

บทที่ 1 บทนำ

การเล่าเรื่อง เป็นรูปแบบศิลปะ (art form) ที่ใช้ในการแสดงออกถึงจินตนาการ หรือความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ และยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน (Lipman, 1999) เพื่อถ่ายทอดเรื่องราว, ความรู้, ความคิด, ความรู้สึก รวมถึงประสบการณ์ของบุคคลมาตั้งแต่อดีต เช่น ถ่ายทอดผ่านการวาดภาพบนก้อนหินหรือผนังถ้ำ เพื่อบอกเล่าวิถีการดำเนินชีวิต, ความสัมพันธ์กับครอบครัว, เพื่อน, กลุ่ม, หรือการล่าสัตว์เพื่ออยู่รอด โดยการใช้สีธรรมชาติ การวาดภาพดังกล่าวจึงเป็นหลักฐานแรกในการเล่าเรื่องของมนุษย์ที่ยังมีให้เห็นได้ในปัจจุบัน จนเมื่อมนุษย์พัฒนาภาษาเขียนขึ้นมา วิธีการเล่าเรื่องจึงปรับเปลี่ยนจากการเล่าผ่านการขีดเขียน กลายเป็นการเล่าเรื่องด้วยการบันทึกด้วยลายมือ การพิมพ์ หรือเผยแพร่บนสื่อต่าง ๆ ทั้งสื่อแพร่ภาพและกระจายเสียง สื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อสังคมออนไลน์

ในปัจจุบันการเล่าเรื่องพัฒนาช่องทางการถ่ายทอดเรื่องเล่าต่าง ๆ และมีอิทธิพลต่อผู้รับสารเป็นอย่างมาก เพราะเรื่องเล่าแฝงไปด้วยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารหรือผู้เล่าต้องการสื่อสารไปยังผู้รับสาร ด้วยเหตุนี้ในบทแรกนี้ผู้เขียนจึงจะกล่าวถึงความเป็นมา แนวคิดพื้นฐานของการเล่าเรื่อง วัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการเล่าเรื่อง เพื่อชี้ให้เห็นถึงพื้นฐานและบทบาทสำคัญของการเล่าเรื่อง ที่ผู้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการคิดสร้างสรรค์ผลงาน หรือใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันได้

ความเป็นมาและแนวคิดพื้นฐานของการเล่าเรื่อง

หากสังเกตให้ดีจะพบว่าเรื่องเล่ามีอยู่รอบตัวมนุษย์ โดยเข้ามาเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตและการดำรงชีวิตของมนุษย์ตั้งแต่อดีตในยุคกรีกโบราณ ก่อนยุคโสเครติส มีคำที่ใช้เรียกเนื้อหาหรือตัวบท (text) ว่า โลโกส (logos) หมายถึง เรื่องราว (story) เหตุผล (reason) ความเป็นเหตุผล (rationale) แนวความคิด (conception) วาทกรรม (discourse) และ ความคิด (thought) (ขจิตขวัญ กิจวิสาละ, 2564, Fisher, 1985) ซึ่งมนุษย์ใช้สื่อสารและถ่ายทอดความรู้ ความคิด ผ่านการขีดเขียนภาพบนผนังถ้ำ

การเขียนตำนานหรือเล่านิทานเกี่ยวกับเทพเจ้า การร้องเพลง จนกระทั่งการเล่าเรื่องราวในลักษณะของลายลักษณ์อักษรผ่านรูปแบบวรรณกรรม รวมไปถึงการพัฒนาของเทคโนโลยีทำให้เกิดการเติบโตด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่ออินเทอร์เน็ตมาใช้เผยแพร่เรื่องราว การเล่าเรื่องจึงกลายมามีบทบาทสำคัญต่อมนุษย์และสังคมในฐานะเป็นเครื่องมือที่ใช้สืบสานประวัติศาสตร์ของมนุษย์ หรือเป็นเครื่องมือที่ช่วยถ่ายทอดวัฒนธรรม คุณค่า และประวัติศาสตร์ของสังคม (Andrews & Hul, 2009) ทำให้เกิดการเรียนรู้ภายในสังคม

ศาสตร์แห่งการเล่าเรื่อง ก่อตัวขึ้นตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1920 เป็นต้นมา (ขจิตขวัณ กิจวิศาละ, 2564) โดยศึกษาว่าเรื่องเล่าต่าง ๆ นั้นผ่านวิธีการนำเสนออย่างไร เรื่องเล่าเหล่านั้นมีเหตุมีผลอย่างไรบ้าง เรียงร้อยเรื่องเล่าเหล่านั้นอย่างไร และยังศึกษาถึงโครงสร้างการเล่าเรื่อง เทคนิคการเล่าเรื่อง ประเภทเรื่องเล่า และการแปลความหมายสัญลักษณ์ต่าง ๆ โดยการศึกษาศาสตร์ของการเล่าเรื่องเริ่มจากอริสโตเติล (Aristotle) นักปราชญ์ในยุคกรีกโบราณ (384 - 322 ปีก่อนคริสตกาล) เขียนหนังสือเล่มหนึ่งชื่อว่า **The Poetics** (330 ปีก่อนคริสตกาล) ผลงานที่นำเสนอเกี่ยวกับทฤษฎีวรรณกรรมที่ยังคงหลงเหลืออยู่ (Garcia Landa, 1987) ซึ่งต่อมากลายเป็นรากฐานในการศึกษาศาสตร์ของการเล่าเรื่อง โดยอริสโตเติลกล่าวไว้ว่าการเล่าเรื่องที่แต่งขึ้นจะมีอยู่สองลักษณะ คือ **การแสดงให้เห็น** เรียกว่า **mimesis** (showing) คือ การแสดงละครเวทีสด เนื่องจากการแสดงจะเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นโดยตัวมันเอง และ **การพูดเล่าเรื่อง** เรียกว่า **diegesis** (telling) คืองานวรรณกรรมและนวนิยาย เนื่องจากต้องเล่าผ่านนักเล่าเรื่องอีกต่อหนึ่ง (อัญชลี ชัยวรพร, 2553)

