จิตตปัญญา คาเฟ่: ร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญา

การวิก กีรติวุฒิ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตตปัญญาศึกษา)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล
Copyright by Mahidol University

สารนิพนธ์

เรื่อง

จิตตปัญญา คาเฟ่: ร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญา

.....

นางสาว การวิก กีรติวุฒิ

ผู้วิจัย

.....

อาจารย์ จิรัฐกาล พงศ์ภคเธียร,

ค.ด. (พัฒนศึกษา)

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

.....

อาจารย์ ศักดิ์ชัย อนันต์ตรีชัย,

พธ.ด. (พระพุทธศาสนา)

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม

.....

ศาสตราจารย์ พัชรีย์ เลิศฤทธิ์,

พ.บ., Ph.D. (Biochemistry)

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

อาจารย์ สมสิทธิ์ อัสดรนิธี,

Ph.D. (Agriculture)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตตปัญญาศึกษา

ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright by Mahidol University

สารนิพนธ์

เรื่อง

จิตตปัญญา คาเฟ่: ร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญา

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตตปัญญาศึกษา)

วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2563

.....

นางสาว การวิก กีรติวุฒิ

ผู้วิจัย

.....

อาจารย์ อดิศร จันทรสุข,

Ph.D. (Education)

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....

อาจารย์ จิรัฐกาล พงศ์ภคเธียร,

ค.ด. (พัฒนศึกษา)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....

อาจารย์ ศักดิ์ชัย อนันต์ตรีชัย,

พธ.ด. (พระพุทธศาสนา)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....

ศาสตราจารย์ พัชรีย์ เลิศฤทธิ์,

พ.บ., Ph.D. (Biochemistry)

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

รองศาสตราจารย์ ชัชวาลย์ ศิลปกิจ,

พบ., Ph.D. (Epidemiological Psychiatry)

ผู้อำนวยการ

ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา

มหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright by Mahidol University

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดีจากความเมตตากรุณาและความเอื้อเฟื้อเกื้อกูลจากผู้คนมากมายในชีวิตของฉัน ทุกคนทำให้ฉันได้เรียนรู้และเติบโต ทั้งในส่วนของความรู้และทักษะในการทำงานวิจัย ตลอดจนเสริมกำลังใจให้ฉันเข้มแข็ง มานะ อดทน ตลอดเส้นทางของงานวิจัยครั้งนี้

ฉันขอขอบคุณหลักสูตรปริญญาโท สาขาจิตตปัญญาศึกษา ที่ทำให้ฉันค้นพบคุณค่าและความหมายในชีวิต ความสุข ความสงบ ความสมดุลในชีวิต ตลอดจนคณาจารย์และกัลยาณมิตรทั้งรุ่นพี่และเพื่อนรุ่นหก ที่ประคับประคอง ดูแล ช่วยเหลือ ตลอดมา

ฉันขอขอบคุณผู้เข้าร่วมวิจัยทุกท่าน ทั้งเจ้าของร้านกาแฟที่เอื้อเฟื้อแบ่งปันข้อมูลที่สำคัญ ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับฉันตลอดการเก็บข้อมูลวิจัย และขอขอบคุณผู้ใช้บริการทุกท่านที่สละเวลาส่วนตัวมาเปิดใจพูดคุยกับคนแปลกหน้าอย่างฉันอย่างเปิดใจ ข้อมูลทุกคำให้สัมภาษณ์จากทุกคนมีคุณค่ามากสำหรับฉัน หลาย ๆ คำพูดเป็นแรงบันดาลใจ เป็นคำสอน ข้อควรระวังและคำแนะนำที่มาจากหัวใจของผู้พูดจริง ๆ ข้อมูลเหล่านั้นเป็นวัตถุดิบชั้นดี สำหรับนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เป็นผลงานวิจัยเล่มนี้ ตลอดจนฉันสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตของฉันได้

ฉันขอขอบคุณผู้สนับสนุนคนพิเศษของฉัน ฉันเรียกพวกเขาว่า กลุ่ม VIP กลุ่มนี้คือครอบครัวของฉัน คุณพ่อแม่ ญาติพี่น้อง คนรัก เพื่อนสนิท พนักงานและลูกค้าร้านกาแฟบางแก้ว บางแก้วก็ไม่ใช่กาแฟ ที่สนับสนุนกำลังใจให้ฉันสามารถทำงานวิจัยได้อย่างต่อเนื่องจนสำเร็จลุล่วงในวันนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณความรู้สึกตัวที่ประคับประคองสติ ให้ฉันมานะ อดทน ตลอดการเดินทางครั้งนี้

การวิก กีรติวุฒิ

Copyright by Mahidol University

จิตตปัญญา คาเฟ่: ร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญา

CAFÉ OF CONTEMPLATION: CAFÉ FOR CONTEMPLATIVE LEARNING

การวิก กีรติวุฒิ 5838326 CECE/M

ศศ.ม.(จิตตปัญญาศึกษา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: จิรัฐกาล พงศ์ภคเธียร, Ph.D., ศักดิ์ชัย อนันต์ตรีชัย, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของร้านกาแฟที่มีการเรียนรู้มิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาและเพื่อศึกษาประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการร้านกาแฟที่สอดคล้องกับแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา งานวิจัยนี้ศึกษาประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1. องค์ประกอบของร้านกาแฟ 2. กิจกรรมหรือกระบวนการเรียนรู้ต่างๆภายในร้านกาแฟที่สอดคล้องกับแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา 3. ประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการภายใต้บริบทของร้านกาแฟ

การศึกษาวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบกรณีศึกษา (Case Study) จากกรณีศึกษาร้านกาแฟจำนวน 2 ร้าน ได้แก่ ร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ และร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ โดยการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมของผู้วิจัยและการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าของร้านกาแฟจำนวน 4 คน และผู้ใช้บริการร้านกาแฟแห่งนั้นเป็นประจำ จำนวน 7 คน รวมจำนวน 11 คน

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการ ตลอดจนชุมชนการเรียนรู้มิติภายในสามารถเกิดขึ้นภายใต้บริบทของร้านกาแฟได้ โดยมีหัวใจสำคัญ 3 ประการ ดังนี้ *1. คุณภาพภายในของเจ้าของร้าน 2. องค์ประกอบเชิงกายภาพของพื้นที่และบรรยากาศ 3. กิจกรรมและกระบวนการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา*

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์การเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงมิติภายในภายใต้บริบทร้านกาแฟในด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ และด้านความเข้าใจธรรมชาติและการใช้ชีวิตอย่างสมดุลหลอมรวมกับสรรพสิ่ง ซึ่งประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการภายใต้บริบทของร้านกาแฟเหล่านี้เป็นการเปลี่ยนแปลงมิติภายในที่สอดคล้องกับวิถีของจิตตปัญญาศึกษาทั้งสิ้น

Copyright by Mahidol University

คำสำคัญ : จิตตปัญญาศึกษา/ จิตตปัญญาคาเฟ่/ ร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้/ กระบวนการเรียนรู้

146 หน้า

CAFÉ OF CONTEMPLATION: CAFÉ FOR CONTEMPLATIVE LEARNING

KARAWIK KEERATIWUD 5838326 CECE/M

M.A. (CONTEMPLATIVE EDUCATION)

THEMATIC PAPER ADVISORY COMMITTEE: JIRATTAKARN PONGPAKATIEN, Ph.D., SAKCHAI ANANTRECHAI, Ph.D.

ABSTRACT

This research aims to study the compositions in café of contemplation, a café that implements inner dimension learning process according to Contemplative Education into its business as well as study the inner dimension experiences of café's customers. This research focuses on the following essential aspects, namely physical environment and atmosphere of the café, activities in the café, and customers' inner learning experiences obtained from the café.

This is a qualitative research that employs a Case Study methodology by using researcher's observation and unstructured interviews with 4 café owners and 7 customers from two selected cafés, Fathom Book Space and Little Tree Café, which are implementing contemplative activities in the café.

The results show that there are 3 essences of learning café which has impacts on customers' inner learning. These essences are 1) inner qualities of café owners, 2) physical environment and atmosphere of café, and 3) activities in the café. Moreover, this research also finds that customers experienced inner transformation under the context of a café. Furthermore, the café has been creating a community for their inner learning. The customers experience the transformation in self-development, better relationships, connection to nature and surroundings. It can be clearly seen that these inner transformations are the transformations in accordance with Contemplative Education that enable ones to live a balanced life.

KEY WORDS: CONTEMPLATIVE EDUCATION/ CAFÉ OF CONTEMPLATION/ CONTEMPLATIVE LEARNING/ LEARNING CAFÉ

Copyright by Mahidol University

146 pages

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ค**
บทคัดย่อภาษาไทย		**ง**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		**จ**
สารบัญ		**ฉ**
สารบัญตาราง		**ฌ**
สารบัญรูป		**ญ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1. ที่มาและความสำคัญ	1
	1.2. คำถามวิจัย	6
	1.3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
	1.4. ประเด็นที่จะศึกษา	6
	1.5. ขั้นตอนการวิจัย	6
	1.6. นิยามคำศัพท์ปฏิบัติการ	7
	1.7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2	**ทบทวนวรรณกรรม**	9
	2.1. ร้านกาแฟยุคใหม่ในประเทศไทย	10
	2.2. ความหมายของสถานที่ที่สาม (Third place)	11
	2.3. แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา	14
	2.4. งานวิจัยเกี่ยวข้อง	26
	2.5. การวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case study)	30
บทที่ 3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	**33**
	3.1. ระเบียบวิธีวิจัย	33
	3.2. รายละเอียดขั้นตอนการทำวิจัย	34
	3.3. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย	38
	3.4. จริยธรรมการวิจัย	38

Copyright by Mahidol University

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	**ผลการศึกษา**	**39**
	กรณีศึกษาที่ 1 ฟาท่อม บุ๊คสเปซ (Fathom Bookspace)	**40**
	4.1 ข้อมูลทั่วไป	40
	4.2. องค์ประกอบเชิงกายภาพ พื้นที่ และบรรยากาศ	42
	4.3. เครื่องมือ กิจกรรม และกระบวนการเรียนรู้	44
	4.4. คุณภาพภายในของเจ้าของร้านและทีมงาน	57
	4.5. ประสบการณ์การเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงภายในของลูกค้าร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ	62
	กรณีศึกษาที่ 2 ร้านลิตเติลทรี คาเฟ่ (Little Tree Café)	**67**
	4.6. ข้อมูลทั่วไป	67
	4.7. องค์ประกอบเชิงกายภาพ พื้นที่ และบรรยากาศ	69
	4.8. กิจกรรมและชุมชนการเรียนรู้ศิลปะและธรรมชาติ	74
	4.9. คุณลักษณะของเจ้าของร้าน	85
	4.10. ประสบการณ์และการเปลี่ยนแปลงมิติภายในของลูกค้าร้านลิตเติลทรีคาเฟ่	93
บทที่ 5	**อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ**	**101**
	5.1. ที่มาและความหมายของจิตตปัญญาคาเฟ่	101
	5.2. หัวใจสำคัญ 1: คุณภาพภายในของเจ้าของร้าน	102
	5.3. หัวใจสำคัญ 2: ลักษณะเชิงกายภาพ องค์ประกอบของพื้นที่และบรรยากาศ	108
	5.4. หัวใจสำคัญ 3: กิจกรรม กระบวนการ และเครื่องมือการเรียนรู้	111
	5.5. ประสบการณ์การเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงมิติภายในของลูกค้า	116
	5.6. คุณประโยชน์ของจิตตปัญญาคาเฟ่ในด้านต่าง ๆ	117
	5.7. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย	120
บทที่ 6	**บทสะท้อนการเรียนรู้ของฉัน**	**122**

Copyright by Mahidol University

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย	131
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ	137
บรรณานุกรม	144
ประวัติผู้วิจัย	146

Copyright by Mahidol University

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
ตารางที่ 1	ตัวอย่างแนวทางการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา	20
ตารางที่ 2	ตัวอย่างกระบวนการเรียนรู้ตามแนวจิตตปัญญาศึกษาที่ประยุกต์ใช้ในร้านกาแฟ	22
ตารางที่ 3	ตัวอย่าง คำถามสัมภาษณ์งานวิจัย จิตตปัญญาคาเฟ่	33
ตารางที่ 4	คุณลักษณะของพื้นที่ที่สามในกรณีศึกษาร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซและลิตเติลทรี	107
ตารางที่ 5	ตัวอย่างการประยุกต์แนวทางการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติตามแนวคิดจิตตปัญญากับการสร้างสรรค์กิจกรรม กระบวนการเรียนรู้และเครื่องมือการเรียนรู้ต่าง ๆ ภายใต้บริบทร้านกาแฟ	109

Copyright by Mahidol University

สารบัญรูป

รูป		หน้า
4.1	ภาพถ่ายหน้าร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ	38
4.2	นิทรรศการต่างในร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ	38
4.3	คลินิกหนังสือและเมนูอาหาร	39
4.4	ภาพกิจกรรมต่าง ๆ ในร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ	39
4.5	ภาพบรรยากาศร้านลิตเติลทรีคาเฟ่	65
4.6	ภาพงานศิลปะ งานฝีมือ ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของร้านลิตเติลทรีคาเฟ่	67
5.1	หัวใจสำคัญของจิตตปัญญาคาเฟ่	102
5.2	คุณประโยชน์ของจิตตปัญญาคาเฟ่ในด้านต่าง ๆ	115

Copyright by Mahidol University

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันร้านกาแฟได้รับกระแสนิยมอย่างยิ่งโดยเฉพาะจากผู้คนในสังคมเมือง เห็นได้จากรายงานของ Euro-monitor ที่แสดงตัวเลขของตลาดร้านกาแฟในประเทศไทยโดยมีมูลค่าสูงถึง 21,220 ล้านบาทในปี 2560 หรือขยายตัวมากกว่าร้อยละ 10 เทียบกับปี 2559 ประกอบกับการขยายตัวของธุรกิจร้านกาแฟที่มีจำนวนมากขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในเขตเมืองและต่างจังหวัดผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ สถานีบริการปั๊มน้ำมันและห้างสรรพสินค้า โดยในปี 2561 มีการจัดตั้งธุรกิจผลิตกาแฟเพิ่มขึ้น 37.7% เมื่อเทียบกับปี 2560 (“ธุรกิจร้านกาแฟไทยบริหารอย่างไรให้รุ่ง, 2561, “ธุรกิจผลิตกาแฟ,” 2562)

ทั้งนี้การขยายตัวของธุรกิจกาแฟไทยนั้นมีผลมาจากการผลัดเปลี่ยนคลื่นอุตสาหกรรมกาแฟที่เกิดจากความนิยมของผู้บริโภค เริ่มจากการคลื่นลูกที่ 1ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สอง ผู้บริโภคนิยมดื่มกาแฟสำเร็จรูปชนิดฟรีซดราย ต่อมาคลื่นลูกที่สอง ผู้บริโภคต้องการบริโภคกาแฟคุณภาพดีขึ้นจึงนิยมดื่มกาแฟคั่วบดสำเร็จรูป และปัจจุบันนี้เป็นยุคของคลื่นลูกที่สามที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับกาแฟคุณภาพสูงจึงเป็นที่มาของการเกิดร้านกาแฟจำนวนมากในประเทศไทย (“ธุรกิจร้านกาแฟไทยบริหารอย่างไรให้รุ่ง,” 2561)

การขยายตัวของธุรกิจกาแฟส่วนหนึ่งเป็นผลกระทบของยุคการสื่อสารที่เข้มข้นและรวดเร็ว ทำให้สภาพแวดล้อมและวิถีชีวิตของคนในสังคมเมืองเปลี่ยนแปลงไป วิถีชีวิตของผู้คนถูกบีบให้มีความรีบเร่ง แข่งขัน ก่อให้เกิดความเครียด ความกดดันเพิ่มสูงขึ้น ผู้คนโดยเฉพาะในสังคมเมืองจึงมองหาทางออกโดยใช้เวลาในร้านกาแฟ เพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและเสพบรรยากาศที่สะดวกสบายภายในร้าน อันทำให้ผ่อนคลายความตึงเครียด ความกดดันต่างๆลง ซึ่งแตกต่างจากการใช้บริการร้านกาแฟสมัยก่อนที่เข้าไปใช้บริการเพื่อซื้อหาเครื่องดื่มหรืออาหารมาบริโภคเท่านั้น ดังเช่นในการวิจัยของ ณัฐวรรณ ศิริพันธ์พิริยะ (2556) ที่สำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นอกจากความต้องการบริโภคกาแฟแล้ว ร้านกาแฟในปัจจุบันถือเป็นสถานที่พักผ่อนสำหรับผู้บริโภคในเมืองใหญ่ เพราะบรรยากาศภายในร้านกาแฟทำให้ผู้บริโภคได้รับคุณค่าทางอารมณ์ ไม่เพียงแต่มาทานกาแฟแก้ง่วง

Copyright by Mahidol University

เท่านั้น แต่ยังได้รับอารมณ์หรือความรู้สึกบางอย่างที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ การใช้บริการร้านกาแฟจึงกลายเป็นกระแสนิยมของสังคม ด้วยแนวคิดที่ว่า กาแฟไม่ได้เป็นเพียงแค่เครื่องดื่ม หากแต่กลายเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคเลือกที่จะซื้อ เพราะต้องการประสบการณ์การเสพบรรยากาศภายในร้านอันเป็นวิถีชีวิต (life style) ของคนในยุคปัจจุบันที่นิยมที่จะค้นหาประสบการณ์ใหม่ให้กับชีวิตอีกด้วย

ผศ.ดร.ธีรยุส วัฒนาศุภโชค รองประธานหลักสูตรเอ็มบีเอ (MBA) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กล่าวถึงแนวโน้มของร้านกาแฟหรือสถานที่ที่สามว่า *"มันเป็นแนวโน้มหนึ่งที่มาที่ไปคงมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เพราะตอนนี้ไลฟ์สไตล์ของคนมันเปลี่ยนไปเยอะ จะเห็นชัดว่าคนรุ่นใหม่มีความรีบเร่ง จากเดิมที่สองที่หลักในชีวิตคือที่ทำงานกับที่บ้าน แต่ตอนนี้เมื่อไลฟ์สไตล์เปลี่ยนอันเนื่องมาจากกระแสสังคมที่เร่งรีบและงานที่มีความกดดันมากขึ้น ฉะนั้นคนอยากจะมีที่สักที่หนึ่งไว้หลบหนีจากความวุ่นวายหรือเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจอีกแห่งหนึ่ง หรือไว้สำหรับทำกิจวัตรประจำวันที่เราอยากทำอะไรก็ได้"* (อ้างในบทความของ กฤษฎา ศุภวรรธนะกุล, 2549) ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคในแง่การเดินทางและการใช้ชีวิตนอกบ้าน โดย บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย (2556) พบว่าผู้บริโภคยุคใหม่ใช้เวลาอยู่นอกบ้านมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งในปัจจุบันถือว่ามากกว่า 13 ชั่วโมงต่อวัน และยังใช้เวลาเดินทางในแต่ละวันเกือบ 2 ชั่วโมงต่อวัน มากกว่าเดิมที่เคยใช้เพียง 75 นาที จึงต้องอาศัยร้านกาแฟ หรือ สถานที่ที่สาม เพื่อเป็นจุดพักผ่อน หรือจุดนัดพบ ระหว่างทางก่อนจะกลับสู่บ้านหรือที่ทำงาน จึงทำให้แนวโน้มของร้านกาแฟเป็นที่นิยมมากขึ้นนั่นเอง

เห็นได้ชัดว่า ร้านกาแฟในปัจจุบันปรับตัวตอบสนองให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้คนในสังคมเมืองที่มีวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป จากอดีตร้านกาแฟในบริบทของสังคมไทยที่พบจะอยู่ในรูปแบบของร้านกาแฟเล็กๆในชุมชนที่ขายกาแฟ เครื่องดื่ม คู่กับอาหารเช้า ไข่ลวก ปาท่องโก๋ กลายเป็นร้านกาแฟรูปแบบใหม่ในปัจจุบัน ไพลิน บรรพโต (2554) กล่าวถึง สภากาแฟหรือร้านน้ำชาในอดีตอันเป็นสถานที่ที่อุดมไปด้วยกลุ่มผู้สูงวัยและแน่นอนว่าเกือบ 100% เป็นผู้ชายที่มานั่งจิบกาแฟ อ่านหนังสือพิมพ์ ก็เปลี่ยนโฉมกลายเป็นร้านกาแฟหรือคาเฟ่ ที่เน้นให้บริการกับคนรุ่นใหม่ ผู้มาใช้บริการต้องการนั่งดื่มกาแฟบนโซฟาหรือเก้าอี้เบาะนุ่ม และสิ่งที่สำคัญที่ขาดไม่ได้เลยก็คือ สัญญาณอินเตอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (WIFI) ที่สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์พกพา โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมที่เสพติดการติดต่อสื่อสารกันอย่างตลอดเวลา

สุมนพินทุ์ โชติกะพุกกณะ ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและสื่อสารองค์กร บริษัท สตาร์บัคส์ คอฟฟี่ (ประเทศไทย) ให้สัมภาษณ์ถึงแนวคิดของสถานที่ที่สาม (Third Place) ในประเทศไทย (อ้างถึงใน “Third place ธุรกิจชีวิตอินเทรนด์,” 2549) โดยมี 4 เหตุผลหลัก ได้แก่

Copyright by Mahidol University

1) ผู้บริโภคมีความต้องการสถานที่ที่สาม (Third place) เพื่อหาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ นอกเหนือจากการเดินห้างสรรพสินค้า

2) ผู้บริโภคต้องการบรรยากาศในการทำงานนอกสถานที่ทำงาน เนื่องจากบรรยากาศของสถานที่ทำงานบางแห่งวุ่นวายหรือไม่เป็นบรรยากาศที่ตรงตามความต้องการ หรือบรรยากาศในบ้านควรจะเป็นสถานที่ที่สบายที่สุด แต่บางครั้งบรรยากาศก็อาจจะไม่เอื้ออำนวย เช่น มีสมาชิกภายในบ้านรบกวน หรือเกิดความรู้สึกเหงา โดดเดี่ยว ทำให้ผู้บริโภคเกิดช่องว่างทางความรู้สึก จึงมีความต้องการพื้นที่ที่สาม

3) สถานที่ที่สาม เป็นที่ที่ผู้บริโภคสามารถใช้เป็นสถานที่นั่งพักเหนื่อย สร้างแรงบันดาลใจประจำวัน หรือนัดเจอ พบปะสังสรรค์กับเพื่อนก่อนที่จะเดินทางหรือไปทำธุระต่อ หรือระหว่างวันสามารถนัดประชุม หรือเป็นสถานที่ในการทำงานที่ให้ความสะดวกสบาย

4) ผู้บริโภคไม่ได้ต้องการเพียงมาซื้อกาแฟอย่างเดียว แต่พวกเขาชอบที่จะมาเป็นส่วนหนึ่งในชุมชนนั้น ๆ

ร้านกาแฟยุคใหม่หรือสถานที่ที่สามจึงมีบทบาทมากกว่าร้านกาแฟทั่วไป โดยเฉพาะสามารถเป็นสถานที่พักผ่อนระหว่างวันของคนเมือง ผ่อนคลายความตึงเครียด บรรเทาความกดดัน หรือความเหงาเปล่าเปลี่ยวต่าง ๆ ตลอดจนสามารถใช้สำหรับทำกิจกรรมส่วนตัวต่าง ๆ ในพื้นที่กึ่งสาธารณะอย่างร้านกาแฟ เช่น การทำงาน อ่านหนังสือ ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เพราะมีบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานนอกสถานที่ อีกทั้งยังสามารถทำกิจกรรมสัมพันธ์กับเพื่อนฝูง พบปะกลุ่มที่มีความชอบหรือวิถีชีวิตที่คล้ายคลึงกัน เพื่อทำกิจกรรมร่วมกันในเวลาว่าง รวมถึงได้รับการสนับสนุนทางความรู้สึกจากสถานที่และผู้คนที่นั่น ด้วยเหตุเหล่านี้เองที่ทำให้การใช้บริการร้านกาแฟมีมากขึ้นและมีผู้ใช้บริการแต่ละครั้งมีระยะเวลานานมากขึ้น

จากวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมเมืองหันมาใช้เวลาระหว่างวันทำกิจกรรมต่าง ๆ ในร้านกาแฟค่อนข้างนาน เช่น นั่งสนทนา อ่านหนังสือ ถ่ายรูป เป็นต้น ทำให้ปริมาณการหมุนเวียนของลูกค้าที่ค่อนข้างต่ำ ตลอดจนร้านกาแฟมีจำนวนมากและมีการแข่งขันอย่างเข้มข้น ทำให้ผู้ประกอบการร้านกาแฟปรับตัวโดยหันมาเจาะตลาดกลุ่มเฉพาะ (Niche) ที่ให้ความสนใจองค์ประกอบอื่น ๆ ของร้านกาแฟนอกเหนือจากการบริโภคกาแฟโดยการนำเสนอบริการรูปแบบอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย อาทิ การให้บริการเฉพาะสำหรับกลุ่มผู้รักการอ่าน โดยสามารถอ่านหนังสือในร้านฟรีและจำหน่ายหนังสือร่วมด้วย หรือการเจาะกลุ่มผู้รักสัตว์ โดยลูกค้าสามารถมาเล่นกับสัตว์เลี้ยงในร้าน เช่น สุนัข แมว กระต่าย หรือการบริการสำหรับกลุ่มที่ประกอบอาชีพอิสระที่มักจะทำงานนอกสถานที่และไม่เป็นเวลาแน่นอน โดยมีการให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน เช่น โต๊ะทำงาน เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร และเสริมพื้นที่พักผ่อนนอนหลับระหว่างวันอีกด้วย หรือการ

Copyright by Mahidol University

นำเสนอขายกลุ่มสินค้าอื่น ๆ นอกเหนือจากสินค้าหลักประเภทเครื่องดื่มและอาหาร (“ธุรกิจร้านกาแฟไทยบริหารอย่างไรให้รุ่ง,” 2561)

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสังเกตเห็นว่า ร้านกาแฟหลายแห่งพัฒนาอัตลักษณ์โดยสร้างร้านกาแฟเป็นสถานที่ที่สามที่มีพื้นที่การเรียนรู้ทักษะชีวิตต่าง ๆ ซึ่งผนวกการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะภายนอกที่มีส่วนร่วมกับผู้อื่น อาทิ การปักผ้า การทำงานศิลปะ งานฝีมือ การจัดดอกไม้ ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีการผสานกิจกรรมที่พัฒนาทักษะภายใน อาทิ ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง การเขียนใคร่ครวญทวนตน การเสวนาประเด็นทางสังคมหรือประเด็นต่าง ๆ รวมถึงมีการเชื่อมโยงประเด็นที่เกี่ยวกับชีวิต อาทิ มุมมองเกี่ยวกับความรักความสัมพันธ์ การเลี้ยงลูก การทำโฮมสคูล การจัดการการเงิน เข้าไปเป็นกิจกรรมภายในร้านกาแฟด้วย ทั้งนี้เพื่อเติมเต็มชีวิตคนเมืองที่โดดเดี่ยวในวันว่างช่วยผ่อนคลายความเครียด บรรเทาความเหงา และพัฒนาชีวิตไปพร้อมๆกัน

จากข้อมูลดังกล่าวเห็นได้ว่า ร้านกาแฟถูกพัฒนาอัตลักษณ์และบริการมาอย่างต่อเนื่องและยังไม่มีแนวโน้มลดจำนวนลงตราบจนถึงปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงสนใจกระแสนิยมของธุรกิจร้านกาแฟในมุมของการเป็นสถานที่ที่สามที่ผู้คนในสังคมเมืองหันไปพึ่งพาและใช้ระยะเวลาส่วนหนึ่งของชีวิตที่นั่น รองจากสถานที่ที่หนึ่ง ซึ่งหมายถึง บ้าน และสถานที่ที่สอง ซึ่งหมายถึง ที่ทำงาน

จากประสบการณ์การทำธุรกิจร้านกาแฟแบบคาเฟ่ของผู้วิจัยตลอดระยะเวลา 5 ปี ก่อนมาศึกษาเรียนรู้ในหลักสูตรปริญญาโท สาขาจิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านกาแฟหลายคนชอบมาใช้เวลาที่ร้านกาแฟเป็นเวลานาน พวกเขาใช้เวลาในร้านกาแฟนั่งทำงานคนเดียว หรือประชุมกลุ่มย่อย ๆ หรือนัดพบปะสังสรรค์กับเพื่อนกลุ่มเล็ก ๆ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากงานวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น

ฉันพบผู้คนจำนวนมากที่เข้ามาเป็นลูกค้าที่ร้านกาแฟของฉัน หลากหลายทั้งเชื้อชาติ ฐานะ ชื่อเสียง ระดับการศึกษา ที่ร้านนั้นรองรับลูกค้าตั้งแต่ นักธุรกิจชาวต่างชาติ ผู้บริหาร ดารานักร้อง นักศึกษา นักเรียน พนักงานออฟฟิศ และบุคคลทั่วไป ฉันสังเกตเห็นความแตกต่างหลากหลาย แต่สิ่งหนึ่งที่เหมือนกัน คือ ความทุกข์ และพวกเขาล้วนต้องการหาทางออกในชีวิตเมื่อประสบความทุกข์

ณ ตอนนั้นฉันเป็นแม่ค้าคนหนึ่งที่กลายเป็นผู้รับฟังให้กับลูกค้าจำนวนมาก หลายคนไว้วางใจที่จะเล่าให้ฉันซึ่งเป็นคนแปลกหน้าฟัง เหตุผลหนึ่งก็คือ เพราะเขาไม่อยากให้คนที่เขารักต้องทุกข์ไปกับเรื่องของเขา หรือบางคนเล่าให้ฉันฟัง เพราะว่าฉันไม่มีผลประโยชน์ หรือส่วนได้ส่วนเสียใดกับเขา หรือหากเล่าให้ฉันฟังแล้ว ฉันไม่รู้จักผู้คนของเขาจึงไม่ส่งผลกระทบเชิงลบใด ๆ ต่อไป ฉันกลายเป็นเพื่อนสนิทของลูกค้าหลายคน นับเป็นสิบคนก็ว่าได้ ลูกค้าหลายคนชวนฉันไปเยี่ยมบ้าน ไปเที่ยวต่างประเทศด้วยกัน บอกเล่าเรื่องราวในชีวิตเขาให้ฉันฟังอยู่จวบจนตอนนี้

Copyright by Mahidol University

ในขณะนั้นฉันจำได้ว่า ฉันทำได้เพียงพูดคุย รับฟังปัญหาต่าง ๆ และช่วยเหลือตามความสามารถเท่าที่ฉันมี ซึ่งมันก็ช่วยพวกเขาได้บ้างและไม่ได้บ้าง แต่เมื่อฉันได้มีโอกาสมาศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับโลกภายใน (ในหลักสูตรปริญญาโท สาขาจิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล) ฉันเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงมิติภายในของฉันเอง มุมมองการใช้ชีวิต ทัศนคติ กรอบความคิดของฉันเปลี่ยนแปลงไปจนฉันสามารถใช้ชีวิตอย่างสบาย ผ่อนคลาย มีความสุขและสมดุลมากขึ้น ในขณะที่เป้าประสงค์ในชีวิตของฉันก็ชัดเจนมากขึ้นเช่นกัน

ฉันพบว่าแนวทางจิตตปัญญาศึกษาเป็นแนวทางที่เปรียบเสมือนกุญแจที่ทำให้ผู้คนสามารถใช้ชีวิตอย่างมีความสุขและมีพลังจากภายในตนเองได้ ฉันจึงปรารถนาที่จะเผยแพร่แนวทางการเรียนรู้มิติภายในเช่นนี้สู่บริบทร้านกาแฟที่กำลังอยู่ในกระแสนิยมของผู้คนในสังคมเมืองจำนวนมากขนาดนี้ อันจักทำให้บุคคลทั่วไปเข้าถึงวิธีการเรียนรู้ รู้จักตนเอง เข้าใจผู้อื่น เข้าใจสังคมและสรรพสิ่งได้ง่ายขึ้น

ผู้วิจัยจึงสนใจค้นหา**แนวทางการประยุกต์ใช้แนวคิดจิตตปัญญาศึกษาภายใต้บริบทของร้านกาแฟ เพื่อให้ร้านกาแฟเป็นช่องทางหนึ่งที่จะบรรเทาปัญหาภายในจิตใจและพัฒนาทักษะชีวิตของคนในสังคมเมืองได้** เนื่องจากจิตตปัญญาศึกษาเป็นแนวทางการศึกษาที่เน้นเรื่องความรู้ความเข้าใจมิติภายในของตนเอง อันเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้ชีวิตเกิดความสมดุล จากการเท่าทันความรู้สึกนึกคิดของตน การเชื่อมโยงสัมพันธ์โลกภายในของตนเองกับโลกภายนอก ผ่านเครื่องมือหรือกระบวนการเรียนรู้ที่เอื้อให้ผู้เรียนผ่านประสบการณ์ตรง เรียนรู้ใคร่ครวญด้วยหัวใจ จนเกิดความเข้าใจใหม่ที่ขยายกว้างมากขึ้น หัวใจที่กว้างมากขึ้นนี้จักนำไปสู่การตระหนักรู้ถึงคุณค่าของสรรพสิ่ง ยอมรับความเป็นไปในโลกต่างๆ เข้าถึงความจริง ความดี ความงาม เพื่อให้ใช้ชีวิตอย่างหลอมรวมและสมดุล มีความสุขอย่างยั่งยืน

จุดร่วมที่เป็นหัวใจสำคัญระหว่างแนวคิดจิตตปัญญาศึกษากับร้านกาแฟนั้นคือ “พื้นที่” ซึ่งการสร้างพื้นที่การเรียนรู้มิติภายในตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้เรียนมากที่สุด คือ ลักษณะของพื้นที่ที่มีบรรยากาศสัปปายะ ผ่อนคลาย เป็นมิตร ปลอดภัย อิสระ เอื้อให้เป็นตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของพื้นที่ร้านกาแฟยุคใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งในการนำแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาไปประยุกต์ใช้ภายในร้านกาแฟ หากแต่ผู้วิจัยยังไม่พบร้านกาแฟใดที่มีการนำแนวทางจิตตปัญญาไปประยุกต์ใช้อย่างเต็มรูปแบบ มีเพียงพื้นที่การเรียนรู้ภายในร้านกาแฟหรือกิจกรรมบางส่วนที่อาจจะใกล้เคียงหรือสอดคล้องกับแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา

ในอนาคต หากร้านกาแฟที่มีพื้นที่การเรียนรู้เพิ่มจำนวนมากขึ้น อาจจะส่งผลให้วิถีชีวิตของผู้คนในสังคมที่ชอบใช้เวลาอยู่ในร้านกาแฟเป็นเวลานาน จนเปรียบเสมือนสถานที่ที่สามรองจากบ้านและที่ทำงาน เข้าถึงโอกาสพัฒนาชีวิตไปในทางที่สร้างสรรค์ได้โดยง่าย รักการเรียนรู้

Copyright by Mahidol University

เกี่ยวกับชีวิตเพิ่มมากขึ้น ย่อมจักทำให้การเปลี่ยนแปลงมวลรวมของสังคมมีแนวโน้มไปในทิศทางที่ดีขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ก็ตามย่อมเกิดจากการเปลี่ยนแปลงจากหน่วยย่อย ๆ เสมอ หากต้องการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ วิธีการเริ่มต้นทางหนึ่งคือ การสร้างการเรียนรู้ให้น่าสนใจ มีประสิทธิภาพ เข้าถึงได้ง่าย และสามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตจริง ผู้วิจัยจึงสนใจการพัฒนาชีวิตผ่านการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ตลอดจนเลือกพื้นที่ที่ผู้คนในสังคมเมืองส่วนใหญ่ใช้เวลานานนั่นคือสถานที่ที่สาม อันได้แก่ ร้านกาแฟ เป็นต้น เพื่อหวังให้ผู้คนตื่นตัวที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและขยายสู่การสร้างสังคมการเรียนรู้ต่อไปในอนาคต

1.2 คำถามวิจัย

1) องค์ประกอบของร้านกาแฟที่มีการประยุกต์ใช้แนวทางจิตตปัญญาศึกษาเป็นอย่างไร
2) ร้านกาแฟที่มีการประยุกต์ใช้แนวทางจิตตปัญญาศึกษามีผลต่อประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของร้านกาแฟที่มีการเรียนรู้มิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา
2) เพื่อศึกษาประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการร้านกาแฟที่สอดคล้องกับแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา

1.4 ประเด็นที่จะศึกษา

1) องค์ประกอบของร้านกาแฟที่มีการเรียนรู้มิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา
2) กระบวนการหรือกิจกรรมภายในร้านกาแฟที่มีส่วนช่วยเสริมสร้างการเรียนรู้มิติภายในต่อผู้ใช้บริการ
3) ประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการภายใต้บริบทของร้านกาแฟ

1.5 ขั้นตอนการวิจัย

Copyright by Mahidol University

การวิจัยนี้มีการดำเนินการวิจัย 5 ขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง
2) การคัดเลือกร้านกาแฟและผู้เข้าร่วมวิจัย

3) เก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นศึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เครื่องมือวิจัยได้แก่
   3.1) การสังเกตอย่างมีส่วนร่วมจากผู้วิจัย
   3.2) การสัมภาษณ์เชิงลึก เจ้าของร้านกาแฟและผู้ใช้บริการร้านกาแฟแห่งนั้นเป็นประจำ
4) วิเคราะห์ข้อมูล
5) สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1.6 นิยามคำศัพท์ปฏิบัติการ

ร้านกาแฟ คือ ร้านที่ขายเครื่องดื่มและอาหาร ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของคาเฟ่ ร้านกาแฟ ร้านน้ำชา ร้านขนมเบเกอรี่ ฯลฯ มีสถานที่นั่งรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งทำกิจกรรมอื่น ๆ ภายในร้านได้ ซึ่งมีลักษณะเป็นพื้นที่กึ่งสาธารณะที่ให้ความรู้สึกถึงความเป็นสาธารณะและความเป็นส่วนตัวในขณะเดียวกัน จึงสามารถพบปะ สังสรรค์ ทำงาน พูดคุยปรึกษากับลูกค้าท่านอื่นในร้าน หรือทำกิจกรรมอื่นได้เป็นระยะเวลาทั้งวัน ซึ่งบรรยากาศของสถานที่แห่งนั้นจะเน้นให้ความรู้สึกความสะดวกสบาย ปลอดภัย เข้าถึงง่ายและเป็นมิตร

จิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ด้วยใจอย่างใคร่ครวญ การศึกษาที่เน้นการพัฒนาด้านในอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ถึงคุณค่าของสิ่งต่างๆ โดยปราศจากอคติ เกิดความรักความเมตตา อ่อนน้อมต่อธรรมชาติ มีจิตสำนึกต่อส่วนรวม และสามารถเชื่อมโยงศาสตร์ต่างๆมาประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้อย่างสมบูรณ์ (ชลลดา ทองทวี และคณะ, 2552 : 27)

กระบวนการเรียนรู้ทางจิตตปัญญา หมายถึง กระบวนการเรียนรู้มิติภายในผ่านเครื่องมือหรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้เรียนรู้เกิดประสบการณ์ตรง ใคร่ครวญตรวจสอบจนกระทั่งสามารถมองเห็นสภาวะอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด มุมมอง กรอบความคิดต่าง ๆ ของตนเอง ที่อาจจะเป็นข้อจำกัดหรือศักยภาพภายในตนที่เอื้อต่อการพัฒนาชีวิตได้อย่างค่อยเป็นค่อยไป การใคร่ครวญตรวจสอบด้วยหัวใจนี้จะทำให้ค้นพบรากเหตุแห่งทุกข์ต่าง ๆ เข้าใจตนเองและผู้อื่นมากขึ้น ตลอดจนพัฒนาไปสู่ความรักความเมตตากรุณาต่อตนเอง เพื่อนมนุษย์ ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม สามารถเข้าถึงความจริง ความดี ความงามได้ นั่นคือ การพัฒนาระดับจิตจาก จิตเล็กไปสู่จิตใหญ่ นั่นเอง

Copyright by Mahidol University

ร้านกาแฟตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา (จิตตปัญญาคาเฟ่) หมายถึง ร้านกาแฟที่มีการประยุกต์ใช้เครื่องมือหรือกระบวนการเรียนรู้ทางจิตตปัญญาศึกษา ที่เน้นให้ผู้เรียนผ่านประสบการณ์ตรง พร้อมใคร่ครวญตรวจสอบด้วยหัวใจ เพื่อพัฒนามิติด้านในของผู้ใช้บริการให้เกิดความตระหนักรู้สภาวะต่างๆตามที่เป็นจริง เข้าถึงความจริง ความดี ความงามของชีวิต ธรรมชาติ และสรรพสิ่ง ตลอดจนเชื่อมสัมพันธ์การตระหนักรู้ต่างๆในการใช้ชีวิตอย่างสมดุลหลอมรวม

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาร้านกาแฟที่มีพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ในด้านต่างๆ โดยศึกษาองค์ประกอบสำคัญของร้านกาแฟที่มีผลต่อการเรียนรู้และพัฒนามิติภายในของผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับแนวทางจิตตปัญญาศึกษา โดยผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาวิจัยจะเอื้อประโยชน์ดังนี้

1) เพื่อให้ผู้ที่สนใจกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือหรือกระบวนการเรียนรู้ภายใต้บริบทร้านกาแฟ หรือสถานที่ที่สาม หรือพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้อื่น ๆ ได้
2) เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านกาแฟสามารถเห็นแนวทางพัฒนาร้านให้เป็นพื้นที่การเรียนรู้ได้
3) เพื่อขยายช่องทางการเรียนรู้มิติภายใน อันนำไปสู่การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ต่อไปในอนาคต

Copyright by Mahidol University

บทที่ 2
ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัย “จิตตปัญญา คาเฟ่: ร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญา” จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาองค์ประกอบของร้านกาแฟที่มีการประยุกต์ใช้แนวทางจิตตปัญญาศึกษา ตลอดจนประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้ใช้บริการร้านกาแฟที่สอดคล้องกับแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาภายใต้บริบทของร้านกาแฟในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงรวบรวมข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ อันได้แก่ แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา เพื่อให้ผู้อ่านได้มีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญแนวทางการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ตลอดจนการนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทต่าง ๆ โดยเฉพาะบริบทของร้านกาแฟ

เนื่องจากในปัจจุบันร้านกาแฟกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมเมือง กำลังขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็วและมีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตผู้คนในสังคมเมือง ในบทนี้จึงรวบรวมความเป็นมาของร้านกาแฟยุคใหม่ในประเทศไทยที่อยู่ท่ามกลางการแข่งขันอย่างรุนแรงในตลาดธุรกิจกาแฟ ร้านกาแฟส่วนหนึ่งจึงพัฒนากิจกรรมและการบริการในร้านกาแฟจนกลายเป็นสถานที่ที่สามเพื่อสร้างแรงจูงใจต่อผู้บริโภค ตลอดจนรวบรวมความหมายและคุณลักษณะของสถานที่ที่สาม สถานที่ที่ผู้คนใช้เวลาส่วนใหญ่ รองจากบ้านและที่ทำงาน

ในบทนี้ ผู้วิจัยรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของร้านกาแฟและสถานที่ที่สามที่มีผลต่อประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้บริโภค อาทิ บทบาทของร้านกาแฟอันเป็นสถานที่รวมกลุ่มของผู้คนในชุมชน พื้นที่แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการเรียนรู้พัฒนาชีวิตตลอดจนช่วยเกื้อหนุนเยียวยาผู้คนในชุมชนในด้านความรู้สึกอีกด้วย

สำหรับงานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบกรณีศึกษาจึงรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยนี้มา ณ ที่นี้ด้วย โดยผู้วิจัยเรียบเรียงข้อมูลดังหัวข้อต่อไปนี้

2.1 ร้านกาแฟยุคใหม่ในประเทศไทย

2.2 ความหมายของสถานที่ที่สาม (Third place)

2.3 แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา

2.3.1 ความหมายจิตตปัญญาศึกษา

2.3.2 โมเดลจิตตปัญญาพฤกษา

Copyright by Mahidol University

2.3.3 กระบวนการเรียนรู้และเครื่องมือการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา

2.3.4 ตัวอย่าง กระบวนการเรียนรู้ตามแนวจิตตปัญญาศึกษาที่ประยุกต์ใช้ในร้านกาแฟ

2.4 งานวิจัยเกี่ยวข้อง

2.5 การวิจัยแบบกรณีศึกษา

2.1 ร้านกาแฟยุคใหม่ในประเทศไทย

สืบเนื่องจากพฤติกรรมการใช้ชีวิตในสังคมเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลให้ปัจจุบันร้านกาแฟในสังคมไทยที่มีจำนวนมากขึ้น ตลอดจนร้านกาแฟยุคใหม่มีบทบาทนอกเหนือจากการเป็นร้านขายเครื่องดื่มและอาหารเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทในการเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจระหว่างวันของคนเมือง หรือใช้เป็นสถานที่สำหรับทำงานเพราะมีบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานนอกสถานที่ หรือเพื่อนัดพบปะสังสรรค์กลุ่มที่มีความชอบหรือวิถีชีวิตที่คล้ายคลึงกัน เพื่อทำกิจกรรมร่วมกันในเวลาว่างให้คลายเหงาจากความรู้สึกโดดเดี่ยวเดียวดายในสังคมที่วุ่นวาย รวมถึงได้รับการสนับสนุนทางความรู้สึกจากสถานที่และผู้คนที่นั่น ด้วยเหตุเหล่านี้เองที่ทำให้การใช้บริการร้านกาแฟมีมากขึ้นและมีผู้ใช้บริการแต่ละครั้งมีระยะเวลานานมากขึ้น

การขยายตัวของธุรกิจร้านกาแฟ ทำให้สามารถแบ่งร้านกาแฟออกได้เป็น 2 ประเภทหลักๆ คือ

1) **คอฟฟี่ช้อป (coffee shop)** ร้านที่มุ่งเน้นขายกาแฟเป็นหลัก อาจจะมีขนมปัง เบเกอรี่เป็นส่วนประกอบด้วยเล็กน้อย มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 49.0 อัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 10 อันเป็นผลมาจากจำนวนของร้านคอฟฟี่ช้อปที่เพิ่มขึ้น จากการขยายตัวของผู้นำตลาดและการเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่ เช่นร้านกาแฟสตาร์บัค, อเมซอน, ทรูคอฟฟี่ เป็นต้น

2) **คาเฟ่ (cafe)** ร้านกาแฟที่ขายอาหารประเภทอื่นควบคู่ไปด้วย ซึ่งมีได้ทั้งอาหารจานหลักและอาหารว่าง มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 51.0 ซึ่งลดลงจากปี 2552 ที่มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 59.0 ซึ่งเป็นผลกระทบจากการขยายสาขาของร้านกาแฟประเภทคอฟฟี่ช้อปที่ผู้บริโภคเข้าถึงได้ง่าย โดยผู้นำตลาดของคาเฟ่ เช่น ร้าน แบล็กแคนยอน เป็นต้น (“ธุรกิจร้านกาแฟในประเทศไทย,” 2558)

นอกจากการแบ่งประเภทของร้านกาแฟแล้ว ยังสามารถแบ่งรูปแบบของธุรกิจร้านกาแฟออกได้เป็น 3 รูปแบบ (“ธุรกิจร้านกาแฟในประเทศไทย,” 2558) ดังนี้

Copyright by Mahidol University

1) **ร้านกาแฟที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ส่วนตัว หรือที่เรียกว่า (Stand alone)** มีลักษณะเป็นร้านตั้งอยู่ส่วนตัว ขนาดพื้นที่ประมาณ 50 ตารางเมตรขึ้นไป

2) **มุมกาแฟ (Corner/Kiosk)** ร้านกาแฟขนาดกลาง ใช้พื้นที่ประมาณ 6 ตารางเมตรขึ้นไป มีลักษณะเป็นมุมกาแฟภายในอาคาร ซึ่งร้านกาแฟประเภทนี้อาจมีการจัดให้มีพื้นที่นั่งเล็กน้อย

3) **รถเข็น (Cart)** ร้านกาแฟขนาดเล็กใช้พื้นที่ประมาณ 3 ตารางเมตร มักไม่มีที่นั่งในร้าน จึงสามารถหาทำเลที่ตั้งได้ง่าย (“ธุรกิจร้านกาแฟในประเทศไทย,” 2558)

2.1.1 ร้านกาแฟที่มีพื้นที่การเรียนรู้ในปัจจุบัน

จากกระแสการเติบโตของธุรกิจกาแฟที่มีการแข่งขันอย่างเข้มข้นในปัจจุบัน ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจกาแฟที่ขายเพียงสินค้าหลัก ได้แก่ อาหารและเครื่องดื่ม มีการปรับตัวเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการของลูกค้าซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจกาแฟพัฒนาการบริการที่หลากหลายและมีบริการเฉพาะกลุ่มเพิ่มขึ้น เพื่อเจาะตลาดกลุ่มเฉพาะ (Niche) ที่ให้ความสนใจองค์ประกอบอื่น ๆ ของร้านกาแฟ นอกเหนือจากการบริโภคกาแฟโดยการนำเสนอบริการรูปแบบอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย อาทิ คาเฟ่สุนัข คาเฟ่แมว สำหรับผู้ที่รักสัตว์ หรือ คาเฟ่ร้านหนังสือ สำหรับให้อ่านหนังสือในร้านฟรี บางแห่งขยายพื้นที่เป็นห้องสมุดและจำหน่ายหนังสือควบคู่ไปด้วย แต่ที่พบเห็นมากที่สุดคือ การให้บริการเฉพาะสำหรับกลุ่มที่ทำอาชีพอิสระ (Freelance) ที่มักจะทำงานนอกสถานที่และไม่เป็นเวลาแน่นอน โดยมีการให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน เช่น โต๊ะทำงาน เครื่องพิมพ์ เป็นต้น (“ธุรกิจร้านกาแฟไทยบริหารอย่างไรให้รุ่ง, 2561)

นอกจากนี้ร้านกาแฟยังมีการจัดพื้นที่กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเอื้อต่อการใช้ระยะเวลาในร้านกาแฟของผู้บริโภคที่ใช้ระยะเวลานานมากขึ้น ซึ่งพื้นที่กิจกรรมมีทั้งพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมส่วนตัวคนเดียว อาทิ นั่งทำงานอิสระ ทำการบ้าน นั่งดูหนังจากคอมพิวเตอร์พกพา นอนอ่านหนังสือ เป็นต้น และกิจกรรมที่ทำเป็นกลุ่ม เช่น นัดพบพูดคุย สังสรรค์ ประชุมปรึกษาหารือกับทีมงาน ติวหนังสือ หรือจะเป็นกิจกรรมยามว่างอย่างการเล่นเกมกระดาน ปักผ้า ล้อมวงสนทนา เสวนากันในประเด็นที่สนใจร่วมกัน เป็นต้น ตลอดจนมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้อีกมากมาย

2.2. ความหมายของสถานที่ที่สาม (Third Place)

โอเดนเบิร์ก (Oldenberg, 1989) เรียกสถานที่แรกว่า บ้านและที่อยู่อาศัย สถานที่ที่สองคือที่ทำงาน ที่ผู้คนใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ที่นั่น และสถานที่ที่สาม ที่สามารถเป็น "จุดยึด" ของชีวิตในชุมชน อำนวยความสะดวกให้คนในชุมชนกว้างขวางขึ้นและมีส่วนร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ เสมอภาคและเท่าเทียมกัน ซึ่งมักจะมีคุณลักษณะดังนี้

Copyright by Mahidol University

- ให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือ จ่ายในราคาถูก
- มีอาหารและเครื่องดื่ม
- สามารถเข้าถึงได้ง่าย เดินทางสะดวก
- คนในกลุ่มมักจะมารวมตัวเป็นประจำ
- สถานที่สะดวกกาย สบายใจ และเป็นมิตร
- สามารถพบเจอได้ ทั้งเพื่อนเก่าเพื่อนใหม่

หรือสามารถระบุคุณลักษณะของสถานที่ที่สามได้อีกแนวทางหนึ่งดังนี้

- **พื้นที่เป็นกลาง ปราศจากอคติ (Neutral ground)** : ข้อบังคับหรือกฎกติกาไม่มีสำหรับผู้ใช้บริการ ปราศจากข้อกำหนดทางสถานะการเงิน แนวคิดทางการเมือง กฎหมาย เชื้อชาติ ศาสนา

- **ต้อนรับทุกชนชั้น (Leveler) :** สถานที่สามไม่ให้ความสำคัญกับชนชั้น ตำแหน่ง คุณวุฒิ วัยวุฒิ ของคนที่เข้ามา

- **สนทนาอย่างอิสระ (Conversation is the main activity) :** คือการสนทนาเป็นกิจกรรมหลัก แต่จะเลือกเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมวงสนทนาได้อย่างอิสระ โดยกิจกรรมที่จัดการสนทนาร่วมจะมีเนื้อหาที่เบา สนุก มีความสุข เป็นธรรมชาติ และส่งเสริมปัญญา

- **เข้าถึงได้ง่าย พร้อมอำนวยความสะดวก (Accessibility and accommodation) :** สถานที่สามเป็นสถานที่ที่เข้าถึงได้ง่าย พร้อมรองรับสิ่งที่ผู้คนตรงนั้นต้องการไว้ โดยผู้คนที่มาจะรู้สึกได้รับการเติมเต็ม

- **กลุ่มลูกค้าประจำ หรือสมาชิกในกลุ่ม ชุมชน (The regulars) :** สถานที่ที่สามมีกลุ่มสมาชิกที่มาประจำ คอยช่วยกำหนดอารมณ์และบรรยากาศของพื้นที่ สมาชิกประจำย่อมดึงดูดผู้มาใหม่ ช่วยคนใหม่ในการต้อนรับและอำนวยความสะดวก

- **บรรยากาศพาเพลิน (The mood is playful):** สถานที่ที่สามเปรียบเสมือนจุดเชื่อมโยงบรรยากาศของพื้นที่ ผู้คนในพื้นที่ และต้อนรับผู้มาใหม่ให้รู้สึกปลอดภัย สบายกาย สบายใจ เป็นตัวของตัวเองได้ในพื้นที่รองรับ

- **ผู้คนอ่อนน้อม เป็นมิตร (A low profile) :** สถานที่ที่สามให้คุณค่ากับความรู้สึกอบอุ่นเป็นธรรมชาติ พร้อมต้อนรับบุคคลที่แตกต่างหลากหลาย และไม่ให้คุณค่าแก่ความหรูหรา โอ่อ่า หรือเย่อหยิ่ง

- **บ้านที่แม้ไม่ใช่บ้าน (A home away from home)** : ผู้ที่อยู่ในสถานที่ที่สามมักจะมีความรู้สึกอบอุ่นเสมือนเป็นเจ้าของพื้นที่ เมื่อใช้เวลาอยู่ที่นั่นพวกเขารู้สึกว่าเหมือนอยู่บ้านตนเอง มาจากถิ่นกำเนิดเดียวกัน ทำให้จิตวิญญาณได้รับการฟื้นฟู

Copyright by Mahidol University

ธีรยุส วัฒนาศุภโชค ให้ความหมายของ Third Place ว่าหมายถึง 'ที่พักใจ' ซึ่งที่พักใจไม่ได้มีเฉพาะบ้านพักตากอากาศ แหล่งท่องเที่ยว สวนธารณะ แต่หมายรวมถึงร้านกาแฟที่มีผู้คนใช้บริการขวักไขว่ แต่คุณสามารถนั่งทำงานได้โดยไม่ใยดีกับความขวักไขว่ที่ว่า หรืออาจจะเป็นร้านหนังสือสักแห่งที่มีมุมสบายๆ สำหรับอ่านหนังสือเล่มโปรดที่ยังไม่ได้จ่ายเงินซื้อ หรือจะเป็นร้านอาหารสักที่ที่เมื่อคุณกินอาหารอิ่มแล้วเกิดเผลอหลับบนเก้าอี้โซฟานิ่มๆก็ได้ (อ้างถึงใน“Third place ธุรกิจชีวิตอินเทรนด์,” 2549)

ณฐกร ขุนทอง (2556) กล่าวว่า หลังจากชีวิตคนเมืองเริ่มเปลี่ยน ผู้คนหันมาเน้น "ความสะดวก" มากกว่า "ความสบาย" และโหยหา "สังคมใหม่" ของตนเอง สังคมที่ไม่ได้หมายถึงแค่บ้านหรือ ที่ทำงาน แต่ยังมีอีกแห่งที่เป็นบ้านหลังที่ 3 หรือ "third place" ที่มีความหมายถึง แหล่งพักพิงระหว่างวัน ระหว่างบ้านและที่ทำงาน มีลักษณะกึ่งทางการที่มีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย มีความรู้สึกเป็นส่วนตัวในขณะเดียวกัน ผู้คนจึงสามารถทำอะไรก็ได้ในสถานที่แห่งนี้ เช่น สามารถทำงานหรือทำการบ้านในร้านกาแฟ นั่งดูภาพยนตร์จากคอมพิวเตอร์พกพาในร้านขนม หรือนอนอ่านหนังสือเสมือนอยู่บ้านในร้านหนังสือแบบนี้

สถานที่ที่สาม (Third place) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางสังคม หรือ แหล่งพักพิงนอกเหนือจาก บ้าน ซึ่งเป็นสถานที่ที่ 1 และที่ทำงาน ซึ่งเป็นสถานที่ที่ 2 โดยมีลักษณะเป็นสถานที่สาธารณะแบบกึ่งทางการ (Informal Public Place) อาทิเช่น คาเฟ่ คลับ สมาคม ห้องสมุดสาธารณะ หรือ สวนสาธารณะ เป็นต้น บรรยากาศของสถานที่แห่งนี้จะเน้นความผ่อนคลาย สะดวกสบาย ปลอดภัย อิสระ เข้าถึงง่ายและเป็นมิตร ผู้คนจึงใช้เวลาส่วนมากที่นี่รองจากบ้านและที่ทำงาน สถานที่แห่งนี้เอื้อให้ผู้คนรู้สึกคุ้นเคยและมีปฏิสัมพันธ์ สนิทสนมกัน ทำให้เส้นแบ่งของความเป็นสาธารณะกับความเป็นส่วนตัวจางลง ผู้คนจึงรู้สึกว่าสามารถทำอะไรก็ได้ในสถานที่แห่งนี้ เช่น ทำงานหรือทำการบ้านในร้านกาแฟเป็นเวลาทั้งวัน นั่งดูภาพยนตร์จากคอมพิวเตอร์พกพาในร้านขนม หรือนอนอ่านหนังสือเสมือนอยู่บ้าน เป็นต้น

สำหรับงานวิจัยนี้ คำว่า **“ร้านกาแฟ”** จะหมายความเฉพาะเจาะจงถึง ร้านกาแฟที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ส่วนตัว หรือที่เรียกว่า (Stand alone) ที่ขายเครื่องดื่มและอาหาร ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของคาเฟ่ คอฟฟี่ช้อป ร้านกาแฟ ร้านขนม ร้านอาหาร ฯลฯ พร้อมด้วยสถานที่นั่งรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งทำกิจกรรมอื่น ๆ ภายในร้านได้ ซึ่งมีลักษณะเป็นพื้นที่กึ่งสาธารณะที่ให้ความรู้สึกถึงความเป็นสาธารณะและความเป็นส่วนตัวในขณะเดียวกัน จึงสามารถพูดคุย สังสรรค์ ทำงาน พูดคุยปรึกษากับลูกค้าท่านอื่นในร้าน หรือทำกิจกรรมอื่นได้เป็นระยะเวลาทั้งวัน ซึ่งบรรยากาศของสถานที่แห่งนั้นจะเน้นให้ความรู้สึกความสะดวกสบาย ปลอดภัย เข้าถึงง่ายและเป็นมิตร

Copyright by Mahidol University

2.3. แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education)

2.3.1 ความหมายจิตตปัญญาศึกษา

แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา หรือ Contemplative Education ริเริ่มแนวคิดมาจากมหาวิทยาลัยนาโรปะ มลรัฐโคโรลาโด ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งให้ความหมายของจิตตปัญญาศึกษาว่า การศึกษาที่มุ่งเน้นประสบการณ์ การตระหนักรู้ การเกิดความเข้าใจอย่างลุ่มลึกจากผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยผ่านวิธีการหรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะช่วยให้เกิดการสังเกตและสืบค้นภายในตนเอง จนเกิดปัญญาหยั่งรู้ มีความรู้ความเข้าใจใหม่เกี่ยวกับตนเอง คนอื่น สังคม ธรรมชาติและสรรพสิ่งจากภายในจิตของตนเองได้อย่างลึกซึ้ง

แม้แนวคิดจิตตปัญญาศึกษาจะริเริ่มมาจากมหาวิทยาลัยนาโรปะ ก็ยังมีนักวิชาการการศึกษาหลายคนที่ให้ความสนใจเกี่ยวกับแนวทางแบบจิตตปัญญาศึกษา หรือ Contemplative Education หรือ Contemplation โดยอธิบายความหมายของคำนี้ ดังต่อไปนี้ (ธนา นิลชัยโกวิทย์ และอดิศร จันทรสุข, 2552 : 35)

โทบิน ฮาร์ท (Tobin Hart) ให้ความหมายว่า “เป็นการใช้วิธีต่าง ๆ เช่น การพิจารณาใคร่ครวญบทกวีและการทำสมาธิที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้จิตที่มีความวุ่นวายอยู่ตามปกติ สงบขึ้น เพื่อบ่มเพาะความสามารถในการตระหนักรู้ การมีใจจดจ่อ และการเข้าใจอย่างชัดแจ้งให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น”

เดบอราห์ เจ เฮย์ (Deborah J. Haynes) ให้ความหมายกว้างๆว่า “วิธีการที่พัฒนาสมาธิและความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เพื่อก่อให้เกิดความตระหนักรู้ และความรักความเมตตา รวมถึงอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำว่า การศึกษา หรือ Education มาจากคำว่า Educare หมายถึง “การดึงออกมา ทั้งในด้านการดึงสิ่งที่มีอยู่แล้วในตัวผู้เรียนในปรากฏออกมา และในการทำให้เกิดการตระหนักรู้ใหม่ หรือเกิดความรู้ใหม่ขึ้น”

อาเธอร์ ซายองซ์ (Arthur Zajonc) กล่าวว่า Contemplation จะทำให้ผู้เรียนเกิดความสัมพันธ์แบบใหม่กับตนเอง ผู้อื่น และโลก ให้ความรู้ที่ไม่ใช่ความรู้บนฐานของข้อมูลและการแยกขาดระหว่างอัตตวิสัยกับภววิสัย แต่เป็นความรู้และปัญญาที่เข้าถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันของสรรพสิ่ง และเป็นการเรียนรู้ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง

สำหรับคำว่า จิตตปัญญาศึกษาในประเทศไทย ในปี พ.ศ.2549 ศาสตราจารย์กิตติคุณสุมน อมรวิวัฒน์ และผู้ทรงคุณวุฒิในเครือข่ายจิตตปัญญาศึกษาได้ร่วมกันให้**ความหมายของจิตตปัญญาศึกษาว่า หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ด้วยใจอย่างใคร่ครวญ การศึกษาที่เน้นการพัฒนาด้านในอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ถึงคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ โดยปราศจากอคติ เกิดความรัก**

Copyright by Mahidol University

ความเมตตา อ่อนน้อมต่อธรรมชาติ มีจิตสำนึกต่อส่วนรวม และสามารถเชื่อมโยงศาสตร์ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้อย่างสมบูรณ์ (ชลลดา ทองทวี และคณะ, 2552 : 27)

ศาสตราจารย์ นายแพทย์ประเวศ วะสี กล่าวว่าจิตตปัญญาศึกษาเป็นการเรียนรู้จิตของตนเองแล้วเกิดปัญญา ปัญญาหมายถึงการเข้าถึงความจริงสูงสุด ซึ่งรวมอยู่ด้วยกัน ความจริง ความดี ความงาม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานในตนเอง เปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดใหม่ รวมถึงมุมมองที่มีต่อเพื่อนมนุษย์และธรรมชาติ โดยเชื่อว่าเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในตนเองก็จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพื้นฐานในองค์กรและสังคม เพื่อให้หลุดจากความติดขัด หรือวิกฤติที่มนุษย์กำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน (ประเวศ วะสี. อ้างถึงใน ธนา นิลชัยโกวิทย์ และอดิศร จันทรสุข. 2552 : 29)

จากความหมายของจิตตปัญญาศึกษาข้างต้น จะเห็นได้ว่า จิตตปัญญาศึกษา เป็นแนวทางการศึกษารูปแบบที่เรียกได้ว่าให้ความสำคัญแก่ความรู้จากการลงมือปฏิบัติจริงมากกว่าองค์ความรู้เชิงทฤษฎี ซึ่งมาจากการตระหนักรู้ภายในจิตที่ทำความเข้าใจต่อสรรพสิ่ง เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงจากภายในสู่ภายนอก นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ ความคิด ความรู้สึก ตลอดจนพฤติกรรมให้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข สมดุล เบาสบาย และเบิกบาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไม่สามารถกำหนดได้อย่างตายตัวเสมือนการทดลองทางวิทยาศาสตร์ว่า การเปลี่ยนแปลงภายในต่าง ๆ จะเป็นอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไร สิ่งที่ทำได้มากที่สุดในการศึกษานี้ คือ การสร้างเหตุปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ให้เอื้อประโยชน์ต่อการเรียนรู้ภายในของผู้เรียนมากที่สุดเท่านั้นเอง

นอกจากนี้จิตตปัญญาศึกษา นับได้ว่าเป็นการศึกษาแบบองค์รวม โดยรวมวิธีการใคร่ครวญความคิด น้อมสู่จิตใจภายใน โดยผ่านความรู้สึกตัวทั่วพร้อม ละวางอคติ หรือความคิดยึดติด หรือองค์ความรู้ทั้งปวง เพื่อให้ก้าวข้ามผ่านความรู้เชิงความคิด หลักการ ตรรกะ ทฤษฎีต่างๆที่เป็นหัวใจของการศึกษาแบบทั่วไป พร้อมทั้งนำตนเองสู่ประสบการณ์ต่างๆทางสังคม ชุมชน ศาสนา เพื่อสร้างเหตุปัจจัยให้เชื่อมโยงความรู้ภายนอกและภายในเข้าด้วยกัน จนเกิดการตระหนักรู้ เข้าใจเชื่อมโยงสัมพันธภาพของสรรพสิ่ง ซึ่งเป็นปัญญาหยั่งรู้ใหม่ อันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตนเองต่อไป

กล่าวโดยสรุปจิตตปัญญาศึกษามีแนวคิดหลักที่ให้ความสำคัญดังนี้ (ชลลดา ทองทวี และคณะ, 2552 : 47- 48)

1) ประสบการณ์ตรงของการเรียนรู้ที่จะนำมาซึ่งความรู้ความเข้าใจที่สัมพันธ์กับชีวิตจริงของผู้เรียน

Copyright by Mahidol University

2) การรับฟังอย่างลึกซึ้งและการเรียนรู้ด้วยใจที่เปิดกว้าง

3) การเคารพศักยภาพในการเรียนรู้ของทุกคนอย่างไร้อคติ

4) การน้อมสู่ใจอย่างใคร่ครวญ

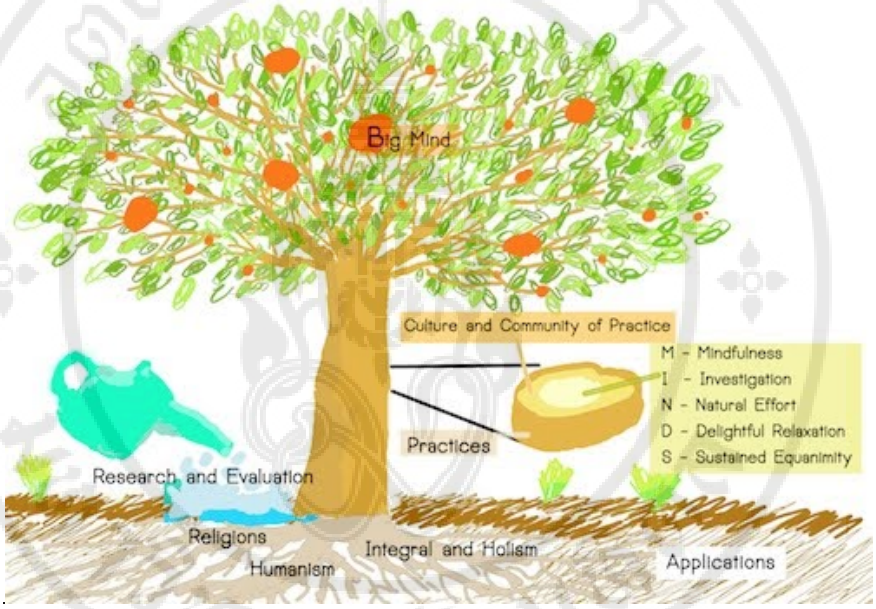
5) การเฝ้ามองเห็นตามความเป็นจริง (meditation)

