



ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง
Self-identities of Cellphone Sales Assistants in Risk Areas

รตانا ประสิทธิ์พงศ์
Ratana Prasitpong

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Arts in Human and Social Development
Prince of Songkla University

2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง
ผู้เขียน นางสาวรตนา ประสิทธิ์พงศ์
สาขาวิชา พัฒนามนุษย์และสังคม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(ดร.สุรพงษ์ ยิ้มละมัย)

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษรชัย และทีม)

.....กรรมการ
(ดร.สุรพงษ์ ยิ้มละมัย)

.....กรรมการ
(ดร.มณฑนา พิพัฒน์เพ็ญ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้เป็นผลมาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และขอแสดงความขอบคุณ
บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ลงชื่อ.....
(ดร.สุรพงษ์ ยิ้มละมัย)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....
(นางสาวรดาณา ประสิทธิ์พงศ์)
นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน
และไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาวรตนา ประสิทธิ์พงศ์)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์ ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง
 ผู้เขียน นางสาวรตนา ประสิทธิ์พงศ์
 สาขาวิชา พัฒนามนุษย์และสังคม
 ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง “ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงและการเป็นผู้กระทำการของคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง โดยมีวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพและมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักของคนให้บริการมือถือจากศูนย์บริการลูกค้า เอไอเอส ดีแทค และทรูมูฟ ในพื้นที่จังหวัดปัตตานีเป็นภาพแทนการศึกษาในพื้นที่เสี่ยง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบชายแดนใต้ และเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะพหุวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายทางด้านศาสนา ชาติพันธุ์ สังคม ประเพณี วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนในพื้นที่

ผลการศึกษา พบว่าชีวิตของพนักงานหญิงในฐานะที่ผู้หญิงที่ก้าวออกมาสู่พื้นที่นอกบ้านต่างต้องเผชิญกับโครงสร้างทางสังคม สภาพปัญหาภายในพื้นที่ปฏิบัติงาน ต้องพบเจอกับผู้คนพนักงานหญิง เรียกว่า “ลูกค้า” ทำให้พนักงานหญิงต้องประสบพบเจอกับความหลากหลายของลูกค้าหลายรูปแบบ และรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ โดยอัตลักษณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากการนิยามความเป็นตัวตนและการให้ความหมายของพื้นที่ที่พนักงานหญิงดำรงอยู่ อันได้แก่ พื้นที่งานชาย พื้นที่งานรับชำระค่าบริการ พื้นที่งานบริการลูกค้า จากปรากฏการณ์การวิจัยพบว่าผู้หญิงที่ให้บริการลูกค้าเครือข่ายมือถือมีอัตลักษณ์ใน 4 ลักษณะคือ อัตลักษณ์ที่เกิดจากการเป็นปัจเจกของบุคคล อัตลักษณ์ที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้า อัตลักษณ์ที่เกิดจากบาบาทหน้าที่การทำงาน อัตลักษณ์ที่โครงสร้างองค์กรเป็นผู้กำหนด บทบาทที่พนักงานหญิงแสดงออกมีลักษณะหลากหลายไม่จำกัดตายตัว

ส่วนการกระทำการต่อรองของพนักงานหญิง สามารถนำไปสู่การแสดงตัวตนของพนักงานหญิงที่สามารถเลือกรับ ยอมจำนน ปฏิเสธ ต่อต้าน ชัดขึ้น และขบขันคุณสมบัติบางประการของตนเองออกมา เพื่อสร้างความหมายให้กับตนเองภายใต้การทำงานของพนักงานหญิง จากลักษณะการต่อรองตัวตนภายใต้บริบทงานบริการลูกค้าของพนักงานหญิงสะท้อนให้เห็นถึงการไม่ยอมจำนนต่อโครงที่ถูกสังคมกำหนดไว้เสมอไป แต่มีการต่อรอง ทำทายกับอำนาจในฐานะผู้กระทำการและผู้ถูกกระทำการของพนักงานหญิง ทำให้การมีพื้นที่และการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงมีความเลื่อนไหล ไม่หยุดนิ่ง ตายตัว

ดังนั้น รูปแบบความสัมพันธ์ที่ผูกโยงกันระหว่างอำนาจ พื้นที่ และผู้คน สะท้อนให้เห็นถึงความไม่ราบเรียบ คงที่ หากแต่สามารถผันแปรเปลี่ยนแปลงได้ตามความสัมพันธ์ของสังคม ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์เหล่านี้ต่างซ่อนเร้นไว้ด้วยความหมาย เพื่อกำหนดขอบเขต เป้าหมายความชัดเจนของตัวเองในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น แสดงให้เห็นการช่วงชิงคุณค่าความหมายเพื่อสร้างอำนาจและตำแหน่งแห่งที่ให้กับตนเองในฐานะผู้หญิงที่ก้าวออกสู่โลกนอกร้าน โดยเฉพาะกลุ่มคนที่ต้องเผชิญอยู่ในสถานการณ์เสี่ยงอันตรายจำเป็นต้องดำรงอยู่ในพื้นที่ หากไม่เช่นนั้นก็ต้องยอมจำนนหรือต้องออกจากพื้นที่ไปสู่พื้นที่อื่น

Thesis Title Self-identities of Cellphone Sales Assistants in Risk Areas
Author Miss Ratana Prasitpong
Major Program Human and Social Development
Academic Year 2012

ABSTRACT

The study on Self-identities of Cellphone Sales Assistants in Risk Areas aimed to investigate self-identities of female sales assistants and service providers as actors or agents in risk areas. The key informants of this qualitative research were service providers of customer service centers of AIS, Dtac, and True Move in Pattani, the area that represents risk areas. It is related to the Southern unrest situation at the same time as it is a multi-cultural area where there were diversified aspects like religion, race, society, traditions, cultures, and the way of life of people in this area.

The results of the study revealed that female sales assistants, when stepping outside their home, had to face the social structure, internal problems of their work space, and people they called “customers”. They had to meet many different types of customers, and cope with different situations. Thus, their self-identities and definitions that they gave to themselves depended on the spaces in which they existed which were their sales space, service payment receiving space, and customer service space. The phenomena that this research found to be self-identities of these female cellphone sales assistants were of four types, namely, self-identities resulting from their individuality; self-identities resulting from customers’ expectations; self-identities resulting from the work role; and self-identities resulting from the organizational structure. However, the roles expressed by the sales assistants were diversified.

The female sales assistants’ negotiations showed that they could choose to accept, surrender, refuse, protest, resist, and expressed some of their characteristics in order to build their own meanings under their work situation. The negotiation under the work context of the female sales assistants reflected that they did not always surrender to what the social structure assigned to them but rather, they bargained and challenged the power in their capacity as agents and as objects. As a result, self-identities of the female sales assistants were flexible or not fixed.

Thus, the relationships between power, space, and people reflect that these relationships are not smooth and fixed but could vary with the types of their social relationships. All types of relationship conceal their own meanings to clearly specify the scope of relationships they have with other people. This shows they fight for values and meanings in order to build their power and positions as women who step out to the world outside their home, especially the groups of women who have to live in risk areas; otherwise they would have to surrender and leave for other areas.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสะดวกเมตตาจากคุณจากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.สุรพงษ์ ยิ้มละมัย ที่คอยแนะนำ ชี้แนะแนวทางแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้ความช่วยเหลือ เอาใจใส่ดูแล ถามไถ่ถึงความก้าวหน้าและเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอด จนกระทั่งวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใจจนไม่สามารถบรรยายหรือกล่าวคำพูดใดได้มากไปกว่าคำว่า “ขอขอบพระคุณอาจารย์ สุรพงษ์ เป็นอย่างสูงที่เมตตาและกรุณา มอบสิ่งดีๆ ให้กับชีวิตหนูค่ะ”

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษตรชัย และหิมา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณ ดร.มณฑนา พิพัฒน์เพ็ญ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งได้ให้คำแนะนำแนวทางเพื่อปรับปรุงงานวิจัยจนสามารถประสบผลสำเร็จได้ในวันนี้

ขอขอบคุณพี่ณัฐชัย สำหรับการสอนให้ผู้วิจัยเรียนรู้ถึงความละเอียดรอบคอบในการทำงานและการให้ความสำคัญกับสิ่งเล็กน้อยที่ยิ่งใหญ่ “ขอบคุณนะค่ะ”

ขอขอบคุณพี่หน่อย สำหรับความห่วงใยและกำลังใจที่มีให้เสมอมา “ขอบคุณค่ะ มี”

ขอขอบคุณพี่เอ ที่คอยแนะนำ ตักเตือน ให้ข้อคิด จนกระทั่งน้องสาวคนนี้ได้เดินมาสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งใจไว้อย่างสวยงาม “ขอบคุณค่ะ พี่เอ”

ขอขอบคุณปุ่น เพื่อนร่วมฝ่าฟันบนอุดมการณ์ เส้นทางเดียวกัน “ขอบคุณนะ ปุ่น”

ขอขอบคุณโอม สำหรับความช่วยเหลือและกำลังใจดีๆ เสมอมา “ขอบคุณนะ โอม”

ขอขอบคุณทีมงานชาว ส.ยิ้มละมัย ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือเกื้อกูลส่งต่อความรู้จากรุ่นสู่รุ่น และยังคงรักษาความเป็นตัวตนของพวกเขาตลอดมาและยังคงดำรงอยู่ตลอดไป

ขอขอบขอบคุณทีมงานเด็กหลังห้อง แอม อู อึ้ง น้องเสาว์ กต บอล แจ็ค สำหรับประสบการณ์ชีวิตดีๆ ที่เรามีร่วมกัน รวมถึง แจ้ว กิ๊ฟ หนุรี พี่เจ ที่คอยเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยและเพื่อนๆ พมส. 6 ทุกคน ที่ได้เรียนรู้ร่วมกันมาตลอดระยะเวลาที่ศึกษาใน “ขอบรั้วศรีตรัง”

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่หลักสูตรสาขาพัฒนามนุษย์และสังคม พี่มาท พี่ตาล และยอด

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานชาวดีแท้คปัตตานีทุกคน ตึก ดา อร เปียร์ แอน สำหรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อยากรบอกเพื่อนว่า “เพราะพวกเธอทำให้มีเรื่องราวก่อเกิดเป็นงานวิจัยเรื่องนี้”

ขอขอบพระคุณใครต่อใครอีกหลายคนและผู้วิจัยไม่อาจเอ่ยนามได้ทั้งหมด ที่มีส่วนช่วยทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ ทั้งร่างกาย แรงใจ และการส่งเสริมการศึกษาที่ท่านมอบให้ผู้วิจัยอยากบอกว่า “ขอขอบคุณจากส่วนลึกของหัวใจจริงๆ”

ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อสนิท ประสิทธิ์พงศ์ และ คุณแม่สุภิญญา สุทธิมุข “พระผู้เป็นแรงใจ” ให้ลูกสาวคนนี้ตลอดระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย และในตลอดชีวิตที่ลูกได้เกิดและเติบโตบนโลกใบนี้

งานวิจัยเล่มนี้จะไม่สามารถประสบผลสำเร็จและมีวันนี้ได้เลย หากผู้วิจัยไม่ได้รับความปรารถนาดีและโอกาสดีๆ จากทุกคน “ขอบคุณมากค่ะ”

รตาดานา ประสิทธิ์พงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(5)
ABSTRACT.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(8)
สารบัญ.....	(9)
รายการตาราง.....	(11)
รายการภาพประกอบ.....	(12)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
คำถามในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
ปฏิบัติการวิจัยในทางทฤษฎี.....	12
แนวคิดเรื่องการก่อรูปของอัตลักษณ์.....	12
แนวคิดการเคลื่อนไหวตัวตนในฐานะผู้กระทำการ.....	18
แนวคิดเรื่องพื้นที่ปฏิบัติการทางสังคม.....	23
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้หญิง.....	27
พื้นที่ของงานวิจัย.....	30
ปัตตานีในบริบทรัฐไทย.....	31
พื้นที่ปัตตานีในฐานะพหุวัฒนธรรม.....	36
พื้นที่ปัตตานีภายใต้ความเสี่ยง.....	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินงานวิจัย	44
วิธีการศึกษา	45
สนามการวิจัย	46
การเลือกพื้นที่ศึกษา	47
การเลือกกลุ่มข้อมูลในการศึกษา.....	51
การเข้าสู่สนามการวิจัย	54
การเข้าถึงพื้นที่การศึกษา.....	55
การเข้าถึงกลุ่มข้อมูลในการศึกษา	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	58
หน่วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์	59
หน่วยวิเคราะห์พื้นที่ทางสังคม	60
4 พื้นที่และพนักงานหญิงในบริบทงานบริการ	62
พื้นที่ของการบริการบริบทเมืองปัตตานี	62
กลุ่มคนในพื้นที่ของการศึกษา	66
5 อัตลักษณ์และการต่อรองภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือ	95
อัตลักษณ์ของพนักงานหญิง.....	95
ตัวตนกับการต่อรองภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือ.....	124
6 บทสรุป	135
สรุปผล	136
อภิปรายผล.....	140
ข้อเสนอแนะ	143
ข้อเสนอแนะเพื่อการดำรงอยู่ของผู้หญิง	144
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนามนุษย์และสังคม	144
ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย	145
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป	145
บรรณานุกรม	146
บุคลากรนุกรม	149
ภาคผนวก	150
ประวัติผู้เขียน.....	162

รายการตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สรุปยอดเหตุการณ์และความสูญเสีย ห้วงวันที่ 1 ม.ค.-31 ธ.ค. 2555 41
2	สรุปยอดความสูญเสียแยกประเภทผู้สูญเสีย ห้วงวันที่ 1 ม.ค.-31 ธ.ค. 2555 41
3	แสดงการแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ศึกษา 51
4	แสดงภูมิหลังของพนักงานหญิงที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 72
5	สรุปประเด็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก 92
6	แสดงการนิยามความสัมพันธ์ที่มีต่อบริบทพื้นที่ 105
7	แสดงความสัมพันธ์ของการสร้างอัตลักษณ์ภายใต้พื้นที่การปฏิบัติงาน 123
8	แสดงประเด็นการต่อรองของพนักงานหญิง 133

รายการภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	11
2 แผนที่จังหวัดปัตตานี.....	32
3 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในปัตตานี	37
4 พื้นที่บริบทเมืองปัตตานี	39
5 แสดงเหตุการณ์ความไม่สงบรายเดือนตั้งแต่ปี พ.ศ.2547-2555	40
6 สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่เมืองปัตตานี.....	42
7 ลักษณะภายนอกของพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ	49
8 ลักษณะภายในของพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ	50
9 กลุ่มพนักงานหญิงผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	53
10 กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ	53
11 ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ.....	63
12 ความสัมพันธ์ของพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ.....	65
13 ความสัมพันธ์ของกลุ่มลูกค้าและพนักงานหญิง.....	69
14 ฟารินาขณะปฏิบัติงาน	73
15 ซ่อผกาขณะปฏิบัติงาน.....	76
16 อรุมาขณะปฏิบัติงาน	78
17 สุนิษาขณะปฏิบัติงาน.....	80
18 กัสมาขณะปฏิบัติงาน	82
19 เกวรินขณะปฏิบัติงาน.....	85
20 โสภาขณะปฏิบัติงาน.....	88
21 วิชราภรณ์ขณะปฏิบัติงาน	90
22 แสดงตัวตนภูมิหลังของพนักงานหญิง.....	93
23 แสดงภาพพื้นที่งานขายของศูนย์บริการลูกค้ามือถือ.....	108
24 แสดงการนิยามความเป็นตัวตนของพนักงานหญิงบนพื้นที่งานขาย	111
25 แสดงพื้นที่รับชำระค่าบริการในศูนย์บริการลูกค้ามือถือ	112
26 แสดงการนิยามความเป็นตัวตนของพนักงานหญิงบนพื้นที่งานรับชำระค่าบริการ.....	116
27 แสดงพื้นที่งานบริการลูกค้าในศูนย์บริการลูกค้ามือถือ	117
28 แสดงการนิยามความเป็นตัวตนของพนักงานหญิงบนพื้นที่งานบริการลูกค้า.....	121
29 แสดงความสัมพันธ์ของการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิง.....	124

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การนิยามความหมายหรืออำนาจในการนิยามในอดีต มักจะกำหนดให้ภาพของผู้หญิงที่ดีในสังคมไทยนั้นต้องคอยดูแล ปัดกวาด เช็ดถูบ้านเรือน คอยหุงหาอาหาร และปรนนิบัติรับใช้คนในครอบครัว การกระทำดังกล่าวทุกคนต่างรับรู้และเข้าใจดีว่า บทบาทเหล่านี้เกิดขึ้นมาพร้อมกับความเป็นสตรีเพศ หรือผูกติดกับวาทกรรมที่เรียกว่า “แม่ศรีเรือน” ทว่าไม่ว่าสังคมจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร บทบาทและความสัมพันธ์ทางสังคมในฐานะ “ผู้หญิง” ก็ยังเป็นสิ่งที่ถูกคาดหวัง

“...ฉันเป็นสุภาพสตรีค่ะ... ฉันก็ไม่ยุ่งไม่ซีบ่่น... ฉันเป็นแม่บ้านที่ดีค่ะ...
ฉันจะใช้สอยอย่างประหยัดค่ะ...”

(เพลงบาปบริสุทธิ์ คำร้อง ปรีชา ชนะภัย ที่มา : www.carabao.net)

ข้อความข้างต้นเป็นส่วนหนึ่งในงานเพลง “บาปบริสุทธิ์” ของวงดนตรี “คาราบาว” ที่สะท้อนให้เห็นภาพแรกของความสัมพันธ์ในการแนะนำตนเพื่อจะบอกว่าตนเองเป็นอย่างไร ซึ่งการพูดถึงตนเองนี้ก็อยู่ภายใต้ความพยายามที่จะบอกถึงความเป็นสุภาพสตรีและความเป็นแม่ศรีเรือนในตัวของผู้หญิง แม้เนื้อหาของเพลงในช่วงต่อมาได้ถูกเฉลยว่าเป็นเรื่องราวความรักที่เปรียบเสมือน “ใหม่ ๆ น้ำต้มผักก็ว่าหวาน นาน ๆ ใช้น้ำตาลก็ว่าขม” ซึ่งต่างก็เห็นธาตุแท้ของกันและกัน

ความแตกต่างระหว่างผู้หญิงและผู้ชายจึงเป็นสิ่งที่ถูกถกเถียงกันมานานทั้งในด้านของสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาเรื่องคำอธิบายระหว่าง ผู้ชาย-ความเป็นชาย (man-masculine) และ ผู้หญิง-ความเป็นหญิง (woman-feminine) ในคำอธิบายทางด้านสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มองว่า ร่างกายมนุษย์สามารถถูกอธิบายด้วยความหมายที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องเพศหรือเพศสรีระ (sex) หมายถึง เพศที่เป็นสิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด ส่วนทางความหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบทบาทและหน้าที่ทางสังคมหรือเพศสภาพ (gender) เป็นเงื่อนไขทางสังคม วัฒนธรรมที่ถูกสร้างและสามารถปรับเปลี่ยนได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสัมพันธ์ระหว่างเพศสภาพและการใช้พื้นที่ เมื่อผู้หญิงเข้าไปในพื้นที่นั้นจะส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้เหมาะสมกับความเป็นหญิงของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัย ของ เขมิสา ขำวิสัย (2552) การปรับเปลี่ยนความเป็นหญิงของตัวบุคคลเพื่อให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่ผู้หญิงเข้าไปใช้งาน ไม่ต่างจากผู้ชายในลักษณะการปรากฏตัวในการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในพื้นที่ต่างๆ ของสังคมทั้งในภาคเศรษฐกิจครัวเรือน (domestic economy) ภาคตัวตนหรือในพื้นที่สาธารณะ

ในมุมมองของ กาญจนา แก้วเทพ (2549) ได้มองว่า ผู้หญิงไม่ได้ถูกกดทับด้วยระบบชายเป็นใหญ่ หากแต่เกิดจากการกดทับของวาทกรรมหรือระบบสัญลักษณ์ (sign) ต่างๆ ที่อาจเป็นผลมาจากประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม นั้นเท่ากับว่าความเป็นผู้หญิงได้ถูกสร้างขึ้นและผู้หญิงสามารถมีฐานะเป็นผู้กระทำการและต่อสู้ต่อรองในบางด้านได้ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าประเพณีการมี

อยู่ของระบอบอำนาจชายเป็นใหญ่ที่ปรากฏในสังคมไทย ภายใต้อาณาบริเวณของวาทกรรมโดย Foucault (อ้างถึงใน ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร 2548) กล่าวไว้ว่า วาทกรรมเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นโดยเกิดขึ้นจากอำนาจในการนิยามที่มีความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้-ความจริง-อำนาจ หรือเป็นความสัมพันธ์ของอำนาจที่จะผลิตสร้าง ทอพอโลยี ต่อรอง เพื่อให้คนอื่นยอมรับหรือติดตรึงสิ่งที่สร้างขึ้นให้ดำรงอยู่

เมื่อโลกพัฒนาสู่ความทันสมัยส่งผลให้บทบาทของผู้หญิงเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่ผู้หญิงอยู่กับเหย้าเฝ้ากับเรือนพวกเธอได้พาตัวเองออกสู่โลกนอกร้านและก้าวเข้าสู่พื้นที่ทางสังคมเพื่อเรียนรู้หาพื้นที่และสร้างพื้นที่ของผู้หญิงยุคสมัยใหม่ การต่อสู้ ต่อรองและช่วงชิงความหมายของผู้หญิงช่วยผลักดันให้ตัวเองมีบทบาทในพื้นที่สาธารณะมากขึ้น ดังเห็นได้จาก กระแสผู้หญิงในช่วงปี พ.ศ. 2547 นับเป็นปรากฏการณ์หนึ่งของผู้หญิงแสดงออกในรูปแบบการเป็น “ผู้หญิงก้าวหน้า” ในแทบทุกพื้นที่สาธารณะ ทั้งในด้านการศึกษา กฎหมาย สิทธิทางการเมืองและในส่วนของหน้าที่การงาน (เสนาะ เจริญพร 2548) จากการสำรวจภูมิหลังของนักธุรกิจหญิงที่ประสบความสำเร็จด้านการทำางานพบว่า โดยส่วนใหญ่พวกเธอมักจะอยู่เป็นโสดไม่เคยผ่านการแต่งงานหรือไม่ก็หย่าร้าง ผู้หญิงกลุ่มนี้จึงมีความรู้สึกผิดในตนเองอยู่เสมอ เพราะในขณะที่ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานพวกเธอต้องเสียสละชีวิตครอบครัวอันเป็นหัวใจสำคัญของลูกผู้หญิงออกไป

การทำงานนอกร้านของผู้หญิงที่ดำเนินควบคู่ไปกับการทำงานบ้านเหมือนดังคำกล่าวที่ว่า “งานหลวงมิให้ขาด งานราษฎร์มิให้เว้น” ถือเป็นภาระนิยามต่อผู้หญิงที่พยายามไม่ให้ขาดตกบกพร่องในงานใดงานหนึ่ง จึงจำเป็นต้องยอมรับว่าคำจำกัดความของผู้หญิงได้รับอิทธิพลอย่างมากในเรื่องของงานบริการ การเอาใจใส่ดูแล รวมถึงความอ่อนน้อมอ่อนหวานที่มีมาตั้งแต่สมัยบรรพบุรุษโบราณ ด้วยคำกล่าวอ้างและค่านิยมความเชื่อทำให้ผู้หญิงในสังคมปัจจุบันถูกจำกัดในกรอบที่กำหนดขอบเขตไว้ตั้งแต่แรกแล้วนั่นเอง กล่าวคือ สิ่งที่ผู้หญิงสามารถเข้าไปสัมผัสหรือเกี่ยวข้องได้ต้องเป็นสิ่งที่เหมาะสมกับความเป็นผู้หญิงตามค่าความหมายของค่านิยมที่มีมาตั้งแต่ดั้งเดิมจึงไม่แปลกอะไรเลยที่สังคมการทำงานในปัจจุบันจะได้ยินคำพูดหรือประโยคติดปากว่า “งานผู้หญิง” และ “งานผู้ชาย” เป็นการสร้างผู้หญิงผ่านงานจนกลายเป็นอุดมการณ์ทางสังคมไปแล้วนั่นเอง ทั้งที่จริงๆ แล้วงานทุกประเภทไม่ว่าหญิงหรือชายก็สามารถเข้ามามีบทบาทส่วนร่วมได้ทั้งสิ้น เพราะการปฏิบัติในเนื้องานแต่ละชิ้นพื้นฐานที่แท้จริงเกิดจากการที่บุคคลนั้นๆ ได้รับการฝึกฝนอบรมให้เรียนรู้ทักษะ จนเกิดเป็นความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถเฉพาะทางขึ้น หากใช้ผูกติดกับเพศที่มีมาแต่กำเนิดไม่

งานบริการลูกค้าด้านการให้ข้อมูลสินค้าและคำแนะนำการใช้งานต่างๆ หรือที่เรียกกันจนชินหูว่า พนักงานบริการลูกค้า (customer service) กลายเป็นปรากฏการณ์ทางด้านอาชีพของระบบทุนนิยมและเสรีนิยมในสังคมไทยปัจจุบัน กล่าวคือ การที่ธุรกิจมุ่งเน้นการแข่งขันเพื่อผลกำไรในการดำเนินการในสังคมทุนนิยม ทำให้ธุรกิจทุกประเภทต้องแย่งลูกค้าซึ่งถือเป็นกลุ่มผู้บริโภคและอุปโภคหลักในการรองรับผลผลิต (out put) จากที่เคยมุ่งเน้นการผลิตด้านสินค้าก็ต้องหันกลับมาใส่ใจเรื่องการผลิตด้านบริการด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุคนธา สุขสมล้า (2553) ที่กล่าวไว้ว่า ความทันสมัยทางด้านเทคโนโลยีในการผลิตของแต่ละองค์กร ทำให้ผลิตภัณฑ์ที่ออกมามีคุณภาพไม่ด้อยไปกว่ากัน การดึงดูดความสนใจของลูกค้าในตลาดจึงต้องอาศัยการสร้างความคิดเด่นทาง

ด้านงานบริการควบคู่กันไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการให้ข้อมูลเชิงลึกของผลิตภัณฑ์หรือแม้แต่การบริการหลังการขายอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุดและคุ้มค่าที่สุดกับเม็ดเงินที่เสียไป

ด้วยเหตุนี้เอง งานบริการลูกค้าจึงเป็นกุญแจหลักในการสนับสนุนการดำเนินงานทางด้านธุรกิจขององค์กร ซึ่งแน่นอนว่าภาพลักษณ์ตัวแทนของหน่วยงานที่จะเข้ามาจัดการรองรับงานบริการในส่วนนี้คงหนีไม่พ้นภาพลักษณ์ของผู้หญิงนั่นเอง เพราะหากมองให้ลึกแล้วความสัมพันธ์ของผู้หญิงต่อองค์กรเปรียบเสมือนหน้าด่านหรือหน้าตาของบริการที่รองรับองค์กรไว้ ภาพลักษณ์ของผู้หญิงกับงานบริการลูกค้าจึงมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าตำแหน่งงานอื่นๆ เพราะถือว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขององค์กรว่าจะสามารถสร้างความเชื่อใจให้กับบุคคลภายนอก ลูกค้า คู่ค้าธุรกิจ หรือแม้แต่ผู้ถือหุ้นได้หรือไม่ เพราะนั่นหมายถึงการชี้ชะตาความอยู่รอดและการเติบโตขององค์กรด้วย

ปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นยังนำไปสู่การตั้งคำถามงานวิจัยเพราะหนึ่งในหลายๆ อาชีพที่คนต่างสนใจคงมีอาชีพพนักงานบริการลูกค้ามือถือรวมอยู่ด้วย ไม่ว่าจะเป็เหตุผลเรื่องรายได้ ผลตอบแทน หรือการเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือให้บริการลูกค้า ให้ความรู้ คำแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่และการใช้งานโทรศัพท์มือถือ หากมองให้ลึกลงไปจะเห็นภาพ “ผู้หญิง” ที่ก้าวสู่พื้นที่ของงานบริการลูกค้ามือถือเป็นผู้หญิงยุคใหม่ที่อยู่ในวงการเทคโนโลยีและสังคมทันสมัยที่ก้าวออกจากโลกของพื้นที่บ้านสู่พื้นที่นอกบ้านและสิ่งเหล่านี้หาได้มีความราบเรียบในความสัมพันธ์เพราะในพื้นที่การทำงานภายในศูนย์บริการลูกค้ามือถือ พนักงานหญิงต่างต้องทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการชำระค่าบริการมือถือ การเติมเงินออนไลน์ การขายโทรศัพท์มือถือ การชี้แจงการให้ข้อมูลการใช้งาน รวมถึงการบริการด้านต่างๆ แก่ลูกค้าจำนวนมากที่มีความต้องการใช้บริการที่มีความหลากหลายแตกต่างกันออกไป

อีกทั้งในแง่ของบริบทพื้นที่ สังคม ประเพณี วัฒนธรรม ศาสนา ภาษา อาชีพ เพศ และอายุ ล้วนมีความสัมพันธ์ต่อการนำเสนอตัวตนและการต่อรองตัวตนในการทำงานบริการลูกค้ามือถือของพนักงานหญิงแทบทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้ทำให้พนักงานหญิงจำเป็นต้องพบเจอกับความหลากหลายของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีโอกาสที่เกิดเหตุการณ์แห่งความไม่พึงพอใจ ไม่ถูกใจและได้รับบริการที่ไม่สมดังความคาดหวังของลูกค้าได้ตลอดเวลาทุกสถานการณ์ แม้บางครั้งพนักงานหญิงมีความรู้สึกว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ในสิ่งที่ถูกต้อง เหมาะสมและสมควรแก่การได้รับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่ต้องรองรับกับอารมณ์และความต้องการใช้บริการที่หลากหลายของลูกค้าด้วยจรรยาบรรณของการให้บริการที่ดีพนักงาน จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก การทำงานบริการลูกค้าจึงเป็นตำแหน่งงานที่ต้องอาศัยความมีเมตตาจิตที่ดีต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการทุกคนทุกระดับ เพื่อให้งานบริการเป็นไปตามโครงสร้างการทำงานขององค์กรที่กำหนดไว้ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน โดยมีคุณภาพในการบริการลูกค้าสูงสุดเสมอเหมือนกันทุกคน

ประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดการศึกษารื่อง “ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง” คือการได้พยายามชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงอำนาจความสัมพันธ์ของผู้หญิงกับบทบาทการสร้าง การสื่อ การต่อยอดความหมาย รวมถึงบทบาทการนำเสนอตัวตนผ่านงานบริการลูกค้ามือถือในประเด็นการทำงานของผู้หญิงในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง ตามทัศนะของ กนกศักดิ์ แก้วเทพ (2544) ได้มองว่า ผู้หญิงส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ประเภทงานธุรการ งานบัญชี ประชาสัมพันธ์

เลขานุการ เป็นต้น ลักษณะงานของผู้หญิงจึงเป็นงานที่ไม่โลดโผนและมีความซ้ำซากจำเจ สอดคล้องกับทัศนะของ จามะรี เชียงทอง (2549) ที่มองว่า ลักษณะงานที่ซ้ำซากจำเจกดดันให้ผู้หญิงทำงานในลักษณะเดิมๆ และติดอยู่กับพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง เป็นส่วนที่ค้ำจุนความสัมพันธ์เชิงอำนาจโดยเฉพาะอำนาจชายเป็นใหญ่ในสังคม ซึ่งผู้หญิงไม่อาจหลีกเลี่ยงจากการเป็นผู้ถูกกระทำ การแต่ความสัมพันธ์เชิงอำนาจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากผู้กระทำทางสังคมสามารถท้าทายกรอบความสัมพันธ์ในรูปแบบเดิมที่ไม่ตายตัว เลื่อนไหลและปรับเปลี่ยนเป็นตรงข้ามได้ ในทำนองเดียวกันพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้ามือถือ ย่อมสามารถเลือกที่จะสร้างตัวตนเพื่อนำเสนอรูปแบบในการตอบโต้ ต่อต้าน ต่อสู้และต่อรองกับพลังแห่งอำนาจนั้น

การทำความเข้าใจถึงตัวตนของพนักงานหญิงในงานบริการลูกค้ามือถือ จึงนำไปสู่การค้นหาคำตอบเกี่ยวกับ “ตัวตน” ของพนักงานหญิงในฐานะ “ผู้กระทำ” ที่พยายามก้าวข้ามภาพชุดบางอย่างที่สังคมกำหนดให้ ดังที่ กาญจนา แก้วเทพ (2549) กล่าวเอาไว้ว่า แนวคิดอัตลักษณ์จะช่วยทำให้เรารับรู้ตนเองได้ว่าเราคือใคร และจะดำเนินความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ตลอดจนโลกที่แวดล้อมตัวเราอยู่อย่างไร ดังนั้น อัตลักษณ์ในการศึกษาครั้งนี้ได้เน้นแนวคิดเรื่องผู้กระทำ (agency) หรือความสามารถในการต่อสู้ ต่อรอง เพื่อบ่งชี้ตัวตนของพนักงานหญิงโดยคำนึงถึงคุณสมบัติที่สำคัญของอัตลักษณ์ คือ มีหลากหลายมิติ (dimensions) และมีพลวัต (dynamic) โดยอาจเคลื่อนไหวและมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

สำหรับพื้นที่ศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสนใจพื้นที่จังหวัดปัตตานีซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงจากเหตุการณ์ความไม่สงบชายแดนภาคใต้ โดยเฉพาะสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาปัจจุบันที่เป็นเวลาที่ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยนี้ เหตุการณ์ความไม่สงบในปัตตานีถือเป็นพื้นที่หนึ่งที่เป็นภาพแทนของพื้นที่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีเหตุการณ์ความไม่สงบเกิดขึ้นหลายเหตุการณ์และมีความเข้มข้นของสถานการณ์ ขณะเดียวกันพื้นที่ปัตตานีก็ยังเป็นภาพแทนของการเป็นพื้นที่ชายขอบทางกายภาพที่ห่างไกลจากเมืองหลวงของประเทศไทยเป็นพื้นที่ที่เป็นศูนย์กลางทางประวัติศาสตร์ในฐานะศูนย์กลางของอาณาจักรลังกาสุกะ ประกอบกับเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะความหลากหลายทางพหุวัฒนธรรมทั้งชาติพันธุ์ ropheณี ความเชื่อ และวิถีชีวิตที่มีความโดดเด่นจากการนับถือศาสนาอิสลาม การเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะของการเป็นเมืองที่มีการผสมผสานทางวัฒนธรรมท้องถิ่น รัชชาติและกระแสความทันสมัย

ผนวกกับความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรมที่มีความซับซ้อนและซ้อนทับกันของวัฒนธรรมที่หลากหลายภายในพื้นที่ สะท้อนถึงความรู้สึกที่แตกต่างทางชาติพันธุ์ ศาสนา วัฒนธรรม และอัตลักษณ์ ทำให้เกิดความเชื่อในกลุ่มคนที่อยู่อาศัยในพื้นที่ว่ารัฐเลือกปฏิบัติหน้าที่ก่อให้เกิดเงื่อนไขของความขัดแย้ง ทำให้กลุ่มคนบางกลุ่มเกิดความไม่พอใจรู้สึกถึงการไม่ได้รับความเป็นธรรมอย่างแท้จริง ซึ่งการที่ภาครัฐถูกมองว่าปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นธรรมนั้นเกิดขึ้นมาตั้งแต่สมัยอดีตจนถึงปัจจุบัน การสะสมทางความคิดต่อการทำงานของภาครัฐดังกล่าวทำให้เกิดเป็นความแตกแยกทางด้านความคิดและเป็นเงื่อนไขของการเกิดความรุนแรงจนถึงปัจจุบัน (ศรีสมภาพ จิตรภิรมย์ศรี และคณะ 2550)

ในมุมมองของการให้บริการลูกค้ามือถือในพื้นที่ดังกล่าว จึงมิใช่เป็นการให้บริการภายใต้สถานการณ์ปกติตามหลักการตลาดทั่วไป หากแต่งานบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยงที่เลือกเป็นภาพแทนของการวิจัยครั้งนี้ ยังเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่ถูกละเลยโดยความเสี่ยงจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนใต้ ซึ่ง วิจิตร สุระกุล (2548) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันความรุนแรงของการเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ยังคงเกิดขึ้นรุนแรงต่อไป ในขณะที่เดียวกันก็ไม่สามารถสรุปหาปัญหาและสาเหตุที่แท้จริงของเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ได้ ปัญหาที่เหมือนกับโรค ถ้าคิดว่าอาการของโรคคือสมมุติฐานของโรคแล้ว หลงรักษาอยู่ที่อาการตามที่เราเห็นรักษาอย่างไรก็ไม่มียาหาย เพราะสมมุติฐานของโรคบางโรคไม่ได้อยู่ตรงอาการที่เราเห็นต้องหาสมมุติฐานให้พบการรักษาโรคจึงจะหายขาด อย่าไปหลงปัญหาตามที่เราเห็นจนทำให้แก้ปัญหาผิด

อย่างไรก็ตามผู้หญิงที่ให้บริการลูกค้าเครือข่ายมือถือ ถือเป็นคนอีกกลุ่มหนึ่งที่ต้องเผชิญชีวิตอยู่ในพื้นที่ที่มีความหลากหลายด้านสังคม วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนาและการดำรงชีวิตของผู้คนภายใต้สถานการณ์ความเสี่ยง ในกรณีการเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนใต้ที่ส่งผลกระทบต่อดำเนินชีวิตของประชาชน ก่อให้เกิดการปรับตัวต่อสถานการณ์ การระแวงระวังภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับชีวิต ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจประเด็นการศึกษาการแสดงออกซึ่งตัวตนของพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง การต่อรองตัวตนในฐานะผู้กระทำการภายใต้แรงกดดันและสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น อันส่งผลต่อการทำงานและการใช้ชีวิตของพนักงานหญิงว่าเป็นอย่างไร

ดังนั้นงานวิจัยเรื่อง “ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง” จึงมีความมุ่งหมายที่จะสะท้อนภาพของผู้หญิงในฐานะบุคคลหรือคนกลุ่มหนึ่ง ที่พยายามดำเนินความสัมพันธ์เกี่ยวกับงานบริการลูกค้ามือถือ การต่อรองตัวตนภายใต้บริบทการทำงานที่แฝงไว้ด้วยอำนาจและความหลากหลายต่างๆ เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความไม่ราบเรียบในความสัมพันธ์และมีลักษณะที่เป็นพลวัต นำไปสู่ความเข้าใจเรื่องราวตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในฐานะมนุษย์คนหนึ่งที่ไม่ได้ยึดติดกับภาพลักษณ์ที่หยุดนิ่งตายตัว ไร้ซึ่งชีวิตชีวา แต่กลับมีความรู้สึกนึกคิดที่เลื่อนไหลกลับไป กลับมาชี้ให้เห็นถึงมุมมองในอีกมิติหนึ่งที่แสดงออกถึงตัวตนและความสามารถกระทำการมากกว่าการถูกตีตราหรือถูกประเมินคุณค่าจากตำแหน่งงานที่ทำผ่านโครงสร้างงานบริการลูกค้ามือถือ ความหลากหลายที่เกิดขึ้นและกลุ่มคนในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง
2. เพื่อศึกษาการเป็นผู้กระทำการของคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง

คำถามในการวิจัย

1. ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยงเป็นอย่างไร
2. การเป็นผู้กระทำการของคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยงเป็นอย่างไร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจถึงการเป็นผู้กระทำการและการต่อรองตัวตนของผู้หญิงในฐานะคนบริการลูกค้ามือถือ เพื่อแสดงตัวตนภายใต้ความเคลื่อนไหวทางสังคมและกรอบกำหนดต่างๆ
2. สร้างมุมมองใหม่ต่อพนักงานบริการลูกค้ามือถือผ่านการแสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถที่มีในตัวบุคคล มากกว่าการประเมินค่าจากตำแหน่งงานและหน้าที่ที่ทำ
3. เป็นแนวทางให้พนักงานบริการลูกค้ามือถือได้รับรู้และเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ รวมถึงการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในงานบริการทั้งแก่ตนเองและองค์กร
4. เห็นคุณค่าในความเป็นมนุษย์คนหนึ่งที่ดำรงอยู่ในสังคมร่วมกับคนอื่นอย่างมีศักดิ์ศรี
5. เป็นแนวทางสำหรับงานวิจัยเพื่อพัฒนามนุษย์และสังคม ที่สะท้อนให้เห็นเรื่องราวการดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ตัวตน หมายถึง การแสดงออกหรือการดำรงอยู่ของพนักงานหญิงในฐานะที่เป็นบุคคลหรือการเป็นผู้ก่อให้เกิดการกระทำต่างๆ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับกลุ่มหรือระหว่างกลุ่มกับคน มีการเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานที่ เวลา และเกิดการปรับตัวตามสถานการณ์
2. คนบริการลูกค้ามือถือ หมายถึง พนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้ามือถือ
3. พื้นที่เสียง หมายถึง พื้นที่จังหวัดปัตตานีที่เป็นภาพแทนของการเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบชายแดนภาคใต้

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง” มีสิ่งที่ถูกตั้งคำถามว่า คนบริการลูกค้ามือถือมีตัวตนในการให้บริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยงอย่างไร และมีวิธีการต่อรองตัวตนภายใต้ความหลากหลายของโครงสร้างทางสังคม วัฒนธรรมและการทำงานบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยงอย่างไร งานศึกษาวิจัยของผู้วิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาถึงเรื่องราวตัวตนของผู้หญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้ามือถือ อยู่ภายใต้พื้นที่การทำงานที่มีความแตกต่างหลากหลายและภายใต้สถานการณ์ความเสี่ยงในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ พนักงานหญิงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ตนเองสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคม

การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาจึงมีประเด็นต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นถึงวิธีการนำเสนอตัวตนในบทบาทด้านงานบริการลูกค้า การต่อรองตัวตนในฐานะการเป็นผู้สามารถกระทำภายใต้สถานการณ์ความหลากหลายในบริบทพื้นที่การทำงานและสถานการณ์ความเสี่ยง โดยผู้วิจัยพยายามชี้ให้เห็นถึงการศึกษาที่ผ่านมา มีนัยยะทางวิชาการอย่างไร อีกทั้งการศึกษานี้ได้ขยายความเข้าใจเพิ่มเติมจากงานวิจัยที่มีอยู่แล้วอย่างไร ผู้วิจัยจึงตั้งหัวข้อการสำรวจเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแนวคิดทฤษฎี ที่มีวัตถุประสงค์สำคัญดังต่อไปนี้

1. กรอบแนวคิดในการวิจัย
2. การปฏิบัติการวิจัยในทางทฤษฎี
 - 2.1 แนวคิดเรื่องการก่อรูปของอัตลักษณ์
 - 2.2 แนวคิดการเคลื่อนไหวตัวตนในฐานะผู้กระทำ
 - 2.3 แนวคิดเรื่องพื้นที่ปฏิบัติการทางสังคม
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้หญิง
4. พื้นที่ของการวิจัย
 - 4.1 พื้นที่ปัตตานีในบริบทรัฐไทย
 - 4.2 พื้นที่ปัตตานีในฐานะดินแดนพหุวัฒนธรรม
 - 4.3 พื้นที่ปัตตานีภายใต้สถานการณ์ความเสี่ยง

1.กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยหรือกรอบแนวคิดทางทฤษฎี คือ แนวทางในการศึกษาวิเคราะห์ที่ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถทำความเข้าใจปรากฏการณ์ทางสังคมได้อย่างมีความหมาย โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีเป็นฐานรากในการมองปรากฏการณ์ และงานศึกษาที่ผ่านมาเป็นการกรุยทางเอกสารสร้างความกระจ่างในปรากฏการณ์อันเกี่ยวโยงกับเรื่องราวชีวิตของคนบริการลูกค้ามือถือในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี โดยใช้แนวคิดอัตลักษณ์และโครงสร้าง-ผู้กระทำการ เป็นไฟฉายส่องทางสู่ความเชื่อมโยงถึงตัวตนของพนักงานหญิงท่ามกลางความสัมพันธ์ทางสังคมที่เคลื่อนไหวซับซ้อนและภายใต้ความเสี่ยงของบริบทพื้นที่ได้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอกว่าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องอันจะนำไปสู่การทำความเข้าใจในประเด็นการศึกษา ดังต่อไปนี้

มิติที่หนึ่ง การตรึงตรองสะท้อนความคิดของพนักงานหญิง ซึ่งมีนัยยะของการปรับความเข้าใจในวิถีวิทยาในแง่ที่ไม่ยึดความหมายใดๆ อย่างตายตัว ด้วยการตรึงตรองสะท้อนออกมาโดยคำนึงถึงมุมมองที่หลากหลายเพราะสิ่งต่างๆ ที่ศึกษาล้วนมีการให้ความหมายในลักษณะที่แตกต่างกันเป็นแง่มุมซับซ้อนจึงต้องตรึงตรองสะท้อนความคิดอยู่ตลอดเวลาเมื่อบริบทและเงื่อนไขต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป เพื่อมิให้หลุดลอยไปจากบริบทและโลกของความเป็นจริง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษากำหนดตัวตนของพนักงานหญิงโดยไม่ยึดติดสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นข้อกำหนดตายตัวหรือคิดว่าสิ่งที่นำมาอ้างอิงนั้นจะคงอยู่ตลอดไป

มิติที่สอง ความคิดซับซ้อน (complexity) หรือความคิดเชิงซ้อน โดยเป็นวิถีวิทยาหนึ่งในการหลีกเลี่ยงการยึดติดความคิดในแบบคู่ตรงข้าม (dichotomy) โดยทั่วไปคนเราต้องการสิ่งที่ยึดเหนี่ยวจิตใจจึงทำให้เรามักยึดติดคู่ตรงข้ามเสมอ เพราะเป็นจุดยึดที่ง่ายเมื่อเปรียบเทียบกับความจริงที่ซับซ้อน จนทำให้ความคิดแบบคู่ตรงกันข้ามเป็นกับดักทางความคิดที่สำคัญและหากยึดติดความคิดเช่นนั้นอยู่ตลอดเวลาโดยไม่พิจารณาแง่มุมอื่นประกอบเราก็จะติดกับดักความคิดของคู่ตรงข้ามได้โดยง่าย

ดังเช่น ในกรณีพนักงานหญิงที่ถูกโครงสร้างงานบริการลูกค้ามือถือจำกัดทางความคิดและความสามารถในการกระทำโดยถูกปิดกั้นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิด ในขณะที่ให้บริการลูกค้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบแบบแผนการให้บริการที่ดี โดยคำนึงถึงความต้องการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นหลัก ภายใต้กฎระเบียบและโครงสร้างในการทำงานเหล่านั้น หากมองความเป็นจริงพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าไม่จำเป็นต้องปฏิบัติหรือนำเสนอการให้บริการลูกค้าตามแบบแผนโครงสร้างการให้บริการทุกประการ พวกเขาอาจมีรูปแบบการทำงานหรือรูปแบบการให้บริการลูกค้ามือถือผ่านวิธีการนำเสนอที่แตกต่างกัน แต่ภายใต้รูปแบบการนำเสนอานบริการลูกค้ามือถือที่แตกต่างกันนั้น พนักงานหญิงจำเป็นต้องปฏิบัติตามโครงสร้างงานให้บริการลูกค้าที่เหมือนกันอยู่ และเป็นไปตามโครงสร้างที่องค์กรเป็นผู้กำหนดไว้อย่างครบถ้วน จึงเห็นได้ว่าการต่อรองกับโครงสร้างและการมีส่วนร่วมในการทำงานสามารถซ้อนทับกันได้ซึ่งมักเป็นความสัมพันธ์ที่เลื่อนไหลและไม่ได้เป็นเส้นตรงแนวเดียวกันเสมอไป ดังนั้น หากเราเข้าใจในมิติเชิงซ้อนที่มีมิติความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ต้องดำเนินอยู่ร่วมกันแล้ว การติดกับดักของความคิดแบบคู่ตรงข้ามเพียงอย่างเดียวก็จะไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมา

มิติที่สาม ความคิดอย่างมีเงื่อนไขในเชิงบริบท (contextualization) เป็นการคิดอย่างเชื่อมโยงเพราะการศึกษาเพื่อเข้าใจสังคมผู้ศึกษาไม่สามารถใช้แนวคิดใดๆ เพียงอย่างเดียวต้องมีการเชื่อมโยงกับความคิดอื่นๆ ถือเป็นเงื่อนไขหรือบริบทของเรื่องนั้น อันประกอบไปด้วยบริบททางสังคม บริบททางวัฒนธรรม บริบททางประวัติศาสตร์และบริบททางระบบนิเวศวิทยาของความสัมพันธ์ที่เคลื่อนไหวอยู่ในพื้นที่จึงต้องพิจารณาเชื่อมโยงกับเงื่อนไขเหล่านี้ด้วย ดังที่ อานันท์ กาญจนพันธุ์ (2548) กล่าวไว้ว่า ความคิดเรื่องอัตลักษณ์ (identity) มีอาจจะดำรงอยู่ได้ด้วยตัวเองในการวิเคราะห์จึงต้องเชื่อมโยงกับแนวความคิดอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานภาพทางสังคม (social status) หรือวาทกรรม (discourse) ภายใต้บริบทที่แตกต่างกันไป ในบางกรณีอัตลักษณ์ก็ถูกแสดงออกมาเป็นสถานภาพทางสังคมแต่ในบางกรณีก็มีลักษณะของวาทกรรม ดังนั้น ปัญหาในการวิจัยจึงอยู่ที่ตัวบริบทซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถทราบล่วงหน้ามาก่อนว่าเป็นอย่างไร และเมื่อความหมายมีได้ดำรงอยู่ถาวรจึงทำให้การนิยามความหมายของอัตลักษณ์มักมีความเลื่อนไหลอยู่เสมอตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป และมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นจนไม่สามารถสรุปเฉพาะเจาะจงให้แน่นอนตายตัวลงไปได้ ความเข้าใจอัตลักษณ์จึงยิ่งเพิ่มความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

มิติที่สี่ การสร้างความหมายให้กับพนักงานหญิง จัดเป็นวิธีวิทยาในการทะลุกรอบคิดที่มักยึดติดภาพที่สร้างให้ปรากฏโดยสังคม และสังคมมักจะสร้างความหมายเพิ่มเติมเสริมแต่งประทับตราให้กับสิ่งต่างๆ ตลอดเวลา การยึดติดภาพปรากฏโดยการรื้อถอนความคิดที่ว่าภาพปรากฏนั้นไม่ได้ให้ความหมายในตัวเองและตายตัวตามที่เห็นหรือที่กล่าวอ้างเสมอไป ดังภาพที่มองว่าลูกค้าคือพระเจ้า ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของท่าน มหาตมะ คานธี ที่ว่า “...ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุดที่มาเยือนเราในสถานที่นี้ เรามีได้พึ่งเรา เราต่างหากที่จำเป็นต้องพึ่งเขา เขาไม่ได้มาขัดจังหวะการทำงานของเรา หากแต่การรับใช้เขา คือ วัตถุประสงค์ของงานเรา เขามีใช้บุคคลภายนอก แต่เขาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจเราที่เดียว ในการรับใช้เขานั้น เราได้ช่วยอะไรเขาเลย เขาต่างหากเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา โดยให้ออกาสแก่เราที่รับใช้เขา...” หากพิจารณาจากมิติการสร้างความหมายแล้วจะพบว่า พนักงานหญิงถูกกดทับด้วยวาทกรรมที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญ เชิดชูลูกค้า เสมือนตั้งเป็นบุคคลที่ต้องให้ความสำคัญ เพราะมนุษย์ย่อมมีมิติทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ด้านจิตใจหรือด้านวัฒนธรรมที่ต่างซ้อนทับกันอยู่ซึ่งคนเรามักนำภาพเหล่านั้นไปโยงกับตัวตนของแต่ละคนในฐานะปัจเจกบุคคลแต่สิ่งที่ซับซ้อนกว่าภาพที่เห็นที่ปรากฏนั้นคือพนักงานหญิงมีอารมณ์และความรู้สึกนึกคิด หากมองทะลุกรอบออกไปจะพบว่าอารมณ์และความรู้สึกนึกคิดเป็นการสร้างความหมายที่ซ่อนแง่มุมของอำนาจความสัมพันธ์เอาไว้และพนักงานหญิงอาจเชื่อหรือไม่ปฏิบัติตามในสิ่งที่ได้ถูกสร้างความหมายนั้นได้

ดังนั้น การกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาเกิดจากมุมมองในหลายมิติประกอบกันไม่เพียงแต่ระบุแนวคิดทฤษฎีที่ใช้นำไปเก็บข้อมูลเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงกับความคิดในหลากหลายแง่มุมโดยถือเป็นเงื่อนไขหรือบริบทของเรื่องที่ศึกษาอันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจในประเด็นที่ศึกษาได้อย่างครอบคลุม การอธิบายความเชื่อมโยงในมิติต่างๆ ดังกล่าวนั้นได้มีแนวทางในการจัดความสัมพันธ์ออกเป็น 3 แนวทาง ได้แก่

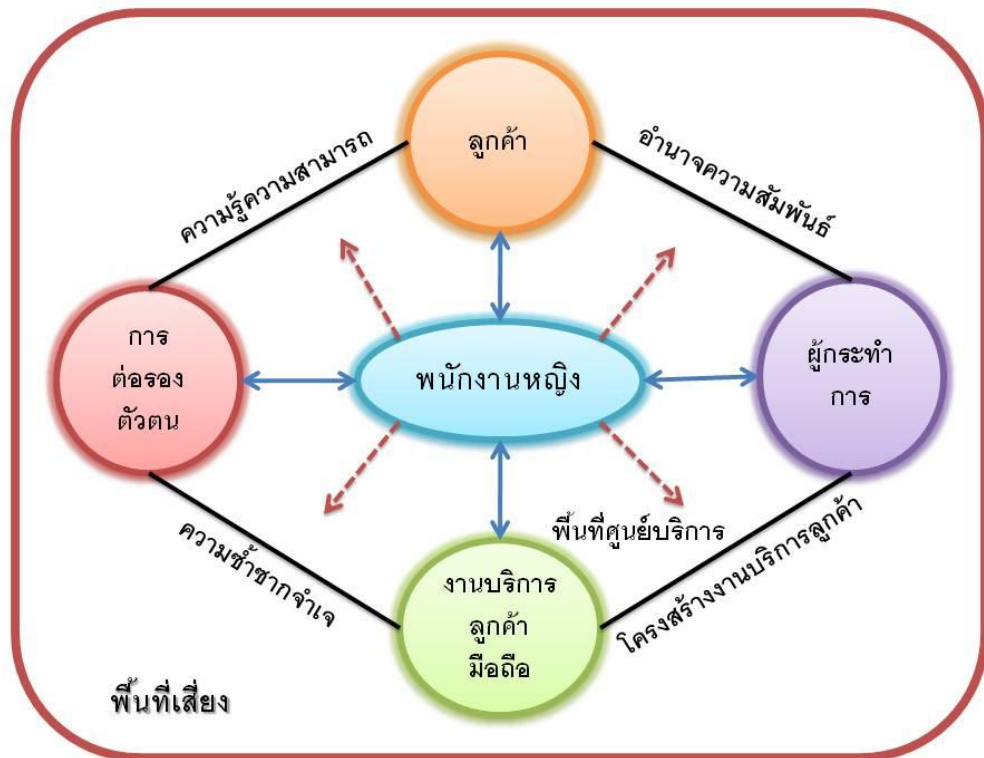
แนวทางแรก ความสัมพันธ์เชิงอำนาจ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการกีดกัน การครอบงำ รวมทั้งการขัดแย้งและการต่อสู้ดิ้นรนมีทั้งเชิงซ้อนทับกันและขัดแย้งกันซึ่งหมายถึงการใช้อำนาจของการนิยามความหมายให้เป็นความรู้หรือความจริงด้วยจนกลายเป็นกรอบคิด

ตายตัวนำไปใช้จัดการความสัมพันธ์ในลักษณะการตีตราหรือสร้างมาตรฐานบางประการ เพื่อแยกแยะ และกีดกันคนอื่น เช่น การนิยามหรือสร้างวาทกรรมว่า “ลูกค้ำคือพระเจ้า” ทำให้บทบาทการทำงาน ด้านการให้บริการลูกค้ำมือถือของพนักงานหญิงถูกลดทอนลงไปด้วยอำนาจการต่อรองของลูกค้ำเป็นใหญ่รวมถึงโครงสร้างการปฏิบัติงานบริการลูกค้ำที่มุ่งเน้นตอบสนองให้ลูกค้ำได้รับความพึงพอใจสูงสุด ถือเป็นการกีดกันพนักงานหญิงจากการแสดงตัวตนบนพื้นที่สาธารณะ ส่งผลให้พนักงานหญิงพยายามต่อสู้เพื่อช่วงชิงความหมายและปรับท่าทีของความสัมพันธ์ โดยการสร้างอัตลักษณ์ใหม่เพื่อให้หลุดพ้น จากกรอบที่จำกัดพวกเธอไว้

แนวทางที่สอง ความสัมพันธ์เชิงกระบวนการที่เป็นพลวัต หมายถึง ความเคลื่อนไหว ที่อาจเกิดขึ้นได้ในหลายทิศทางแทนที่จะเป็นกระบวนการที่มีทิศทางเดียว และบางครั้งกระบวนการ นั้นอาจขัดแย้งกันเองด้วยการเชื่อมโยงความคิดต่างๆ จะทำให้เกิดมีนัยยะสำคัญขึ้นเท่ากับเป็น การสลับพื้นที่และบทบาทไปมาให้เกิดความหลากหลาย เพื่อเปิดช่องทางในการต่อสู้ให้ช่วงชิง ความหมายในการสร้างอัตลักษณ์ การปรับความสัมพันธ์เชิงอำนาจให้กับกลุ่มคนที่ตนเข้าไปมี ความสัมพันธ์เช่น การก้าวสู่พื้นที่สาธารณะของผู้หญิงในรูปแบบของการเป็น “ผู้หญิงก้าวหน้า” ที่ได้ แสดงให้เห็นถึงความไม่ยอมจำนนติดอยู่กับพื้นที่บ้าน ติดอยู่กับบทบาทที่ถูกเรียกว่า “แม่ศรีเรือน” ที่จำกัดกรอบชีวิตให้พวกเธอไว้ โดยพวกเธอพยายามผลักดันตัวเองก้าวสู่พื้นที่นอกบ้าน เมื่อผู้หญิงมี การเปลี่ยนตำแหน่งแห่งที่จึงเท่ากับเป็นการสลับพื้นที่และบทบาทไปมาอันก่อให้เกิดความหลากหลาย ในความสัมพันธ์

แนวทางที่สาม ความสัมพันธ์ในเชิงความรู้สึกนึกคิดที่มาจากต่างมุมมอง เช่น การที่ มองว่า “ลูกค้ำคือพระเจ้า” ทำให้ภาพลักษณ์ในการทำงานของพนักงานหญิงถูกคาดหวังในการบริการ ว่าต้องมีจิตบริการที่ดีและต้องให้ความสำคัญกับลูกค้ำ โดยปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความต้องการของ ลูกค้ำ เพื่อให้ลูกค้ำได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้ำมือถือทำให้ ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานหญิงถูกลดคุณค่าและมองข้ามไป การที่สังคมให้ภาพลักษณ์แก่พนักงานหญิงเช่นนั้นถือเป็นการมองเพียงแง่มุมเดียว โดยความคิดจาก คนกลุ่มหนึ่งไม่สามารถตัดสินความคิดของคนอีกกลุ่มหนึ่งได้ อาจเพราะสามารถมองตรงข้ามได้ว่า การที่มีจิตบริการที่ดีในการทำงานเป็นเพียงหน้าที่ เป็นสิ่งที่พนักงานหญิงพึงปฏิบัติและให้ความสำคัญ เท่านั้นหาใช่ด้วยการยอมจำนนต่อลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการลูกค้ำมือถือ

การจัดการความสัมพันธ์ทางความคิดทั้งสามแนวทางข้างต้น จึงก่อให้เกิดมิติที่ หลากหลายและมีความสลับซับซ้อนในความสัมพันธ์ อันเกี่ยวข้องกับบุคคล กลุ่มคน พื้นที่และบริบท ทางสังคม จากการศึกษาและการทำความเข้าใจในวิธีวิทยาสามารถนำเอาความคิดต่างๆ มาเชื่อมโยง กับแนวทางในการจัดการความสัมพันธ์ สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพประกอบที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับตัวบุคคล ซึ่งในที่นี้หมายถึง “พนักงานหญิง” ผู้ก้าวออกสู่พื้นที่นอกบ้านเข้าสู่พื้นที่การทำงาน โดยมองว่าบุคคลที่ศึกษาเป็นมนุษย์คนหนึ่งที่มีศักดิ์ศรี มีความรู้สึกนึกคิดและความสามารถกระทำกรกระทำ ความเข้าใจในแง่มุมต่างๆ สะท้อนให้เห็นถึงการสร้างอัตลักษณ์และการต่อสู้ชีวิตภายใต้โครงสร้างทางสังคม บริบทความเสี่ยงในสภาวะเหตุการณ์ความรุนแรงในพื้นที่ชายแดนภาคใต้และบริบทการทำงานที่คอยกำกับบทบาทหน้าที่ของพนักงานหญิงเอาไว้ซึ่งมีความซับซ้อนในเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นมากกว่าสิ่งที่ได้พบเห็น

