

Writing Narratives with Storytelling Techniques:
Application of Home Visits in Primary Health Care Systems

Jamnion Wannaruk*
Yongyuth Kaewtem**

Abstract

Writing Narratives conveys the story, knowledge and experience by means of extracting the tacit knowledge of the person through the storytelling, is a tool of knowledge management that enables the exchange of knowledge both narrators and listeners. This article aims to present the guidelines for writing narrative stories with storytelling techniques: application of home visits in primary health care systems. Writing narrative stories is important in many home visits, such as 1) is a transfer of various phenomena that occurs in each family visiting, which may be different in both context and content 2) empowerment Psychological remedies for patients relatives and caregivers 3) It is a concept transfer various experiences of narrator through storytelling 4) is a case study for health personnel, those interested in applying in situations and contexts that have similar characteristics and stories 5) is an inspiration for personnel working at the primary level

Narrative techniques in home visit applications for primary health care systems are 1) putting a good storyline 2) clearing objectives and elements to determine the direction of writing 3) content that are prioritized and connected by aiming for learning from experience 4) writing that emphasizes thoughtful thinking, learning from past experiences to be applied both in the dimension of human development, social organization and in the dimension of solving problems that occur today. It must be based on the initial ethical standards before writing the story.

Keywords: Writing narratives, Techniques, Storytelling, Home Visits, Primary Health Care

* Public Health Technical Officer, Professional Level, Ban Si Muat Klao Sub-district health promotion hospital, Lampang

** Registered Nursing, Senior Professional Level, Boromarajonani College of Nursing, Nakhon Lampang

**การเขียนเรื่องเล่าด้วยเทคนิคการเล่าเรื่อง:
ประยุกต์ใช้งานเยี่ยมบ้านในระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ**

จำเนียร วรรณารักษ์*
ยงยุทธ แก้วเต็ม**

บทคัดย่อ

การเขียนเรื่องเล่าเป็นการถ่ายทอดเรื่องราว ความรู้ ประสบการณ์ โดยอาศัยวิธีการดึงความรู้ที่อยู่ในตัวของบุคคลออกมาผ่านการเล่าเรื่อง อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือหนึ่งของการจัดการความรู้ที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทั้งผู้เล่าและผู้ฟัง บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการเขียนเรื่องเล่าด้วยเทคนิควิธีการเล่าเรื่อง: ประยุกต์ใช้งานเยี่ยมบ้านในระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ การเขียนเรื่องเล่ามีความสำคัญในการเยี่ยมบ้านหลายประการ อาทิเช่น 1) เป็นการถ่ายทอดปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละครอบครัวที่ไปเยี่ยมซึ่งอาจมีความแตกต่างกันทั้งในด้านบริบทและเนื้อหา 2) เป็นการเสริมสร้างพลัง การเยียวยาทางจิตใจให้กับผู้ป่วย ญาติ และผู้ดูแล 3) เป็นการถ่ายทอดแนวคิด ประสบการณ์ต่างๆ ของผู้เล่าผ่านการเล่าเรื่อง 4) เป็นกรณีศึกษาสำหรับบุคลากรทางสุขภาพ/ผู้ที่สนใจในการนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์และบริบทที่มีลักษณะเรื่องราวคล้ายคลึงกัน 5) เป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับปฐมภูมิ

เทคนิคการเล่าเรื่องในการประยุกต์ใช้งานเยี่ยมบ้านสำหรับระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ คือ 1) การวางแผนเรื่องที่ดี 2) การกำหนดวัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ชัดเจนเพื่อกำหนดทิศทางการเขียน 3) การมีเนื้อหาที่เรียงลำดับความสำคัญและเชื่อมโยงกันโดยมุ่งหวังให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ 4) การเขียนที่เน้นให้เกิดการไตร่ตรองทางความคิด เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ทั้งในมิติของการพัฒนาบุคคล องค์กร สังคม และในมิติของการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน แต่ทั้งนี้ต้องอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการทางมาตรฐานจริยธรรมในเบื้องต้นก่อนจะที่จะเขียนเรื่องเล่า นั้น ๆ

คำสำคัญ: การเขียนเรื่องเล่า, เทคนิคการเล่าเรื่อง, งานเยี่ยมบ้าน, บริการสุขภาพปฐมภูมิ

* นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านศรีทวดเกล้า, จังหวัดลำปาง

** พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ, วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง

บทนำ

เรื่องเล่า คือ บันทึกที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ เรื่องจริง หรือ เรื่องแต่ง ที่อยู่ในรูปแบบการเขียนหรือคำพูด ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหว ซึ่งการเขียนเรื่องเล่า คือ การบันทึกสิ่งต่างๆ ที่ได้จากการเล่าเรื่องซึ่งแต่เดิมการเล่าเรื่องเป็นช่องทางในการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้ ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก รวมถึงประสบการณ์ที่พบจากบุคคลผู้หนึ่งไปสู่อีกผู้หนึ่ง จนเมื่อมนุษย์มีการพัฒนาภาษาเขียนขึ้นเป็นของตนเอง เรื่องเล่าต่างๆ เหล่านี้ ก็ได้ถูกบันทึกลงในสื่อต่างๆ แบ่งแยกกันไปตามประเภทของเรื่องเล่า (Ubonwan Prem Srirat, 2015) นอกจากนี้เรื่องเล่า ยังหมายถึงเรื่องราวหรือเนื้อหาสาร (Message) ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ ความคิดหรือจินตนาการของบุคคล แล้วถูกนำมาถ่ายทอดหรือเผยแพร่ผ่านช่องทาง (Channel) ไปสู่ผู้อื่นด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การพูด การเขียน โดยเรื่องเล่าแต่ละเรื่องนั้นมักแฝงไว้ด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่ผู้เล่า (narrator or sender) ต้องการจะถ่ายทอดไปสู่ผู้อ่านหรือ ผู้ฟัง (listener or receiver) ส่วนการเล่าเรื่อง (Story telling) เป็นการบอกเล่าเรื่องราวความรู้ต่างๆ ที่อยู่กับตัวบุคคล (Tacit knowledge) จากประสบการณ์การดำเนินชีวิต เรื่องที่ซาบซึ้งประทับใจหรือได้จากการศึกษา การทำงานที่สั่งสมเป็นทักษะแนวปฏิบัติที่ดี หรือจากพรสวรรค์ให้บุคคลอื่นฟัง เพื่อให้ผู้ฟังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนเองได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาเริ่มต้นศึกษาในเรื่องนั้นๆ ใหม่ โดยกระบวนการเล่าเรื่องนี้จะจัดเป็นเครื่องมือด้านการจัดการความรู้ที่เป็นทรัพย์สินทางปัญญาสำคัญที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลอีกด้วย (Ekkanok Phanadamrong, 2015)

เรื่องเล่าเป็นการถ่ายทอดเรื่องราวการเรียนรู้ของมนุษย์ โดยทั่วไปในทางกายภาพการเปลี่ยนแปลงจะสังเกตได้จากการมองเห็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากเด็กไปสู่ผู้ใหญ่ แต่นอกเหนือจากการเติบโตทางกายภาพแล้ว มนุษย์ยังมีศักยภาพที่จะเจริญงอกงามและเติบโตได้ทั้งในมิติทางจิตใจ สังคม และจิตตปัญญา (จิตวิญญาณ) ซึ่งการเติบโตในเชิงคุณภาพเหล่านี้มักจะสังเกตเห็นได้ยากกว่าการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ แต่กลับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของความเป็นมนุษย์ การเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพที่เกิดขึ้นนั้นบางครั้งเกิดจากการได้รับแรงบันดาลใจจากภายนอกและภายใน บางครั้งเกิดจากการได้ไตร่ตรองครุ่นคิดอย่างลึกซึ้งของตนเอง การเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพเหล่านี้ยากต่อการสังเกตหรือตรวจวัดแต่สามารถรับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงและการเติบโตในเชิงคุณภาพด้วยวิธีการที่วิธีหนึ่ง คือ การรับฟังเรื่องเล่า การเล่าเรื่องหรือการเขียนเรื่องเล่านั้นเป็นการสะท้อนสิ่งที่เกิดขึ้นของบุคคล เพราะเรื่องเล่านั้นถูกนำเสนอผ่านการรับรู้ ผ่านมุมมอง ผ่านการตีความจากปรากฏการณ์ที่ผู้เล่าพบเห็นแล้วสะท้อนสิ่งที่เกิดขึ้นภายในของผู้เล่าออกมาสู่ภายนอก เรื่องเล่าจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้เล่าจึงมีความสำคัญ สามารถนำมาคิด ไตร่ตรอง ตีความ และเรียบเรียงเป็นเรื่องราวที่สามารถนำมาเป็นประสบการณ์กับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี การเขียนและคุณค่าของเรื่องเล่าถือได้ว่าเป็นเครื่องมือชิ้นหนึ่งที่ทำให้เกิด "ความหมาย" หรือ "นัยยะ" ซึ่งเชื่อมโยงไปสู่คำถาม - คำตอบของที่มาแห่งความเป็นมนุษย์ได้อย่างสมบูรณ์ขึ้น เนื่องจากคุณค่าของเรื่องเล่าเหล่านั้นช่วยสะท้อนชีวิต ปลุกจิตวิญญาณ ความเชื่อมั่น ความเอื้ออาทร ทั้งในหัวใจของผู้เล่าที่เขียนเรื่องเล่าและผู้อ่านหรือผู้รับสารได้จริง (Komatra Chuengsatiansup, 2014) ดังนั้นการนำแนวทางการเขียนเรื่องเล่ามาปรับใช้กับการเยี่ยมบ้านเพื่อนำเสนอข้อมูลตามปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงผ่านจากประสบการณ์ของเจ้าของเรื่องที่ได้ไปเยี่ยมและนำมาเขียนเป็นเรื่องเล่า เพื่อถ่ายทอดสิ่งที่เป็นประโยชน์ของกรณีศึกษาออกมาผ่านการเล่าเรื่องจึงถือว่ามีความสำคัญเช่นเดียวกัน