6) การให้ความสำคัญของความสดในปัจจุบันขณะ

7) คุณค่าและรากฐานทางภูมิปัญญาอันหลากหลายของท้องถิ่นและวัฒนธรรม

8) การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน

2.3.2. โมเดลจิตตปัญญาพฤกษา (Contemplative Education Tree)



หมายเหตุ. “บทความที่ 172 จิตตปัญญาพฤกษา คอลัมน์ ณ พรมแดนแห่งความรู้,” โพสต์ทูเดย์, ฉบับวันที่ 11 ตุลาคม 2552 จาก http://jittapanya.blogspot.com

รูปที่ 1 จิตตปัญญาพฤกษา

โมเดลจิตตปัญญาพฤกษา เป็นโมเดลการอธิบายภาพรวมของแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาผ่านรูปแบบต้นไม้ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

– **ผล** หมายถึง ผลจากการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรงจากการดูจิตของตนเอง เชื่อมโยงกับสรรพสิ่ง จนเกิดปัญญาได้

– **ราก** หมายถึง ต้นกำเนิดแนวคิดหรือกระบวนทัศน์พื้นฐานที่มาของจิตตปัญญาศึกษาอันประกอบจากรากทั้งสามได้แก่

1) *แนวคิดเชิงศาสนา* ความเชื่อ ความศรัทธา และญาณทัศนะ เรียนรู้ผ่านศรัทธาต่อพระเจ้า เรียนรู้ผ่านศรัทธาต่อคุรุ เรียนรู้ผ่านการภาวนารูปแบบต่าง ๆ

Copyright by Mahidol University

2) *แนวคิดเชิงมนุษยนิยม* บนฐานความเป็นมนุษย์ สืบค้นศักยภาพภายในของมนุษย์ การเรียนรู้ใคร่ครวญผ่านการเคารพธรรมชาติของผู้เรียน การเรียนรู้ใคร่ครวญผ่านการเรียนรู้เชิงประสบการณ์

3) *แนวคิดเชิงบูรณาการแบบองค์รวม* กระบวนการเรียนรู้ฐานองค์รวม การเรียนรู้ใคร่ครวญผ่านการปฏิบัติบูรณาการอย่างเป็นองค์รวม

– **เมล็ด** หมายถึง ศักยภาพการเรียนรู้ภายในของมนุษย์

– **แก่น** คือ แกนกลางสนับสนุนการพัฒนาสู่จิตใหญ่ ประกอบด้วย การมีสติรับรู้ประสบการณ์ในปัจจุบันขณะ การใคร่ครวญสืบค้นเรียนรู้ การน้อมนำมาปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ความเบิกบาน ผ่อนคลาย มีจิตตั้งมั่นและเป็นกลาง

– **กระพี้** คือ บริบทของการเรียนรู้ตามสภาพแวดล้อมต่าง ๆ อาทิ สังฆะ ชุมชนการเรียนรู้ วัฒนธรรม

– **เปลือก** คือ แนวทางการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติในรูปแบบต่าง ๆ

– **กิ่งก้าน** คือ กิจกรรมการเรียนรู้และเครื่องมือในการฝึกปฏิบัติ อาทิ การภาวนา การทำสมาธิ การเดิน โยคะ ศิลปะการต่อสู้ การแสดงละคร การร้องเพลง เต้นรำ การวาดภาพ ระบายสี สุนทรียสนทนา จิตอาสา ฯลฯ

2.3.3. กระบวนการเรียนรู้และเครื่องมือการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา

กระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญา หมายถึง กระบวนการเรียนรู้มิติภายในผ่านเครื่องมือหรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้เรียนรู้เกิดประสบการณ์ตรง ใคร่ครวญตรวจสอบจนกระทั่งสามารถมองเห็นสภาวะอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด โลกทัศน์ กรอบความคิดต่าง ๆ ของตนเอง ที่อาจจะเป็นข้อจำกัดหรือศักยภาพภายในตนที่เอื้อต่อการพัฒนาชีวิตได้อย่างค่อยเป็นค่อยไป การใคร่ครวญตรวจสอบด้วยหัวใจนี้จักทำให้ค้นพบรากเหตุแห่งทุกข์ต่าง ๆ สามารถเข้าใจตนเองและผู้อื่นมากขึ้น ตลอดจนพัฒนาไปสู่ความรักความเมตตากรุณาต่อตนเอง เพื่อนมนุษย์ ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม นั่นคือ การพัฒนาระดับจิตจาก จิตเล็กไปสู่จิตใหญ่นั่นเอง

โดย ประเวศ วะสี กล่าวไว้ในงานประชุมเสวนา “จิตตปัญญาศึกษา : การเรียนรู้จากภายใน” ว่า จิตตปัญญาศึกษา คือ การศึกษาด้านในเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และเกิดการพัฒนาอย่างแท้จริง โดยมีกระบวนการเรียนรู้ดังต่อไปนี้ (ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552 : 31)

1) การเข้าถึง โลกทัศน์และชีวิต เรามองธรรมชาติอย่างไร หากเราเข้าถึงความจริงจะพบความงามในนั้นเสมอ เมื่อเราเข้าถึงธรรมชาติก็จะถึงความเป็นอิสระ

Copyright by Mahidol University

2) กิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวกับชุมชน ดนตรี ศิลปะ กิจกรรมอาสาสมัคร สุนทรีสนทนา เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองและพัฒนาจิตใจ

3) การปลีกวิเวกไปอยู่ในธรรมชาติ สัมผัสธรรมชาติ ได้รู้ใจตนเองเมื่อจิตสงบเชื่อมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับธรรมชาติ จะเกิดปรากฏการณ์ต่าง ๆ ขึ้น

4) การทำสมาธิ

หลักการพื้นฐานในการจัดกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญา (7C's) (ธนา นิลชัยโกวิทย์ และอดิศร จันทรสุข, 2552 : 70)

1) หลักการพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญ (Contemplation) คือ การเรียนรู้ผ่านการใคร่ครวญด้วยสภาวะจิตใจผ่อนคลาย เบิกบาน และพร้อมที่จะเรียนรู้

2) หลักความรัก ความเมตตา (Compassion) คือ การเปิดพื้นที่การเรียนรู้ที่มีการโอบอุ้ม ดูแลสภาวะภายในต่าง ๆ ของผู้เรียนและกลุ่มการเรียนรู้ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมโดยรวม

3) หลักการเชื่อมโยงสัมพันธ์ (Connection) คือ การนำประสบการณ์การเรียนรู้เชื่อมโยงเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ภายใน ตลอดจนบูรณาการสู่ชีวิตจริง เพื่อการเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างปัจเจก ชุมชน สังคม และโลก

4) หลักการเผชิญหน้า (Confronting) คือ การเปิดพื้นที่ให้ผู้เรียนก้าวออกจากพื้นที่ปลอดภัยของตนเองและก้าวสู่พื้นที่เสี่ยงซึ่งเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้เข้าใจข้อจำกัดและศักยภาพในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

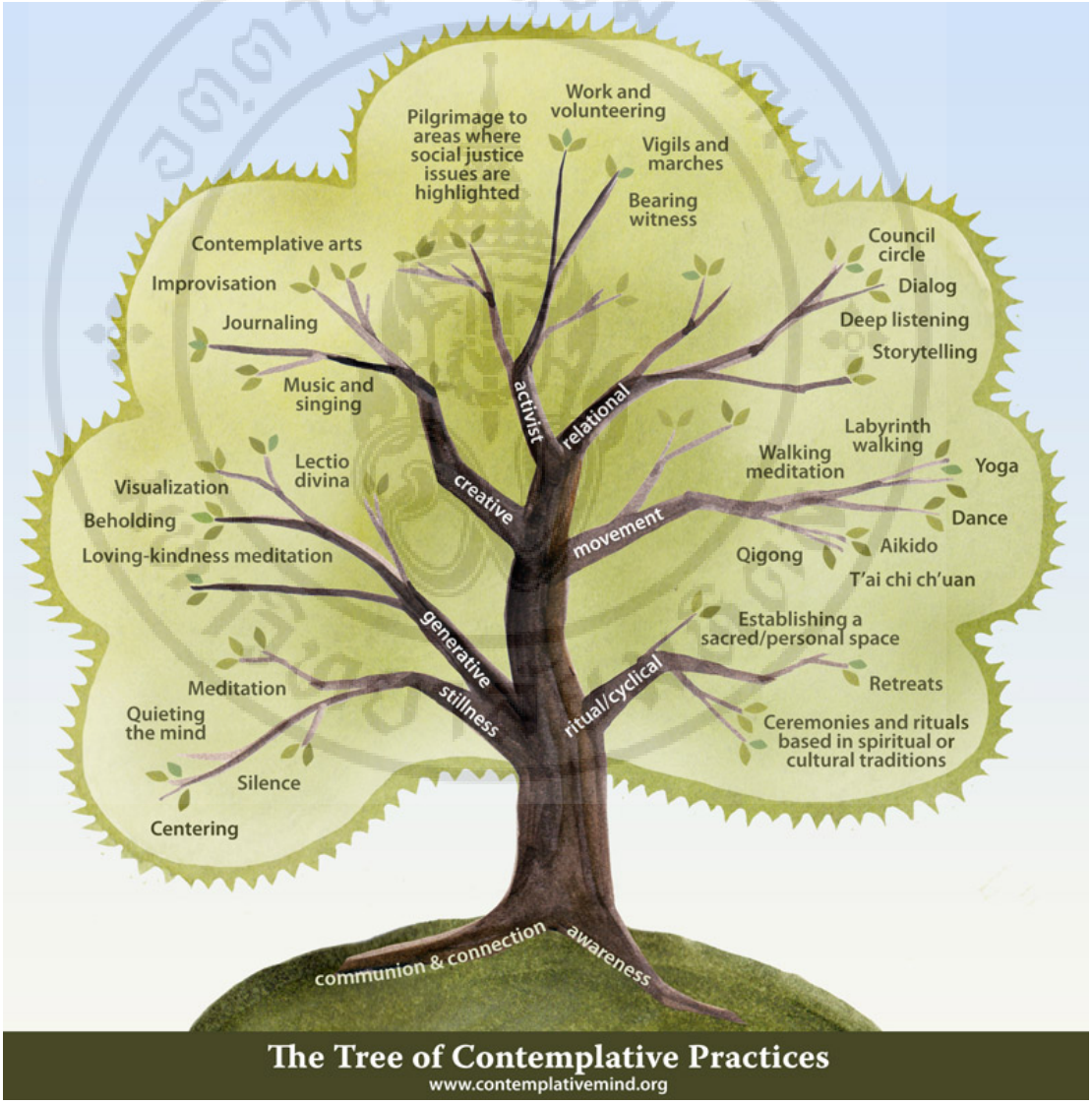
5) หลักความต่อเนื่อง (Continuity) คือ การเรียงร้อยการเรียนรู้เรื่องต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อบ่มเพาะเมล็ดพันธุ์การเรียนรู้ ให้เกิดพลังพลวัตแห่งการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลอย่างต่อเนื่อง

6) หลักพันธสัญญา (Commitment) คือ การเอื้อให้ผู้เรียนรู้ตระหนักในความสำคัญของสิ่งที่เรียนรู้และพร้อมนำกลับไปประยุกต์ใช้ หรือฝึกปฏิบัติในชีวิตประจำวันอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนได้

7) หลักชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community) คือ พื้นที่ปลอดภัยทางด้านการเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดที่แท้ระหว่างกลุ่มผู้เรียนรู้ ซึ่งเกิดขึ้นได้ผ่านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนระหว่างผู้เรียนรู้ ความเมตตากรุณาต่อกันและกันในการเรียนรู้และเติบโตภายใน ตลอดจนการถักทอเครือข่ายความสัมพันธ์ผ่านการแลกเปลี่ยนโอบอุ้มดูแลซึ่งกันและกัน

Copyright by Mahidol University

The Center for Contemplative Mind in Society (2000) แสดงกรอบแนวทางการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา โดยเปรียบเสมือนต้นไม้แห่งจิตตปัญญา (The Tree of Contemplative Practices) โดยส่วนเปลือกของต้นไม้เป็นแนวทางการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติและมีกิ่งก้านสาขาเป็นเครื่องมือการเรียนรู้และรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ จะสามารถแบ่งประเภทของแนวทางการฝึกปฏิบัติออกเป็น 7 แนวทางหลัก ดังนี้



© The Center for Contemplative Mind in Society, *Concept & design by* Maia Duerr*; illustration by Carrie Bergman*

รูปที่ 2 The Tree of Contemplative Practices หมายเหตุ. ที่มา www.contemplativemind.org

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 1 ตัวอย่างแนวทางการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา

แนวทางการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติ	เป้าหมายการเรียนรู้	ตัวอย่าง รูปแบบกิจกรรม / เครื่องมือ
1) การฝึกผ่านการสงบนิ่ง (Stillness Practices)	การพัฒนาสมาธิและความสงบตั้งมั่นของร่างกายและจิตใจ	การสงบนิ่ง การทำสมาธิ การปลีกวิเวกหรือการเข้าเงียบ การรวมใจเป็นหนึ่ง
2) การฝึกผ่านกิจกรรมรังสรรค์ (Generative Practices)	การพัฒนาความคิด มุมมอง จิตใจ ให้เกิด ความรัก ความเมตตา ความเอื้อเฟื้อเกื้อกูล	การสวดแผ่เมตตาภาวนา ทงเลน การสังเกตพิศมัยดู การระลึกถึงภาพปรากฏ
3) การฝึกผ่านกระบวนการเชิงสร้างสรรค์ (Creative Practices)	การพัฒนาญาณทัศนะผ่านความอิสระจากภายในใจถ่ายทอดสู่ผลงานต่าง ๆ	การร้องเพลง เล่นดนตรี ศิลปะการแสดง การวาดอักษร การจัดดอกไม้ การจดบันทึก
4) การฝึกผ่านกิจกรรมทางสังคม (Activist Practices)	การเรียนรู้ผ่านชีวิตจริงที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ ทั้งผู้คน สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อปรับสมดุลโลกภายนอกและภายในของตนเอง	กิจกรรมจิตอาสา เดินจาริกผ่านชุมชนอารยธรรมต่าง ๆ การเจริญสติในชีวิตประจำวัน
5) การฝึกผ่านกิจกรรมสัมพันธ์ (Relational Practices)	การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างตนเองและผู้อื่นผ่านการสื่อสารสะท้อนโลกภายในซึ่งกันและกัน และการเข้าถึงปัญญาสะสมจากการรวมกลุ่ม	การฟังอย่างลึกซึ้ง สุนทรียสนทนา เสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ การเปิดวงคุย การเล่นเกมกระดาน
6) การฝึกผ่านการเคลื่อนไหว (Movement Practices)	ฝึกสังเกต รับรู้ ร่างกายภายในและภายนอก โดยมีสติอยู่กับการเคลื่อนไหวร่างกาย	การเดินภาวนา โยคะ ชี่กง รำมวยเต้นรำ ศิลปะการต่อสู้
7) การฝึกผ่านพิธีกรรมศักดิ์สิทธิ์ (Ritual/Cyclical Practices)	ฝึกสัมผัสพลังงานจากธรรมชาติอันบริสุทธิ์หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เพื่อเปิดรับญาณทัศนะหรือความรู้ต่าง ๆ	พิธีกรรมทางศาสนา ลัทธิ ความเชื่อต่าง ๆ การสวดมนต์ การจำศีลค่ายภาวนา

แนวทางการฝึกปฏิบัติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ตลอดจนเครื่องมือการเรียนรู้วิธีการ สามารถทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของผู้ฝึกปฏิบัติซึ่งสามารถเลือกแนวทางการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและสังเกตการเปลี่ยนแปลงภายใน การเติบโตภายในตนเองอันเป็นประสบการณ์การเรียนรู้เฉพาะของแต่ละคนในการฝึกฝนพัฒนาตนเอง เพื่อผลลัพธ์ในการมีชีวิตที่สมดุลทั้งร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ อันนำมาซึ่งความสงบสุขจากภายในอย่างแท้จริง

Copyright by Mahidol University

อนึ่งผลลัพธ์ของผู้ฝึกปฏิบัติจะพัฒนาเร็วหรือช้านั้น ขึ้นอยู่กับเหตุปัจจัยของแต่ละคน โดยผู้ฝึกปฏิบัติสามารถเลือกฝึกวิธีใดวิธีหนึ่งหรือฝึกหลายวิธีในการฝึกฝนได้เช่นเดียวกัน แต่จากการผลการสำรวจของ Institute of Noetic Sciences ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้รายงานผลการสำรวจปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมี 3 ประการ ได้แก่ ความตั้งใจ (Intention) การมีสมาธิแนวแน่ (Attention) และการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง (Repetition) (ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552 : 38)

การนำแนวคิดจิตตปัญญาตลอดจนกระบวนการเรียนรู้และเครื่องมือต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ในวงการต่าง ๆ นั้น ควรคำนึงถึงบริบทและเงื่อนไขข้อจำกัดของแต่ละบุคคลและสังคม อันได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ วัย พื้นฐานครอบครัว วุฒิภาวะ ตลอดจนวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ ศาสนา กรอบแนวคิด ชุดภาษา เนื่องจากโลกภายในจิตใจเป็นส่วนที่ฝังลึกและเป็นจุดเปราะบางของแต่ละบุคคล การจัดกระบวนการเรียนรู้เชิงมิติภายในจึงต้องเลือกเครื่องมือการเรียนรู้อย่างพิถีพิถันให้เหมาะสมกับกลุ่มบุคคลนั้น ๆ เพื่อผลลัพธ์สูงสุดของผู้เรียนรู้

สำหรับงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของร้านกาแฟที่มีการเรียนรู้มิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา โดยเฉพาะเจาะจงภายใต้บริบทของร้านกาแฟในปัจจุบัน นอกจากนั้นงานวิจัยนี้ยังศึกษาถึงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการร้านกาแฟว่า มีความรู้สึกนึกคิด หรือการเปลี่ยนแปลงมิติภายในอะไรบ้างที่เกิดขึ้นผ่านการเรียนรู้ภายใต้บริบทร้านกาแฟ ตลอดจนองค์ประกอบอื่น ๆ ที่อาจมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการเรียนรู้มิติภายในของแต่ละบุคคลอีกด้วย

2.3.4 ตัวอย่าง กระบวนการเรียนรู้ตามแนวจิตตปัญญาศึกษาที่ประยุกต์ใช้ในร้านกาแฟ

จากการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับร้านกาแฟที่นำกระบวนการเรียนรู้ตามแนวจิตตปัญญาไปประยุกต์ใช้ พบว่า มีการนำกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาไปประยุกต์ใช้ในร้านกาแฟบ้างแล้ว ได้แก่

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 2 ตัวอย่างกระบวนการเรียนรู้ตามแนวจิตตปัญญาศึกษาที่ประยุกต์ใช้ในร้านกาแฟ

แนวทางฝึกปฏิบัติ	รูปแบบกิจกรรม / เครื่องมือ	ตัวอย่างร้านกาแฟ
– การฝึกผ่านการสงบนิ่ง (Stillness Practices)	– การชงชา ชิมชา	– ชาปัญญา
– การฝึกผ่านการเคลื่อนไหว (Movement Practices)	– โยคะภาวนา	– แสงแดด เฮลท์มาร์ท
– การฝึกผ่านกระบวนการเชิงสร้างสรรค์ (Creative Practices)	– การวาดอักษรและสีน้ำ	– Dialogue Coffee and Gallery – The Black Forest
	– ศิลปะการแสดงและการร้องเพลง	– Fathom Bookspace
	– การจัดดอกไม้ – งานฝีมือ	– แสงแดด เฮลท์มาร์ท – ชาปัญญา – House of Commons Café and Space
	– การเขียนอย่างอิสระ (Intuitive writing)	– Learning Hub Café
– การฝึกผ่านกิจกรรมสัมพันธ์ (Relational Practices)	– การฟังอย่างลึกซึ้ง สุนทรียสนทนา เสวนาแลกเปลี่ยนความรู้	– Fathom Bookspace – Dialogue Coffee and Gallery – Learning Hub Café – Let say Café
	– การเล่นเกมกระดาน	– Fathom Bookspace – Learning Hub Café – Let say Café – House of Commons Café and Space

ก) การฝึกผ่านความสงบนิ่ง

การฝึกผ่านความสงบนิ่งไม่ได้หมายความถึงการทำสมาธิโดยการนั่งอยู่เฉย ๆ เพียงอย่างเดียว หากแต่หมายรวมถึง การเจริญสติ หรือ การระลึกรู้ รู้สึกตัวทั่วพร้อม เป็นการฝึกปฏิบัติรูปแบบหนึ่ง โดยใช้การเฝ้าสังเกตอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งทางกาย วาจา และใจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เห็นชัดตามสภาวะที่แท้ของสิ่งต่าง ๆ โดยปราศจากการปรุงแต่งของจิต ผ่านความคิด อารมณ์ หรือความรู้สึกที่มักจะเกิดอย่างอัตโนมัติ หากเมื่อเราไม่สามารถเห็นการปรุงแต่งของจิตได้ทัน จิตที่ปรุงแต่งจักนำพาให้เกิดอารมณ์ขุ่นมัว การเห็นหรือรับรู้คลาดเคลื่อนบิดเบือนจากความเป็นจริง อัน

Copyright by Mahidol University

เป็นรากเหตุของความทุกข์ เพราะฉะนั้นการเจริญสติจึงเป็นการพัฒนาจิตให้มีสติเป็นรากฐานให้มองเห็นสิ่งต่าง ๆ ตามความเป็นจริงโดยปราศจากการปรุงแต่ง อันจักช่วยให้เข้าใจสัจธรรมความจริงของสรรพสิ่ง สามารถเข้าใจตนเองและผู้อื่น ก่อให้เกิดโลกทัศน์ใหม่ที่เปี่ยมด้วย ความรัก ความเมตตาต่อสรรพชีวิต ทำให้สามารถใช้ชีวิตอย่างหลอมรวมกับธรรมชาติ เข้าถึงความจริง ความดี และความงาม ซึ่งการเจริญสติสามารถฝึกฝนได้ตลอดเวลา ผ่านการระลึกรู้อิริยาบถต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการยืน เดิน นั่ง นอน ในชีวิตประจำวัน อย่างตรงไปตรงมา โดยไม่หลงตามอารมณ์ใดก็ตาม

ในร้านกาแฟ มีการนำแนวทางการสงบนิ่งและการเจริญสติเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมภายในร้านหลากหลายรูปแบบ อาทิ กิจกรรมการชงชา เป็นกิจกรรมที่ให้กำหนดให้นำจิตจดจ่ออยู่ที่กิจกรรมชงชาเพียงอย่างเดียว พร้อมทั้งใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นผ่านอายตนะทั้ง 6 ได้แก่ รูปจากการมองเห็นถ้วยชา ใบชา อุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนสีของน้ำชา ที่ค่อย ๆ เปลี่ยนแปลงทีละเล็กทีละน้อย เมื่อโดนกระทบกับน้ำร้อน เปิดประสาทสัมผัสความรู้สึกอุ่น ๆ จากถ้วยชา รับกลิ่นของถ้วยชา ใบชา ควันจากน้ำชา ก่อนที่จะลิ้มรสสัมผัสของน้ำชาที่ค่อยๆเคลื่อนเข้าไปภายในปากรสชาติต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทุกขณะตลอดกระบวนการชงชา การชงชา ถือเป็นกิจกรรมหนึ่งที่สามารถช่วยทำให้จิตใจจดจ่อกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดจนเกิดสมาธิจิต จิตใจสงบ มั่นคง

ข) การฝึกผ่านการเคลื่อนไหว

การเคลื่อนไหวร่างกาย โดยการรู้สึกตัวทั่วพร้อม ทั้งร่างกายภายนอกในการเคลื่อนไหวท่วงท่า อิริยาบถต่าง ๆ การรับรู้ความรู้สึกอุ่น ร้อน อ่อน แข็งจากการสัมผัส การรับรู้การไหลเวียนของโลหิต รับรู้ลักษณะการเคลื่อนของลมหายใจ ตลอดจนความละเอียดของอารมณ์ ความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงทุกขณะ ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก เหนื่อย เบื่อ ง่วง หิว พอใจ ไม่พอใจ หงุดหงิด โกรธ เป็นต้น การฝึกฝนการรับรู้ผ่านการสังเกตอาการเคลื่อนไหว ทั้งจากร่างกาย ความคิด จิตใจ เพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ภายในตน คุ้นชินกับอาการที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน พร้อมเรียนรู้อาการต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อปรับให้ร่างกาย ความคิด จิตใจ เข้าสู่ภาวะสมดุล สงบ เบิกบาน และผ่อนคลาย ก่อให้เกิดสติสมาธิสำหรับพร้อมใช้ในชีวิตประจำวัน

กิจกรรม โยคะภาวนา เป็นศาสตร์เพื่อการฝึกฝนให้จิตเป็นสมาธิ ช่วยส่งเสริมให้ร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง และเสริมสร้างความสมดุลทางจิตใจ ซึ่งการเคลื่อนไหวในการฝึกโยคะภาวนา ไม่ได้เน้นท่วงท่าที่ซับซ้อนหรือตายตัว เพื่อให้จิตได้รับรู้การเคลื่อนไหวของร่างกายในขณะต่าง ๆ ได้ไม่ยากนัก เมื่อร่างกายเคลื่อนไหวจนมีความตึงหรือเกร็งก็สามารถปรับให้เป็นท่วงท่าที่

Copyright by Mahidol University

สบาย สมดุล ผ่อนคลาย การฝึกโยคะภาวนาเป็นการฝึกเพื่อรับรู้ร่างกายและในสภาวะต่าง ๆ และเรียนรู้ที่จะปรับร่างกายและจิตใจให้อยู่ในภาวะสมดุล อันนำมาซึ่งความสงบในจิตใจ

กุลธิดา แซ่ตั้ง (2559) ครูโยคะ จากสถาบันโยคะวิชาการ มูลนิธิหมอชาวบ้าน กล่าวว่า *โยคะภาวนาเป็นการผสานท่าอาสนะต่าง ๆ เข้ากับการหายใจ คำว่าภาวนา แปลว่าทำให้เจริญมากขึ้น ส่วนคำว่าโยคะมาจากรากศัพท์ แปลว่าการรวมกายและจิตเข้าด้วยกัน เพราะฉะนั้นจึงเป็นการฝึกฝนเพื่อสร้างดุลยภาพของร่างกายร่วมกับการเจริญสติ ช่วยส่งเสริมสุขภาพกาย ปรับสมดุลระบบต่าง ๆ ให้แข็งแรง ดูอ่อนกว่าวัย แล้วยังก่อให้เกิดสมาธิ ส่งผลให้จิตใจสงบ อารมณ์มั่นคง รู้สึกผ่อนคลายโดยสมบูรณ์ ซึ่งแตกต่างจากโยคะโดยทั่วไปที่อาจจะเน้นด้านกายภาพ แต่โยคะภาวนาจะเน้นการฝึกฝนให้จิตเป็นสมาธิ คือการรวมกายและจิตเพื่อความสุขอันแท้จริง จิตสงบได้แม้กายยังคงเคลื่อนไหว*

โยคะเป็นศาสตร์ที่เกิดขึ้นมาตั้งแต่ก่อนสมัยพุทธกาลและได้รับการยอมรับทางวิทยาศาสตร์ว่า หากฝึกอย่างสม่ำเสมอจะมีประโยชน์ต่อทุกส่วนของร่างกายและจิตใจ ในการฝึกก็เพื่อดับการปรุงแต่งของจิต พอทำแล้วจิตใจเราก็ยกสูงขึ้น ไม่ได้มีความอยาก ไม่ได้มีความทุกข์เยอะๆ แต่จะรับรู้ทุกอย่างตามความจริงเหมือนกับคำสอนของพระพุทธเจ้า คือมีสติ อยู่กับปัจจุบันด้วยใจที่เป็นกลางอุเบกขา ก็คือมีสิ่งดีขึ้นก็รู้ว่าเกิด สิ่งไม่ดีขึ้นก็รู้ว่าเกิด ก็เหมือนกับโยคะ พอรู้ว่าตึงเราก็ยอมรับ ไม่พยายามยืดหรือฝืนจนเกินไป พยายามหาความเหมาะสมของสรีระของตนเอง ผู้สูงวัยบางคนอาจสามารถทำท่ายากได้ แต่ต้องปรับตามความเหมาะสม หรือช่วงเวลาตามความเหมาะสม แต่สิ่งสำคัญกว่าในวัยที่มีแต่ความเสื่อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจแบบนี้ การฝึกภาวนา นึกถึงลมหายใจอย่างสมบูรณ์ และฝึกกำหนดลมหายใจอย่างมีสติ จะสามารถช่วยลดความเครียด สร้างความผ่อนคลายในการเยียวยาอาการเจ็บปวดทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และฝึกจิตเพื่อความสุขสงบในชีวิต (“โยคะภาวนาเสริมสุขภาพแบบสูงวัย,” 2559)

ค) การฝึกผ่านกระบวนการเชิงสร้างสรรค์

ศิลปะแขนงต่าง ๆ อาทิ การวาดภาพ ระบายสีน้ำ การเขียนอักษรโดยพู่กันจีน การชมภาพยนตร์ การประดิษฐ์ การจัดดอกไม้ ล้วนเป็นกิจกรรมที่ทำให้จิตมีการจดจ่อ ตื่นตัว มีสมาธิ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการพัฒนาจิตของตนเอง นอกจากนั้นการสร้างสรรค์งานศิลปะถือเป็นเครื่องมือหรือสื่อกลางในการเชื่อมโยงสัมพันธ์ทางความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ของผู้สร้างสรรค์ ให้ถ่ายทอดผ่านผลงานศิลปะได้อย่างอิสระ ปราศจากกรอบแนวคิดที่จำกัด เพื่อสะท้อนความคิด อารมณ์ ความรู้สึก

Copyright by Mahidol University

จากภายในหรือสิ่งที่เป็นนามธรรมอันจับต้องได้ยากให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อให้ง่ายต่อการมองเห็น เชื่อมโยง ใคร่ครวญกับประสบการณ์ในชีวิตจริง เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ของตนเองต่อไป

ง) การฝึกผ่านกิจกรรมสัมพันธ์

สุนทรียสนทนา (Dialogue) เป็นเครื่องมือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการสื่อสารของมนุษย์ โดยมีแนวคิดทฤษฎีที่พัฒนามาจากกระบวนทัศน์ของวิทยาศาสตร์ใหม่ นำโดย เดวิด โบห์ม (David Bohm) นักฟิสิกส์ ที่เชื่อว่าปรากฏการณ์ต่าง ๆ และทุกชีวิตบนโลกนี้เชื่อมร้อยเป็นหนึ่งเดียวกัน ไม่สามารถแยกส่วนออกจากกันได้ แต่มนุษย์ในปัจจุบันกลับใช้กรอบความคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่ถือว่าเป็นความรู้มาเป็นกรอบความคิดในการสื่อสารหรือสนทนาอย่างแยกส่วน จนละเลยมิติของความสัมพันธ์ ความเชื่อ ความรู้สึกภายในของคู่สนทนา อันก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกัน ความขัดแย้งระหว่างกัน หรือขาดศักยภาพในการหาทางออกร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ได้

กิจกรรมสุนทรียสนทนา จึงเป็นการสร้างพื้นที่ร่วมที่สนับสนุนให้เกิดการคิดร่วมกันอย่างเสมอภาค ปราศจากความขัดแย้ง ซึ่งเป็นพื้นฐานของการสร้างการเรียนรู้ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ของสมาชิกภายในวงสนทนา โดยมีกติกาให้ทุกคนในวงสนทนามีสติ ตื่นตัว เปิดหัวใจรับฟังอย่างลึกซึ้งตลอดการสนทนา ตลอดจนเคารพความแตกต่างทั้งในด้านความคิด ความรู้สึก การแสดงออกของคู่สนทนา ละวางการตัดสินถูก-ผิด ดี-ไม่ดี ไม่แทรกแซง หรือก้าวก่ายพื้นที่ของการสนทนา หรือแม้แต่การด่วนสรุปผลการสนทนา โดยใส่ใจในคุณค่าของทุกเสียงอย่างเทียม รวมถึงเสียงเงียบก็เป็นเสียงหนึ่งที่มีความหมายสำคัญเช่นกัน หากเมื่อมีเสียงจากภายในของเราต้องการเผยออกมา เสียงที่เปี่ยมด้วยสติ ตื่นรู้ ก็สามารถเปิดเผยเสียงต่าง ๆ ออกมาได้อย่างอิสระ ลักษณะการสนทนาภายในวงสุนทรียสนทนานี้จะไหลเลื่อนเคลื่อนประเด็นต่าง ๆ ออกมา เพื่อให้เกิดการสืบค้นใคร่ครวญ ลำดับความเป็นมาเป็นไปของประเด็นต่าง ๆ ซึ่งในระหว่างนี้สมาชิกในวงจะได้มีโอกาสสำรวจการให้คุณค่าของประเด็นต่าง ๆ ภายในตนเอง รวมทั้งรับรู้แจ้งถึงการให้คุณค่าในแง่มุมต่าง ๆ ของสมาชิกในวง ทำให้เกิดความเข้าใจที่กว้างขวางลุ่มลึกมากขึ้น จนถึงภาวะที่สมาชิกในวงรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน ความรู้สึกต่อเสียงภายในวงจะเสมือนเสียงจากตัวเรา ประเด็นต่าง ๆ จะค่อย ๆ คลี่คลายจนเกิดความหมายใหม่ หรือทางออกใหม่ที่เป็นความหมายร่วมของวงสนทนา นั่นคือระดับสูงสุดของวงสุนทรียสนทนาที่สามารถทำให้มนุษย์เชื่อมโยงกันได้ในระดับจิตวิญญาณ

นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมสัมพันธ์อื่น ๆ ที่มีส่วนช่วยฝึกฝนการสื่อสารที่สร้างสรรค์ระหว่างกัน การแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา เป็นเนื้อแท้กับภายใน ผ่านสติ ตื่นรู้ และใคร่ครวญตลอดการสื่อสาร และรวมถึงการรวมกลุ่มชุมชนที่มีความชอบความสนใจไปใน

Copyright by Mahidol University

แนวทางเดียวกัน เพื่อต่อยอดและแบ่งปันความรู้ร่วมกัน อาทิ กิจกรรมการเสวนาต่าง ๆ การเล่นเกมกระดาน การร่วมแบ่งปันหนังสือหรือแนวเพลงที่ประทับใจ เป็นต้น

2.4. งานวิจัยเกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพื้นที่การเรียนรู้ภายใต้บริบทร้านกาแฟยังไม่พบงานวิจัยใดที่ศึกษาประเด็นนี้โดยตรง หากแต่มีงานวิจัยในต่างประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของร้านกาแฟที่มีต่อวิถีชีวิตของผู้คนในชุมชนนั้น ในแง่มุมต่าง ๆ อาทิ ประสบการณ์จากการใช้พื้นที่และเวลาภายในร้านกาแฟ ซึ่งร้านกาแฟสามารถอำนวยความสะดวกในชีวิตด้านต่าง ๆ ได้นอกเหนือจากการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเพียงเท่านั้น แต่ร้านกาแฟยังมีบทบาทเกื้อหนุนชีวิต โดยเฉพาะด้านอารมณ์ความรู้สึกของผู้ใช้บริการได้อย่างดียิ่ง ซึ่งผลการวิจัยสรุปว่า ร้านกาแฟหลายแห่ง สามารถช่วยเยียวยาความรู้สึกโดดเดี่ยวเดียวดาย หรือ ความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวังในชีวิตจากการสูญเสียได้ ตลอดจนมีการให้ความช่วยเหลือพื้นฐานเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่จากผู้คนภายในร้านกาแฟด้วยกัน และยิ่งไปกว่านั้นร้านกาแฟบางแห่งสามารถเป็นสถานดูแลอย่างไม่เป็นทางการให้แก่คนในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเข้าถึงได้ง่ายกว่าสถานดูแลบำบัดเฉพาะทางอีกด้วย ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมรายละเอียดงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.4.1 งานวิจัยเรื่องความเข้าใจในการใช้พื้นที่และเวลาในร้านกาแฟเฉกเช่นสถานที่ทำงาน (Understanding space and time through the exploration of a cafe as a workplace)

เอริน คริสตี้ (Cristy, 2012) มหาวิทยาลัยรัทเจอร์ ประเทศสหรัฐอเมริกา กล่าวว่า เนื่องจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคโลกาภิวัตน์นี้ที่ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารทางไกลได้ จึงมีอาชีพบางประเภทที่สามารถทำงานนอกสถานที่ได้ทุกที่ทุกเวลานั้นมีจำนวนมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ลักษณะงานผันแปรสู่รูปแบบใหม่ โดยมีความยืดหยุ่นในการทำงานเพิ่มมากขึ้น อย่างเช่นอาชีพที่ปรึกษา พนักงานขายที่ต้องเคลื่อนที่ตลอดเวลา ตลอดจนงานบางประเภทที่มีลักษณะของการจ้างงานแบบชั่วคราว เช่น พนักงานอิสระ พนักงานรับจ้างทั่วไป เป็นต้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ลักษณะการทำงานของผู้คนสามารถเปลี่ยนไป ไม่ต้องทำงานในออฟฟิศประจำเพียงอย่างเดียว แต่สามารถทำงานนอกสถานที่ได้ สถานที่ยอดนิยมสำหรับคนกลุ่มนี้คือการทำงานในพื้นที่สาธารณะอย่างสถานที่ที่สาม อาทิ ร้านคาเฟ่ ร้านหนังสือ เป็นต้น

Copyright by Mahidol University

นอกจากนี้เมื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ที่สาม พบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือ "ผัสสะของสถานที่" เป็นองค์ประกอบสำคัญ โดย แจ็คสัน (Jackson, 1995, อ้างถึงใน Cristy,

2012) ชี้ให้เห็นว่า ประสบการณ์จากคาเฟ่ทำให้ผู้คนจะได้รับกำลังใจและมีพลัง เพราะว่าพวกเขารู้สึกเหมือนอยู่ท่ามกลางโลกรอบตัวเราและในขณะเดียวกันก็รู้สึกมีพื้นที่ส่วนตัวจากโลกข้างนอกเช่นกัน สถานที่ที่สามจึงสามารถเป็นให้ได้ทั้งพื้นที่ส่วนตัวและการแยกตัวคนเดียว หรือจะสนุกสนานและเข้าสังคมก็ได้ ซึ่งสิ่งที่ตามมาคือ สัญชาตญาณที่เรียกร้องให้เขาปรารถนาที่จะกลับมาอีกครั้ง

การศึกษาวิจัยนี้จึงศึกษาลักษณะการใช้พื้นที่ภายในสถานที่ที่สามโดยเลือกร้านคาเฟ่หนังสือที่ผู้คนมักจะเข้ามาทำงานที่นั่น โดยใช้วิธีการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมทั้งหมด 13 ครั้ง ครั้งละมากกว่า 2 ชั่วโมง เพื่อสำรวจว่าผู้คนใช้เวลาและสถานที่สาธารณะเฉกเช่นร้านกาแฟแห่งนี้เพื่อการทำงานอย่างไร

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทางกายภาพของคาเฟ่หนังสือนี้ มีบรรยากาศที่ให้ความรู้สึกสบาย เก้าอี้เป็นโซฟาบุนวม ทำให้รู้สึกเหมือนอยู่บ้าน การทำงานในสถานที่แห่งนี้ยอมรับได้ แม้จะไม่ซื้อเครื่องดื่มหรืออาหารก็ตาม แต่ผู้คนที่นี่ส่วนมากจะซื้อเครื่องดื่มหรืออาหารเมื่อเข้ามาใช้บริการ แม้จะใช้บริการเพียงครู่เดียวก็จะซื้อแบบนำกลับบ้านได้ หรือจะนั่งทำงานนาน ๆ ก็ตาม สำหรับผู้วิจัยเองในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของผู้ใช้บริการคาเฟ่นี้ รู้สึกกังวลหากไม่ได้ซื้อสินค้าของที่นี่เลย แต่จะสบายใจเมื่อได้ซื้ออาหารหรือเครื่องดื่มมาทานในขณะที่ทำงานไปด้วย

กิจกรรมที่เกิดขึ้นในสถานที่แห่งนี้มีตั้งแต่มารับประทานอาหารและเครื่องดื่ม หรือซื้อหนังสือตามปกติ การมานั่งทำงาน หรือพบเพื่อนเพียงครู่หนึ่ง การอ่านหนังสือ การดูหนัง ฟังเพลงโดยใช้หูฟัง การทำงานผ่านคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต สมุด ปากกาในระยะเวลานาน โดยการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล มีเพียงการสบตาทักทายกัน หรือพูดคุยกันสั้น ๆ และเหมือนเป็นที่รู้กันว่าจะไม่ทักทาย หรือ พูดคุยเสียงดัง ที่อาจจะรบกวนคนรอบข้างได้

ด้วยบรรยากาศของสถานที่และสิ่งแวดล้อมทำให้รู้สึกสบาย มีความเป็นส่วนตัวและอยู่ในสังคมขณะเดียวกัน ทำให้การใช้เวลาของผู้คนที่นี่มักจะทำหลายอย่างในขณะเดียวกัน ผสมการใช้ชีวิตส่วนตัว ครอบครัว หรือ ทำงาน โดยไม่แบ่งแยกเวลาสำหรับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อย่างเช่น มีผู้ชายคนหนึ่งเข้ามาในร้านพร้อมลูกสามคน เขาให้ลูกไปเรื่องหยิบหนังสือมานั่งอ่าน ไปซื้อขนมและเครื่องดื่มมารับประทาน ส่วนตัวเขาเองก็หยิบเครื่องคอมพิวเตอร์ และเอกสารขึ้นมาทำงานด้วยในขณะเดียวกัน นอกจากนี้ผู้คนยังเข้ามาที่นี่เพราะสถานที่สะดวกสบายและสัญญาณอินเตอร์เน็ตครบครัน เช่น ในกรณีของชายคนหนึ่งที่ รีบร้อนเข้ามานั่งทำงาน พร้อมบ่นว่า สัญญาณอินเตอร์เน็ตที่บ้านเชื่อมต่อไม่ได้เลยต้องรีบมาทำงานต่อที่นี่

Copyright by Mahidol University

การวิจัยนี้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของสถานที่ที่สามที่มีความสะดวกสบาย เข้าถึงได้ง่าย ไม่มีพิธีรีตองหรือธรรมเนียมปฏิบัติที่เป็นกฎตายตัว อุปกรณ์เครื่องใช้

ครบครันให้ความรู้สึกเหมือนอยู่บ้านหรือที่ทำงาน ตลอดจนลักษณะการใช้เวลาและสถานที่ของผู้คนที่เข้ามาใช้บริการในสถานที่แห่งนี้ซึ่งทำให้ผู้คนรู้สึกเป็นส่วนตัว เข้าออกตอนไหนก็ได้ จะอยู่นานแค่ไหนก็ได้ รวมทั้งทำอะไรก็ได้โดยไม่มีใครมารบกวน เพียงเราไม่ไปรบกวนคนอื่น จึงทำให้สถานที่ที่สามเป็นที่นิยมมากขึ้นในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งงานวิจัยนี้ให้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับคาเฟ่หรือร้านกาแฟที่มีลักษณะเป็นสถานที่ที่สามได้ ทำให้ผู้วิจัยนำข้อมูลไปต่อยอดเพื่อศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นของลักษณะทางกายภาพของสถานที่ที่สามในเมืองไทย ตลอดจนกระบวนการเปลี่ยนแปลงภายในอาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการสถานที่แห่งนั้นต่อไป

2.4.2 งานวิจัยเรื่องแก้วกาแฟกับความรัก การตรวจสอบการสนับสนุนสังคมเชิงพาณิชย์และความผูกพันกับสถานที่ที่สาม (A Cup of Coffee with a Dash of Love, An Investigation of Commercial Social Support and Third-Place Attachment)

มาร์ค โรเซนบาม (Rosenbaum, 2007) มหาวิทยาลัยนอร์ทเทิร์นอิลลินอย สหรัฐอเมริกา งานวิจัยนี้เป็นการแนะนำทฤษฎีเกี่ยวกับการขาดสมดุลในสังคมส่งเสริมผู้บริโภคให้ทดแทนความสูญเสียนั้นด้วยการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือพนักงานในสถานที่เชิงพาณิชย์อย่างสถานที่ที่สามอย่างไร โดยผู้เขียนได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริโภค 84 คนที่ร้านอาหารแห่งหนึ่งที่มีคุณสมบัติของการเป็นสถานที่ที่สาม

ผู้เขียนนำเสนอการสนับสนุนทางสังคมแบบต่าง ๆ และรูปแบบของสถานการณ์ที่กัดกร่อนการสนับสนุนทางสังคมของบุคคลอันเป็นเหตุให้คนได้รับการสนับสนุนทางอารมณ์และมิตรภาพในสถานที่ที่สาม ผู้เขียนทดสอบสมมติฐานที่ว่า ผู้บริโภคได้รับการสนับสนุนทางสังคมในสถานที่ที่สามในขณะที่พวกเขาสูญเสียสังคมข้างนอก ผลการวิจัยพบว่า สมมติฐานเป็นจริง คือ ผู้ใช้สถานที่ที่สามที่เกิดความสูญเสียนั้นได้รับการการสนับสนุนจากสถานที่ที่สาม รวมถึงผู้มีอาการเชิงลบต่าง ๆ นั้นก็ได้รับการเยียวยา ในด้านความเป็นเพื่อน การสนับสนุนทางอารมณ์ และความช่วยเหลือพื้นฐานในชีวิต นอกจากนี้ การวิจัยนี้พบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีประสิทธิภาพมากที่สุดเมื่อมีการส่งมอบมาจากหลายทางที่ไม่ใช่จากผู้ให้บริการทางเดียว แต่มาจากเครือข่ายที่กว้างขวางจากผู้คนที่มีความรู้สึกร่วมหรือตกในภาวะลงเรือลำเดียวกัน หรือประสบการณ์ภายใต้บริบทเดียวกัน

Copyright by Mahidol University

2.4.3 งานวิจัยเรื่อง คาเฟ่ในฐานะที่เป็นพื้นที่ชุมชนแห่งความรัก: การปรับแนวคิดด้านการบำบัดดูแลและพลังงานทางอารมณ์ในชีวิตประจำวัน (The cafe as affective community space: Reconceptualizing care and emotional labour in everyday life)

โจ วอร์เนอร์ (Warner, 2012) กล่าวว่าในทางสังคมศาสตร์ได้ยอมรับความสำคัญของคาเฟ่ที่มีส่วนช่วยเติมเต็มสังคมในด้านการเมือง วัฒนธรรมมาเป็นเวลาช้านานและได้ให้ความสนใจในเรื่องของแหล่งชุมชนผ่านร้านกาแฟ แต่กลับมีงานวิจัยเชิงประจักษ์หรือเชิงทฤษฎีเพียงเล็กน้อยที่สำรวจความคล้ายคลึงกันในเชิงของแนวคิดและการนำไปปฏิบัติใช้จริงระหว่างแนวคิดของคาเฟ่กับแนวคิดของสถานดูแลในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีงานเพียงไม่มากที่เห็นคุณค่าของสถานที่ที่สอดคล้องกับชีวิตประจำวัน อย่างเช่น คาเฟ่ โดยเฉพาะคาเฟ่ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ขาดแคลนนั้นคาเฟ่มีบทบาทอย่างยิ่งต่อชีวิตประจำวันของคนในชุมชน จากกรณีศึกษารายละเอียดของร้านกาแฟได้ค้นคว้าสำรวจความหมายของชุมชน ครอบครัว และบ้าน ในแง่ของการเชื่อมโยงปฏิสัมพันธ์ทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นในชุมชน

งานวิจัยนี้มีรูปแบบการศึกษาแบบชาติพันธุ์วรรณา (Ethnography) โดยใช้เครื่องมือวิจัย อาทิ การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม การสนทนากับลูกค้า พนักงานในร้าน และการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าของร้านคาเฟ่แห่งหนึ่งในสหราชอาณาจักร ชื่อร้าน Anita's café เกี่ยวกับประสบการณ์ต่าง ๆ ภายในร้านคาเฟ่

ผลการวิจัยพบว่าคาเฟ่นี้มีการดูแลชีวิตประจำวันของผู้คนในเชิงอารมณ์ความรู้สึก โดยผ่านคุณลักษณะที่สำคัญของคาเฟ่ 4 ประการ ดังนี้ คือ

1) คาเฟ่เพื่อสังคม ที่ช่วยดูแลอารมณ์ความรู้สึกให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยเป็นผลจากบทบาทและท่าทีของเจ้าของสถานที่ ที่ให้ความใส่ใจกับลูกค้า ผู้ใช้บริการ และพนักงานในร้านด้วยหัวใจเสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน

2) อาหารและเครื่องดื่ม ที่จัดเตรียมไว้จากแนวคิดที่เน้นประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า ซึ่งจะเป็นอาหารที่มีคุณค่าทางสารอาหาร รสชาติดี ในราคาที่เหมาะสมต่อผู้คนที่หลากหลาย

3) ลักษณะความเป็นครอบครัวที่หากลูกค้าประจำไม่ปรากฏตัวหรือเงียบหายไป ก็สามารถสังเกตเห็นได้ เนื่องด้วยความเป็นครอบครัว ความเป็นเพื่อน ที่ใส่ใจกันความเป็นอยู่ อารมณ์ความรู้สึกของกันและกัน

4) คาเฟ่สำหรับทุกคน โดยเจ้าของร้านและพนักงานทุกคนมีจริยธรรมการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใส่ใจลูกค้า ในเชิงอารมณ์ ความรู้สึก ที่เกิดขึ้นในชีวิตส่วนตัวของลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

Copyright by Mahidol University

งานวิจัยนี้สรุปว่า สถานดูแลอารมณ์ความรู้สึกของผู้คนในชุมชนจึงไม่จำเป็นต้องเป็นสถานดูแลอย่างเป็นทางการ หรือให้บริการดูแลจิตใจของคนในชุมชนอย่างเฉพาะเจาะจงเท่านั้น เพราะยังมีพื้นที่อื่น อย่างเช่น ร้านกาแฟ หรือ คาเฟ่ ในชุมชนที่สามารถทำหน้าที่ในการดูแลผู้คนในชุมชนทางด้านจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก และสร้างความสัมพันธ์เสมือนบุคคลในครอบครัวได้เช่นเดียวกัน

2.5. การวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case study)

วิธีการวิจัยแบบกรณีศึกษาเป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งศึกษาส่วนใดส่วนหนึ่งของชีวิตหรือการศึกษาปรากฏการณ์อันใดอันหนึ่งอย่างเจาะลึกภายใต้บริบทใดบริบทหนึ่ง

Creswell (1998, อ้างถึงใน ชาย โพธิสิตา, 2548, น.163) มองวิธีการศึกษาเฉพาะกรณีว่าเป็นวิธีการที่ออกแบบมาเพื่อศึกษา กรณีที่มีขอบเขตชัดเจน อันหมายถึง กรณีที่นำมาศึกษานั้นมีขอบเขตที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง ทั้งในส่วนของเนื้อหา ระยะเวลา และสถานที่หรือบริบท

Stake (2000, อ้างถึงใน ชาย โพธิสิตา, 2548, น.163) รูปแบบการวิจัยแบบกรณีศึกษา คือ วิธีการวิจัยที่เน้นการศึกษากรณีที่เฉพาะเจาะจง โดยมีจุดหลักอยู่ที่สิ่งที่จะศึกษา (case) ซึ่งจะมีลักษณะเจาะจง มีขอบเขตกำหนดชัดเจน มีความสมบูรณ์ในตัวเอง ส่วนเทคนิควิธีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลนั้นสามารถใช้แบบการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณได้

การวิจัยแบบแบบกรณีศึกษามี 3 ประเภทด้วยกัน โดยใช้ความสนใจของนักวิจัยหรือจุดมุ่งหมายในการศึกษาเป็นเกณฑ์ คือ

1) *Intrinsic cases* หมายถึง กรณีศึกษาที่นักวิจัยสนใจอยากรู้อยากทำความเข้าใจ อยากเปิดเผยรายละเอียดของกรณีนั้น ไม่มีจุดประสงค์อย่างอื่น หรือเพื่อสนองความอยากรู้ในสิ่งนั้นเป็นหลัก ซึ่งเป็นกรณีที่น่ารู้และสมบูรณ์ในตัวของมันเอง

2) *Instrumental cases* หมายถึง กรณีศึกษานั้นเป็นตัวอย่างหรือตัวแทนของกรณีอื่นๆ และนักวิจัยต้องการใช้เพื่อแสดงหรือสนับสนุนข้อสรุปอย่างใดอย่างหนึ่งของนักวิจัย

3) อนึ่งทั้งสองประเภทข้างต้นอาจไม่สามารถแยกขาดกันได้ชัดเจนเพราะคุณสมบัติของทั้งสองประเภทนี้อาจมีในกรณีเดียวกันได้ หากแต่ขึ้นอยู่กับว่าผู้วิจัยใช้กรณีนั้นเพื่อวัตถุประสงค์ใดเป็นหลัก

Copyright by Mahidol University

4) *Collective cases* หมายถึง การศึกษาหลายกรณีเพื่อความชัดเจนและความมั่นใจของข้อสรุปที่ได้ สำหรับใช้ในการสนับสนุนเรื่องเดียวกัน

การวิจัยแบบแบบกรณีศึกษามีวิธีการศึกษา 3 รูปแบบ ได้แก่

1) *ศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive)* มุ่งแสดงรายละเอียดพร้อมทั้งบริบทอย่างสมบูรณ์ของปรากฏการณ์ที่เลือกมาศึกษา การนำเสนอเนื้อหาสามารถใช้เทคนิคการบรรยาย ซึ่งสิ่งสำคัญสำหรับรูปแบบนี้อยู่ที่การให้รายละเอียด พร้อมด้วยบริบทของกรณีศึกษา ไม่เน้นการวิเคราะห์

2) *ศึกษาแบบมุ่งการค้นหา (Exploratory)* มีลักษณะเป็นการวิจัยเพื่อหานิยามสำหรับมโนทัศน์ที่ยังไม่ชัดเจนหรือเพื่อสร้างสมมติฐานสำหรับการวิจัยแบบสำรวจที่อาจจะตามมาภายหลัง หรือเพื่อค้นหาว่าประเด็นปัญหาที่แท้จริงของปรากฏการณ์คืออะไร หรือเพื่อการศึกษาลงลึงไปเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งคืออะไร แล้วจึงออกแบบการวิจัยที่มุ่งทำความเข้าใจหรือหาทางแก้ปัญหานั้น ๆ อีกที ซึ่งข้อค้นพบของกรณีศึกษารูปแบบนี้เป็นข้อค้นพบชั่วคราวเพื่อรอการวิเคราะห์เจาะลึกมายืนยันหรือปรับปรุงหลังจากได้ศึกษารายละเอียดแล้ว

3) *ศึกษาแบบมุ่งหาคำอธิบาย (Explanatory)* กรณีศึกษาแบบนี้ไม่ได้มุ่งเพื่อทำความรู้จักหรือเปิดเผยปรากฏการณ์เพียงอย่างเดียว แต่เพื่อหาคำอธิบายที่ยังไม่เคยมีมาก่อนหรือหาคำอธิบายใหม่ กรณีศึกษาแบบนี้เหมาะสำหรับหาคำอธิบายให้แก่ข้อค้นพบจากการศึกษาเชิงปริมาณ ที่ข้อมูลเชิงปริมาณยังไม่สามารถให้คำอธิบายที่น่าพอใจได้

กรณีศึกษาทั้ง 3 รูปแบบข้างต้นนี้ ไม่จำเป็นต้องเป็นอิสระจากกันเสมอไป ซึ่งงานวิจัยหนึ่งเรื่องอาจจะใช้ทั้งรูปแบบพรรณนาและเชิงวิเคราะห์เพื่อหาคำอธิบายในเวลาเดียวกันได้

วิธีการดำเนินการวิจัยแบบกรณีศึกษา

1) *เลือกกรณีสำหรับศึกษา* ควรเลือกกรณีที่มีขอบเขตชัดเจน สมบูรณ์ในตัวเอง ทั้งในส่วนของเนื้อหา เวลา และสถานที่ ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล เหตุการณ์ หรือปรากฏการณ์ ที่มีลักษณะเฉพาะ ในการเลือกกรณีศึกษาสามารถเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ที่สามารถให้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการศึกษาเป็นสำคัญ

2) *รวบรวมข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับกรณีศึกษา* โดยใช้เทคนิคหลายแบบในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น จากการสังเกต การสัมภาษณ์ ค้นคว้าจากเอกสาร หรือโสตทัศนูปกรณ์อื่น ๆ เพื่อหาภาพที่ชัดเจนสมบูรณ์ที่สุดสำหรับกรณีศึกษานั้น

3) *พรรณนารายละเอียดของสิ่งที่ศึกษา* เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

4) *วิเคราะห์และตีความข้อมูล* โดยคำนึงถึงจุดมุ่งหมาย คำถามและวัตถุประสงค์ในการศึกษา ตลอดจนบริบทของกรณีศึกษา

Copyright by Mahidol University

ข้อจำกัดของการวิจัยแบบกรณีศึกษา

1. การเลือกและจำกัดขอบเขตของการศึกษา ไม่มีกรอบที่ชัดเจนมีเพียงหลักกว้าง ๆ ทั้งในแง่ของเนื้อหา เวลา สถานที่ จึงอาจทำให้นักวิจัยมีความลำบากใจในการระบุขอบเขตงานวิจัย

2. การกำหนดจำนวนของกรณีศึกษา หากเป็นการศึกษากรณีเดียวก็ไม่มีปัญหาอะไร และหากจำเป็นต้องศึกษาหลายกรณี ก็อาจจะมีปัญหาในการกำหนดจำนวนกรณี ซึ่งนักวิจัยควรคำนึงถึงจุดมุ่งหมายในการศึกษามาร่วมพิจารณาและความเป็นได้ในเรื่องปัจจัยต่าง ๆ เช่น ทรัพยากร เวลา ฯลฯ

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษาที่มุ่งศึกษาองค์ประกอบของร้านกาแฟในแง่มุมของการเป็นพื้นที่การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการภายใต้บริบทของร้านกาแฟ โดยมีรูปแบบการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive) ที่มุ่งแสดงรายละเอียดขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการ โดยมีประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ ลักษณะเชิงกายภาพของสถานที่ บรรยากาศของสถานที่ กิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในบริบทร้านกาแฟ และเจ้าของหรือทีมงานร้านกาแฟ

Copyright by Mahidol University

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง **"จิตตปัญญา คาเฟ่: ร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญา"** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของร้านกาแฟที่มีการเรียนรู้มิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาภายใต้บริบทของร้านกาแฟในปัจจุบัน และศึกษาประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ โดยศึกษาวิจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ภายในร้านกาแฟ ได้แก่ ลักษณะพื้นที่และบรรยากาศของร้านกาแฟ (Café) การประยุกต์ใช้กิจกรรมหรือกระบวนการเรียนรู้มิติภายในภายใต้บริบทร้านกาแฟ (Café) คุณลักษณะของเจ้าของร้านและทีมงาน รวมถึงประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ที่ใช้บริการ ตลอดจนองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงมิติภายในชีวิตของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นตลอดการใช้บริการร้านกาแฟ

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) แบบกรณีศึกษา วิธีการวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case study) เป็นวิธีการที่มุ่งศึกษาส่วนใดส่วนหนึ่งของชีวิตหรือการศึกษาปรากฏการณ์อันใดอันหนึ่งอย่างเจาะลึกภายใต้บริบทใดบริบทหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยสนใจศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ในบริบทของร้านกาแฟที่สอดคล้องกับแนวทางจิตตปัญญาศึกษา โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตประเด็นการศึกษาได้แก่ ลักษณะเชิงกายภาพของสถานที่ บรรยากาศสถานที่ กิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในสถานที่ คุณลักษณะภายในของเจ้าของร้านและทีมงาน และประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถานที่ดังกล่าว โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง
2) การคัดเลือกร้านกาแฟและผู้เข้าร่วมวิจัย
3) เก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นศึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เครื่องมือวิจัยได้แก่
    3.1) การสังเกตอย่างมีส่วนร่วมจากผู้วิจัย
    3.2) การสัมภาษณ์เชิงลึก เจ้าของร้านกาแฟและผู้ใช้บริการร้านกาแฟแห่งนั้นเป็นประจำ
4) วิเคราะห์ข้อมูล
5) สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

Copyright by Mahidol University

3.2 รายละเอียดขั้นตอนการวิจัย

3.2.1 ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ได้แก่ ลักษณะของสถานที่และบรรยากาศ เครื่องมือ กิจกรรมและกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวกับร้านกาแฟที่มีผลต่อประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการ

3.2.2 ขั้นตอนที่ 2 การคัดเลือกร้านกาแฟและผู้เข้าร่วมวิจัย

1) <u>กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกร้านกาแฟ</u> ที่มีพื้นที่การเรียนรู้ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและมีระยะเวลาเปิดทำการมาแล้วอย่างน้อย 2 ปี เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาจำนวน 2 ร้าน โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เจ้าของร้านและทีมงาน จำนวนร้านละ 2 คน และผู้ใช้บริการร้านกาแฟ 2 ร้านอย่างน้อยร้านละ 3 คน ซึ่งเกณฑ์การคัดเลือกร้านกาแฟมาจากการศึกษาองค์ความรู้และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีคุณลักษณะดังนี้

- <u>*ลักษณะของสถานที่และบรรยากาศ*</u> ต้องมีพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมและมีกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรงที่สอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา

- <u>*คุณสมบัติของเจ้าของร้านหรือผู้บริหารสถานที่*</u> มีทัศนคติที่สะท้อนถึงปรัชญาแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา อันได้แก่ การเห็นคุณค่าและความสำคัญของชีวิตโดยเท่าเทียมกัน การเชื่อมั่นในศักยภาพของมนุษย์ในการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเอง การมีจิตสาธารณะที่มุ่งสร้างสรรค์ประโยชน์สู่สังคม

- <u>*ลักษณะของกิจกรรมสัมพันธ์ภายในร้าน*</u> ผู้คนในร้านกาแฟหรือผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์เชื่อมโยงกับสถานที่ หรือกับพนักงาน หรือกับผู้ใช้บริการในร้านร่วมกันในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากความสัมพันธ์ในเชิงธุรกิจเท่านั้น

2) <u>กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้ใช้บริการร้านกาแฟ</u> เพื่อเป็นผู้เข้าร่วมวิจัยดังนี้

- ผู้เข้าร่วมวิจัยใช้บริการร้านนี้เป็นประจำ อย่างน้อย 5 ครั้ง ครั้งละไม่ต่ำกว่า 3 ชั่วโมง

Copyright by Mahidol University

- ผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นผู้เข้าร่วมกิจกรรมหรือกระบวนการเรียนรู้ตลอดจนจบกิจกรรมแต่ละครั้ง มากกว่า 5 ครั้ง

- ผู้เข้าร่วมวิจัยมีการนำประสบการณ์การเรียนรู้จากร้านกาแฟไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

3) <u>การรับสมัครผู้เข้าร่วมวิจัย</u>

- แจ้งคุณสมบัติและเกณฑ์การคัดเลือกผู้ใช้บริการร้านกาแฟผ่านเจ้าของร้าน เพื่อช่วยคัดเลือกรายชื่อผู้เข้าร่วมวิจัยจำนวนร้านละ 3 คน

- ติดต่อและสัมภาษณ์เบื้องต้น โดยผู้วิจัยและเจ้าของร้าน เพื่อคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัยที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือก

- แจ้งเงื่อนไขของการให้สัมภาษณ์ตามหลักจริยธรรมการวิจัยในคน

- นัด วัน เวลา สถานที่ สำหรับการให้สัมภาษณ์โดยใช้ระยะเวลาสัมภาษณ์ ประมาณ 1- 2 ชั่วโมง

4) <u>เตรียมคำถามสัมภาษณ์เจ้าของร้านและผู้ใช้บริการ</u> ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยนี้

ตารางที่ 3 ตัวอย่าง คำถามสัมภาษณ์ งานวิจัย จิตตปัญญาคาเฟ่: ร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญา

1. เจ้าของร้าน	**2. ลูกค้า**
1.1. ข้อมูลทั่วไป	**2.1. ข้อมูลทั่วไป**
– ชื่อ อายุ ระดับการศึกษา – อาชีพและประสบการณ์ทำงาน – บทบาทและความรับผิดชอบในร้านกาแฟ – งานอดิเรก หรือ ความสนใจส่วนตัว – เป้าหมายในชีวิต – กิจกรรมทางสังคมที่มีส่วนร่วม	– ชื่อ อายุ ระดับการศึกษา – อาชีพและประสบการณ์ทำงาน – งานอดิเรก หรือ ความสนใจส่วนตัว
1.2. ข้อมูลเกี่ยวกับร้านกาแฟ	**2.2. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการร้านกาแฟ**
– ที่มาของการเริ่มต้นสร้างร้านกาแฟ – ทัศนคติ แรงจูงใจหรือแรงบันดาลใจ ในการสร้างร้านกาแฟ – ประสบการณ์การทำงาน/ชีวิต ที่เกี่ยวข้องกับร้านกาแฟ	– ประสบการณ์การใช้บริการที่ร้านกาแฟ – จำนวนครั้ง ความถี่ และระยะเวลาในการมาใช้บริการ – เหตุผลในการตัดสินใจมาใช้บริการร้านกาแฟนี้

Copyright by Mahidol University

– แนวคิดหลักและลักษณะของร้านกาแฟ – วัตถุประสงค์ของร้านกาแฟ – ลักษณะกิจกรรมภายในร้านและพื้นที่การเรียนรู้ภายในร้าน – ลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า – ความสัมพันธ์ระหว่างทีมงานในร้าน ทีมงานและลูกค้า – ประสบการณ์หรือผลตอบรับจากลูกค้า ในเชิงของการใช้บริการคาเฟ่ทั่วไป – ประสบการณ์หรือผลตอบรับจากลูกค้า ในเชิงของการใช้บริการพื้นที่การเรียนรู้ – ประสบการณ์ความประทับใจเกี่ยวกับการทำร้านกาแฟ ในเชิงของการให้บริการคาเฟ่ทั่วไป / พื้นที่การเรียนรู้ / ความสัมพันธ์ – ประสบการณ์ความยากลำบาก ความท้าทาย หรือความคับข้องใจ ที่เกี่ยวกับการทำร้านกาแฟ – ความคาดหวังเกี่ยวกับการทำร้านกาแฟ	– กิจกรรมหรือกิจวัตรในการใช้บริการร้านกาแฟ – คนที่มักจะมาใช้บริการด้วยกัน – ความประทับใจในการมาใช้บริการร้านกาแฟ (เกี่ยวกับร้านกาแฟ พนักงาน ลูกค้าคนอื่น และกิจกรรมการเรียนรู้) – ประสบการณ์การเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ที่ร้านกาแฟนี้ – ผลลัพธ์จากการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ที่ร้านกาแฟนี้ – ประสบการณ์การนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน – การเปลี่ยนแปลงในชีวิตที่ผ่านประสบการณ์เรียนรู้ภายในร้านกาแฟ (ถ้ามี)

3.2.3 ขั้นตอนที่ 3 เก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นศึกษาที่เกี่ยวข้อง

