

## สรุปข้อควรปฏิบัติในการทำ Slide Presentation

จากตัวอย่างข้างต้นทั้งหมด เราสามารถนำมาสรุปเป็น Do and Don't ในการทำ Slide Presentation ได้ดังนี้

### เกี่ยวกับเนื้อหา

#### -----DO-----

- แต่ละบรรทัดจะอยู่ในรูปแบบของ bullet ไม่ใช่คำบรรยายเป็นประโยค ยกเว้นประโยคสั้น ๆ ที่ต้องการให้ผู้ฟังอ่านแล้วเข้าใจได้ทันที
  - แต่ละ bullet ยาว 1 บรรทัด ดีที่สุด หากจำเป็นยาวได้ไม่เกิน 2 บรรทัด
  - ขนาดตัวอักษรต้องใหญ่พอให้ทุกคนในห้องมองเห็น แต่ละหน้าไม่ให้มีจำนวนบรรทัดมากเกินไป จำนวนบรรทัดที่กล่าวถึงนี้รวมถึงบรรทัดแรกที่เป็นหัวข้อของหน้านั้น ๆ ด้วย ขอให้นึกถึงข้อคิดต่อไปนี้เมื่อต้องการเพิ่มบรรทัดใน slide ให้มาก ๆ
- “5 is Best, 6 is better, 7 is good and 8 is acceptable” ซึ่งหมายถึงว่า ดีที่สุดคือ 5 บรรทัด ต่อหนึ่งหน้า ดีรองลงมาคือ 6 บรรทัด ที่ยังถือว่าดีคือ 7 บรรทัด ส่วน 8 บรรทัดถือว่าพอรับได้ (ตั้งแต่ 9 บรรทัดขึ้นไป ถือว่าใช้ไม่ได้แล้ว)
- รายละเอียดส่วนที่เหลือนำมาทำเป็นบทพูด (Script)
  - แต่ละหน้าของ Slide ไม่ควรมีเนื้อหาหลากหลายเกินไป ควรมีเนื้อหาหลักเพียงอย่างเดียวที่ต้องการจะบอกอะไร
  - ใช้ศัพท์ที่เข้าใจง่าย เหมาะกับกลุ่มผู้ฟัง เราต้องมั่นใจว่าผู้ฟังเข้าใจหากใช้ศัพท์เทคนิคเฉพาะด้าน หรือใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ

- การนำเสนอเพื่อขอให้ตัดสินใจนั้น ต้องชี้ให้เห็นว่า ทำไมผู้ฟังจึงควรตัดสินใจตามที่เรานเสนอ ถ้าตัดสินใจตามที่เรานเสนอ ถ้าตัดสินใจเช่นนั้นแล้วจะเกิดอะไรขึ้น ถ้าไม่ตัดสินใจเช่นนั้นแล้วจะเกิดอะไรขึ้น และเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง

- การนำเสนอเพื่อขอให้เปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่าง ต้องชี้ให้เห็นว่า ทำไมผู้ฟังจึงควรเปลี่ยนแปลง ถ้าไม่เปลี่ยนแปลงแล้วจะเกิดอะไรขึ้นเปลี่ยนแปลงแล้วจะเกิดอะไรขึ้น

- จำนวนหน้าเหมาะสมกับเวลา โดยปกติเนื้อหาที่ไม่ยากไม่่ายจนเกินไป จำนวนหน้าจะไม่เกินจำนวนนาทีที่ต้องพูด เช่น มีเวลาพูดทั้งหมด 20 นาที ควรทำ Slide ทั้งหมด ไม่เกิน 20 หน้า ถ้ามีหน้ามากกว่านั้นให้คิดไว้เสมอว่ามีหน้ามากเกินไป นอกจากนั้น ยังต้องคาดการณ์ว่าต้องใช้เวลาคอบคำถามนานเท่าไร ซึ่งขึ้นกับความซับซ้อนของเนื้อหา และโอกาสที่ผู้ฟังจะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย หากเวลาที่คาดว่าจะใช้ถามตอบมาก ต้องตัดเวลาเพื่อสำหรับการตอบคำถามออกไป และนำเวลาที่มีในการนำเสนอจริงๆ มาคำนวณจำนวนหน้าของ Presentation ใหม่

