

Module 11

การพัฒนาวิทยากรเครือข่าย การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA : Train The Trainer)



Module 11

การพัฒนาวิทยากรเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

(PMQA :Train The Trainer)

- 11.1 ความรู้พื้นฐาน PMQA เพื่อการเป็นวิทยากร
 - Module 1 หลักการและเหตุผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
 - Module 2 ประเด็นสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
 - Module 3 ระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
 - Module 4 หลักการของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
 - Module 5 การตรวจวัดสภาพผลการดำเนินงานองค์กร
 - Module 6 การเขียนรายงานสภาพผลการดำเนินงานองค์กร
 - Module 7 การประเมินองค์กรด้วยตนเองตามแนวเกณฑ์ PMQA
 - Module 8 หลักการปรับปรุงองค์กรเบื้องต้น
- 11.2 ทักษะการเป็นวิทยากรกระบวนการ
- 11.3 การทดสอบทักษะความรู้ PMQA (สอบข้อเขียน)
- 11.4 การทดสอบทักษะการเป็นวิทยากร (สอบสอนนอกสถานที่)



ความรู้พื้นฐาน PMQA (Module 1-8)



ทักษะการเป็นวิทยากร



1 บทนำ

ความหมายของ
การนำเสนอคือ

การนำเสนอความคิดต่อคนอื่น
การบอกคนอื่นถึงสิ่งที่เขาควรรู้หรือบอกสิ่งที่เขาต้องการจะรู้
ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
หรือเป็นการถ่ายทอดความคิดในเรื่องใดที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจน
ให้ผู้ฟังเข้าใจได้ภายในเวลาอันจำกัด



1 บทนำ

ความหมายของ
การนำเสนอคือ
การติดต่อสื่อสาร
ประเภทหนึ่ง





1 บทนำ

ประโยชน์ของ การนำเสนอ

- เป็นการโอกาสในการแบ่งปันข้อมูลและแนวคิดร่วมกับผู้ฟัง
- ทำให้แน่ใจว่าความคิดข้อเท็จจริงต่าง ๆ นั้นเป็นที่เข้าใจอย่างที่ต้องการ
- เป็นการพูดสดๆที่สามารถตัดแปลงความคิด ตัวอย่าง อุปกรณ์และวิธีการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ฟังได้โดยตรง



1 บทนำ

จุดประสงค์
การนำเสนอ
แบ่งได้
2 ประเภท
คือ

1
ประเภทที่
เป็นการแจ้งข้อมูล
ให้ทราบ

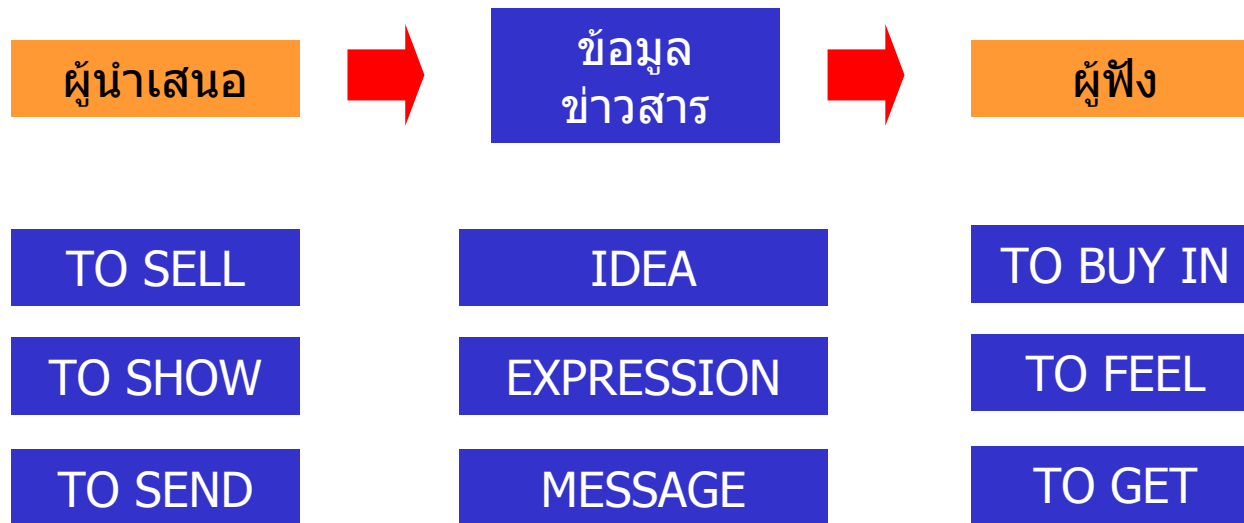
2
ประเภทที่
เป็นการโน้มน้าวจิตใจ
ให้เห็นด้วย



