสนอ

เมื่อวางแผนโครงการเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำเสนอแผนงานนั้นต่อผู้บริหารระดับสูงหรือในกรณีของบริษัทที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ก็จะเสนอต่อบริษัทลูกค้า ที่อาจทำได้โดยการนำเสนอในรูปแผนงานประชาสัมพันธ์ที่มีรายละเอียดต่างๆ อาทิ วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย กลยุทธ์และยุทธวิธีดำเนินงาน งบประมาณหรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามโครงการต่างๆ และตารางการดำเนินงาน นอกจากนำเสนอในรูปแผนงานแล้ว บางครั้งจะต้องนำเสนอทางวาจาประกอบด้วย นักประชาสัมพันธ์จึงต้องมีความสามารถในการนำเสนอแผนงานทั้งการเขียนและทางวาจาเพื่อให้การนำเสนอประสบความสำเร็จ นั่นคือ ต้องนำเสนอให้ฝ่ายบริหารระดับสูงหรือบริษัทลูกค้าเห็นคุณค่าและเชื่อมั่นว่าแผนงานประชาสัมพันธ์จะมีส่วนช่วยให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการได้ ฝ่ายบริหารหรือบริษัทลูกค้าจึงจะให้ความเห็นชอบให้ดำเนินงานตามแผนงานนั้น พร้อมทั้งอนุมัติงบประมาณในการดำเนินงานด้วย

เหตุผลในการนำเสนอแผนงาน

การนำเสนอแผนงานเป็นการที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์พยายามที่จะขายความคิดหรือโครงการที่จัดทำขึ้นให้ฝ่ายบริหารยอมรับว่างานประชาสัมพันธ์มีส่วนช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ดีขึ้น จึงจัดเป็นงานที่ท้าทายความสามารถอย่างหนึ่งของนักประชาสัมพันธ์ เพราะหากประสบความสำเร็จในการนำเสนอก็สามารถนำแผนงานนั้นไปปฏิบัติได้ แต่หากไม่สำเร็จไม่สามารถปฏิบัติตามแผนนั้นได้จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงจนเป็นที่ยอมรับของฝ่ายบริหารก่อน

นักประชาสัมพันธ์ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงการนำเสนอแผนงานได้ เพราะผู้บริหารระดับสูงขององค์การ หรือในกรณีของบริษัทที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์บริษัทลูกค้าก็ต้องการที่จะทราบถึงข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ และรายละเอียดของแผนการดำเนินโครงการด้านต่าง ๆ[1] อาทิ การที่แผนงานนั้นมีส่วนช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการดำเนินงานตามแผน ตลอดจนตารางเวลาทำงานด้วย นักประชาสัมพันธ์จึงต้องจัดทำแผนเสนอโครงการ (Proposal) เพื่อเสนอให้ฝ่ายบริหารหรือบริษัทลูกค้าพิจารณาเห็นชอบให้ดำเนินงานตามแผนนั้น พร้อมทั้งอนุมัติงบประมาณเพื่อดำเนินการด้วย

รูปแบบการนำเสนอแผนเสนอโครงการ

การนำเสนอแผนงานต่อฝ่ายบริหารหรือบริษัทลูกค้านี้สามารถทำได้ 2 รูปแบบ คือ การเขียนแผนเสนอโครงการและการนำเสนอด้วยวาจา ซึ่งไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดนั้น การที่จะนำเสนอให้ประสบความสำเร็จนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมี 3 ประการ คือ ผู้นำเสนอ เรื่องที่จะนำเสนอ และผู้อ่านหรือผู้ฟัง

ผู้นำเสนอ

ผู้นำเสนอนั้นเป็นผู้มีความสำคัญมากที่สุดในการนำเสนองาน เนื่องจากจะเป็นผู้ก่อให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลวจากการนำเสนองานได้ ผู้นำเสนอจะเป็น

ผู้นำเสนอต้องมีความสามารถที่จะคิด ความเต็มใจที่จะทำงาน รวมถึงมีความสามารถที่จะจัดระบบความคิดและงานอย่างดี ไม่ว่าในรูปของประโยคและเอกสารที่สมบูรณ์ที่จะทำให้ผู้อ่านเข้าใจสาระสำคัญต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและได้สาระครบถ้วน หรือมีความสามารถในการพูดที่จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจเรื่องราวได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว โดยทั่วไปในการนำเสนอด้วยวาจาต่อผู้บริหารระดับสูงขององค์การนั้น ผู้บริหารหน่วยงานประชาสัมพันธ์มักเป็นผู้นำเสนอ เนื่องจากเป็นคนที่มีความสามารถในการสื่อสาร มีความรู้เกี่ยวกับโครงการที่จะดำเนินงาน และมีความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของโครงการนั้นกับวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นอย่างดี

เรื่องที่จะนำเสนอ

ผู้นำเสนอควรจะต้องศึกษาข้อมูลและเรื่องราวที่จะนำเสนอให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ จากนั้นควรมีการจัดเรื่องที่จะนำเสนอให้อยู่ในลักษณะที่ผู้ฟังจะสามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่วกวน สิ่งที่จะช่วยในเรื่องนี้ได้ คือ การจัดทำโครงร่าง (Outline) ซึ่งมีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการคือ [2]

1. เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดที่สำคัญที่จะเสนอต่อผู้อ่านหรือผู้ฟัง
2. เพื่อช่วยผู้นำเสนอแผนงานเขียนหรือพูดเนื้อหาได้ตามลำดับโดยไม่สับสน ที่จะช่วยให้ผู้อ่านหรือผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายขึ้น
3. เพื่อช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ในทันที

ผู้อ่านหรือผู้ฟัง

ในการนำเสนอเพื่อให้ประสพผลสำเร็จนั้น หากผู้นำเสนอจะต้องคำนึงถึงผู้อ่านหรือผู้ฟังเป็นสำคัญ เนื่องจากผู้อ่านหรือผู้ฟังแต่ละคนมีความแตกต่างกัน การรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ฟังเป็นอย่างดีทั้งพื้นฐานด้านต่างๆ ทัศนคติ และความสนใจของผู้อ่าน