- ใช้ตารางมาช่วยเสมอ เมื่อต้องการนำเสนอข้อมูลตัวเลขหลาย ๆ ตัว และตัวเลขเหล่านั้นมีความสำคัญที่จะต้องพูดอย่างละเอียด เช่น พูดตัวเลข 30, 40, 50 ออกมาอย่างชัดเจน มักใช้กับการนำเสนอในระดับปฏิบัติการมากกว่านำเสนอต่อผู้บริหาร

ใช้กราฟมาช่วยเสมอเมื่อต้องการแสดงข้อมูล หากข้อมูลเหล่านั้นไม่มีความสำคัญถึงขั้นที่ต้องอธิบายอย่างละเอียด เพียงแค่ต้องการนำข้อมูลเปรียบเทียบกัน หรือแสดงให้เห็นแนวโน้ม หรือต้องการแสดงความผิดปกติ มักใช้นำเสนอในระดับให้เห็นภาพรวมหรือระดับบริหารมากกว่าระดับปฏิบัติการ การตัดสินใจเลือกประเภทของกราฟมีหลักทั่ว ๆ ไปในการเลือกคือ

- กราฟแท่ง เหมาะสมกับการเปรียบเทียบระหว่างหลาย ๆ สิ่ง เช่น จำนวนประชากรในแต่ละพื้นที่ เป็นต้น

- กราฟเส้น เหมาะสมกับการแสดงให้เห็นแนวโน้มเมื่อเทียบกับเวลา เช่น ยอดขายรายเดือน รายสัปดาห์ เป็นต้น

- กราฟวงกลม เหมาะสมกับการแสดงส่วนแบ่งของหลาย ๆ สิ่ง เช่น แสดงส่วนแบ่งตลาด (Market Share) เป็นต้น

- ใช้ Flow Chart เมื่อต้องการแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการทำงาน หรือกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งเชื่อมโยงต่อเนื่องกัน อันจะทำให้เกิดความเข้าใจและความน่าสนใจได้มากกว่าคำบรรยาย

- หน้าแรกต้องบอกหัวข้อที่จะนำเสนอในวันนี้ ว่าเราจะนำเสนอเรื่องอะไร และบอกวัตถุประสงค์ว่านำเสนอเพื่ออะไร

- หน้าที่สองต้องบอกหัวข้อใหญ่ ๆ ในเนื้อหา โดยนำหัวข้อใหญ่มาเรียงกันให้เห็นทั้งหมดเหมือนเห็นสารบัญของหนังสือ ถ้ามีการพูดหลายคนให้บอกตั้งแต่หน้านี้ว่าใครจะพูด topic ไหนบ้าง เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศความคุ้นเคยให้กับผู้พูดผู้ฟัง ซึ่งหน้าสองและหน้าแรกที่ถูกกล่าวไปข้างต้นจะรวมกันเป็นหน้าเดียวกันก็ได้ หากการนำเสนอครั้งนั้นไม่เป็นทางการมากนัก

- ก่อนจบ ต้องมีหน้าสรุปที่ต้องการจากการนำเสนอในครั้งนั้น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสิ่งที่ผู้พูดจะปฏิบัติต่อไปหลังจากนำเสนอครั้งนี้เสร็จซึ่งมักจะใช้หัวข้อเป็นแผนการดำเนินการต่อไป หรือ Next Step

ใช้รูปประกอบเพื่อให้ presentation ของเราน่าสนใจขึ้น แต่ใช้อย่างเหมาะสม “ไม่ใช้จนฟุ่มเฟือย “รูป 1 รูปแทนคำพูด 100 คำ” เป็นอมตะวาจาเสมอ