การเยี่ยมบ้านในแต่ละครั้ง หลังจากที่ได้เยี่ยมผ่านการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยและสมาชิกในครอบครัวจนเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้ว ผู้เยี่ยมที่มีประสบการณ์จะสามารถรับรู้และรับฟังเรื่องราว วิถีชีวิต รวมถึงเหตุการณ์ต่างๆ จากผู้ป่วยผ่านการพูดคุย ผ่านการสังเกต ผ่านการสัมภาษณ์ด้วยการใช้คำถามปลายเปิด และให้ผู้ถูกเยี่ยมหรือผู้เล่าได้มีโอกาสนิยาม ได้สะท้อนคิดสิ่งต่างๆ ผ่านคำถามของผู้เล่า ดังนั้นผู้เยี่ยมบ้านที่จะเขียน

เรื่องเล่าได้ดี ต้องมีเทคนิคที่ดีในการสร้างสัมพันธ์ภาพจนเกิดความไว้วางใจ และมีเทคนิคที่ดีในการถาม-ตอบเป็นพื้นฐาน นอกเหนือจากการเป็นผู้เยี่ยมตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบของตนเอง นอกจากนี้การเขียนเรื่องเล่ายังเป็นการนำเสนอเรื่องที่ได้ศึกษาอย่างมีระบบ มีการสำรวจ รวบรวมหรือวิเคราะห์อย่างละเอียดถี่ถ้วน มีเหตุผลและหลักฐานที่มาอย่างมีระบบแบบแผนแน่นอนที่อาจทำเป็นรายบุคคลหรือเป็นคณะก็ได้ และอาจได้ข้อมูลมาจากการจดบันทึก การฟัง การอ่าน หรือประสบการณ์ตรง แต่มีหลักสำคัญของการจดบันทึกคือ จะต้องเก็บข้อมูลให้ถูกต้องตรงความจริง สามารถระบุแหล่งที่มาให้ชัดเจน รวมทั้งบอก วัน เดือน ปี ที่ได้บันทึกไว้ และต้องมีการจดบันทึกอย่างมีระบบเป็นระเบียบแบบแผนเดียวกัน การเขียนเรื่องเล่าสำหรับบุคคลทั่วไปที่ฟังหัดเขียนเป็นครั้งแรก ส่วนใหญ่มักจะพบประสบปัญหาและอุปสรรคมากมาย อาทิเช่น ไม่ทราบวิธีการเขียน ไม่ทราบว่าจะเริ่มต้นเขียนอย่างไร ยังขาดเทคนิควิธีการที่จะทำให้เรื่องที่เขียนนั้นน่าสนใจและเป็นประโยชน์ ทั้งๆ ที่บุคคลเหล่านั้นมีความตั้งใจที่จะเขียนและต้องการถ่ายทอดเรื่องราว รวมถึงประเด็น/สาระที่น่าสนใจ ดังนั้นบทความนี้จึงมีการนำเสนอแนวทางการเขียนเรื่องเล่าด้วยเทคนิควิธีการเล่าเรื่อง: ประยุกต์ใช้งานเยี่ยมบ้านในระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ ทั้งในด้านเทคนิค วิธีการเพื่อส่งเสริมให้บุคคลที่ต้องการเขียนเรื่องเล่านั้นสามารถเขียนและสื่อสารกับผู้รับสารได้ และยังเป็นการถ่ายทอดเรื่องราวที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้รับสารต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

เพื่อนำเสนอแนวทางการเขียนเรื่องเล่า ด้วยเทคนิควิธีการเล่าเรื่อง: ประยุกต์ใช้งานเยี่ยมบ้านในระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ

สาระสำคัญ

การเขียนเรื่องเล่าด้วยเทคนิคการเล่าเรื่อง: ประยุกต์ใช้งานเยี่ยมบ้านในระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ มีเนื้อหาที่สำคัญประกอบด้วย ความหมาย ความสำคัญของการเขียนเรื่องเล่าในการเยี่ยมบ้านสำหรับงานสุขภาพระดับปฐมภูมิ รวมถึงเทคนิคการเล่าเรื่องในการประยุกต์ใช้งานเยี่ยมบ้านสำหรับระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ ได้แก่ 1) การวางโครงเรื่องที่ดี 2) การกำหนดวัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ชัดเจนเพื่อกำหนดทิศทางการเขียน 3) การมีเนื้อหาที่เรียงลำดับความสำคัญและเชื่อมโยงกันโดยมุ่งหวังให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ 4) การเขียนที่เน้นให้เกิดการไตร่ตรองทางความคิด เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่ผ่านมาในอดีตเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความหมายของเรื่องเล่า

เรื่องเล่า (Story telling) คือ การถ่ายทอดเรื่องราวเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งที่ถูกถ่ายทอดออกมาโดยมีวิธีการถ่ายทอดที่แตกต่างกัน การเล่าเรื่องเป็นการเล่าหลักการง่ายๆ ที่เป็นปัญหาหรือสิ่งที่ปฏิบัติอยู่แล้วว่ามีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้น เกิดความประทับใจอย่างไรกับการกระทำสิ่งต่างๆ จนเกิดผลสำเร็จโดยการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้ฟังเข้าใจและเข้าถึงประเด็นอย่างชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย และรู้หลักการของสิ่งที่ถ่ายทอด บางครั้งผู้นำเสนอจะเล่าเป็นขั้นตอน บางครั้งเล่าอย่างเป็นธรรมชาติง่ายๆ น่าสนใจ ฟังแล้วรู้สึกคล้อยตาม เกิดการเรียนรู้ร่วมกันทั้งผู้เล่าและผู้ฟัง การเขียนเรื่องเล่า (story telling) เป็นการเขียนเพื่อสกัดความรู้ในตัวตนของคนแต่ละคนออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาองค์กรและสังคม ทั้งในมิติของการพัฒนาต่อยอดและมิติของการแก้ปัญหา ครอบคลุม

ถึงความรู้ประเภทเปิดเผย (Explicit Knowledge) และความรู้ประเภทฝังลึกในตัวคน (Tacit Knowledge) (Santipap Charam, Porntada Suvattanavanich, Dhanate Vespada, 2012) โดยเฉพาะความรู้ประเภทฝังลึกในตัวคนนั้น ถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นการบอกเล่าเรื่องราวความรู้ต่างๆ ที่อยู่กับตัวบุคคล หรือจากประสบการณ์การดำเนินชีวิต เรื่องที่ซาบซึ้งประทับใจ ได้จากการศึกษา หรือจากการทำงานที่สั่งสมเป็นทักษะแนวปฏิบัติที่ดีให้บุคคลอื่นฟัง เพื่อให้ผู้ฟังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนเองได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาเริ่มต้นศึกษาในเรื่องนั้นๆ ใหม่ ถือว่าเป็นความรู้ หรือภูมิปัญญา รวมถึงเทคนิควิธีการที่เกิดจากการ “ทำจริง เรียนรู้จริง” จนก่อเกิดเป็น “ปัญญา” หรือ “ปัญญาปฏิบัติ” ของแต่ละบุคคล ซึ่งการถ่ายทอดเรื่องราวสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น รูปแบบการเขียนเรื่องเล่า การเล่าเรื่องผ่านสื่อต่างๆ (คลิปวิดีโอ สไลด์นำเสนอ) เป็นต้น และโดยทั่วไปการเขียนเรื่องเล่ามักสะท้อนให้เห็นมิติ “ความรู้” ที่ฝังลึกในตัวคนของแต่ละคนใน 3 สถานะคือ ความรู้ที่ฝังลึกในสมอง (Head) ความรู้ที่ฝังลึกจากการปฏิบัติ (Hand) และความรู้ที่ฝังรากลึกในจิตใจ (Heart) และจะนำมาขับเคลื่อนภายหลังการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรมที่ได้กระทำเสร็จสิ้นลงไปแล้วเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงาน รวมถึงภาพสะท้อนอื่นๆ ที่ปรากฏเป็นองค์ประกอบของผลลัพธ์ เช่น ความสำเร็จและปัจจัยแห่งความสำเร็จ ความล้มเหลว และปัจจัยแห่งความล้มเหลว ด้วยเหตุนี้เรื่องเล่าหรือการเขียนเรื่องเล่าจึงมีสถานะเหมือนการสรุปบทเรียน (AAR : After Action Review) หรือการถอดบทเรียน (lesson learned) ไปในตัว เพื่อก่อให้เกิดชุดความรู้ในการที่จะขับเคลื่อนงานให้สำเร็จไปพร้อมๆ กับการป้องกันมิให้ปัญหาเดิมๆ กลับมาเกิดซ้ำอีก

