

บริการด้วยใจ : โดยเบญจรัตน์ อิ่มโต ผลงานประเด็นรู้เท่าทันสื่อ
หมวดหมู่ การรู้เท่าทันสื่อ , 11 กรกฎาคม 61

'การบริการ' ถือเป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญ
ที่เราจะให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการเลือกใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ
จากเบญจรัตน์ อิ่มโต เรื่อง "บริการด้วยใจ"



ในชีวิตประจำวันของทุกคนล้วนต้องทานอาหาร ไม่ว่าจะเป็นการทานอาหารที่บ้าน หรือการทานอาหารนอกบ้าน และหากต้องเลือกไปทานอาหารนอกบ้านทุกคนก็ต้องการร้านที่ดี บรรยากาศดี ๆ และการบริการที่ดี แต่ก็มักพบปัญหาเกี่ยวกับการบริการที่ไม่ดีหรือการบริการที่ไม่น่าประทับใจเท่าไร ตัวของฉันทันเองก็เคยพบเจอปัญหาแบบนี้เหมือนกัน แต่เชื่อว่าจะไม่มีย่านที่มีการบริการดี ๆ เสียเมื่อไร

ตอนนั้นครอบครัวของฉันทันกำลังหาร้านทานอาหารในช่วงสายของเดือนเมษายน ซึ่งอากาศค่อนข้างร้อนได้ทีเดียว กว่าจะหาร้านที่ถูกต้องก็ใช้เวลาพอสมควร พอถึงร้านก็เข้าไปจับจองที่นั่งเพื่อรอสั่งอาหาร แต่ร้านที่ครอบครัวฉันทันไปคนค่อนข้างเยอะและพนักงานก็น้อยทำให้ต้องรอนานกว่าจะได้สั่งอาหาร ทำให้ยิ่งหงุดหงิดเพิ่มขึ้นไปอีก แต่แล้วก็มีพนักงานหญิงคนหนึ่งเดินเข้ามาต้อนรับที่โต๊ะของฉันทัน เธอเป็นผู้หญิงที่หน้าตาสะอาดสะอ้าน รูปร่างสูง หุ่นดี และมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มตลอดเวลา แต่ดูจากรูปลักษณ์แล้วฉันทันเดาว่าเธอน่าจะอายุไม่เกิน 25 ปีแน่นอน

ก่อนที่จะวิเคราะห์รูปร่างของพนักงานสาวไปมากกว่านี้ อาหารที่สั่งไปก็มาถึงโต๊ะ ฉันทันและครอบครัวก็นั่งทานอาหารกันไปเรื่อย ๆ พนักงานสาวสวยก็คอยมาถามเสมอว่าขาดเหลืออะไรหรือไม่ และน้ำเสียงที่พูดออกมาก็ช่างน่าฟัง ไม่กระซางเสียงหรือแสดงอาการไม่พอใจเมื่อครอบครัวของฉันทันเรียกให้มาบริการบ่อย ๆ นอกจากนี้พี่สาวคนนี้ยังบริการลูกค้าโต๊ะอื่น ๆ ด้วยรอยยิ้มเหมือนเดิม ไม่แสดงอาการเหยิงใส่ลูกค้าเหมือนพนักงานคนอื่น ๆ ในร้าน แต่ก็ไม่ใช่พนักงานทุกคนในร้านนี้จะแสดงอาการที่ไม่ดี แต่พี่สาวคนสวยที่บริการที่โต๊ะของครอบครัวฉันทันคือคนที่บริการที่ดีที่สุด ครอบครัวของฉันทันประทับใจการบริการของพี่คนนี้มาก และสัมผัสสภาพอากาศที่ร้อนของช่วงเดือนเมษายนไปเลย แต่กลับได้รับความเย็นใจแทน

หลังจากที่ทานอาหารที่ร้านนั้นเรียบร้อยก็มีเรื่องบังเอิญที่ไม่น่าจะเกิดขึ้น เมื่อพูดคุยได้ถามชื่อกัน ปรากฏว่า พี่สาวคนสวยนั้นเป็นลูกของน้องสาวลูกพี่เป็นญาติห่าง ๆ ของพ่อ ก็คือเป็นลูกสาวของลูกพี่น้องห่าง ๆ ของพ่อนั่นเอง พี่เขาพี่ยายมาอยู่ปทุมธานีได้ไม่นาน ประกอบกับทางบ้านมีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย ทำให้พี่สาวต้องหางานพิเศษทำในช่วงเวลาว่าง และการทำงานในร้านอาหารร้านนั้นก็คืออีกหนึ่งงานพิเศษที่พี่เขาทำเพื่อช่วยแบ่งเบาค่าใช้จ่ายในบ้าน