-----Don't-----

- ไม่เริ่มหน้าแรกด้วยเนื้อหาทันที เพราะระหว่างที่เรากำลังแนะนำตัวสร้างบรรยากาศ และสร้างความคุ้นเคยกับผู้ฟัง รวมถึงเกริ่นวัตถุประสงค์เพื่อนำเข้าสู่เรื่อง หาก slide ปรากฏเรื่องที่ต้องการพูดแล้ว ผู้ฟังจะอ่านและพยายามทำความเข้าใจ slide หน้าแรกนั้น โดยไม่ฟังเรา ดังนั้น การมีหน้าแรกเป็นเรื่องที่จะนำเสนอ เป็นการสร้างบรรยากาศให้ผ่อนคลาย และใช้เวลาแนะนำตัวแนะนำเรื่อง เพื่อชักจูงเข้าสู่เนื้อหา

- ไม่ออกแบบตาราง กราฟ หรือภาพการเชื่อมโยงกันที่ยากแก่การเข้าใจ

- ไม่นำเสนอเนื้อหาหนักแต่ไม่มีทางออก ควรมีทางออกหรืออย่างน้อยก็ควรมีทางเลือกเสมอ

- ไม่ค้าง slide ไว้ที่เนื้อหาหน้าใดหน้าหนึ่งขณะที่ถาม-ตอบเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับ slide หน้านั้น ๆ

## เกี่ยวกับใช้เทคนิคของ powerpoint

### -Do-

- เลือก template ที่เหมาะสมกับเนื้อหา เลือก template ที่ดูเป็นทางการจริงจัง เมื่อต้องการนำเสนอเรื่องที่ต้องการความน่าเชื่อถือ
- การนำเสนอที่เป็นทางการมักใช้สีพื้นหลังโทนอ่อน และใช้อักษรสีเข้ม ในทางตรงกันข้ามสามารถใช้สีพื้นหลังโทนเข้ม คือ สีน้ำเงิน หรือสีดำได้ โดยใช้อักษรสีขาว สีเหลือง เพื่อให้ข้อความเด่นจากสีพื้น
- ถ้าต้องการใช้พื้นหลังเป็นรูปภาพ ควรจะสัมพันธ์กับเนื้อหา
- ให้เนื้อหาทั้งหมดในหน้านั้น ๆ ปรากฏครบถ้วนในครั้งเดียวเมื่อเปลี่ยนหน้า ยกเว้นบางหน้าที่ต้องการอธิบายขั้นตอนหรือ Flow Chart ต่าง ๆ จึงใช้เทคนิค Animation เลื่อนเนื้อหาามาทีละส่วน แต่ควรมีให้น้อยที่สุด

### -Don't-

- ไม่ใช้ภาพการ์ตูน หรือรูปภาพที่ไม่เกี่ยวกับเนื้อหา จะทำให้ presentation ขาดความน่าเชื่อถือ
- ไม่ใช้ Clip Art หรือภาพ Flash ที่เคลื่อนไหวไปมาตลอดเวลาที่ฉายบนจอ หรือภาพที่มีไฟกระพริบตลอดเวลา ซึ่งรบกวนความสนใจในเนื้อหาและสร้างความรำคาญ
- ไม่ใช้เสียงประกอบในการเปลี่ยนหน้า หรือเลื่อนข้อความ ซึ่งรบกวนความสนใจในเนื้อหา และสร้างความรำคาญ
- ไม่ใช้สีพื้นหลังโทนสีแดง หรือเขียว ซึ่งสร้างบรรยากาศความเครียดในการนำเสนอ
- ไม่ใช้พื้นหลังที่มีลวดลายมากเกินไปจนน่ารำคาญ ไม่สบายตา