ความสำคัญของการเขียนเรื่องเล่าในการเยี่ยมบ้านสำหรับงานสุขภาพระดับปฐมภูมิ

การเขียนเรื่องเล่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งต้องผ่านการฝึกฝนและทำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความชำนาญ และผู้เขียนต้องเป็นผู้ที่เฝ้าหาความรู้เทคนิคการเขียนอยู่เสมอ และในบางครั้งอาจก่อให้เกิดความท้อแท้สำหรับผู้ที่กำลังเริ่มต้นเขียนเรื่องเล่าในครั้งแรก และมีวิธีที่น่าสนใจสำหรับผู้ที่ยากจะเขียนเรื่องเล่า คือ “การเขียนสอนกันไม่ได้ แต่เรียนรู้ได้” นั้นแสดงว่าหากมีความตั้งใจและฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้และค้นหาเทคนิคต่างๆ เพื่อให้เกิดการเขียนงานออกมาได้อย่างมีคุณภาพและมีคุณค่า การเขียนเรื่องเล่านี้เป็นรูปแบบการเล่าเรื่องแบบหนึ่งที่ใช้กระบวนการเล่าเหมือนนิทานหรือเรื่องราวนิยาย เรื่องเล่าร้อยเรียงต่อกัน และสร้างอารมณ์ร่วมให้ผู้อ่านนั้นเกิดความสนใจ ให้ความตั้งใจและจดจำเรื่องราวเหล่านั้นขึ้นมา

การเล่าเรื่อง (Story telling) ทำให้ผู้อ่านหรือผู้ฟังนั้นรู้สึกเหมือนได้เดินทางไปกับเรื่องเล่านั้น ทำให้เกิดการจดจำเรื่องราวของเนื้อหานั้นได้มากกว่า และส่งผลทำให้ผู้อ่านหรือผู้ฟังเรื่องนั้นสามารถกลับมาดูหรือฟังใหม่ได้ และสร้างความผูกพัน การเล่าเรื่องนั้นมีหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นหลักการพื้นฐาน คือ การเล่าเรื่องจะกระตุ้นสมองหลายๆ ส่วน เช่น ส่วนการประมวลผลภาพ เสียง กลิ่น การเคลื่อนไหว และความคิด นอกจากนี้สมองยังทำการจดจำและสร้างอารมณ์ร่วมในเวลาเล่าเรื่อง ทำให้เหมือนมีความรู้สึกร่วมในเรื่องดังกล่าวและสร้างความทรงจำต่อเรื่องเล่าได้ง่ายกว่า นอกจากนี้การเล่าเรื่องยังทำให้เกิดการหลั่งสารสื่อประสาทชื่อโดปามีน (Dopamine) ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจหรือมีความสุขเกิดขึ้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดความประทับใจและกลับมาฟัง อ่านได้หลายครั้ง (Worasit Thampradit, 2015) จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นหากนำมาประยุกต์ใช้ในการเยี่ยมบ้านจะพบว่า การเขียนเรื่องเล่ามีความสำคัญในการเยี่ยมบ้าน หลายประการ อาทิเช่น 1) เป็นการถ่ายทอดปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละครอบครัวที่ไปเยี่ยมซึ่งอาจมีความแตกต่างกันทั้งในด้านบริบทและเนื้อหา เรื่องเล่าทำหน้าที่ค้นหา เปิดเผย รวมถึงนำเสนอเหตุการณ์ เรื่องราว ประสบการณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อชี้แจง บอกกล่าวข้อเท็จจริง ให้ข้อมูลข่าวสาร

หรือเปิดเผยข้อเท็จจริง 2) เป็นการเสริมพลัง การเยียวยาทางจิตใจให้กับญาติและผู้ดูแล เรื่องเล่าทำหน้าที่ในการโน้มน้าวใจและจรรโลงจิตใจ โดยเรื่องเล่าต่างๆ มักแฝงคติสอนใจที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตได้ 3) เป็นการถ่ายทอดจินตนาการและความสนุกสนานเพลิดเพลิน รวมถึง แนวคิด ประสบการณ์ต่างๆ ของผู้เล่าผ่านการเล่าเรื่อง 4) เป็นกรณีศึกษาสำหรับบุคลากรทางสุขภาพ ผู้ที่สนใจในการนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์และบริบทที่มีลักษณะและเรื่องราวคล้ายคลึงกันรวมถึง 5) เป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับปฐมภูมิ รวมถึงทำหน้าที่ในการให้การศึกษา อบรม มีการประยุกต์ใช้เรื่องเล่าเพื่อประโยชน์ในการเรียนการสอน และการพัฒนาบุคลากร ตัวอย่างเช่น เรื่องเล่าเร้าพลังกับการจัดการความรู้ เป็นต้น

การเรื่องเล่าเป็นแนวทางที่บุคคลสามารถใช้ในการเข้าใจชีวิตและดำเนินชีวิตของตนเอง เพราะเรื่องเล่านำไปสู่การค้นหาคำความจริงของชีวิตที่ผู้เล่าได้ดำเนินมา รับรู้และเล่าให้กับผู้อื่นผ่านการพูด การเขียน หรือการแสดง โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ สถานที่ (Places) ห้วงเวลา (Temporality) และสภาวะสังคม (Sociality) ซึ่งมีหลายลักษณะ เช่น ความถูกต้องตามบรรทัดฐาน (Rightness of normative context) ความจริงที่มีหลักฐานเป็นประจักษ์ (Truth claim of evidential basis) ความจริงตามที่บุคคลรับรู้ได้ (Subjective truthfulness) (Thaworn Lorga, 2017) นอกจากนี้การเล่าเรื่อง (Story telling) ยังเป็นวิถีทางในการเก็บข้อมูลที่มีลักษณะเฉพาะ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์และชีวิตของผู้ให้ข้อมูล ถือว่าเป็นวิธีวิทยาเรื่องเล่า (Narrative Method) ที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาเรื่องของผู้ให้ข้อมูลผ่านวิธีการเล่าเรื่อง ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ที่ผ่านการเล่าเรื่องโดยผู้ให้ข้อมูล ทำให้ผู้ศึกษาทราบและรับรู้ถึงชีวิตของผู้ให้ข้อมูล การเรื่องเล่าจึงเป็นวิถีที่ทำให้เกิดการค้นพบ ค้นหาความหมายของเรื่องที่ต้องการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูล การประยุกต์ใช้เรื่องเล่าจึงต้องมีการประยุกต์ใช้และศึกษาอย่างเป็นองค์รวมโดยไม่ละทิ้ง เพิกเฉยต่อรายละเอียดต่างๆ ที่ปรากฏในเรื่องเล่า

เทคนิคการเล่าเรื่องในการประยุกต์ใช้งานเยี่ยมบ้านสำหรับระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ

