

การสร้างความเห็นอกเห็นใจในนิติตด้านการออกแบบผ่านกิจกรรมชุมชน

received 10 JUN 2020 revised 17 FEB 2021 accepted 18 FEB 2021

อรช กระแสอินทร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชานวัตกรรมการ

ออกแบบผลิตภัณฑ์เชิงบูรณาการ

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประวุฒิ แยมยลงาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาภูมิสถาปัตยกรรม

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของนักออกแบบ ช่วยให้นักออกแบบในการเข้าใจคนอื่นที่เป็นผู้ใช้หรือผู้เกี่ยวข้องในงานออกแบบ ทำให้เรียนรู้สภาพที่เป็นอยู่และเห็นถึงความประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี ที่จะส่งผลให้งานออกแบบและผลผลิตตอบสนองต่อประเด็นปัญหาและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้และสังคมอย่างแท้จริง ซึ่งนอกเหนือจากการเรียนการสอนในรายวิชาด้านการออกแบบแล้วกิจกรรมนอกหลักสูตรก็น่าจะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความเห็นอกเห็นใจได้เช่นกัน โดยได้สัมภาษณ์นิติตที่ได้เข้าร่วมโครงการค่ายอาสาพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรมพื้นถิ่นสัญจร ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ได้จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2560 เพื่อศึกษาการเกิดความเห็นอกเห็นใจที่เกิดขึ้นจากการลงพื้นที่ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว ซึ่งนิติตได้แสดงออกถึงการรับรู้เข้าใจถึงปัญหาหรือสภาพชีวิตของชุมชนเหล่านั้น และแสดงออกถึงการมีอารมณ์ความรู้สึกกับประสบการณ์หรือปัญหาหรือสภาพชีวิตที่คนในชุมชนเผชิญอยู่ โดยการแสดงออกทั้งสองประการที่กล่าวมานั้นเป็นองค์ประกอบของความเห็นอกเห็นใจใน ทำให้พิจารณาได้ว่า กิจกรรมนอกหลักสูตรในลักษณะของการลงพื้นที่หรือชุมชนต่าง ๆ สามารถนำมาพัฒนาเป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการสร้างความเห็นอกเห็นใจให้นักเรียนทางด้านการออกแบบนอกเหนือจากโครงการที่มอบหมายจากการเรียนในชั้นเรียนปกติได้

คำสำคัญ: ความเห็นอกเห็นใจ, การเรียนออกแบบ, การเรียนรู้เชิงประสบการณ์, กิจกรรมชุมชน

The Empathy Building in Design Student through the Community Activity

Aracha Krasae-in

Assistant Professor, Integrated Product Design and Innovation Program,
Faculty of Architecture, Kasetsart University

Pravuthd Yamyolngam

Assistant Professor,
Department of Landscape Architecture,
Faculty of Architecture, Kasetsart University

Abstract

Empathy is an important quality of the designer because it leads to better acquiring information and understanding the problems and circumstances of users and stakeholders of the design works, and delivering the designs that truly solves problems. Besides, for the practice of design in class assignments, the out-of-curricular activities could be an alternative way to improve empathy in the design students. This study uses the interview with the university students participating the Vernacular Art and Culture Voluntary Activity by the Faculty of Architecture, Kasetsart University. An interview has shown the results that the activity could be able to create empathy from their parts of the conversations including the realization of the situations that each community is facing with, and the emotional expressions toward the situations, which could confirm that the volunteers have empathy within themselves. The study has demonstrated that the community activity can be used and developed as a method to create empathy in the design students.

Keywords: Empathy, Design Education, Experiential Learning, Community Activity

บทนำ

การออกแบบในแขนงต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบงานที่ใหญ่และซับซ้อน อาทิ สถาปัตยกรรมและภูมิสถาปัตยกรรม หรืองานออกแบบสิ่งที่มีขนาดเล็กกว่า อาทิ งานออกแบบผลิตภัณฑ์ แม้จะมีความแตกต่างในผลลัพธ์ที่ได้ แต่กระบวนการออกแบบนั้นก็มีระเบียบวิธีที่เป็นไปในทางเดียวกัน ซึ่งจุดเริ่มต้นที่สำคัญของกระบวนการนั้นคือการทำความเข้าใจคน เข้าใจผู้ใช้งาน หรือเข้าใจผู้ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่จะออกแบบนั้นให้อ่องแท้เพื่อให้ได้ผลงานออกแบบที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตามความสามารถของความเข้าใจต่อปัญหาที่ขึ้นกับคุณลักษณะของนักออกแบบซึ่งนักออกแบบที่สามารถจะทำความเข้าใจประเด็นปัญหาได้ดีก็คือนักออกแบบที่มีความเห็นอกเห็นใจ ดังเช่นที่ Cross, N. (Cross 2001, 49 - 55) ได้แสดงถึงความสำคัญของความเห็นอกเห็นใจว่าเป็นหนึ่งในคุณลักษณะที่ประกอบเป็นงานออกแบบ ที่ประกอบไปด้วย การใช้ได้จริง (Practicality) ความช่างคิดหรือปัญญาในการคิดออกแบบ (Ingenuity) ความคิดถึงความเหมาะสมต่าง ๆ (Concern for Appropriateness) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ซึ่งความเห็นอกเห็นใจในตัวนักออกแบบนั้น จะนำมาสู่กระบวนการออกแบบและผลิตงานที่มีคุณค่าและมีความหมายต่อชุมชนต่อไปได้ ดังนั้นการเรียนการสอน เพื่อให้ได้นักออกแบบที่ดีนั้น ควรจะต้องพัฒนาคุณลักษณะของความเห็นอกเห็นใจไปพร้อมกับทักษะและความรู้ในการออกแบบควบคู่กันไป ซึ่งการพัฒนาความเห็นอกเห็นใจในการศึกษาด้านการออกแบบนั้นมีมาอย่างต่อเนื่อง อาทิการศึกษาการเรียนการสอนใน Royal College of Art ประเทศอังกฤษ โดย Coleman, R. และคณะ (Coleman et al. 2003, 478 - 499) ที่สรุปว่าความเห็นอกเห็นใจจะส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านการออกแบบให้ดียิ่งขึ้น โดยการเตรียมการให้นักศึกษาได้เรียนรู้ทั้งความเห็นอกเห็นใจจากประเด็นของโจทย์และกระบวนการทำงานออกแบบที่เป็นไปด้วยความเห็นอกเห็นใจ

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีการสอนหลักสูตรทางด้านการออกแบบในระดับปริญญาตรี จำนวน 4 หลักสูตร อันได้แก่ หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต ภูมิสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต วิทยาศาสตร์บัณฑิตสาขาสถาปัตยกรรม และวิทยาศาสตร์บัณฑิตสาขานวัตกรรมการออกแบบผลิตภัณฑ์เชิงบูรณาการ ที่มีเนื้อหาสาระแตกต่างตามวัตถุประสงค์ของแต่ละหลักสูตร แต่สิ่งที่มีร่วมกันคือการสร้างคนที่มีกระบวนการออกแบบเพื่อใช้ประกอบวิชาชีพและเป็นประโยชน์สังคมและความยั่งยืนต่อไป ก็ได้พิจารณากิจกรรมเพื่อเสริมการเรียนรู้ของนิสิต โดยเฉพาะการสร้างความเห็นอกเห็นใจซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญทางด้านการออกแบบตามที่กล่าวไปแล้ว ซึ่งกิจกรรมชุมชนที่เปิดโอกาสให้นิสิตได้ลงพื้นที่และสัมผัสกับคนหรือชุมชนที่มีความต่าง น่าจะเป็นแนวทางในการสร้างความเห็นอกเห็นใจให้แก่ นิสิตของคณะฯ ได้ ดังเช่นที่ Strickfaden, M. และคณะ (Strickfaden et. al. 2009, 449) ระบุถึงความเห็นอกเห็นใจในกระบวนการออกแบบเริ่มต้นจากการสนทนา (Dialogue) กับผู้อื่น จากการเข้าไปอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เป็นประสบการณ์เดียวกัน จึงมานำซึ่งการศึกษาและสร้างกรอบกระบวนการสร้างความเห็นอกเห็นใจผ่านกิจกรรมชุมชน

