

กิจกรรม “เรื่องเล่าจากแรงบันดาลใจ”

ประเด็นเรื่องเล่า การทำ มคอ. 3-7 การบริหารงานวิจัย การปฏิบัติงาน

ผู้เล่า...นางสาวธัญญาลักษณ์ พันธุ์ทวี.....วันที่...3..... เดือนมิถุนายน..... พ.ศ...2559.....
 จากสาขาวิชา/งาน : การเงินและบัญชี.....คณะ/หน่วยงาน...สถาบันวิจัยและพัฒนา.....
 ชื่อเรื่อง.....การติดต่อประสานงานสู่ความสำเร็จ.....
 ได้รับแรงบันดาลใจจากเรื่อง....การติดต่อประสานงานสู่ความสำเร็จ....ของ....นางวรรณภา ศรีมากรณ์.....

เรื่องเล่าพอสังเขป (เน้นวิธีปฏิบัติ)

การติดต่อประสานงานของนางสาววรรณภา ศรีมากรณ์ จะใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ / Line / E-mail ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว ประหยัดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานเดียวกันหรือระหว่างหน่วยงาน ติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกองค์กร

ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

การประสานงานที่ดีช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว ทุกคนทุกฝ่ายมีความเข้าใจถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น ช่วยประหยัดเวลา เงิน วัสดุและสิ่งของต่างๆ ในการทำงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มผลสัมฤทธิ์ของงานมากขึ้น และยังสร้างความกลมเกลียว ความเข้าใจอันดีและความสามัคคี อีกทั้งช่วยขจัดข้อขัดแย้งในการทำงาน ขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม สร้างความสำนึกในการรับผิดชอบร่วมกัน รวมถึงเข้าใจข้อเท็จจริงและปัญหาของหน่วยงานอื่นนำไปสู่การกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และสู่ทางการปรับปรุงงานต่อไป ประโยชน์ของการสื่อสารประสานงาน

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Key Success Factor)

1. มีการติดต่อสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ มีการวางแผน และจัดระบบการดำเนินงานที่ดี
2. แสดงความมีน้ำใจต่อผู้อื่นก่อน สร้างสัมพันธ์ที่ดีมีความไว้วางใจกัน เสริมสร้างมิตรไมตรีและความเป็นกันเอง
3. ติดตามตามสายงาน และช่องทางการสื่อสารที่ถูกต้อง
4. เต็มใจที่จะติดต่อกับผู้อื่นก่อน ฟังผู้อื่นพูดให้มาก หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง
5. ชักชวนการทำงานให้เข้าใจวัตถุประสงค์ตรงกัน

การเขียนเรื่องเล่าด้วยเทคนิค “การเล่าเรื่อง (Story telling)”

“การเล่าเรื่อง (Story telling)” เป็นการบอกเล่าเรื่องราวความรู้ต่างๆ ที่อยู่กับตัวบุคคล (Tacit knowledge) จากประสบการณ์การดำเนินชีวิต เรื่องที่ซาบซึ้ง ประทับใจ หรือได้จากการศึกษา การทำงานที่สั่งสมเป็นทักษะแนวปฏิบัติที่ดี หรือจากพรสวรรค์ ให้บุคคลอื่นฟัง เพื่อให้ผู้ฟังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนเองได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาเริ่มต้นศึกษาในเรื่องนั้นๆ ใหม่ โดยกระบวนการเล่าเรื่องนี้จัดเป็นเครื่องมือ

ด้านการจัดการความรู้ที่สามารถจัดเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่สัมผัสไม่ได้ ซึ่งการถ่ายทอดเรื่องราวสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น รูปแบบการเขียนเรื่องเล่า การเล่าเรื่อง ผ่านสื่อต่างๆ (คลิปวิดีโอ สไลด์นำเสนอ) เป็นต้น

หลักการและแนวทางการเขียนเรื่องเล่า

การเขียนเรื่องเล่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งทุกคนสามารถเขียนได้ดี โดยมีการฝึกฝนจนเกิดประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เมื่อฝึกฝนมาก ทักษะและเทคนิคการเขียนจะมากขึ้นตาม โดยมีรูปแบบที่ไม่เหมือนใครและไม่มีใครเหมือน สำหรับหลักการและแนวทางในการเขียนเรื่องเล่ามีรายละเอียด ดังนี้