การนำเสนอแผนงานโดยการเขียน

การนำเสนอแผนงานโดยการเขียน อาจสรุปในรูปของการบันทึก (Memorandum) หรือแผนโครงการก็ได้ แต่ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบใด สิ่งสำคัญคือต้องการให้ผู้อ่านยอมรับในสิ่งที่เสนอให้ดำเนินการหรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นการขายความคิดนั้นให้กับผู้อ่านเพื่อให้ผู้อ่านยอมรับความคิดนั้น ดังนั้น การเขียนจึงต้องมีลักษณะของการจูงใจเพื่อให้ผู้อ่านยอมรับ ซึ่งการที่ผู้อ่านจะยอมรับได้นั้นจะต้องเขียนให้สื่อความหมายได้ง่าย ตรงจุด และชัดเจนโดยใช้คำที่ผู้อ่านคุ้นเคย หากจำเป็นต้องใช้ศัพท์เทคนิคจะต้องมีการให้ความหมายและอธิบายให้เป็นที่เข้าใจก่อน ในการเขียนควรมีการยกตัวอย่างหรือมีการอธิบายประกอบเพื่อช่วยให้เข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามไม่ควรทำเพื่อดึงดูดความสนใจไปจากสาระสำคัญหรือไม่ช่วยให้เข้าใจเนื้อหาสำคัญได้ดีขึ้น ในการยกตัวอย่าง ตัวอย่างควรเป็นเรื่องที่ผู้อ่านมีประสบการณ์ในเรื่องนั้น ส่วนการอธิบายประกอบ อาจใช้ภาพ กราฟและแผนภูมิต่างๆ ที่จะช่วยให้เข้าใจเร็วขึ้น

นอกจากนี้โอกาสที่แผนโครงการจะได้รับการยอมรับจะมีมากขึ้น หากเขียนในลักษณะที่ทำให้ผู้อ่านเห็นถึงข้อเสนอแนะ สิ่งที่จะจัดทำรวมถึงประโยชน์ที่จะได้รับไว้อย่างชัดเจน

รูปแบบของแผนเสนอโครงการ

การนำเสนอโดยการจัดทำแผนโครงการ จะมีลักษณะที่เป็นทางการมากกว่าบันทึก แผนเสนอโครงการมีองค์ประกอบในการจัดทำเช่นเดียวกับหนังสือ องค์ประกอบที่สำคัญ มี 3 ส่วนคือ ส่วนหน้า เนื้อหา และส่วยท้ายหรือภาคผนวก

ส่วนหน้า

ส่วนหน้าจะหมายความรวมถึง ปก วัตถุประสงค์ของแผนงาน และบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ปก ซึ่งเป็นหน้าแรกของแผนงาน ควรระบุชื่อแผนงาน และหน่วยงานหรือบุคคลที่จัดทำแผนงานนั้น

วัตถุประสงค์ของแผนเสนอโครงการ เป็นการระบุถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสาร และบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดทำ ในส่วนนี้อาจมีคำอธิบายศัพท์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ใช้ในเอกสารนี้ทั้งหมด[4] ทั้งนี้เพราะฝ่ายบริหารหรือบุคคลของบริษัทลูกค้าแต่ละคนอาจเข้าใจความหมายของคำต่างๆ เช่น กลุ่มคน ชื่อเสียง (Reputation) ภาพลักษณ์ (Image) และอัตลักษณ์ (Identity) ขององค์การ ฯลฯ แตกต่างกัน เป็นต้น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร การสรุปสาระสำคัญทั้งหมดของโครงการโดยทั่วไปจะมีความยาวประมาณ 1 หน้า แต่ไม่ควรเกิน 2 หน้า[5] ในส่วนนี้จะเป็นการสรุปปัญหาหรือโอกาสด้านประชาสัมพันธ์ เป้าหมายของแผนงาน กลุ่มเป้าหมายและเหตุผลในการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์เฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย กลยุทธ์และยุทธวิธีที่ใช้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น วิธีการประเมินผลและเหตุผลในการเลือกใช้วิธีการต่างๆ ในการประเมินผลการดำเนินงาน รวมถึงสรุปงบประมาณที่ใช้ด้วย

เนื้อหา

เนื้อหาของแผนเสนอโครงการจะเริ่มในหน้าถัดจากบทสรุปสำหรับผู้บริหาร เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของแผนงาน โดยทั่วไปสามารถแบ่งเนื้อหาที่สำคัญได้ดังนี้

บทนำ เป็นการให้ข้อมูลพื้นฐาน (Background) ต่างๆ เกี่ยวกับองค์การ ลักษณะและประเภทขององค์การ รวมถึงสภาพแวดล้อมภายนอกต่างๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และ

สรุปสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยบอกถึงวิธีการเก็บข้อมูล แหล่งข้อมูล ระบุผลที่ได้จากการวิจัย และข้อจำกัดในการวิจัย รวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องให้ความสนใจ โดยบอกถึงความสำคัญของแต่ละกลุ่ม สำหรับข้อมูลรายละเอียดและตารางต่างๆ หากต้องการนำเสนอควรอยู่ในภาคผนวก

การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม (SWOT Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับกลุ่มเป้าหมายในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ โดยใช้ทั้งข้อมูลภายในและภายนอกองค์การที่เก็บรวบรวมไว้ในการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหา และโอกาสในการสื่อสารและความสัมพันธ์ ซึ่งควรจะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหา และโอกาสด้วย[6]

แผนโครงการ ในส่วนนี้จะมีข้อมูลดังนี้

- เป้าหมายของโครงการ การระบุถึงเป้าหมายของแผนโครงการที่สัมพันธ์กับปัญหาหรือโอกาสที่ระบุไว้ เป้าหมายที่ระบุไม่ควรยาวมาก
- กลุ่มเป้าหมายตามลำดับ เป็นการระบุกลุ่มเป้าหมายและเหตุผลในการจัดลำดับกับกลุ่มเป้าหมายตามความสำคัญ พร้อมบอกถึงวัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์กับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย โดยอาจมีการอ้างถึงกลุ่มเป้าหมายที่กล่าวถึงในรายละเอียดต่อไปได้ ซึ่งบางวัตถุประสงค์อาจครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายหลายกลุ่มก็ได้
- แนวคิดหลักที่จะใช้ในทุกโครงการ ซึ่งควรให้รายละเอียดต่างๆ เช่น คำขวัญ สัญลักษณ์ สี ฯ นอกจากนั้นควรระบุแนวคิดที่จะใช้ในการสื่อสารกับแต่ละกลุ่มเป้าหมายด้วย เพราะในบางโครงการกลุ่มเป้าหมายอาจมีความสนใจในสิ่งที่แตกต่างกัน
- สื่อและกิจกรรมที่เลือกใช้เพื่อนำข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม พร้อมทั้งเหตุผลที่เลือกใช้ด้วย

- ช่วงเวลาและงบประมาณที่จะใช้ในการดำเนินการ เป็นการให้รายละเอียดของค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินงานโครงการต่างๆ ตามแผนงานนั้น พร้อมระยะเวลาที่ต้องใช้
- วิธีการประเมินผลและเหตุผลที่เลือกวิธีการนั้น สำหรับแต่ละกลยุทธ์หรือยุทธวิธีที่ใช้ควรกำหนดวิธีการประเมินผลการดำเนินงานที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และอธิบายถึงเหตุผลในการเลือกใช้วิธีการนั้นอย่างชัดเจน