1 บทนำ

การนำเสนอที่ดี

ต้องให้บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้นำเสนอ และ ตอบสนองความคาดหวังของผู้ฟังด้วย





1 บทนำ

รูปแบบการนำเสนอ แบ่งตามระดับความเป็นทางการ

เป็นทางการ

ไม่เป็นทางการ

ใช้แทนบรรยาย

ไม่ใช้แทนบรรยาย

ผู้พูดเป็นคนนอก

ผู้พูดเป็นคนใน

งานมีครั้งเดียว

งานมีเป็นประจำ

เป็นการยื่นพูด

เป็นการนั่งพูด

ใช้อุปกรณ์ประกอบ

ไม่ใช้อุปกรณ์ประกอบ

ลำดับประเด็นพูด

ไม่ลำดับประเด็นพูด



2 การวิเคราะห์ความต้องการผู้ฟัง

ผู้ฟังมีใครบ้าง?

ทำไมจึงมาฟัง ?

เรื่องที่น่าสนใจแปลกใหม่
แค่ไหน?

ผู้ฟังต้องการรู้ข้อมูลอะไร?

คำถามประเภทใดที่ผู้ฟังมักจะถาม?

ผู้ฟังมีหน้าที่อะไร?

ระยะเวลาที่เหมาะสมคือ ?

มีใครบ้าง? ที่ไม่ชอบแนวคิด
ที่จะนำเสนอ

มีใครบ้างเป็นผู้ฟังที่มีอิทธิพล
ในการตัดสินใจ?

สถานที่ที่เหมาะสมคือ ?



3 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการนำเสนอ

3.1 การนำเสนอ ประเภทแจ้งให้ทราบ
เลือกเฉพาะข้อเท็จจริงที่สำคัญ และ เน้นถึงสาระสำคัญเป็นหลัก

ข้อเท็จจริง คือ
สิ่งที่เรารู้ (5Ws)

สาระสำคัญ คือ
ความสำคัญของสิ่งที่เรารู้

สาระสำคัญ
มุ่งชักจูงให้เกิดการกระทำ

วันสงกรานต์เป็นวันที่
รถติดที่สุดในรอบปี

จงหลีกเลี่ยงการเดินทางไปอีสาน
เพราะวันสงกรานต์เป็นวันที่
รถติดที่สุดในรอบปี



3 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการนำเสนอ

การศึกษาหรือรายงานข่าว
เป็นการรับโจทย์แล้วรวบรวม
ข้อเท็จจริงสู่การหาข้อสรุป

การนำเสนอ
เป็นการสรุปผลสาระสำคัญแล้วรายงาน
ข้อเท็จจริงสนับสนุน



3 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการนำเสนอ

3.2 การนำเสนอประเภท โน้มน้าวจิตใจให้เห็นด้วย
ต้องสวมบทบาทเป็นผู้ฟัง และ ต้องรู้ว่าเขาจะสนใจด้วยเหตุผลใด

10 คำถามเพื่อโน้มน้าวผู้ฟัง

- ทำไมเขาจึงควรฟังเรา ?
 - เกิดอะไรขึ้น ?
 - เราควรทำอะไร ?
 - ด้วยวิธีใด ?
 - วิธีนี้ต้องใช้อะไรบ้าง ?

- จะได้รับประโยชน์อะไร ?
 - จะมั่นใจได้อย่างไร ?
- อาจเกิดข้อผิดพลาดอะไรบ้าง ?
- แต่ละคนต้องทำอะไร เพราะอะไร ?
- ตกลงตั้งแต่บัดนี้เราต้องทำอะไร ?