เทคนิคที่ดีจะต้องมาจากการมีหลักการพื้นฐานของการเขียนเรื่องเล่าที่ดีด้วย ซึ่งควรเริ่มต้นจากการสกัดความรู้จากตัวตนของผู้เขียนหรือผู้ปฏิบัติเสียก่อน เป็นการทบทวนประสบการณ์ชีวิตและการทำงานให้ตกผลึก เหมือนการจัดระบบระเบียบวิธีคิดจากโลกภายใน (ตัวเอง) ไปสู่โลกภายนอก (สังคม) อันหมายถึงการถ่ายทอดเรื่องราวออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรหรืองานเขียนเพื่อสื่อสารไปยังผู้อื่น การสื่อสารเช่นนั้นจึงเป็นกระบวนการของการแบ่งปัน (share) และเรียนรู้ร่วมกัน (learn) หรือแม้แต่การสะท้อนถึงหัวใจหลักของการจัดการความรู้ คือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge sharing) โดยเริ่มจากการสกัดความรู้จากตัวบุคคลสู่ระบบเอกสาร เน้นการถ่ายทอดด้วยกลวิธีของการ “เล่าเรื่อง” เพื่อสะท้อนให้ถึงภาพรวมของการดำเนินงานในกระบวนการทั้งหมด ซึ่งครอบคลุมถึงประเด็นสำคัญๆ เช่น จุดเริ่มต้น แรงบันดาลใจ หรือกรอบแนวคิด (Theory) กลยุทธ์ (Tactic) กระบวนการ (Process) กิจกรรม (Activity) หรือวิธีการและขั้นตอนที่ใช้ในการขับเคลื่อน รวมถึงชุดความรู้ (Knowledge Assets) อันเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จหรือแม้แต่ความล้มเหลวที่ค้นพบในการดำเนินงาน การเขียนเรื่องเล่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งทุกคนสามารถเขียนได้ดีโดยมีการฝึกฝนจนเกิดประสบการณ์ของแต่ละบุคคล สำหรับหลักการในการเขียนเรื่องเล่ามีรายละเอียด (Wattanawan Bunkuna, 2014) ดังนี้

1. การวางโครงเรื่องที่ดี หรือการวางแผนเกี่ยวกับสาระสำคัญ/หัวใจของเรื่องที่ดี หากเป็นการนำเสนอเรื่องเล่าในฐานะที่เป็นกรณีศึกษา (case study) ข้อที่ควรให้ความสำคัญอันดับแรกของการเล่าเรื่อง คือ ผู้เขียนจะต้องค้นหาสาระสำคัญหรือหัวใจของเรื่องให้พบก่อนเป็นอันดับแรก หัวใจของเรื่องหรือประเด็นที่ต้องการจะสื่อสารกับ

ผู้อ่านในเรื่องเล่าเรื่องนี้คืออะไร เพราะเหตุการณ์ที่เล่ามามีมากมายและหลากหลายรสชาติ จึงจำเป็นต้องหาสาระสำคัญ/หัวใจของเรื่องว่าเป็นประเด็นใด มิเช่นนั้นจะทำให้สิ่งที่เขียนนั้นไม่มีทิศทางที่ชัดเจน นอกจากนี้สาระสำคัญหรือหัวใจของเรื่องยังเป็นตัวช่วยกรองว่าเหตุการณ์ไหนที่ผู้เขียนควรใส่เข้ามาในเรื่อง เหตุการณ์ไหนที่ไม่เกี่ยวข้องและควรตัดทิ้ง เพราะเรื่องที่น่าสนใจเรื่องเล่ามักจะมีเรื่องราวมากมายที่พบเจออยู่ร่วมในเหตุการณ์ แต่ผู้เขียนไม่สามารถนำสิ่งที่ได้พบเจอนั้นมาบรรยายได้ครบถ้วนทั้งหมด โดยทั่วไปประมาณ 10% เท่านั้นที่เป็นสาระสำคัญหรือหัวใจของเรื่อง ส่วนที่เหลือเป็นเรื่องที่ไม่ได้เกี่ยวข้อง ดังนั้นผู้เขียนต้องค้นหาสาระสำคัญนั้นให้พบก่อนเป็นอันดับแรก หัวใจของเรื่องเล่าไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องที่เศร้าโศก รันทด สลดหดหู่ เสมอไป อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับความดี เรื่องที่ให้แรงบันดาลใจแก่ผู้คน การมองเห็นชีวิตด้านดีของผู้คน หรือชีวิตด้านดีขององค์กร โดยทั่วไปลักษณะหัวใจของเรื่องที่ดี คือ 1) เป็นประเด็นใหม่ที่ผู้คนไม่เคยรับรู้มาก่อน 2) เป็นเรื่องที่ทำให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง ซึ่งโครงเรื่อง (Plot) คือสิ่งที่ผู้เขียนจะต้องสรุปย่อที่สุดใน 3-4 บรรทัด หรือ 3-4 ประโยค เท่านั้น

2) การกำหนดวัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ชัดเจนเพื่อกำหนดทิศทางการเขียน ซึ่งก็คือการเดินเรื่อง เมื่อได้โครงเรื่องหรือเรื่องราวทั้งหมดอย่างย่อๆ ที่สามารถนำมาเป็นแนวทางแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ การเดินเรื่องซึ่งไม่จำเป็นต้องเรียงตามลำดับเวลาตามโครงเรื่องเสมอไป จะย้อนกลับไปกลับมาก็ได้แต่ขอให้การเดินเรื่องให้สอดคล้องกับหัวใจของเรื่องที่เราเล่า ตัวอย่างเช่น เราต้องการนำเสนอเรื่องราวของตัวละครที่ชีวิตสลับซับซ้อนมาก เกิดเหตุการณ์บังเอิญที่ร้ายๆ ต่างๆ ขึ้นมากมายในชีวิต จนตัวละครเองก็ไม่รู้จะหาคำตอบได้อย่างไร แต่ตัวละครก็อดทนต่อสู้ชีวิตเรื่อยมาจนถึงปัจจุบันด้วยการมองโลกในแง่ดีและเพียรทำดี ซึ่งการเขียนเรื่องเล่าในงานระดับปฐมนุฎ หัวใจสำคัญอยู่ที่การอนุญาตให้เรื่องราวหรือเหตุการณ์เป็นตัวเล่าเรื่องไม่ใช่ให้ผู้เขียนเป็นผู้ตัดสินเรื่องราวที่เราเล่าหรือบอกคนอ่าน แต่ให้เล่าผ่านเรื่องราวหรือการศึกษาซึ่งจะทำให้เรื่องเล่านั้นมีพลังและน่าสนใจ นอกจากนี้การเขียนเรื่องเล่าถ้ามีองค์ประกอบที่ครบถ้วน เรื่องเล่าจะน่าติดตามและทำให้ผู้อ่านเข้าถึงเรื่องราวเข้าใจประเด็นของเรื่องเล่าตั้งแต่ต้นจนจบไม่มีคำถามเกิดขึ้นเมื่ออ่านจบ

3) การมีเนื้อหาที่เรียงลำดับความสำคัญและเชื่อมโยงกัน ซึ่งเรียงลำดับที่ต้นนั้นจะต้องมีองค์ประกอบของการเขียนเรื่องเล่าที่ดี (Ekkanok Phanadamrong, 2015) ประกอบด้วย

3.1 การปูพื้น/สร้างฉาก การเขียนเรื่องเล่าเริ่มแรกต้องปูพื้นเรื่องเล่าก่อน การปูพื้นมี 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ ประการแรกต้องเกริ่นนำเพื่อบอกว่าเรื่องที่เราเล่านี้จะเกี่ยวกับอะไร ประเด็นที่สองคือ การสร้างฉากก่อนที่จะนำเสนอตัวละครหรือปล่อยตัวละครเข้ามาในเรื่อง โดยอาจจะต้องสร้างฉากของเรื่องราวก่อนว่าเรื่องเกิดขึ้นที่ไหน ในสถานการณ์เช่นใด เช่น อาจจะเป็นเรื่องราวในหมู่บ้าน ในครอบครัว ฉากเหล่านี้จะเป็นจุดที่ตัวละครของเราจะเข้ามาแสดงบทบาททำให้เรื่องราวเกิดขึ้น การบรรยายฉากควรจะเริ่มการบรรยายตามที่สายตาเห็นเป็นหลักก่อน ส่วนรายละเอียดอื่นๆ เช่น อายุเท่าไร เคยทำงานอะไรมาก่อน ป่วยด้วยโรคอะไร จะมาเสริมตรงจุดไหนก็ได้ การเขียนบรรยายฉากที่ดีควรเขียนถ่ายทอดออกมาตามที่ประสาทสัมผัสทั้ง 5 สัมผัสรับรู้ตามประสบการณ์ที่ไปยืนอยู่ในเหตุการณ์ การเขียนในลักษณะนี้จะนำพาผู้อ่านซึ่งไม่ได้อยู่ร่วมเหตุการณ์นั้นสามารถเข้าไปในโลกที่ผู้เขียนกำลังพาเข้าไปและสัมผัสรับรู้เรื่องราวที่เรารวบรวมว่าอยู่ร่วมในเหตุการณ์เดียวกัน