1. **หัวใจของเรื่อง** เป็นข้อที่ควรให้ความสำคัญอันดับแรก ซึ่งเป็นประเด็นที่เราจะสื่อสารกับผู้อ่านในเรื่องเล่าเรื่องนี้ว่าคืออะไร และยังเป็นตัวช่วยกรองว่าเหตุการณ์ไหนที่เราควรจะได้ใส่เข้ามาในเรื่อง โดยลักษณะหัวใจของเรื่องที่ดีควรเป็นประเด็นใหม่ที่ผู้คนไม่เคยรับรู้มาก่อนและกระทบวงกว้าง
2. **โครงเรื่อง** สรุปเรื่องราวทั้งหมดของเรื่องเล่าอย่างย่อ ซึ่งควรมี 3-4 บรรทัด หรือ 3-4 ประโยค
3. **การเดินเรื่อง** ไม่จำเป็นต้องเรียงตามลำดับเวลาตามโครงเรื่องเสมอไป สามารถสลับไปมาได้ แต่หัวใจสำคัญอยู่ที่การให้เรื่องราวหรือเหตุการณ์เป็นตัวเล่าเรื่อง ไม่ใช่ให้เราเป็นคนตัดสิน เรื่องราวที่เล่า ซึ่งจะทำให้เรื่องเล่ามีพลัง

หลักการสำคัญของการเขียนเรื่องเล่า

การเขียนเรื่องเล่าถ้ามีองค์ประกอบที่ครบถ้วน เรื่องเล่านั้นก็จึงจะน่าสนใจ ทำให้ผู้อ่านเข้าถึงเรื่องราวเข้าใจประเด็นของเรื่องเล่าที่ตั้งแต่นั้นจนจบ ไม่มีคำถามเกิดขึ้นเมื่ออ่านจบ โดยองค์ประกอบของการเขียนเรื่องเล่ามี 4 ประการ ดังนี้

1. **การปูพื้น** ทำให้เรื่องเล่ามีพลังในการนำเสนอ โดยมี 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ การเกริ่นนำ เป็นการบอกวาทะที่เล่านี้จะเกี่ยวกับอะไร และการสร้างฉาก เป็นการให้ฉากของเรื่องราวว่าเรื่องเกิดขึ้นที่ไหน สถานการณ์เช่นใดก่อนการนำเสนอตัวละคร
2. **แนะนำตัวละคร** ตัวละครไม่ควรเปิดตัวพร้อมกัน ควรเปิดตัวทีละตัว จะทำให้เรื่องน่าติดตาม ซึ่งการเปิดตัวละครนั้นไม่มีรูปแบบที่ตายตัว โดยหลักการสำคัญคือ แนะนำตัวละครแต่พอสมควรแล้ว เดินเรื่องไปเรื่อยๆ ที่สำคัญ เรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่ตัวละครพบเจอต้องมีความสำคัญ หรือมีปม ขัดแย้ง ซึ่งมักใส่เข้ามาตอนกลางเรื่อง หลังจากปูเรื่องราว และแนะนำตัวละครเสร็จแล้ว
3. **จุดเด่นของเรื่อง (Highlight) หรือปมขัดแย้ง (Tension)** มีความสำคัญต่อเรื่องเล่ามาก เป็นส่วนที่ทำให้คนอ่านชวนติดตามหรือลุ้นเป็นระยะ และเอาใจช่วยตัวละครให้พ้นผาอุปสรรคไป ไต่ในท้ายเรื่อง แต่ไม่ควรมีมาก และไม่ควรเกิน 2-3 เหตุการณ์สำคัญ
4. **สวนสรุป** หรือคลี่คลายเหตุการณ์ ไม่จำเป็นต้องสรุปท้ายเรื่องเสมอไป หรือสรุปเป็นข้อๆ แต่ต้องหาบทสรุปที่รับกับหัวใจของเรื่อง โดยการสรุปที่ดี ควรสรุปด้วยเรื่องราวสั้นๆ แสดงให้เห็นการ คลี่คลายของเหตุการณ์ หรือปมขัดแย้งที่ไข่มวลดปมไว้ และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือผู้เขียน ต้องสรุปให้เป็นบทเรียนของชีวิต เพื่อให้ผู้อ่านนำไปใช้เป็นกรณีศึกษาได้