4 การกำหนดลำดับชั้นการนำเสนอ

1
บทนำ
Introduction
(The Opening)

เป็นการแนะนำการนำเสนอ
เชื่อมโยงความสัมพันธ์
ระหว่างผู้ฟังกับเนื้อหา
ให้เกิดความสนใจในการรับฟัง

2
เนื้อหา
Content
(The Body)

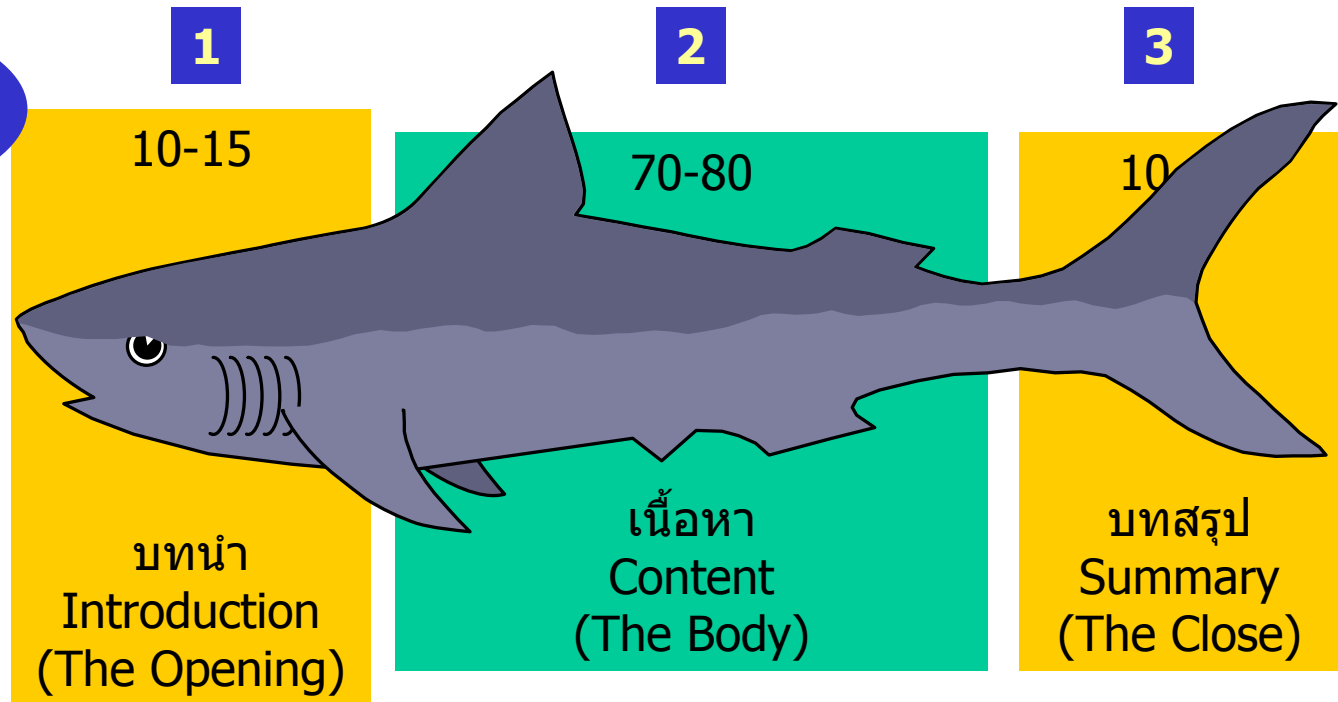
เป็นการนำเสนอเนื้อหา
ในแต่ละขั้นตอนเพื่อให้บรรลุ
ตามวัตถุประสงค์

3
บทสรุป
Summary
(The Close)

เป็นการสรุปประเด็นหลัก
ของเนื้อหาการนำเสนอ

4 การกำหนดลำดับชั้นการนำเสนอ

% สัดส่วน
ในการนำเสนอ





4 การกำหนดลำดับชั้นการนำเสนอ

ตัวอย่างหัวข้อ

การบริหารนวัตกรรม

1

บทนำ
Introduction
(The Opening)

- การเกริ่นนำหัวข้อ
- การลำดับเนื้อหา
- ตัวอย่างนวัตกรรม

2

เนื้อหา
Content
(The Body)

- องค์ประกอบต่างๆ
ของนวัตกรรม
- อุปสรรคในการบริหาร
- บทบาทของผู้นำต่อ
การกระตุ้นให้เกิด
นวัตกรรม