3.2 แนะนำตัวละคร/เปิดตัวละคร (Character) การเปิดตัวละครเข้ามาในเรื่อง โดยปกติไม่ควรเปิดตัวละครพร้อมกันทุกตัวละคร ควรเปิดตัวละคร (วิธีการนี้จะชวนให้เรื่องน่าติดตาม) โดยในขั้นแรกจะแนะนำตัวละครสำคัญๆ เท่าที่จำเป็น และไม่ควรรบอกรายละเอียดชีวิตตัวละครทุกเรื่อง เลือกเอาเฉพาะเหตุการณ์สำคัญ ซึ่งการเปิดตัวละครไม่มีรูปแบบสำเร็จรูป หลักสำคัญคือ แนะนำตัวละครแต่พอสมควร แล้วเดินเรื่องไปเรื่อยๆ (speak

through the case) ที่สำคัญเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่ตัวละครพบเจอหรือเผชิญต้องมีจุดเด่นหรือปมขัดแย้งซึ่งมักจะใส่เข้ามาตอนกลางเรื่อง หลังจากปูพื้นและแนะนำเรื่องราวของตัวละครเสร็จแล้ว

3.3 จุดเด่นของเรื่อง (highlight) ดำเนินเรื่องสู่จุดสำคัญ หรือปมขัดแย้ง (tension) เรื่องเล่านั้นควรมีจุดเด่นหรือปมขัดแย้งให้ผู้อ่านชวนติดตามอยู่เป็นระยะ โดยอาจจะมีส่วน 2-3 เหตุการณ์สำคัญๆ เช่น เหตุการณ์วิกฤตของเรื่อง เวลาเดินเรื่อง (speak through the case) ให้มีจินตนาการการเดินเรื่องเหมือนกับการคลี่ปมออกทีละปมเพื่อให้ผู้อ่านเห็นเท่าที่จำเป็นและนำไปสู่เรื่องที่อยู่ถัดไป โดยผู้อ่านจะเดินตามเรื่องที่ผู้เขียนเปิดเผยทีละนิด แต่ผู้เขียนจะต้องมีอยู่ในใจก่อนว่าส่วนไหนมาก่อน-มาหลัง เพื่อไปสู่จุดเด่นหรือวิกฤตของเรื่อง โดยจะต้องมีความคิดหลัก (Theme) คือประเด็นหรือแนวคิดซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของเรื่องทั้งหมด และมีความสัมพันธ์ในแง่ของเหตุและผล (Causal Relations) ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องที่ยิงจากเหตุมาหาผล หรือ ยิงจากผลมาหาเหตุ

3.4 ส่วนสรุป หรือการคลี่คลายของเรื่อง/เหตุการณ์ ซึ่งผู้เขียนไม่จำเป็นต้องสรุปเรื่องราวในท้ายเรื่องเสมอไป แต่ควรจะมองหบทสรุปที่สามารถนำไปปรับใช้หัวใจของเรื่อง เพราะเรื่องเล่าไม่ใช่รายงานที่เขียนเสนอให้ผู้บริหาร แต่ผู้เขียนกำลังสื่อสารเรื่องเล่าที่บอกคุณค่าบางอย่างในชีวิตหรือคุณค่าบางอย่างขององค์กรในด้านดี การสรุปเรื่องเล่าที่ดีควรสรุปด้วยเรื่องเล่าที่เป็นเรื่องราวสั้นๆ ที่แสดงให้เห็นการคลี่คลายของเหตุการณ์ หรือปมขัดแย้งที่ได้ขมวดปมไว้เรื่องราวในตอนท้ายเรื่องเล่าอาจคลี่คลายไปได้หลายลักษณะ เช่น สุข เศร้า ทุกข์ทรมาน แต่ที่สำคัญผู้เขียนจะต้องนำสู่ข้อคิดที่เป็นบทเรียนของชีวิตหรือเพื่อเป็นกรณีศึกษาให้ได้ ซึ่งการมีเนื้อหาที่เรียงลำดับความสำคัญและเชื่อมโยงกันนั้นจะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้เล่าได้เป็นอย่างดี

4) การเขียนที่เน้นให้เกิดการไตร่ตรองทางความคิด เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต ซึ่งการเขียนที่นำมาประยุกต์ใช้ในงานเยี่ยมบ้านในระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิเพื่อให้เกิดการไตร่ตรองทางความคิดนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการเยี่ยมผู้ป่วยจะต้องมีการศึกษากรณีศึกษาที่ได้มีการวางแผนเยี่ยมบ้านในแต่ละวัน มาเป็นอย่างดี เช่น ก่อนเยี่ยมบ้านผู้เยี่ยมควรศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไป รวมทั้งศึกษาข้อมูลของกรณีศึกษาให้ครบถ้วนรอบด้าน ทั้งด้านร่างกาย สังคม อารมณ์ จิตวิญญาณ ซึ่งในการเยี่ยมแต่ละครั้งควรมีการวางแผนและกำหนดประเด็นที่จะเยี่ยมและศึกษาว่า ในแต่ละวันที่เยี่ยมมีประเด็นอะไรที่น่าสนใจที่อยากจะศึกษา โดยอาศัยการสัมภาษณ์ การสนทนา การสังเกต ทั้งในประเด็นเรื่องของความเจ็บป่วย อัตชีวประวัติ ความสัมพันธ์ของครอบครัว หรือประเด็นอื่น ๆ หรือมีประเด็นหัวข้อเรื่องอะไรที่น่าสนใจบ้างซึ่งแต่ละบุคคลจะมีประเด็นที่ควรศึกษาแตกต่างกันและไม่ว่าจะประเด็นใดก็ตาม จะมีข้อคิดและสิ่งที่ได้เรียนรู้จากเรื่องเล่า นั้น ๆ ซ่อนอยู่เสมอ

นอกจากนี้ผู้เยี่ยมควรมีทักษะที่สำคัญในการเยี่ยม ได้แก่ (1) ทักษะการสังเกตการสร้างเรื่องราวที่เกิดขึ้น ต้องมีทักษะการจำแนกความแตกต่างระหว่างเรื่องราวในฐานะสิ่งที่เกิดขึ้นไล่เรียงไปตามระยะเวลา (Chronological accounts) รวมถึงการทำความเข้าใจกับเรื่องราวที่เกิดขึ้นอย่างไล่เรียงไปตามเวลาปฏิทินนั้นก็มีลักษณะเป็นการย้อนนึกไปในอดีต (retrospective process) (2) ทักษะการสัมภาษณ์ เป็นการแสวงหาความรู้และทำความเข้าใจต่อกันโดยอาศัยบทสนทนาทั่วไปและเรียบง่ายที่สุด (3) ทักษะการทำความเข้าใจต่อเรื่องราวที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่เล่า (4) ทักษะการตีความเรื่องราว (Interpret the stories: what do they say?) ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์และการฝึกฝน (5) ทักษะการวิเคราะห์เรื่องราว (Analyze the stories: how do they say?) หรือการอ่านเรื่องเล่า เป็นการวิเคราะห์และการตีความหมายเรื่องราวที่คู่สนทนาได้พูดคุยกับผู้ศึกษา รวมถึงทักษะการแยกแยะ/เชื่อมโยงกับเรื่องราวอื่น ๆ (Barbara Czarniawska, 2004)

หลังจากผู้เขียนมีความพร้อมทางด้านทักษะข้างต้นแล้ว จึงนำสู่การใช้เรื่องเล่าในการศึกษา โดยเน้นความสนใจที่เนื้อหา (contents) ของเรื่องเล่าที่เชื่อมโยงกับประสบการณ์ของบุคคลผู้เล่าเรื่องเป็นสำคัญ หรือสิ่งที่ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมในลักษณะของเรื่องเล่า เช่น การถามด้วยคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบเล่าเรื่องราว ที่เรียกว่า การเรื่องเล่าที่มีศูนย์กลางอยู่ที่ประสบการณ์ (experience-centred narrative research) (Wendy Patterson, 2002) โดยอาศัยการตั้งคำถามที่เป็นลักษณะปลายเปิดสำหรับการเล่าเรื่อง เช่น 1) เมื่อไหร่ (เรื่องที่ท่านกำลังจะเล่านี้เกิดขึ้นเมื่อไหร่) 2) ที่ไหน (เรื่องนี้เกิดขึ้นที่ไหน) 3) ใคร (เรื่องนี้เกิดขึ้นระหว่างใครกับใคร) 4) อะไร (ท่านทำอะไร) 5) การโต้ตอบ (มีการโต้ตอบอย่างไร) 6) ความรู้สึก (ท่านมีความรู้สึกอย่างไร) 7) การกระทำ (ท่านมีกระบวนการอย่างไรบ้าง) 8) ผลลัพธ์ (ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไร) หลังจากผู้เล่าได้เล่าเรื่องจากประสบการณ์เรียบร้อยแล้ว ควรนำถ้อยคำที่มีการพูดออกมาไปสู่การเรียบเรียงเป็นลายลักษณ์อักษร ตรวจสอบความครบถ้วนและน่าเชื่อถือได้ โดยการเล่าเรื่องผู้เล่าจะเล่าเรื่องตามวัตถุประสงค์การศึกษาโดยเรื่องเล่าในแต่ละเรื่อง ควรมีการตรวจสอบว่ามีองค์ประกอบของเรื่องนั้นครบถ้วนเพียงพอหรือไม่ ได้แก่ 1) ตัวละครในเรื่องเล่า (Characters) มีใครบ้าง 2) สถานที่ (Place) 3) เวลา (Time) : 4)เค้าโครงเรื่อง (Storyline or Plot) 5) อารมณ์ความรู้สึกในเรื่อง (Emotions in the story) : ตัวละคร ผู้เล่าและผู้ฟัง มุมมองของผู้เล่าเรื่อง (Narrator's Point of View) : ใครเป็นคนเล่า? 6) ใจความสำคัญของเรื่อง (Theme) หลังจากที่ได้มีการซักถามและรวบรวมข้อมูลได้พอสมควร ผู้เขียนจะต้องมีการตีความหมายจากเรื่องเล่านั้น ซึ่งอาจจะต้องอาศัยประสบการณ์ในการเยี่ยมบ้านหลายๆ ครั้ง รวมถึงทักษะความไวต่ออารมณ์และความรู้สึกเป็นสำคัญ ซึ่งต้องมีการฝึกฝนและทำให้เกิดความชำนาญต่อไป (Eric Miller, 2011)