ภาคผนวก

ภาคผนวก (Appendix) เป็นส่วนที่ต้องการให้รายละเอียดในเรื่องต่างๆ เพิ่มเติมในกรณีที่ฝ่ายบริหารหรือบุคคลของบริษัทลูกค้าต้องการทราบ เรื่องต่างๆ ที่อาจปรากฏในภาคผนวกมีดังนี้ [7]

- แหล่งข้อมูล เช่น บุคคลที่ไปสัมภาษณ์หรือบุคคลที่ให้ข้อมูล ฯ
- แบบสอบถามหรือแนวทางสัมภาษณ์
- ตารางข้อมูลต่างๆ
- งบประมาณ
- เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารเวลา เช่น Gantt chart ฯ
- ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล
- ตัวอย่างแผ่นพับ หรือเครื่องมืออื่นๆ ที่จะใช้ในแผนโครงการนั้น
- ฯลฯ

สำหรับโครงร่างของแผนโครงการ แสดงในภาพที่ 10.1

การนำเสนอด้วยวาจา

การนำเสนอแผนงานนั้น นอกจากจะนำเสนอแผนโครงการให้ฝ่ายบริหารหรือบริษัทลูกค้าพิจารณาล่วงหน้าแล้ว มักมีการนำเสนอทางวาจาประกอบด้วย โดยการ

เป้าหมายของแผนงาน - แนวคิดหลัก			
กลุ่มเป้าหมาย 1	**กลุ่มเป้าหมาย 2**	**กลุ่มเป้าหมาย 3**	**กลุ่มเป้าหมาย 4**
แนวคิด	**แนวคิด**	**แนวคิด**	**แนวคิด**
วัตถุประสงค์ 1. 2. 3.	**วัตถุประสงค์** 1. 2. 3.	**วัตถุประสงค์** 1. 2. 3.	**วัตถุประสงค์** 1. 2. 3.
กลยุทธ์และยุทธวิธี - กลยุทธ์ที่ 1 - ยุทธวิธี 1. 2. 3. 4. - กลยุทธ์ที่ 2 - ยุทธวิธี 1. 2. 3. - กลยุทธ์ที่ 3 - ยุทธวิธี 1. 2.	**กลยุทธ์และยุทธวิธี** - กลยุทธ์ที่ 1 - ยุทธวิธี 1. 2. 3. 4. - กลยุทธ์ที่ 2 - ยุทธวิธี 1. 2. 3. - กลยุทธ์ที่ 3 - ยุทธวิธี 1. 2.	**กลยุทธ์และยุทธวิธี** - กลยุทธ์ที่ 1 - ยุทธวิธี 1. 2. 3. 4. - กลยุทธ์ที่ 2 - ยุทธวิธี 1. 2. 3. - กลยุทธ์ที่ 3 - ยุทธวิธี 1. 2.	**กลยุทธ์และยุทธวิธี** - กลยุทธ์ที่ 1 - ยุทธวิธี 1. 2. 3. 4. - กลยุทธ์ที่ 2 - ยุทธวิธี 1. 2. 3. - กลยุทธ์ที่ 3 - ยุทธวิธี 1. 2.
การประเมินผล 1. 2.	**การประเมินผล** 1. 2.	**การประเมินผล** 1. 2.	**การประเมินผล** 1. 2.
งบประมาณที่ใช้	**งบประมาณที่ใช้**	**งบประมาณที่ใช้**	**งบประมาณที่ใช้**
ระยะเวลาที่ใช้	**ระยะเวลาที่ใช้**	**ระยะเวลาที่ใช้**	**ระยะเวลาที่ใช้**

ภาพที่ 10.1 โครงร่างของเนื้อหาส่วนแผนโครงการ

จัดให้มีการประชุม เพื่อให้โอกาสแก่ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ในอันที่จะอธิบาย ชี้แจงให้ฝ่ายบริหารทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินงานนั้น การนำเสนอแผนงานด้วยวิธีการนี้ จะมีประสิทธิภาพมากกว่าการนำเสนอแผนงานโดยการเขียนเพียงอย่างเดียวเพราะผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์มีโอกาสที่จะอภิปราย ชี้แจง ตลอดจนตอบข้อสงสัยหรือคำถามที่อาจมีขึ้นในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงาน งบประมาณและอื่นๆ ตลอดจนมีโอกาสในการแก้ไขทัศนคติที่ไม่ดีที่ฝ่ายบริหารบางคนอาจมีต่องานประชาสัมพันธ์ได้ เนื่องจากประสบการณ์ในอดีต เช่น มองงานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ไม่มีประโยชน์และควรตัดค่าใช้จ่ายด้านนี้เมื่อต้องการลดค่าใช้จ่ายขององค์การ เป็นต้น

ในการนำเสนอแผนงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ บางครั้งผู้เสนองานนอกจากจะจัดทำสำเนาแผนงานเพื่อให้ฝ่ายบริหารหรือบริษัทลูกค้าศึกษาล่วงหน้าแล้ว ยังอาจต้องพูดคุยกับบุคคลต่างๆ เกี่ยวกับแผนโครงการนั้นเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นที่มีต่อแผนโครงการนั้นก่อนที่จะมีการนำเสนอแผนงานเป็นทางการ เพื่อจะได้ชี้แจงความคิดเห็นที่ไม่ถูกต้องหรือให้ข้อมูลเพื่อลดความคิดเห็นที่ขัดแย้งลง และเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ในการเตรียมการนำเสนอแผนงานอย่างเป็นทางการ

การนำเสนอแผนงานด้วยวิธีนี้ มิได้หมายความว่าจะไม่ต้องมีการเขียน เพราะต้องการที่จะพูดให้มีประสิทธิภาพ ผู้พูดควรมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะพูดเป็นอย่างดี และมีการเตรียมเรื่องที่จะพูด มีการร่างและกลั่นกรองสิ่งที่พูด การเรียงลำดับข่าวสารที่จะเสนอให้เหมาะกับลักษณะและขนาดของผู้ฟังเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่าย ไม่วกวน นอกจากนี้ ผู้พูดจะต้องสามารถควบคุมอารมณ์ในการรับฟังความคิดเห็นที่ขัดแย้งและการกล่าวถึงงานประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่ไม่น่าพอใจ ต้องมีความพยายามที่จะขจัดบรรยากาศของความขัดแย้งให้หมดไปเพื่อมิให้แผนงานที่จัดทำไว้อย่างดีแล้วต้องหมดโอกาสที่จะนำไปปฏิบัติ และควรมีการคาดคะเนคำถามที่คาดว่าจะได้รับตลอดจนเตรียมคำตอบที่เหมาะสมไว้เพื่อให้ตอบได้อย่างกระชับ รัดกุมและทันท่วงที