- ไม่ใช้พื้นหลังที่เด่นกว่าข้อความ เช่น ไม่ใช้รูปภาพทิวทัศน์ที่ชัดเจนจนอ่านเนื้อหาไม่ออก
- ไม่ใช้สีพื้นหลังกับตัวอักษรสีใกล้เคียงกัน เช่น พื้นหลังสีส้ม ตัวอักษรสีชมพู
- ไม่ใช้เทคนิค Animation อย่างฟุ่มเฟือย ในการเลื่อนเนื้อหาที่มาทีละส่วน จากด้านบนบ้าง จากด้านข้างบ้างในแต่ละหน้า เพราะปัญหาที่จะเกิดจากการใช้ Animation รุนแรงกว่าที่คิด ตัวอย่างของปัญหา เช่น
  - ผู้พูดต้องคอยบอกผู้ควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ว่าให้กดต่อไป กดต่อไป บางครั้งกดไม่ครบ ผู้นำเสนอพูดหมดแล้วแต่เนื้อหาบางบรรทัดเพิ่งปรากฏ บางครั้งกดเกินจนเลยไปหน้าต่อไป ต้องย้อนกลับมาใหม่ แม้ผู้พูดเป็นผู้ควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์เอง ก็อาจจำไม่ได้ว่าแต่ละหน้าต้องกดกี่ครั้ง
  - สร้างความรำคาญแก่ผู้ฟัง โดยเฉพาะหากมีเสียงคลิกขณะเลื่อนข้อความ

## เกี่ยวกับบุคลิกภาพ และเทคนิคการพูดของผู้นำเสนอ

### -Do-

- พูดกับผู้ฟัง ไม่ใช่พูดกับหน้าจอ presentation
- ใช้ภาษาที่สุภาพ
- ใช้คำว่า “พวกเรา” อยู่เสมอ
- มองที่ผู้ฟังตลอดเวลา หรืออย่างน้อยมากกว่า 80% ไม่มองที่ slide ตลอดเวลา มองที่ slide เพียงเพื่อพูดกับตัวเลขบางตัวบน slide จึงชี้ไปที่ slide แล้วหันไปมองเพื่อให้ผู้ฟังมองตาม
- ใช้ pointer ชี้เมื่อต้องการเน้นย้ำตัวเลขบางอย่างหรือภาพบางภาพบน slide เท่านั้น
- ใช้เวลาให้มากในการพูดสิ่งที่สำคัญ ไม่ใช่เวลามากไปกับการเกริ่นหรือพูดสิ่งที่ไม่สำคัญ ควบคุมให้สัดส่วนของเวลาที่ผ่านไปกับสัดส่วนของเนื้อหาที่ผ่านไปสัมพันธ์กัน
- พูดชัดเจน เข้าประเด็น เป็นขั้นตอน สอดคล้องกับเนื้อหาใน presentation ไม่พูดกวน อ้อมค้อม โดยที่ไม่บอกว่าต้องการอะไรและหวังว่าจะให้ผู้ฟังเข้าใจได้เอง
- ใช้เสียงในระดับความดังที่เหมาะสม ไม่ดังหรือเบาเกินไป พูดให้เป็นธรรมชาติ ชวนฟัง ใช้เสียงสูงขึ้น-ต่ำลง หรือดิ่งขึ้น-บาลง เพื่อเรียกความสนใจในบางจังหวะ
- หยุดบางจังหวะเพื่อให้ผู้ฟังติดตาม หรือหยุดบางจังหวะเพื่อเน้นความสำคัญ
- เว้นวรรคคำให้ถูกต้องตามหลักภาษา และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในเนื้อหา
- สบตาผู้ฟังอย่างจริงจัง สร้างบรรยากาศให้ผู้ฟังรู้สึก أنناพูดกับผู้ฟังและให้ความสนใจกับผู้ฟัง