คำอธิบายรายละเอียดในกรอบแนวคิดการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การดำเนินชีวิตย่อมต้องมีการปะทะประสานระหว่างผู้คน และมีการก้าวข้ามผ่านไประหว่างพื้นที่ การต่อสู้ต่อรองของพนักงานหญิงในฐานะการเป็นผู้กระทำกร จากการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้อาศัยการตีความจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการเชื่อมโยงความคิดเข้ากับเงื่อนไขของบริบททางสังคมและการตีความในประเด็นต่างๆ ด้วยการวิพากษ์และการโต้แย้งจากมุมมองที่หลากหลาย เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์เรื่องราวของพนักงานหญิงในฐานะมนุษย์คนหนึ่งที่มีความรู้สึกนึกคิด มีการต่อรอง มีความเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอัตลักษณ์ตัวตนไปตามบริบทแวดล้อมหรือตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

2. ปฏิบัติการวิจัยในทางทฤษฎี

การศึกษาเรื่อง “ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง” ได้พยายามชี้ให้เห็นถึงเรื่องราวการศึกษาและการค้นคว้าข้อค้นพบทางงานวิจัยที่มีประเด็นสำคัญคือ การศึกษาเรื่องราวการก่อรูปของอัตลักษณ์และการศึกษาเรื่องโครงสร้าง-ผู้กระทำการ ทั้งนี้เพื่อพยายามนำไปสู่การวิเคราะห์และคลี่คลายประเด็นต่างๆ ในคำถามงานวิจัย การวิเคราะห์ในเชิงทฤษฎีจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้วิจัยต้องทำความเข้าใจในเนื้อหาความซับซ้อนของทฤษฎีที่นำมาใช้ เพื่อเป็นหลักในการตีความของข้อมูลหรือสิ่งที่ได้ค้นคว้ารวบรวมมาอย่างมีทิศทาง อีกทั้งผู้วิจัยได้ให้ความสนใจในเรื่องพื้นที่โดยมองว่าแต่ละพื้นที่ย่อมก่อให้เกิดการกระทำของบุคคล ฉะนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจและบรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้ทบทวนฐานคิด ทฤษฎี เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการวิเคราะห์และสังเคราะห์งานการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขออธิบายรายละเอียดของทฤษฎีที่ประกอบในการศึกษางานวิจัยดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเรื่องการก่อรูปอัตลักษณ์

คำว่า “อัตลักษณ์” แผลมาจากภาษาอังกฤษว่า “Identity” จากเดิมภาษาไทยได้ใช้คำว่า “เอกลักษณ์” หมายถึง สิ่งที่เป็นคุณสมบัติของคนหรือของสิ่งหนึ่งและเป็นลักษณะเฉพาะของสิ่งนั้นที่จะทำให้สิ่งนั้นโดดเด่นขึ้นมาหรือแตกต่างจากสิ่งอื่น (วิทย์ เทียงบูรณะธรรม 2527) การให้ความหมายของคำว่า “Identity” ดังกล่าว จึงค่อนข้างมีความหมายที่หยุดนิ่งตายตัว เช่น เอกลักษณ์ของการแต่งกายของชาวเขา เอกลักษณ์รูปทรงของบ้านเรือ ภาษา อาหาร เป็นต้น

ในปัจจุบัน นักวิชาการให้ความสนใจเกี่ยวกับ “Identity” กันอย่างกว้างขวางมากขึ้น เช่น นักจิตวิทยา ปรัชญา สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา แต่การให้ความหมายได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมตามกระแสวิธีการมองโลกสมัยใหม่ ซึ่งการนิยามความหมายของสิ่งต่างๆ สามารถเคลื่อนไหลแปรเปลี่ยนไปตามบริบทของสังคม สถานการณ์และมีเงื่อนไขของเวลาเข้ามากำกับ ดังนั้น การถูกแปลความหมายของ “Identity” ในยุคปัจจุบัน จึงใช้คำว่า “อัตลักษณ์” แทนที่ ซึ่งดูเหมาะสมกว่าคำว่า “เอกลักษณ์” (อภิญา เพ็ญฟูสกุล 2543) การเปลี่ยนแปลงความหมายของ “Identity” ดังกล่าว มีความสัมพันธ์กับการทำความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมในปัจจุบันที่อยู่ในยุคของการปฏิวัติเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้พื้นที่ของโลกแคบลง เนื่องจากรัฐข่าวสารทุกมุมโลกสามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว การแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมเป็นไปอย่างหลากหลายและซับซ้อน การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้มีผลกระทบที่แสดงออกได้หลายลักษณะ เช่น ในระดับจุลภาคในแง่ของการปรับแบบแผนชีวิตประจำวันของคนเราในแง่การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และในระดับมหภาค เกิดการรวมกลุ่มจนกลายเป็นขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม (social movement) นำไปสู่การก่อรูปอัตลักษณ์ของกลุ่มเคลื่อนไหวทางสังคมเหล่านั้น

การก่อรูปหรือการสร้างอัตลักษณ์ของปัจเจกหรือกลุ่มบุคคลนั้นได้ถ่ายทอดผ่านการดำเนินชีวิตร่วมกับกลุ่มคนต่างๆ ภายในสังคม ทั้งนี้การก่อรูปอัตลักษณ์บุคคลต่างๆ ที่ปรากฏออกมาได้หรือถอนความเชื่อเกี่ยวกับคุณสมบัติแก่นแกนของความเป็นปัจเจกภาพ ซึ่งความเป็นปัจเจกได้ถูกแทนที่ด้วยการนิยามความหมายที่สามารถเลื่อนไหลเปลี่ยนแปลงไปตามบริบท เนื่องด้วยอัตลักษณ์มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบให้มีความแตกต่างกันไป เมื่อนำมาเชื่อมโยงในการปรับปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อบ่งบอกความรู้สึกที่เรามีเกี่ยวกับตัวเองที่ต้องการเสนอความหมาย ทั้งนี้การก่อรูปอัตลักษณ์ได้แฝงไว้ซึ่งกระบวนการสร้างตัวตนและอัตลักษณ์ โดยมีที่มาจากการผสมผสานองค์ประกอบทางวัฒนธรรมที่ซับซ้อน ฉะนั้นหากทำการศึกษาฐานคิด “อัตลักษณ์” ก็จะทำพาไปสู่การศึกษาทำความเข้าใจในอัตลักษณ์หรือตัวตนของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม ภายในสังคมสมัยใหม่ที่เต็มไปด้วยความเคลื่อนไหวทางวัฒนธรรมและสังคมซึ่งแปรเปลี่ยนไปอย่างหลากหลาย ซับซ้อน และเป็นพลวัต

อัตลักษณ์เป็นเสมือนการนำเสนอความเป็นตัวตนที่สัมพันธ์และทับซ้อนกันอยู่กับโลกและความเป็นปริณทลของอัตลักษณ์ อภิญา เพ็ญฟูสกุล (2543) ชี้ให้เห็นว่า อัตลักษณ์ คือพื้นที่ที่มีความเชื่อมต่อบetweenความเป็นปัจเจกและสังคมในด้านหนึ่งอัตลักษณ์ คือ ความเป็นปัจเจกที่ถูกเชื่อมต่อกับความสัมพันธ์กับสังคม (social aspect) เช่น อัตลักษณ์ที่เป็นพื้นที่ทางสังคมโดยที่สังคมกำหนดบทบาทหน้าที่และระบุดุลคุณค่าที่ติดตัวมา เช่น ความเป็นพ่อแม่ ความเป็นลูกศิษย์-อาจารย์ เป็นต้น ในมิตินี้อัตลักษณ์เป็นเรื่องของการใช้สัญลักษณ์ (symbolic aspect) เพราะการแสดงออกซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวกระทำผ่านระบบสัญลักษณ์หลายๆ แบบ กล่าวคือ ปัจเจกแต่ละคนมักจะสวมบทบาทหลายอย่างที่ติดตัวมาการแสดงบทบาทต่างๆ ออกมาจึงขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เช่น บุคคลหนึ่งอาจเป็นทั้งแม่และอาจารย์ของลูกศิษย์ เป็นต้น และในอีกด้านหนึ่ง คือ อัตลักษณ์ในพื้นที่ของปัจเจกจะเกี่ยวข้องกับมิติภายในของความเป็นตัวเราอย่างมากในด้านอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด เพราะมนุษย์ให้ความหมายหรือเปลี่ยนแปลงความหมายเกี่ยวกับตัวเองในกระบวนการที่เขาสัมพันธ์กับสังคม เนื่องจากปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากความก้าวหน้าของระบบการสื่อสาร ในมิตินี้คนเราจึงต้องมีการปรับตัวให้รอบรู้และเท่าทันความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมโลกด้วย

การให้ความหมายของอัตลักษณ์ที่ก่อตัวขึ้นในบริบททางสังคม ทำให้เกิดประเด็นของคำในสองลักษณะที่น่าสนใจ นั่นคือ “ความเป็นตัวตน” (identity) และ “ความเป็นตัวฉัน” (self) จึงมีความหมายที่แตกต่างกัน ดังคำอธิบายความเกี่ยวเนื่องและจุดเน้นที่ต่างกันของ “อัตลักษณ์” และ “ตัวตน” โดย ปรีตดา เฉลิมเผ่า กอนันตกุล (2545) กล่าวไว้ว่า “อัตลักษณ์” แทนความหมายของคำว่า Identity ซึ่งถูกอ้างอิงอยู่กับการจำแนกของกลุ่มคนด้วยป้ายทางสังคมวัฒนธรรม เช่น คนไทย (อัตลักษณ์ทางเชื้อชาติ) ชาย-หญิง (อัตลักษณ์ทางเพศ) คนชั้นกลาง-ชาวบ้าน (อัตลักษณ์ทางชนชั้น) ป้ายเหล่านี้มิได้เป็นเพียงความคิดหรือคำที่ประดิษฐ์ขึ้นเพียงอย่างเดียว แต่มีกลไกปฏิบัติการของการสร้างความหมายที่จะทำให้เกิดความสำนึกขึ้นภายในบุคคลว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่มีลักษณะร่วมบางอย่าง เช่น มีลักษณะทางกายภาพเหมือนกัน มีประวัติศาสตร์หรือมีความทรงจำร่วมกันหรือมีเป้าหมายเดียวกัน ส่วนคำว่า “ตัวตน” แทนความหมายของคำว่า “Self” หรือสำนึกเกี่ยวกับความมีตัวตน เน้นการดำรงอยู่ของเราในฐานะที่เป็นบุคคล (person) ประธานหรือเป็นผู้กระทำ (subject, agent) อันเป็นที่ตั้งของการรับรู้ทางปัญญาและอารมณ์รวมถึงการเป็นผู้ก่อให้เกิด

การกระทำต่างๆ นอกจากนี้ อัตลักษณ์และตัวตนยังมีความเกี่ยวข้องกันมากขึ้นในกระแสความคิดร่วมสมัย ทำให้อัตลักษณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานที่ เวลา และเกิดการปรับตัวตามสถานการณ์ต่างๆ จึงเห็นได้ว่าอัตลักษณ์และตัวตนก็คือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับกลุ่มหรือระหว่างกลุ่มกับคนนั่นเอง

ความหมายของอัตลักษณ์โดยพื้นฐานจะมีความหมายที่ซ้อนทับและคาบเกี่ยวกันระหว่างตัวตนหรืออัตลักษณ์ที่สัมพันธ์กับสังคม ซึ่งหมายถึงโครงสร้างทางสังคมที่กำหนดพฤติกรรม การแสดงออกที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์ทางสังคมของปัจเจกบุคคลอื่นๆ ในสังคมอัตลักษณ์มีความเกี่ยวข้องกับความคิด การตีความของปัจเจกบุคคล ในการนิยามและให้ความหมายในความสัมพันธ์กับสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบตัว อัตลักษณ์จึงมีมิติที่ซ้อนทับระหว่างโครงสร้างทางสังคมที่กำหนดปัจเจกกับการนิยามของปัจเจกในฐานะผู้กระทำการ (รัตนา บุญมัยยะ 2546) ดังนั้น อัตลักษณ์จึงไม่ใช่ความหมายที่มีอยู่แล้วโดยอัตโนมัติในตัวมันเองหรือกำเนิดขึ้นพร้อมๆ กับคนหรือสิ่งของแต่เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นและมีลักษณะเป็นพลวัตอยู่ตลอดเวลา

อัตลักษณ์มีได้ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล (individual identity) และอัตลักษณ์ร่วมของกลุ่ม (collective identity) ในระดับปัจเจกบุคคล บุคคลหนึ่งอาจมีหลายอัตลักษณ์อยู่ในตัวเอง เช่น เพศ ชาติ ช่วงชั้นทางสังคม อาชีพ เป็นต้น ส่วนอัตลักษณ์ร่วมของกลุ่มนั้นถูกสร้างขึ้นบนพื้นฐานของความเหมือนกันของสมาชิกภายในกลุ่ม ซึ่งบนพื้นฐานของความเหมือนของกลุ่มมีความแตกต่างกับกลุ่มอื่นมาเป็นตัวกำหนดความเป็นอัตลักษณ์ โดยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีต่อคนและกลุ่มอื่นๆ ในสังคม (ประสิทธิ์ ลีปรีชา 2547) อัตลักษณ์จึงไม่ได้เป็นเพียงการนิยามตนเองแต่ยังเป็นการสัมพันธ์ของอำนาจในการสร้างให้เป็น ความรู้-ความจริง ผ่านวาทกรรมและปฏิบัติการในชีวิตประจำวันและความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นได้ก่อให้เกิดอำนาจของการเป็นผู้กระทำและเกิดขึ้นในทุกที่ไม่จำเป็นว่าอำนาจนั้นจะถูกผูกขาดจากฝ่ายเดียว

จากประเด็นการศึกษาอัตลักษณ์ในข้างต้นนับว่าเป็นการให้ความสนใจแง่มุมเชิงปฏิบัติการมากขึ้น ประเด็นที่ศึกษาจึงไม่ใช่เรื่องที่ตายตัวหยุดนิ่งแต่เน้นการศึกษาในเชิงกระบวนการมีลักษณะเป็นวิธีปฏิบัติในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คนกลุ่มต่างๆ โดยเฉพาะวิธีปฏิบัติที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันทั้งที่มักเป็นการเคลื่อนไหวต่อสู้ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ทางสังคมไม่ใช่พื้นที่เชิงภูมิศาสตร์ (อานันท์ กาญจนพันธุ์ 2548) กล่าวได้ว่า อัตลักษณ์มีขอบเขตที่เลื่อนไหลยืดหยุ่นเป็นเวทีของการต่อรอง หยิบยืม ตีความและต่อสู้ในกระบวนการของนิยามการให้ความหมาย โดยนัยนี้อัตลักษณ์จึงเป็นกระบวนการและพื้นที่ทางสังคมที่มีการปฏิบัติการหลากหลายเพื่อช่วงชิงความหมายและสร้างตำแหน่งแห่งที่ของคนหรือกลุ่มคนในสังคม

สอดคล้องกับทัศนะของ สุรพงษ์ ยิ้มละมัย (2550) ที่กล่าวไว้ว่า การศึกษาที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าอัตลักษณ์หรือความเป็นตัวตนเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นและมักก่อรูปขึ้นเมื่อมีการเผชิญหน้ากับคนอื่น อัตลักษณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์นั้นไม่ได้หยุดนิ่งตายตัวหรือคงที่อยู่อย่างนั้น หากแต่ยังมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ของความสัมพันธ์ จากโครงสร้างทางสังคมที่กำหนดกำกับกับการนิยามของปัจเจกในฐานะผู้กระทำการ อัตลักษณ์ไม่ได้มีอยู่แล้วตามธรรมชาติแต่ถูกสร้างขึ้นและมีลักษณะเป็นพลวัตภายใต้ความสัมพันธ์ของอำนาจในการนิยามความหมาย ทั้งนี้เพื่อจะแสดงให้เห็นว่า

ตัวของเราเป็นใครมีความเป็นมาอย่างไร มีความเหมือนหรือแตกต่างจากคนอื่นอย่างไร ในบริบทที่ดำรงอยู่และเมื่อบริบทเปลี่ยนแปลงไปอาจทำให้มีความสัมพันธ์หรือการแสดงออกในอีกรูปแบบหนึ่ง

การศึกษาอัตลักษณ์ตามแนวคิดหลังสมัยใหม่ตามทัศนะของ อภิญา เพ็ญฟูสกุล (2543) ที่ว่ากรนิยามความหมายของอัตลักษณ์เป็นการหลายมายาคติเรื่องความชอบธรรมของเหตุผลตามแนวคิดหลังโครงสร้างนิยม (post-structuralism) ที่มีลักษณะการเป็นศูนย์กลางออกจากความเป็นปัจเจกโดยไม่ให้สิทธิแก่ปัจเจกในฐานะการเป็นผู้กระทำการ (agency) และเชื่อว่าปัจเจกไม่สามารถแทนความรู้สึกที่เป็นสากลได้ แต่การนิยามใหม่ของปัจเจกนั้นเห็นว่าปัจเจกภาพเป็นผลผลิตของประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยและเป็นผลของกระบวนการต่อรองเชิงอำนาจในความสัมพันธ์ทางสังคมหลายระดับ ตั้งแต่ระดับจุลภาคจนถึงระดับมหภาค ปัจเจกภาพเป็นเรื่องของกระบวนการสร้างความหมายทางสังคมให้แก่อัตลักษณ์อย่างหนึ่ง ความเป็นปัจเจกจึงถูกเน้นในฐานะที่เป็น “กระบวนการทางสังคมของการสร้างอัตลักษณ์” มากกว่าแก่นแกนของคุณสมบัติบางอย่างที่มีลักษณะตายตัว

การศึกษาอัตลักษณ์ในแนวคิดหลังสมัยใหม่นับได้ว่าเป็นการปรับเปลี่ยนจากแนวคิดของกลุ่มโครงสร้างนิยมที่มุ่งให้ความหมายต่อสรรพสิ่งหรือต่อปรากฏการณ์ต่างๆ ในลักษณะของสารัตถะนิยม (essentialism) ที่หยุดนิ่งตายตัวและเน้นความเป็นสากลมาให้ความสำคัญกับการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการในการให้ความหมายทางสังคม กระแสความคิดใหม่นี้เรียกว่าการศึกษาการสร้าง ความหมาย (constructionism) โดยเน้นบทบาทของผู้สร้างวาทกรรมไม่ใช่เป็นเพียงผู้ยอมรับความหมายอย่างไร้ความรู้สึกนึกคิด ดังนั้น จุดเน้นของการทำความเข้าใจอัตลักษณ์ในแนวคิดหลังสมัยใหม่จึงไม่ใช่การค้นหาวาจาอะไรคือความจริงมากกว่ากัน แต่พยายามแสดงให้เห็นกลไกการสร้างอัตลักษณ์และระดับที่อัตลักษณ์ปรากฏอยู่ โดยความเป็นปัจเจกภาพนั้นเป็นผลของวาทกรรมและปฏิบัติการทางวาทกรรมอันเป็นการสร้างความทรงจำหรือผลิตซ้ำ ความทรงจำผ่านอำนาจของการนิยามความหมายเพื่อรองรับการกระทำ สร้างความชอบธรรม หรือการทำให้เห็นว่าเป็นความจริง

อัตลักษณ์จึงไม่ได้เป็นเพียงการนิยามตนเอง หากแต่ยังเป็นความสัมพันธ์ของอำนาจในการสร้างความรู้ความจริงผ่านวาทกรรมและปฏิบัติการในชีวิตประจำวัน ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นได้ก่อให้เกิดอำนาจของการเป็นผู้กระทำการโดยเกิดขึ้นได้ในทุกที่ไม่จำเป็นว่าอำนาจนั้นจะถูกผูกขาดจากฝ่ายใดฝ่ายเดียว ดังที่ อภิญา เพ็ญฟูสกุล (2546) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงสิ่งที่เชื่อมโยงและเกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์ คือ “อำนาจ” และ “วาทกรรม” โดยมีความเห็นว่า วาทกรรม (discourse) ที่เป็นเพียงกรอบของการนิยามความเป็นจริงที่วางอยู่บนมุมมองหนึ่งๆ และประกอบไปด้วยกระบวนการและปฏิบัติการทางสังคมที่มารองรับชุดความจริงเหล่านั้น

นอกจากนี้ Foucault (อ้างถึงใน อานันท์ กาญจนพันธุ์ 2552) มองว่า อัตลักษณ์ไม่ใช่ทั้งโครงสร้างหรือปัจเจกชนแต่มีลักษณะเป็นความสัมพันธ์ เมื่อพูดถึงความสัมพันธ์อาจย้อนไป ย้อนมาได้เพราะความสัมพันธ์มีตัวเชื่อมที่มองไม่เห็นหน่วย (entity) และหน่วยที่จะถูกเผยขึ้นมาในความสัมพันธ์ที่เกิดการต่อสู้ขึ้น แม้ตัวตนบางส่วนอาจถูกกำกับไว้แต่เราก็สามารถสร้างตัวตนบางส่วน เพื่อไม่ให้ถูกควบคุมได้เช่นเดียวกัน ถ้าเรามีตัวตนชัดเจนเราก็จะถูกควบคุม กดทับ หรือลดทอนความเป็นมนุษย์ลงไปได้ แต่ถ้าเราสำนึกถึงความเป็นตัวตนที่หลากหลายซ้อนทับกันอยู่เราก็จะสร้างตัวตนแบบใหม่ขึ้นมาได้เรื่อยๆ

มโนทัศน์อัตลักษณ์ตามแนวคิดหลังสมัยใหม่ช่วยให้เห็นว่าความเป็นตัวตนถูกสร้างขึ้นและเคลื่อนไหวในหลายทิศทาง ขณะที่ปฏิบัติการในพื้นที่ที่พยายามควบคุมนั้นไม่ได้มีอำนาจเบ็ดเสร็จเด็ดขาดเสมอไป ขณะเดียวกันบุคคลที่ถูกตีตราให้มีความเป็นอื่นก็พยายามมีตำแหน่งทางสังคมของตนเช่นกัน คุณสมบัติที่ถูกทำให้เห็นว่ามีลักษณะเฉพาะตัวภายใต้เงื่อนไขต่างๆ สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามความสัมพันธ์และช่วงเวลา ดังงานศึกษาของ Foucault (อ้างถึงใน ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร 2543) ซึ่งให้เห็นว่า พื้นที่ที่เป็นสิ่งที่ใช้กำหนดรูปแบบของการอยู่ร่วมกันและเป็นฐานในการปฏิบัติการของอำนาจ พื้นที่ ณ ที่นี้ไม่ใช่อำนาจทางกายภาพหรือทางภูมิศาสตร์ แต่เป็นพื้นที่ของการช่วงชิงทางความหมายกระทั่งทำให้เกิดอัตลักษณ์ตามลักษณะที่กำหนด บางครั้งการต่อต้านอำนาจของพื้นที่นั้นเกิดขึ้นด้วยการไม่ยอมตกอยู่ภายใต้ การกำหนดหรือการสร้างความเป็นอื่นจากการกำหนดกฎเกณฑ์หรือสร้างความหมายใหม่ให้กับพื้นที่นั้น

ตามทัศนะของ กนกศักดิ์ แก้วเทพ (2544) มองว่า มุมมองอัตลักษณ์ตามมโนทัศน์ดังกล่าว ยังสอดคล้องกับการศึกษาแนวสตรีนิยมหลังสมัยใหม่ที่ปฏิเสธอัตลักษณ์และแก่นแกนความเป็นหญิงที่มีความเป็นสากล แต่ได้ให้ความสำคัญกับความแตกต่างหลากหลายที่มีอยู่อย่างมากมาย ไม่คงที่ และบางครั้งไม่ยอมอยู่ภายใต้อำนาจที่กำหนด และในแง่มุมมองเรื่อง “อัตลักษณ์” จะช่วยให้เห็นความซับซ้อนในการบ่งบอกถึงความเป็นตนเองตลอดจนการดำเนินความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ รวมถึงความพยายามเป็นผู้กระทำการของบุคคล จากภาพเสนอ (representation) ที่มีการคัดเลือก ประดับตกแต่ง ทอน หรือขับเน้นคุณสมบัติบางอย่างให้สอดคล้อง หรือแตกต่างจากความคาดหวังของสังคมหรือคนอื่น ๆ ถือเป็นยุทธศาสตร์ในการจัดวางตำแหน่งของตนเองที่ซ้อนทับลงในความสัมพันธ์ของอำนาจกับบุคคลหรือสถานการณ์ต่างๆ สอดคล้องกับทัศนะของ ปิ่นแก้ว เหลืองอร่ามศรี (2546) ที่ว่า โครงสร้างทางสังคมเป็นเสมือนการสร้างภาพลักษณ์ให้กับกลุ่มคนต่างๆ อย่างตายตัวจนกลายเป็นการ “กักขังอัตลักษณ์” กลุ่มคนต่างๆ นั้นจึงลุกขึ้นแสดงตัวตนของตนเองเพื่อกำหนดชีวิตของตนเองให้อิสระจากการกักขังโดยทำให้ภาพลักษณ์มีลักษณะที่ลื่นไหล ในทางวิชาการเรียกการแสดงตนเช่นนี้ว่า “การสร้างอัตลักษณ์” เพื่อให้ต่างจากเดิมที่เรียกว่า “เอกลักษณ์” ซึ่งมีนัยยะของการสร้างภาพตัวตนโดยคนอื่นที่มักจะมองว่าหยุดนิ่งและตายตัว

ทั้งนี้ การนิยามอัตลักษณ์ที่แผ่เร้นไว้ด้วยความขัดแย้งและความสัมพันธ์เชิงอำนาจของการแบ่งแยกกีดกัน ทำให้อัตลักษณ์ไม่อาจซ้อนทับสนิทกับปัจเจกภาพที่เป็นภาพตัวแทนได้และทำให้กระบวนการนี้ไม่อาจหยุดนิ่งตายตัวได้ด้วยการอิงอาศัยความหมายคู่ตรงกันข้ามในบริบทต่างๆ อาจขัดแย้งกันเองหรือปฏิเสธตำแหน่งแห่งที่ทางสังคมที่ถูกยึดเยียดมาให้ การปฏิเสธไม่ได้หมายความว่าถึงการต่อต้านโดยตรงหรือสร้างอัตลักษณ์ตรงข้ามขึ้นมา แต่เป็นการตอบโต้กับขีดจำกัดที่ถูกตีกรอบไว้ให้โดยสร้างนัยของความหมายใหม่ขึ้นมาแทน การไม่หยุดนิ่งของกระบวนการสร้างอัตลักษณ์จึงบ่งชี้ถึงศักยภาพของการต่อต้านที่มีชีวิตชีวา

ดังเช่นงานศึกษาของ กมลวรรณ คงยก (2554) เรื่อง “ตะกายดาว : ชีวิตต้องสู้ของผู้หญิงออฟฟิศ” ซึ่งให้เห็นถึงมุมมองอีกมิติหนึ่งที่มองตัวตนของผู้หญิงออฟฟิศจากความรู้สึกนึกคิดและความสามารถในการกระทำมากกว่าการตีตราหรือประเมินค่าจากตำแหน่งงานที่ทำ เป็นเรื่องราวทางสังคมที่ถูกกละเลยหรือมองข้ามไป อาจนับได้ว่าเป็นกระบวนการที่ศรัทธาที่พยายามแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของผู้หญิง โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถที่ผู้หญิงมีเพื่อเปลี่ยนแปลงเสียงให้สังคมเกิดการ

ยอมรับตัวตนของผู้หญิงในเวทีนอกบ้าน โดยเล่าผ่านออฟฟิศแห่งหนึ่งซึ่งผู้วิจัยเลือกเป็นภาพของ ตัวแทนการศึกษา อีกทั้งเพื่อให้มองเห็นถึงอำนาจในความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้หญิงออฟฟิศกับ ผู้หญิงออฟฟิศด้วยตัวเอง ผู้หญิงออฟฟิศกับบุคคลอื่นและผู้หญิงออฟฟิศกับบริบททางสังคมถูกโยง เป็นเรื่องราวการต่อสู้ในชีวิตประจำวันจากการก้าวเข้าสู่เวทีนอกบ้าน รวมถึงการต่อรองตัวตนของผู้หญิงภายใต้บริบทการทำงานออฟฟิศ ซึ่งเรื่องราวชีวิตต้องสู้ของผู้หญิงออฟฟิศในครั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงความไม่ราบเรียบในความสัมพันธ์และมีลักษณะที่เป็นพลวัต อีกทั้งงานศึกษาเรื่อง “อัตลักษณ์ของเภสัชกรหญิงในบริบทสังคมเมือง” ของ ฉัตรธิดา หยุคง (2554) ได้นำแนวความคิดอัตลักษณ์มาใช้เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการเลือกและสร้างอัตลักษณ์ของเภสัชกรหญิงที่มีความหลากหลายและซับซ้อน

นอกจากนี้ งานศึกษาของ สุรพงษ์ ยัมละมัย (2550) ในเรื่อง “ชีวิตและอัตลักษณ์ของผู้หญิงขายบริการบริเวณชายแดนภาคใต้” มองว่า อัตลักษณ์ของผู้หญิงขายบริการมีลักษณะที่ไม่คงรูปและเป็นไปตามความสัมพันธ์กับบุคคล พื้นที่ การเจรจาต่อรองในชีวิตประจำวัน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสถานการณ์ซึ่งมีอยู่หลายแบบ รวมถึงบริบททางสังคม วัฒนธรรมและเศรษฐกิจชายแดน เป็นการสร้างอัตลักษณ์ของผู้หญิงขายบริการในลักษณะ “พหุอัตลักษณ์” กล่าวคือ มีทั้งอัตลักษณ์ที่เกิดจากความคาดหวังของสังคม อัตลักษณ์ของผู้หญิงขายบริการที่อยากให้เป็นและอัตลักษณ์ของผู้หญิงบริการที่เป็นได้ เพื่อหลุดพ้นจากสภาวะการถูกประทุษร้ายให้เป็นหรือการเป็นเพียงผู้ถูกกระทำจากสังคม

จะเห็นได้ว่าแนวคิดทางวิชาการเกี่ยวกับเรื่อง “อัตลักษณ์” ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เป็นเอกลักษณ์และเป็นธรรมชาติที่มาพร้อมกับบุคคล ปรับเปลี่ยนสู่การมองว่าอัตลักษณ์ไม่ใช่สิ่งที่มีอยู่ในตัวหรือเกิดมาพร้อมกับคนหรือสิ่งของ แต่เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นและมีลักษณะเป็นพลวัตภายใต้ความสัมพันธ์ของอำนาจในการนิยามความหมาย ดังนั้น หากยอมรับอัตลักษณ์ในฐานะของ “กระบวนการ” แทนสิ่งที่เป็นคุณสมบัติและหยุดนิ่งตายตัวจะช่วยให้ตระหนักถึงข้อจำกัดและอันตรายของขอบเขต (boundary) การนิยามที่กั้นเราออกจากคนอื่นและคนในสังคมล้วนแล้วแต่มีการอัตลักษณ์อยู่ในตัวเองจะแสดงถึงตัวตนที่แตกต่างกันออกไป สามารถมองเห็นได้จากการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (อภิญา เฟื่องฟูสกุล 2546) อัตลักษณ์ส่วนบุคคลจึงเป็นสิ่งเสริมสร้างหรือปรุงแต่งขึ้นมาใหม่ได้โดยขึ้นอยู่กับการนำเสนอตัวตนของคุณรวมถึงการคาดหวังของสังคม

ดังนั้น งานวิจัยเรื่อง “ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง” จึงมองอัตลักษณ์เป็นเรื่องของการเคลื่อนไหวและความเกี่ยวโยงกับปฏิสัมพันธ์กับบุคคล เพื่อให้เข้าใจและเกิดการรับรู้ที่เราเป็นใคร และเมื่อบริบทเปลี่ยนแปลงไปอาจมีความสัมพันธ์หรือแสดงออกในอีกรูปแบบหนึ่ง ผู้วิจัยจึงนำมโนทัศน์อัตลักษณ์ตามแนวความคิดหลังสมัยใหม่มาใช้อธิบายความเป็นตัวตนคนบริการลูกค้าของพนักงานหญิง มองว่าอัตลักษณ์เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นและก่อรูปขึ้นเมื่อเผชิญกับบุคคลอื่นหรือสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ โดยไม่ได้มองว่าอัตลักษณ์เป็นคุณสมบัติเฉพาะบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด การศึกษาอัตลักษณ์ในแง่นี้เป็นความพยายามที่จะบ่งชี้ให้เห็นว่า บุคคลสามารถแสดงตัวตนได้มากกว่าการให้บุคคลอื่นมองว่าบุคคลนั้นเป็นใคร อัตลักษณ์ที่เกิดขึ้นนี้จึงไม่มีลักษณะคงที่ตายตัวแต่แปรเปลี่ยนไปตามพื้นที่และช่วงเวลาของความสัมพันธ์

2.2 แนวคิดการเคลื่อนไหวตัวตนในฐานะผู้กระทำการ

ความคิดแบบคู่ตรงข้ามระหว่างโครงสร้างกับมนุษย์ในฐานะผู้ปฏิบัติการ (structure and agency) เป็นการแบ่งแนวคิดทฤษฎีออกเป็นสองขั้ว โดยแยกเป็นกลุ่มที่เน้นโครงสร้างเป็นตัวกำหนดและกลุ่มที่เน้นผู้กระทำเป็นตัวกำหนด (เซซฐา พวงหัตถ์ 2548) กล่าวคือ ด้านหนึ่งมองโครงสร้างความคิดและสังคมแบบหยุดนิ่งตายตัว ขณะที่อีกด้านหนึ่งมองมนุษย์เป็นปัจเจกชนที่สามารถทำตามอำเภอใจของตนเอง แต่กลับมองไม่เห็นความเคลื่อนไหวของมนุษย์ในวัฒนธรรมที่มีความรู้สึกรู้คิด ทั้งการตีความวัฒนธรรม การสร้างความหมายใหม่ ตลอดจนช่วงชิงความหมายอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติการทางสังคมนั้นมนุษย์ไม่ได้ทำตามอำเภอใจเพียงอย่างเดียว แม้จะมีอิสระทางความคิดแต่ก็ต้องปรับใช้วิถีคิดในวัฒนธรรมของตนด้วย ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามบริบทที่แตกต่างกัน การแยกขั้วความคิดออกจากกันในยุคทันสมัยนิยม (modernism) มีความเชื่อว่ามนุษย์ต้องรู้และเข้าถึงได้ด้วยพลังอำนาจของเหตุผล ปรากฏการณ์ และความจริงทุกอย่างสามารถเข้าถึงกันและศึกษาได้อย่างเป็นกลาง ปราศจากอคติ ตัดความผูกพันของผู้ศึกษาออกจากปรากฏการณ์ โดยมีนักทฤษฎีอย่างเช่น Talcott Parsons, Karl Marx, Max Weber, Emile Durkheim และอีกหลายคนที่ได้ผลิตความคิด ทฤษฎี ข้อสรุปทั่วไป ฐานคิดทางปรัชญาและวิธีวิทยา หลากหลายจำนวนมาก สิ่งเหล่านี้ยังเป็นข้อถกเถียงและยังคงมีความสำคัญอยู่จนทุกวันนี้แม้ว่าข้อเสนอบางเรื่องได้ถูกวิพากษ์วิจารณ์อย่างรุนแรงและถูกแทนที่ด้วยความคิดใหม่ของผู้คิดปัจจุบันเพื่อให้เกิดความเข้าใจในสังคมสมัยใหม่

จากการแบ่งเป็นสองขั้วในแนวคิดทฤษฎีเรื่องโครงสร้างผู้กระทำการ โดยแยกเป็นกลุ่มที่เน้นโครงสร้างเป็นตัวกำหนดและกลุ่มที่เน้นผู้กระทำเป็นตัวกำหนดนั้นเป็นความคิดที่แตกต่างกันจากการมองในแบบคู่ตรงข้ามหรือลักษณะทวิลักษณ์ (dualism) เป็นคู่ปัญหาในเชิงทฤษฎีและการวิจัยเป็นอย่างมาก ดังที่ อานันท์ กาญจนพันธุ์ (2548) เรียกว่า “การติดกับดักของความคิดแบบคู่ตรงข้าม” หมายความว่า ความคิดในเรื่องโครงสร้าง (structure) อยู่ในระดับมหภาพหรือภาพใหญ่กับตัวมนุษย์ในระดับผู้ปฏิบัติการ (agency) แต่ไม่ใช่ปัจเจกบุคคลทว่าเป็นผู้ปฏิบัติการทางสังคม (social actor) ซึ่งอาจหมายถึงกลุ่มคนก็ได้ ในภาวะของการติดกับดักก่อให้เกิดความชะงักงันในแง่ที่ว่าเราไม่แน่ใจว่าควรให้ความสำคัญแก่สิ่งใดมากกว่าระหว่างโครงสร้างกับตัวมนุษย์ผู้ปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มเป็นก้อนเหล่านี้ และทำให้เราละเลยที่จะศึกษาวิเคราะห์ความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นในลักษณะที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น

กลุ่มทฤษฎีทันสมัยนิยมในวงวิชาการทางสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยา ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น ปรากฏให้เห็นเป็นแนวคิดทฤษฎีที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีวิวัฒนาการโครงสร้างหน้าที่นิยม มาร์กซิสม์ สัญลักษณ์นิยม การปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ เป็นต้น ซึ่งทฤษฎีเหล่านี้จะมีความแตกต่างกันในรายละเอียดแต่ก็มีแนวโน้มในการมองแบบคู่ตรงกันข้าม ตลอดจนพยายามค้นหากฎเกณฑ์และข้อสรุปที่ตายตัว ทำให้เกิดฐานคติที่ผิดพลาดว่าโครงสร้างและผู้กระทำสามารถแยกออกจากกันได้หรือเชื่อผิดๆ ว่ามันที่ศันอันหนึ่งกำหนดมันที่ศันอีกอันหนึ่ง แต่ในความเป็นจริงทั้งสองแนวคิดดังกล่าวมีความเชื่อมโยงเกาะเกี่ยวกันคือ โครงสร้างไม่ได้อยู่ “ภายนอก” การกระทำหรือตัวผู้กระทำแต่อยู่ “ภายใน” ตัวของการกระทำหรือผู้กระทำที่เป็นส่วนประกอบหลักของการกระทำที่เราศึกษา

ส่วนยุคหลังสมัยนิยมหรือหลังทันสมัยใหม่ (postmodernism) เป็นแนวคิดที่เกิดจากการตั้งคำถามต่อภูมิปัญญาที่ตกทอดมาจากกลุ่มทฤษฎีทันสมัยนิยม และเป็นการมองความจริงแบบใหม่โดยการปฏิเสธความเชื่อที่ความจริงนั้นไม่มีข้อโต้แย้ง และรื้อถอนวาทกรรมที่เชื่อว่าความรู้วิทยาศาสตร์นั้นจริงเสมอ การบอกว่าอะไรจริงหรือไม่ขึ้นอยู่กับวาทกรรมที่ทำให้เห็นว่าจริงหรือไม่จริง โดยผ่านมุมมองของกลุ่มนักทฤษฎีที่สำคัญในยุคนี้ เช่น Nietzsche, Jacques Derrida และ Michel Foucault เป็นต้น พวกเขาได้นำเสนอความคิดและวิธีในการมองความสัมพันธ์ของเรื่องราวช่วยเปิดพื้นที่ให้เรื่องราวและกลุ่มที่ไม่เคยได้รับความสนใจมาก่อนในยุคทันสมัยนิยม

ขณะเดียวกันนักทฤษฎีกลุ่มยุคหลังทันสมัยนิยมยังได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาความรู้ ความจริง อำนาจ รวมถึงความเฉพาะของพื้นที่และสถานที่ ซึ่งปฏิเสธคำอธิบายเรื่องภาพรวม องค์กรรวม ความเป็นสากล การมองโลกแบบประจักษ์นิยมและวิธีคิดแบบแยกขั้วแต่สนใจสิทธิ เสี่ยง อัตลักษณ์ บทบาททางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมของกลุ่มคนที่ถูกมองข้ามโดยให้ความสำคัญกับการเปิดพื้นที่ทางสังคม การเผยแพร่หน้าของอำนาจที่อยู่เบื้องหลังความจริงที่มีอยู่อย่างหลากหลายเป็นการเปิดโอกาสให้ประเด็นปัญหาจากและตัวละครได้พูดคุยสนทนาหรือโต้ตอบกันเอง (พัฒนา กิติอาษา 2546) ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างและผู้กระทำการจึงไม่ได้แยกออกจากกันและไม่ได้ขัดแย้งกัน แต่เป็นมโนทัศน์เพียงอันเดียวที่มีสองลักษณะอยู่ภายใน ในทางกลับกันนี้เป็นเหมือนสองด้านของเหรียญอันเดียวกันที่ถูกเชื่อมประสานกันโดยผ่านปฏิบัติการทางสังคม

นอกจากนี้ Foucault (อ้างถึงใน สุชาติ ทวีสิทธิ์ 2549) นักคิดในช่วงยุคหลังทันสมัยใหม่ได้กล่าวถึงความหมายของผู้กระทำการไว้สองนัยยะ คือ โดยทั่วไปแล้วผู้กระทำการถูกวาทกรรมการกระทำทำให้ตกอยู่ในเงื่อนไข 2 ประการ เงื่อนไขประการแรกถูกกระทำการให้ยอมจำนนต่อกฎเกณฑ์ต่างๆ ทางสังคม และเงื่อนไขประการที่สองถูกกระทำการให้ยอมรับสถานะที่สังคมกำหนดให้ เช่น สถานะเป็นผู้หญิง ผู้ชาย ลูก พ่อแม่ นักศึกษา เป็นต้น การได้รับสถานภาพทางสังคมเหล่านี้เองที่ทำให้มนุษย์เปลี่ยนสภาพจากการเป็นผู้ยอมจำนนหรือในฐานะผู้ถูกกระทำการ (object) ไปเป็นผู้กระทำการ (subject) และการมีสถานะเป็นผู้กระทำการย่อมหมายถึงว่ามนุษย์นั้นสามารถแสดงออกถึงความเป็นตัวตนของตัวเอง (agency) ได้

มโนทัศน์เรื่อง “Structure-Agency” ซึ่งให้เห็นว่าบุคคลสามารถกระทำสิ่งต่างๆ ได้และไม่ได้เป็นเพียงเหยื่อรองรับแรงบีบและสภาวะการณ์ทางสังคมเพียงฝ่ายเดียว มโนทัศน์ดังกล่าวนี้จึงเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่าง “ผู้กระทำการ” (agency) กับ “โครงสร้าง” (structure) ภายใต้ความสัมพันธ์ของ “Agency-Structure” นี้ให้ความสำคัญกับอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างกิจกรรมทางสังคมและบริบททางสังคมที่มีกิจกรรมของบุคคลดำเนินอยู่โดยมีความสัมพันธ์อย่างแนบแน่น ผู้กระทำการและโครงสร้างดังกล่าวไม่ได้แยกออกจากกันและไม่ได้ขัดแย้งกัน แต่ทว่าเป็นมโนทัศน์เพียงอันเดียวที่มีสองลักษณะอยู่ภายใน ในทางกลับกันนี้เป็นเหมือนสองด้านของเหรียญอันเดียวกันและถูกเชื่อมประสานกันโดยผ่านปฏิบัติการทางสังคมสิ่งต่างๆ ที่มนุษย์กระทำนี้ได้ทำให้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของสายใยทางสังคมในการดำเนินชีวิต โครงสร้างนั้นไม่ได้อยู่นอกของการกระทำหรือตัวผู้กระทำ แต่อยู่ภายในตัวของการกระทำหรือผู้กระทำในการผลิตทางสังคมเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่ชีวิตทางสังคมถูกผลิต ในอีกด้านหนึ่งการผลิตซ้ำทางสังคมเกี่ยวข้องกับการที่ชีวิตที่ได้กลายเป็นแบบแผนและกลายเป็นเรื่องในชีวิตประจำวัน

การกระทำของบุคคลหรือกลุ่มคนจึงผ่านการรับรู้ว่ามีโครงสร้างที่อยู่และการกระทำนั้นอาจจะไม่ได้เป็นไปตามที่โครงสร้างกำหนดไว้เสมอไป แต่บุคคลมีความสามารถในการคิด การปฏิบัติการและการใช้ระบบในสังคมกำหนดการกระทำของตน มนุษย์จึงเป็นผู้ได้รับอิทธิพลทางสังคมขณะเดียวกันก็เป็นผู้กำหนดชีวิตในสังคม การเป็นผู้กระทำการในแง่หนึ่งจึงเป็นการกล่าวถึงความสามารถของบุคคลที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม หรือความสัมพันธ์ทางสังคมที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง เนื่องจากกิจกรรมของบุคคลกับบริบททางสังคมมีความสัมพันธ์กันอยู่ นอกจากนั้น โครงสร้างสังคมกับปัจเจกหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ ด้านหนึ่งเป็นความสามารถของตัวแทนอำนาจที่ก่อให้เกิดผลที่แตกต่างไปจากสภาพเดิม อีกด้านหนึ่งก็เป็นทรัพยากรของโครงสร้างสังคมซึ่งไม่ได้จำกัดหรือมาจากการกำหนดการกระทำ แต่เป็นการส่งเสริมให้บุคคลสามารถหยิบฉวยมาใช้ประโยชน์ในการสัมพันธ์กับคนอื่น โดยการกระทำไม่ได้สะท้อนถึงความต้องการของปัจเจกเท่านั้น แต่ยังช่วยให้เกิดการผลิตซ้ำของโครงสร้างสังคมที่เป็นบริบทให้เกิดการกระทำ อำนาจจึงเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งที่ผูกติดอยู่กับระบบโครงสร้างสังคมและปัจเจกสามารถนำมาใช้เพื่อเสริมอำนาจให้ตนเอง

โครงสร้างและผู้กระทำการถูกผูกเข้าด้วยกันอย่างแนบแน่น ผ่านกระบวนการที่เรียกว่า Structuration หรือการกระทำที่มีโครงสร้างเป็นตัวกำหนด (structured action) มนุษย์ซึ่งเป็นผู้สร้างโครงสร้างและโครงสร้างก็กลับมาควบคุมมนุษย์ โดยโครงสร้าง (structure) หรือ กฎเกณฑ์ และทรัพยากรที่ผู้ถูกกระทำใช้ในการผลิตและการผลิตซ้ำทางสังคมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ส่วนสิ่งสำคัญในการกระทำสำหรับผู้กระทำคือ ความสามารถที่รู้ว่าควรกระทำอย่างไร (capacity to know how to act) มากกว่าเรื่องแรงจูงใจหรือผลประโยชน์ (สุภาวงศ์ จันทวานิช 2551) การให้ความสนใจในประเด็นความสัมพันธ์เชิงอำนาจและลักษณะการเป็นพลวัตนำไปสู่การมองว่า การกระทำของมนุษย์มีนัยที่ชี้ให้เห็นถึงอำนาจที่เป็นความสามารถในการดำเนินกิจกรรม การกระทำที่เกี่ยวข้องกับอำนาจไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะมีเสรีภาพอย่างอิสระ และอำนาจที่เกิดขึ้นไม่ได้ปราศจากข้อจำกัด ในลักษณะที่บุคคลหรือกลุ่มคนหนึ่งมีอำนาจเบ็ดเสร็จเหนือคนอื่น ขอบเขตของอิทธิพลในปัจเจกบุคคลจึงถูกจำกัดโดยทรัพยากรที่ตนเองมีอยู่และบุคคลที่อยู่ภายใต้การควบคุมนั้นมักจะมีทรัพยากรบางอย่างที่สามารถใช้เพื่อต่อรองความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น ขณะเดียวกันไม่ได้หมายความว่าภายใต้ความสัมพันธ์เชิงอำนาจต้องถูกปรับให้มีความเท่าเทียมกันอยู่เสมอ เพราะบุคคลไม่ได้ชี้ซึ่งอำนาจอย่างสิ้นเชิงเมื่ออยู่ภายใต้อำนาจและการควบคุมของคนอื่น แนวคิดดังกล่าวจึงชี้ให้เห็นข้อเท็จจริงที่ว่าบุคคลไม่เคยอยู่ในภาวะที่หมดหนทางหรือต้องจำนนต่อพลังทางสังคมที่อยู่เหนือการควบคุม โดยที่ Giddens นำเสนอมุมมองในสังคมวิทยาเน้นว่าอำนาจไม่ได้เกิดขึ้นจากความปรารถนาของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในฐานะผู้กระทำการเพียงอย่างเดียว กล่าวคือ โครงสร้างไม่ได้อยู่นอกเหนือจากสถานการณ์ที่มนุษย์กระทำร่วมกันอยู่ แต่เป็นสิ่งที่อยู่ภายในการกระทำหรือกิจกรรมของบุคคลที่สามารถเข้าใจการใช้กฎเกณฑ์หรือทรัพยากรต่างๆ

หากมองในแง่ของทฤษฎีโครงสร้าง-ผู้กระทำการ อภิญา เฟื่องฟูสกุล (2546) ได้ให้ทัศนะว่าเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาซึ่งเป็นแกนกลางอันหนึ่งของทฤษฎีสังคมศาสตร์ที่เรียกว่า “ปัญหาของการกำหนด” โดยมีคำถามว่าการกระทำของมนุษย์ถูกกำหนดจากอะไร มนุษย์มีเจตจำนงเสรีที่จะเลือกหรือไม่ มนุษย์เป็นนายของการกระทำของตนเองหรือเปล่าและหากมนุษย์ไม่ได้เป็นนาย

ของการกระทำของตนเองก็ไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองอย่างนั้นหรือถือเป็นคำถามใหญ่ที่ถกเถียงกันทางจริยศาสตร์ด้วยเช่นกัน ปัญหาของการกำหนดที่กล่าวไว้ข้างต้นมีความสอดคล้องกับความพยายามที่จะแก้ปัญหาของ Giddens อันเนื่องมาจากความขัดแย้งระหว่างมโนทัศน์ในการแบ่งขั้วแบบทวิลักษณ์นิยม (dualism) ผ่านงานเขียนที่ให้ความสำคัญกับการยกเลิกวิธีคิดในการแบ่งขั้วตรงข้าม ซึ่งมี 3 รูปแบบ ที่สำคัญ คือ Micro-Macro, Agency (action)-Structure และ Individual-Society เน้นประสานมโนทัศน์เหล่านั้น โดยเฉพาะเรื่องของผู้กระทำการ (agency) และโครงสร้าง (structure) ในลักษณะที่ทับซ้อนกันในมโนทัศน์เพียงอันเดียว สอดคล้องกับทัศนะของจันท์ เจริญศรี (2545) ที่ว่า แนวคิดหลังสมัยใหม่ที่เก็บข้อมูล (data) เป็นเพียงสิ่งสร้างวาทกรรม (discursive construct) และภาษาก็ไม่ได้สะท้อนโลกของความจริงได้ เราก็มไม่สามารถเสนอภาพตัวแทนของข้อมูลได้อย่างเท่าเทียม

จากแนวคิดต่างๆ ที่สนับสนุนทฤษฎีโครงสร้าง-ผู้กระทำการ จึงเกิดการให้ความหมายของโครงสร้าง (structure) ไว้ว่า เป็นกฎเกณฑ์และทรัพยากรที่ผู้กระทำใช้ในการผลิตซ้ำทางสังคมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ส่วนสิ่งสำคัญในการกระทำสำหรับผู้กระทำคือ ความสามารถที่จะรู้ว่าควรทำอย่างไรมากกว่าเรื่องของแรงจูงใจหรือผลประโยชน์ โครงสร้างกับผู้กระทำจึงถูกผูกเข้าด้วยกันอย่างแนบแน่นดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น โดยผ่านกระบวนการที่เรียกว่า Structuralism หรือการกระทำที่มีโครงสร้างเป็นตัวกำหนด มนุษย์ถือเป็นผู้สร้างโครงสร้างและโครงสร้างก็กลับมาควบคุมมนุษย์ ดังนั้น การศึกษาแนวคิดทฤษฎีนี้ทำให้เห็นถึงความผูกโยงระหว่างโครงสร้าง (structure) และการกระทำ/ผู้กระทำการ (action/agency) อย่างกระชับแน่น โดยมีได้มองว่าทั้งสองมโนทัศน์นั้นเป็นสิ่งที่แยกจากกันได้ หรือสิ่งใดเป็นตัวกำหนดสิ่งใด แต่ให้ความสำคัญกับการกระทำที่มีความหมายของผู้กระทำที่ถือเป็นปัจเจกบุคคลและลักษณะเชิงโครงสร้างของบริษัท (เชษฐา พวงหัตถ์ 2548) เพื่อลดความขัดแย้งที่ว่าโครงสร้างเป็นตัวกำหนดการกระทำของปัจเจกบุคคลหรือปัจเจกบุคคลเป็นตัวกำหนดโครงสร้าง

งานวิจัยเรื่อง “ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง” จึงไม่ได้ยึดติดกรอบแนวคิดอันใดอันหนึ่งของขั้วตรงข้าม ซึ่งเป็นหลักประกันว่าแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้เป็นกลางสำหรับนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย นั่นคือ ภายใต้การต่อสู้ต่อรองตัวตนของพนักงานหญิงมีโครงสร้างใดคอยกำกับควบคุมอยู่ และภายใต้โครงสร้างเหล่านั้นมีการกระทำใดซึ่งได้ให้ความสำคัญกับทั้งโครงสร้างและผู้กระทำ โดยชี้ให้เห็นว่าพนักงานหญิงไม่ได้รับแรงบีบและสภาวะการณ์ในบริบทงานบริการลูกค้ามือถือเพียงฝ่ายเดียว แต่พนักงานหญิงยังสามารถกระทำการสิ่งต่างๆ ในสังคมการทำงานให้บริการลูกค้าลูกค้าได้โดยใช้ความรู้ความสามารถและนำเสนอความเป็นตัวตนที่มีได้ด้วยเช่นกัน

ตัวอย่างงานวิจัยที่ให้ความสำคัญกับทั้งโครงสร้างและการเป็นผู้กระทำการ ได้แก่ งานศึกษาของ สุรพงษ์ ยิ้มละมัย (2550) เรื่อง “ชีวิตและอัตลักษณ์ของผู้หญิงขายบริการบริเวณชายแดนภาคใต้” ได้ให้ความสนใจผู้หญิงในฐานะเป็นผู้กระทำ (actor) โดยมองว่า เพศไม่ได้เป็นเรื่องธรรมชาติที่มีมาตั้งแต่กำเนิด ทว่าเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นภายใต้วาทกรรมชุดต่างๆ ทางสังคม อีกทั้งมีความเชื่อมโยงกับมิติทางวัฒนธรรมในฐานะที่เป็นปฏิบัติการในชีวิตประจำวัน และเป็นพื้นที่ของการช่วงชิงความหมายระหว่างคนกับระบบและปฏิสัมพันธ์ที่ดำเนินอยู่ในชีวิตประจำวัน โดยผลการวิจัยทำให้เห็นความสำคัญของอิทธิพลโครงสร้างในสังคม และความพยายามที่จะกระทำการ (agency) ใน

เรื่องต่างๆ จากตัวผู้หญิงบริการเอง จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของโครงสร้างและ ผู้กระทำการ กล่าวคือ กฎเกณฑ์ไม่สามารถควบคุมการกระทำของมนุษย์ได้อย่างเบ็ดเสร็จ แต่คนที่อยู่ ภายใต้โครงสร้างที่ถูกสร้างขึ้นมานั้นสามารถกระทำการได้เช่นกัน

ผลงานการศึกษาอีกจำนวนหนึ่งได้แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการเป็นผู้กระทำ การของกลุ่มคนที่ศึกษา ดังเช่นงานของ กมลวรรณ คงยก (2554) ได้ศึกษาในเรื่อง “ตะกายดาว: ชีวิตต้องสู้ของผู้หญิงออฟฟิศ” ซึ่งจากงานวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า โครงสร้างทางสังคมเป็นเสมือน เครื่องมือกดทับให้ผู้หญิงตกอยู่ในฐานะผู้ถูกกระทำการ แม้ว่าผู้หญิงจะนำพาตัวเองก้าวมาสู่พื้นที่ นอกบ้าน แต่ทว่าสังคมไทยปัจจุบันยังคงยึดติดกับแนวคิดหรือภาพการมองผู้หญิงว่าด้อยกว่าผู้ชาย มิได้เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตมากนัก ดังนั้น เราจึงไม่ควรให้ความแตกต่างทางร่างกายหรือความ แตกต่างทางด้านความคิด ความเชื่อมาเป็นกำแพงกั้นโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ หญิง อาจนับได้ว่าเป็นกระบวนการที่พยายามแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของผู้หญิง โดยพิจารณาจาก ความรู้ความสามารถที่ผู้หญิงมี เพื่อเปล่งเสียงให้สังคมเกิดการยอมรับตัวตนของผู้หญิงในเวทีนอกบ้าน โดยเล่าผ่านออฟฟิศแห่งหนึ่งซึ่งผู้วิจัยเลือกเป็นภาพตัวแทนการศึกษา ซึ่งเรื่องราวชีวิตต้องสู้ของผู้หญิง ออฟฟิศในครั้งนี้นี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงความไม่ราบเรียบในความสัมพันธ์และมีลักษณะเป็นพลวัต

อีกทั้งการศึกษาของ กาญจนา รัตพันธุ์ (2552) ที่ได้ศึกษาถึงพลวัตของชานากับการปรับตัวในกระแสบริโภคนิยมในอำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา พบว่าชานามีวิถีชีวิตที่ หลากหลาย มีอุดมการณ์การทำงานที่ดำรงอยู่ในชุมชนและเป็นชีวิตชานาที่มีการผสมผสานวิถีชีวิต แบบเก่าและแบบใหม่เข้าไว้ด้วยกัน ในบางมุมมองหรือบางมิติของการใช้ชีวิตยึดถือขนบธรรมเนียม ประเพณี ความเชื่อ ค่านิยมอย่างเคร่งครัด และในบางมิติก็ไม่ได้ถือประเพณีที่เคร่งครัดแบบสมัยก่อน อย่างที่เคยปฏิบัติกันมา อย่างไรก็ตามวิถีชีวิตเหล่านี้กลับเห็นว่าการทำนาเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ วิถีชีวิตดำรงอยู่ในชุมชนได้ซึ่งการดำเนินชีวิตของชานานั้นมีทั้งการต่อสู้ ต่อรอง เพื่อตนเอง ครอบครัว ชุมชน โดยนัยยะนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของอิทธิพลโครงสร้างในสังคมและความ พยายามที่จะกระทำการจากตัวชานาเอง

จะเห็นได้ว่า จากผลงานการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้นการหันมาสนใจประเด็นการ เป็นผู้กระทำการ แม้ว่าจะมีอาจปฏิเสธโครงสร้างทางสังคมที่มีอยู่ได้ แต่ก็สามารถต่อสู้ ต่อรองภายใต้ โครงสร้างที่สังคมกำหนดหรือคาดหวังให้เป็นได้ เช่นเดียวกับการศึกษาในครั้งนี้ที่นัยยะการศึกษาไม่ได้ จำกัดเพียงว่าเป็นประเด็นเกี่ยวข้องกับผู้หญิงเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับผู้หญิงในฐานะที่เป็น ผู้กระทำการ โดยมองว่าความเป็นเพศเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นผู้หญิงจึงสามารถต่อรองตัวตนในพื้นที่ที่มี ความหลากหลายเป็นการช่วงชิงความหมายกับคนและระบบโครงสร้างทางสังคม รวมถึงการ ปฏิสัมพันธ์ที่ดำเนินอยู่ในชีวิตประจำวัน ดังนั้น การศึกษาแนวคิดโครงสร้างผู้กระทำการในงานวิจัยขึ้น นี้จึงมุ่งเน้นที่ความสัมพันธ์ภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือ รวมถึงความสัมพันธ์ภายใต้ความ หลากหลายของพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ อันส่งผลให้เกิดการกระทำการต่อรองตัวตนคนบริการ ของพนักงานหญิง

2.3 แนวคิดเรื่องพื้นที่ปฏิบัติการทางสังคม

พื้นที่ (space) ในความหมายทางกายภาพ คือ ปริมาณสำหรับการบอกขนาดของเนื้อที่ของวัตถุหรือสถานที่หรือของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีทั้งด้านกว้าง ด้านยาว และด้านลึก แต่ในทางสังคมศาสตร์หรือการมองพื้นที่ในด้านงานวิจัยนั้นความหมายของพื้นที่แตกต่างไปจากเดิม เนื่องจากพื้นที่ในที่นี้เราจะสามารถมองเห็นความหมายและตัวตนของพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรมโดยผ่านกระบวนการ “เปิดพื้นที่” ลงไปในสิ่งที่เป็นปมซับซ้อน ซ้อนทับ ที่ทำให้นักวิจัยผูกติดอยู่ในสภาพเดิมจนไม่สามารถหรือมีโอกาสปรับเปลี่ยนตัวเองได้ ดังนั้นการเป็น “พื้นที่ทางสังคม” ในงานวิจัยจึงเป็นเสมือนการเปิดพื้นที่ใหม่ให้แก่การปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างกลุ่มคนต่างๆ ในสังคม

ปัจจุบันแนวความคิดเรื่องพื้นที่ (space) ได้รับความสนใจจากนักวิชาการทางด้านสังคมศาสตร์มากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักวิชาการด้านนิเวศวิทยาเมือง สังคมวิทยาเมืองสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา เป็นต้น จากเดิมแนวคิดเรื่องพื้นที่ถูกมองในความจริงเชิงเรขาคณิตที่ประกอบขึ้นและวัดได้ในเชิงกายภาพในฐานะที่เป็นความจริงเชิงประจักษ์ ดังนั้น พื้นที่จึงเป็นความจริงชนิดหนึ่งที่มีเงื่อนไขของการกำหนดมาให้มีลักษณะที่ว่างเปล่าปลอดพ้นจากการให้คุณค่า มีความเป็นกลางและมีอิสระจากอำนาจและการเมือง ในขณะที่แนวคิดหลังสมัยใหม่ (postmodernism) มองพื้นที่ว่าเกิดจากสิ่งประดิษฐ์ทางวัฒนธรรมที่เต็มไปด้วยรหัส (code space) โดยมาจากการเข้ามาปฏิบัติการของกลุ่มต่างๆ ในสังคม พื้นที่จึงไม่ใช่สิ่งไร้เดียงสา เป็นกลาง เป็นธรรมชาติ ตายตัวและหยุดนิ่ง หากแต่พื้นที่เป็นเรื่องของการเมืองพื้นที่ (the politics of space) และพื้นที่ของการเมืองที่ทางสังคมแต่ละแบบแต่ละยุคสมัยสร้างขึ้นผ่านการปฏิบัติการว่าด้วยพื้นที่ จึงทำให้พื้นที่กลายเป็นผลผลิตทางสังคมหรือสิ่งที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอันเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมที่มีการต่อสู้ ช่างชิง การนิยามและให้ความหมายของพื้นที่