3

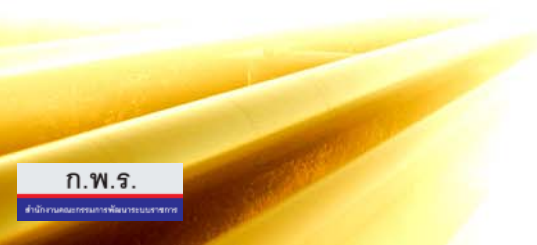
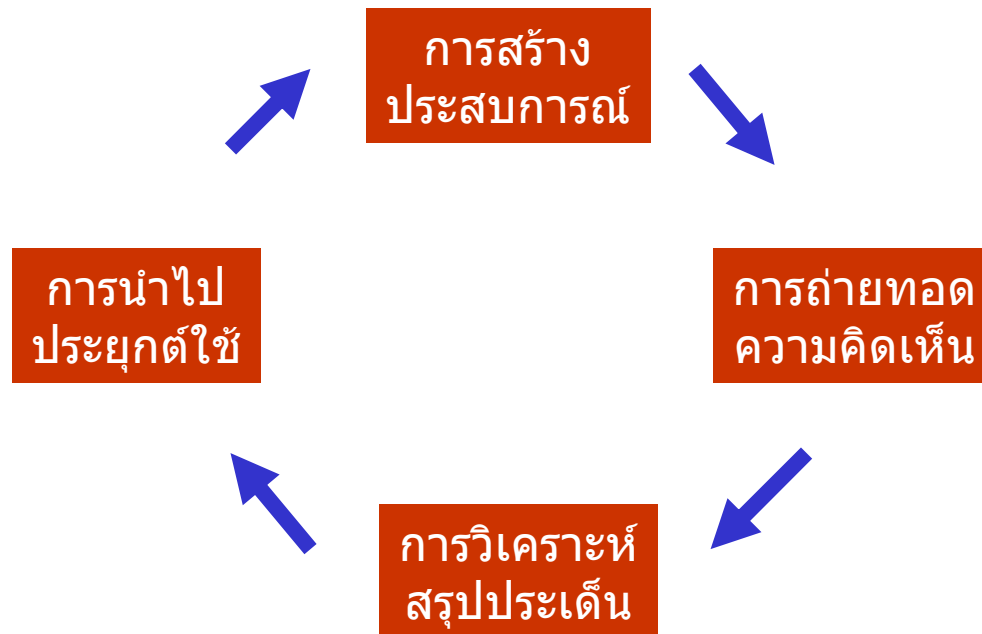
บทสรุป
Summary
(The Close)

- สรุปประเด็นทั้งเรื่อง
องค์ประกอบ อุปสรรค
และบทบาทผู้นำ
- สรุปจุดสำคัญที่ได้
จากการอภิปราย
ซักถาม



5 การเลือกใช้เทคนิคการนำเสนอ

วงจรการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่





5 การเลือกใช้เทคนิคการนำเสนอ

- การระดมสมอง
- การประชุมกลุ่มย่อย
- การใช้กรณีศึกษา
- การประชุมใหญ่
- เกมการบริหาร
- การแสดงบทบาทสมมติ
- การสัมมนา
- การประชุมเชิงปฏิบัติการ
- การใช้กิจกรรมสั้นทางการ
- การใช้สถานการณ์จำลอง

- Brainstorming
- Buzz Session
- Case Study
- Convention
- Management Game
- Role Playing
- Seminar
- Workshop
- Recreational Activity
- Simulation Technique



6 การเลือกใช้สื่อเพื่อการนำเสนอ

ลักษณะของสื่อที่มีประสิทธิภาพ

1. มีความชัดเจน
2. ผู้ฟังมีส่วนร่วม
3. วิธีการหรือเครื่องมือเหมาะสมกับผู้ฟัง
4. จูงใจให้เกิดการตอบสนอง
5. มีการประเมินผลได้



6 การเลือกใช้สื่อเพื่อการนำเสนอ

ลักษณะการรับรู้ของผู้ฟัง

- 10% - การอ่าน
- 20% - การได้ยิน
- 30% - การได้เห็น
- 50% - การได้ยินและได้เห็น
- 70% - การพูด
- 90% - การพูดและทำ