ซึ่งกิจกรรมนอกหลักสูตรที่พิจารณาในการศึกษาเพื่อพัฒนาความเห็นอกเห็นใจนั้น ได้แก่ โครงการค่ายอาสาพัฒนา ศิลปะและวัฒนธรรมพื้นถิ่นสัญจรของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่

จัดในช่วงปิดภาคเรียนหลังจากการเรียนภาคปลายของปีการศึกษา โดยคณาจารย์จะนำนิสิตลงพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ กัน ปีละ 1 กิจกรรม โดยกำหนดให้นิสิตทำงานสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อชุมชน และนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 เป็นจำนวน 3 ชุมชน ได้แก่ 1) ชุมชนตลาดอิงน้ำสามโคก อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี 2) ชุมชนตลาดโบราณนครเนื่องเขต อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา และ 3) ชุมชนท่าฉลอม อ.เมือง จังหวัดสมุทรสาคร และในแต่ละครั้งจะมีช่วงเวลาของการไปทั้งสิ้น 3 ถึง 4 วัน ตามความเหมาะสม โดยมีรายละเอียดของกิจกรรมดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผังกิจกรรมกิจกรรมค่ายอาสาพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรมพื้นถิ่นสัญจร

วันที่	กิจกรรม
1	- เดินทางจากมหาวิทยาลัยไปยังที่ตั้งของชุมชน - ทำการสำรวจพื้นที่ ทำความรู้จักกับชุมชน แนะนำตนเอง - ประชุมระดมความคิด
2	- นำเสนอแนวทางการออกแบบผลงานภาพศิลปะให้แก่ตัวแทนของชุมชน - ปรับปรุงแก้ไขแนวทางการออกแบบตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากตัวแทนชุมชน - เริ่มทำงานภาพศิลปะ
3	- ประชุมกับตัวแทนชุมชนเพื่อประเมินการทำงาน - ทำงานภาพศิลปะ
4	- เก็บรายละเอียดผลงาน - นำเสนอผลงานกับชุมชน - ทำกิจกรรมส่งมอบ และกิจกรรมสร้างสรรค์ - เดินทางกลับมหาวิทยาลัย

โดยได้ออกแบบกิจกรรมโดยอาศัยตามแนวทางการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม P-O-A-R หรือ Plan – Observe – Action – Reflect ของ Kemmis, S. และ Robert McTaggart. (Kemmis and McTaggart 1988, 11) โดยผลสะท้อนที่ได้หรือ Reflection นั้น คืองานศิลปะที่เกิดขึ้นกับชุมชนและการสัมภาษณ์นิสิตหลังจากกระบวนการและการที่แต่ละชุมชนมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน จึงมีกระบวนการเตรียมความพร้อมให้แก่นิสิต โดยในวันแรกและวันที่สองจะเป็นการสร้างความรู้ความคุ้นเคยและให้ได้รับการยอมรับจากสังคมในพื้นที่ (Chantavanich 2006, 45 - 49) ได้แก่ การให้ข้อมูลเบื้องต้นของชุมชน ข้อมูลบุคคลหรือผู้ใหญ่ในชุมชนที่จะต้องพบหรือติดต่อทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของกิจกรรมและหน้าที่ของนิสิตในกิจกรรมนี้ และให้ความรู้เบื้องต้นแก่นิสิตในการเข้าหาชุมชน การสังเกตท่าทางและอ่านการแสดงออกทางสีหน้าที่บ่งบอกความรู้สึกไม่ได้พูดออกมาซึ่งมีส่วนในการสร้างความเห็นอกเห็นใจนั้น (Boonprakob 2000, 47 - 55)

กิจกรรมยังประยุกต์ใช้แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ หรือ Experiential Learning (Kolb 1984, 26 - 33) ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ประสบการณ์ คือ การกระตุ้นให้ผู้เรียนได้ประสบการณ์จากการทำงานจริงและดึงประสบการณ์ของตัวเองออกมาใช้ในการเรียนรู้ รวมถึงแบ่งปันประสบการณ์ให้แก่ผู้อื่นได้ 2) การสะท้อนและอภิปราย โดยผู้เรียนจะได้แสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเองแลกเปลี่ยนกับผู้อื่น โดยกำหนดประเด็น

การวิเคราะห์ วิจัย ซึ่งผู้เรียนจะได้เรียนรู้ถึงความคิด เกิดการเรียนรู้ที่กว้างขวางขึ้น และผลของการสะท้อนความคิดเห็นหรือการอภิปรายจะทำให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนและหลากหลาย 3) สร้างแนวคิด ที่ผู้เรียนจะเข้าใจและเกิดความคิดรวบยอด และจะส่งผลไปถึงการเปลี่ยนแปลงเจตคติหรือความเข้าใจในเนื้อหาขั้นตอนของการฝึกทักษะต่าง ๆ ที่ช่วยทำให้ผู้เรียนปฏิบัติได้ง่ายขึ้นต่อไป และ 4) การทดลองและประยุกต์ ที่ผู้เรียนสร้างความคิดรวบยอดและแสดงผลเป็นรูปธรรม ซึ่งผู้วิจัยได้นำกระบวนการนี้ปรับใช้ในการลงพื้นที่ในครั้งแรก ณ ชุมชนตลาดอิงน้ำสามโคก (Krasae-in and Trairatwong 2017, 196 - 202) ซึ่งตัวอย่างผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมนั้นแสดงในภาพที่ 1 และ 2



ภาพที่ 1 ผลงานศิลปะ ณ ชุมชนท่าฉลอม
(© Aracha Krasae-in 02/06/2019)



ภาพที่ 2 ผลงานศิลปะ ณ ชุมชนตลาดอิงน้ำสามโคก
(© Aracha Krasae-in 14/06/2017)

แนวคิดของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่นำมาสู่การแลกเปลี่ยนของนิสิตส่วนหนึ่งซึ่งแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ คณะผู้วิจัยจึงได้พิจารณาที่จะทำการวัดผลการเรียนรู้ความเห็นอกเห็นใจโดยการสัมภาษณ์นิสิตที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมในสองประเด็น ได้แก่ ประเด็นแรกคือเงื่อนไขที่นำไปสู่ความเห็นอกเห็นใจ โดยนำผลที่ได้มาจะนำวิเคราะห์กระบวนการสร้างความเห็นอกเห็นใจจากกิจกรรมชุมชน รวมถึงข้อเสนอแนะและความเห็นถึงกิจกรรม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับบ่มเพาะให้เกิดความเห็นอกเห็นใจในนักออกแบบต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการเกิดความเห็นอกเห็นใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนของนิสิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาการนำเอากิจกรรมชุมชนมาใช้สร้างความเห็นอกเห็นใจของนิสิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การทบทวนวรรณกรรม

1. ความหมาย และนิยามความเห็นอกเห็นใจ

ความเห็นอกเห็นใจเป็นคุณลักษณะอย่างหนึ่งของคนที่มีความสำคัญต่อสังคมที่โดยรวมก็คือเป็นลักษณะของการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สามารถเข้าใจความต้องการ ความรู้สึกของผู้อื่นที่กำลังประสบปัญหาหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมถึงสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และมีผู้ที่ทำการศึกษาและนิยามความหมายของความเห็นอกเห็นใจเพื่อนำมาเป็นประโยชน์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการศึกษาทางจิตวิทยาเป็นหลัก