หลังจากยุคอริสโตเติลแล้ว การศึกษาการเล่าเรื่องในยุคแรก ๆ จะอยู่ในแวดวงของการศึกษาสายภาษาศาสตร์ วรรณกรรม (อัญชลี ชัยวรพร, 2553) และละคร ซึ่งเป็นการศึกษาการเล่าเรื่องในกระบวนทัศน์ (paradigm), กรอบความคิด, แนวทางที่มนุษย์ใช้ในการมองโลก (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2550), ปรัชญาการณต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแบบเดิม ๆ หรือกระบวนทัศน์เชิงเหตุผล (rationality paradigm) กล่าวคือ เป็นการศึกษาภายใต้แนวคิดที่ว่ามนุษย์มีเหตุและผลในการคิดและตัดสินใจ ใช้หลักฐานในการพิสูจน์ โดยอาศัยหลักการทางวิทยาศาสตร์หรือหลักเหตุผลมาอธิบาย ทำให้การศึกษการเล่าเรื่องในยุคนี้มีก้นำเอาตรรกะที่ใช้ในการมองโลกความเป็นจริงมาอธิบายเรื่องเล่าที่เป็นเรื่องแต่ง (ขจิตขวัณ กิจวิศาละ, 2564) เช่น การศึกษาองค์ประกอบของภาษาในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น ศึกษาเสียง, หน้าที่ของเสียงในภาษา, รูปแบบคำ, ความหมาย, ไวยากรณ์ และโครงสร้างของประโยค เป็นต้น (พิสุทธิพงศ์ เอ็นดู, 2560)

ต่อมาในช่วงกลางทศวรรษ 1970 เกิดปรากฏการณ์ที่ศาสตร์ด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปกรรม เข้ามามีบทบาทมากขึ้นหลังจากอิทธิพลจากศาสตร์ด้านวิทยาศาสตร์ครอบงำมาเป็นเวลานาน ส่งผลให้การศึกษการเล่าเรื่องปรับเปลี่ยนไปเป็นการมุ่งให้ความสนใจในการศึกษาภาษาที่มีอิทธิพลต่อวิถีคิดของมนุษย์ หรือการศึกษาภาษาในฐานะเครื่องมือทางสังคมที่มนุษย์นำมาใช้ในการต่อรองให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ ดังที่ชูศักดิ์ ภัทธกุลวณิช, นพพร ประชากุล และอุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์ (2542) กล่าวไว้ในงานเสวนาเรื่อง *การเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ที่สัมพันธ์กับวิธีการเล่าเรื่องในสื่อมวลชน* โดยอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ใหม่ในการศึกษการเล่าเรื่องในช่วงหลังทศวรรษ 1970 ซึ่งมีจุดเปลี่ยนสำคัญอยู่ 3 จุดใหญ่ ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงนิยามของเรื่องเล่า จากเดิมมองเรื่องเล่าเป็นภาพสะท้อนของความเป็นจริง (reflection) เปลี่ยนเป็นมุมมองใหม่ว่า เรื่องเล่ามีการประกอบสร้างในตัวของมันเอง (construction) ไม่ได้สะท้อนโลกความเป็นจริงแต่อย่างใด นักวิชาการจึงหันมาให้ความสำคัญกับคำว่า การประกอบสร้าง (construction) ของเรื่องเล่า โดยมองว่าเรื่องเล่าล้วนมาจากการสร้างความหมายตามความรู้สึก, ประสบการณ์ และค่านิยมของผู้เล่า (อรบุษย์ บุษย์เพชร และพัชลินจ์ จินนุ่น, 2564) มากกว่ามองว่าเรื่องเล่าสะท้อนความเป็นจริงที่เกิดขึ้น

2. การเปลี่ยนแปลงขอบเขตของเรื่องเล่า จากเดิมจำกัดเฉพาะในศาสตร์ด้านศิลปะ อักษรศาสตร์ และวรรณกรรมที่เป็นเรื่องแต่ง (fiction) เช่น เรื่องสั้น หรือนิยาย ก็ขยายออกไปยังศาสตร์แขนงต่าง ๆ ที่กล่าวถึงเนื้อหาที่เป็นเรื่องจริง (non-fiction) และเรื่องแต่ง (ขจิตขวัณ กิจวิศาละ, 2564) เช่น ข่าว และสารคดี แม้ว่าข่าวจะมีพื้นฐานที่ถ่ายทอดความเป็นจริง แต่ก็ต้องผ่านกระบวนการของการเล่าเรื่อง ซึ่งจะต้อง

ผ่านการเลือกว่าอะไรที่จะนำมาเล่า เรื่องใดสำคัญ เรื่องใดควรเก็บไว้ และการเล่าเรื่องดังกล่าวอาจไม่ได้เล่าตั้งแต่ต้นจนจบเหตุการณ์ในข่าว อาจสลับลำดับเหตุการณ์ในข่าวเพื่อเพิ่มความน่าสนใจ (ชูศักดิ์ ภัทรกุลวณิช, นพพร ประชากุล, และอุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, 2542)

3. การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ในการศึกษา จากเดิมมองเรื่องเล่าในเชิงสุนทรียศาสตร์ในมุมมองความซาบซึ้ง ความประทับใจ (appreciation) หรือมองแต่เฉพาะด้านความดีความงามของมนุษย์ เปลี่ยนมาเป็นการมุ่งทำความเข้าใจ (understanding) ความหมายที่อยู่ในเรื่องเล่าว่ามีการสื่อสารอย่างไร หรือเหตุใดเรื่องเล่าจึงประกอบสร้างความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งหากผู้อ่านทำความเข้าใจกระบวนการสื่อความหมายนี้ จะทำให้ทราบถึงค่านิยมหรืออุดมการณ์ที่สอดแทรกอยู่ในเรื่องเล่านั้นได้ เช่น ภาพของเพศหญิงในหนังสือนิทานภาพสำหรับเด็กที่ให้ความหมายเกี่ยวกับความเป็นเพศหญิงใน 3 สถานะ ได้แก่ ความเป็นแม่ ความเป็นเมีย และความเป็น “สัตว์โลกแสนสวย” ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการผลิตซ้ำของอุดมการณ์หลักของสังคมที่สอดแทรกอยู่ในสื่อสำหรับเด็ก และมีความเป็นไปได้ที่จะมีอิทธิพลต่อการประกอบสร้างความหมายของเพศหญิงให้แก่เด็กได้ เป็นต้น (เกศราพร ทองพุ่มพุกษา, 2562) ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ในการศึกษาจึงเป็นการเปลี่ยนจุดเน้นของเป้าหมายในการศึกษาเรื่องเล่านั่นเอง

นอกจากนี้ กาญจนา แก้วเทพ (2553ก) ขยายความเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการศึกษาการเล่าเรื่องเพิ่มเติม 3 ประเด็นคือ