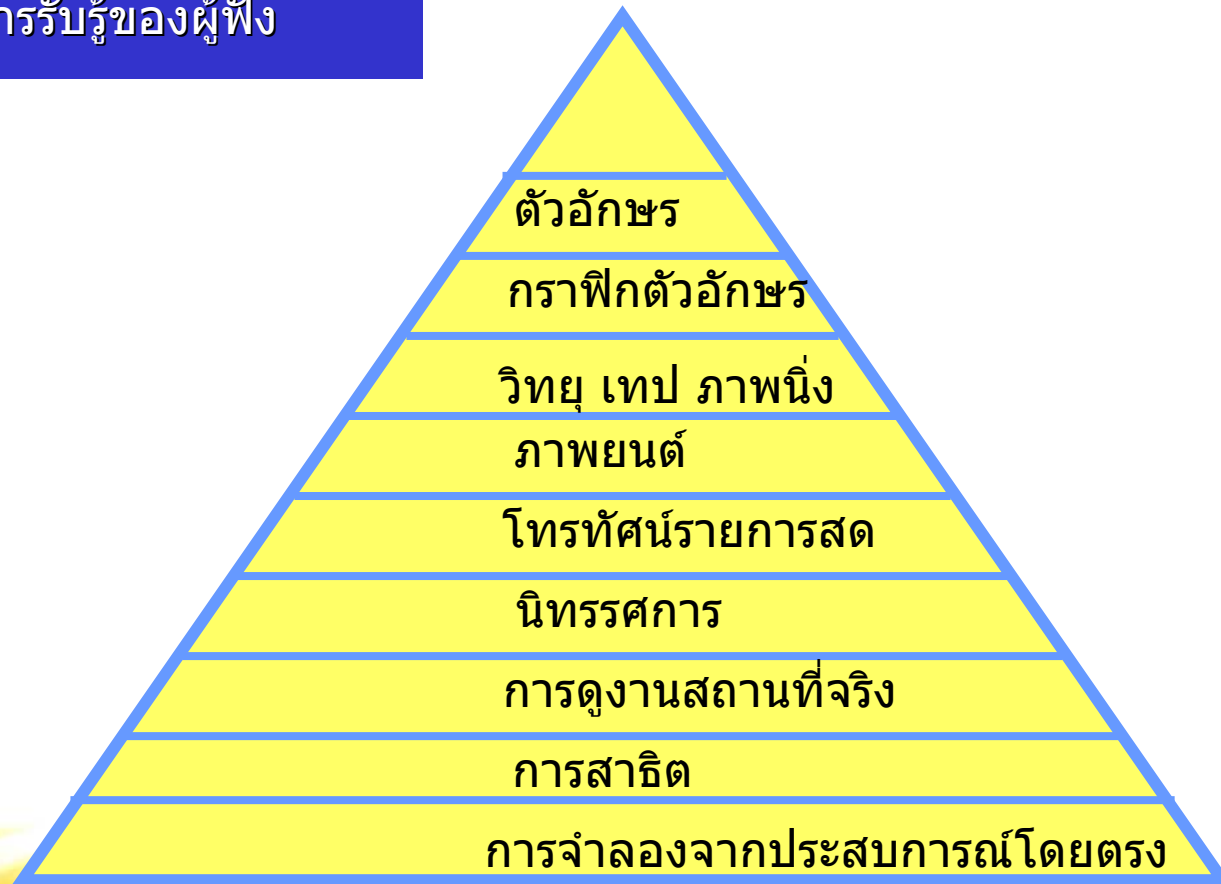
ลักษณะของสื่อที่มีประสิทธิภาพ

1. มีความชัดเจน
2. ผู้ฟังมีส่วนร่วม
3. วิธีการหรือเครื่องมือเหมาะสมกับผู้ฟัง
4. จูงใจให้เกิดการตอบสนอง
5. มีการประเมินผลได้



6 การเลือกใช้สื่อเพื่อการนำเสนอ

ลักษณะประสิทธิภาพการรับรู้ของผู้ฟัง



นามธรรม



รูปธรรม





6 การเลือกใช้สื่อเพื่อการนำเสนอ

แบบการจัดสถานที่ในการนำเสนอ

1. แบบวงกลม
2. แบบตัวยู
3. แบบสี่เหลี่ยม
4. แบบเวที
5. แบบเส้นโค้ง
6. แบบตัววี



7 การวางแผนการนำเสนอ

ขั้นตอนวางแผนการนำเสนอ

1. กำหนดวัตถุประสงค์
2. ออกแบบการสรุป
3. ออกแบบการเกริ่นนำ
4. โครงร่างการนำเสนอ
5. กระตุ้นให้เกิดความสนใจ
6. เลือกอุปกรณ์สื่อการนำเสนอ
7. นำเสนอให้เหมาะสมกับผู้ฟัง
8. สรุปคำคมทิ้งท้าย
9. การฝึกซ้อม

1. DEFINE OBJECTIVES
2. DESIGN CLOSE
3. CREATE OPENING
4. OUTLINE BODY
5. ADD SPICE
6. DESIGN VISUAL AIDS
7. TAILOR TO AUDIENCE
8. CREATE CHEAT SHEETS
9. REHEARSE