เมื่อพื้นที่เป็นเรื่องของการผลิตและสร้างความหมาย พื้นที่จึงก่อให้เกิดเป็นความสัมพันธ์กันในระบบอำนาจ ดังที่ Foucault (อ้างถึงใน ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร 2543) ได้ศึกษาเรื่องพื้นที่และได้มองว่า “พื้นที่คือรากฐานการทำงานของอำนาจทุกชนิด” (space is fundamental in any exercise of power) จึงเป็นสถานที่ที่ความรู้กับอำนาจมาบรรจบกันอย่างลงตัวพอดีโดยมีกระบวนการสร้าง การแทนที่ การสวมรอยและการเปลี่ยนรูปที่ทำให้ความรู้กลายเป็นอำนาจ ทำให้อำนาจกระจายตัวออกไปทั่วทุกพื้นที่ ดังนั้น การสร้างอำนาจและการสร้างพื้นที่จำเป็นต้องจินตนาการถึงรูปแบบอันหลากหลายในการเชื่อมต่อและร้อยรัดความแตกต่างเอาไว้ด้วยกันนั่นคือ การสร้างพื้นที่ทางสังคมโดยครอบคลุมทั้งปริณฑลสาธารณะและส่วนตัวเพื่ออยู่ในรูปของอำนาจที่สอดคล้องกับตัวตน เอกลักษณ์ อุดมการณ์ที่สามารถปะทะประสานกับพลังอำนาจที่เหนือกว่าและทำให้มีที่ว่างกว้างพอสำหรับพื้นที่อื่นและคนอื่น สอดคล้องกับทัศนะของ อานันท์ กาญจนพันธ์ (2548) ที่ว่า พื้นที่ไม่ได้มีความหมายเฉพาะในเชิงคุณภาพเท่านั้น แต่เห็นได้ว่าเป็นเรื่องของการสร้างขึ้นทางวัฒนธรรม เพื่อกำหนดความหมายซึ่งแฝงไว้ด้วยนัยของความสัมพันธ์เชิงอำนาจ การสร้างความรู้และการสร้างภาพของความจริง ดังนั้น ความหมายนั้นมักจะมีพลวัตเพราะจะถูกปรับเปลี่ยนและเคลื่อนไหวไปตามความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอขณะที่คนจะอยู่ได้จะต้องมีพื้นที่

ทางสังคมเพื่อแสดงตัวตนของตัวเองออกมาได้ คนกับพื้นที่จึงเป็นเรื่องซ้อนทับกันอยู่เสมอ แต่จะแสดงตัวตนได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับความหมายที่ถูกกำหนดขึ้นมา

สุรพงษ์ ยิ้มละมัย (2550) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่าง “คน” กับ “พื้นที่” ว่าเป็นสิ่งที่มีอาจแยกขาดจากกัน บุคคลย่อมปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในลักษณะหนึ่งเพื่อสื่อความหมายวิธีคิดหรือประสบการณ์ โดยการสร้างความหมายผ่านภาษาหรือความหมายโดยรหัส (signifiers) พื้นที่ในแต่ละแบบหรือแต่ละแห่งก็จะมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตที่แตกต่างกันทั้งในแง่ท่าทีที่เผยแพร่ ช่วงชิงการสร้างกฎเกณฑ์หรือให้ความสำคัญกับพื้นที่ที่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ในพื้นที่จึงไม่ได้หยุดนิ่งตายตัวหรือเป็นไปโดยธรรมชาติ แต่มีการช่วงชิงการสร้างกฎเกณฑ์หรือนิยามความหมายอยู่ตลอดเวลาเราจึงพบว่าผู้คนที่เดินสวนไปมามากมายต่างๆ ที่ต่างก็ดำเนินชีวิตอยู่บนพื้นที่เดียวกันต่างก็มีพื้นที่ทางสังคมของตนเองที่แตกต่างกันออกไป พื้นที่บางแห่งถูกทำให้เป็นสถานที่ที่มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับกลุ่มสังคมของตนหรือสำหรับคนจำพวกที่แปลกแยกไปจากมาตรฐานหลักของสังคม ในขณะเดียวกันพื้นที่ก็มีการแบ่งขอบเขตออกอย่างชัดเจนตลอดจนการแบ่งพื้นที่ทั้งในแนวราบและแนวตั้ง ดังนั้นการที่จะข้ามผ่านพื้นที่หนึ่งไปสู่พื้นที่หนึ่งได้นั้นเราจำเป็นต้องเข้าใจถึงพื้นที่นั้นๆ อย่างดีเสียก่อน ซึ่งในการเข้าสู่พื้นที่อื่นนั้นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตัวเอง เนื่องจากแต่ละพื้นที่มีลักษณะเฉพาะตัว เพราะถ้าเข้าไปพื้นที่อื่นโดยไม่เปลี่ยนสถานะหรือสภาพของตนเองอาจนำไปสู่ภัยพิบัติหรือทำให้ถึงแก่ชีวิตได้ ซึ่งแต่ละคนจะมีความสามารถเข้าสู่พื้นที่ต่างๆ ได้ไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับข้อจำกัดของแต่ละคน

สอดคล้องกับบทโน้ตศน์ของ ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร (2543) ที่ว่า “พื้นที่” คือที่บรรจุอำนาจทางสังคมไปพร้อมกันด้วย ดังเช่นประเด็นงานศึกษาทางด้านมานุษยวิทยาเรื่อง “คุกกับคน อำนาจ และการต่อต้านชัดเจน” โดย สายพิณ ศุภุทธมงคล (2545) การศึกษาเรื่องนี้พยายามชี้ให้เห็นว่าไม่มีอำนาจใดที่เบ็ดเสร็จเด็ดขาดถึงกับไม่มีพื้นที่ให้มนุษย์หาวิธีต่อต้านได้ซึ่ง “คุกกับคน” ในกรอบแนวคิดของ Michel Foucault ในการศึกษาประเด็นหลักที่เสนอก็คือ แม้สังคมปัจจุบันจะถูกครอบงำด้วยอำนาจอย่างมากโดยเฉพาะอำนาจที่เกิดจากกลไกการสร้างวินัยทั้งหลาย กระนั้นก็ตามมนุษย์หรือสามัญชนคนธรรมดาที่ใช้ว่าจะไร้โอกาสในการต่อต้านชัดเจนอำนาจที่กระทำต่อเขาหรือเธอได้ แม้แต่ในคุกซึ่งเป็นพื้นที่ที่เชื่อกันว่ามีอำนาจอย่างเข้มข้นและชัดเจนที่สุด ดังนั้น การทำความเข้าใจแนวคิด “พื้นที่” จึงทำให้สามารถเข้าใจเรื่องตัวตนในมิติความสัมพันธ์เชิงอำนาจได้สลับซับซ้อนได้ดีขึ้นที่สำคัญก็คือพื้นที่ความสัมพันธ์เชิงอำนาจกำหนดและวัดจากกลุ่มคนให้อยู่ในพื้นที่สังคม ขณะเดียวกันกลุ่มคนก็เลือกที่จะสร้างตัวตนที่บ่งบอกตำแหน่งแห่งที่เพื่อตอบโต้ ต่อรองและชัดเจนพลังอำนาจ ดังที่ อานันท์ กาญจนพันธุ์ (2548) กล่าวไว้ว่า พื้นที่สังคมในที่นี้ไม่ได้หมายถึงพื้นที่ทางกายภาพแต่ในอีกด้านหนึ่งหมายถึงพื้นที่ทางความคิด อุดมการณ์ และวัฒนธรรมที่มีนัยต่อการจัดความสัมพันธ์เชิงอำนาจในสังคม ส่วนอีกด้านหนึ่งหมายถึงเวทีของการต่อสู้ โต้เถียง ต่อรองและช่วงชิงความหมายต่างๆ เช่นเดียวกับ “ตัวตนคนบริการลูกค้ำมือถือในพื้นที่เสียง” เนื่องจากภายใต้บริบทงานบริการย่อมมีความสัมพันธ์ของอำนาจแฝงไว้อยู่และภายใต้อำนาจของการต่อสู้ต่อรองย่อมเกิดในพื้นที่ทางสังคมด้วยเช่นกัน

การอธิบายปรากฏการณ์เรื่องพื้นที่ของผู้หญิงตามทัศนะของ ชยันต์ วรรธนะภูติ (2549) ไม่ได้มองพื้นที่ในลักษณะการเกิดขึ้นของสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ แต่เป็นสิ่งที่ถูกสร้างให้เกิดขึ้นและมีความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ แต่ละยุค แต่ละกาลเวลา แต่ละสถานที่ที่มีความแตกต่างกัน

ออกไปก่อให้เกิด “พื้นที่ทางสังคม” ที่เป็นเสมือนกรอบให้ผู้ที่ดำรงอยู่ปฏิบัติตนตามบทบาทพื้นที่นั้นๆ ได้กำหนดไว้ ดังนั้น ความหมายของคำว่า “พื้นที่” ที่นิยมใช้กันสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

ลักษณะแรก เป็นความหมายของพื้นที่เชิงภูมิศาสตร์เป็นที่ตั้ง (setting or local) ของพื้นที่ซึ่งแตกต่างกับการใช้พื้นที่ในความหมายของ “สนาม” เป็นที่ตั้งของการกระทำและความสัมพันธ์ทางสังคม โดยการปฏิบัติการในพื้นที่นั้นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา

ลักษณะที่สอง เป็นการพิจารณาจากทัศนะของผู้ที่อยู่ในพื้นที่เป็นหลัก นั่นคือ การทำความเข้าใจพื้นที่ที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อคนใช้ประโยชน์และดัดแปลงสร้างพื้นที่เพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง การให้ความสำคัญกับคนที่อยู่ในพื้นที่ทำให้มองเห็นวิธีการที่คนผูกโยงพื้นที่กับความคิดและการปฏิบัติการทางสังคมกับการตั้งถิ่นฐานหรือการเคลื่อนย้ายชุมชน คนจึงมีความทรงจำและมีความผูกพันกับพื้นที่ทำให้เกิดการสร้างควมหมาย สร้างตำนานเรื่องราวและกำหนดขอบเขตพื้นที่ของเขา รวมถึงการให้ความหมายทางจิตวิญญาณและภูมิปัญญา จะเห็นได้ว่าพื้นที่ไม่สามารถผลิตความหมายของตัวมันเองขึ้นมาได้ แต่ผู้คนที่อยู่ในพื้นที่จะเป็นผู้สร้างจัดความสัมพันธ์ให้ความหมายแก่พื้นที่และสืบทอดสู่รุ่นหลังหากเราเข้าใจความหมายที่ผู้คนมีต่อพื้นที่ของเราเราก็จะสามารถเข้าถึงกลุ่มคนในพื้นที่นั้นได้

ลักษณะที่สาม เป็นการให้ความหมายของพื้นที่โดยมาจากแนวคิด Thirdspace ที่ Foucault และ Lefebvre พัฒนาขึ้น โดย Lefebvre แบ่งพื้นที่ออกเป็น 3 ประเภท คือ พื้นที่ทางกายภาพ (firstspace-physical space) พื้นที่ทางความคิด (secondspace-mental space) และพื้นที่ทางสังคม (thirdspace-social space) โดยให้คำอธิบายได้ Thirdspace เป็นส่วนหนึ่งที่เกิดมาจากปฏิสัมพันธ์ของสองพื้นที่ ประเภทแรก นั่นคือ พื้นที่ทางความคิด เป็นสิ่งที่เกิดจากการตีความหรือให้ความหมายพื้นที่ทางกายภาพที่เรามองเห็น นำไปสู่การสร้างพื้นที่ทางสังคมที่มีส่วนที่เป็นความจริงและที่เป็นเพียงจินตนาการที่สลับซับซ้อน มีการช่วงชิงขัดแย้งและการแทรกแซงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น Thirdspace จึงหมายถึงพื้นที่ของการปฏิบัติการทางสังคม (the habitat of social practices) ที่ความคิด เหตุการณ์ ปรากฏการณ์และความหมายของพื้นที่นั้นปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาโดยในที่สุดแล้วการช่วงชิงพื้นที่ทางสังคมเป็นสิ่งที่ทำไปเพื่อให้ได้มาซึ่งพื้นที่ (หรืออำนาจ) ที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถยึดครองหรือครอบงำได้

อาจกล่าวได้ว่า แนวคิดเรื่องการผลิตพื้นที่ของ Lefebvre ในฐานะเป็นพื้นที่ทางสังคมประกอบไปด้วยความสัมพันธ์ที่ถักทออยู่ในรูปของพื้นที่ 3 แบบ ได้แก่ พื้นที่มโนทัศน์ (conceptualized space) คือ พื้นที่ที่ถูกสร้างจากความรู้ในการผลิตพื้นที่ พื้นที่การรับรู้ (perceived space) คือ พื้นที่ทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ทางการผลิตและความสัมพันธ์ทางสังคมอันเกิดจากภาคปฏิบัติการเชิงพื้นที่ และพื้นที่ของวิถีชีวิต (lived space) คือ พื้นที่ที่ถูกชี้นำและเปลี่ยนแปลงมีความขัดแย้งและการต่อต้านโดยคนที่อยู่ในพื้นที่

มโนทัศน์เรื่องพื้นที่ที่สาม (thirdspace) จึงเป็นความพยายามที่จะทำให้การต่อต้านก้าวข้ามพ้นการคิดแบบแบ่งขั้วตรงกันข้าม ซึ่งมักแบ่งแยกขั้วว่า Space of Domination เป็นพื้นที่หนึ่งและ Space of Resistance เป็นอีกพื้นที่หนึ่ง การคิดเป็นขั้วตรงข้ามทำให้อำนาจเป็นพื้นที่ตรงข้ามกับการต่อต้านโดยไม่ยอมถูกจำกัดให้อยู่ในพื้นที่ที่กำหนด ทำให้ผู้ที่อยู่ในพื้นที่เฝ้ามองหาแต่การต่อต้านชนิดที่เป็นการปฏิเสธอำนาจอย่างสิ้นเชิงและดิ้นรนแสวงหาพื้นที่ภายนอกขอบเขตของอำนาจ

นับว่าพื้นที่ที่สามคือการปฏิเสธที่จะหยุดนิ่งหรือลงหลักปักรากกับอัตลักษณ์ใดๆ อย่างตายตัว พื้นที่ที่ไม่จำเป็นต้องอยู่ภายนอกพื้นที่ของอำนาจและการกดขี่ เพราะไม่มีความสัมพันธ์เชิงอำนาจใดที่จะสมบูรณ์ เมื่อพื้นที่ของอำนาจเลื่อนไหลจะทำให้เกิดช่องว่างที่ปัจเจกสามารถเคลื่อนไหวในอำนาจของพื้นที่ได้ ในแง่นี้ทั้งอำนาจและการต่อต้านจึงมิได้เป็นอิสระออกจากกันและกัน (ลัดดาวัลย์ ต๊ะมาฟู 2549) เช่นเดียวกับในวงวิชาการทางสังคมศาสตร์ปัจจุบันที่ไม่ได้มองพื้นที่ว่ามีความหมายเฉพาะในเชิงกายภาพเท่านั้น แต่เห็นว่าเป็นเรื่องของการสร้างขึ้นมาในทางวัฒนธรรมซึ่งแฝงไว้ด้วยนัยของความสัมพันธ์เชิงอำนาจ การสร้างความรู้ และการสร้างภาพของความจริงเพื่อกำหนดความหมายทำให้ความหมายนั้นมักจะมีพลวัตเพราะถูกปรับเปลี่ยนและเคลื่อนไหวไปตามความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่เปลี่ยนแปลงไปเสมอ

พื้นที่ทางสังคม (social space) ในที่นี้จึงไม่ได้หมายถึงพื้นที่ทางกายภาพ แต่ในด้านหนึ่งหมายถึง พื้นที่ทางความคิด อุดมการณ์และวัฒนธรรม ที่มีนัยต่อการจัดการความสัมพันธ์เชิงอำนาจในสังคม ส่วนอีกด้านหนึ่งหมายถึงเวทีของการต่อสู้ โต้เถียงและช่วงชิงความหมายต่างๆ ในกระบวนการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ใหม่ให้เกิดขึ้นในสังคม ดังที่ อานันท์ กาญจนพันธุ์ (2549) กล่าวไว้ว่า “คน” กับ “พื้นที่” เป็นเรื่องซ้อนทับกันอยู่เสมอ คนจะอยู่ได้ก็ต้องมีพื้นที่ทางสังคมเพื่อแสดงตัวตน แต่การแสดงตัวตนได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับความหมายที่ถูกกำหนดขึ้น โดยความหมายที่ให้และกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวกับความหมายจะเป็นปัญหาในเรื่องของการสร้างและการนิยามตลอดจนการต่อสู้ช่วงชิงความหมายของพื้นที่ทั้งหมดจะอยู่ภายใต้บริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่เฉพาะเจาะจง

การปฏิบัติการทางสังคมของพนักงานหญิงจึงให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่โดยจัดวางและกำหนดให้พนักงานหญิงอยู่ในพื้นที่ของการทำงาน ขณะเดียวกันในพื้นที่นั้นพนักงานหญิงก็สามารถเลือกที่จะสร้างตัวตนเพื่อบ่งบอกตำแหน่งแห่งที่ ตอบโต้ ต่อรองต่อความหลากหลายภายในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ และขัดขืนพลังอำนาจของลูกค้าและโครงสร้างการปฏิบัติงานที่คอยกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานหญิง รวมถึงความซ้ำซากจำเจในบริบทงานบริการลูกค้าที่พนักงานหญิงต่างต้องเผชิญ การทำความเข้าใจตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือผ่านแนวคิด “พื้นที่” ในการศึกษาครั้งนี้จะสามารถช่วยให้เข้าใจถึงตัวตนในมิติความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่สลบซับซ้อนได้ดียิ่งขึ้น

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้หญิง

จากการศึกษา “ผู้หญิง” ในสังคมไทย พบว่า แต่ไหนแต่ไรมาภาพผู้หญิงปรากฏอย่างแจ่มชัดว่ามีตัวตนอยู่เพียงโลกภายในบ้าน เป็นผู้ดูแลทุกข์สุขของสมาชิกในครอบครัวให้กินอิ่มนอนอุ่น กล่าวคือ ผู้หญิงในฐานะภรรยาทำหน้าที่หุงหาอาหาร ประนินบิบัติเอาใจสามี ผู้หญิงในฐานะแม่บ้านมีหน้าที่ดูแลความสะอาดเรียบร้อยภายในบ้าน และผู้หญิงในฐานะแม่ของลูกก็มีหน้าที่ประกอบกิจกรรมทุกอย่างอันเกี่ยวกับการดูแลบุตร รวมถึงอบรมบ่มนิสัย หน้าที่รับผิดชอบภายในบ้าน หรือ “งานบ้าน” จึงถือเป็นบทบาทโดยกำเนิดของผู้หญิง ทำให้ผู้หญิงเกิดการรับรู้และยอมรับในจิตสำนึกไม่ว่าตนจะอยู่ในฐานะใดก็ตาม กิจกรรมภายในบ้านที่ผู้หญิงพึงรับผิดชอบนั้นได้ดำเนินไปเพื่อ

การดำรงชีพเรียกได้ว่าเป็นสิ่งที่ “ไม่ใช่งาน” เพราะไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือค่าตอบแทนใดๆ ความสำนึกที่เห็นว่า “งานบ้านไม่ใช่งาน” (กาญจนา แก้วเทพ 2535) ซึ่งมักปรากฏอยู่ในความคิดของแม่บ้านส่วนใหญ่จากการอยู่บ้านเฉยๆ คำว่า “อยู่บ้านเฉยๆ” อาจหมายความว่า เธอจะต้องวิ่งวุ่นอยู่หน้าเตาในครัว ภูบ้าน ซักผ้า รีดผ้า จ่ายกับข้าว อาบน้ำให้ลูกและอื่นๆ อีกอีกปาดะตลอดทั้งวัน บ้านจึงเปรียบเสมือนพื้นที่ทางกายภาพที่ผลิตซ้ำให้ผู้หญิงมีบทบาทเดิมๆ ขณะเดียวกันก็เบียดขับให้ผู้หญิงออกจากกรรมมีส่วนร่วมในสังคม

ภาพมายาคติของสังคมไทยมองว่าผู้หญิงเป็นเพศที่อ่อนแอสมควรได้รับการปกป้องจากผู้ชาย และให้คำนิยามกับผู้หญิงว่าเป็น “ผู้ที่ขาดสิ่งที่ชายมี” การกดทับอัตลักษณ์ผู้หญิงเช่นนี้ทำให้ผู้หญิงมีลักษณะที่ยอมจำนน (passive) หมกมุ่นตนเองอยู่กับงานบ้านและติดอยู่เพียงพื้นที่บ้านเพียงพื้นที่เดียว อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันผู้หญิงได้ก้าวออกมาสู่โลกกว้างภายนอกแต่ “อุดมการณ์แบบที่บ้าน” (domestic ideology) ก็ยังคงติดตามผู้หญิงออกไปเปรียบเสมือนผู้หญิงยืนอยู่บนหนทางสองแพร่งระหว่างภาระงานอาชีพกับภาระของครอบครัว หากวิเคราะห์ในเชิงอุดมการณ์ผู้หญิงอาจมีพื้นที่โลกของงานอาชีพ ซึ่งความสนใจที่แท้จริงของผู้หญิงเป็นเรื่องของครอบครัว สามีและลูก เป็นภาพของผู้หญิงที่ก้าวหน้าเฉพาะในความคิดหรือจินตนาการแต่ไม่ได้เป็นไปในโลกของความเป็นจริง (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ 2548)

ผู้ซึ่งศึกษาเรื่อง Sexuality มองว่า คนที่เป็นผู้หญิง ผู้ชาย หรือกะเทยจะถูกสร้างเส้นแบ่งหรือถูกนิยามมาจากความรู้ทางชีววิทยา และการแพทย์ว่าเพศในลักษณะดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความตั้งแต่ต้นแล้ว หลังจากมีการสร้างเส้นแบ่งผู้คนก็จะยอมรับความจริงตามที่เขานิยามและความจริงที่เกิดจากการนิยามนั้นก็กลายเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมาจำกัดหรือควบคุมตัวเราให้ปฏิบัติไปตามสิ่งที่เราเชื่อว่าเป็นจริง นั่นคือ เมื่อเรายอมรับเราก็จะถูกกำหนดโดยคำนิยามนั้นทันที ดังคำนิยามที่มอบให้กับผู้หญิงว่าเป็นเพศที่ด้อยสติปัญญากว่าผู้ชาย หากเราพิจารณาคำนิยามดังกล่าวโดยวิเคราะห์เชื่อมโยงกับระบบทางสังคมจะพบความสอดคล้องระหว่างระบบการแบ่งงานในสังคมกับคำนิยามความเป็นเพศซึ่งวิวัฒนาการสังคมมนุษย์ได้ทำการแบ่งแยกแรงงานกายและแรงงานสมองออกจากกันและได้ให้คุณค่าแรงงานสมองเหนือกว่าแรงงานกาย เมื่อเพศชายมีลักษณะทางกายภาพเหนือกว่าเพศหญิงก็แสดงว่าธรรมชาติได้ระบุมาแล้วว่าให้ผู้ชายเป็นเพศที่จะทำงานด้านการใช้สติปัญญา ด้านการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ส่วนผู้หญิงก็ต้องทำงานที่ใช้แรงกาย อาทิ งานเก็บกวาด เช็ดล้าง พิมพ์ดีด และงานบริการต่างๆ ที่ไม่ต้องใช้สติปัญญามากมายนัก เพียงแต่ใช้ความอดทนและความสม่ำเสมอด้วยเหตุนี้จึงชี้ให้เห็นว่าความเป็นเพศไม่ได้เกิดขึ้นมาอย่างเลื่อนลอยแต่หากเกิดขึ้นมาเพื่อรับใช้การแบ่งงานในสังคมนั่นเอง

จากมุมมองด้านอาชีพการงานของผู้หญิงได้ชี้นำไปสู่ประเด็นการมองสังคมในลักษณะที่มีความไม่เสมอภาคทางเพศ เป็นชนวนแห่งความขัดแย้งของผู้หญิงกลุ่มหนึ่งที่เรียกร่องความเสมอภาคด้านแรงงานและการเมืองระหว่างหญิงกับชาย โดยเรียกผู้หญิงกลุ่มนี้ว่า “กลุ่มสตรีนิยม” (feminism) ซึ่งภายในกลุ่มได้แบ่งแนวคิดสตรีนิยมออกเป็นลักษณะต่างๆ คือ แนวคิดสตรีนิยมสายเสรีนิยม (liberal feminism) เน้นความเท่าเทียมทางเพศที่ผู้หญิงมีโอกาสและเสรีภาพเท่าเทียมกับผู้ชาย แนวคิดสตรีนิยมสายมาร์กซิสต์ (marxist feminism) ได้ชี้ว่า การถูกเอารัดเอาเปรียบของผู้หญิงเกิดจากระบบเศรษฐกิจที่ไม่เป็นธรรมโดยเฉพาะในระบบทุนนิยม แนวคิดสตรีนิยมสายถอนรากถอนโคน

(radical feminism) ได้แสดงถึงความเหลื่อมล้ำของหญิงชายอันเกิดจากโครงสร้างอำนาจระหว่างเพศ โดยเฉพาะโครงสร้าง “ปิตาธิปไตย” และแนวคิดสตรีนิยมสายสังคมนิยม (socialist feminism) มีแนวทางในการอธิบายชายเป็นใหญ่และระบบทุนนิยมที่เสนอว่า แนวคิดทั้งสองนั้นแตกต่างกันแต่มีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้ามมีอีกกลุ่มหนึ่งที่เสนอว่าระบบทุนนิยมไม่ได้แยกออกจากระบบชายเป็นใหญ่ ดังเช่น แนวคิดสตรีนิยมสายจิตวิเคราะห์ (psychoanalytic feminism) ซึ่งว่าการเข้าใจพัฒนาการความเป็นรองของผู้หญิงต้องทำความเข้าใจระดับจิตใจที่ทำให้เกิดความสูงต่ำทางเพศและแนวคิดสตรีนิยมหลังสมัยใหม่ (postmodern feminism) ซึ่งรับเอาอิทธิพลจากแนวคิดหลังสมัยใหม่ ในช่วงทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา ดังที่ วารุณี ภูริสินสิทธิ์ (2545) กล่าวไว้ว่า การตั้งคำถามของสารัตถะของผู้หญิงและได้ให้ความแตกต่างหลากหลายของผู้หญิง โดยเชื่อว่าความเป็นหญิงไม่ได้มีมาแต่กำเนิดแต่ถูกสร้างขึ้นและไม่ได้ถูกสร้างขึ้นแค่ครั้งเดียวหรือคงที่ รวมไปถึงการปฏิเสธความเหมือนกันของผู้หญิงหรืออัตลักษณ์ของกลุ่มที่เป็นสากล

ในอีกแง่มุมหนึ่ง บัวพันธ์ พรหมพักพิง (อ้างถึงใน ปิ่นแก้ว เหลืองอร่ามศรี 2546) ชี้ให้เห็นว่าสถานภาพที่ด้อยอำนาจกว่าของผู้หญิงไม่ได้เป็นตัวกำหนดหรือผูกขาดชะตากรรมของผู้หญิง หากศักยภาพในการเลือกใช้และจัดการทรัพยากรครัวเรือน ทรัพยากรทางสังคมและทรัพยากรทางวัฒนธรรมของผู้หญิงเป็นเงื่อนไขสำคัญ ในการเอื้ออำนวยให้ผู้หญิงเจรจาและต่อรองกับโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหญิงและชายให้มีความยืดหยุ่นและหลากหลายมากขึ้น อย่างไรก็ตามแม้ว่าสถาบันทางสังคมจะเป็นตัวกำหนดบทบาทที่พึงเป็นของผู้หญิง แต่ผู้หญิงเองก็มีสิทธิ์เลือกที่จะตีความปฏิสัมพันธ์และเจรจากับโครงสร้างและกฎเกณฑ์ของสถาบันทางสังคมต่างๆ ด้วยเช่นกัน การเลือกที่แตกต่างกันของผู้หญิงแต่ละคนส่งผลต่อสถานะภาพของผู้หญิงที่เปลี่ยนแปลงและแตกต่างกันไปหากมองย้อนกลับไปจะเห็นว่า “ผู้หญิงไม่ได้เกิดมาเป็นผู้หญิง แต่ถูกทำให้เป็นผู้หญิง” ดังที่ Beauvoir ได้กล่าวไว้ในงานเขียนเรื่อง The Second Sex (อ้างถึงใน กมลวรรณ คงยก 2554)

ความเป็นผู้หญิงในรูปแบบต่อมา คือ ความเป็นผู้หญิงที่มีลักษณะผสมระหว่างเก่าและใหม่ เป็นลักษณะของผู้หญิงที่มีลักษณะความคิดค่อนข้างสมัยใหม่แต่ก็ยังมีการอบของการดำเนินชีวิตให้เป็นไปตามที่สังคมกำหนดโดยไม่กล้าที่จะแสดงออกมากนัก ความเป็นผู้หญิงในลักษณะดังกล่าวนี้เป็น “ผู้หญิงที่ปรารถนาจะเปลี่ยนแปลงอะไรบางอย่าง แต่ไม่ได้แสดงเจตนาที่จะปกป้องและไม่ยืนยันในเอกลักษณ์ของตัวเอง แต่กลับยอมรับสภาพเดิมของตนเอง” ลักษณะผสมทั้งสองอย่างที่เกิดขึ้นทำให้ผู้หญิงมีลักษณะโต้แย้งหรือต่อรองแม้ว่าจะไม่ชัดเจนนัก

รูปแบบสุดท้าย คือ ความเป็นผู้หญิงสมัยใหม่ที่กล้าเป็นตัวของตัวเองทำให้ผู้หญิงสมัยใหม่นี้มีอิสระในการดำเนินชีวิตด้วยการตัดสินใจด้วยตัวเอง สอดคล้องกับทัศนะของ วิศัลย์ศยา กิติรัตน์ตระกูล (2549) ที่ว่า ผู้หญิงสมัยใหม่ปลดปล่อยตัวเองออกจากบทบาทเดิมที่สังคมกำหนดให้เป็นอิสระจากการถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ชายไปสู่ความเป็นตัวเอง จึงถือเป็นการเปิดจิตสำนึกแห่งความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกันและเป็นพลังสร้างสรรค์คุณค่าในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน อาจกล่าวได้ว่าตัวตนของผู้หญิงกับการเคลื่อนไหวและปฏิบัติในชีวิตประจำวันไว้ว่า ในสมัยก่อนคนมักคิดว่าผู้หญิงอยู่เฉยๆ เงียบๆ แต่ตอนนี้ต่างออกมาเคลื่อนไหวต่อสู้เพื่อเรียกร้องสิทธิสตรีเป็นการเรียกร้องความมีตัวตนในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ปรับเปลี่ยนกฎหมายอะไรต่างๆ ซึ่งก็คือการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่เคยแฝงอยู่ในวาทกรรม ภาพตัวแทนและมายาคติต่างๆ ในลักษณะที่เรียกว่า

“การเมืองของอัตลักษณ์” เป็นการแสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงทางสังคมทำให้ตัวตนของผู้หญิงเปลี่ยนแปลงไปด้วย กล่าวคือ ผู้หญิงเรียนรู้ที่จะต่อสู้เพื่อแสวงหาพื้นที่ในการแสดงจุดยืนทางความคิด อุดมการณ์ และวัฒนธรรมที่มีนัยยะต่อความสัมพันธ์เชิงอำนาจในสังคม ทำให้ผู้หญิงได้มีเวทีในการเจรจา ต่อสู้ ต่อรอง และช่วงชิงความหมาย ในกระบวนการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ใหม่ให้เกิดขึ้นในสังคม ความคิดเรื่องอัตลักษณ์จึงช่วยให้เข้าใจมุมมองของผู้หญิงในสังคมที่แตกต่างได้มากขึ้น

ด้วยการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้หญิงก้าวเข้ามามีบทบาทในสังคม นอกจากจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความหมายของสรรพสิ่ง การปฏิบัติการทางสังคม ดังจะเห็นได้งานการศึกษาวิจัยเรื่อง “การปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้หญิงทำงาน” (สุธีวันช นันใจยะ 2546) ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้หญิงที่แต่งงานแล้วและยังไม่ได้แต่งงานมีการปรับเปลี่ยนจากการทำงานในบ้านสู่การทำงานนอกบ้านซึ่งก่อให้เกิดรายได้มากขึ้น เนื่องมาจากผู้หญิงมีจุดมุ่งหมายที่เปลี่ยนไป คือต้องการงานเพื่อหาเงินมาเลี้ยงครอบครัวและสร้างฐานะให้เกิดความมั่นคงทำให้ผู้หญิงปรับเปลี่ยนบทบาทไปจากเดิมโดยเน้นจุดมุ่งหมายทางเศรษฐกิจเป็นสำคัญ

งานศึกษาของ กมลวรรณ คงยก (2554) เรื่อง “ตะกายดาว : ชีวิตต่อสู้ของผู้หญิงออฟฟิศ” ได้ชี้ให้เห็นถึง การช่วงชิงความหมายของผู้หญิงออฟฟิศด้วยความพยายามตอบโต้ ต่อรอง กับโครงสร้าง โดยการแสดงตัวตนในรูปแบบต่างๆ ที่ผู้หญิงออฟฟิศเป็น ซึ่งอาจแตกต่างไปจากที่สังคมกำหนดก็เพื่อหลุดพ้นจากการถูกควบคุมให้เป็นด้วยการกระทำ การดำเนินการหรือการปฏิบัติการต่างๆ ย่อมแฝงไว้ด้วยความสัมพันธ์อย่างใดอย่างหนึ่งอาจเพื่อสร้างความหมาย สร้างพื้นที่หรือแสวงหาหนทางการต่อรองความสัมพันธ์ถือเป็นการกระทำการต่อรองเพื่อจะมีอำนาจในการกำหนดจากตนเอง เป็นการเลือกความหมายหรือสร้างความหมายแบบอื่นขึ้นมาให้เป็นประโยชน์ท่ามกลางผู้คนที่หลากหลายและกฎกติกาที่มีอยู่ในสังคม

จากงานศึกษาวิจัยที่นำมาประกอบการทำความเข้าใจในประเด็นเกี่ยวข้องกับผู้หญิงสามารถนำมาสรุปเป็นแนวทางเรื่องเพศอันสะท้อนภาพชีวิตของผู้หญิงในลักษณะหลากหลายมิติ หลากหลายพื้นที่ มุมมองเรื่องเพศกับผู้หญิงทำงานเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันอย่างไรไม่พ้นโดยแนวคิดการศึกษาเรื่องเพศไม่ว่าจะเป็นสตรีนิยมหรือจะเป็นสตรีศึกษาต่างก็มีความสัมพันธ์กับความพยายามในการต่อรองกับกรอบกำหนดต่างๆ ดังเช่นแนวคิดสตรีนิยมที่อยู่บนพื้นฐานว่า ผู้ชายอยู่ในฐานะที่ได้เปรียบและผู้หญิงตกอยู่ในฐานะที่เป็นรอง อย่างไรก็ตาม ภายใต้การตกเป็นผูถูกกระทำของผู้หญิงได้แฝงไว้ด้วยการโต้ตอบ การช่วงชิงและการแสวงหาหนทางเพื่อสร้างความหมายใหม่ได้ในสังคม

4. พื้นที่ของการวิจัย

“ปัตตานี” คือจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวเปรียบพร้อมด้วยแหล่งประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม เช่น มัสยิดกรือเซะ สุสานเจ้าแม่ลิ้มกอเหนี่ยว วัดราชบุรณารามหรือวัดช้างไห้ ฯลฯ และพื้นที่ธรรมชาติอันอุดมสมบูรณ์ทั้งผืนป่า สายน้ำและท้องทะเล นับเป็นอีกจังหวัดที่งดงามด้วยวิถีชีวิตของผู้คนและสภาพภูมิประเทศ สัมกับความยิ่งใหญ่ในฐานะเมืองหลวงของอาณาจักรลังกาสุกะ ซึ่งเป็นอาณาจักรเก่าแก่ที่สุดแห่งหนึ่งในเอเชียอาคเนย์ เหมือนดังคำขวัญประจำ

จังหวัดปัตตานีที่แสดงให้เห็นถึงความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีและแสดงให้เห็นถึงสินค้าและของดีขึ้นชื่อประจำจังหวัดปัตตานี ที่ว่า

“บุญสะอาด หาดสวย รวยน้ำตก นกเขาดี ลูกหยีอร่อย หอยแครงสด”

(คำขวัญจังหวัดปัตตานี, ที่มา : ศาลากลางจังหวัดปัตตานี 2555)

ตามที่ได้เกิดสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้มาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ต้นปี 2547 จนถึงปัจจุบัน ทุกภาคส่วนจึงมีความร่วมมือที่จะพยายามขจัดปัญหาความไม่สงบดังกล่าวให้ยุติลง หรืออย่างน้อยสามารถคลี่คลายปัญหาให้ลดน้อยลง สิ่งที่เป็นประเด็นปัญหาสำคัญคือ ความไม่เข้าใจในระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐ ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนในพื้นที่ และระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ในด้านอัตลักษณ์ ประวัติศาสตร์ ชาติพันธุ์ และศาสนา นำมาซึ่งความไม่ไว้วางใจและหวาดระแวงเกิดขึ้นในหมู่ประชาชน ความพยายามประการหนึ่งที่มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวคือ การน้อมนำยุทธศาสตร์พระราชทานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว “รู้รักสามัคคี” “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” และ “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยจังหวัดปัตตานีได้น้อมนำหลักการดังกล่าวมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์ “ปัตตานีสันติสุข” เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดความหวาดระแวง สร้างความยุติธรรม ให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความศรัทธาไว้วางใจเพื่อนำปัตตานีสันติสุขอย่างยั่งยืน ดังคำขวัญประจำจังหวัดใหม่ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การปกครอง

“เมืองงามสามวัฒนธรรม ศูนย์ฮาลาลเลิศล้ำ ชนน้อมนำศรัทธา

ถิ่นธรรมชาติงามตา ปัตตานีสันติสุขแดนใต้”

(คำขวัญจังหวัดปัตตานี, ที่มา : ศาลากลางจังหวัดปัตตานี 2555)

เพื่อการขับเคลื่อนและแปลงยุทธศาสตร์ “ปัตตานีสันติสุข” ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมจึงมีการจัดเปลี่ยนแปลงคำขวัญประจำจังหวัดให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การปกครองโดยยังดำรงรักษาให้มีความสำคัญด้านประวัติศาสตร์ที่มีความเป็นมายาวนาน ความเจริญรุ่งเรืองด้านอัตลักษณ์วัฒนธรรมที่หลากหลายล้ำค่า ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สื่อให้เห็นถึงการเป็นเมืองพหุสังคม มีวิถีชีวิตสามวัฒนธรรม อุดมไปด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยว โบราณสถาน โบราณวัตถุ ประเพณีวัฒนธรรมและการละเล่นพื้นบ้านที่มีชื่อเสียง ภายใต้สังคมแห่งความพอเพียง สมถะ เรียบง่ายและรักสันติสุข เพื่อความผาสุกของประชาชนและความมั่นคงของประเทศชาติ

4.1 พื้นที่ปัตตานีในบริบทรัฐไทย

“ปัตตานี” เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ริมฝั่งทะเลตะวันออกของภาคใต้สุดติดกับทะเลจีนใต้ หรืออ่าวไทย มีพื้นที่ประมาณ 2,052.35 ตารางกิโลเมตร เป็นจังหวัดที่มีขนาดเล็กเป็นอันดับ 2 ของภาคใต้ รองลงมาจากจังหวัดภูเก็ต ภูเขาที่สำคัญได้แก่ ภูเขาทรายขาว ซึ่งอยู่ในเทือกเขาสันกะลาคีรี มีแม่น้ำที่สำคัญ 2 สาย คือ แม่น้ำตานี และแม่น้ำสายบุรี ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปจะมีความอบอุ่นตลอดปี มี 2 ฤดูกาล คือ ฤดูร้อน และฤดูฝน โดยฝนตกชุกระหว่างเดือนธันวาคม-มกราคม ของทุกปี ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ชาวปัตตานีมีอาชีพหลักคือการทำนา สวนยาง นอกจากนี้ ประชาชนที่อาศัยอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัด เช่น อำเภอเมือง อำเภอปะนาเระ และอำเภอสายบุรี ยังประกอบอาชีพประมงซึ่งส่งผลให้เกิดผลผลิตในภาคอุตสาหกรรมต่อเนื่องอย่างมากมาย ปัตตานีมีการแบ่งการปกครองออกเป็น 12 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอสายบุรี อำเภอโคกโพธิ์ อำเภอยะหริ่ง อำเภอปะนาเระ อำเภอมายอ อำเภอหนองจิก อำเภอยะรัง อำเภอทุ่งยางแดง อำเภอไม้แก่น อำเภอกะพ้อ และอำเภอแม่ลาน มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	จดกับ	จังหวัดสงขลา
ทิศใต้	จดกับ	จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดยะลา
ทิศตะวันออก	จดกับ	จังหวัดยะลา และจังหวัดสงขลา
ทิศตะวันตก	จดกับ	อ่าวไทย



ภาพประกอบที่ 2 แผนที่จังหวัดปัตตานี

ที่มา : กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดปัตตานี (2555)

จากภาพประกอบที่ 2 แผนที่จังหวัดปัตตานี ซึ่งจากหลักฐานเอกสารโบราณของจีน อาหรับ ชาว มลายู และจารึกของชาวอินเดียที่ปรากฏนามเมืองของรัฐสำคัญแห่งหนึ่งบนแหลมมลายู ซึ่งออกเสียงตามสำเนียงในแต่ละภาษา เช่น หลังยาซัว, หลังยาซีเจีย (ภาษาจีน พุทธศตวรรษที่ 11-12 และ 18), ลังคาโคกะ, อิลังกาโคกะ (ภาษาสันสกฤต ภาษาทมิฬ พุทธศตวรรษที่ 9 และพุทธศตวรรษที่ 16), เล็งกะสุกะ (ภาษาชวา พุทธศตวรรษที่ 20), ลังคะสุกา (ภาษาอาหรับ พุทธศตวรรษที่ 21), ลังกะสุกะ, ลังกาสูกะ (ภาษามลายู พุทธศตวรรษที่ 24) ซึ่งที่ปรากฏนี้ นักวิชาการสันนิษฐานว่าน่าจะเป็นชื่อเมืองเดียวกันที่เคยตั้งอยู่ในรัฐเคดะห์ ประเทศสหพันธรัฐมาเลเซีย และจังหวัดปัตตานีในประเทศไทย (กรมศิลปากร 2540) แต่ในสมัยหลังศูนย์กลางของเมืองแห่งนี้น่าจะอยู่ในจังหวัดปัตตานี เนื่องจากชาวพื้นเมืองในพุทธศตวรรษที่ 24 ถึงต้นพุทธศตวรรษที่ 25 ยังกล่าวว่า เมืองปัตตานีพัฒนามาจากเมืองลังกาสุกะสอดคล้องกับตำนานเมืองไทรบุรีที่ว่า ราชามะโรงมหาวงศ์ทรงสร้างลังกาสุกะบนฝั่งตะวันตกที่เคดะห์และพระราชนัดดาของพระองค์ได้มาสร้างลังกาสุกะที่ปัตตานี ชาวพื้นเมืองปัตตานีเรียกบริเวณแถบนี้ว่าลังกาสุกะมาจนกระทั่งแม่น้ำปัตตานีเปลี่ยนทางเดิน (อนันต์ วัฒนานิก 2531)

ราวพุทธศตวรรษที่ 19 ชุมชนลังกาสุกะเริ่มเสื่อมอำนาจลงไป เนื่องจากข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์และศาสนาวัฒนธรรมของชาวเมืองได้เปลี่ยนแปลงไป นักวิชาการทางประวัติศาสตร์และโบราณคดีเชื่อว่าปัตตานีเป็นเมืองที่แวะพักจอดเรือเพื่อแลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้า ระหว่างพ่อค้าชาวอินเดียตะวันตกกับพ่อค้าชาวจีนทางตะวันออก และชนพื้นเมืองบนแผ่นดินและตามหมู่เกาะใกล้เคียงต่างๆ นอกจากนั้นยังเชื่อมั่นอีกด้วยว่าปัตตานีเดิมเป็นอาณาจักรที่เก่าแก่ตามที่ปรากฏในเอกสารโบราณที่กล่าวมา หลักฐานทางโบราณคดีที่แสดงร่องรอยของความเจริญรุ่งเรืองในอดีตของปัตตานีที่บริเวณอำเภอยะรัง เป็นซากร่องรอยของเมืองขนาดใหญ่ซ้อนทับกันถึง 3 เมือง มีซากโบราณสถานปรากฏอยู่ไม่น้อยกว่า 40 แห่ง ซากเนินโบราณสถานบางแห่งได้รับการขุดแต่งและอนุรักษ์ไว้ เช่น โบราณสถานบ้านจาละ 3 แห่ง ซึ่งเป็นซากอาคารศาสนสถานก่ออิฐที่มีการขุดแต่งประดับฐานชั้นล่างและยังค้นพบโบราณวัตถุจำนวนมาก เช่น สลุปจำลองดินเผา พระพิมพ์ดินดิบ และดินเผาบางชิ้นมีตัวอักษรซึ่งนักภาษาโบราณอ่านและแปลว่าเป็นอักษรปัลลวะ (อินเดียใต้) ภาษาสันสกฤตเขียนเป็นคาถาเนื่องในพุทธศาสนาถิมหายาน พระโพธิสัตว์สัมฤทธิ์และเศษภาชนะดินเผาประเภทต่างๆ โบราณวัตถุเหล่านี้มีอายุอยู่ในราวพุทธศตวรรษที่ 12-13

สอดคล้องกับจดหมายเหตุจีนที่ได้กล่าวถึงไว้ นอกจากนั้นหลักฐานที่ได้ขุดค้นพบยังแสดงให้เห็นด้วยว่าบริเวณที่เป็นที่ตั้งอำเภอยะรังในปัจจุบัน เป็นชุมชนที่มีความเจริญทางวัฒนธรรมสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งศาสนาพุทธที่ได้รับอิทธิพลจากอินเดียไว้อย่างเต็มที่ มีความสัมพันธ์กับดินแดนใกล้เคียง เช่น บริเวณดินแดนภาคกลางของประเทศไทยและบริเวณคาบสมุทรอินโดจีนด้วย คงจะเป็นชุมชนที่มีกิจกรรมติดต่อเรื่อยมาจนถึงราวพุทธศตวรรษที่ 15 ก่อนที่อาณาจักรศรีวิชัยจะมีอำนาจรุ่งเรืองครอบคลุมคาบสมุทรมลายูในที่สุด (ครองชัย หัตถา 2546) นักภูมิศาสตร์เชื่อว่าเมืองโบราณขนาดใหญ่ที่บริเวณอำเภอยะรังนั้นหมดความสำคัญลง น่าจะมีเหตุผลประการหนึ่งมาจากการเปลี่ยนแปลงของระดับน้ำทะเลช่วงระยะเวลา 1,000 ปี ที่ผ่านมา โดยลดลงไประดับหนึ่งมีผลให้เมืองชายฝั่งทะเลลอยห่างไปจากเดิม ดังนั้น ที่ตั้งของชุมชนจึงไม่เหมาะสมที่จะเป็นทำเลของการเป็นเมืองท่าค้าขายอีกต่อไปและนำมาซึ่งการย้ายที่ตั้งของเมืองในระยะเวลาต่อมา ซึ่งสัมพันธ์กับตำนานการ

สร้างเมืองปัตตานีที่ได้ถูกกล่าวไว้ในหนังสือหลายเล่ม เช่น Hikayat Patani: Story of Patani ของ A. Teeuw และ D.K. Wyatt : Sajaraj Kerajaan Melaya Patani หรือ “ตำนานเมืองปัตตานี” ของ Ibrahim Syukri (อ้างถึงใน ครองชัย หัตถา 2552) เป็นต้น แม้ว่าจะไม่สามารถระบุระยะเวลากำเนิดของเมืองปัตตานีได้อย่างแน่ชัด แต่เมืองปัตตานีก็ได้ปรากฏชื่อและเจริญรุ่งเรืองขึ้นมาเป็นลำดับ

ตั้งแต่พุทธศตวรรษที่ 19 เป็นอย่างน้อย เมืองปัตตานี ได้ชื่อว่าเป็นหัวเมืองฝ่ายใต้ ปลายแหลมมลายู มีฐานะเป็นหัวเมืองประเทศราชของกรุงศรีอยุธยาตั้งแต่สมัยสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ (พ.ศ.1991-2031) และอยู่ภายใต้อำนาจของกษัตริย์กรุงศรีอยุธยาเรื่อยมา ในช่วงปี พ.ศ.2054 โปรตุเกสสามารถยึดครองมะละกาได้สำเร็จ และพยายามขยายอิทธิพลทางการค้าขึ้นมา ทางตอนเหนือของคาบสมุทรมลายู ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาที่ 2 (พ.ศ.2034-2072) ทรงยินยอมให้ โปรตุเกสเข้ามาตั้งสถานีการค้าในเมืองชายฝั่งทะเล เช่น นครศรีธรรมราช มะริด ตะนาวศรี รวมทั้งปัตตานีด้วย ทำให้ปัตตานีกลายเป็นเมืองท่าหลักเมืองหนึ่งเป็นที่ตั้งของสถานีการค้าของพ่อค้าทั้งชาวตะวันตกและชาวตะวันออก ชาวอินเดีย จีน และญี่ปุ่น สินค้าที่สำคัญของเมืองปัตตานีในยุคนั้น ได้แก่ ไม้กฤษณา ไม้ฝาง เครื่องเทศ ของป่า งาช้าง และนอแรด นอกจากนี้ปัตตานียังเป็นจุดรับส่งสินค้าของนานาชาติ เช่น เครื่องถ้วยชาม อาวุธ ดินปืน ดีบุกและผ้าไหม

แม้ว่า ปัตตานีเป็นเมืองประเทศราชของกรุงศรีอยุธยาก็ตามแต่ด้วยเหตุที่เมืองปัตตานีมีความเจริญมั่นคงทางเศรษฐกิจเป็นอย่างดี ทำให้เจ้าเมืองปัตตานีต้องการเป็นอิสระหลายครั้ง ดังเช่น ในปี พ.ศ.2092 ในรัชสมัยสมเด็จพระมหาจักรพรรดิ พม่ายกทัพมาตีกรุงศรีอยุธยา พระยาตานีศรีสุลต่านได้นำกองทัพเรือประกอบด้วยเรือหย่าหยับ 200 ลำ ไปช่วยราชการสงคราม แต่เมื่อเห็นว่าการทัพกรุงศรีอยุธยาเสียทีพม่า จึงถือโอกาสทำการขบถยกกำลังบุกเข้าไปในพระบรมมหาราชวัง สมเด็จพระมหาจักรพรรดิหนีข้ามฟากไปประทับบนเกาะมหาพราหมณ์ จนเมื่อกองทัพไทยรวบรวมกำลังได้แล้วจึงยกกองทัพเข้าโอบล้อมตีกองทัพเมืองตานีจนแตกพ่ายไป

ต่อมาในปี พ.ศ.2146 สมเด็จพระนเรศวรมหาราช มีรับสั่งให้ออกญาเดโชยกทัพไปตีเมืองปัตตานีเพื่อยึดเข้าไว้ในพระราชอำนาจแต่ไม่สำเร็จ เนื่องจากปัตตานีได้รับการช่วยเหลือจากพ่อค้าชาวยุโรป ทั้งอาวุธ ปืนใหญ่ และทรัพย์สินเงินทอง

ในสมัยพระเพทราชา (พ.ศ.2231-2245) เมืองปัตตานีไม่พอใจในการสถาปนาขึ้นใหม่ของกษัตริย์แห่งกรุงศรีอยุธยา ประกาศไม่ยอมขึ้นกับกรุงศรีอยุธยาอีกครั้ง ทำให้ปัตตานีเป็นอิสระต่อเนื่องมาจนกระทั่งกรุงศรีอยุธยาเสียแก่พม่า ใน พ.ศ.2301 ตลอดมาจนสิ้นสมัยกรุงศรีอยุธยาและกรุงธนบุรี เมืองปัตตานีตั้งแต่สมัยพุทธศตวรรษที่ 19 เป็นต้นมา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม จากหลักฐานโบราณคดีที่พบในเมืองโบราณยะรังแสดงว่าประชาชนทั่วไปก่อนหน้านั้นนับถือศาสนาพุทธและพราหมณ์และเปลี่ยนมานับถือศาสนาอิสลาม

หลังจากที่อาณาจักรศรีวิชัยเสื่อมอำนาจลง อิทธิพลของศาสนาอิสลามจากราชวงศ์มัชปาหิตในชวาได้แผ่อำนาจเข้ามาสู่แหลมมลายูและก่อตัวขึ้นเป็นอาณาจักรมะละกา ในราวพุทธศตวรรษที่ 19 แผ่อิทธิพลไปสู่เมืองต่างๆ ทำให้เจ้าเมืองเปลี่ยนการนับถือศาสนาเดิมมาเป็นศาสนาอิสลามทั้งหมดก่อให้เกิดความร่วมมือด้านการเมืองและเศรษฐกิจการค้าในภูมิภาคนี้อย่างเข้มแข็ง ศาสนาอิสลามได้เจริญรุ่งเรืองขึ้นควบคู่กับการค้า มีการก่อสร้างมัสยิดขึ้นเพื่อใช้เป็นที่ประกอบศาสนกิจมัสยิดที่สำคัญคือ มัสยิดกรือเซะ เป็นมัสยิดใหญ่ประจำเมืองและมัสยิดบ้านดาโต๊ะ

บริเวณที่เป็นท่าเรือทางตอนเหนือของอ่าวปัตตานี นอกจากนั้นยังมีมัสยิดและสุเหร่าในเขตชุมชน อิสลามถูกสร้างขึ้นอีกหลายแห่ง

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกแห่งกรุงรัตนโกสินทร์ (พ.ศ.2325-2352) ทรงโปรดฯ ให้สมเด็จพระราชวังบรมมหาสุรสิงหนาท ยกทัพหลวงลงมาปราบปรามพม่า ที่มาตีหัวเมืองทางแหลมมลายูจนเรียบร้อยและในปี พ.ศ.2328 กรมพระราชวังบวรฯ เสด็จลงไปประทับที่เมืองสงขลาให้ข้าหลวงเชิญกระแสรีบส่งออกไปยังหัวเมืองที่เหลือคือ เมืองปัตตานี เมืองไทรบุรี และเมืองตรังกานู ให้มายอมเป็นเมืองขึ้นเช่นเดิม แต่สุดท้ายหม้อหมัดพระยาปัตตานีในขณะนั้นขัดขึ้น กรมพระราชวังบวรฯ จึงมีรับสั่งให้พระยากลาโหมยกกองทัพไทยลงไปตีเมืองปัตตานีได้ ในปี พ.ศ.2329 กวาดต้อนครอบครัวและศาสตราวุธมาเป็นอันมากรวมทั้งปืนใหญ่ 2 กระบอก แต่สามารถนำไปได้เพียงกระบอกเดียว แล้วจึงนำทูลเกล้าฯ ถวายสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกทรงโปรดฯ ให้จารึกเป็น “พญาตานี” ซึ่งนับว่าเป็นปืนใหญ่กระบอกใหญ่ที่สุดของประเทศไทย ในปัจจุบันตั้งอยู่บริเวณหน้ากระทรวงกลาโหม กรุงเทพมหานคร

ในปี พ.ศ.2332 ตนกฤตมิตดินเจ้าเมืองปัตตานีมีหนังสือขวนองค์เชียงใหม่เจ้าอนัมก๊ก ให้ร่วมกันตีหัวเมืองในพระราชอาณาจักร เมื่อพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกทรงทราบจึงโปรดฯ ให้ยกทัพไปตีเมืองปัตตานีอีกครั้งหนึ่ง ต่อมาในปี พ.ศ.2351 ดาตะปังกาลันได้ก่อความไม่สงบขึ้น รัชกาลที่ 1 โปรดให้เจ้าพระยาพลเทพ (บุญนาคน) ยกทัพหลวงออกไปสมทบกับเมืองสงขลา พัทลุง จะนะ ตีเมืองปัตตานีได้สำเร็จ

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย (พ.ศ.2352-2367) เกิดความไม่สงบบ่อยครั้ง ดังนั้นจึงโปรดเกล้าฯ ให้พระยาอภัยสงครามและพระยาสงขลา (เถียนจ้อง) ผู้กำกับดูแลหัวเมืองมลายูแบ่งเมืองตานีออกเป็น 7 หัวเมือง และแต่งตั้งให้พระยาเมืองเป็นผู้ปกครอง ตั้งแต่ปี พ.ศ.2359 เป็นต้นมา (ทักษิณ อินทโยธา 2534) ได้แก่ เมืองปัตตานี ส่วนสุหลง เป็นเจ้าเมือง, เมืองยะหริ่ง นายพ่าย เป็นเจ้าเมือง, เมืองสาย นิเดะห์ เป็นเจ้าเมือง, เมืองหนองจิก ส่วนนิเป็นเจ้าเมือง, เมืองระแงะ นิเดะห์ เป็นเจ้าเมือง, เมืองรามันห์ ส่วนมันโซร์ เป็นเจ้าเมือง และเมืองยะลา ส่วนยาลอร์ เป็นเจ้าเมือง

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 โปรดเกล้าฯ ให้ยกเลิกวิธีการปกครองบ้านเมืองแบบจตุสดมภ์ (เวียง วัง คลัง นา) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2435 เป็นต้นมา จัดการปกครองเป็นแบบ 12 กระทรวง มีกระทรวงมหาดไทยเป็นกระทรวงการแผ่นดินโดยให้จัดการปกครองเป็นระบบเทศาภิบาล ทรงใช้นโยบายประนีประนอมและทรงดำเนินการที่ละชั้นตอนโดยไม่ก่อเกิดการกระทบกระเทือนต่อการปกครองของเจ้าเมืองทั้ง 7 หัวเมืองในภาคใต้ ทรงโปรดฯ ให้จัดแบ่งเป็น 4 มณฑล ได้แก่ มณฑลภูเก็ต จัดตั้งในปี พ.ศ.2437, มณฑลชุมพร จัดตั้งในปี พ.ศ.2439, มณฑลนครศรีธรรมราช จัดตั้งในปี พ.ศ.2439 และมณฑลไทรบุรี จัดตั้งในปี พ.ศ.2440

มณฑลนครศรีธรรมราช ประกอบด้วยเมือง 10 เมือง โดยรวมเอาบริเวณ 7 หัวเมือง เข้าไว้ด้วยคือ เมืองนครศรีธรรมราช พัทลุง สงขลา สะเดา ตานี ยะหริ่ง สายบุรี หนองจิก ยะลา ระแงะ และรามันห์ มีผู้ว่าราชการเมืองดูแล อยู่ในการปกครองของข้าหลวงเทศาภิบาลมณฑล ปี พ.ศ.2447 ทรงพระกรุณาโปรดให้แยกหัวเมืองทั้ง 7 ออกจากมณฑลนครศรีธรรมราชมาตั้งเป็นมณฑลปัตตานี พร้อมทั้งเปลี่ยนฐานะเมืองเป็นอำเภอและจังหวัด ได้แก่ จังหวัดปัตตานี รวมเมือง

หนองจิกและเมืองนะหริ่ง, จังหวัดสายบุรี รวมเมืองระแงะและจังหวัดยะลา รวมเมืองรามันท์ นอกจากนี้ยังแยกท้องที่อำเภอหนองจิกยกฐานะขึ้นเป็นอำเภอเมืองเก่า ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นอำเภอมะรุตและอำเภอโคกโพธิ์ตามลำดับ เมืองปัตตานีเดิมเปลี่ยนชื่อเป็นเมืองปะกาฮะรังและจัดตั้งอำเภอขึ้นใหม่อีก 2 อำเภอ คือ อำเภอยะรังและอำเภอปะนาเระขึ้นกับจังหวัดปัตตานี

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว เกิดภาวะเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ ภายหลังจากเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ.2475 รัฐบาลจึงต้องตัดทอนรายจ่ายให้น้อยลงเพื่อรักษาเสถียรภาพทางการคลังของประเทศจึงยุบเลิกมณฑลปัตตานีคงสภาพเป็นจังหวัดยุบจังหวัดสายบุรีเป็นอำเภอตะลุบันและแบ่งพื้นที่บางส่วนของสายบุรี คือระแงะและบาเจาะ ไปขึ้นกับจังหวัดนราธิวาสตั้งแต่ปี พ.ศ.2476 เป็นต้นมา จังหวัดปัตตานีมีการปกครองโดยผู้ว่าราชการจังหวัดพระยารัตนภักดี (แจ้ง สุวรรณจินดา) เป็นผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีคนแรกภายใต้การปกครองตามระบอบประชาธิปไตย โดยกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ.2476 จัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคออกเป็นจังหวัดและอำเภอ หลังจากนั้นได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติดังกล่าวในปี พ.ศ.2499 และ พ.ศ.2505 และใช้บริหารราชการบริหารราชการแผ่นดินมาจนถึงปัจจุบัน (ครองชัย หัตถา 2541)