ในช่วงแรกสำหรับบุคคลที่ยังใหม่ในการเขียนเรื่องเล่า ดังนั้นจึงขอเสนอตัวอย่างเพื่อเป็นแนวทางการเขียนเรื่องเล่าในการเยี่ยมบ้านในระบบสุขภาพปฐมภูมิ ดังนี้

ตัวอย่างการเขียน

ประเด็นเรื่องเล่า: การดูแลผู้ป่วยที่เป็นอัมพาตติดเตียงที่ขาดผู้ดูแล

สัมภาษณ์: อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่เป็นผู้ดูแลหลัก/บุคลากรสาธารณสุขในพื้นที่

หลังศรัทธาด้วยหัวใจ.....เพื่อผู้ป่วยไร้ญาติเหลียวแลในชุมชน

“หมอ หมอ มาช่วยดูคนป่วยที่นอนติดเตียง ไม่มีญาติดูแลให้หน่อย แผลที่ก้นเหม็นมาก” เสียงเรียกของ อสม.ในพื้นที่พูดออกมาขณะที่เดินเข้ามาในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านศรีหมวดเกล้า พยาบาลวิชาชีพที่รับผิดชอบดูแลผู้ป่วยติดเตียงในพื้นที่จึงสอบถามไปว่า “แล้วญาติไปไหนกันหมด ไม่มีใครดูแลเลยหรื เพราะเท่าที่มีข้อมูลส่งมาจากอำเภอ ผู้ป่วยติดเตียงทุกคนมีญาติดูแลอยู่นะ” อสม.ในพื้นที่จึงบอกเล่าข้อมูลเชิงลึกให้พยาบาลฟังเพื่อให้ทราบถึงที่มาที่ไปว่า

ลุงคำ (นามสมมติ) อายุ 65 ปี อาชีพเดิมเป็นช่างเย็บผ้า เป็นคนหน้าตาดีและเป็นคนเจ้าชู้มาก มีภรรยาหลายคน ปัจจุบันอาศัยอยู่กับภรรยาคนที่ 1 และมีบุตร 2 คน มีอาชีพค้าขาย เมื่อประมาณปลายปี พ.ศ. 2557 ได้ประสบอุบัติเหตุตกบันได เพราะมีอาการมึนเมาจากการดื่มสุราจนทำให้เส้นเลือดในสมองตีบไม่สามารถเคลื่อนไหวร่างกายซีก

ช่วยและช่วยเหลือตัวเองได้ และอยู่ในความดูแลของภรรยาซึ่งขายของที่ตลาด ส่วนบุตรไม่สนใจดูแลบิดาเลยเพราะต่อต้านการกระทำของบิดาในอดีตที่ไม่เคยเหลียวแลดูแลลูก เพราะแม้แต่เจ้าชู้มีภรรยาหลายคนจนไม่สนใจดูแลครอบครัว

ด้วยเหตุผลดังกล่าว พยาบาลจึงเริ่มเข้าใจ และวางแผนการทำงานและขอแรงจาก อสม. ในพื้นที่ มีการเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นในเบื้องต้นและมุ่งหน้าไปยังบ้านลุงคำตันที่ เมื่อเข้าไปดูสภาพลุงคำ พยาบาลถึงกับตกใจกับสภาพร่างกายที่ซูบผอม แขนขาทั้ง 2 ข้างพองอ เขียยดเองไม่ได้ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ มีกลิ่นอุจจาระ ปัสสาวะลอยออกมาอบอวลทั่วบริเวณบ้าน พยาบาลวิชาชีพ จึงเฝ้ากับทีม อสม. และทีมจิตอาสาในชุมชนที่ไปร่วมดูผู้ป่วย

“สงสัยเราคงจะปล่อยลุงไว้อย่างนี้ไม่ได้แน่ๆ ถ้าไม่ทำอะไร สักวันลุงอาจจะซึมลงกว่าเดิม อาจติดเชื้อในกระแสเลือดจากแผลที่เป็นอยู่” หลังจากที่ได้เข้าไปพบลุงคำ ทีมงานจึงมานั่งวางแผนประชุมกันว่าจะดำเนินการอย่างไร แต่ที่เป็นจริงและแน่นอน คือ ภรรยาและลูกไม่สนใจดูแลลุงแน่นอน แล้วคนที่เข้ามาดูแลคงหนีไม่พ้น หมอครอบครัว (มอศ.) และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

ทีม อสม. จิตอาสา และ หมอครอบครัว จึงได้ออกเยี่ยมและวางแผนให้ความช่วยเหลือต่างๆ ได้แก่

1) การปรับสภาพแวดล้อม เช่น ทำความสะอาดภายในบ้าน ด้วยการเข้ามามีบทบาทของ อสม. ขณะที่กำลังช่วยกันปรับสภาพแวดล้อมภายในบ้าน มีแกนนำ อสม. บางคน พูดขึ้นมาว่า “ถ้าเราไม่ทำแล้วใครจะทำ เห็นแล้วอดสงสารไม่ได้ แม้ไม่ใช่ญาติ แต่ก็อยากจะช่วย ส่วนลูกเมียเขาไม่ดูแลก็ช่างเขา แต่ตอนนี้เรามาช่วยกันดูแลสภาพที่เขาเป็นตอนนี้ก่อนดีกว่า” 2) เปลี่ยนที่นอนจากเดิมให้เป็นที่นอนลูกโป่งเพื่อลดการเกิดแผลกดทับใหม่ขึ้นอีก 3) อสม. จิตอาสาล้างแผลให้กับผู้ป่วยทุกวัน เนื่องจากญาติผู้ป่วยไม่สามารถทำได้ โดยมีหมอครอบครัวเป็นที่ปรึกษาและคอยให้คำแนะนำ นอกจากนี้ก็มีการใช้ไลน์กลุ่ม (Line application) เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อและติดตามความคืบหน้าของการดูแล



ภาพการปรับสภาพแวดล้อมภายในบ้านให้กับผู้ป่วยและเปลี่ยนที่นอนจากปกติ
ให้เป็นที่นอนลูกโป่ง เพื่อลดการเกิดแผลกดทับของผู้ป่วย



ทีมงานหมอครอบครัว และ อสม.จิตอาสา ร่วมด้วยช่วยกัน ล้างแผลกดทับและตรวจสุขภาพช่องปากให้กับผู้ป่วย

หลังจากที่มีการปรับสภาพแวดล้อมภายในบ้านให้กับผู้ป่วยส่งผลให้สภาพแผลที่เกิดขึ้นครั้งแรกที่มี 4 จุด ซึ่งแต่เดิมเป็นแผลลักษณะใหญ่และลึกนั้น มีสภาพที่ดีขึ้น และหลังปรับเปลี่ยนที่นอนใหม่มีการใส่ถุงยางอนามัยเพื่อป้องกันการขับถ่ายปัสสาวะเลอะเทอะบริเวณที่นอน อสม. จิตอาสา ร่วมกันล้างแผลกดทับให้กับผู้ป่วยทุกวันโดยที่ไม่มีญาติผู้ป่วยดูแลเลย และ อสม. จิตอาสา ก็มีการปรึกษากับทีมงานหมอครอบครัวเพื่อมาตัดเนื้อตายที่แผลเป็นระยะๆ และ อาสาล้างแผลให้ผู้ป่วยทุกวันอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันนี้ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้นมาก แผลกดทับเริ่มแห้งหายและไปส่วนใหญ่ประมาณ 90 % และยังมีบางส่วนที่ต้องทำการรักษาต่อไป ผู้ป่วยสามารถโบกมือ พยักหน้า สบตา ยกมือสวัสดีได้ และมีสภาพความเป็นอยู่ดีขึ้นมาก ทั้งนี้ ด้วยฝีมือทีม อสม.จิตอาสาชุมชน และ หมอ. ทุกคนที่มีส่วนร่วม ที่เรียกรวมกันว่า **“ศรัทธาของการทำงานร่วมกัน”** นอกจากนี้ยังมีการขยายผล/ต่อยอดจากการทำงานเยี่ยมบ้านของ หมอ. ด้วยการทำสังฆทานต่อบุญเพื่อผู้สูงอายุติดเตียง กองทุนผ้าอ้อมผู้ใหญ่ ให้ความช่วยเหลือโดยมอบแพมเพิร์สให้ผู้ป่วย ผ่าน อสม.จิตอาสาชุมชน ซึ่งเป็นการดูแลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่ดีต่อไป