8 การใช้ทักษะของผู้นำเสนอที่ดี

ลักษณะของผู้นำเสนอที่มีประสิทธิภาพ

1. ยอมรับการเปลี่ยนแปลง
(OPENNESS TO CHANGE)
2. ทำตัวสบายอย่างสุขุม
(REASONABLE COMFORTABLENESS)
3. เต็มใจให้ความช่วยเหลือ
(DESIRE TO HELP)
4. ฟังพาได้ในสายตาของผู้เรียน
(BEING SEEN AS HELPFUL)
5. ยืดหยุ่น (ROLE FLEXIBILITY)
6. จับความรู้สึกของกลุ่มได้เร็ว
(SENSITIVITY TO GROUPS)
7. มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการกลุ่ม
(FORMAL AND PRACTICAL KNOWLEDGE)
8. เข้าใจกระบวนการฝึกอบรม
(UNDERSTANING OF THE TRAINING PROCESS)
9. มี ความรู้วิธีการ ถ่ายทอดความรู้
(METHDOLOGY KNOWLEDGE)

9 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

หลักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

กลยุทธ์ที่มีความเสี่ยงปานกลาง

- ใช้อารมณ์ขัน
- ปฏิเสธ พิสูจน์ /แย้งว่าไม่จริง อย่างเปิดเผย ชัดเจน
- แสดงความไม่เห็นด้วยกับประเด็นที่หยิบยกขึ้นปฏิเสธโดยให้ข้อมูล
- สอบสวน ใต้ถาม และทำให้กระจ่าง พิจารณาหาสาเหตุ
- ใช้เทคนิค การผลัดเปลี่ยน ถ้ายทอด โยนคำถามกลับบ้าง
- ใช้เทคนิคการแก้ปัญหา ระดมสมอง และเลือกคำตอบที่ดีที่สุด
- ปล่อยให้กลุ่มจัดการ เพื่อความรู้สึกรับผิดชอบในปัญหาที่เกิดขึ้น



9 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

หลักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

กลยุทธ์ที่มีความเสี่ยงสูง

- เผลอหน้ากับเนื้อหา จริงๆแล้วเพราะอะไรคุณจึงรู้สึกเช่นนั้น?
- เผลอหน้ากับกระบวนการ เพราะอะไรคุณจึงแสดงออกแบบนี้?
- ทำไมจึงทำแบบนี้?
- จัดเตรียมที่ประชุมสำหรับโต้เถียงกัน/การวินิจฉัยผิดชอบด้วยใจที่เป็นธรรม ในประเด็นที่หักล้างกันโดยให้กลุ่มระบุประเด็นที่เป็นปัญหา/สนใจ



10 การฝึกฝนการนำเสนอ

หลักการฝึกฝนก่อนการนำเสนอ

1. ฝึกจนรู้สึกมั่นใจต่อการนำเสนอ
2. จดจำคำพูดที่สำคัญที่จะต้องพูดในช่วงแรกของการนำเสนอ
3. ตรวจสอบอุปกรณ์สื่อที่จะใช้และฝึกฝนลองใช้ให้ชำนาญ
4. คาดคะเนปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและเตรียมแนวทางแก้ไขไว้ให้พร้อม
5. นอนพักให้เพียงพอในคืนก่อนการนำเสนอ
6. เลือกสวมเสื้อผ้าที่จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง
7. ลองสมมติตัวเป็นผู้ฟังว่าจะรู้สึกอย่างไรในช่วงต้นของการนำเสนอ
8. ทำจิตใจให้สงบเกิดสมาธิก่อนการนำเสนอ
9. ยอมรับความจริงที่ว่า ต้องเกิดความเครียดก่อนการนำเสนอทุกคน
9. มั่นใจในประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ และ รูปแบบที่ตนชำนาญ