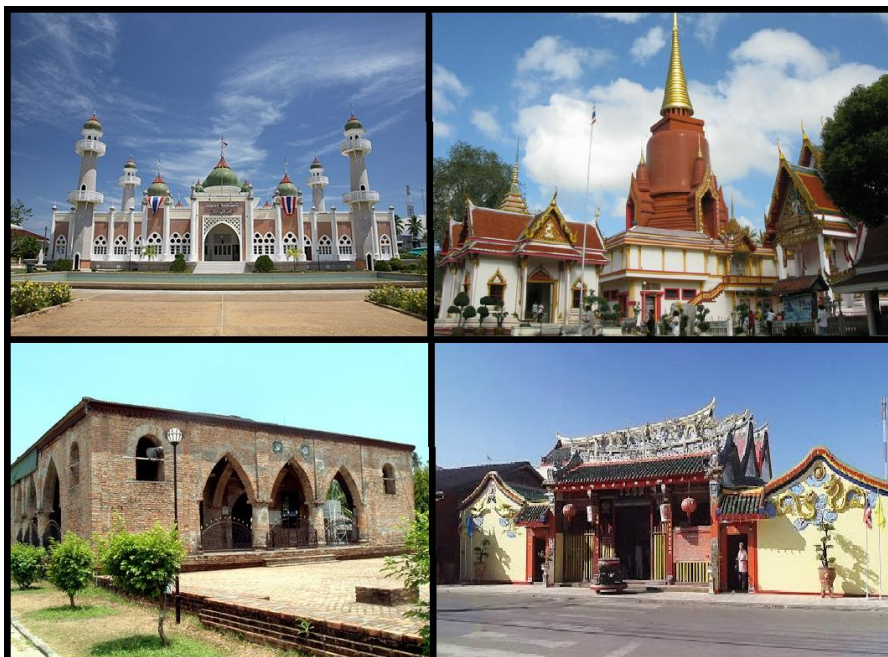
4.2 พื้นที่ปัตตานีในฐานะพหุวัฒนธรรม

พื้นที่เมืองปัตตานี เป็นพื้นที่แห่งประวัติศาสตร์ของผู้คนเพราะระยะแรกเริ่มเป็นดินแดนที่เป็นศูนย์กลางหรือเมืองหลวงของอาณาจักรลังกาสุกะ ปรากฏพบซากเมืองโบราณที่กรือเซะ อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ซึ่งอยู่ไม่ไกลจากตัวเมืองปัตตานีมากนัก มลายูมุสลิมมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการสร้างความเป็นเมืองปัตตานีเพราะจัดว่าเป็นกลุ่มคนใหญ่ในพื้นที่และมีกลุ่มคนอื่นหลากหลายอาศัยอยู่ร่วมกัน ปัตตานีเป็นเมืองที่มีความอุดมสมบูรณ์ ประกอบกับการเป็นเมืองท่าค้าขายและมีการพัฒนามานับหลายร้อยปี ผู้คนที่อาศัยอยู่ในเมืองปัตตานีจึงมีความหลากหลายทั้งเชื้อชาติ ภาษา ศาสนา วัฒนธรรม และยังคงวัฒนธรรมแต่ละกลุ่มเหนียวแน่นมาจนถึงทุกวันนี้ สิ่งเหล่านี้ล้วนแสดงให้เห็นถึงการอยู่อาศัยร่วมกันของผู้คนหลากหลายชาติพันธุ์ ประชากรส่วนใหญ่ของเมืองปัตตานีเกินกว่าร้อยละ 80 เป็นมุสลิม นอกนั้นได้แก่ ชาวไทยและชาวจีน ซึ่งผู้คนแต่ละกลุ่มต่างรวมกันเป็นชุมชน โดยแต่ละชุมชนต่างมีวัฒนธรรมของตนเอง ท่ามกลางผู้คนที่หลากหลายเหล่านี้ได้เกิดการปรับตัวสามารถอยู่ร่วมกันได้ โดยคงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ทางศาสนาและวัฒนธรรมอย่างเหนียวแน่นไม่ว่าจะเป็นภาษา การแต่งกาย อาหาร ขนบธรรมเนียมประเพณี รวมถึงสถานที่ศาสนกิจและที่พักอาศัย

จังหวัดปัตตานีจึงเป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีความโดดเด่นในแง่สังคมพหุวัฒนธรรม สถานที่ท่องเที่ยวอันเลื่องชื่อของจังหวัดนี้มีทั้งวัด มัสยิดและศาลเจ้าของพี่น้องชาวจีน โดยเฉพาะ “มัสยิดกรือเซะ” ซึ่งตั้งอยู่ที่ ตำบลตันหยงลุโละ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี เป็นศาสนสถานที่พี่น้องชาวมุสลิมใช้ปฏิบัติศาสนกิจตั้งแต่ก่อนสมัยรัตนโกสินทร์และยังคงใช้ปฏิบัติศาสนกิจอย่างต่อเนื่องมาจนถึงทุกวันนี้ ถัดจากมัสยิดกรือเซะเป็น “สุสานเจ้าแม่ลิ้มกอเหนี่ยว” ศาสนสถานที่พี่น้องชาวจีนเคารพนับถือส่วน “ศาลเจ้าแม่ลิ้มกอเหนี่ยว” หรือ “ศาลเจ้าเล่งจูเกียง” นั้น ตั้งอยู่ที่ ถนนอาเนาะรู

อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี เป็นศาลเจ้าเก่าแก่แต่เดิมมีชื่อเรียกว่า “ศาลเจ้าโจ้วซุง” แต่เมื่อปี พ.ศ. 2407 หลวงสำเร็จกิจกรจางวางได้ร่วมกับชาวจีนในจังหวัดปัตตานีบูรณะศาลเจ้าขึ้นใหม่และต่อมาหลวงจีนคณานุรักษ์ได้อันเชิญรูปจำลององค์เจ้าแม่ลิ้มกอเหนี่ยว ซึ่งเดิมประดิษฐานอยู่ที่ บ้านกรือเซะมาประจำศาลเจ้าแห่งนี้และเรียกชื่อใหม่ว่า “ศาลเจ้าเล่งจูเกียง” โดยมีพิธีสมโภชเจ้าแม่ลิ้มกอเหนี่ยวและองค์พระอื่นๆ ในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 3 ของทุกๆ ปี ในปัจจุบันนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเฉพาะชาวมลายูและสิงคโปร์นิยมเดินทางมานมัสการขอพรจากองค์เจ้าแม่ลิ้มกอเหนี่ยวและเที่ยวงานสมโภชที่จัดขึ้นอย่างยิ่งใหญ่เป็นประจำทุกปี

นอกจากนี้ จังหวัดปัตตานียังมีวัดที่พุทธศาสนิกชนทั่วประเทศนิยมเดินทางไปนมัสการขอพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์ นั่นคือ “วัดช้างไห้” หรือชื่อเต็มว่า “วัดราชบุรณะ” ซึ่งตั้งอยู่ที่ตำบลควนโนรี อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี โดยตามตำนานเล่าว่า พระยาแก้มดำเจ้าเมืองไทรบุรี ต้องการหาชัยภูมิสร้างเมืองให้น้องสาว จึงได้เสียดสัตย์อธิษฐานปล่อยช้างเจ้าเมืองและไพร่พลเดินตามไป เมื่อมาถึงป่าแห่งหนึ่ง (วัดช้างไห้ปัจจุบัน) ช้างก็เดินวนเวียนและส่งเสียงร้อง 3 ครั้ง พระยาแก้มดำจึงถือว่าเป็นนิมิตรหมายอันดีที่จะสร้างเมือง แต่ปรากฏว่าน้องสาวไม่พอใจจึงได้เสียดสัตย์ปล่อยช้างใหม่ ต่อมาช้างได้เดินไปยังชายทะเลแห่งหนึ่ง (ตำบลกรือเซะในปัจจุบัน) ช้างไม่ได้ส่งเสียงร้อง แต่น้องสาวของพระยาแก้มดำรู้สึกพอใจชัยภูมิดังกล่าวจึงขอให้พระองค์สร้างเมืองขึ้นโดยใช้ชื่อว่า “เมืองปัตตานี” เมื่อสร้างเมืองแล้วก็ได้เสด็จเดินทางกลับผ่านทางเดิม พระยาแก้มดำได้ให้ขบวนหยุดพักกลางป่าที่ช้างร้องครวญครางและให้ไพร่พลแผ้วถางป่าบริเวณดังกล่าวเพื่อสร้างเป็นวัดขึ้นโดยตั้งชื่อว่า “วัดช้างไห้” แล้วนิมนต์พระภิกษุรูปหนึ่งมาเป็นเจ้าอาวาสปกครองวัดที่ชาวบ้านเรียกว่า “ท่านลังกา” หรือ “สมเด็จพระโค” หรือ “หลวงพ่อทวดเหยียบน้ำทะเลจืด” พระเกจิอาจารย์ชื่อดังซึ่งเป็นที่เคารพสักการะของประชาชนทั้งในพื้นที่ภาคใต้และจังหวัดต่างๆ ของประเทศไทยรวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบที่ 3 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในปัตตานี
ที่มา: ศูนย์บริการข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2555)

จากภาพประกอบที่ 3 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในปัตตานี แสดงให้เห็นถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรม การเกิดเมืองปัตตานีก็ทำให้คนเริ่มปรับตัวเข้ากับพื้นที่และมีกลุ่มคนต่างๆเข้ามาอาศัยในเมืองมากขึ้นขณะเดียวกันการมุ่งสู่ความเป็นเมืองก็เพื่อแสวงหาปัจจัยต่างๆ หาแหล่งที่อยู่อาศัยและการประกอบอาชีพอย่างแตกต่างหลากหลาย จึงมีพื้นที่ย่อยที่ถูกสร้างให้เกิดความหมายที่หลากหลาย เช่น หน้ามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี นอกจากจะเป็นย่านการศึกษาแล้วปัจจุบันยังถูกสร้างให้เป็นพื้นที่ที่เป็นแหล่งนัดพบหรือเป็นย่านเศรษฐกิจ ดูได้จากพื้นที่หน้ามหาวิทยาลัย มีร้านขายเสื้อผ้า ร้านอาหาร มีห้างสรรพสินค้าใหญ่ที่กำลังดำเนินการก่อสร้าง ร้านน้ำชากาแฟที่สามารถพบเห็นได้ตามสองข้างทางถนน สิ่งเหล่านี้ล้วนเกิดจากการที่กลุ่มคนได้พยายามสร้างความหมายให้กับเมืองเมืองหนึ่งให้เป็นเมืองที่มีความเจริญ เป็นลักษณะของเมืองที่มีการขยายตัวทางกายภาพและสามารถรองรับการเข้ามาอยู่ของผู้คนทั้งในพื้นที่และจากที่อื่นๆ แต่อย่างไรก็ดีความเป็นเมืองก็ยังเป็นพื้นที่ที่มีระบบกฎเกณฑ์และเงื่อนไขจากระบบโครงสร้างทางสังคมผ่านการใช้รหัสและการสื่อสารความหมายอยู่ตลอดเวลา

ความเป็นเมืองเป็นแหล่งรวมของสิ่งต่างๆ ทางกายภาพและความหลากหลายของผู้คน ขณะเดียวกันบริบทความเป็นเมืองปัตตานีก็ต้องกล่าวถึงกระบวนการเกิดเป็น “เมือง” เป็นขั้นตอนที่มีประชากรเพิ่มขึ้นในชุมชน ทั้งในด้านจำนวนและสัดส่วนเมื่อเปรียบเทียบกับเขตชนบทซึ่งอาจจะเป็นการขยายตัวของเมืองเดิมหรือเกิดขึ้นของเมืองใหม่ (กฤษ เพิ่มทันจิตต์ 2536) นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันปัตตานีมีการขยายตัวของเมืองและมีความเจริญขึ้นอย่างมาก มีการออกแบบให้พื้นที่ของเมืองเป็นศูนย์กลางหน่วยงานราชการ เช่น ศาลากลาง เทศบาล อำเภอ ฯลฯ ย่านธุรกิจการค้ามีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ เช่น บิ๊กซี ไดอาน่า และวาวูบลัน ย่านการศึกษามีมหาวิทยาลัย

ชื่อดังตั้งอยู่ และมีสถานศึกษา โรงเรียนมัธยม โรงเรียนประถมที่มีชื่อหลายแห่ง ส่วนย่านที่อยู่อาศัยมีการก่อสร้างอาคารพาณิชย์บ้านจัดสรรและคอนโดมิเนียมหรูใจกลางเมือง เป็นต้น

กล่าวได้ว่า ในปัจจุบันเมืองปัตตานีมีความเจริญในหลากหลายด้านทั้งการเป็นแหล่งที่อยู่อาศัย แหล่งการค้า ภาคบริการต่างๆ สถาบันการศึกษาและหน่วยงานราชการ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ได้นำพาผู้คนเข้าสู่เมืองและเป็นโอกาสที่คนจะได้ดำรงชีวิตพบเจอกับผู้คนที่หลากหลายและมีทางเลือกของตนเองอันนำไปสู่ประสบการณ์ชีวิตในเมือง สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของพื้นที่เมืองปัตตานีไปสู่ความทันสมัย อัตลักษณ์ของเมืองในการพัฒนาจึงเป็นตัวแทนความเจริญก้าวหน้า ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีวิทยาการ ตลอดจนศิลปวัฒนธรรมซึ่งบริบทสังคมเมืองภายในพื้นที่ของเมืองต่างๆ นั้น ย่อมมีความหลากหลายแตกต่างกันออกไปโดยที่ไม่สามารถจะนำบริบทดังกล่าวมาแทนที่หรือทำการเทียบเคียงระหว่างสังคมเมืองใดเมืองหนึ่งได้ เนื่องจากสังคมและวัฒนธรรม รูปแบบวิถีชีวิต ความเชื่อหรือค่านิยมได้มีความหมายแตกต่างกัน เฉกเช่นเดียวกับบริบทเมืองปัตตานีที่รวบรวมไว้ซึ่งความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม สังคมและประเพณี มีความซับซ้อนของกลุ่มคน และมีความหลากหลายในความสัมพันธ์ของคนในพื้นที่

วัฒนธรรมและความหลากหลายทางวัฒนธรรมจึงไม่ได้ดำรงอยู่อย่างแยกส่วนแต่โยงใยถึงกันโดยทั่วตลอดทั้งอย่างชัดเจนและซ่อนเร้น ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมและสังคมเป็นสิ่งที่ควบคู่กันถ้าสังคมมนุษย์ปราศจากวัฒนธรรมแล้ว สังคมมนุษย์ก็จะไร้ความหมายไร้คุณค่าใดๆ และไม่อาจต่อสู้เพื่อความอยู่รอดของตนเองได้ วัฒนธรรมจึงเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ที่ได้มาโดยการเรียนรู้ที่เป็นมรดกที่ถ่ายทอดต่อๆ กันมา วัฒนธรรมมิใช่สิ่งที่สร้างขึ้นจากวัตถุขนาดเดียวแต่ยังหมายถึงความคิด มโนคติ ความรู้ ทัศนคติ ประเพณีและสังคมที่ต่างกันจะมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน บุคคลอยู่ในวัฒนธรรมใดก็จะปฏิบัติตามวัฒนธรรมนั้น วัฒนธรรมจึงเป็นวิถีชีวิตหรือรูปแบบของการดำเนินชีวิตของมนุษย์เป็นการปฏิบัติตามวิถีทางในสังคม วัฒนธรรมจึงไม่จำเป็นต้องเหมือนกันทุกชาติ จึงไม่ถือว่าวัฒนธรรมใดจะดีกว่ากัน



ภาพประกอบที่ 4 พื้นที่บริบทเมืองปัตตานี
ที่มา : ภาพถ่ายโดย ผู้วิจัย (2555)

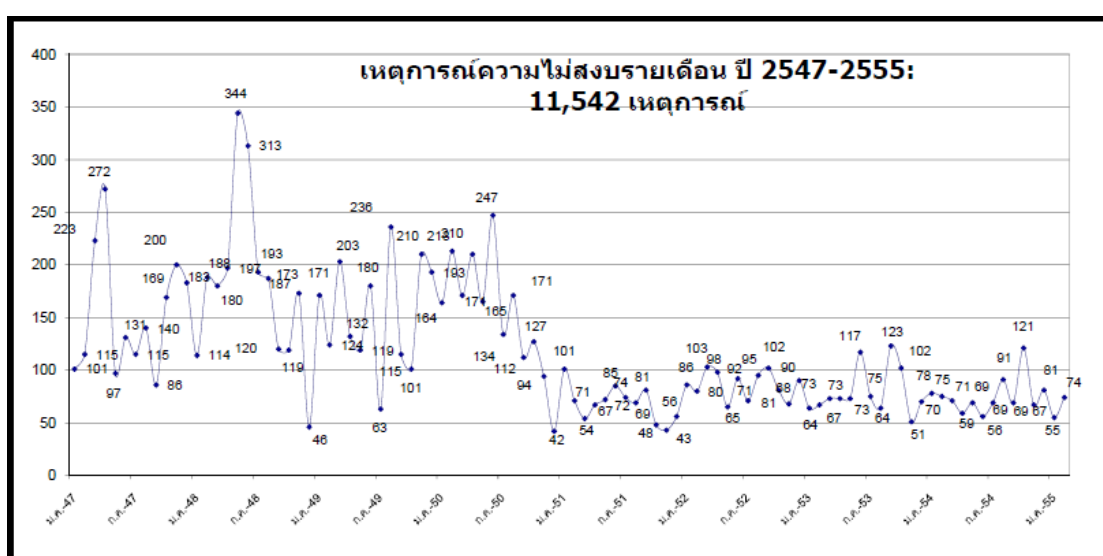
ภาพประกอบที่ 4 พื้นที่บริบทเมืองปัตตานี แสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันเมืองปัตตานีมีความเจริญในหลากหลายด้าน ทั้งในด้านการเป็นแหล่งที่อยู่อาศัย แหล่งการค้า ภาคบริการต่างๆ สถาบันการศึกษาและหน่วยงานราชการ ฯลฯ มีความหลากหลายของกลุ่มคน มลายู ไทย จีน ที่อาศัยอยู่รวมกัน ดังนั้น ย่อมก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ผ่านการใช้ชีวิตทางสังคมเดียวกันตามแต่โอกาสที่ได้พบเจอกัน ในขณะที่เดียวกันผู้คนที่หลากหลายนั้นก็สร้างพื้นที่เพื่อประทะประสาน มีการปรับตัว การแสดงออกระหว่างกัน โดยมีภาคปฏิบัติการของการใช้ชีวิตผ่านบริบททางสังคม เช่น ระบบความเชื่อ การสื่อสารทางภาษา เศรษฐกิจการค้า วัฒนธรรมของผู้คนในพื้นที่และการดำรงอยู่ท่ามกลางบริบทของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่

4.3 พื้นที่ปัตตานีภายใต้ความเสี่ยง

ปัตตานีเป็นพื้นที่ที่ความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรม ความเชื่อและการมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่เรียบง่าย แต่ในปัจจุบันต้องประสบกับปัญหาสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่หรือมักถูกเรียกว่า “ไฟใต้” เป็นเหตุการณ์รุนแรงที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งในจังหวัดชายแดนใต้โดยมีเหตุการณ์ลอบทำร้าย วางเพลิง วางระเบิดและจลาจลเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นนั้นได้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกและมีผลกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน รวมทั้งกลุ่มพนักงานหญิงที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือแห่งนี้ด้วย ทำให้ผู้คนต้องตกอยู่ท่ามกลางความเสี่ยงจากอันตรายที่จะเกิดขึ้นที่มีอาจทราบล่วงหน้าได้ สถานการณ์ความไม่สงบใน

พื้นที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตประชาชน เจ้าหน้าที่ ทรัพย์สินของทั้งส่วนบุคคลและส่วนราชการ เป็นจำนวนมาก สิ่งเหล่านี้มิใช่ปัญหาที่เพิ่งเกิดขึ้นหากแต่เป็นปัญหาที่ยืดเยื้อยาวนานอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 เป็นต้นมา

ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงมีอาจหลีกเลี่ยงที่จะไม่กล่าวถึงเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ เนื่องจากผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ขยายเป็นวงกว้างมีผลต่อการดำรงชีวิตของผู้คนทุกคนรวมถึงกลุ่มพนักงานหญิงที่ให้บริการลูกค้ามือถือด้วยเช่นกัน ในเบื้องต้นผู้วิจัยจึงขอกกล่าวถึงเหตุการณ์ความไม่สงบและนำเสนอข้อมูลการเกิดเหตุการณ์ตั้งแต่ปี พ.ศ.2475 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ดังภาพประกอบที่ 5



ภาพประกอบที่ 5 แสดงเหตุการณ์ความไม่สงบรายเดือนตั้งแต่ปี พ.ศ.2547-2555
ที่มา : ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้ (2556)

จากภาพประกอบที่ 5 แสดงเหตุการณ์ความไม่สงบรายเดือนตั้งแต่ปี พ.ศ.2547-2555 โดยแสดงให้เห็นว่าเหตุการณ์ความรุนแรงมีระดับที่ขึ้นๆ ลงๆ แกว่งไกวสูงต่ำตลอดมาจนอาจกล่าวได้ว่าเป็นพลวัตแห่งความต่อเนื่องของสถานการณ์ที่น่าสังเกตจับตามองด้วยความระมัดระวังเป็นอย่างมากและอาจจะเรียกสถานการณ์แบบนี้ว่า “ความรุนแรงที่ยืดเยื้อเรื้อรัง” เพราะความต่อเนื่องของความรุนแรงทุกวันและทุกเดือน ประกอบกับการก่อเหตุด้วยการยิงสังหารผู้คนกลุ่มต่างๆ ในชีวิตประจำวัน การก่อเหตุด้วยการวางระเบิดในที่สาธารณะและระเบิดโคมไฟกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเจ้าหน้าที่รัฐ การโจมตีฐานที่ตั้งของทหาร ตำรวจ หรือกองกำลังอาสาสมัคร การปะทะกันด้วยกองกำลังติดอาวุธในการปราบปรามจับกุม ปิดล้อมตรวจค้นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ก่อความไม่สงบ รวมทั้งการสังหารผู้บริสุทธิ์ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดเป็นข่าวอยู่อย่างต่อเนื่อง ความรุนแรงที่เกิดขึ้นดังกล่าวมีผลกระทบต่อชีวิตของผู้คนโดยทั่วไปในจังหวัดชายแดนภาคใต้ สถิติการตายและบาดเจ็บของเหยื่อความรุนแรงอันเกิดจากเหตุการณ์ความไม่สงบ ก็มีแนวโน้มแกว่งไกวสูงต่ำยิ่งกว่ารายงานสถิติการก่อเหตุ ข้อเท็จจริงที่สะท้อนออกมาให้เห็นก็คือจำนวนครั้งของเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นมี

แนวโน้มต่ำกว่าจำนวนของเหยื่อหรือผู้ที่บาดเจ็บล้มตายอันเนื่องมาจากเหตุการณ์ความไม่สงบเหล่านี้ อาจถูกเรียกว่าเป็น “ความรุนแรงเชิงคุณภาพ” กล่าวคือ จำนวนครั้งเหตุการณ์ความไม่สงบมีระดับลดลง แต่การตายและบาดเจ็บจากเหตุการณ์ความไม่สงบกลับมีแนวโน้มคงที่หรือสูงกว่าจำนวนครั้งของเหตุการณ์ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ต่อไปนี้

เหตุการณ์ (ครั้ง)	ความสูญเสีย		ประเภทเหตุการณ์			
	บาดเจ็บ	เสียชีวิต	ก่อความ ไม่สงบ	ก่อ อาชญากรรม	ก่อกวน	การปฏิบัติหน้าที่
1,222	941	484	812	73	293	44

ตารางที่ 1 สรุปยอดเหตุการณ์และความสูญเสีย ห้วงวันที่ 1 ม.ค. - 31 ธ.ค. 2555

ที่มา : ศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษจังหวัดชายแดนภาคใต้

กรมสอบสวนคดีพิเศษกระทรวงยุติธรรม (2556)

ลำดับ	ประเภทบุคคล	ความสูญเสีย (หน่วย : คน)						รวม
		บาดเจ็บ			เสียชีวิต			
		พุทธ	อิสลาม	อื่นๆ	พุทธ	อิสลาม	อื่นๆ	
1.	ตำรวจ	75	10	0	14	6	0	105
2.	ทหาร	226	13	1	29	2	4	275
3.	บุคลากรการศึกษา	10	3	0	7	0	0	20
4.	ผู้นำท้องถิ่น	1	7	0	7	25	0	40
5.	ผู้นำศาสนา	0	0	0	0	0	0	1
6.	ประชาชนทั่วไป	298	269	2	116	231	0	916
7.	บุคคลต่างด้าว	1	1	0	1	0	1	4
8.	คนร้าย (ผกร.)	0	19	2	0	40	0	61
9.	พระสงฆ์	3	0	0	0	0	0	3
10.	อาสาสมัคร	0	0	0	0	0	0	0
รวม								1,425

ตารางที่ 2 สรุปยอดความสูญเสียแยกประเภทผู้สูญเสีย ห้วงวันที่ 1 ม.ค. - 31 ธ.ค. 2555

ที่มา : ศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษจังหวัดชายแดนภาคใต้

กรมสอบสวนคดีพิเศษกระทรวงยุติธรรม (2556)

ความหวาดกลัว หวาดหวั่นและความระแวงระวังต่อภัยอันตรายความรุนแรงต่างๆ ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่มีการปรับตัวในทางความคิดและเจตคติที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบ ให้อยู่อย่างระมัดระวังและระวังภัยอันตราย เนื่องจากความจำเป็นที่ต้องการดำรงชีวิตให้อยู่ได้ในสถานการณ์ดังกล่าว ดังภาพประกอบที่ 6



ภาพประกอบที่ 6 สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่เมืองปัตตานี
ที่มา : ศูนย์ปฏิบัติการคดีพิเศษจังหวัดชายแดนภาคใต้
กรมสอบสวนคดีพิเศษกระทรวงยุติธรรม (2556)

จากภาพประกอบที่ 6 สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่เมืองปัตตานี ส่งผลให้กลุ่มผู้คนที่พื้นที่ต้องมีการปรับตัวเพื่อรับมือกับเหตุการณ์หรือสิ่งที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตประจำวัน ประกอบอาชีพ อยู่รอดในสังคม ขณะเดียวกันในส่วนของภาครัฐก็ออกมาตรการคอยตรวจตรา เช่น การตรวจสอบสัมภาระ ตรวจกระเป๋าก่อนเข้าห้าง ตรวจร่างกายก่อนเข้าไปติดต่อสถานที่ราชการหรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อเฝ้าระวังและรักษาความปลอดภัยให้กับประชาชน เป็นสิ่งที่สามารถพบเห็นได้ทั่วไปในพื้นที่ที่สำคัญ เช่น หน่วยงานราชการ ห้างสรรพสินค้า ร้านค้า ธนาคาร ฯลฯ และมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดตามถนนทั่วไปในเขตเมืองปัตตานี แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะมีการเฝ้าระวังตรวจตรากันอย่างเข้มงวด เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ก็ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้คนต้องตกอยู่ท่ามกลางความเสี่ยงจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้น

หน่วยงานราชการจึงเพิ่มมาตรการเข้มงวดกวดขันในการเฝ้าระวังภัยมีการปรับกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ในการเสริมสร้างสันติสุขให้เกิดขึ้นในพื้นที่ ใช้แผนปรองดองสามพันธมิตรไทย จีน มุสลิม เพื่อเป็นการเปิดพื้นที่ทางสังคมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ให้ความร่วมมือ เรียนรู้และปรับตัวให้รู้เท่าทันเหตุการณ์ความไม่สงบมากขึ้น เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของผู้คนในปัตตานีที่เกิดการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่พวกเขาเข้าไปเกี่ยวข้องและเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในพื้นที่ได้อย่างสงบสุข จากสิ่งที่กล่าวมาทั้งหมดสะท้อนถึงความหลากหลายที่ปรากฏภายในพื้นที่เมืองปัตตานีไม่ว่าจะในด้านของผู้คน พลวัตทางสังคมและวัฒนธรรม รวมถึงเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนใต้ ซึ่งล้วนแต่มีผลต่อผู้คนในการสร้างอัตลักษณ์ใหม่ให้เกิดขึ้นอย่างหลากหลาย

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง” เป็นการศึกษาในวิธีวิทยางานวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยเป็นการให้ความสำคัญกับแหล่งข้อมูลและความหมายของข้อมูลจากทัศนะของผู้ให้ข้อมูล เน้นการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากกลุ่มคนที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรง ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงกลุ่มพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าในศูนย์บริการลูกค้ามือถือ ซึ่งผู้วิจัยอยู่ในสถานะร่วมในเนื้องานบริการลูกค้าเช่นเดียวกับกลุ่มให้สัมภาษณ์โดยตรง (participation observation) และการที่มองปรากฏการณ์จากทัศนะของผู้ที่อยู่ในปรากฏการณ์จะช่วยให้เข้าใจว่า อะไรคือสิ่งที่เกิดขึ้นและมีสาเหตุมาจากอะไร บางครั้งปรากฏการณ์หรือข้อมูลมีความหมายลึกซึ้งเกินกว่าที่ปรากฏให้เห็น ผู้วิจัยจึงพยายามเข้าใจปรากฏการณ์ผ่านการตีความข้อมูลในพื้นที่ศึกษา โดยกระทำไปพร้อมกับการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูลหลัก อีกทั้งยังมีการเก็บข้อมูลจากทัศนะของกลุ่มเพื่อนพนักงานหญิง หัวหน้างานและกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง ซึ่งปรากฏการณ์และข้อมูลที่พบจะนำไปสู่การแปลความหมายที่ชัดเจน

ปรากฏการณ์ทางสังคมที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่องราวการนำเสนออัตลักษณ์ของพนักงานหญิงบนพื้นที่สาธารณะ ซึ่งหมายถึง พนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าในศูนย์บริการลูกค้ามือถือ โดยมุ่งทำความเข้าใจต่อการกระทำต่างๆ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงตัวตน ความรู้สึกนึกคิดในประเด็นการทำงานด้านการบริการลูกค้ามือถือและประเด็นการเป็นผู้กระทำการ การต่อรองตัวตนภายใต้โครงสร้างการปฏิบัติงานบริการลูกค้า โครงสร้างสังคม ภายใต้ความความต้องการและความหลากหลายของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ รวมถึงภายใต้สถานการณ์ความเสี่ยงในพื้นที่ชายแดนใต้ อันถือเป็นเป้าหมายของการศึกษาซึ่งลักษณะของข้อมูลที่ได้เกิดจากการสังเกต สัมภาษณ์และรับฟังเรื่องราวเพื่อนำมาประกอบการให้ความหมายแก่ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นโดยผ่านกระบวนการเก็บข้อมูลด้วยขั้นตอนและวิธีการต่างๆ ดังนี้

1. วิธีการศึกษา
2. สนามการวิจัย
 - 2.1 การเลือกพื้นที่ศึกษา
 - 2.2 การเลือกกลุ่มข้อมูลในการศึกษา
3. การเข้าสู่สนามการวิจัย
 - 3.1 การเข้าถึงพื้นที่การศึกษา
 - 3.2 การเข้าถึงกลุ่มข้อมูลในการศึกษา
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
 - 4.1 หน่วยวิเคราะห์ความสัมพันธ์
 - 4.2 หน่วยวิเคราะห์พื้นที่ทางสังคม

1. วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง” ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการวิจัยที่เน้นการเข้าถึงความหมายของผู้กระทำ (actor's meaning) เพื่อหาคำตอบและความเข้าใจในการกระทำที่สะท้อนการนำเสนอของอัตลักษณ์งานหญิงที่ให้บริการลูกค้า ดังความเห็นของ สุธางค์ จันทวานิช (2544) ที่เชื่อว่าความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์หรือความเป็นจริงทางสังคม ถูกสร้างขึ้นโดยบุคคลหรือกลุ่มคน ไม่ใช่สิ่งที่ดำรงอยู่แล้วและถูกค้นพบไม่ได้มีความเป็นหนึ่งเดียว ความเป็นจริงทางสังคมมีลักษณะหลากหลาย (multiple) ในการศึกษาครั้งนี้มีฐานคิดที่ว่าพื้นที่ทางสังคม รวมทั้งการกระทำการเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นจึงนำไปสู่การศึกษาอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงและความสามารถเป็นผู้กระทำการได้ของพนักงานหญิงในบริบทงานบริการลูกค้ามือถือ ในฐานะมนุษย์ที่มีความสามารถกระทำ การ ต่อรอง ต่อต้าน ชัดขึ้น หรือยอมจำนนกับโครงสร้าง เงื่อนไขทางสังคมและบริบทแวดล้อมได้

ผู้วิจัยศึกษาปรากฏการณ์ครั้งนี้ผ่านการพูดคุยกับบุคคลกลุ่มต่างๆ เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มข้อมูลได้เสนอความคิด เล่าเรื่องหรือให้ข้อมูลปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงการสังเกตพฤติกรรมที่เกิดในบริบทงานให้บริการลูกค้ามือถือของพนักงานหญิง โดยให้ความสำคัญกับกลุ่มพนักงานหญิงที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในฐานะผู้เป็นเจ้าของเรื่อง โดยผู้วิจัยได้มองเห็นความซับซ้อนและความเป็นพลวัตในวิถีชีวิต วิธีคิด มุมมองที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการปรับตัว การนำเสนอตัวตน การจัดการปัญหา การต่อรองตัวตนและการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงบนพื้นที่สาธารณะ ทำให้ผู้วิจัยได้รับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิด การกระทำของพนักงานหญิงที่มีต่อกลุ่มพนักงานหญิงด้วยกัน การกระทำต่อลูกค้า ต่อโครงสร้างงานบริการลูกค้าและสิ่งต่างๆ รอบตัวที่เกิดขึ้น

สำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือที่เป็นผู้ให้ข้อมูลรวมถึงกลุ่มคนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับพนักงานหญิงผู้วิจัยก็ได้ละเอียด หากแต่ศึกษาจากการสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า การพูดคุยสอบถามและสนทนาในเรื่องทั่วไป เพื่อให้ทราบถึงความคิดหรือพฤติกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อพนักงานหญิง โดยผู้วิจัยเชื่อว่าการได้รับการบริการจากพนักงานหญิงของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการย่อมมีเหตุการณ์ที่ผ่านเข้ามาหลากหลายมากมาย ทำให้เกิดการตีความต่อเหตุการณ์นั้นๆ โดยใช้ความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก เพื่อสร้างความหมายให้กับสิ่งที่เกิดขึ้น จนเกิดเป็นสิ่งที่เรียกว่า “ประสบการณ์” ดังนั้น ประสบการณ์ของลูกค้าแต่ละคนจึงมีความหมายแตกต่างกันไปเพราะผ่านการตีความในมุมมองที่หลากหลายแตกต่างกัน

การศึกษาเรื่องราวการนำเสนออัตลักษณ์คนบริการลูกค้ามือถือ ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักหรือผู้ให้ข้อมูลรอง ผู้วิจัยไม่ได้ใช้วิธีการตั้งคำถามโดยตรงหรือตั้งคำถามไว้ล่วงหน้าหากแต่เป็นการพูดคุยในลักษณะเปิดกว้างและมีช่องทางอันหลากหลายตามแต่สถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยผู้วิจัยพยายามรับฟังคำบอกเล่า สังเกตคำพูดที่สะท้อนสาระในชีวิตการทำงาน รวมทั้งเสริมสร้างกำลังใจจนพนักงานหญิงเกิดความสนิทสนมไว้วางใจ คอยแบ่งปันทุกข์สุขและถ่ายทอดเรื่องราวต่อผู้วิจัย จึงถือได้ว่าเป็นการยอมรับให้ผู้วิจัยเป็นมากกว่าเพื่อนร่วมงานและใช้วิธีการสอบถามความพึงพอใจ ความรู้สึกนึกคิด ประสบการณ์ในการเข้ามาใช้บริการลูกค้า รวมถึงการให้บริการของพนักงานหญิงแต่ละท่านว่าเป็นเช่นไรและได้รับการบริการครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการแล้วหรือไม่

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการศึกษาข้อมูลจาก 2 วิธี โดย วิธีแรกผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อันประกอบด้วยข้อมูลในสองลักษณะ คือ ข้อมูลในลักษณะแรกเป็นข้อมูลในการเอกสารทางวิชาการ บทความ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาเชื่อมโยงกับพนักงานหญิงในการให้บริการลูกค้า เช่น ประเด็นการทำงานของผู้หญิง ประเด็นการนำเสนอตัวตน การต่อรองตัวตน และความสามารถกระทำการของผู้หญิงบนพื้นที่สาธารณะ เป็นต้น โดยผู้วิจัยได้แบ่งหมวดหมู่ในแต่ละประเด็นเพื่อให้เห็นวิธีคิดที่มีอยู่ในงานที่ศึกษา ส่วนข้อมูลในลักษณะที่สองเป็นข้อมูลเอกสารด้านแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการศึกษาข้อมูลในส่วนนี้จะช่วยให้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบการศึกษาอันจะนำไปสู่การตีความค้นหาคำตอบได้อย่างชัดเจน

สำหรับวิธีที่สองของการเก็บข้อมูลเป็นการศึกษาข้อมูลภาคสนาม เพื่อให้มองเห็นความซับซ้อนในการสร้างอัตลักษณ์และการเป็นผู้กระทำการของพนักงานหญิง ผ่านปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในภาคสนาม การเก็บข้อมูลภาคสนามผู้วิจัยได้ใช้วิธีการพูดคุย สนทนาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีได้เลือกกำหนดช่วงเวลาไว้ล่วงหน้าและมีได้ค้นหาความจริงจากคำพูดและการกระทำ ณ ช่วงเวลาที่พูดคุย หากแต่ข้อมูลที่ได้อาจมีเหล่านั้นผู้วิจัยต้องนำไปวิเคราะห์และตีความเพื่อให้เห็นถึงวิธีคิดของผู้ถูกศึกษา เนื่องจากความคิด คำพูด หรือการกระทำที่เก็บข้อมูลมาจากแต่ละบุคคล ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็นความจริงของผู้ให้ข้อมูลที่ได้พบเจอมาและย่อมมีความแตกต่างกันจึงไม่สามารถค้นหาความจริงอย่างสิ้นสุดได้

จากการแบ่งวิธีการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 วิธี ดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยมองว่าการค้นหาคำตอบเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้นั้นส่วนหนึ่งมาจากการศึกษาข้อมูลแวดล้อมต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษาเป็นองค์ประกอบสำคัญ เพื่อที่จะนำไปสู่การคลี่คลายประเด็นหรือข้อคำถามของเรื่องที่ต้องการศึกษาไม่ว่าข้อมูลเหล่านั้นจะอยู่ในรูปแบบตำรา หนังสือหรือแม้แต่อยู่ในรูปแบบของปรากฏการณ์ทางสังคม ดังนั้น การศึกษาข้อมูลก่อนการลงสนามวิจัยถือเป็นการเตรียมความพร้อมเบื้องต้นที่พึงกระทำเพราะจะทำให้การเก็บข้อมูลดำเนินไปอย่างมีทิศทางมากยิ่งขึ้น

2. สนามการวิจัย

“สนามการวิจัย” โดยมากมักเข้าใจถึงพื้นที่ในการศึกษาในเชิงกายภาพเท่านั้น หากแต่สนามการวิจัยเป็นพื้นที่ที่สร้างขึ้นมาในทางวัฒนธรรมและแฝงไว้ด้วยนัยสำคัญของความสัมพันธ์เชิงอำนาจ การสร้างความรู้ (วาทกรรม) และการสร้างภาพของความเป็นจริง เพื่อนำมากำหนดความหมายหรือให้คำนิยามกับสรรพสิ่งต่างๆ ดังนั้น ความหมายของสนามหรือพื้นที่ของการวิจัยจะมีพลวัตเพราะถูกปรับเปลี่ยนและเคลื่อนไหวตามวิถีความสัมพันธ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเสมอ (อานันท์ กาญจนพันธุ์ 2549) สนาม (Field) ในการวิจัยคุณภาพ คือ ปรากฏการณ์ที่เป็นจริงโดยธรรมชาติซึ่งผู้วิจัยได้เข้าไปในสนามหรือสภาพจริงของปรากฏการณ์ เพื่อเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์เชิงคุณภาพเกี่ยวกับสภาพการณ์นั้นๆ โดยปรากฏการณ์ในภาคสนามประกอบไปด้วย ฉาก (setting) ทั้งกายภาพที่ไม่มีชีวิต อาทิ สถานที่ตั้งบ้านเรือน อาหาร ถนน ร้านค้า ฯลฯ และเป็นสิ่งมีชีวิต เช่น ผู้คน กลุ่มคน (actors) ทั้งตัวหลักและตัวรองหรือตัวประกอบอื่นๆ ที่มี บทบาท (role) มีปฏิสัมพันธ์

(interaction) และมีพฤติกรรมแสดงออกในกิจกรรมต่างๆ ตามแต่โอกาสและเหตุการณ์ที่แตกต่างกันไป (นิตยา ชูโต 2545)

สนามการวิจัยจึงเป็นพื้นที่ที่ก่อให้เกิดการกระทำในสังคม เป็นพื้นที่ที่มีปรากฏการณ์และการแสดงออกของผู้ที่อยู่ในสนามภายใต้ความสัมพันธ์ต่างๆ โดยความสัมพันธ์เหล่านั้นล้วนมีผลกระทบต่อผู้ที่อยู่ในสนามและผู้วิจัยถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งที่จะนำพาตัวเองเข้าสู่สนามเพื่อค้นพบเรื่องราวต่างๆ การทำความเข้าใจในบริบทของเรื่องราวอย่างรอบด้านต้องอาศัยการตีความหมายของข้อมูล โดยอาจจะเห็นตรงกันหรือคล้อยตามข้อมูล ขณะเดียวกันผู้วิจัยต้องรู้จักคิดย้อนและสะท้อนกลับข้อมูลอันถือเป็นส่วนสำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูลภาคสนาม สนามในการวิจัยจึงไม่ได้จำกัดแต่เพียงพื้นที่เฉพาะพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเท่านั้น แต่สนามการวิจัยยังหมายถึงสถานการณ์เฉพาะที่มีผลต่ออารมณ์ความรู้สึกของปัจเจกบุคคล ที่ทำให้เขาเลือกนิยามสถานการณ์และกำหนดตำแหน่งแห่งที่ให้กับตัวเขา ดังนั้น บริบทแวดล้อมในพื้นที่ต่างๆ ล้วนมีผลกระทบต่อกรอบความคิดและกำหนดพฤติกรรมแสดงออกเพื่อจัดวางพื้นที่ให้กับปัจเจกบุคคลทั้งสิ้น

สนามในการวิจัยครั้งนี้เป็นปรากฏการณ์ทางสังคมหนึ่งของผู้หญิงที่ก้าวออกมาสู่เวทีนอกบ้าน เป็นการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ของผู้หญิงในภาพผู้หญิงยุคใหม่บนโลกของการทำงานนอกบ้าน โดยผู้วิจัยได้นำเสนอแง่มุมชีวิตของผู้หญิงในบริบทงานบริการลูกค้ามีถือพวกเธอต่างต่อสู้ ต่อรองกับโครงสร้างงานบริการที่มุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จากโครงสร้างดังกล่าวส่งผลให้บริบทงานบริการลูกค้าของพนักงานหญิงเป็นไปในลักษณะงานที่มีความซ้ำซากจำเจ เพื่อให้เห็นถึงอัตลักษณ์และความสามารถกระทำของพนักงานหญิง ภายใต้บริบทงานบริการลูกค้าหรือเงื่อนไขต่างๆ และจากความสัมพันธ์ที่มีความหลากหลายอันเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนต่างๆ ในสนามวิจัย ตามกระแสความเป็นพลวัตของพื้นที่ศึกษาที่มีลักษณะเลื่อนไหลและไม่หยุดนิ่ง ส่งผลต่อความเคลื่อนไหวของการก่อรูปอัตลักษณ์ของพนักงานหญิง ที่ไม่สามารถยึดติดสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นข้อจำกัดที่ตายตัวหรือคิดว่าสิ่งนั้นจะดำรงอยู่ตลอดไป

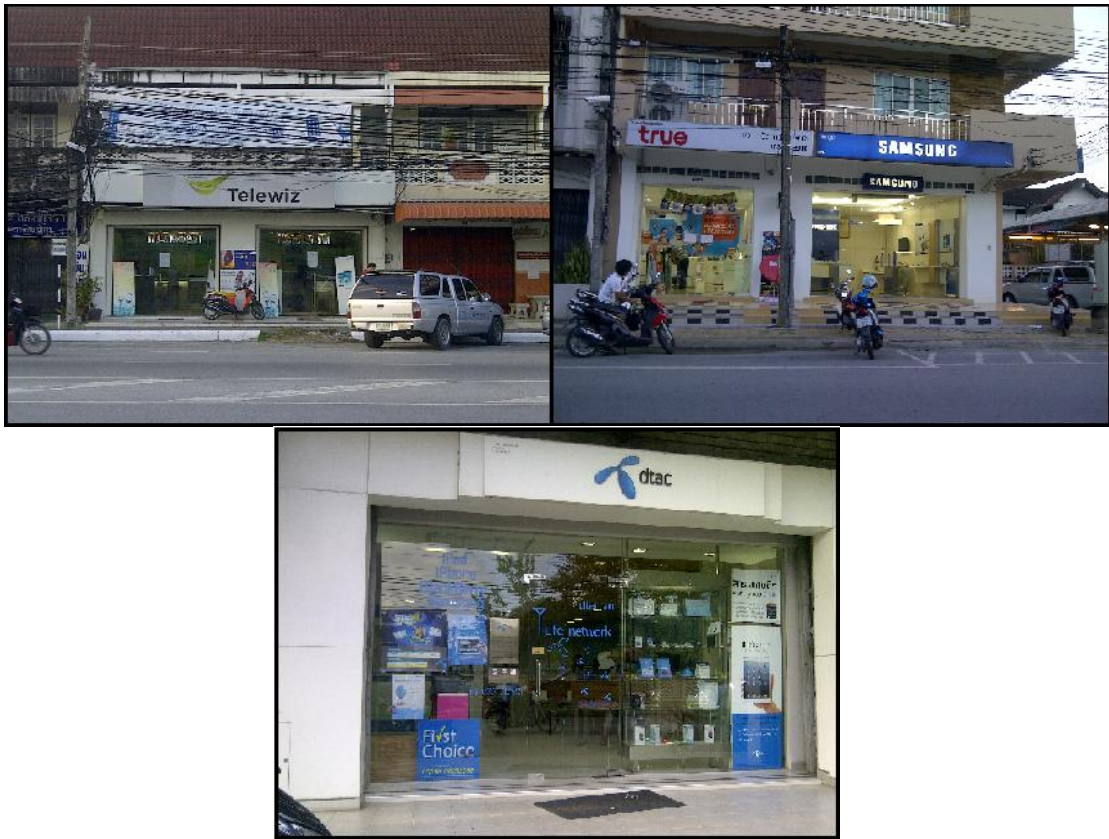
2.1 การเลือกพื้นที่การศึกษา

การเลือกพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ เกิดจากการที่ผู้วิจัยมองเห็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่ถูกทับซ้อนด้วยอำนาจของความสัมพันธ์ อันเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนต่างๆ รูปแบบของสังคม ประเพณี วัฒนธรรม ศาสนาและภาษา รวมถึงความต้องการเข้ามาใช้บริการที่แตกต่างกันของลูกค้า ส่งผลต่อการแสดงอัตลักษณ์ที่เคลื่อนไหวแตกต่างกันไป ทำให้พื้นที่การศึกษามีลักษณะเลื่อนไหลและไม่หยุดนิ่ง เสมือนเป็นเวทีการต่อสู้ ต่อรองของพนักงานหญิง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยยังคำนึงถึงความสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลในพื้นที่การศึกษา นั่นคือ บทบาทของผู้วิจัยที่เข้าไปศึกษาไม่ว่าจะเป็นบทบาทที่เป็นหรือบทบาทที่สวมเข้าไปในสถานการณ์นั้นๆ ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้นเพียงใด ทั้งนี้เพื่อนำมาประยุกต์เป็นยุทธวิธีในการเข้าถึงพื้นที่การศึกษา

ผู้วิจัยเลือกศูนย์บริการลูกค้ามือถือในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี เป็นภาพแทนพื้นที่ในการศึกษา เกิดจากการมองเห็นปรากฏการณ์ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เรียกว่า “พนักงานหญิง” ภายใต้ความสัมพันธ์นั้นถูกแฝงไว้ด้วยอำนาจที่ทับซ้อนกันอันก่อให้เกิดการต่อรองตัวตนท่ามกลางเงื่อนไขในบริบทงานบริการ บริบททางสังคม และพื้นที่เสี่ยงภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบชายแดนใต้ ซึ่งในพื้นที่การศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานให้บริการลูกค้า ขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่เป็นผู้วิจัยที่พยายามศึกษาและถ่ายทอดเรื่องราวที่เกิดขึ้นในฐานะที่ตนเป็น “คนใน” ทำให้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กับกลุ่มพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยกัน ส่งผลต่อการมองเห็นพฤติกรรม ความสัมพันธ์และความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน

อีกทั้ง การเลือกพื้นที่จังหวัดปัตตานีเป็นภาพแทนของพื้นที่เสี่ยงภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนใต้ ซึ่งในขณะที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลภาคสนามพื้นที่ปัตตานีได้เกิดเหตุการณ์ความไม่สงบหลายครั้ง ทำให้ผู้วิจัยมองเห็นถึงปรากฏการณ์และความหลากหลายที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ศึกษา ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา วิถีชีวิต รวมถึงท่ามกลางสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยมีความสนใจพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือที่ตั้งอยู่ในจังหวัดปัตตานีและเลือกใช้เป็นภาพแทนของพื้นที่การศึกษาในภาคสนาม เป็นพื้นที่ที่มีความเคลื่อนไหวแปรเปลี่ยนของผู้คนและปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างหลากหลาย

จากพื้นที่การศึกษาดังกล่าวข้างต้น ล้วนแต่มีผลให้การก่อรูปอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงเกิดขึ้นได้อย่างหลากหลายภายใต้การกำกับของเงื่อนไขงานบริการลูกค้าภายในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือจึงนับว่าเป็นพื้นที่ที่มีการเคลื่อนไหว เลื่อนไหลตลอดเวลา ความหลากหลายที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์อยู่กับกลุ่มคนหรือกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและอำนาจของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น ตลอดจนกระแสของพลวัตทางสังคม วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนาและภาษา รวมถึงภายใต้สถานการณ์เหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้ที่เข้ามาปะทะยังพื้นที่ย่อมส่งผลโดยตรงต่อการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงที่เคลื่อนไหวแตกต่างกันออกไปด้วยเช่นกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอแสดงภาพของพื้นที่เพื่อให้ได้มองเห็นภาพในเชิงรูปธรรม ดังภาพประกอบที่ 7



ภาพประกอบที่ 7 ลักษณะภายนอกของพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ
ที่มา : ภาพถ่ายโดยผู้วิจัย (2555)

จากภาพประกอบที่ 7 ลักษณะภายนอกของพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือทั้ง 3 ศูนย์บริการลูกค้า โดยจะมองเห็นเนื้อที่ ขนาดรวมถึงตำแหน่งที่ตั้งของศูนย์บริการลูกค้ามือถือ ซึ่งตั้งอยู่ในบริบทเมืองปัตตานี สิ่งต่างๆ ที่ปรากฏภายนอกเหล่านี้ถือเป็นลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ศึกษาไม่ว่าจะเป็นอาคาร สถานที่ ถนน ตำแหน่งที่ตั้งของศูนย์บริการลูกค้า ในถนนเส้นหลักย่านการค้าใจกลางเมืองปัตตานี มีผู้คนอาศัยอยู่หนาแน่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับการเดินทางสัญจรไปมาของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งได้สะท้อนให้เห็นถึงอำนาจและความมั่นคงของศูนย์บริการลูกค้ามือถือ ทั้ง 3 ศูนย์บริการ ที่ผู้วิจัยเลือกเป็นภาพแทนในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล ลงพื้นที่ภาคสนามในครั้งนี้และได้นำเสนอถึงลักษณะภายในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ ดังภาพประกอบที่ 8



ภาพประกอบที่ 8 ลักษณะภายในของพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ
ที่มา : ภาพถ่ายโดยผู้วิจัย (2555)

จากภาพประกอบที่ 8 ลักษณะภายในของพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ แสดงให้เห็นถึงความหลากหลายของลักษณะงานบริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือแบ่งออกเป็นแผนกงานต่างๆ ตามการให้บริการ ได้แก่ แผนกรับชำระค่าบริการ แผนกบริการลูกค้า แผนกงานขายซิมการ์ด และโทรศัพท์มือถือ โดยแผนกต่างๆ ใช้เป็นภาพแทนของการศึกษาในครั้งนี้ถึงแม้ว่าแต่ละศูนย์บริการลูกค้าจะมีการจัดรูปแบบตกแต่งภายในที่แตกต่างกัน แต่โดยภาพรวมของพื้นที่ศูนย์บริการทุกแห่งจะมีแผนกดังกล่าวไว้คอยให้บริการแก่ลูกค้ามือถือ ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นหน้าที่การทำงานของพนักงานหญิงที่มีความหลากหลายในหน้าที่รับผิดชอบและพนักงานหญิงสามารถปรับเปลี่ยนตำแหน่งแห่งที่ในการทำงานได้ตามความเหมาะสม ตามปริมาณความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลานั้นๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้าของพนักงานหญิงด้วยกัน

2.2 การเลือกกลุ่มข้อมูลในการศึกษา

การเลือกกลุ่มข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเพื่อคลี่คลายประเด็นของการนำเสนอตัวตนและการต่อรองตัวตนของพนักงานหญิง ได้จากกลุ่มข้อมูลซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ผู้ให้ข้อมูลรองและบริบทของพื้นที่ศึกษาโดยลักษณะดังกล่าวเป็นการศึกษาที่สามารถเชื่อมโยงไปสู่ตัวตนของพนักงานหญิง อันสะท้อนได้จากบริบทงานบริการ ผู้วิจัยจึงแสดงลักษณะข้อมูล แหล่งข้อมูล ประเภทของแหล่งข้อมูลและวิธีการศึกษา โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 3 ดังนี้

กลุ่มข้อมูล	แหล่งข้อมูล	ประเภทของแหล่งข้อมูล	วิธีการศึกษา
ผู้ให้ข้อมูลหลัก	พนักงานหญิง ที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า มือถือ	พนักงานหญิงตำแหน่ง ต่างๆ ได้แก่ - ฝ่ายรับชำระค่าบริการ - ฝ่ายบริการลูกค้า - ฝ่ายขาย	การสังเกต สัมภาษณ์แบบเจาะลึก และรับฟังเรื่องราว ทั้งในเวลายางานและเวลา ส่วนตัว
ผู้ให้ข้อมูลรอง	ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการใน ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ	ลูกค้าที่เข้ามาชำระ ค่าบริการรายเดือน เติมเงิน และลูกค้าที่ เข้ามาใช้บริการด้านอื่นๆ	การสังเกต พูดคุย สอบถามความคิดเห็น ของลูกค้าตามโอกาสที่ ได้พบเจอ ในขณะที่ ผู้วิจัยลงพื้นที่ศึกษาเพื่อ เก็บข้อมูล
บริบทงาน บริการลูกค้า	ค่านิยม วัฒนธรรม โครงสร้างงานบริการ และกฎเกณฑ์ในพื้นที่ศึกษา	คำพูด เรื่องเล่า และประสบการณ์ จากกลุ่มลูกค้าทั่วไป และกลุ่มพนักงานหญิง	สังเกตความเคลื่อนไหว และความสัมพันธ์ ของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น ภายในพื้นที่ศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงการแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ศึกษา

จากตารางที่ 3 แสดงถึงรายละเอียดที่มาของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแต่ละประเภท การแบ่งข้อมูลตามตารางข้างต้นนี้ ช่วยให้สามารถตอบได้ว่า ใครคือผู้ให้ข้อมูลหลัก ใครคือผู้ให้ข้อมูลรองและช่วยขยายความเพิ่มเติมถึงลักษณะของข้อมูลในบริบทของงานบริการที่ศึกษาว่าเป็นอย่างไร รวมถึงการแจกแจงวิธีการดำเนินการศึกษาในการเก็บข้อมูลแต่ละส่วนเพื่อให้เห็นการได้มาซึ่งข้อมูลโดยสามารถอธิบายถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง ดังนี้

ข้อมูลภาคสนาม คือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ พนักงานหญิงที่ให้บริการลูกค้าในศูนย์บริการลูกค้ามือมือแห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ซึ่งผู้วิจัยได้มองเห็นเรื่องราวในแง่มุม การนำเสนอตัวตนของพนักงานหญิงกับงานบริการและแง่มุมการต่อรองตัวตนจากการปฏิบัติงาน โดยต้องการชี้ให้เห็นว่า พนักงานหญิงมีการนำเสนอตัวตนความเป็นหญิงในงานบริการอย่างไรและมีการต่อรองตัวตนกับโครงสร้างการปฏิบัติงาน ความหลากหลายของกลุ่มคนหรือลูกค้า และเงื่อนไขต่างๆ ภายใต้พื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือมือคืออะไร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง ได้แก่ กลุ่มคนหรือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้าซึ่งผู้วิจัยมองว่าในการสะท้อนตัวตนของพนักงานหญิงควรให้ความสำคัญจากมุมมอง ความรู้สึกและประสบการณ์ของลูกค้าที่ได้รับบริการจากพนักงานท่านนั้นๆ ด้วย ผู้วิจัยมองว่าอัตลักษณ์และความเป็นตัวตนของพนักงานแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาในการให้บริการลูกค้ามีความแตกต่างกันในมุมมองของลูกค้าแต่ละบุคคล ที่ได้เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลา สถานการณ์ และความต้องการใช้บริการที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ การดำเนินการวิจัยได้ให้ความสำคัญต่อค่านิยม วัฒนธรรม โครงสร้างงานบริการ กฎเกณฑ์อันเป็นเงื่อนไขในพื้นที่ศึกษาและพื้นที่เสียงภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบชายแดนใต้ ซึ่งนำไปสู่การวิเคราะห์ตีความปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น สามารถสรุปผลการวิจัยที่เชื่อมโยงกันระหว่างผู้ให้ข้อมูล อำนาจความสัมพันธ์และบริบทงานบริการลูกค้าในพื้นที่เสียง

ข้อมูลเอกสาร คือ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับผู้หญิง อัตลักษณ์และการนำเสนอตัวตนของผู้หญิง เอกสารด้านการบริการ รวมถึงการค้นคว้าศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เพื่อนำมาสู่การคลี่คลายของเป้าประสงค์การวิจัย

จากรายละเอียดในการศึกษาข้อมูลแต่ละส่วนย่อมมีความสำคัญแตกต่างกันและเป็นข้อมูลที่มีความหมายในตัวเอง หากมองข้อมูลในแง่มุมที่เกิดจากความแตกต่าง แท้จริงแล้วเป็นการได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น โดยสามารถนำมาประกอบการตีความของปรากฏการณ์ได้อย่างเชื่อมโยง กล่าวคือ การได้ข้อมูลจากพนักงานหญิงผู้เป็นให้ข้อมูลหลักในฐานะเป็นเจ้าของเรื่องที่ศึกษา การได้ข้อมูลจากเพื่อนพนักงานหญิง ผู้บังคับบัญชาและลูกค้าผู้ให้ข้อมูลรองในฐานะผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม รวมทั้งข้อมูลในฐานะพื้นที่ศึกษาที่เป็นพื้นที่การทำงานบริการลูกค้ามือมือและถือเป็นภาพแทนของพื้นที่เสียงจากสถานการณ์ความไม่สงบชายแดนใต้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอแสดงภาพประกอบของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรองในพื้นที่การศึกษา ดังภาพประกอบที่ 9 และภาพประกอบที่ 10



ภาพประกอบที่ 9 กลุ่มพนักงานหญิงผู้ให้ข้อมูลหลัก
ที่มา: ถ่ายภาพโดยผู้วิจัย (2555)

จากภาพประกอบที่ 9 กลุ่มพนักงานหญิงผู้ให้ข้อมูลหลัก แสดงให้เห็นภาพพนักงานหญิงภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือ ซึ่งถือเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยในพื้นที่การทำงานพนักงานหญิงมีตำแหน่งและบทบาทในการทำงานแบ่งเป็น พนักงานขาย พนักงานรับชำระค่าบริการ และพนักงานบริการลูกค้า ทั้งหมดนี้ช่วยให้มองเห็นถึงบทบาทหน้าที่การทำงานและความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างหลากหลาย โดยสามารถสลับซับซ้อนเปลี่ยนตำแหน่งแห่งที่แทนกันได้ตามสถานการณ์และความเหมาะสม



ภาพประกอบที่ 10 กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ
ที่มา: ถ่ายภาพโดยผู้วิจัย (2555)

จากภาพประกอบที่ 10 กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ แสดงให้เห็นถึงความหลากหลายของกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีทั้งลูกค้าที่ต้องการเข้ามาชำระค่าบริการ เติมเงินออนไลน์ ช้อปซิมการ์ดและโทรศัพท์มือถือ รวมถึงลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้านอื่นๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ได้แก่ การสอบถามข้อมูลโปรโมชั่น บริการเสริม การลงทะเบียนซิมการ์ด เปลี่ยนแปลงข้อมูลบริการ หรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