จากเรื่องราวของลุงคำ ทำให้มองเห็นถึงพลังของคนในชุมชนในการดูแลผู้ป่วยที่เป็นคนของชุมชนเอง ถึงแม้จะไม่มีญาติช่วยดูแล แต่พลังของคนในชุมชนก็ช่วยกันดูแลเพื่อให้ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งบทสรุปของเรื่องเล่า ทำให้เห็นถึงคำว่า **ทำดีด้วยหัวใจ ด้วยพลังศรัทธาของชุมชน.....**

พยาบาลชุมชนและ อสม. จิตอาสา

สะท้อนข้อคิด(ได้รับ/ประเด็นที่เรียนรู้): 1) การทำงานที่เกิดจากศรัทธาและความร่วมมือของกลุ่มองค์กรในชุมชนร่วมกับบุคลากรด้านสุขภาพ ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อเป้าหมายเดียวคือ ให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่ดีและไม่มีภาวะแทรกซ้อน 2) ความสุขที่ได้ที่เห็นบุคคลคนหนึ่ง มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น คือ แร้งบันดาลใจและความภาคภูมิใจของการทำงานในชุมชน 3) การเยี่ยมบ้านผู้ป่วยติดเตียงทำให้เห็นรอยยิ้มของผู้ป่วยและรับรู้ถึงความสุขส่งผ่านถึงทีมเยี่ยมบ้านและสุขใจทุกครั้งที่ได้มีเข้าไปช่วยเหลือ

ข้อเสนอแนะจากตัวอย่าง: หากยังไม่ทราบว่าจะเริ่มต้นอย่างไร การใช้แนวคิดการประเมินผู้รับบริการ ครอบครัว เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลแล้วค่อยนำมาเรียบเรียงในภายหลังจะทำให้การเขียนทำได้ดียิ่งขึ้น

จากย่อหน้าแรก จะพบว่า สารสำคัญหรือหัวใจของเรื่อง คือ ชายสูงอายุติดเตียงที่ขาดคนเหลียวแล ซึ่งแม้แต่ครอบครัวยังไม่สนใจจนต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชนมาช่วยดูแล โดยมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมในอดีตที่เป็นที่มาของการเกิดเรื่องในครั้งนี้ คือ การไม่เลียงดู/อบรมเอาใจใส่ดูแลลูก-ภรรยาและความเจ้าชู้ของตัวเอง โดยวัตถุประสงค์ของเรื่อง คือ เพื่อต้องการสื่อให้เห็นว่า ครอบครัวคือ หน่วยทางสังคมที่เล็กที่สุดแต่มีความสำคัญที่สุด โดยเฉพาะบทบาทการดูแลสุขภาพ แต่เมื่อครอบครัวไม่สามารถทำหน้าที่ได้จึงต้องมีบุคคลอื่นเข้ามาทำหน้าที่แทน ภายใต้ความสงสารและความเห็นอกเห็นใจ และการมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน

จากย่อหน้าสุดท้าย พบว่า มีเนื้อหาที่เรียงลำดับความสำคัญและเชื่อมโยงกัน ประกอบด้วย การปูพื้นมาก่อนว่า ผู้ป่วยติดเตียงนี้เป็นใครมาจากไหน ทำไมถึงติดเตียงได้ และทำไมถึงไม่มีใครดูแล ตัวละครที่เกี่ยวข้องมีหลายตัวละคร ได้แก่ ตัวผู้ป่วย บุตร ภรรยา กลุ่ม อสม. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีจุดเด่นของเรื่อง (highlight) คือ ความร่วมมือร่วมใจของแกนนำจิตอาสาในชุมชนที่เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญของการแก้ไขปัญหาในครั้งนี้ให้กับผู้ป่วย โดยผ่านปมขัดแย้ง (tension) คือ ความโกรธของคนในครอบครัวซึ่งแสดงออกมาด้วยการไม่สนใจดูแลสุขภาพผู้ป่วยจากเหตุการณ์ในอดีต และมีส่วนสรุปที่บ่งบอกหรือเน้นให้เกิดการไตร่ตรองทางความคิดจากเรื่อง คือ การให้ข้อคิดกับการทำงานในชุมชนว่า ผู้ป่วยติดเตียงที่ไม่มีผู้ดูแล คนในชุมชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมและให้การช่วยเหลือ และทำด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์และพลังศรัทธาของคนในชุมชนผ่านการสนับสนุนและการให้คำแนะนำจากบุคลากรด้านสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะช่วยให้ผู้ป่วยรอดพ้นจากภาวะวิกฤตของชีวิตและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้

จากตัวอย่างเรื่องเล่าข้างต้นจะพบว่า 1) มีการวางโครงเรื่อง พบว่า มีการวางโครงเรื่องจากประวัติผู้ป่วยว่ามีอาชีพอะไร ลักษณะรูปร่างหน้าตา อาชีพ สาเหตุของการเจ็บป่วย จนกระทั่งถึงสาเหตุของการที่บุตรไม่ดูแลมาจากสาเหตุอะไร รวมถึงช่องว่างของการขาดผู้ดูแลส่งผลให้ทีมจิตอาสาในชุมชนต้องเข้ามาดูแล และผลของการดูแลเป็นอย่างไร 2) มีการกำหนดวัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ชัดเจนเพื่อกำหนดทิศทางการเขียน พบว่า วัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการดูแลผู้ป่วยที่เป็นอัมพาตติดเตียงที่ขาดผู้ดูแล และการมีส่วนร่วมของกลุ่มองค์กรในชุมชน 3) มีเนื้อหาที่เรียงลำดับความสำคัญและเชื่อมโยงกันโดยมุ่งหวังให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ พบว่า มีการต่อยอดจากการวางโครงเรื่องในข้อที่ 1) และเชื่อมโยงว่าครอบครัวขาดการดูแลอย่างไร สาเหตุอะไร และสุดท้ายพลังของชุมชนจิตอาสาส่งผลให้เกิดอะไร จะเห็นว่าการเรียงลำดับและมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องเป็นเหตุเป็นผลกัน 4) มีการเขียนที่เน้นให้เกิดการไตร่ตรองทางความคิด เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต พบว่า เรื่องที่เล่าทำให้เห็นภาพของความเป็นห่วงใยของญาติที่มีต่อทีมบุคลากรสุขภาพที่แม้ไม่ใช่ญาติแต่ก็ดูแลได้เป็นอย่างดี รวมทั้งภาพของการทำงานที่เกิดจากศรัทธาและพลังของกลุ่มองค์กรจิตอาสาในชุมชนร่วมกับทีมบุคลากรด้านสุขภาพ ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อเป้าหมายเดียวเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่ดีและไม่ภาวะแทรกซ้อน

การประยุกต์เทคนิควิธีการเขียนเรื่องเล่าโดยทั่วไป

ในการถ่ายทอดเรื่องราว ควรบอกเล่าด้วยภาษาและสไตล์การเขียนที่เข้าใจง่าย การย่อหน้า และการเขียนในแต่ละย่อหน้า หลักการสำคัญคือ แต่ละย่อหน้าต้องมีความเดียวกันทั้งย่อหน้า มีการเปิดเรื่อง มีเหตุการณ์ หรือฉากที่สะท้อนให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กับเนื้อเรื่อง หรือประเด็นหลักของเรื่อง และการเขียนโดยใช้บทสนทนาในการดำเนิน