ขั้นตอนการนำเสนอแผนงานด้วยวาจา

ด้วยเหตุที่นักประชาสัมพันธ์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการนำเสนอแผนงานต่อฝ่ายบริหารได้เช่นเดียวกับผู้ที่ทำงานในหน่วยงานอื่นๆ จึงจะต้องนำเสนอแผนงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งการที่จะทำเช่นนี้ได้ ก็มีขั้นตอนการนำเสนอเช่นเดียวกับขั้นตอนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ นั่นคือ ต้องมีการวิจัย การวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผลในการนำเสนอนั้น[8]

การวิจัยเพื่อการนำเสนอแผนงาน

การวิจัยเพื่อการนำเสนอแผนงานนี้เริ่มจากการที่ผู้นำเสนอจะต้องรู้จักผู้ฟัง การที่จะพูดให้มีประสิทธิภาพนั้นผู้พูดจะต้องรู้จักผู้ฟัง ทั้งในด้านพื้นฐานต่างๆ ทัศนคติ ตลอดจนนิสัยการปฏิบัติ ซึ่งอาจสังเกตและสรุปได้จากการติดต่อพบปะกัน รวมทั้งต้องรู้ว่า ใครเป็นผู้ฟังบ้าง ความสนใจของผู้ฟัง ผู้ฟังสนใจข้อมูลใดเป็นพิเศษ สิ่งที่ผู้ฟังต้องการจากการนำเสนอ รวมถึงต้องรู้ว่าในกลุ่มผู้ฟังใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจให้ความเห็นชอบ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้พูดสามารถจัดเรื่องราว ใช้ศัพท์ ตลอดจนยกตัวอย่างให้เหมาะสมกับลักษณะและความสนใจของผู้ฟังได้

ด้วยเหตุที่สถานที่ที่นำเสนออาจเป็นสถานที่ของบริษัทลูกค้า บริษัทที่ปรึกษา หรือที่อื่นๆ ก็ได้ ผู้นำเสนอจึงต้องเรียนรู้เกี่ยวกับสถานที่ที่จะใช้ในการนำเสนอ ทั้งในด้านขนาดของห้อง หน้าต่างที่ต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับแสงสว่างหากจะมีการใช้โสตทัศนูปกรณ์ประกอบ รวมถึงการจัดสถานที่เพื่อสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมด้วย เพราะบรรยากาศที่ดีในการนำเสนอจะช่วยให้เกิดความสนใจต่อเนื้อหาได้ ในการสร้างบรรยากาศนี้ ผู้นำเสนอควรจะรู้ว่าในห้องประชุมนั้นมีปลั๊กไฟ สวิทซ์ไฟอยู่ที่ไหน เพราะเมื่อต้องการปิดเปิดไฟเพื่อฉายภาพประกอบจะได้ทำได้อย่างรวดเร็ว และควรรู้ว่าถ้าต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ต้องการเก้าอี้เพิ่มเติมสำหรับสมาชิกของคณะกรรมการพิจารณาของลูกค้า ฯลฯ จะหาได้จากที่ไหน หรือควรรู้ทิศทางที่จะไปยังสถานที่ภายในที่สำคัญ เช่น ห้องอาหาร ห้องพักรับประทานน้ำชา ห้องน้ำ เป็นต้น เพื่อที่จะได้บอกฝ่ายลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

การวางแผน

ในการนำเสนอนั้น ผู้เสนองานจะทำให้ผู้ฟังประทับใจโดยการกล่าวถึงสิ่งที่มีคุณค่าหรือสิ่งที่ผู้ฟังสนใจได้มากกว่าที่จะแสดงท่าทีเฉยเมยตลอดเวลา นั่นคือต้องเป็นตัวของตัวเอง มีความมั่นใจในเรื่องที่จะพูด และผ่อนคลาย

ในการวางแผนนั้นจะครอบคลุมถึง การเตรียมเนื้อหาที่จะพูด การเตรียมตัวหรือการฝึกปฏิบัติ และการเตรียมการเพื่อแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการนำเสนอ

การเตรียมเนื้อหา

ในการนำเสนอให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ผู้พูดจะต้องการเตรียมเนื้อหาที่จะพูดหรือมีความรู้ในเรื่องที่จะพูดเป็นอย่างดี ผู้พูดจะต้องทำการศึกษาและเข้าใจในเรื่องที่จะพูดเพื่อให้ทราบถึง สถานการณ์ปัญหาของลูกค้า แนวคิด สื่อที่จะใช้เป็นอย่างดี และข้อมูลที่ต้องการให้ผู้ฟังสนใจเป็นพิเศษ เพื่อจัดเตรียมร่างและลำดับเรื่องราวที่จะเสนอในอันที่จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่าย และยังต้องรู้จักผสมผสานเนื้อหาที่นำไปสู่เป้าหมายในการนำเสนอเข้ากับความสนใจของผู้ฟัง ทุกสิ่งที่พูดต้องสนับสนุนแนวคิดหลักของโครงการ

แม้จะเป็นการนำเสนองานด้วยวาจา แต่ก็มิได้หมายความว่า จะไม่ต้องเขียนเพราะเมื่อศึกษาเรื่องราวที่จะพูดเป็นอย่างดีแล้ว อาจมีการเขียนเรียบเรียงสิ่งที่จะพูดให้อยู่ในรูปของความเรียงที่ดีเพื่อให้เป็นที่สนใจของผู้ฟังเตรียมไว้ก่อนได้ หากไม่ได้เป็นการกล่าวสุนทรพจน์ที่เป็นทางการ ก็ไม่จำเป็นต้องเตรียมบทพูดแบบคำต่อคำ อย่างไรก็ตาม ไม่ควรนำบทที่เขียนเตรียมอย่างสมบูรณ์ไว้ติดตัวไปในการนำเสนองานไม่ว่าจะเขียนได้ดีเพียงใด ทั้งนี้เพราะในการนำเสนองานด้วยวาจานั้นควรจะพูดในลักษณะที่เป็นตัวของตัวเอง ไม่ควรอ่าน ไม่ควรท่อง ผู้พูดที่ใช้การอ่านตามบทนั้น เมื่อเกิดการประหม่าหรือตื่นเต้นตกใจก็อาจตาลาย บางครั้งอาจหาไม่พบว่า อ่านถึงจุดไหนแล้ว จึงอาจอ่านซ้ำที่เดิมสองสามครั้งก็ได้ นอกจากนี้การอ่านตามบทนั้นไม่ว่าจะอ่านได้ดีเพียงใดมักทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่า ผู้พูดไม่รู้เรื่องที่จะพูด ดังนั้นเอกสารที่ควรจัดเตรียมเพื่อจะใช้ในเป็นแนวทางในการนำเสนองานควรเป็นในรูปของโครงเรื่อง (Outline) หรือโน้ตย่อที่ผู้พูดจะใช้