เทคนิคการเขียนเรื่องเล่า

1. การถ่ายทอดเรื่องราว ควรบอกเล่าด้วยภาษาและสไตล์การเขียนที่เข้าใจง่าย การย่อหน้า และการเขียนในแต่ละย่อหน้า หลักการสำคัญคือ แต่ละย่อหน้าต้องมีใจความเดียวกันทั้งย่อหน้า และ ไม่ควรเกิน 7-10 ประโยคหรือบรรทัด
2. การเขียนโดยใช้บทสนทนาในการดำเนินเรื่อง ต้องสร้างภาพให้คนอ่านได้รับรู้ไปพร้อมกันว่าใคร ทำอะไรอยู่ คำพูดแต่ละคำใครเป็นคนพูด พูดในอารมณ์และสถานการณ์อย่างไร ต้องอธิบาย ทาทางให้ชัดเจน

3. การเขียนบรรยายฉาก ตัวละคร เหตุการณ์และเรื่องราว ต้องให้คนอ่านเห็นว่าเกิดอะไร (What) เกิดขึ้นกับใคร (Who) ที่ไหน (Where) เมื่อไหร่ (When) ซึ่งเป็นการบรรยายลักษณะตามที่เกิดขึ้นจริง และที่สำคัญต้องบรรยายเชิงคุณภาพหรือเรื่องราวเหตุการณ์เชิงคุณภาพที่จะอธิบายว่าเป็นอย่างไร (How) และอธิบายให้รู้ถึงเบื้องหลัง เหตุการณ์ หรือที่มาที่ไปของเหตุการณ์ว่า ทำไม (Why) จึงเกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น

4. วิธีการสรุปประเด็น เชื่อมต่อ หรือส่งต่อประเด็นในแต่ละตอน ต้องสรุปให้ได้ว่า เรื่องเล่านี้มีความสำคัญต่อหัวใจหรือประเด็นหลักของเรื่องอย่างไร

5. การเปิดเรื่อง ต้องเป็นเรื่องราว เหตุการณ์ หรือฉากที่สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์กับ เนื้อเรื่อง หรือประเด็นหลักของเรื่อง

6. หากมีการอ้างอิงข้อมูลจากเว็บไซต์ หนังสือ หรือจากแหล่งอื่นๆ ควรระบุแหล่งที่มาอย่างชัดเจน ควรระมัดระวังในการพาดพิงถึงบุคคล หน่วยงาน ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหาย

7. วิธีการสรุปและทิ้งท้าย เป็นส่วนสำคัญที่สุดเท่ากับส่วนขึ้นต้นก็ว่าได้ โดยหลักการส่วนนี้จะ นำเสนอข้อเสนอที่เราคิดว่าเป็นไปได้ หรือเป็นส่วนที่แสดงความคิดรวบยอดของทั้งเรื่องที่เราเขียน

สรุปได้วา การเขียนเรื่องเล่า ถ้ามีการวางโครงเรื่องที่ดี กำหนดองค์ประกอบชัดเจน จะเป็นตัวกำหนดทิศทาง การเขียนไม่ให้หลงประเด็น เนื้อหาจะเรียงลำดับความสำคัญและเชื่อมโยงกัน ต้องตอบตัวเองให้ได้ว่า เรื่องที่เขียนมีวัตถุประสงค์ในการเขียนเพื่ออะไร ซึ่งวัตถุประสงค์จะเป็นตัวกำหนดรูปแบบการนำเสนอ การใช้ภาษา และลักษณะของเนื้อหา โดยประโยชน์ที่ได้รับจากการเขียนเรื่องเล่า จะทำให้ผู้เขียนได้ผ่อนคลาย ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ ไตร่ตรองความคิดที่ผ่านมาวาดคิดอย่างไรกับสิ่งที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดการเรียนรู้ไปอีกระดับ และสามารถเก็บไว้เป็นความรู้ เป็นตำนานแห่งความ ภาคภูมิใจ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

วิจารณ์ พานิช. (2548). **การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

ปวีณอร พรหมณี. (2554). **เทคนิคการเล่าเรื่อง**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/456068> สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2558

เอกกนก พนาดำรง. (2558). **การเขียนเรื่องเล่า ด้วยเทคนิคการเล่าเรื่อง (Story telling)**. [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก <http://www1.si.mahidol.ac.th/km/node/2797> สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2558