เรื่องต้องสร้างภาพให้คนอ่านได้รับรู้ไปพร้อมกันว่าใครทำอะไรอยู่ คำพูดแต่ละคำใครเป็นคนพูด พูดในอารมณ์และสถานการณ์อย่างไร ต้องอธิบายท่าทางให้ชัดเจน แล้วจึงตามด้วยการเขียนบรรยายฉาก ตัวละคร เหตุการณ์และเรื่องราว นอกจากนี้การเขียนโดยใช้บทสนทนาในการดำเนินเรื่อง ต้องสร้างภาพให้ผู้อ่านได้รับรู้ไปพร้อมกันด้วยว่า ใครทำอะไร คำพูดแต่ละคำใครเป็นคนพูด พูดในอารมณ์และสถานการณ์อย่างไร ถ้าสามารถบรรยายอารมณ์ผู้พูดและท่าทางออกมาได้ก็จะยิ่งเพิ่มความชัดเจนขึ้น การบรรยายต้องให้ผู้อ่านได้เห็นว่าจะเกิดอะไร (what) ขึ้นกับใคร (who) ที่ไหน (where) เมื่อไหร่ (when) ซึ่งเป็นการบรรยายลักษณะตามที่เกิดขึ้นจริง และที่สำคัญการเขียนเชิงคุณภาพต้องบรรยายเชิงคุณภาพหรือเรื่องราวเหตุการณ์ (Narration) ที่จะอธิบายว่าเป็นอย่างไร (How) และอธิบายให้รู้ถึงเบื้องหลังเหตุการณ์หรือที่มาที่ไปของเหตุการณ์ว่า ทำไม(why) จึงเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นได้ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะจะทำให้เรื่องราวดูลึก ชัดเจน มีน้ำหนักมากขึ้นด้วย (Chatchai Mooksong, 2007) และวิธีการสรุปและทิ้งท้ายถือเป็นส่วนที่สำคัญเช่นเดียวกัน โดยหลักส่วนนี้จะนำเสนอข้อเสนอมุมมองที่คิดว่าเป็นไปได้หรือความคิดรวบยอดของทั้งเรื่องเขียน ในเชิงการเขียนส่วนนี้ถือว่าเป็นพื้นที่แสดงความคิดหรือเจตนาของผู้เขียนซึ่งต้องทำให้ชัดเจนที่สุด สำหรับวิธีการสรุปประเด็นเชื่อมต่อกับหรือส่งต่อประเด็นในแต่ละตอน ต้องสรุปให้ได้ว่าเรื่องเล่านี้มีความสำคัญต่อหัวใจหรือประเด็นหลักของเรื่องอย่างไร หากมีการอ้างอิงข้อมูลจากเว็บไซต์ หนังสือ หรือจากแหล่งอื่นๆ ควรระบุแหล่งที่มาอย่างชัดเจนควรระมัดระวัง ในการพาดพิงถึงบุคคล หน่วยงาน ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหาย และสิ่งสำคัญคือ การสรุปและทิ้งท้ายเพราะเป็นส่วนสำคัญที่สุดเท่ากับส่วนขึ้นต้น โดยนำเสนอข้อเสนอมุมมองที่คิดว่าเป็นไปได้หรือเป็นส่วนที่แสดงความคิดรวบยอดของทั้งเรื่องเขียน

สำหรับการเขียนเรื่องเล่าเชิงกรณีศึกษา จะเน้นไปที่เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งในชีวิตจริงที่เป็นสาระสำคัญ การเขียนต้องเริ่มจากการมีความคิดที่น่าสนใจก่อน จากนั้นจึงเขียนเรื่องที่ดึงดูดใจผู้อ่าน โดยมีแนวทาง คือ 1) ควรเน้นไปที่เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งหรือช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่ น่าจดจำหรือสร้างความประทับใจที่สำคัญ เหตุการณ์นั้นอาจเป็นเรื่องเล็กน้อยในตอนแรก แต่กลายเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงชีวิตในอนาคตได้ 2) ขยายปมขัดแย้งที่สำคัญในชีวิต ปมขัดแย้งส่วนบุคคลเป็นสาระสำคัญที่ดีในการเขียนเรื่องเล่า คิดถึงความสัมพันธ์ที่ตึงเครียดในชีวิตหรือช่วงเวลาในชีวิตที่ต้องประสบกับความขัดแย้งใหญ่ๆ สรรวจปมขัดแย้งอย่างละเอียดในเรื่องเล่า 3) คิดถึงประเด็นหรือความคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งใช้ประเด็นเป็นจุดเริ่มต้นในการเล่าเรื่อง สรรวจประเด็นหรือความคิดจากมุมมองของผู้เขียนแล้วพิจารณาว่าประเด็นนี้เกี่ยวข้องกับชีวิตอย่างไรและส่งผลกระทบต่อประสบการณ์นั้นอย่างไร เช่น ประเด็นความยากจน ความโดดเดี่ยว การเสียสละ และพรสวรรค์ เป็นต้น 4) อ่านตัวอย่างงานเขียนอื่นๆ และเรียนรู้จากตัวอย่างที่ดีของงานเขียนเรื่องนั้น ค้นหาเรื่องเล่าจากแหล่งต่างๆ เพื่อศึกษาว่าเรื่องเล่าที่ประสบความสำเร็จนั้นเป็นอย่างไร อ่านและเรียนรู้จากตัวอย่างนั้นๆ สิ่งสำคัญของเรื่องเล่ามักจะจบด้วยข้อคิดหรือประเด็นสำคัญที่น่าจดจำ ด้วยการคิดทบทวนหรือการวิเคราะห์เหตุการณ์ในเรื่อง ผู้เขียนอาจจะปิดเรื่องด้วยข้อคิดจากประสบการณ์ที่แบ่งปันให้กับผู้อ่าน หรืออาจจะทิ้งผู้อ่านไว้กับความคิดสำคัญที่อธิบายสิ่งที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์นั้น หลักการสำคัญคือพึงระลึกอยู่เสมอว่าแต่ละย่อหน้าต้องมีความคิดเดียวตลอดทั้งย่อหน้า ดังนั้นในการเขียนแต่ละครั้งต้องนึกก่อนว่าย่อหน้าที่จะเขียนต่อไปนี้เป็นเรื่องอะไรแล้วจึงสร้างประโยคความคิดหลัก (main idea) ขึ้นมากำกับหรือเป็นต้นเรื่องเอาไว้ก่อน แล้วจึงเอาส่วนใจความที่จะขยาย (supporting idea) หรือให้รายละเอียดที่เป็นเรื่องเดียวกันมาขยายจนจบใจความ

สรุป

การเขียนเรื่องเล่าถ้ามีการวางโครงเรื่องที่ดี มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจะเป็นตัวกำหนดทิศทางการเขียนไม่ให้หลงประเด็น และส่งผลให้เนื้อหาการเรียงลำดับความสำคัญและเชื่อมโยงและร้อยเรียงเป็นเรื่องเดียวกัน นอกจากนี้ควรเน้นประโยชน์ที่ผู้อ่านจะได้รับจากการเขียนเรื่องเล่าเหล่านั้นๆ เพราะนั่นคือการได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านการไตร่ตรองทางความคิด และทำให้เกิดการเรียนรู้และเป็นประสบการณ์ที่ดีของผู้อ่านอีกทั้งยังเป็นความภาคภูมิใจของผู้เขียนอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- Barbara Czarniawska.(2004).*Narratives in Social Science Research Introducing Qualitative Methods series*. New Delhi: SAGE Publications.
- Chatchai Mooksong. (2007). *Health definition. Remedies for illness in Thai ways*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Ekkanok Phanadamrong.(2015). *Storytelling*. [Online], Available: <http://www1.si.mahidol.ac.th/km/node/2797>.(in Thai).
- Eric Miller.(2011).*Theories of Story and Storytelling*. [Online], Available: <http://www.storytellingandvideoconferencing.com/67.pdf>.
- Komatra Chuengsatiansup.(2014). *Invite to write Stories telling, change 'us', change society* [Online], Available: <https://www.thaihealth.or.th/>
- Santipap Charam, Porntada Suvattanavanich, Dhanate Vespada. (2012). A Novelty Narrative Technique of Short Stories in Chokaraket Magazine. *Journal of Library and Information Science SWU*.5(1):57-69.
- Thaworn Lorga et al. (2017). *Narrative skills & Story telling*. Lampang: boromarajonani College of Nursing Nakorn Lampang.
- Ubonwan Prem Srirat. (2015).Communication arts narrative: study from research. *National Institute of Development Administration Graduate School of Communication Arts*. 2(1):31-58. (in Thai).
- Worait Thampradit, 2015. Book Review: The secret of the brain Learn how to keep the brain happy. *Southeast bangkok journal*. 1(2):138-142.
- Wattanawan Bunkuna. (2014).Narrative Medicine Narrative Medicine. [Online], Available: http://www.med.cmu.ac.th/hospital/nis/km/journal/talk_stories_wattanawan.pdf.
- Wendy Patterson. (2002). *Strategic Narrative: new perspectives on the power of stories*. Oxford: Lexington.