ในการพูดนั้น ผู้พูดต้องรู้ว่า มีเวลาในการพูดเท่าไร เพื่อจะได้เตรียมเรื่องที่จะพูดให้จบในเวลาที่กำหนด โดยทั่วไปแล้ว ถ้ายิ่งใช้เวลาในการพูดน้อยเท่าไรก็จะต้องยิ่งใช้เวลาในการเตรียมตัวมากขึ้นเท่านั้น เพื่อที่จะพูดให้ได้ใจความสำคัญครบถ้วนและผู้รับเข้าใจได้[3] โดยทั่วไป การนำเสนอแผนงานต่อผู้บริหารไม่ควรใช้เวลามากกว่า 20 นาที และการนำเสนอแผนโครงการต่อบริษัทลูกค้าไม่ควรใช้เวลานานกว่า 1 ชั่วโมง[9] เพราะหากนานเกินไปอาจถูกมองว่าไม่เห็นความสำคัญของเวลาของผู้บริหารหรือลูกค้า อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาการนำเสนอก็ขึ้นกับความต้องการของผู้ฟัง

ในการพูดนั้นหากมีการใช้โสตทัศนูปกรณ์ประกอบโดยที่ผู้พูดไม่ได้เป็นควบคุมเครื่องมือเหล่านั้นด้วยตนเอง ก็ต้องมีการให้บทพูดที่เตรียมไว้แก่ผู้ควบคุมเครื่องมือเพื่อให้ทราบว่า พูดเรื่องไหน ตอนไหน สื่อที่ใช้ประกอบควรจะเป็นข้อความใดหรือภาพใด เพื่อให้มีความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างบทพูดและภาพที่จะช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจเรื่องราวที่พูดได้ดีขึ้น

การเตรียมตัว

ด้วยเหตุที่การนำเสนองานทางวาจาเป็นทักษะอย่างหนึ่ง การวางแผนเพื่อให้การนำเสนอแผนงานประสบความสำเร็จนั้น ผู้พูดต้องการเตรียมตัวซึ่งก็คือต้องมีการฝึกปฏิบัติ ถ้าเป็นไปได้ควรฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอหรือหลายๆ ครั้ง การฝึกพูดไม่เพียงแต่จะช่วยให้การนำเสนอชัดเจนขึ้น แต่ยังช่วยให้มั่นใจมากขึ้นด้วย ซึ่งจะช่วยลดความประหม่า หวั่นเกรงในการพูดต่อหน้าสาธารณชนด้วย เพราะมั่นใจว่ามีความพร้อมในเนื้อหาที่เป็นสิ่งที่ดีที่จะบอกให้ผู้ฟังทราบ ซึ่งการเตรียมตัวอย่างดีจะช่วยให้สัมฤทธิ์ผลที่ต้องการได้ดีขึ้น

การที่จะพูดให้บรรลุที่ต้องการนั้นผู้พูดจะต้องรู้ถึงความสามารถ ข้อดีและข้อบกพร่องในการพูดของตน แล้วพยายามแก้ไขข้อบกพร่องนั้น ซึ่งอาจทำได้โดยการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพูด หรือการฝึกฝนแก้ไขข้อบกพร่องหรือปรับปรุงวิธีการพูดด้วยตนเองโดยการสังเกตผู้ที่มีความสามารถในการนำเสนอแผนงานหรือในการพูดที่

ในการฝึกปฏิบัติ ควรจำลองสถานการณ์ที่จะนำเสนอจริง หากสามารถที่จะทำได้ เช่น นำเสนอในห้องที่จะนำเสนอจริง ถ้าไม่สามารถทำได้ ก็ฝึกซ้อมในห้องที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ควรฝึกซ้อมในเวลาที่กำหนดจะนำเสนอจริง หากจะเปิดโอกาสให้ผู้ฟังถามคำถาม ควรให้เพื่อนร่วมงานเข้าร่วมฟังและถามคำถาม[10]

หากมีการใช้โสตทัศนูปกรณ์ประกอบการพูด ควรใช้เทคโนโลยีหรือโสตทัศนูปกรณ์ที่จะใช้จริงในการนำเสนอในการฝึกซ้อม รวมถึงฝึกวิธีการแก้ไขหากเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้เกิดใช้การไม่ได้ในระหว่างการนำเสนอ

ในการพูดก็ควรใช้ระดับเสียงสูงต่ำช่วยในการเน้นจุดที่สำคัญที่ต้องการให้ผู้ฟังสนใจ หรือช่วยในการแสดงอารมณ์ อันจะทำให้ผู้ฟังไม่เครียดและเกิดอารมณ์คล้อยตามได้

การวางแผนเพื่อแก้ไขหากมีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการนำเสนอ

ผู้เสนองานควรมีการเตรียมการสำหรับปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการนำเสนอ [11] เช่น วัสดุที่จะใช้ประกอบการนำเสนองานไม่อยู่ในตำแหน่งที่จะหยิบใช้ได้ เช่น ไม่อาจเรียกข้อมูลจากแผ่นดิสก์หรือซีดี ฟิล์มภาพยนตร์เสีย เทปบันทึกเสียงกลับด้าน แผ่นภาพฉายกลับหัว หรือหากเป็นการพูดจากบทหรือโครงเรื่องควรมีการจัดทำสำเนาสำรองไว้ในกรณีที่หาไม่พบเมื่อได้เวลานำเสนอ เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจแก้ไขได้โดย

- มอบหมายให้บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุที่จะต้องใช้แต่ละครั้ง บุคคลเหล่านี้จะรับผิดชอบในการตรวจเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุต่างๆ อยู่ในสภาพที่จะใช้ได้ทันทีในเวลาที่ต้องการ

- เครื่องมือหลักที่ต้องใช้ ถ้าเสียก็ต้องซ่อมให้เสร็จก่อนเวลานำเสนอ เพราะในเวลาที่นำเสนอนั้นถ้ามีปัญหาติดขัดมากๆ จะทำให้ผู้ฟังเบื่อหน่าย ส่งผลให้บรรยากาศในการนำเสนอเสียไป จนบางครั้งผู้ฟังไม่สนใจที่จะติดตามเรื่องราวต่อไป ดังนั้นควรจะให้เกิดปัญหาต่างๆ น้อยที่สุด ในกรณีที่เครื่องมือประกอบการนำเสนอใช้ไม่ได้ในระหว่างการนำเสนองาน เนื่องจากความบกพร่องต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้ หลอดไฟของเครื่องฉายข้ามศีรษะเสีย ปุ่มควบคุมเสีย และอื่นๆ ทางแก้ที่ดีที่สุดก็คือ การจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือวัสดุสำรองไว้
- วัสดุที่จำเป็นต้องประกอบการนำเสนอ อาจต้องมีการทำสำเนาเตรียมไว้อย่างน้อย 2 ชุด หรือ 3 ชุด เพื่อให้สามารถหยิบใช้ได้ทันทีเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน
- หากต้องเดินทางไปนำเสนอต่างสถานที่ ควรนำเอกสารและอุปกรณ์ต่างๆที่จะใช้ในการนำเสนอไปกับตัว