1) <u>สำรวจร้านกาแฟที่มีคุณลักษณะตามเกณฑ์การคัดเลือกร้านกาแฟ</u>ข้างต้น เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาจากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมและการสนทนาเบื้องต้นกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับร้านกาแฟโดยผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยคัดเลือกร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ (Little Tree Café) และร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ (Fathom bookspace) เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษา เนื่องจากมีคุณลักษณะตามเกณฑ์การคัดเลือกร้านกาแฟอย่างครบถ้วน

2) <u>สัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าของหรือผู้บริหารจากร้านกาแฟ</u> ทั้งสองร้าน จำนวน 4 คน ตามแนวคำถามในประเด็นที่ต้องการศึกษาตามแนวคำถามสัมภาษณ์จากตัวอย่างคำถามสัมภาษณ์ข้างต้น ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง (unstructured interview) ในระยะเวลาสัมภาษณ์คนละประมาณ 1- 2 ชั่วโมง โดยสร้างบรรยากาศการสนทนาสบาย ๆ เป็นธรรมชาติ เพื่อเอื้อต่อการให้ข้อมูลตรงตามความเป็นจริงจากผู้เข้าร่วมวิจัย

Copyright by Mahidol University

3) <u>คัดเลือกผู้ใช้บริการจากร้านกาแฟ</u> ทั้งสองแห่ง โดยการสัมภาษณ์เบื้องต้นถึงประสบการณ์ที่ผ่านการเข้าร่วมใช้บริการร้านกาแฟและผลการเรียนรู้และการ

เปลี่ยนแปลงมิติภายใน อันเกิดจากสถานที่ดังกล่าวโดยมีผู้ที่ผ่านการคัดเลือกจากร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ จำนวน 4 คน และร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ จำนวน 3 คน รวมจำนวนทั้งหมด 7 คน

4) สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการ ที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกจากร้านกาแฟ จำนวนทั้งหมด 7 คน ตามแนวคำถามสัมภาษณ์จากตัวอย่างคำถามสัมภาษณ์ข้างต้น ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง (unstructured interview) ในระยะเวลาสัมภาษณ์คนละประมาณ 1- 2 ชั่วโมง โดยสร้างบรรยากาศการสนทนาสบาย ๆ เป็นธรรมชาติ เพื่อเอื้อต่อการให้ข้อมูลตรงตามความเป็นจริงจากผู้เข้าร่วม

3.2.4 ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากร้านกาแฟที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกเป็นกรณีศึกษาทั้งสองแห่ง ได้แก่ ร้านร้านลิตเติลทรี คาเฟ่ (Little Tree Café) และร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ (Fathom bookspace) จากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมของผู้วิจัย และการสัมภาษณ์เจ้าของร้านกาแฟจำนวน 4 คน ตลอดจนผู้ใช้บริการทั้งสองร้านจำนวน 7 คน รวมจำนวน 11 คน

การวิเคราะห์และเรียบเรียงข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อหาประเด็นร่วมที่สำคัญ ในประเด็นหัวข้อหลักสำหรับการวิเคราะห์ดังนี้

1) การวิเคราะห์ลักษณะทางกายภาพ พื้นที่และบรรยากาศของสถานที่

2) การวิเคราะห์ เครื่องมือ กิจกรรม หรือกระบวนการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับแนวทางจิตตปัญญาศึกษาภายใต้บริบทของร้านกาแฟ

3) การวิเคราะห์คุณลักษณะสำคัญของเจ้าของร้านและทีมงานที่มีผลต่อประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ

4) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่ผ่านกระบวนการเรียนรู้มิติภายในที่เกิดขึ้นภายในร้านกาแฟ

3.2.5 ขั้นตอนที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลถึงปัจจัยร่วมที่สำคัญของจิตตปัญญาคาเฟ่: ร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาในประเด็นที่ศึกษา โดยมุ่งตอบคำถามของงานวิจัย 2 ประการอันได้แก่ 1. องค์ประกอบของร้านกาแฟที่มีการเรียนรู้มิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาเป็นอย่างไร และ 2. ประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการร้านกาแฟเป็นอย่างไร

Copyright by Mahidol University

การอภิปรายผล ผู้วิจัยอภิปรายผลถึงองค์ประกอบของร้านกาแฟที่มีผลต่อการเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการร้านกาแฟตามประเด็นที่ศึกษา ข้อค้นพบอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากร้านกาแฟ อัน

ได้แก่ คุณลักษณะของจิตตปัญญาคาเฟ่: ร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้มิติภายใน หัวใจสำคัญของการสร้างพื้นที่การเรียนรู้มิติภายใน ผลลัพธ์ในการสร้างชุมชนการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ผลลัพธ์ในเชิงธุรกิจที่ยั่งยืน ตลอดจนผลลัพธ์ในชีวิตของเจ้าของร้าน

ตลอดจนผู้วิจัยสรุปข้อเสนอแนะจากการวิจัย เพื่อประโยชน์ต่อผู้สนใจเกี่ยวกับงานวิจัยนี้

3.3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมโดยผู้วิจัยต่อสถานที่ กิจกรรม และผู้ใช้บริการในประเด็นที่ศึกษาได้แก่ ลักษณะพื้นที่และบรรยากาศของร้านกาแฟ การประยุกต์ใช้กิจกรรมหรือกระบวนการเรียนรู้มิติภายในภายใต้บริบทร้านกาแฟ และองค์ประกอบอื่น ๆ ภายในร้านกาแฟ

3.3.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าของร้านเกี่ยวกับการบริหารจัดการร้านกาแฟ และผู้ใช้บริการเกี่ยวกับประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ที่ใช้บริการที่เกิดขึ้นจากร้านกาแฟ

3.4. จริยธรรมการวิจัย

เนื่องด้วยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) แบบกรณีศึกษา (Case study) ที่มุ่งศึกษาส่วนใดส่วนหนึ่งของชีวิตหรือการศึกษาปรากฏการณ์อันใดอันหนึ่งอย่างเจาะลึกภายใต้บริบทใดบริบทหนึ่ง ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึงการศึกษาลักษณะเชิงกายภาพ บรรยากาศ กิจกรรม คุณลักษณะของเจ้าของร้านและทีมงาน และประสบการณ์ของผู้ใช้บริการภายใต้บริบทร้านกาแฟ ผ่านการเก็บข้อมูลจากการสังเกตการณ์ร่วมโดยผู้วิจัยและการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าของร้านกาแฟและผู้ใช้บริการร้านกาแฟแห่งนั้นเป็นประจำ จึงมีความจำเป็นที่ต้องดำเนินการวิจัยในคน เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการ ได้แก่ 1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของร้านกาแฟที่มีการเรียนรู้มิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา และ 2. เพื่อศึกษาประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ

ผู้วิจัยตระหนักและเคารพในถึงสิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย โดยเชิญชวนให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเข้าร่วมด้วยความสมัครใจอย่างแท้จริง ปราศจากการถูกบังคับทั้งทางตรงและทางอ้อม การกดดัน การจูงใจ นอกจากนี้ระหว่างการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ผู้วิจัยให้ความสำคัญในการใช้ภาษาและคำพูดที่ให้เกียรติแก่ผู้เข้าร่วมวิจัย ตลอดจนให้ผู้เข้าร่วมวิจัยมีสิทธิโดยชอบธรรมในการขอยุติการให้ข้อมูลได้เสมอ ในกรณีที่ผู้เข้าร่วมวิจัยเกิดความรู้สึกไม่สบายใจ อึดอัด หรือมีเหตุจำเป็นบางประการที่ส่งผลให้ไม่สามารถให้ข้อมูลการวิจัยได้ ตามระยะเวลานัดหมายการเก็บข้อมูลของโครงการ

Copyright by Mahidol University

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัย “จิตตปัญญา คาเฟ่: ร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญา” ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) แบบกรณีศึกษา (Case study) อันมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของร้านกาแฟที่มีการเรียนรู้มิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา และเพื่อศึกษาประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการร้านกาแฟที่สอดคล้องกับแนวทางจิตตปัญญา โดยศึกษาในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ *องค์ประกอบของร้านกาแฟที่มีการประยุกต์ใช้แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา* อาทิ ลักษณะทางกายภาพของพื้นที่และสถานที่ อุปกรณ์และการตกแต่งบรรยากาศภายในร้าน *คุณลักษณะของเจ้าของร้านกาแฟและทีมงาน* รวมถึง*กิจกรรมหรือกระบวนการเรียนรู้ต่างๆ ภายในร้านกาแฟที่สอดคล้องกับ*แนวทางจิตตปัญญา ตลอดจน *ประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการร้านกาแฟภายใต้บริบทของร้านกาแฟ*

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกร้านกาแฟที่ผ่านตามเกณฑ์การคัดเลือกร้านกาแฟเพื่อเป็นกรณีศึกษาจำนวน 2 ร้าน ได้แก่ ร้านลิตเติลทรี คาเฟ่ และร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ และเก็บข้อมูลจากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมของผู้วิจัยในการใช้บริการร้านกาแฟทั้งสองร้านไม่ต่ำกว่า 20 ชั่วโมง

จากนั้นผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าของร้านทั้งสองแห่งจำนวน 4 คน และสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่ผ่านการคัดเลือกจากทั้งสองร้าน จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น 11 คน ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดล้วนยินดีให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเป็นอย่างดี ทำให้ผลจากการเก็บข้อมูลเพียงพอต่อวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้น

การนำเสนองานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยเรียบเรียงข้อมูลตามประเด็นที่ศึกษาดังต่อไปนี้ **กรณีศึกษาที่ 1 ฟาท่อม บุ๊คสเปซ (Fathom Bookspace)** และตามด้วย**กรณีศึกษาที่ 2 ร้านลิตเติลทรี คาเฟ่ (Little Tree Café)** ตามประเด็นดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของร้านกาแฟ
2) องค์ประกอบเชิงกายภาพของร้านกาแฟ
3) กิจกรรมหรือกระบวนการเรียนรู้ภายในร้านกาแฟ
4) คุณลักษณะของเจ้าของร้านและทีมงาน
5) ประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการ

Copyright by Mahidol University

กรณีศึกษาที่ 1 ฟาท่อมบุ๊คสเปซ (Fathom Bookspace)

4.1 ข้อมูลทั่วไป

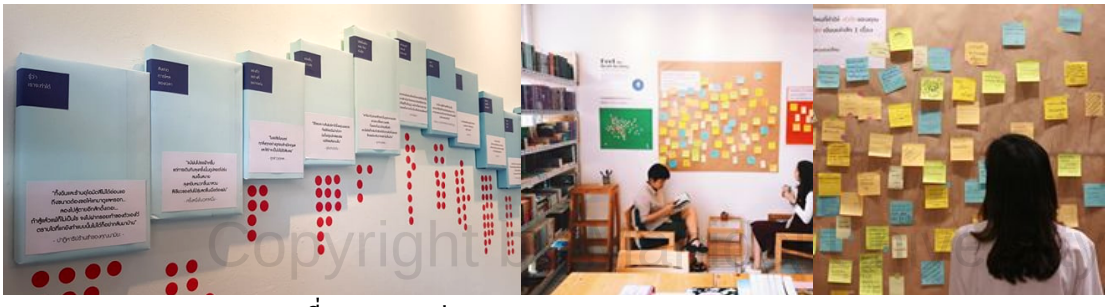
ฟาท่อมบุ๊คสเปซ (Fathom Bookspace) ร้านหนังสือ ห้องสมุดจิ๋ว คาเฟ่ และพื้นที่เรียนรู้

หมายเหตุ. ภาพถ่ายหน้าร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ. จากผู้วิจัย

รูปที่ 4.1 ภาพถ่ายหน้าร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ

ฟาท่อมบุ๊คสเปซ เป็นร้านขายหนังสือห้องแถวขนาดสามชั้น ตั้งอยู่ใจกลางเมืองหลวง ร้านนี้รวบรวมหนังสือจำนวนมากหลากหลายประเภท จัดวางอยู่บนชั้นหนังสือ เรียงบนโต๊ะ และในตู้หนังสือ หนังสือบางเล่มมีบันทึกสั้น ๆ ถึงหนังสือเล่มนั้น ๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ที่เคยอ่านแนบไว้ให้สำหรับผู้มาเยือนอีกด้วย ลูกค้าสามารถเข้ามานั่งอ่านหนังสือได้เสมือนเป็นห้องสมุด หรือห้องอ่านหนังสือส่วนตัว ท่ามกลางบรรยากาศสบาย ๆ ตกแต่งอย่างเรียบง่าย สีสันไม่ฉูดฉาด สว่างด้วยแสงไฟสีเหลืองนวล เสียงเพลงคลอเบา ๆ ให้ความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย และเป็นกันเองจากเจ้าของร้าน

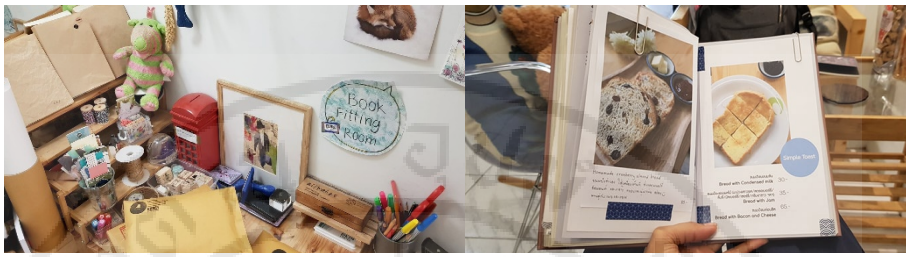
นอกจากนี้ยังมีโซนคาเฟ่เป็นบาร์เครื่องดื่ม ของว่าง และขนม ไว้รองรับสำหรับลูกค้าที่เข้ามาเลือกซื้อหนังสือ นั่งเล่น พูดคุยกัน และลูกค้าที่เข้ามาร่วมในเวิร์คช้อปต่าง ๆ มีเครื่องดื่มหลากหลายประเภท มีทั้งชา กาแฟดริป ช็อกโกแลต ขนม ของว่างไว้ให้บริการ ส่วนลูกค้าที่สนใจหนังสือเล่มไหนก็สามารถเลือกซื้อหนังสือได้ทั้งทางหน้าร้านและออนไลน์อีกด้วย



หมายเหตุ. ที่มาของภาพถ่ายจาก www.facebook.com/Fathombookspace

รูปที่ 4.2 นิทรรศการต่างในร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ

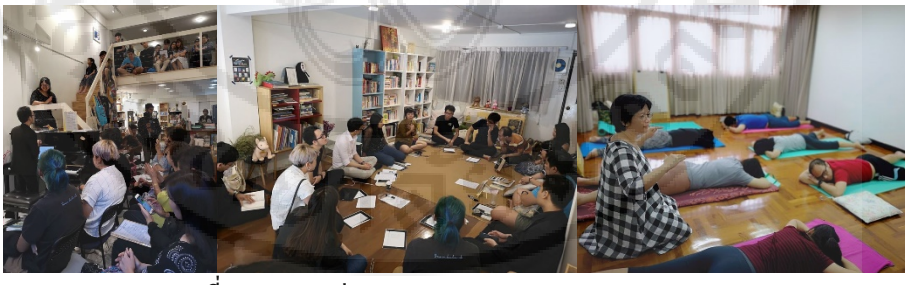
ภายในร้านมีการจัดนิทรรศการอย่างสม่ำเสมอ จากการคัดสรรประเด็นต่าง ๆ ทั้งเรื่องทั่วไปและประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับสถานการณ์ทางสังคม เพื่อชวนให้ลูกค้ามีส่วนร่วมพูดคุยกันในประเด็นดังกล่าว ซึ่งหัวข้อ(theme) ของนิทรรศการจะปรับเปลี่ยนไปทุก 2 - 3 เดือน



หมายเหตุ. ภาพถ่ายคลินิกหนังสือและเมนูอาหาร. จากผู้วิจัย

รูปที่ 4.3 คลินิกหนังสือและเมนูอาหาร

ถัดไปในมุมหนึ่งของร้านจะมีคลินิกหนังสือ สำหรับซ่อมหนังสือทำมือ ลักษณะเป็นโต๊ะเล็ก ๆ ที่เต็มไปด้วยอุปกรณ์ประดับตกแต่งหนังสือ อาทิ กระดาษสี ริบบิ้น เชือก สก๊อตเทป กรรไกร กาว วางไว้อย่างครบครัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำหนังสือที่ตนเองรักมาซ่อม ห่อปก หรือตกแต่งหนังสือได้ตามใจชอบ โดยไม่เสียค่าบริการใด ๆ หากแต่มีกระปุกออมสินเล็ก ๆไว้สำหรับคนที่ประสงค์จะสมทบทุนค่าอุปกรณ์ตามศรัทธา



หมายเหตุ. ที่มาของภาพถ่ายจาก www.facebook.com/Fathombookspace

รูปที่ 4.4 ภาพกิจกรรมต่าง ๆ ในร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ

ส่วนพื้นที่ชั้นสองจัดไว้เป็นพื้นโล่งกว้าง รายล้อมด้วยหนังสือเก่าสำหรับให้อ่านได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย แสงไฟเหลืองนวลสลัวเบาตากว่าพื้นที่ชั้นล่าง มีตุ๊กตา หมอนกอด และโต๊ะเตี้ย ๆ ไม่กี่ตัว วางกองอยู่บนพรมปูพื้น ลูกค้าสามารถมานั่งอ่านหนังสือ นอนเล่น พักผ่อน หรือ พูดคุยกันได้อย่างสบาย ๆ ในบริเวณนี้

ส่วนชั้นสามจะเป็นส่วนของห้องเวิร์คช้อปสำหรับจัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยแต่ละเดือนจะมีกิจกรรมที่แตกต่างกันออกไป กิจกรรมส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการเรียนรู้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้คนเข้าใจตนเอง ผู้อื่น และสังคม เช่น กิจกรรม Transformation game®, กระบวนการละคร, นิทรรศการ, book club, speed dating, book blind date, โยคะภาวนา เป็นต้น

Copyright by Mahidol University

ร้านนี้กำเนิดมาเพื่อสร้างให้เป็นพื้นที่การเรียนรู้ ด้วยความตั้งใจของเจ้าของร้านที่ปรารถนาให้คนใจดีต่อกัน จึงสร้างสรรค์พื้นที่การเรียนรู้แห่งนี้ให้เป็นพื้นที่สำหรับให้ผู้คนได้มีกิจกรรมหรือกระบวนการเรียนรู้เพื่อทำความรู้จักตัวเอง เห็นตนเอง อันนำไปสู่การเห็นคนอื่นและเข้าใจสังคมมากขึ้น เมื่อนั้นคนก็น่าจะใจดีต่อกันมากขึ้น โดยสร้างสรรค์การเรียนรู้ผ่านบรรยากาศ นิทรรศการ หนังสือ วรรณกรรม กิจกรรม กระบวนการเรียนรู้ ละคร ศิลปะ และเครื่องมืออื่น ๆ อีกมากมายที่ร้อยเรียงขึ้นในพื้นที่แห่งนี้

ทั้งนี้เมื่อจุดเริ่มต้นของร้านนี้คือการสร้างพื้นที่การเรียนรู้เพื่อตอบโจทย์สามประการ อันได้แก่ 1. เพื่อทำความรู้จักตัวเอง 2. เพื่อการเข้าใจคนอื่น 3. เพื่อให้เข้าใจสังคมได้มากขึ้น เมื่อนั้นคนก็น่าจะใจดีต่อกันมากขึ้น กิจกรรมต่าง ๆ จึงต้องมีความหลากหลายทั้งในเชิงของเครื่องมือและกระบวนการเรียนรู้ เพราะแต่ละคนมีจริตการเรียนรู้ที่ไม่เหมือนกัน เจ้าของร้านจึงปรารถนาให้ลูกค้าได้ผลลัพธ์จากช่องทางใดทางหนึ่ง

ทั้งนี้ยังรวมถึงการใส่ใจพิถีพิถันในเรื่องของการสร้างบรรยากาศของร้าน ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบ แสง สี กลิ่น การจัดวางเฟอร์นิเจอร์ การจัดนิทรรศการ หรือแม้แต่การปฏิสัมพันธ์ของเจ้าของร้าน เช่น การทักทาย การแสดงความเป็นมิตร ตั้งแต่เริ่มแรกก็สำคัญเช่นกัน ส่วนประกอบและรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ เหล่านี้ จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซเป็นร้านกาแฟที่โดดเด่น แตกต่างและสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าตราบถึงทุกวันนี้ ซึ่งผู้วิจัยแบ่งส่วนผสมของร้านนี้ออกเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ 1. องค์ประกอบของร้าน 2. กิจกรรมและเครื่องมือการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายในร้าน และ 3. ประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมของร้านนี้

4.2. องค์ประกอบเชิงกายภาพ พื้นที่และบรรยากาศ

พื้นที่ของร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซเปรียบเสมือนเป็นห้องสมุด ท่ามกลางบรรยากาศสบายๆ ตกแต่งอย่างเรียบง่าย สว่างด้วยแสงไฟสีเหลืองนวล เสียงเพลงคลอเบา ๆ ให้ความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัย และเป็นกันเองจากเจ้าของร้าน พร้อมด้วยคาเฟ่เป็นบาร์เครื่องดื่มและของว่างไว้รองรับสำหรับลูกค้าที่เข้ามาเลือกซื้อหนังสือ นั่งเล่น พบปะพูดคุยกัน และลูกค้าที่เข้ามาร่วมในกิจกรรมเวิร์คช้อปต่าง ๆ นอกจากนี้ภายในร้านมีการจัดนิทรรศการอย่างสม่ำเสมอเพื่อชวนให้ลูกค้ามีส่วนร่วมพูดคุยกันในประเด็นต่าง ๆ ทั้งเรื่องทั่วไปและประเด็นทางสังคม

ร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซมีองค์ประกอบของพื้นที่และบรรยากาศของร้านกาแฟที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงมิติภายในของลูกค้า อันมีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับสถานที่ที่สาม (Third place) ซึ่งหมายถึง สภาพแวดล้อมทางสังคมหรือแหล่งพักพิง นอกเหนือจากบ้านซึ่งเป็น

Copyright by Mahidol University

สถานที่ที่หนึ่งและที่ทำงานซึ่งเป็นสถานที่ที่สอง โดยมีลักษณะเป็นสถานที่สาธารณะแบบกึ่งทางการ (Informal Public Place) ซึ่งบรรยากาศของสถานที่ที่สามนี้โดยทั่วไปจะเน้นความผ่อนคลาย สะดวกสบาย ปลอดภัย อิสระ เข้าถึงง่ายและเป็นมิตร ผู้คนจึงใช้เวลาส่วนมากที่นี่รองจากบ้านและที่ทำงาน สถานที่ที่สามนี้เอื้อให้ผู้คนรู้สึกคุ้นเคยและมีปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งร้านกาแฟนี้มีลักษณะสอดคล้องกับการเป็นสถานที่ที่สาม (Third place) อันสอดคล้องกับการจัดพื้นที่การเรียนรู้เชิงมิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 พื้นที่สัปปายะ

ดังที่กล่าวมาข้างต้นว่าร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซแห่งนี้บรรจงออกแบบสถานที่ให้โปร่งโล่ง สะอาดตา แสงไฟสีนวลตา ให้ความสว่างกำลังดี ชั้นหนังสือที่วางอย่างเรียบร้อย มีมุมพักผ่อนเบาะนั่งพื้น พร้อมหมอนอิงที่จัดระยะให้ห่างจากทางเดินที่ผู้คนทั่วไปผ่านไปผ่านมา ส่วนการจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ ก็มีระยะห่างระหว่างกันโดยไม่ใกล้ชิดแออัดกันเกินไป มีพื้นที่โต๊ะกลางด้านหน้าที่มีเก้าอี้หลายตัว สำหรับลูกค้าที่สนใจอ่านหนังสือที่ในโต๊ะที่รวมกับคนอื่น เพื่อสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือพูดคุยกันได้ง่ายขึ้น การจัดสถานที่และที่นั่งอันมีความหลากหลายนี้ทำให้ลูกค้าสามารถเลือกที่นั่งที่เหมาะสมกับสภาวะภายในของตนเองได้ หากต้องการความสงบ ผ่อนคลาย พักผ่อน นอนหลับ ก็สามารถไปนั่งหรือนอนที่ชั้นสอง หากต้องการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นก็นั่งบริเวณชั้นหนึ่งด้านหน้า หากต้องการจิบกาแฟ อ่านหนังสือคนเดียวก็สามารถนั่งที่โซนด้านในได้ก็จะไม่มีใครรบกวน เป็นต้น พื้นที่ร้านกาแฟนี้จึงเป็นสถานที่ที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกสบายและผ่อนคลายได้

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : รู้สึกผ่อนคลาย สบาย

“ทุกครั้งที่เข้าเมืองผมจะต้องแวะมาที่นี่ โดยเฉพาะเวลาเหนื่อย ผมก็จะมานอนเล่น มานั่งคุยเล่นกับพี่กุ๊กไก่ บางทีวันธรรมดามันก็จะเงียบ ๆ ก็จะมาแอบหลับงีบหนึ่งก่อนแล้วค่อยตื่นมาทำงาน หรือนัดเจอเพื่อนคุยงานก็จะมานั่งที่นี่ เพราะว่าพื้นที่ หรือ สเปซ มันเคลียร์ โล่ง สบาย มันกลิ้งได้ นอนเล่นได้ ถ้าหากเทียบกับ co-working space ที่อื่นมันก็จะมีความเป็นทางการ มีเก้าอี้ โต๊ะประชุม แต่ที่นี่แบบกลิ้งคุยเล่นไปได้ เพราะบางทีงานหนัก ยืนไม่ไหว ขอกลิ้งบ้าง ถ้าไม่มีคนอื่นอยู่ก็จะแอบกดเปียโนเล่นแต่เล่นไม่เป็นนะ” (คุณป๋อม, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2562)

“ผมว่าจังหวะในร้านฟาท่อมกับร้านอื่นแตกต่างกัน ถ้าจะนึกถึงการเดินเข้าร้านหนังสืออะไรแบบนี้ พลังงานและโฟลว์ (flow) ในนั้นคือเราจะไปนั่งอ่านหนังสือไปเรื่อย ๆ ไม่ได้ บางทีมันก็จะมีคนอื่นที่เดินมาทำให้รู้สึกเกรงใจ เราต้องเร่งไปหาหนังสือ หาเจอ ซื้อ กลับ แต่ว่าถ้าเข้าฟาท่อม

Copyright© by Mahidol University

มันก็เดินไปเรื่อย ๆ มันมีบรรยากาศที่เดินเล่นไปได้ บางทีก็ไม่ได้เร่งเร้าว่าเราจะต้องซื้อเล่มนี้ เราชอบเล่มนี้หรือเปล่า มันมีจังหวะให้ค่อย ๆ เดิน ค่อยๆเลือก บางทีก็เดินผ่านเฉย ๆ บางทีการมาฟาท่อมก็ไม่ได้มาซื้อหนังสือ แต่มาเยี่ยมพี่ ๆ ที่ร้าน มากินกาแฟ นอนเล่น ฟาท่อมไม่เชิงว่าเป็นร้านหนังสือ เป็นร้านนั่งพัก เหมือนมานั่งพัก ทำงาน ใช้ชีวิต ถ้าเกิดหิว วันนี้ขอชา วันนี้ขอช็อคโกแลต มันก็มีให้เลือก ขนาดไม่ต้องการอะไรก็เข้ามาได้ หมายถึงว่าบางทีก็เป็นจังหวะที่เราไม่ได้รู้ความต้องการได้ตลอดเวลาว่าตอนนี้ต้องการ อะไร เป็นจังหวะที่แบบ เอ้อ! ไม่ไหวแล้ว มาเบรก พักก่อน หรือบางครั้งมันเริ่มมีไอเดียปิ๊งแว๊บมาก็ไหล (flow) ไปกับมัน มันเหมือนเป็นพื้นที่ที่มาแลกเปลี่ยน มาใช้ชีวิตอะไรกัน ทำนองนั้น" (คุณป้อม, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2562)

4.2.2 การสร้างบรรยากาศให้อบอุ่น ปลอดภัย และเป็นมิตร

ร้านกาแฟแห่งนี้ เป็นร้านกาแฟที่มีบรรยากาศอบอุ่น เป็นมิตร ทั้งจากพนักงานที่ต้อนรับลูกค้าทุกคนด้วยรอยยิ้มตั้งแต่เปิดประตูร้านเข้ามา การกล่าวคำทักทายผู้มาเยือนทั้งหลาย ตลอดจนการจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในร้านที่น่าสนใจ อาทิ หนังสือที่เรียงรายอยู่บนชั้นหนังสือต่าง ๆ มีกระดาษโน้ตเป็นคำพูดเล็ก ๆ แปะอยู่ ซึ่งมีทั้งคำแนะนำหนังสือหรือความคิดเห็นจากลูกค้าที่เคยอ่านหนังสือเล่มนั้นแล้ว เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การพูดคุยภายในร้าน ซึ่งเป็นการทำให้ลูกค้ามีส่วนร่วมกับหนังสือภายในร้านซึ่งลูกค้าจะรู้สึกถึงมิตรภาพและความอบอุ่นผ่านบรรยากาศเหล่านี้

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า :</u> รู้สึกปลอดภัย อิสระ

"ผมชอบสเปซที่นี่ ผมว่าอย่างแรกเลยคือ เข้ามาที่นี่แล้วรู้สึกปลอดภัย หรือเป็นที่ที่พอเราก้าวเข้ามาแล้ว เรารู้สึกว่ามันไม่เป็นอะไรหรอกถ้าเราจะทำผิดพลาด เราสามารถ unform (ถอดความเป็นตัวเอง) ตัวเองเป็นอะไรก็ได้" (คุณติ๊ก, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2561)

4.2.3 การสานสัมพันธภาพระหว่างผู้คนกับสถานที่ (connection)

การดูแลจัดการพื้นที่เป็นส่วนหนึ่งที่เจ้าของร้านให้ความสำคัญมาก นอกจากพื้นที่และบรรยากาศเชิงกายภาพแล้ว ในเชิงบรรยากาศการเชื่อมสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งหลายให้รู้จักสถานที่เจ้าของร้าน ตลอดจนเครื่องมือ อุปกรณ์ กิจกรรมต่าง ๆ ภายในร้านก็สำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะวันที่มีกิจกรรมหรือกระบวนการเรียนรู้ นอกจากทางเจ้าของร้านจะจัดเตรียมสถานที่ให้เรียบร้อยพร้อมต้อนรับลูกค้าแล้ว ยังต้องเตรียมบรรยากาศให้คนสามารถเชื่อมโยงกับพื้นที่ได้ และรู้สึกสบายปลอดภัย และเป็นมิตรตั้งแต่แรก ๆ

Copyright by Mahidol University

เจ้าของร้านกล่าวว่า *"เวลาที่เราจัดงาน ก่อนจะเริ่มเวิร์คช้อป เราสองคนต้องไปเปิดงานนิดหนึ่ง คือไม่ใช่เพื่อเปิดเอาความสำคัญ แต่ว่าเปิดเพื่อให้คนเชื่อมโยงสัมพันธ์กับพื้นที่ ถ้าหากว่าคนมาแล้วเดินขึ้นตรงไปห้องเวิร์คช้อปเลย เขาจะเหมือนกับว่า เขาไม่รู้จักว่าที่นี่คืออะไร หรือถ้าเขาอยากขอความช่วยเหลือจากที่นี่ ใครจะช่วยเหลือเขาได้ หรือแม้กระทั่งคนมาซื้อหนังสือเราก็ต้องดูว่าเขาต้องการความช่วยเหลือในเรื่องไหน บางคนแค่กล่าวทักทายพอ ไม่ต้องยุ่งไม่ต้องถามไม่ต้องแนะนำ หรือบางคนแบบว่าต้องการความช่วยเหลือที่แบบว่า อยากได้มวลประมาณนี้มันน่าจะมีอะไรบ้าง หรือว่าเราเห็นว่าเขาดูโซนประมาณนี้อยู่ เล่มนี้เขาต้องน่าสนใจแน่เลย มีเล่มนี้ด้วยนะคะ" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2561)*

คุณกุ๊กไก่เจ้าของร้านกล่าวว่า *"วันที่จะมีงานนะ เราก็ต้องคุยกันก่อนเราลงมาว่าวันนี้พวกเราพร้อม ดูคนที่อยู่ที่นี่ก่อนเลย เช่นทีมงาน เพราะจริง ๆ แล้วเราอยู่ท่ามกลางความวุ่นวายนานๆ ไม่ได้ มันเหนื่อย เราไม่อยากคุยกับคนเยอะขนาดนั้น เราก็เลยต้องเซ็ตว่า เราพร้อมจะเจอสิ่งนั้น จะได้ไม่ตกใจนัก เตรียมตัว พร้อมที่จะเป็นวันนี้เราเป็นเจ้าบ้าน เพื่อนจะมาเต็มบ้านเลย และก็โอเค เราต้องคุยกันให้ชัดเจนว่า วันนี้ เราจะต้องเป็นมิตรกับผู้คนตั้งแต่เขาเดินเข้ามาเลย เพราะว่ามันทำ ให้เวลาที่ เดี๋ยวคุยกันก็จะได้คะ ให้เขารู้สึกว่า อ๋อเราคุยได้ อ๋อโอเค ทำยังไงกับคนที่ไม่เคยเข้ามาร้าน เข้ามาแล้วแบบ ฉันจะต้องเอาตัวแปะไว้ตรงไหนนะ ทำอะไรได้บ้างที่นี่หรืออะไรอย่างนี้ จะไปแบบทักทายยังไง ต้องเซ็ตว่าวันนี้ แอฟทีฟมีพลังงานดีพร้อม กระบวนการก็เป็นแบบนั้น" (คุณกุ๊กไก่, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2561)*

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : เชื่อมสัมพันธ์ลูกค้ากับสถานที่

"วันนั้นเรามาถึงเป็นคนแรกด้วยความตื่นเต้น เพราะไม่ค่อยได้ไปไหน จำได้ว่าเดินเข้ามาในร้านแบบเขินมาก แล้วพี่กุ๊กไก่ก็บอกว่า นั่งรอสักพักนะคะ เดินเล่นได้นะคะ เราก็เลยเดินเข้าไปสำรวจร้าน เราก็สะดุดตากับกำแพง คือ พี่กุ๊กไก่เขาเอาใบไม้ไปแปะไว้บนกำแพง เรารู้สึกชอบมากเลยนะ เรารู้สึกว่ามันมีคนแบบเราด้วยที่เห็นว่าใบไม้มันสวยเลยเอาไปแปะ ใบไม้ร่วงก็เอาไปแปะบนกำแพง เห็นแล้วก็ชอบเลย" (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

การตั้งใจใส่ใจรายละเอียดทุกอย่างแม้แต่สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ จากเจ้าของร้าน เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจที่ได้เข้ามาในพื้นที่แห่งนี้ ลูกค้าจึงสัมผัสได้ถึงมิตรภาพที่ส่งมา ทำให้ระดับของความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของร้านกับลูกค้าพัฒนาจนถึงระดับที่กลายเป็นเพื่อนกัน

Copyright by Mahidol University

เจ้าของร้านกล่าวว่า *"จริง ๆ แล้วลูกค้าที่ร้านตอนนี้ ก็มีความเป็นเพื่อนกันนะ หมายถึงว่า แล้วหลายคนบอกว่ามาร้านเหมือนมาบ้านเพื่อน เราก็ไม่ได้ทำตัวเป็นพนักงานร้านด้วยนะ เราก็คุยอย่างนี้ ถ้าคนพร้อมจะคุยเองเราก็คุย ก็เหมือนไปบ้านเพื่อน ก็มีพี่บ้างคนบอกว่า พี่กำลังจะไปที่นั่นที่นี่ อยากได้อะไรไหม หรือว่าบางคนก็มาทักถาม พี่กำลังจะซื้อที่ดินที่นั่นที่นี่ มีคำแนะนำไหม เขาก็คุย ๆเล่นเป็นเพื่อน บางคนก็คิดถึงเรา เราเห็นหนังสือบางเล่มหรือเราจะคิดถึงอันนี้ ใครที่แบบเป็นลูกค้าประจำบ่อย ๆ เจอกัน รู้สึกว่าได้คุยกันแล้วรู้สึกว่า เขาต้องชอบมากแน่ ๆ เลยอะไรอย่างนี้" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2561)*

ทั้งนี้ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในร้าน นอกจากเกิดจากพื้นที่และบรรยากาศแล้ว การพูดคุยกัน การให้ความเป็นกันเอง ก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ความสัมพันธ์ได้พัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ จนสามารถพูดคุยเรื่องส่วนตัว เรื่องชีวิตกันได้ ซึ่งไม่เพียงแต่เกิดกับลูกค้าเท่านั้น แต่หมายถึงทุกคนที่เข้ามามีส่วนร่วมในพื้นที่นี้ด้วย เช่น วิทยากรหรือกระบวนกรที่จัดเวิร์คช้อปก็ตาม ทุกคนจะร่วมมือช่วยกันคิดและเสนอไอเดียในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านการพูดคุยกันเสมอ

ทางเจ้าของร้านกล่าวว่า*"เพราะมันได้คุยด้วยแหละ พอมันได้คุยเราจะเห็นเขาเป็นเพื่อน หรือว่าพี่ที่มาทำเวิร์คช้อป จริง ๆ แล้วมันก็ช่วยเหลือกัน เราก็ไม่ได้จัดการอะไร หรือสนับสนุน (support) อะไรได้ขนาดนั้น บางอันที่เรารู้สึกว่า เราน่าจะแบบต่อยอดอันนี้อย่างไรนะ เขาก็ช่วยคิด ก็สนุกไปด้วยกัน หมายถึงว่างานเวิร์คช้อปมันก็ไม่ได้มาจากการที่ถามว่า พี่คะมาทำอันนี้ให้หน่อยอันนั้นให้หน่อย แต่ว่าแชร์ไอเดียกันมีไอเดียอะไรก็คุยกัน เขาก็ช่วยเราต่อยอด บางอย่างเขาคิดมา ซึ่งดีจัง น่าสนใจด้วย เราคิดเอง เราคงคิดไม่ได้เท่าเขา" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2561)*

4.2.4 ออกแบบทุกรายละเอียดของสถานที่และบรรยากาศ

การทำร้านกาแฟหรือแม้แต่ร้านหนังสือเองให้ประสบความสำเร็จครองใจลูกค้าได้นั้น ต้องอาศัยความตั้งใจ ใส่ใจในรายละเอียดในการพัฒนาร้านอย่างสม่ำเสมออีกด้วย เพราะทุกส่วนของร้านกาแฟนั้นมีผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดของลูกค้า ซึ่งการสร้างพื้นที่ร้านกาแฟแห่งนี้ก็คล้ายกับการออกแบบกระบวนการเรียนรู้ที่ต้องทำให้คนที่เข้ามารู้สึกปลอดภัย เป็นมิตร สบาย พร้อมสำหรับการเรียนรู้ได้นั้นมีรายละเอียดหลายอย่างที่ต้องใส่ใจ

Copyright by Mahidol University

เจ้าของร้านกล่าวว่า *"ทุกอย่างเป็นกระบวนการค่ะ คือ ทุกอย่างถูกออกแบบมาว่า ถ้าลูกค้าเดินเข้าร้าน วันนี้เขาจะเจอกับอะไร เราควรจะเปิดกลิ่นไว้ ให้เข้ามามีกลิ่นที่ดี วันนี้เพลง*

ประมาณนี้ โต๊ะเก้าอี้ขยับใหม่หน่อยวันนี้ คือทุกอย่างเป็นกระบวนการ หนังสือเล่มนี้น่าจะหันปกจะขายได้เป็นแบบอะไรอย่างนี้ หรือว่าสลับเล่มหนังสือ เพราะพี่คนนี้มาบ่อยแล้ว เขาจำหนังสือที่นั่นได้แล้วแน่นอน วันนี้สลับสันหนังสือรอ อย่างนี้ก็ด้วย" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2561)

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : การตกแต่งร้านสะท้อนถึงความใส่ใจจากเจ้าของร้าน

"ร้านนี้มันมหัศจรรย์ดี มันไม่ใช่ร้านหนังสือธรรมดา อย่างเช่น เมนูที่มันดูธรรมดา แต่มันมีความเซอร์ไพรส์เล็ก ๆ อะไรตลอดเลย ที่ร้านเขาก็จะมีมุมอะไรตลอด อย่างของเล็กของน้อยวางกระจุกกระจิก เราก็เห็นว่า เขาใส่ใจจริง ๆ นะกับสิ่งเล็กน้อย ถึงมันจะถูกวางไว้เพราะน่ารัก แต่เราก็รู้ว่ามันมีความหมาย อย่างตุ๊กตาเจ้าชายน้อย มันวางไว้ตรงนั้น มันก็มีความหมาย อย่างเขาเคยวางเศษใบไม้กองไว้ มันก็เป็นการตกแต่งที่สวยนะ เราก็ไปยืนมอง เป็นการเก็บสิ่งเล็กน้อยมาทำให้มันงดงามน่ารัก เขาก็เก็บมาหมดเลย ***ทุกที่ ทุกมุมของร้าน มันไม่ใช่แค่ความสวยงาม แต่เราเห็นถึงความใส่ใจ*** *เพราะถ้าเทียบอย่างร้านอื่นเนี่ยก็สวย แต่มันก็สวยแบบธุรกิจ แต่อันนั้น เรารู้ มันสัมผัสได้ นอกจากนี้ เราว่าพี่เจ้าของร้านเขาใจกว้าง อย่างมีเปียโนให้เล่น มีโน้ตวางไว้ให้ บนเปียโนมีดอกไม้ซึ่งเขาอาจจะได้มาจากไหนก็ไม่รู้ พอเราไปถึงนะ เรามองหมดเลย ร้านเล็ก ๆ แค่นั้นน่ะ เราเดิน ๆ มอง ๆ ตลอดทุกครั้งที่ไป" (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)*

"สำหรับเราตอนนั้นคือประทับใจมากที่เห็นห้องแต่งตัวหนังสือ มีห้องแต่งตัวหนังสือแบบนี้ด้วยหรอ เขารักหนังสือขนาดนี้เลยหรอ แบบเขาไม่ได้เปิดร้านหนังสืออย่างเดียว แต่ว่าเขารักด้วย เขาดูแลหนังสือดีมาก รู้สึกว่าที่นี่น่ารักจัง อาจจะเพราะเรารู้สึกว่า ร้านนี้มันมีความเหมือนเราอยู่ไม่ใช่ความน่ารักนะ แต่ความมีอะไรเล็ก ๆ น้อย ๆ คือ ตอนนี้เราอยู่ในชีวิตที่รีบๆ กินข้าวก็แบบอาหารจานเดียว เร็ว ๆ ปุ๊บปั๊บจบ แต่ที่นี่เป็นห้องสมุดที่เราไปนั่งละเลียดอ่าน มีเสียงเพลงคลอเบา ๆ แล้วทุกคนก็เคารพกันดี นั่งอ่านไปเรื่อย ๆ ท่ามกลางอะไรที่เขาเอามาวางๆไว้ เช่น บันทึกการเดินทาง ฯลฯ จากนั้นก็เลยคิดว่าต้องไปร้านนี้บ่อย ๆ" (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

ในความคิดของคนส่วนใหญ่ทั่วไปที่มักจะมีมุมมองเกี่ยวกับการทำร้านกาแฟว่า การทำร้านกาแฟนั้นง่าย สบาย ไม่ต้องบริหารจัดการอะไรยุ่งยากก็สามารถประสบความสำเร็จได้ ซึ่งตรงกันข้ามกับความเป็นจริงในมุมมองของคุณป่านเจ้าของร้าน

คุณป่านเล่าให้ฟังว่า *"จริง ๆ ร้านนี้ทำไม่ชิลเลยนะ แต่เว้นว่าถ้าเรารวยมาก ๆ ให้คนอื่นชิล ให้ลูกค้าชิล เราเคยคุยกับน้องที่ชอบร้านมาก อยากทำร้านแบบนี้มาก ๆ จริง ๆ แล้วการที่คนอื่น ๆ เข้ามาแล้วมันชิลมาก แสดงว่า มันต้องผ่านการทำงานหลังบ้านที่หนักมาก ที่เราจะแบบว่า พื้น*

Copyright by Mahidol University

สะอาดแล้ว มีกลิ่นที่ดีแล้ว มีแสงแล้ว คือ มันผ่านการทำงานหนักมานะ มันไม่ใช่สิ่งที่อยู่ดี ๆ แล้วมันเกิดขึ้นได้เอง เพราะฉะนั้นแปลว่า คนทำน่ะไม่ชิล" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2561)

คุณป่านเจ้าของร้านกล่าวว่า *"มันต้องใช้พละกำลังเยอะ คือ มันไม่ได้อยู่แบบสบายๆ มากนัก การที่คนมักจะรู้สึกแบบว่า ร้านนี้ดูดีเนอะ มีร้าน มีโน่นนี่นั่น ชิลเนอะ เราไม่ได้สามารถอยู่เฉยๆ แล้วปล่อยมันรัน มันยังไม่ได้เป็นแบบนั้นได้ มันเป็นสิ่งที่เรารู้สึกว่า เราต้องคิดเรื่องงานตลอดเวลา ทุกวินาที มันต้องคิดอะไรบางอย่างที่มันต้องคิด ไม่ใช่ให้มันผ่านไปวันหนึ่ง" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2561)*

จากการเก็บข้อมูลพบว่า ร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซมีองค์ประกอบของพื้นที่และบรรยากาศของร้านกาแฟที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงมิติภายในของลูกค้า อันมีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับสถานที่ที่สาม (Third place) ซึ่งบรรยากาศของร้านกาแฟนี้เอื้อให้ความรู้สึกผ่อนคลาย สบาย ปลอดภัย อิสระ ลูกค้ารู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของร้านจากการเชื่อมสัมพันธ์ภายในร้าน ลูกค้าจึงเลือกให้ร้านนี้เป็นร้านที่อยู่ในใจเมื่อนึกถึงร้านกาแฟสามารถพักผ่อนได้ พูดคุยได้ สอบถามข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างเป็นกันเองอันสอดคล้องกับการจัดพื้นที่การเรียนรู้เชิงมิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น

4.3 เครื่องมือ กิจกรรม และกระบวนการเรียนรู้

เนื่องด้วยร้านนี้มีพันธกิจหลักคือเป็นพื้นที่การเรียนรู้ เพื่อมุ่งเน้นให้คนเห็นตัวเอง เข้าใจตนเอง นำไปสู่การเห็นคนอื่น เข้าใจคนอื่น และเข้าใจสังคมต่อไป การสร้างสรรค์เครื่องมือกิจกรรมและกระบวนการเรียนรู้นำมาประยุกต์ใช้ในร้านกาแฟได้อย่างหลากหลาย เช่น หนังสือนิทรรศการ กระบวนการเรียนรู้ผ่านละคร เวิร์คช้อปงานศิลปะที่ไม่ได้เน้นการทำเพื่อความสวยงาม หากแต่เป็นกระบวนการเพื่อการรู้จักและเข้าใจตนเอง อาทิ การปักผ้า วาดรูป งานประดิษฐ์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการสร้างวงคุยเกี่ยวกับประเด็นในสังคมต่าง ๆ วงแบ่งปันหนังสือ และประสบการณ์ส่วนกิจกรรมอื่น ๆ อาทิ ทรานส์ฟอร์มเมชั่นเกม® โยคะภาวนา เป็นต้น เพื่อเอื้อให้มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิด มุมมองทัศนคติ อันทำให้รู้จัก เข้าใจตนเองและผู้อื่น ซึ่งนับได้ว่ากิจกรรมดังกล่าวสอดคล้องกับแก่นการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา โดยมีการจัดกลุ่มเครื่องมือการเรียนรู้ กิจกรรมและกระบวนการการเรียนรู้ ดังต่อไปนี้

Copyright by Mahidol University

4.3.1 เครื่องมือการเรียนรู้

1) หนังสือ เครื่องมือการเรียนรู้ที่มีจำนวนมากที่สุดคงจะหนีไม่พ้นจำนวนหนังสือมากมายและหลากหลายประเภท ซึ่งมีทั้งหนังสือที่วางขายที่ชั้นหนังสือภายในร้าน หนังสือที่แนะนำโดยเจ้าของร้าน และที่พิเศษไปกว่าร้านหนังสือทั่วไป คือลูกค้าทั่วไปสามารถเขียนโน้ตรีวิว (บันทึกแสดงความคิดเห็น) หนังสือแนบไว้กับหนังสือที่ร้านได้อีกด้วย ทำให้ลูกค้าคนอื่นสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับหนังสือได้

นอกจากหนังสือที่วางจำหน่ายแล้ว ในบริเวณชั้นสองยังมีหนังสือสำหรับอ่านเล่นได้ฟรีเสมือนเข้ามาอ่านที่ห้องสมุด ครั้งหนึ่งเมื่อผู้วิจัยเข้าไปสังเกตการณ์เก็บข้อมูลก็ได้พบคุณพ่อคนหนึ่งวัยประมาณ 40 ปีเล่านิทานให้ลูกสาววัย 5 ขวบฟังที่ชั้นสองของร้าน ทั้งสองใช้เวลาอยู่ที่ร้านนานหลายชั่วโมง บางเวลาลูกสาวก็นอนหลับ คุณพ่อก็อ่านหนังสือต่อรอจนลูกสาวตื่นแล้วจึงกลับบ้านพร้อมกัน

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : หนังสือเป็นเครื่องมือสำหรับการเรียนรู้

“เมื่อไรก็ตามที่ผมกลับมาที่นี่ เหมือนที่ผมบอกที่นี่เป็นเหมือนสเปซที่มีคุณสมบัติเป็นกลางกับตัวผมเอง และก็ที่นี่จะเป็นเหมืองที่เราขุดอะไรที่เราต้องการก็ได้ สมมุติว่าวันนี้ผมต้องการอะไรบางอย่าง ต้องการหนังสือประมาณนี้ ผมมองไปมองมาผมเจอเลย” (คุณติ๊ก, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2561)

“ถ้าถามว่าทำไมถึงเป็นที่นี่ เราก็รู้สึกว่า คนแบบพวกเราเป็นสายนักอ่านอยู่แล้ว แล้วความเป็นนักแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ทำให้บรรยากาศที่แวดล้อมด้วยหนังสือ มันสะท้อนอะไรบางอย่างมากกว่าการไปนั่งร้านกาแฟทั่วไป ถ้ามีจังหวะสังเกต ทุกคนที่เดินเข้ามาหาหนังสือและได้หนังสือติดมือกลับไป ในคนที่มาคุยนะ เขาอาจจะเป็นเหมือนเรา ๆ ก็ได้ แบบอยากพัก และความที่ไม่ได้ตั้งใจว่ามาหาหนังสือ มาพักเฉย ๆ แต่ด้วยความที่เรามีเซ้น (sense) ของการเป็นนักเรียนรู้ สถานที่นี้มันเป็นตัวแทนของความเป็นนักเรียนรู้ มันมีหนังสือหลาย ๆ ประเภท เราก็รู้สึกว่า มันก็ได้ข้อมูลบางอย่างกลับไปมากกว่าการมาพบกันไดอะล็อคนะ มากกว่าการมาเจอเพื่อนก็ได้หนังสือกลับไปด้วย” (คุณป๊อม, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2562)

2) นิทรรศการ ร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซมีการจัดนิทรรศการอย่างสม่ำเสมอ โดยนิทรรศการภายในร้านเป็นการจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ผู้คนสามารถพูดคุยกันในประเด็นสังคมต่าง ๆ ที่ทางร้านหยิบยกมาชวนพูดคุยกันได้ง่ายขึ้น ลูกค้าสามารถมีส่วนร่วมและเติมเต็มนิทรรศการนั้น ๆ

Copyright by Mahidol University

รูปแบบการจัดนิทรรศการของฟาท่อมจะไม่ใช่นิทรรศการที่เน้นให้ความรู้เชิงวิชาการ แต่เน้นการเชิญชวนให้คนเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมในประเด็นต่าง ๆ และสามารถเชื่อมสัมพันธ์กับผู้คนในร้านได้ ตัวอย่างเช่น นิทรรศการ “ติดแท็ก” หรือ “เสียงที่เธอไม่ได้ยิน” เป็นนิทรรศการที่เปิดคำถามว่า เมื่อนึกถึงคำว่า “คนชายขอบ คุณนึกถึงอะไร” ปรากฏว่าคนจำนวนมากไม่รู้จัก ไม่เข้าใจว่าคนชายขอบหมายถึงอะไร นั่นเป็นจุดเริ่มต้นของความสงสัย ทำให้เป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการสนทนากัน เจ้าของร้านกล่าวว่า *“มันเป็นการชวนคนให้คุยเรื่องที่คิดว่ามันหนักๆ ให้มันชิลขึ้น ที่ไม่ได้รู้สึกว่า ฉันไม่ได้สายสังคมฮาร์ดคอร์แบบนี้ ฉันจะเข้าถึงเหรอ อะไรแบบนี้ ใคร ๆ ทุกคน พนักงานออฟฟิศ หรือใครก็สามารถมีส่วนร่วมกับมันได้ในฟังก์ชั่นของเขา”* เจ้าของร้านกล่าว *(คุณป่าน, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2561)*

อีกตัวอย่างหนึ่ง นิทรรศการเรื่อง “เด็กน้อยผู้กล้าหาญ” เป็นการเชื่อมโยงธีมกับหนังสือ นอกจากนั้นยังมีกิจกรรมที่ให้คนสามารถเขียนจดหมายหาตนเองตอนที่ยังเป็นเด็กน้อยหรือเขียนหาเด็กน้อยที่อยู่ภายในตนเอง ซึ่งกิจกรรมนี้ก็เป็นกิจกรรมที่สร้างโอกาสให้คนได้ทบทวนเรื่องราวบางอย่างของตนเอง หรือเรื่องบางเรื่อง ที่เขาไม่ได้นึกถึง ซึ่งมีหลายคนที่เขียนไว้อย่างน่าประทับใจจนทำให้ผู้จัดกิจกรรมซาบซึ้งถึงกับน้ำตาไหลเมื่อได้อ่านจดหมายนั้น

นิทรรศการต่าง ๆ ของร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซจะปรับเปลี่ยนไปทุก 2-3 เดือน โดยคิดหัวข้อ (theme) ให้สอดคล้องกับประเด็นทางสังคม หรือประเด็นที่สนใจนำมาชวนผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนมุมมอง ทัศนคติของตน พร้อมเปิดรับมุมมอง ความคิดเห็นของคนอื่น นอกจากนี้ธีมของนิทรรศการนั้นอยู่ในขอบเขตของวัตถุประสงค์ที่ให้ผู้คนทำความเข้าใจตนเอง คนอื่นและสังคม ด้วยปรารถนาที่จะให้คนใจดีต่อกัน ลดความขัดแย้งในสังคม อันเป็นพันธกิจของร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซนี้เอง

4.3.2 ทีมงานที่ร้านพร้อมสนับสนุนลูกค้า

ร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซเป็นร้านหนังสือที่มีหนังสือหลากหลายประเภทจัดเรียงอยู่บนชั้นวางหนังสืออย่างเป็นระเบียบแต่น่าสนใจ นอกจากนี้พนักงานที่ร้านล้วนเป็นคนที่รักการอ่านหนังสืออย่างมากจึงสามารถแนะนำหนังสือได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเชื่อถือที่จะปรึกษาหารือเกี่ยวกับหนังสือเล่มต่าง ๆ ตลอดจนเป็นที่มาของความไว้วางใจในการปรึกษาเรื่องอื่น ๆ ในชีวิตอีกด้วย

Copyright by Mahidol University

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : ทีมงานพร้อมรับฟังและเกื้อหนุนลูกค้า

*"จากที่ผมเป็นคนมีโลกส่วนตัวค่อนข้างสูงจึงชอบอ่านหนังสือ เขียนหนังสือ เล่นดนตรี ผมชอบมาที่นี่ เพราะบางครั้งเวลาผมที่ปัญหา หรือต้องการคำตอบบางอย่าง อยากได้หนังสือประมาณนี้ หรือบางครั้งก็ไม่มีอะไรในใจ พอ**ผมได้บอกกับพี่ป่านและพี่กุ๊กไก่ เขาสามารถรับเรื่องของผมได้ รับรู้ความต้องการของผมได้** เขาก็จะหยิบหนังสือมากอง ๆ ให้ผมเลือก ผมก็ค่อย ๆ เลือกว่าเอาเล่มนั้น เล่มนี้ และที่น่ามหัศจรรย์มากคือ พอผมเอาไปครับ มันมักจะมีคำที่เรารู้สึกอิน หรือให้สติเราทุกครั้งเลย ผมเลยคิดว่ามันเป็นคีย์เวิร์ดให้ชีวิตของเรา ซึ่งผมว่าแต่ละคนจะมีทางแตกต่างกันไป บางคนต้องออกเดินทาง ต้องพูดคุยกับเพื่อน บางคนชอบถ่ายรูป หรือบางคนชอบศิลปะ วาดรูป ดนตรี เรื่องพวกนี้ แต่แค่ต้องเริ่มทำงานกับตัวเองจริง ๆ เท่านั้นเอง" (คุณติ๊ก, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2561)*

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : ทีมงานสามารถช่วยแนะนำหรือให้คำปรึกษาได้

*"ผมจะมาถามหาหนังสือ **หากกำลังต้องการข้อมูลเรื่องนั้นเรื่องนี้ก็สามารถถามหาได้** มีช่วงหนึ่งที่รู้สึกแบบในหัวเราไม่มีไอเดียเรื่องการ ไดอะล็อคเลย ก็เลยเข้ามาหาพี่ป่าน(เจ้าของร้าน) ปรึกษาว่ามีหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนี้หรือไม่ ช่วยหาให้หน่อย หรือบางทีอยากได้ไอเดียเป็นแนวทาง มาขอคำแนะนำ ทำให้เราก็นึกถึงที่นี่ก่อน เหมือนเป็นการถามได้ คุยได้ ซึ่งถ้าเราไปถามร้านหนังสืออื่นว่า มีหนังสือเล่มนี้หรือไม่ คำตอบที่ได้มันจะเป็นคนแบบ คนละความรู้สึกกัน" (คุณป้อม, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2562)*

นอกจากความรู้หรือข้อมูลที่หาได้จากหนังสือภายในร้านนี้แล้ว แหล่งข้อมูลที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ คนที่อยู่ในร้านไม่ว่าจะเป็นพนักงานร้านหรือเจ้าของร้านเองก็ตามที่พร้อมพูดคุยปรึกษาหารือในเรื่องต่าง ๆ กับลูกค้าได้ ซึ่งทำให้ร้านนี้มีบรรยากาศแตกต่างจากร้านหนังสืออื่น ๆ ลูกค้าสามารถได้ข้อมูลสำคัญสำหรับชีวิตมากกว่าที่ได้จากหนังสือ

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : การรับฟังอย่างลึกซึ้งและไดอะล็อคร่วมกับทีมงานทำให้ค้นพบคำตอบ

"บางครั้งเราไปเข้า เวิร์คช้อป ไปเจอคนหรืออะไรมาจากข้างนอกที่ทำให้เรามีคำถามอะไรบางอย่างกับตัวเอง หรือบางอย่างที่ตกตะกอน เราก็จะสะสมไว้ ว่าง ๆ ก็จะเข้ามานั่งคุยกับพี่ป่าน พี่กุ๊กไก่ (เจ้าของร้าน) มาเล่าให้ฟัง มาแชร์กัน มันก็จะเป็นไดอะล็อคอีกแบบที่เป็นปกติในชีวิตประจำวัน คือ ก่อนที่เราจะตัดสินใจ ก่อนที่ปัญหาจะถูกแก้ไข ก่อนที่เราจะมีบทสรุป หรือก่อนจะทำอะไรบางอย่างข้อมูลทั้งหมดต้องถูกนำมาเรียงตัวก่อน เราก็ต้องประมวลก่อน คิดอยู่ในหัวคน

Copyright by Mahidol University

เดียวบางทีก็ไม่ได้ก็จะเป็นจังหวะที่เข้ามาคุย มันก็จำเป็นสำหรับเรา แล้วมันถึงจะมีคำตอบที่ชัดเจน ที่นี่ก็เป็นที่เราแบบนึกถึงเวลาเกิดภาวะนี้ อาจจะเป็นเพราะพื้นที่ที่ฟาท่อมมีพลังงานที่ช่วยดึงเราให้ช้าลงให้หัวไม่ร้อน เวลาเหนื่อยมาก ก็มาพักที่นี่" (คุณป้อม, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2562)

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : สัมพันธภาพที่ดีทำให้เกิดความไว้วางใจ

"ในแง่ของคนที่ดูแลร้านมันก็มีความมั่นใจระดับหนึ่งว่าเรื่องนี้เขาเข้าใจนะ มันแชร์กับเขาได้ ถ้าเป็นที่อื่นเราก็สัมพันธ์กันแค่ซื้อกาแฟและพื้นที่ในการคุย แต่ที่นี่มันมีความคุ้นเคยในแง่ความสัมพันธ์ อย่างที่สองเป็นประเด็นที่สามารถแชร์กับพี่กุ๊กไก่และพี่ป่านฟังได้ เขาจะเข้าใจว่าเราคุยอะไรกัน ถ้านึกว่านัดคุยกันร้านกาแฟที่อื่น ก็นัดนั่งคุยกัน เสร็จแล้วก็แยกกันไป แต่ที่นี่ วันนี้จะคุยอะไร คุยกันเรื่องนี้นะ มันสามารถเชื่อมโยงกับพลังงานของคนที่ดูแลกับสถานที่นี้อยู่ได้ด้วย" (คุณป้อม, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2562)

4.3.3 กิจกรรมและเวิร์คช้อปต่าง ๆ

1) ศิลปะและละคร

กระบวนการละครเป็นกิจกรรมที่ทางร้านจัดขึ้นเป็นประจำ มีทั้งละครเวทีที่เล่นเกือบทุกเดือนซึ่งเป็นละครที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของร้าน คือ ส่งเสริมความเข้าใจในตนเอง ความเข้าใจในผู้อื่น ตลอดจนเข้าใจสังคม และกระบวนการละครเพื่อการเรียนรู้มิติภายในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้กิจกรรมต่าง ๆ ที่นี่ย่อมแตกต่างจากการชมละครทั่วไป เนื่องจากไม่ได้เน้นการเสพศิลปะหรือชมงานศิลปะเพื่อความบันเทิงเพียงอย่างเดียว หากแต่นำมาขยายการเรียนรู้ผ่านวงเสวนาหรือการสนทนา ไดอะล็อค เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มุมมอง ทัศนคติ เพื่อให้ขยายการเรียนรู้ร่วมกันอีกด้วย ผู้คนที่มาชมละครหรือร่วมกิจกรรมศิลปะต่าง ๆ ย่อมได้ความรู้เกร็ดเล็กเกร็ดน้อยที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

นอกจากนี้ยังมีศิลปะแขนงอื่น ๆ เช่น กิจกรรมศิลปะบำบัด กิจกรรมศิลปะประดิษฐ์ การวาดรูปงานผ้า ฯลฯ โดยเน้นที่การรับรู้ความรู้สึกนึกคิดระหว่างการทำกระบวนการมากกว่าผลลัพธ์ด้านความสวยงามที่ปลายทางดังงานศิลปะทั่วไป

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : ประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในผ่านกิจกรรมต่าง ๆ

"ผมได้มีโอกาสร่วมกิจกรรมที่นี่หลายอย่างมาก เช่น Art therapy (ศิลปะบำบัด) และอื่น ๆ ผมจำชื่อไม่ได้ แต่มันดีมาก มันดีที่เราได้ฟังคนอื่น ได้เห็นความคิดเห็นคนอื่น ความจริงของคนอื่นบ้าง ได้ฝึกตนเอง ได้สำรวจตนเองด้วย ที่นี่จึงทำให้ผมเห็นประโยชน์ของการอยู่ร่วมกับคนอื่น

Copyright by Mahidol University

ซึ่งเมื่อก่อนผมไม่เคยเห็นประโยชน์ข้อนี้เลย จากนั้นผมได้สัมพันธ์กับคนอื่น สัมพันธ์กับสิ่งของ สัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ นั่นคือสเปซของเราที่นั่น" (คุณติ๊ก, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2561)

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : ประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในผ่านกิจกรรมต่าง ๆ

"ผมมาดูละครเท่าที่โอกาสจะว่าง เรื่องละครที่ชอบเรื่องหนึ่ง คือ ละครของพี่เบิร์ด นีลชา ตอนนั้นละครของพี่เบิร์ดเป็นเรื่องที่แบบไม่ได้มีบทสรุป ไม่ได้มีธีมอะไรชัดเจน เป็น ไดอะล็อคไปเรื่อย ๆ ไดอะล็อค กลับไปกลับมาด้วย เล่นแง่เล่นคำ แต่ว่าสุดท้ายแล้วเรารู้สึกว่าเป็นละครที่ไม่ต้องคิดอะไร ไม่จำเป็นต้องมี main idea อะไร แค่สนุก โฟลว์ (flow) ไปกับบทสนทนา สุดท้ายตัวละครก็แบบพลิกไปพลิกมา ที่เคยพูดว่าเป็นแบบนี้ตอนแรก ตอนหลังก็พูดเป็นอีกอย่าง ก็เลยเข้าใจความหมายอันหนึ่งได้ว่า บางทีมนุษย์มันก็มีด้านที่แบบมันก็กลับทาง พลิกไปพลิกมา ล่องลอย แล้วช่วงจังหวะนั้นมันก็เป็นช่วงที่แบบเรารู้สึกผ่อนคลายจริง ๆ ไม่ต้องยึดกับเป้าหมายหรือไม่ต้องยึดกับอะไร มันก็สนุกดี เป็นจังหวะที่สนุกดี" (คุณป้อม, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2562)

เสียงสะท้อนจากลูกค้า: ประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในผ่านกิจกรรมต่าง ๆ

"ตอนหลังก็ไปดูละคร พอดูละครเสร็จ มันก็ไม่ใช่แค่ดูละครจบนะ มันก็มีการพูดคุยกันตอนท้าย พอได้ฟังก็ชอบอีก คือ หวานเป็นคนพูดมาก แต่บางทีก็ไม่ได้พูดในสิ่งที่คิด บางทีเสียงในหัวหวานมันตีกันมากเลย เรื่องนั้นเรื่องนี้ พอไปที่นี่ มันมีจังหวะให้คนอื่นเขาพูด สิ่งที่เขาพูดมันโดนใจ และบางทีเขาก็ฟังเรา ก็เลยรู้สึกว่า ได้ฟังคนอื่นเยอะ ได้เห็นมุมมองคนอื่นว่าเขามีมุมมองแบบนี้ด้วย ถ้าเราได้เจออะไรมาปุ๊บ เราก็คิดว่ามันอาจจะมีมุมมองมีมิติอะไรหลายอย่างที่เราไม่จำเป็นต้องเอามากระทบเราก็ได้" (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

2) วงคุย สุนทรียสนทนา

กิจกรรมสุนทรียสนทนา หรือ การเปิดวงคุย อย่างเช่น วงบุ๊คคลับเป็นวงคุยหนังสือที่ชอบ คือให้คนนำหนังสือที่ตนชอบมาแบ่งปันเล่าสู่กันฟังในบรรยากาศสบาย ๆ ไม่ใช่มาฟังใครคนใดคนหนึ่งหรือผู้เชี่ยวชาญมาเสวนาเกี่ยวกับหนังสือเล่มนั้น แต่เป็นการคุยอย่างอิสระ เปิดกว้าง ตรงไปตรงมา สามารถบอกได้ทั้งชอบและไม่ชอบ โดยไม่จำเป็นต้องคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกัน และคนที่มาเข้าร่วมวงสนทนาสามารถมีอิสระที่จะบอกเล่าหรือไม่ก็ได้

ทางเจ้าของร้านเล่าให้ฟังว่า ส่วนใหญ่เวลาเปิดวงคุยเรื่องหนังสือ คนจะเริ่มคุยเรื่องหนังสือเพียงสั้นๆ เหมือนหนังสือเป็นเพียงเครื่องมือเปิดการสนทนา จากนั้นคนก็จะเชื่อมโยงประสบการณ์ของตัวเองกับหนังสือและไหลเลื่อนเคลื่อนไปเป็นเรื่องชีวิต และเรื่องอื่น ๆ ทำให้เกิด

Copyright by Mahidol University

การเรียนรู้ภายในมากมาย ตลอดจนบรรยากาศการเรียนรู้เป็นไปอย่างโอบอุ้ม ปลอดภัย นำไปสู่การเยียวยาอารมณ์ความรู้สึก มองเห็นความเป็นไปได้ใหม่ในชีวิต