1. การเปลี่ยนแปลงจุดเน้นของการศึกษา จากเดิมมองเพียงว่า “จะเล่าเรื่องอะไร” (what to narrate) เป็นตัวกำหนดวิธีการเล่าเรื่อง มาเน้นที่ “วิธีการเล่าเรื่อง” แทน เพราะวิธีการเล่าเรื่องมีส่วนสำคัญในการประกอบสร้างความหมายได้มากกว่าเรื่องที่เล่า

2. การเปลี่ยนแปลงเครื่องมือที่ใช้ในการเล่าเรื่อง จากเดิมกระทำผ่าน “ภาษา” เท่านั้น พัฒนามาเป็นการใช้ภาพ เสียง และภาษาทุกชนิดในการสื่อสาร

3. การเปลี่ยนแปลงแนวทางในการวิเคราะห์ จากเดิมที่นำเอาหลักการหรือเหตุและผลต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษาโลกแห่งความจริงมาใช้ศึกษาเรื่องเล่า เช่น การนำหลักจิตวิทยาการศึกษาความรู้สึกนึกคิดของตัวละคร หรือการนำความรู้ด้านประวัติศาสตร์มาวิเคราะห์บทสนทนาของตัวละครในภาพยนตร์ย้อนยุค เป็นต้น เปลี่ยนจากการมองว่าเรื่องเล่าเป็นการเลียนแบบโลกแห่งความจริง มาเป็นการใช้เหตุและผลหรือตรรกะภายในเรื่องเล่า (internal logic) ที่สามารถประกอบสร้างความหมายให้แก่เรื่องเล่าได้ ทำให้เห็นได้ว่าการศึกษารเรื่องเล่าไม่จำเป็นต้องอิงกับโลกภายนอกเท่านั้น

การศึกษาการเล่าเรื่องปรากฏได้ในทุกรูปแบบ ตั้งแต่วรรณกรรม สื่อสารมวลชน เช่น ภาพยนตร์, ละคร, ข่าว หรือโฆษณา เป็นไปตามที่ ฟุลตัน และคณะ (Fulton et al, 2005) กล่าวไว้ว่า ในโลกที่ถูกครอบงำไปด้วยสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เราไม่สามารถเลี่ยงความจริงที่ว่ามนุษย์ใช้การเล่าเรื่องถ่ายทอดเรื่องราวผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้แก่มนุษย์ด้วยกัน เช่น ภาพยนตร์และสารคดีบอกเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับตัวเราเองและโลกที่เราอาศัยอยู่ โทรทัศน์ถ่ายทอดเรื่องจริงในรูปแบบของการพูดเกินจริง (hyperbole) และการล้อเลียน (parody) ผ่านการโฆษณา ละคร หรือแม้แต่สื่อสิ่งพิมพ์ก็สามารถเปลี่ยนวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นเรื่องเล่าได้เช่นกัน

เมื่อนำการเล่าเรื่องมาเปรียบเทียบกับหลักพื้นฐานของการสื่อสาร สามารถพิจารณาได้ว่าเรื่องเล่าเป็นสารหรือเนื้อหาที่ผู้เล่าสร้างขึ้นหรือได้ยืมจากผู้อื่น และถ่ายทอดไปให้ผู้รับสาร โดยใช้รูปแบบและช่องทางการสื่อสารที่ต่างกัน กล่าวได้ว่า **ผู้ส่งสาร** คือ ผู้เล่า **สาร** คือ เรื่องเล่า **ผู้รับสาร** คือ ผู้ฟัง ดังนั้น ในตำราเล่มนี้จึงขอใช้คำว่า “ผู้เล่าหรือผู้เล่าเรื่อง” แทน “ผู้รับสาร” เพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาของตำราเล่มนี้ และใช้ “ผู้รับสาร” แทน “ผู้ฟัง” ซึ่งเป็นคำที่ใช้เรียกโดยรวมถึงผู้ชม ผู้ดู ผู้ฟังได้ทั้งหมด และ “ช่องทางในการสื่อสาร” คือ “การสื่อสารเรื่องเล่าผ่านวาจา ผ่านสื่อกระจายเสียงและแพรมภาพ และสื่อสังคมออนไลน์” ในที่นี้สรุปประเภทการนำเสนอเรื่องเล่าออกได้เป็น 3 ประเภท (อัญชลี ชัยวรพร, 2553) ดังนี้

1. **เรื่องเล่าที่เป็นภาพ** (visual category) เรื่องเล่าประเภทนี้ไม่นิยมการสื่อสารทางวาจาหรือใช้ถ้อยคำ/คำพูด (nonverbal narratives) แต่จะนำเสนอให้ผู้รับสารรับชมด้วยสายตา ได้แก่ ภาพวาด, บัลเลต์, หนังสือ, การ์ตูน, ละครใบ้, งานศิลป์ รวมถึงงานเขียนต่าง ๆ
2. **เรื่องเล่าที่เป็นเสียง** (auditory category) เป็นการสื่อสารโดยใช้วาจาหรือใช้เสียง (verbal narratives) ได้แก่ ละครวิทยุ ดนตรี หรือเพลง
3. **เรื่องเล่าที่ใช้ทั้งภาพและเสียง** เป็นการสื่อสารโดยใช้ทั้งทางวาจาและไม่สื่อสารทางวาจาควบคู่กันไป ได้แก่ ภาพยนตร์ ละครโทรทัศน์ หรือละครเวที

ทั้งนี้ อัญชลี ชัยวรพร (2553) ขยายความว่า การนำเสนอเรื่องเล่าแต่ละประเภทไม่มีผลต่อการทำความเข้าใจเรื่องราวของผู้รับสารเท่าใดนัก กล่าวคือ เรื่องเล่าที่เป็นภาพสามารถทำให้ผู้รับสารเข้าใจเนื้อหาได้เท่ากับเรื่องเล่าผ่านทางวาจาได้ในทิศทางเดียวกัน เช่น การ์ตูนสามารถนำเสนอออกมาได้ทั้งภาพยนตร์ ละครโทรทัศน์ หรือละครเวที โดยขึ้นอยู่กับว่าผู้เล่าใช้วิธีการและเทคนิคใดในการเล่าเรื่อง เพื่อให้เรื่องเล่านั้นส่งผลให้ผู้รับสารเข้าใจเรื่องเล่าได้มาก นอกจากนี้ ประสบการณ์เดิมที่ผู้รับสารมีอยู่ ล้วนมีผลต่อการทำความเข้าใจเรื่องเล่าในแต่ละประเภทเช่นกัน หากผู้รับสารมีประสบการณ์น้อย หรือไม่มีประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ จะไม่สามารถทำความเข้าใจเรื่องเล่าได้ดีเท่าหรือดีกว่าผู้รับสารที่มีประสบการณ์