การที่ผู้วิจัยเลือกลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการลูกค้ามือถือมาเป็นผู้ให้ข้อมูลรอนั้น เพื่อให้มองเห็นการนำเสนอตัวตนการให้บริการของพนักงานหญิงในมุมมองอีกมุมหนึ่งผ่านลูกค้าที่ได้รับการบริการ เพื่อให้เห็นตัวตนในการทำงาน อำนาจความสัมพันธ์และการต่อรองตัวตนในฐานะผู้กระทำการและผู้ถูกกระทำการของพนักงานหญิง จากการศึกษาครั้งนี้โดยสามารถนำไปสู่ความเข้าใจในส่วนของชีวิตและตระหนักว่าบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เรามองเห็น แสร้งไม่เห็นหรือได้มองข้ามไปก็เป็นมนุษย์คนหนึ่งเช่นเดียวกัน

3. การเข้าสู่สนามการวิจัย

การเข้าสู่สนามการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีได้หมายถึงสนามการเข้าสู่สนามที่เป็นพื้นที่ทางกายภาพเท่านั้น หากแต่ยังเป็นการเข้าสู่สนามของความสัมพันธ์ด้วยเช่นกัน สนามการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และสังคมนั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องอ่อนและซับซ้อน สนามจึงมีลักษณะคล้ายกับอุปนิสัยของคนเรา โดยลักษณะบางอย่างอาจจะมองเห็นได้อย่างชัดเจนหรือเปิดเผย บางลักษณะมองไม่เห็นหรือปกปิดไม่ให้ใครรู้ใครเห็นได้ หรืออาจให้รู้ให้เห็นได้เฉพาะบางคนเท่านั้น บางลักษณะอาจจะเปิดเผยเพียงบางเรื่อง ปิดเฉพาะบางเรื่องในระดับแตกต่างกันไป

การเก็บข้อมูลในสนามการวิจัยแห่งนี้ ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง ทั้งนี้ยังได้รวมไปถึงการเก็บข้อมูลจากบริบทแวดล้อมต่างๆ ภายในพื้นที่ด้วยเช่นกัน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับเกิดการครอบคลุมในทุกๆ ส่วนที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตในบริบทงานบริการลูกค้าของพนักงานหญิง โดยข้อมูลที่ได้รับนั้นเป็นข้อมูลที่สามารถศึกษาเก็บข้อมูลได้ด้วยการมองเห็น เช่น พฤติกรรม การกระทำต่างๆ และรวมถึงข้อมูลที่เป็นสิ่งที่ได้แฝงอยู่ในตัวของปัจเจก หรือกลุ่มบุคคล เช่น ค่านิยม ทัศนคติ หรืออุดมการณ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ได้รับการหล่อหลอม กล่อมเกลา หรือบ่มเพาะมาจากบริบทแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมทั้งสิ้น และข้อมูลในลักษณะดังกล่าวนี้ มีอาจารย์หรือเกิดความเข้าใจในค่านิยม ทัศนคติของแต่ละบุคคลได้ในทันที หากแต่ต้องใช้ระยะเวลาเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างความเข้าใจในลักษณะหรือมุมมองหรือความคิดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในแต่ละคน ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องสังเกตและรับรู้บทบาทของบุคคลที่ตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องในสนาม ซึ่งจะช่วยให้การเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างราบรื่น

การเข้าสู่พื้นที่ของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มาศึกษาเก็บข้อมูลในหลากหลายลักษณะ โดยคำนึงถึงบริบทพื้นที่ของการศึกษาเป็นสำคัญ โดยผู้วิจัยจะเข้าไปมีส่วนร่วมในปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในศูนย์บริการลูกค้ามือถือ ในฐานะพนักงานหญิงคนหนึ่งที่มีปฏิบัติงานร่วมกับกลุ่มพนักงานหญิงที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก รวมถึงการสังเกตการณ์ในการทำงานและปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ พร้อมกับมีการพูดคุยเรื่องราวต่างๆ โดยมีได้เป็นเพียงเรื่องราวที่

เกี่ยวข้องกับการทำงานเท่านั้น แต่เป็นเรื่องราวทั่วไปซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงแง่มุม ความรู้สึกนึกคิดทัศนคติและตัวตนที่แฝงอยู่ภายในของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้

การเข้าสู่สนามการวิจัยจึงไม่สามารถกระทำได้อย่างผลิผล หากแต่ต้องฝึกฝนเรียนรู้จากการปฏิบัติและจากความรู้ที่สั่งสมมา ซึ่งความรู้ในที่นี้หมายถึง การนำพาแนวคิดและทฤษฎีติดตัวในการลงสนามวิจัย โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเป็นแนวทางในการตอบคำถามต่อปรากฏการณ์ที่พบเห็น ทฤษฎีก็จะเปรียบเป็นกุญแจที่ช่วยคลี่คลายปัญหาได้ เพราะสิ่งที่เราพบเห็นในภาคสนามไม่อาจเป็นข้อมูลได้ทันทีเสมอไปจนกว่าจะตั้งคำถาม เท่ากับว่าหากผู้วิจัยมีคำถามมากเท่าไรก็ยิ่งได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้นเท่านั้น

3.1 การเข้าถึงพื้นที่การศึกษา

เมื่อเข้าสู่พื้นที่การศึกษา การกำหนดบทบาทที่เหมาะสมของผู้วิจัยขณะที่อยู่ในพื้นที่ การศึกษารวมถึงการสร้างความไว้วางใจให้เกิดในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลถือเป็นเงื่อนไขที่สำคัญของการดำเนินการวิจัยในขั้นตอนต่อไป โดยเฉพาะการเก็บข้อมูล ฉะนั้น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้ข้อมูลถือเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งไม่ได้หมายถึงการรู้จักชื่อ รู้จักหน้า รู้จักว่าผู้ให้ข้อมูลทำอะไรเท่านั้น แต่ยังหมายถึง การผูกมิตรไมตรีจนกระทั่งผู้ให้ข้อมูลเกิดความไว้วางใจและหากความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้วิจัยดำเนินไปได้ด้วยดี อาจทำให้ผู้ให้ข้อมูลนับผู้วิจัยเป็นพวกของตนคนหนึ่ง นั่นเท่ากับว่า ผู้วิจัยได้รับสถานะภาพการเป็น “คนใน” จากผู้ให้ข้อมูล การเป็นคนในพื้นที่ศึกษานอกจากจะช่วยเอื้อโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีต่อผู้ให้ข้อมูล ยังช่วยให้มองเห็นตัวตนภายในของผู้ให้ข้อมูลได้มากยิ่งขึ้นข้อมูล (สุภาวงศ์ จันทวานิช 2544) อย่างไรก็ตาม ความคุ้นชินกันอาจจะยังไม่พอหากแต่ต้องอาศัยเวลาเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ก่อนที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะแสดงตัวตนภายในออกมา

การเข้าถึงพื้นที่ศึกษาของผู้วิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เข้าสู่พื้นที่ในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ซึ่งเป็นวันเวลาทำงานของพนักงานหญิง ทั้งนี้เมื่อเข้าสู่พื้นที่ผู้วิจัยได้พบกับสภาพทางกายภาพของศูนย์บริการลูกค้ามือถือ โดยภายนอกอาณาบริเวณดังกล่าวแวดล้อมไปด้วยย่านธุรกิจการค้า อาคารพาณิชย์ ศูนย์ราชการ และตลาดสด ที่ตั้งอยู่บริเวณใกล้เคียงกัน จึงทำให้สภาพโดยรวมด้านนอกของศูนย์บริการลูกค้าผ่านไปด้วยผู้คนมากมาย เมื่อเข้าสู่ตัวอาคารพบว่าภายในศูนย์บริการประกอบไปด้วยแผนกต่างๆ ชั้นวางโทรศัพท์มือถือ ซิมการ์ดและเอกสารข้อมูลโปรโมชั่นที่จัดเตรียมไว้สำหรับให้บริการลูกค้า ได้แก่ การรับชำระค่าบริการ การขายซิมการ์ดและโทรศัพท์มือถือ การติดต่อดำเนินธุรกรรมอื่นๆ เกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ การให้บริการข้อมูลและการใช้งานโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

ในพื้นที่การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าในศูนย์บริการลูกค้าเครือข่ายมือถือคนหนึ่งที่เคยประสานงานกับกลุ่มพนักงานหญิงผู้ให้ข้อมูล ทำให้ผู้วิจัยได้เข้าไปมีส่วนร่วมในสถานการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นลักษณะส่วนตัวหรือพฤติกรรมกรทำให้บริการลูกค้าล้วนแต่เป็นความเคลื่อนไหวในการนำเสนอตัวตนและต่อรองตัวตนของพนักงานหญิงทั้งสิ้น ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยพยายามตั้งคำถามต่อไปว่ามีอะไรบ้างที่สามารถเชื่อมโยงการนำเสนอตัวตนของพนักงานหญิง จึงนำไปสู่การเก็บข้อมูลโดยการสังเกต สอบถามพูดคุย สัมภาษณ์จากกลุ่มพนักงาน

หญิงและกลุ่มบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้วางกรอบในการเก็บข้อมูลเฉพาะพื้นที่ศึกษาแล้วตัดขาดจากพื้นที่อื่นๆ เพราะผู้วิจัยเชื่อว่าชีวิตมีความเคลื่อนไหว ไม่ผู้ติดอยู่กับพื้นที่เฉพาะที่ใดที่หนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่นเดียวกับการนำเสนอตัวตนการให้บริการลูกค้าของพนักงานหญิงก็สามารถเคลื่อนไหวได้ตามบริบทของพื้นที่

3.2 การเข้าถึงกลุ่มข้อมูลในการศึกษา

ในการเก็บข้อมูลของการศึกษานั้น ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการใช้วิธีการสัมภาษณ์พูดคุยแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันเอง สร้างความคุ้นเคย และสนิทสนมกับกลุ่มข้อมูลหลัก ซึ่งรูปแบบการพูดคุยในลักษณะนี้จะทำให้เกิดการเคลื่อนไหวของข้อมูล และเข้าถึงข้อมูลความเป็นตัวตนของปัจเจกบุคคลที่ไม่ได้เป็นเพียงการสร้างภาพการนำเสนอเท่านั้น นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในศูนย์บริการลูกค้ามือถือด้วย โดยผู้วิจัยให้ความสำคัญกับทุกช่วงเวลาที่มีโอกาสอยู่ร่วมกับพนักงานหญิง เพราะเวลาจะช่วยให้ซึมซับความรู้สึกนึกคิดและการมองเห็นการกระทำที่พนักงานหญิงแสดงออกมา อันนำไปสู่การตีความต่อปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากการลงพื้นที่จริงในการวิจัย และการได้รับข้อมูลจากพนักงานหญิงที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก อยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้วิจัย เนื่องจากผู้วิจัยมีฐานะเป็นพนักงานหญิงคนหนึ่งในศูนย์บริการลูกค้ามือถือ ทำให้ความสัมพันธ์ที่มีต่อกันภายใต้ระยะเวลาในการศึกษาถือเป็นสิ่งสำคัญในการปรับเปลี่ยนจากการเป็นคนปฏิบัติงานร่วมกันโดยหน้าที่สู่การเป็นคนที่คุณคุ้นเคยสนิทสนมกัน ในระยะเวลาของการเก็บข้อมูลผู้วิจัยพยายามรักษาท่าทีและปรับเปลี่ยนไปสู่การได้รับความไว้วางใจ โดยผู้วิจัยยึดหลักสำคัญข้อหนึ่ง คือ “การเป็นผู้ฟังที่ดี” เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลไม่ได้มองผู้วิจัยว่าเข้ามาพูดคุยในฐานะผู้เก็บข้อมูล แต่มองผู้วิจัยเป็นเหมือนเพื่อน เป็นพี่ เป็นน้อง ที่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หยอกล้อ ให้ความสนิทสนมแม้กระทั่งวาทะตลกตลกตลกกันได้ ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นล้วนเป็นความรู้สึกจริงของผู้ให้ข้อมูลที่มีได้ปิดบังซ่อนเร้น แอบแฝงหรือเสแสร้งแต่อย่างใด

การเข้าถึงกลุ่มข้อมูลในการศึกษาโดยการเป็นคนในพื้นที่นั้นผู้วิจัยพยายามใช้เวลาในการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เข้าใจความรู้สึกนึกคิดของพนักงานหญิงที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักผ่านช่วงเวลาที่ได้ร่วมเผชิญเหตุการณ์ต่างๆ ด้วยกัน เพื่อให้เกิดมองเห็นภาพที่ชัดเจนผู้วิจัยได้แบ่งช่วงระยะเวลาในการศึกษาออกเป็น 3 ช่วงเวลา ดังนี้ คือ ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานโดยเริ่มนับตั้งแต่วเวลา 08.30-17.30 น. เป็นช่วงเวลาการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยอยู่ในพื้นที่ศึกษา สามารถมองเห็นพฤติกรรมและความเคลื่อนไหวในการทำงานของพนักงานหญิง สภาพบรรยากาศในการปฏิบัติงานจะเห็นถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ พนักงานหญิงมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่ แต่ภาพปรากฏดังกล่าวได้ทำให้ผู้วิจัยเกิดคำถามที่ว่า ภายใต้สีหน้าและแววตาที่สดใสนั้นได้บอกถึงความมุ่งมั่นและความตั้งใจในการบริการจริงหรือไม่ รวมถึงได้แฝงซ่อนเร้นไว้ซึ่งบางสิ่งบางอย่างหรือไม่ เช่น ค่านิยม อุดมการณ์ ประสพการณ์ส่วนตัว และทัศนคติต่างๆ

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เห็นถึงการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิง ที่มีการเคลื่อนไหว และเลื่อนไหลอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มคน ซึ่งจะเห็นได้จากการที่พนักงานหญิงทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า และชี้แจงถึงรายละเอียดค่าใช้จ่ายรวมถึงบริการเสริมต่างๆ ให้แก่ลูกค้า หากลูกค้าเป็นลูกค้าธรรมดาที่อาจไม่ได้รับโอกาสทางการศึกษามากนัก พนักงานหญิงจะพูดอธิบายด้วยถ้อยคำที่ง่ายแก่การทำความเข้าใจ หรือในลูกค้าบางรายที่ฟังภาษากลางไม่เข้าใจพนักงานหญิงก็จำเป็นที่จะต้องพูดด้วยภาษาท้องถิ่น โดยพบมากในลูกค้าที่นับถือศาสนาอิสลามและใช้ภาษาอารบิก จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้จะเห็นถึงการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงที่ไม่ได้มีความราบเรียบในความสัมพันธ์ และไร้ซึ่งการหยุดนิ่งตายตัว

ต่อมาเป็นช่วงเวลาพักกลางวัน โดยพนักงานหญิงจะแบ่งกันพักเป็น 2 ช่วง นั่นคือ ช่วงเวลา 11.30-12.30 น. และ ช่วงเวลา 12.30-13.30 น. ทั้งนี้เพื่อให้มีพนักงานอยู่ให้บริการลูกค้า ได้อย่างต่อเนื่องแม้จะเป็นเวลาพักช่วงสั้นๆ เพียงหนึ่งชั่วโมง แต่พนักงานหญิงมักจะใช้ช่วงเวลานี้ พูดคุยแสดงออกถึงความรู้สึกจากการปฏิบัติงาน เช่น ปัญหาและการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าที่ได้พบเจอ นับเป็นการระบายความซับซ้อนใจในประเด็นการทำงานและเรื่องราวทั่วไปในชีวิตประจำวันโดยทั้งหมดจะเกิดขึ้น ณ ช่วงเวลานี้เป็นส่วนใหญ่ ผู้วิจัยได้เห็นถึงอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงในลักษณะที่เป็นปัจเจก โดยแสดงออกในช่วงเวลาการรับประทานอาหารกลางวัน ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่วงเวลาของความเป็นตัวตนของพนักงานหญิงที่มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน อัตลักษณ์ของพนักงานหญิงที่แสดงออกมาจึงมีความหลากหลายแตกต่างกันไป ทั้งในรูปแบบของการพูดคุยเรื่องราวหน้าที่ของการทำงาน การพูดจาโอ้อวดความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน หรือในรูปแบบของการพูดคุยในเรื่องราวที่ไร้สาระ เรื่องละคร ข่าวดาราดาวและวงการบันเทิง การแสดงอัตลักษณ์สามารถแฝงซ่อนเร้นอยู่ภายในของบุคคล ทั้งนี้อัตลักษณ์ดังกล่าวสามารถเกิดการเคลื่อนไหวได้ โดยไม่มี อัตลักษณ์ใดที่หยุดนิ่งและไม่เปลี่ยนแปลงไปตามเงื่อนไขใดๆ

ช่วงเวลาหลังเลิกงานตั้งแต่เวลา 17.30 น. เป็นต้นไป ผู้วิจัยมีโอกาสร่วมกิจกรรมกับพนักงานหญิงบ่อยครั้ง เช่น การออกกำลังกาย การเลือกซื้อสินค้า เสื้อผ้า ของใช้ส่วนตัวและการรับประทานอาหารเย็นร่วมกัน โดยกิจกรรมที่ทำการผ่อนคลายจากความเมื่อยล้าในการทำงานตลอดทั้งวัน ถือเป็นช่วงเวลาเข้าสู่ชีวิตส่วนตัวของพนักงานหญิง ประเด็นในการพูดคุยจะเป็นเรื่องทั่วไป เช่น เรื่องเกี่ยวกับผู้หญิง ความสวยความงาม เรื่องข่าวสารความบันเทิง เรื่องเหตุการณ์บ้านเมือง รวมถึงเรื่องเทคโนโลยีใหม่ๆ เกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น และสำหรับประเด็นเรื่องการทำงานอาจมีสอดแทรกเข้ามาบ้างเล็กน้อย

จากการเข้าถึงกลุ่มข้อมูลในการศึกษา การมีโอกาสได้ร่วมงาน พบเจอกับเหตุการณ์ และปรากฏการณ์ต่างๆ ที่หลากหลายในพื้นที่ศูนย์บริการมือถือ รวมถึงการใช้เวลาในช่วงพักกลางวัน หลังเลิกงาน หรือวันหยุดพักผ่อนร่วมกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจและรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ อุดมการณ์ในการทำงาน และวิถีชีวิตของผู้ให้ข้อมูลมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากการเป็นเพียงเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยยังเป็นเสมือนเพื่อน พี่ น้องและเป็นผู้ที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลไว้วางใจ พูดคุยปรึกษาหารือหรือระบายความในใจต่อกันได้ทุกเรื่อง ซึ่งถือเป็นข้อดีในการเก็บข้อมูลและเป็นการลดช่องว่างระยะห่างในฐานะผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูลลงได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยชิ้นนี้ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามา จัดทำให้เป็นระบบและแยกแยะองค์ประกอบ รวมทั้งหาความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ของข้อมูลในส่วนต่างๆ โดยประเด็นสำคัญของการจำแนกและจัดระบบข้อมูลเชิงคุณภาพ ก็เพื่อจะค้นหาความหลากหลายของปรากฏการณ์และทำความเข้าใจกับความหลากหลายเหล่านั้น ซึ่งมีใช้การสร้างระบบใหม่โดยใช้กรอบแนวคิดของผู้วิจัยเอง นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักคิดทฤษฎีมาเป็นพลังในการอธิบายและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจะนำไปสู่ความเข้าใจต่อการดำรงอยู่และเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ที่ศึกษา

จากคำกล่าวที่ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นทั้ง “ศาสตร์” และ “ศิลป์” ในการวิจัยส่วนที่เป็นศาสตร์ คือ เรื่องของหลักการและความเคร่งครัดในระเบียบวิธีตามหลักวิธีวิทยาเป็นสำคัญ ส่วนที่เป็นศิลป์ คือ เรื่องของการตีความผลการวิเคราะห์เป็นศิลปะอย่างหนึ่งของการทำความเข้าใจสิ่งต่างๆซึ่งไม่ได้ผูกติดอยู่กับเรื่องของระเบียบวิธีเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยความเข้าใจเชิงทฤษฎีบวกกับความเข้าใจในบริบทของข้อมูล ตลอดจนความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการบนพื้นฐานของประสบการณ์เฉพาะตัวผู้วิจัย (ชาย โปธิสิตา 2550) การวิเคราะห์ข้อมูลจึงเป็นกระบวนการจัดการให้ข้อมูลมีความหมายขึ้นมา นับว่าเป็นการตีความและเป็นการหาคำอธิบายเชิงทฤษฎีขึ้นมาจากข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจึงเป็นตัวที่สามารถสะท้อนให้เห็นในปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นได้ชัดเจน

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพจึงเป็นเรื่องของการทำความเข้าใจแบบแผนและความหมายของพฤติกรรม มากกว่าที่จะมุ่งเน้นหาระดับความมากน้อยหรือความเข้มข้นของความสัมพันธ์ การวิเคราะห์ข้อมูลจึงต้องอาศัยความสามารถของผู้วิจัยที่จะอธิบายให้เห็นความสัมพันธ์และความหมายของปรากฏการณ์บนพื้นฐานความเข้าใจในวัฒนธรรมและสังคมที่เป็นบริบทของปรากฏการณ์ที่ศึกษา ซึ่งข้อมูลที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์อย่างต่อเนื่องต่อระยะเวลาการเก็บข้อมูลในสนาม กล่าวคือ ช่วงเวลาที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลไม่ว่าจะเป็นการสังเกต การสัมภาษณ์ หรือข้อมูลเอกสารต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ทุกข้อมูลไปพร้อมกัน รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์มาใช้ปรับแนวคิดหรือปรับยุทธวิธีการเก็บข้อมูลใหม่ เพื่อให้เกิดความครอบคลุมข้อมูลในภาคสนามอย่างครบถ้วน

การวิเคราะห์ข้อมูลจากสิ่งที่ได้เก็บรวบรวมมาทั้งข้อมูลเอกสารและข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยต้องนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ทบทวนและตั้งคำถามเพื่อโต้เถียงกับข้อมูลที่ได้ เนื่องจากการศึกษาวิจัยต้องมีลักษณะการวิพากษ์วิจารณ์ตัวข้อมูล คือไม่ใช่การมองเพียงด้านเดียวแต่ต้องมองในลักษณะการโต้ตอบไปมา การวิเคราะห์ทบทวนจะเป็นส่วนช่วยสะท้อนความคิดพร้อมทั้งโต้แย้งและตรวจสอบอยู่ในตัวเอง เพื่อช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ในด้านต่างๆ มิได้เป็นการเลือกวิเคราะห์ปรากฏการณ์อย่างโดดๆหรือเป็นส่วนเสี้ยวที่ขาดความสัมพันธ์กับส่วนอื่นอื่นๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงจัดแบ่งหน่วยการวิเคราะห์พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลและการตีความอย่างมีความหมาย

จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยได้จัดระบบ หมวดหมู่ ของข้อมูลที่ได้มา จำแนกเป็นหน่วยการวิเคราะห์ (unit of analysis) ในงานวิจัยโดยสามารถแยกเป็นระดับต่างๆ ของ ประเด็นการศึกษาเพื่อนำไปสู่การจัดระบบวิธีคิด อันจะช่วยเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจใน ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ดังต่อไปนี้คือ

4.1 หน่วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

หน่วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ที่ปรากฏขึ้นควบคู่ กับความสัมพันธ์ทางสังคมของพนักงานหญิง โดยเป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานหญิง ด้วยกันเอง และพนักงานหญิงกับกลุ่มลูกค้า ล้วนแต่เป็นความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงแบ่ง หน่วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เหล่านี้เพื่อนสะท้อนให้เห็นถึงการนำเสนอตัวตนจากรูปแบบการ ดำเนินชีวิต ซึ่งอาจกล่าวได้ใน 3 ลักษณะ คือ

ลักษณะแรก คือ ความสัมพันธ์ฐานะคนใน (inside relationship) เป็นการพิจารณา ความสัมพันธ์ของพนักงานหญิงต่อพนักงานหญิงด้วยกันเอง โดยผู้วิจัยเอาตัวเองเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง และมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับกลุ่มพนักงานหญิง ในทางปฏิบัติผู้วิจัยต้องเข้าไปใกล้ชิด คลุกคลี และอยู่ ร่วมในสถานการณ์ต่างๆที่พนักงานหญิงต้องเผชิญ จนได้รับความไว้วางใจเสมือนว่าเป็นพวกเดียวกัน จุดนี้เองที่ก่อให้เกิดเป็นอำนาจของความสัมพันธ์ในลักษณะการเป็นคนใน โดยมีเป้าหมายในการเข้าถึง ข้อมูลระดับลึก

ลักษณะที่สอง คือ ความสัมพันธ์ในฐานะคนนอก (outside relationship) เป็นการ พิจารณาความสัมพันธ์ที่ผู้อื่นมีต่อพนักงานหญิง นั่นคือ กลุ่มลูกค้าทั้งผู้หญิงและผู้ชายที่เข้ามาใช้ บริการในศูนย์บริการลูกค้าเครือข่ายมือถือ เป็นความสัมพันธ์ในลักษณะที่ผู้วิจัยไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วม ในสถานการณ์ เมื่อผู้วิจัยต้องการทราบว่าจะเกิดอะไรขึ้นบ้างในปรากฏการณ์ที่ศึกษา ผู้วิจัยสามารถทำ ได้เพียงรวบรวมสิ่งที่เห็นและได้ยินด้วยตนเองเท่านั้น เป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยไม่มีปฏิสัมพันธ์และไม่มี ปฏิกริยาโต้ตอบกับผู้ที่ผู้วิจัยสังเกต

ลักษณะที่สาม คือ ความสัมพันธ์กับบริบทสังคม (social contexts relationship) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบริบททางสังคมที่มีผลต่อพนักงานหญิง ได้แก่ ค่านิยม วัฒนธรรม และกฎเกณฑ์ต่างๆ ในพื้นที่ศึกษา โดยผ่านการสังเกตปรากฏการณ์ความเคลื่อนไหวและความสัมพันธ์ ต่างๆ ที่เกิดในพื้นที่ศึกษา ทั้งคำพูด เรื่องเล่าและประสบการณ์จากกลุ่มเพื่อร่วมงานของพนักงานหญิง และกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการลูกค้าเครือข่ายมือถือ

จากหน่วยการวิเคราะห์ในลักษณะความสัมพันธ์แบบคนในและแบบคนนอกนั้นมิ อาจแยกออกจากกันได้อย่างสิ้นเชิง การวิจัยทางสังคมศาสตร์มักใช้ทั้งสองอย่างสลับกันไปมาโดย ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่ได้สังเกตและเก็บรวบรวมข้อมูลในขณะที่ศึกษาปรากฏการณ์ และสำหรับ ความสัมพันธ์กับบริบททางสังคมจะช่วยให้มองเห็นและรับรู้ถึงการนำเสนอตัวตนหรือการต่อรอง ตัวตนของพนักงานหญิง เช่น การตอบโต้ การปะทะประสาน การเลือกรับและปฏิเสธอำนาจของ ความสัมพันธ์ที่มีอยู่ในพื้นที่ ความสัมพันธ์ทั้งสามลักษณะดังกล่าวข้างต้นได้ก่อให้เกิดมุมมองที่ชี้ให้เห็น

ถึงตำแหน่งแห่งที่และการต่อสู้ ต่อรองภายใต้บริบทโครงสร้างการปฏิบัติงานที่คอยกำกับควบคุมพนักงานหญิง

4.2 หน่วยวิเคราะห์พื้นที่ทางสังคม

หน่วยวิเคราะห์พื้นที่ทางสังคมเป็นการวิเคราะห์พื้นที่ของการปฏิบัติการทางสังคม โดยความคิด เหตุการณ์ ปรากฏการณ์ และความหมายของพื้นที่นั้นปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา สะท้อนให้เห็นถึงการต่อสู้ ต่อรอง และช่วงชิงความหมายท่ามกลางความสัมพันธ์ทางสังคม การวิเคราะห์พื้นที่ทางสังคมในการศึกษาคำนี้ไม่ได้จำกัดขอบเขตพื้นที่อย่างตายตัว เนื่องจากความคิด ความสัมพันธ์ และอุดมการณ์ของผู้คนมีการข้ามไปข้ามมาระหว่างพื้นที่ได้ ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญต่อพื้นที่อื่นๆ ที่พนักงานหญิงเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย

ดังนั้น การพิจารณาหน่วยการวิเคราะห์ทั้งสองระดับ ทำให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคล รวมไปถึงบริบททางสังคมที่แฝงอยู่ในพื้นที่นั้นๆ โดยไม่สามารถพิจารณาเพียงด้านใดด้านหนึ่งได้ เพราะความสัมพันธ์ของกลุ่มคนในสังคมมีความเคลื่อนไหวไปตามบริบทของพื้นที่เสมอ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของบุคคลและอำนาจความสัมพันธ์ที่บุคคลพึงมีต่อกัน การศึกษาในครั้งนี้จึงไม่ได้มีสูตรสำเร็จตายตัวว่า พนักงานหญิงต้องแสดงออกซึ่งการกระทำในรูปแบบเดียวกันเสมอและเพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อการกระทำต่างๆ ผู้วิจัยยังมองเห็นถึงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ อันนำไปสู่การกระทำการต่อรองตัวตนของพนักงานหญิงที่เกิดขึ้นด้วย

แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาคำนี้จึงเป็นการวิเคราะห์เชิงตีความ (interpretative analysis) ที่ศึกษาเรื่องราวการนำเสนอตัวตนชีวิตการทำงานของพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าในศูนย์บริการลูกค้าเครือข่ายมือถือ โดยให้ความสนใจเกี่ยวกับความรู้สึกและบริบทที่แวดล้อมพนักงานหญิง ผ่านการค้นหาประเด็นต่างๆ จากความสัมพันธ์ที่พนักงานหญิงเข้าไปเกี่ยวข้องในแต่ละปรากฏการณ์ โดยสะท้อนความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์นั้นออกมา ไม่ว่าจะเป็นทางสีหน้า แววตา คำพูด ท่าทาง และการกระทำ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงตีความจะช่วยแปลความหมายจากการแสดงออกในรูปแบบต่างๆ ของพนักงานหญิงได้เป็นอย่างดี

ความหมายที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะดังกล่าว คือ ความหมายในทัศนะของพนักงานหญิงที่ได้เผชิญกับเหตุการณ์การต่อรองตัวตนท่ามกลางบริบททางสังคมที่เต็มไปด้วยอำนาจของลูกค้าเป็นใหญ่ และบริบทการทำงานที่แฝงไว้ด้วยความซ้ำซากจำเจ มีเป้าหมายที่สำคัญคือ พนักงานหญิงได้ให้ความหมายต่อเรื่องราวการทำงานของเขาอย่างไร และในฐานะผู้วิจัยจะสามารถสะท้อนเรื่องราวชีวิตในการทำงานของพนักงานหญิงได้มากน้อยเพียงใด การวิเคราะห์ข้อมูลจึงถูกดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลภาคสนาม เพื่อที่จะนำไปสู่ความเข้าใจต่อพนักงานหญิงในการเป็นผู้กระทำการต่อโครงสร้างการปฏิบัติงาน และประเด็นการต่อรองตัวตนภายใต้บริบทการทำงาน ซึ่งถือเป็นเป้าหมายในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ให้ความสำคัญกับข้อมูลภาคสนาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยมองว่าในการวิเคราะห์ข้อมูลหากเลือกทำความเข้าใจในข้อมูลส่วนใดส่วนหนึ่ง ข้อค้นพบที่ได้อาจเป็นเพียงคำอธิบายสำเร็จรูปที่เกิดจากด้านมุมเดียวเท่านั้น แต่หากผู้วิจัยนำข้อมูลด้านอื่นมาประกอบกันจะช่วย

ให้สามารถอธิบายปรากฏการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นและรอบด้าน ดังนั้น ข้อมูลที่นำมาทำการวิเคราะห์จึงมาจากการกระทำการปฏิบัติระหว่างพนักงานหญิงด้วยกันเอง พนักงานหญิงกับบุคคลอื่น และพนักงานหญิงกับบริบททางสังคม

การศึกษาเรื่อง “ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง” จึงเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการเปิดเผยให้เห็นถึงความเคลื่อนไหว ความสัมพันธ์ ท่ามกลางความหลากหลายในพื้นที่ของการศึกษา โดยมุ่งประเด็นไปที่การนำเสนอตัวตนและการต่อรองตัวตนของพนักงานหญิง เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวตนของพนักงานหญิงในการให้บริการลูกค้ามือถือและสะท้อนให้เห็นถึงชีวิตของอาชีพอาชีพหนึ่งในสังคมที่ถูกห้อมล้อมไว้ด้วยความแตกต่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นความหลากหลายของประเพณี วัฒนธรรม ศาสนา ภาษา การศึกษา อาชีพ เพศและอายุ หรือแม้แต่ความแตกต่างในเรื่องของความต้องการ ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้แก่สังคม หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้เพื่อดำเนินการให้เกิดประโยชน์ เกิดการพัฒนา อันจะส่งผลให้เป็นความสุขในสังคมต่อไป

บทที่ 4

พื้นที่และพนักงานหญิงในบริบทงานบริการ

การศึกษาเรื่อง “ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง” ได้มุ่งเน้นศึกษาสภาพพื้นที่ในบริบทงานบริการลูกค้ามือถือเป็นประเด็นสำคัญ โดยผู้วิจัยได้พยายามที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของผู้คนภายในพื้นที่ มีการนำเสนอเรื่องราวชีวิตการทำงานด้านการให้บริการลูกค้ามือถือผ่านการเล่าเหตุการณ์ต่างๆ ของพนักงานหญิงออกมาในแง่มุมที่แตกต่างกัน เกิดจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก ความอ่อนไหว ความปรารถนา ที่พนักงานหญิงสร้างความหมายให้กับเรื่องราวที่เกิดขึ้นและประสบการณ์อันเกิดจากการทำงานที่ส่งผลผลิตซ้ำ โดยที่พนักงานหญิงได้สร้างความหมายผ่านการแสดงตัวตน กลายเป็นการต่อสู้ต่อรองต่อสภาพเงื่อนไขภายใต้บริบทงานบริการ บริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่เป็นพลวัตร ดังนั้น เสียงของพนักงานหญิงที่ถูกร้อยเรียงผ่านงานวิจัยเรื่อง “ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง” จึงมิได้เป็นเพียงการได้ยินหากแต่เป็นการสดับรับฟัง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความรู้สึกนึกคิดและการกระทำ โดยการสะท้อนภาพการทำงานของพนักงานหญิงท่ามกลางบริบทสังคม ที่แฝงไว้ด้วยอำนาจและความสัมพันธ์ของบุคคล กลุ่มบุคคลและพื้นที่ เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจในการศึกษา ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ผ่านแง่มุมของเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. พื้นที่งานบริการลูกค้ามือถือ
2. กลุ่มคนในพื้นที่ของการศึกษา

1. พื้นที่งานบริการลูกค้ามือถือ

การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไปสู่ความทันสมัยนั้น ส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและการคมนาคมเป็นอย่างมาก หัวใจสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในสังคม ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ค่านิยม และระบบคุณค่าต่างๆ ในสังคมปัจจุบัน โดยสะท้อนให้เห็นได้จากรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไป จากเดิมในอดีตที่เคยติดต่อสื่อสารกันทางจดหมายหรือโทรเลข ในปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ (mobile phone) เพื่อสอดคล้องกับรูปแบบการดำรงชีวิตของคนเมืองที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว และจากสิ่งที่กล่าวมาทั้งหมดสะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายที่ปรากฏภายในพื้นที่เมืองปัตตานีไม่ว่าจะในด้านของผู้คน พลวัตทางสังคม และวัฒนธรรม ซึ่งล้วนแต่มีผลต่อผู้คนในการสร้างอัตลักษณ์ใหม่อย่างต่อเนื่องและหลากหลาย

ระบบการสื่อสารที่เข้ามามีอิทธิพลและส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คน คงหลีกเลี่ยงไม่พ้นการใช้งานระบบเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ โดยเห็นได้จากการเกิดขึ้นของศูนย์บริการเครือข่ายมือถือที่ได้รับความนิยมหลายค่ายในสังคมไทย ซึ่งก็มีให้เห็นและรองรับการใช้บริการของคนในพื้นที่เมืองปัตตานีทั้ง 3 เครือข่าย ได้แก่ “เอไอเอส” หรือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด

(มหาชน), “ดีแทค” หรือ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และ “ทรูมูฟ” หรือ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดังภาพประกอบที่ 11



ภาพประกอบที่ 11 ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ
ที่มา : ภาพถ่ายโดย ผู้วิจัย (2555)

จากภาพประกอบที่ 11 ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ พบว่า ภายในพื้นที่เมืองปัตตานีมีศูนย์บริการลูกค้าเครือข่ายมือถือที่เปิดให้บริการในพื้นที่ครอบคลุมการใช้งานทั้ง 3 เครือข่าย โดยที่ศูนย์บริการแต่ละแห่งจะมีพนักงานคอยให้บริการลูกค้าที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ศูนย์บริการลูกค้าเครือข่ายมือถือทั้ง 3 ศูนย์บริการ เป็นภาพแทนของการศึกษาในครั้งนี้โดยใช้เหตุผลในเรื่องของสถานที่ตั้งของศูนย์บริการลูกค้าที่ตั้งอยู่ในถนนสายหลักย่านธุรกิจการค้าของอำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี รวมถึงปริมาณของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและการเปิดให้บริการในด้านต่างๆ ของศูนย์บริการที่รองรับการใช้งานของลูกค้า โดยมีพนักงานที่ได้ผ่านการฝึกอบรมการทำงานคอยให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อ

“...มาที่นี่ที่ไร มีความสบายใจให้มากมาย...”

(ที่มา : ศูนย์บริการลูกค้ามือถือดีแทค 2555)

“...ชีวิตในแบบคุณ...”

(ที่มา : ศูนย์บริการลูกค้ามือถือไอเอส 2555)

“...มูฟไกล ให้ชีวิตไกลกัน...”

(ที่มา : ศูนย์บริการลูกค้ามือถือทรูมูฟ 2555)

จากข้อความภายใต้คำขวัญดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความต้องการทำให้ลูกค้ารู้สึกดีกับการใช้บริการ เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า เพราะลูกค้าถือเป็นบุคคลสำคัญในกระบวนการของการบริการ หากไม่มีลูกค้ามารับบริการแล้ว การบริการก็ย่อมไม่เกิดขึ้น ในขณะเดียวกัน การได้รับการบริการที่ประทับใจก็เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการเมื่อเข้ามาใช้บริการ ดังคำบอกเล่าของลูกค้าที่ว่า

“...พี่มาเข้ามาที่ศูนย์ พี่ก็อยากเจอพนักงานที่พูดจาดีๆ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ทำหน้าบึ้งใส่...”

(น้ำฝน ธรรมโชติกุล 2555, สัมภาษณ์)

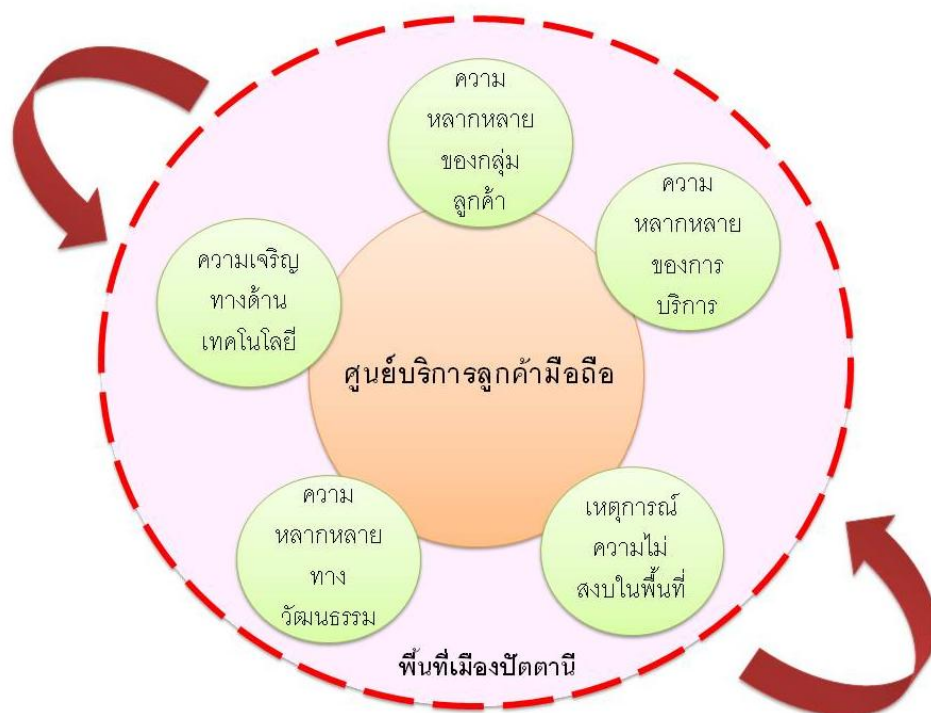
“... เข้ามาสอบถามสินค้าโปรโมชันใหม่ๆ ถ้าเจอพนักงานที่มีความรู้ก็จะดีนะ...”

(สมยศ ชัยวรานนท์ 2555, สัมภาษณ์)

“...เติมเงินเท่าไรก็หมด ไม่ได้โทรออกเลย... มีปัญหาที่มาถามที่ศูนย์นี้แหละ เขาต้องปัญหาให้ป่าได้...”

(อานีญา ยะฮีมามะ 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าข้างต้นทำให้สามารถเห็นถึงความต้องการลูกค้า ที่ต้องการรับบริการในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้ามารับบริการที่ศูนย์นั้น ลูกค้าต้องการได้รับความประทับใจหลังจากรับบริการ ทั้งกิริยาท่าทางที่เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนการมีความรู้ในด้านต่างๆ เช่น การมีความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีและสินค้าใหม่ ๆ เพื่อสามารถตอบข้อคำถามและช่วยแก้ปัญหาการใช้งานโทรศัพท์มือถือให้แก่ลูกค้าได้ สามารถสรุปความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือได้ดังภาพประกอบที่ 12



ภาพประกอบที่ 12 ความสัมพันธ์ของพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ

จากภาพประกอบที่ 12 ความสัมพันธ์ของพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ จะเห็นถึงความสัมพันธ์ที่ปรากฏขึ้นในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ ทั้งที่เป็นพื้นที่ด้านกายภาพ พื้นที่ทางความสัมพันธ์ และรวมถึงพื้นที่ทางสังคมของกลุ่มคนต่างๆ ที่มีการเข้าออกภายในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ โดยความสัมพันธ์ที่ได้ปรากฏขึ้นนั้นเป็นไปอย่างหลากหลายในความสัมพันธ์ของกลุ่มคนที่ได้เข้ามาในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็น ความหลากหลายของการบริการ ความหลากหลายของลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้ภายใต้พื้นที่ดังกล่าวยังดำรงอยู่ท่ามกลางกระแสความหลากหลายทางสังคม เช่น กระแสบริโภคนิยม กระแสเทคโนโลยีการสื่อสารที่ไร้พรมแดน ซึ่งจากกระแสต่างๆ นี้ ได้ส่งผลกระทบต่อการปรับตัวของกลุ่มคนภายในพื้นที่ เพื่อให้ตนดำรงอยู่ได้อย่างเท่าทัน หรือปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่ปรากฏขึ้น หันมาให้ความสำคัญและใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้จากแผนภาพความสัมพันธ์ดังกล่าว ได้ชี้ให้เห็นถึงปรากฏการณ์ความเคลื่อนไหวภายในพื้นที่ที่มี

อาจหยุดนิ่งหรือปราศจากการเคลื่อนไหวได้ หากแต่เป็นพลวัตที่มีการขับเคลื่อนความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ภายในพื้นที่ตลอดเวลา

ดังนั้นผู้วิจัย จึงให้ความสำคัญกับการให้บริการของพนักงานหญิงในศูนย์บริการลูกค้าเครือข่ายมือถือ ภายใต้บริบทการทำงานที่แผ่ไปด้วยอำนาจและความหลากหลายต่างๆ สามารถนำไปสู่เรื่องราวการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้ามือถือในฐานะที่ไม่ได้ยึดติดอยู่กับภาพลักษณ์ที่หยุดนิ่งตายตัว ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงอำนาจและการต่อสู้ต่อรองกับโครงสร้างการปฏิบัติงาน สถานการณ์และบุคคลอื่นๆ

2. กลุ่มคนในพื้นที่ของการศึกษา

กลุ่มคนในพื้นที่วิจัยในการศึกษาครั้งนี้ ได้หมายความถึงกลุ่มคนอื่นที่ได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับพื้นที่ปฏิบัติงานของกลุ่มพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้ามือถือ โดยกลุ่มคนดังกล่าวอาจมีมุมมองต่อพนักงานพนักงานหญิงที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาถึงความหลากหลายที่กลุ่มคนอื่นได้มีมุมมองต่อกลุ่มพนักงานหญิง เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการนิยามหรือการคาดหวัง การสร้างความหมายให้กับกลุ่มพนักงานหญิงภายในพื้นที่ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอถึงความหลากหลายของกลุ่มพนักงานหญิง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการนิยามความเป็นตัวเองของพนักงานหญิงภายใต้เงื่อนไขความสัมพันธ์ และบริบททางสังคมที่เกิดขึ้น สำหรับกลุ่มคนในพื้นที่วิจัยนี้ผู้วิจัยแบ่งเป็น 2 ประเด็นคือ กลุ่มบุคคลอื่น และกลุ่มพนักงานหญิงผู้ให้ข้อมูลหลัก มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ความหลากหลายของกลุ่มบุคคลอื่น

ในพื้นที่ปฏิบัติงานของกลุ่มพนักงานหญิง นับว่าเป็นพื้นที่ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มบุคคลอื่นมากมาย ทั้งกลุ่มบุคคลภายในพื้นที่ที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน กลุ่มลูกค้าที่เดินทางเข้ามา มีปฏิสัมพันธ์กัน จากกลุ่มบุคคลต่างๆ ที่ได้กล่าวมานี้ สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติหรือแง่มุมที่กลุ่มคนดังกล่าวได้มองมายังกลุ่มพนักงานหญิง โดยมีความรู้สึกนึกคิด ความคาดหวัง หรือการนิยามความเป็นตัวตนของกลุ่มพนักงานหญิงแฝงอยู่ร่วมด้วย โดยผู้วิจัยได้แบ่งประเภทกลุ่มคนดังกล่าวเป็น 3 ประเภทคือ ลูกค้าที่เข้ามาชำระค่าบริการและเติมเงินออนไลน์ ลูกค้าที่ซื้อโทรศัพท์มือถือและทำธุรกรรมอื่น และกลุ่มคนอื่น ๆ

ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้ามือถือกับกลุ่มพนักงานหญิง เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดจากการเข้ามาใช้บริการของลูกค้า ได้แก่ การชำระค่าบริการ การเติมเงิน การขอซิมการ์ดใหม่ การลงทะเบียนซิมการ์ด การสอบถามข้อมูลการสมัครเปลี่ยนแปลงโปรโมชันและบริการเสริม การย้ายค่ายเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ การซื้อขายตั้งค่าบริการใช้งานโทรศัพท์มือถือ การแจ้งปัญหาเรื่องซิมการ์ด โทรศัพท์มือถือ ระบบสัญญาณโทรศัพท์มีปัญหาหรือใช้งานไม่ได้ เป็นต้น ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นร่วมกันภายในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือนี้ได้ถูกเรียกว่า “การให้บริการลูกค้า” โดยเป็นการปฏิบัติงานตามคำร้องขอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

และเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างสูงสุด พร้อมทั้งทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ทั้งนี้ภายใต้ความสัมพันธ์ดังกล่าวพนักงานหญิงต่างก็ปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบของตน

“...พนักงานมีความรู้ความชำนาญในเรื่องของข้อมูล เรื่องของโปรแกรม.. รู้ว่าโปรแกรมไหนเหมาะกับการใช้งานและช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย.. เมื่อมีปัญหาเรื่องค่าโทรศัพท์ที่แพงมากสามารถสอบถามเขาได้...”

(วิทยา สุวรรณรัตน์ 2555, สัมภาษณ์)

“...ใช้ตั้งแต่เติมเงินตอนนี้เปลี่ยนมาใช้รายเดือนแล้ว... ประหยัดได้เยอะเหมือนที่พนักงานบอกจริงๆ...”

(สุชาติ นิลภา 2555, สัมภาษณ์)

“...เติมเงินเท่าไรก็หมด ทั้งที่ไม่ได้โทรออกเลย... มาที่ศูนย์ให้เขา (พนักงาน) ดูโทรศัพท์ให้ อยากรู้ว่าเงินหายไปไหนหมด...”

(ชามิรียา แวยะปา 2555, สัมภาษณ์)

“...มาเติมเงินมือถือประจำ เพราะอยู่ใกล้บ้าน... หลังเลิกเรียนก็ชวนเพื่อนมาคู่มือถือใหม่ๆ มีให้ลองเล่นหลายรุ่นเลย...”

(สุริน โสภิญญา 2555, สัมภาษณ์)

จากคำกล่าวข้างต้นนี้ เกิดจากประสบการณ์การเข้ามาชำระค่าบริการและเติมเงินออนไลน์ที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือเป็นประจำ สามารถสะท้อนให้เห็นถึงการนิยามถึงกลุ่มพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าและบทบาทหน้าที่ของกลุ่มพนักงานหญิงที่ลูกค้าคุ้นชิน จนกระทั่งคิดต่อไปว่ากลุ่มพนักงานหญิงมีบทบาทหรือปฏิบัติงานได้เพียงเท่านี้ หากแต่คำบอกเล่าดังกล่าวเป็นเพียงมุมมองที่เกิดจากประสบการณ์ชีวิตที่ลูกค้าได้เข้าไปมีส่วนปฏิสัมพันธ์ในด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น

นอกจากนี้ ยังมีมุมมองที่เกิดจากกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการซื้อโทรศัพท์มือถือและทำธุรกรรมอื่นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ หรือเป็นการขอเปิดใช้บริการหมายเลขใหม่ในระบบรายเดือนและระบบเติมเงิน หรือการย้ายค่ายเพื่อขอเปลี่ยนระบบ เปลี่ยนเครือข่าย การสอบถามข้อมูล โทรศัพท์มือถือและโปรแกรมต่างๆ รวมถึงบริการอื่นๆ ที่ครอบคลุมการให้บริการ ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มพนักงานหญิงกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการซื้อโทรศัพท์มือถือและการติดต่อขอทำธุรกรรมอื่นๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ

“...ที่ตั้งใจมาซื้อโทรศัพท์มือถือที่ศูนย์เพราะเชื่อในคุณภาพและบริการ... พนักงานคอยแนะนำการใช้งาน และคอยดูแลหลังการขาย ดีกว่าร้านข้างนอก...”

(อัญญาณี แยนนา 2555, สัมภาษณ์)

“...มาติดต่อเรื่องย้ายค่าย (เปลี่ยนเครือข่าย) ปรึกษาพนักงาน เขาให้คำแนะนำดี... ตอนแรกย้ายไม่ได้เพราะมีปัญหาซื้อไม่ตรงกัน เขาก็ โทรไปแจ้งบอกให้ไปตรวจสอบที่ค่ายเดิม จนย้ายเข้ามาได้ สำเร็จ...”

(กฤตพงศ์ แก้วทอง 2555, สัมภาษณ์)

“...อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ พนักงานตรวจสอบให้... ตอนแรกผมคิดว่าเครื่องมันเสีย แต่สรุปว่าเป็นที่โทรศัพท์ไม่มีสัญญาณ...”

(พินิจ เพชรแก้ว 2555, สัมภาษณ์)

“...ซื้อแอร์การ์ดไปแต่ใช้ไม่เป็น ต้องยกโน้ตบุ๊ก (computer notebook) เข้ามาให้พนักงานติดตั้งให้ ช่วยสอนวิธีใช้งาน...”

(อัครพล สิริโกคิน 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกกล่าวของกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการซื้อโทรศัพท์มือถือและทำธุรกรรมอื่นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ สะท้อนให้เห็นถึงการนิยามหรือการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มพนักงานหญิง ว่าต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญด้านการใช้งานโทรศัพท์มือถือ รวมถึงการให้คำแนะนำการใช้งานที่เหมาะสมกับลูกค้า และการคาดหวังจากลูกค้าว่าจะได้รับบริการหลังการขายที่ดีกว่า จากการซื้อโทรศัพท์มือถือที่ศูนย์บริการลูกค้าเครือข่ายมือถือ

นอกจากนี้ การนิยาม การคาดหวัง หรือความรู้ สำคัญที่บุคคลอื่นภายในสังคมมีต่อกลุ่มพนักงานหญิง สามารถเกิดขึ้นได้จากกลุ่มคนอื่นๆ ที่มีได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์ด้วยตัวเอง หากแต่เกิดจากประสบการณ์จากกลุ่มบุคคลรอบข้างหรือเกิดจากมุมมองและทัศนคติส่วนตัวที่มีต่อกลุ่มพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้ามือถือ

“...พนักงานบริการลูกค้า... ต้องพูดเก่ง คอยเอาใจลูกค้า แต่งตัวสวยๆ ได้อยู่ในห้องแอร์ ...”

(จิรกาญจน์ ปองใจกุล 2555, สัมภาษณ์)

“...งานสบายไม่ต้องคิดอะไรมาก ลูกค้ามาจ่ายค่าโทรศัพท์ เอาเงินมาให้แล้วก็กลับ... ใครๆ ก็ทำได้...”

(โชติกา ดอนชัยแก้ว 2555, สัมภาษณ์)

“...ต้องให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้
เพราะว่าลูกค้าคือพระเจ้า ต้องถูกเสมอ...”

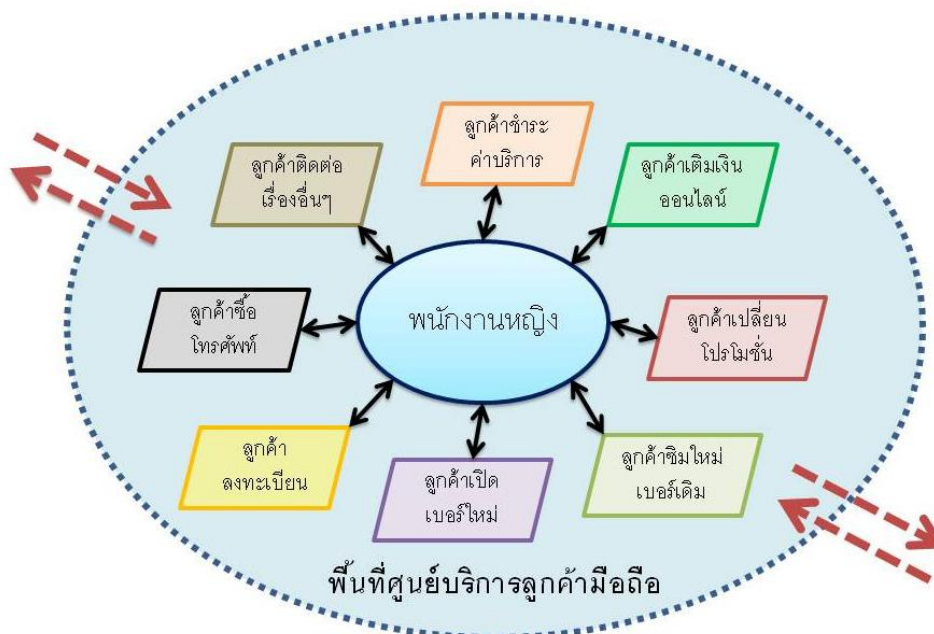
(เอกภพ เคี่ยมคุ่น 2555, สัมภาษณ์)

“...พนักงานควรใจเย็น รับฟังลูกค้า และให้การช่วยเหลือลูกค้า
ที่มาติดต่อเหมือนกันทุกคน ไม่สองมาตรฐานนะ...”

(ฮานีญา แหมมะ 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าดังกล่าว ยังสะท้อนให้เห็นถึงการตีตราและเหมารวมรูปแบบการกระทำ หรือการปฏิบัติงานของกลุ่มพนักงานหญิงว่ามีรูปแบบลักษณะการปฏิบัติงานที่หยุดนิ่งตายตัว โดยมิได้มีความหลากหลายหรือแตกต่างในการปฏิบัติงาน หากแต่ทุกคนมีหน้าที่งานที่ไม่ได้แตกต่างกันไปจากกัน ทั้งนี้ จากคำบอกเล่าของกลุ่มคนอื่นทั้ง 3 กลุ่ม ที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ ชี้ให้เห็นถึงความหลากหลายในการนิยามความหมายหรือให้คำจำกัดความถึงกลุ่มพนักงานหญิง โดยได้ขึ้นอยู่กับบริบทเงื่อนไขของความสัมพันธ์ที่กลุ่มคนอื่นเข้าไปมีส่วนร่วมและเป็นผลให้เกิดการนิยามที่แตกต่างกันออกไปตามแต่ประสบการณ์ มุมมองหรือทัศนคติส่วนบุคคล

ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปสู่ความเข้าใจในพื้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนต่างๆ ในพื้นที่วิจัย ซึ่งสัมพันธ์โดยตรงกับการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงและในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง” ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนในพื้นที่วิจัยดังภาพประกอบที่ 13



ภาพประกอบที่ 13 ความสัมพันธ์ของกลุ่มลูกค้าและพนักงานหญิง

จากภาพประกอบที่ 13 ความสัมพันธ์ของกลุ่มลูกค้าและพนักงานหญิง แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มลูกค้าที่มีส่วนสัมพันธ์ในพื้นที่วิจัยหรือกล่าวได้ว่าเป็นกลุ่มคนที่มีผลโดยตรงต่อข้อมูลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยกลุ่มลูกค้า ล้วนมีความสัมพันธ์กับกลุ่มของพนักงานหญิงในรูปแบบการเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป เช่น การชำระค่าบริการรายเดือน การเติมเงิน การลงทะเบียนซิมการ์ด การซื้อโทรศัพท์มือถือ หรือการเข้ามาสอบถามข้อมูลอื่นๆ เป็นต้น ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและพนักงานหญิงได้สะท้อนให้เห็นถึงการนิยามและการสร้างความหมาย ความเป็นตัวตนของกลุ่มพนักงานหญิงด้วยเช่นเดียวกัน

2.2 ความหลากหลายของกลุ่มพนักงานหญิง

การศึกษาถึงกลุ่มพนักงานหญิงที่มีความหลากหลาย ผู้วิจัยต้องการเปิดมิติหรือมุมมองในการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของพนักงานหญิง ที่มีได้เป็นเพียงบุคคลที่ทำหน้าที่ในการรับชำระค่าบริการ เติมเงินออนไลน์ ขายโทรศัพท์มือถือหรือให้คำแนะนำโปรโมชั่นการใช้งานเท่านั้นแต่บทบาทหน้าที่ของพนักงานหญิงกลับมีความซับซ้อนมากกว่าสิ่งที่คนภายในสังคมได้เกิดความเข้าใจขึ้นผ่านการประทับตราทางสังคม โดยที่คนเรามักจะประทับตราคนอื่นและการถูกประทับตรานั้นมักก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ถูกตราหน้าไม่มากนัก

“...พนักงานให้บริการลูกค้านอกจากรับชำระค่าบริการแล้ว ก็อาจรับปรึกษาเรื่องโปรโมชั่นแบบที่ลูกค้าสนใจและเสนอโปรโมชั่นในแบบที่เหมาะสมกับลูกค้าด้วย ...”

(เกวริน(นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...มีหน้าที่ในการตอบคำถามเรื่องต่างๆ แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า... ทำไม่โทรศัพท์ใช้งานไม่ได้ ทำไม่อินเทอร์เน็ตมันช้า ดาวเน็ตโหลดแอปพลิเคชันก็ไม่ได้ ต้องคอยแก้ปัญหากันไปแบบเดิมทุกวัน ...”

(โสภา(นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ตรวจเช็คเครื่องเวลาเครื่องมีปัญหา ถ้าแก้ไขได้ก็ดำเนินการเลย ค่ะ แต่ถ้าทำไม่ได้ก็แนะนำให้ลูกค้าส่งซ่อมต่อไป... พยายามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าก่อนเสมอ ไม่ปฏิเสธการบริการ...”

(วัชรารณ(นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากเสียงคำบอกเล่าดังกล่าวได้สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายที่ปรากฏภายในกลุ่มอาชีพของพนักงาน โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้บอกเล่าถึง ความเป็นตัวตนหรือบทบาทหน้าที่ของตน ซึ่งจากคำบอกเล่าชี้ให้เห็นถึง มิติของกลุ่มพนักงานหญิงที่มีมากกว่าการให้บริการลูกค้า หากแต่กลุ่มอาชีพพนักงานบริการลูกค้าเครือข่ายมือถือ สามารถปฏิบัติในรูปแบบอื่นๆ ได้เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการ

ให้คำปรึกษาเรื่องโปรโมชั่น การแนะนำการใช้งานโทรศัพท์มือถือ การตรวจเช็คความผิดปกติเบื้องต้น ของการใช้งานโทรศัพท์มือถือ การตอบคำถามและให้ข้อมูลเรื่องบริการเสริมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ระบบสัญญาณโทรศัพท์ เป็นต้น นอกจากนี้การปฏิบัติงานในแต่ละวันของกลุ่มพนักงานหญิงก็ไม่ได้ถูก จำกัดหรือผูกติดกับพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเท่านั้น ดังจะเห็นได้จากคำบอกเล่าที่ว่า

“...บางวันพวกเรา (พนักงานหญิง) ต้องไปออกร้านตามงานต่างๆ เพื่อเสนอโปรโมชั่นใหม่เป็นการกระตุ้นยอดขาย...”

(ช่อผกา(นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ส่วนใหญ่จะอยู่ประจำร้าน แต่บางที่ต้องออกไปเจอลูกค้าด้วย... ประเภทลูกค้ากลุ่มองค์กร ลูกค้าในนามบริษัท ซึ่งเรามีหน้าที่ต้อง ดูแลเหมือนกับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อเองทั่วไป...”