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : ประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในผ่านกิจกรรมวงคุยไดอะล็อค

"ผมเคยเข้ามาในวงคุยหนังสือ โดยให้ทุกคนเลือกเอาหนังสือที่ชอบมาแชร์กัน แล้วปรากฏว่าตอนนั้นคนจัดเล่าให้เราฟังว่าเขาก็มีความหวั่นไหวว่าไม่รู้ว่าสุดท้ายแล้วการเปิดให้ทุกคนเอาหนังสือที่ชอบมาแชร์กันมันจะได้อะไรหรอ แล้ววันนั้นเราก็ได้คุยกันไปถึงเรื่องความสัมพันธ์หญิงชาย เรื่องประมาณว่าแบบเอาแต่ใจแค่ไหนถึงจะโอเค มันเป็นบทสนทนาที่ดีต่อยอดไปมากกว่าหนังสือ ซึ่งอันนั้นก็สนุกดี" (คุณป้อม, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2562)

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : ประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในผ่านกิจกรรมต่าง ๆ

"พอขึ้นไปถึงในงานบุ๊คทอล์คก็จะมีการล้อมวงคุยกัน เอาหนังสือมาคุยกันคนละเล่ม พอทุกคนพูดชื่อหนังสือหรือแบ่งปันอะไรออกไป เจ้าของร้านพี่ป่านกับพี่กุ๊กไก่ก็รู้จักหนังสือ มันแบบว่า เออ นี่ไง คนขายหนังสือที่รู้จักหนังสือ ทำให้เราอยากเข้าไปรู้จักเขาและร้านของเขา แล้วพี่ป่านกับพี่กุ๊กไก่ก็เริ่มให้ทำกิจกรรมเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น ให้สลับที่กัน คุยกันนิดหน่อย แล้วก็เป็นบรรยากาศแบบที่สบายมาก เขาก็พูดคุยเกี่ยวกับหนังสือกันไปได้ 2-3 คน หวานก็เริ่มเอนกายนอนลงคุยกับคนที่เราไม่รู้จักนะ แต่เราก็นอนลงคุยอย่างสบายใจ วันนั้นเหมือนเราไม่ได้รู้จักใคร เราก็มาที่นี่กัน พูดถึงหนังสือกัน แล้วก็นอนคุย เราเองก็ไม่เคยนอนคุยแบบนี้ที่ไหนเลย" (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

"ที่นั่นเขามีกิจกรรมอะไรกันก็เข้าร่วมไปหมด ไปดูละคร ไปฟังเขาพูด เขามีหลายประเด็น เช่น ประเด็นความขัดแย้ง ความรุนแรงหรือวงคุยเฉย ๆ คุยแบบฟังเสียงตัวเอง ฟังเสียงคนอื่น เอาเสียงมาเปิดให้กันฟัง เป็นกิจกรรมที่คนข้างนอกเข้ามาใช้สถานที่จัดก็มี หวานก็ไปมาเรื่อย ๆ คิดว่าอะไรที่มันน่าจะเยียวยาเราได้ก็ไป คือ หวานเป็นซึมเศร้าด้วย พอไปร้าน คือ กิจกรรมที่เขาจัดเราว่ามันช่วยเยียวยาเราได้ เขาไม่ได้จัดแบบออกไปข้างนอก แต่หลาย ๆ กิจกรรม เขาจัดเพื่อทำให้มันเข้าไปข้างใน หลายครั้งที่เราไปเข้าร่วมกิจกรรมมันสนุกก็จริง แต่ใจมันยังไม่ดี เราคิดว่าการที่เราไปร่วมกิจกรรมอะไรแบบนี้ มันก็ค่อย ๆ ทำให้เราเจอตัวเองบ้าง อย่างน้อยได้พูด ได้คุย หรือได้ฟังคนอื่นพูดเกี่ยวกับตัวของเขาเอง ก็ช่วยเปิดมุมมองให้เรา เพราะปกติเราไม่ได้ฟังใครขนาดนั้น พอเรามองคนอื่น เราก็ได้เห็นตัวเอง ได้ช้าลงในการคิด" (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

Copyright by Mahidol University

"ที่นี่เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดสำหรับเรา เรียกอย่างนี้เลยนะ เพราะว่าชอบมาก รู้สึกว่าเป็นที่ที่เราไปแล้วไม่เจ็บ ถึงบางครั้งที่มีวงคุยเรื่องความรุนแรง เราร้องไห้หนักมากเลยนะ ซึ่งตอนนั้นไม่มีใครร้องเลยนะ เราร้องไห้หนักมากคนเดียว ก็เขินนะ แต่ไม่ไหวเว้ย ร้องไห้ซะหน่อย ตอนนั้นก็ไปกับเพื่อนที่รู้จักกันที่นั่นแหละ ก็เลยแบบแอบกระซิบบอกเพื่อนว่า แกฉันอยากร้องไห้ เพื่อนก็บอกว่า แก ร้องไปเหอะ ไม่มีใครเขาจะว่าแกหรอก อะไรแบบนี้ ถึงตอนนั้นมันจะเป็นเรื่องแบบที่เราช้ำใจ เราเจ็บไปกับเหตุการณ์พวกนี้ แต่ก็เพื่อที่ว่า เราจะออกไปเป็นคนแบบไหน รุนแรงยังไง รุนแรงน้อยลง ไม่รุนแรงเลย ทั้งคำพูด และอื่น ๆ ทุกครั้งที่เข้าร่วมกิจกรรมก็จะได้ตลอด อย่างน้อยเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ยังได้ หวานก็เอาปากกาไปจดด้วยนะ ใครพูดคำอะไรมาคม ๆ ก็จดหมด จดชื่อเขา จดสิ่งที่เขาพูด จดไว้ แล้วก็เอามานั่งอ่านมานั่งคิดที่บ้าน" (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

3) เกมกระดาน Transformation game®

เกมกระดาน Transformation game® เป็นเครื่องมือกระบวนการเรียนรู้ซึ่งช่วยให้ผู้เล่นได้สำรวจความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ มุมมอง รวมถึงแบบแผนพฤติกรรมในชีวิต โดยเฉพาะส่วนที่เป็นประโยชน์และส่วนที่ทำให้ถดถอยเป็นอุปสรรคต่อการเติบโต ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้เล่นสามารถสืบค้นหาแนวทางใหม่ ๆ ที่สนับสนุนให้ใช้ชีวิตสู่เส้นทางที่ต้องการได้ เกมกระดานนี้เป็นเกมที่ต้องอาศัยกระบวนกรมืออาชีพที่ได้รับการอนุญาตแล้วเท่านั้นจึงจะได้ประสิทธิผลจากการเล่น เกมนี้สามารถพลิกชีวิตผู้เล่นให้เกิดการเรียนรู้ภายในได้อย่างมากมาย ดังบทสะท้อนประสบการณ์การเล่นเกมต่อไปนี้

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : ประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในผ่านทรานส์ฟอร์มเมชั่นเกม

"พอเราเริ่มทำงานกับตัวเองก็ทำคลาสทรานส์ฟอร์มเมชั่นแล้วก็กลับไปและพอทำคลาสนั่นเป็นจุดเปลี่ยน เราเริ่มมองคนในครอบครัวอย่างที่เขาเป็นจริง ๆ คือ ผมติดภาพพ่อทำร้ายแม่มาตลอดในชีวิต และผมก็จะเอาภาพนั้นตัดสินพ่อ แม้แต่ปัจจุบัน (ปัจจุบันไม่ใช่ผมตอนนี้นะหมายถึงตอนนั้น) ผมก็จะคิดตลอดว่าพ่อไม่มีดี เราเกลียดพ่อหมดเลย เราไม่อยากคุยกับพ่อ คุยก็แบบคุย ๆ ไป แต่เราไม่ได้อินไรกับเขา แต่เราจะรักแม่มากกว่า แต่แบบวันหนึ่ง เราทำงานกับตัวเองบ่อย ๆ ใช้เวลานานมาก พอเราค่อยๆ ถอนตัวเองออกมากจากอดีตตรงนั้น แล้วเราก็มองดูเขาใหม่จริง ๆ เขาก็แค่คนแก่คนหนึ่ง ไม่ได้เป็นเหมือนเมื่อก่อนแล้ว เอ่อ แม่ก็เป็น เขาก็ยังอยู่ด้วยกัน มันเป็นอดีตไปแล้ว เราเอาอดีตมาตัดสินชีวิตคนๆ หนึ่งไม่ได้ ต่อให้เขาเคยเป็นปีศาจมาก่อน ต่อให้เขาเป็นคนที่เลวร้ายมาก ๆ ถ้าเราไม่มองเขาจากปัจจุบัน เราก็จะติด ผมไปไหนไม่ได้เลยนะกับเรื่องครอบครัวตอนนั้น ติดอยู่อย่างนี้ ผมให้อภัยพ่อไม่ได้ อยู่มาวันหนึ่ง ผมจำไม่ได้แล้วว่าอะไรเกิดขึ้น

Copyright by Mahidol University

แต่รู้สึกมันเป็นไปเอง เหมือนตอนนั้นเราออกไปจ้อกกิ่งกับเขา และเราก็เห็นว่า จริง ๆ พ่อแก่มากเลย พ่อผมขาวเต็มหัวละนะ พ่อก็เริ่มเดินไม่ค่อยมีแรง เริ่มวิ่งเก้ง ๆ กัง ๆ เราก็มองข้างหลัง แล้วผมก็ร้องไห้เลย ตอนไปวิ่งน้ำตาไหลเองตลอด ไม่ได้ฟูมฟาย แต่รู้สึกว่า นี่แหละความจริง ตอนนั้นก็เปลี่ยนเลย หลังนั้นจากก็กลับมาหลงรักครอบครัวตัวเองใหม่ เรารักแม่มากขึ้น เรารักน้องมากขึ้น และปมนี้ก็หายไป ผมไม่รู้สึกเจ็บปวดกับพ่อ มีแต่ความรักผมทำอยากให้ครอบครัวผม อยากทำให้เขามีความสุข นี่ก็แบบต่อเติมบ้านให้เขา เขาชอบบ่อปลาก็ให้เขาเลือกบ่อปลาเอง ไปคุยหยอกล้อกับเขา เมื่อก่อนไม่เคยสัมผัสตัวกัน แต่นี่ก็ไปกอด ไปแกล้ง ฉะนั้นกับครอบครัวตอนนี้ก็เปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง มันก็เป็นผลมาจากร้านนี่แหละ จากผู้คนที่ผมเจอ กับคนที่ไปทำงาน จนมันเป็นทางออกคือการให้อภัยมันไม่ได้เป็นถ้อยคำ มันให้อภัยจากข้างใน ถ้าเราพูดว่าให้อภัย เรายังไม่ให้อภัยหรอกเรารู้ดีว่าเราโกหก เมื่อก่อนผมก็พูดนะ แบบอยากหล่อไง" (คุณติ๊ก, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2561)

4) โยคะภาวนา สำหรับร้านฟาท่อมเป็นกิจกรรมที่ไม่ได้เน้นการฝึกโยคะเพื่อสุขภาพกายหรือรูปร่างเช่นที่อื่นโดยทั่วไป หากแต่เน้นการฝึกสังเกต รับรู้ ร่างกายภายนอกและสภาวะจิตใจภายใน โดยมีสติอยู่กับการเคลื่อนไหวร่างกาย

5) กิจกรรมเวิร์คช้อปอื่น ๆ ตามวาระต่าง ๆ อีกมากมาย

นับได้ว่าร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซนี้ประยุกต์ใช้เครื่องมือและกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาได้อย่างสร้างสรรค์และหลากหลาย ทั้งมีการนำหนังสือ นิทรรศการ กระบวนการเรียนรู้ผ่านละคร เวิร์คช้อป งานศิลปะมาเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงลูกค้าให้รู้จักตนเองผ่านกิจกรรมการปักผ้า วาดรูป งานประดิษฐ์ เป็นต้น พร้อมวงสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ความรู้สึกสู่เพื่อน ๆ ที่ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีการสร้างวงคุยสุนทรียสนทนาเกี่ยวกับประเด็นในสังคมต่าง ๆ วงแบ่งปันหนังสือ (Book club) และประสบการณ์ชีวิตหรือเรื่องที่เชี่ยวชาญ (Speed dating) ส่วนกิจกรรมอื่น ๆ อาทิ ทรานส์ฟอร์มเมชั่นเกม® โยคะภาวนา การดูละคร เป็นต้น

กิจกรรมเหล่านี้ล้วนนำไปสู่การเห็นมุมมองของตนเอง มองเห็นและเปิดรับ ทัศนคติที่แตกต่างหลากหลาย อันนำไปสู่การเปิดใจ เปิดกว้างทางความคิด ละวางการตัดสินตนเองและคนอื่น ทำให้เข้าใจคนอื่น สังคมและโลกได้ ตลอดจนใช้ชีวิตอย่างสมดุล ผ่อนคลาย พร้อมช่วยเหลือเกื้อกูลคนอื่นต่อไป

Copyright by Mahidol University

4.4 คุณภาพภายในของเจ้าของร้านและทีมงาน (Being of host)

เจ้าของร้านและทีมงานนับได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของจิตตปัญญาคาเฟ่ โดยแยกเป็นคุณลักษณะสำคัญได้ดังนี้

4.4.1 การทำในสิ่งที่รักและถนัดด้วยหัวใจ (passion)

จุดตั้งต้นที่ทำให้เกิดพื้นที่การเรียนรู้แบบร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซคือการผสานความรัก ความชอบ ความถนัดของเจ้าของร้านทั้งสองคนที่มาจากสองสายงานแต่มีนิสัยรักการอ่านเหมือนกัน เริ่มโดยคุณป่าน บรรณาธิการหนังสือที่เชี่ยวชาญการทำงานเกี่ยวกับการทำหนังสือ การผลิตหนังสือ และการเขียนหนังสือ ส่วนคุณกุ๊กไก่ ซึ่งเป็นนักการละครและกระบวนกรอิสระที่เชี่ยวชาญการใช้ศิลปะการละครเพื่อการเรียนรู้ ทั้งสองคนนำความรู้ความสามารถมาสร้างสรรค์ร้านกาแฟแห่งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายชีวิตที่มีร่วมกันคือความปรารถนาที่ให้ผู้คนสามารถเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจสังคมได้ เพราะฉะนั้นลูกค้าจึงสัมผัสได้ถึงความพิเศษของร้านกาแฟนี้ที่ผสานองค์ประกอบต่าง ๆ อย่างลงตัว ทั้งร้านกาแฟ เครื่องดื่มและอาหาร หนังสือ ศิลปะและกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ซึ่งเป็นการทำงานที่เปี่ยมไปด้วยแรงบันดาลใจ จึงทำให้มีความสุขและมีพลังในการทำงานสามารถพัฒนาต่อยอดความคิดได้อยู่เรื่อย ๆ

ความรักในการทำงานของเจ้าของร้านทั้งสอง ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงพลังงานความรักจากเจ้าของร้านจึงเกิดความรู้สึกประทับใจร้านนี้

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> :

“สำหรับหวาน ฟาท่อมเป็นร้านหนังสือที่น่ารักมาก คำที่จะพูดคำแรกเลย คือเป็นร้านหนังสือที่ใส่ใจมากเลย เขาใส่ใจรายละเอียด เขาหวังดีต่อคนที่จะเข้าไปซื้อหนังสือ เขาไม่ได้คิดแง่ธุรกิจอย่างเดียว เราคิดว่าน่าจะเป็นอุดมการณ์ของเขา ก็เลยคิดว่ามันเป็นความจริงใจของคนขาย แสดงว่า เขาคิดถึงเรา อย่างเช่น การเปลี่ยนธีมทุกเดือน หวานว่ามันเหนื่อยนะ เราก็เห็นเขาก็ยุ่งตลอด แต่ก็ดูมีความสุขตลอด คือ ดูมี Passion เห็นพี่ป่านนั่งทำโปสเตอร์ธีมใหม่ ทั้ง ๆ ที่ธีมเก่ายังอยู่บนกำแพงอยู่เลย เราก็รู้สึกได้ว่า เขารักคนซื้อดี เขารักสิ่งที่เขาทำ พอเขารักสิ่งที่เขาทำ คนที่เข้าไปก็น่าจะสัมผัสได้ คือ มันน้อย เดี๋ยวนี้ อะไรก็เป็นเงินเป็นทอง อะไรก็รีบไปหมด พอเราได้เข้าไปเจอกับอะไรที่ช้าบ้าง บรรยากาศได้ละ ช้าก็ช้า สบาย ๆ ด้วยสิ่งที่เขาทำ เราสัมผัสได้ว่า เขารักลูกค้าทุกคน เรารู้สึกว่าเราได้ความรักละกัน” (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

Copyright by Mahidol University

4.4.2 การบริหารจัดการบนความไว้วางใจ (Trust)

เจ้าของร้านมีอุดมการณ์ในการสร้างร้านนี้ให้เป็นพื้นที่การเรียนรู้โดยให้ผู้คนสามารถเข้าใจตนเอง ผู้อื่น และสังคมได้ เพราะฉะนั้นไม่ว่ากิจกรรมอะไรก็ตามที่เอื้อให้เกิดผลลัพธ์นี้ ทางเจ้าของร้านยินดีร่วมสร้างสรรค์หรือเอื้อเฟื้อพื้นที่ให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดกิจกรรมภายในร้านได้ โดยที่ไม่กำหนดกฎเกณฑ์กติกาหรือเงื่อนไขต่อกระบวนกรภายนอกเท่าไร เพียงขอให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของร้านทั้งสามประการอย่างที่ได้กล่าวไปแล้ว หากกิจกรรมใด ที่ไม่ได้สอดคล้องกับแนวคิดตั้งต้นดังกล่าวเจ้าของร้านก็ชัดเจนว่าจะไม่สนับสนุนการจัดกิจกรรมประเภทนั้น

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u>

“หวานประทับใจ พี่ป่านกับพี่กุ๊กไก่มาก คิดว่ามันอยู่ที่แนวคิดของเจ้าของร้าน เขาเคยพูดว่า นอกจากตรงนี้จะเป็นร้านหนังสือแล้ว เขาอยากให้เป็นพื้นที่การเรียนรู้ แล้วเราชอบมากเลยตรงที่เขาบอกว่าในหัวข้ออะไรก็ได้ ถ้าใครอยากมาทำอะไรก็ติดต่อเขา มีรูปแบบอะไรมาก็มาใช้สถานที่ ก็เลยคิดว่าตัวเจ้าของร้านเขาใส่ใจในกิจกรรมมากเลยนะว่าแบบกิจกรรมจะให้อะไรกับคนที่เดินเข้ามาแล้วเดินออกไป ก็เลยรู้สึกว่า ร้านนี้มันมหัศจรรย์ดี มันไม่ใช่ร้านหนังสือธรรมดา” (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u>

“ปกติมันจะมีเวิร์คช้อปหรือกระบวนการอะไรบางอย่างที่อยากเล่น สมมติว่าคุยกับเพื่อนว่าแบบ อยากชวนจัดวงคุย ไดอะล็อค หัวข้อนี้ อยากทำเวิร์คช้อปอะไรสักอย่าง ส่วนใหญ่ก็จะนึกถึงฟาท่อมเราก็จะโทรมาถามพี่กุ๊กไก่ว่า เรามีอันนี้อยากจัดจะได้ไหม ซึ่งปกติถ้าเป็นที่อื่นเขาอาจจะไม่ เราก็นึกภาพว่าส่วนใหญ่เรื่องวงไดอะล็อค มันก็เป็นภาพข้างใน เป็นเรื่องแชร์สภาวะกันอะไรประมาณนั้น เพราะฉะนั้นการที่จะเข้าไปคุยกับสเปซที่เป็นปกติ เราก็จะแบบไม่ได้รู้สึกว่านึกถึงอันนั้น แต่ถ้าเป็นพี่กุ๊กไก่ พี่ป่าน ก็คุยกันรู้เรื่องกระบวนการจะเป็นประมาณนี้นะ บางทีภาพมันก็ไม่ได้ชัดมากว่าแบบจะเอาอะไร ชวนคนประมาณนี้อะไรอย่างนี้ ซึ่งพี่กุ๊กไก่ จัดการเรื่องสเปซ เรื่องตั๋วให้แล้วมาลองเปิดวงเล่นกัน” (คุณป๊อม, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2562)

“ผมก็เคยจัดกิจกรรมเองครั้งหนึ่งชื่อ เสียงที่เธอไม่ได้ยิน ตอนนั้นเป็นช่วงที่พรรคการเมืองพรรคหนึ่งกำลังก่อตั้ง ช่วงนั้นเราก็คุยกันในหมู่เพื่อนว่า อยากให้มันเป็นไปในทิศทางที่ใหม่ คือ มันไม่ต้องเป็นเรื่องที่แบบหัวร้อน หรือเราจะมาแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำตลอดเวลา บางทีเป็นเรื่องที่เบา ๆ อยู่ในชีวิตประจำวันของคนบ้างก็ได้ ... ถ้าเป็นร้านอื่น เขาคงถามรายละเอียดเยอะว่าทำไปทำไม ทำแล้วได้อะไร ต้องการให้คนมาได้อะไรบอกให้ชัดหน่อย วัตถุประสงค์คืออะไร แต่ว่า

Copyright by Mahidol University

ถ้าเป็นพี่กุ๊กไก่ ก็จะคุยกันแค่นี้พอที่เหลือก็ปล่อยให้แล้วแต่คนจะสนใจ ซึ่งบางทีของเราก็แค่แบบแค่นึกสนุก อยากชวนคนมาแชร์แค่นี้ บางทีมันยังจับต้องไม่ได้ แต่ว่าก็เล่าเท่าที่เล่าได้ ชวนเท่าที่อยากชวน ที่นี่เขาเปิดให้ทำสิ่งนี้ได้ ผมว่าพี่กุ๊กไก่น่าจะมีเซ้นท์บางอย่างที่เข้าใจกันที่มันไม่ได้ออกมาเป็นคำพูดที่ชัดเจน แต่มันเป็นแบบอธิบายไม่ถูกเหมือนกัน" (คุณป้อม, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2562)

4.4.3 ความใส่ใจ ความละเอียด ปราณีต (delicate)

ความใส่ใจ ความละเอียด ปราณีต ปรากฏให้เห็นผ่านรายละเอียดในการออกแบบแนวคิดของร้าน การจัดสรรพื้นที่ของร้าน การตกแต่งร้าน การคัดเลือกนิทรรศการ เครื่องมือการสื่อสาร หนังสือ กิจกรรมที่จัดภายในร้าน ตลอดจนการดูแลลูกค้าอย่างใส่ใจตลอดมา ซึ่งแตกต่างจากร้านอื่นทั่วไปที่มุ่งเน้นการทำธุรกิจ การตลาด ผลตอบแทนทางธุรกิจมาก่อน จึงทำให้ลูกค้าประทับใจและสัมผัสได้ถึงความรักและความใส่ใจในรายละเอียดของร้านนี้

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u>

"คำที่จะพูดคำแรกเลย คือเป็นร้านหนังสือที่ใส่ใจมากเลย เขาใส่ใจรายละเอียด เขาหวังดีต่อคนที่จะเข้าไปซื้อหนังสือ เขาไม่ได้คิดแง่ธุรกิจอย่างเดียว เรารู้สึกอย่างนี้เลยนะ คิดว่าน่าจะเป็นอุดมการณ์ของเขา หรือถ้าเป็นธุรกิจจริง ๆ คือ เขาก็เนียนมากที่ทำให้ได้แบบนั้น ก็เลยคิดว่ามันเป็นความจริงใจของคนขาย จริง ๆ มันมีร้านหนังสือเล็ก ๆ เยอะ หวานก็เคยไปหลายร้านอยู่นะ แต่ว่าร้านนี้อาจจะสไตล์เข้ากับเรา ร้านอื่น ๆ อาจจะแบบว่าไม่ใช่ สมมติร้านอื่นเข้าไป มันมีบางโซนที่เรารู้สึกได้ว่าเขาไม่ใส่ใจ ไม่พร้อมใช้งาน คือ เขาอาจจะใส่ใจแหละ หนังสือกองนี้เขาขาย แต่มันถูกกองเหมือนเขาไม่ได้จับมานานแล้ว แต่ฟาท่อมเขามีธีม ไปแต่ละครั้ง หนังสือเขาจะถูกย้ายไปโน่นมานี่ ไม่ค่อยอยู่โซนเดิมหรอก ก็เลยรู้สึกว่าหนังสือได้รับการ ดูแลใส่ใจ อาจจะเชื่อมโยงเข้าหาตัวเอง คือเราไม่ชอบถูกโดนทิ้ง ร้านอื่นก็เลยไม่น่าเหมาะกับเรา" (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

"ร้านนี้มันมหัศจรรย์ดี มันไม่ใช่ร้านหนังสือธรรมดา อย่างเช่น เมนูที่มันดูธรรมดา แต่มันมีความเซอร์ไพรส์เล็ก ๆ อะไรตลอดเลย ที่ร้านเขาก็จะมีมุม มีอะไรตลอด อย่างของเล็กของน้อยวางกระจุกกระจิก เราก็เห็นว่า เขาใส่ใจจริง ๆ นะกับสิ่งเล็กน้อย ถึงมันจะถูกวางไว้เพราะน่ารัก แต่เราก็รู้ว่ามันมีความหมาย อย่างตุ๊กตาเจ้าชายน้อย มันวางไว้ตรงนั้น มันก็มีความหมาย อย่างเขาเคยวางเศษใบไม้กองไว้ มันก็เป็นการตกแต่งที่สวยนะ เราก็ไปยืนมอง เป็นการเก็บสิ่งเล็กน้อยมาทำให้มันงดงามน่ารัก เขาก็เก็บมาหมดเลย ทุกที่ ทุกมุมของร้าน มันไม่ใช่แค่ความสวยงาม แต่เราเห็นถึง

Copyright by Mahidol University

ความใส่ใจ เพราะถ้าเทียบอย่างร้านอื่นเนี่ยก็สวย แต่มันก็สวยแบบธุรกิจ แต่อันนั้น เรารู้ มันสัมผัสได้" (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

"เราเดินไปข้างในก็เจอห้องแต่งตัวหนังสือเล็ก ๆ สำหรับเราตอนนั้นคือประทับใจมากที่เห็นห้องแต่งตัวหนังสือ มีห้องแต่งตัวหนังสือแบบนี้ด้วยหรอ เขารักหนังสือขนาดนี้เลยหรอ แบบเขาไม่ได้เปิดร้านหนังสืออย่างเดียว แต่ว่าเขารักด้วย เขาดูแลหนังสือดีมาก รู้สึกว่าที่นี่น่ารักจัง จากนั้นก็เลยคิดว่าต้องไปร้านนี้บ่อย ๆ" (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

4.4.4 สานสัมพันธภาพฉันเพื่อนให้แก่ลูกค้า (connection)

คุณสมบัติสำคัญของงานบริการคือ การมีอัธยาศัยดี มนุษยสัมพันธ์ดีเป็นพื้นฐาน แต่ร้านนี้มีมากกว่านั้นคือความจริงใจ ความเป็นมิตร พร้อมดูแลช่วยเหลือลูกค้าในฐานะเพื่อนมากกว่าให้บริการขายสินค้าในฐานะลูกค้าทั่วไป ซึ่งเจ้าของร้านมีคุณสมบัติของการดูแลเพื่อนมนุษย์ พร้อมพูดคุยปรึกษาหารือกับลูกค้าด้วยความยินดี จนสามารถพัฒนากลายเป็นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันจนกลายเป็นเพื่อนหรือกัลยาณมิตรที่เกื้อกูลกันต่อมา

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u>

"มาเจอคุณป่านกับคุณกุ๊กไก่ พอได้เจอก็ได้พูดคุยกันถูกคอ ตอนแรกก็คุยเรื่องหนังสือต่อไปก็ไปเรื่องชีวิต ปัญหาชีวิตของผมเอง ผมระบายเขาก็รับฟัง ผมว่าที่นี่เป็นประตูให้เราเปิดไปเจอประตูบานอื่น ๆ ได้เจอกัลยาณมิตรคนอื่น ๆ กิจกรรมต่าง ๆ แปลก ๆ อีกมากมายตลอดสองปีที่ผ่านมานี้" (คุณติ๊ก, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2561)

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u>

"ในแง่ของคนที่ดูแลร้านมันก็มีความมั่นใจระดับหนึ่งว่าเรื่องนี้เขาเข้าใจนะ มันแชร์กับเขาได้ ถ้าเป็นที่อื่นเราก็กันแค่ซื้อกาแฟและพื้นที่ในการคุย แต่ที่นี่มันมีความคุ้นเคยในแง่ความสัมพันธ์ อย่างที่สองเป็นประเด็นที่สามารถแชร์กับพี่กุ๊กไก่และพี่ป่านฟังได้ เขาจะเข้าใจว่าเราคุยอะไรกัน ถ้านึกว่านัดคุยกันร้านกาแฟที่อื่น ก็นัดนั่งคุยกัน เสร็จแล้วก็แยกกันไป แต่ที่นี่ วันนี้จะคุยอะไร คุยกันเรื่องนี้นะ มันสามารถเชื่อมโยงกับพลังงานของคนที่ดูแลกับสถานที่นี้อยู่ได้ด้วย" (คุณป๊อม, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2562)

Copyright by Mahidol University

4.4.5 หัวใจแห่งการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (Learner's mindset)

หัวใจของการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นได้นั้นย่อมมาจากการรักการเรียนรู้สิ่งใหม่และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นคุณภาพภายในที่เจ้าของร้านนี้สะท้อนออกมาได้อย่างชัดเจน เห็นได้จากข้อความที่เจ้าของร้านและลูกค้าได้ให้สัมภาษณ์ไว้ ดังนี้

"เรารู้สึกว่า พวกเรายังจะต้องเรียนรู้อีกเยอะ หมายถึงว่า เวลาที่เราจะต้องรันงานไปด้วย เราก็ต้องเรียนรู้เพิ่มเติมของตัวเองด้วย ไม่ใช่สักแต่ว่า ทำๆไป แต่ไม่หาอะไรเพิ่มเข้ามาในตัวเองไม่ได้ ตัวเองก็ต้องเติมเหมือนกันหลายเรื่อง" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2561)

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u>

"พอขึ้นไปถึงในงานบุ๊คทอล์คก็จะมีการล้อมวงคุยกัน พอทุกคนพูดชื่อหนังสือหรือแบ่งปันอะไรออกไป เจ้าของร้านพี่ป่านกับพี่กุ๊กไก่ก็รู้จักหนังสือ มันแบบว่า นี่ไง! คนขายหนังสือที่รู้จักหนังสือ ทำให้เราอยากเข้าไปรู้จักเขาและร้านของเขา เพราะร้านของเขาสะท้อนตัวเขาอยู่แล้ว" (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

4.4.6 ความมุ่งมั่น ตั้งใจ ไม่ย่อท้อ

การทำธุรกิจร้านกาแฟให้ประสบความสำเร็จครองใจลูกค้าได้นั้นต้องอาศัยความมุ่งมั่นตั้งใจและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ผ่านเข้ามาอีกด้วย เพราะร้านนี้มีคนทำร้านหลักแค่สองคนและบางครั้งอาจจะมีน้องสาวของเจ้าของร้านมาช่วยบ้าง ซึ่งในการทำร้านกาแฟ ร้านหนังสือนั้นมีรายละเอียดที่ต้องจัดการหลายอย่าง นอกเหนือจากเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม ก็มีการประสานงานกับสำนักพิมพ์หนังสือในเรื่องของสต็อคหนังสือ การจัดการเรื่องการเงิน หรือการติดต่อประสานงานกับกระบวนกรในการคิดเวิร์คช้อปต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ทางการตลาด ล้วนแล้วแต่ต้องเผชิญอุปสรรคในการทำงานทั้งสิ้น

อย่างเช่น กรณีหนังสือขายไม่ออกหรือขายได้น้อย เจ้าของร้านก็รู้สึกเกรงใจสำนักพิมพ์ที่ให้นำหนังสือมาวางขายก่อน หรือบางกิจกรรมไม่มีผู้สมัครเข้ามาร่วมงาน เจ้าของร้านก็รู้สึกเกรงใจกระบวนกรที่เสียสละเวลามาร่วมจัดกิจกรรมที่ร้าน หรือในส่วนของธุรกิจเอง ทางร้านก็ไม่ได้มียอดขายมากขนาดที่พอจะทำให้รู้สึกสบาย ๆได้ หากแต่ทุกอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้นก็ไม่ทำให้เจ้าของร้านรู้สึกย่อท้อแต่อย่างใด กลับมองเป็นการเรียนรู้และช่วยกันคิดหาทางแก้ปัญหาให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดีเสมอ

คุณป่านเล่าให้ฟังว่า *"จริง ๆ ร้านนี้ทำไม่ชิลเลยนะ แต่เว้นว่าถ้าเรารวยมาก ๆ ให้คนอื่นชิล ให้ลูกค้าชิล เราเคยคุยกับน้องที่ชอบร้านมาก อยากทำร้านแบบนี้มาก ๆ จริง ๆ แล้วการที่คนอื่นๆ เข้ามาแล้วมันชิลมาก แสดงว่า มันต้องผ่านการทำงานหลังบ้านที่หนักมาก ที่เราจะแบบว่า พื้น*

Copyright by Mahidol University

สะอาดแล้ว มีกลิ่นที่ดีแล้ว มีแสงแล้ว คือ มันผ่านการทำงานหนักมานะ มันไม่ใช่สิ่งที่อยู่ดี ๆ แล้วมันเกิดขึ้นได้เอง เพราะฉะนั้นแปลว่า คนทำน่ะไม่ชิล หรือไม่ก็อีกอย่างหนึ่งคือ เรายังไม่เก่ง หมายถึงว่าเรายังไม่ได้บริหารจัดการได้ดีพอ จนเราสามารถจะชิลกว่านี้ได้ เรารู้สึกว่าพวกเรายังจะต้องเรียนรู้อีกเยอะ หมายถึงว่า เวลาที่เราจะต้องรันงานไปด้วย เราก็ต้องเรียนรู้เพิ่มเติมของตัวเองด้วย ไม่ใช่สักแต่ว่า ทำๆไป แต่ไม่หาอะไรเพิ่มเข้ามาในตัวเอง ไม่ได้ ตัวเองก็ต้องเติมเหมือนกันหลายเรื่อง" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2561)

คุณป่านเล่าต่อว่า *"มันต้องใช้พละกำลังเยอะ คือ มันไม่ได้อยู่แบบสบายๆมากนัก การที่คนมักจะรู้สึกแบบว่า ร้านนี้ดูดีเนอะ มีร้าน มีโน่นนี่นั่น ชิลเนอะ เราไม่ได้สามารถอยู่เฉยๆแล้วปล่อยมันรัน มันยังไม่ได้เป็นแบบนั้นได้ มันเป็นสิ่งที่เรารู้สึกว่า เราต้องคิดเรื่องงานตลอดเวลา ทุกวินาทีมันต้องคิดอะไรบางอย่างที่มันต้องคิด ไม่ใช่ให้มันผ่านไปวันหนึ่ง" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2561)*

นอกจากคุณภาพภายในดังกล่าวแล้ว ยังมีคุณสมบัติของเจ้าของร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซที่สะท้อนถึงปรัชญาแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาเสมอ อันได้แก่ การเห็นคุณค่าและความสำคัญของชีวิตโดยเท่าเทียมกัน การเชื่อมั่นในศักยภาพของมนุษย์ในการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเอง การมีจิตสาธารณะที่มุ่งสร้างสรรค์ประโยชน์สู่สังคม ซึ่งจะเห็นได้จาก เหตุตั้งต้นในการเปิดพื้นที่ร้านกาแฟให้เป็นช่องทางการเรียนรู้ของคนในเมืองหลวง ด้วยความมุ่งหวังปรารถนาให้คนใจดีต่อกัน โดยเชื่อมั่นว่ามนุษย์ที่แท้นั้นเดิมเป็นคนที่ใจดี จึงมีการออกแบบการเรียนรู้ผ่านเครื่องมือและกระบวนการเรียนรู้มากมายที่ร้อยเรียงขึ้นในพื้นที่แห่งนี้ เพื่อให้คนเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่นและเข้าใจสังคม ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ล้วนสร้างประสบการณ์การเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงมิติภายในต่อลูกค้าดังหัวข้อต่อไปนี้

4.5 ประสบการณ์การเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงมิติภายในของลูกค้า

พื้นที่และบรรยากาศของร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซทำให้ลูกค้าหลายคนรู้สึกผ่อนคลายตลอดจนกิจกรรมและกระบวนการเรียนรู้ต่าง ๆ อย่างเช่น วงไดอะล็อค ศิลปะและละคร นิทรรศการต่าง ๆ ทำให้ลูกค้าหลายคนได้สำรวจความรู้สึกนึกคิดภายในของตนเอง เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น อันทำให้เกิดมุมมองที่หลากหลาย เกิดความเข้าใจตัวเอง คนอื่น และเข้าใจสังคม จึงทำให้ใช้ชีวิตง่ายและสมดุลมากขึ้น อันสอดคล้องกับแนวทางของการเรียนรู้แบบจิตตปัญญาศึกษา

Copyright by Mahidol University

4.5.1 ด้านความเข้าใจและเห็นคุณค่าภายในตนเอง

ร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซและกิจกรรมต่าง ๆ เอื้อให้เกิดการเข้าใจตนเอง การพัฒนาตนเอง จนไปถึงการเปลี่ยนแปลงภายในตนเอง ทำให้ลูกค้ารู้สึกภูมิใจในตนเอง มองเห็นคุณค่าภายใน และสามารถจัดการชีวิตตนเองได้อย่างสมดุลขึ้น

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : ปรับสมดุลทางความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ได้ดีขึ้น

"สำหรับตัวเองก็น่าชมเหมือนกันนะเนี่ย มาไกลมาก ตอนนั้นก็เศร้าเหมือนคนจิตใจห่อเหี่ยวมาก ไม่ชอบคุยกับคนอื่น หลายอย่างเรารักษาจากหลายทางมาก เราก็ภูมิใจนะ เราหาจิตแพทย์ฟังคนอื่น เข้าร้านหนังสือ เราได้อะไรหลายอย่างจากการไปฟาท่อมจากการไปเจอคนที่นั่น ได้เพื่อนจากที่นั่นเยอะมาก ได้ต่อยอดจากสิ่งที่เขาที่เคยเล่าให้เราฟัง ตอนนี้เราอ่านคอมเมนท์ในเฟซบุคแล้วไม่หัวร้อน เราวางได้มากขึ้น เศร้าน้อยลง ตัดสินคนอื่นช้าลง ทั้งหมดนี้เกิดจากวงคุยและการเจอผู้คนที่นั่น" (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

4.5.2 ด้านการปรับสมดุลในการใช้ชีวิตให้ผ่อนคลายขึ้น

กิจกรรมวงสนทนาไดอะล็อค ที่มีพื้นฐานการฟังอย่างลึกซึ้งสามารถช่วยเปิดมุมมองและโลกทัศน์ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้น้อมรับความแตกต่างหลากหลายทางความคิด ตลอดจนละวางการตัดสิน ดี/ชั่ว ถูก/ผิด อันเป็นที่มาของความตึงเครียดและความทุกข์ภายในใจได้ ผู้เข้าร่วมหลายคนเมื่อได้ผ่านกิจกรรมเหล่านี้จึงรู้สึกผ่อนคลายขึ้น สามารถทบทวนความรู้สึกนึกคิด ก่อนตัดสินตัวเองหรือผู้อื่นได้ สามารถใช้ชีวิตช้าลง สมดุลขึ้น ตลอดจนเยียวยาความรู้สึกทุกข์ต่าง ๆ ได้จากภายใน

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : เปิดมุมมองของตนเองและยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น

"กิจกรรมที่เขาจัด เราว่ามันช่วยเยียวยาเราได้ เขาไม่ได้จัดแบบออกไปข้างนอก แต่หลายๆ กิจกรรม เขาจัดเพื่อทำให้มันเข้าไปข้างใน หลายครั้งที่เราไปเข้าร่วมกิจกรรมมันสนุกก็จริง แต่ใจมันยังไม่ดี เราคิดว่าการที่เราไปร่วมกิจกรรมอะไรแบบนี้ มันก็ค่อยๆ ทำให้เราเจอตัวเองบ้างอย่างน้อยได้พูดได้คุยหรือได้ฟังคนอื่นพูดเกี่ยวกับตัวของเขาเอง ก็ช่วยเปิดมุมมองให้เรา เพราะปกติเราไม่ได้ฟังใครขนาดนั้น พอเรามองคนอื่น เราก็ได้เห็นตัวเอง ได้ช้าลงในการคิด (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

Copyright by Mahidol University

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : การตัดสินคนอื่นและตนเองเบาบางลง

"อย่างมีวงคุยวงหนึ่ง เราคุยประเด็นเรื่องการตัดสินคนอื่น อันนั้นเหมือนเป็นวงคุยที่พลิกชีวิตอีกวงหนึ่งเลยนะ ตอนนั้นมีคนหนึ่งพูดว่า มันเป็นไปไม่ได้หรอกที่เราจะไม่ตัดสินใคร แม้แต่ตัวเราเอง มันทำให้เราหยุดฟัง เหมือนเราเข้าใจมากขึ้นว่าคนก็เป็นแบบนี้ รวมกระทั่งตัวเราเอง แล้วสิ่งที่เราควรจะทำคือ เราได้บอกตัวเองว่า ช้าลงหน่อยก่อนที่เราจะตัดสินคนอื่น เราไปแก้ที่คนอื่นไม่ได้หรอก เราจะไม่รับฟังก็ไม่ได้หรอก เพราะบางทีมันก็ได้ยินอยู่ดี เพราะฉะนั้นแก้ที่เราดีกว่า โดยให้ตัดสินคนอื่นช้าลง พอเราตัดสินคนอื่นช้าลง แม้แต่จะมีคนมาทำให้เราโกรธ พอเราตัดสินเขาช้าลง เราก็ทำให้ความโกรธจาง เบาบาง เพราะเรารู้สึกว่า อ่อ ที่เขาทำแบบนั้นมันต้องมีที่มาแน่เลย มันเกิดกระบวนการคิดอะไรหลายอย่างระหว่างที่เราช้าลง เช่นว่า เขาก็ไม่ตั้งใจที่จะทำแบบนี้ หรือเขาอาจจะไม่รู้ด้วยซ้ำว่าที่เขาทำแบบนี้ทำให้เราเจ็บ มีอีกครั้งหนึ่งพี่ป่านเจ้าของร้านก็พูดเรื่อง การตัดสินคนอื่นเหมือนกัน พี่ป่านเล่าว่า เราตัดสินใครไม่ได้เลยนะ อย่างบางทีเหล้า อาจจะจำเป็นสำหรับคนๆ หนึ่งก็ได้ เราไม่รู้หรอก เราไม่รู้หรอกว่า เขากินเหล้าเพราะอะไร มันอาจจะจำเป็นกับเขาเหมือนที่เรากินข้าวก็ได้ นี่แหละ เป็นจุดเริ่มต้นที่เราจะเปลี่ยนแปลงในการไม่ตัดสินคนอื่น" (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : ละวางความคิดได้เร็วขึ้น

"แต่ก่อนนะ หวานจะเป็นคนที่คิดว่า คนอื่นจะมองเรายังไง แต่ว่าตอนนี้เราเข้ากิจกรรมบ่อย ๆ ทำให้เราปล่อยวางได้บ่อย เร็วขึ้น โดยเฉพาะเรื่องที่คนอื่นคิดกับเรา แต่จุดเริ่มต้นก็มาจากร้านนี้แหละที่ทำให้เรารู้สึกว่า เราต้องแก้ไขตัวเราเอง เพราะฉะนั้นเวลาที่เราเดินเข้าร้านหนังสือนี้ เราก็จะไม่สนว่าใครเขาจะมองเราอย่างไร พอมันเป็นความไว้ใจ เหมือนเราให้ใจไปแล้ว ไว้ใจไปแล้วเออ ไม่เป็นไร ที่นี่ที่ของเรา" (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : สามารถผ่อนคลาย ปรับสมดุลในการใช้ชีวิตได้ดีขึ้น

"สิ่งที่จะเปลี่ยนอีกอย่างหนึ่ง คือ ผ่อนคลายมากขึ้น คือเป็นสิ่งมหัศจรรย์สำหรับชีวิตไปเลย ก่อนหน้านี้ไม่เคยผ่อนคลายเลย ฉันไม่เคยคิดคำนี้มาก่อนเลย อ่านหนังสือมาก็เยอะ คำนี้ก็ต้องเจอเยอะ เป็นคำธรรมดาสามัญมากเลย คำนี้ ผ่อนคลาย ไม่ต้องแปลเลยนะ แต่เราไม่เคยทำเลย ไม่อินแต่พอผ่อนคลายได้ รู้ที่จะผ่อนคลายตัวเองอย่างไร อันนี้สำคัญกับชีวิตเราเลยนะที่ได้จากฟาท่อม" (คุณหวาน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

Copyright by Mahidol University

4.5.3 ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์

กิจกรรมของร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซช่วยให้ลูกค้าพัฒนาความสัมพันธ์ ทั้งความสัมพันธ์ต่อตนเอง ครอบครัว และผู้อื่น อย่างค่อยเป็นค่อยไป เนื่องจากการเข้าร่วมกิจกรรม ศิลปะบำบัด สุนทรียสนทนา วงคุย เกมทรานฟอร์เมชั่น ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ช่วยให้ได้สำรวจความทัศนคติ ความต้องการของตนเอง ได้ฟังเสียงสะท้อนความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้อื่น ทำให้ได้เห็นความจริงในชีวิตได้ จนกระทั่งมุมมองเกี่ยวกับความสัมพันธ์เปลี่ยนไปทำให้สามารถเปิดหัวใจรักตนเองและผู้อื่นได้

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : สามารถเชื่อมสัมพันธ์กับตนเอง ผู้อื่น และสิ่งต่าง ๆ ได้

“ผมได้มีโอกาสร่วมกิจกรรมที่นี่หลายอย่างมาก เช่น art therapy (ศิลปะบำบัด) และอื่น ๆ ผมจำชื่อไม่ได้ แต่มันดีมาก มันดีที่เราได้ฟังคนอื่น ได้เห็นความคิดเห็นคนอื่น ความจริงของคนอื่นบ้าง ได้ฝึกตนเอง ได้สำรวจตนเองด้วย ที่นี่จึงทำให้ผมเห็นประโยชน์ของการอยู่ร่วมกับคนอื่น ซึ่งเมื่อก่อนผมไม่เคยเห็นประโยชน์ข้อนี้เลย จากนั้นผมได้สัมพันธ์กับคนอื่น สัมพันธ์กับสิ่งของ สัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ นั่นคือสเปซของเราที่นั่น” (คุณติ๊ก, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2561)

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : สามารถปรับมุมมองด้านความสัมพันธ์

“สำหรับผมที่นี่เป็นที่ที่มีเพื่อน ซึ่งแต่ก่อนผมคิดว่าผมไม่ต้องการใคร โลกส่วนตัวสูง แต่จริง ๆ ผมพบว่า ผมโกหกตัวเอง ผมต้องการเพื่อน ผมเพิ่งรู้จริง ๆ ว่าผมต้องการเพื่อนตอนที่เล่นเกมทรานส์ฟอร์มเมชั่นที่นี่ จากนั้นผมจึงเริ่มเปิดตัวเอง เริ่มเรียนรู้ที่จะขอความช่วยเหลือจากคนอื่น เริ่มสื่อสารในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งเราไม่จำเป็นต้องเป็นเราในแบบที่เราเก่ง เราไม่ต้องการใคร เราอยู่ได้ เราพึ่งตนเองได้ แต่จริง ๆ แล้วมันไม่ใช่ เราต้องการใครสักคนอยู่ดี เราต้องมีความสัมพันธ์ไม่กับคนก็กับสิ่งมีชีวิตอื่นกับพื้นที่ ซึ่งทั้งหมดเป็นเรื่องของสเปซ” (คุณติ๊ก, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2561)

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : มุมมองความคิดเปลี่ยน ความสัมพันธ์ในครอบครัวเปลี่ยน

“พอเราเริ่มทำงานกับตัวเอง ก็ทำคลาสทรานส์ฟอร์มเมชั่น แล้วก็กลับไปและพอทำคลาสนั่นเป็นจุดเปลี่ยน เราเริ่มมองคนในครอบครัวอย่างที่เค้าเป็นจริง ๆ คือ ผมติดภาพพ่อทำร้ายแม่มาตลอดในชีวิต และผมก็จะเอาภาพนั้นตัดสินพ่อ แม้แต่ปัจจุบัน (ปัจจุบันไม่ใช่ผมตอนนี้นะหมายถึงตอนนั้น) ผมก็จะคิดพ่อตลอดว่าพ่อไม่มีดี เราเกลียดพ่อหมดเลย เราไม่อยากคุยกับพ่อ คุยก็แบบคุยๆแต่เราไม่ได้อินไรกับเขา แต่เราจะรักแม่มากกว่า แต่แบบวันหนึ่ง เราทำงานกับตัวเองบ่อยๆ ใช้เวลานานมาก พอเราค่อย ๆ ถอนตัวเองออกมากจากอดีตตรงนั้น แล้วเราก็มองดูเขาใหม่ จริง ๆ

Copyright by Mahidol University

เขาก็แค่คนแก่คนหนึ่ง ไม่ได้เป็นเหมือนเมื่อก่อนแล้ว เอ่อ แม่ก็เป็น เขาก็ยังอยู่ด้วยกัน มันเป็นอดีตไปแล้ว เราเอาอดีตมาตัดสินชีวิตคนๆหนึ่งไม่ได้ ต่อให้เขาเคยเป็นปีศาจมาก่อน ต่อให้เขาเป็นคนที่เลวร้ายมาก ๆ ถ้าเราไม่มองเขาจากปัจจุบัน เราก็จะติด ผมไปไหนไม่ได้เลยนะกับเรื่องครอบครัวตอนนั้น ติดอยู่อย่างนี้ ผมให้อภัยพ่อไม่ได้ แต่พอมีวันหนึ่ง ผมจำไม่ได้แล้วว่าอะไรเกิดขึ้น แต่รู้สึกมันเป็นไปเอง เหมือนตอนนั้นเราออกไปจ้อกกิ่งกับเขา และเราก็เห็นว่า จริง ๆ พ่อแก่มากเลย พ่อผมขาวเต็มหัวละนะ พ่อก็เริ่มเดินไม่ค่อยมีแรง เริ่มวิ่งเก้ ๆ กัง ๆ เราก็มองข้างหลัง แล้วผมก็ร้องไห้เลย ตอนไปวิ่งน้ำตาไหลเองตลอด ไม่ได้ฟูมฟาย แต่รู้สึกว่า นี่แหละความจริง ตอนนั้นก็เปลี่ยนเลย หลังนั้นจากก็กลับมาหลงรักครอบครัวตัวเองใหม่ เรารักแม่มากขึ้น เรารักน้องมากขึ้น และปมนี้ก็หายไป ผมไม่รู้สึกเจ็บปวดกับพ่อ มีแต่ความรักผมทำอยากให้ครอบครัวผม อยากทำให้เขามีความสุข นี่ก็แบบต่อเติมบ้านให้เขา เขาชอบบ่อปลาก็ให้เขาเลือกบ่อปลาเอง ไปคุยหยอกล้อกับเขา เมื่อก่อนไม่เคยสัมผัสตัวกัน แต่นี่ก็ไปกอด ไปแกล้ง ฉะนั้นกับครอบครัวตอนนี้ก็เปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง มันก็เป็นผลมาจากร้านนี่แหละ จากผู้คนที่ผมเจอ กับคนที่ไปทำงาน จนมันเป็นทางออก คือ การให้อภัย มันไม่ได้เป็นถ้อยคำ มันให้อภัยจากข้างใน ถ้าเราพูดว่าให้อภัย เรายังไม่ให้อภัยหรอกเรารู้ดีว่าเราโกหก เมื่อก่อนผมก็พูดนะ แบบอยากหล่อไง" (คุณติ๊ก, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2561)

สรุป

ร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซเป็นร้านหนังสือ ร้านกาแฟที่จัดสรรให้เป็นพื้นที่การเรียนรู้สบายๆ ของผู้คนใจกลางเมืองหลวง ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ ใส่ใจ พิถีพิถันของเจ้าของร้าน ทั้งในเรื่องของการสร้างพื้นที่และบรรยากาศของร้าน การปฏิสัมพันธ์ของเจ้าของร้าน ตลอดจนมุ่งสร้างสรรค์กิจกรรมหรือกระบวนการเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่การเห็นมุมมองของตนเอง เข้าใจผู้คน และนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันอย่างสมดุลและหลอมรวม

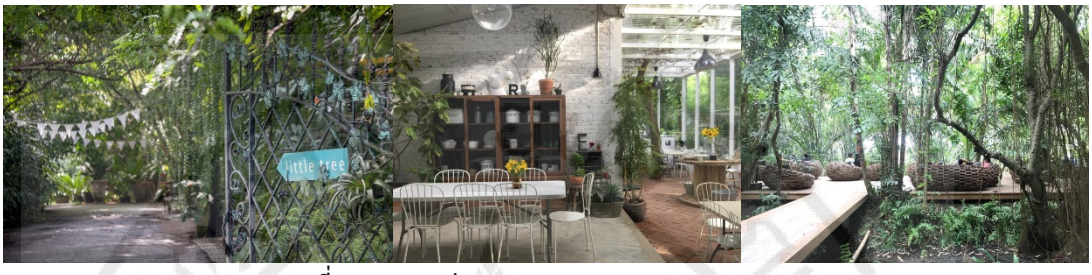
ประสบการณ์การเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงมิติภายในของลูกค้าที่เกิดขึ้นจากร้านนี้ ทั้งในด้านการพัฒนาตนเอง การปรับสมดุลในการใช้ชีวิต ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ต่อผู้อื่น ผลลัพธ์เหล่านี้เองเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซเป็นร้านกาแฟที่ตราตรึงใจลูกค้า ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังชวนเพื่อนๆ มาร่วมกิจกรรมของทางร้านอีกด้วย

ด้วยเหตุนี้เองร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซจึงนับได้ว่าเป็นร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้ หรือจิตตปัญญาคาเฟ่ที่เอื้อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ตรงผ่านเครื่องมือ กิจกรรมและกระบวนการเรียนรู้มิติภายในภายใต้บริบทของร้านกาแฟ

Copyright by Mahidol University

กรณีศึกษาที่ 2 ร้าน ลิตเติลทรี คาเฟ่ (Little Tree Cafe)

4.6. ข้อมูลทั่วไป



หมายเหตุ. ที่มาของภาพถ่าย www.facebook.com/pg/littletreegarden

รูปที่ 4.5 ภาพบรรยากาศร้านลิตเติลทรีคาเฟ่

ร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ (Little Tree Cafe) ร้านกาแฟในสวนของครอบครัวหนึ่งที่รักต้นไม้ ธรรมชาติ และศิลปะ แม้ร้านอาหารแห่งนี้ไม่ได้เริ่มต้นจากความตั้งใจที่จะสร้างร้านอาหารเพื่อธุรกิจแบบร้านอาหารทั่วไป หากแต่เริ่มต้นมาจากการแปลงพื้นที่บ้านให้เป็นโรงเรียนสอนภาษาและศิลปะเด็ก โดย ครูปิ๋ม ที่สร้างโรงเรียนแห่งนี้ในบริเวณพื้นที่บ้านของตนเอง ท่ามกลางสวนธรรมชาติอันร่มรื่น

โรงเรียนเล็ก ๆ แห่งนี้ได้กลายเป็นสถานที่ชุมนุมของเด็กวัยเรียน โดยเฉพาะกลุ่มเด็ก ๆ ที่เรียนด้วยตนเองในระบบการศึกษาแบบโฮมสคูล โรงเรียนแห่งนี้ไม่ได้เน้นเรื่องวิชาการเหมือนโรงเรียนอื่นทั่วไป หากแต่จะจัดแคมป์ ค่ายหรือกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องของธรรมชาติเข้าไปด้วย เมื่อจำนวนเด็กและผู้ปกครองมีจำนวนมากขึ้น ความต้องการด้านอาหารและเครื่องดื่มก็ตามมา ด้วยเหตุนี้ทางโรงเรียนจึงเริ่มให้บริการเครื่องดื่มและของว่างเมนูง่ายๆ เช่น ขนมปังปิ้ง น้ำปั่น เป็นต้น เพื่อให้เด็กและผู้ปกครองมีอาหารรองท้อง นับจากจุดนั้นเป็นต้นมา พื้นที่ร้านกาแฟจึงขยายขึ้นเรื่อย ๆ

นอกจากพื้นที่นี้จะเป็นโรงเรียนแล้ว ยังมีจุดเริ่มต้นด้วยพื้นฐานที่ครอบครัวเป็นคนรักต้นไม้ รักศิลปะ น้องชายของครูปิ๋ม ชื่อ คุณวิทย์ ซึ่งเดิมมีอาชีพปลูกต้นไม้และจำหน่ายงานศิลปะ โดยเฉพาะประเภทงานปูนปั้นสไตล์อังกฤษ กระถาง เอิน เก้าอี้ และของตกแต่งสวนอยู่แล้ว คุณวิทย์จึงมาช่วยตกแต่งสถานที่บริเวณบ้านและสวนโดยรอบซึ่งเดิมทีใช้เป็นโรงเรียน ตลอดจนซุ้มของว่างและเครื่องดื่มให้กลายมาเป็นร้านกาแฟในสวนที่ร่มรื่นสวยงาม ที่นี่จึงไม่เพียงแต่รองรับนักเรียนและผู้ปกครอง แต่ยังกลายเป็นจุดนัดพบของคนที่รักต้นไม้ นักจัดสวน และคนที่หลงไหลงานศิลปะอีกด้วย ร้านลิตเติลทรี คาเฟ่ จึงกลายเป็นสถานที่ที่ทุกคนในครอบครัวมาได้ กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้

Copyright by Mahidol University

บริการที่นี่จึงหลากหลาย จุดนี้เองเป็นส่วนประกอบหนึ่งที่สำคัญที่ส่งผลให้ร้านประสบความสำเร็จดังเช่นทุกวันนี้

คุณวิทย์เจ้าของร้านให้สัมภาษณ์ว่า *"ร้านลิตเติลทรี เหมือนกลายเป็นที่ที่ทุกคนในครอบครัวมาได้ คนที่มาหาต้นไม้ก็พ่อแม่ มาเรียนก็คือเด็ก มันก็เป็นกลุ่มคนที่หลากหลาย แล้วก็ประกอบกับช่วงหลังๆ พอมันเริ่มเป็นคาเฟ่เป็นร้านอาหารจริง ๆ จัง ๆ เราก็เริ่มพัฒนาพื้นที่ไปเรื่อยๆ เดิมเรามีอาคารจะมีอาคารหลังเดียวที่เป็นรองรับ พอพี่ทำเรื่องงานปูนเสร็จ ทำพวกเก้าอี้ ทำพวกของตกแต่งในสวน ก็เหมือนจะต้องมีที่รองรับลูกค้า ว่าให้ลูกค้าได้นั่ง ให้ผู้ปกครองนั่ง นอกจากนี้ที่นี่มีต้นไม้ต่าง ๆ มันก็เลยจะกลายเป็นที่รวมของคนรักต้นไม้ เพราะลิตเติลทรีก็ไม่ได้เหมือนอย่างบางร้านที่เป็นร้านอาหาร มันก็จะมีกลุ่มลูกค้าที่ชัดเจน กลุ่มเด็กวัยรุ่น กลุ่มนักศึกษา คนทำงาน มันจะมีกลุ่มชัดเจน แต่ที่นี่มันหลากหลาย อย่างที่พี่พูดถึงการปรับปรุงพื้นที่ ปรับปรุงอาคาร มันก็ทำให้เกิดความสวยงามมากขึ้น จากพื้นที่ที่มีแต่ต้นไม้ ไม่มีอาคาร มันก็กลายเป็นพื้นที่ที่มีอาคารมีมุมที่สามารถถ่ายรูปได้ มันก็เลยเป็นที่มาของลูกค้าอีกกลุ่มหนึ่งที่เป็นคนรุ่นใหม่ ที่ชอบ Selfie ชอบถ่ายรูปลง Instagram หรือ โพสต์ใน Facebook ซึ่งมันก็จะเป็นยุค Social ซึ่งมันก็เป็นผลดีของร้านที่เราทั้งได้ลูกค้าด้วยและได้โฆษณาร้านเราไปด้วย มันก็เลยกลายเป็นว่า จากตรงนั้นมาเรื่อย ๆ จนมีกลุ่มของ Pre-Wedding ซึ่งก็ไม่ได้คิดมาก่อนเหมือนกันว่าจะทำ ก็กลายเป็นจุดเริ่มต้นอีกอันหนึ่งที่ทำให้คนพอเห็นภาพถ่ายงานแต่งงานก็มีความรู้สึกว่าอยากมาถ่ายบ้าง จนกลายเป็นธุรกิจอีกอันหนึ่งที่สอดคล้องกันกับร้านอาหาร คือ รับเช่าสถานที่ถ่าย Pre-Wedding และจัดงานแต่งงาน" (คุณวิทย์, สัมภาษณ์, 27 สิงหาคม 2561)*

จากรั้วของร้านลิตเติลทรีไปยังภายในร้านเป็นบรรยากาศร่มรื่น เขียวขจีด้วยต้นไม้ใหญ่เล็กนานาพรรณที่จัดตกแต่งในสไตล์สวนอังกฤษอย่างลงตัว โดยดีกรีนักจัดสวนมือทองระดับประเทศ คุณวิทย์ เจ้าของร้านนั่นเอง การจัดพื้นที่ส่วนด้านหน้าเป็นพื้นที่สำหรับขายขนมเค้ก เบเกอรี่ เค้ก สโคน สินค้าออแกนิค ไข่ไก่ ผัก ผลไม้ตามฤดูกาล เมล็ดพันธุ์พืช และเคาน์เตอร์สำหรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งลูกค้าสามารถสั่งสินค้าหรือนั่งทานบริเวณรอบ ๆ เรือนไม้ได้ ซึ่งก็จะเป็นบรรยากาศร่มรื่นของต้นไม้ บนโต๊ะอาหารทุกโต๊ะจะมีแจกันดอกไม้เล็ก ๆ ที่นำดอกไม้จากในสวนมาประดับ ลูกค้าสามารถนั่งรับประทานอาหารในเรือนกระจกที่เป็นเป็นโรงเรือนหลังเล็กน่ารักซึ่งห้องนี้มีเครื่องปรับอากาศเย็นสบายเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าที่ชอบนั่งในอากาศเย็นๆ ซึ่งการออกแบบตกแต่งภายในจะสอดคล้องกลมกลืนกับธรรมชาติด้านนอกเพื่อไม่ให้เสียทัศนียภาพประดับด้วยการปลูกต้นไม้ทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนเลี้ยงพันธุ์ไม้เลื้อยปกคลุมหลังคา มีกระถางต้นไม้ เอิน ประดับตกแต่ง พร้อมหนังสือตกแต่งบ้านและสวนให้เลือกอ่านระหว่างรออาหารที่ร้าน

Copyright by Mahidol University

หมายเหตุ. ที่มาของภาพถ่าย www.facebook.com/pg/littletreegarden

รูปที่ 4.6 ภาพงานศิลปะ งานฝีมือ ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของร้านลิตเติลทรี

นอกจากนี้ที่นี่ยังมีเรือนกระจกที่รวบรวมงานศิลปะ งานแฮนด์เมด ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ วางจำหน่ายให้ลูกค้าได้เลือกชม เลือกเสพย์ผลงาน หรือ เลือกซื้อกลับบ้านได้ นับว่าเป็นเสน่ห์ของร้านที่แตกต่างจากร้านอื่นมากเลยทีเดียวซึ่งผลิตภัณฑ์ที่จัดจำหน่ายมีหลากหลาย อาทิ การ์ดอวยพร กระเป๋าผ้า ผ้าพันคอ งานผ้ามัดย้อม เสื้อยืดสกรีนลายต่าง ๆ รวมถึงสินค้าปลอดสารเคมี เช่น สบู่ ยาสระผมสมุนไพร ยาดม เครื่องหอม ฯลฯ ซึ่งสินค้าเหล่านี้ล้วนสะท้อนถึงความชอบของสมาชิกในครอบครัวของเจ้าของร้าน สมาชิกในครอบครัวคนไหนชอบอะไร อยากทำอะไร ถนัดอะไรก็สามารถทำได้ในร้านทั้งหมด

4.7. องค์ประกอบเชิงกายภาพ พื้นที่และบรรยากาศ

ร้านลิตเติลทรีเป็นร้านที่เน้นบรรยากาศร่มรื่น เขียวขจีด้วยต้นไม้ใหญ่เล็กนานาพรรณที่จัดตกแต่งในสไตล์สวนอังกฤษอย่างลงตัวเน้นความร่มรื่นใกล้ชิดกับธรรมชาติ เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าที่ต้องการใกล้ชิดธรรมชาติ รักษ์ต้นไม้ โดยมีการจัดพื้นที่ส่วนด้านหน้าเป็นพื้นที่สำหรับขายขนมปังเบเกอรี่ อาหารปลอดสารพิษ สินค้าออแกนิค ผักผลไม้ตามฤดูกาล ซึ่งลูกค้าสามารถสั่งสินค้าหรือนั่งรับประทานที่ร้านท่ามกลางแมกไม้ต่าง ๆ

นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถเลือกเสพผลงานหรือซื้อหากลับบ้านได้ เพราะที่นี่สนับสนุนงานศิลปะ ทั้งจำหน่ายงานฝีมือ อาทิ การ์ดอวยพร กระเป๋าผ้า ผ้าพันคอ งานผ้ามัดย้อม เสื้อยืดสกรีนลายต่าง ๆ รวมถึงสินค้าปลอดสารเคมี เช่น สบู่ ยาสระผมสมุนไพร ยาดม เครื่องหอม ฯลฯ และมีเวิร์คช้อปเกี่ยวกับการผลิตงานฝีมือมากมาย นับว่าเป็นเสน่ห์ของร้านที่แตกต่างจากร้านอื่น ซึ่งหากกล่าวโดยรวมแล้ว **ลักษณะเด่นของร้านลิตเติลทรีจะเน้นความเป็นธรรมชาติ จำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารปลอดสารพิษ และส่งเสริมงานศิลปะประเภทของใช้จากงานฝีมือ (craft)**

Copyright by Mahidol University

4.7.1 กลมกลืนกับธรรมชาติอันร่มรื่น

ลูกค้าส่วนหนึ่งเกิดความรู้สึกประทับใจในบรรยากาศความร่มรื่นเขียวขจีของต้นไม้นานาพรรณ การออกแบบตกแต่งสวนโดยคำนึงถึงความกลมกลืนเป็นธรรมชาติของต้นไม้ที่มีอยู่เดิมกับการจัดสรรพื้นที่ร้านค้าอย่างไม่ยัดเยียดพื้นที่ขายสินค้า หากแต่ยังคงไว้ซึ่งความโปร่ง โล่ง และความงดงามตามธรรมชาติ จนทำให้ผู้เข้ามาเยี่ยมเยือนร้านเกิดความรู้สึกสบายตา สบายใจ ได้รับความเป็นส่วนตัว สัมผัสกลมกลืนกับธรรมชาติ

คุณวิทย์ เจ้าของร้านกล่าวว่า *"ทางร้านสร้างเรือนเล็ก ๆ เพียงไม่กี่หลังสำหรับขายกาแฟ เบเกอรี่ และที่นั่งในร้านอาหาร มีเรือนขายงานศิลปะแฮนด์เมดและเครื่องแก้ว ซึ่งเรือนแต่ละหลังสร้างด้วยการผสานให้กลมกลืนกับสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ได้โดยไม่ขัดตาจากธรรมชาติโดยรอบ" (คุณวิทย์, สัมภาษณ์, 27 สิงหาคม 2561)*

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : ความสวยงามกลมกลืนกับธรรมชาติทำให้รู้สึกประทับใจ

"ตอนแรกประทับใจเรื่องบรรยากาศของสถานที่ที่แบบเข้าไปเหมือนหลุดไปอีกโลกหนึ่ง การตกแต่งสวนก็เป็นลักษณะที่เราไม่คุ้นเคย ดูเหมือนเป็นสวนต่างประเทศ ก็ประทับใจตรงนั้นพี่ๆ เขาก็แบบลงทุนจัดสวนกันแบบสวยงาม ต้นไม้ก็คือผสมผสานไปกับความเป็นต้นไม้ธรรมชาติและที่แต่งขึ้นมาด้วย ก็รู้สึกทึ่งที่มีสถานที่แบบนี้อยู่ที่แบบนั้นด้วย" (คุณท้อ, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : ความกลมกลืนกับธรรมชาติทำให้สัมผัสพลังชีวิต