- สบตาผู้ฟังอย่างทั่วถึง มองนิ่งที่ผู้ฟังคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งเพื่อทำให้ผู้ฟังคนนั้นหรือกลุ่มนั้นรู้ว่าผู้พูดกำลังให้ความสนใจ ซึ่งอาจจะเน้นไปที่ประธานของที่ประชุม นั้น หรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจแล้วค่อย ๆ เลื่อนไปให้ทั่วถึง
- ควบคุมใบหน้าให้อ่อนโยน เป็นธรรมชาติ เป็นกันเอง และเป็นมิตรอยู่ตลอดเวลาที่นำเสนอ ปรับสีหน้าให้จริงจังมากขึ้นเมื่อพูดถึงเรื่องที่จริงจัง ปรับสีหน้าให้ผ่อนคลายเมื่อพูดถึงเรื่องที่เบาบาง
- แต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะและสถานที่ สุภาพสตรีควรแต่งกายให้รัดกุมไม่ต้องคอยระมัดระวังในการก้มตัว หรือหันหน้าหันหลัง
- วางมือบนโต๊ะหากเป็นการนั่งพูด และใช้มือประกอบท่าทางให้เหมาะสมกับเนื้อหา
- ยืนอย่างสง่างาม เดินไปมาเล็กน้อย เพื่อเรียกความน่าสนใจในจังหวะที่เหมาะสม เดินได้มากขึ้นหากเป็นการนำเสนอบนเวทีที่มีผู้ฟังจำนวนมาก แต่ไม่เดินไปมามากเกินไปจนผู้ฟังรู้สึกรำคาญ
- ใช้กายผายมือเสมอ ไม่ใช่นิ้วชี้เมื่อต้องการนำสายตาไปที่ผู้ฟังคนใดก็ตาม หรือวัตถุประกอบการนำเสนอใด ๆ ก็ตาม
- ประโยคที่สำคัญที่ควรเตรียมแต่งประโยคมาเลยและพูดให้เป็นธรรมชาติ มี 2 ประโยค คือ ประโยคแรกที่ใช้เปิดการนำเสนอ และประโยคสุดท้ายที่ใช้ปิดการนำเสนอ การสร้างความประทับใจตั้งแต่ต้นและตอนจบสำคัญเสมอ แต่ไม่ต้องแต่งมาทุกประโยคตลอดเวลาเพราะการพูดเหมือนท่องจำมาไม่เป็นธรรมชาติ
- สร้างความน่าสนใจในจังหวะที่เหมาะสม วิธีที่สร้างความน่าสนใจได้เสมอและควรเตรียมมาได้แก่
  - เล่าเรื่องเบาสมองที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา แต่อย่าเป็นเรื่องที่ทะเล่ถึง เกินกว่าความเหมาะสม และอย่าเป็นเรื่องตลกที่ยากเกินไปจนไม่มีใครเข้าใจ
  - ดึงผู้ฟังบางคนให้มีส่วนร่วม เช่นเอ่ยชื่อผู้ฟังบางคน ดึงเข้ามาเกี่ยวข้องกับเนื้อหา
  - ตั้งคำถามเพื่อให้ผู้ฟังตอบ ปกติคำถามที่จะทำให้ผู้ฟังตอบ ได้พร้อม ๆ กัน คือ คำถามที่ตอบเพียงคำว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” “ถูก” หรือ “ผิด” คำถามปลายเปิดที่ว่า “คุณคิดอย่างไร” สามารถพูดได้ ในกรณีที่ไม่ได้ต้องการให้ผู้ฟังตอบจริง ๆ