11 การประเมินผลการนำเสนอ

หลักการประเมินผลการนำเสนอ

Giving Feedback

1. BE SPECIFIC.
2. BE CONSTRUCTIVE.
3. BE BRIEF.

Receiving Feedback

1. LISTEN OPENLY.
2. UNDERSTAND IT.
3. CONSIDERING CHANGING.



12 ข้อเสนอแนะ

แนวทางควบคุมปัจจัยของการนำเสนอ

ควบคุมตนเอง

คุมตนเองได้

มั่นใจและความพร้อม

ประเด็นสำคัญ/วัตถุประสงค์

เข้าใจและจดจำเนื้อเรื่อง

บุคลิกภาพ

ผู้ฟังชื่นชม พอใจ

ควบคุมเนื้อเรื่อง

แนวคิดชัดเจน

ข้อมูลกระชับ

พอดีกับเวลา

สอดทศนุปรกรณ์

เข้าใจง่าย

น่าสนใจ เชื่อถือ

ควบคุมผู้ฟัง

เข้าใจง่ายและเร็ว

จำประเด็นได้

ช่วยตัดสินใจได้

ไม่ต้องฟังนาน

ไม่เบื่อ

ไม่รำคาญ

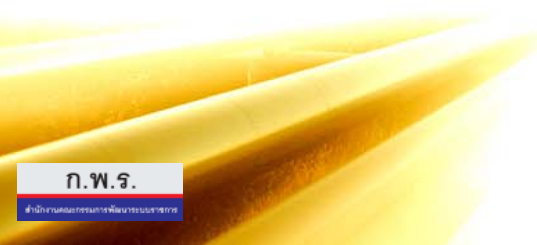


12 ข้อเสนอแนะ

วิเคราะห์ลักษณะผู้ฟัง

1. ประเภท **PASSIVE BEHAVIOR**

พฤติกรรม	ภาษาท่าทาง	แนวการสื่อสาร
<ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น 2. ยอมให้ผู้อื่นคุกคามสิทธิ 3. ไม่ยอมกระทำการใดๆ 4. ไม่ตัดสินใจแก้ปัญหา 	<ol style="list-style-type: none"> 1. หลบเลี่ยงสายตา 2. เอามือบังปาก 3. เดินกลับไปกลับมา 4. ตัวสั่น 5. พูดเสียงเบา 6. พูดจาลังเล 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สร้างความเป็นกันเอง 2. ให้กำลังใจ 3. คิดเป็นกลุ่ม 4. แนะนำแนวทางให้ 5. พุดนำ



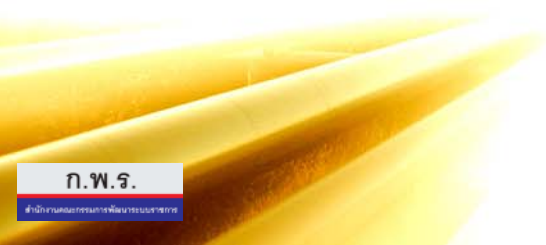


12 ข้อเสนอแนะ

วิเคราะห์ลักษณะผู้ฟัง

2. ประเภท ASSERTIVE BEHAVIOR

พฤติกรรม	ภาษาท่าทาง	แนวการสื่อสาร
<ol style="list-style-type: none"> 1. กล้าแสดงออกตามเป็นจริง 2. ไม่รุกรานสิทธิของผู้อื่น 3. ยอมรับความต้องการผู้อื่น 4. ปฏิเสธได้อย่างเชื่อมั่น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เสียงดังพอเหมาะ 2. สบตาแต่ไม่จ้องมอง 3. พุดราบเรียบชัดเจน 4. ตัวตรง 5. แสดงอาการที่เปิดเผย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้โอกาสแสดงความเห็น 2. โยนคำถามให้ตอบ 3. สื่อประเด็นสำคัญ 4. กระตุ้นให้คิดตาม 5. เน้นที่เหตุผล





12 ข้อเสนอแนะ

วิเคราะห์ลักษณะผู้ฟัง

3. ประเภท **AGGRESSIVE BEHAVIOR**

พฤติกรรม	ภาษาท่าทาง	แนวการสื่อสาร
<ol style="list-style-type: none"> 1. แสดงความรู้สึกรุนแรง 2. รุกล้ำสิทธิผู้อื่นเสมอ 3. มักไม่คำนึงผลที่จะตามมา 4. ทำให้ผู้อื่นขายหน้า ด้อยค่าลง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. จ้องมองเพื่อควบคุมผู้อื่น 2. เสียงดังไม่เหมาะสม 3. ใช้วาจาเฉียดเฉือน 4. น้ำเสียงแสดงอารมณ์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ชี้หลักการให้เห็น 2. นำมติกกลุ่มมาช่วย 3. ใช้คำชมเชย 4. หาจุดร่วม 5. จำกัดขอบเขตการแสดงออก





12 ข้อเสนอแนะ

แนวทางควบคุมอุปสรรค การสื่อข้อความ

อุปสรรค

1. แนวคิดไม่ชัดเจน
2. เลือกสื่อไม่เหมาะสม
3. ใช้ภาษาไม่เหมาะสม
4. ไม่สังเกตการตอบสนอง
5. ไม่เปิดโอกาสให้สะท้อนกลับ
6. ไม่ขยายความให้เข้าใจ