"ลิตเติลทรี ตั้งอยู่บนงานของพี่วิทย์ที่เป็นนักจัดสวน ซึ่งเป็นพื้นที่เก่าของบ้านเขา ต้นไม้ความเฟิร์มของพื้นที่มันสุดอยู่แล้ว มันถูกจัดการไว้ดีมากอยู่แล้ว คือมันเป็นธรรมชาติ คือมันดีมันไม่ใช่พลังงานที่สร้างขึ้นปุบปับ ทุกอย่างมันกลมกลืน มันรู้สึกได้ มันเป็นพื้นที่ที่ไม่ได้เป็นสวนสร้างใหม่ มันมีความร่มรื่น มีความชื้น มันไม่ร้อน มันเป็นพื้นที่ริมแม่น้ำที่ถูกดูแลมาอย่างดีตั้งแต่รุ่นที่แล้ว มันมีพลังชีวิตของตรงนั้นอยู่ด้วย คนที่มาก็เพราะว่าหลงเสน่ห์จากตรงนี้แหละ" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : การจัดสรรพื้นที่ให้กลมกลืนกับธรรมชาติทำให้รู้สึกถึงความเป็นส่วนตัวและเป็นส่วนหนึ่งกับธรรมชาติ

Copyright by Mahidol University

"บรรยากาศดีน่าจะดีที่สุดนะ เวลาเข้าไปเดินในสถานที่มันก็จะรู้สึกว่าได้รับความเป็นส่วนตัวนะ เพราะคนมันห่างๆ กัน กว้าง เดินเล่นได้ ซึ่งตอนนั้นสถานที่ยังไม่ได้กว้างเท่าตอนนี้

เหมือนอย่างปัจจุบันก็มีพื้นที่ขยายออกไปอีกเยอะ ตอนนั้นที่เราไปก็ยังไม่มีด้านนอก" (คุณดอม, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)

*"ด้วยบรรยากาศของร้านลิตเติลทรี เรารู้จักแล้วเราก็อยากที่จะไปอีก มันน้อยนะที่คนเขาจะให้สเปซความโล่งกว้างกับพื้นที่การขาย พื้นที่การขายมีแค่แบบเศษหนึ่งส่วนสามของพื้นที่ชมวิว อันนี้พี่รู้สึกว่านี่คือจุดเด่นเพราะว่า**เขาให้เราเป็นส่วนหนึ่งในธรรมชาติ กลมกลืนกับมันนะ แม้จะนั่งอยู่ในห้องแอร์พี่ก็รู้สึกว่ามันก็เป็นส่วนหนึ่งของธรรมชาติ เขาแบ่งพื้นที่การขายน้อยกว่าที่จะให้กับธรรมชาติ เพราะว่าเขาใส่ใจ เขาก็ต้องการให้เราอยู่กับธรรมชาติ** ปกติคนจะใช้พื้นที่ให้เต็มจริง ๆ มันก็มีลานโล่งนู่นนั่นนี่ เขาก็ไม่ได้ใช้เพื่อจะจัดที่นั่งทั้งหมด เขาก็ปล่อยให้เป็นลานโล่งต้นไม้ก็มีพื้นที่ของเขาและนาน ๆ ก็ค่อยให้เรามีงานอีเว้นท์ที่แบบใช้พื้นที่เต็มก็คือค่อยให้เราไปสัมผัสต้นไม้แบบใกล้ชิด" (คุณต้า, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)*

เนื่องด้วย **พลังงานความรักธรรมชาติ** ที่บ่มเพาะสะสมภายในจิตวิญญาณของเจ้าของร้านทั้งสองตั้งแต่ยังเล็ก ความผูกพันในพื้นที่แห่งนี้ การคำนึงถึงคุณค่าและความหมายของธรรมชาติที่มีมาอยู่เดิม การหวงแหนพื้นที่ธรรมชาติมากกว่าผลประโยชน์ทางธุรกิจ เป็นพลังงานที่เห็นได้ชัดจากเจ้าของร้านในการจัดสรรพื้นที่ และออกแบบสถานที่ จึงทำให้ผู้คนทั่วไปหรือลูกค้าสามารถสัมผัสพลังงานความรัก ความกลมกลืนกับธรรมชาติของพื้นที่นี้ได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่มาเยือน

คุณปิ๋มเจ้าของร้านกล่าวว่า *"ที่นี่เรามีต้นทุนดีที่เรามีพื้นที่ของเราเองโดยไม่ต้องไปใช้ที่อื่น เพราะอย่างพื้นที่แบบนี้มันก็หาไม่ง่าย มันค่อนข้างพร้อมที่มีต้นหมากรากไม้ มีอะไรที่มันหลายอย่างเบ็ดเสร็จในที่นี้เลย คือความเป็นธรรมชาติช่วยเสริม อีกอย่างหนึ่งคือเราไม่ได้เป็นคนข้างนอกที่มาซื้อพื้นที่ตรงนี้ แต่เราเติบโตจากที่นี่ตั้งแต่รุ่นคุณยายที่โตที่นี่ มันก็เลยมีชีวิตมีเรื่องราว ต้นไม้ทุกต้นมีความหมาย เวลาเราพาเด็ก ๆ เดิน พาเรียนรู้ มันก็คือมันเหมือนมีเรื่องเล่า เช่น แม่น้ำนี้ตอนเด็กๆ ครูเคยเห็นมันเป็นอย่างไร สมัยคุณตาคุณยายมันเป็นอย่างไร" (คุณปิ๋ม, สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2561)*

เมื่อผู้วิจัยถามถึงการขยายร้านให้ไปถึงริมแม่น้ำ คุณวิทย์ เจ้าของร้าน จึงให้มุมมองเกี่ยวกับการขยายร้านว่า *"ส่วนหนึ่งเรามีความรู้สึกว่า เราอยากเก็บพื้นที่ไว้เงียบ ๆ ให้คนไปนั่งชิล ๆ นั่งเงียบ ๆ นั่งดูน้ำขึ้นน้ำลง ดูผักตบ ดูอะไรที่มันนิ่งๆ บ้าง ถ้าทุกคนแห่ไปอยู่ที่ท่าน้ำ ไปถ่ายรูป มันก็กลายเป็นร้านอาหารทั่วไปไหม เราก็ไม่ได้ต้องการให้เป็นอย่างนั้น เราก็ไม่ได้ต้องการให้คนเยอะ*

Copyright by Mahidol University

แล้วก็แห่กันไปอยู่ในที่สวย ๆ ถามว่ามีเงินทำไหม ไม่ทำ มันไม่จำเป็น เราทำในที่ที่ไม่เบียดเบียน ไม่ทำลายธรรมชาติด้วย แล้วก็ไม่ทำลายภูมิทัศน์ทั้งหมด ภาพรวมทั้งหมดด้วย บางทีสร้างอาคารเยอะ ๆ มันก็ไม่ได้ทำให้ร้านสวยขึ้นนะ ต่อให้นั่งได้สบายลูกค้าเยอะขึ้น มันก็ไม่ได้ทำให้ร้านสวยขึ้น นั่งเท่าที่ได้ ได้ไหม แต่ยังคงความสวยความน่ารัก คงความมีเสน่ห์ของมันไว้ คือเสน่ห์มันอยู่ที่ตรงไหน บางทีอะไรที่เยอะไปมันก็ไม่ดี พี่ว่าเอาที่กำลังดีแล้วมันเหมาะกับเรา อย่างพี่ทำป่าไผ่ พี่ก็ไม่ได้ตัดต้นไม้เลย เพราะต้นไม้อยู่มาก่อนเรา เรามาทีหลัง ก็ต้องอยู่ร่วมกับต้นไม้ โดยไม่เบียดเบียนกัน" (คุณวิทย์, สัมภาษณ์, 27 สิงหาคม 2561)

4.7.2 ความใส่ใจต่อวัตถุดิบในการประกอบอาหาร

สำหรับเมนูอาหารของร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ ทางร้านให้ความสำคัญกับการคัดสรรเมนูอาหารและเครื่องดื่ม โดยเลือกวัตถุดิบสด สะอาด จากธรรมชาติ ปราศจากสารเคมีปนเปื้อนเป็นหลัก เมนูอาหารจานหลักส่วนใหญ่เป็นเมนูอาหารไทย เช่น ก๋วยเตี๋ยวคั่วไก่ เมี่ยงดอกไม้ ข้าวผัดปลาทู และเมนูกับข้าวต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีอาหารฝรั่ง เช่น สลัดลิตเติลทรี สปาเก็ตตี้ ผักโขมอบชีส เป็นต้น ส่วนเครื่องดื่มเมนูเด่นเป็นเครื่องดื่มสมุนไพรที่มีให้เลือกหลากหลายทั้งร้อนและเย็น เช่น ชามินท์ น้ำลิ้นจี่กุหลาบ น้ำตะลิงปลิงแอปเปิ้ลปั่น อัญชัญมะนาว มะพร้าวลิ้นจี่ปั่น ฯลฯ ซึ่งวัตถุดิบส่วนใหญ่ของร้านก็มาจากสวนดอกไม้และสมุนไพรที่ตั้งอยู่อีกฝั่งหนึ่งของร้านอาหาร โดยสวนแห่งนี้พิเศษตรงที่การให้ความสำคัญเรื่องระบบนิเวศน์ภายในสวนในการให้พืชพันธุ์ตลอดจนแมลงต่าง ๆ เติบโตและเกื้อกูลดูแลกันเองตามธรรมชาติ ปราศจากสารพิษ 100% ทำให้ผู้บริโภคสามารถมั่นใจได้ว่า สินค้าและวัตถุดิบทุกจานภายในร้านนี้มีคุณภาพและปลอดสารพิษ

4.7.3 บรรยากาศแห่งมิตรภาพ ความอบอุ่น เสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน

บรรยากาศแห่งมิตรภาพและความอบอุ่นอบอวลอยู่ภายในร้าน ทั้งจากธรรมชาติที่โอบล้อมพื้นที่ และจากทีมงานและพนักงานที่ร้านที่มีชีวิตชีวา การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยมิตรไมตรี เสมือนเป็นเพื่อน คนรู้จักกัน หรือคนในครอบครัวเดียวกัน เนื่องด้วยทีมงานหลักเป็นสมาชิกครอบครัว ทุกคนมีส่วนร่วมช่วยบริหารร้านตามความชอบความถนัดของตน แม้แต่คุณยาย คุณตา ที่เป็นผู้สูงอายุก็ยังมีส่วนร่วมกับงานในร้านได้ หรือแม้แต่ลูกหลาน เด็ก ๆ ก็สามารถจัดร้านขายของและร่วมทำกิจกรรมได้ ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงพลังงานความสุขที่ผ่านออกมาในบรรยากาศของร้านและรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งในร้านเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน

Copyright by Mahidol University

คุณวิทย์เจ้าของร้านกล่าวว่า *"คุณพ่อคุณแม่ช่วยดูภาพรวม ๆ พี่แป๊ะดูแลในครัว คุณแม่ดูแลลูกค้า ดูตรงคาเฟ่ด้านหน้า คุณพ่อดูแลครัวและดูสวน แปลงเนอร์สเซอร์รี่ คือต่างคนต่างมีหน้าที่คือมันมีความถนัดของแต่ละคน ส่วนพี่ปิ๋มถนัดสอนหนังสือ ทำขนม เขาก็ใช้ความสามารถของเขา ส่วนพี่ชอบปลูกต้นไม้ ชอบจัดสวน ชอบตกแต่ง หน้าที่พี่ก็คือการตกแต่งต่อเติมอาคาร หรือว่าจะวางอาคารตรงไหน ทำอะไรตรงไหน แล้วก็ทำงานอีเวนท์พิเศษต่าง ๆ อย่างงาน wedding พี่เป็นคนทำ" (คุณวิทย์, สัมภาษณ์, 27 สิงหาคม 2561)*

คุณปิ๋มเจ้าของร้านกล่าวว่า *"ยายเข้ามาช่วย มีคนนั้นคนนี้ทุกคนเป็นเสียงหมด มียาย มีตา ทุกคนเข้ามาด้วยความหวังดีช่วยหลานอะไรทำนองนี้ อย่างคุณยายซึ่งคุณยายจะมีแฟนคลับเยอะมาก ลูกค้าหลายคนขอเป็นเพื่อนคุณยาย แล้วยังได้มีโอกาสมาร่วมสอนทำโยคะ มาสอนจัดดอกไม้กันกับคุณยายอีกด้วย การจัดการร้านต่าง ๆ มันก็เลยเป็นการจัดการแบบยาย ๆ เช่น เราไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ เราใช้กระดาษจดออเดอร์ ทำบิล ซึ่งเปลืองกระดาษนิดหนึ่ง แต่ก็เป็นออแกนิคอีกแบบหนึ่ง" (คุณปิ๋ม, สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2561)*

จากปรากฏการณ์ของบรรยากาศร้านนี้ที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงมิตรภาพ ความอบอุ่น และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสถานที่ เสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน ทำให้ร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ค่อย ๆ สะสมลูกค้าประจำเป็นฐานแฟนคลับของลิตเติลทรี

คุณวิทย์ เจ้าของร้าน กล่าวว่า *"แฟนคลับเยอะ เวลาไปออกงานในกรุงเทพจะรู้เลยว่าแฟนคลับเยอะ อย่างไปออกงานบ้านและสวน แฟนคลับก็จะตามไปซื้อขนมซื้อของ ทุกคนก็จะไปทักทาย เขาจะเข้าคุยมาอุดหนุน มันเหมือนเป็นครอบครัว เขามาแล้วประทับใจ แล้วก็อยากมาอีก" (คุณวิทย์, สัมภาษณ์, 27 สิงหาคม 2561)*

พื้นที่และบรรยากาศของร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ เอื้อให้ผู้มาเยือนกลมกลืนกับธรรมชาติ รู้สึกปลอดโปร่ง โล่ง สบาย ปลอดภัย รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของร้าน อีกทั้งได้รับมิตรภาพและความอบอุ่นเสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน แต่ในขณะเดียวกันก็ยังคงไว้ซึ่งความเป็นส่วนตัว ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวนี้สอดคล้องกับคุณลักษณะของสถานที่ที่สามที่ทำให้ผู้มาเยือนสัมผัสได้ถึงความสบายกายสบายใจ มิตรภาพ ความอบอุ่น ปลอดภัย และเป็นอิสระ

คุณลักษณะของสถานที่และบรรยากาศของร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ดังกล่าวจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการสร้างพื้นที่ให้มีความพร้อมสำหรับการเรียนรู้มิติภายในให้ผู้มาเยือนพร้อมเปิดใจรับประสบการณ์ใหม่ ๆ อันนำไปสู่การตระหนักรู้ ใคร่ครวญ เรียนรู้และเติบโตเชิงมิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาได้

Copyright by Mahidol University

4.8. กิจกรรมและชุมชนการเรียนรู้ศิลปะและธรรมชาติ

องค์ประกอบของร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ นอกจากบรรยากาศของร้านที่มีความกลมกลืนกับธรรมชาติและมิตรภาพจากทีมงานภายในร้านที่ทำงานบนฐานของความรัก ความสุข และความตั้งใจในสิ่งที่ทำแล้ว ร้านนี้ยังมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ผ่านเครื่องมือทาง**ศิลปะและธรรมชาติ** ตามความสนใจและความถนัดของเจ้าของร้านอีกด้วย

ที่มาของกิจกรรมที่ร้านนี้ เริ่มต้นจากคุณปิ๋ม (เจ้าของร้าน) สนใจเรื่องการศึกษาแบบโฮมสคูลให้กับลูกทั้งสองของเธอ ประกอบกับความชอบในด้านการทำงานฝีมือ งานศิลปะ การปลูกต้นไม้และการทำขนม จึงทำให้เกิดกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ มากมาย อาทิ ห้องเรียนศิลปะแขนงต่าง ๆ การจัดดอกไม้ ปลูกต้นไม้ ชงชา ทำขนม ปรุงอาหาร โยคะ การแสดงละคร โขน ดนตรีไทย ดนตรีสากล วงเสวนาต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งจัดเป็นประจำทุกเดือน

รวมถึงกิจกรรมใหญ่ประจำปีคือการสร้างตลาดนัดลิตเติลทรี เพื่อรวบรวมคนรักงานฝีมือจากทั่วประเทศมาออกร้านต่อมา ร้านลิตเติลทรีจึงนับได้ว่าเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ศิลปะและธรรมชาติอีกแห่งหนึ่งที่เหมาะสำหรับการพาเด็ก ๆ ผู้ปกครอง และบุคคลทั่วไป มาเรียนรู้สัมผัสธรรมชาติไปตามจังหวะชีวิตของตัวเองได้

4.8.1. กิจกรรมการเรียนรู้และเวิร์คช้อปต่างๆ (workshops)

กิจกรรมการเรียนรู้และเวิร์คช้อปต่าง ๆ ของร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ ล้วนเป็นห้องเรียนที่เชื่อมโยงงานศิลปะและธรรมชาติสู่วิถีชีวิตคนในปัจจุบัน ซึ่งในห้องเรียนนี้เป็นพื้นที่อิสระที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ มาแบ่งปันองค์ความรู้ให้แก่สมาชิกและบุคคลทั่วไป และเปิดโอกาสให้ผู้ที่สนใจเข้ามาร่วมกิจกรรมได้

การจัดกิจกรรมที่นี่มีหลากหลายรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับงานศิลปะ งานฝีมือ อาทิ ห้องเรียนทอผ้า ย้อมผ้า งานเพนท์ งานเซรามิค การประดิษฐ์เก้าอี้จากกิ่งไม้ เป็นต้น กิจกรรมเกี่ยวกับศิลปะที่นี่เอื้อให้ทุกคนสามารถร่วมเรียนรู้และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของตนเองได้โดยไม่จำกัด อายุ เพศ วัย ฐานะทางสังคม หรือระดับทักษะ ร้านลิตเติลทรีจึงเป็นเสมือนศูนย์กลางการนัดพบระหว่างผู้ที่มีความรู้ความสนใจทางด้านงานฝีมือหรือศิลปะแขนงต่าง ๆ กับผู้ที่สนใจเรียนรู้และฝึกหัดมารวมตัวกัน ซึ่งบทบาทของเจ้าของร้านเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้กิจกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นในพื้นที่ได้เท่านั้นเอง

กิจกรรมเกี่ยวกับธรรมชาติและชีวิต เช่น การทำดิน ทำปุ๋ย การปลูกต้นไม้ในขวดโหล การจัดดอกไม้จัดใจ การชงชา ทำอาหาร ทำขนม ตลอดจนการเปิดพื้นที่การเรียนรู้ให้เยาวชนได้แสดงศิลปะวัฒนธรรมต่าง ๆ เช่น การแสดงดนตรีไทย ดนตรีสากล โขน ฯลฯ ซึ่งกิจกรรมการเรียนรู้

Copyright by Mahidol University

หรือเวิร์คช้อปต่าง ๆ ได้รับการตอบรับอย่างดีจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม เนื่องจากได้เรียนรู้จากผู้ที่เชี่ยวชาญจริง ๆ สอนอย่างเข้มข้น ใกล้ชิดและเป็นกันเอง

กิจกรรมการเรียนรู้เกิดขึ้นหลากหลายและมากมายจนทำให้ร้านอาหารธรรมดากลายเป็นพื้นที่การเรียนรู้จนลูกค้าหลายคนสะท้อนว่าร้านนี้เป็นมากกว่าร้านอาหารหรือคาเฟ่ แต่เป็นโรงเรียนหนึ่งในใจของพวกเขาอีกด้วย

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : ร้านนี้คือโรงเรียน

"พี่เรียกร้านนี้ว่าเป็นโรงเรียน เพราะว่ามีอะไรเขาก็จะรวมกลุ่มว่ามีใครสนใจหรือไม่ ก็คือถ้าอยากมาเรียนก็มาเรียน พี่ก็เข้าเวิร์คช้อปบ้าง ไปเรียน ไปปลูกต้นไม้ ทำปุ๋ย ทำเก้าอี้ไม้ ปักผ้าย้อมสีผ้า ถ้าวันไหนพี่ว่างก็ไป ถ้ากิจกรรมน่าสนใจมากพี่ก็ลางาน ก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการพักร้อน ใครสนใจอยากมาแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องอะไรก็มา ส่วนคนที่ไม่มีความรู้ก็สามารถไปได้โดยพี่ปิ๋มก็จะเป็นตัวกลางในการนัดหมายโดยใช้ลิตเติลทรีเป็นศาลาการเรียนรู้" (คุณต้า, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : ทางลัดของการเรียนรู้มาจากการเรียนรู้จากคนที่ศึกษามาแล้ว

*"บางทีพี่ปิ๋มก็ชวนคนที่ใกล้ๆ ตัว ล่าสุดก็แบบไปดูเรื่องทำดินกัน ทำปุ๋ยกัน สรุปว่ามันเป็นการรวมตัวกันทำในวงเล็ก ๆ อันนี้ก็เป็นแบบง่าย ๆ เป็นเรื่องเล็ก ๆ ที่มีประโยชน์ บางทีพี่ก็ตามแกไม่ทันนะ แต่ว่าพี่ก็อยากไปรู้ด้วย คือพาตัวเองไปอยู่ตรงนั้น เราก็ได้เรียนรู้จากเขาก็ถือว่าสนุกดี มันก็**ถือว่าเป็นเรียนรู้อะไรได้เร็วที่สุด เรียนรู้จากคนที่เขาศึกษามันจนดี**ประมาณหนึ่งแล้วเราก็ไปเอาจากเขา มันเร็วที่สุดแล้ว ดีกว่าที่ทุกคนจะไปเริ่มศูนย์กันเองหมดเลย หรือเรามีอะไรก็บอกเขา มันก็จะเป็นการที่ทุกคนสรุปๆมาให้แล้วก็เรียนรู้จากมัน จริง ๆ แทบจะไม่ใช่เรื่องคาเฟ่ไม่มีกาแฟสักแก้วเลยเป็นเรื่องพื้นที่การเรียนรู้มากกว่า" (คุณดอม, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)*

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : เกิดการเรียนรู้ทั้งผู้สอนและผู้เรียน

"เมื่อลิตเติลทรีแปลงร่างเป็นพื้นที่เวิร์คช้อป อันนี้ยิ่งหนักยิ่งเข้มข้นยิ่งแบบเนิร์ดเข้าไปใหญ่ มาทำกันลงมือทำกัน ซึ่งก็ดี อย่างเช่น คุณท้อไปสอนคนทำเก้าอี้ เราไปลองสอนมา 2 วัน งานหนัก ตอนที่เราทำเองเราทำได้ไม่ยาก แต่พอเราไปสอนคนที่แบบอาจจะเป็นเด็กเป็นคนแก่ เราประเมินแบบที่เขาไม่เคยทำเลย มันยากนะ เขามือพองเลย เราก็เห็นใจ แต่ก็อดทนหน่อยนะ จะได้ลองทำดู เผื่อสุดท้ายจะได้รู้สึกภูมิใจทำมันขึ้นมาเอง เราเองก็ได้เรียนรู้เรื่องการสอนด้วย" (คุณดอม, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)

Copyright by Mahidol University

กิจกรรมการเรียนรู้และเวิร์คช้อปต่าง ๆ ล้วนเป็นห้องเรียนที่เชื่อมโยงงานศิลปะและธรรมชาติสู่วิถีชีวิตคนในปัจจุบัน ซึ่งในห้องเรียนนี้เป็นพื้นที่อิสระที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ มาแบ่งปันองค์ความรู้ให้แก่สมาชิกและบุคคลทั่วไป

กิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นสามารถสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับลูกค้าได้ทั้งทักษะภายนอกและทักษะการเรียนรู้โลกภายในผ่านเครื่องมือทางศิลปะและการเชื่อมโยงกับธรรมชาติ ซึ่งเป็นการทำให้ร้านอาหารธรรมดากลายเป็นพื้นที่การเรียนรู้จนลูกค้าหลายคนสะท้อนว่าร้านนี้เป็นมากกว่าร้านอาหารหรือคาเฟ่แต่เป็นโรงเรียนหนึ่งในใจของพวกเขา

4.8.2. ค่ายจังหวะแห่งชีวิต

ค่ายจังหวะแห่งชีวิต เป็นค่ายกิจกรรมที่เชื่อมโยงเยาวชนอายุระหว่าง 5 – 9 ปี สู่ศิลปะและธรรมชาติผ่านการเรียนรู้จากการลงมือทำ เพื่อให้เด็ก ๆ ได้เรียนรู้จักธรรมชาติ เพื่อให้สัมผัสใกล้ชิดและเห็นคุณค่าของธรรมชาติ และเรียนรู้การปรับตัวที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นในค่าย โดยมีกิจกรรมการเรียนรู้หลากหลายประเภท อาทิ กิจกรรมการเดินในตอนเช้า Morning walk การเล่นกับต้นไม้ดอกไม้ การเก็บดอกไม้ใบไม้ชนิดต่าง ๆ มาทำเป็นสีระบาย การปรุงอาหารกลางวันโดยการเก็บพืชผัก เก็บไข่มาทำกับข้าว หรือเก็บผลไม้ในสวนมาทำขนม

ผู้ริเริ่มค่ายจังหวะแห่งชีวิตนี้คือ คุณปิ๋ม (เจ้าของร้าน) เนื่องด้วยคุณปิ๋มเล็งเห็นความสำคัญของธรรมชาติจึงอยากส่งต่อความรู้สึกรักธรรมชาติให้กับคนรุ่นหลัง จึงสร้างสรรค์ค่ายนี้เพื่อให้เยาวชนรุ่นใหม่ได้มีโอกาสสัมผัสใกล้ชิดกับธรรมชาติมากขึ้น คุณปิ๋มเล่าว่า *“จริง ๆ ความตั้งใจเริ่มแรกเลยคือหาเพื่อนให้ลูก ตอนหลังเราก็อยากให้เด็ก ๆ ได้เรียนรู้จากการลงมือทำ ได้เห็นสิ่งที่อยู่ในธรรมชาติบ้าง ไม่ใช่ทุกอย่างสำเร็จรูปมาจากตลาดทั้งหมด” (คุณปิ๋ม, สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2561)*

นอกจากนี้คุณปิ๋มยังกล่าวอีกว่า *“เราโตมากับธรรมชาติ ก็ไม่ได้คิดอะไรมาก นอกจากความสนุกที่ได้เล่น ได้ปีนต้นไม้ เก็บดอกไม้ เอาใบตองมาเล่น และเก็บชมพู่เก็บมะม่วงมากิน ต้นไม้รอบตัวก็ไม่ได้ตั้งใจปลูกเพื่อการเรียนรู้ เรียกว่าเป็นความคุ้นชินที่เราได้อยู่กับมันทุกวันมากกว่า จนพอโตมาและไม่ได้อยู่กับธรรมชาตินาน ๆ เราจะรู้สึกโหยหาธรรมชาติเองอย่างไม่รู้ตัวเหมือนว่าความรู้สึกกับต้นไม้มันเปลี่ยนไป แล้ววันหนึ่งเราก็จะรู้เองว่าอยากกลับมาหาธรรมชาติมาใช้ชีวิตแบบเดิมและส่งต่อความทรงจำแบบนี้ให้ลูกๆ ด้วย” (คุณปิ๋ม, สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2561)*

Copyright by Mahidol University

กิจกรรม ค่ายจังหวะแห่งชีวิต นับได้ว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้มิติภายในผ่านเครื่องมือการเรียนรู้และกิจกรรมที่เชื่อมโยงให้เด็ก ๆ อยู่และใคร่ครวญตนเองกับธรรมชาติเป็นหลัก ทุกกิจกรรมล้วนฝึกทักษะให้เด็ก ๆ ได้ สังเกต เรียนรู้ เชื่อมโยงตนเองกับธรรมชาติและโลกได้ เพื่อการเห็นคุณค่าและอยู่ร่วมกันอย่างเข้าใจและเกื้อกูลกับธรรมชาติอย่างแท้จริง

นอกจากเด็ก ๆ จะได้เรียนรู้สัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิดจากค่ายจังหวะชีวิตแล้ว ในฐานะผู้จัดค่ายก็ยังได้รับผลพลอยได้ คือ **ความสุขที่ได้ส่งต่อความทรงจำดีเกี่ยวกับธรรมชาติจากรุ่นสู่รุ่น**อีกด้วย

คุณปิ๋มให้สัมภาษณ์ว่า *"ถ้าการทำงานของเราเป็นเรื่องเดียวกับการใช้ชีวิต เราก็จะไม่รู้สึกถึงแรงเสียดทานในการทำงาน เพราะมันกลมกลืนเป็นเรื่องเดียวกันแล้ว แม้ว่าการทำค่ายเด็กดูจะเป็นเรื่องเล็ก ๆ แต่ตลอดเวลาก็ทำให้เราได้นึกย้อนไปถึงความทรงจำดี ๆ ตอนที่ตัวเองยังเป็นเด็กอยู่เสมอ นั่นเป็น**ความสุขที่เราได้และการได้แบ่งปันส่วนเล็ก ๆ ของเราให้เด็กคนอื่น**ที่นอกเหนือไปจากลูกตัวเองก็เป็นความรู้สึกที่ดีนะเหมือนเราได้ส่งต่อความสุขนี้ให้เด็ก ๆ แล้วเด็กที่เริ่มโตก็กลับมาช่วยดูแลน้อง ๆ ต่ออีกทีกลายเป็นความสุขที่ขยายไปได้เรื่อย ๆ และหวังว่าความทรงจำจากธรรมชาติจะบันทึกอยู่ในหัวใจของพวกเขาตลอดไป" (นิตยสารเดอะรูม, ฉบับวันที่ 26 มีนาคม 2562)*

กิจกรรมลักษณะนี้เป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับการจัดกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรงของตนเอง ใคร่ครวญกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้น สะท้อนการตระหนักรู้จากภายใน สามารถเข้าใจความสัมพันธ์เชื่อมโยงตนเองกับธรรรมชาติได้ ตลอดจนมองเห็นคุณค่าของธรรมชาติและอยู่กับธรรมชาติอย่างหลอมรวม

4.8.3. ตลาดนัดลิตเติลทรี

กิจกรรมใหญ่ประจำปีของร้านลิตเติลทรี คือ ตลาดนัดลิตเติลทรี ตลาดที่รวบรวมงานฝีมือมาออกร้านขายของ ซึ่งนับได้ว่าเป็นการรวมตัวครั้งใหญ่ประจำปีของกลุ่มคนที่รักงานฝีมือ ไม่ว่าจะเป็นในฐานะผู้ผลิตจำนวนกว่า 200 ร้านค้า และผู้ที่ชื่นชอบงานฝีมือนับพันคน

แรกเริ่มที่มาของตลาดนัดลิตเติลทรีเกิดจากความไม่ตั้งใจ โดย เริ่มจากคุณปิ๋มสนใจทำโฮมสคูลให้กับลูกทั้งสอง คุณปิ๋มจำลองตลาดให้ลูกเล่น โดยการเก็บผลไม้ในสวน เช่น ชมพู่ มะเหมี่ยว มะกอก มะม่วง มาปูเสื่อนั่งขายภายในบ้าน ให้ลูกเล่นเป็นบทบาทพ่อค้า ส่วนลูกค้าก็คือตายาย ญาติพี่น้อง ทั้งนี้เพื่อฝึกให้ลูกได้เรียนรู้เรื่องการใช้เงิน ฝึกการค้าขาย เหมือนเล่นขายของกันเพียงแต่จำลองเป็นสถานการณ์จริง

Copyright by Mahidol University

ในปีแรก พ่อค้าแม่ค้าก็จะมีแต่ลูกหลาน ส่วนปีที่สองก็เริ่มขยายไปสู่เพื่อนผู้ปกครองจากกลุ่มบ้านเรียนมาร่วมออกร้านขายของด้วย พอปีที่ 3 ก็จะมีผู้ปกครองที่สนใจนอกเหนือจากกลุ่มบ้านเรียนก็จะเข้ามาช่วยกันซื้อขาย จนกระทั่งในปีต่อ ๆ มาตลาดก็เริ่มขยายใหญ่ขึ้น ตลาดนัดลิตเติลทรี จึงกลายเป็นแหล่งรวบรวมงานฝีมือ (craft) และงานศิลปะที่มีชื่อเสียงมากในประเทศไทย

ตลาดนัดลิตเติลทรีเป็นกิจกรรมรายปี นอกจากบางปีที่พิเศษก็จะจัดถึง 2 ครั้ง ซึ่งในปัจจุบันนี้ ตลาดนัดลิตเติลทรีรวบรวมเฉพาะร้านค้าที่เป็นงานฝีมือมาออกตลาดเท่านั้น

คุณปิ๋ม กล่าวถึงเหตุผลที่เลือกเฉพาะงานฝีมือ (craft) มาเปิดตลาดว่า *“งานคราฟมันได้ลงมือทำจริง ๆ และเราได้เห็นคุณค่าในการลงมือทำ งานคราฟหลาย ๆ อย่าง เป็นการทำเป็นการฝึกสมาธิด้วย แต่ละคนที่เราเลือกมาไม่ใช่ทำงานคราฟที่ทำเพื่อการค้าหรือเป็นแบรนด์อะไรที่ใหญ่โต หากแต่จะเป็นแบบทำงานที่ใจรักจริง ๆ ” (คุณปิ๋ม, สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2561)*

ตลาดนัดลิตเติลทรีนี้ไม่ได้จัดทำขึ้นจากกลยุทธ์ทางการตลาดที่ต้องการดึงดูดลูกค้าให้มาที่ร้านด้วยกิจกรรมต่าง ๆ หากแต่ทำเพื่อรวมกลุ่มคนที่รักงานฝีมือเหมือนกัน มาเรียนรู้ร่วมกัน และเพื่อสนับสนุนผู้ที่ทำงานฝีมือให้มีโอกาสเติบโตและมีอาชีพจากการทำงานในสิ่งที่รัก หากธุรกิจของผู้ที่ทำงานฝีมือ (craft) ประสบความสำเร็จหรือได้รับโอกาสต่อยอดทางธุรกิจจากการออกตลาดนัดลิตเติลทรี นั่นคือความสุขของผู้จัดการตลาดอย่างแท้จริง

คุณวิทย์ เจ้าของร้าน กล่าวถึงการทำตลาดนัดว่า *“เราไม่ได้ทำเพื่อว่าจะดึงลูกค้าเพราะว่าเราไม่ต้องทำก็ได้ แต่เราอยากให้คนที่ทำงานคราฟพวกนี้ที่เขาก็ไม่ได้มีกำลังทุนหรือไม่ได้กำไรเยอะมากพอที่จะไปเปิดร้านเอง หรือไปฝากขายในห้างสรรพสินค้า ซึ่งต้องโดนตัดค่าวางขาย 32-36 เปอร์เซ็นต์ แต่เราเปิดพื้นที่อย่างนี้แล้ว ลูกค้าเราเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อแล้วเขาชอบงานอย่างนี้ เขามาออกร้าน เขาขายของได้ เขาก็แฮปปี้ เราถึงไม่เลือกร้านค้าที่เป็นมืออาชีพ เราอยากสนับสนุนร้านค้าที่เพิ่งเริ่มต้นและเป็นธุรกิจเล็ก ๆ ที่ทำเอง” (คุณวิทย์, สัมภาษณ์, 27 สิงหาคม 2561)*

คุณวิทย์ กล่าวถึงสิ่งที่ได้รับจากการจัดตลาดนัดว่า *“มันเหมือนเป็นพื้นที่ที่ให้เขาได้มีอาชีพ บางคนยังไม่ได้มีแบรนด์เป็นธุรกิจมาเป็นปีแรก ปีต่อ ๆ ไปมีงานมีออร์แกไนซ์ ห้างนู้นห้างนี้มาเชิญไปออกงาน เขาก็ได้เปิดตัวจากตลาดเรา ... คือบางทีเราไม่ได้คาดหวังว่าเราจะต้องได้กำไรจากตรงนี้ คือบางคนไม่ได้มีจุดประสงค์ว่ามาแล้วจะต้องทำยอดทำเงิน แต่เหมือนมาแล้วได้มาเจอกันเพราะเหมือนเป็นคนคอเดียวกัน คนในสังคมเดียวกัน มันก็เหมือนมีพี่มีน้องมาทักทายกัน ซึ่งขายได้*

Copyright by Mahidol University

ไม่ได้มันก็อีกเรื่องหนึ่ง ขายได้มากน้อยแค่ไหนก็แล้วแต่ มันก็อาจจะมีโอกาสที่จะได้ออร์เดอร์ทีหลัง หรือบางคนมีเก็บข้อมูลไป หรืออาจจะได้ไปออกงานที่นู้นที่นี่ มันมีสิ่งดี ๆ ตามมา มันไม่ใช่ว่ามาเพื่อที่จะต้องได้ยอดเท่านั้นเท่านี้ ... ทุกคนก็มาพูดว่า หนูได้งานต่อไปนู่นไปนี่ เราก็รู้สึกว่าเราก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เขาได้มีโอกาส มันก็มีความสุขอีกแบบหนึ่งที่ได้ทำ" (คุณวิทย์, สัมภาษณ์, 27 สิงหาคม 2561)

ด้วยเหตุนี้ ***ผลตอบแทนจากตลาดนัดจึงไม่ใช่มูลค่าของตัวเงิน แต่คือความสุขของผู้จัดตลาดนัด***

งานฝีมือสะท้อนจิตวิญญาณ

นับตั้งแต่ปีแรกจนถึงปัจจุบันนี้ ตลาดนัดมีการจัดมากกว่าสิบครั้งในระยะเวลาสิบปี จนเกิดชุมชนคนรักงานฝีมือ รักงานศิลปะที่มารวมตัวกันนับพันคนในแต่ละปี โดยมีร้านค้าที่สนใจส่งใบสมัครแต่ละครั้งประมาณ 500 - 600 ร้านค้า กระแสความสนใจจากร้านค้าต่าง ๆ นั้นส่วนหนึ่งเป็นเพราะตลาดนัดแห่งนี้ไม่มีการเก็บค่าสถานที่ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีทุนน้อยสามารถเข้ามาร่วมออกร้านได้ แต่ด้วยข้อจำกัดของพื้นที่ทำให้เจ้าของร้านต้องคัดเลือกร้านที่เหมาะสมที่สุดเพียง 200 - 250 ร้านค้าเท่านั้น

การคัดเลือกผู้ผลิตสินค้าและการคัดกรองคุณภาพของสินค้า คุณปิ๋มเจ้าของร้านคัดเลือกงานฝีมือจากผู้ผลิตที่มีจิตวิญญาณในการผลิต คือ มีความรักและความตั้งใจในการผลิตชิ้นงานต่าง ๆ ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงคุณลักษณะเฉพาะตัวของสินค้าแต่ละชิ้นที่นำมาขายในตลาดนัดแห่งนี้ ลูกค้าจึงได้รับสินค้าที่ดีมีคุณภาพและรู้สึกประทับใจในความสอดคล้องของคุณภาพสินค้ากับราคา ลูกค้าจึงเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของสินค้าและไว้วางใจผู้คนในตลาดนัดลิตเติลทรี นอกจากนั้นลูกค้ายังรู้สึกเพลิดเพลินในการเดินเที่ยวชมผลงานจากร้านค้าต่าง ๆ พูดคุยสนทนากับคนคอเดียวกันท่ามกลางบรรยากาศของธรรมชาติอันร่มรื่นอีกด้วย

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : สินค้าที่มาจากจิตวิญญาณของผู้ผลิต

"สำหรับสินค้าเรารู้สึกว่างานที่เขาทำ เขาตั้งใจนำเสนอ คนซื้อก็เข้าใจงานเขาโดยปริยาย พี่ก็ไม่รู้ว่าอะไรมันสื่อถึงกันนะ แต่ว่าเราไม่เคยเจองานแบบนี้ที่ไหนน่ารักขนาดนี้ มันมีจิตวิญญาณของคนที่อยากจะให้ ไม่ได้เป็นคนหาเงิน เหมือนแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กันมากกว่าสินค้า มันเป็นมิตรภาพที่ไม่ใช่เอาเงินมาเอาของไปแล้วก็จบ แต่มันมีความผูกพันกันอยู่ในนั้น" (คุณต้า, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)

Copyright by Mahidol University

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : สินค้าที่มาจากจิตวิญญาณของผู้ผลิต

*"เราก็รู้สึกว่าคนที่มาร่วมงานเป็นคนที่น่าสนใจจริง ๆ เห็นคนที่ทำของมาขายก็ล้วนแต่เป็นคนที่เรื่องคุณภาพไม่ต้องพูดถึงอยู่แล้ว มันแบบมีคุณภาพแน่ ๆ ที่เราสัมผัสได้ก็คือเรื่องแบบเรารู้สึกว่าเขามีใจอยู่ในงานไม่ว่าจะเป็นขนม เครื่องดื่ม เสื้อผ้า ของใช้ เรารู้สึกว่า**สิ่งของเหล่านั้นมันเต็มไปด้วยจิตวิญญาณของคนทำที่ตั้งใจทำแล้วก็ส่งต่อออกมาซึ่งใช้วัตถุพวกนั้นเป็นสื่อ** ส่งต่อความตั้งใจออกมาเรารู้สึกว่าตลาดนัดมันอบอวลไปด้วยความรู้สึกแบบนี้ ไม่ว่าเราจะเดินไปร้านไหนก็คือซื้อได้เลยถ้าเราชอบหรือเราอยากทาน อยากใส่เสื้อผ้า ซื้อได้อย่างสบายใจ เพราะเรารู้อยู่แล้วว่าเราได้เจอคนทำแน่ ๆ แล้วเขาก็ทำมาด้วยความตั้งใจ คนละแบบกับตลาดอื่นที่แบบว่าบางทีเราอาจจะไม่เจอคน อาจจะเจอลูกน้องมาช่วยขาย พลังงานมันต่างกัน **พลังงานในลิตเติลทรี มันเป็นพลังงานของผู้ผลิตได้เจอกัน มันก็เลยอบอวลไปด้วยความสบายใจที่ได้เจอคนเหล่านี้**" (คุณท้อ, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)*

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : บรรยากาศการรวมตัวของผู้ที่รักงานฝีมือ

*"**เราไปนั่งเล่น ไปทำความรู้จักกับคนใหม่ๆ ที่เขามีความชอบส่วนตัวแล้วก็แบบว่าเราไม่เคยรู้มาก่อนว่ามีแบบนี้ด้วย** แบบที่พี่ดอมบอกว่ามีคนชอบช็อคโกแลตมาก จนไปศึกษาและสามารถทำมันออกมาเป็นแบบช็อคโกแลตบาร์เหมือนที่เราไปซื้อทานในซุปเปอร์มาร์เก็ตเลย แต่อันนี้เป็นเวอร์ชั่นแบบทำเอง ทำให้เรารู้สึกอยากกินอันนี้มากมากกว่าที่จะไปซื้อในซุปเปอร์มาร์เก็ต **พื้นที่ตรงนั้นเป็นพื้นที่สำหรับคนที่สนใจเฉพาะทางของตัวเอง แล้วก็จะลงมือค้นคว้าแล้วทำออกมา** ซึ่งมันก็จะออกมาหลากหลายผลิตภัณฑ์" (คุณท้อ, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)*

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : ผลจากการคัดเลือกผู้ผลิตงานฝีมือที่เป็นตัวจริงมารวมตัวกัน

*"ในโมเม้นของ**ตลาดนัดมันเหมือนรวมผู้ผลิต (maker) หรือเป็นกลุ่มคนที่มีบุคลิกเป็นผู้ผลิต (maker) คือเป็นนักทำอะไรสักอย่าง ซึ่งจริง ๆ คนพวกนี้น่าสนใจ** บางทีเราก็ไปคุยกับคนอื่น ๆ ที่เราก็ไม่รู้จักเขาแต่ก็อย่างน้อยเป็นคนที่ถูกเลือกมาแล้วว่าน่าสนใจ ถ้ามองว่าตัวพี่ปิ๋มเป็นคนเลือกก็ได้ คือ ผมอาจจะชอบการเลือกของเขา พี่ปิ๋มเขาเลือกร้านได้ดีมาก ๆ ซึ่งผมรู้สึกว่าเขาเลือกมาแล้วเราก็แค่ไปเดินดูว่ามีอะไรบ้าง มันช่วยเปิดความสนใจใหม่ ๆ ให้เรา ล่าสุดผมไปเจอมีคนทำโกโก้ด้วยแล้วเราก็ได้คุยนิดหน่อย**รู้สึกว่าได้เจอคนที่เป็นตัวจริง**" (บทสัมภาษณ์คุณดอม, 26 มีนาคม 2562)*

Copyright by Mahidol University

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : เกี่ยวกับการคัดเลือกร้านค้าจากผู้จัดตลาดนัด

"ในขณะที่ตลาดนัดลิตเติลทรีมีความสร้างสรรค์ของความเป็นผู้ผลิต (maker) เรื่องของสุนทรียะเรื่องความงามหรือเรื่องอะไรบางอย่าง ส่วนหนึ่งมาจากพี่ปิ๋ม ตัวตนของพี่ปิ๋มเองเขาก็สนใจเรื่องของศิลปะ ***สุนทรียภาพของลิตเติลทรี คือ มันง่าย สวยงาม สบาย และมีเรื่องของคุณค่าแท้อยู่****" (คุณดอม, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)*

ชุมชนแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน (Community)

บรรยากาศการรวมกลุ่มคนที่มีความรู้สนใจร่วมเดียวกันนี้ เอื้อให้ผู้คนรู้สึกถึงมิตรไมตรี เอื้อเฟื้อเกื้อกูล และปลอดภัย หากลูกค้าแม่ค้าเกิดความสงสัยใคร่รู้ถึงสินค้าแต่ละชิ้นก็สามารถพบปะพูดคุยถามไถ่ข้อมูลจากผู้ผลิตโดยตรงเกี่ยวกับสินค้าต่าง ๆ ได้ ซึ่งช่วยให้ลูกค้าได้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการผลิต การบริโภค ตลอดจนคุณค่าและความหมายที่แฝงอยู่ในสินค้าแต่ละชิ้น ด้วยเหตุนี้ตลาดนัดลิตเติลทรีนอกจากจะเป็นตลาดนัดที่แลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้าแล้ว ยังเป็นตลาดที่นับได้ว่าเป็นตลาดนัดที่แลกเปลี่ยนการเรียนรู้อีกด้วย

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : เกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมในตลาดนัด

*"****พวกของจากผู้ผลิต (maker) ที่ลิตเติลทรีเลือกมา มันก็มีเรื่องราว(story)ทุกอย่าง หลาย ๆ อย่างน่าเรียนรู้อยู่ การได้ออกไปดูไปรู้ก็ถือว่าน่าสนใจ แล้วส่วนใหญ่หลาย ๆ คนเกือบจะทุกคนเขามุ่งไปที่เรื่องของคุณค่าแท้ของของ*** *อย่างเช่น มีพี่เล็กขายขนมปัง เขาก็จะโฟกัสที่ขนมปังดีๆ สักก้อนหนึ่งเกิดขึ้นได้อย่างไร เรื่องนี้น่าสนใจ แล้วก็ตัดเรื่องเกี่ยวกับทางการตลาดหรือเรื่องที่จะทำให้มันต้องแพงออกไป หรืออย่างการที่เราไปดูคนทำโกโก้ ทำอย่างไร ทำอะไร เราก็คุยกับเขา ถึงจะไม่รู้มากแต่ก็เป็นเรื่องใหม่ ผมว่าสิ่งพวกนี้มันหาข้างนอกยาก สมมติเราอยู่ห้าง...แล้วเดินซุปเปอร์มาร์เก็ต เราก็ไม่รู้จะเจอหรือเปล่านะ เราหยิบของสักอย่าง เอามาพิจารณาก็ไม่รู้มันทำมาอย่างไร ส่วนใหญ่มาจากโรงงานหรือมันมีกระบวนการมากมายที่ทำให้มันมาอยู่ในชั้นวางสินค้าของห้าง คือมันมีเรื่องกลไกการตลาดเยอะแยะมากมาย ฉะนั้นของที่มาอยู่ตรงนี้มันถูกปรับเปลี่ยนมาในระหว่างทางเยอะมากเลย มันอาจจะไม่ได้เป็นตัวเองในแบบที่ดีที่สุด สมมติว่าเป็นช็อคโกแลตสักอัน มันต้องลดส่วนผสมตรงนั้น เพราะว่าราคาจะได้เป็นไปได้ มันก็เลยเป็นแค่ของที่ไม่สุดเท่าไร ยิ่งเป็นของกินยิ่งอันตรายเพราะเรากินเข้าไป จริง ๆ ผมว่ายุคนี้คนก็แคร์เรื่องนี้เยอะ เราก็ต้องให้ความสนใจเรื่องพวกนี้ เพราะเราก็ต้องรักษาตัวเองด้วย ไม่ให้เราเจ็บป่วย จริง ๆ ก็เป็นเรื่องสนุกดี* ***ลิตเติลทรีช่วยสอนเราเรื่องพวกนั้นได้ เพราะเราเจอคนทำ หรือคุณภาพอย่างน้อยก็ดีกว่าของในห้าง ในแง่คุณค่าแท้นะ ไม่ใช่แง่เรื่องของสไตล์หรือเรื่องของคุณค่าอื่น****" (คุณดอม, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)*

Copyright by Mahidol University

ตลาดนัดลิตเติลทรีเป็นการรวมตัวของผู้ที่ชื่นชอบในงานฝีมือ (craft) ทั้งผู้ผลิตและลูกค้าจำนวนมาก บรรยากาศของตลาดนัดจึงอบอวลไปด้วยมิตรภาพของคนที่ชอบงานศิลปะ เห็นคุณค่าของงานฝีมือ ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีความสนใจร่วมเดียวกัน ทำให้การปฏิสัมพันธ์ทักทาย พูดคุยระหว่างกันจึงให้ความรู้สึกเหมือนเป็น**คนคอเดียวกัน พวกเดียวกัน**

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : ชุมชนคนรักงานฝีมือ

*"เราเองในฐานะผู้ผลิต (maker) คนหนึ่งก็**รู้สึกดีที่ได้เจอพวกเดียวกัน** มีคนตั้งใจทำของใช้เสื้อผ้าออกมา เราเองก็ตั้งใจเหมือนกัน ก็อยากให้คนที่มาเดินตลาดรับรู้ได้เหมือนกัน เหมือนเป็นพลังช่วยกัน คือในฐานะนักออกแบบเราก็ทำของมาเยอะ การศึกษาการงานเราก็วนอยู่ในเรื่องพวกนี้ เรื่องการผลิต เรื่องสินค้า การตั้งราคา เรื่องการผลิตแบบแฮนด์เมด คือเราก็สนใจเลยจะดูเรื่องพวกนี้" (คุณท้อ, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)*

ความสัมพันธ์ของพ่อค้าแม่ค้าตลอดจนลูกค้าในตลาดนัด เริ่มจากการเป็นคนรู้จักกันทั่วไปที่มีความชอบความสนใจในงานฝีมือใกล้เคียงกัน บรรยากาศความสบายๆ ของตลาดนัดยังช่วยเอื้อให้เกิดความสัมพันธ์อันดี ผู้คนที่มาตลาดคอยช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แบ่งปันกัน จนระดับความสัมพันธ์พัฒนาขึ้นกลายเป็นความสัมพันธ์ฉันเพื่อน เกิดการรวมกลุ่มคบหา ปรึกษาหารือกันในเรื่องต่าง ๆ สามารถช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จริงใจต่อกัน โดยปราศจากผลประโยชน์แอบแฝง ซึ่งคล้ายกับความสัมพันธ์ของคนในสมัยก่อนอันหาได้ยากยิ่งในโลกธุรกิจสมัยนี้

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u>

*"ในตลาดจะบอกว่ามันไม่มีคำว่าลูกค้า มันก็เหมือนพอใจก็ซื้อ มันเหมือนตลาดที่ย้อนกลับไปสมัยก่อน ที่แบบแบปูกับพื้น มีไม้แขวนราว อย่างนั้นเลย พี่ก็บอกไม่ถูก ไม่รู้ดิมันก็ไม่มีพิธีรีตอง ไม่มีหน้ากากใส่กัน ก็คืออยากให้ก็ให้ได้ ถ้าถูกใจอยากให้คนนี้ใส่ สมมติว่าถ้าพี่ขาย พี่ถูกใจละพี่ก็เอาไปใส่เถอะ ไม่ได้ต้องซื้อหรอกแต่อยากให้ใส่ มันก็เลยดีทั้งบรรยากาศภายนอกภายในสัมพันธ์กันพอดี มันก็เหมือนไปปิกนิกที่มีสินค้าวางอยู่ข้างหน้าเราก็ไปกินคือกินข้าวข้างบูธกัน คือ**แม่ค้าก็เสมือนเพื่อนมันมีความสัมพันธ์กัน ทั้งลูกค้าทั้งแม่ค้าทุกคน** ส่วนการพูดคุยกันก็คือ คนเราคุยกันแล้วมันคลิกเลย คือคุยได้เลยเขาจำหน้าเราได้ ทั้ง ๆ ที่ปีที่แล้วเขาเคยซื้อกับเราแค่ครั้งเดียว แล้วเขาจำเราได้ ออกตลาดปีละครั้งเองประมาณนั้น กระทั่งคนขับเรือก็น่ารัก มีไมตรีเอื้อเฟื้อ พี่รู้สึกว่าบรรยากาศทุกอย่างมันเอื้อหมด" (คุณต้า, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)*

Copyright by Mahidol University

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : กัลยาณมิตรในชีวิต

"ถ้ากลุ่มที่พี่คบกันมันไม่มีความแอบแฝงใด ๆ เราไม่ต้องระแวงกัน เราก็ไม่มีประโยชน์ต่อกัน ไม่ได้คิดว่าจะหวังอะไร แต่เรารู้สึกว่าพร้อมที่จะคุยกับเขาได้ทุกเมื่อ ก็เหมือนญาติกันมากกว่า พี่ๆ น้อง ๆ ปีหนึ่งเจอกันไม่กี่ครั้ง คือไปก็คุยได้ทุกคน มันเป็นการรู้จักกันแบบไม่มีเงื่อนไข แต่บางครั้งสมมติว่า เพื่อนในหน้าที่การงาน ถ้าเราคบกับเพื่อนหรือลูกน้อง อันนั้นจะมีเพราะมันจะมีเงื่อนไข แต่กลุ่มนี้ไม่ได้มีประโยชน์อะไรกัน แต่ก็ดีใจทุกครั้งที่เจอ หรือมาเจอกันในงาน ***จุดแรกเริ่มที่เรารู้จักกันก็คือ ลิตเติลทรีคือเราวางใจกันไหว้วานกันได้เสมือนแบบรู้จักกันมานาน*** *ก็เหมือนกฎแรงดึงดูด เพราะพี่ปิ๋มเขาก็เป็นคนดี เขาก็ดึงดูดคนดีมารวมกัน พี่ป่านก็จะซื้อขนมมาแจกทุกร้านที่รู้จัก บางทีขายของก็ไม่ขาย" (คุณต้า, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)*

เสียงสะท้อนจากลูกค้า :

"เป็นความรู้สึกว่าเป็นเพื่อนที่มีความสนใจอย่างเดียวกัน อย่างคนที่เจอทุกวันนี้ที่ลิตเติลทรีก็อยู่ในงานนี้ (งาน craft fair 2019) เราก็แลกเปลี่ยนกันแชร์กันอะไรอย่างนี้ มันก็เป็นเพื่อนที่ไว้ใจได้ อย่างน้อย ๆ เราก็รู้สึกว่าเราเจอกันโดยที่ไม่ได้หวังผลประโยชน์อะไรกัน เราก็รู้จักกันมาระดับหนึ่ง เรารู้นิสัยกันว่าคนนี้ ไม่เอาเปรียบก็เลยอยู่ด้วยกันได้ ซึ่งเป็นเรื่องยากในวงการพวกนี้จริงๆ เพราะมีคนที่คบได้น้อยกว่าคบไม่ได้ ที่นี่ทำให้เราได้เจอก็คนที่น่าคบ มันไม่ใช่แค่แม่ปิ๋มนะอย่างหลายๆ คนที่เจอที่นั่น ทำให้เจอเพื่อนที่คบได้ซึ่งหาได้ยาก แล้วก็เลือกคบหากัน" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : เรื่องกระบวนการเรียนรู้ภายในที่ได้จากเพื่อนที่ตลาดนัดลิตเติลทรี

*"อาจจะต้องใช้คำพระสักหน่อย คือ****ผมว่าเรื่องเพื่อนก็สำคัญเรื่องกัลยาณมิตร นี่คือสิ่งที่ได้แน่ ๆ ไปถึงเราเจอคนแล้วก็มันก็คุยกันง่ายเค้าก็มีไรดี ๆ ที่น่าสนใจ ซึ่งตัวเขาก็น่าสนใจเราก็สามารถไปเก็บความรู้ไปพูดคุยปรึกษาหรือสุดท้ายถึงขั้นช่วยเหลือกันได้ ซึ่งเป็นเรื่องที่ดีเหมือนเราได้เพื่อน ซึ่งเพื่อนสำคัญเพื่อนที่ให้คำแนะนำดี ๆ ได้*** *เอาแค่ว่าเขาแค่บอกเล่าสิ่งที่เขาตั้งใจทำเราก็ได้อะไรดี ๆ แล้ว เราก็เก็บอะไรหลายอย่างแล้วเราก็มากรอง เราก็ได้รู้เห็นภาพกว้างๆ ว่าคนๆ หนึ่งทำอะไรได้บ้าง แล้วอยากทำอะไร แล้วมีอะไรให้เราช้อปปิ้งมากมาย ช้อปปิ้งหมายถึงแบบฉันอยากทำอันนั้นอันนี้ เองบ้าง เราได้เห็นภาพใหญ่ที่มันเป็นไปได้ ... รวมไปถึงการที่เราได้ช่วยกัน เรามีความสามารถแบบหนึ่ง โอเคเราเป็นนักออกแบบ คนอื่นเขาทำอันนี้อยู่ อยากได้ความช่วยเหลือ เราช่วยเหลือได้เลยซึ่งที่เราช่วยเหลือ เราก็ไม่ได้บอกว่าเราเก่ง ไม่ต้องพยายามอะไรมากมาย มันเป็นเรื่องง่ายมากสำหรับเรา ซึ่งเขาก็รู้สึกแฮปปี้อย่างที่เราก็รู้สึก ... เมื่อเราต้องการความช่วยเหลือ เขาช่วย*

Copyright by Mahidol University

เราได้ ซึ่งเราก็ไม่ได้รบกวนเขามาก ก็มันง่ายสำหรับเขา ***ผมมองว่ามันมีบรรยากาศแบบนั้น บรรยากาศที่แลกเปลี่ยนกัน รู้จักกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แล้วไม่ได้หวังอะไรมาก*** *ช่วยเพราะรู้สึกว่าช่วยไปแค่นั้น มันมีโมเม้นให้เห็นแล้วว่า ถ้าคิดเงินคิดเครื่องคิดเลขกันหลายๆ อย่างมันจะไม่เกิดขึ้น ช่วยอะไรได้ก็ช่วยเขาไปก่อน แต่ว่าช่วยเขาก็ไม่ได้เดือดร้อนเรา อันนี้ง่ายเราช่วย เหมือนทุกคนช่วยกัน*

ผมชอบอุปมาเรื่องนี้ว่ามันเหมือนตะกร้อวง มันไม่ใช่การแข่งขัน แต่เป็นการช่วยกันทำไม่ให้ลูกตก เตะไปเรื่อย ๆ บางคนอาจจะโชว์ลีลาที่สวยงามก็ได้ ทุกคนก็แฮปปี้ ทุกคนช่วยกัน คนที่ท่าไม่สวยก็ช่วยกันเลี้ยงลูกไปเรื่อย ๆ ไม่ให้ลูกมันร่วง ผมว่ามันเป็นการได้ช่วยกัน ซึ่งผมไม่เจอบรรยากาศแบบนี้ในอิมแพค ในงานแฟร์ไม่มี ในงานแฟร์ทุกคนขีดเส้นเป็นบล็อกฉันบล็อกเท่านี้ฉันซื้อมาบล็อกข้างๆ ก็ขายเก้าอี้เหมือนกัน ฉะนั้นเราเป็นคู่แข่งกัน เราไม่คุยกันเลย ขายของมาสามปีไม่ได้พูดเลย เจอกันทักทายสวัสดี เราไม่เคยคุยกันลึกซึ้ง ไม่เคยถามสารทุกข์สุกดิบ ทุกคนเหน็ดเหนื่อย ทุกคนน่าเห็นใจ ทุกคนลงทุนทั้งกระเป๋า เพราะทุกคนหวังกำไร พอถึงบูธก็มานั่งเฝ้า คนน้อยก็ลุ้นอีกนั่งเครียด คนเยอะก็วุ่นวายอะไรอย่างนี้ คือเราไม่ได้แอนตี้นะ แต่บรรยากาศมันเป็นการเป็นงาน" (คุณดอม, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)

บรรยากาศของตลาดนัดลิตเติลทรีที่อบอวลไปด้วยมิตรไมตรีและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันนั้น ส่วนหนึ่งเป็นเพราะผู้ที่เข้ามาอยู่ในพื้นที่แห่งนี้สามารถสัมผัสได้ถึงหัวใจของการให้จากเจ้าของพื้นที่จึงทำให้เกิดหัวใจที่ปรารถนาจะสานอุดมการณ์นี้ต่อไป โดยปราศจากการคาดหวังผลกำไรทางธุรกิจใด ๆ

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : บทบาทของตลาดนัด คือ การรวมกลุ่มคนมารู้จักและเรียนรู้ร่วมกัน

*"**ตลาดนัดลิตเติลทรี คือการทำให้คนทั้งหมดนี้มาเจอกัน** คือ ตัวร้านเองมันไม่ใช่ที่ที่แบบว่าทำให้เราไปเจอกัน หากแต่มันเกิดจากแม่ปิ๋มเขาทำตลาดนัดฟรีไม่เสียค่าสถานที่ แล้วก็เขาทำมาเป็นสิบปีละนะ โดยใช้ความเชื่อว่าเขาอยากให้คนที่ทำของเองเสนอเข้าไป แล้วแม่ปิ๋มก็เลือก คือมันเป็นตลาดนัดที่เลือกร้านโดย**แม่ปิ๋มซึ่งแกก็เชื่อว่างานคราฟมันจะนอกจากงานจะดีแล้ว มันยังพาคนที่ดีมาด้วย คือมันมีความรู้สึกลึกๆ อยู่ว่างานที่มันดีย่อมสร้างมาจากคนที่ดี แล้วแกก็ทำแบบนี้มาหลายปี ค่อยๆ สะสมคนที่แกเลือกมาจากงานเข้ามาเป็นคอนเนคชันกัน แต่ว่าสิ่งที่แม่ปิ๋มทำตรงตลาดเนี่ยแหละที่มันเป็นตัวเชื่อมโยงคนพวกนี้เข้ามาด้วยกัน**ซึ่งเราว่าโครงสร้างความคิดนี้ที่เป็นกุญแจหลักเลยที่ทำให้เกิดการรวมตัวขึ้นได้" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)*

Copyright by Mahidol University

กิจกรรมตลาดนัดลิตเติลทรีนี้ จึงนับได้ว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญา เนื่องด้วยมีกระบวนการเรียนรู้มิติภายในผ่านเครื่องมือทางศิลปะและธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศของตลาดนัดที่จัดท่ามกลางธรรมชาติ ห้อมล้อมด้วยความอบอุ่นของผู้คนที่นำงานศิลปะงานฝีมือที่ผลิตผ่านมือของตนเองมาเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน บทสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ของกันและกันทั้งจากฝั่งผู้ผลิตหรือลูกค้า จนเกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้เรื่องศิลปะและธรรมชาติที่รวมตัวกันอย่างแน่นแฟ้นผ่านกิจกรรมตลาดนัดลิตเติลทรีนี้ ที่นี่จึงเสมือนเป็นโรงเรียนอีกแห่งหนึ่ง

แม้ว่ากิจกรรมตลาดนัดลิตเติลทรีจะเป็นกิจกรรมรายปี หรือกิจกรรมเวิร์คช้อปต่าง ๆ ที่จัดขึ้นตามวาระต่าง ๆ จะไม่ได้เป็นองค์ประกอบหลักของร้านกาแฟ แต่กิจกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากปราศจากร้านกาแฟที่เป็นจุดเริ่มต้นของการเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน ร้านกาแฟจึงทำหน้าที่หลักเป็นจุดศูนย์รวมในการพบปะ สังสรรค์ พูดคุย หรือจัดเวิร์คช้อป ให้กับกลุ่มคนที่มีความสนใจร่วมกันเป็นประจำได้จึงกล่าวได้ว่า ร้านกาแฟนี้เป็นจุดศูนย์กลางการรวมตัวกันของชุมชนคนรักธรรมชาติและงานฝีมือ ตลอดจนสนใจพัฒนาตนเองในการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ

ทั้งนี้สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากแกนนำที่สร้างสรรค์สิ่งเหล่านี้ให้เกิดขึ้น นั่นคือเจ้าของร้าน เพราะฉะนั้นสิ่งที่น่าศึกษาก็คือ คุณสมบัติอะไรของเจ้าของร้านที่มีส่วนช่วยพัฒนาร้านให้ประสบความสำเร็จ ครองใจลูกค้า จนทำให้ร้านลิตเติลทรีและกลุ่มผู้คนที่รักงานศิลปะและธรรมชาติเติบโตงอกงามอย่างทุกวันนี้

4.9. คุณลักษณะของเจ้าของร้าน (Being)

หากคนใดได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ ย่อมสัมผัสได้ถึงความร่มรื่นความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติอันเป็นจุดเด่นของร้านนี้ และหากสัมผัสใกล้ชิดสนิทสนมกับร้านนี้มากขึ้นเรื่อย ๆ ผ่านการเป็นลูกค้าประจำ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางร้านฯจัดขึ้นบ่อย ๆ ก็จะค่อย ๆ ซึมซับกลิ่นอายของความเป็นมิตร ความรักและความปรารถนาดีต่อกันของผู้คนที่นี่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เองเป็นสิ่งที่ทำให้ร้านนี้แตกต่างจากร้านอื่นและยากที่จะลอกเลียนแบบได้ นั่นเป็นเพราะปัจจัยสำคัญที่เป็นแก่นของร้านนี้ นั่นคือ คุณภาพภายในของเจ้าของร้านทั้งสองคน ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมมาจากการสะท้อนของลูกค้าส่วนหนึ่งได้ดังต่อไปนี้

Copyright by Mahidol University

4.9.1. การทำในสิ่งที่รักและถนัดด้วยหัวใจ (Passion)

ดังที่ได้กล่าวข้างต้นแล้วว่า ร้านลิตเติลทรีแห่งนี้ แม้จะไม่ได้กำเนิดด้วยความตั้งใจที่จะสร้างร้านกาแฟอย่างเช่นในปัจจุบัน ซึ่งเดิมทีคุณปิ๋มหนึ่งในเจ้าของร้านตั้งใจเพียงสร้างโรงเรียนสอนภาษาและศิลปะเด็ก และคุณวิทย์ เจ้าของร้านอีกคนหนึ่งซึ่งมีความถนัดในด้านศิลปะและการตกแต่งสวน โดยทั้งสองพี่น้องมีพื้นฐานของความรักธรรมชาติ รักต้นไม้และศิลปะ ตลอดจนทำทุกอย่างด้วยหัวใจเหมือนกัน ซึ่งจุดร่วมนี้เองเป็นพลังที่ทั้งสองคนได้สร้างสรรค์ผลงานของตนเองในร้านแห่งนี้ จนได้รับการสนับสนุนจากลูกค้ามากมาย ทั้งกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน กลุ่มคนรักต้นไม้ นักจัดสวน รักงานศิลปะ รักการเรียนรู้ จึงทำให้ร้านนี้มีชื่อเสียงครองหัวใจลูกค้ามานับสิบปี