Ickes, W. (Ickes 1997, 19 - 21) ให้ความหมายของความเห็นอกเห็นใจว่าเป็นข้อสรุปในจิตใจของแต่ละคน โดยเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการสังเกต การรับรู้ ความทรงจำ ความรู้ และความคิดเชิงเหตุและผล ทั้งหมดรวมกันที่จะพยายามรับรู้ความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น เช่นเดียวกับ วิลาสลักขณ ชีวาลลี (Chuawanlee 2000, 171 - 175) ให้ความหมายว่าเป็นการตอบสนองทางอารมณ์ที่เนื่องมาจากการตระหนักรู้ถึงสภาพอารมณ์หรือสถานการณ์ของอีกคนหนึ่งที่กำลังคล้ายหรือเหมือนกับที่บุคคลนั้นรับรู้ว่าเขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน รวมถึงการคำนึงถึงผู้อื่น และความต้องการที่จะเอื้อเฟื้อแบ่งปันผู้อื่น และ New, S. และ Lucy Kimbell (New and Kimbell 2013) กล่าวว่าความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นภาพสะท้อนของคนที่มาจากพยายามรับรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ ในมุมมองของอีกคนหนึ่งที่มีทั้งด้านข้อมูลและเหตุผลกับด้านอารมณ์ความรู้สึก ประกอบเข้าด้วยกัน

ในมิติการศึกษาทางด้านสังคมศาสตร์ สุรางค์ ไคว์ตระกูล (Kowtrakul 1998, 383) มองว่าความเห็นอกเห็นใจเป็นการเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ ส่งผลให้เกิดความเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนมนุษย์ ที่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อสังคมและเป็นพฤติกรรมที่ช่วยเสริมสร้างสังคมของเราให้น่าอยู่ขึ้น ส่วน นันทนา วงษ์อินทร์ (Wong-in 2000, 143)

กล่าวว่า ความเห็นอกเห็นใจเป็นทักษะทางสังคมที่จำเป็นในการดำรงชีวิตทั้งในครอบครัว ในงานอาชีพและในสังคมทั่วไป เพราะการพบปะผู้คนนั้นหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่นเดียวกับ ประภาพร มั่นเจริญ (Mancharoen 2001, 3) กล่าวว่า ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เป็นหัวใจสำคัญที่ก่อให้เกิดความเอื้อเฟื้อและการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์

วลัยรัตน์ วรรณโพธิ์ (Wannapo 2002, 8) ได้สรุปลักษณะของผู้มีความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่นไว้ว่า 1. สามารถเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกและการแสดงออกของผู้อื่น โดยเดาความรู้สึกจากการแสดงออกท่าทางและสีหน้าได้ว่าผู้อื่นมีความรู้สึกอย่างไร รวมถึงพยายามแปลความหมายจากการแสดงออกเหล่านั้น 2. สามารถเอาใจเขา มาใส่ใจเรา โดยการสมมติว่าตนเองอยู่ในสถานการณ์เหล่านั้น แล้วสร้างประสบการณ์และความรู้สึกของตนเอง เสมือนว่าอยู่ในสถานการณ์นั้น เพื่อให้เข้าใจและรับรู้ความเป็นไปและหาทางตอบสนองต่อสถานการณ์เหล่านั้น 3. สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับสถานการณ์ พฤติกรรม หรือการกระทำของผู้อื่น โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาพูดที่แสดงความเข้าใจต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

2. ทบทวนวรรณกรรมความเห็นอกเห็นใจเกี่ยวข้องในการออกแบบ

การศึกษาทางด้านความเห็นอกเห็นใจในงานออกแบบและสถาปัตยกรรมเกิดขึ้นมาอย่างยาวนานและต่อเนื่อง เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับคนกับผู้ใช้และทำให้ผลของการออกแบบนั้นเข้าถึงและตอบสนองต่อคนได้ดีที่สุด ตั้งแต่ Cross, N. (Cross 1971, 11 - 14) ที่นำเสนอบทบาทของคนที่ในฐานะผู้ใช้ ที่เข้ามาเป็นผู้ประเมินผลงานของการออกแบบและสร้างสรรค์ ซึ่งนับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความเข้าใจต่อผู้ใช้ที่จะต่อยอดมาสู่ความเห็นอกเห็นใจในเวลาต่อมา

Squires, S. และ Byrnes, B. (Squires and Byrnes 2002, 105) ได้นำเอากระบวนการทางมานุษยวิทยามาใช้ ในการสร้างความเข้าใจต่อกระบวนการที่คนรับรู้และมีปฏิสัมพันธ์ต่อผลงานออกแบบต่าง ๆ และ Pruitt, J. และ Tamara Adlin (Pruitt and Adlin 2005) ได้แสดงถึงการใช้อย่าง Personas หรือบุคคลสมมุติจากข้อมูลที่ได้การวิจัย ศึกษาผู้ใช้เพื่อใช้สร้างความเข้าใจสำหรับนักออกแบบ โดยมีจุดประสงค์ที่ต้องการเพิ่มความมีส่วนร่วมกัน (Engagement) และการสื่อสารซึ่งกันและกัน (Communication) ระหว่างนักออกแบบกับผู้ใช้

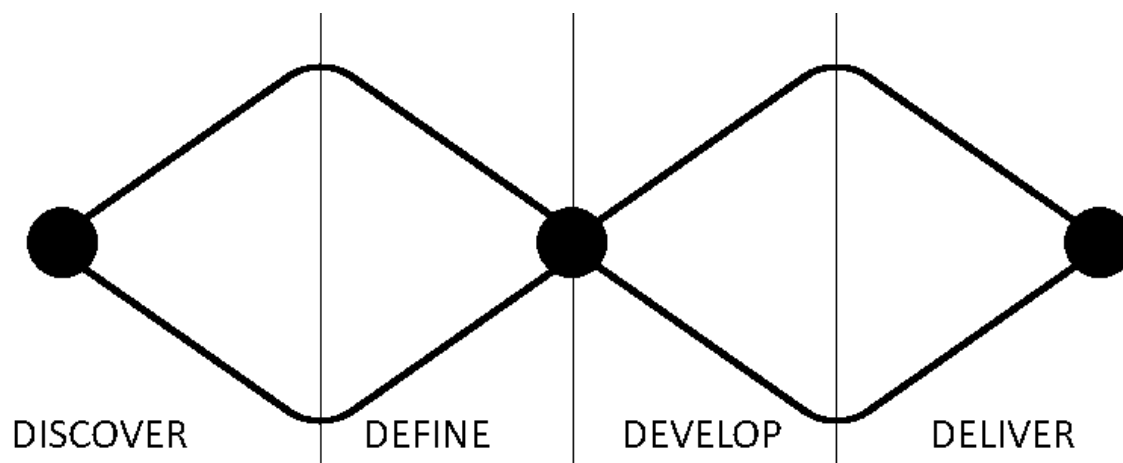
ในแนวทางการออกแบบอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Design) ซึ่งเป็นกระบวนการออกแบบแขนงหนึ่งที่น่าเอาผู้ใช้เข้ามาร่วมในกระบวนการออกแบบ ซึ่ง Luck, R. (Luck 2003, 523 - 535) ได้ระบุถึงที่ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบนั้น จะช่วยให้นักออกแบบสามารถเข้าใจข้อมูลเชิงลึก (Insight) และรับรู้ความรู้สึกจากผู้ใช้ (knowledge) ได้มากที่สุด ที่นักออกแบบต้องนำเอาการทำงานและความต้องการของผู้ใช้เข้ามาพิจารณาอย่างที่สุด ได้แก่ การสังเกต (Observation) ผู้ใช้ในสภาพแวดล้อมของการใช้งานและการให้ความสำคัญกับสื่อสารอย่างต่อเนื่องระหว่างผู้ใช้และนักออกแบบ แต่ก็มีข้อเสียที่ต้องมีผู้ใช้เข้ามาร่วมซึ่งในการทำงานจริงเป็นสิ่งที่ยาก และไม่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การพยายามทำความเข้าใจกับผู้ใช้งานออกแบบก็เป็นสิ่งสำคัญซึ่งนักออกแบบจึงต้องพัฒนาทักษะนี้