(พารินา(นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ถ้าร้านคอมพิวเตอร์โทรมาว่ามีลูกค้าสนใจจะซื้อแอร์การ์ดหรือ อินเทอร์เน็ตซิม เราก็จะออกไปบริการให้ถึงที่ค่ะ...”

(กัสมา(นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

ทั้งนี้จากคำบอกเล่าในข้างต้น ได้ชี้ให้เห็นถึงพลวัตและความหลากหลายที่ปรากฏใน วิถีชีวิตประจำวันของกลุ่มพนักงานหญิงที่มีการโยกย้ายไปมาระหว่างพื้นที่ แม้ว่าพื้นที่ต่างๆ จะมีเส้น แบ่งเขตหรือความเป็นรูปแบบเฉพาะของแต่ละพื้นที่ แต่คนก็สามารถเข้าไปข้ามมาระหว่างพื้นที่ได้โดย มิได้ถูกจำกัดอยู่ภายใต้พื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้พื้นที่หรือบริบทความสำคัญทางสังคม ดังกล่าว ได้สะท้อนให้เห็นถึงการนิยามความเป็นตัวตนของกลุ่มพนักงานหญิง โดยที่การนิยามหรือ การสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงจะเกิดขึ้นภายใต้ความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่กลุ่มพนักงานหญิงมี ต่อบุคคลอื่น เพื่อปกป้องว่าเราเป็นใครและคนอื่นเป็นใครภายใต้บริบทความสัมพันธ์ของบุคคลนั้นๆ

2.3 กลุ่มพนักงานหญิงผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในการศึกษาภูมิหลังของพนักงานหญิง ผู้ที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักนั้นจะสะท้อนให้ เห็นถึงลักษณะความเหมือนหรือความแตกต่างในข้อมูลที่ได้รับ ทั้งนี้เพื่อป้องกันให้เห็นถึงความ หลากหลายในพื้นที่ชีวิตและเรื่องราวต่างๆ ทั้งเรื่องของวิถีคิด การใช้ชีวิต การปฏิสัมพันธ์ การปฏิบัติ หน้าที่งาน ความเชื่อ ค่านิยมและอุดมการณ์ในการทำงาน นอกจากนี้เรื่องราวดังกล่าวนี้ จะสะท้อนให้ เห็นถึงสิ่งที่เป็นลักษณะของปัจเจก และลักษณะร่วมภายใต้งานบริการลูกค้ารวมถึงความสัมพันธ์ของ กลุ่มต่างๆ ภายใต้บริบททางสังคมที่เหมือนและต่างกัน

สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีจำนวน 8 คน ที่มีส่วนสัมพันธ์หรือมีวิถีชีวิตประจำวันอยู่ในบริบทงานบริการลูกค้ามือถือ ซึ่งเป็นการพยายามใน การกำหนดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีความหลากหลาย ภายใต้ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในวิถี

ชีวิตประจำวัน โดยมีได้ยึดติดกับพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง หากแต่ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นต้องสัมพันธ์หรือดำรงอยู่ภายในบริบทสังคมเมืองขนาดใหญ่ ทั้งนี้จากภูมิหลังของกลุ่มพนักงานหญิงจะสะท้อนให้เห็นความเป็นมาในการสร้างอัตลักษณ์หรือการนิยามตนเองภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือและในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แสดงภูมิหลังของกลุ่มพนักงานหญิงที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักดังตารางที่ 4

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ตำแหน่งงาน	ชื่อ (นามสมมุติ)	อายุ	สถานภาพ
พนักงานขาย (sale)	ฟารีนา	30	สมรส
	ช่อผกา	25	โสด
พนักงานรับชำระค่าบริการ (cashier)	อรอุมา	26	โสด
	สุนิษา	27	โสด
	กัสมมา	33	สมรส
พนักงานบริการลูกค้า (customer service)	เกวริน	28	โสด
	โสภา	32	สมรส
	วัชรารณณ์	29	สมรส

ตารางที่ 4 แสดงภูมิหลังของพนักงานหญิงที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

จากตารางที่ 4 แสดงภูมิหลังของพนักงานหญิงที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างและความหลากหลายของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยสะท้อนผ่านอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ลักษณะนิสัยและเหตุผลบางประการของการก้าวออกมาทำงานนอกพื้นที่บ้าน ผ่านการเล่าเรื่องราวประสบการณ์ชีวิต ทำให้สามารถรับรู้และเข้าใจอัตลักษณ์ของแต่ละบุคคล รวมถึงสะท้อนให้เห็นการนิยามความเป็นตัวตน ภายใต้บริบทความสัมพันธ์ต่างๆ และจากการเก็บข้อมูลพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือแห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ซึ่งเป็นพื้นที่การศึกษาในครั้งนี้ พนักงานหญิง (ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก) ได้ถ่ายทอดเรื่องราวภูมิหลังบางช่วงบางตอนของชีวิตที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ของชีวิตพนักงานหญิงทั้งแปดคน ภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือดังต่อไปนี้

คนที่ 1 ฟารีนา (นามสมมติ) ชีวิตลิขิตเอง



ภาพประกอบที่ 14 ฟารีนาขณะปฏิบัติงาน
ที่มา : ภาพถ่ายโดย ผู้วิจัย (2555)

“ฟารีนา” พนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานขายสินค้า อายุ 30 ปี นั้บถือศาสนาอิสลาม สถานภาพสมรส เธอมีบุคลิกคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง พูดเร็ว เสียงดังฟังชัด มีลักษณะนิสัยร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้ากับคนง่าย มีความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน จึงทำให้กลายเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวในการทำงานของเธอ ฟารีนาเป็นคนที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากโดยเธอพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ด้วยตัวเองเสมอ ทำให้เธอมีความรู้และทักษะการใช้งานโทรศัพท์มือถือ ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ๆ ค่อนข้างดี ทำให้เธอเป็นพนักงานขายที่มีความทันสมัยในเรื่องความรู้และความสามารถที่โดดเด่นในร้าน ฟารีนาเล่าถึงสาเหตุในการทำงานบริการลูกค้ามือถือือว่า เธอสมัครตำแหน่งงานนี้โดยคิดว่าเป็นงานที่ได้อยู่กับเทคโนโลยีสมัยใหม่และได้ค่าตอบแทนที่ดีในการทำงาน และในตอนนั้นเธอคิดว่าอยากทำงานเก็บเงินให้ได้มากที่สุด เพื่อความเป็นอยู่ที่สบายในบั้นปลายของชีวิตเพราะด้วยอายุที่มากขึ้นอาจทำให้เป็นอุปสรรคในการทำงาน

“...ลาออกจากงานเก่าได้แค่อาทิตย์เดียวก็หางานใหม่เลย ไม่อยากว่างงานนานๆ ไม่เลือกมากเพราะอายุเรามากและงานก็หายาก... ไม่มีงานก็ไม่มีเงิน ไม่มีเงินก็ไม่รู้จะกินอะไร ตอนนั้นคิดอย่างนั้น...”

(ฟารีนา (นามสมมติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ตอนที่สมัครงาน พี่คิดอย่างเดียวว่า อยากทำงานเก็บเงินให้มาก แก่ตัวจะได้อยู่อย่างสบาย... คิดว่าจะทำงานได้หรือไม่ เราไม่ถนัดงานขาย แต่พอคิดถึงเงินเดือนที่ได้ก็รีบสมัครเลย โชคดีที่ได้ทำงานที่นี่...”

(ฟารีนา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

ปัจจุบันฟารีนา ได้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานขายในศูนย์บริการลูกค้ามือถือ โดยเธอนั่งประจำอยู่เคาน์เตอร์โทรศัพท์มือถือ ซึ่งฟารีนา กล่าวถึงการทำงานของเธอว่าวุ่นวายมากในช่วงที่จัดโปรโมชั่นโปรโมทสินค้า เพราะมีลูกค้าเข้ามาสอบถามถึงโทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ คุณสมบัติตัวเครื่อง การใช้งาน โปรโมชั่นในการซื้อขาย ซึ่งต้องใช้เวลาในการอธิบายกันนานพอสมควรและโดยเฉพาะเวลาลูกค้าเข้ามารับสินค้าพร้อมกันหลายคน วันนั้นเธอแทบจะไม่ได้ลุกขึ้นจากเก้าอี้ไปไหนเลยแม้กระทั่งเดินไปเข้าห้องน้ำเพราะเธอต้องรอส่งมอบเครื่องให้ลูกค้า รวมถึงการตั้งค่าเครื่องโทรศัพท์มือถือเพื่อที่เวลาลูกค้ารับเครื่องสามารถใช้งานได้ทันที

“...พี่จะมีหน้าที่ให้คำแนะนำลูกค้าและขายโทรศัพท์มือถือโดยแนะนำสินค้าที่กำลังเป็นที่นิยมให้กับลูกค้าหรือรุ่นที่ลูกค้าสนใจ... รายละเอียดมีเยอะหลายรุ่นมาก แต่เราก็พยายามจำ เรียนรู้ให้ได้มากที่สุด...”

(ฟารีนา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ช่วงมีโปรโมชั่น (เปิดตัวสินค้าใหม่) จะยุ่งเป็นพิเศษไม่ได้กินข้าวกันเลย ลูกค้าเยอะมาก จุกจิกวุ่นวายไปหมด... พี่บริการเหมือนกันหมดนะ เขาจะซื้อเครื่องรุ่นไหนก็ตั้งค่าใช้งานให้ ลูกค้ารับเครื่องไปใช้ได้เลย ไม่ต้องมาตั้งค่าอะไรอีก... งานสนุกมาก ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่กับเทคโนโลยี อยู่กับความทันสมัย ทำให้ตัวเองดูเป็นผู้หญิงที่ทันสมัยไปด้วย...”

(ฟารีนา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

การปฏิบัติงานของฟารีนาในศูนย์บริการลูกค้ามือถือ จะเริ่มทำงานตั้งแต่เวลา 08.30-17.30 น. หลังจากเลิกงาน ฟารีนามีหน้าที่ตรวจสอบเช็คสต็อกสินค้าคงคลัง ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์เชื่อมต่อมือถือ รายงานยอดขายประจำวัน รวมถึงดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่ปฏิบัติงานขายของเธอ และถ้าหากช่วงไหนมีการออกบูธจัดแสดงสินค้าใหม่ๆ และโปรโมชั่นพิเศษของทางร้านค้าเธอก็มีหน้าที่เป็นประชาสัมพันธ์งานขายนอกสถานที่เช่นกัน

“...ตรวจเช็คสต็อกสินค้ากันทุกวันเพราะต้องส่งยอดขายให้ฝ่ายบัญชี รุ่นไหนขายดีก็ต้องสั่งสำรองไว้เผื่อหมด... พี่ชอบนะเวลาไปออกบูธแสดงสินค้า คนเยอะดี ขายของได้มาก ส่วนใหญ่จัดตอนมีโปรโมชั่นใหม่ๆ ตามห้าง ตามตลาด...”

(พารินา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...พี่รู้สึกว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตพี่ไปแล้ว พี่ทำงานทำงาน 6 วัน หยุด 1 วัน บางอาทิตย์วันหยุดพี่ก็ยังมาทำงาน... ส่วนใหญ่วันหยุดถ้าไม่ไปไหนก็เข้ามาหาเพื่อน มานั่งคุย นั่งเล่นกับเพื่อนที่ทำงานบ้าง...”

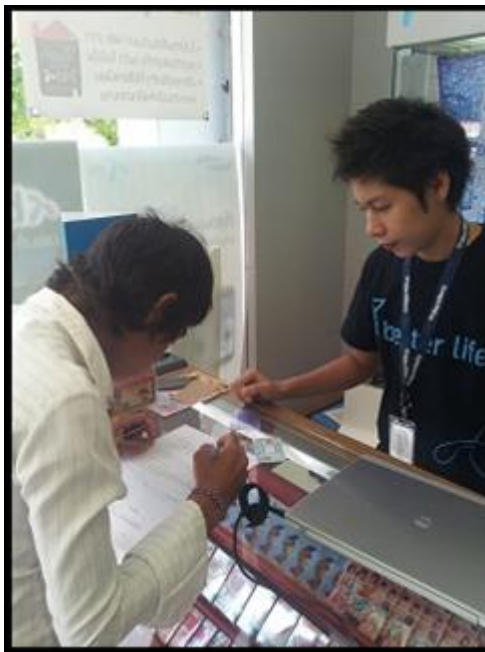
(พารินา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...การทำงานด้วยใจ จึงเป็นสิ่งสำคัญของงานบริการ... ไม่มีใครจะถูกใจใครหรือโดนใจใครไปซะทุกเรื่อง พี่ก็พยายามทำหน้าที่ของพี่ให้ดีที่สุด... อาจมีการโดนตำหนิ ตักเตือนบ้าง เราก็ต้องรับมาปรับปรุงเถียงลูกค้าก็ไม่ได้ ทั้งที่บางทีพี่คิดว่าพี่ทำดีมากแล้ว แต่ยังไม่ถูกใจลูกค้าก็มีนะ...”

(พารินา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

เรื่องเล่าของพารินา แสดงให้เห็นถึงวิถีชีวิตประจำวันของเธอที่ได้สัมผัสอยู่กับบทบาทหน้าที่การให้บริการลูกค้าในตำแหน่งพนักงานขายโทรศัพท์มือถือ โดยส่วนใหญ่พื้นที่การทำงานไม่ได้มีอยู่เพียงพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเท่านั้น หากแต่มีหลากหลายพื้นที่ สะท้อนให้เห็นความซับซ้อนของความสัมพันธ์ที่เคลื่อนไหวไปมา จากการนิยามความเป็นตัวเองภายใต้บทบาทหน้าที่ที่แฝงไปด้วยอุดมการณ์อาชีพ รวมถึงการสร้างอัตลักษณ์ภายใต้บริบทพื้นที่ ทั้งในศูนย์บริการลูกค้ามือถือและการออกบูธจัดแสดงสินค้าตามงานต่างๆ ซึ่งจากพื้นที่ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ได้นำไปสู่การนิยามและการสร้างอัตลักษณ์ที่สัมพันธ์กับสังคม โดยมีโครงสร้างทางสังคมและความคาดหวังในการให้บริการของลูกค้าคอยกำหนดพฤติกรรมการแสดงออก ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่นๆ ในสังคม

คนที่ 2 ซ่อมกา (นามสมมุติ) ให้ฉันเป็นอะไรก็ได้



ภาพประกอบที่ 15 ซ่อมกาขณะปฏิบัติงาน
ที่มา : ภาพถ่ายโดย ผู้วิจัย (2555)

“ซ่อมกา” พนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานขายสินค้า อายุ 25 ปี สถานภาพโสด นับถือศาสนาพุทธ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยในปัจจุบันได้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานให้บริการลูกค้าตำแหน่งพนักงานขายสินค้า ทั้งนี้ ซ่อมกาได้เล่าถึงที่มาที่ไปในการเข้ามาเป็นพนักงานขายสินค้าที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือแห่งนี้ว่า ครอบครัวของซ่อมกามีอาชีพค้าขายเป็นร้านอุปกรณ์ไฟฟ้าเล็กๆ แห่งหนึ่งในตลาด เธอจึงคลุกคลีอยู่กับการค้าขายมาตั้งแต่เด็ก โดยเธอสามารถช่วยพ่อแม่ขายของได้ตั้งแต่อยู่อนุบาล ในอนาคตพ่อและแม่ของซ่อมกาก็อยากให้ลูกของตัวเองรับช่วงกิจการร้านค้าต่อไป เช่นเดียวกับบรรพบุรุษที่สืบทอดกิจการต่อกันมา

“...รู้สึกสนุกที่ได้คุยกับลูกค้า น้องก็ชอบนะลูกค้าเยอะดีมีหลายแบบ ถ้าเป็นวัยรุ่นยิ่งสนุก เพราะมักันเป็นกลุ่ม ลูกค้าผู้ใหญ่ก็ต้องคุยกันนานหน่อย เพราะไม่ค่อยเข้าใจเทคโนโลยีใหม่ๆ... อนาคตต้องออกไปดูกิจการที่บ้าน (ครอบครัว) เพราะพ่อแม่ตั้งใจให้รับช่วงต่อตอนนี้อยากเก็บเกี่ยวประสบการณ์ให้มากที่สุด...”

(ซ่อมกา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ครอบครัวมีร้านเล็กๆ ขายเครื่องใช้ไฟฟ้าแถวตลาด เปิดมานานแล้วและเป็นกิจการของครอบครัวทำต่อๆ กันมา... เหมือนโดนปลุกฝังมาแต่เด็กเรื่องการขายของ เรียนจบมาสมัครงานก็ได้เป็นพนักงานขายอีก ก็ไม่ได้คิดอะไรเพราะน้องก็ถนัดอยู่แล้ว...”

(ข้อผูก (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

ข้อผูกได้ทำงานเป็นพนักงานขายที่ศูนย์บริการลูกค้าแห่งหนึ่งในอำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี โดยหน้าที่ของเธอมีความแตกต่างกับพนักงานหญิงท่านอื่นๆ คือ ต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านการใช้งานโทรศัพท์มือถือ รวมถึงการแก้ปัญหาเบื้องต้นกรณีโทรศัพท์มือถือมีปัญหาหรือเกิดความขัดข้องในการใช้ เสมือนเป็นความสามารถพิเศษที่ข้อผูกต้องเรียนรู้เพิ่มเติม นอกเหนือจากงานให้บริการลูกค้าทั่วไปถือเป็นความซับซ้อนในตำแหน่งงานที่เธอได้ปฏิบัติหน้าที่

“...โทรศัพท์มือถือส่วนใหญ่เป็นรุ่นใหม่ หรือรุ่นที่ลูกค้าสนใจ... ต้องเรียนรู้เพราะมือถือเปลี่ยนบ่อยและเร็วมาก เทคโนโลยีพัฒนาขึ้นทุกวัน เราจึงต้องเรียนรู้และพัฒนาตัวเองด้วย...”

(ข้อผูก (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ลูกค้าส่วนใหญ่เข้ามาซื้อมือถือ ก็ตั้งค่าให้พร้อมใช้งานได้เลย บางที่ต้องทำซิมการ์ดให้ใหม่ด้วยเพราะบางรุ่นไซ้เล็ก... งานของน้องต้องบริการลูกค้าด้านอื่นด้วย ต้องทำหมดทุกหน้าที่...”

(ข้อผูก (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากเรื่องราวของข้อผูก ได้สะท้อนให้เห็นถึง ความสัมพันธ์ที่มีความสลับซับซ้อนทั้งในแง่คุณค่านิยมความเชื่อของพ่อแม่ ที่มีความต้องการให้เธอค้าขายและรับช่วงกิจการร้านค้าต่อจากครอบครัวในอนาคต หรือความสัมพันธ์ในแง่ของพลวัตที่ปรากฏในชีวิตการทำงานร่วมกับกลุ่มคนอื่นในสังคม โดยสืบเนื่องจากที่ข้อผูกามีหน้าที่งานต้องปฏิบัติดูแลให้บริการกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายโทรศัพท์มือถือ หรือการดำเนินกิจกรรมอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้ามือถือ จึงทำให้เธอต้องพบเจอกับกลุ่มคนที่หลากหลาย นำไปสู่การสะท้อนให้เห็นถึงการนิยามและการสร้างอัตลักษณ์ที่มีลักษณะที่เคลื่อนไหวไปมา เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์เข้ากับกลุ่มคนและพื้นที่ต่างๆ ทางสังคม

คนที่ 3 อรุมา (นามสมมุติ) เพราะชีวิตคือการต่อสู้



ภาพประกอบที่ 16 อรุมาขณะปฏิบัติงาน
ที่มา : ภาพถ่ายโดย ผู้วิจัย (2555)

“อรุมา” พนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานรับชำระค่าบริการ สถานภาพโสด อายุ 26 ปี นับถือศาสนาพุทธ เรียนจบบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง เธอมีบุคลิกภาพภายนอกที่ดูตามั่น ว่องไวและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน อรุมาได้เล่าถึงช่วงเวลาก่อนที่จะได้เป็นพนักงานให้บริการลูกค้ามือถือว่า เธอได้สมัครเป็นนักศึกษาฝึกงานในศูนย์บริการลูกค้ามือถือ ในช่วงชั้นปีที่ 3 โดยในขณะนั้นเธอมีหน้าที่จัดเรียงเอกสาร และยื่นต้อนรับลูกค้าหน้าร้าน ซึ่งทำให้เธอรู้สึกชอบในงานบริการ เนื่องจากได้พบเจอผู้คนหลากหลายได้พบปะพูดคุยให้ความช่วยเหลือลูกค้า อีกทั้งบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ได้อยู่กับเทคโนโลยีและโทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ตลอดเวลา

“...มาฝึกงานที่นี่ (ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ) ตอนปิดเทอมกำลังจะขึ้นปี 4 ทำหน้าที่คอยหยิบเอกสารให้พี่ๆ (พนักงานหญิง)... บางครั้งยื่นต้อนรับลูกค้าหน้าร้าน คอยสอบถามว่ามาติดต่ออะไร ก็คิดว่าพี่พนักงานคนไหนว่าจะบอกลูกค้าให้ไปตรงนั้น...”

(อรุมา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ใส่ชุดยูนิฟอร์มแล้วมันรู้สึกมั่นใจนะ... งานบริการลูกค้าไม่ใช่แค่ แต่งตัวสวย แต่ต้องมีความรู้ด้วย เพราะเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อย่างมือถือพอมีรุ่นใหม่เราก็ต้องเรียนรู้... รู้สึกตัวเองทันสมัยทันโลกไม่ตกยุคคะ...”

(อรอุมา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

นอกจากนั้น อรอุมาได้เล่าว่าช่วงสมัยเริ่มทำงานใหม่ๆ ชีวิตต้องผ่านความยากลำบากมากมายโดยแต่ก่อนอรอุมาต้องใช้เงินอย่างรู้คุณค่า ใช้ในสิ่งที่จำเป็นเท่านั้นเพราะต้องเก็บเงินส่วนหนึ่งไว้เป็นทุนการศึกษาของน้องสาว ทุกวันนี้เธอตั้งใจที่ได้ทำงานที่เธอรักและได้แบ่งเบาภาระครอบครัว แม้เธอจะได้รับเงินเดือนไม่มากนักแต่สามารถช่วยเหลือแบ่งเบาภาระของครอบครัว ทำให้เธอรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเองเป็นอย่างมาก

“...พ่อแม่ทำงานรับจ้าง กว่าจะส่งน้องเรียนจบก็ลำบากกันมาก ตอนนี้ออมมาแล้วก็อยากตอบแทนพ่อแม่... ทำงานเงินเดือนไม่มากคะ ต้องใช้อย่างประหยัด เพราะเคยลำบากรู้ว่ามันเป็นยังไง...”

(อรอุมา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...น้องช่วยพ่อแม่ส่งน้องสาวเรียนต่อ และตอนนี้ใกล้จะจบแล้วคะ รู้สึกดีใจที่สามารถช่วยที่บ้านได้บ้าง คิดว่าเป็นหน้าที่ที่เราด้วยที่ ต้องช่วยแบ่งเบาภาระของท่านบ้าง...”

(อรอุมา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ในชีวิตไม่มีอะไรที่ได้มาง่ายๆ เลย กว่าน้องจะเรียนจบก็ต้องทำงานส่งตัวเองด้วย จะกินจะใช้ก็ต้องคิดให้รอบคอบ อยู่แบบประหยัด พอเรียนจบมีงานทำก็ต้องส่งน้องสาวเรียนต่อกว่าจะถึงวันนี้ต้องอดทนอย่างมาก...”

(อรอุมา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากเรื่องเล่าของอรอุมา ได้สะท้อนให้เห็นที่มาของการมาเป็นพนักงานหญิงซึ่งเกิดจากภาพความประทับใจเมื่อสมัยเป็นนักศึกษาฝึกงาน ไม่ว่าจะเพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยีและความทันสมัย นอกจากนี้เธอได้เล่าถึงความลำบากและการมูมานะเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระทางการเงินในครอบครัว ส่งเสียน้องสาวจนสำเร็จการศึกษา จากเรื่องราวดังกล่าวนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงความซับซ้อนในวิถีชีวิต ที่ผู้หญิงคนหนึ่งในฐานะลูกคนโตของครอบครัว ต้องดิ้นรนต่อความยากลำบาก เพื่อนำมาสู่การปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตที่เคลื่อนย้ายความสัมพันธ์จากระดับหนึ่งไปสู่ระดับหนึ่ง โดยจากการเคลื่อนย้ายความสัมพันธ์ดังกล่าว ได้นำไปสู่การเคลื่อนไหวในการนิยามและการสร้างอัตลักษณ์ความเป็นตัวตนของพนักงานหญิงด้วยเช่นกัน

คนที่ 4 สุนิษา (นามสมมุติ) การเรียนรู้ไม่มีที่สิ้นสุด



ภาพประกอบที่ 17 สุนิษาขณะปฏิบัติงาน
ที่มา : ภาพถ่ายโดย ผู้วิจัย (2555)

“สุนิษา” พนักงานหญิงตำแหน่งพนักงานรับชำระค่าบริการ อายุ 27 ปี มีสถานภาพโสด นับถือศาสนาอิสลาม สุนิษาได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานรับชำระค่าบริการในศูนย์บริการลูกค้ามือถือแห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ทั้งนี้สุนิษา ได้เล็งเห็นถึงความเป็นมาในการเป็นพนักงานให้บริการลูกค้าว่า ขอบงานบริการเพราะการได้พบปะผู้คน ได้เปิดรับและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพราะศูนย์บริการลูกค้ามือถือมีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า สินค้าและบริการ หรือแม้แต่เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่เธอสามารถเรียนรู้ได้ไม่จบสิ้น และโดยอุปนิสัยส่วนตัวสุนิษาเป็นคนร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นในการทำงาน และรู้จักพัฒนาตนเอง

“...ที่นี่ (ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ) เหมือนสอนให้เปิดโลกใหม่และได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ... ลูกค้ามีหลายแบบหลายแนว เวลาคุยกับลูกค้าก็ต้องดูว่าควรคุยแบบไหน มันเป็นความหลากหลาย แต่น้องก็สนุกกับการทำงาน...”

(สุนิษา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...น้องคิดว่าเป็นพนักงานก็ต้องรอบรู้ทุกเรื่อง เวลาลูกค้าสอบถามก็ตอบได้ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณกับใครก็เหมือนกัน เพราะพนักงานมีความรู้... ได้รับคำชมเชยเรื่องการบริการ เหมือนเป็นกำลังใจในการทำงาน บางครั้งเวลาน้องโดนต่อว่า ก็รู้สึกท้อแท้เหมือนกันค่ะ เพราะคิดว่าทำดีแล้ว แต่นำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น...”

(สุนิษา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากประสบการณ์การทำงานที่สั่งสมมาและการรู้จักพัฒนาข้อบกพร่องในการทำงานของตัวเอง ทำให้สุนิษาได้รับรางวัลพนักงานดีเด่นประจำสาขาเป็นเวลา 2 ปี ติดต่อกัน และเธอยังมีความสามารถโดดเด่นในเรื่องภาษา สุนิษาสามารถพูด ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนและภาษาญวรีได้ เธอจึงเป็นที่ไว้วางใจจากผู้จัดการสาขา เป็นที่ปรึกษาและได้รับมอบหมายให้ดูแลฝึกอบรมความรู้ในการให้บริการแก่พนักงานที่เข้าใหม่ทุกคน อย่างไรก็ตาม มุมมองหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้โอกาสที่เธอได้รับคือการถูกมองว่า เธอใช้รูปร่าง หน้าตา ไต่เต้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าหาใช่ด้วยความสามารถที่เธอมี ซึ่งเธอกำลังประเด็นนี้กับผู้วิจัยว่า

“...น้องทำงานโดยยึดหลักความคิดนี้ตลอด รู้จักเรียนรู้และฝึกฝนยอมรับในข้อผิดพลาด แล้วปรับปรุงเพื่อแก้ไขให้มันดีกว่าเดิม... ต้องขอบคุณผู้จัดการที่ให้โอกาสดีๆ ในการทำงาน เหมือนเป็นรางวัลที่เราทำดี...”

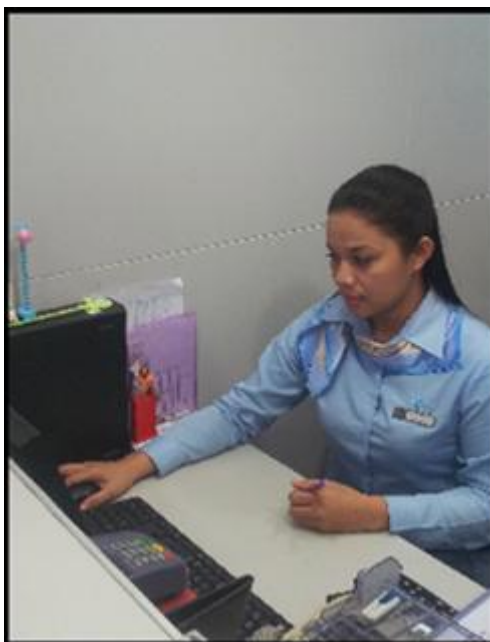
(สุนิษา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ใครจะมองอย่างไรก็ช่างเขา ตัวเรารู้ดีว่าการเปลี่ยนแปลงในหน้าที่การงานนั้นเกิดจากอะไร เราใช้ความพยายามและความสามารถของเราจริงๆ... การสอนงานคนอื่นได้เราต้องรู้เชี่ยวชาญ และชำนาญงานนั้นเป็นอย่างดีแล้ว... น้องเชื่อมั่นในการทำงานของตัวเองและให้ความสำคัญกับการทำงานมากกว่าการใส่ใจในคำพูดที่ไม่หวังดีของคนอื่น...”

(สุนิษา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

ปรากฏการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงอันย้อมเกิด ความอิจฉาริษยาในเวลาเดียวกัน ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นและผันแปรในสังคมจึงมีลักษณะสองด้านเสมอ ดังเช่น การได้รับความไว้วางใจจากผู้จัดการในการทำงาน เป็นต้น ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการกระทำที่ต่างยกย่อง พลอยยินดีหรือสบประมาท ดูถูกถากถางนั้น ล้วนต้องเป็นสิ่งที่ประสบพบเจอในการทำงานนอกบ้าน ซึ่งทำให้ผู้หญิงต้องสู้และยืนหยัดอยู่บนพื้นที่นอกบ้าน เพื่อลบคำปรามาสที่คอยตอกย้ำว่า ผู้หญิงเป็นเพศที่อ่อนแอและเหมาะสมกับพื้นที่ในบ้านเท่านั้น

คนที่ 5 กัสมา (นามสมมุติ) ลมหายใจที่เหลืออยู่



ภาพประกอบที่ 18 กัสมาขณะปฏิบัติงาน
ที่มา : ภาพถ่ายโดย ผู้วิจัย (2555)

“กัสมา” พนักงานหญิงตำแหน่งพนักงานรับชำระค่าบริการ อายุ 33 ปี มีบุตร 2 คน สามีของกัสมาเสียชีวิตเนื่องจากเหตุการณ์ความไม่สงบเป็นเวลาเกือบ 3 ปีแล้ว หลังจากที่สามีจากไป กัสมาจึงรับบทบาทหน้าที่ในการเป็นหัวหน้าครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดูตนเองเอง เลี้ยงดูแม่ และเลี้ยงดูบุตรทั้ง 2 คน หน้าที่การจัดการทุกเรื่องภายในบ้านทำให้เธอต้องก้าวออกมาจากพื้นที่บ้านสู่โลกการทำงานอีกพื้นที่หนึ่งด้วยความขยันและมีความอดทนสูง เธอจึงมองตนเองว่าเป็นเสมือนเสาหลักของครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบความเป็นอยู่ของบุคคลภายในบ้านทั้งหมดให้อยู่ดี กินดี ดังคำพูดที่กัสมาบอกเล่ากับผู้วิจัยว่า

“...ตอนนี้พี่ยังมีแรงมีกำลังทำงาน ต้องสู้เพื่อแม่และลูกอีก 2 คน ที่โตขึ้นทุกวัน แม่คนอื่นเขามองว่าหนักไปหรือเปล่าสำหรับเราที่เป็นผู้หญิง แต่เพื่อครอบครัว พี่ทำได้ พี่ยังไหว... เงินช่วยเหลืองานศพแฟน (สามี) ก็เริ่มหมดไป ถ้าพี่ไม่สู้ ลูกพี่แม่พี่จะอยู่ยังไง พี่ต้องอดทนเพื่อพวกเขา...”

(กัสมา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...เริ่มทำงานตั้งแต่แฟน (สามี) เสียชีวิต พี่คิดว่าอยู่เฉยไม่ได้ เราต้องสู้เพื่อลูก เพื่อแม่... ตื่นเช้าไปส่งลูกแล้วมาทำงาน ตกเย็น กลับบ้านทำกับข้าว วันหยุดก็ทำงานบ้านเหมือนเดิม ใช้เวลาอยู่กับ ลูก... ช่วยแม่ทำขนมส่งตามร้าน (ร้านค้า) ได้เงินมานิดหน่อยเป็น ค่าใช้จ่ายในบ้าน พี่ทำได้ทุกอย่างเพื่อครอบครัวสุขสบาย...”

(กัสมมา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าของกัสมมาแสดงให้เห็นว่า แม้ว่าเธอจะสูญเสียสามีไปจากเหตุการณ์ ความไม่สงบ แต่เธอไม่ยอมจำนนกับสถานภาพหญิงหม้าย กัสมมายังสามารถกระทำการต่อสู้กับ สถานภาพนั้นได้ การเป็นผู้นำครอบครัวจึงมิได้ถูกจำกัดว่าต้องเป็นผู้ชายเสมอไป ผู้หญิงก็สามารถ เรียนรู้และปฏิบัติได้เช่นเดียวกันและหากผู้หญิงในสังคมมองเห็นเช่นนั้น อาจส่งผลต่อสถานภาพโสด ของผู้หญิงให้เพิ่มมากขึ้น เพราะผู้หญิงอาจมองว่าสามารถหาเลี้ยงตนเองได้โดยไม่จำเป็นต้องอาศัย การพึ่งพิงจากผู้หญิง

ในความเด็ดเดี่ยวและสู้ชีวิตของกัสมมาที่แสดงออกในรูปแบบการเป็นชายบาง ประการแสดงให้เห็นถึงการเป็นผู้นำครอบครัว หากแต่ต้องเป็นผู้ชายเสมอไปไม่ ผู้หญิงแบบกัสมมาก็ สามารถลุกขึ้นสู้เพื่อปกป้องครอบครัวให้อยู่รอดได้เช่นกัน นอกจากนี้ กัสมมาได้ละทิ้งความเป็น แม่บ้านและความเป็นแม่ของเธอไป เธอยังคอยดูแลลูกๆ และยังทำหน้าที่ของแม่อย่างไม่ขาดตก บกพร่อง

“...พี่สอนการบ้านลูกเอง สอนให้ลูกรู้จักช่วยเหลือตัวเองแบ่ง หน้าที่ให้กวาดบ้าน ล้างจาน ถูเท้าพี่ก็จะให้เขาซักกันเอง เขาจะ ได้รู้จักรับผิดชอบ... พี่เป็นทั้งพ่อทั้งแม่ เขาจะได้ไม่รู้สึกขาดอะไรไป พี่อาจเป็นพ่อไม่สมบูรณ์ แต่พี่จะเป็นแม่ให้ดีที่สุด มีท้อบ้างแต่เพื่อ ลูกพี่ก็ทน...”

(กัสมมา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

ปัจจุบันกัสมมาทำงานเป็นพนักงานหญิงตำแหน่งชำระค่าบริการ โดยเธอเล่าถึงการ ทำงานของเธอให้ผู้วิจัยฟังว่า เธอมีหน้าที่รับชำระค่าบริการ ทั้งระบบรายเดือนและเติมเงิน อีกทั้ง ยังให้คำแนะนำและตอบคำถามลูกค้าเกี่ยวกับรายละเอียดการใช้งาน โพรโมชันและบริการเสริมต่างๆ ซึ่งเธอคิดว่างานบริการเป็นงานที่ต้องใจเย็นและต้องมิจิตบริการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าและให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ

“...มีลูกค้ำมาใช้บริการที่นี่ (ศูนย์บริการลูกค้ำมือถือ) เยอะมากทั้ง
เติมเงิน ทั้งรายเดือน... หน้าทีของพีคือรับชำระค่าบริการ รวมถึงดู
การใช้งานของลูกค้ำว่าเหมาะกับโปรโมชั่นหรือเปล่า... พีคิดว่า
ลูกค้ำคือคนที่เราต้องดูแล ต้องบริการให้ดี เพราะเขาเอาเงินมา
จ่ายให้เรา เขาควรได้รับบริการดีๆ ไม่งั้นจะมีพนักงานไว้ทำไมละ
คงไปจ่ายที่เซเว่นก็ได้ จริงไหม...”

(กัสม่า (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ต้องใช้ความใจเย็นกับลูกค้ำ เพราะบางคนเขาไม่เข้าใจ เราต้อง
อธิบายรับฟังเขาให้มาก... ลูกค้ำเข้ามาก็อยากเจอพนักงานบริการ
ดีๆ จะได้กลับมาใช้บริการกันอีก...”

(กัสม่า (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...เคยเจอลูกค้ำวิน (อารมณ์เสีย) ใส่ พีทำอะไรไม่ถูกเลย ก็รอให้
เขาพูดจบแล้วค่อยอธิบายซ้ำๆ เราต้องไม่อารมณ์เสียตามลูกค้ำ...
ลูกค้ำสบายใจพีก็สบายใจ ถือว่าทำงานสำเร็จด้วยดี...”

(กัสม่า (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าของกัสม่า สะท้อนให้เห็นถึงเรื่องราวชีวิตการทำงานที่มีพลวัตเกิด
การปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากความสัมพันธ์ที่มีต่อกลุ่มคนต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตาม
ความต้องการหรือความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้ำ ซึ่งการสร้างอัตลักษณ์ของกลุ่มพนักงานหญิงสะท้อน
ให้เห็นถึงการสร้างตัวตน ภายใต้ความต้องการหรือความคาดหวังจากกลุ่มคนอื่นและความสัมพันธ์ทาง
สังคมได้เป็นอย่างดี โดยชี้ให้เห็นถึงพลวัตและการเคลื่อนไหวในวิถีชีวิตประจำวันที่ไม่ได้หยุดนิ่งกับที่
หากแต่เกิดการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา

คนที่ 6 เกวริน (นามสมมุติ) ด้วยรักและผูกพัน



ภาพประกอบที่ 19 เกวรินขณะปฏิบัติงาน
ที่มา : ภาพถ่ายโดย ผู้วิจัย (2555)

“เกวริน” พนักงานหญิงตำแหน่งพนักงานให้บริการลูกค้า อายุ 28 ปี สถานภาพโสด นับถือศาสนาพุทธ โดยเกวริน เป็นคนตั้งใจทำงาน มีความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ควบคุมอารมณ์ในการทำงานได้ เกวรินเล่าถึงเหตุผลในการเลือกทำงานด้านการบริการลูกค้าว่าชอบงานบริการ เพราะคิดว่าเป็นงานได้พบเจอกับผู้คนหลากหลาย ได้พูดคุยกัน ได้ช่วยลูกค้าแก้ไขปัญหา เธอเคยได้รับคำชมเชยเรื่องการบริการที่สุภาพจากลูกค้าบ่อยๆ เธอกล่าวว่า คำชมเชยคือกำลังใจในการทำงานดังนั้นเวลาลูกค้ารู้สึกดีเธอก็รู้สึกดีไปด้วย เพราะถือว่าประสบความสำเร็จในการทำงานและคิดว่าการทำงานในแบบที่เราชอบจะทำให้เรามีความสุข

“...โชคดีมากที่ได้ทำงานนี้ (ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ) คิดว่าเป็นงานที่ชอบและเหมาะกับตัวเรา เพราะน้องเป็นคนชอบพูด ชอบคุย พบปะผู้คน ชอบดูแลคนอื่นอยู่แล้ว... ตอนที่มาสมัครคิดแค่อยากทำงานที่ชอบและตรงกับตัวเองที่สุด เพราะจะทำได้ดีกว่างานที่ไม่เป็นตัวของเราเอง...”

(เกวริน (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ได้รับคำชมจากลูกค้าบ่อยเหมือนกัน บางคนกลายเป็นเพื่อน บางคนเป็นลูกค้าประจำกันไปเลย เวลาเขามาต้องติดต่อน้องคนนี้ เท่านั้นนะ คนอื่นไม่เอาก็มี... คำชม เหมือนเป็นกำลังใจในการทำงาน จากที่เหนื่อยที่ท้อก็หายเป็นปลิดทิ้ง...”

(เกวริน (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

เกวรินเคยทำงานในตำแหน่งธุรการมาก่อน โดยเกวรินเล่าว่า เธอชอบที่จะทำงานด้านการบริการมากกว่าที่จะมาทำงานด้านเอกสาร เนื่องด้วยเธอ ชอบที่จะพบปะผู้คนและเป็นคนช่างพูดช่างเจรจา ประกอบกับลักษณะส่วนตัวที่ไม่ชอบงานเอกสาร งานเกี่ยวกับตัวเลข ซึ่งการเลือกมาทำงานด้านการบริการลูกค้าของเกวริน ให้ความคิดเห็นแตกต่างจากคนส่วนใหญ่ที่ชอบทำงานด้านเอกสารที่ว่า การเจอผู้คนที่หลากหลาย ทำให้เกิดความวุ่นวายเพราะต่างคนก็ต่างมีความต้องการที่แตกต่างกัน แต่สำหรับเกวรินแล้วเหตุผลเรื่องการพบปะผู้คนที่หลากหลายกลับไม่ใช่ประเด็นสำคัญ เธอคิดว่าเป็นสิ่งท้าทายในการทำงานและเป็นงานที่ไม่ซ้ำซากจำเจมากกว่า

“...งานเอกสารไม่มีอะไรวุ่นวาย วันๆ อยู่แต่กองกระดาษ น้องว่ามันน่าเบื่อ ไม่พบเจอใคร... ชีวิตที่กรุงเทพฯ เป็นอะไรที่ต้องเร่งรีบ แข่งขันตลอดเวลา รถก็ติดเสียเวลามาก ไม่ชอบก็เลยกลับมาอยู่บ้านเรา (ปัตตานี) ดีกว่า...”

(เกวริน (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ชอบงานที่ต้องพบเจอผู้คน อย่างงานบริการลูกค้าที่ทำอยู่ก็ได้เจอคนเยอะดี สนุกแล้วก็ไม่ทำท้อ...นิสัยส่วนตัวเป็นคนชอบพูดคุยชอบผู้คน ไม่ชอบอยู่นิ่งๆ เจียบๆ... คิดว่างานบริการเป็นงานที่ทำ ทายความสามารถของเราะ อย่างมีลูกค้าสิบคนแต่ละคนก็เข้ามาติดต่อกันคนละเรื่องเลย ชิมหายบ้าง จ่ายค่ามือถือบ้าง เติมเงินบ้างหรือบางที่มีมือถือไม่มีสัญญาณ อินเทอร์เน็ตหายไปใช้อะไรก็ได้สักอย่าง...”

(เกวริน (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

ปัจจุบันเกวรินได้ทำงานในศูนย์บริการลูกค้ามือถือแห่งหนึ่งในตัวเมือง จังหวัดปัตตานี แต่ก่อนที่จะมาทำงานในศูนย์บริการลูกค้ามือถือนั้น เกวรินได้ทำงานในตำแหน่งธุรการที่กรุงเทพมหานครมาก่อน โดยเกวรินให้เหตุผลของการย้ายกลับมาทำงานที่ปัตตานีว่า เธอเป็นคนปัตตานีโดยกำเนิดอยู่แล้ว จึงตัดสินใจเปลี่ยนงานและย้ายกลับมาทำงานที่บ้านเกิด อยากมีเวลาในการดูแลพ่อแม่ในช่วงบั้นปลายของชีวิตด้วย ประกอบกับการที่ไม่ชอบการใช้ชีวิตที่เร่งรีบวุ่นวายในกรุงเทพมหานคร เธอจึงตัดสินใจสมัครงานใกล้บ้านเพื่อที่จะทำงานควบคู่ไปกับการดูแลพ่อแม่

“...อยู่กรุงเทพฯ ตั้งตั้งแต่ตี 5 ออกไปรอรถเมล์รู้สึกเหนื่อยมากๆ มีชีวิตอยู่แต่บนรถ ทำให้คิดถึงบ้าน คิดถึงพ่อกับแม่ คิดถึงมาก... ชีวิตความเป็นอยู่ต่างกัน ที่ปัตตานีไม่ต้องรีบร้อน ขับรถเครื่อง (มอเตอร์ไซด์) 10 นาที ก็ถึงที่ทำงานแล้ว อาหารการกินก็หาง่าย ไปไหนก็สะดวกสบายไม่ต้องรีบ รู้สึกสบายใจกว่าอยู่กรุงเทพฯ...”

(เกวริน (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...การย้ายกลับมาทำงานใกล้บ้านทำให้น้องมีเวลามากขึ้น ได้อยู่ดูแลพ่อกับแม่ พาท่านไปไหนมาไหนบ้างแล้วแต่โอกาส มีเวลาอยู่ด้วยกัน กินข้างพร้อมหน้ากัน... น้องอยากทำหน้าที่ของลูกที่ดี ตอบแทนพ่อแม่บ้าง...”

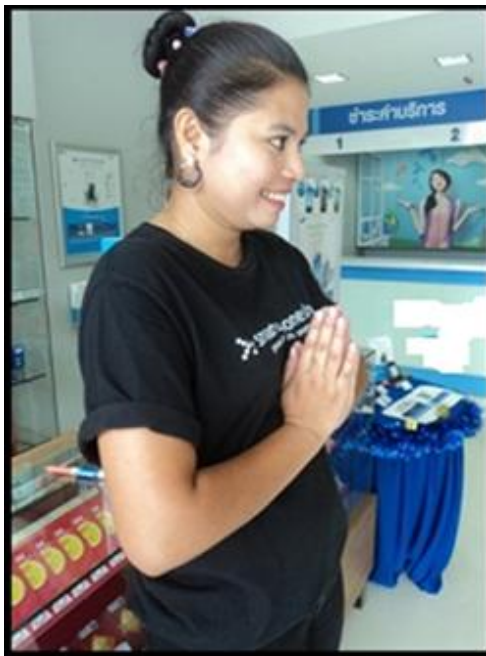
(เกวริน (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...พอดูข่าวเหตุการณ์ภาคใต้แล้วเป็นห่วงพ่อแม่มาก นอนไม่หลับเลย ไม่รู้ท่านจะเป็นยังไง โทรกลับบ้านตลอดทุกครั้งที่ได้ยินข่าว พ่อเขา (พ่อแม่) บอกว่าไม่เป็นอะไรเราก็หายห่วง... ท่านก็ไม่อยากให้เรากลับมาเพราะมันอันตราย อยากให้เราอยู่กรุงเทพฯ ทำงานดีๆ เงินเดือนดีๆ แต่เราก็เป็นห่วงเขามากกว่าใจ อยากกลับมาอยู่ดูแลเขา ได้อยู่ใกล้ๆ เขาแล้วรู้สึกอุ่นใจมากกว่า...”

(เกวริน (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากเรื่องเล่าของเกวริน แสดงให้เห็นถึงความรู้สึก ความผูกพันที่มีต่อพื้นที่เมืองปัตตานี ในฐานะของพื้นที่ที่เกิด เติบโต ศึกษาเล่าเรียนและการทำหน้าที่ของการเป็นลูกที่ดี ในการดูแลปรนนิบัติพ่อแม่ผู้ให้กำเนิด นอกจากนี้เกวรินได้เล่าเรื่องราวชีวิตการทำงานตำแหน่งธุรการในกรุงเทพฯ ที่ตัวเธอต้องมีการปรับตัวเรียนรู้สิ่งต่างๆ มากมาย รวมถึงเหตุผลในการตัดสินใจกลับมาทำงานที่บ้านเป็นพนักงานบริการลูกค้ามือถือ สามารถนำไปสู่ความเข้าใจที่ว่า การเรียนรู้ การปรับตัวต่อสิ่งต่างๆ ที่มีอยู่ในสังคมเป็นสิ่งสำคัญที่พึงกระทำ ไม่ว่าจะดำรงอยู่ในพื้นที่ทางสังคมใดก็ตาม เมื่อผู้หญิงก้าวสู่ชีวิตการทำงาน ผู้หญิงก็ควรปฏิบัติตามเงื่อนไขของบริบททางสังคม เช่น การเคารพต่อเวลาการทำงาน การปรับตัวตามสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้ในสังคม

คนที่ 7 โสภา (นามสมมุติ) เพราะคุณคือคนสำคัญ



ภาพประกอบที่ 20 โสภาขณะปฏิบัติงาน
ที่มา : ภาพถ่ายโดย ผู้วิจัย (2555)

“โสภา” พนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานให้บริการลูกค้า อายุ 32 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านการบริหารธุรกิจ สถานภาพโสด โสภามีบุคลิกภาพภายนอกที่มาดมั่น ว่องไวและมีความกระฉับกระเฉง โดยนิสัยส่วนตัวของโสภาเป็นคนมีความกระตือรือร้น ชอบเรียนรู้ในสิ่งใหม่เสมอๆ ทำให้เธอถูกจัดวางในตำแหน่งผู้จัดการสาขา ซึ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของเธอนั้นต้องอาศัยความรู้ในหลายๆ ด้าน ประกอบกับเพื่อสร้างจุดแข็งให้กับศูนย์บริการลูกค้ามีถือือขณะเดียวกันก็เพื่อให้ทราบจุดอ่อนของคู่แข่งด้วย

“...หน้าที่ของพี่ต้องรับผิดชอบและรับชอบค่ะ... ดูแลเรื่องทั่วไป กระจายงานให้ลูกน้องในสาขา สอนให้รับผิดชอบในหน้าที่ของตัวเอง และพี่คอยควบคุมดูแลอีกที... พี่จะคอยช่วย วันไหนที่ใครไม่มาทำงานพี่ก็สามารถแทนได้เลย เรียกว่าเป็นหัวหน้าก็ต้องทำได้ทุกหน้าที่เหมือนกัน...”

(โสภา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...พีคิดว่า การสนใจติดตามข่าวสารบ้านเมือง นอกจากจะทำให้เราปรับตัวได้เท่าทันกับเหตุการณ์ ยังทำให้ทันต่อความคิดคนอื่นด้วย เพราะการใช้ชีวิตในสังคมนอกบ้าน ใช้ความรู้ติดตัวอย่างเดียวไม่พอ แต่ต้องรู้อย่างเท่าทัน จึงจะสามารถอยู่รอดในสังคมที่มีการแข่งขันสูงเช่นนี้...”

(โสภา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าของโสภา สะท้อนให้เห็นคุณสมบัติความเป็นชายบางประการที่แฝงอยู่ในความเป็นหญิง โดยออกมาในรูปแบบของหน้าที่การทำงานของเธอ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการ การควบคุมดูแลและอำนาจในการตัดสินใจสูงสุดในที่ทำงาน โดยโสภาเล่าว่า หากเกิดปัญหาในการทำงาน อำนาจการตัดสินใจสูงสุดจะอยู่ที่เธอ ทำให้เธอต้องคิดวิเคราะห์ให้รอบด้านก่อนตัดสินใจ หากเกิดข้อผิดพลาดหรือผลลัพธ์ออกมาในแง่ลบ ก็จะมีผลต่อพนักงานหญิงและภาพลักษณ์ของศูนย์บริการด้วยเช่นกัน แสดงให้เห็นถึงความเด็ดเดี่ยวและภาวะความเป็นผู้นำเสมือนเช่นเพศชายที่มีอยู่ในตัวของโสภา

“...เท่าที่พีทำงานในตำแหน่งนี้มาก็หลายปี ทุกคนก็บอกว่าดูเหมาะสมกับตัวพี ไม่ว่าจะมีปัญหาอะไรพีสามารถแก้ไขได้หมด... การตัดสินใจเป็นเรื่องสำคัญเพราะมันหมายถึงภาพลักษณ์ศูนย์บริการด้วย พีจะไตร่ตรองและรอบคอบเสมอ... พีคิดว่า การกล่าวขอโทษเป็นการแสดงความรับผิดชอบนะ แต่ไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ทั้งหมด พีจึงคอยดูแลลูกค้าด้วยตัวเอง...”

(โสภา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าของโสภา สังเกตเห็นได้ว่า บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยต่างมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับตำแหน่งหน้าที่การงาน แม้ว่าบุคคลจะมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันไปมีทั้งข้อดี ข้อเสีย มีความชอบและความถนัดที่ไม่เหมือนกัน แต่สิ่งที่อยู่ภายในตัวตนสามารถสะท้อนออกมาภายนอกได้โดยผ่านทางความคิดและการกระทำ หากเราทำได้ทำในสิ่งที่คล้ายคลึงกับตัวตนที่เราเป็น ประกอบกับความรู้ในสาขาวิชาที่เล่าเรียนมา เราก็จะประสบผลสำเร็จในสิ่งนั้นได้ไม่ยาก ดังนั้น ในการดำเนินชีวิตของผู้หญิงในสังคมบนพื้นที่ของการทำงานจึงต้องรู้จักและเข้าใจตัวเองเสียก่อนว่า สิ่งใดที่เราเป็นได้ สิ่งใดที่เราต้องการเป็นและสิ่งใดที่คนอื่นคาดหวังให้เราเป็น เพื่อให้เราพร้อมเผชิญสู้กับการแข่งขันที่มีอยู่ในสังคม

คนที่ 8 วัชรภรณ์ (นามสมมุติ) ทุกอย่างเพื่อเธอ



ภาพประกอบที่ 21 วัชรภรณ์ขณะปฏิบัติงาน
ที่มา : ภาพถ่ายโดย ผู้วิจัย (2555)

“วัชรภรณ์” พนักงานหญิงตำแหน่งพนักงานให้บริการลูกค้า มีอายุ 29 สถานภาพสมรส มีบุตร 1 คน โดยก่อนที่วัชรภรณ์จะมาทำงานที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือเธอได้เล่าให้ผู้วิจัยฟังว่า เธอเคยทำงานในโรงงานแห่งหนึ่งในตำแหน่งพนักงานฝ่ายผลิตสินค้ามาก่อน ซึ่งต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมง แบ่งเป็นช่วงกลางวันและกลางคืนผลัดเปลี่ยนกันมาเข้างาน เนื่องจากวัยของลูกค้าที่กำลังศึกษาเล่าเรียน ทำให้ค่าใช้จ่ายภายในบ้านเริ่มสูงขึ้น วัชรภรณ์จึงต้องทำงานเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระดังกล่าว โดยเธอก็ยินดีที่จะรับทำหน้าที่ทั้งงานในบ้านและงานนอกบ้าน ต่อมาไม่นานวัชรภรณ์ตัดสินใจลาออกจากการเป็นพนักงานโรงงานโดยเธอให้เหตุผลว่า อยากทำงานที่สามารถมีเวลาดูแลครอบครัวดูแลลูก และสามารถช่วยแบ่งเบาภาระในครอบครัวได้เหมือนเดิม เธอจึงมาสมัครทำงานในตำแหน่งพนักงานให้บริการลูกค้า

“...การทำงานนอกบ้าน ช่วยลดภาระอะไรได้หลายอย่างและทำให้ครอบครัวมีฐานะดีขึ้น ถึงเหนื่อยก็เต็มใจทำ สองคนหาเงินยอมดีกว่าคนเดียว... กลับถึงบ้านก็ทำงานบ้านเหมือนเดิมนะ ยังซักผ้า รีดผ้า ทำกับข้าว ล้างจาน ทำงานบ้านเหมือนเดิม... คือมันเป็นงานของเราอยู่แล้ว เป็นแม่บ้านก็แบบนี้ งานนอก (งานนอกบ้าน) งานใน (งานบ้าน) อย่าได้ขาดตกบกพร่องเชียวละ...”

(วัชรภรณ์ (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

"...ทำงานที่นี้ก็คืออย่างคือเข้าออกเป็นเวลา มีเวลาเลี้ยงลูกอยู่กับบ้าน... ตอนเช้าไปส่งลูกที่โรงเรียน เลิกงานตอนเย็นก็ไปรับกลับบ้าน ซื้อมีข้าว ทำกับข้าวกินกัน ได้อยู่พร้อมหน้ากันพ่อแม่ลูก..."

(วัชรภรณ์ (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จะเห็นว่า เมื่อผู้หญิงแต่งงานมีครอบครัวสองบทบาทที่ได้รับพื้นที่คือ ความเป็นภรรยาและความเป็นแม่ ด้วยสองบทบาทที่ยิ่งใหญ่เธอก็พร้อมอุทิศตนและกระทำทุกอย่างได้เพื่อครอบครัวและลูก ผู้หญิงจะให้ความสำคัญกับครอบครัวเป็นอันดับแรก ทุกการกระทำของผู้หญิงเกิดจากการถูกมองว่า สิ่งที่ทำย่อมส่งผลกระทบที่ดีต่อครอบครัว เช่นเดียวกับการทำงานนอกบ้านเพื่อแบ่งเบาภาระครอบครัว โดยวัชรภรณ์มองว่ามีส่วนช่วยให้ความเป็นอยู่ของครอบครัวดีขึ้น แม้ว่าพื้นที่ที่เธอก้าวออกมาไม่ใช่พื้นที่ที่เธอคุ้นเคย แต่ด้วยความเสียสละต่อส่วนรวมที่มีในความเป็นผู้หญิงทำให้เธอก้าวเผชิญกับสิ่งต่างๆ โดยไม่หวาดหวั่นแม้เธอจะต้องเหนื่อยมากขึ้นก็ตาม

ในปัจจุบัน วัชรภรณ์ทำงานในตำแหน่งพนักงานให้บริการลูกค้าโดยมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการติดต่อของลูกค้าที่ศูนย์บริการมือถือ เช่น การออกซิมการ์ดใหม่เบอร์เดิม ในกรณีซิมการ์ดหายหรือชำรุด การให้คำแนะนำโปรโมชั่นหรือบริการเสริมที่ลูกค้าสนใจ การตอบข้อคำถามหรือแนวทางแก้ไขกรณีปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น วัชรภรณ์ได้กล่าวถึงภาระหน้าที่การทำงานด้านบริการลูกค้าว่า

"...การดูแลลูกค้าก็เหมือนดูแลคนในครอบครัว ต้องใส่ใจดูแลกัน ปฏิบัติเหมือนเขาเป็นคนในครอบครัวเดียวกับเรา อย่างเราเป็นแม่ เราต้องดูแลลูก เขาเป็นลูกค้าก็ต้องได้รับการดูแลเหมือนกัน... มันไม่ใช่หน้าที่แต่เป็นการทำงานด้วยใจ เต็มใจบริการ..."