การชัดเจนในเรื่องของความรัก ความชอบ สักวันย่อมเกิดผลลัพธ์

คุณวิทย์ เจ้าของร้าน กล่าวว่า *"**ถ้าเราชัดเจนในเรื่องของ passion ของเรา มันคงจะทำให้คนอื่นได้เห็น แล้วพลังนั้นจะเกิดมากขึ้น** พอเรามีความสุขกับการแต่งสวนอยู่บ้าน ปลูกต้นไม้อย่างนี้ พอคนมาก็รู้สึกมันร่มรื่น มันตื่นเต้นกับสิ่งที่เห็นแล้วก็มีความสุขกลับไปอย่างนี้ มันก็ยิ่งทำให้รู้สึกว่าสิ่งที่เราทำมันต่อยอดนะ มันไม่ต้องไปทำตามคนอื่นเค้า ไม่ต้องไปเลียนแบบเขา หรือไม่ต้องไปคิดอะไรมาก แต่ทำในสิ่งที่เรารัก ทำไปเรื่อยๆ **ทำในสิ่งที่เรารักสักวันหนึ่งมันต้องเห็นผล ไม่มากก็น้อย**" (คุณวิทย์, สัมภาษณ์, 27 สิงหาคม 2561)*

การเริ่มต้นทำธุรกิจไม่ได้สำเร็จตั้งแต่วันแรก หากแต่ทำต่อเนื่องไปบนความสุขของเรา

"แต่สิ่งที่พี่ทำมามันก็ไม่ได้ perfect ทั้งหมดนะ มันทำไปเรื่อย ๆ แล้วก็ร้านก็ไม่ใช่ว่าเปิดร้านปุ๊ปจะมีลูกค้าเยอะอย่างทุกวันนี้ตั้งแต่แรก เปิดร้านปุ๊บมันก็แบบลูกค้าก็ไม่ได้เยอะ ก็นิดๆ หน่อย ๆ แต่เราก็ทำไปในความสุขของเรา สมัยก่อนลูกค้ามายังต้องเข้าไปตะโกนเรียกในบ้านเลย มาทานกาแฟ มาดูของ ซึ่งธุรกิจมันก็ค่อยๆ โตไป การทำธุรกิจในครอบครัวมันก็ดีอย่างในเรื่องของต้นทุนในการบริหารจัดการ ในพื้นที่ที่เรามีอยู่ ต้นทุนมันก็ถูกลง ไม่ต้องไปเช่าพื้นที่หรือเราจะทำอาคารอะไรขึ้นมาในพื้นที่เรามันก็ปลอดภัย มันไม่ต้องคำหนึ่งถึงว่าจะกี่ปี จะต้องเลิก เขาจะเอาคืนไหม มันก็ง่ายที่จะทำอะไรหลายๆ อย่าง" (คุณวิทย์, สัมภาษณ์, 27 สิงหาคม 2561)

เมื่อธุรกิจเริ่มต้นจากความชอบ ความถนัด ความรักในสิ่งที่ทำ พร้อมส่งต่อคุณค่าด้วยหัวใจที่บริสุทธิ์แล้ว หากมันเป็นทางที่ถูกต้องสอดคล้องกับชีวิต ทำงานโดยปราศจากแรงเสียดทานใด ๆ ผู้คนย่อมสัมผัสได้ถึงคุณค่าที่เจ้าของร้านมอบให้ผ่านสินค้า บรรยากาศต่าง ๆ และหากแม้ธุรกิจจะประสบอุปสรรคบ้าง แต่กระนั้นเจ้าของร้านก็ไม่รู้สึกท้อถอยแต่อย่างใด เนื่องจากเป็นสิ่งที่ตนรัก

Copyright by Mahidol University

และปรารถนาที่จะทำ ธุรกิจก็ย่อมเติบโตอย่างค่อยเป็นค่อยไปพร้อมกับความมั่นคงในชีวิตและจิตวิญญาณ และนั่นเป็น**กุญแจสำคัญของการใช้ชีวิตอย่างมีความสุขที่แท้จริง**

ความสุขเริ่มต้นจากตัวเรา ยิ่งตัวเราชัดเจน

ผู้คนจะสัมผัสได้ถึงพลังงานความสุข เขาก็จะมีความสุขและเราก็จะมีความสุข

คุณวิทย์กล่าวว่า *"ความรู้สึกว่าความสุขมันอยู่ในบ้านนี่แหละ ไม่เห็นต้องไปดิ้นรน ไปแสวงหา ต้องเดินทางไปนู่นไปนี่ให้เหนื่อย มีความรู้สึกว่าถ้าบ้านเราน่าอยู่ บ้านเราร่มรื่น แล้วบ้านเรามันอบอุ่นก็ไม่ต้องจำเป็นต้องออกไปข้างนอกแล้ว ซึ่งโดยปกติแล้วชีวิตก็จะไม่ค่อยไปเที่ยวไหนต่อให้ไม่ได้เป็นร้านอาหารก็เถอะ เมื่อก่อนก็ไม่ค่อยได้เป็นคนเที่ยว อยู่บ้านก็ปลูกต้นไม้ไป เลี้ยงปลา เลี้ยงนก จัดบ้านไป สิ่งเหล่านี้มันทำให้คนได้เห็น passion ที่มีอยู่ในตัวเรา แล้วเราก็ทำมันทุกวัน ในสิ่งที่เราชอบ พอมันเป็น passion คนเห็น passion เรา passion มันก็ยิ่งชัดเจนขึ้น มันก็ยิ่งเติมพลังให้เรา สิ่งที่เราทำที่เราชอบ นอกจากเราชอบแล้วยังมีคนอื่นชอบด้วย ยังมีคนอื่นมีความสุขกับเราด้วย แสดงว่ามันมีผลกับในเรื่องของความสุขของเราอยู่แล้ว" (คุณวิทย์, สัมภาษณ์, 27 สิงหาคม 2561)*

4.9.2. การบริหารจัดการบนความไว้วางใจ (Trust)

การบริหารจัดการบนความไว้วางใจ (Trust) ของเจ้าของร้านสะท้อนผ่านการบริหารร้าน อย่างเช่น การขายสินค้าตามเรือนต่าง ๆ ภายในบริเวณร้าน ทั้งเรือนขายเครื่องแก้ว เครื่องเซรามิค สินค้างานฝีมือ สินค้าออแกนิค ฯลฯ โดยปราศจากพนักงานขายมีเพียงสินค้าและป้ายเล็ก ๆ บอกว่า นำสินค้าไปชำระเงินที่หน้าร้านนั้นเป็นการวางขายสินค้าบนความไว้วางใจ แต่สำหรับคนทั่วไปแล้วการขายสินค้าแบบนี้ไม่สามารถพบเห็นได้ในสังคมเมืองปกติ เพราะโดยปกติการวางสินค้า นอกจากจะมีพนักงานขายเฝ้าสินค้า แล้วยังมีกระจกมองทั่วร้าน กล้องวงจรปิด รปภ.รักษาความปลอดภัยแน่นหนา เพื่อป้องกันลูกค้าขโมยสินค้า ซึ่งตรงกันข้ามกับที่นี่ ที่นี่ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยแบบนั้นเลย ซึ่งการค้าขายแบบนี้ต้องอาศัยความไว้วางใจและให้เกียรติลูกค้าระดับสูง เพราะลูกค้าอาจจะหยิบสินค้าไปได้โดยไม่ชำระค่าสินค้าก็ได้ ซึ่งการจัดการแบบเรียบง่ายธรรมดาส่งผลกระทบต่อใจของลูกค้าสมัยใหม่ได้ไม่น้อยเลยทีเดียว

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : ความไว้วางใจทำให้ลูกค้ารู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง

"เรื่องการจัดการแบบครอบครัวของเขา จริง ๆ เป็นเรื่องน่าสนใจนะ ร้านนี้อยู่ในบ้าน สต้าฟคือแฟมิลี่ ช้อปเล็ก ๆ ที่ขายของนั้นไม่มีคนเฝ้าซึ่งมันก็วัดใจนะ ของก็อาจจะหายก็ได้ คุณจะเดินออกไปเลยก็ได้ ประตูก็อยู่ตรงนั้น แต่ผมว่าเขาไม่มีปัญหาเรื่องของหาย หรืออาจจะน้อยมาก มัน

Copyright by Mahidol University

*ก็ง่ายสำหรับเขาเรื่องการจัดการ แต่**ผมว่ามันก็ช่วยสะกิดใจหรือช่วยคนที่มาเยือนต้องรู้สึกอะไรบางอย่าง** สมมติหยิบของมา แคชเชียร์อยู่ไหน มีแต่ป้ายให้ไปจ่ายที่ร้าน ต้องเดินไปที่ร้าน **ถ้าผมเป็นคนซื้อรู้สึกภูมิใจ ฉันทำมันอย่างซื่อตรง** ไม่มีอะไร จริง ๆ ไม่ต้องบอกว่าคุณเป็นคนดีมายอมจ่ายของตรงนี้ ซึ่งมันเป็นเรื่องปกติอยู่แล้วที่คุณต้องทำอย่างนี้ ซึ่งมันอาจจะไม่ค่อยเจอแบบนั้นในเมือง แต่ที่นั่นมันไม่รู้ทำไมจัดการได้ เพราะถ้าจัดการไม่ได้เขาคงเลิกไปแล้ว ปรากฏว่าของหายหมดเลยก็ได้ ผมก็เลยรู้สึกว่าผมประทับใจการจัดการของเค้า เขาเป็นแฟมิลี่ความให้เกียรติคน ความไว้ใจคน" (คุณดอม, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)*

<u>เสียงสะท้อนจากคู่ค้า</u> : การไว้วางใจทำให้ได้เรียนรู้เรื่องความเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน

*"ท้อเป็นคนที่ขายของ ท้อต้องเข้าไปเช็คสต็อคจัดการบอกเขาเองอันนี้เหลือเท่านี้นะ ก็เป็นส่วนหนึ่งของความประทับใจนะ เป็นเรื่องของการดีลกับพี่ปิ๋มด้วยค่ะ ก็ถือว่าเป็นตัวแทนของสถานที่ละกัน ก็ง่ายๆ นะ กระทั่งมาขายของด้วยกันนี่ ก็ดีลกันแบบง่ายมาก ไม่ได้ต้องมาวางบิลมามีใบอะไร แกค่อนข้างไว้ใจเราเอาของมาวางอะไรก็วางไปเลย **เราก็รู้สึกว่าได้เรียนรู้เรื่องความเรียบง่าย ก็ทำธุรกิจกันแบบง่าย ๆ กันก็ได้นะ** เราขายของกันแบบนี้ก็ได้ พี่ก็มีฝากขายร้านคนรู้จักอยู่เหมือนกัน เขาก็จะมีระบบหนึ่งที่ต้องมีใบอินวอยมีใบเอกสารชัดเจนเลย ส่งเอกสารกันไป ขณะที่ที่นี่ไม่มีอะไรเลย คือแจ้งยอดหักล้างกันเท่าไรก็โอนเงินมาให้อะไรอย่างนี้ แบบเป็นการจัดการแบบง่ายจริง ๆ แล้วตัวพี่ปิ๋มเองเวลาทำกิจกรรมอะไรแกก็ง่าย ๆ นอกเหนือจากการดีลจากการฝากขายแล้ว การทำเวิร์คชอปด้วยกัน แกก็เปิดอิสระให้พวกพี่อิสระได้เลย ไม่ค่อยให้โจทย์อะไรมาก แม้กระทั่งได้ทำงานให้แก ได้ออกแบบจานให้กับแกก็คือที่ใช้ในลิตเติลทรี ก็เปิดกว้างมากทำอะไรก็ทำมาเลย แกก็ช่วยดูอยู่นิดเดียวที่เหลือเราก็จัดการได้เลย" (คุณท้อ, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)*

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : ความไว้วางใจ ทำให้ทุกอย่างดำเนินไปอย่างลื่นไหลไม่ติดขัด

"เจ้าของก็คือพี่ปิ๋มแกก็ง่าย ๆ ทำให้ตลาดมันเกิดขึ้น เขาทำหน้าที่ทำให้ทุกอย่างมันเกิดขึ้น พาคนมาอยู่หย่อมๆ อยู่ในกะละมังเดียวกัน เดี๋ยวทุกอย่างมันจะโฟลว์ไป ไม่ว่าจะเป็นคาเฟ่ไหนก็ตาม คุณมีพื้นที่อยู่คุณจะทำอะไรให้มันเกิดขึ้น ผมว่ามันอยู่ที่ทัศนคติของเจ้าของพื้นที่" (คุณดอม, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)

Copyright by Mahidol University

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : ความไว้วางใจ ทำให้รู้สึกไว้ใจเพื่อนมนุษย์ด้วยกันมากขึ้น

"เราว่ามันเป็นอิมแพคที่ทำให้เรารู้สึกไว้ใจมนุษย์ด้วยกันได้มากขึ้น มันเป็นโลกที่สวนกระแสกับสังคมปัจจุบัน แต่อย่าลืมนะว่ากระบวนการนี้ทำแมสไม่ได้ ก็เหมือนงานคราฟ" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)

จากการบริหารงานบนความไว้วางใจนี้เองเป็นพลังที่ส่งกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง อาทิ สมาชิกในครอบครัวรู้สึกถึงคุณค่าของตนเองที่ได้ทำงานตามความถนัดของตน ลูกค้ารู้สึกภูมิใจและได้รับเกียรติความไว้วางใจในการเลือกซื้อสินค้า คู่ค้ารู้สึกอิสระและปลอดภัยในการร่วมทำธุรกิจด้วย กลุ่มหรือชุมชนมีความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นต่อกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เองเป็นสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่บ่มเพาะความไว้วางใจในมนุษย์ให้มีมากขึ้นในสังคมต่อไป

4.9.3 ความใส่ใจ ละเอียด และพิถีพิถัน (Delicate)

ทางร้านใส่ใจ ละเอียด และพิถีพิถัน ในทุกรายละเอียด ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศธรรมชาติอันร่มรื่นที่เรือกสวนและต้นไม้ถูกออกแบบและตกแต่งโดยทีมงานมืออาชีพ สวยงามถึงระดับที่นิตยสารเกี่ยวกับการออกแบบตกแต่งสวนชั้นนำมักจะมาขอถ่ายรูปสถานที่ หรือแม้กระทั่งคู่บ่าวสาวที่จะจัดงานวิวาห์หลายคู่ก็มาเลือกใช้สถานที่แห่งนี้เพื่อจัดพิธีมงคลสมรสของเขา นอกจากนั้นลูกค้าส่วนมากเลือกมาใช้บริการที่ร้านนี้ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจท่ามกลางบรรยากาศธรรมชาติที่ถูกจัดเตรียมไว้อย่างดี

นอกจากนี้ วัตถุดิบของอาหารและขนม ยังต้องเป็นวัตถุดิบที่สด สะอาดและดีที่สุด คุณปิ๋มเจ้าของร้านให้สัมภาษณ์ว่า ผักส่วนใหญ่ในร้านนี้เป็นผักปลอดสารพิษที่ปลูกขึ้นเอง ไข่ไก่ออแกนิค ขนมที่ร้านก็จะเลือกวัตถุดิบที่ดีที่สุด อย่างเช่น เนยบางตัวก็นำเข้ามาจากฝรั่งเศส และจะไม่ยอมลดคุณภาพวัตถุดิบเพราะราคาต้นทุนที่ถูกกว่า

การคัดสรรสินค้าที่วางขายในร้าน หรือ การคัดเลือกร้านค้าต่าง ๆ เข้ามาร่วมงานตลาดนัด หรือ การจัดกิจกรรมเวิร์คช้อปต่าง ๆ คุณปิ๋มจะพิถีพิถันในการคัดเลือกคัดสรรด้วยตนเองทั้งหมด จึงทำให้ได้ร้านค้าและสินค้าที่มีคุณภาพจริง ๆ เท่านั้น

ความใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ อย่างพิถีพิถันนี่เอง ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในร้านลิตเติลทรีว่าเป็นร้านค้าที่จัดจำหน่ายสินค้าคุณภาพดี ราคาเหมาะสม ปลอดภัยต่อสุขภาพ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

Copyright by Mahidol University

4.9.4. หัวใจของการให้และแบ่งปัน (Giver's mind)

หากใครก็ตามได้รู้จักร้านลิตเติลทรี ย่อมรู้สึกได้ถึงความใจดี มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่จากเจ้าของร้านทุกคน ลูกค้าทั่วไปที่มาเยี่ยมร้านกาแฟลิตเติลทรี คาเฟ่ ก็จะพบคุณยายก่อน คุณยายก็จะช่วยจัดดอกไม้ หยิบขนมเบเกอรี่ และช่วยคิดเงินให้กับลูกค้าด้วยรอยยิ้มและสายตาที่ใจดี

ครั้งหนึ่งที่ผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บข้อมูลที่ร้าน พบลูกค้าคนหนึ่งถามคุณยายว่า นี่ก้านอะไร คุณยายตอบว่าเป็นก้านของต้นมินท์ พี่ปิ๋มกำลังจะลองเอามาเพาะ หนูจะลองเอาไปเพาะไหมล่ะ ยายให้ แบ่งๆ กันไป หรือไม่ว่าจะติดต่อประสานงานกับคุณวิทย์หรือคุณปิ๋มก็ตาม ก็จะสัมผัสได้ถึงความใจดี พร้อมยินดีที่จะแบ่งปันข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เสมอ

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u>

"คือแกเป็นคนที่ไม่มีลับลมคมใน แกเป็นคนที่ดูใส มันไม่ได้มีความรู้สึกว่าแกต้องการอะไรจากเรา ***เมื่อแกชวน แกก็อยากให้มากกว่าที่เราจะต้องระวังอะไร*** *ซึ่งนี่มันโลกที่ไม่เหมือนกับโลกในปัจจุบันไง แกมีคุณค่าของคนเก่าคนแก่ คุณค่าของคนไทยที่แบบว่าอยู่ดีกินดีแล้วแล้วก็รู้จักให้คนอื่น ซึ่งนั่นมันคือพลังงานของลิตเติลทรี เพราะว่าตั้งแต่พ่อแม่แกเป็นแบบนี้หมดเลยนะ ทุกคนแบบว่า nice มาก" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)*

"สิ่งหนึ่งเราว่าที่แม่ปิ๋มมีและเห็นได้ชัด ตั้งแต่ครั้งแรกที่เราไปขาย คือเดินมาถามตอนเย็นว่าเราขายได้หรือไม่ คือ ***เขาสนใจเป็นห่วงคนที่ชวนมาว่าโอเคหรือไม่*** *ในขณะที่ตลาดอื่นที่ทำอยู่ตรงนี้มันไม่สนใจเลยนะ ทุกคนเกิดอะไรขึ้นก็ไม่สนใจ ใครจะขายได้หรือไม่ได้ก็ไม่สนใจ ซึ่งอันนี้มันมีพลังที่เข้มแข็งแน่ ๆ ถ้าแม่ปิ๋มยังไม่เปลี่ยนแปลงไปจากนี้มันก็จะต้องดีแบบนี้ต่อไป" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)*

"แม่ปิ๋มเขามีเลี้ยงปีใหม่ แกอยากจะเลี้ยงตอบแทนเรา อย่างตลาดนัด เขาก็มองว่าเราช่วย ซึ่งจริง ๆ แล้วเราก็เข้าไปขายของแหละ ในเน็ตเราก็แค่ช่วยนิดๆหน่อย ๆ แกก็มองว่าเราช่วยคือมันมีการให้ แล้วเขารู้สึกว่าเราช่วย จริง ๆ เขาช่วยเรานั่นแหละ จริง ๆ มันน่าจะเป็นเขาช่วยให้เรามีที่ขายงาน แต่กลายเป็นว่าในกระบวนการของแกมันก็มีงานเกิดขึ้น แล้วแกก็รู้สึกว่าเราช่วยงานแกก็เลยกลายเป็นว่าแกต้องมาเลี้ยงเราอีกที แบบว่าถ้าไม่ไปก็งอนอะไรแบบนี้ จองเลี้ยงข้าว มีเรือนั่ง คือแกก็มองว่ามันเก๋ของแก แล้วแกก็วอนให้ทุกคนต้องไป แต่ว่าอันนี้เป็นความน่ารักของเรื่องนี้คือมันเป็นพลังบวกมากในลิตเติลทรี" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)

Copyright© by Mahidol University

"น้ำใจของแม่ปิ๋ม ที่ว่าเขาชวนไปขันโตกที่สระบุรี พี่ปิ๋มเลี้ยงตอบแทนในตลาดเนี่ยแหละ ก็คือชวนไปทานอาหารเย็น(ดินเนอร์)ขันโตกที่สระบุรี นั่งเรือในแม่น้ำป่าสัก ซึ่งครั้งนั้นไปกันไม่เยอะประมาณสิบกว่าคน ก็คือเป็นกลุ่มที่สนิทกันแล้ว ทุกคนก็อึ้ง แม่ปิ๋มชวนอะไรเนี่ย มันก็ไกล และทุกคนก็ไม่ได้มีรถ ทุกคนก็รู้สึกมึนๆนิดหนึ่งว่าจะไปกันอย่างไร บางคนถึงกับต้องลาราชการไปก็มีนะ พอเราไปกันก็เข้าใจว่าแม่ปิ๋มพยายามจะทำอะไร ก็คือมันเป็นโมเม้นที่ดี บรรยากาศดี รู้สึกว่าอยากให้เพื่อนมาเห็นด้วย ก็เป็นเรื่องที่เราก็เห็นน้ำใจแก แล้วแกก็จ่ายสตางค์ทุกอย่างหมดเลยนะ ซึ่งจริง ๆ มันก็ไม่ได้มีผลประโยชน์อะไรเลยต่อแกเลย" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)

จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เห็นได้จากการเก็บข้อมูลจากลูกค้าของร้านลิตเติลทรีล้วนสะท้อนให้เห็นถึงความใจดี มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่จากเจ้าของร้านอยู่เสมอ ไม่เพียงแต่เอื้อเฟื้อในการบริการภายในร้าน หากแต่ยังรวมถึงด้านอื่น ๆ ในชีวิตที่พอจะดูแลช่วยเหลือได้ โดยปราศจากการหวังผลตอบแทนใด ๆ ซึ่งคุณลักษณะนี้เองที่สร้างความประทับใจและสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ที่เกี่ยวข้องมาอย่างยาวนาน ตลอดจนสร้างชื่อเสียงให้กับร้านลิตเติลทรีมาจวบจนปัจจุบันนี้

4.9.5. การเห็นคุณค่าและความสำคัญของทุกชีวิตโดยเท่าเทียมกัน

เจ้าของร้านลิตเติลทรีมีการเห็นคุณค่าและความสำคัญกับทุกชีวิตไม่เพียงแต่มนุษย์เท่านั้นยังขยายกว้างรวมไปถึงคุณค่าของพื้นที่สถานที่ ต้นไม้ทุกต้นและพรรณพืชต่างๆ อีกด้วย

คุณวิทย์ เจ้าของร้าน กล่าวว่า *"ส่วนหนึ่งเรามีความรู้สึกว่า เราอยากเก็บพื้นที่ไว้เงียบ ๆ ให้คนไปนั่งชิว ๆ นั่งเงียบ นั่งดูน้ำขึ้นน้ำลง ดูผักตบ ดูอะไรที่มันนิ่งๆ บ้าง เราก็ไม่ได้ต้องการให้คนเยอะแล้วก็แห่กันไปอยู่ในที่สวยๆ ถามว่ามีเงินทำไหม ไม่ทำ มันไม่จำเป็น เราทำในที่ที่ไม่เบียดเบียน ไม่ทำลายธรรมชาติด้วย แล้วก็ไม่ทำลายภูมิทัศน์ทั้งหมด ภาพรวมทั้งหมดด้วย อย่างพี่ทำป่าไผ่ พี่ก็ไม่ได้ตัดต้นไม้เลย เพราะ**<u>**ต้นไม้อยู่มาก่อนเรา เรามาทีหลัง ก็ต้องอยู่ร่วมกับต้นไม้ โดยไม่เบียดเบียนกัน**</u>*" (คุณวิทย์, สัมภาษณ์, 27 สิงหาคม 2561)*

นอกจากนี้คุณปิ๋ม เจ้าของร้านกล่าวว่า *"ที่นี่เรามีต้นทุนดีที่เรามีพื้นที่ของเราเองโดยไม่ต้องไปใช้ที่อื่น เพราะอย่างพื้นที่แบบนี้มันก็หาไม่ง่าย มันค่อนข้างพร้อมที่มีต้นหมากรากไม้ มีอะไรที่มันหลายอย่างเบ็ดเสร็จในที่นี้เลย คือความเป็นธรรมชาติช่วยเสริม อีกอย่างหนึ่งคือเราไม่ได้เป็นคนข้างนอกที่มาซื้อพื้นที่ตรงนี้ แต่***<u>**เราเติบโตจากที่นี่ตั้งแต่รุ่นคุณยายที่โตที่นี่ มันก็เลยมีชีวิตมีเรื่องราว ต้นไม้ทุกต้นมีความหมาย**</u>* เวลาเราพาเด็ก ๆ เดิน พาเรียนรู้ มันก็คือมันเหมือนมีเรื่องเล่า

Copyright by Mahidol University

เช่น แม่น้ำนี้ตอนเด็ก ๆ ครูเคยเห็นมันเป็นอย่างไร สมัยคุณตาคุณยายมันเป็นอย่างไร" (คุณปิ๋ม, สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2561)

การจัดสรรพื้นที่โดยที่เห็นคุณค่าแม้กระทั่งต้นไม้ใบหญ้า ทำให้ลูกค้าคนหนึ่งสะท้อนในการสัมภาษณ์ดังนี้ *"ด้วยบรรยากาศของร้านลิตเติลทรี เรารู้จักแล้วเราก็อยากที่จะไปอีก มันน้อยนะที่คนเขาจะให้สเปซความโล่งกว้างกับพื้นที่การขาย* ***พื้นที่การขายมีแค่แบบเศษหนึ่งส่วนสามของพื้นที่ชมวิว อันนี้พี่รู้สึกว่านี่คือจุดเด่นเพราะว่าเขาให้เราเป็นส่วนหนึ่งในธรรมชาติ กลมกลืนกับมันนะ*** *แม้จะนั่งอยู่ในห้องแอร์พี่ก็รู้สึกว่ามันก็เป็นส่วนหนึ่งของธรรมชาติ เขาแบ่งพื้นที่การขายน้อยกว่าที่จะให้กับธรรมชาติ เพราะว่าเขาใส่ใจ เขาก็ต้องการให้เราอยู่กับธรรมชาติ ปกติคนจะใช้พื้นที่ให้เต็ม จริง ๆ มันก็มีลานโล่งนู่นนั่นนี่ เขาก็ไม่ได้ใช้เพื่อจะจัดที่นั่งทั้งหมด เขาก็ปล่อยให้เป็นลานโล่ง ต้นไม้ก็มีพื้นที่ของเขาและนาน ๆ ก็ค่อยให้เรามีงานอีเว้นท์ที่แบบใช้พื้นที่เต็มก็คือค่อยให้เราไปสัมผัสต้นไม้แบบใกล้ชิด" (คุณต้า, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)*

4.9.6. การเชื่อมั่นในศักยภาพของมนุษย์ในการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเอง

ร้านลิตเติลทรีมีการบริหารงานโดยให้สมาชิกทุกคนในครอบครัวมีส่วนร่วมช่วยกันบริหารร้านกันหมด โดยแบ่งตามความถนัดและความสามารถของแต่ละคนและสมาชิกทุกคน ถึงแม้อาจจะมีความต่างของวัยเป็นอุปสรรคในการทำงานบ้าง เช่น คุณยายคุณตาที่ช่วยดูแลร้านไม่ถนัดในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการทำใบเสร็จหรือจดรายการอาหาร แต่นั่นก็ไม่ใช่ปัญหาของการทำงานที่ร้าน เจ้าของร้านกลับเลือกวิธีที่สอดคล้องกับสมาชิกในครอบครัวมากกว่าเลือกใช้เทคโนโลยีทันสมัย

นอกจากนี้ทางร้านลิตเติลทรียังโดดเด่นด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้และเวิร์คช้อปต่าง ๆ มากมาย โดยไม่จำกัดเพศ วัย ฐานะทางสังคม หรือ ระดับการศึกษา ซึ่งในแต่ละกิจกรรมไม่ว่าเด็ก หรือ ผู้ใหญ่ก็สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้โดยปราศจากเส้นแบ่งใด ๆ นั่นแสดงถึงการเชื่อมั่นในศักยภาพของมนุษย์ในการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเอง อีกทั้งผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่า การบริหารจัดการร้านที่ให้ลูกค้านำสินค้าไปจ่ายเงินเอง ปราศจากกล้องวงจรปิดหรือพนักงานขายเพื่อป้องกันลูกค้าลักขโมยสินค้าเองก็ตาม นั่นสะท้อนถึงการเชื่อมั่นในศักยภาพของมนุษย์และไว้วางใจมนุษย์อีกด้วยเช่นกัน

4.9.7. การมีจิตสาธารณะที่มุ่งสร้างสรรค์ประโยชน์สู่สังคม

Copyright by Mahidol University

อย่างที่กล่าวไปแล้วว่า กรณีตลาดนัดลิตเติลทรีนี้ไม่ได้จัดทำขึ้นจากกลยุทธ์ทางการตลาดที่ต้องการดึงดูดลูกค้าให้มาที่ร้านด้วยกิจกรรมต่าง ๆ หากแต่ทำเพื่อสนับสนุนผู้ที่ทำงาน

ฝีมือให้เขาได้เติบโตและมีอาชีพจากการทำในสิ่งที่รักอย่างแท้จริง หากธุรกิจของผู้ที่ทำงานฝีมือ (craft) ประสบความสำเร็จหรือได้รับโอกาสทางธุรกิจที่ต่อยอดจากออกตลาดนัดลิตเติลทรี นั่นคือความสุขของผู้จัดการตลาดอย่างแท้จริง ซึ่งสะท้อนถึงการมีจิตสาธารณะที่มุ่งสร้างสรรค์ประโยชน์สู่สังคม

คุณวิทย์ เจ้าของร้าน กล่าวถึงการทำตลาดนัดว่า *"เราไม่ได้ทำเพื่อว่าจะดึงลูกค้า เพราะว่าเราไม่ต้องทำก็ได้ แต่เราอยากให้คนที่ทำงานคราฟ (งานฝีมือ) พวกนี้ที่เขาก็ไม่ได้มีกำลังทุนหรือไม่ได้กำไรเยอะมากพอที่จะไปเปิดร้านเอง หรือไปฝากขายในห้างสรรพสินค้า แต่เราเปิดพื้นที่อย่างนี้แล้ว ลูกค้าเราเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อแล้วเขาชอบงานอย่างนี้ เขามาออกร้าน เขาขายของได้เขาก็แฮปปี้ เราถึงไม่เลือกร้านค้าที่เป็นมืออาชีพ เราอยากสนับสนุนร้านค้าที่เพิ่งเริ่มต้นและเป็นธุรกิจเล็ก ๆ ที่ทำเอง" คุณวิทย์ กล่าวถึง สิ่งที่ได้รับจากการจัดตลาดนัดว่า "มันเหมือนเป็นพื้นที่ที่ให้เขาได้มีอาชีพ บางคนยังไม่ได้มีแบรนด์เป็นธุรกิจมาเป็นปีแรก ปีต่อ ๆ ไปมีงานมีออร์แกไนซ์ ห้างนู้นห้างนี้มาเชิญไปออกงาน เขาก็ได้เปิดตัวจากตลาดเรา" (คุณวิทย์, สัมภาษณ์, 27 สิงหาคม 2561)*

4.10. ประสบการณ์และการเปลี่ยนแปลงมิติภายในของลูกค้าร้านลิตเติลทรี

ธรรมชาติของการสร้างสรรค์งานใดก็ตาม ย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่อตนเอง ผู้คนและสังคมไม่มากก็น้อย ซึ่งหากมองร้านลิตเติลทรีเป็นชิ้นงานหนึ่งที่เจ้าของร้านทั้งสองสร้างสรรค์ร้านนี้ออกมาจากหัวใจแห่งการให้และความเคารพในสรรพชีวิต ผนวกกับความรักในสิ่งที่ทำ ทั้งเรื่องของธรรมชาติ ศิลปะ และด้านการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ จึงทำให้ผู้ที่ผ่านเข้ามาร้านลิตเติลทรีแห่งนี้รู้สึกลมกลืนกับธรรมชาติ ไว้วางใจ ปลอดภัย อันเป็นพื้นฐานที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้เชิงมิติภายในอีกด้วย โดยผลลัพธ์ของลูกค้าจากการเข้ามาสัมผัสร้านนี้ส่วนใหญ่มีจุดร่วมกันดังต่อไปนี้

4.10.1 คืนสู่ความเรียบง่าย ธรรมดา

ความเรียบง่ายและธรรมดาของร้านลิตเติลทรีนั้น ทำให้ลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเรียนรู้ รู้จักคุณค่าของความเรียบง่ายธรรมดา และคุณค่าที่แท้จริงของสินค้ามากกว่าหลงติดกับภาพลักษณ์หรือเปลือกที่ห่อหุ้มภายนอก ซึ่งมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงภายในของพวกเขาได้

ตัวอย่างจากประสบการณ์ของ คุณท้อ นักออกแบบเฟอร์นิเจอร์ที่มักจะขายสินค้าผ่านงานแฟร์ระดับประเทศ คุณท้อเล่าให้ฟังว่า ทุกครั้งที่ออกงานแฟร์ระดับประเทศต่าง ๆ สิ่งสำคัญคือต้องนำเสนอภาพลักษณ์ของแบรนด์และสินค้าให้สวยงามเป็นมืออาชีพ เพื่อสร้างความน่าสนใจให้กับลูกค้า ซึ่งตรงกันข้ามกับการออกร้านขายของในตลาดนัดลิตเติลทรีที่เน้นความเรียบง่าย

Copyright by Mahidol University

ธรรมดา วางขายสินค้ากับพื้นดินออาจจะมีเพียงโต๊ะเล็ก ๆ เท่านั้น แต่ที่สำคัญคือการนำสินค้าที่มีคุณภาพดีมาขายในราคาที่เหมาะสมซึ่งเพียงสินค้าที่ดีก็มากเพียงพอต่อลูกค้าแล้ว

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : ประสบการณ์ที่ได้รับจากการออกร้านในตลาดนัด

คุณท้อให้สัมภาษณ์ว่า *"ส่วนที่ว่าจากคนที่ออกแฟร์แล้วออกมาสู่ตลาดเล็ก ๆ ก็รู้สึกว่าไม่น่าเชื่อว่า ตัวเองจะปรับตัวได้เหมือนกัน ง่ายกว่าที่คิด มันอาจจะเขินในครั้งแรก วันที่สองของครั้งแรกนั้นเราก็จะชิน แล้วเราก็แบบกลืนไปกลับทุกคนได้ พูดคุยกับคนได้ เจอคนที่มาออกด้วยกันเรามองหน้าเขา ความรู้สึกของเขา เขาหรือเราก็เป็นคนเหมือนกันนี่แหละ ไม่ได้ต่างกันมาก แล้วสิ่งที่ทำให้เราทลายภาพลักษณ์ก็น่าจะเป็นเรื่องคุณภาพของสิ่งที่เขาทำมา นี่มันขุมทรัพย์เลย ของดี ตัวท็อปตัวเทพมาเลย มันทำให้เราไปหลงเสน่ห์พวกนั้นมากกว่าภาพลักษณ์ที่มานั่งเสื่อปูพื้นมันไม่ได้อยู่ในสายตาเราอีกแล้ว เรารู้สึกว่าของดีอยู่ที่ไหนมันก็ดีไม่ว่าจะถูกนำเสนอแบบไหน นี่แบบติดดินแล้วเรารู้สึกว่าเราไม่ได้สนใจเรื่องภาพลักษณ์นั้นไปแล้ว กลับมองว่าเป็นความน่ารัก ดูบริสุทธิ์ดี ของอะไรต่าง ๆ ที่เอามาก็ดูแบบไม่ได้ซับซ้อน ก็กลายเป็นยอมรับได้ในการนำเสนอภาพของตลาดแบบนี้ พี่รู้สึกว่าเห็นหลาย ๆ ร้านก็น่ารัก จัดบูธน่ารัก จนกระทั่งตัวพี่ปิ๋มเองก็นำเสนอได้น่ารัก มันไม่ได้เซอแบบบ้านไปเลย พี่รู้สึกว่ามันเซอแบบมีรสนิยมกลายเป็นมันพลิกไปอีกแบบหนึ่ง มันเหมือนกลายเป็นอยู่ในตลาดอังกฤษอะไรอย่างนี้ หรือย้อนไปเมื่อหลายสิบก่อนที่ออกมาขายกันน่ารัก ๆ แล้วก็ล้วนแต่เป็นของที่มีคุณภาพทำเองน่ารัก มันทำให้เราย้อนกลับมามองของในห้างได้เลยว่าอันนี้มันดูจะดีนะแต่ว่ามันไม่ได้ใจเท่ากับสินค้าในลิตเติลทรี ที่นี่ช่วยสอนเราเรื่องนี้ที่ทำให้เราไม่หลงไปกับการนำเสนอ เรารู้ทันแล้วก็เข้าใจ" (คุณท้อ, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)*

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : ประสบการณ์ที่ได้รับจากผู้คนภายในตลาดนัด

"พี่มองว่าคนในตลาดก็ช่วยสั่งสอนเรานะ เราก็ได้ educate จากเขา เขาก็ช่วยให้เรามาคิดได้ภายหลัง เบื้องต้นเราจะพัฒนาสิ่งที่เราทำขายอยู่ไปอย่างไรได้อีกให้มันดูน่าสนใจขึ้น ด้วยความใจ ๆ มีอะไรใส่ลงไปได้อีกหรือไม่เรื่องไอเดีย อย่างมีพี่คนหนึ่งสินค้าของเขาคือ น้ำมันมะรุม จัดร้านด้วยการแบกเป้มาใบเดียวแล้วก็ตั้งกล่องเอาน้ำมันมะรุมตั้ง เป็นคนหีบน้ำมันมะรุมเอง ในฐานะนักออกแบบเราว่าพี่คนนี้เวิร์คมากเลยนะ ในแง่การจัดการ ในแง่การผลิตของเขาก็ดีและบริสุทธิ์มาก แล้วเขาก็แสดงออกว่าเขาทำมันเอง การจัดการนำเสนอการขายมันเรียบง่ายเหลือเกิน ถ้ามีรางวัลเราจะยกรางวัลให้คนนี้ ปรบมือให้ ทุกอย่างง่ายมาก ในขณะคนอื่นจะต้องแบกของมาจัดร้าน ส่วนคนนี้ไม่ต้องทำอะไร อย่างเราก็มีเชื้อโหมโรงมาจากการออกงานแฟร์อยู่นะ ของเราก็จะติดดิน ต้องเอาโต๊ะมาเองทำเอง เป็นโต๊ะทำเองสูงจากพื้น 40 เซนติเมตร มีผ้าคลุมเอาของวาง ก็ยังมีเชื้อ

Copyright by Mahidol University

มีสายมาจากแฟร์ ก็เอามาผนวกเข้ากับการขายลักษณะนี้ จะไม่ถึงกับแบบปูเสื่อแล้วเอาของวางกับเสื่อเลย แต่พี่ที่ขายน้ำมันมะรุมเขาก็ให้แง่คิดกับเรานะ เพราะของพี่เขาบริสุทธิ์มากเลย บริสุทธิ์จนยังไงก็ต้องอุดหนุน ขายดีด้วย อีกนัยหนึ่งตลาดลิตเติลทรี ก็เป็นโรงเรียนให้กับเรา โรงเรียนที่สะท้อนเรื่องความเรียบง่าย ธรรมดานี่แหละ" (คุณท้อ, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)

นอกจากนี้วิถีชีวิตและการบริหารจัดการบนความไว้วางใจของเจ้าของร้านนั้นยังช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้คนที่เกี่ยวข้องให้ซึมซับคุณค่าของวิถีชีวิตเรียบง่าย ซึ่งความเรียบง่ายนี่เองสามารถบ่มเพาะความไว้วางใจระหว่างมนุษย์ด้วยกัน รวมถึงความไว้วางใจในความปลอดภัยของโลกใบนี้อีกด้วย

คุณท้อให้สัมภาษณ์ว่า *"เอาง่าย ๆ ท้อเป็นคนที่ขายของ ท้อต้องเข้าไปเช็คสต็อค จัดการบอกเขาเองอันนี้เหลือเท่านี้นะ ฉันเอาอันนี้มาเติม นี่ก็เป็นส่วนหนึ่งของความประทับใจนะ เป็นเรื่องของการดีลกับพี่ปิ๋มด้วย ก็ถือว่าเป็นตัวแทนของสถานที่ละกัน ก็ง่าย ๆ นะ กระทั่งมาขายของด้วยกันนี่ ก็ดีลกันแบบง่ายมาก ไม่ได้ต้องมาวางบิลมา แกค่อนข้างไว้ใจ เราเอาของมาวางอะไรก็วางไปเลย ก็รู้สึกว่าได้เรียนรู้เรื่องความเรียบง่าย ก็ง่าย ๆ กันก็ได้นะ เราขายของกันแบบนี้ก็ได้ นี่พี่ก็มีฝากขายร้านคนรู้จักอยู่เหมือนกัน เขาก็จะมีระบบหนึ่งที่ต้องมีใบอินวอยชัดเจนเลย ส่งใบส่งจดหมายกันไป ขณะที่ที่นี่ไม่มีอะไรเลยคือแบบแจ้งยอดหักล้างกันเท่าไรก็โอนเงินมาให้อะไรอย่างนี้ แบบเป็นการจัดการแบบง่ายจริง ๆ แล้วตัวพี่ปิ๋มเองเวลาทำกิจกรรมอะไรแกก็ง่ายๆ นอกเหนือจากการดีลจากการฝากขายแล้ว การทำเวิร์คชอปด้วยกัน แกก็เปิดอิสระให้พวกพี่ที่ทำงานกับแกก็อิสระได้เลยไม่ค่อยให้โจทย์อะไรมาก แม้กระทั่งได้ทำงานให้แก ได้ออกแบบจานให้กับแกก็คือใช้ในสถานที่ในลิตเติลทรีก็เปิดกว้างมากทำอะไรก็ทำมาเลยแกก็ช่วยดูอยู่นิดเดียวที่เหลือเราก็จัดการได้เลย หลาย ๆ ครั้งพี่ก็ได้เรียนรู้จากพี่ปิ๋มเนี่ยแหละ" (คุณท้อ, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)*

4.10.2. เพิ่มพูนจริยธรรม บ่มเพาะความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจเขามาใส่ใจเรา

การไว้วางใจและให้เกียรติจากเจ้าของร้านในการทำงานร่วมกันนั้น เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยทำให้คู่ค้าหรือลูกค้าปลุกจริยธรรมความซื่อสัตย์ภายในใจของเขา คิดถึงผลประโยชน์ของทุกฝ่ายร่วมกัน พร้อมช่วยกันระมัดระวังไม่ให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเสียเปรียบ ซึ่งแตกต่างจากทำธุรกิจทั่วไปที่แสวงหาผลกำไรสูงสุด ปกป้องผลประโยชน์ของตนเอง ปราศจากการเห็นอกเห็นใจ เอื้อเฟื้อเกื้อกูลกัน

Copyright by Mahidol University

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : ประสบการณ์ของใจที่ได้รับการขัดเกลา

"วิธีการดีลที่พี่ปิ๋มเขาใช้ ผมรู้สึกว่าการเจอวิธีดีลแบบนี้ทำให้เราจะต้องระมัดระวังมากขึ้นมันจะต้องสำรวมหน่อย เราอย่าไปหยาบใส่เขา เราต้องระวัง ผมจะคิดตลอดว่า นี่เราทำให้เขารู้สึกไม่ดีหรือเปล่า พี่ดีลแบบนี้ผมต้องแอคทีฟขึ้นมาเลยในขณะที่ปกติ พอส่งใบอินวอยวางบิลก็ไม่สนใจแล้ว ก็ส่งของไปตามเอกสารนั่นแหละ แต่อันนี้แบบว่าเท่านี้นะ เป็นแบบนี้นะ เราต้องชัดเจน เรายิ่งต้องคิดถึงเขา นี่มันแฟร์มั้ย มันแฟร์กับเขาหรือยัง หรืออันนี้มันโอเคมั้ย เขาจะสะดวกมั้ย มันก็กระตุ้นปลุกความรู้สึกแบบนี้ในตัวเรา เดี๋ยวมันจะหยาบไป อะไรแบบนี้ที่พี่บอกว่ามันคือการเรียนรู้ อันนี้ได้เรียนรู้แล้วมันก็ได้กลับมาแบบว่าสอนตัวเราด้วย ซึ่งถ้าสังเกตคนที่เจอกันในนั้น ***เราก็รู้สึกว่าทุกคนก็จะคิดแทนให้ เวลาจะต้องดีลกัน ช่วยกันคิดแทนกัน แต่ในส่วนหนึ่งพี่ก็รู้สึกระวังสักหน่อย ดีลกันอย่างระวัง ไม่ได้ชุ่ย ซึ่งอันนี้มันก็ฝึกเรานะ มันก็ติดตัวเรา พอไปเจอคนอื่นเราก็คิดแทนให้ มันทำให้เรารู้สึกจิตใจอ่อนโยนขึ้นเล็กน้อย*** *เพราะถ้าเราไม่รู้สึกว่าฉันถูกกดดันถูกผลักเข้าไปสู่การแข่งขัน ถ้าอย่างนั้นเราก็จะรู้สึกต้องป้องกันตัว เราก็จะต้องดีลคนอื่นแบบตั้งการ์ดเลย เราก็จะกลัวว่าเขาจะเอาเปรียบเราหรือเปล่า อันนี้จะสบาย ๆ ไม่ค่อยคิดเรื่องนั้น นี่เราไปทำให้เขาลำบากหรือเปล่า หรือเราช่วยอะไรเขาได้บ้าง ซึ่งมันทำให้เรารู้สึกดี ถ้าเผื่อเราได้ช่วยเหลือเขาขึ้นมา เรารู้สึกภูมิใจ เรายังมีความสามารถพอที่ช่วยตรงนี้ได้ดีจัง ปกติเขาช่วย เราก็อยากจะกระตุ้นแสดงความสามารถช่วยหมู่คณะให้มันโฟลว์ไป ก็คือรวม ๆ ช่วยส่งเสริมจริยธรรมในจิตใจ" (คุณดอม, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)*

4.10.3 การสัมผัสคุณค่าที่แท้

ในพื้นที่ของลิตเติลทรีที่เป็นการรวมตัวคนที่ทำงานฝีมือด้วยหัวใจผลิตสินค้าที่ดีต่อใจ ทำให้หลายคนรู้สึกเชื่อมั่นและมองเห็นความเป็นไปได้ในการใช้วิถีการบริโภคสินค้าที่มีคุณค่าแท้ คือ สินค้าที่มีคุณภาพดี ราคาไม่แพง และไม่เป็นพิษภัยต่อธรรมชาติได้ชัดเจนมากขึ้น ดังเช่นส่วนหนึ่งจากการสัมภาษณ์ของคุณท้อ

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : ชุมชนคนคอเดียวกัน ทำให้ตัวตนภายในชัดเจนขึ้น

"สำหรับพี่พี่คิดว่าเอาเรื่องประเด็นความที่เราได้เจอคนก่อนนะ ก็คือรู้สึกว่ามันเพิ่มความชัดเจนในตัวเรามากขึ้น พี่ก็รู้สึกว่าตัวเองมีเชื้อมีสายมีดีเอ็นเอที่ดูจะสนใจโทนนี้อยู่แหละ แต่ว่าเรายังไม่เคยเจอคนเหล่านี้ เราได้แต่เริ่มต้นของตัวเราก่อน การที่ได้เจอตัวเป็นๆ ซึ่งเป็นคนประเภทเดียวกัน แต่ทำคนละอย่าง มันก็ทำให้เราคิดว่ามันก็เป็นไปได้นะที่เราจะสนใจ สนใจเรื่องพวกนี้และจะดำรงชีวิตอยู่กับเรื่องเหล่านี้ให้มากขึ้นได้ ... ในโลกตอนนี้ที่มันแบบที่พาคนออกจากธรรมชาติกันมากเลยคนที่ ***ตลาดนัดเขาช่วยดึงเรากลับมาในพื้นที่ที่เป็นธรรมชาติมากขึ้น แล้วก็ได้เห็นคุณค่าแท้***

Copyright by Mahidol University

มากขึ้น *อย่างพี่ที่รู้จักพี่ที่ทำขนมปังก็รู้สึกว่ามันทำให้พี่ไม่รู้สึกอยากกินขนมปังฟาร์มเฮ้าส์อีกเลย ถ้าวันหนึ่งเรามีเวลาเราอาจจะหัดทำขนมปังเองง่าย ๆ ที่บ้านไปด้วยเลย คือ ก็รู้สึกว่า* ***ตลาดนั้นให้ความชัดเจนในเรื่องพวกนี้ว่าเป็นไปได้ที่เราจะดำรงชีวิตอยู่กับคุณค่าแท้*** *มันอาจจะไม่ใช่ทั้งหมดหรอกแต่ว่าก็เป็นส่วนหนึ่งที่พอจะหยิบคว้าไว้ได้ในโลกที่มันแบบหยิบคว้าอะไรยากแล้วเดี๋ยวนี้" (คุณท้อ, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)*

4.10.4 ฝึกฝนความละเอียดของจิต

ตลาดนัดลิตเติลทรีเป็นแหล่งรวมผู้ผลิตสินค้าที่ผ่านการคัดเลือกมาอย่างดีจากเจ้าของร้าน ซึ่งเกณฑ์การคัดเลือกไม่ใช่เรื่องของชื่อเสียงของแบรนด์ หรือต้นทุนในการเช่าสถานที่ขายสินค้า หากแต่เกณฑ์การคัดเลือกร้านค้าที่เข้ามาร่วมนั้นให้ความสำคัญกับการเป็นตัวจริงในการผลิตสินค้า สินค้าต้องมีคุณภาพดี ผลิตด้วยตนเอง และเป็นงานฝีมือที่มีลักษณะเฉพาะไม่ซ้ำใคร ซึ่งผู้ผลิตงานฝีมือที่มีคุณสมบัตินี้นั้นล้วนมีความละเอียดละเมียดละไมอยู่ภายในตัวเองทั้งสิ้น

ความละเอียดนี้เองสะท้อนออกมาผ่านชิ้นงานต่าง ๆ ที่นำมาขายในตลาดนัดแห่งนี้ เมื่อผู้ผลิตสินค้าที่มีคุณลักษณะนี้มารวมตัวกันย่อมมีส่วนช่วยปลุกความละเอียดละเมียดละไมภายในของผู้คนออกมามากขึ้น

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : การเรียนรู้จากผู้คนในพื้นที่

"ในหลาย ๆ ครั้งพี่ได้เรียนรู้จากคนที่มาออกตลาด เหมือนพี่เองชอบคุยกันเล่น เวลาเราไปอยู่ในตลาดลิตเติลทรี เราดูเป็นคนหยาบไปเลย มีคนที่ละเอียดกว่าเราอีก คลั่งกว่าเราในการทำอะไรสักอย่างกว่าเรามากหลายเท่า เราดูหยาบมาก ในหลาย ๆ มุมเรารู้สึกแปลกแยก แต่ในความแปลกแยกจริงแล้วเราเป็นผู้เฝ้ามองเขาทำอะไรกัน ทำไมทำแบบนั้น มันอาจจะดูไม่ดีที่เราบอกว่าเราไม่ได้เป็นส่วนหนึ่ง แต่จริง ๆ แล้วเราก็เป็นส่วนหนึ่ง เรากำลังมองอยู่เขาทำอะไร ทำทำไม พี่เขาทำแบบนี้เจ๋งดี" (คุณคอม, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)

4.10.5. เรียนรู้การแบ่งปัน

ร้านลิตเติลทรีเป็นพื้นที่ปลอดภัยที่เอื้อให้ผู้คนสามารถเปิดเผยตัวตนที่แท้จริงได้ โดยเฉพาะการใช้ชีวิตในตลาดนัดแห่งนี้ทำให้เกิดความรู้สึกเห็นอกเห็นใจกัน ถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันได้ เริ่มจากการสัมผัสได้ถึงน้ำใจจากเจ้าของร้าน จึงเกิดความรู้สึกอยากช่วยเหลือตอบแทน ทั้งเจ้าของตลาดและเพื่อนร่วมออกร้านในตลาดนัด เมื่อเริ่มส่งต่อความรู้สึกอันดีต่อกันไปเรื่อย ๆ ผลก็คือมีแต่ความรู้สึกที่ดีขยายใหญ่ขึ้นเป็นบรรยากาศอันอบอวลทั่วทั้งตลาดนัด

Copyright by Mahidol University

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : พื้นที่ปลอดภัยที่เอื้อให้ผู้คนสามารถเปิดเผยตัวตนที่แท้จริง

*"ผมมองว่า**ลิตเติลทรี มีปัจจัยพร้อม บรรยากาศ สถานที่ เงื่อนไข กลุ่มคน มันทำให้ทุกคนรู้สึกว่าฉันสบาย ฉันแสดงออกในส่วนที่ฉันรู้สึกใจจริงหรือส่วนที่อ่อนแอได้** อย่างที่ถ้าอยู่ในแฟร์ เราต้องเป็นเข้มแข็ง เราจะต้องเคี่ยว เราจะต้องฟาดฟัน เราไม่สามารถแสดงท่าทางที่อ่อนแอในงานแฟร์ได้ เราจะถูกขย่ำทันที อย่างที่ในกลุ่มคนแบบในตลาดที่มีกลุ่มคนแบบนี้ เราสามารถเดินไปบอกได้ พี่ผมทำอันนี้ไม่ได้ หรือผมสนใจเรื่องนี้ เขาอาจจะบอกเราได้ หรือเขาอาจจะช่วยเหลือเรา ติดขัดเรื่องนี้" (คุณดอม, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)*

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : การเรียนรู้การอยู่ร่วมกัน เอื้อเฟื้อเกื้อกูลกัน

*"**พี่เรียนรู้รูปแบบของการใช้ชีวิตร่วมกัน** เพราะว่าการที่แบบพี่ปิ๋มมาแบ่งเรื่องพื้นที่ขายของเล็ก ๆ มันต้องมีความขัดแย้งกันอยู่แล้วว่า เธอบังฉัน ฉันบังเธออะไรอย่างนี้ **มันจึงต้องเป็นการเกื้อกูลกัน คือเราต้องไม่เบียดเบียนกัน เราต้องเกื้อกูลกัน คือ มันเป็นการตกลงโดยปริยาย**ที่เราไม่ได้ต้องการให้เจ้าของตลาดรู้สึกไม่สบายใจ แค่เขามาเหนื่อยจัดงานอย่างนี้ให้เรามาออกบูธฟรี โดยที่ขอแค่ค่าบริจาคตามใจของคุณ พี่ว่าเขาก็เหนื่อยเกินไปแล้วนะ พี่ว่าเขาเสียสละเกินไป พี่ไม่อยากให้อะไรกระทบกับเขาเลยถ้าเป็นพี่เอง พี่ก็ถ้าเคลียร์อะไรได้เคลียร์ ช่วยอะไรได้ช่วย ก็เลยไม่มีปัญหาอยู่ตรงไหนก็ได้ ขอให้ได้ไปงาน เราไม่ได้อยากเป็นคนรับฝ่ายเดียว" (คุณต้า, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)*

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : เรียนรู้การดูแลและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

*"พี่ได้ซึมซับถึงสิ่งที่พี่ปิ๋มเขาทำว่าคืออะไร พี่รู้สึกว่าพี่เข้าใจในสิ่งที่เขาทำ แล้วก็แบบ**รู้สึกขอบคุณ** พอมีคนทำแบบนี้เราก็**รู้สึกปลื้มใจ อยากสนับสนุน เราอยากค้ำจุนเขา** เราอยากให้คนอื่นได้ด้วย เราอยากให้เขามีความสุขเช่นกัน เราอยากเห็นทุกคนมีความสุข" (คุณต้า, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)*

เสียงสะท้อนจากลูกค้า : เรียนรู้การตอบแทนและสนับสนุนซึ่งกันและกัน

*"เรารู้สึกว่า ถ้าแม่ปิ๋มจะเอาของของเราไปขายเราจะทำของที่มันไม่ได้มีที่อื่น อย่างปิ่นโตนี่ก็เป็นลายที่เราทำให้พิเศษ ก็จะมีขายที่ลิตเติลทรีเท่านั้น ก็คือ**เราก็เคารพในสิ่งที่แกให้ เราก็อยากจะตอบแทน** ซึ่งเป็นเรื่องยุ่งยากแต่ก็พยายามทำ ถ้าเป็นห้างมาขอก็ไม่ทำ" (คุณป่าน, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)*

Copyright by Mahidol University

<u>เสียงสะท้อนจากลูกค้า</u> : ร้านลิตเติลทรีทำให้เห็นความเป็นไปได้ในแง่มุมต่าง ๆ ชีวิต

"ก็ดีใจที่ได้รู้จักที่นี่นะ จากแรกที่แบบเป็นลูกค้านะ ไม่รู้จักกันเลยก็รู้จักกัน ผ่านใบสมัครลงตลาดนัด ก็พี่ปิ๋มก็มาคุยด้วย ก็ดีนะ ถ้าไม่มีคงลำบาก ถ้าไม่มีสังคมนี้คงน่าเบื่อ อย่างนี้มันยังมีแบบที่ที่สบายใจ มีอะไรทำกันบ้าง (เบรกดาวน์)พักจากภาวะปกติได้บ้าง หมายถึงจากการงานจากที่ที่เคยเป็นอยู่อะไรแบบนี้ค่ะ พี่ก็ได้รับการเรียนรู้จากตรงนี้เพิ่มมากขึ้นจริง ๆ ก็รู้สึกคุ้มค่านะที่ได้มาร่วมกิจกรรมได้อะไรหลายๆอย่างตรงนี้ เป็นมิติที่ดีเลยไม่สามารถหาซื้อได้ มันต้องเป็นการเอาตัวเองเข้าไป เหมือนเป็นโรงเรียน เหมือนเป็นอะไรสักอย่างที่ได้รับรู้ตรงนี้ จริง ๆ ***เราก็ต้องการที่เราจะละเอียดมากขึ้นพัฒนาขึ้นในแง่มุมต่าง ๆ*** *มันก็ไล่เป็นเรื่องๆ ไปรู้จักคุณค่าแท้ต่าง ๆ ของคนในนั้น ไปรู้จักท่าทีของคนในนั้น ไปรู้จักความเป็นไปได้ ไม่รู้เลย คิดว่าเราจะต้องแยกเขี้ยว เราคุยกันดีๆ ก็ได้ขอเขา ให้บ้างก็ได้* ***มันสำคัญมากเลยที่เรารู้สึกว่าอะไรมันเป็นไปได้*** *เกิดถ้าเราอยู่ในที่ที่แบบนี้ไม่ได้ๆ คุณจะเอากำไรมาจากไหน มันจะเป็นไปไม่ได้เลย แต่อันนี้อะไรหลายอย่างเป็นไปได้ ความร่วมมือของทุก ๆ คนช่วยๆ กัน เอาจริง ๆ พี่ปิ๋มก็แบกทุกคนไว้ไม่ได้แต่ตอนนี้ทุกอย่างมันโฟลว์ ๆ หมุนเวียนกันไปช่วยๆ มันก็เลยเป็นไปได้ซึ่งถือว่าดีนะ ก็ไม่รู้จะว่ายังไง" (คุณท้อ, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2562)*

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าของทางร้านลิตเติลทรีถึงประสบการณ์การเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น นับได้ว่าร้านกาแฟแห่งนี้เป็นร้านที่สามารถสร้างการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงภายในได้จริง อันเป็นผลรวมมาจากการจัดสรรองค์ประกอบเชิงกายภาพ พื้นที่และบรรยากาศภายในร้านให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย สบายใจ ปลอดภัย และรื่นรมย์ในธรรมชาติ ประกอบกับการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ภายในร้านที่เอื้อให้ลูกค้าเรียนรู้ผ่านการมีประสบการณ์ร่วมกับการสัมผัสใกล้ชิดกับธรรมชาติและการสร้างสรรค์งานศิลปะ ท่ามกลางกัลยาณมิตรที่คอยช่วยเหลือโอบอุ้มซึ่งกันและกัน หากแต่ประสบการณ์การเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงภายในจากผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมในร้านนี้นั้น เป็นประสบการณ์เฉพาะที่เกิดขึ้นส่วนตัวของแต่ละคน ทางร้านลิตเติลทรีเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงมิติภายในได้ ซึ่งการเรียนรู้และผลลัพธ์ของแต่ละคนขึ้นอยู่กับผู้เรียนเองที่มีความแตกต่างกัน

สรุป

Copyright by Mahidol University

ร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ ร้านกาแฟที่อยู่ท่ามกลางธรรมชาติอันร่มรื่น ออกแบบและตกแต่งสไตล์สวนอังกฤษที่นอกจากให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มอย่างคาเฟ่ทั่วไปแล้ว ยังนับได้ว่าที่นี่

เป็นแหล่งชุมชนคนรักงานฝีมือและธรรมชาติขนาดย่อมๆ เพราะที่นี่มีการจัดกิจกรรมมากมายเกี่ยวกับศิลปะและธรรมชาติ ผ่านการให้ผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ตรง ใคร่ครวญเกี่ยวกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้น และสะท้อนการเรียนรู้เพื่อเชื่อมโยงกลับไปใช้ในชีวิตประจำวันอีกด้วย โดยผู้ใช้บริการมีประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายใน ทั้งในด้านการเชื่อมโยงธรรมชาติเข้าสู่ชีวิต เข้าถึงคุณค่าแท้ของสิ่งต่าง ๆ พัฒนาความละเอียดอ่อนของจิตใจ การบ่มเพาะจริยธรรมภายใน และเอื้อเฟื้อเกื้อกูลเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ซึ่งการพัฒนาคุณภาพภายในของผู้ใช้บริการเหล่านี้ เกิดขึ้นผ่านบริบทของร้านกาแฟ จึงกล่าวได้ว่า ร้านลิตเติลทรีคาเฟ่เป็นร้านกาแฟที่สามารถส่งเสริมการเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการอันสอดคล้องกับแนวทางจิตตปัญญาศึกษา

Copyright by Mahidol University

บทที่ 5
อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1. ที่มาและความหมายของจิตตปัญญาคาเฟ่

จากแนวโน้มของร้านกาแฟที่กำลังได้รับความนิยมพุ่งขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมานี้และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการร้านกาแฟที่ใช้สถานที่นี้เป็นที่พักพิงระหว่างวัน เพื่อมาพักผ่อน ผ่อนคลาย สนองตอบปัญหาส่วนตัวต่าง ๆของคนเมืองที่มักจะประสบกับความเครียด ความกดดัน การแข่งขัน เร่งรีบ ความเหงา ความโดดเดี่ยว ฯลฯ มีเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะร้านกาแฟส่วนใหญ่ เป็นสถานที่ที่ผู้คนในสังคมเมืองสามารถเข้าถึงได้ง่าย ผ่อนคลาย เป็นมิตร สามารถเอื้อให้ผู้คนได้มาพบปะพูดคุยกัน ผ่อนคลายระหว่างวันได้บ้าง

ด้วยเหตุนี้ หากร้านกาแฟที่มีจำนวนมากในขณะนี้สามารถยกระดับจากร้านกาแฟธรรมดาที่ขายเครื่องดื่ม อาหาร และสินค้าอื่น ๆ กลายเป็นช่องทางการยกระดับจิตใจของผู้คน ผ่านกิจกรรมหรือกระบวนการเรียนรู้บางอย่างที่ส่งผลให้บุคคลทั่วไปนั้นมีความสามารถในการตระหนักรู้เท่าทันตนเอง เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น ผ่อนคลายความทุกข์ ปรับการใช้ชีวิตให้สมดุลและหลอมรวมกับคนรอบข้างและธรรมชาติได้ จะทำให้ผู้คนทุกข์น้อยลง ลดความขัดแย้งระหว่างกัน และเกิดความสันติสุขภายในสังคม ซึ่งงานวิจัยนี้เรียกร้านกาแฟที่มีคุณลักษณะแบบนี้ว่า **จิตตปัญญาคาเฟ่**

จิตตปัญญาคาเฟ่ *คือ ร้านกาแฟที่มีบทบาทมากกว่าการขายสินค้าหรือบริการในส่วนของกาแฟ เครื่องดื่ม อาหารหรือขนม เฉกเช่นร้านกาแฟทั่วไป หากแต่เป็นร้านกาแฟที่มีบรรยากาศ เครื่องมือ กิจกรรม หรือกระบวนการเรียนรู้บางอย่างที่สามารถนำพาให้ผู้ใช้บริการเกิดประสบการณ์การเรียนรู้ภายในตนเอง จากการใคร่ครวญตรวจสอบด้วยหัวใจ จนสามารถมองเห็นสภาวะอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด มุมมอง กรอบความคิดต่าง ๆ ของตนเอง สามารถเข้าใจตนเองและผู้อื่นมากขึ้น ตลอดจนพัฒนาไปสู่ความรักความเมตตากรุณาต่อตนเอง ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม จนทำให้ชีวิตเข้าสู่สภาวะสมดุลและสงบสุข*

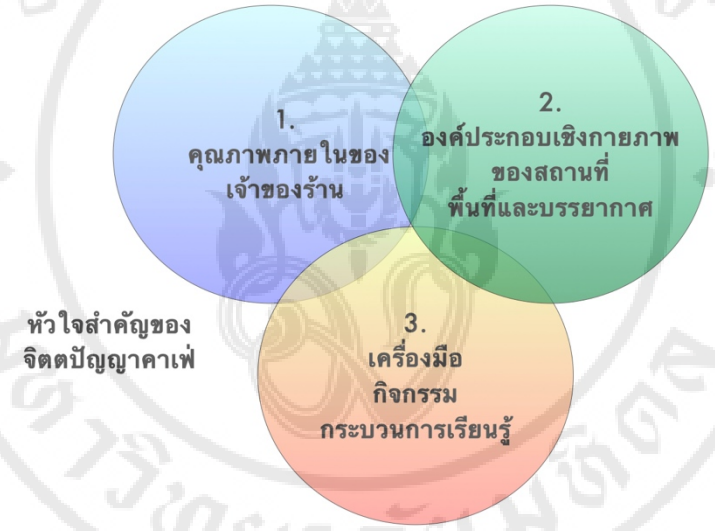
การอภิปรายผลการศึกษาในบทนี้ ผู้วิจัยอภิปรายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตตปัญญาคาเฟ่ในแง่มุมที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการ สำหรับในแง่มุมของการบริหารธุรกิจและองค์กรอันเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่ควรคำนึงถึง แต่ประเด็นดังกล่าว

Copyright by Mahidol University

อยู่นอกเหนือขอบเขตของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงอภิปรายเฉพาะเจาะจงในประเด็นที่อยู่ในขอบเขตการศึกษาเท่านั้น

ผู้วิจัยพบว่า **หัวใจสำคัญของจิตตปัญญาคาเฟ่** อันเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในดังกล่าวซึ่ง มี 3 ส่วนสำคัญดังนี้

1) คุณภาพภายในของเจ้าของร้านหรือทีมบริหาร
2) องค์ประกอบเชิงกายภาพของพื้นที่และบรรยากาศ
3) เครื่องมือ กิจกรรม และกระบวนการเรียนรู้



รูปที่ 5.1 หัวใจสำคัญของจิตตปัญญาคาเฟ่

5.2. หัวใจสำคัญประการแรก : คุณภาพภายในของเจ้าของร้าน (Being)

หากคนใดได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ และร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ ย่อมสัมผัสได้ถึงความสบาย ปลอดภัย เป็นมิตรและอบอุ่น อันเป็นจุดร่วมของทั้งสองร้านนี้ และหากสัมผัสใกล้ชิดกับร้านนี้มากขึ้นเรื่อย ๆ ผ่านการเป็นลูกค้าประจำ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางร้านจัดบ่อยครั้ง ก็จะค่อย ๆ ซึมซับกลิ่นอายของความรักและความปรารถนาดีต่อกันของผู้คนที่นี่ ซึ่งบรรยากาศเหล่านี้เองที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ กลับมาเป็นลูกค้าประจำและเชื่อมโยงสัมพันธ์เป็นกัลยาณมิตรต่อกันในที่สุด

Copyright by Mahidol University

นั่นเป็นเพราะปัจจัยสำคัญประการหนึ่งอันเป็นแก่นของร้านนี้ นั่นคือ **คุณภาพภายในของเจ้าของร้าน**ทั้งสี่คนที่เป็นหัวใจของร้าน ซึ่งเจ้าของร้านมีบทบาทสำคัญตั้งแต่แนวคิดเริ่มต้น