ความหมายของการเล่าเรื่อง

ผู้อ่านอาจเคยพบคำว่า การเล่าเรื่อง ในศัพท์ภาษาอังกฤษหลายคำ ทั้ง “storytelling” “narrative” หรือ “narration” ซึ่งสองคำหลังมีรากศัพท์จากภาษาละตินว่า “gnarus” หมายถึง “การมีความรู้ในบางสิ่ง” (Kvernbek & Frimannsson, 2013) แต่ละคำจึงล้วนแปลว่าการเล่าเรื่องได้เช่นกัน แต่นักวิชาการนิยามความหมายของการเล่าเรื่องแตกต่างกัน โดยคำว่า narrative นำมาใช้ในการบรรยายรายละเอียดของเรื่องราวของบุคคลตามลำดับเหตุการณ์ (chronological sequence) (Fulton et al, 2005) ที่สัมพันธ์กับเหตุการณ์นั้น ๆ และมักนำมาใช้ทางด้านวิชาการมากกว่า ในขณะที่ storytelling เป็นการกระทำ การใช้ทักษะ และวิธีการในการนำเสนอเรื่องราว (Cambridge Dictionary, n.d.) ซึ่งในตำราเล่มนี้ ผู้เขียนมุ่งหมายไปที่ความหมายของ storytelling เพื่อมุ่งเน้นไปที่องค์ประกอบ แนวทาง หรือเทคนิควิธีการเล่าเรื่อง ผู้เขียนจึงใช้คำว่า storytelling แทนคำว่า narrative ในตำราเล่มนี้

การเล่าเรื่องเป็นกิจกรรมสากลของมนุษย์ที่พบได้ในทุกวัฒนธรรม การศึกษาไม่ได้มุ่งเน้นหรือให้ความสนใจเฉพาะตัวละคร การกระทำ หรือเหตุการณ์ในเรื่องเท่านั้น แต่ผู้เล่าและผู้รับสารต่างก็มีความสำคัญ

เช่นกัน ฟิชเชอร์ (Fisher, 1985) นักวิชาการชาวอเมริกันกล่าวว่า *มนุษย์ทุกคนเป็นผู้เล่าเรื่อง (storyteller)* โดยอธิบายว่า “การเล่าเรื่อง” เป็นทฤษฎีของการกระทำที่แสดงถึงสัญลักษณ์ (theory of symbolic actions) ซึ่งเป็นคำพูดหรือการกระทำที่มีลำดับเหตุการณ์ และมีความหมายต่อบุคคลที่แปลความหมายคำพูดหรือการกระทำนั้น การเล่าเรื่องจึงเกี่ยวข้องกับความเป็นจริงเช่นเดียวกับโลกสมมติ (Fictive worlds) (Fisher, 1984)

ฟิชเชอร์ขยายความว่า ผู้เล่าจะชี้ให้เห็นถึงคุณค่า อารมณ์ และสุนทรียศาสตร์ซึ่งซ่อนเร้นอยู่ในความเชื่อและพฤติกรรมของมนุษย์ กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า มนุษย์มักถูกชักจูงด้วยเรื่องเล่าที่ดีมากกว่าหลักของเหตุผลที่ดี (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2559) นั้นหมายความว่า มนุษย์จะให้ความสนใจเรื่องเล่าจากการที่ผู้เล่าใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ เล่าเรื่องมากกว่าข้อเท็จจริงทั่วไป เช่น มนุษย์มักจะคล้อยตามไปกับการบรรยายสรรพคุณของสินค้าและบริการจากผู้ที่เคยใช้มาก่อนมากกว่าจะอ่านสรรพคุณที่ปรากฏอยู่บนบรรจุภัณฑ์ ทั้งนี้จากนิยามที่ฟิชเชอร์ (Fisher, 1984) กล่าวไว้ข้างต้นมีประเด็นที่สำคัญอยู่ 3 ประการ ได้แก่

1. การกระทำที่เป็นสัญลักษณ์ สัญลักษณ์ในที่นี้ คือ ตัวอักษร ท่าทาง หรือถ้อยคำที่สามารถใช้สื่อความหมายได้อย่างชัดเจน ได้แก่ ภาษาเขียน ภาษาพูด การกระทำหรือท่าทางต่าง ๆ ของมนุษย์ ภาษาพูดนั้นเป็นเสียงที่มนุษย์เปล่งออกมาเป็นถ้อยคำหรือคำพูดเพื่อสื่อสารกับผู้อื่น นักภาษาศาสตร์ถือว่าภาษาพูดเป็นภาษาที่แท้จริงของมนุษย์ ส่วนภาษาเขียนเป็นเครื่องมือสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ โดยบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรที่สามารถถ่ายทอดไปยังมนุษย์รุ่นต่อ ๆ ไปได้ ภาษาเขียนจึงมีโครงสร้างของข้อความที่มีความซับซ้อนอย่างมีระบบ และเรียงลำดับกลุ่มคำและวลี (ปิยะมาส พุ่มกล่อม และกิติมา อินทร์ทรัพย์, 2562) มนุษย์จึงนิยมใช้ภาษาพูดในการสื่อสาร เพราะนอกจากจะสื่อสารความหมายที่ต้องการเล่าเรื่องได้แล้วยังสามารถแสดงท่าทางการกระทำให้ผู้รับสารเข้าใจเรื่องราวได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

สำหรับการกระทำหรือท่าทางต่าง ๆ เป็นสัญลักษณ์ที่มีการแสดงออกด้วยอากัปกริยา ซึ่งอาจแปลความหมายแตกต่างกันไปตามความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ของตนเอง ยกตัวอย่างวัฒนธรรมการทักทายของแต่ละประเทศที่แตกต่างกันไป เช่น คนไทยจะยกมือขึ้นมาพนมกลางอก ก้มศีรษะ แล้วกล่าวคำว่า “สวัสดี” ต่อคนที่อาวุโสกว่า ในขณะที่ชาวอินเดีย ใช้วิธีการพนมมือและโค้งตัวเล็กน้อยเวลาทักทาย ผู้อาวุโสหรือแขก หรือชาวยุโรปบางประเทศหรือในสหรัฐอเมริกานิยมนำแก้มมาแนบกันเมื่อทักทายเพื่อนหรือคนในครอบครัว