(วัชรภรณ์ (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

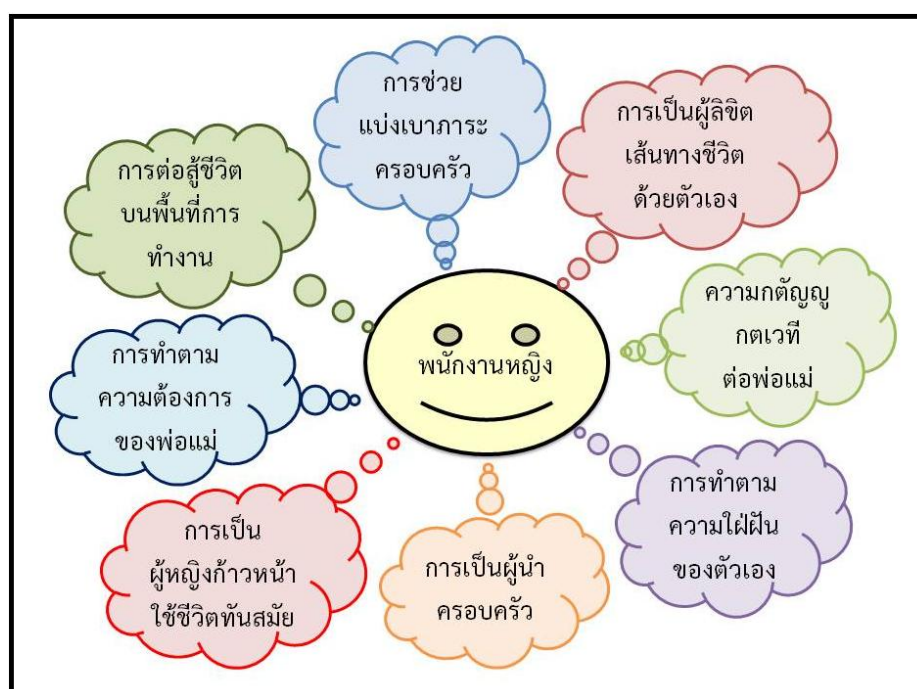
จากเรื่องราวความสัมพันธ์ของวัชรภรณ์ ได้สะท้อนให้เห็นถึงพลวัตและมิติของความสัมพันธ์ที่สลับซับซ้อนในเรื่องราวชีวิตที่มีการเคลื่อนไหวและทับซ้อนภายใต้การนิยามความเป็นตนเองในบทบาทหน้าที่ต่างๆ เช่น การสวมบทบาทของความเป็นแม่หรือบทบาทพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้ามือถือ โดยการนิยามความเป็นตัวตนในแต่ละบทบาทหน้าที่นั้น ย่อมแฝงไว้ด้วยค่านิยม อุดมการณ์ ความเชื่อที่แตกต่างกัน แต่กลับมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงอยู่ในตัวตนคนเดียวกัน พลวัตที่เกิดขึ้นจากการเคลื่อนย้ายพื้นที่ทางกายภาพในการสร้างอัตลักษณ์ ได้เชื่อมโยงไปสู่การย้ายพื้นที่ของความสัมพันธ์ด้วยเช่นกัน ซึ่งปรากฏในลักษณะของการเลื่อนไหลในสถานะหรือบทบาทหน้าที่จากการเป็นผู้หญิงมาสู่การเป็นแม่และการเป็นพนักงานหญิง จากการสวมบทบาทดังกล่าวของวัชรภรณ์นำไปสู่การนิยามตัวตนภายใต้ความสัมพันธ์ที่มีต่อกลุ่มบุคคลอื่น ต่อพื้นที่และช่วงเวลาของการดำเนินความสัมพันธ์ต่างๆ ทางสังคม

จากภูมิหลังของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ได้เล่าเรื่องราวมาทั้งหมดนี้ สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายและซับซ้อนในตัวคนที่แฝงถึงการเป็นผู้กระทำการบนพื้นที่นอกบ้าน ตลอดจนเป็นที่มานำมาสู่การนิยามและการสร้างอัตลักษณ์ของบุคคล ทั้งนี้แม้ว่าเรื่องราวต่างๆ ที่ผู้ให้ข้อมูลได้บอกเล่ามานี้ เป็นเพียงเรื่องราวในบางส่วนของชีวิตที่ได้มีการเลือกนำเสนอหรือเลือกเล่าเรื่องราวให้ผู้วิจัยได้รับฟัง แต่เรื่องราวดังกล่าวที่ปรากฏขึ้นในบริบทงานบริการนั้นก็สามารที่จะสะท้อนให้เห็นถึงชีวิตที่มีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องเชื่อมโยงกับบริบทสังคมที่ตนได้มีส่วนสัมพันธ์ นอกจากนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายในเรื่องราวประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอเรื่องราวประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเรื่องราวประสบการณ์ดังกล่าวสรุปได้ดังตารางที่ 5

ตำแหน่งงาน	ผู้ให้ข้อมูล	ชื่อเรื่อง	เรื่องเล่า
พนักงานขาย	พาริณา	ชีวิตลิขิตเอง	การทำงานเก็บเงินหาเลี้ยงตนเอง เพื่อใช้จ่ายในบั้นปลายของชีวิต
	ช่อผกา	ให้ฉันเป็นอะไรก็ได้	การทำตามความต้องการของพ่อแม่ ที่อยากให้ลูกประสบความสำเร็จในชีวิต
พนักงาน รับชำระค่าบริการ	อรอุมา	เพราะชีวิตคือการต่อสู้	การทำงานหาเงินเพื่อแบ่งเบาภาระของพ่อแม่ และช่วยส่งน้องสาวเรียนหนังสือ
	สุนิษา	การเรียนรู้ไม่มีที่สิ้นสุด	การชอบศึกษาเทคโนโลยีความทันสมัย เพราะเชื่อว่าผู้หญิงสามารถยืนหยัดทำงานบนพื้นที่นอกบ้านได้
	กัสมมา	ลมหายใจที่เหลืออยู่	การทำงานที่หัวหน้าครอบครัว เนื่องจากสามีเสียชีวิตจากเหตุการณ์ความไม่สงบ
พนักงาน บริการลูกค้า	เกวริน	ด้วยรักและผูกพันจู่	ความรู้สึกผูกพันกับถิ่นกำเนิด และเพื่อดูแลพ่อแม่ในยามแก่เฒ่า
	โสภา	เพราะคุณคือคนสำคัญ	การมีจิตบริการ มีความรับผิดชอบ และความมุ่งมั่นในการทำงาน คำนึงถึงความต้องการของลูกค้า และการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
	วิชรภรณ์	ทุกอย่างเพื่อเธอ	การช่วยแบ่งเบาภาระของครอบครัว เพราะผู้หญิงสามารถทำทุกอย่างได้ เพื่อลูกและครอบครัว

ตารางที่ 5 สรุปประเด็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก

จากตารางที่ 5 สรุปประเด็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แสดงให้เห็นถึงเรื่องราวของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในแต่ละคนที่เลือกนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ในประเด็นเรื่องเล่าที่หลากหลาย ข้อมูลที่ได้ไม่ได้เป็นเพียงข้อมูลที่ไร้ซึ่งความหมายแต่อย่างใด หากแต่ข้อมูลดังกล่าวสามารถสะท้อนให้เห็นถึงเรื่องราวในความเป็นมาเป็นไปในการสร้างอัตลักษณ์ความเป็นตัวตนเฉพาะของบุคคลได้ ดังนั้นจากเรื่องราวของภูมิหลังที่ได้มีการนำเสนอ จึงนำไปสู่การสะท้อนความเป็นตัวตนที่สัมพันธ์อยู่กับบริบทการทำงานในศูนย์บริการลูกค้ามือถือที่ได้หล่อหลอมความเป็นตัวตนและเป็นพื้นที่ที่พนักงานหญิงได้ดำรงอยู่ด้วย โดยสามารถสรุปรวมเป็นการแสดงตัวตนภูมิหลังพนักงานหญิงได้ดังภาพประกอบที่ 22



ภาพประกอบที่ 22 แสดงตัวตนภูมิหลังของพนักงานหญิง

จากภาพประกอบที่ 22 แสดงตัวตนภูมิหลังของพนักงานหญิง แสดงให้เห็นว่าพนักงานหญิงมีภูมิหลังในการแสดงตัวตนที่หลากหลายแตกต่างกันไป ทั้งในลักษณะของการต่อสู้ ตื่นรน ในการดำรงชีวิต โดยสามารถลิขิตเส้นทางชีวิตและทำตามความใฝ่ฝันในการเลือกที่จะประกอบอาชีพและใช้ชีวิตเป็นของตนเอง บทบาทการเป็นแม่ที่คอยดูแลลูกและช่วยแบ่งเบาภาระของครอบครัว บทบาทของการเป็นลูกที่กตัญญูกตเวทิต่อบทบาทพระคุณพ่อแม่ที่คอยอบรม เลี้ยงดู สั่งสอน รวมทั้งทำตามความต้องการของพ่อแม่ที่คาดหวังให้ลูกประสบความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน และได้ประกอบอาชีพที่ดี รวมถึงบทบาทของการเป็นผู้นำครอบครัวเมื่อต้องดูแลรับผิดชอบชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในครอบครัว รวมถึงบทบาทของการเป็นผู้หญิงก้าวหน้า ที่ออกมาแสดงตัวตนเพื่อช่วงชิงความหมายและสร้างพื้นที่ให้กับตนเองบนเวทีการทำงานนอกบ้าน สิ่งเหล่านี้ล้วนแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์และความสามารถในการเป็นผู้กระทำการของผู้หญิง ในสังคมการทำงานที่เปิดโอกาสให้ผู้หญิงมีบทบาทและสามารถแสดงบทบาทได้มากยิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ชีวิตของพนักงานหญิงที่ดำเนินบนพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือในการศึกษาครั้งนี้ พนักงานหญิงต้องเผชิญ ต่อสู้ ต่อรอง ทั้งกับตัวเอง กับคนอื่นและกับบริบททางสังคม ทั้งนี้บริบทพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือได้รวบรวมไว้ซึ่งความหลากหลายของความสัมพันธ์ในด้านต่างๆ มากมาย เช่น กลุ่มคน วัฒนธรรม เชื้อชาติ ศาสนา ตลอดจนอุดมการณ์ ค่านิยม ความเชื่อ และสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ โดยพนักงานหญิงต้องสร้างองค์ความรู้ให้กับตนเองในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ภายในศูนย์บริการลูกค้ามือถือว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร ประกอบด้วยอะไร หรือใคร (ผู้ทรงอิทธิพล) บ้าง และควรปฏิบัติตัวเช่นไรเพื่อให้ชีวิตดำเนินไปอย่างปกติสุข เพื่อให้รู้เท่าทันต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นบนที่ทางที่พนักงานหญิงอาจยังไม่คุ้นเคยและเพื่อเป็นการนำเอาองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่นี้ไปพัฒนาความรู้ ความสามารถของตัวเองในการทำงานการใช้ชีวิต อันจะนำไปสู่การยอมรับในตัวตนของพนักงานหญิงบนพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ

จากการศึกษาเรื่องราวความสัมพันธ์ของกลุ่มพนักงานหญิงที่เกิดขึ้นนั้นเป็นทั้งเรื่องราวที่มาที่ไปเหตุผลของการมาเป็นพนักงานหญิง หน้าที่การงาน ทักษะคติมุมมองต่อสิ่งต่างๆ และความสัมพันธ์ของพนักงานหญิงที่มีต่อกลุ่มคนอื่น รวมถึงบริบทของพื้นที่ภายในสังคมสามารถเชื่อมโยงไปสู่การมองเห็นวิถีชีวิตของพนักงานหญิงผ่านการทำงานบริการลูกค้ามือถือและการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงในฐานะผู้กระทำการที่ผูกโยงกับอุดมการณ์ ค่านิยม ความเชื่อหรือวัฒนธรรม อันเป็นอำนาจของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนกับโครงสร้างงานบริการ แต่อย่างไรก็ตามเรื่องราวความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในอาณาบริเวณของการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปสู่ความเข้าใจในแง่มุมหรือมิติแห่งชีวิตที่ฉายภาพให้เห็นถึงความหลากหลายและความสลับซับซ้อนในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นภายใต้เงื่อนไขและอำนาจความสัมพันธ์ที่มีอยู่ในสังคม

บทที่ 5

อัตลักษณ์และการต่อรองภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือ

หนึ่งในความสำเร็จที่ทุกคนต่างแสวงหา คือ ความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน แต่ทว่าการได้มาซึ่งความสำเร็จนั้นในปัจจุบันเต็มไปด้วยการแข่งขันและแก่งแย่งชิงดีกันมากมาย เพราะเมื่อโลกก้าวสู่ความเป็นทันสมัย ความอยากได้ อยากมีและอยากเป็นในตัวบุคคลเพิ่มพลังมากยิ่งขึ้นเพื่อการได้ครอบครองสิ่งๆ ที่เรียกว่า “วัตถุ” และ “อำนาจ” ผู้คนในสังคมจึงต้องกระทำการต่อสู้และฟันฝ่าต่อสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ดังคำกล่าวที่ว่า ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น ที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดความพยายามก้าวไปยังจุดหมายที่ตนเองปรารถนา

เฉกเช่นเดียวกับ พนักงานหญิง ที่ดำเนินชีวิตอยู่บนเส้นทางการทำงานซึ่งไม่ได้โรยด้วยกลีบกุหลาบสวยงามอย่างภาพที่เห็นภายนอก กล่าวคือ การบริการลูกค้ามือถือที่ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล และกฎเกณฑ์เงื่อนไขต่างๆ ได้ถูกเชื่อมโยงร้อยรัดเข้าหากัน อันก่อให้เกิดการกระทำหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการเลือกรับ ยอมจำนน ปฏิเสธ ช่วงชิง แสวงหา ต่อต้านและขัดขืนต่อปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนนำไปสู่ประเด็นการต่อรองตัวตนของพนักงานหญิงประกอบด้วยหัวข้อสำคัญต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. อัตลักษณ์ของพนักงานหญิง
2. ตัวตนกับการต่อรองภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือ

1. อัตลักษณ์ของพนักงานหญิง

ความพยายามในการสร้างอัตลักษณ์หรือการแสดงตนเพื่อบ่งบอกถึงการมีอยู่ของตนเอง ชี้ให้เห็นว่าตนเองเป็นใครภายใต้ความสัมพันธ์ในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ ทั้งนี้การสร้างอัตลักษณ์มิได้จำเป็นจะต้องมีหนึ่งเดียว แต่อาจมีหลากหลายอัตลักษณ์ประกอบรวมกันภายในบุคคลเดียว โดยความหลากหลายของการสร้างอัตลักษณ์เกิดการก่อรูปขึ้น เพื่อสร้างความเหมือน ความแตกต่างระหว่างบุคคลหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการสร้างพรมแดนแบ่งกั้นระหว่างกลุ่มคนเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงอัตลักษณ์ความเป็นปัจเจกและอัตลักษณ์ร่วมของพนักงานหญิงภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือ

จากการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างความสัมพันธ์ทำความเข้าใจกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในฐานะเพื่อนพนักงานหญิงคนหนึ่ง ก่อนมีการสัมภาษณ์ พูดคุย สังเกตการณ์และทำการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงความเป็นตัวตนของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นด้วยช่วงอายุ ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ อุดมการณ์ ประสบการณ์ส่วนตัวหรือแม้แต่กระทั่งบทบาทหน้าที่ จนทำให้เห็นถึงการซ้อนทับกันอยู่ในหลายลักษณะ อันนำไปสู่การนิยามตัวตนจากการบอกเล่าและการแสดงออกของพนักงานหญิงที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามการนิยามหรือให้ความหมายต่างๆ นั้น ย่อมมีการปรับเปลี่ยนไปตามเงื่อนไขและบริบทของพื้นที่

1.1 พื้นที่ชีวิตกับการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิง

การแสดงอัตลักษณ์บนพื้นที่ต่างๆ ที่ปรากฏในชีวิตประจำวันของกลุ่มพนักงานหญิง เช่น บ้าน ร้านอาหาร ตลาด ห้างสรรพสินค้า สนามกีฬา เป็นต้น เพื่อต้องการอธิบายให้เห็นถึงการนิยามความหมายที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กับกลุ่มพนักงานหญิงทั้งสามลักษณะ คือ พื้นที่ทางกายภาพ พื้นที่ทางความคิดและพื้นที่ทางสังคมโดยมิได้ยึดติดอยู่กับพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง พื้นที่กับคนจึงเป็นสิ่งที่ผูกโยงกันเพราะคนจะอยู่ได้ต้องมีพื้นที่ การที่คนจะแสดงตัวตนออกมาต้องมีพื้นที่ของการแสดงตัวตนและการที่คนจะแสดงตัวตนในลักษณะใดนั้นขึ้นอยู่กับทำให้ความหมายของพื้นที่ เพราะฉะนั้นหากมีการให้ความหมายกับพื้นที่ในลักษณะที่ตายตัว หยุดหนึ่ง การนิยามความหมายและการมองความสัมพันธ์จะเป็นการมองที่มีลักษณะหยุดนิ่งตายตัวไปตามการนิยามของพื้นที่ด้วยเช่นกัน จากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในบริบทพื้นที่ที่ผู้วิจัยได้แบ่งพื้นที่ชีวิตของพนักงานหญิงออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ พื้นที่บ้าน พื้นที่การทำงานและพื้นที่สาธารณะ

1.1.1 พื้นที่บ้าน

“พื้นที่บ้าน” เป็นพื้นที่ที่มีลักษณะทางกายภาพที่แบ่งแยกอย่างชัดเจน ดังเช่น การมีรั้วรอบขอบชิด การกั้นห้องหรือการตั้งกฎกติกาการยาทาในการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในพื้นที่ เป็นต้น นอกจากนี้พื้นที่บ้านยังสามารถขยายความไปถึงคำว่า “ครอบครัว” และคำว่า “ส่วนตัว” ดังสำนึกที่ผู้คนในปัจจุบันต่างยอมรับและรับรู้กันเป็นอย่างดีว่า พื้นที่บ้าน เป็นเสมือนอาณาบริเวณพื้นที่ของความเป็นส่วนตัว พื้นที่ของคนภายในครอบครัว โดยที่ตัวเราเองสามารถที่จะทำอะไรหรืออย่างไรก็ได้ อย่างมีเสรีภาพเต็มที่ นับตั้งแต่การเคลื่อนย้ายจัดการกับสิ่งของภายในบ้าน การแสดงออกปฏิกิริยาหรือการแต่งกาย

ดังในพื้นที่บ้านของสุนิษา จากการที่ผู้วิจัยเข้าสู่พื้นที่บ้านดังกล่าว ผู้วิจัยได้พบกับสภาพบ้านเป็นห้องแถวชั้นเดียว ตั้งอยู่ในบริเวณหมู่บ้านเมืองเอก ถนนจรัญสารราษฎร์ จังหวัดปัตตานี ภายในบ้านของสุนิษาไม่ได้มีบริเวณหรือพื้นที่มากนักแต่กลับมีจำนวนคนอาศัยอยู่ถึง 5 คน แม้ว่าพื้นที่ภายในบ้านอาจคับแคบจนเกินไปสำหรับจำนวนคนที่อาศัยอยู่ หากแต่เนื้อที่ในบ้านก็ได้สร้างปัญหาให้เกิดขึ้นกับความสัมพันธ์ของคนภายในครอบครัวและจากที่ผู้วิจัยได้เข้าไปอยู่ร่วมในปรากฏการณ์ภายในบ้านของสุนิษา ผู้วิจัยได้พบเห็นถึงสายสัมพันธ์ของคนภายในครอบครัวที่เกิดขึ้น โดยสุนิษาได้เล่าว่า ทุกๆ วันหลังเลิกงาน เมื่อเธอกลับมาถึงบ้านเธอจะนั่งเล่นในบริเวณที่ใช้สำหรับรับแขกและการดูทีวี พูดคุยกับแม่และน้องสาว หยอกล้อเล่นกับหลานๆ ก่อนที่ตัวเธอเองจะไปทำในเรื่องส่วนตัว

“...กลับมาถึงบ้าน พี่จะให้เวลาอยู่กับครอบครัว พุดคุยกับแม่และน้องสาว เล่นกับหลาน ถ้ามีเวลาก็พาเขาไปไหนมาไหนบ้าง ... แม่กับน้องสาวจะเป็นคนทำกับข้าวบ้าง พี่ทำเองบ้านแล้วแต่บางวัน... เรา (ครอบครัว) จะทานข้าวเย็นพร้อมกัน นั่งพุดคุย ดูทีวี ซึ่งมักจะมีเสียงหัวเราะและรอยยิ้มเกิดขึ้นเสมอ... ก่อนที่พี่จะไปอาบน้ำหรือทำอะไรในเรื่องส่วนตัวแล้วก็เข้านอน...”

(สุนิษา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าดังกล่าวนี้ สะท้อนให้เห็นถึงการนิยามถึงพื้นที่บ้านเป็นพื้นที่ส่วนตัวของคนภายในครอบครัว เป็นพื้นที่ของการพุดคุย พักผ่อน หยอกล้อกับหลานๆ ซึ่งคนภายในครอบครัวต่างใช้พื้นที่และช่วงเวลาดังกล่าวอยู่ร่วมกันสานสายสัมพันธ์อันดีระหว่างกันของคนในครอบครัว นอกจากการได้สัมภาษณ์พุดคุยกับสุนิษาแล้วนั้น ผู้วิจัยยังได้มีโอกาสพุดคุยถึงเรื่องราวในชีวิตประจำวันของพารินา โดยชีวิตประจำวันของพารินามักจะสัมพันธ์กับผู้คนจำนวนมาก เนื่องจากการที่ตัวเธอเองมีบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานขาย อีกทั้งพารินาต้องออกไปพบปะลูกค้าที่หลากหลายในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายตามห้างสรรพสินค้า ตลาด หรือสถานศึกษา สถานทีราชการ จากรูปแบบชีวิตที่สัมพันธ์กับผู้คนมากมายจึงทำให้เธอหมกมุ่นใช้เวลาว่างหลังจากการเลิกงานเพื่อการพักผ่อนอยู่กับตัวเอง

“...พอกลับมาถึงห้องก็ใช้เวลาพักผ่อนอยู่กับบ้าน เล่นอินเทอร์เน็ตบ้าง ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์บ้าง ถือว่าได้ผ่อนคลายไปในตัว... วันหนึ่งๆ เจอลูกค้าเยอะแยะต้องวุ่นวายกับผู้คน ถ้ามีเวลาว่างก็อยู่คนเดียวไม่ค่อยออกไปไหน...”

(พารินา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...หลังเลิกงานก็มีลูกค้าโทรมาบ้าง ถามข้อมูลการใช้งานโทรศัพท์ ถ้าไม่ติดมากก็รับได้... เวลาส่วนตัวก็ถือว่ายังทำงานอยู่ ถ้ามันจำเป็นจริงๆ เพราะเราปฏิเสธลูกค้าไม่ได้...”

(พารินา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าของพารินา จะเห็นได้ว่าการนิยามพื้นที่ห้องในลักษณะดังกล่าวเป็นผลอันเนื่องมาจากรูปแบบชีวิตประจำวันที่ต้องสัมพันธ์อยู่กับผู้คนจำนวนมาก จึงทำให้เธอหมกมุ่นนิยามพื้นที่ส่วนตัวว่าเป็นพื้นที่แยกจากคนอื่นและเป็นพื้นที่ของการหลีกเลี่ยงความวุ่นวายที่ต้องเจอเจอบนชีวิตประจำวัน ดังคำกล่าวที่ว่า “...วันหนึ่งๆ เจอลูกค้าเยอะแยะต้องวุ่นวายกับผู้คน ถ้ามีเวลาว่างก็อยู่คนเดียวไม่ค่อยออกไปไหน...” และในขณะที่เดียวกันพื้นที่ส่วนตัวได้ถูกเชื่อมโยงกับพื้นที่การทำงานทำให้เธอหมกมุ่นรู้สึกว่าในบางครั้งพื้นที่ส่วนตัวก็ไม่ได้เป็นพื้นที่ส่วนตัวอย่างแท้จริง ดังคำบอกเล่าที่ว่า

“...หลังเลิกงานก็มีลูกค้าโทรมาบ้าง ถามข้อมูลการใช้งานโทรศัพท์ ถ้าไม่ดีมากก็รับได้... เวลาส่วนตัวก็ถือว่ายังทำงานอยู่ ถ้ามันจำเป็นจริง...”

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการพูดคุยกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนอื่นๆ เพื่อค้นหาแง่มุมของการนิยามความสัมพันธ์ที่ตนเองมีต่อพื้นที่บ้าน ดังคำสัมภาษณ์พูดคุยกับวัชรภรณ์ โดยเธอปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้า ซึ่งวัชรภรณ์ได้เล่าเรื่องราวของเธอให้ฟังว่า ในแต่ละวันเธอมีหน้าที่ในการบริการช่วยเหลือลูกค้าในกรณีต่างๆ เกี่ยวกับเครือข่ายมือถือ เช่น การสมัครหรือยกเลิกโปรโมชั่น บริการเสริม อินเทอร์เน็ต รับลงทะเบียนซิมการ์ด ทำซิมใหม่เบอร์เดิม รวมถึงการตั้งค่าโทรศัพท์มือถือและตอบปัญหาการใช้งานให้กับลูกค้า เธอต้องดูแลให้บริการจัดการในเรื่องต่างๆ ของลูกค้าให้ดีที่สุด เธอจึงเกิดความคิดว่าในเรื่องส่วนตัวของเธอเอง เธอก็ต้องดูแลบริหารจัดการให้ดีด้วยเช่นกัน เธอจึงใช้เวลาส่วนใหญ่ที่ว่างจากการทำงานอยู่กับครอบครัวและทุ่มเทให้ลูกของเธออย่างเต็มที่

“...หลังเลิกงานก็ไปรับลูกที่โรงเรียนกลับบ้าน พาลูกอาบน้ำ สอนลูกทำการบ้าน เล่นกับลูก... ส่วนใหญ่แล้วเราทำกับข้าวกินกันเอง ถ้าวันไหนที่เหนื่อยๆ ก็ซื้อกับข้าวเข้ามา หรือไม่ก็ไปหาอะไรกินกันนอกบ้าน เราอยู่กัน 3 คน พ่อ แม่ ลูก ก็จะพยายามให้เวลากับครอบครัวให้มากที่สุด...”

(วัชรภรณ์ (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าดังกล่าวข้างต้น แม้ว่าวัชรภรณ์จะต้องออกไปทำงานนอกบ้านเพื่อช่วยสามีหาเลี้ยงครอบครัว แต่เมื่อกลับมาถึงบ้านวัชรภรณ์ก็สวมบทบาทของการเป็นภรรยาและแม่ของลูก โดยมีหน้าที่ในการปรนนิบัติดูแลสามีในฐานะภรรยาและบทบาทของความเป็นแม่ที่พร้อมจะเสียสละและทำทุกอย่างเพื่อลูก แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้หญิงมีการปรับตัวให้พร้อมที่จะทำหน้าที่ทั้งงานในบ้านและงานนอกบ้าน

การนิยามหรือให้ความหมายกับพื้นที่ที่สัมพันธ์กับบทบาทหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบ ซึ่งเป็นผลมาจากการแบ่งขอบเขตพื้นที่ หรือเป็นการสร้างความศักดิ์สิทธิ์ให้กับพื้นที่ โดยการระบุหน้าที่ความเป็นแม่ และแม่บ้าน นอกจากนี้ การนิยามดังกล่าวยังเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ในฐานะแม่ที่ต้องการใช้เวลาที่ตนเองมีในการดูแลเลี้ยงดูลูกให้ดีที่สุด ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์พูดคุยกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักคนอื่นๆ ในการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้เห็นถึงแง่มุมที่ชี้ให้เห็นถึงความเป็นตัวตนที่มีความรักในงานที่ทำของช่อผกาที่สัมพันธ์มาสู่ที่บ้าน โดยช่อผกาทำงานในตำแหน่งพนักงานขายมีหน้าที่ขายโทรศัพท์มือถือ ให้ข้อมูลสินค้า ตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานโทรศัพท์มือถือ นอกเหนือจากงานประจำที่เธอได้ทำในศูนย์บริการลูกค้ามือถือแล้วนั้นเธอยังช่วยครอบครัวขายอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งเป็นกิจการที่สืบทอดต่อกันมาของครอบครัวเธอด้วยเช่นกัน

“...ที่บ้านเปิดร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้า ก็ช่วยขายมาตั้งแต่เด็ก เวลาว่างไม่ค่อยจะมี เลิกงานกลับไปก็ช่วยทางบ้านขายของ ถึงเวลาที่เก็บของปิดร้าน... งานสบายนะไม่ได้เหนื่อยอะไร น้องช่วยขายของตั้งแต่สมัยเรียนแล้ว เลยชินกับงานแบบนี้ แต่ก็ชอบด้วย สนุกที่ได้ทำ...”

(ช่อผกา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

คำบอกเล่าดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงการสร้างอัตลักษณ์ภายใต้ความชอบ ความรักที่ตนเองมีต่อหน้าที่การงาน รวมถึงสะท้อนให้เห็นถึงพื้นที่บ้าน ในฐานะพื้นที่ส่วนตัวที่มีการเคลื่อนไหวเข้าไปข้ามมาระหว่างพื้นที่ส่วนตัว (บ้าน) กับพื้นที่สาธารณะ (พื้นที่ร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้า) เนื่องจากพื้นที่บ้านของช่อผกามีได้เป็นพื้นที่อยู่อาศัยของคนในครอบครัวเท่านั้น แต่ทว่าเมื่อใดที่มีลูกค้าเข้ามาซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในพื้นที่บ้านที่เปิดเป็นร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้า พื้นที่บ้านหรือพื้นที่ส่วนตัวดังกล่าวจะเกิดการข้ามพื้นที่ไปสู่พื้นที่สาธารณะขึ้น กล่าวคือ ร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้าเปรียบเสมือนเป็นพื้นที่บ้านของช่อผกา แต่หากเมื่อมีลูกค้าเข้ามาติดต่อซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าภายในร้าน พื้นที่บ้านก็กลายเป็นพื้นที่สาธารณะทันที

จากคำบอกเล่าเรื่องราวพื้นที่บ้านที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ ได้สะท้อนให้เห็นว่าพื้นที่บ้านเป็นพื้นที่ที่มีการเคลื่อนไหว ทั้งจากความสัมพันธ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่และจากสิ่งอื่นที่เข้ามาปะทะประสานหรือกระทบจากบริบทภายนอกพื้นที่ ซึ่งให้เห็นถึงการนิยาม การให้ความหมายหรือคุณค่าต่อพื้นที่บ้านอย่างหลากหลาย โดยมีได้มองเป็นขอบเขตพื้นที่ที่มีลักษณะตายตัว หากแต่ความมองพื้นที่บ้านเป็นพื้นที่ที่มีการปฏิบัติการ ความเคลื่อนไหวที่อิสระแก่การสร้าง ความหมาย ซึ่งทำให้พื้นที่บ้านสามารถสื่อความหมายต่างๆ ออกมาได้อย่างหลากหลาย ทั้งนี้ภายในพื้นที่บ้านสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการนิยามเพื่อการสร้างอัตลักษณ์หรือความเป็นปัจเจกบุคคลของพนักงานหญิงได้ และพื้นที่บ้านไม่ได้ผูกติดกับความหมายในเชิงกายภาพเท่านั้น หากแต่ความหมายของพื้นที่บ้านยังสามารถมีการเคลื่อนไหวหรือเลื่อนไหล แปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์และความสัมพันธ์ของบุคคลหรือกลุ่มคนที่อยู่ภายในพื้นที่บ้านนั้น

1.1.2 พื้นที่สาธารณะ

พื้นที่สาธารณะในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้หมายถึงพื้นที่ต่างๆ ภายในเมืองปัตตานี นับตั้งแต่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้อย่างก้าวออกมาจากพื้นที่บ้านและพื้นที่การทำงาน ทั้งนี้พื้นที่สาธารณะในบริบทพื้นที่เมืองปัตตานี อาจดูเป็นเพียงพื้นที่ของการกระทำในชีวิตประจำวันที่ไม่ได้มีนัยสำคัญแต่อย่างใด แต่ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าพื้นที่สาธารณะดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ห้างสรรพสินค้า ตลาดสวนสาธารณะ ร้านน้ำชา คาสนสถานหรือพื้นที่ต่างๆ ที่พนักงานหญิงเข้าไปเกี่ยวข้อง ต่างก็สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายในวิถีชีวิตและการสร้างอัตลักษณ์ของกลุ่มพนักงานหญิง โดยเป็นผลมาจากการนิยามของกลุ่มพนักงานหญิงที่มีต่อพื้นที่ที่เข้าไปสัมพันธ์และนำไปสู่การนิยามในการสร้างตัวตนของพนักงานหญิง

จากการที่ผู้วิจัยเข้าสู่พื้นที่เพื่อสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากโสกา ผู้วิจัยได้พูดคุยในเรื่องราวต่างๆ มากมาย ซึ่งทั้งตัวผู้วิจัยและโสกาได้มีความสนใจร่วมกันในเรื่องของความสวยงาม การช้อปปิ้งหรือผลิตภัณฑ์ประเภทอาหารเสริมความงามต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้ เรื่องราวเหล่านี้เป็นเรื่องราวที่กลุ่มผู้หญิงมักให้ความสนใจ แม้ว่าเรื่องราวดังกล่าวอาจมองได้ว่าเป็นเรื่องธรรมดาปกติของคนทั่วไป หากแต่ผู้วิจัยเชื่อว่าเรื่องราวที่กล่าวมานี้เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมหรือทัศนคติส่วนตัวของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้

“...ที่ขอบมาเดินช้อปปิ้งที่ห้าง ดากแอร์เย็นๆ ... การเดินดูของสวยๆ งามๆ พี่ว่าเป็นการผ่อนคลายอย่างหนึ่งนะ... ส่วนใหญ่จะดูพวกเครื่องสำอาง กระเป๋า รองเท้า ช้อบบ้างไม่ช้อบบ้างแล้วแต่จะถูกใจหรือเปล่าขอให้ได้ดู แค่นี้ก็สบายใจแล้ว... ผู้หญิงกับความสวยงามเป็นเรื่องของคุณ ยังงานบริการถ้าลูกค้ามาเจอพนักงานหน้าซัด หัวฟู ก็ไม่ไหว ลูกค้าหนีหมด... เป็นผู้หญิงต้องรู้จักดูแลตัวเอง เสื้อผ้า หน้า ผม สุขภาพก็สำคัญ... ทำแล้วสวย ดูดี ผู้หญิงก็ชอบอยากทำทั้งนั้น...”

(โสกา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าของโสกา ได้สะท้อนให้เห็นถึงการนิยามที่พนักงานหญิงมีต่อพื้นที่ห้างสรรพสินค้า โดยการนิยามดังกล่าวเป็นการนิยามตัวตนภายใต้ความต้องการ ความคาดหวังของตนเอง ทั้งนี้ความคาดหวังหรือการนิยามที่เกิดขึ้นนั้น เป็นความต้องการที่จะได้รับความผ่อนคลายจากการเดินเลือกซื้อสินค้าภายในห้างสรรพสินค้า รวมถึงได้สะท้อนให้เห็นอัตลักษณ์ความเป็นปัจเจกที่มีค่านิยมในความชื่นชอบการเดินทางห้างสรรพสินค้าและสินค้าเพื่อความสวยงาม นอกจากนั้นภายใต้ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวได้ชี้ให้เห็นถึงอำนาจความสัมพันธ์ของพนักงานหญิงในฐานะผู้กระทำการด้วยเช่นกัน กล่าวคือ เป็นอำนาจในการเลือกซื้อสินค้า เลือกสิ่งสวยงาม สิ่งที่ดีที่สุดให้กับตนเอง

การนิยามที่มีต่อพื้นที่ที่สามารถเกิดขึ้นได้ในแง่มุมอื่นด้วย ดังเช่น ในการบอกเล่าเรื่องราวของเกวรินที่ตัวเธอเองชอบทำบุญตักบาตร ประกอบกับบ้านของเธออยู่ใกล้ตลาดที่มีพระสงฆ์เดินบิณฑบาตทุกเช้า นอกจากนี้เธอยังได้เล่าถึงเรื่องราวในวัยเด็กว่า เกือบทุกเช้าวันอาทิตย์เธอมักจะติดตามแม่และยายของเธอเข้าวัดไปทำบุญ ในตอนนั้นเธอเองไม่ได้รับรู้ถึงการทำบุญว่าเป็นอย่างไร เธอรู้เพียงว่าวัดเป็นเหมือนสนามเด็กเล่นและได้พบเจอเพื่อนๆ ที่ตามพ่อแม่มาทำบุญด้วยเท่านั้นแต่เมื่อเกวรินเติบโตขึ้นสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำบุญตักบาตรได้ซึมซับเข้ามาในจิตใจและปลูกฝังอยู่ในตัวของเธออย่างไร้รู้ตัว อีกทั้งเธอเองนับถือและศรัทธาในพระพุทธศาสนาจึงได้มีโอกาสรวมกิจกรรมทางศาสนาอยู่บ่อยๆ

“...ใส่บาตรเป็นประจำ เพราะบ้านน้องอยู่ใกล้ๆ ตลาด มีพระสงฆ์เดินรับบิณฑบาตทุกเช้า สงสัยจะติดมาจากแม่กับยายที่ชอบทำบุญ สมัยยังเด็กก็ตามท่านไปวัดประจำ ตอนนั้นรู้สึกสนุกมากกว่าเพราะได้เจอเพื่อนๆ ได้วิ่งเล่นกันในวัด สนุกสนาน...”

(เกวริน (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...เดี๋ยวนี้ไม่ค่อยได้เข้าวัด จะมีบ้างก็ช่วงเทศกาลทำบุญ... วันพระก็จะ ตักบาตรตอนเช้าหน้าบ้าน สะดวกกว่าและได้ทำบุญเหมือนกัน... รู้สึก ว่าการทำบุญทำให้จิตใจสงบ เยือกเย็นขึ้น มีสมาธิขึ้น...”

(เกวริน (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าดังกล่าวข้างต้น ได้สะท้อนให้เห็นถึงอัตลักษณ์ของปัจเจกบุคคลใน การนิยามตัวตนภายใต้พื้นที่ทางความเชื่อโดยเชื่อมโยงกับบริบทพื้นที่ที่เลือกเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับ สัมพันธ์ ซึ่งในที่นี้หมายถึง วัด ที่ไม่ได้ถูกนิยามให้เป็นเพียงพื้นที่ทางกายภาพเพียงอย่างเดียว หากแต่ ถูกสร้างขึ้นให้ความหมายต่อคนหรือกลุ่มคนผ่านการกระทำในรูปแบบความเชื่อต่างๆ ทั้งในแง่ของ การเข้าไปไหว้พระสวดมนต์ การทำบุญตักบาตร ซึ่งล้วนอยู่ในวิถีชีวิตชาวพุทธศาสนิกชน ทั้งนี้การ สร้างอัตลักษณ์ดังกล่าว ได้แฝงไว้ซึ่งความซับซ้อนของความสัมพันธ์ทางความเชื่อที่ได้ถูกปลูกฝัง ถ่ายทอดมาตั้งแต่สมัยที่เกวรินยังเป็นเด็ก โดยแม่ได้สอนให้รู้จักการเข้าวัด ทำบุญ ตักบาตร จนกระทั่ง กลายมาส่วนหนึ่งในชีวิตของเกวรินที่ชอบทำบุญตักบาตรเป็นประจำ

นอกจากนี้ได้มีมุมมองการเลือกนิยามพื้นที่ของกัสมา หลังจากสามีเสียชีวิตจาก เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนใต้ กัสมาจึงรับบทบาทการเป็นหัวหน้าครอบครัวหาเลี้ยง ตนเอง แม่และบุตรทั้งสองคน เธอได้ใช้เวลาที่เหลือหลังจากเลิกงานอยู่กับครอบครัวเพื่อดูแลแม่และ ลูกๆ ของเธอ แม่ในช่วงวันหยุดหรือเวลาที่เธอต้องออกไปธุระข้างนอก เธอจะพาลูกๆออกไปด้วย เพื่อให้เด็กๆ ได้พบเจอผู้คน และเรียนรู้การใช้ชีวิตในสังคมนอกบ้าน

“...ส่วนมากที่ใช้เวลาอยู่กับครอบครัวที่บ้าน... ไปไหนก็พาลูกๆ ไปด้วย ออกไปซื้อของ เดินตลาด... อยากให้ลูกเจอผู้คน เจอสังคมนอกบ้าน กลัวเขาเก็บกดเป็นเด็กมีปัญหา... ตั้งแต่พ่อเขาเสีย พี่ก็ดูแลรับผิดชอบ เองทุกอย่าง จะทำหน้าที่พ่อและแม่ให้ดีที่สุดเท่าที่พี่ทำได้...”

(กัสมา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...จากเหตุการณ์ความไม่สงบที่พ่อเขาเสียชีวิตไป มันกลายเป็นภาพ ฝังใจทั้งพี่และลูกๆ ... สูญเสียเขาไปเหมือนเสียเสาหลักของบ้าน พี่จึง ต้องเป็นหัวหน้าครอบครัว... ไปไหนไปกันกับลูกๆ ตลอด มีเวลาจะไป เที่ยวต่างจังหวัดกัน เวลาส่วนตัวทั้งหมดที่ให้ลูกหมดเลย...”

(กัสมา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าของกัสม่า สะท้อนให้เห็นถึงการนิยามพื้นที่ควบคู่กับการนิยามความเป็นตัวตน ซึ่งดำรงอยู่ในบทบาทของการเป็นแม่และแม่บ้าน โดยมีหน้าที่ในการเลี้ยงดูลูก รวมถึงบทบาทที่แสดงออกถึงตัวตนความเป็นชายบางประการในฐานะหัวหน้าครอบครัว ที่ต้องดูแลหาเลี้ยงปากท้องคนภายในครอบครัวของเธอ ทั้งนี้การนิยามพื้นที่ดังกล่าวได้ชี้ให้เห็นถึงการให้คุณค่าและความสำคัญกับครอบครัวของตนเอง โดยกัสม่าคิดว่าเวลาส่วนตัวนอกเหนือจากการทำงานเธอขออุทิศให้กับครอบครัวในฐานะการเป็นพ่อและแม่ในเวลาเดียวกัน ไม่ว่าเธอจะไปที่ไหนๆ จึงเห็นลูกๆ ของเธอติดตามไปด้วยเสมอ พื้นที่สาธารณะของกัสม่าจึงผูกรวมเป็นพื้นที่ครอบครัวของเธอไว้ด้วย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงการแสดงออกสีหน้า แววตา ของอรอุม่า ที่มีความแตกต่างกันภายในพื้นที่การทำงานและพื้นที่ร้านน้ำชา ทั้งนี้ อรอุม่าได้เล่าถึงรูปแบบการการแสดงตัวตนที่แตกต่างกันระหว่างพื้นที่การทำงานและพื้นที่ร้านน้ำชา โดยเธอเล่าว่าเวลาทำงานเธอค่อนข้างจะตึงเครียดเนื่องจากมีลูกค้าเข้ามาชำระค่าบริการจำนวนมาก อีกทั้งลูกค้าต่างก็ต้องการความรวดเร็วในการรับบริการแทบทั้งสิ้น และเครียดจากแรงกดดันที่มีจากการกำหนดยอดขายและยอดค่าบริการต่างๆ เช่น ยอดขายโทรศัพท์ ยอดการเปิดเบอร์จดทะเบียนรายเดือน ยอดการสมัครบริการเสริมต่างๆ เป็นต้น แต่ในส่วนของพื้นที่ร้านน้ำชาจะมีความแตกต่างกันคือเธอได้ละทิ้งภาระการทำงานที่ตึงเครียดได้ผ่อนคลายพูดคุยในเรื่องอื่นๆ ทัวไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานกับเพื่อนพนักงานหญิงด้วยกันและไม่ได้มีความกดดันจากเรื่องงาน

“...หลังจากเลิกงานก็ไปนั่งร้านน้ำชากับเพื่อนที่ทำงานบ้าง เป็นการคลายเครียดอย่างหนึ่ง... แบบว่า นั่งคุยกันเรื่องโน้นเรื่องนี้มากกว่าคุยเรื่องข่าวบ้าง ละครบ้าง สนุกสนานไม่เครียดเหมือนตอนเราทำงาน... คือเราเป็นตัวของเราเองได้ หัวเราะเสียงดัง เฮฮาได้ อะไรก็ได้ ไม่ต้องเกร็งเหมือนตอนคุยกับลูกค้า ต้องคอยพูดจาดูๆ เพราะๆ เสียงดังไม่ได้ ซักสีหน้าไม่ได้ โมโหก็ไม่ได้นะ... บางทีเราก็มีอารมณ์หงุดหงิดเหมือนกันแต่ต้องเก็บไว้ มันก็เครียดนะ เหมือนเราเป็นคนเก็บกด...”

(อรอุม่า (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

คำบอกเล่าของอรอุม่าในข้างต้น ได้สะท้อนให้เห็นการนิยามต่อพื้นที่และทำไปสู่การสร้างอัตลักษณ์ โดยการนิยามดังกล่าวเป็นไปในลักษณะของการนิยามถึงพื้นที่น้ำชาว่าเป็นพื้นที่ที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะเป็นกันเองและสามารถเป็นตัวของตัวเองได้ ทั้งนี้ การนิยามต่อพื้นที่ดังกล่าวได้นำไปสู่การสร้างอัตลักษณ์ของอรอุม่า ที่มีสีหน้ายิ้มแย้ม ผ่อนคลาย ซึ่งแตกต่างจากสีหน้าที่อรอุม่าปฏิบัติงาน โดยมีสีหน้าเคร่งเครียดและความรู้สึกประหม่าเกร็ง ต้องคอยควบคุมอารมณ์ตัวเองในการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า จากการสร้างอัตลักษณ์ที่ได้กล่าวมานี้แสดงให้เห็นถึงการสร้างอัตลักษณ์ภายใต้การนิยามความสัมพันธ์ที่มีต่อพื้นที่นั้น

1.1.3 พื้นที่การทำงาน

พื้นที่การทำงานในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้หมายถึงพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่พนักงานหญิงที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์ในเรื่องของบทบาทหน้าที่การทำงาน หากมองพื้นที่การทำงานในทางกายภาพจะก่อให้เกิดภาพของสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ในอาณาเขตพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ อันได้แก่ เคาน์เตอร์ชำระค่าบริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิสบริการลูกค้าและธุรกรรมอื่นๆ เคาน์เตอร์ขายโทรศัพท์มือถือและซิมการ์ด รวมไปถึงพนักงานหญิงและกลุ่มลูกค้า เป็นต้น จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นเพียงการมองภาพให้เห็นถึงลักษณะความคงที่และตายตัวเท่านั้น แต่ทว่า หากลองมองในแง่มุมหรือมิติอื่นๆ จะเห็นภาพพื้นที่การทำงานที่มีการเคลื่อนไหวทางความสัมพันธ์อย่างหลากหลาย อันส่งผลให้เกิดการสร้างอัตลักษณ์ของกลุ่มพนักงานหญิงผ่านการกระทำในรูปแบบที่มีความแตกต่างกันออกไป

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์พูดคุยกับพารินา เธอได้ให้คำนิยามต่อพื้นที่การทำงานในศูนย์บริการลูกค้ามือถือแห่งนี้ว่า เป็นลักษณะพื้นที่การทำงานเพื่อหารายได้และความอยู่รอดซึ่งเธอเองมีความต้องการทำงานเพื่อเก็บเงินไว้ใช้ในบ้านปลายของชีวิต เธอคิดว่าการทำงานในช่วงที่เธอยังมีแรงกำลังจะทำให้เธอสามารถหาเงินได้มาก เธอจึงมีความตั้งใจทำงานเก็บเงินให้ได้มากที่สุดให้สมกับความเหน็ดเหนื่อยในการทำงานเพื่อให้ได้เงินมาจับจ่ายใช้สอยในแต่ละเดือน

“...ที่ตั้งใจทำงานเก็บเงินอย่างเดียว ไม่กิน ไม่ใช้ ไม่เที่ยว ไม่ซื้อของฟุ่มเฟือย... เหนื่อยนะ กว่าจะได้เงินมาแต่ละบาท ต้องพูดคุย โน้มน้ำใจลูกค้าสารพัดกว่าเขาจะซื้อมือถือสักเครื่อง ถ้าใช้เงินแบบไม่คิดพื้ก็เสียดาย... ตอนนี้อย่างมีกำลังพื้ก็ทำให้เต็มที แก่ตัวไปเพื่อไม่มีใครเลี้ยงจะได้ไม่ลำบาก ไปเป็นภาระคนอื่น ถ้าเรามีเงินเก็บเราก็อยู่ได้ด้วยตัวของเราเอง ไม่ต้องหวังพึ่งใคร...”

(พารินา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าของพารินา ทำให้พื้นที่การทำงานของเธอมีลักษณะเป็นพื้นที่แห่งการคาดหวังซึ่งตนเองมีความต้องการทำงานเพื่อเก็บเงินไว้ใช้ในบ้านปลายของชีวิต สะท้อนให้เห็นถึงอัตลักษณ์ของปัจเจกบุคคลที่เชื่อมโยงกับการนิยามตัวตนภายใต้การให้ความหมายกับพื้นที่การปฏิบัติงานที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์ แสดงให้เห็นว่า พื้นที่การทำงานได้นำไปสู่การเติมเต็มความรู้สึกรอคอยบนความต้องการของตัวเองเพื่อนำไปสู่สิ่งมุ่งหมายในชีวิต เป็นการให้คุณค่าแก่พื้นที่และให้ความสำคัญของตนเอง ทั้งนี้ พื้นที่การทำงานยังมีความหมายหรือถูกสร้างให้มีความหมายต่อกลุ่มพนักงานหญิงในแง่มุมอื่นๆ อีกด้วย

ดังคำบอกเล่าของโสภาที่พูดถึงพื้นที่การทำงานในฐานะผู้หญิงคนหนึ่งที่อยู่ชีวิตและก้าวสู่เวทีนอกบ้าน เธอกล่าวว่าปัจจุบันบทบาทของผู้หญิงได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ผู้หญิงสามารถสร้างพื้นที่และแสดงตัวตนบนพื้นที่สาธารณะหรือพื้นที่ของการทำงานได้และเธอให้ความเห็นว่าการทำงานที่ผู้หญิงออกมาทำงานนั้นแสดงถึงศักยภาพของผู้หญิงที่เพิ่มมากขึ้นและเริ่มเท่าเทียมกับผู้ชาย สามารถดูแลหาเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้ไม่ต่างกัน

“...ผู้หญิงก็สามารถทำงานหาเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้... ที่ทำงานตั้งแต่เป็นพนักงานธรรมดา ปัจจุบันพี่ก็เป็นหัวหน้าดูแลสาขาที่นี่แล้ว พี่คิดว่าเดี๋ยวนี้ผู้หญิงมีโอกาสมากขึ้นที่จะแสดงความสามารถของตัวเองนะ แม้เรื่องความแข็งแรงเราอาจสู้ผู้ชายไม่ได้ แต่ถ้าพิสูจน์เรื่องความสามารถในการทำงาน พี่ว่าผู้หญิงยุคใหม่ก็มีไม่แพ้ผู้ชายเลย...”

(โสภา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

คำบอกเล่าของโสภาแสดงให้เห็นถึงการนิยามพื้นที่การทำงานของเธอว่า เป็นพื้นที่ที่ผู้หญิงยุคใหม่สามารถแสดงความสามารถและศักยภาพในการทำงานได้เท่าเทียมกับผู้ชาย เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการสร้างอัตลักษณ์ที่มีลักษณะความเป็นชายบางประการออกมา นั่นคือความความเด็ดเดี่ยวและภาวะการณเป็นผู้นำ เสมือนเช่นเพศชายที่มีอยู่ในตัวของโสภา แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการกระทำการภายใต้บริบทพื้นที่การทำงานและการนิยามพื้นที่ควบคู่กับการนิยามความเป็นตัวตนของโสภา

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เข้าพูดคุยกับผู้ให้ข้อมูลคนอื่นๆ เพื่อค้นหาแง่มุมการนิยามความสัมพันธ์ที่ตนเองมีต่อพื้นที่การทำงาน ดังในการสัมภาษณ์พูดคุยกับสุนิชา โดยเธอมีหน้าที่รับชำระค่าบริการต้องนั่งประจำที่เคาน์เตอร์ชำระค่าบริการเพราะต้องดูแลรับผิดชอบเรื่องเงิน เธอกล่าวว่าโต๊ะทำงานของเธอเป็นพื้นที่ที่สลับไม่กว้างนัก ซึ่งในเคาน์เตอร์ชำระค่าบริการจะมีโต๊ะทำงานของเธอและเพื่อนพนักงานหญิงอีกคนนั่งติดกัน เธอรู้สึกเหมือนถูกปิดกั้นอยู่ในกรอบพื้นที่ที่สลับที่มีความซ้ำซากจำเจ

“...เคาน์เตอร์ชำระเงินเป็นเหมือนห้องสี่เหลี่ยมแคบๆ ข้างในก็นั่งกับเพื่อน 2 คน...บนโต๊ะทำงานมีรูปถ่ายบ้าง ดอกไม้บ้าง ตกแต่งเป็นสีสันดูแล้วไม่น่าเบื่อ... การทำงานกับเงินต้องรอบคอบ ทอนเงินหรือยัง ทอนครบไหม ต้องตรวจทาน ทำหลายอย่างพร้อมกันอาจหลงลืมได้...”

(สุนิชา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...เพื่อนๆ มักจะเรียกเคาน์เตอร์ชำระเงินว่าคอก เพราะลักษณะเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้า ไม่กว้าง นั่งทำงานกันแค่ 2 คน ก็เป็นส่วนตัวดีค่ะ...”

(สุนิชา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

คำบอกเล่าของสุนิษา แสดงให้เห็นพื้นที่การทำงานที่มีลักษณะคงที่ ตายตัว อีกด้านหนึ่งอาจทำให้พนักงานหญิงอยากครอบครองโดยยึดติดตนเองไว้ในพื้นที่นั้น เห็นได้จากการที่สุนิษานำดอกไม้ รูปภาพ มาจัดตกแต่งโต๊ะทำงานของเธอเอง เป็นการแสดงให้เห็นถึงการครอบครองเป็นเจ้าของพื้นที่นั้น แต่ในอีกด้านหนึ่งก่อให้เกิดเป็นความเคลื่อนไหวทางความสัมพันธ์ ซึ่งมีได้ถูกปิดกั้นให้อยู่เพียงกรอบพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง แต่หากสามารถเลื่อนไหลและข้ามพื้นที่ไปมาได้ โดยการทำงานที่ต้องสัมพันธ์ประสานกับเพื่อนพนักงานหญิงท่านอื่นๆ หรือเชื่อมโยงกับลูกค้าผ่านการพูดคุยสอบถาม หรือชำระค่าบริการ แสดงให้เห็นว่า พื้นที่การทำงานที่เป็นกรอบตายตัวและมีอาจเคลื่อนไหวได้นั้น พนักงานหญิงสามารถเพิ่มเสริม เติมแต่ง หรือกระทำการบนพื้นที่การทำงานของตนเองได้

ทั้งนี้ จากพื้นที่บ้าน พื้นที่สาธารณะและพื้นที่การทำงานในการศึกษาครั้งนี้ นับว่าเป็นการศึกษาอาณาบริเวณหรือบริบทพื้นที่ในด้านความสัมพันธ์ โดยพื้นที่จะนำไปสู่ความหลากหลายในวิถีชีวิตผ่านการนิยามความหมายของพนักงานหญิงที่มีต่อพื้นที่ต่างๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวโยงอยู่ในชีวิตประจำวันของพนักงานหญิง ดังนั้นความสำคัญของพื้นที่หรือบริบทของการกระทำได้เป็นมากกว่าเพียงแค่องค์ประกอบทางกายภาพหรือฉากหลัง แต่ทว่าบริบทยังหมายถึง สถานการณ์เฉพาะที่มีผลต่ออารมณ์ ความคิด ความรู้สึกและมีผลทำให้พนักงานหญิงแต่ละท่านเลือกนิยามต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเลือกกำหนดตำแหน่งแห่งที่ของตนเอง

การนิยามที่มีต่อพื้นที่บ้าน พื้นที่สาธารณะและพื้นที่การทำงานนั้น เห็นได้ว่าพื้นที่ทั้งสามลักษณะมิได้เป็นพื้นที่ทางกายภาพที่ผูกติดอยู่กับอาณาบริเวณหรือหน่วยทางภูมิศาสตร์เท่านั้น หากแต่เป็นพื้นที่ที่มีช่องว่างหรือรอยต่อซึ่งอยู่ในภาวะไร้ระเบียบ หรือไร้กรอบ โดยเปิดให้เกิดการนิยามความหมายในมิติต่างๆ ได้โดยไม่จำกัดความหมาย หรือความจริงแบบตายตัว แต่พื้นที่กลับมีความหมายที่สลับซับซ้อนและเลื่อนไหลไปตามการเปลี่ยนแปลงของบริบทเงื่อนไขต่างๆ โดยผ่านประสบการณ์และความสัมพันธ์ อันส่งผลให้เกิดการสร้างอัตลักษณ์และหล่อหลอมความเป็นตัวตนของกลุ่มพนักงานหญิง โดยสามารถสรุปออกมาเป็นตารางความสัมพันธ์ได้ดังตารางที่ 6

บริบทพื้นที่	ผู้ให้ข้อมูล	แก่นเรื่อง	การนิยามต่อพื้นที่
พื้นที่บ้าน	สุนิษา	- การใช้เวลาอยู่ร่วมกับครอบครัว เพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น ดูโทรทัศน์ ทานอาหาร พูดคุยกัน	- การนิยามต่อพื้นที่โดยใช้พื้นที่สร้างความสัมพันธ์กับคนในครอบครัว
	พารินา	- การพักผ่อนหลังเลิกงาน เล่นอินเทอร์เน็ต ดูหนัง ฟังเพลง	- การนิยามต่อพื้นที่ส่วนตัว เป็นพื้นที่ที่หลีกเลี่ยงจากความวุ่นวายที่ต้องพบเจอในชีวิตประจำวัน
	วัชรภรณ์	- การใช้เวลาดูแลคนในครอบครัว ทำงานบ้าน และอบรมดูแลลูก	- การให้ความหมายกับพื้นที่บ้าน โดยสัมพันธ์กับบทบาทหน้าที่ของการเป็นแม่ และแม่บ้าน
	ช่อผกา	- การใช้เวลาอยู่กับครอบครัว เพื่อพักผ่อน และช่วยกิจการร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้า	- การนิยามต่อพื้นที่บ้าน ที่ดำรงอยู่ในฐานะของพื้นที่ส่วนตัวที่มีการเคลื่อนไหวข้ามไปข้ามมาระหว่างพื้นที่ส่วนตัว (บ้าน) กับพื้นที่สาธารณะ (ร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้า)
พื้นที่สาธารณะ	โสภา	- การซื้อแป้ง ซื้อมือของ รองเท้า เสื้อผ้า กระเป๋า เสริมสวย เพื่อความสวยงาม	- การนิยามต่อพื้นที่ ภายใต้ความคาดหวังและความต้องการของตัวเอง
	เกวริน	- การทำบุญ ตักบาตร ไหว้พระ เป็นประจำ เนื่องจากได้รับการปลูกฝังจากแม่และยายมาตั้งแต่สมัยยังเด็ก	- การนิยามพื้นที่โดยเชื่อมโยงลักษณะของปัจเจกที่ชอบทำบุญตักบาตร ตามความเชื่อและความศรัทธา ในฐานะพุทธศาสนิกชน
	กัสม่า	- การใช้เวลาอยู่กับลูกๆ ในการไปไหนมาไหน ซื้อมือของ จั๊บบายใช้สอย	- การนิยามต่อพื้นที่โดยการเชื่อมโยงเข้ากับบทบาทหน้าที่ของการเป็นแม่
	อรอุมา	- การสังสรรค์ พบปะเพื่อนฝูง แสดงความเป็นตัวเอง คลายเครียดจากการทำงานที่ต้องอยู่ในกฎระเบียบ โครงสร้างงานบริการ	- การนิยามต่อพื้นที่ ภายใต้ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่
พื้นที่การทำงาน	พารินา	- การทำงานเก็บเงิน เพื่อความสุขสบายในบั้นปลายของชีวิต	- การนิยามต่อพื้นที่ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของตนเอง
	โสภา	- การทำงานด้วยความมุ่งมั่น เพื่อนแสดงศักยภาพของผู้หญิงในการทำงาน เป็นผู้หาเลี้ยงตนเองและครอบครัว	- การนิยามต่อพื้นที่ในการแสดงความสามารถ เป็นพื้นที่ของผู้หญิงยุคใหม่ที่ก้าวออกจากพื้นที่บ้านเข้าสู่พื้นที่การทำงาน
	สุนิษา	- การทำงานที่มีความซื่อสัตย์จริงจัง ในห้องสี่เหลี่ยม ใช้คำพูดและวิถีปฏิบัติงานเหมือนเดิมซ้ำไปซ้ำมา	- การนิยามต่อพื้นที่การทำงานที่มีความซื่อสัตย์จริงจัง

ตารางที่ 6 แสดงการนิยามความสัมพันธ์ที่มีต่อบริบทพื้นที่การทำงาน

จากตารางที่ 6 แสดงการนิยามความสัมพันธ์ที่มีต่อบริบทพื้นที่ แสดงให้เห็นถึงมุมมองในการนิยามของกลุ่มพนักงานหญิงที่มีต่อบริบทพื้นที่ต่างๆ โดยในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งบริบทพื้นที่ออกเป็น 3 ลักษณะคือ พื้นที่บ้าน พื้นที่สาธารณะและพื้นที่การทำงาน ทั้งนี้จากการนิยามที่ปรากฏขึ้นกับพื้นที่ดังกล่าว จะมีความแตกต่างกันไปภายใต้ค่านิยม อุดมการณ์ หรือประสบการณ์ของบุคคล ดังเช่นค่านิยมที่มีต่อพื้นที่บ้านซึ่งมีการนิยามต่อพื้นที่ดังกล่าวในลักษณะที่หลากหลาย คือพื้นที่บ้านเป็นพื้นที่สร้างความสัมพันธ์กับคนในครอบครัว เป็นพื้นที่สำหรับการพักผ่อนหลีกเลี่ยงความวุ่นวายที่ต้องพบเจอในชีวิตประจำวัน พื้นที่บ้านสัมพันธ์กับบทบาทหน้าที่ของการเป็นแม่และแม่บ้านหรือพื้นที่บ้านที่ดำรงอยู่ในฐานะของพื้นที่ส่วนตัวและมีการเคลื่อนไหวข้ามไปข้ามมาระหว่างพื้นที่ส่วนตัว (บ้าน) กับพื้นที่สาธารณะ (ร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้า) นอกจากนี้ได้มีการนิยามต่อพื้นที่สาธารณะ คือ การนิยามพื้นที่ภายใต้ความคาดหวังและความต้องการของตนเอง เพื่อเลือกซื้อสินค้า การนิยามโดยเชื่อมโยงกับความเชื่อความศรัทธา ในการทำบุญตักบาตร การนิยามโดยเชื่อมโยงเข้ากับบทบาทหน้าที่ของความเป็นแม่หรือการนิยามพื้นที่สาธารณะเป็นพื้นที่ของการแสดงตัวตนนอกกรอบหรือโครงสร้างที่สังคมคอยกำหนด อีกทั้ง ผู้วิจัยยังนำเสนอในรูปแบบการให้ค่านิยมพื้นที่การทำงานของพนักงานหญิง ซึ่งสามารถสะท้อนแง่มุมที่หลากหลายดังนี้ คือ การนิยามพื้นที่การทำงานเป็นพื้นที่ในหาเงิน เพื่อการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของตนเอง การนิยามพื้นที่ที่แสดงความสามารถของผู้หญิง ในการทำงานหาเลี้ยงตนเองและครอบครัว รวมถึงการนิยามพื้นที่การทำงานว่าเป็นพื้นที่แห่งความซื่อสัตย์ของพนักงานหญิง เป็นต้น

1.2 ความหลากหลาย : อัตลักษณ์ภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือ

อัตลักษณ์ภายใต้บริบทการทำงานบริการลูกค้ามือถือ นับเป็นการสร้างอัตลักษณ์หรือการแสดงตัวตนที่มีส่วนสัมพันธ์กับบทบาทหน้าที่งานของพนักงานหญิง และเป็นการนิยามตัวตนภายใต้ความต้องการของตนเอง การกำกับของบทบาทหน้าที่ ความคาดหวังจากบุคคลอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนพนักงานหญิงด้วยกันหรือลูกค้าที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือโดยพวกเขาเลือกที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ที่เข้ามาปะทะประสาน เพื่อสามารถดำรงอยู่ได้ในสถานการณ์นั้นๆ ทั้งในเรื่องของตำแหน่งหน้าที่การงาน อุดมการณ์ความเชื่อ หรือค่านิยมต่างๆ ที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาบนพื้นที่งานบริการลูกค้ามือถือ ส่งผลให้พนักงานหญิงมีการแสดงตัวตนออกมาแตกต่างกันไป ทั้งนี้ในความเป็นเงื่อนไขและข้อกำหนดบางอย่างอาจขัดต่อความจริงของสังคม นำไปสู่การต่อรองกับความสัมพันธ์กับโครงสร้างในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

อัตลักษณ์ภายใต้ความสัมพันธ์ที่หลากหลาย

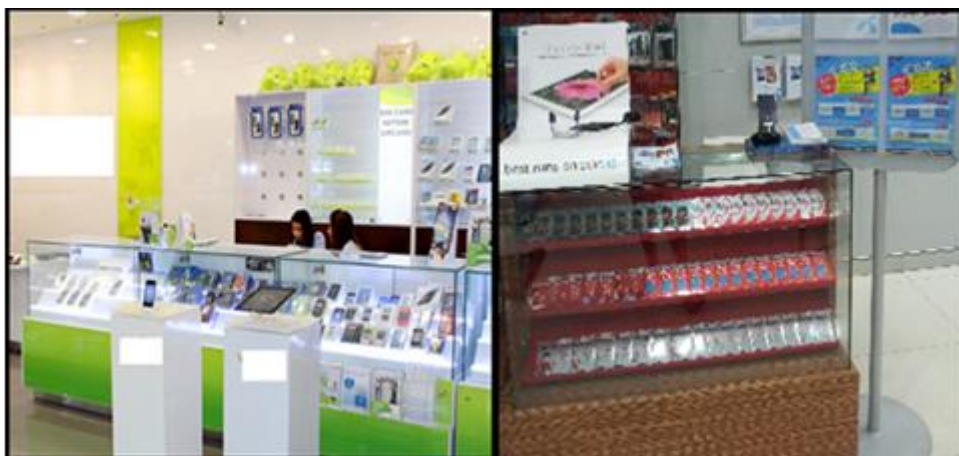
ความหลากหลายของอัตลักษณ์ภายใต้บริบทงานนั้น นับเป็นการสร้างอัตลักษณ์หรือการแสดงตัวตนที่มีส่วนสัมพันธ์กับบทบาทหน้าที่งานของการเป็นพนักงานหญิงและเป็นการนิยามตัวตนภายใต้ความต้องการของตนเอง การกำกับบทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานสัมพันธ์ร่วมกับบุคคลอื่นๆ ความคาดหวังจากเพื่อนร่วมงานหรือกลุ่มลูกค้า และความคาดหวังจากบริบทแวดล้อมอื่นๆ

ภายในพื้นที่ ทั้งนี้แม้ว่าบทบาทหน้าที่ของพนักงานหญิงจะมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละประเภทงาน แต่ทว่าความแตกต่างดังกล่าวได้นำไปสู่การสะท้อนให้เห็นถึงการก่อรูปหรือการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงที่แสดงออกมาแตกต่างกันในหลากหลายรูปแบบ เกิดการขบขันและเคลื่อนไหว โดยมีได้หยุดนิ่งตายตัว ซึ่งผู้วิจัยได้จัดประเด็นรูปแบบการสร้างอัตลักษณ์ให้สัมพันธ์กับบทบาทหน้าที่และพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) พื้นที่งานขาย

พื้นที่งานขาย เป็นพื้นที่ที่ถูกจัดวางในมุมหนึ่งภายในศูนย์บริการลูกค้ามือถือโดยส่วนใหญ่พื้นที่งานขายภายในศูนย์บริการลูกค้ามือถือเกือบทุกที่จะมีขนาดและบริเวณจำกัด ภายในพื้นที่งานขายมีการจัดโชว์สินค้าโทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ๆที่กำลังได้รับความนิยมในปัจจุบัน มีแท่นสำหรับวางโทรศัพท์ให้ลูกค้าที่ทดลองเล่น ทดลองใช้งานโปรแกรมต่างๆ และซอฟต์แวร์แอฟพลิเคชั่น (application software) ใหม่ๆที่สามารถดาวน์โหลดไว้ใช้งานได้ จากการเก็บข้อมูลพื้นที่งานขายผู้วิจัยได้อาศัยความสนิทชิดเชื้อในฐานะเพื่อนพนักงานหญิงกับผู้ให้ข้อมูลหลัก เนื่องด้วยผู้วิจัยและข้อผูกคามมีความสนใจในเรื่องเทคโนโลยี ชอบเรียนรู้ทดสอบการใช้งานนวัตกรรมของโทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ ที่นำมาจำหน่ายในศูนย์บริการลูกค้ามือถือเหมือนกัน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนิทสนมใกล้ชิดกับข้อผูกคามเป็นอย่างดี

เมื่อผู้วิจัยได้เข้าสู่พื้นที่งานขาย ผู้วิจัยมองเห็นตู้โชว์แบบที่เป็นกระจกใสหลายตู้สำหรับโชว์สินค้าประเภทซิมการ์ด โทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์เชื่อมต่อมือถือต่างๆ มีการจัดเรียงสินค้าวางเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยแยกหมวดหมู่และแบ่งประเภทไว้อย่างชัดเจน ที่ทางศูนย์บริการจัดจำหน่ายไว้ให้ลูกค้าได้เลือกชมเลือกซื้อมากมาย นอกจากนี้ภายในร้านได้มีการจำหน่ายสินค้าอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์มือถือด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นกรอบโทรศัพท์มือถือ แผ่นฟิล์มติดกันรอยหน้าจอมือถือ ซองหนัง กระจาปใสมือถือ อุปกรณ์ตกแต่งมือถือ สายคล้องคอและตุ๊กตาสำหรับห้อยติดประดับตกแต่งมือถืออีกมากมาย ทั้งนี้จากสนค้าประเภทต่างๆ ภายในร้านที่กล่าวมานี้ได้ถูกจัดเรียงไว้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย ดังจะเห็นได้จากภาพประกอบที่ 23



ภาพประกอบที่ 23 แสดงพื้นที่งานขายของศูนย์บริการลูกค้ามือถือ
ที่มา : ภาพถ่ายโดย ผู้วิจัย (2555)

จากภาพประกอบที่ 23 แสดงพื้นที่งานขายของศูนย์บริการลูกค้ามือถือ ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขายในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือมีความใกล้ชิดและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการซื้อและใช้งานเครื่องโทรศัพท์มือถือมากที่สุด เนื่องจากพื้นที่งานขายเป็นพื้นที่ที่เปิดให้ลูกค้าที่เข้ามาซื้อโทรศัพท์มือถือได้เลือกซื้อและทดลองใช้เครื่อง ซึ่งมีโทรศัพท์มือถือบริการให้ลูกค้าได้ทดลองใช้หลากหลายรุ่น ก่อนที่จะมีการตัดสินใจทำการซื้อขายกันต่อไป อีกทั้งในพื้นที่งานขายนี้ยังมีพนักงานคอยให้คำแนะนำคุณสมบัติตัวเครื่องและการใช้งานแก่ลูกค้า เพื่อให้ง่ายต่อการตัดสินใจซื้อและตรงตามการใช้งานและความต้องการของลูกค้ามากที่สุด จากการสังเกตเห็นถึงการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นบนพื้นที่ขายของช่องทางนี้ เรียกได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมไปถึงการให้คำปรึกษาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือด้วยเช่นกัน

“...หน้าที่หลักๆ ของพนักงานขายคือแนะนำข้อมูลสินค้า ขายมือถือ ซิมการ์ด แอร์การ์ด อุปกรณ์เสริม... พนักงานขายต้องมีความรู้ความชำนาญในการใช้มือถือด้วย... เวลาลูกค้าเข้ามาถามโปรแกรมการใช้งาน แบบเครื่องนี้กับเครื่องนั้นต่างกันยังไง เราต้องอธิบายลูกค้าได้หรือบางทีลูกค้าซื้อไปแล้วใช้งานไม่เป็นเอากลับมาให้เราสอน เราก็ต้องสอนเขาได้ด้วยเหมือนกัน... มันไม่ใช่แค่การขายๆ ไปอย่างเดียวแต่มันรวมถึงบริการหลังการขายที่ต้องมีด้วย...”