ในขณะที่แนวทางการออกแบบที่มีมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human Centered Design) นักออกแบบมีบทบาทที่เน้นให้ผู้ใช้งานแสดงความต้องการของตนเอง (Sanders 1992, 49 - 54) เพื่อให้ได้ข้อมูลมากเพียงพอที่นักออกแบบจะเข้าใจว่าความต้องการนั้นเป็นอย่างไร และจะแก้ปัญหาด้วยการออกแบบอย่างไร ทำหน้าที่เหมือนฟ facilitator (Facilitator) เพื่อให้เกิดการสื่อสารกับผู้ใช้งานให้มากที่สุด ซึ่งคุณลักษณะของความเห็นอกเห็นใจนี้จะมีส่วนช่วยให้การสื่อสารนี้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Sleeswijk Visser et al. 2007, 35 - 45)

Dorothy, L. และ Jeffry F. Rayport (Dorothy and Rayport 1997) ได้นำเสนอการบ่มเพาะความเห็นอกเห็นใจในตัวนักออกแบบเป็นสิ่งที่จำเป็น ซึ่งทำได้โดยการสังเกตผู้บริโภคหรือผู้ใช้ รับรู้สภาพแวดล้อม หาทงเข้าใจความรู้สึก และออกแบบสิ่งที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้เหล่านั้น และมองว่าความเห็นอกเห็นใจของนักออกแบบ จะทำให้เกิดกระบวนการออกแบบที่มีประสิทธิภาพ สร้างผลงานที่เป็นของใหม่อย่างแท้จริง (Originality) ที่ถูกสร้างเพื่อแก้ปัญหาที่ซ่อนอยู่อย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังได้ตั้งคำถามถึงวิธีการที่จะฝึกหรือสร้างความเห็นอกเห็นใจให้เกิดขึ้นในตัวของนักออกแบบว่าจะสามารถทำได้อย่างไรบ้าง แต่ยังไม่ได้นำเสนอแนวทางอย่างใด

ความเห็นอกเห็นใจถูกนำมาผนวกเข้าสู่กระบวนการออกแบบ โดย Koskinen, I. (Koskinen 2003, 65) กล่าวว่าความเห็นอกเห็นใจเป็นเครื่องมือในกระบวนการออกแบบที่จะช่วยทำความเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของคน และนำเอาข้อมูลมากำหนดเป็นคุณลักษณะที่สำคัญสำหรับงานออกแบบ ที่ เช่นเดียวกับ Battarbee, K. (Battarbee 2004) ที่สนับสนุนว่าความเห็นอกเห็นใจความเป็นคุณสมบัติที่มีอยู่ในตัวนักออกแบบที่จะพยายามเข้าใจประสบการณ์ต่าง ๆ ของผู้ใช้ ซึ่งจะเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้งานออกแบบจะตอบสนองผู้ใช้นั้นได้

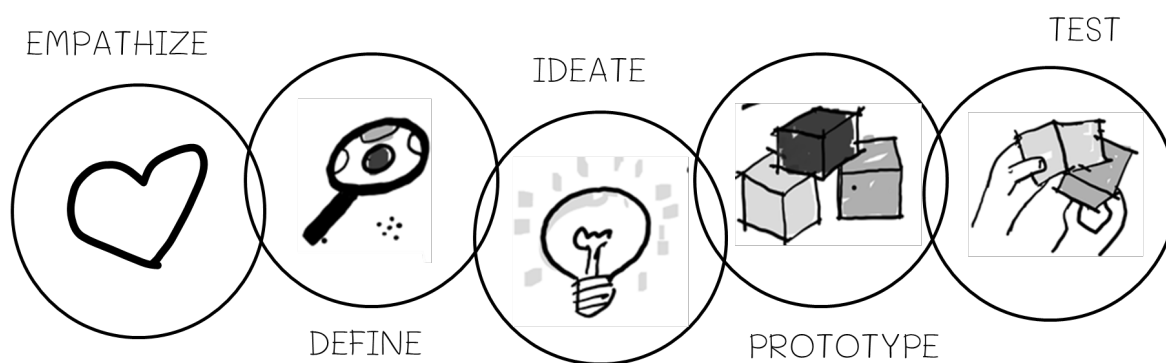
ซึ่งแนวทางการผนวกความเห็นอกเห็นใจมาสู่งานออกแบบ สร้างให้นักออกแบบหรือสถาปนิกมีความเห็นอกเห็นใจในงานออกแบบก็ได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่องและนำมาสู่วิธีปฏิบัติ โดย Design Council (Design Council 2020) แห่งประเทศสหราชอาณาจักร ได้นำเสนอกระบวนการออกแบบที่เรียกว่า Double Diamond Model ที่รับการพัฒนาและเผยแพร่ตั้งแต่ปี 2004 นั้น แบ่งขั้นตอนของกระบวนการออกแบบเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1.) Discover ที่เป็นขั้นตอนการศึกษาผู้ใช้เพื่อหาปัญหาและเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดอยู่ 2.) Define ทำความเข้าใจประเด็นปัญหาและสรุปแนวทางของการแก้ปัญหาที่จะนำไปสู่การออกแบบ 3.) Develop และ 4.) Deliver ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะมีวิธีการทำงานสร้างแนวคิดที่เหมือนเส้นที่ขยายออกและสรุปความคิดที่แสดงเป็นเส้นที่วิ่งเข้าหากัน จึงทำให้เกิดลักษณะของโมเดลที่เป็นเหมือนสี่เหลี่ยมข้าวหลามตัด (Diamond) 2 ชุด ตามภาพด้านล่าง



ภาพที่ 3 กระบวนการ Double Diamond Model
(© Aracha Krasae-in 10/04/2020)

และในแนวคิดตามกระบวนการ Diamond Model นั้น ขั้นตอนแรกหรือ Discover ก็คือการสร้างความเข้าใจ หยิบเอาปัญหาเป็นโจทย์สำคัญในการเริ่มต้น ค้นพบปัญหาแล้วทำความเข้าใจกับปัญหาให้ลึกซึ้งมากที่สุด หลากหลายมิติที่สุด เพื่อให้ได้ข้อมูลประเด็นปัญหาหลายอย่าง โดยรายละเอียดแนวทางของการสร้างความเข้าใจ ในขั้นตอนนี้มีหลายทาง ทั้งการวิจัยตลาด การศึกษาผู้ใช้ ที่มีรายละเอียดได้แก่ การสังเกต การจดบันทึก การสนมูติบทบาท การระดมสมอง การสำรวจ หรือทำแบบสอบถาม การค้นคว้าจากเอกสาร การวาดภาพ แสดงเหตุการณ์ รวมถึงการเขียนภาพของความคิดของผู้ใช้ในความคาดหวังและความกังวลต่าง ๆ ซึ่งลักษณะที่กล่าวมา ก็เป็นการสร้างความเห็นอกเห็นใจให้แก่ผู้ออกแบบนั่นเอง

การสร้างความเห็นอกเห็นใจ หรือ Empathize ได้ถูกขยายต่อในการออกแบบ แต่ได้รับการเผยแพร่และปฏิบัติ ในวงกว้างตามแนวทางการคิดเชิงออกแบบหรือ Design Thinking โดย Brown, T. (Brown 2009) ที่นำเสนอ กระบวนการออกแบบและสร้างนวัตกรรม ที่มีขั้นตอนหลัก 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) EMPATHIZE ทำความเข้าใจ ต่อกลุ่มเป้าหมายเรา 2) DEFINE การสังเคราะห์ข้อมูล การตั้งคำถามปลายเปิดที่ผลักดันให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ไม่จำกัดกรอบของการแก้ปัญหา 3) IDEATE การหาความคิดใหม่ ๆ อย่างไม่มีขีดจำกัด สร้างความคิดต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น 4) PROTOTYPE การสร้างแบบจำลอง หรือการสร้างต้นแบบขึ้นมา เพื่อให้ทดสอบและหาข้อผิดพลาด และ 5) TEST การทดสอบ โดยเรานำแบบจำลองที่สร้างขึ้นมาทดสอบกับผู้ใช้