ถัดมาอีกหนึ่งอาทิตย์ที่บ้านของลูกพี่มีงานขึ้นบ้านใหม่ และชวนญาติๆ มาร่วมงาน ทั้งครอบครัวฉันทันและครอบครัวของพี่สาวคนสวยด้วย งานขึ้นบ้านใหม่ดำเนินไปเรื่อยๆ จนถึงช่วงเย็น และด้วยความที่ฉันทันอยากรู้ว่าการทำงานแบบนั้นมันดีอย่างไร ทั้งเหนื่อย ทั้งร้อน และยังต้องทนกับพฤติกรรมของลูกค้าที่แตกต่างกันออกไปอีก ต้องรับมืออย่างไร และงานจำพวกนี้เวลาก็เลิกค่าอีก การเป็นผู้หญิงและไปทำงานแบบนั้นมันจะดีหรือไม่ คนรอบข้างจะมองอย่างไร และความปลอดภัยในการเดินทางกลับบ้านช่วงค่ำมืดอีก คนนอกอาจจะมองไม่ดีหรือเปล่า ขนาดฉันทันเป็นวัยรุ่นยังรู้สึกว่าเป็นงานที่เหนื่อยทั้งยังได้เงินไม่คุ้มกับค่าเหนื่อยอีก ทำไม่ยังทำ งานอื่นที่ได้เงินดีกว่านี้ทำไม่ทำ แต่เมื่อฉันทันเข้าไปถามพี่สาวคนสวยเพื่อไขข้อข้องใจต่างๆของฉันทัน กลับได้คำตอบที่เปลี่ยนทัศนคติต่องานบริการไป

พี่สาวเล่าว่า

“จริงๆก็ไม่ได้อยากทำงานด้านนี้สักเท่าไร แต่อะไรหลายอย่างทำให้ต้องทำงานนี้ ทั้งปัญหาด้านการเงินที่เราก็คงจะรู้จากญาติๆ ครอบครัวพี่ก็ไม่ใช่ว่าครอบครัวที่มีพร้อมอะไร พ่อแม่ที่แยกทางกันตั้งแต่เด็ก ทำให้พี่ต้องทำงานตั้งแต่เด็ก การออกไปเที่ยวเล่นกับเพื่อนถือเป็นเรื่องที่ยากพอๆกับเรียนให้ได้ที่ 1 เลยแหละ ฮ่า ๆ”

พี่หัวเราะขึ้นๆ

“แต่จะให้ทำไงได้ ชีวิตเราเมื่อไม่สิ้นก็ต้องดิ้นต่อไป อีกอย่างพี่ก็ชินกับการทำงานในเวลาแบบนี้อยู่แล้ว ก่อนที่จะมาทำงานเป็นสาวเสริฟพี่ก็เคยทำงานเดินแจกใบปลิวตามที่ต่างๆ ล้างจานตามร้านอาหาร รับจ้างเลี้ยงเด็ก และอะไรอีกเยอะแยะถ้าให้เล่าก็คงไม่หมดหรอก แต่งานทุกงานที่พี่ทำพี่ทำด้วยความสุขเสมอ เพราะคิดว่าการที่ใครต้องการความช่วยเหลือจากเรา ถึงจะ

เป็นงานจ้างก็ถือว่าตอนนั้นเขาขาดคนที่จะทำงานนั้น และเวลาทำงานถ้าเราอยากได้ผลตอบแทนที่ดีกลับมา เราก็แค่ทำสิ่งดี ๆ กับสิ่งนั้นก่อนแค่นั้นเอง”