-----Don't-----

- ไม่ใช่ pointer ชี้ไปชี้มาจนผู้ฟังมองตามแล้วปวดหัว และไม่ชี้ตลอดเวลา
- ไม่แสดงภาพแล้วพูดเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องอยู่นาน ซึ่งจะทำให้ผู้ฟังมัวแต่สนใจว่าภาพที่แสดงบน slide ขณะนี้คืออะไรจนไม่ได้สนใจสิ่งที่กำลังฟัง ดังนั้น ทางที่ดี คือ เมื่อเปลี่ยน slide แล้ว ให้อธิบายภาพที่แสดงบน slide ทันที แล้วจึงอธิบายอย่างอื่นที่ต้องการต่อไป
- ไม่พูดคำติดปาก เช่น เอ้อ อ้า ฯลฯ
- ไม่ใช้การนำเสนอเพื่อพูดประชดประชัน ต่อกเสียด หรือจงใจทำร้ายผู้ฟังผู้หนึ่งผู้ใด
- ไม่ใช่ “พวกคุณ” “พวกท่าน”
- ไม่ใช่เสียงสูงหรือเสียงที่แสดงความตื่นเต้นตลอดเวลา
- ไม่ยกนาฬิกาข้อมือมาดูเวลาบ่อย ๆ ใช้เหล็บบุคหรือดูนาฬิกาในสถานที่นั้นแทน
- ไม่ดำเนินเรื่องเร็วเกินไปจนผู้ฟังคิดตามไม่ทัน หรือช้าเกินไปจนผู้ฟังเบื่อหน่าย
- ไม่จ้องที่ผู้ฟังคนใดคนหนึ่ง หรือทิศทางใดทิศทางหนึ่งแต่เพียงอย่างเดียว
- ไม่ใช่สายตากวาดไปมา โดยไม่มีจุดหมาย
- ไม่แต่งกาย ใส่เครื่องประดับ หรือทำผมที่มองแล้วสร้างความรำคาญสายตาแก่ผู้ฟัง เช่น ไม่แต่งกายรุ่มร่าม ไม่ใส่เครื่องประดับมากเกินไป หรือหูหრაเกินไป ไม่ทำผมที่ต้องใช้มือเสยอยู่ตลอดเวลา เป็นต้น
- ไม่ใช่มือเคลื่อนไหวอย่างวุ่นวาย เช่น ไม่หมุนปากกาเล่น ไม่ม้วนผม ไม่เคาะโต๊ะ ไม่ล้วงกระเป๋า ไม่จับสายไมค์เลื่อนไปเลื่อนมา และไม่ใช้มือประกอบการบรรยายมากเกินไป
- ไม่เดินไปมามากเกินไป หรือยื่นฟังจอ slide หรือยื่นโอนอนไปมา



- ไม่ใช่นิ้วชี้บุคคลหรือสิ่งของ
- ไม่ใช่ pointer ชี้ไปที่บุคคลหรือสิ่งของนอกจอ presentation ได้ขนาด
- ไม่แสดงสีหน้าที่เคร่งเครียดเกินไป หรือร่าเริงเกินไป

## อื่นๆ

### -Do-

- ให้เตรียม Backup Plan ในกรณีที่ต้องพูดโดยไม่มี slide เนื่องจากเรื่องคอมพิวเตอร์เสีย หรือเครื่องฉาย slide เสีย ฯลฯ
- สำหรับ presentation ที่ยาวมากอาจจะมีการแทรกหน้า slide เพื่อบอกว่าเราอยู่ที่เรื่องไหนแล้ว จากทั้งหมด ทุกครั้งที่จบเรื่องใดเรื่องหนึ่งและกำลังจะขึ้นเรื่องใหม่ ซึ่งหน้านี้ไม่นับเป็นจำนวนหน้าของ presentation ในการประมาณจำนวนหน้าที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับเวลา

## การใช้ handouts

Handouts ในที่นี้ หมายถึง เอกสารที่เราจัดเตรียมเพื่อแจกให้ผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังได้ใช้ประกอบการฟัง presentation การตัดสินใจว่าจะทำ handouts อย่างไร มีข้อควรพิจารณาดังนี้