2. การจัดเรียงลำดับอย่างดี คือ การมีโครงเรื่องหรือลำดับการพูด การออกแบบโครงเรื่องที่ตีควรมี “ส่วนนำ” เพื่อเริ่มต้นเรื่อง “ส่วนเนื้อเรื่อง” และ “ส่วนสรุปเรื่อง” ผู้เล่าควรมีการเรียบเรียงตามลำดับเหตุการณ์ตามลำดับช่วงเวลา หรือตามลำดับสถานที่ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายในเรื่องเล่าของผู้เล่าง่ายขึ้นเมื่อฟังแล้วเข้าใจได้โดยตลอด ไม่สับสน เช่น เรียงตามวัย ตั้งแต่วัยเด็ก วัยรุ่น วัยทำงาน และวัยชรา เรียงตามอดีต ปัจจุบัน อนาคต เรียงจากจำนวนน้อยไปหาจำนวนมาก เรียงจากสาเหตุไปยังผลกระทบ เรียงจากจังหวัดทางภาคเหนือไปยังจังหวัดทางภาคใต้ หรือเรียงตามลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนและหลัง ซึ่งการจัดเรียงไปตามลำดับนี้จะช่วยทำให้ผู้รับสารเข้าใจเรื่องเล่าได้มากกว่าการไม่ลำดับเรื่องราว

3. ผู้เล่า (storyteller) ต้องกระทำสัญลักษณ์ต่อผู้รับสาร (audience) เพื่อแปลความเรื่องเล่านั้น ๆ กล่าวคือ ผู้เล่าจะต้องเล่าเรื่องราวผ่านการพูด การเขียน และการแสดงออกทางท่าทาง ที่เป็นไปตามลำดับและสอดคล้องกับเหตุการณ์ เช่น เพื่อนชวนเราไปเดินเล่นที่ห้างสรรพสินค้า เราพูดตอบรับว่า “ไป” พร้อมกับพยักหน้า การพยักหน้าเป็นการกระทำที่แสดงถึงสัญลักษณ์ที่ซ้ำความหมายกับคำพูดตอบรับออกไปนั่นเอง หากเราไม่พูดหรือพูดเบาเกินไปจนเพื่อนไม่ได้ยินเสียง แต่เห็นเพียงการพยักหน้าก็สามารถเข้าใจความหมายได้ทันที จะเห็นได้ว่าการใช้ท่าทางกำกับการพูดจะช่วยสื่อความหมายของการพูดให้ผู้รับสารเข้าใจได้ดี

นอกเหนือจากคำนิยามของพิชเชอร์ข้างต้นแล้ว เบอร์กอร์ และคินนีย์ (Berger & Quinney, 2004) กล่าวว่า การเล่าเรื่องยังเกี่ยวกับเรื่องเล่า (story) และโครงสร้างของเรื่องเล่า (story structure) ที่เป็นเหตุการณ์ชีวิตอย่างมีลำดับและเป็นตรรกะ มีโครงเรื่องที่มีส่วนเริ่มต้น ส่วนกลาง และตอนจบ มีความต่อเนื่องระหว่างอดีต ปัจจุบัน และอนาคต และเรื่องเล่ายังเปลี่ยนประสบการณ์ของมนุษย์ให้มีความหมายด้วยการสร้างให้เป็นเรื่องเล่า ขณะที่ดาห์ลสตรอม (Dahlström, 2020) นิยามไว้ว่า การเล่าเรื่องเป็นวิธีการหนึ่งที่จะเชื่อมโยงและส่งผ่านข้อมูลจากรุ่นสู่รุ่น เพื่อให้ประวัติศาสตร์ ข้อเท็จจริง และประเพณียังคงอยู่อย่างต่อเนื่อง

เครือข่ายการเล่าเรื่องแห่งชาติ (National Storytelling Network, n.d.) ให้คำจำกัดความว่า การเล่าเรื่องเป็นศิลปะเชิงปฏิสัมพันธ์โดยการใช้ภาษาและการกระทำ เพื่อเปิดเผยองค์ประกอบและภาพของเรื่องราวไปพร้อมกับการกระตุ้นจินตนาการของผู้รับสาร ซึ่งนิยามที่เครือข่ายการเล่าเรื่องแห่งชาติกล่าวไว้มีประเด็นที่สำคัญอยู่ 5 ประการ ได้แก่

1. การเล่าเรื่องเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์แบบสองทาง ระหว่างผู้เล่าและผู้รับสารที่ไม่จำกัดจำนวน หากผู้เล่าและผู้รับสารมีวัฒนธรรมต่างกัน หรืออยู่ในบริบทสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน ย่อมส่งผลให้ผู้รับสารเข้าใจเรื่องเล่าได้แตกต่างกันไป กล่าวคือ หากผู้เล่าเล่าเรื่องราวในวัฒนธรรมของตนเองให้ผู้รับสารที่ต่างวัฒนธรรมฟัง การตอบสนองของผู้รับสารที่ต่างวัฒนธรรมนั้นจะแตกต่างกันไปจากผู้รับสารในวัฒนธรรมเดียวกัน เช่น ความเข้าใจ ความยอมรับ ความสนใจที่แตกต่างกัน

2. การเล่าเรื่องใช้ภาษาพูดหรือภาษามือประกอบ ทำให้การเล่าเรื่องมีความหลากหลายได้มากกว่าการเล่าเรื่องแบบอื่น ๆ เช่น การเต้นรำ หรือการแสดงละคร

3. การเล่าเรื่องใช้การกระทำ เช่น การพูด การเคลื่อนไหวร่างกาย และ/หรือท่าทาง การกระทำเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของภาษาพูดหรือภาษาอื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากคำพูด การใช้การกระทำหรืออวัจนภาษาไม่จำเป็นต้องมีอยู่ในการเล่าเรื่องทั้งหมด ผู้เล่าบางคนใช้ท่าทางหรือเคลื่อนไหวร่างกายเพื่อสื่อสารความหมาย ในขณะที่ผู้เล่าบางคนใช้เพียงเล็กน้อยหรือไม่ใช้เลย

4. การเล่าเรื่องนำเสนอเรื่องราว การเล่าเรื่องมักเกี่ยวข้องกับการนำเสนอเรื่องราวหรือเรื่องเล่า ซึ่งแต่ละวัฒนธรรมต่างมีเรื่องเล่าที่แตกต่างกันออกไป ผู้รับสารในวัฒนธรรมอื่นอาจไม่เข้าใจความหมายของวัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่ง จึงต้องใช้วิธีการเล่าเรื่องราวเพื่อสื่อสารความหมายให้เข้าใจตรงกัน