สำหรับการเปิดร้าน การออกแบบสร้างสรรค์พื้นที่และบรรยากาศ การคัดเลือกสินค้า การสร้างสรรค์กิจกรรม เครื่องมือการเรียนรู้และกระบวนการเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ องค์ประกอบเหล่านี้ล้วนมีเจ้าของร้านเป็นฟันเฟืองหลักทั้งสิ้น

ผู้วิจัยพบว่า แก่นของคุณภาพภายในของเจ้าของร้านทั้งสี่คนมีจุดร่วมที่สำคัญต่อการบริหารร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้มิติภายใน หรือ จิตตปัญญาคาเฟ่ และส่งผลกระทบต่อประสบการณ์การเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงมิติภายในของลูกค้ามีดังนี้

1) การทำในสิ่งที่ตนเองรักและถนัดด้วยหัวใจ (passion)
2) ความใส่ใจ ความละเอียดอ่อน พิถีพิถัน (delicate)
3) ความใจดี มีน้ำใจ จริงใจ (giver's mind)
4) การบริหารจัดการบนความไว้วางใจ (trust)
5) การเห็นคุณค่าและความสำคัญของชีวิตโดยเท่าเทียมกัน (equality and respect)
6) การเชื่อมั่นในศักยภาพของมนุษย์ในการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเอง (belief in human potential)
7) การมีจิตสาธารณะที่มุ่งสร้างสรรค์ประโยชน์สู่สังคม (social contribution)

5.2.1. การทำในสิ่งที่ตนเองรักและถนัดด้วยหัวใจ (passion)

ความชัดเจนของเจ้าของร้านทั้งสี่คนในการเปิดพื้นที่การเรียนรู้นี้ คือ ความรักและความถนัดในสิ่งที่ตนเองทำ ทำงานในสิ่งที่ตนเองรักจนกลายเป็นวิถีชีวิต ตลอดจนสิ่งนั้นสามารถสร้างประโยชน์และให้คุณค่าต่อผู้อื่นได้

จากกรณีศึกษา ร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซนั้น สร้างสรรค์จากการผสานความรัก ความชอบ ความถนัดของเจ้าของร้านทั้งสองคนที่มาจากสองสายงานแต่มีนิสัยรักการอ่านเหมือนกัน เริ่มโดยคุณป่าน บรรณาธิการหนังสือที่เชี่ยวชาญการทำงานเกี่ยวกับการทำหนังสือ การผลิตหนังสือ และการเขียนหนังสือ ส่วนคุณกุ๊กไก่ซึ่งเป็นนักการละครและกระบวนกรอิสระที่เชี่ยวชาญการใช้ศิลปะการละครเพื่อการเรียนรู้ ทั้งสองคนนำความรู้ความสามารถมาสร้างสรรค์ร้านกาแฟแห่งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายชีวิตที่ต้องการให้ผู้คนสามารถเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจสังคมได้ เพราะฉะนั้นลูกค้าจึงสัมผัสได้ถึงอัตลักษณ์เฉพาะของร้านกาแฟนี้ที่ผสานองค์ประกอบต่าง ๆ ทั้งร้านกาแฟ หนังสือ ศิลปะ และกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลจากการทำงานที่เปี่ยมไปด้วยแรงบันดาลใจ ความรัก และความสุข ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ร้านกาแฟสามารถพัฒนาต่อยอดความคิดใหม่ได้อยู่เสมอ

Copyright by Mahidol University

ส่วนกรณีศึกษาร้านลิตเติลทรีคาเฟ่จะเห็นได้ว่า เดิมทีคุณปิ่มตั้งใจสร้างเพียงโรงเรียนสอนภาษาและศิลปะเด็กให้กับลูกของเธอ และคุณวิทย์ ผู้ที่รักธรรมชาติและถนัดสร้างงานศิลปะและมีความเชี่ยวชาญในการออกแบบตกแต่งสวน ทั้งสองมีจุดร่วมกัน คือ ความรักธรรมชาติและศิลปะ จึงเป็นพลังขับเคลื่อนให้ร้านลิตเติลทรีคาเฟ่เป็นชิ้นงานที่ส่งมอบคุณค่าเรื่องของธรรมชาติและศิลปะได้อย่างลึกซึ้ง เมื่อลูกค้าสัมผัสได้ถึงคุณค่าที่เจ้าของร้านมอบให้ผ่านสินค้า บรรยากาศและกิจกรรมต่าง ๆ ก็เกิดความประทับใจ มาใช้บริการซ้ำและบอกต่อผู้อื่น ธุรกิจก็ย่อมเติบโตอย่างค่อยเป็นค่อยไปพร้อมกับความมั่นคงในชีวิตและจิตวิญญาณ และนั่นเป็นกุญแจสำคัญของการใช้ชีวิตอย่างมีความสุขที่แท้จริง

เมื่อเจ้าของร้านมีจุดเริ่มต้นจากการทำในสิ่งที่รักและถนัดจนกลายเป็นวิถีชีวิตของตนเองที่สร้างประโยชน์สู่ผู้อื่นแล้ว แม้ว่าบางครั้งจะต้องเผชิญอุปสรรคหรือความท้าทายใด ๆ เจ้าของร้านก็ยังคงมีแรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาและทำงานนั้นต่อไปโดยไม่ท้อถอย ซึ่งเป็นคุณสมบัติภายในที่สำคัญในการดำรงรักษาและต่อยอดในการทำธุรกิจร้านกาแฟ

นอกจากนี้การเริ่มจากความรักความถนัดนี้ยังส่งผลให้ตัวชี้วัดความสำเร็จของเจ้าของร้านไม่ได้อยู่ที่ตัวเลขยอดขาย หรือจำนวนสาขาที่ขยาย หากแต่เป็นระดับความสุขของตนเองที่สามารถใช้ชีวิตให้สอดคล้องกับการทำงานและสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อผู้อื่นได้ การเติบโตทางธุรกิจจึงเติบโตอย่างค่อยเป็นค่อยไปตามธรรมชาติจากการแนะนำบอกต่อจากผู้ที่ชื่นชอบผลงานของร้านกาแฟทั้งสองแห่งนี้

5.2.2 ความใส่ใจ ความละเอียด พิถีพิถัน (delicate)

ความใส่ใจ ความละเอียด พิถีพิถัน ปรากฏให้เห็นผ่านรายละเอียดต่าง ๆ ของร้าน ตั้งแต่การออกแบบแนวคิดของร้าน การจัดสรรพื้นที่ของร้าน การตกแต่งร้าน การคัดสรรสินค้าและบริการ การจัดนิทรรศการ เครื่องมือการเรียนรู้ กิจกรรมที่จัดขึ้นภายในร้าน ตลอดจนการดูแลลูกค้าอย่างใส่ใจตลอดมา

บรรยากาศร้านและองค์ประกอบเชิงกายภาพของร้านทั้งสองร้านถูกออกแบบมาอย่างละเอียดอ่อน ใส่ใจ และพิถีพิถัน สะท้อนผ่านแง่มุมต่าง ๆ นอกเหนือจากความสวยงามที่สัมผัสได้จากรูปแบบ แสง สี เสียง กลิ่นเท่านั้น แต่ยังสัมผัสได้ด้วยใจ เช่น การใส่ใจในการจัดวางอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเปียโน ตุ๊กตา หนังสือ หรือการคำนึงถึงต้นไม้ใบหญ้าที่ดำรงอยู่ภายในพื้นที่

อีกทั้งสินค้าที่นำมาวางขาย ทั้งสินค้าอุปโภคและบริโภค เช่น วัตถุดิบของเครื่องดื่ม อาหาร และขนม ต้องเป็นวัตถุดิบที่สด สะอาด และคุณภาพดี การคัดเลือกสินค้ามาวางขายในร้าน

Copyright by Mahidol University

ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ งานศิลปะ ของตกแต่งร้าน ล้วนเป็นสินค้าที่มีคุณภาพผ่านการคัดสรรจากเจ้าของร้านมาแล้วอย่างดีเท่านั้น

นอกจากนี้การจัดกิจกรรมภายในร้านทั้งจากทีมเจ้าของร้านเองหรือจากกระบวนกรวิทยากรหรือครูจากภายนอก เจ้าของร้านก็มีส่วนคัดเลือกคัดสรรด้วยตนเองทั้งสิ้น จึงทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีจากร้านกาแฟและประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดีจากพื้นที่การเรียนรู้ภายใต้บริบทร้านกาแฟ

ความใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ อย่างพิถีพิถันนี่เอง ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในร้านและเจ้าของร้านทั้งสองว่า เป็นร้านค้าที่จัดจำหน่ายสินค้าคุณภาพดี ราคาเหมาะสม ปลอดภัยต่อสุขภาพและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งมีกิจกรรมที่ดีมีประโยชน์ต่อผู้คนที่มาใช้บริการอีกด้วย ความเชื่อมั่นและไว้วางใจของลูกค้าจึงเป็นกุญแจสำคัญในเชิงของธุรกิจที่จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำและบอกเพื่อนของเขาต่อ อันทำให้ธุรกิจเติบโตต่อเนื่องอย่างมั่นคงและแข็งแรง

5.2.3. ความใจดี มีน้ำใจ จริงใจ (Giver's mind)

คุณสมบัติสำคัญของงานบริการคือ การมีอัธยาศัยดี มนุษยสัมพันธ์ดีเป็นพื้นฐาน แต่ทั้งสองร้านนี้มีมากกว่านั้นคือความจริงใจ ความเป็นมิตร พร้อมดูแลช่วยเหลือลูกค้าในฐานะเพื่อนมากกว่าให้บริการขายสินค้าในฐานะลูกค้าทั่วไปหรือหวังผลประโยชน์ทางธุรกิจเท่านั้น

ที่น่าสนใจเป็นพิเศษ คือ เจ้าของร้านมีคุณสมบัติของการดูแลเพื่อนมนุษย์ พร้อมพูดคุยปรึกษาหารือกับลูกค้าด้วยความยินดี สามารถพัฒนากลายเป็นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน จนกลายเป็นเพื่อนหรือกัลยาณมิตรที่เกื้อกูลกันต่อมา ไม่เพียงแต่เอื้อเฟื้อในการบริการภายในร้านเท่านั้น หากแต่ยังรวมถึงด้านอื่น ๆ ในชีวิตที่พอจะดูแลช่วยเหลือได้ โดยปราศจากการหวังผลตอบแทนใด ๆ ซึ่งคุณลักษณะนี้เองที่สร้างความประทับใจและสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ที่เกี่ยวข้องมาอย่างยาวนาน อีกทั้งยังเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องปรารถนาที่จะเอื้อเฟื้อเกื้อกูลผู้อื่นต่อไปอีกด้วย

5.2.4. การบริหารจัดการบนพื้นฐานของความไว้วางใจ (Trust)

จากกรณีศึกษาร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ ที่มีการวางจำหน่ายสินค้าโดยปราศจากผู้ขายหรือกล้องวงจรปิด เพื่อป้องกันการขโมยสินค้า หากลูกค้าต้องการซื้อก็สามารถหยิบสินค้าไปชำระเงินที่จุดชำระเงินได้ด้วยตนเอง การทำกิจกรรมต่าง ๆ ในร้านก็ให้ลูกค้าที่สนใจแบ่งปันความรู้เป็นวิทยากรนำกิจกรรมได้ ตลอดจนการจัดการงานประจำปีอย่างตลาดนัดลิตเติลทรีก็เป็นการร่วมด้วย

Copyright by Mahidol University

ช่วยกันของกัลยาณมิตรที่อยู่ในชุมชนในการทำหน้าที่จัดการส่วนต่าง ๆ แม้แต่การทำงานร่วมกับคู่ค้า โดยให้คู่ค้านำสินค้ามาวางจำหน่าย นับสินค้า จัดส่งสินค้า เช็คสต็อค สินค้าเองโดยปราศจากเอกสารยืนยัน ดังเช่น ธุรกิจห้างร้านอื่น ๆ นั่นสะท้อนถึงความไว้วางใจในการบริหารงานและความไว้วางใจต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

การจัดกิจกรรมภายในร้านนั้นสะท้อนถึงความไว้วางใจเช่นกัน ยกตัวอย่างเช่น เจ้าของร้านทั้งสองยินดีเอื้อเฟื้อพื้นที่ให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดกิจกรรมโดยที่ไม่กำหนดกฎเกณฑ์กติกาหรือเงื่อนไขต่อวิทยากรหรือกระบวนกรภายนอกมากนักเพียงสอดคล้องกับจุดประสงค์ของร้านและมีประโยชน์ต่อผู้เรียน หากกิจกรรมอื่น ๆ ที่ไม่ได้สอดคล้องกับแนวคิดตั้งต้นดังกล่าว เจ้าของร้านก็ชัดเจนว่าจะไม่สนับสนุนการจัดกิจกรรมประเภทนั้น ๆ

การบริหารจัดการบนพื้นฐานของความไว้วางใจกันนั้น ทำให้ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่สัมผัสได้ถึงความเป็นมนุษย์ที่เรียบง่ายและความจริงใจจากเจ้าของร้าน ซึ่งส่งผลกระทบให้หัวใจลูกค้าส่วนหนึ่งได้เรียนรู้ถึงความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน การไว้เนื้อเชื่อใจไว้วางใจในเพื่อนมนุษย์ ตลอดจนปลุกคุณค่าความดีงามภายในใจของเขาต่อไป

จากแนวคิดของลูห์แมน (Luhman, 1979) ให้ความหมายของ **การบริหารจัดการบนพื้นฐานของความไว้วางใจ** ว่าหมายถึง ระดับความมั่นใจของบุคคลที่แสดงต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรมและพยากรณ์ได้ ซึ่งเขายืนยันว่า คุณค่าสำคัญของความไว้วางใจ คือ การทำให้ความซับซ้อนของสมาชิกในองค์กรลดลง ความสัมพันธ์ของการทำงานภายในองค์กรแน่นแฟ้นขึ้น สมาชิกในองค์กรรู้สึกอิสระ อันส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยนี้

5.2.5. การเห็นคุณค่าและความสำคัญของชีวิตโดยเท่าเทียมกัน

เจ้าของร้านทั้งสองร้านตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญกับทุกชีวิตอย่างชัดเจน ทั้งการต้อนรับผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ทุกระดับ ทุกเพศ ทุกวัย เช่น การจัดกิจกรรมภายในร้าน กิจกรรมบางกิจกรรมเด็ก ๆ กลับกลายมาเป็นครูสอนผู้ใหญ่ หรือลูกค้าพลิกบทบาทจากผู้เรียนมาเป็นผู้สอน ผู้ร่วมออกร้านในตลาดนัดลิตเติลทรีไม่จำเป็นต้องมีชื่อเสียง มีฐานะ มีทุนมาเช่าสถานที่เพื่อขายสินค้าในตลาดนัด เพียงนำสินค้าที่มีคุณภาพที่ดีผลิตด้วยใจมาขายก็เพียงพอ สำหรับผู้จัดกิจกรรมเวิร์คช้อปต่าง ๆ ที่ร้านฟาท่อมปุ๊คสเปซก็ไม่จำเป็นต้องเป็นวิทยากรมืออาชีพหรือมีชื่อเสียงแล้วถึงจะมาจัดกิจกรรมได้ หากเพียงมุ่งมั่นตั้งใจปรารถนาสิ่งดีงามให้เกิดขึ้นในใจคนหรือสังคมก็เพียงพอ จึงแสดงให้เห็นว่าเจ้าของร้านทั้งสองร้านการเห็นคุณค่าและความสำคัญของชีวิตโดยเท่าเทียมกัน

Copyright by Mahidol University

นอกจากนี้การเห็นคุณค่าของชีวิตยังขยายขอบเขตรวมถึงคุณค่าของพื้นที่ ต้นไม้และพรรณพืช สรรพชีวิต และทรัพยากรต่าง ๆ อีกด้วย ซึ่งสะท้อนได้ชัดเจนจากกรณีขยายพื้นที่ร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ โดยคำนึงถึงการมีอยู่ของต้นไม้เดิม หรือแม้แต่การสงวนพื้นที่ริมน้ำให้เป็นพื้นที่สงบมากกว่าจัดสรรพื้นที่เพื่อมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์ทางธุรกิจ เป็นต้น ตลอดจนเห็นคุณค่าของทรัพยากรที่มี ดูแลรักษาสิ่งของให้คงอยู่ในสภาพที่ดีเสมอ สะท้อนได้ชัดเจนจากกรณีร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ ที่มีคลินิกซ่อมหนังสือและตกแต่งหนังสือจากวัสดุอุปกรณ์เหลือใช้ต่าง ๆ ตลอดจนการตกแต่งนิทรรศการต่าง ๆ ก็ตกแต่งโดยการประยุกต์ใช้ทรัพยากรเหลือใช้ที่มีร่วมกับความคิดสร้างสรรค์ อย่างเช่น มีการตกแต่งจากใบไม้แห้ง เศษกระดาษที่นำกลับมาใช้ใหม่ เป็นต้น

5.2.6. การเชื่อมั่นในศักยภาพของมนุษย์ในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

การเริ่มต้นของการประกอบธุรกิจคาเฟ่ของเจ้าของร้านทั้งสี่ ไม่ได้เริ่มต้นจากการเป็นนักธุรกิจ หรือผู้ประกอบการร้านกาแฟ หากแต่เริ่มจากแรงปรารถนาในการสร้างพื้นที่การเรียนรู้โดยมีคาเฟ่เป็นองค์ประกอบภายในร้าน ซึ่งเจ้าของร้านทั้งสี่ท่านยอมรับว่าตนไม่ใช่นักธุรกิจที่เก่งแต่เริ่มต้นอย่างค่อยเป็นค่อยไป พร้อมกับการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเสมอ ด้วยเหตุนี้เองจึงสะท้อนถึงความเชื่อมั่นในศักยภาพในการเรียนรู้ของเจ้าของร้านเอง ซึ่งคุณลักษณะนี้เองทำให้เจ้าของร้านเปิดใจกว้าง และเปิดโอกาสให้สมาชิกในครอบครัวมา สมาชิกในครอบครัว เข้ามามีส่วนร่วมกันบริหารร้านตามความถนัดและความสามารถของแต่ละคนรวมเรียนรู้และพัฒนาไปด้วยกัน มากกว่าจ้างนักบริหารมืออาชีพเข้ามาบริหารร้าน

นอกจากนี้ในส่วนของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้และเวิร์คช้อปต่างๆ ก็เปิดโอกาสให้ผู้ที่สนใจมาเข้าร่วมเป็นวิทยากรหรือเป็นผู้เรียนรู้ได้โดยง่าย ปราศจากขีดกั้นทางประสบการณ์ เพศ วัย ฐานะทางสังคม หรือ ระดับการศึกษา ซึ่งในแต่ละกิจกรรมไม่ว่าเด็กหรือผู้ใหญ่ก็สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ นั่นแสดงถึงการเชื่อมั่นในศักยภาพของมนุษย์ในการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเองอย่างชัดเจน

การเชื่อมั่นในศักยภาพของมนุษย์ในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เป็นรากฐานสำคัญของการสร้างพื้นที่การเรียนรู้ โดยเฉพาะการเรียนรู้เชิงมิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา

5.2.7. การมีจิตสาธารณะที่มุ่งสร้างสรรค์ประโยชน์สู่สังคม

ภาพรวมของทั้งสองร้านมีแนวคิดหลักที่สะท้อนถึงการมีจิตสาธารณะที่มุ่งสร้างสรรค์ประโยชน์สู่สังคมเสมอ จากกรณีร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ ซึ่งริเริ่มจากความปรารถนาจากเจ้าของร้านที่ต้องการสร้างพื้นที่การเรียนรู้ เพื่อสร้างความสุขสงบในสังคมผ่านการตระหนักรู้เท่าทันตนเอง การ

Copyright by Mahidol University

ยอมรับเข้าใจคนอื่น สังคมและโลกได้ โดยการเครื่องมือ กิจกรรม และกระบวนการเรียนรู้ต่าง ๆ ในร้าน เช่น หนังสือและนิทรรศการ ตลอดจนกิจกรรมภายในร้าน เช่น วงไดอะล็อค เวิร์คช้อปต่าง ๆ อย่างที่ได้กล่าวไปแล้ว

ส่วนร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ก็สร้างผลลัพธ์อย่างเห็นได้ชัดเจนมาตลอดสิบกว่าปี ที่จัดกิจกรรมมากมาย เพื่อพัฒนาศักยภาพความเป็นมนุษย์ โดนเน้นการสนับสนุนงานศิลปะ งานฝีมือ และให้คนตระหนักถึงคุณค่าของธรรมชาติ อย่างเช่น กิจกรรมตลาดนัดลิตเติลทรีที่สนับสนุนผู้ผลิตและเชื่อมโยงผู้ผลิตงานด้วยหัวใจและผู้ที่เห็นคุณค่าของงานฝีมือมารวมตัวกัน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงงานศิลปะกับธรรมชาติและวิถีชีวิตเข้าด้วยกัน เช่น การจัดค่ายจังหวะชีวิตที่ชวนเยาวชนมาเชื่อมโยงกับธรรมชาติ โดยให้สัมผัสกับธรรมชาติ ทั้งต้นไม้ ดอกไม้ พรรณพืช สัตว์เล็ก ๆ และแมลง และใช้ประโยชน์จากพืชพรรณเหล่านั้นทำเป็น อาหาร ขนม เครื่องดื่ม ตลอดจนของใช้ เช่น ผ้ามัดย้อม ผ้าเช็ดหน้า เป็นต้น เมื่อตระหนักถึงคุณค่าของธรรมชาติ และสามารถเชื่อมโยงธรรมชาติเข้ากับชีวิตได้แล้ว ย่อมสร้างจิตสำนึกในการดูแลรักษาและอยู่ร่วมกับธรรมชาติได้อย่างหลอมรวมต่อไป นอกจากนั้นร้านนี้ยังไม่ละเลยการอยู่ร่วมกับชุมชนและสังคม เห็นได้จากการให้โอกาส ความรู้และอาชีพ แก่คนในชุมชนโดยรอบอีกด้วย

จิตสาธารณะที่มุ่งสร้างประโยชน์เริ่มต้นจากเจ้าของร้านสู่สังคมนี้ย่อมบ่มเพาะหัวใจของลูกค้า ผู้ใช้บริการ และบุคคลทั่วไปที่มีประสบการณ์การเรียนรู้และพัฒนามิติภายในที่เกิดขึ้นจากทางร้าน จักช่วยปลูกฝังให้ผู้คนมีจิตสำนึกในการสร้างประโยชน์ต่อผู้อื่น ทั้งในระดับกลุ่ม ระดับชุมชน และขยายเป็นระดับสังคมต่อไป

5.3. หัวใจสำคัญประการที่สอง : องค์ประกอบเชิงกายภาพของพื้นที่และบรรยากาศ

หัวใจของการสร้างพื้นที่และบรรยากาศของจิตตปัญญาคาเฟ่ คือ การสร้างสรรค์และออกแบบ สถานที่และบรรยากาศที่เน้นความรู้สึกปลอดภัย สบายกาย สบายใจ อบอุ่นเป็นมิตร และให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงความปรารถนาดีจากเจ้าของร้านและผู้คนภายในร้าน ซึ่งสอดคล้องกับการสร้างพื้นที่ปลอดภัยในการจัดกระบวนการการเรียนรู้มิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา

การสร้างพื้นที่ปลอดภัยในการจัดกระบวนการการเรียนรู้มิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา หมายถึง การเตรียมพื้นที่การเรียนรู้ให้ผู้เรียนรู้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย สบาย ปลอดภัย อิสระ และสามารถเป็นตัวของตัวเองได้ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการสร้างความพร้อมให้ผู้เรียน เปิดใจพร้อมรับประสบการณ์ใหม่อันนำไปสู่การตระหนักรู้ ใคร่ครวญ เรียนรู้และเติบโตเชิงมิติภายในได้

Copyright by Mahidol University

จากการเก็บข้อมูลพบว่า องค์ประกอบเชิงกายภาพ ลักษณะของพื้นที่และบรรยากาศของจิตตปัญญาคาเฟ่ มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับสถานที่ที่สาม (Third place) ซึ่งหมายถึง สภาพแวดล้อมทางสังคมหรือแหล่งพักพิง นอกเหนือจากบ้านซึ่งเป็นสถานที่ที่หนึ่ง และที่ทำงานซึ่งเป็นสถานที่ที่สอง โดยมีลักษณะเป็นสถานที่สาธารณะแบบกึ่งทางการ (Informal Public Place) อาทิ เช่น คาเฟ่ คลับ สมาคม ห้องสมุดสาธารณะ หรือ สวนสาธารณะ เป็นต้น บรรยากาศของสถานที่ที่สามนี้โดยทั่วไปจะเน้นความผ่อนคลาย สะดวกสบาย ปลอดภัย อิสระ เข้าถึงง่ายและเป็นมิตร ผู้คนจึงใช้เวลาส่วนมากที่นี่รองจากบ้านและที่ทำงาน สถานที่ที่สามนี้เอื้อให้ผู้คนรู้สึกคุ้นเคยและมีปฏิสัมพันธ์กัน โดยมีคุณลักษณะดังนี้

ตารางที่ 4 คุณลักษณะของสถานที่ที่สามในกรณีศึกษาร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซและลิตเติลทรีคาเฟ่

คุณลักษณะของสถานที่ที่สาม	ฟาท่อม	ลิตเติลทรี
1) พื้นที่เป็นกลาง ปราศจากอคติ (Neutral ground) : ข้อบังคับหรือกฎกติกาไม่มีสำหรับผู้ใช้บริการ ปราศจากข้อกำหนดทาง สถานะ การเงิน แนวคิดทางการเมือง กฎหมาย เชื้อชาติ ศาสนา	✓	✓
2) ต้อนรับทุกชนชั้น (Leveler) : สถานที่สามไม่ให้ความสำคัญกับชนชั้น คุณวุฒิ วัยวุฒิของลูกค้า	✓	✓
3) สนทนาอย่างอิสระ (Conversation is the main activity) : ผู้คนภายในร้านสามารถเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมในวงสนทนาได้อย่างอิสระ โดยการสนทนาร่วมจะมีเนื้อหาที่เบา สนุก มีความสุข เป็นธรรมชาติ และส่งเสริมปัญญา	✓	✓
4) เข้าถึงได้ง่ายพร้อมอำนวยความสะดวก (Accessibility and accommodation) : สถานที่ที่สามเป็นสถานที่เปิดที่พร้อมรองรับสิ่งที่ผู้คนตรงนั้นต้องการไว้ โดยผู้คนที่มาจะรู้สึกได้รับการเติมเต็ม	✓	✓
5) กลุ่มลูกค้าประจำ หรือ สมาชิกในกลุ่ม ชุมชน (The regulars) : สถานที่ที่สามมีสมาชิกประจำที่ช่วยกำหนดทิศทางของอารมณ์และบรรยากาศของพื้นที่ สมาชิกประจำย่อมดึงดูดผู้มาใหม่ ช่วยคนใหม่ในการต้อนรับและอำนวยความสะดวก	✓	✓
6) บรรยากาศพาเพลิน (The mood is playful) : แนวทางของบทสนทนาพาเพลินในบรรยากาศสบาย ๆ ไม่เคร่งเครียด จริงจัง แต่ยังคงต้อนรับและให้คุณค่ากับบทสนทนาที่ลุ่มลึกชาญฉลาด	✓	✓
7) ผู้คนอ่อนน้อม เป็นมิตร (A low profile) : สถานที่ที่สามให้คุณค่ากับความรู้สึกออ่อนน้อม พร้อมต้อนรับบุคคลที่แตกต่างหลากหลาย และไม่ให้คุณค่าแก่ความหรูหราโอ่อ่า	✓	✓

Copyright by Mahidol University

8) บ้านที่แม้ไม่ใช่บ้าน (A home away from home) : ผู้ที่อยู่ในสถานที่ที่สามมักจะมีความรู้สึกอบอุ่น รู้สึกเสมือนอยู่บ้านของตนเอง ทำให้จิตวิญญาณได้รับการฟื้นฟู	✓	✓

ร้านกาแฟทั้งสองร้านเป็นร้านที่มีลักษณะสอดคล้องกับการเป็นสถานที่ที่สาม(Third place) อันได้แก่ *พื้นที่เป็นกลาง, ปราศจากอคติ ต้อนรับทุกชนชั้น, สนทนาอย่างอิสระ, เข้าถึงได้ง่าย พร้อมอำนวยความสะดวก, กลุ่มลูกค้าประจำหรือสมาชิกในกลุ่มสร้างบรรยากาศ, บรรยากาศพาเพลิน, ผู้คนอ่อนน้อม เป็นมิตร, บ้านที่แม้ไม่ใช่บ้าน* ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น หากแต่ทั้งสองร้านมีอัตลักษณ์ (Brand Identity) แตกต่างกัน กล่าวคือ ร้านหนึ่งเน้นความร่มรื่นใกล้ชิดกับธรรมชาติ เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าที่ต้องการใกล้ชิดธรรมชาติ รักษ์ต้นไม้ ส่วนอีกร้านหนึ่งเน้นที่ความหลากหลายของหนังสือ เจาะกลุ่มคนที่รักการอ่าน รักหนังสือ อันเป็นแหล่งความรู้อันอุดมสมบูรณ์

แต่จุดร่วมที่มีเหมือนกัน คือ บรรยากาศของสถานที่ที่สามที่เน้นความสบายของสถานที่ การต้อนรับที่อบอุ่นเป็นมิตร และความปรารถนาดีจากเจ้าของร้านและผู้คนภายในร้าน นั่นเป็นหัวใจสำคัญต่อการสร้างพื้นที่การเรียนรู้มิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาได้ เพราะการเตรียมพื้นที่การเรียนรู้ให้ผู้เรียนรู้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้น ต้องสร้างพื้นที่ให้ลูกค้ามีความรู้ผ่อนคลาย สบาย ปลอดภัย อิสระ และสามารถเป็นตัวของตัวเองได้ จึงจักเป็นการสร้างความพร้อมให้แก่ผู้มาเยือนเปิดใจ พร้อมรับประสบการณ์ใหม่อันนำไปสู่การตระหนักรู้ ใคร่ครวญ เรียนรู้และเติบโตเชิงมิติภายในต่อไป

พื้นที่และบรรยากาศของร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้มิติภายใน (จิตตปัญญาคาเฟ่) ควรคำนึงถึงการสร้างบรรยากาศให้มีลักษณะคล้ายคลึงกับสถานที่ที่สาม (Third place) ที่บุคคลทั่วไปจะสัมผัสได้ถึงความสบายกาย สบายใจ ปลอดภัย อบอุ่น เป็นมิตร และอิสระในขณะเดียวกัน ส่วนการออกแบบตกแต่งร้านในเชิงของความสวยงามนั้นจะเป็นแบบใดก็ได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและเป้าประสงค์ของเจ้าของร้านเป็นสำคัญ

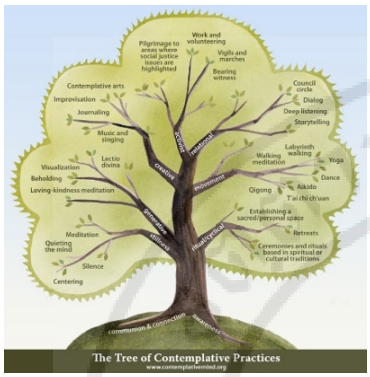
5.4. หัวใจสำคัญประการที่สาม : เครื่องมือ กิจกรรม และกระบวนการการเรียนรู้ที่สามารถประยุกต์ ใช้ในบริบทของจิตตปัญญาคาเฟ่

5.4.1 อ้างอิงจากกรอบแนวทางการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา

Copyright by Mahidol University

การอภิปรายผลของการจัดกิจกรรม กระบวนการ และเครื่องมือการเรียนรู้ที่ประยุกต์ใช้ในบริบทของจิตตปัญญาคาเฟ่ ผู้วิจัยอิงการวิเคราะห์กิจกรรมส่วนหนึ่งจากกรอบแนวคิดของ Center

for Contemplative Mind in Society ที่เปรียบแนวทางการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติเสมือนส่วนของเปลือกของต้นไม้แห่งจิตตปัญญา และมีกิ่งก้านสาขาเป็นเครื่องมือการเรียนรู้และกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของแนวทางการฝึกปฏิบัติออกเป็น 7 แนวทางหลัก ได้แก่



1) การฝึกผ่านการสงบนิ่ง (Stillness Practices)
2) การฝึกผ่านกิจกรรมรังสรรค์ (Generative Practices)
3) การฝึกผ่านกระบวนการเชิงสร้างสรรค์ (Creative Practices)
4) การฝึกผ่านกิจกรรมทางสังคม (Activist Practices)
5) การฝึกผ่านกิจกรรมสัมพันธ์ (Relational Practices)
6) การฝึกผ่านการเคลื่อนไหว (Movement Practices)
7) การฝึกผ่านพิธีกรรมศักดิ์สิทธิ์ (Ritual/Cyclical Practices)

ตารางที่ 5 ตัวอย่างการประยุกต์แนวทางการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติตามแนวคิดจิตตปัญญากับการสร้างสรรค์กิจกรรม กระบวนการเรียนรู้ และเครื่องมือการเรียนรู้ต่าง ๆ ภายใต้บริบทร้านกาแฟ

แนวทางการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติ และเป้าหมายการเรียนรู้	ร้านกาแฟ	ตัวอย่าง กิจกรรม กระบวนการเรียนรู้ และเครื่องมือการเรียนรู้ต่าง ๆ
การฝึกผ่านกิจกรรมสัมพันธ์ (Relational Practices) : การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างตนเองและผู้อื่นผ่านการสื่อสาร สะท้อนโลกภายในซึ่งกันและกันและการเข้าถึงปัญญาสะสมจากการรวมกลุ่ม	ฟาท่อม บุ๊คสเปซ	– สุนทรียสนทนาผ่านวงคุยแลกเปลี่ยนประเด็นต่าง ๆ – วงคุยแลกเปลี่ยนหนังสือ บุ๊คคลับ – สปีด เดตติ้ง – นิทรรศการ – ทรานส์ฟอร์มเมชั่นเกม
	ลิตเติลทรี คาเฟ่	– ตลาดนัดลิตเติลทรี, – สุนทรียสนทนาผ่านวงคุยแลกเปลี่ยนประเด็นทางสังคมต่าง ๆ ทั้งศิลปะ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ การเกษตรและต้นไม้ – นิทรรศการ – การเวิร์คช้อปต่าง ๆ

Copyright by Mahidol University

การฝึกผ่านกระบวนการเชิงสร้างสรรค์ (Creative Practices) : การพัฒนาญาณทัศนะผ่านความอิสระจากภายในใจถ่ายทอดสู่ผลงานต่าง ๆ เช่น การร้องเพลง เล่นดนตรี ศิลปะ การแสดง การวาดอักษร การจัดดอกไม้ การจดบันทึก	ฟาท่อม บุ๊คสเปซ	– กระบวนการละครเพื่อการเรียนรู้, – เวิร์คช้อปงานศิลปะ เช่น การปักผ้า, วาดรูป, งานศิลปะประดิษฐ์, – ศิลปะบำบัด
	ลิตเติลทรี คาเฟ่	– การปลูกต้นไม้, การจัดดอกไม้จัดใจ,การทำขนมและอาหาร, การปักผ้า, วาดรูป, งานศิลปะประดิษฐ์, งานฝีมือ ฯลฯ
การฝึกผ่านกิจกรรมทางสังคม (Activist Practices) : การเรียนรู้ผ่านชีวิตจริงที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ เพื่อปรับสมดุลโลกภายนอกและภายในของตนเอง	ลิตเติลทรี คาเฟ่	– ค่ายจังหวะชีวิต
การฝึกผ่านการเคลื่อนไหว (Movement Practices) : ฝึกสังเกต รับรู้ ร่างกายภายในและภายนอก โดยมีสติอยู่กับการเคลื่อนไหวร่างกาย	ฟาท่อม บุ๊คสเปซ	– โยคะภาวนา – กระบวนการละคร

นับได้ว่า***ร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ***นี้ประยุกต์ใช้เครื่องมือและกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาได้อย่างสร้างสรรค์และหลากหลาย โดยประยุกต์กิจกรรมต่าง ๆ ผ่าน**การฝึกผ่านกิจกรรมสัมพันธ์ (Relational Practices)** ทั้งมีการนำหนังสือ นิทรรศการ วงคุยแลกเปลี่ยนประเด็นต่างๆ, วงคุยบุ๊คคลับ, สปีด เดตติ้ง, วงเสวนาละคร, นิทรรศการ, ทรานส์ฟอร์มเมชั่นเกม มาเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงลูกค้าให้รู้จักสำรวจความรู้สึกนึกคิดของตนเอง สามารถสะท้อนโลกภายในระหว่างตนเองและผู้อื่นผ่านการสื่อสาร ละวางการตัดสินตนเอง เปิดใจยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น ทำให้เข้าใจคนอื่น และการเข้าถึงปัญญาสะสมจากการรวมกลุ่มได้

นอกจากนี้ยังมี**การฝึกผ่านกระบวนการเชิงสร้างสรรค์ (Creative Practices)** เพื่อการพัฒนาญาณทัศนะผ่านความอิสระจากภายในใจถ่ายทอดสู่ผลงานต่าง ๆ ผ่านกิจกรรมกระบวนการละครเพื่อการเรียนรู้, เวิร์คช้อปงานศิลปะต่าง ๆ , การปักผ้า, วาดรูป, งานศิลปะประดิษฐ์, ศิลปะบำบัด เป็นต้น

ตลอดจนมี**การฝึกผ่านการเคลื่อนไหว (Movement Practices)** โดยฝึกสังเกต รับรู้ร่างกายภายในและภายนอก โดยมีสติอยู่กับการเคลื่อนไหวร่างกาย เช่น โยคะภาวนา, กระบวนการละคร, การฝึกใช้เสียงและร่างกาย เป็นต้น

Copyright by Mahidol University

กิจกรรมเหล่านี้ล้วนนำไปสู่การเห็นมุมมองของตนเองและคนอื่น บรรยากาศของกิจกรรมเอื้อให้เปิดรับทัศนคติที่แตกต่างหลากหลาย อันนำไปสู่การเปิดใจ เปิดกว้างทางความคิด เข้าใจตนเอง ผู้อื่น สังคม และโลก ตลอดจนทำให้คลายทุกข์สามารถปรับสมดุลในการใช้ชีวิต ผ่อนคลาย พร้อมช่วยเหลือเกื้อกูลคนอื่นต่อไป

ส่วนกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ จาก ***ร้านลิตเติลทรีคาเฟ่*** เปรียบเสมือนห้องเรียนขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงงานศิลปะและธรรมชาติสู่วิถีชีวิตคนในปัจจุบัน ด้วยกิจกรรมใหญ่ประจำปี คือ **ตลาดนัดลิตเติลทรี** ตลาดนัดบรรยากาศอบอุ่น ห้อมล้อมด้วยธรรมชาติอันร่มรื่นและงานศิลปะ งานฝีมือคุณภาพดี ๆ กิจกรรมตลาดนัดเป็นจุดนัดพบที่รวบรวมผลงานการผลิตจากผู้ผลิตที่มีใจรักงานฝีมือ ตลอดจนผู้ที่สนใจงานฝีมือมาเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน กระบวนการเรียนรู้มิติภายในเกิดขึ้นผ่านความบริสุทธิ์ของงานศิลปะและธรรมชาติ บรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันเกิดขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติ สะสมจนเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทั้งเรื่องศิลปะและธรรมชาติที่กลมเกลียวแน่นแฟ้นมานับสิบปี นับได้ว่ากิจกรรมนี้ผสาน**การฝึกผ่านกิจกรรมสัมพันธ์ (Relational Practices) และการฝึกผ่านกิจกรรมทางสังคม (Activist Practices)** ได้อย่างลงตัวและสร้างสรรค์

นอกจากนี้ยังมี **กิจกรรมการเรียนรู้และเวิร์คช้อปต่าง ๆ** ตลอดทั้งปี เพื่อเปิดเป็นพื้นที่อิสระที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ มาแบ่งปันองค์ความรู้ให้แก่สมาชิกและบุคคลทั่วไป โดยประยุกต์กิจกรรมต่าง ๆ ผ่าน**การฝึกผ่านกระบวนการเชิงสร้างสรรค์ (Creative Practices)** อาทิ การปลูกต้นไม้ในขวดแก้ว, การจัดดอกไม้จัดใจ, การทำขนมและอาหารจากวัตถุดิบในสวน, การปักผ้า, วาดรูป, งานศิลปะประดิษฐ์, งานฝีมือ ฯลฯ

ตลอดจนมี**การฝึกผ่านกิจกรรมสัมพันธ์ (Relational Practices)** เช่น วงคุยแลกเปลี่ยนประเด็นทางสังคมต่าง ๆ ทั้งศิลปะ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ, การเกษตรและต้นไม้, นิทรรศการและการออกร้าน

อีกทั้งกิจกรรม **ค่ายจังหวะแห่งชีวิต** ก็เป็น**การฝึกผ่านกิจกรรมทางสังคม (Activist Practices)** การเรียนรู้ผ่านชีวิตจริงที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ ทั้งผู้คน สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อปรับสมดุลโลกภายนอกและภายในของตนเอง โดยมีกิจกรรมที่เชื่อมโยงให้เด็ก ๆ อยู่และใกล้ครวญกับธรรมชาติเป็นหลัก ไม่ว่าเป็นกิจกรรมผ่านการการเดินในตอนเช้า (Morning walk) การเล่นกับต้นไม้ดอกไม้ การเก็บดอกไม้ใบไม้ชนิดต่าง ๆ มาทำเป็นสีระบาย การปรุงอาหารกลางวันโดยการเก็บพืชผัก เก็บไข่มาทำกับข้าว หรือเก็บผลไม้ในสวนมาทำขนม ทุกกิจกรรมล้วนฝึกทักษะให้เด็ก ๆ ได้ สังเกต เรียนรู้ เชื่อมโยงตนเองกับธรรมชาติและโลกได้ เพื่อการเห็นคุณค่าและอยู่ร่วมกันอย่างเข้าใจและเกื้อกูลกับธรรมชาติ

Copyright by Mahidol University

กิจกรรมการเรียนรู้เกิดขึ้นหลากหลายและมากมายจนสามารถสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับลูกค้าได้ทั้งทักษะภายนอกและทักษะการเรียนรู้โลกภายในผ่านเครื่องมือทางศิลปะและการเชื่อมโยงกับธรรมชาติ ซึ่งเป็นการทำให้ร้านอาหารธรรมดากลายเป็นพื้นที่การเรียนรู้จนลูกค้าหลายคนสะท้อนว่าร้านกาแฟนี้เป็นมากกว่าร้านอาหารหรือคาเฟ่ แต่เป็นโรงเรียนหนึ่งในใจของพวกเขาที่ช่วยขยายพื้นที่ภายในจิตใจให้เกิดความความรักความเมตตา เอื้อเฟื้อเกื้อกูล มองเห็นคุณค่าของสรรพสิ่ง เข้าใจตนเอง คนรอบข้าง สังคม และธรรมชาติมากขึ้น

5.4.2. ลักษณะของรูปแบบการจัดกิจกรรม

การประยุกต์ใช้กิจกรรม กระบวนการเรียนรู้ และเครื่องมือการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาภายใต้บริบทของร้านกาแฟ ยังสามารถสร้างสรรค์โดยไม่อิงจากกรอบแนวทางการฝึกปฏิบัติข้างต้นได้อีกหลากหลายขึ้นอยู่กับบริบทเฉพาะของร้านกาแฟแต่ละร้าน ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์และรวบรวมการจัดกิจกรรมโดยแบ่งตามลักษณะของรูปแบบการจัดกิจกรรม ดังนี้

1) กิจกรรมการเรียนรู้ตามรูปแบบ เช่น การจัดเวิร์คช้อปต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ ทั้งทักษะภายนอกและมิติภายใน เช่น กระบวนการละคร เพื่อสะท้อนตัวเอง การจัดงานเสวนา หรือ วงคุยเพื่อแลกเปลี่ยนมุมมองความคิดเห็นหรือทัศนคติร่วมกัน เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้สามารถเอื้อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์การเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงมิติภายในได้ หากแต่รูปแบบกิจกรรมต้องนำโดยกระบวนกรที่สามารถนำพาผู้คนให้เข้าสู่การเรียนรู้ภายในได้ หากกิจกรรมไม่ได้นำพาผู้คนเข้าสู่การเรียนรู้ภายในก็ไม่นับว่าเป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวคิดจิตตปัญญาคาเฟ่

จากการสำรวจหาร้านกาแฟที่มีกิจกรรมที่สอดคล้องกับการเรียนรู้ภายในผู้วิจัยพบว่าภายในกรุงเทพและปริมณฑลมีเพียงสองร้านเท่านั้นเอง ส่วนร้านอื่นแม้มีจะมีการจัดกิจกรรมก็ตาม แต่หลายร้านก็ไม่นำพาผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสู่การเรียนรู้มิติภายใน

2) กิจกรรมการเรียนรู้กึ่งรูปแบบ หมายถึง กิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติภายในกิจกรรมที่จัดขึ้นตามรูปแบบที่ตั้งใจ หากแต่กิจกรรมหลักนั้นไม่ได้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการเรียนรู้มิติภายใน เช่น การจัดงานตลาดนัดลิตเติลทรีที่รวบรวมงานฝีมือ การแบ่งปันความรู้สึกนึกคิดผ่านวงสนทนาภายในร้าน หรือการชุมนุมกันเป็นครั้งคราวที่รวมตัวกลุ่มคนที่มีความสนใจร่วมกัน อย่างเช่น กลุ่มคนรักต้นไม้ กลุ่มบอร์ดเกม กลุ่มรักการอ่านหนังสือ การท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ ทำขนม การเกษตร ฯลฯ ก็สามารถเอื้อให้ผู้คนมาสัมผัสเรียนรู้ร่วมกันได้ ซึ่งสามารถขยายกลายเป็นเครือข่ายชุมชนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติจากบรรยากาศและผู้คนในสถานที่แห่งนั้น

Copyright by Mahidol University

3) กิจกรรมภายในร้านอย่างไม่เป็นรูปแบบชัดเจน เพื่อเอื้อต่อการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและปลอดภัย อาทิเช่น รูปแบบการทักทาย การพูดคุยและยินดีช่วยเหลือ หรือให้คำปรึกษา การร่วมแสดงความคิดเห็นบนบอร์ดนิทรรศการ ฯลฯ การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมภายในร้าน อาทิ การเขียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนิทรรศการหรือประเด็นต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหนังสือที่วางไว้บนชั้นหนังสือ การอนุญาตให้ลูกค้านำสินค้ามาวางขายได้ที่ชั้นวางสินค้าอย่างอิสระ การวางของเล่น ตุ๊กตา หมอนให้ลูกค้าได้หยิบใช้ได้เสมือนเป็นบ้านของตน การตั้งเปียโนให้ลูกค้ากดเล่นได้ การจัดช่อมดอกไม้ให้ลูกค้าได้ถ่ายรูป ฯลฯ กิจกรรมเหล่านี้เป็นกิจกรรมที่สะท้อนให้ผู้ใช้บริการสัมผัสได้ถึงบรรยากาศที่ผ่อนคลาย สบายกาย สบายใจ เป็นมิตรดีต่อใจ ซึ่งจัดได้ว่าเป็นกิจกรรมที่ไม่เป็นรูปแบบที่ชัดเจน

กิจกรรม กระบวนการเรียนรู้ต่าง ๆ ภายในร้านกาแฟทั้งสองร้านเอื้อให้ลูกค้าหรือผู้มาเยือนมีประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงมิติภายในได้ อย่างไรก็ดีการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรงนี้เป็นการเรียนรู้เพื่อเข้าถึงความรู้มือหนึ่งอันเกิดจากประสบการณ์ตรงของแต่ละบุคคลอันมีความเป็นปัจเจก คือ เป็นการเชื่อมโยงประสบการณ์จากกิจกรรมเข้าสู่ประสบการณ์ที่สะสมมาในชีวิต ซึ่งแต่ละบุคคลมีพื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์ ความคิด และสติปัญญาแตกต่างกัน จึงย่อมส่งผลต่อระดับการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงเชิงมิติภายในของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน

จิตตปัญญาคาเฟ่ : ร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้มิติภายใน จึงควรคำนึงถึงความแตกต่างและข้อจำกัดของแต่ละคน เพื่อประโยชน์ในการออกแบบสร้างสรรค์กิจกรรมการเรียนรู้ให้หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่มีความสนใจและมีประสบการณ์พื้นฐานที่แตกต่างกัน ตลอดจนการสร้างสรรค์กิจกรรมตามความชอบ ความรักและความถนัดของผู้จัดกิจกรรมย่อมส่งผลให้ผู้เรียนได้รับการแบ่งปันการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงจากผู้สอน อันทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ตรงเช่นกัน

การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้มิติภายในต่าง ๆ สามารถดูแนวทางการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติตามแนวคิดจิตตปัญญาทั้ง 7 แนวทางข้างต้นได้ หากแต่ผู้จัดกิจกรรมควรประยุกต์ใช้เครื่องมือและกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับผู้เรียนเป็นหลัก

Copyright by Mahidol University

5.5. ประสบการณ์การเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงมิติภายในของลูกค้า

แม้ว่าผลลัพธ์จากการผ่านประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากร้านกาแฟทั้งสองร้านจะมีความแตกต่างหลากหลายและมีความเป็นปัจเจกสูง กล่าวคือ ความรู้ที่ได้เป็นความรู้มือหนึ่งขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความรู้สึกนึกคิด สติปัญญา และการเปิดรับการเรียนรู้ ฯลฯ ในส่วนนี้ผู้วิจัยจึงจัดหมวดผลลัพธ์จากประสบการณ์การเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงมิติภายในที่เกิดขึ้นผ่านกิจกรรมจากทั้งสองร้านที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อให้ประจักษ์ถึงผลลัพธ์จากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในพื้นที่จิตตปัญญาคาเฟ่ ดังต่อไปนี้

5.5.1. ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ต่อตนเอง

- สามารถสำรวจ ทบทวนความรู้สึกนึกคิด ตระหนักรู้และเข้าใจตนเอง
- สามารถยอมรับตนเองในด้านต่าง ๆ
- สามารถเปิดเผยตัวตนที่แท้จริง และกล้าเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น
- เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ด้วยใจที่เป็นกลาง ละวางอคติ
- มองเห็นคุณค่าภายในตนเองและสิ่งต่าง ๆ
- รู้สึกภูมิใจในตนเอง
- รักการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง
- สามารถจัดการชีวิตตนเองได้ง่ายขึ้น
- รู้สึกผ่อนคลาย รู้จักพักผ่อน ใช้ชีวิตช้าลง
- คลายเครียดและความทุกข์ภายในใจ
- เยียวยาความรู้สึกทุกข์ต่าง ๆ ด้วยตนเองได้
- ใจเย็น ใจกว้าง ใจดีขึ้น ใจร้อนลดลง
- มองเห็นความจริง ความดี ความงามในชีวิต
- ใช้ชีวิตอย่างสมดุลขึ้น

5.5.2. ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้อื่น

- เปิดมุมมองตนเองและโลกทัศน์ของผู้อื่น
- ยอมรับความแตกต่างหลากหลายทางความคิด
- ละวางการตัดสิน ดี/ชั่ว ถูก/ผิด
- เอาใจเขามาใส่ใจเรา
- เปิดหัวใจรักตนเองและผู้อื่นได้

Copyright by Mahidol University

5.5.3. ด้านความเข้าใจธรรมชาติและการใช้ชีวิตอย่างสมดุลหลอมรวมกับสรรพสิ่ง

- รู้จักเห็นอกเห็นใจ ถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน เอื้อเฟื้อเกื้อกูลกัน
- มองเห็นคุณค่าของความเรียบง่ายธรรมดา
- บ่มเพาะความละเอียดอ่อน ละเมียดละไมต่อสิ่งต่าง ๆ
- เข้าถึงคุณค่าแท้จริงมากกว่าติดกับภาพลักษณ์ภายนอก (คุณค่าเทียม)
- บ่มเพาะจริยธรรมความซื่อสัตย์สุจริต
- คิดถึงผลประโยชน์ของทุกฝ่ายร่วมกัน ไม่เอารัดเอาเปรียบ
- เกิดความรู้สึกอยากช่วยเหลือ ตอบแทน ส่งต่อความรักและความปรารถนาดี

5.6. คุณประโยชน์ของจิตตปัญญาคาเฟ่ในด้านต่าง ๆ

รูปที่ 5.2 คุณประโยชน์ของจิตตปัญญาคาเฟ่ในด้านต่าง ๆ

5.6.1 บุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงช่องทางการเรียนรู้มิติภายในได้ง่ายขึ้น

จิตตปัญญาคาเฟ่ ซึ่งมีคุณลักษณะของสถานที่ที่สามที่เป็นสถานที่กึ่งสาธารณะที่ผู้คนสามารถเข้าไปใช้บริการเมื่อไรก็ได้อย่างเป็นอิสระ แต่ในขณะเดียวกันก็ยังคงให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัวด้วย บรรยากาศของจิตตปัญญาคาเฟ่นี้เอื้อให้ผู้คนรู้สึกปลอดภัย อบอุ่น และได้รับการต้อนรับให้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมและสถานที่เสมอ ผนวกกับคุณลักษณะของจิตตปัญญา

Copyright by Mahidol University

คาเฟ่ที่มีบรรยากาศ กิจกรรม เครื่องมือการเรียนรู้มิติภายในที่ให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงการเรียนรู้มิติภายในของเขาได้ง่ายขึ้น ทำให้ผู้ที่สนใจพัฒนาตนเองโดยเฉพาะด้านการเรียนรู้มิติภายในมีโอกาสในการเข้าถึงช่องทางการเรียนรู้ได้มากขึ้น

ทั้งนี้เนื่องจากการลดเงื่อนไขข้อจำกัดบางประการ อาทิ

1) การเข้าถึงสถานที่เรียนรู้ อย่างที่รับรู้กันโดยทั่วไปว่า การศึกษาการเรียนรู้นั้นมักจะจัดขึ้นในระบบการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัย โรงเรียน สถานศึกษา หลักสูตรอบรมสัมมนา ศาสนสถาน เท่านั้น ซึ่งสถานที่เหล่านี้มีลักษณะของความเป็นทางการในการเข้าร่วมเรียนรู้ ทำให้กลุ่มคนบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงได้

2) ข้อจำกัดทางเวลา อย่างเช่น ในการศึกษาทั่วไปต้องมีการระบุเวลา และช่วงเวลาที่ชัดเจน ซึ่งอาจจะจำกัดกลุ่มผู้ที่สนใจบางกลุ่มที่ไม่สามารถจัดเวลาได้เพียงพอ

3) ข้อจำกัดทางการเงิน เพราะกิจกรรมหรือกระบวนการในจิตตปัญญาคาเฟ่ มีค่าใช้จ่ายต่ำ หรือบางกิจกรรมปราศจากการเก็บค่าบริการ

5.6.2. ชุมชนและเครือข่ายการเรียนรู้พัฒนาเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (Self - development Community)

กิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากทั้งสองร้านไม่เพียงแต่ทำให้เกิดการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงมิติภายในส่วนบุคคลเพียงเท่านั้น ยังเกิดการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และขยายสู่การรวมตัวกันเป็นเครือข่ายชุมนุมการเรียนรู้ต่อยอดเองต่อไป

เมื่อลูกค้าสามารถเข้าถึงช่องทางการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ง่ายขึ้น นอกจากบริบทของสถานศึกษาทั่วไป ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงสัมพันธ์เข้ากับกลุ่มผู้ที่มีความสนใจร่วมกัน มิตรภาพ การแบ่งปัน เกิดความสัมพันธ์ที่ปรารถนาดีต่อกัน พัฒนาเป็นการเอื้อเฟื้อเกื้อกูลกันในสังคมที่ปราศจากการแสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจซึ่งกันและกัน จนร้านกาแฟธรรมดาพัฒนากลายเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ และสังคมการเรียนรู้

เครือข่ายสังคมการเรียนรู้ที่พัฒนามาจากบริบทของจิตตปัญญาคาเฟ่เป็นผลลัพธ์เชิงประจักษ์ที่สำคัญที่สะท้อนได้ว่า การเรียนรู้มิติภายในหรือการเรียนรู้ใด ๆ ก็ตามสามารถบ่มเพาะ ในสถานที่อื่นนอกเหนือจากสถานศึกษาตามรูปแบบทั่วไปได้ เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย สถานปฏิบัติธรรม ศาสนสถานต่าง ๆ หากแต่ต้องถึงพร้อมด้วยหัวใจสำคัญของการสร้างจิตตปัญญาคาเฟ่ตามองค์ประกอบทั้งสามประการดังที่ได้กล่าวข้างต้น

Copyright by Mahidol University

5.6.3 ความยั่งยืนทางธุรกิจ (Sustainable business)

แม้ขอบเขตในงานวิจัยนี้จะไม่ได้เจาะลึก วิเคราะห์ถึงข้อมูลในแง่มุมเชิงธุรกิจของร้านกาแฟทั้งสองร้าน ตลอดจนความสนใจหลักของเจ้าของร้านทั้งสี่คน ไม่ได้มุ่งเน้นที่ผลกำไรเชิงตัวเลขยอดขาย กำไร หรือจำนวนสาขาที่ขยาย ซึ่งแตกต่างจากการบริหารธุรกิจโดยทั่วไป หากแต่ผลกำไรของธุรกิจนี้ คือ ความสุขและการเติมเต็มของเจ้าของร้านที่ได้ใช้ชีวิตในการทำงานในสิ่งที่รักและมีความหมายในการสร้างคุณค่าและประโยชน์แก่ผู้อื่น แต่อย่างไรก็ตามผลประกอบการทางธุรกิจก็เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องคำนึงถึง เพื่อการสร้างความยั่งยืนของธุรกิจร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้ต่อไป

ทั้งนี้ความยั่งยืนของธุรกิจโดยทั่วไปนั้นเกิดจากบริหารธุรกิจให้กำไร คือ มีรายรับมากกว่ารายจ่าย อันได้มาจากการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่กลับมาใช้บริการซ้ำ ต่อเนื่อง และบอกต่อบุคคลอันเป็นที่รัก จึงทำให้ธุรกิจเกิดความยั่งยืนได้ ซึ่งผู้วิจัยจะไม่ลงรายละเอียดการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางธุรกิจและการตลาดของกรณีศึกษา เนื่องจากมีรายละเอียดมากและอยู่นอกเหนือจากขอบเขตการวิจัย

หากอภิปรายในมิติของจิตตปัญญาคาเฟ่ ร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้มิติภายในแล้ว ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศของสถานที่เชิงกายภาพ กิจกรรมที่เกิดขึ้นภายใต้บริบทของร้านกาแฟ หรือพลังงานจากคุณภาพภายในของเจ้าของร้าน อันเป็นส่วนสำคัญในการสร้างการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงมิติภายในของผู้ใช้บริการ และเป็นหัวใจสำคัญในเหนี่ยวนำหัวใจของผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจ ความรักในสถานที่ และจงรักภักดีในร้านทั้งสอง ตลอดจนลูกค้ายังความรู้สึกปลอดภัย ผ่อนคลาย เป็นอิสระ และเป็นส่วนหนึ่งของการเชื่อมโยงสัมพันธ์ต่อกัน รวมตัวกันเป็นกลุ่ม ชุมชน เครือข่ายของผู้คนที่มีความสนใจร่วมเดียวกัน ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ ประจำและต่อเนื่อง อันทำให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนและมั่นคงอีกด้วย

ทั้งนี้การประสบความสำเร็จของร้านกาแฟในมุมของความจงรักภักดีของลูกค้า (Brand loyalty) นั้น เริ่มจากการลงทุนอย่างหนักจากเจ้าของร้านที่เป็นผู้ริเริ่ม เป็นต้นเหตุของจุดเริ่มต้นร้านทั้งหมด ซึ่งการลงทุนนี้ไม่ใช่หมายถึงการลงทุนด้วยเม็ดเงินเพียงเท่านั้น หากแต่เป็นการลงทุนด้วยหัวใจและจิตวิญญาณ

5.6.4 ผลลัพธ์สูงสุดของผู้ให้ คือ ความสุขที่แท้จริง (True happiness)

จากการลงทุนด้วยหัวใจและจิตวิญญาณของเจ้าของร้านที่ตั้งใจสร้างจิตตปัญญาคาเฟ่เสมือนการตั้งใจบ่มเพาะเมล็ดพันธุ์อันดีงามให้กับสังคมซึ่งแน่นอนว่า เมล็ดพันธ์ที่ดี เมื่อตั้งใจปลูก

Copyright by Mahidol University

ในผืนดินที่พร้อมและมีคนดูแลที่ดี เมล็ดพันธุ์นั้นย่อมเจริญเติบโตและออกดอกออกผลอย่างแข็งแรงดงามในที่สุดเสมือนการเติบโตอย่างค่อยเป็นค่อยไปของทั้งสองร้านนี้

แน่นอนว่า ความสำเร็จของผู้ที่ลงมือปลูกต้นจิตตปัญญาคาเฟ่นี้ นอกจากผลลัพธ์ทางธุรกิจ ชื่อเสียง และการตอบรับเชิงบวกจากลูกค้าแล้ว ยังมีผลพลอยได้สำคัญคือ การได้รับผลลัพธ์ทางจิตวิญญาณ คือ **ความสุขที่แท้จริงจากการใช้ชีวิตอย่างสมดุลและสอดคล้องกับคุณค่าและความหมายทางจิตวิญญาณ** เนื่องจากการงานต่าง ๆ มีพื้นฐานจากการทำในสิ่งที่ตนเองรักและมีความสุข อีกทั้งการงานนั้นมีคุณประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคม ตลอดจนสามารถสร้างปัจจัยยังชีพหล่อเลี้ยงชีวิตและจิตวิญญาณได้

5.7. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

5.7.1. สำหรับการศึกษาวิจัย

1) ควรมีการศึกษาประวัติ ความเป็นมาและวิธีการฝึกปฏิบัติทางด้านการพัฒนามิติภายในของเจ้าของร้านที่มีผลต่อการสร้างพื้นที่การเรียนรู้มิติภายใน

หัวใจสำคัญประการหนึ่งของการสร้างจิตตปัญญาคาเฟ่นั้น ส่วนหนึ่งคือ เจ้าของร้านและทีมงานบริหารร้านกาแฟ ผู้เป็นจุดเริ่มต้นและฟันเฟืองหลักของการสร้างพื้นที่การเรียนรู้มิติภายใน สังคมแห่งการเรียนรู้ การสร้างธุรกิจให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตและจิตวิญญาณ

หากแต่ขอบเขตงานวิจัยนี้จุดประสงค์ของงานวิจัยนี้นั้นมุ่งเน้นที่การศึกษาการประยุกต์ใช้เครื่องมือหรือกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาภายใต้บริบทของร้านกาแฟในปัจจุบันและศึกษาผลการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการร้านกาแฟที่สอดคล้องกับแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาเท่านั้น

ผู้วิจัยจึงไม่ได้ศึกษาลงลึกถึง ที่มาของคุณภาพภายในของเจ้าของร้านและวิธีการฝึกปฏิบัติทางด้านการพัฒนามิติภายในของเจ้าของร้าน อันเอื้อต่อการสร้างจิตตปัญญาคาเฟ่ ซึ่งหัวข้อที่น่าสนใจศึกษาต่อยอดจากงานวิจัยฉบับนี้ คือ ประวัติ ความเป็นมา และวิธีการฝึกปฏิบัติทางด้านการพัฒนามิติภายในของเจ้าของร้านที่มีผลต่อการสร้างจิตตปัญญาคาเฟ่

2) การนำหัวใจสำคัญของจิตตปัญญาคาเฟ่ทั้ง 3 ประการไปประยุกต์ในการสร้างสังคมการเรียนรู้หรือพื้นที่การศึกษาภายใต้บริบทอื่น ๆ

งานวิจัยนี้ศึกษาการเรียนรู้มิติภายในภายใต้บริบทร้านกาแฟ ซึ่งผลการวิจัยเป็นที่ประจักษ์ว่า การจัดการเรียนรู้มิติภายในสามารถจัดในบริบทอื่น นอกเหนือจากบริบทของรูปแบบสถานศึกษา เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย หลักสูตรสัมมนา ศาสนสถานต่าง ๆ เป็นต้น

Copyright by Mahidol University

ผู้ที่สนใจสามารถต่อยอดงานวิจัยนี้โดยนำหัวใจสำคัญของการสร้างพื้นที่การเรียนรู้มิติภายในไปทดลองประยุกต์ใช้ในบริบทอื่น ๆ นอกเหนือจากร้านกาแฟได้ อาทิ สถานที่ทำงาน คลับเกี่ยวกับสุขภาพ กลุ่มการรวมตัวกันในสื่อสังคมออนไลน์บนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการขยายพื้นที่การเรียนรู้มิติภายในนอกเหนือจากในสถานศึกษาเท่านั้น อันนำไปสู่การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ในบริบทอื่น ๆ ต่อไป

5.7.2. สำหรับผู้ที่สนใจสร้างพื้นที่การเรียนรู้มิติภายใน

1) ใคร่ครวญทวนตนถึงแรงปรารถนาในการสร้างจิตตปัญญาคาเฟ่

2) ทดลองนำหัวใจของจิตตปัญญาคาเฟ่ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการในการสร้างพื้นที่การเรียนรู้มิติภายในอันได้แก่ คุณภาพภายในของเจ้าของร้านและทีมงานหลักองค์ประกอบเชิงกายภาพของพื้นที่และบรรยากาศ ตลอดจน เครื่องมือ กิจกรรมและกระบวนการเรียนรู้ภายในร้านกาแฟ

3) หากสนใจประยุกต์เป็นกิจกรรมเชิงพาณิชย์ ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจและองค์กรด้วย

Copyright by Mahidol University

บทที่ 6
บทสะท้อนการเรียนรู้

ตลอดระยะเวลาการทำวิจัย 2 ปีที่ผ่านมา ฉันพบว่า การทำวิจัยสำหรับฉันนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายเลย ถึงแม้จะเป็นหัวข้อที่ฉันเลือกและต้องการหาคำตอบมาก ๆ ก็ตาม ฉันเลือกทำวิจัยเล่มนี้ ในหัวข้อเรื่อง จิตตปัญญาคาเฟ่ ร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้มิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา เพราะฉันเชื่อว่า มนุษย์ทุกคนสามารถและเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะอยู่สถานที่ใดหรือเวลาใดก็ตาม หากมีพื้นที่ที่เหมาะสม กิจกรรม กระบวนการเรียนรู้ หรือ เครื่องมือการเรียนรู้ หรือ แม้แต่ผู้คนรอบข้างเองก็ตามที่สามารถเกื้อหนุนให้เกิดการเรียนรู้ได้ ก็ย่อมเกิดการเรียนรู้ได้ทั้งสิ้น

การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง

เมื่อฉันได้เข้ามาศึกษาในหลักสูตรปริญญาโท สาขา จิตตปัญญาศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับโลกภายในของมนุษย์โดยเฉพาะตัวเราเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนจากภายในของเรา ฉันค้นพบว่า ตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาที่เข้ามาร่วมการศึกษานี้ ฉันเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก จากเดิมฉันเป็นคนที่มุ่งใฝ่หาความสำเร็จจากภายนอก ไม่ว่าจะเป็นชื่อเสียง เงินทอง ทรัพย์สิน ตำแหน่งหน้าที่การงาน จนละเลยความสัมพันธ์กับคนรอบข้าง จริงจังกับการทำงานหาเงินจนเครียด ทุกเวลาทุกนาทีมีค่าต้องใช้ให้คุ้มค่าไปเสียหมด จนไม่รู้จักคำว่าผ่อนคลายเป็นอย่างไร รู้จักแต่คำว่า มุ่งประสบความสำเร็จจากการมุ่งพัฒนาตนเองตลอดเวลา