1. ตอบคำถามแรกคือ ทำไมต้องใช้ Handouts เราใช้ handouts เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ เป็นหลักฐานว่า presentation ของเรามีที่มาที่ไป หรือเพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อให้นึกถึงเราเมื่อแยกกันไปแล้ว เพื่อให้สามารถติดต่อเราได้ในเวลาต่อมา หรือเพื่อให้ผู้ฟังจดเพิ่มเติมสิ่งที่เราพูดลงไป ซึ่งวัตถุประสงค์ของ handouts ที่ต่างกันจะทำให้การออกแบบ handouts แตกต่างกันไปอย่างสิ้นเชิง
2. handouts ต้องสัมพันธ์กันสิ่งที่กำลังนำเสนอ และเรียงลำดับ ไม่ทำให้ผู้ฟังต้องพลิกหาว่าสิ่งที่ฟังอยู่ใน handouts หน้าใด ถ้าสิ่งที่กำลังฟังไม่สัมพันธ์กับสิ่งที่ได้ใน handouts จะทำให้ผู้ฟังวอกแวก ไขว้เขว เสียสมาธิ
3. อย่าทำ handouts ให้เยอะ เติมไปด้วยสีสัน หรือเน้นจนเกินกว่าที่จะอยากอ่าน
4. เวลาในการแจก handouts
  - ถ้าเรื่องที่จะนำเสนอมีความสลับซับซ้อนมาก ต้องแจก handouts ก่อนการเข้าฟังเพื่อให้อ่านมาก่อน
  - ถ้าเรื่องที่จะพูดเป็นเรื่อง ๆ และใช้เวลานาน เช่น 1 วัน เป็น 4 ช่วง แต่ละช่วงเนื้อหาสามารถแยกจากกันได้ ให้แจก handouts ทุก ๆ ช่วง อย่าแจกทีเดียว เพื่อกันไม่ให้ผู้ฟังอ่านล่วงหน้าทุกช่วงตั้งแต่ช่วงแรก ดังนั้นจะไม่ได้ฟังช่วงแรกเลยว่า ผู้นำเสนอพูดอะไรบ้างเพราะมันแต่อ่าน handouts
  - ถ้า handouts มีเพื่อเตือนให้จำได้ว่าวันนี้มาฟัง ต้องการบอกแต่ keypoint เท่านั้น ให้แจกหลังจากจบการนำเสนอแล้ว
5. ต้องให้วิธีการติดต่อกับเรา (contact information) ใน handouts เห็นได้ชัดเจน และครบถ้วนเท่าที่มี ทั้งชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เบอร์แฟกซ์ อีเมลล์ และเว็บไซต์

## การตอบคำถาม

โดยปกติเรามักให้โอกาสผู้ฟังในการถามคำถามหลังจากการฟังการเสนอแล้ว ยกเว้นการพูดในที่ประชุมขนาดใหญ่มาก ๆ ซึ่งไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้ผู้ฟังได้ถามอย่างทั่วถึง หรือการนำเสนอที่มีเวลาจำกัดซึ่งเราต้องตัดสินใจมาก่อนแล้วระหว่างที่ตรวจสอบสถานที่ก่อนวันจริงว่าในวันนำเสนอจริงจะให้มีการถาม-ตอบหรือไม่

ถ้าตัดสินใจว่าให้มีการถามตอบ เรามีหลักการและการเตรียมการสำหรับการตอบคำถาม ดังนี้

1. ให้ออกผู้ฟังตั้งแต่แรกว่า จะให้ถามระหว่างการฟัง หรือให้ฟังก่อนแล้วจดคำถามไว้ถามทีเดียวนั้น ต้องเตรียมเวลาเพื่อไว้ให้กับการตอบคำถาม ซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นกับประเภทของการนำเสนอ
2. ถ้าคำถามที่ได้ยินยาวเกินไป หรือมีหลายประเด็น ก่อนตอบให้แยกเป็นประเด็น และทวนคำถามที่ละประเด็นและตอบทีละประเด็นระหว่างที่ทวนคำถามให้ผู้ถามด้วยว่าเราทวนคำถามได้อย่างถูกต้องแล้วค่อยตอบ
3. การทวนคำถามจำเป็นสำหรับบางกรณีอีกเช่นกัน เช่น การที่ผู้ฟังบางคนถามในห้องใหญ่ ๆ ที่ไม่มี microphone ผู้ฟังคนอื่นอาจจะไม่ได้ยิน ดังนั้น ก่อนตอบจึงต้องทวนคำถามให้ผู้ฟังทุกคนได้ยินชัดเจน
4. ถ้าผู้ถามเข้าใจผิด ให้แก้ไขระหว่างการตอบ แต่อย่าทำให้ผู้ถามรู้สึกอายว่าเป็นคนโง่หรือเสียหน้า
5. ขอบคุณผู้ถามเสมอ ไม่ว่าคำถามนั้นจะน่าสนใจหรือไม่ แต่ต้องขอบคุณอย่างจริงใจ ไม่ต้องชมว่าเป็นคำถามที่ดีมาก มิฉะนั้น ก็ต้องชมทุกคำถามรวมถึงบางคำถามที่อาจจะไม่ใช่คำถามที่ดี
6. กระจายเวลาให้หลาย ๆ คน ได้มีโอกาสตั้งคำถาม ในขณะที่พยายามควบคุมเวลาไปด้วย
7. ระหว่างการตอบแสดงให้เห็นว่าตอบทั้งผู้ถามและตอบไปถึงผู้ฟังทุกคน ไม่ทำให้รู้สึกว่าตอบเฉพาะผู้ถามคนเดียว