ภาพที่ 4 กระบวนการ Design Thinking
(© Aracha Krasae-in 10/04/2020)

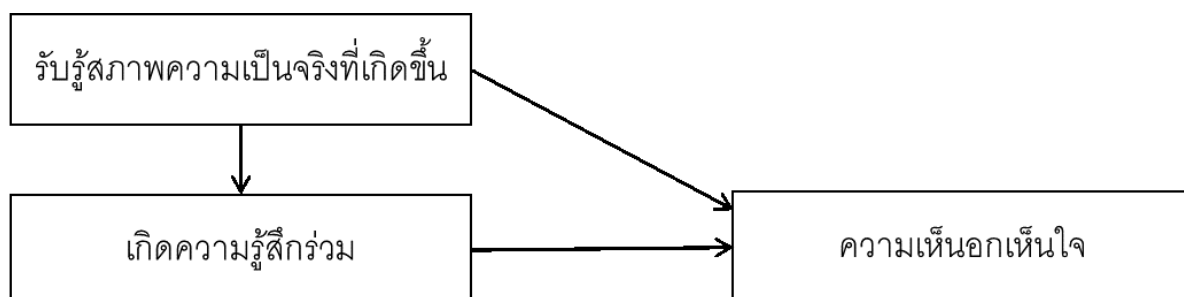
ซึ่งในขั้นตอนแรกของ Design Thinking ที่เป็นการสร้างความเห็นอกเห็นใจ หรือ Empathize นั้นคือ การทำความเข้าใจต่อกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด จากการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเมื่อจะสร้างสรรค์หรือแก้ไขสิ่งใดก็ตามจะต้องเข้าใจถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างถ่องแท้เสียก่อน เพราะนั่นจะเป็นก้าวแรกที่จะนำไปสู่การพัฒนาความสำเร็จในทุก ๆ ธุรกิจ

3. การศึกษาเพื่อการสร้างความเห็นอกเห็นใจ

จากที่กล่าวมาจึงพอจะสรุปได้ว่าความเห็นอกเห็นใจนั้น คือ การตระหนักถึงสถานการณ์ที่ผู้อื่นประสบทำความเข้าใจสถานการณ์และสามารถประเมินผลที่เกิดขึ้นของผู้อื่นที่เกิดจากสถานการณ์ได้ รวมถึงมีใจที่จะช่วยเหลือคนเหล่านั้นด้วย ซึ่งพิจารณาเป็นสองประเด็น คือ ประเด็นแรกได้แก่การมีประสบการณ์ร่วมกัน และประเด็นที่สองคือการเข้าใจประสบการณ์ของผู้อื่น อย่างไรก็ตามการจะมีประสบการณ์ร่วมกันได้นั้น ก็อาจจะเป็นไปได้ยากในการทำงานออกแบบหลาย ๆ อย่าง แต่การทำให้เกิดเงื่อนไขทั้งสองประเด็นนั้นก็ย่อมนำมาสู่การสร้างความเห็นอกเห็นใจให้เกิดขึ้นได้ และจากที่ได้กล่าวไปข้างต้นว่าความเห็นอกเห็นใจนั้นเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการออกแบบที่สำคัญ ในขณะเดียวกันการสร้างความเห็นอกเห็นใจนั้น เป็นการสร้างให้บุคคลมาสถานการณ์ที่จะเกิดประสบการณ์ของการเห็นอกเห็นใจ

การที่แนวคิดของกระบวนการออกแบบในปัจจุบันได้นำเอาความเห็นอกเห็นใจเข้าไปมีส่วนชัดเจนมากยิ่งขึ้น แต่การศึกษาในการสร้างความเห็นอกเห็นใจเป็นลักษณะที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลโดยเฉพาะในด้านการออกแบบยังมีอยู่ไม่มาก ดังเช่น Denton, H. และ Deana McDonagh (Denton and McDonagh 2003, 129 - 144) ได้ทดสอบการสร้างความเห็นอกเห็นใจจากโจทย์ในการออกแบบโดยให้นักศึกษาทำ Focus Group กับผู้ใช้เพื่อเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้ใช้ หรือกรณีโดย McDonagh, D. และคณะ (McDonagh et. al. 2011, 301 - 314) ได้ศึกษาการสร้างความเห็นอกเห็นใจให้กับนักศึกษาด้านออกแบบโดยนำผู้เรียนที่มีความพิการเข้าร่วมในงานออกแบบ ซึ่งทั้งหมดจะเป็นการเรียนการสอนในหลักสูตรและเป็นกิจกรรมที่อยู่กับตัวนักเรียนเองทั้งสิ้น

จึงมีแนวคิดผนวกกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของคณะ ซึ่งเป็นกิจกรรมนอกหลักสูตรมาเป็นเครื่องมือในการสร้างความเห็นอกเห็นใจแก่นิสิตของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อให้มีคุณลักษณะของความเห็นอกเห็นใจ และเพื่อพัฒนากระบวนการสร้างความเห็นอกเห็นใจในกิจกรรมลักษณะเดียวกันนี้ โดยใช้กรอบแนวคิดของความเห็นอกเห็นใจที่ประกอบมาจาก 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเข้าใจต่อสถานการณ์และสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นและการเกิดความรู้สึกร่วมที่เกิดการมีประสบการณ์ร่วมกันตามแผนภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดการเกิดความเห็นอกเห็นใจ
(© Aracha Krasae-in 11/02/2021)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเป็นศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กลุ่มประชากร ได้แก่ นิสิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมโครงการค่ายอาสาพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรมพื้นถิ่นสัญจรของคณะฯ ตั้งแต่ครั้งที่ 1 ในปี พ.ศ. 2560 จนถึงครั้งที่ 3 ในปี พ.ศ. 2562 จำนวนทั้งสิ้น 82 คน และคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์โดยการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 27 คน

2. การเก็บข้อมูล ประกอบไปด้วย

2.1 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นเครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวประสบการณ์และความเห็นอกเห็นใจที่เกิดขึ้น โดยใช้การสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งกำหนดคำถาม 3 ประการ ได้แก่ การเรียนรู้วิถีชีวิตจากการลงพื้นที่ ความรู้สึกที่เกิดจากการลงพื้นที่ และความเห็นอกเห็นใจที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล

2.2 การเก็บข้อมูล ดำเนินการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการจดบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์เหตุการณ์แบบอิงทฤษฎีของความเห็นอกเห็นใจจากที่ได้ทำการทบทวนวรรณกรรม

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์นิสิตจำนวน 27 คน โดยจากทั้ง 27 คนนี้ มีนิสิตที่เข้าร่วมโครงการทั้งสามครั้งจำนวน 2 คน เข้าร่วมโครงการสองครั้งจำนวน 3 คน และเข้าร่วมโครงการครั้งเดียวจำนวน 22 คน ซึ่งผลที่ได้เป็นดังต่อไปนี้

1. สอบถามผลด้านการเรียนรู้วิถีชีวิตจากการลงพื้นที่ โดยภาพรวม นิสิตทั้งหมดได้แสดงความรู้สึกที่ดีต่อการได้เรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชนที่มีความแตกต่างจากการชีวิตประจำวัน โดยในรายละเอียดนั้น ได้แก่ การที่นิสิตได้รับทราบสภาพแวดล้อมและกายภาพของพื้นที่ทั้งธรรมชาติและที่สร้างขึ้นมา วิถีชีวิตและกิจวัตรของคนในชุมชน ธุรกิจ การประกอบการ ร้านค้า ภาพชีวิตของคนตั้งแต่เช้าจนถึงค่ำ และเป็นวิถีชีวิตที่เกิดขึ้นอยู่แล้วเพียงแต่กลุ่มนิสิตเองไม่ได้รับรู้รับทราบมาก่อนถึงชุมชนเหล่านั้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์จากผู้ที่ได้ลงพื้นที่ ณ ท่าฉลอมว่า “ได้เห็นชีวิตของชุมชนที่มีการประมงเป็นหลัก ที่มีผลต่อทั้งสินค้าในชุมชนจนถึงรูปแบบอาคาร” และจากผู้ที่ลงพื้นที่ตลาดสามโคก ว่า “เป็นชุมชนที่น่าจะเคยศึกษากัน มีร้านค้ามาก แต่ปัจจุบันเจียบและส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ส่วนการค้าก็จะเจียบเหงา” และ “ชุมชนที่สงบและมีเวลานั่งตกปลาริมน้ำได้” ซึ่งผลคำตอบหรือผลสะท้อนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่เกิดกับตัวนิสิต ที่ได้ทำการสำรวจพื้นที่ชุมชนเพื่อค้นหาเอกลักษณ์อัตลักษณ์ของชุมชนเพื่อนำมาสร้างภาพศิลปะผนัง ทำให้ได้รับทราบวิถีชีวิตของชุมชนไปในตัว