ฉันฟังคำตอบที่ได้รับ แต่ก็ยังสงสัยต่อเรื่องความปลอดภัย พี่บอกว่า “เรื่องความปลอดภัยมันก็รับประกันไม่ได้หรอกว่าจะปลอดภัย เพราะงานกลางคืนยังงี้ก็ต้องเจอเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดอยู่แล้ว มีครั้งหนึ่งพี่ก็กลับบ้านตามเวลาปกตินี้แหละ แต่ว่าแถวซอยเข้าบ้านหลังเก่าที่พี่อยู่กับแม่จะมีกลุ่มวัยรุ่นชอบมานั่งกินเหล้ากัน พอเดินผ่านกลุ่มวัยรุ่นพวกนั้นก็โดนแซวแต่พี่ก็ไม่ได้สนใจอะไร เพราะตอนนั้นพี่ก็เหนื่อยแล้วอยากกลับบ้านไปนอนพักผ่อนมากกว่า แต่มีวัยรุ่นเดินมาดึงแขนพี่แล้วถามว่า จะรีบไปไหนล่ะ สนใจมานั่งกินเหล้ากันก่อนไหม ไหนๆก็เป็นสาวเสิร์ฟไม่ใช่หรอ ตอนนั้นพี่ก็อารมณ์ไม่ดีนะ คิดว่าทำไมหอรอแค่ทำงานเป็นสาวเสิร์ฟต้องถูกมองแบบนั้นด้วย ทั้ง ๆ ที่อาชีพสาวเสิร์ฟก็เป็นอาชีพที่สุจริต ไม่ได้ไปเบียดเบียนใครสักหน่อย แต่ก็อย่างว่าค่าค่านเขาอยากจะทำอะไรก็ทำ แต่เราไม่สนใจก็เป็นพอ พี่เลยตอบเลี่ยงไปว่า ตอนนั้นก็ตึกแล้ว ที่บ้านพี่แม่ก็ไม่ค่อยสบายด้วย พี่ต้องรีบกลับไปดูแล วัยรุ่นกลุ่มนั้นเลยปล่อยพี่มา แต่ก็ได้ยินคำพูดแว่วๆจากกลุ่มวัยรุ่นกลุ่มนั้นว่า ก็แค่สาวเสิร์ฟแหละ เล่นตัวไปก็ไม่ได้ดูดีขึ้นหรอก ผลอาจจะโดนมากกว่าที่เราทำอีกมั้ง และก็หัวเราะกันเหมือนเรื่องสนุกไป”

“เอาจริงๆสิ่งที่น่ากลัวกว่าความไม่ปลอดภัยยามค่ำคืนก็คือคำพูดของคนนี้แหละ ที่สามารถบั่นทอนจิตใจได้มากที่สุด มันอาจจะดูไม่ร้ายแรงสำหรับบางคน แต่สำหรับคนที่ทำงานแบบนี้ถือว่าร้ายแรงเหมือนกัน เพราะมันคือการตัดสินจากภายนอก ไม่ได้ดูนิสัยจริงๆของคนนั้นว่าเขาเป็นอย่างไรที่พูดกันหรือไม่ทางเดียวที่ทำได้คือ ฟังและอย่าไปใส่ใจหากเราไม่ได้เป็นแบบนั้น”

ฉันฟังเรื่องราวของพี่สาวที่เล่ามาก็รู้สึกว่พี่เขาเป็นคนที่มองโลกในแง่ดีเสมอ ไม่เคยโทษสิ่งต่างๆที่ทำให้พี่เขาต้องเจอ แต่กลับเผชิญหน้าและยอมรับมัน ทำให้ฉันได้ข้อคิดดีๆ และได้ทัศนคติที่ดีต่อผู้หญิงที่ทำงานบริการ และผู้หญิงที่ทำงานกลางคืน และพี่สาวยังได้บอกกับฉันอีกว่า “การเป็นผู้หญิงที่ทำงานเกี่ยวกับเรื่องบริการ(งานที่สุจริต) หรืองานอะไรก็ตามที่อาจจะโดนมองไม่ดี ทั้งที่ความจริงมันไม่ได้เป็นแบบที่ใครหลายๆคนคิดสักหน่อย ก็อยากให้สู้กับสิ่งที่ตัวเองทำต่อไป ไม่ต้องไปคิดมากกับมันนักหรอก”

ผู้หญิงที่ทำงานเป็นสาวเสิร์ฟก็เหมือนความเย็นในวันที่ร้อนอบอ้าว ที่ช่วยบรรเทาความร้อนนั้น ด้วยคำพูดที่แสดงออกถึงความใส่ใจ การบริการที่ดี พวกเธอส่วนใหญ่ไม่คิดหรอกว่าคนอื่นจะมองเธออย่างไร อาจจะมีบ้างบางครั้งที่พวกเธอรู้สึกเหนื่อยหรือท้อ แต่หน้าที่ของเธอคือการบริการ การทำให้คนที่รับบริการนั้นประทับใจ และแค่มีความสุขกับสิ่งที่ตัวเองทำก็เพียงพอแล้ว