การเตรียมในเรื่องต่างๆ นี้ต้องมีความยืดหยุ่นด้วย เช่น หากผู้ฟังต้องการให้ลดเวลานำเสนอ ก็สามารถที่จะตัดเนื้อหาส่วนที่ไม่สำคัญมากออกไปได้เพื่อให้สามารถพูดให้จบภายในเวลา หรืออาจต้องมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางในการนำเสนอหากพบว่าสถานการณ์ของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป เช่น ลูกค้ามีคดีความเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หนึ่ง ก็อาจสนใจต่อคำแนะนำในด้านการจัดการภายใต้สถานการณ์วิกฤติมากกว่าการนำเสนอให้จัดทำแฟ้มข่าวในรูปซีดีเพื่อนการแนะนำสินค้าใหม่ เป็นต้น

ในการนำเสนอ บางครั้งอาจมีผู้ดำเนินรายการแนะนำตัวผู้นำเสนอก่อนเริ่มการนำเสนอ จึงควรจัดทำเอกสารแนะนำตนเองไว้ด้วย[12]

การดำเนินการนำเสนอ

เมื่อถึงวันและเวลาที่ต้องเสนองาน มีข้อแนะนำสำหรับผู้เสนองานทั้งก่อนและระหว่างการนำเสนอ

ก่อนเริ่มการนำเสนองาน

หลังจากที่มีการจัดทำโครงเรื่อง มีการฝึกพูดด้วยตนเอง และเสนองานต่อหน้าเพื่อนร่วมงานจนมีความมั่นใจดีแล้ว ในวันเสนองานโฆษณา ควรไปถึงสถานที่ก่อนเวลาเพื่อตรวจสอบสถานที่ เช่น ตำแหน่งสำหรับผู้พูด การจัดรูปแบบที่นั่งของกลุ่มผู้ฟัง ฯลฯ ว่าเป็นไปดังที่ต้องการหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามที่ต้องการก็ควรเปลี่ยนแปลงให้ตรงกับที่ต้องการ รวมถึงตรวจดูความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะใช้ประกอบการพูด และตำแหน่งของสวิทช์ไฟในสถานที่นั้นด้วย

ระหว่างการนำเสนองาน

เมื่อได้รับการแนะนำตัวแล้ว ผู้นำเสนอจะกลายเป็นศูนย์กลางของความสนใจ ภายหลังที่ขอบคุณผู้แนะนำแล้ว หยุดสักครู่ก่อนที่จะเริ่มพูด ยิ้มแล้วมองคนในห้องนั้น แสดงให้เห็นว่า มีความเชื่อมั่นและมีความตื่นเต้นที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูล ควรมองผู้ฟัง และเริ่มพูด

ในการนำเสนอควรมีจุดเริ่มต้นที่ดี จากนั้นก็บอกขอบเขตและแนวทางในการนำเสนอ ควรมีการใช้โสตทัศนูปกรณ์ประกอบเพื่อดึงความสนใจของผู้ฟังและช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจและประทับใจในเรื่องที่พูดมากขึ้น ขณะที่พูดควรสบตากับผู้ฟัง มองผู้ฟังทีละคน ทำให้รับรู้ว่า ผู้พูดให้ความสำคัญกับการปรากฏกายของผู้ฟังในที่ประชุม และควรสบตาผู้มีอำนาจในการตัดสินใจหรือผู้นำความคิดเห็นให้บ่อยครั้ง ไม่ควรนั่งประจำที่โต๊ะ แต่ควรใช้รีโมทในการควบคุมโสตทัศนูปกรณ์จากทุกจุดในห้อง การเคลื่อนไหวหรือเดินไปมาจะช่วยดึงความสนใจของผู้ฟังได้ เพราะผู้ฟังจะมองตาม

ถ้าเทคโนโลยีที่จะใช้ในการนำเสนอใช้การไม่ได้ ไม่ควรปิดบัง แต่ควรบอกความจริงแก่ผู้ฟัง แล้วแก้ไข

ถ้าเป็นไปได้ ควรจบการนำเสนอโดยเปิดให้ถามคำถาม ในช่วงคำถามคำตอบ หลังตอบคำถามสุดท้ายแล้ว ก่อนที่จะจบการนำเสนอควรสรุปสาระสำคัญอีกครั้งแล้วขอบคุณผู้ฟังด้วย