2. สอบถามถึงความรู้สึกที่ได้จากกิจกรรม นิสิตที่ได้เข้าร่วมค่ายอาสาพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรมพื้นถิ่นสัญจร ได้ให้คำตอบในลักษณะเดียวกัน คือสิ่งที่ได้จากการได้เข้าไปใช้ชีวิตในชุมชน แม้จะเป็นเวลาสั้น ๆ แต่ก็ได้รับทราบถึงเรื่องราวของชุมชนที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกของนิสิตเหล่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีประเด็นในความลำบาก อุปสรรค และปัญหาในการดำเนินชีวิตทั้งในภาพรวมของชุมชน หรือเจาะจงไปในแต่ละบ้านหรือครอบครัวที่นิสิตได้ทำความรู้จัก โดยสามารถยกตัวอย่างเช่น นิสิตได้ประทับใจกับวิถีชีวิตที่เรียบง่ายในชุมชน ที่ในสังคมในชีวิตของนิสิตเองไม่เคยได้เจอ หรือกับชุมชนที่คนรุ่นหนุ่มสาวย้ายออกไปจากชุมชน ทำให้ชุมชนมีแต่ผู้สูงอายุ และห้องหรือบ้านร้าง ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ใช้คำที่แสดงอารมณ์ความรู้สึกกับสถานการณ์ดังกล่าว อาทิ “รู้สึกเศร้าที่เห็นเด็กในสังคมมีตัวอย่างที่ไม่ดี” “รู้สึกเศร้าและสงสารผู้สูงอายุที่ต้องอยู่กันเอง เพราะลูกไปทำงานที่อื่น” หรือ “รู้สึกเห็นใจชาวประมงเพราะเป็นงานที่เหนื่อย แต่ค่าตอบแทนไม่สูง” เหล่านี้เป็นประสบการณ์ที่นิสิตได้สะท้อนจากการได้ลงพื้นที่นั่นเอง

3. สอบถามการเกิดความเห็นอกเห็นใจจากกิจกรรม เมื่อสอบถามถึงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจจากการได้ลงพื้นที่ที่ชุมชนต่าง ๆ ในกิจกรรมค่ายอาสาพัฒนาฯ ที่ได้เข้าร่วมนั้น นิสิตโดยส่วนมาก (23 จาก 27 คน) ได้ให้คำตอบว่าเกิดความรู้สึกเห็นอกเห็นใจกับคนในชุมชนเหล่านั้นแม้จะไม่เท่ากับการได้เรียนรู้วิถีชีวิตและการได้รับรู้ประสบการณ์จากการใช้ชีวิตในชุมชน โดยลักษณะของความเห็นอกเห็นใจที่มึนนั้นมีการสะท้อนความรู้สึกที่ต่าง ๆ กันไป ได้แก่การมีความรู้สึกที่คนในชุมชนมีความลำบากและสมควรได้รับการช่วยเหลือ ชุมชนหรือพื้นที่ที่ได้ไปนั้นมีปัญหาที่ควรจะต้องได้รับการแก้ไข หรือการที่มองเห็นแนวทางว่าตนเองหรือคณะฯ ที่ไปนั้นสามารถช่วยเหลือชุมชนได้อย่างไรบ้างทั้งในขณะที่ยังลงพื้นที่ทำกิจกรรมและเมื่อกลับมาจากกิจกรรมแล้ว

เมื่อได้พูดคุยในประสบการณ์ของการเข้าร่วมกิจกรรมค่ายอาสาพัฒนาฯ นิสิตส่วนหนึ่งได้สะท้อนความรู้สึกที่ดีกับชุมชน มีความประทับใจต่อมิตรภาพที่ได้รับ ซาบซึ้งใจกับการต้อนรับและความช่วยเหลือในช่วงเวลาที่ได้ลงพื้นที่ของกิจกรรม หรืออีกด้าน นิสิตส่วนหนึ่งได้เล่าถึงความรู้สึกที่ดีกับตนเอง ได้เห็นคุณค่าของตนเองว่าการที่ได้เข้ามาร่วมกับชุมชน แสดงออกถึงการที่แม้ว่าการวาดภาพหรือทำงานศิลปะในชุมชนจะไม่ใช่ว่าเรื่องใหญ่ แต่ก็ภูมิใจที่ได้มาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้แก่ชุมชนเหล่านั้น นอกจากนี้ นิสิตยังได้แสดงความเห็นถึงความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นกับเพื่อนที่เข้าร่วมกิจกรรมด้วยกัน ทั้งนี้การได้มีประสบการณ์แลกเปลี่ยนกับเพื่อนที่เข้าร่วมกิจกรรมนั้น ทำให้เห็นว่าเพื่อนที่เข้าร่วมค่ายได้ทำเสียสละและช่วยเหลือทั้งเพื่อนร่วมคณะฯ และช่วยเหลืองานกับชุมชน และยังได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความเห็นทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีซึ่งกันและกัน หรือแม้กระทั่งการได้การที่ได้อยู่ในชุมชนนั้นได้ทำให้เกิดการสนทนาถึงเรื่องราวในชีวิตของแต่ละคน ได้ทราบในปัญหาชีวิตของแต่ละคน และส่งผลให้เกิดความเห็นอกเห็นใจในหมู่คณะมากขึ้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์แสดงถึงการเกิดความเห็นอกเห็นใจที่ตัวนิสิตเองที่เป็นผลจากการเข้าร่วมกิจกรรมได้ลงไปยังพื้นที่ชุมชน มีประสบการณ์ร่วมในพื้นที่นั้นทั้งในด้านบวกและลบ และเกิดเป็นความเห็นอกเห็นใจในที่สุด

อภิปรายและสรุปผล

จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงออกถึงคุณลักษณะของความเห็นอกเห็นใจที่เกิดขึ้นในแต่ละคน โดยสามารถพิจารณาได้จากการตอบคำถามถึงองค์ประกอบทางด้านสถานการณ์หรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่ได้เดินทางไป การตอบคำถามที่แสดงความรู้สึกที่เชื่อมโยงกับสถานการณ์ ณ พื้นที่เหล่านั้น ซึ่งที่สุดได้ให้สัมภาษณ์แสดงความรู้สึกถึงความเห็นอกเห็นใจต่อคนและชุมชนที่ได้ลงพื้นที่ โดยจำแนกเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