แต่พอมารู้จักตัวตนของตนเองผ่านการศึกษาที่นี่ สิ่งที่เห็นได้ชัดคือฉันผ่อนคลายมากขึ้น เข้าใจความรู้สึกนึกคิดของตนเองมากขึ้น เข้าใจว่าตอนนี้ใช้ชีวิตเพื่อสร้างคุณค่าอะไร แต่ขณะเดียวกันก็ไม่ยึดติดกับเป้าหมายความสำเร็จแต่อย่างใด ชีวิตโดยรวมของฉัน เบาสบาย และสงบขึ้นมาก ทั้ง ๆ ที่ปัญหาหรืออุปสรรคที่เข้ามาทดสอบชีวิตก็ไม่แตกต่างจากเดิมนัก หรืออาจจะมากกว่าด้วยซ้ำ หากแต่ฉันก็ผ่านมาได้ด้วยสติและปัญญาในการจัดการสิ่งต่าง ๆ ให้ผ่านพ้นไปด้วยดีตามกำลัง

ด้วยเหตุนี้ ฉันจึงตั้งใจทำหัวข้อสารนิพนธ์เล่มนี้เพื่อค้นหาคำตอบว่า นอกจากมหาวิทยาลัย โรงเรียน คอร์สสัมมนา สถานศึกษา ศาสนสถานแล้ว ยังมีที่อื่นอีกหรือไม่ที่เอื้อให้ผู้คนทั่วไปสามารถเกิดการเรียนรู้มิติภายในของตนเองได้

Copyright by Mahidol University

กัลยาณมิตรในร้านกาแฟ

จากประสบการณ์ในอาชีพเดิมของฉันที่เป็นเจ้าของร้านกาแฟมาตลอดระยะเวลา 5 ปี ก่อนเข้ามาศึกษาที่ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา ฉันพบผู้คนจำนวนมากที่เข้ามาเป็นลูกค้าที่ร้านของฉัน หลากหลายทั้งเชื้อชาติ ฐานะ ชื่อเสียง ระดับการศึกษา ที่ร้านของฉันรองรับลูกค้าตั้งแต่ นักธุรกิจชาวต่างชาติ ผู้บริหาร ดารา นักร้อง นักศึกษา นักเรียน พนักงานออฟฟิศ และบุคคลทั่วไป ฉันสังเกตเห็นความแตกต่างหลากหลาย แต่สิ่งหนึ่งที่เหมือนกัน คือ ความทุกข์ และพวกเขาล้วนต้องการหาทางออกในชีวิตเมื่อประสบความทุกข์ในชีวิต

ณ ตอนนั้นฉันเป็นแม่ค้าคนหนึ่งที่กลายเป็นผู้รับฟังให้กับลูกค้าจำนวนมาก หลายคนไว้วางใจที่จะเล่าให้ฉันซึ่งเป็นคนแปลกหน้าฟัง เหตุผลหนึ่งก็คือ เพราะเขาไม่อยากให้คนที่เขารักต้องทุกข์ไปกับเรื่องของเขา หรือบางคนเล่าให้ฉันฟังเพราะฉันไม่มีผลประโยชน์ส่วนได้ส่วนเสียกับเขา หรือหากเล่าให้ฉันฟังแล้ว ฉันไม่รู้จักผู้คนของเขาจึงไม่ส่งผลกระทบเชิงลบอะไรต่อไป

ฉันกลายเป็นเพื่อนสนิทของลูกค้าหลายคน นับเป็นสิบคนก็ว่าได้ ลูกค้าหลายคนชวนฉันไปเยี่ยมบ้าน ไปเที่ยวต่างประเทศด้วยกัน บอกเล่าเรื่องราวในชีวิตเขาให้ฉันฟังอยู่จวบจนตอนนี้ด้วยเหตุนี้เอง ฉันจึงคิดว่า จริง ๆ แล้วร้านกาแฟธรรมดา ๆ ก็สามารถเป็นช่องทางหนึ่งที่ช่วยเหลือผู้คนให้เขาได้คลายทุกข์ได้ พวกเขาสามารถเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น เข้าใจสังคม และธรรมชาติได้ แม้ในบริบทของร้านกาแฟ ซึ่งถ้าฉันไขความลับของร้านกาแฟได้ว่า ปัจจัยใดในร้านกาแฟที่ผู้คนสามารถเกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงมิติภายในได้ สามารถทำให้เขาใช้ชีวิตง่ายขึ้นได้ มีความสุขสงบมากขึ้นได้ ฉันก็จะยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้ทำภารกิจนี้ และนี่คือที่มาของงานวิจัยเล่มนี้

ฉันเริ่มงานวิจัยนี้ด้วยความตื่นเต้น ฉันตื่นเต้นที่อ่านงานวิจัยเกี่ยวกับร้านกาแฟต่าง ๆ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ เมื่อค้นคว้าศึกษามากขึ้นก็ยิ่งได้ทราบว่า ร้านกาแฟหลายร้านมีผลต่อเปลี่ยนแปลงมิติภายในต่อลูกค้า ฉันก็ยิ่งสนใจเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ฉันตื่นเต้นที่ได้ค้นหาร้านกาแฟต่าง ๆ ในประเทศไทยที่มีพื้นที่การเรียนรู้ ฉันเสาะหาจนเจอร้านกาแฟที่มีพื้นที่การเรียนรู้ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลรวมจำนวนประมาณ 10 ร้าน แต่เมื่อเริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัย ฉันได้ก้าวเข้าไปสังเกตการณ์ สนทนากับลูกค้าและพนักงานที่ร้านต่าง ๆ ตลอดจนเจ้าของร้านบางร้าน ฉันพบว่ามีเพียงไม่กี่ร้านเท่านั้นที่สร้างการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงมิติภายในให้กับลูกค้าได้จริง

ร้านกาแฟส่วนมากถึงแม้จะจัดกิจกรรมหรือเวิร์คช้อปเพื่อเพิ่มความรู้หรือทักษะบางอย่าง แต่ก็เป็นแบบครั้งคราวและไม่มีผลต่อการเรียนรู้โลกภายในของลูกค้าแต่อย่างใด บางร้านเจ้าของร้านไม่มีคุณลักษณะที่สะท้อนถึงปรัชญาจิตตปัญญาศึกษา เช่น การเห็นคุณค่าและความสำคัญของชีวิตโดยเท่าเทียมกัน การเชื่อมั่นในศักยภาพของมนุษย์ในการเรียนรู้หรือพัฒนา

Copyright by Mahidol University

ตนเอง การมีจิตสาธารณะที่มุ่งสร้างสรรค์ประโยชน์สู่สังคม เป็นต้น ฉันจึงจำเป็นต้องหยุดศึกษาร้านดังกล่าว

จนมีช่วงหนึ่งฉันรู้สึกท้อ เพราะว่า ฉันหาร้านกาแฟที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างไม่พบ หรือแม้แต่ร้านที่พอจะสร้างการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงมิติภายในก็หาได้เพียงสองร้านเท่านั้น คือ ร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ และร้านลิตเติลทรีคาเฟ่

ฉันรู้จักร้านกาแฟทั้งสองร้านนี้จากการแนะนำของกัลยาณมิตรที่ทราบถึงหัวข้อการวิจัยของฉัน เมื่อฉันเริ่มเข้าไปใช้บริการ ตลอดจนได้สังเกตการณ์ที่ร้านทั้งสองนี้ ส่วนตัวฉันรู้สึกประทับใจมากในฐานะลูกค้านับตั้งแต่ครั้งแรกที่ก้าวเข้าไปที่ร้าน ตลอดจนได้โอกาสพูดคุยเบื้องต้นกับพนักงานที่ร้านและลูกค้าทั่วไปที่อยู่ภายในร้าน ฉันยิ่งรู้สึกว่าสองร้านนี้มีมนต์เสน่ห์บางอย่างที่น่าหลงใหลน่าค้นหา หลังจากนั้นฉันจึงติดต่อทาบทามเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลต่อไป

ร้านกาแฟทั้งสองร้านนี้แตกต่างกันอย่างมาก ทั้งรูปแบบ สไตล์ ลักษณะของพื้นที่ กิจกรรม สินค้า แทบไม่มีอะไรเหมือนกันเลย นอกเสียจาก Being ของเจ้าของร้านที่มีส่วนคล้ายคลึงกัน แรกพบเจ้าของร้านทั้งสองร้านนั้น ฉันสัมผัสได้ถึงความเป็นมิตร รู้สึกยินดีที่จะพูดคุย ช่วยเหลือและให้สัมภาษณ์ในงานวิจัยของฉันเสมือนหนึ่งคนคุ้นเคยกัน บรรยากาศและสถานที่ของทั้งสองร้านทำให้ฉันรู้สึกสบายที่จะเก็บข้อมูลและสัมภาษณ์ ตลอดจนข้อมูลที่ฉันได้รับนั้นมีคุณค่ามาก ๆ สำหรับฉันทั้งในฐานะผู้วิจัยและอดีตเจ้าของร้านกาแฟ

ฉันได้รับแรงบันดาลใจจากเจ้าของร้านทั้งสี่ท่านจากสองร้านในการทำร้านกาแฟ ฉันเห็นภาพความจริงที่ใช้ในการเปิดร้านกาแฟให้สำเร็จนั้น ไม่ได้มีแต่ภาพที่สวยงาม เบื้องหลังเบื้องลึกของการทำร้านกาแฟให้ประสบความสำเร็จนั้นไม่ได้ราบรื่นเสมอไป หากแต่ต้องใช้ความตั้งใจ ความคิดสร้างสรรค์ ความมุมานะตลอดการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามฉันพบว่าเจ้าของร้านทั้งสี่นั้นดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยหัวใจที่เปี่ยมด้วยความรัก ความรักในงานที่ทำ ความรักต่อเพื่อนมนุษย์ อันเป็นพลังสำคัญที่เกื้อหนุน ให้การทำงานทั้งหลายลุล่วงผ่านไปได้เสมอมาจวบจนทุกวันนี้ อีกทั้งคำให้สัมภาษณ์ต่าง ๆ ของทั้งสี่ท่านปลุกพลังในตัวฉันให้ลุกขึ้นมาเปิดร้านกาแฟอีกครั้งหลังจากที่ร้านกาแฟเก่าของฉันไปปิดทำการไปประมาณ 5 ปีก่อนหน้านี้

หาคำตอบของชีวิต

ระหว่างเก็บข้อมูลงานวิจัย ฉันกลับมาทบทวนชีวิตของตัวเองในคำถามที่ว่า ชีวิตที่เหลือจากนี้ ฉันต้องการอะไร ฉันต้องการมีชีวิตแบบไหน ฉันสามารถสร้างคุณค่าอะไรได้บ้างก่อนที่ฉันจะลาลับโลกนี้ไป ฉันพบคำตอบว่า ฉันเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนสมควรได้รับความสุขสงบ ไม่ว่าเขาจะรวยหรือจน มนุษย์ทุกคนควรจะได้รู้จักการเรียนรู้มิติภายใน รู้จักสติ รู้เท่าทันความคิดของเขาเอง

Copyright by Mahidol University

และที่ผู้คนส่วนมากเกิดความทุกข์ ประสบความขัดแย้งต่อกัน ความสัมพันธ์ต่อคนรอบข้างไม่ดี ปราศจากความสงบสุขในใจ เพียงเพราะเขาไม่รู้วิธีการดูแลรักษาใจ ฝึกสติ รู้เท่าทันตนเองว่าทำอย่างไรเท่านั้นเอง

นอกจากนั้นฉันมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจกาแฟ และฉันมองเห็นว่า ร้านกาแฟสามารถสร้างเป็นพื้นที่การเรียนรู้ที่ผู้คนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย ฉันจึงเริ่มเปิดกิจการร้านกาแฟของฉันอีกครั้ง ด้วยความที่ฉันตั้งใจสร้างให้ร้านนี้เป็นร้านกาแฟสีขาว หมายถึงเป็นมิตรกับลูกค้าทุกรูปแบบ สร้างความสุข สงบให้ลูกค้าได้ ตลอดจนปลายทางคือสร้างการเรียนรู้มิติภายในให้ลูกค้าได้เช่นกัน

ความท้าทายในใจเริ่มแรกจากการตัดสินใจที่จะเปิดร้านกาแฟอีกครั้ง เพราะฉันเคยลิ้มรสความเหนื่อยมาก่อนหน้านี้ เพื่อน ๆ ของฉันหลายคนเคยมาปรึกษาฉันว่า เขาอยากเปิดร้านกาแฟ ฉันมักจะตอบเสมอว่า การเปิดร้านกาแฟ หรือไม่ว่าธุรกิจใดก็ตาม นั้นเหนื่อยนะ สนใจจะเปิดจริง ๆ หรือไม่ เพราะถ้าหากลูกค้าเยอะก็เหนื่อยกาย หรือถ้าหากลูกค้าน้อยก็เหนื่อยใจ ถ้าหากใจยังพร้อมให้ชะลอการลงทุนไว้เสียก่อน นอกจากจะมีทุนทรัพย์เหลือเฟือ เวลาเหลือเฟือ หากต้องการจะเปิดร้านก็ย่อมได้

การเปิดร้านครั้งนี้ของฉันจึงผ่านการคิดใคร่ครวญตรึกตรองมานับพันครั้ง เพราะว่าเป็นการใช้เงินลงทุนก้อนใหญ่ก้อนสุดท้ายของฉัน ฉันจึงต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ และในที่สุดฉันก็ตัดสินใจเปิดร้านกาแฟอีกครั้งหนึ่ง

ร้านกาแฟสีขาว

ช่วงระยะเวลาปีแรกของการเปิดร้านของฉัน ฉันแทบไม่ได้เขียนงานวิจัยเล่มนี้เลย ฉันตัดสินใจพักงานวิจัยไว้ก่อน เพราะมีภารกิจหลายอย่างที่ต้องทำในการเริ่มต้นบริหารจัดการธุรกิจร้านกาแฟนี้ ช่วงเริ่มต้นของการทำร้านกาแฟ ตั้งแต่การเริ่มออกแบบร้าน แนวคิดตั้งต้นในการทำร้านกาแฟ ฉันได้รับอิทธิพลมาจากร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ ในการค่อย ๆ เริ่มทำธุรกิจจากสิ่งที่เรามี สิ่งที่เราเป็น และสิ่งที่เรามีความสุขก่อน ฉันจึงไม่เลือกหาทำเลทองที่มีคนพลุกพล่านในการทำร้านกาแฟ หากแต่เลือกปรับปรุงบ้านของฉันที่อยู่ในซอยลึกให้เป็นร้านกาแฟ เพราะฉันคิดว่า ฉันอยากทำพื้นที่ร้านกาแฟของฉันให้เป็นเสมือนบ้าน ที่ใครก็ตามเข้ามาใช้บริการแล้วจะรู้สึกผ่อนคลาย สบายใจเสมือนเป็นบ้านของเขาเอง

การเริ่มต้นก่อสร้างและปรับปรุงพื้นที่ ฉันตั้งใจให้บรรยากาศโดยรอบเต็มไปด้วยความร่มรื่นของต้นไม้ แบบก่อสร้างของร้านจึงออกแบบมาเพื่อให้ไม่รบกวนต้นไม้ใหญ่ที่มีอยู่เดิมในบ้าน ส่วนการออกแบบตกแต่งภายใน ฉันก็คำนึงถึงรายละเอียดต่าง ๆ อย่างเช่น แสง สี เสียง และกลิ่น

Copyright by Mahidol University

อย่างที่เจ้าของร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซบอกไว้ว่า การที่ลูกค้าเข้ามาที่ร้านแล้วจะรู้สึกสบายได้นั้น ทุกอย่างไม่ได้เกิดขึ้นเอง หากแต่เจ้าของร้านต้องผ่านการทำงานเบื้องหลังมาแล้วอย่างหนัก ลูกค้าถึงจะรู้สึกสบายได้ ฉันมองเห็นว่า ฉันใส่ใจรายละเอียดต่าง ๆ มากขึ้นโดยคำนึงถึงความสบายใจ สบายกายของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งฉันคิดว่าฉันได้รับการบ่มเพาะคุณลักษณะนี้จากการพูดคุยกับเจ้าของร้านที่เป็นกรณีศึกษา

เมื่อธุรกิจดำเนินไปสักพัก ฉันจึงเริ่มจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเรียนรู้โลกภายในขึ้นที่ร้าน ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับศิลปะ หรือกิจกรรมเกี่ยวกับการภาวนา ซึ่งได้ชวนเพื่อน ๆ วิทยากร กระบวนกร มาร่วมจัดกระบวนการเรียนรู้ที่ร้านกาแฟของฉัน

ฉันรู้สึกดีใจทุกครั้งที่มีกิจกรรมเกิดขึ้นที่ร้าน โดยเฉพาะตอนที่ลูกค้ามาบอกว่า เขาได้รับประโยชน์อะไรจากกิจกรรมและขอบคุณที่ช่วยจัดกิจกรรมและสถานที่ให้เขา เพราะนั่นคือผลลัพธ์ที่ฉันต้องการจากสิ่งที่ฉันลงทุนลงแรงลงไป ฉันต้องการสิ่งนี้มากกว่าจำนวนเงินที่เป็นยอดขายหรือกำไรเสียอีก

แต่การทำธุรกิจร้านกาแฟหรือการจัดกิจกรรมให้ลุล่วงไปได้นั้น ไม่ง่ายเลยจริง ๆ อย่างที่เจ้าของร้านหลายท่านได้เคยเล่าให้ฟังโดยเฉพาะช่วงเริ่มต้น เมื่อฉันต้องเผชิญอุปสรรคหรือความท้าทายต่าง ๆ ฉันก็จะนึกถึงคำพูดของเหล่าเจ้าของร้านที่ได้เก็บข้อมูลไว้ ก็ทำให้อุ่นใจและก้าวเดินไปต่อได้ เพราะเข้าใจว่าไม่ใช่เราคนเดียวที่ประสบเหตุการณ์ความท้าทายแบบนี้

อย่างเช่น มีครั้งหนึ่งที่ฉันเปิดรับสมัครกิจกรรมไปแล้ว แต่มีผู้สนใจสมัครเพียง 1 คน ฉันรู้สึกเกรงใจวิทยากรที่สละเวลามาสอนให้อย่างมาก ฉันรู้สึกโทษตัวเองในการประชาสัมพันธ์และการบริหารจัดการได้ไม่ดีพอ ฉันได้สื่อสารกับวิทยากรท่านนั้น ท่านก็น่ารักมาก บอกว่า “ไม่เป็นไร คนเดียวก็ยินดีสอน” แต่ถึงกระนั้นความกังวลในใจก็ยังคงอยู่ ในขณะนั้นก็ระลึกขึ้นได้ว่าเหตุการณ์นี้ ร้านอื่นก็เคยเจอและผู้จัดกิจกรรมก็รู้สึกไม่ต่างจากเรา แต่เขายังผ่านไปได้ เราก็ต้องผ่านไปได้ จากนั้นจึงเข้าใจธรรมชาติของความไม่แน่นอน บางคอร์สคนก็แย่งกันสมัคร เต็มภายใน 2 วัน บางคอร์สก็ไม่มีคนลงทะเบียนเลย เอาแน่เอานอนไม่ได้เลย

ฉันจึงคิดว่า เราทำได้เพียงทำหน้าที่เราให้ดีที่สุดก็พอแล้ว ส่วนผลลัพธ์จะเป็นอย่างไรให้วางใจ ซึ่งสุดท้ายแล้วกิจกรรมครั้งนั้นก็มีผู้เข้าร่วมมาถึง 6 คน วันสุดท้ายก่อนเริ่มกิจกรรม ไม่เพียงแต่เหตุการณ์นี้ ยังมีเหตุการณ์อื่น ๆ อีกหลายเหตุการณ์อีกด้วยที่ประสบการณ์ของเจ้าของร้านท่านอื่น ๆ ส่งผลให้ฉันก้าวข้ามความท้าทายต่าง ๆ ได้

การเปิดร้านกาแฟแห่งใหม่ในครั้งนี้ ฉันมองเห็นสิ่งที่แตกต่างภายในตัวฉันเอง ระหว่างการทำร้านกาแฟร้านเก่ากับร้านกาแฟร้านใหม่ ร้านกาแฟร้านเก่า ตัวชี้วัดความสำเร็จของฉัน คือยอดขายและผลกำไร ฉันทำทุกอย่างเพื่อให้ได้กำไรสูงสุด ร้านเก่าของฉันขายดีมากและผลกำไรดี

Copyright by Mahidol University

มาก และตามมาด้วยความเหนื่อยมากเช่นกัน ฉันได้เงินจำนวนมากอย่างที่ฉันตั้งใจ ฉันมีความสุขกับตัวเลข ยอดขาย เงินทองที่ได้รับ ฉันนำเงินเหล่านี้ไปซื้อความสุขอย่างอื่น เช่น ช้อปปิ้ง ท่องเที่ยว กินหรูอยู่สบาย แต่ฉันกลับหาไม่พบความสุขภายในที่แท้จริง

เมื่อมีเหตุให้ฉันปิดกิจการร้านกาแฟเก่าลง เพราะเจ้าของพื้นที่ยกเลิกสัญญาเช่าร้าน ในวิกฤตครั้งนั้น ถือเป็นโอกาสให้ฉันได้พัก และได้ออกเดินทางตามหาความหมายของชีวิตและชีวิตที่มีความสุข เมื่อฉันค้นพบคำตอบบางอย่างจากการเรียนจิตตปัญญาศึกษาอย่างที่ได้กล่าวข้างต้น ฉันจึงเปิดร้านกาแฟเหมือนเดิมแต่ครั้งนี้ฉันได้ทำแบบไม่เหมือนเดิม

ร้านกาแฟนี้ แตกต่างจากร้านเดิมอย่างสิ้นเชิง ความสำเร็จของฉันกลายเป็นความสุขสงบในแต่ละวัน ทั้งของฉันเอง ครอบครัว พนักงาน ตลอดจนลูกค้า ยอดขายหรือกำไรเป็นเพียงปัจจัยรอง ขอเพียงพออยู่ได้ เลี้ยงกิจการและครอบครัวของทุกคนได้ก็พอ

ความท้าทายจากธุรกิจ

ฉันจำได้ว่า การตั้งราคาสินค้าก็ท้าทายมากสำหรับฉัน จากที่เคยตั้งราคาแบบนักการตลาดคือ ราคาสูงสุดเท่าที่ลูกค้ายินดีจะจ่ายกลายเป็นตั้งราคาแบบให้เราทุกคนอยู่ได้ก็พอ การตกลง (ดีล) กับคู่ค้าที่มาส่งของก็เป็นแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย เขาเสนอราคาขายที่เท่าไรก็ซื้อขายราคาตามนั้นโดยไม่ต่อรองราคา บางครั้งสินค้าบางตัวขายให้ฉันถูกมากจนฉันเห็นว่าเขาได้กำไรน้อยเกินไป ฉันก็เพิ่มราคาขายให้กับเขาเอง

ส่วนลูกค้าบางคนต้องการนั่งทำงานที่ร้านนาน ๆ ฉันก็ไม่ว่าอะไรเขา แม้บางร้านจะไม่อนุญาตให้นั่งนานเพราะเสียโอกาสในการให้บริการลูกค้าท่านอื่น หรือลูกค้าบางท่านมาแล้วก็พูดคุยเสียงดัง จนลูกค้าท่านอื่นมาฟ้องฉัน ฉันก็ไม่ได้รู้สึกไม่ดีอะไรต่อลูกค้าที่ส่งเสียงดัง หรือฉันมองเห็นลูกค้าบางคนรำคาญลูกค้าที่พาลูกเล็ก ๆ มาแล้ววิ่งวุ่นเสียงดัง ฉันก็ไม่ว่าอะไร นั่นไม่ใช่เพราะฉันปล่อยปะละเลย หากแต่เพียงฉันต้องการให้ร้านกาแฟนี้เป็นร้านกาแฟสำหรับทุกคน ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อใครคนใดคนหนึ่ง เสมือนบ้านที่แม้สมาชิกในครอบครัวมีความแตกต่างกัน แต่ก็ยังสามารถอยู่ร่วมกันได้ ฉันรู้สึกวางใจในธรรมชาติ ฉันเชื่อว่า เมื่อฉันใจดี ธรรมชาติจะคัดคนที่ใจดีมาเป็นลูกค้าประจำ และคนที่ไม่ใจดีก็จะห่างหายไปเอง ฉันเชื่อแบบนั้น และนั่นคือ ความสุขของฉันในทุกวัน

แต่แน่นอนความสุขอย่างเดียวนั้นกินไม่ได้ แม้จิตใจจะอิ่มทิพย์แต่ก็ไม่อิ่มท้อง รายได้ของร้านหรือกำไรก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ฉันต้องคำนึงถึง เพราะหากเป็นท้องของฉันคนเดียวจะอิ่มหรือไม่อิ่มคงไม่ทำให้ฉันกังวลมากนัก แต่ฉันยังมีอีกหลายปากปลายท้องที่ต้องดูแลรับผิดชอบด้วย ทั้งครอบครัวของฉันและพนักงานที่ร้านเองก็ตาม

Copyright by Mahidol University

ความกังวลเรื่องรายได้และความอยู่รอดของธุรกิจเป็นเรื่องที่ฉันกังวลอยู่เสมอ เพราะหากกิจการไปไม่รอด นั่นหมายถึงความฝันของฉันในการสร้างพื้นที่การเรียนรู้ที่ร้านนี้ก็คงจะจบลง แต่ที่ไม่จบคือปัญหาปากท้องของอีกหลายชีวิต ฉันจึงต้องจับตาดูปัญหาที่ร้านอย่างใกล้ชิด เช่น จำนวนยอดขาย ต้นทุน กำไร จำนวนลูกค้า ที่มาของลูกค้า ลูกค้าพอใจหรือไม่พอใจอะไร เพราะอะไรบ้าง ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำมีมากน้อยเท่าใด ลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ลูกค้าอยากได้อะไรเพิ่มเติมหรือไม่ ทางร้านเพิ่มเติมบริการอะไรให้ลูกค้าได้อีกบ้าง สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่ฉันต้องคิดทุกวัน ทุกนาที

เมื่อฉันเหนื่อยล้า และมีเสียงเล็ก ๆ ในหัวขึ้นมาว่า ทำไมฉันต้องเหนื่อยขนาดนี้ ทำไมฉันเป็นคนเดียวที่ไม่มีวันหยุด ทำไมทุกคนอยู่สบายแต่ฉันต้องทำงานหนักตลอด แล้วอีกเสียงหนึ่งก็ขึ้นมาว่า ก็คุณเลือกเองที่จะมีชีวิตแบบนี้ แล้วอีกเสียงหนึ่งก็ขึ้นมาแย้งทันทีว่า งั้นไม่เลือกแบบนี้ก็ได้ถ้าเหนื่อยขนาดนี้ ปัญหาที่ต้องแก้มากขนาดนี้ ฉันถอยแล้วกลับไปทำงานสบาย ๆ อื่น ๆ เช่น พนักงานออฟฟิศ หรือรับงานเป็นบาริสตา (คนชงกาแฟ) อย่างเดียว โดยไม่ต้องรับผิดชอบงานบริหารใด ๆ ให้ปวดหัว ทำงานให้ผ่านไปวัน ๆ หนึ่ง ไม่ต้องคิดมากก็น่าจะมีความสุขดี แต่เมื่อคิดจบฉันก็ทำร้านกาแฟเหมือนเดิม ฉันจึงได้เห็นว่า ฉันมักจะมีคุณความคิดชวนปั่นป่วนแวะเวียนมาคุยกับฉันเสมอ แต่เขาก็ได้แค่ชวนคุย เขาทำอะไรเราไม่ได้ นอกเสียจากว่าเราเผลอไปคุยกับเขา คิดตามเขา เขาก็ชวนคุยปั่นป่วนต่อ แต่หากเราไม่สนใจเสียงของเขามาก เราก็ทำงานตามหน้าที่ของเราไป เดี๋ยวเขาก็จะหายไปเอง เราก็จะทำงานต่อไปได้อย่างสบาย ๆ แต่แน่นอน ประเดี๋ยวเขาก็กลับมาใหม่ สำหรับฉันไม่ว่าจะทำงานอะไร การรู้เท่าทันความรู้สึกนึกคิดจึงสำคัญมาก ฉันจึงต้องฝึกตนเองเพื่อให้เท่าทันความคิดอยู่เสมอ ๆ

ช่วงเวลาที่ฉันเหนื่อยล้า เรื่องราวของเจ้าของร้านกาแฟทั้งสี่ท่านก็ช่วยให้ฉันเดินต่อไปได้ เช่น การเริ่มต้นในช่วงแรกของร้านลิตเติลทรีที่สร้างอย่างค่อยเป็นค่อยไป เติบโตตามธรรมชาติ และการบอกต่อของลูกค้า ในช่วงแรกบางครั้งลูกค้ามาที่ร้านยังต้องเข้าไปเคาะประตูบ้าน ไปยืนเรียกเจ้าของร้านให้ออกมาขายของ แต่ระยะเวลาผ่านไปสิบปี ร้านนี้กลายเป็นร้านที่มีชื่อเสียงและมีลูกค้ามากมาย คุณวิทย์เจ้าของร้านแนะนำว่า ให้ทำธุรกิจอย่างค่อยเป็นค่อยไป เริ่มจากสิ่งที่ตนเองมี เริ่มจากสิ่งที่รัก เพราะอย่างน้อยเราจะมีความสุขที่ได้ทำมันในทุกวัน และหากมีใครที่ชอบเหมือนเรา เขาก็จะสัมผัสได้แล้วเขาก็จะกลับมาอีก นั่นเป็นความสุขในทุกวันของคุณวิทย์ เมื่อฉันนึกถึงถ้อยคำเหล่านี้และเสียงสะท้อนประสบการณ์ของลูกค้าที่ชื่นชอบร้านทั้งสองและมีประสบการณ์การเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงมิติภายในของลูกค้าที่ฉันได้ยินจากการเก็บข้อมูลวิจัย ทำให้ฉันทำงานของฉันต่อได้ตราบจนทุกวันนี้

Copyright by Mahidol University

สำหรับฉัน ความเหนื่อยล้าเกิดขึ้นมาเพื่อเตือนให้เราพัก ดูแลร่างกายและใจเพียงครู่หนึ่งเท่านั้น เมื่อเราผ่อนคลาย แล้วได้ทบทวนถึงความตั้งใจเริ่มแรกหรือแรงบันดาลใจ คุณค่าและความหมายของสิ่งที่เราทำอยู่ ก็ทำให้เราลุกขึ้นเดินต่อไปได้อีกครั้ง และอีกครั้ง

คุณภาพภายใน (Being) คือ หัวใจสำคัญ

เมื่อร้านกาแฟของฉันเริ่มอยู่ตัวตามระบบ ฉันจึงกลับมาสานต่องานวิจัยของฉันให้สำเร็จ ฉันประมวลผลอยู่นาน วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล จนสุดท้ายฉันพบว่า หัวใจสำคัญที่สุดของร้านกาแฟตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา คือ คุณภาพภายในของเจ้าของร้านที่มีแนวคิดตามปรัชญาจิตตปัญญา ตามมาด้วยพื้นที่และบรรยากาศ รวมถึงกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในร้าน อย่างที่กล่าวไปแล้วในบทที่ 5

คุณภาพภายในของเจ้าของร้านในการสร้างพื้นที่การเรียนรู้เป็นปัจจัยที่สำคัญมาก เพราะเป็นจุดเริ่มต้น หรือแกนกลางของการสร้างสรรค์พื้นที่ รูปแบบ mood & tone กิจกรรมภายในร้านและบรรยากาศ การทำการตลาด การหาลูกค้าใหม่และดูแลรักษาลูกค้าเก่า หากเจ้าของร้านปราศจากจิตที่ตั้งมั่น มุมานะในการทำธุรกิจร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้แล้ว เมื่อเจอปัญหาหรืออุปสรรคก็อาจจะสั่นคลอนได้ง่าย จนล้มเลิกไปในที่สุด เพราะปัญหาและความท้าทายต่าง ๆ ย่อมเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและต้องการการแก้ไขพัฒนา เรียนรู้เพิ่มเติมเสมอ การตั้งใจมั่นแห่งจิตในการทำงานให้ลุล่วงจึงเป็นคุณภาพภายในพื้นฐานที่เจ้าของร้านพึงมี

ความท้าทายของการทำสารนิพนธ์

การทำสารนิพนธ์เล่มนี้ก็เช่นกัน ฉันพบว่าความยากลำบากที่สุดของการทำวิจัยนี้อยู่ที่ใจ เมื่อใจไม่ตั้งมั่นแล้ว ฉันก็พร้อมจะล้มเลิกตลอดเวลา แม้ฉันจะเลือกทำหัวข้อวิจัยนี้เองและฉันก็ตื่นเต้นตลอดทุกครั้งเวลาฉันเก็บข้อมูล แต่ฉันยอมรับว่า ฉันรู้สึกขื่นขมทุกครั้งที่ต้องเรียบเรียงข้อมูลต่าง ๆ ประกอบรูปร่างให้เป็นตามรูปแบบงานวิจัยที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ เพราะฉันคิดว่าฉันมีภารกิจสำคัญในชีวิตที่สำคัญกว่างานวิจัยนี้ คือการดูแลครอบครัวของฉันและการดูแลกิจการของฉัน ฉันคิดว่าการทุ่มเททำงานวิจัยนี้ทำให้ฉันเสียเวลามาก เพราะฉันมองหาคุณค่าและความหมายของการทำงานวิจัยนี้ไม่เจอเลย ตราบจนตอนนี้ฉันก็ยังคิดว่า ฉันควรใช้เวลาทุ่มเทกับการทำงานที่ร้านกาแฟของฉันมากกว่างานวิจัยนี้เพราะนั่นคือชีวิตจริงของฉัน แต่สิ่งที่ทำให้ฉันยังทำอยู่ตลอดมีเพียงคำเดียว คือว่า ความรับผิดชอบ ฉันเพียงรับผิดชอบต่อสิ่งที่ฉันบอกว่าจะทำให้สำเร็จ แม้ว่าฉันจะไม่ต้องการทำก็ตาม และในขณะเดียวกันฉันก็ต้องรับผิดชอบครอบครัวและร้านของฉันไปพร้อม ๆ กัน

Copyright by Mahidol University

ฉันขอขอบคุณทุกความร่วมมือ ความเกื้อหนุนและกำลังใจจากทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานชิ้นนี้ ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตรจิตตปัญญาศึกษา คณาจารย์ เจ้าของร้านและลูกค้าที่ให้ข้อมูล ตลอดจนครอบครัวและกัลยาณมิตรทุกคนที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ โอบอุ้ม ตลอดการเดินทางครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ฉันในฐานะผู้วิจัย ยินดีที่จะบอกว่า ผลการวิจัยเป็นเพียงข้อมูลส่วนหนึ่งในการเปิดร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้ หรือจิตตปัญญาคาเฟ่เท่านั้น ยังมีข้อมูลและรายละเอียดอีกมากมายที่อยู่นอกเหนือขอบเขตงานวิจัยฉบับนี้โดยเฉพาะรายละเอียดในเชิงการบริหารธุรกิจ สำหรับฉันงานวิจัยเล่มนี้อาจจะสะท้อนให้ผู้อ่านได้สังเกตเห็นถึงผลลัพธ์ของร้านกาแฟที่สามารถเป็นได้มากกว่าร้านกาแฟ คือสามารถเป็นช่องทางการเรียนรู้ได้ทั้งมิติภายนอก คือ ความรู้และทักษะ รวมถึงมิติภายใน คือ ความรู้สึกนึกคิดภายในจิตใจได้

นอกจากนี้แล้วผู้วิจัยยังหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยเล่มนี้อาจจะทำให้ผู้อ่านมองเห็นความเป็นไปได้ใหม่ ๆ ในการจัดพื้นที่การเรียนรู้เชิงมิติภายใน ในบริบทอื่น ๆ นอกเหนือจากสถานศึกษา โรงเรียน มหาวิทยาลัย ห้องเวิร์คช้อป วัดวาอาราม สำนักปฏิบัติธรรมต่าง ๆ ฯลฯ นั่นอาจหมายถึง สถานที่ทำงาน บ้าน สโมสร กลุ่ม คลับ แหล่งชุมชนต่าง ๆ เพราะที่ใดก็ตามสามารถสร้างเป็นพื้นที่การเรียนรู้ได้ตามเหตุปัจจัยที่ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปไว้ในงานชิ้นนี้ดังที่กล่าวไปในบทก่อนหน้านี้แล้ว

งานวิจัยเล่มนี้สะท้อนให้เห็นว่า ร้านกาแฟตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาที่สามารถเป็นพื้นที่บ่มเพาะและขัดเกลาทางจิตใจหรือจิตวิญญาณได้ยังมีเพียงไม่กี่ร้านเท่านั้น จึงเป็นโอกาสทางการตลาดและโอกาสเพิ่มขยายช่องทางศึกษามิติภายใน โดยการพัฒนาจิตตปัญญาคาเฟ่ให้เพิ่มจำนวนมากขึ้นต่อไปอีกได้

Copyright by Mahidol University

จิตตปัญญา คาเฟ่: ร้านกาแฟเพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญา

CAFÉ OF CONTEMPLATION: CAFÉ FOR CONTEMPLATIVE LEARNING

การวิก กีรติวุฒิ 5838326 CECE/M

ศศ.ม. (จิตตปัญญาศึกษา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: จิรัฐกาล พงศ์ภคเธียร, Ph.D., ศักดิ์ชัย อนันต์ตรีชัย, Ph.D.

บทสรุปแบบสมบูรณ์

ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันร้านกาแฟได้รับกระแสนิยมอย่างยิ่งและธุรกิจร้านกาแฟเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในเขตเมืองและต่างจังหวัด ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลกระทบของยุคการสื่อสารที่เข้มข้นและรวดเร็วทำให้สภาพแวดล้อมและวิถีชีวิตของคนในสังคมเมืองเปลี่ยนแปลงไป วิถีชีวิตของผู้คนถูกบีบให้มีความรีบเร่ง แข่งขัน ก่อให้เกิดความเครียด ความกดดันเพิ่มสูงขึ้นโดยเฉพาะในสังคมเมือง ผู้คนส่วนหนึ่งจึงมองหาทางออกโดยการใช้เวลาระหว่างวันในร้านกาแฟที่มีโซฟานุ่ม ๆ สัญญาณอินเตอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (WIFI) เพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและเสพบรรยากาศที่ผ่อนคลายและสะดวกสบายภายในร้าน อันช่วยให้ผ่อนคลายความตึงเครียด ความกดดันต่าง ๆ ลง ซึ่งแตกต่างจากการใช้บริการร้านกาแฟสมัยก่อนที่เข้าไปใช้บริการเพื่อซื้อหาเครื่องดื่มหรืออาหารมาบริโภคเท่านั้น

จากวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมเมืองที่หันมาใช้เวลาระหว่างวันทำกิจกรรมต่าง ๆ ในร้านกาแฟค่อนข้างนาน ทำให้ปริมาณการหมุนเวียนของลูกค้าค่อนข้างต่ำ ซึ่งมีผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจร้านกาแฟ ทำให้ผู้ประกอบการร้านกาแฟปรับตัวโดยหันมาเจาะตลาดกลุ่มเฉพาะ (Niche) ที่ให้ความสนใจองค์ประกอบอื่น ๆ ของร้านกาแฟนอกเหนือจากการบริโภคกาแฟโดยการนำเสนอบริการรูปแบบอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย อาทิ การให้อ่านหนังสือหรือเล่นเกมกระดานในร้านฟรี คาเฟ่สัตว์เลี้ยง เช่น สุนัข แมว กระต่าย หรือสถานที่ทำงาน (co-working space) เป็นต้น ตลอดจนการสร้างพื้นที่การเรียนรู้ทักษะชีวิตต่าง ๆ อาทิ งานศิลปะ งานฝีมือ วงคุย วงสุนทรียสนทนา ชงชา

Copyright by Mahidol University

ทำอาหาร ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อเติมเต็มชีวิตคนเมืองที่โดดเดี่ยวในวันว่าง ช่วยผ่อนคลายความเครียด บรรเทาความเหงา และพัฒนาชีวิตไปพร้อม ๆ กัน

ร้านกาแฟจึงพัฒนาอัตลักษณ์และบริการมาอย่างต่อเนื่องและยังไม่มีแนวโน้มลดจำนวนลงตราบจนถึงปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงสนใจกระแสนิยมของธุรกิจร้านกาแฟในมิติของการเป็นสถานที่ที่สามที่ผู้คนในสังคมเมืองหันไปพึ่งพาใช้ระยะเวลาส่วนหนึ่งของชีวิตที่นั่น รองจากสถานที่ที่หนึ่ง ซึ่งหมายถึง บ้าน และสถานที่ที่สอง ซึ่งหมายถึง ที่ทำงาน

จากประสบการณ์ที่ผู้วิจัยได้เรียนรู้และเปลี่ยนแปลงมิติภายในของตนเอง จากการศึกษาในหลักสูตรปริญญาโท สาขาจิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัย มหิดล ทำให้มุมมองการใช้ชีวิต ทัศนคติ กรอบความคิด เปลี่ยนแปลงไปจนผู้วิจัยสามารถใช้ชีวิตอย่างสบาย ผ่อนคลาย มีความสุขและสมดุลมากขึ้น ผู้วิจัยจึงคิดว่า แนวทางจิตตปัญญาศึกษาเป็นแนวทางที่เปรียบเสมือนกุญแจที่ทำให้ผู้คนสามารถใช้ชีวิตอย่างมีความสุขและมีพลังจากภายในตนเองได้ หากแต่ช่องทางการเรียนรู้โลกภายในในปัจจุบันยังไม่แพร่หลายมากนัก ผู้วิจัยจึงสนใจค้นหา**แนวทางการประยุกต์ใช้แนวคิดจิตตปัญญาศึกษาภายใต้บริบทของร้านกาแฟ เพื่อให้ร้านกาแฟเป็นช่องทางหนึ่งที่จะบรรเทาปัญหาภายในจิตใจและพัฒนาทักษะชีวิตของคนในสังคมเมืองได้** หากร้านกาแฟที่มีพื้นที่การเรียนรู้มิติภายในเพิ่มจำนวนมากขึ้น อาจจะส่งผลให้วิถีชีวิตของผู้คนในสังคมที่ชอบใช้เวลาอยู่ในร้านกาแฟเป็นเวลานานเข้าถึงช่องทางการเรียนรู้โลกภายในได้โดยง่าย สามารถรู้เท่าทันตนเอง เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และสามารถใช้ชีวิตได้อย่างหลอมรวม สมดุล และมีความสุขมากขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงระดับบุคคลเหล่านี้ย่อมจักทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมวลรวมของสังคมให้มีแนวโน้มไปในทิศทางที่ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของร้านกาแฟที่มีการเรียนรู้มิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาภายใต้บริบทของร้านกาแฟ และศึกษาประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) แบบกรณีศึกษา (Case study) ซึ่งผู้วิจัยศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ในบริบทของร้านกาแฟที่สอดคล้องกับแนวทางจิตตปัญญาศึกษา โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตประเด็นการศึกษาดังนี้ 1. องค์ประกอบเชิงกายภาพ ลักษณะของพื้นที่และบรรยากาศ 2. กิจกรรมและกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายในสถานที่ 3. คุณลักษณะ

Copyright by Mahidol University

ของเจ้าของร้านและทีมงาน และ 4. ประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถานที่ดังกล่าว โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1) **ศึกษาข้อมูลและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับร้านกาแฟ**เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา

2) **การศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากร้านกาแฟ**ที่เป็นกรณีศึกษาทั้งสองแห่ง ได้แก่ ร้านร้านลิตเติลทรี คาเฟ่ (Little Tree Café) ร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ (Fathom bookspace) จากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมของผู้วิจัย และการสัมภาษณ์เจ้าของร้านกาแฟจำนวน 4 คน ตลอดจนสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการจากทั้งสองร้านจำนวน 7 คน รวมจำนวน 11 คน

3) **วิเคราะห์ข้อมูล** โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อหาประเด็นร่วมที่สำคัญ ในประเด็นที่นำมาวิเคราะห์ดังนี้ 1. ลักษณะเชิงกายภาพ พื้นที่และบรรยากาศของร้านกาแฟ 2. กิจกรรมหรือกระบวนการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับแนวทางจิตตปัญญาศึกษา 3. คุณลักษณะสำคัญของเจ้าของร้านที่มีผลต่อประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ และ 4.ประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ผ่านกระบวนการเรียนรู้มิติภายในที่เกิดขึ้นภายในร้านกาแฟดังกล่าว

4) **สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ** เพื่อมุ่งตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยผู้วิจัยอภิปรายผลถึงองค์ประกอบของร้านกาแฟที่มีผลต่อการเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการร้านกาแฟตามประเด็นที่ศึกษา ตลอดจนข้อค้นพบอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากร้านกาแฟ อันได้แก่ ผลลัพธ์ของร้านกาแฟในเชิงของธุรกิจ ผลลัพธ์ในการสร้างชุมชนการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ตลอดจนผู้วิจัยสรุปข้อเสนอแนะจากการวิจัย เพื่อประโยชน์ต่อผู้สนใจเกี่ยวกับงานวิจัยนี้

ผลการศึกษาวิจัย

กรณีศึกษาที่ 1 ร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซ เป็นร้านหนังสือ ห้องสมุด และคาเฟ่ที่จัดสรรให้เป็นพื้นที่การเรียนรู้ของผู้คนใจกลางเมืองหลวง ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ ใส่ใจ พิถีพิถันของเจ้าของร้านทั้งในเรื่องของการสร้างพื้นที่และบรรยากาศของร้าน การปฏิสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างเจ้าของร้านกับผู้ใช้บริการ ตลอดจนมุ่งสร้างสรรค์เครื่องมือ กิจกรรม และกระบวนการเรียนรู้อย่างหลากหลายเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรู้เท่าทันตนเอง เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้คน อันนำไปสู่การเข้าใจสังคมและธรรมชาติ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการใช้ชีวิตอย่างหลอมรวมและสมดุล

ประสบการณ์การเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงมิติภายในของลูกค้าที่เกิดขึ้นจากร้านนี้มีทั้งในด้านการพัฒนามิติภายในของตนเอง ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ต่อผู้อื่น ด้านการปรับสมดุลในการใช้ชีวิตและเชื่อมโยงกับสรรพสิ่ง ด้วยเหตุนี้เองร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซจึงนับได้ว่าเป็นร้านกาแฟ

Copyright by Mahidol University

เพื่อการเรียนรู้มิติภายในที่สอดคล้องกับแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา หรือ จิตตปัญญาคาเฟ่ ที่เอื้อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ตรงผ่านเครื่องมือ กิจกรรมและกระบวนการเรียนรู้มิติภายในภายใต้บริบทของร้านกาแฟ

นอกจากนั้นบรรยากาศภายในร้านยังทำให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย สบายใจ อบอุ่น ปลอดภัย และได้รับมิตรภาพจากร้านนี้อีกด้วย ซึ่งประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าได้รับเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ร้านฟาท่อมบุ๊คสเปซเป็นร้านกาแฟที่ตราตรึงใจลูกค้า ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จนเกิดเป็นชุมชนคนที่สนใจเกี่ยวกับการพัฒนาชีวิตตนเองโดยเฉพาะมิติด้านใน ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้านี้เองมีผลอย่างยิ่งต่อความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาว

กรณีศึกษาที่ 2 ร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ ร้านกาแฟที่อยู่ท่ามกลางธรรมชาติอันร่มรื่น ออกแบบและตกแต่งสไตล์สวนอังกฤษ ซึ่งลักษณะโดยรวมของสถานที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกสงบ สบายกาย สบายใจ จากบรรยากาศที่กลมกลืนกับธรรมชาติ

นอกจากร้านนี้ให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มอย่างคาเฟ่ทั่วไปแล้ว ยังนับได้ว่าที่นี่เป็นแหล่งชุมชนคนรักงานฝีมือและธรรมชาติขนาดย่อม ๆ เพราะที่นี่มีการจัดกิจกรรมมากมายเกี่ยวกับศิลปะและธรรมชาติผ่านการให้ผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ตรง ใคร่ครวญเกี่ยวกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้น และสะท้อนการเรียนรู้เพื่อเชื่อมโยงกลับไปใช้ในชีวิตประจำวัน โดยผู้ใช้บริการมีประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายใน ทั้งในด้านการเชื่อมโยงธรรมชาติเข้าสู่ชีวิต เข้าถึงคุณค่าแท้ของสิ่งต่าง ๆ พัฒนาความละเอียดอ่อนของจิตใจ การบ่มเพาะจริยธรรมภายใน และเอื้อเฟื้อเกื้อกูลเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ซึ่งการพัฒนาคุณภาพภายในของผู้ใช้บริการเหล่านี้เกิดขึ้นผ่านบริบทของร้านกาแฟ จึงกล่าวได้ว่า ร้านลิตเติลทรีคาเฟ่ เป็นร้านกาแฟที่สามารถส่งเสริมการเรียนรู้มิติภายในของผู้ใช้บริการอันสอดคล้องกับแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา

อภิปรายผล

จากกรณีศึกษาร้านกาแฟทั้งสองร้าน ผู้วิจัยพบว่า หัวใจสำคัญของจิตตปัญญาคาเฟ่ อันเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้มิติภายในของลูกค้า มีทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่ 1. คุณภาพภายในเจ้าของร้าน 2. องค์ประกอบเชิงกายภาพของพื้นที่และบรรยากาศ และ 3. เครื่องมือ กิจกรรม และกระบวนการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **คุณภาพภายในเจ้าของร้าน**ที่มีผลต่อการสร้างจิตตปัญญาคาเฟ่มีทั้งหมด 7 ประการ

Copyright by Mahidol University

1.1. การทำในสิ่งที่ตนเองรักและถนัดด้วยหัวใจ (passion)

1.2. ความใส่ใจ ความละเอียด พิถีพิถัน (delicate)

1.3. ความใจดี มีน้ำใจ จริงใจ (giver's mind)

1.4. การบริหารจัดการบนความไว้วางใจ (trust)

1.5. การเห็นคุณค่าและความสำคัญของชีวิตโดยเท่าเทียมกัน (equality and respect)

1.6. การเชื่อมั่นในศักยภาพของมนุษย์ในการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเอง (belief in human potential)

1.7. การมีจิตสาธารณะที่มุ่งสร้างสรรค์ประโยชน์สู่สังคม (social contribution)

2. องค์ประกอบเชิงกายภาพของพื้นที่และบรรยากาศ

การสร้างสรรค์และออกแบบสถานที่และบรรยากาศให้มีลักษณะคล้ายกับสถานที่ที่สาม (Third place) อันได้แก่ *พื้นที่เป็นกลาง, ปราศจากอคติ ต้อนรับทุกชนชั้น, สนทนาอย่างอิสระ, เข้าถึงได้ง่ายพร้อมอำนวยความสะดวก, กลุ่มลูกค้าประจำหรือสมาชิกในกลุ่มสร้างบรรยากาศ, บรรยากาศพาเพลิน, ผู้คนอ่อนน้อม เป็นมิตร, บ้านที่แม้ไม่ใช่บ้าน* โดยบรรยากาศของสถานที่จะเน้นความผ่อนคลาย สะดวกสบาย ปลอดภัย อิสระ เข้าถึงง่ายและเป็นมิตร สถานที่แห่งนี้เอื้อให้ผู้คนรู้สึกคุ้นเคยและมีปฏิสัมพันธ์กัน ทำให้เส้นแบ่งของความเป็นสาธารณะกับความเป็นส่วนตัวจางลง ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของการจัดพื้นที่ปลอดภัยที่เอื้อให้ผู้คนพร้อมรับการเรียนรู้มิติภายในตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาได้

3. เครื่องมือ กิจกรรม และกระบวนการเรียนรู้ที่สามารถประยุกต์ ใช้ในบริบทของจิตตปัญญาคาเฟ่

ร้านกาแฟสามารถประยุกต์ใช้ **กิจกรรมตามรูปแบบ** โดยอิงจากกรอบแนวทางการปฏิบัติตามรูปแบบจิตตปัญญาพฤกษาทั้ง 7 แนวทาง หรือสามารถสร้างสรรค์เครื่องมือ กิจกรรมและกระบวนการเรียนรู้ได้อย่างอิสระขึ้นอยู่กับบริบทเฉพาะของร้านกาแฟนั้น ๆ นอกจากนั้นยังสามารถจัด **กิจกรรมการเรียนรู้กึ่งรูปแบบ** หมายถึง กิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติภายในกิจกรรมที่จัดขึ้นตามรูปแบบที่ตั้งใจ หากแต่กิจกรรมหลักนั้นไม่ได้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการเรียนรู้มิติภายใน เช่น กิจกรรมตลาดนัดลิตเติลทรี ตลอดจนสามารถจัด **กิจกรรมอย่างไม่เป็นรูปแบบชัดเจน** เพื่อเอื้อต่อการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร อบอุ่น และปลอดภัย อาทิเช่น รูปแบบการทักทาย การพูดคุย การยินดีช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษา เป็นต้น

Copyright by Mahidol University

4. ประสบการณ์การเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงมิติภายในของลูกค้า

ด้วยหัวใจสำคัญของจิตตปัญญาคาเฟ่ทั้ง 3 ประการข้างต้น สามารถสร้างประสบการณ์การเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงมิติภายในของลูกค้าในด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ต่อตนเอง ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้อื่น และด้านความเข้าใจธรรมชาติของการใช้ชีวิตอย่างสมดุลและหลอมรวม นอกจากนี้ยังสร้างผลลัพธ์ด้านอื่น ๆ อาทิ การสร้างชุมชนและเครือข่ายการเรียนรู้ การสร้างธุรกิจที่มีความยั่งยืน (Sustainable business) และความสุขที่แท้จริง (True happiness) ของเจ้าของร้านจากการทำงานที่รักและมีความหมายต่อชีวิตและจิตวิญญาณ

ข้อเสนอแนะ

สำหรับการศึกษาวิจัย

1. ควรมีการศึกษาประวัติ ความเป็นมาและวิธีการฝึกปฏิบัติทางด้านการพัฒนามิติภายในของเจ้าของร้านที่มีผลต่อการสร้างพื้นที่การเรียนรู้มิติภายใน
2. การนำหัวใจสำคัญของจิตตปัญญาคาเฟ่ทั้ง 3 ประการไปประยุกต์ในการสร้างสังคมการเรียนรู้หรือพื้นที่การศึกษาภายใต้บริบทอื่น ๆ

สำหรับผู้ที่สนใจสร้างพื้นที่การเรียนรู้มิติภายใน

1. ใคร่ครวญทวนตนถึงแรงปรารถนาในการสร้างจิตตปัญญาคาเฟ่
2. ทดลองนำหัวใจของจิตตปัญญาคาเฟ่ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการในการสร้างพื้นที่การเรียนรู้มิติภายในอันได้แก่ คุณภาพภายในของเจ้าของร้านและทีมงานหลัก องค์ประกอบเชิงกายภาพของพื้นที่และบรรยากาศ กิจกรรมภายในร้านกาแฟ
3. หากสนใจประยุกต์เป็นกิจการเชิงพาณิชย์ ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจและองค์กรด้วย

Copyright by Mahidol University

CAFÉ OF CONTEMPLATION: CAFÉ FOR CONTEMPLATIVE LEARNING

KARAWIK KEERATIWUD 5838326 CECE/M

M.A.(CONTEMPLATIVE EDUCATION)

THEMATIC PAPER ADVISORY COMMITTEE: JIRATTAKARN PONGPAKATIEN, Ph.D., SAKCHAI ANANTRECHAI, Ph.D.

EXTENDED SUMMARY

Background

At the present time, cafés are extraordinarily popular and the number of café keeps hastily rising, both in the metropolis and other provinces, which is partly affected by the intensity and rapidness of the communication in this era that alters the urban people lifestyle. People lifestyle is forced to be more hurried and competitive causing seriousness and pressure, especially in the urban society. Thus, some people are looking for a relaxing activity by spending time during a day in a café, where a comfortable couch and a high-speed wi-fi are available. The calmness of a café can soothe them from their stress and release the oppression they are encountering in their life. This characteristic of cafés is different from the past, where cafés were only a location for food and drink.

Due to the change of urban people lifestyle spending a longer period of time doing daily activities inside cafés, the number of customer rotation is lowered, hence affected the survivability of the café business. The owners of cafés have to adjust their strategies aiming for niche target market that need more services and activities besides providing only food and beverages, for instance, free books and board games as in a book café or board game café, playing with animals such as dogs, cats, and rabbits, and allocating

Copyright by Mahidol University

spaces for co-working. In addition, the café can also be transformed into a learning space to develop their skills, for example, art creating, crafting, socializing, dialoguing, tea brewing and cooking, fulfilling isolated urban people during their free days, also curing their loneliness.

Cafés keep constantly improving their attributes and services without the decreasing of the shop amount until these days. Therefore, the researcher is interested in this trend of having a café as a third place, where urban people usually spend their time. The first and second places are their houses and workplaces, respectively.

From the experience of the researcher that has learned and transformed the inner-self from studying in the master of arts program in Contemplative Education, Mahidol University, the researcher's life perspective, attitude, and belief has changed, in which the researcher became more comfortable, relaxed, peaceful, happy, and more balance in life. Consequently, the researcher thought that the concept of Contemplative Education was a key that provided people the happiness and inner peace in their lives. However, the accessibility to this knowledge is still inadequate, in which the researcher would like to find the application guideline for the usage of Contemplative Learning under the context of the café where urban people can relieve mental issues and improve life skills. If more cafés have the area for inner learning, it might affect urban people lifestyles that usually spend a long time inside a café to be able to easily access the inner learning approach. They can improve their self-awareness, understand others, and be able to live their lives happily. This personal change would affect the entire society to be a healthy society in the future.

Objectives

The objectives of this research are:

1) To study compositions of the cafés, that have inner learning space, according to the concept of Contemplative Education under the context of cafés.

2) To study inner learning experiences of the café customers.

Copyright by Mahidol University

Methodology

This research utilizes a qualitative research that employs Case Study methodology, in which the researcher studies the compositions in the context of the cafés comforting with the Contemplative Education. The scope of this research is separated into 4 aspects, which are 1) the physical spaces and atmosphere of the place, 2) the activities inside the café, 3) the personality of the owner and staff, and 4) the customer experience with the inner learning inside the café. The research methodology is shown as follows:

1. Review the data and explicit knowledge relating to cafés for learning under the concept of Contemplative Education.

2. Study and collect data from two selected café cases, which are Little Tree Café and Fathom bookspace, based on the participated observation of the researcher and the interviewing with four owners and seven customers, in a total of eleven interviewees.

3. Data analysis by implementing content analysis to find the crucial common issues, which are 1) the physical spaces and atmosphere of the cafés, 2) the activities that relate to the concept of Contemplative practices, 3) the important inner quality of the owners that affect the learning experience of the customers, and 4) the inner learning experience using in-depth interviewing with the customers, who participated in the activities inside the aforementioned cafés.

4. Conclusion, discussion, and suggestion responding to the objectives of the research. The researcher discusses the essence of the café compositions that affect the inner learning of the customers. Furthermore, other insights from the cafés such as the business aspect and the establishment of the learning community, are also reported. The suggestion of this research is presented for the benefit of interested readers.

Findings

The first case study, Fathom bookspace, is a book store and café providing a comfortable learning area for the people in the center of the metropolis. It is operated based on the determination, devotion, and meticulosity of the owners, who carefully pay attention to the area allocation with the atmosphere of the store, the communication between owners

Copyright by Mahidol University

and customers, and various creations of tools, activities, and learning process in each month. Thus, the customers can improve self-awareness and understand themselves and others, which leads them to live their lives well in society as well as connect to nature.

The learning experience and inner transformation of the customers from this café occur in many aspects such as self-development, relationship with others, balancing life and connecting with surroundings. For these reasons, Fathom bookspace is counted as the café for learning or "the café of contemplation" where favors the customers to directly experience the Contemplation Education under the context of cafés through tools, activities, and inner learning processes.

In addition, the atmosphere inside the café soothes the customers to feel relaxed and warmly secured. Moreover, they can also have a good relationship between owners and customers. This experience plays a vital role in making Fathom bookspace to be imprinted into the customer's hearts and made them be regular customers. The space then becomes the community for people who willing to develop their lives, especially in the inner-self aspect. This customer satisfaction greatly affects the sustainability of the business in the long run.

The second case study, Little Tree Café, is located in the midst of nature. It is decorated in the style of English garden, which appeases the customers to feel calm and pleasant by the surrounding greenery.

Aside from the normal food and beverage service, this café is a community for crafting and nature lovers because it usually holds numerous artistic and natural activities through the participation of the customers giving them the direct experience for pondering and reflecting back to daily life. The customers can acknowledge the inner learning experience in many aspects such as the connectivity from nature to life, the accessibility to the actual value of things, the development of sensitivity of the mind, the cultivation of internal ethics, and the generosity between people. These internal quality developments of the customers are occurred under the context of a café, in which Little Three Café can be classified as a café that supports the inner learning of the customer along with the concept of contemplative learning.

Copyright by Mahidol University

Discussion

From both case studies, the researcher found that the main concept for the café of contemplation, which is crucial to the inner learning experience of the customers, can be categorized into three parts which are 1) the inner quality of the owners, 2) the physical spaces and atmosphere of the place, and 3) activities, tools, and learning processes. The detail of each aspect is shown as follows:

1. The inner quality of the owners that affects the establishment of the café of contemplation consists of seven aspects.

1.1 Passion : doing things with love and happiness

1.2 Delicate, attention, and meticulosity

1.3 Giver's mind: kindness, generosity, and sincerity

1.4 Trust management

1.5 Equality on lives

1.6 Belief in self-development in human potential

1.7 Having a public-spirited mind that aims for the beneficial creation to the society

2. The physical spaces and atmosphere of the place

The creative designing of the café and its surrounding should be relevant to the Third Place characteristics, which are neutral ground, leveler, conversation is the main activity, accessibility and accommodation, the regulars, the mood is playful, a low profile, a home away from home. The place should be focusing on the relaxation, convenience, secureness, disengagement, easy access, and friendliness. This place accommodates people to feel familiar and interact with each other fading the separate line between the public and private spaces, which conforms to the allocation of a safe zone for people to be ready for inner learning according to Contemplative Education.

3. Activities, learning processes, and tools that can be variedly applied in the context of contemplative cafés

Copyright by Mahidol University

Cafés can apply formatted activities based on the Tree of Contemplative Practices. They can also freely innovate tools, activities, and learning processes depending on the specific context of each café. Moreover, they can hold semi-formatted learning activities, which means the learning activities that naturally occur from the main activity although the main activity is not planned to have the objective for inner learning such as Little Tree Market Fair. They can also organize unformatted activities that encourage a friendly, warm, and safe atmosphere, for example, greeting format, talking, and providing support service or advice.

4. Learning and inner differentiating experience of the customers

The three main aforementioned concepts of the contemplative cafés can create learning and inner differentiating experience of the customers in numerous aspects, for instance, the development of self-awareness, the development of a relationship with others, living a balanced life, and awareness of interconnectedness of all lives. Other benefits that can also be produced are learning community and learning network, the establishment of sustainable business, and providing true happiness to the owners from the work that they flavor and have meanings for their lives and souls.

Suggestions

For future research

1. The study of the history, background, and practice method for the inner development of the owners that affect the establishment of the learning space should be reviewed.

2. The application of the three essences of the contemplative cafés in other contexts or spaces.

For interested people who wish to create inner learning spaces

1. Deliberate on the passion for the creation of the contemplative café.

Copyright by Mahidol University

2. Experimentally apply the concepts of the contemplative café to create the inner learning space, which are the inner quality of the owners and core staff, the physical spaces and atmosphere of the place, and the activities inside the café.

3. Should anyone wish to develop into a commercial place, knowledge in business must be employed.

Copyright by Mahidol University

บรรณานุกรม

ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). *จิตตปัญญาศึกษา คืออะไร*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). นครปฐม: ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). *หยั่งราก : ก้าวแรกของจิตตปัญญาในสังคมไทย*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). นครปฐม: ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธนา นิลชัยโกวิทย์ และอดิศร จันทรสุข. (2552). *ศิลปะการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง : คู่มือกระบวนกรจิตตปัญญา*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). นครปฐม: ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชาย โพธิสิตา. (2556). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

ไพลิน บรรพโต. (2556). *พฤติกรรมการบริโภคกาแฟสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. วารสารปัญญาภิวัตน์. ปีที่ 4 ฉบับพิเศษเดือนพฤษภาคม 2556.

ณัฐวรรณ ศิริพันธ์พิริยะ. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้จัดการยุคใหม่. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Rosenbaum, Mark S. et.al. (2007). *A cup of coffee with a dash of love*. Journal of Service Research, Volume 10, No. 1, August 2007 43-59.

Christie, Erin. (2010). *Understanding space and time through the exploration of a cafe as a workplace.* Proceedings of the New York State Communication Association: Vol. 2009, Article 2.

Warner, Jo et.al. (2012). *The cafe as affective community space: Reconceptualizing care and emotional labour in everyday life.* School of Social Policy, Sociology and Social Research, University of Kent Critical Social Policy.

Luhmann, N. (1979). *Trust and power*. Chichester: Wiley.

Copyright by Mahidol University

บทความออนไลน์

กฤษฎา ศุภวรรธนะกุล. (2549). *Third Place ธุรกิจ-ชีวิตอินเทรนด์*. ผู้จัดการรายวัน. วันที่ 11 พฤษภาคม 2549. สืบค้นจาก https://mgronline.com/live/detail/9490000061731

สีตลา ชาญวิเศษ. (2561). *ร้านกาแฟกับการเป็นแหล่งรวมตัวของผู้คนมาแต่ไหนแต่ไร*. สืบค้นจาก https://thematter.co/brandedcontent/class-cafe-coffee-house-02/75266

บทวิเคราะห์ธุรกิจ 2562. (มกราคม 2562). *ธุรกิจผลิตกาแฟ*. กรมพัฒนาธุรกิจและการค้า. สืบค้นจาก https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statisic/2562/T26/T26_201901.pdf

ธุรกิจร้านกาแฟ. (สิงหาคม 2558). ศูนย์อัจฉริยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร. สืบค้นจาก http://fic.nfi.or.th/MarketOverviewDomesticDetail.php?id=78

จับกระแสกาแฟธุรกิจสุดฮอต ยุคไหนก็ไม่เคย OUT. (8 กรกฎาคม 2561). SMEONE ทุกเรื่องครบ… จบในที่เดียว. สืบค้นจาก https://www.smeone.info/event-detail/5579

ธุรกิจร้านกาแฟไทยบริหารอย่างไรให้รุ่ง. (ตุลาคม 2561). บทวิเคราะห์ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. สืบค้นจาก https://kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article

ดนยา สุเวทเวทิน. (2559). *โยคะภาวนาเสริมสุขภาพแบบสูงวัย*. (25 กรกฎาคม 2559). สืบค้นจาก http://www.thaihealth.or.th.

The Tree of Contemplative Practices. (กุมภาพันธ์ 2561). สืบค้นจาก http://www.contemplativemind.org/

สัมภาษณ์

ภัทรอนงค์ สิริพิพัฒน์. เจ้าของร้าน ฟาท่อมบุ๊คสเปซ. (6 มิถุนายน 2561). สัมภาษณ์

ขนิษฐา ธรรมปัญญา. เจ้าของร้าน ฟาท่อมบุ๊คสเปซ. (6 มิถุนายน 2561). สัมภาษณ์

ศิริวิทย์ ริ้วบำรุง. เจ้าของร้าน ลิตเติลทรีคาเฟ่. (27 สิงหาคม 2561). สัมภาษณ์

ศิริลักษณ์ ริ้วบำรุง. เจ้าของร้าน ลิตเติลทรีคาเฟ่. (31 สิงหาคม 2561). สัมภาษณ์

Copyright by Mahidol University

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาว การวิก กีรติวุฒิ
วัน เดือน ปีเกิด	7 สิงหาคม พ.ศ. 2527
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย
วุฒิการศึกษา	มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2559-2563 ปริญญาโท สาขาจิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2546 - 2550 ปริญญาตรี สาขาโฆษณาและการตลาด คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
ที่อยู่ปัจจุบัน	กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย E-mail: embeamy@gmail.com
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2561 – ปัจจุบัน เจ้าของร้านกาแฟบางแก้ว บางแก้วก็ไม่ใช่กาแฟ พ.ศ. 2558 – ปัจจุบัน กระบวนกรอิสระ พ.ศ. 2559 – 2560 ที่ปรึกษาด้านการตลาดบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พ.ศ. 2553 – 2558 เจ้าของร้านกาแฟไฮคาฟเฟ่ ที่ปรึกษาอิสระด้านการตลาด พ.ศ. 2550 – 2552 ฝ่ายประสานงานการตลาดที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

Copyright by Mahidol University