5. การเล่าเรื่องช่วยกระตุ้นจินตนาการของผู้รับสาร การเล่าเรื่องทำให้ผู้รับสารจินตนาการสร้างภาพเรื่องราวในใจ โดยอิงจากเรื่องราวของผู้เล่าและจากประสบการณ์ในอดีตของผู้รับสารเอง

นอกจากนี้ การเล่าเรื่องเป็นเทคนิคหนึ่งในการดึงความรู้ที่อธิบายหรือถ่ายทอดได้ยากและฝังลึกอยู่ในตัวคน (tacit knowledge) ให้กลายเป็นความรู้ที่ชัดเจน (explicit knowledge) เป็นความรู้ภายนอกตัวบุคคลที่มาจากความรู้และประสบการณ์จากการพบเจอ การอ่าน หรือการฟัง ซึ่งเป็นเรื่องราวที่ผู้เล่าให้ความสำคัญมากจนต้องการถ่ายทอดให้ผู้รับสารทราบด้วยวิธีการต่าง ๆ (นรินทร์ สังข์รักษา, 2561) ผู้รับสารจึงสามารถสร้างความหมายได้ด้วยการรวมสิ่งที่ได้รับสารมาให้เป็นเรื่องเดียวกันจนเข้าใจเรื่องได้โดยตลอด (กาญจนา แก้วเทพ, 2553ข)

ผู้เขียนได้สังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการหลายท่านข้างต้นและสรุปได้ว่า การเล่าเรื่องเป็นการสื่อสารเรื่องราวทั้งความรู้ ความคิด ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ จากการดำเนินชีวิต การทำงาน และเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามา นำมาเรียบเรียง และถ่ายทอดไปยังผู้รับสารผ่านรูปแบบการสื่อสาร เช่น การสื่อสารด้วยวจนภาษา ได้แก่ ภาษาพูด ภาษาเขียน การสื่อสารด้วยอวจนภาษา ได้แก่ การใช้ท่าทางการเคลื่อนไหว การสื่อสารด้วยภาพ เสียง การสื่อสารผ่านสื่อสารมวลชน หรือสื่ออินเทอร์เน็ต ดังนั้น การนำเรื่องเล่ามาเล่าควรเป็นเรื่องเล่าที่มีความน่าสนใจหรือนำเสนอมุมมองแปลกใหม่ ช่วยเสริมสร้างจินตนาการ และการมีส่วนร่วมให้ผู้รับสารได้

วัตถุประสงค์ของการเล่าเรื่อง

ในการเล่าเรื่องแต่ละครั้ง ผู้เล่าจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไปตามเนื้อหาสาระที่ผู้เล่าต้องการ ผู้เล่าจึงอาจกำหนดวัตถุประสงค์ หรือความมุ่งหมายไว้ในใจในขณะที่เล่าเรื่อง เพราะจะทำให้ผู้เล่าสามารถประเมินได้ว่าผู้รับสารจะมีปฏิกิริยาต่อเรื่องเล่าอย่างไร เช่น ต้องการให้ผู้รับสารเข้าใจในเรื่องราวนั้น ๆ อย่างชัดเจน หรือให้ผู้รับสารตัดสินใจลงมือทำ หรือให้ผู้รับสารเกิดทักษะอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยวัตถุประสงค์ของการเล่าเรื่องนั้น ผู้เขียนได้สังเคราะห์จากเอกสาร ข้อเขียนของนักวิชาการนักวิชาชีพด้านการสื่อสาร และนำเสนอรายละเอียดของวัตถุประสงค์ของการเล่าเรื่อง โดยยึดหลักการแบ่งเช่นเดียวกับวัตถุประสงค์ของการพูดหรือการสื่อสาร 3 ประการ ได้แก่ เพื่อให้ความรู้ เพื่อโน้มน้าวชักจูงใจ และเพื่อความบันเทิง (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2543) นอกจากนี้ ผู้เขียนขอเพิ่มวัตถุประสงค์ของการเล่าเรื่อง ได้แก่ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดจินตนาการ ซึ่งเป็นผลมาจากนักวิจัยหลายท่านที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเล่าเรื่อง (กรวิชญ์ ไทยฉาย และ ลักษณ์า คล้ายแก้ว, 2563; ศรีัญญา พิมเสน, 2562) สรุปได้ดังนี้

1. การเล่าเรื่องเพื่อให้ความรู้

การเล่าเรื่องเพื่อให้ความรู้ เป็นการเล่าเรื่องที่จะช่วยให้ผู้รับสารได้เพิ่มพูนปัญญาความรู้ ซึ่งรวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับสารหรือการแจ้งให้ทราบด้วย โดยผู้เล่าจะเป็นผู้ถ่ายทอดความคิด, ความรู้, ข้อมูล และข้อเท็จจริงให้เห็นชัดเจน เป็นลำดับขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับสารได้ทราบ ได้สาระประโยชน์หรือตอบสนองความต้องการรู้แก่ผู้รับสาร ผ่านการเล่าเรื่องราว เนื้อหาสาระ หรือข่าวสารต่าง ๆ ของผู้เล่า เรื่องที่เล่าเพื่อให้ความรู้ส่วนใหญ่จะเป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ ในบางครั้งผู้เล่าให้ความรู้แก่ผู้รับสารคนอื่น ๆ และในบางกรณีผู้เล่าเองก็จะเป็นผู้รับรู้เรื่องราว, ข่าวสาร, ข้อมูล, คำอธิบาย หรือการรายงานจากผู้อื่น

ดังนั้น การเล่าเรื่องเพื่อให้ความรู้ ผู้เล่าควรต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ในเรื่องที่เล่าเป็นอย่างดี มีประสบการณ์ตรง หรือคุ้นเคยกับเรื่องที่จะเล่า จึงทำให้ผู้เล่ามีโอกาสเสนอแนวคิดในแง่มุมต่าง ๆ แก่ผู้รับสารได้ โดยเฉพาะการสื่อสารแบบพบหน้ากัน (face to face communication) ระหว่างผู้เล่าและผู้รับสาร เปิดโอกาสให้ผู้รับสารสามารถซักถาม แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ ในขณะเดียวกัน ยังส่งเสริมให้ผู้รับสารได้รับความรู้หรือมีทักษะได้ง่าย