1. เปรียบเทียบกับแนวคิดและนิยามของความเห็นอกเห็นใจ

ผลการสัมภาษณ์ได้แสดงถึงผลที่เกิดจากการรับรู้และความทรงจำ จากการที่ได้ลงไปในพื้นที่ ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้บอกถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพและวิถีชีวิตของชุมชนที่ได้ลงพื้นที่ ดังเช่นที่ Ickes, W และ วิลลาตลักษณ์ ชวัลลวิ ได้กล่าวถึงความเห็นอกเห็นใจที่เกิดขึ้นจากความทรงจำและประสบการณ์ของเหตุการณ์หนึ่ง ๆ และยังส่งผลต่อความรู้สึกและอารมณ์ร่วมที่มีต่อบุคคลที่นิสิตได้เข้าไปรู้จัก ซึ่งจากการสัมภาษณ์นั้น นิสิตได้แสดงออกถึงคำที่บ่งบอกความสงสาร เห็นใจ และความเศร้า อันเป็นผลต่อเนื่องจากประสบการณ์ตรง และเช่นเดียวกับแนวคิดของความเห็นอกเห็นใจดังที่กล่าวมา (Ickes 1997, 19 - 21; Chuawanlee 2000, 171 - 175) และรวมถึงแนวคิดของ News S. และ Lucy Kimbell (New and Kimbell 2013) ที่ได้กล่าวถึง ความเห็นอกเห็นใจที่มีทั้งด้านของเหตุผลความเป็นจริง และอารมณ์ความรู้สึกประกอบด้วยกัน โดยการได้เข้าไปในพื้นที่และได้เห็นได้สัมผัสกับวิถีชีวิตที่เกิดในพื้นที่ในชุมชนที่ได้เข้าไปทำกิจกรรม และการที่มีประสบการณ์ตรง ทำให้เกิดความเข้าใจประสบการณ์ของชุมชนและมีความรู้สึกร่วมในประสบการณ์โดยเฉพาะในประเด็นของอุปสรรคและความยากลำบากของชีวิตในชุมชนเหล่านั้น และแม้ว่าในการสอบถามโดยตรงถึงความเห็นอกเห็นใจที่เกิดกับนิสิตนั้นไม่ได้ให้คำตอบโดยตรงมากเท่ากับการมีรับรู้ประสบการณ์กับความรู้สึกร่วมต่อชุมชนนั้น แต่องค์ประกอบของทั้งข้อมูลและความรู้สึก ก็ยืนยันการเกิดความเห็นอกเห็นใจที่เกิดขึ้นในตัวนิสิตได้

2. เปรียบเทียบการความเห็นอกเห็นใจในกระบวนการออกแบบ

ในการทำงานภาพศิลปะชุมชนนั้น กระบวนการศึกษาชุมชนเพื่อทำงานออกแบบภาพดังกล่าวก็เป็นกระบวนการที่สร้างความเห็นอกเห็นใจอย่างหนึ่งที่ว่าผลผลิตที่ได้จะไม่ใช่งานออกแบบที่ตอบสนองการใช้งานหรือแก้ปัญหา แต่ก็มีกระบวนการในการสังเกต สำรวจ และพูดคุยสอบถามคนในชุมชน รวมถึงมีการนำเสนอผลงานออกแบบร่างกับตัวแทนของชุมชนก่อนที่จะลงมือวาดกับผนังในชุมชน ซึ่งกระบวนการนี้เป็นไปในลักษณะของการออกแบบอย่างมีส่วนร่วม และข้อมูลประกอบเพื่อการสร้างผลงานนั้นไม่ได้เกิดจากความต้องการของกลุ่มนิสิต แต่เกิดจากการรับข้อมูลการศึกษาชุมชนมาประมวลแล้วสังเคราะห์เป็นแบบ ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการใช้ความเห็นอกเห็นใจสำหรับการออกแบบ (อ้างแล้ว Barterbee 2004) ซึ่งผลงานที่ได้นอกจากจะสร้างความพอใจให้แก่ชุมชนแล้ว ตัวผลงานยังมีความจำเพาะเจาะจงเพราะมีความริเริ่ม (Originality) จากประเด็นเนื้อหาของชุมชนนั่นเองดังเช่นที่ Dorothy, L และ Jeffry F Rayport ได้กล่าวถึงผลที่จะได้รับจากกระบวนการออกแบบที่เกิดจากความเห็นอกเห็นใจ (อ้างแล้ว Dorothy and Rayport 1997)

3. ความเห็นอกเห็นใจที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคล

นอกจากผลการสัมภาษณ์แล้ว การลงพื้นที่ที่ยังนำมาสู่แรงบันดาลใจให้เกิดความสนใจต่อพื้นที่และคิดหาทางแก้ไขปัญหานั้น ดังที่ สุรางค์ ไคว์ตระกูล (อ้างแล้ว Kowtrakul 1998, 383) ได้กล่าวถึงผลที่เกิดเป็นความเอื้อเฟื้อที่ช่วยเสริมสร้างสังคมให้น่าอยู่ขึ้น โดยหนึ่งในหลักฐานเชิงประจักษ์ได้แก่ผลงานวิทยานิพนธ์ของนิสิตชั้นปีที่ 5 จากภาควิชาภูมิสถาปัตยกรรม ในหัวข้อ “โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชุมชนตลาดอิงน้ำสามโคก เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม อ.สามโคก จ.ปทุมธานี” โดย วรพงษ์ ทางนะที (Tangnatee 2018) ซึ่งนิสิตมีแรงผลักดันในการทำวิทยานิพนธ์นี้ก็เพราะได้เข้าร่วมกิจกรรมค่ายอาสาพัฒนาฯ เมื่อครั้งที่ลงพื้นที่ชุมชนตลาดอิงน้ำสามโคก

นอกเหนือจากการสัมภาษณ์และผลเชิงประจักษ์ดังกล่าว จะต้องพิจารณาปัจจัยที่เกิดจากชุมชนที่ได้ลงพื้นที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามแนวทางการสร้างความเห็นอกเห็นใจ เพราะไม่ใช่เฉพาะนิสิตที่จะพยายามทำเรียนรู้พื้นที่ สถานการณ์ และสร้างความเห็นอกเห็นใจได้ ยังต้องอาศัยการกระตุ้นและตอบสนองจากชุมชนพื้นที่อย่างเหมาะสม ซึ่งในเตรียมการจัดกิจกรรมในแต่ละปีนั้น คณะผู้จัดจะศึกษาพื้นที่ คัดเลือก และทำความเข้าใจกับผู้ประสานงานในแต่ละชุมชนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและเรียบร้อยก่อนหน้าการลงพื้นที่ของนิสิต และนับเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างความเห็นอกเห็นใจในตัวนิสิตเป็นอย่างมาก

อย่างไรก็ตามการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลจากสิ่งที่เกิดขึ้นมาก่อน ไม่ได้เกิดจากการทดลองที่ควบคุมตัวแปร ซึ่งการที่นิสิตกลุ่มนี้ได้อาสาเข้าร่วมกิจกรรม มีความเป็นไปได้ที่จะได้กลุ่มคนที่มีความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่นอยู่ก่อนแล้ว แต่การสัมภาษณ์ก็สามารถยืนยันความรู้สึกที่เกิดขึ้นในตัวนิสิตในความเห็นอกเห็นใจจากสถานะที่ได้สัมผัสกับพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ เป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

กิจกรรมชุมชนนั้น น่าจะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างความเห็นอกเห็นใจให้แก่นักเรียนทางด้านสถาปัตยกรรมและการออกแบบ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่นักออกแบบควรมี และการจัดกิจกรรมนั้นควรมีการจัดการดังนี้