แนวทางแก้ไข

1. วางแผนการนำเสนอ
2. เลือก สื่อที่เหมาะสม
3. ศึกษาผู้ฟัง รู้กาละเทศะ
4. สังเกตตลอดเวลา
5. เปิดโอกาสให้สะท้อนกลับ
6. ขยายความเพิ่มเติม



12 ข้อเสนอแนะ

แนวทางควบคุมอุปสรรค การรับฟัง

อุปสรรค

1. พูดออกเสียงไม่ชัด
2. เวล่าน้อยพูดเร็วเร่งรีบเกินไป
3. เนื้อหายากเกินไป
4. ชอบพูดมากกว่าฟัง
5. คนมักฟังแต่เรื่องที่สนใจ
6. คนมักได้ยินแต่ไม่ได้ฟัง
7. คนฟังกังวลแต่จะพูดตอบโต้

แนวทางแก้ไข

1. ฝึกซ้อมก่อนการพูด
2. วางแผนให้เหมาะสมกับเวลา
3. ศึกษาผู้ฟัง ใช้ภาษาเข้าใจง่าย
4. สังเกตรับฟัง
5. เน้นให้สอดคล้องกับความสนใจ
6. พูดเน้นประเด็นหลักให้ชัดเจน
7. ทบทวนคำพูด



12 ข้อเสนอนแนะ

10 ลักษณะที่พึงระวัง

1. คุดฟุ้ง
2. มุ่งธุรกิจ (มุ่งแต่เงิน)
3. ผิดเวลา
4. มาไม่รอบคอบ (รีบร้อน)
5. ตอบคำถามไม่ตรง
6. หลงตัวเอง
7. เก่งทุกเรื่อง
8. เปรื่องปราดลอกเลียน
9. เชียนยกเมฆ
10. เอกทางภาษา (ไทยปนฝรั่ง)



การสอบข้อเขียน ความรู้พื้นฐาน PMQA และการเป็นวิทยากร



การสอบข้อเขียนความรู้พื้นฐาน PMQA

- กำหนดให้วิทยากรเครือข่าย เลือกคำถามหมวด 1-6 มา 2 ข้อและ หมวด 7 มา 1 ข้อที่สัมพันธ์กัน(ด้วยวิธีการจับฉลาก)
แล้วตอบคำถามโดยอาศัยข้อมูลขององค์กรที่ท่านสังกัดหรืออาศัยข้อมูลจังหวัด(สมมุติขึ้นมา)แล้วทำรายงานดังต่อไปนี้;
 1. รายงานผลการดำเนินงาน Performance report (ด้วยตาราง แผนภาพ บรรยาย)
 2. รายงานการประเมิน Self Assessment Report (ด้วยตาราง กราฟ บรรยาย)
 3. รายงานแผนงานการปรับปรุง Improvement Plan
- นำเสนอท่านละ 3 นาที (วันที่ 5ของการอบรม ตารางจะกำหนดภายหลัง)
- กำหนดส่งรายงาน วันที่ 12 เดือนเมษายน พ.ศ. 2550



การทดสอบภาคปฏิบัติ สำหรับวิทยากร



การทดสอบทักษะการให้คำปรึกษาของวิทยากร

- กำหนดให้วิทยากรเครือข่ายสอบสอนทักษะการให้คำปรึกษา ด้วยการปฏิบัติภารกิจจริง กับคณะทำงาน PMQA ของจังหวัดที่วิทยากรแต่ละท่านรับผิดชอบ จำนวน 1 ครั้ง(ครั้งที่ 1 ของการให้คำปรึกษาจังหวัด)
- โดยมีระยะเวลาการสอนประมาณ 3 ชั่วโมง
- โดยมีระยะเวลาให้คำปรึกษาประมาณ 3 ชั่วโมง
- การทดสอบทักษะนี้จะเฝ้าสังเกตและประเมินขณะปฏิบัติการจริงโดยวิทยากรที่เป็นอาจารย์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ผลประเมินความพึงพอใจของคณะทำงาน PMQA ของจังหวัด ต่อการให้คำปรึกษาของวิทยากรเครือข่ายในแต่ละครั้ง เป็นปัจจัยส่วนหนึ่งในการพิจารณาการผ่านการทดสอบ
- หากผลประเมินครั้งแรก ผลไม่ผ่าน ต้องมีการทดสอบใหม่อีก 1 ครั้ง (และวิทยากรเครือข่ายต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในครั้งนี้อย่างตนเอง)