ในระหว่างการนำเสนองาน สิ่งที่ผู้เสนองานควรให้ความสนใจมีดังนี้

1. ผู้นำเสนอ ควรมีบุคลิกลักษณะดีและแต่งกายให้เป็นที่น่าเชื่อถือของผู้ฟัง รวมถึงแสดงความจริงใจต่อผู้ฟัง สิ่งเหล่านี้จะช่วยทำให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อถือในข่าวสารที่ได้รับได้ ผู้เสนองานจึงต้องสนใจในบุคลิกภาพ ดังคำพังเพยของไทยที่ว่า ฟอร์มดีมีชัยไปกว่าครึ่ง บุคลิกภาพนี้ครอบคลุมถึงการแต่งกาย การวางตัว และการพูดจา ในการแต่งกายที่รวมถึงเครื่องแต่งกาย การแต่งผม และอื่นๆ นั้นควรแต่งให้สุภาพและเหมาะสมกับการคาดหวังของผู้ฟัง ส่วนการวางตัวนั้นควรวางตัวให้ดูเป็นกันเองกับกลุ่มผู้ฟัง แต่ดูน่าเชื่อถือ หรือทำให้ผู้ฟังรู้สึกอบอุ่น สำหรับการพูดจานั้น สรรพนามที่จะใช้เรียกฝ่ายลูกค้าต้องให้เหมาะสม และการพูดเรื่องอื่นๆ นั้นอาจมีลูกเล่นได้บ้าง แต่ต้องไม่มากเกินไป เพราะถ้ามากเกินไป อาจดูไม่น่าเชื่อถือได้ หรือไม่ควรพูดจาในลักษณะที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าถูกหลบหลู่หรือดูหมิ่นได้
2. ผู้นำเสนอควรยืนหรือนั่ง ปัจจุบันจะยืนหรือนั่งก็ได้ ขึ้นกับความถนัดของผู้พูด แม้ว่าในอดีต ผู้พูดส่วนใหญ่นิยมยืนพูด โดยเฉพาะในการพูดที่มีผู้ฟังจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม เมื่อมีผู้ฟังจำนวนไม่มากนักและระยะระหว่างผู้พูดกับกลุ่มผู้ฟังใกล้กันมาก การยืนพูดอาจถูกมองว่า ไม่เหมาะสม ไม่ให้เกียรติแก่ผู้ฟัง โดยเฉพาะเมื่อผู้พูดมีวัยวุฒิน้อยกว่าผู้ฟังมากๆ
3. กระบวนการนำเสนอไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละคน แต่ก็ควรมีจุดเริ่มต้นที่ดีที่จะดึงความสนใจของผู้ฟังมายังเรื่องที่จะพูด พยายามนำอารมณ์หรือความคิดของผู้ฟังไปสู่จุดหมายที่ต้องการโดยการให้ข้อมูลและเหตุผลสนับสนุน สำหรับจุดเริ่มต้นนั้น ผู้เชี่ยวชาญด้านการพูดส่วนมากเห็นว่า ไม่ควรเริ่มด้วยเรื่องตลกขบขัน เพราะหากผู้ฟังไม่เห็นว่าตลก ก็จะเป็นการเริ่มนำเสนอที่ผู้ฟังรู้สึกตะขิดตะขวง สำหรับกลยุทธ์ที่ควรใช้ในการเริ่มต้นควรเป็นสิ่งที่ผู้ฟังเข้าใจได้ หรือเริ่มด้วยสิ่งที่ผู้ฟังให้ความสนใจ โดยบอกผู้ฟังถึงสิ่งที่ท่านคาดหวังว่าผู้ฟังจะได้รับจากการนำเสนอนี้ [13]

4. ในระหว่างการนำเสนองานผู้พูดต้องมองผู้ฟัง โดยเฉพาะผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจให้ความเห็นชอบกับงานที่เสนอ เพื่อให้ทราบถึงปฏิกิริยาของผู้ฟัง เช่น ขมวดคิ้ว ตาลอย ฯลฯ ที่จะทำให้สามารถปรับเปลี่ยนการพูดให้เหมาะสมมากขึ้นได้ เช่น ย้อนกลับไปพูดในประเด็นที่ผู้ฟังยังไม่เข้าใจชัดเจน หรือดำเนินการเพื่อดึงความสนใจของผู้ฟังมายังเรื่องที่พูด เป็นต้น
5. ควรยินดีที่จะตอบคำถามหรือชี้แจงข้อวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งการที่จะทำได้ดีนั้นสมาชิกในทีมที่เสนองาน ต้องเข้าใจคำถามอย่างชัดเจน และควรตอบคำถามนั้นอย่างตรงไปตรงมาและด้วยความซื่อตรง หากบริษัทลูกค้าไม่ชอบสิ่งใดไม่ว่าจะเป็นแนวคิด คำขวัญ หรือภาพที่ใช้ ควรยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้ฟัง หากต้องการชี้แจงใหม่ อาจบอกกับลูกค้าว่า จะเป็นการดีกว่าไหมที่จะกลับไปพูดถึงสิ่งนั้นอีกครั้ง ซึ่งจะเป็นโอกาสที่จะชี้แจง อธิบายให้บริษัทลูกค้าเข้าใจชัดเจนมากขึ้น
6. ควรแสดง มิใช่ บรรยาย จึงควรมีการใช้ตาราง ภาพ สไลด์ กระดานดำและสิ่งอื่นๆ ประกอบเพื่อที่จะช่วยให้เห็นหรือเข้าใจได้ง่ายขึ้น เช่น ตัวอย่างงานที่ทำ เป็นต้น

การประเมินผลการนำเสนอ

หลังจากที่นำเสนอไปแล้วประมาณ 24 ชั่วโมง ควรบันทึกถึงสิ่งที่เรียนรู้จากการนำเสนอครั้งที่ผ่านมา ทั้งสิ่งที่ทำได้ดี สิ่งที่ได้ไม่ดีเท่าที่เตรียมไว้ ผลจากการใช้โสตทัศนูปกรณ์ ปฏิกิริยาของผู้ฟัง สามารถพูดจบในเวลาที่กำหนดหรือไม่ คำตอบต่อคำถามที่ได้รับเป็นที่พอใจหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำไปปรับปรุงในการนำเสนอครั้งต่อไป การประเมินผลขั้นสุดท้ายจะมาจากผู้ฟัง

จะเห็นว่า ผู้นำเสนอต้องมีการจัดทำแผนงานที่ดี มีความสามารถในการนำเสนอ มีการใช้โสตทัศนูปกรณ์ประกอบการนำเสนอ ตลอดจนต้องเข้าใจผู้รับฟัง

การใช้โสตทัศนูปกรณ์ประกอบ

การใช้โสตทัศนูปกรณ์ (Audio-Visual Aids) ประกอบการนำเสนอจะช่วยให้การนำเสนอน่าสนใจยิ่งขึ้นได้ หากมีการวางแผนและใช้อย่างชาญฉลาด จากการศึกษาพบว่า หากมีการจัดเตรียมโสตทัศนูปกรณ์อย่างดีจะช่วยให้ผู้ฟังเรียนรู้เพิ่มขึ้น 200 เปอร์เซ็นต์ จดจำประเด็นสำคัญได้เพิ่มขึ้น 38 เปอร์เซ็นต์ และลดเวลาอธิบายลงได้ 40 เปอร์เซ็นต์ [14]

การใช้โสตทัศนูปกรณ์ ได้แก่ ภาพ สไลด์ ตาราง แผนภูมิ ฟิล์มภาพยนตร์ กระดานดำ การจัดแสดง ฯลฯ ประกอบการนำเสนอ นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง คือ ทำให้เข้าใจข่าวสารได้ง่ายขึ้นแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้พูดด้วย คือช่วยให้ผู้พูดสามารถพูดประเด็นต่างๆ ได้ครบถ้วน นอกจากนี้ยังไม่ทำให้การนำเสนองานโฆษณาน่าเบื่อจนเกินไป เพราะสามารถดึงดูดความสนใจของผู้รับข่าวสารได้ อย่างไรก็ตาม ก็มีผู้ให้คำแนะนำว่า ในการใช้ทัศนูปกรณ์ (Visual Aids) ควรจะใช้เพียงชนิดเดียว สำหรับผู้เสนองานแต่ละคน [15]