ผู้ป่วย 3 สี มีอาการอย่างไรบ้าง

ผู้ป่วยสีเขียว

ไข้คอ ไม่ได้กลิ่น ไม่รู้สึก ไอ/มีน้ำมูก
มีผื่น ถ่ายเหลว ตาแดง
อุณหภูมิร่างกาย 37.5 องศาขึ้นไป

ผู้ป่วยสีเหลือง

แน่นหน้าอก ปวดอักเสบ หายใจลำบาก
เวียนหัว ไอแล้วเหนื่อย อ่อนเพลีย
ถ่ายเหลว 3 ครั้ง/วัน หรือมากกว่า
อาการแทรกซ้อนจากโรคประจำตัว

ผู้ป่วยสีแดง

หอบเหนื่อยหนักมาก แน่นหน้าอก หายใจเจ็บ
อ่อนเพลีย ตอบสนองช้า ไม่รู้สึกตัว

ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน 1422 กรมควบคุมโรค จัดทำ : 28/07/64

ภาพที่ 1.1 อินโฟกราฟิกสำหรับให้ความรู้เรื่อง “ผู้ป่วย 3 สี มีอาการอย่างไรบ้าง”
ที่มา : (กรมควบคุมโรค, 2564)

ยกตัวอย่างภาพที่ 1.1 จากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับการตรวจสอบอาการป่วยจากโควิด-19 ด้วยตนเอง โดยเปรียบเทียบกับสีทั้ง 3 สี ได้แก่ สีเขียว สีเหลือง และสีแดง (กรมควบคุมโรค, 2564) โดยถ่ายทอดเนื้อหาในรูปแบบอินโฟกราฟิกที่เข้าใจง่ายเพื่อให้ ความรู้แก่ผู้รับสาร

2. การเล่าเรื่องเพื่อชักจูงใจหรือโน้มน้าวใจ

การเล่าเรื่องเพื่อชักจูงใจหรือโน้มน้าวใจ ผู้เล่าจะใช้ความพยายามในการโน้มน้าวใจผู้รับสารให้ปรับเปลี่ยนความคิดหรือพฤติกรรมเดิม ให้เป็นความคิดหรือพฤติกรรมใหม่ตามที่ผู้เล่ากำหนดวัตถุประสงค์ไว้ หรือให้ผู้รับสารรู้สึกเชื่อถือ ศรัทธา เช่น ให้รู้สึกมั่นใจ เชื่อมั่นมากขึ้น ปฏิบัติตามในสิ่งที่ผู้รับสารยังมีเคยทำมาก่อน หรือยังยึดในความเชื่อเดิม ๆ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ การกระทำบางอย่าง หรือให้ผู้รับสารเลิกเชื่อหรือเลิกกระทำในเรื่องที่ผู้รับสารเคยเชื่อ หรือกระทำอยู่ก่อนแล้ว

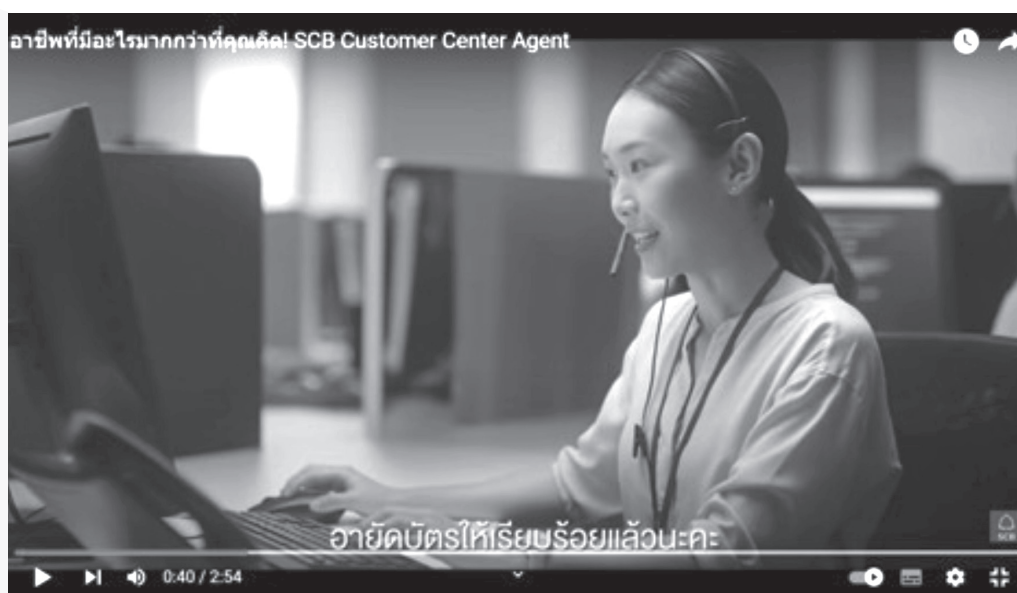
ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการเล่าเรื่องดังกล่าวนี้จึงมักปรากฏในงานขายสินค้าหรือแนะนำสินค้า การโฆษณาสินค้า การหาเสียงของพรรคการเมือง ตลอดจนการปลุกเร้าให้เกิดปฏิกิริยาทางมวลชนต่าง ๆ ผู้เล่าส่วนใหญ่จะใช้ถ้อยคำแสดงความหนักแน่น การเปรียบเทียบ หรือยกเหตุการณ์จริงประกอบให้เห็นภาพที่ชัดเจน เช่น เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของรัฐบาลในอดีตกับปัจจุบัน (สุภาพ กริ่งรัมย์, 2555) โดยจะเห็นได้ว่าการที่ผู้รับสารจะตัดสินใจเรื่องใดนั้น มักแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมมาประกอบ ซึ่งผู้เล่าที่ใช้วิธีการเล่าเรื่องในการถ่ายทอดข้อมูลรายละเอียดแบบตรงไปตรงมา อาจไม่ส่งผลให้ผู้รับสารกระทำตามหรือเกิดความเชื่อถือได้เท่ากับการเล่าเรื่องที่มีลีลา น่าสนใจ หรือมีกลวิธีทางภาษาในการโน้มน้าวใจ ดังตัวอย่างผลการวิจัยของ กัลยกร คมขำหนัก และคณะ (2562) ที่ได้ศึกษากลวิธีทางภาษาในการโน้มน้าวใจในเพจอาหาร “ชีวิตติดรีวิว” และได้นำเสนอว่า การเล่าเรื่องที่ใช้ภาษาที่มีความหมายเชิงบวกในการให้รายละเอียดหรือข้อมูลที่เป็นข้อดีหรือจุดเด่นของร้านอาหารหรืออาหาร จะส่งผลให้ผู้รับสารเกิดจินตภาพในความคิด และนำไปสู่การตัดสินใจและเลือกใช้บริการร้านอาหารได้ดีกว่าการเชิญชวนให้เข้ามาใช้บริการร้านอาหารแบบตรงไปตรงมา