1. การออกแบบกระบวนการ โดยกระบวนการของการลงพื้นที่ชุมชนต้องสร้างให้เกิดความตระหนัก ต้องออกแบบกระบวนการให้นักเรียนได้ทำการศึกษาพื้นที่ชุมชน เกิดการพูดคุยเกิดปฏิสัมพันธ์กับระหว่างนักเรียนกับคนในชุมชนอย่างแท้จริง ซึ่งกระบวนการที่สามารถพิจารณา ได้แก่ 1) สร้างสถานการณ์ให้นักเรียนออกแบบต้องอยู่กับพื้นที่หรือชุมชน 2) กำหนดงานเพื่อให้นักเรียนเกิดปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารกับคนในชุมชน ให้รับทราบข้อมูลเชิงลึกและประสบการณ์ของชุมชน และ 3) การสะท้อนผลของประสบการณ์เพื่อให้มีความคิดวิเคราะห์จากข้อมูลและประสบการณ์ที่ได้มา เพื่อเกิดเป็นความเห็นอกเห็นใจที่เกิดขึ้น และทั้งกระบวนการมีระยะเวลาที่นานเพียงพอเพื่อให้เกิดประสบการณ์ของการลงพื้นที่โดยตรง เพื่อให้เกิดอารมณ์ร่วมที่จะนำมาสู่ความเห็นอกเห็นใจได้ โดยเสนอให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมควรใช้เวลาในอยู่อาศัยกับชุมชนอย่างน้อย 3 ถึง 4 วัน ดังที่ได้ทดลองปฏิบัติในกิจกรรมโครงการค่ายอาสาพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรมพื้นถิ่นสัจจกร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. การเลือกพื้นที่ชุมชนของกิจกรรม การพิจารณาเลือกพื้นที่ชุมชนมีผลต่อการสร้างความเห็นอกเห็นใจ หากชุมชนที่มีความสะดวกสบายอยู่แล้วหรือเป็นพื้นที่ชุมชนที่นักเรียนหรือผู้ที่ลงทำกิจกรรมนั้นมีคุ้นเคยและรู้เรื่องเดิมอยู่ก่อนแล้ว ก็ยากที่จะกระตุ้นและสร้างความตระหนักต่อปัญหาและความลำบากที่มีอยู่และยากที่จะสร้างความเห็นอกเห็นใจให้แก่กันได้ ในขณะที่เดียวกันถ้าเลือกพื้นที่ที่ลำบากเกินไป ก็อาจจะส่งผลตรงข้ามเพราะความลำบากนั้นทำให้ยากที่จะเรียนรู้ประสบการณ์ได้ นอกจากนี้การเลือกพื้นที่ที่มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนนิสิตและระยะเวลาของการลงพื้นที่ สามารถทำความรู้จักชุมชนได้ในเวลาที่มี จะทำให้นักเรียนสามารถเก็บเกี่ยวประสบการณ์และประมวลเรื่องราวได้ดีและละเอียดมากพอ

References

- Battarbee, K. *Co-experience: understanding user experiences in interaction*. Finland: Aalto University, 2004.
- Brown, T. *Change by design: how design thinking transforms organizations and inspires innovation*. New York, USA: Harper Business, 2009.
- Boonprakob, M. "Phānphūm Manō That Kap Kānsāng Sēm Su Čhi Pu Li. [Conceptual Mapping for the enhancing skill of Listening, Thinking, Questioning and Recording]." *Journal of Graduate research* 3, no. 3 (2000): 47 - 55.
- Coleman, R., Lebbon, C. and Myerson, J. "Design and empathy." In *Inclusive Design: Design for the Whole Population*. London: Springer, 2003: 478 - 499.
- Cross, N. "Here comes everyman." The proceeding of The Design Research Society Conference, (1971): 11 - 14.
- _____. "Designerly ways of knowing: Design discipline versus design science." *Design issues* 17, no. 3 (2001): 49 - 55.
- Chantavanich, S. *Withīkān Wīchai Chāng Khunnaphāp*. [Qualitative Research Methodology]. Bangkok: Chulalongkorn University, 2006.
- Chuawanlee, W. Kānphatthanā Satipanyā Thāng 'Ārom Phūa Khwāmsamret Nai Kānthamngān. [The Development of Emotional Intelligence for Successful in Work]. In *the Collection of E.Q. Academic Articles*. Sukharom, A., Chuawanlee, W. and Choochom, O, eds. Bangkok: DESKTOP, 2000: 171 - 175.
- Denton, H., and McDonagh, D. "Using focus group methods to improve students' design project research in schools: Drawing parallels from action research at undergraduate level." *International Journal of Technology and Design Education* 13, no. 2 (2003): 129 - 144.
- Dorothy, L., and Rayport, F. J. "Spark innovation through empathic design." *Harvard business review* 75, (1997): 102 - 115.

Design Council. “Eleven lessons: managing design in eleven global companies. Desk research report.” Design Council. Accessed April 19, 2020. <http://www.designcouncil.org.uk>.

Ickes, W. *Empathic accuracy*. New York: Guilford, 1997.

Kemmis, S. and McTaggart, R. *The Action Research Planner*. 3rd ed. Geelong: DeakinUniversity Press, 1988.

Kowtrakul, S. *Čhittawitthayā Kānsuksā*. [Education Psychology]. Bangkok: Chulalongkorn University Press. 1998.

Kolb, D. *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. New Jersey: Prentice-Hall, 1984.

Koskinen, I. “Empathic design in methodic terms.” In *Empathic Design-User experience in product design*. Finland: IT , 2003.

Krasae-in, A., and Trairatwong, N. “Kānrīanrū Chōng Prasopkān Phūa Kānsuksā Dān Kān‘Ōkbāp Kōranī Suksā Khrōngkān ‘Ōk Bāp Samrap Kānthōngthīeo Chumchon Talāt ‘Ing Nam Sām Khōk. [The Experiential Education in the Design Field: The Case Study of the Design for Tourism in Sam-Kok Market].” The proceeding of 10th Phuket Rajabhat University Academic Conference, (2017): 196 - 202.

Luck, R. “Dialogue in participatory design.” *Design studies* 24, no. 6 (2003): 523 - 535.

Mancharoen, P. “Phon Khōng Kānchai Kitčhakam Phatthanā Khwām Rūam Rūsuk Læ Kānchai Tūa Bāp Sanyalak Thī Mī Tō Phruttkam ‘Ūafūa Khōng Nakrīan Chan Prathomsuksā Pī Thī Hā. [Effects of using activities for developing empathy and symbolic models on altruistic behavior of prathom suksa five students].” Master’s thesis, Faculty of Education, Chulalongkorn University, 2001.

McDonagh, D., Thomas, J., and Strickfaden, M. “Empathic Design Research: Moving Towards a New Mode of Industrial Design Education.” *Design Principles & Practice: An International Journal* 5, No. 4 (2011): 301 - 314.

- New, S., and Kimbell, L. "Chimps, designers, consultants and empathy: a "theory of mind" for service design." The proceeding of 2nd Cambridge Academic Design Management Conference, (2013): 4-5.
- Pruitt, J., and Adlin. *The persona lifecycle: keeping people in mind throughout product design*. San Fransisco: Elsevier, 2005.
- Sanders, E. "Converging perspectives: product development research for the 1990s." *Design management journa* 3, no. 4 (1992): 49-54.
- Squires, S., and Byrne, B. *Creating breakthrough ideas: The collaboration of anthropologists and designers in the product development industry*. Westport: Bergin and Garvey, 2002.
- Strickfaden, M., Devlieger, P. and Heylighen, A. "Building empathy through dialogue." The proceeding of Design Connexity: 8th International Conference of the European Academy of Design Conference, Gray's School of Art, The Robert Gordon University; Aberdeen Scotland UK. (2009): 448-452.
- Tangnatee, W. "Khrōngkān Prapprung Phūm That Chumchon Talāt 'Ing Nam Sām Khōk Phūa Kānthōngthīeo Chōeng Watthanatham 'Amphō Sām Khōk Čhangwat Pathum Thānī. [The Landscape Design of Ing Nam Sam Khok Community for Cultural Tourism in Sam Khok District, Pathum Thani Province]." Research report, Faculty of Architecture, Kasetsart University, 2018.
- Sleeswijik Visser, F., Van der Lugt, R., and Stappers, P. J. "Sharing user experiences in the product innovation process: Participatory design needs participatory communication." *Creativity and innovation management* 16, no. 1 (2007): 35 - 45.
- Wannapo, W. "Phonkānchai Kitčhakam Fuk Khwāmrusuk Wai Thī Mī Tō Kān Rūam Rū Suk Khōng Dek Wai Rōm Run. [The effect of sensitivity training towards preadolescents' empathy]." Master's thesis, Master of Education Program in Developmental Psychology, Srinakarintarawiroth University, 2002.
- Wong-in, N. "Kānphatthanā 'Ārom. [Emotion Development]." In *the Collection of E.Q. Academic Articles*. Sukharom, A., Chuawanlee, W. and Choochom, O, eds. Bangkok: DESKTOP, 2000: 136 - 143.