ในการนำเสนอแผนงานนี้หากเป็นการประชุมขนาดเล็ก อาจใช้วิธีการพูดบรรยายตามแผนโครงการที่ได้จัดทำและส่งสำเนาให้พิจารณาล่วงหน้าก่อนแล้วได้ แต่ถ้าจะให้น่าสนใจและมีประสิทธิผลมากขึ้นก็ควรใช้โสตทัศนูปกรณ์ประกอบการพูด โดยเฉพาะการประชุมขนาดใหญ่ที่มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมากหรือในกรณีที่ต้องเสนอ

สำหรับโสตทัศนูปกรณ์ที่สามารถใช้ประกอบการพูดก็มีมากมายหลายประเภท แต่ที่นิยมใช้ประกอบการนำเสนอแผนงานมีดังนี้

การเขียนลงบนแผ่นกระดาษ (Flip charts) มักนิยมใช้ในการประชุมขนาดเล็กที่มีผู้เข้าร่วมประชุมไม่เกิน 10 คน เป็นการเขียนลงบนกระดาษเพื่อเน้นให้เห็นถึงประเด็นสำคัญของแผนงานหรือเพื่อให้เข้าใจสิ่งที่พูดได้ชัดเจนยิ่งขึ้น การเขียนนี้ผู้พูดอาจเขียนในขณะที่พูด หรืออาจเขียนมาล่วงหน้าก็ได้ หรือบางครั้งอาจร่างด้วยดินสอมาก่อนและผู้พูดมาเขียนด้วยปากกาตามรอยดินสอที่ร่างไว้ก็ได้ วิธีนี้นิยมใช้เมื่อผู้พูดต้องการที่จะให้ผู้ฟังค่อยๆ เข้าใจเรื่องราวเป็นลำดับไป

การเขียนบนกระดาน นิยมใช้ในการประชุมภายในองค์การที่มีผู้เข้าประชุมประมาณ 10 คน เป็นการใช้เครื่องมือที่ไม่ต้องมีการจัดทำล่วงหน้า เมื่อผู้พูดเห็นว่ามีสิ่งใดสำคัญ ก็อาจเขียนประกอบเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจมากขึ้น

การใช้เครื่องฉายข้ามศีรษะ (Overhead projector) นิยมใช้ในกรณีที่แผนภูมิที่จะใช้ประกอบการพูดมีความซับซ้อน หรือรูปแบบของภาพเป็นส่วนสำคัญของแผนงานที่ผู้เสนองานมักจะมีการจัดทำแผนภูมิหรือภาพลงบนแผ่นโปร่งใส (Transparencies) มาล่วงหน้า

สไลด์ (Slide) จัดเป็นสื่อที่นิยมใช้มากโดยเฉพาะการนำเสนอแผนงานของบริษัทที่ปรึกษาด้านประชาสัมพันธ์ต่อบริษัทลูกค้า และสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าในบางครั้งอาจเสียค่าใช้จ่ายในการจัดทำมากกว่าสื่ออื่น และยังต้องใช้เวลาในการสร้างบทและผลิตสไลด์ สไลด์ที่จะทำให้ผู้ดูเข้าใจง่าย คือสไลด์ที่ไม่ซับซ้อนหรือมีเนื้อหามากเกินไป สไลด์ควรมีเฉพาะประเด็นสำคัญที่เป็นแนวทางแก่ผู้พูด สำหรับรายละเอียดต่างๆ ควรกล่าวถึงตามความรู้ความเข้าใจของผู้พูด

ในการใช้สไลด์ควรฉายสไลด์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะพูด ไม่ควรฉายสไลด์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่พูดทิ้งไว้ ควรปล่อยให้จอว่างไว้จะดีกว่า และผู้พูดควรเรียนรู้ที่จะใช้ไม้หรืออุปกรณ์ชี้ตำแหน่ง (Pointer) เพราะถ้าใช้อย่างถูกวิธีจะดึงความสนใจของผู้ดูไว้

ในการใช้เครื่องมือประกอบการนำเสนอแผนงานนั้น เนื้อหาที่ปรากฏจะมีความสำคัญมากกว่ารูปแบบในการนำเสนอ นอกจากนี้ ผู้ที่จะใช้เครื่องมือประกอบควรฝึกการใช้เครื่องมือและจัดเตรียมวัสดุที่จะใช้ประกอบให้เป็นลำดับถูกต้อง เพราะหากใช้ไม่ถูกต้องหรือไม่สันทัดที่จะใช้แล้วก็จะไม่ช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจแผนงานได้ดีขึ้น และอาจมีผลให้บรรยากาศในการประชุมนั้นเสียไปได้

คำถามท้ายบท

1. การนำเสนอขออนุมัติแผนงานจากผู้บริหาร มีความสำคัญต่อฝ่ายประชาสัมพันธ์อย่างไร
2. องค์ประกอบของแผนงานที่จัดทำเพื่อนำเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหารมีอะไรบ้าง จงอธิบาย
3. การนำเสนอแผนงานด้วยวาจาให้สัมฤทธิ์ผลที่ต้องการ มีขั้นตอนอะไรบ้างจงอธิบายให้เป็นที่เข้าใจ
4. การฝึกปฏิบัติของผู้นำเสนอควรครอบคลุมในด้านใดบ้าง และจะเป็นประโยชน์ต่อผู้นำเสนออย่างไรบ้าง อธิบาย
5. โสตทัศนูปกรณ์ มีประโยชน์ต่อการนำเสนอแผนงานด้วยวาจาอย่างไร

กรณีศึกษา การใช้สิทธิเลือกตั้ง

การเลือกตั้งถือเป็นหัวใจสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ที่อำนาจอธิปไตยเป็นของประชาชน ประเทศที่ปกครองโดยระบอบประชาธิปไตยจะมีการเลือกตั้งอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิดโอกาสให้โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง กระบวนการคัดเลือกผู้ที่จะเข้าไปทำงานหน้าที่ทางนิติบัญญัติและทางการบริหารราชการแผ่นดิน

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาการเลือกตั้งที่ผ่านมาในอดีต เป็นที่สังเกตว่าอัตราการไปใช้สิทธิเลือกตั้งของผู้มีสิทธิ์ยังไม่เป็นที่น่าพอใจนัก

คำถาม

ให้จัดทำ แผนเสนอโครงการประชาสัมพันธ์เพื่อรณรงค์ให้ผู้มีสิทธิเลือกตั้งไปใช้สิทธิเลือกตั้งมากขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายสำคัญ
2. แนวคิดหลักที่จะใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

3. สื่อหรือกิจกรรมสำคัญที่จะใช้ในการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย อย่างน้อย 5 ลำดับแรก
4. ให้ระบุวิธีการหรือเกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมินผลความสำเร็จของโครงการรณรงค์นี้
5. ให้จัดทำงบประมาณและตารางเวลาดำเนินการ