จะเห็นได้ว่าการเล่าเรื่องมีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้รับสารรู้สึกสนใจ คล้อยตาม และมีแนวโน้มที่ผู้รับสารจะกระทำตามในสิ่งที่เขาเชื่อได้ ผู้เล่าจึงพึงระลึกลึกซึ้งว่าควรทำให้ผู้รับสารรู้สึกถึงความต้องการที่จะเชื่อถือและกระทำตามด้วยความสมัครใจของตัวเอง ยกตัวอย่างการนำเสนอหรือโฆษณาผลิตภัณฑ์หากขายผลิตภัณฑ์ผ่านการโฆษณาโดยตรง ผู้รับสารอาจจะรู้สึกว่าถูกยัดเยียดสินค้ามากเกินไป หากผู้เล่าปรับรูปแบบจากการโฆษณาขายผลิตภัณฑ์โดยตรง มาเป็นการเล่าเรื่องที่ให้ความรู้แก่ผู้อ่านไปพร้อมกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ไปด้วย จะสามารถโน้มน้าวชักจูงใจผู้รับสารได้มากขึ้น ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2
ตัวอย่างการเล่าเรื่องเพื่อโน้มน้าวใจหรือชักจูงใจ
ที่มา : (ผู้เขียน)

จากภาพที่ 1.2 เป็นภาพและข้อความที่ผู้เล่าสร้างขึ้นเพื่อบอกเล่าความรู้สึกอื่น ๆ เกี่ยวกับต้นไม้พุงช้างที่ปรากฏในภาพในลักษณะที่เป็นข้อเท็จจริงให้ผู้รับสารทราบ รู้สึกสนใจ และต้องการที่จะซื้อตามผู้เล่า ทั้งนี้ผู้เล่าได้แนะนำร้านที่จำหน่ายต้นไม้ประกอบโดยไม่ได้มุ่งเน้นการขายแต่อย่างใด เพียงมีวัตถุประสงค์ให้ผู้อ่านสนใจ และตัดสินใจซื้อต้นไม้ที่นำเสนอได้ง่ายขึ้นโดยผู้รับสารไม่รู้สึกรู้สึกว่าถูกยัดเยียดโดยตรง นอกจากนี้ ผู้เขียนขอยกตัวอย่างการเล่าเรื่องในภาพยนตร์โฆษณาเรื่อง “อาชีพที่มีอะไรมากกว่าที่คุณคิด SCB customer center agent” ของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ดังภาพที่ 1.3



ภาพที่ 1.3 การเล่าเรื่องเพื่อโน้มน้าวใจผ่านภาพยนตร์โฆษณา
ที่มา : (SCB Thailand, 2562)

จากภาพที่ 1.3 ภาพยนตร์โฆษณาใช้ตัวละครชายเป็นผู้นำเรื่องราวลึก โดยตัวละครชายรู้สึกภูมิใจและกังวลใจเนื่องจากกระเป๋าเงินหาย และกำลังโทรศัพท์ไปยังศูนย์รับเรื่องของธนาคารแห่งหนึ่งเพื่ออายัดบัตรของธนาคาร เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องของธนาคาร (customer center agent) เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการดูแลปัญหาของตัวละครชายด้วยความใจเย็น และได้สร้างประสบการณ์ที่ดี (good experience) ในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งภาพยนตร์โฆษณาดังกล่าวเป็นการเล่าเรื่องราวลึกที่สะท้อนให้เห็นบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องของธนาคารที่มีภาพลักษณ์ดีและน่าเชื่อถือให้แก่ผู้รับสาร เพื่อจูงให้ผู้รับสารรู้สึกดีไปกับอาชีพนี้ และสนใจงานในตำแหน่งดังกล่าวด้วย

3. การเล่าเรื่องเพื่อให้ความบันเทิง

การเล่าเรื่องเพื่อให้ความบันเทิง สามารถสร้างความรู้สึกอันหลากหลายทั้งดีใจ, เสียใจ, สุข, สนุกสนาน, ตลกขบขัน และอารมณ์ดี ให้เกิดขึ้นกับผู้รับสารได้ เรื่องเล่าจึงควรส่งผลให้ผู้รับสารรู้สึกสบายใจและเกิดอารมณ์สุนทรีย์ได้ด้วย โดยเรื่องที่มีผู้เล่านำมาเล่าอาจเป็นประสบการณ์ที่พบเจอ หรือเหตุการณ์ที่สร้างความรู้สึกขำขัน เรื่องราวที่มีประโยชน์ที่แฝงไว้ด้วยแง่คิดหรือคติสอนใจควบคู่กับความบันเทิงให้แก่ผู้รับสาร ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้สมาธิในการฟังมาก สิ่งสำคัญที่พึงระวังในการเล่าเรื่องเพื่อให้ความบันเทิงคือ จะต้องเล่าเรื่องราวที่แสดงถึงรสนิยมที่ดีของผู้เล่า (good taste) ไม่เล่าเรื่องหยาบโลน (dirty joke) พูดส่อเสียด ล้อเลียนประชดประชัน หรือเสียดสีลัทธิธรรมซึ่งอาจทำให้ผู้รับสารรู้สึกหมดศรัทธาในตัวผู้เล่า ตัวอย่างเรื่องที่เหมาะสมกับการเล่าเพื่อให้ความบันเทิง เช่น การท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ประสบการณ์ที่น่าสนใจ เรื่องวรรณคดีไทย รวมถึงการเล่าเรื่องผ่านงานเพลง, ละคร, ภาพยนตร์, การ์ตูน หรือภาพวาด เป็นต้น ดังภาพที่ 1.4 ตัวอย่างการเล่าเรื่องเพื่อให้ความบันเทิงผ่านการ์ตูน



ภาพที่ 1.4
การเล่าเรื่องเพื่อให้ความบันเทิง
ผ่านการ์ตูนเรื่อง “คนไทย”
(Thai no hitobito)
ที่มา : (Mariko_asia27, 2022)