8. สอดแทรกอารมณ์ขันในคำตอบในเวลาที่เหมาะสม
9. ตอบคำถามให้รู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน ใช้คำว่า “เรา” ไม่ใช่ “คุณ”
10. ตอบคำถามโดยเน้นจุดที่เราได้พูดมาแล้ว ใช้โอกาสที่ได้ตอบคำถามทบทวนประเด็นสำคัญ ๆ ใน presentation ถ้าคำถามเป็นเรื่องอื่นที่ไม่ใช่เรื่องที่เราพูดมาเลย ให้ตอบสั้น ๆ แต่เพียงว่า ไม่เกี่ยวข้องกับโดยตรงกับหัวข้อวันนี้ และขอข้ามไป เช่น ถ้าต้องการทราบจะให้ผู้จัดการรายการติดต่อไป โดยขอชื่อเบอร์โทรเอาไว้ หรือส่งต่อให้ผู้จัดการรายการไปจัดการ เพราะไม่เกี่ยวกับหัวข้อของเรา แต่ ถ้าเกี่ยวข้องกับหัวข้อของเราแล้วเราไม่ทราบ ก็ตอบว่า ไม่ทราบ ขอภัยได้ อย่าค่าน้ำขอแยกคำถามไว้ ไปตอบนอกกรอบหรือตอบวันหลังแทน
11. ถ้าเป็นคำถามระหว่างการนำเสนอ ต้องตัดสินใจว่าจะยุติการตอบเมื่อไหร่เพื่อดำเนินการนำเสนอต่อไป
12. ถ้าคำถามเกิดขึ้นระหว่างการนำเสนอ และผู้พูดมีเนื้อหาที่ตอบคำถามนี้อยู่แล้ว ให้บอกผู้ถามให้รอฟังช่วงต่อไป จะได้ไม่ต้องพูดเนื้อหาที่ยังไม่ถึง
13. ถ้าขอให้ผู้ฟังถามแล้ว ไม่มีใครเริ่มถามเลย ให้สร้างบรรยากาศ โดยการเริ่มถามก่อน เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน โดยยกตัวอย่างคำถามที่มักจะถูกถามบ่อย ๆ และตอบเอง ใช้วิธีนี้สัก 1 หรือ 2 คำถาม เพื่อให้ผู้ฟังกล้าถาม
14. ถ้าตั้งคำถามเพื่อถามตัวเองเป็นการสร้างบรรยากาศ ต้องเตรียมคำตอบไปเลย ไม่ถามทิ้งไว้ลอยๆ
15. ถ้ามีคำถามที่เราตอบไม่ได้ อย่าพยายามเฉไฉ ตอบวกวน ให้ผ่าน ๆ ไป แต่ควรบอกว่าจะจดไว้ และหากคำตอบมาให้ภายหลัง ถ้าจำเป็นต้องขอวิธีการติดต่อผู้ถามก็ต้องทำ และหลังจากนั้นต้องหาคำตอบให้จริง ๆ อย่ารับปากแล้วไม่ทำตาม เพราะความน่าเชื่อถือจะหมดไป
16. อย่าใช้เวลาตอบคำถามแต่ละคำถามนานเกินไป เพราะผู้ฟังคนอื่นอาจจะรู้คำตอบอยู่แล้ว

17. หลังจากตอบคำถามสุดท้ายแล้วให้สรุปสักเล็กน้อย เกี่ยวกับเนื้อหาทั้งหมดวันนี้ และขอบคุณผู้ฟังด้วยคำพูดที่เตรียมตัวมาแล้วเช่น “หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ ฯลฯ” หรือ “หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้มีโอกาสร่วมมือกันในอนาคต ฯลฯ” อย่าเพียงแค่พูดว่า “ขอบคุณ” แล้วจบทันที