(ช่องทาง (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ตอนแรกคิดว่าไม่ต้องรู้เรื่องมือถือเยอะก็ได้ ให้ลูกค้ากลับไปศึกษาเอาเอง แต่พอมีมือถือรุ่นใหม่ๆ ออกมา การใช้โปรแกรมต่างๆ แอปพลิเคชันก็ต่างกัน ขึ้นตอนแต่ละเอียดยุ่งยากไปหมด เลยคิดว่าเราต้องเรียนรู้ต้องศึกษาหาข้อมูล ไม่งั้นขายมือถือไม่ได้แน่ๆ... ต้องคิดว่าลูกค้าเข้ามา เขาก็อยากได้คำแนะนำดีๆ พนักงานที่เก่งมีความรู้จริงๆ เพราะเขาซื้อมือถือเครื่องละหลายหมื่น แต่ถ้าพนักงานไม่รู้เรื่องอะไรเลยเขาก็หมดความมั่นใจ... ศึกษาเอง อ่านหนังสือ ดูข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ทางร้าน (ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ) ส่งไปอบรมการใช้งานมือถือรุ่นใหม่ๆ เราก็มั่นใจที่จะขาย ที่จะให้ข้อมูลกับลูกค้า...”

(ข้อผูก (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นถึงการนิยามความเป็นตัวตนของพนักงานหญิงภายใต้พื้นที่งานขาย ที่มีความแตกต่างจากพนักงานหญิงในตำแหน่งอื่นๆ กล่าวคือชี้ให้เห็นว่าบทบาทหน้าที่ของตน ซึ่งถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญต่อการขายสินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือภายในร้าน นอกจากนี้ได้ชี้ให้เห็นถึงการนิยามการสร้างอัตลักษณ์ในสิ่งที่ตนเองเป็นได้ และสิ่งที่ตนเองควรจะเป็นภายใต้บทบาทหน้าที่พนักงานขาย และบริบทแวดล้อมภายในพื้นที่งานขาย ตลอดจนการนิยามการสร้างอัตลักษณ์ภายใต้ความคาดหวัง หรือความต้องการของลูกค้า ในกรณีที่มีการร้องขอให้กระทำการบางอย่าง เช่น สอนการใช้งานตัวเครื่องโทรศัพท์มือถือหรือการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันการใช้งานโปรแกรมต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ ได้สะท้อนให้เห็นถึงการนิยามตนเองในฐานะของผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ดังจะเห็นได้จากถ้อยคำในข้อความที่ว่า “ศึกษาเอง อ่านหนังสือ ดูข้อมูลในอินเทอร์เน็ตบ้าง ทางร้าน (ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ) ส่งไปอบรมการใช้งานมือถือรุ่นใหม่ๆ ทำให้เราก็มั่นใจที่จะขายที่จะให้ข้อมูลกับลูกค้า” จากปรากฏการณ์ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนี้ นับว่าเป็นส่วนหนึ่งในความซับซ้อนของความหลากหลายในความสัมพันธ์

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้มีโอกาสพูดคุยกับพารินาพนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานขายในศูนย์บริการลูกค้ามือถือแห่งหนึ่ง โดยพารินาเล่าถึงชีวิตการเป็นพนักงานขายของเธอให้ผู้วิจัยฟังด้วยท่าที่เป็นมิตรและจริงใจว่า เธอทำงานในตำแหน่งพนักงานขายมา 5 ปี ได้รับเงินเดือนไม่มากนัก ถ้าเทียบกับตำแหน่งอื่นๆ แต่อาศัยว่าต้องทำยอดขายเยอะๆ จึงจะได้ผลตอบแทนกลับมาหากเดือนไหนพารินาทำยอดขายโทรศัพท์มือถือได้เป็นจำนวนมากเดือนนั้นจะได้รับค่าคอมมิชชั่น (commission) ที่มากตามไปด้วย

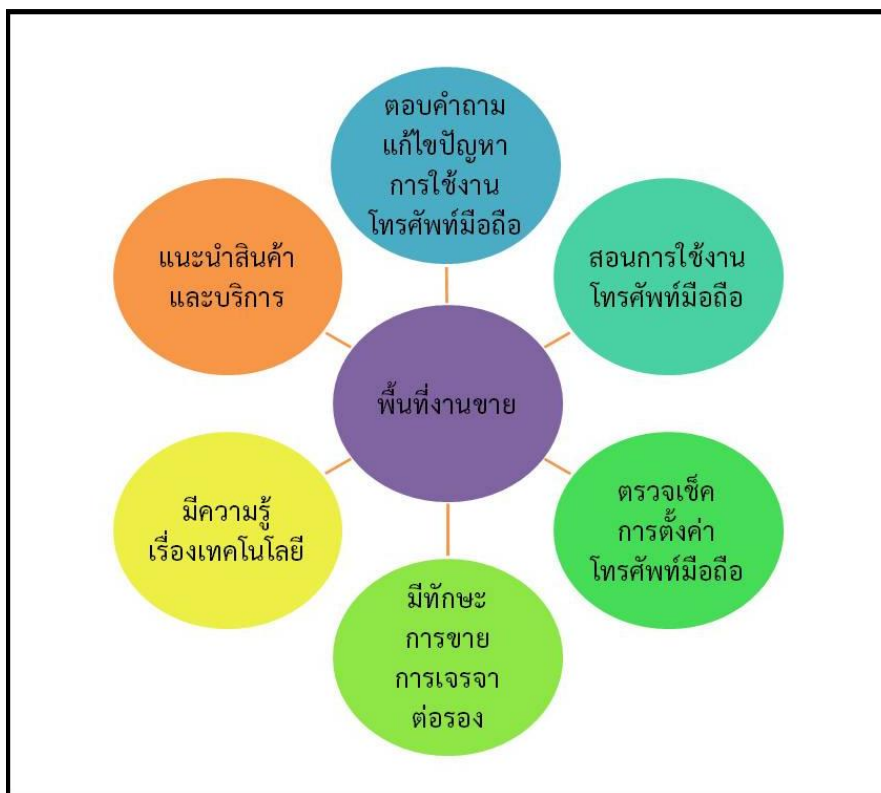
“...พนักงานขายอย่างพีต้องทำยอดขายตามเป้าหมายที่ได้ตามที่
รับผิดชอบ และต้องศึกษาข้อมูลโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ อยู่เสมอ...
นอกจากนั้นพีต้องทำตามกฎระเบียบของบริษัท เช็คสต็อกสินค้าทุก
วันที่ 15 และ 30 ของทุกเดือน ต้องทำรายงานยอดขายสรุปรายได้
และจำนวนเครื่องที่ขายได้ในแต่ละวัน บันทึกเป็นการทำงาน ส่งให้
หัวหน้า เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงวางแผนการตลาดทำโปรโมชั่นในเดือน
ต่อไป...”

(ฟารินา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ข้อดีของการเป็นพนักงานขายคือ ได้ค่าตอบแทนสูง ถึงแม้เงินเดือน
จะไม่มากก็ตาม แต่รวมกับค่าคอม (commission) แล้วก็เยอะกว่า
ตำแหน่งอื่นๆ... แต่การเป็นพนักงานขายก็ต้องมีจรรยาบรรณในการ
ขาย ไม่ให้ข้อมูลที่เป็นเท็จแก่ลูกค้าเพื่อหวังยอดขายเพียงอย่างเดียว
มือถือรุ่นไหนเป็นยังไง ดีไม่ดีต่างกันยังไง พีก็จะบอกลูกค้าตรงๆ...
แนะนำให้เหมาะกับการใช้งานลูกค้าด้วย...”

(ฟารินา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าในข้างต้น สะท้อนให้เห็นถึงการนิยามการสร้างอัตลักษณ์ของ
พนักงานหญิง ควบคู่กับการนิยามอำนาจความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น โดยพนักงานหญิงในตำแหน่ง
พนักงานขายตกอยู่ภายใต้ความสัมพันธ์แบบโครงสร้างของบริษัทหรือองค์กร แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า
อำนาจความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจะสร้างความเสียเปรียบให้กับพนักงานขายเท่านั้น หากแต่ว่าพนักงาน
ขายสามารถมีอำนาจที่สร้างความได้เปรียบให้กับตัวเองเช่นกัน ซึ่งอำนาจดังกล่าวเป็นแง่มุมของการ
สร้างยอดขายหรือสร้างรายได้ให้กับตนเองอีกทั้ง แสดงให้เห็นการนิยามความเป็นตัวตนภายใต้ความ
คาดหวังในผลตอบแทน (commission) และการนิยามภายใต้จรรยาบรรณของอาชีพพนักงานขาย
สามารถแสดงการนิยามความเป็นตัวตนของพนักงานหญิงบนพื้นที่งานขายได้ดังภาพประกอบที่ 24



ภาพประกอบที่ 24 แสดงการนิยามความเป็นตัวตนของพนักงานหญิงบนพื้นที่งานขาย

จากภาพประกอบที่ 24 แสดงการนิยามความเป็นตัวตนของพนักงานหญิงบนพื้นที่งานขาย ซึ่งจากเรื่องราวพนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานขายที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ สะท้อนให้เห็นได้ว่า การนิยามความเป็นตัวตนหรือการสร้างอัตลักษณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่งานขายของพนักงานหญิงได้เกิดจากการนิยามความคาดหวังในสิ่งต่างๆ อย่างหลากหลายไม่ว่าจะเป็นการนิยามความเป็นตัวตนภายใต้ความต้องการของตนเอง ความคาดหวังของลูกค้า ภายใต้เงื่อนไขกฎระเบียบข้อบังคับยอดขายและความสัมพันธ์ในบริบทพื้นที่งานขาย นอกจากนี้ได้รวมไปถึงการนิยามตัวตนภายใต้ประสบการณ์และความรู้ที่พนักงานขายมีด้วยเช่นกัน

2) พื้นที่งานรับชำระค่าบริการ

พื้นที่รับชำระค่าบริการ เป็นพื้นที่สำหรับการรับชำระค่าโทรศัพท์มือถือ ในระบบรายเดือน (postpaid) และการเติมเงินออนไลน์ในระบบเติมเงิน (prepaid) ของลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่ายมือถือ โดยส่วนใหญ่พื้นที่รับชำระค่าบริการจะถูกจัดวางอย่างโดดเด่นและสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน มีลักษณะเป็นเคาน์เตอร์สี่เหลี่ยมกั้นแบ่งระหว่างพนักงานผู้ให้บริการและลูกค้าที่เข้ามาชำระค่าบริการอย่างชัดเจน ภายในเคาน์เตอร์สี่เหลี่ยมมีอุปกรณ์การทำงานจัดวางไว้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ (computer) ปริ้นเตอร์ (printer) โทรศัพท์ ล้วนชักเก็บเงิน

เป็นต้น จากบริเวณพื้นที่รับชำระค่าบริการนี้ผู้วิจัยได้พบเห็นบรรยากาศของลูกค้าที่เข้ามาชำระค่าบริการมีจำนวนมากสลับสับเปลี่ยนกันไปตลอดทั้งวัน ดังภาพประกอบที่ 25



ภาพประกอบที่ 25 แสดงพื้นที่รับชำระค่าบริการในศูนย์บริการลูกค้ามือถือ
ที่มา : ภาพถ่ายโดย ผู้วิจัย (2555)

จากภาพประกอบที่ 25 แสดงพื้นที่รับชำระค่าบริการในศูนย์บริการลูกค้ามือถือพบว่าลูกค้าที่เข้ามาเพื่อชำระค่าบริการและเติมเงินมีความแตกต่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเพศ อายุ อาชีพ ภาษา การศึกษาวัฒนธรรมและศาสนา อีกทั้งลักษณะความต้องการใช้บริการและท่าทางในการเข้ามาเพื่อรอชำระค่าบริการก็แตกต่างกัน โดยลูกค้าบางคนมีท่าทางเร่งรีบ บ้างก็เดินชมสินค้าต่างๆ ภายในร้านขณะรอรับบริการ บ้างก็ถือเอกสารใบแจ้งค่าใช้จ่ายเข้ามาด้วยสีหน้ากังวลใจ ทั้งนี้จากการที่ผู้วิจัยได้เข้าไปสอบถามพูดคุยกับกลุ่มลูกค้าที่เข้ามารอชำระค่าบริการในฐานะพนักงานหญิงคนหนึ่ง ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงปัญหาบางประการที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานรับชำระค่าบริการ โดยที่ลูกค้าได้ให้ข้อมูลในทำนองเดียวกันว่า “...ให้บริการล่าช้า แค่ม่าจ่ายเงินหมายเลขเดียว ทำไมถึงช้าขนาดนี้...” หรือ “...ทำไมต้องถามชื่อถามข้อมูลมากมาย หน้าจอก็มีอยู่แล้วจะถามทำไมให้เสียเวลาตอบคำถาม...” หรือ “...อยากรู้ว่าโทรออกไปเบอร์ไหนบ้าง ต้องให้ลูกค้าไปเช็คเองทางอินเทอร์เน็ต พนักงานไม่บริการให้ลูกค้าเลย...” เป็นต้น

จากเสียงคำบอกเล่าของลูกค้าที่มาขอรับการชำระค่าบริการนี้ แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มลูกค้าที่มีต่อพนักงานรับชำระค่าบริการ แต่ในมุมมองที่ตรงกันข้ามนั้นผู้บริโภคได้เล่าถึงเรื่องราวการทำงานให้ผู้วิจัยทราบว่า การทำงานของพนักงานรับชำระค่าบริการทุกคนทำงานกันอย่างเต็มที่และเต็มใจให้บริการลูกค้าทุกคน โดยจะให้ข้อมูลและคำแนะนำลูกค้าอย่างดีที่สุดแต่กลุ่มลูกค้าที่มาชำระค่าบริการ มักจะเกิดความไม่เข้าใจในหน้าที่งานของพนักงานรับชำระค่าบริการ

“...บางวันลูกค้าเยอะมาก ยิ่งวันจันทร์คนจะเยอะเป็นพิเศษเพราะเป็นวันแรกของสัปดาห์... ลูกค้าบางคนรีบเพราะต้องไปทำงานต่อ บางคนเข้ามาจ่ายเงินก็มีคำถามหลายอย่าง ทำให้การบริการลูกค้าแต่ละคนใช้เวลาไม่เท่ากัน... ลูกค้ามักจะคิดว่า แค่มารับเงินทำไมใช้เวลาขนาดนี้ ซึ่งลูกค้าไม่ได้เข้ามารับรู้ถึงกระบวนการปฏิบัติงานของเรา ว่าการออกใบเสร็จรับเงินแต่ละครั้ง ต้องทวนหมายเลขโทรศัพท์ ทวนชื่อผู้จดทะเบียนให้ตรงกัน ตรวจสอบเงินทอนไม่ให้ผิดก็เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดไม่ต้องมาแก้ไขใบเสร็จทีหลัง...”

(สุนิษา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...น้องจะมีหน้าที่รับชำระค่าบริการ เติมเงินออนไลน์... คอยแนะนำโปรโมชั่นที่เหมาะสมกับการใช้งานลูกค้าด้วย บางทีค่าโทรลูกค้าเยอะมาก น้องก็จะช่วยดูว่าโปรโมชั่นเหมาะสมมั้ย ก็จะแนะนำให้ลูกค้าเปลี่ยน... ลูกค้าเคยบอกเบอร์ผิด เราก็ไม่ทันทวนชื่อ ใบเสร็จออกมาก็ต้องยกเลิกเสียเวลาไปอีก แต่นั่นมาเลยต้องทวนชื่อ ทวนเบอร์จากลูกค้าทุกครั้งจะได้ไม่ผิดพลาดเพราะมันมีผลกับการทำงานของเราด้วยว่าไม่รอบคอบ...”

(สุนิษา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าเรื่องราวของสุนิษาในช่วงต้น ได้ชี้ให้เห็นถึงการปฏิบัติงานหรือการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงภายใต้ความคาดหวังจากกลุ่มคนอื่นและบริบทงานบริการ โดยความคาดหวังดังกล่าวนั้นเป็นความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าที่มารอชำระค่าบริการโทรศัพท์และเติมเงินซึ่งเป็นการคาดหวังในระยะเวลาของการรับชำระค่าบริการที่ไม่นานมากนัก ในส่วนความคาดหวังที่เกิดจากพนักงานรับชำระค่าบริการนั้น เป็นความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดจากการทอนเงินและออกใบเสร็จรับเงินผิด เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานและการให้บริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้ามือถือ

ในส่วนการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงตำแหน่งรับชำระค่าบริการอีกท่านหนึ่ง ผู้วิจัยได้มีโอกาสเข้าสัมภาษณ์เก็บข้อมูลกับพนักงานหญิงกัสมมา โดยผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตการให้บริการลูกค้าและสัมภาษณ์เกี่ยวกับการทำงานของกัสมมาในศูนย์บริการลูกค้ามือถือแห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ซึ่งกัสมมาได้เล่าถึงเรื่องราวการปฏิบัติงานของตนเองว่าเธอทำหน้าที่รับชำระค่าบริการ เติมเงินออนไลน์ ดูแลให้ข้อมูลลูกค้าเรื่องการใช้งานมือถือ โปรโมชั่น บริการเสริมและสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น ส่วนลดค่าบริการในวันเกิด ส่วนลดตัวหนึ่ง ส่วนลดค่าอาหาร ส่วนลดสถานที่ท่องเที่ยว หรือเงื่อนไขการรับโปรโมชั่นต่างๆ มากมายกับทางเครือข่ายมือถือที่ลูกค้าเปิดใช้บริการ นอกจากนี้เธอได้ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าเรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่น การเปลี่ยนระบบการใช้งานระหว่างระบบเติมเงินและระบบรายเดือน ทำให้การทำงานในตำแหน่งรับชำระค่าบริการมีความแตกต่างกับตำแหน่งอื่นๆ

“...หน้าที่หลักของพีคือ รับชำระค่าบริการ คอยแนะนำโปรโมชั่นและบริการเสริมต่างๆให้ลูกค้า หากช่วงไหนมีโปรโมชั่นพิเศษพีก็ต้องแจ้งเพื่อให้ลูกค้าได้รับสิทธิพิเศษนั้นไป... ความแตกต่างจากตำแหน่งอื่นๆก็คือ พีต้องอ่านเมลล์และรู้ถึงโปรโมชั่นใหม่ๆ ตลอด ว่ามีเงื่อนไขอะไรบ้าง เหมือนหรือต่างจากโปรโมชั่นเก่าๆ ยังไง ไว้คอยแนะนำลูกค้า อย่างบางโปร (โปรโมชั่น) เปลี่ยนแล้วไม่คุ้มพีก็ไม่แนะนำนะคือเราต้องบอกลูกค้าตรงๆ เขาจะได้ไม่เสียประโยชน์...”

(กัสมมา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...สำหรับลูกค้าที่ขอเปลี่ยนโปรโมชั่นการโทร พีก็ต้องถามลูกค้าก่อนว่าโดยส่วนมากลูกค้าโทรออกแบบไหน อย่างเช่น โทรสั้นๆ แต่โทรบ่อยหรือโทรนานๆ และใช้งานมากทั้งวัน ซึ่งมันทำให้เรารู้ไลฟ์สไตล์ (lifestyle) การใช้งานของลูกค้า จากนั้นพีจะดูข้อมูลการโทรย้อนหลัง 3 เดือน ว่าลูกค้ามีการใช้งานอย่างไร แล้วเอามาเปรียบเทียบกันระหว่างโปรโมชั่นเก่ากับใหม่ ก็จะได้ข้อสรุปว่าเปลี่ยนหรือไม่เปลี่ยน โปรโมชั่นและแบบไหนจะช่วยลูกค้าประหยัดมากกว่ากัน... นอกจากนี้พีจะบอกข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า อย่างเช่น แนะนำให้สมัครบริการเสริมถ้ามันจะช่วยให้ลูกค้าประหยัดค่าใช้จ่ายขึ้น... เรียกได้ว่าพีคอยช่วยให้ลูกค้าได้เซฟ (save) ค่าใช้จ่ายจะดีกว่า...”

(กัสมมา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากที่กัสมมาได้เล่าเรื่องราวการปฏิบัติงานดังกล่าว ได้สะท้อนให้เห็นถึงการนิยามการสร้างอัตลักษณ์ของตนเองตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งได้สะท้อนการนิยามความเป็นตัวตนภายใต้ความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาขอรับคำปรึกษาเรื่องการเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่นการใช้งาน ซึ่งลูกค้ามีความต้องการใช้โปรโมชั่นที่เหมาะสมกับการใช้งานและช่วยลดค่าใช้จ่ายการโทรในแต่ละเดือน จากสถานการณ์ดังกล่าว การสร้างอัตลักษณ์ได้เกิดขึ้นภายใต้การผสมผสานของบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความต้องการเอาใจใส่ช่วยเหลือลูกค้า และความคาดหวังจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือที่ได้กล่าวมานี้ เรียกได้ว่าเป็นความซับซ้อนที่แฝงอยู่ภายใต้การนิยามตัวเองของพนักงานหญิง

นอกจากนี้ได้มีแง่มุมในเรื่องราวความสัมพันธ์ที่เริ่มต้นจากการปฏิบัติหน้าที่งานของตนและนำไปสู่แง่มุมความสัมพันธ์ในลักษณะญาติสนิทมิตรสหาย ซึ่งเป็นเรื่องราวของพนักงานหญิงอรอุมาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานรับชำระค่าบริการที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือแห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี อรุมาได้เล่าถึงเรื่องราวให้ผู้วิจัยฟังว่า การทำหน้าที่ชำระค่าบริการและเติมเงินออนไลน์ในศูนย์บริการลูกค้ามือถือนั้น จะมีลูกค้าที่เข้ามาชำระค่าบริการและเติมเงินออนไลน์เป็นประจำทุกๆ เดือน จนทำให้เกิดความสนิทสนมกันระหว่างพนักงานหญิงกับลูกค้า อย่างในกรณีของ ก๊ะ (พี) ณี ที่มาเติมเงินคนขายออนไลน์จนกระทั่งเกิดความสนิทสนมคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี

“...อย่างในกรณีของกะฉิมที่เข้ามาเติมเงินมือถือไว้ขายออนไลน์เกือบทุกวัน แกชอบมากกับหลานสาว 2 คน มาบ่อยจนสนิทกันไปแล้ว เดี่ยวนี้แค่เห็นหน้าก็ไม่ต้องบอกเบอร์โทรศัพท์เพราะจำได้... เวลามีงานหรือช่วงวันฮารีรายอ (วันสำคัญทางศาสนา) กะก็มีขนมอร่อยๆ มาฝาก วันนั้นกะฉิมจะแต่งตัวสวยเป็นพิเศษ น้องก็แซวแกบ้างขอถ่ายรูปกันเลย ทำให้ยังสนิทสนมกัน...”

(อรอุมา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

เรื่องราวความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับอรอุมา ที่เธอได้บอกเล่ามานั้นได้สะท้อนให้เห็นถึงการนิยามตนเองภายใต้รูปแบบความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกับบทบาทการเป็นพนักงานหญิง ทั้งนี้การสร้างอัตลักษณ์ในฐานะการเป็นพนักงานมิได้เป็นการสร้างอัตลักษณ์ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานเท่านั้น หากแต่การสร้างอัตลักษณ์ที่เกิดขึ้นได้เป็นการนิยามความเป็นตัวตนที่ทับซ้อนระหว่างความเป็นตัวเอง (ปัจเจก) และหน้าที่งานของตน โดยจะเห็นได้จากการดูแลเอาใจใส่ในตัวลูกค้าหรือการให้ความสนิทสนมกับลูกค้าเสมือนกับว่าเป็นเพื่อนหรือญาติพี่น้องกัน ทั้งนี้จากการสร้างอัตลักษณ์ในลักษณะดังกล่าวนี้ มิได้ถูกปรากฏอยู่ในระเบียบข้อบังคับหรือระบุว่าจะต้องมีการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนแต่อย่างใด

จากคำบอกเล่าดังกล่าวเหล่านี้ สะท้อนให้เห็นถึงความสลับซับซ้อนในหน้าที่งานที่พนักงานหญิงตำแหน่งพนักงานรับชำระค่าบริการต้องปฏิบัติตัวตามขั้นตอนต่างๆ มากมาย เพื่อให้เกิดการส่งมอบบริการที่ดีและตรงตามความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้การทำงานของพนักงานหญิงภายใต้พื้นที่ชำระค่าบริการที่ได้กล่าวเล่ามาทั้งหมด ได้ชี้ให้เห็นถึงการสร้างอัตลักษณ์ภายใต้ความสัมพันธ์ที่มีต่อกลุ่มลูกค้า และจากกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการเข้ามาใช้บริการที่แตกต่างกันนี้ย่อมจะส่งผลต่อการสร้างอัตลักษณ์ที่หลากหลายของพนักงานหญิงด้วยเช่นกัน

การสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานชำระค่าบริการทำให้เห็นว่า การนิยามความเป็นตัวตนหรือการสร้างอัตลักษณ์สามารถเกิดขึ้นได้อย่างหลากหลายและมีความสลับซับซ้อนภายใต้ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ สามารถแสดงการนิยามความเป็นตัวตนของพนักงานหญิงบนพื้นที่งานขายได้ดังภาพประกอบที่ 26



ภาพประกอบที่ 26 แสดงการนิยามความเป็นตัวตนของพนักงานหญิงบนพื้นที่งานรับชำระค่าบริการ

จากภาพประกอบที่ 26 แสดงการนิยามความเป็นตัวตนของพนักงานหญิงบนพื้นที่งานรับชำระค่าบริการ แสดงให้เห็นว่า จากเรื่องราวพนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานรับชำระค่าบริการที่ได้กล่าวมาทั้งหมด สะท้อนการนิยามความเป็นตัวตนหรือการสร้างอัตลักษณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่งานรับชำระค่าบริการของพนักงานหญิงที่เกิดจากการนิยามความคาดหวังในสิ่งต่างๆ อย่างหลากหลายไม่ว่าจะเป็นการนิยามความเป็นตัวตนภายใต้ความต้องการใช้บริการของลูกค้าภายใต้บทบาทหน้าที่การทำงานของตนเอง ภายใต้ระเบียบข้อบังคับของโครงสร้างการทำงาน รวมถึงการให้คำนิยามตัวตนภายใต้ประสบการณ์และข้อผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานรับชำระค่าบริการเองด้วย

3) พื้นที่งานบริการลูกค้า

พื้นที่งานบริการลูกค้า เป็นพื้นที่สำหรับให้บริการลูกค้าที่มาติดต่อในเรื่องทั่วไป เช่น การลงทะเบียนซิมการ์ด การเปิดจดทะเบียนหมายเลขรายเดือน การทำซิมใหม่เบอร์เดิม ในกรณีซิมหาย ซิมชำรุด หรือเปลี่ยนเป็นไมโครซิม (micro sim) หรือนาโนซิม (nano sim) สำหรับการใช้งานมือถือรุ่นใหม่ๆ เป็นต้น อีกทั้งพื้นที่งานบริการลูกค้ายังเป็นพื้นที่สำหรับให้ข้อมูลรายละเอียดโปรโมชั่นการใช้งาน รวมถึงให้คำปรึกษาหรือรับข้อร้องเรียนการไม่ได้รับความสะดวกในการบริการหรือการใช้งานโทรศัพท์มือถือของลูกค้าอีกด้วย โดยลักษณะพื้นที่งานบริการลูกค้าที่พบในศูนย์บริการลูกค้ามือถือส่วนใหญ่จะมีเป็นพื้นที่ที่ถูกจัดวางในลักษณะเหมือนกัน กล่าวคือ มีโต๊ะทำงานที่ด้าน

หนึ่งเป็นที่นั่งสำหรับพนักงานและอีกด้านหนึ่งเป็นที่นั่งสำหรับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อ บนโต๊ะทำงานจะถูกจัดวางด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เอกสารรายละเอียดโปรโมชั่นและบริการเสริมสำหรับแจกให้ลูกค้า และมีชั้นวางเอกสารสำหรับใส่แบบฟอร์ม หรือคำร้องในการทำธุรกรรมต่างๆ ไว้บริการลูกค้า โดยมีพนักงานนั่งประจำที่คอยให้บริการลูกค้าที่เข้ามาติดต่อและคอยอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการ ดังภาพประกอบที่ 27



ภาพประกอบที่ 27 แสดงพื้นที่งานบริการลูกค้าในศูนย์บริการลูกค้ามือถือ
ที่มา : ภาพถ่ายโดย ผู้วิจัย (2555)

จากภาพประกอบที่ 27 แสดงพื้นที่งานบริการลูกค้าในศูนย์บริการลูกค้ามือถือ โดยเห็นได้ว่าพื้นที่งานบริการลูกค้าเป็นอีกหนึ่งพื้นที่ที่พนักงานหญิงสามารถสัมผัสและเข้าถึงลูกค้าได้โดยตรง โดยบาทบาทการทำงานภายใต้พื้นที่งานบริการลูกค้า แผงไว้ด้วยความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่พนักงานหญิงต้องพบเจอและกระทำการต่อรองกับลูกค้า ทั้งในฐานะผู้กระทำการและผู้ถูกระทำการ และจากการลงพื้นที่ภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้มีโอกาสพูดคุยกับเกวริน โดยจากการสังเกตลักษณะท่าทางและบุคลิกภาพของเกวรินพบว่า เธอมีภาพลักษณ์ของหญิงสาวสมัยใหม่ที่มีท่าทางกระฉับกระเฉงคล่องตัว มีบุคลิกที่ดีบ่งบอกถึงความมั่นใจในตัวเอง ทั้งนี้เมื่อมีการเริ่มประเด็นการสนทนาเกิดขึ้น เกวรินได้เล่าถึงรูปแบบการทำงานของเธอว่าต้องทำอะไรบ้างในแต่ละวัน ซึ่งเธอได้เล่าเรื่องราวต่างๆ ด้วยสีหน้ายินดีพร้อมที่จะให้ข้อมูล ในการบอกเล่าเรื่องราวของโสภานันเธอได้บอกผ่านน้ำเสียงที่สดใสและน่าฟัง สมกับที่เป็นพนักงานบริการลูกค้าที่สามารถพูดจูงใจให้ผู้อื่นฟังในสิ่งที่ตนพูดได้ตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งเธอได้เล่าถึงเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานดังนี้

“...พนักงานบริการลูกค้าถือเป็นหน้าตาแรกขององค์กร... หัวใจของการบริการลูกค้า คือ การสื่อสารและการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีเพราะงานบริการอาจไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ทั้งหมด จึงต้องรู้จักใช้คำถามเพื่อสื่อสารข้อมูลสำคัญ แล้วนำมาวิเคราะห์ถึงปัญหาเพื่อแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง...”

(เกวริน (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...หน้าที่ของพนักงานบริการลูกค้า ไม่แตกต่างจากพนักงานขายและพนักงานชำระค่าบริการมากนัก ต้องตอบคำถามรายละเอียดกับกับข้อมูลโปรโมชั่น บริการเสริม ต้องรู้เงื่อนไขในการเข้ามาทำธุรกรรมต่างๆ ของลูกค้า อย่างเช่น มาลงทะเบียนซิมการ์ด ลูกค้าต้องนำบัตรประชาชนมาติดต่อด้วยตนเอง และต้องนำซิมการ์ดมาด้วย จะฝากหรือให้คนอื่นทำแทนไม่ได้ ซึ่งข้อมูลเงื่อนไขแบบนี้เราต้องแม่นยำและเข้มงวดถ้าเราละเลยแล้วเกิดปัญหา พนักงานก็ต้องรับผิดชอบเพราะปล่อยให้ลงทะเบียนไปได้ไง ทำไมไม่ตรวจสอบ...”

(เกวริน(นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...หลักในการทำงานก็ไม่มีอะไรมาก คือเราต้องบริการลูกค้าด้วยใจ จากอุปนิสัย ไม่ใช่ทำเพียงหน้าที่รับผิดชอบ แต่มันเป็นการยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างจริงใจ คือต้องมี service mind ด้วยควบคู่กับการบริการ... เพราะถ้าเราบริการลูกค้าดี ลูกค้าประทับใจเขาก็ต้องคิดถึงเราและกลับมาหาเรา องค์กรเราก็อยู่ได้ด้วยเพราะเรามีฐานลูกค้าที่มั่นคงแบบได้ใจลูกค้ามาเต็มๆ...”

(เกวริน (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าของเกวรินดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงการนิยามความเป็นตัวตนของพนักงานหญิงตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้า ว่าเป็นหน้าที่งานที่มีความโดดเด่นเป็นด่านหน้าขององค์กรในการทำธุรกิจ เพราะเป็นส่วนงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ทั้งนี้เกวรินได้ให้นิยามถึงบทบาทหน้าที่หรือสิ่งที่ตนเองต้องปฏิบัติว่าต้องปฏิบัติตัวอย่างไรกับลูกค้า ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นการกำหนดขอบเขตของการสร้างอัตลักษณ์ นอกจากนี้ยังสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการนิยามความเป็นตัวตนภายใต้ความสัมพันธ์ของพนักงานหญิงและศูนย์บริการลูกค้ามือถือ

ในส่วนของการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงฝ่ายบริการลูกค้าอีกท่านหนึ่ง ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เก็บข้อมูลจากโสภา โดยทำหน้าที่เป็นผู้จัดการสาขาและให้บริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือด้วย จากบทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้เอง ได้ทำให้หน้าที่การทำงานของโสภามีส่วนในการประสานงานที่คอยติดต่อประสานงานในเรื่องต่างๆ เปรียบเสมือนการทำงานเป็นตัวกลาง

รวมถึงการใกล้เคียงเรื่องราวที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มพนักงานหญิงด้วยกันเองและระหว่างลูกค้าด้วยกัน

การที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากโสภานาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์และพูดคุยกับโสภานาโดยเธอได้บอกเล่าเรื่องราวต่างๆ ด้วยท่าทีเคร่งเครียด ทำให้ผู้วิจัยรู้สึกประหม่าไม่กล้าซักถามประเด็นการทำงาน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการพูดคุยสอบถามเรื่องทั่วไป เช่น การใช้เวลาว่างในวันหยุดรวมถึงชีวิตก่อนการทำงานที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ จึงทำให้โสภานารู้สึกผ่อนคลายในการพูดคุยกับผู้วิจัยมากขึ้น ทั้งนี้การบอกเล่าเรื่องราวของโสภานานั้นได้พูดถึงการทำหน้าที่ในฐานะพนักงานบริการลูกค้าและการทำหน้าที่ในฐานะผู้จัดการสาขาที่คอยประสานงานเป็นคนกลางในเรื่องต่างๆ ของเธอด้วย

“...พี่ทำหน้าที่ในการดูแลการทำงานของพนักงานโดยรวม... เพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบ แต่ก็ต้องอยู่ในขอบข่ายการบริการที่พนักงานสามารถทำได้จริง ซึ่งพี่จะเป็นคนดูแลควบคุมการทำงานในภาพรวมเพื่อไม่ให้กฎระเบียบมาบังคับหรือทำให้พนักงานเกิดความอึดอัดมากเกินไป... พยายามให้ความยืดหยุ่นในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าพนักงานจะบริการลูกค้าจะทำงานยังไงก็ได้นะ ทุกอย่างยังคงอยู่ในกฎระเบียบแต่ไม่ถึงกับร้อยเปอร์เซ็นต์... ซึ่งพี่คอยรับฟังปัญหาในการทำงานจริงๆ แล้วทั้งของพนักงานและของลูกค้าเลย หากจุดที่ลงตัวและฟังพอใจกันที่สุด เพื่อนำไปเสนอผู้ใหญ่ (ผู้บริหาร) เพื่อรับรู้ปัญหาและหาทางแก้ไขให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานต่อไป และเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าด้วย...”

(โสภานา (นามสมมติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...พี่ต้องวางตัวให้ดีให้มีความเป็นกลาง ไม่เลือกที่รักมักที่ชังเพราะจะทำให้พนักงานของพี่เอาไปพูดต่อได้ว่า พี่เลือกปฏิบัติกับพนักงานบางคน... และการที่เราจะปกครองควบคุมคนนั้น เราต้องทำตัวให้คนอื่นเคารพยำเกรง ไม่อย่างนั้นเราก็ไม่สามารถควบคุมเค้าได้เพราะโดยพื้นฐานแล้วพวกเราคือเพื่อนกันหมด... อะไรที่พี่ทำได้ก็จะทำ อย่างการรับลูกค้าปกติ เวลาที่ลูกค้ามาติดต่อทำธุรกรรมต่างๆ พี่ยังทำงานเสมือนเป็นพนักงานคนหนึ่ง ไม่ได้แบ่งแยกยึดติดอยู่กับตำแหน่ง...”

(โสภานา (นามสมมติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากเสียงคำบอกเล่าเรื่องราวดังกล่าว ได้สะท้อนให้เห็นถึงการนิยามความเป็นตัวตนภายในพื้นที่การปฏิบัติงานที่ตนต้องเป็นและเป็นที่ ได้คำพูดของโสภานาที่บอกถึงหน้าที่งานที่ต้องควบคุมการทำงานของพนักงานหญิงคนอื่นๆ ได้ชี้ให้เห็นถึงในสิ่งที่โสภานาต้องเป็นหรือสร้างอัตลักษณ์ให้ปรากฏ ทั้งนี้โสภานาได้เล่าถึงในสิ่งที่ตัวเธอเป็นได้ คือ การสร้างอัตลักษณ์ของตัวเองให้พนักงานหญิงคนอื่นๆ เกิดความเคารพยำเกรงในตัวเธอในฐานะหัวหน้างานหรือการที่โสภานาต้องวางตัวให้เกิดความเป็น

กลางในการทำงานร่วมกับพนักงานหญิงท่านอื่นๆ จากการนิยามความเป็นตัวตนของโสภาสะท้อนให้เห็นได้ว่า อัตลักษณ์ของพนักงานหญิงมิได้มีลักษณะตายตัวและไม่ได้แปรเปลี่ยนไปตามบริบทของพื้นที่เท่านั้น หากทว่าการสร้างอัตลักษณ์สามารถเคลื่อนไหวไปตามความสัมพันธ์ที่มีต่อกลุ่มคนต่างๆ ได้เช่นกัน

นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังมีโอกาสพูดคุยกับวัชรารัตน์พนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าอีกท่านหนึ่ง โดยวัชรารัตน์ได้บอกเล่าถึงบทบาทหน้าที่ของเธอให้ผู้วิจัยได้ฟังว่า นอกจากจะต้องทำหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดีแล้วลูกค้าแล้ว การบริการหลังการขายก็ถือเป็นส่วนสำคัญของงานบริการที่ต้องให้ความสำคัญเช่นกัน ปัญหาส่วนมากที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้และเข้าใจในเรื่องโปรโมชั่นการใช้งาน เช่น ยอดค่าใช้จ่ายบริการเรียกเก็บสูงกว่าโปรโมชั่นที่ลูกค้าเลือกใช้ทำให้ลูกค้าบางรายกลับมาสอบถามข้อมูลการใช้งานจากพนักงาน ในบางรายกลับเข้ามาด้วยอารมณ์โกรธโมโหคิดว่าถูกโกงค่าใช้จ่ายบริการจากเครือข่าย บางรายก็รู้สึกมีแรงเพราะคิดว่ายอดการใช้งานจริงไม่น่าสูงขนาดนี้และปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานโทรศัพท์มือถือ เช่น การตั้งค่าการใช้งาน เปิดปิดการใช้งานอินเทอร์เน็ต การเช็คยอดการโทรออก เป็นต้น

วัชรารัตน์บอกกับผู้วิจัยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเป็นเรื่องยากมากที่จะอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจเพราะลูกค้าแต่ละรายมีความสามารถในการรับรู้แตกต่างกัน บางรายอธิบายแล้วลูกค้าเข้าใจ บางรายต้องอธิบายซ้ำๆ กันหลายครั้ง บางรายต้องเขียนรายละเอียดวิธีการใช้งาน จำนวนนาที่ใช้ งานหรืออัตราค่าบริการออกมาคำนวณให้ลูกค้าดู ในบางรายลูกค้าก็ปฏิเสธการใช้งานและไม่ยอมรับฟังคำอธิบายจากพนักงาน ทำให้ต้องส่งเรื่องตรวจสอบกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งถ้าหากพนักงานไม่ตระหนักถึงการรับรู้ของลูกค้าในแต่ละราย หรือคิดสรุปเองว่าลูกค้ามีความเข้าใจดีแล้ว อาจทำให้เกิดปัญหาความเข้าใจที่ไม่ตรงกันและนำไปสู่การมีอารมณ์หรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการใช้บริการได้ดังในกรณีปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ดังที่วัชรารัตน์ได้เล่าให้ผู้วิจัยได้ฟังต่อไปนี้

“...คุณป้าท่านหนึ่งเดินเข้ามาด้วยสีหน้าและอารมณ์ที่ไม่ค่อยดีนัก... ป้าบอกว่าโทรออกแต่ไม่กี่ครั้งทำไมค่าโทรศัพท์ที่เป็นพันเลย แบบนี้โง่กันซัดๆ... พี่ดูข้อมูลการใช้งานปรากฏว่า มีข้อมูลการดาวน์โหลดเกมส์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต จึงแจ้งคุณป้าไป ป้าแกก็เริ่มโมโห พูดเสียงดังแล้วเถียงเลยว่าแกใช้ไม่เป็นจะไปโหลดอะไรได้ยังไงก็ไม่จ่าย... ตอนนั้นพี่ก็พยายามใจเย็นนะ พยายามพูดชี้แจงการใช้งานงานให้แกเข้าใจถามไปถามมาว่านอกจากคุณป้าแล้วมีใครหยิบใช้โทรศัพท์บ้างหรือเปล่า... ป้าแกก็เจียบไปสักพัก ทำท่าคิดๆ แล้วก็บอกว่าแกอยู่กับหลานชาย สงสัยหลานชายแอบหยิบโทรศัพท์ไปเล่นแน่ๆ เดียวแกจะกลับไปจัดการ... วันนั้นก็จบลงด้วยดี คุณป้าเข้าใจ ขอโทษขอโพยเรพที่แกโวยวาย พี่ก็บอกไม่เป็นไร มันเป็นหน้าที่ของพี่ที่ต้องตรวจสอบให้คุณป้าอยู่แล้ว...”

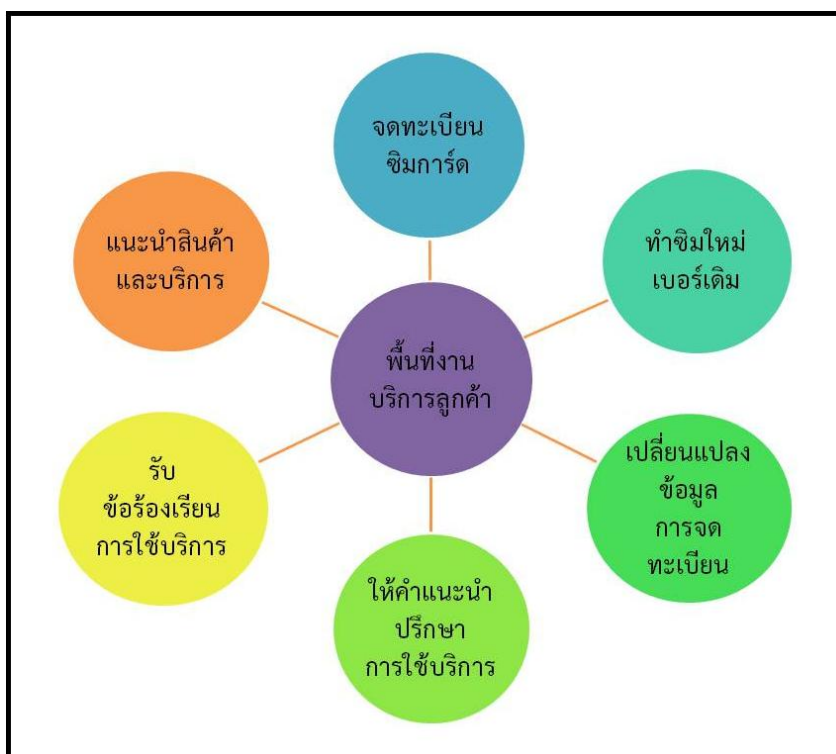
(วัชรารัตน์ (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...น้องผู้หญิงคนหนึ่งซื้อโทรศัพท์และเปิดเบอร์ใหม่ สมัครอินเทอร์เน็ต ไปเรียบร้อย วันรุ่งขึ้นก็เข้ามาบอกว่ามือถือเล่นเน็ตไม่ได้... ทางเราก็ เช็กสัญญาณให้ เช็กตัวเครื่องให้ ปรากฏว่าน้องเขาไม่ได้สมัครอีเมลล์ เข้ากับตัวเครื่องทำให้เล่นเน็ตไม่ได้... เราก็เลยสอนตั้งแต่การสมัคร อีเมลล์ การตั้งค่า การโหลดแอปพลิเคชัน...”

(วัชรารณณ์ (นาสมมุตติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากกรณีปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวข้างต้นที่วัชรารณณ์ได้เล่าให้ผู้วิจัยฟังนี้ สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทหน้าที่ของพนักงานขายที่จะต้องเอาใจใส่ในตัวของลูกค้าหรือชี้แจง ข้อมูลการใช้งาน คำแนะนำการตั้งค่าต่างๆ แก่ลูกค้าให้ชัดเจนและถ่วงถ้ โดยไม่มุ่งหวังให้ความสำคัญแต่เรื่องยอดขาย หรือผลกำไรของร้านเท่านั้น หากแต่เป็นการชี้ให้เห็นถึงความซับซ้อนของการสร้างอัตลักษณ์ที่เกิดขึ้น โดยสัมพันธ์กับบทบาทหน้าที่งาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าความซับซ้อนในการสร้างอัตลักษณ์มิได้สัมพันธ์กับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนและบริบทพื้นที่ของความสัมพันธ์เพียงเท่านั้น หากแต่สัมพันธ์กับบทบาทหน้าที่งานด้วยเช่นกัน ทั้งนี้จากคำบอกเล่าที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ แสดงให้เห็นการนิยามความเป็นตัวตนภายใต้ความสัมพันธ์ต่างๆ และสะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายและซับซ้อนที่เกิดขึ้น ภายใต้พื้นที่การสร้างอัตลักษณ์

จากการนิยามตัวตนและการสร้างอัตลักษณ์ภายใต้บริบทการทำงานทั้งหมดที่ได้กล่าวมานั้น เห็นได้ว่ามีความหลากหลายและแตกต่างกันภายในพื้นที่การปฏิบัติงาน ทั้งนี้จากพื้นที่งานขาย พื้นที่ชำระค่าบริการ พื้นที่งานบริการลูกค้า หากพิจารณาในมิติทฤษฎีพื้นที่จะเห็นว่าภายในบริบทพื้นที่ได้ถูกการกำกับโดยการสร้างความศักดิ์สิทธิ์ให้เกิดขึ้นและมีผลต่อการระบุบทบาทหน้าที่ให้บุคคลต่างๆ มีต่อพื้นที่ เช่นเดียวกับการระบุบทบาทหน้าที่ให้กับพนักงานหญิงในพื้นที่ต่างๆ หรือหากพิจารณาในอีกแง่มุมหนึ่งของความสัมพันธ์อาจพบว่า การสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงในบริบทงานบริการลูกค้ามือถือที่ปรากฏนั้น เป็นผลมาจากการนิยามของพื้นที่ที่มีต่อกลุ่มบุคคล สามารถสรุปการนิยามตัวตนและการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงภายใต้พื้นที่งานบริการลูกค้า ดังภาพประกอบที่ 28



ภาพประกอบที่ 28 แสดงการนิยามความเป็นตัวตนของพนักงานหญิงบนพื้นที่งานบริการลูกค้า

จากภาพประกอบที่ 28 แสดงการนิยามความเป็นตัวตนของพนักงานหญิงบนพื้นที่งานบริการบริการลูกค้า สะท้อนให้เห็นถึง การนิยามความเป็นตัวตนหรือการสร้างอัตลักษณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่งานบริการลูกค้าของพนักงานหญิง เกิดจากการนิยามความคาดหวังในสิ่งต่างๆ อย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการนิยามความเป็นตัวตนภายใต้บทบาทหน้าที่การทำงานของตนเองภายใต้ความต้องการใช้บริการของลูกค้าที่แตกต่างหลากหลาย ภายใต้ระเบียบข้อบังคับของโครงสร้างการทำงานด้านการบริการที่พนักงานหญิงสามารถกระทำการได้และไม่ได้ รวมถึงการให้คำนิยามตัวตนภายใต้ประสบการณ์การทำงานของพนักงานหญิงด้วยเช่นกัน

ประเด็นการเชื่อมโยงพื้นที่มาสู่การสร้างอัตลักษณ์ นอกจากจะชี้ให้เห็นความแตกต่างหลากหลายในการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงแล้ว ยังสะท้อนให้เห็นว่า พื้นที่มิใช่สิ่งว่างเปล่าไร้ซึ่งความหมายใดๆ หากแต่พื้นที่ที่มีความเคลื่อนไหว ไม่ตายตัวและสัมพันธ์เชื่อมโยงกับความเป็นตัวตนของบุคคล โดยพื้นที่เปรียบเสมือนสิ่งที่คนได้ผูกพันและสร้างสัมพันธ์ผ่านประสบการณ์ ความทรงจำ จนกระทั่งกลายเป็นสำนึกของกลุ่มคนที่มีต่อพื้นที่ โดยเป็นทั้งพื้นที่สิ่งแวดล้อมและพื้นที่พื้นฐานของการดำรงชีวิต

หากพิจารณาในเชิงทฤษฎีพื้นที่ที่จะเห็นว่า พื้นที่ที่ปรากฏนั้นเป็นพื้นที่อำนาจความสัมพันธ์ ซึ่งเป็นตัวกำหนดและจัดวางให้กลุ่มคนอยู่ในพื้นที่สังคม ขณะเดียวกันกลุ่มคนก็เลือกที่จะสร้างตัวตนที่บ่งบอกถึงตำแหน่งแห่งที่ เพื่อโต้ตอบ ต่อรองและขัดแย้งอำนาจที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ต่างๆ ทางสังคม โดยการนิยามความเป็นตนเองของพนักงานหญิงภายใต้เงื่อนไขการปฏิสัมพันธ์และบริบทพื้นที่ความสัมพันธ์ การศึกษาถึงการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงในบริบทการบริการ

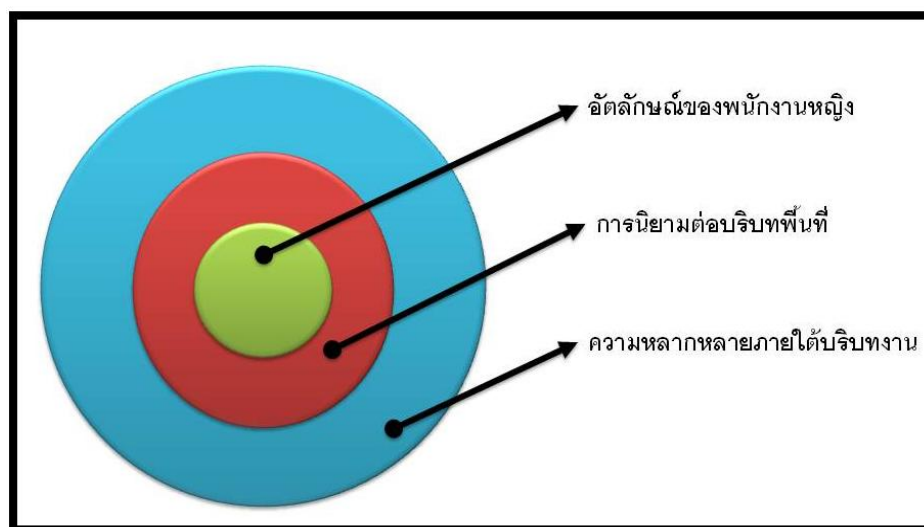
ลูกค้าเมื่อถือที่มีความหลากหลายและสามารถเกิดการปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา เป็นผลจากการนิยามของพนักงานหญิงที่มีต่อพื้นที่ ประกอบกับพื้นที่ปฏิบัติงานได้กำหนดกรอบแนวทางในการสร้างอัตลักษณ์ให้กับพนักงานหญิงไม่ว่าจะเป็นพื้นที่งานขาย พื้นที่รับชำระค่าบริการหรือพื้นที่งานบริการลูกค้า โดยผู้วิจัยสรุปเป็นตารางความสัมพันธ์ของการสร้างอัตลักษณ์ภายใต้พื้นที่ปฏิบัติงานได้ดังตารางที่ 7

พื้นที่ปฏิบัติงาน	บทบาทหน้าที่	การสร้างอัตลักษณ์
พื้นที่งานขาย	พนักงานขาย (sales)	-ขาย แนะนำสินค้า และบริการ -สอนการใช้งานโทรศัพท์มือถือ -ตรวจเช็คการตั้งค่าโทรศัพท์มือถือ
พื้นที่ชำระค่าบริการ	พนักงาน ชำระค่าบริการ (cashier)	-รับชำระค่าบริการรายเดือนและเติมเงินออนไลน์ -ให้คำปรึกษาเรื่องโปรโมชั่นและบริการเสริมที่เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้า -ตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์มือถือ
พื้นที่งานบริการลูกค้า	พนักงาน บริการลูกค้า (customer service)	-บริการและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการทำธุรกรรมต่างๆ เช่น ลงทะเบียนซิมการ์ด ทำซิมใหม่ เบอร์เดิม เปลี่ยนแปลงข้อมูลการใช้งาน เป็นต้น -ให้คำปรึกษาในข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้บริการโทรศัพท์มือถือ -รับปรึกษาปัญหาและข้อร้องเรียนการให้บริการหรือการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้งานโทรศัพท์มือถือ เช่น การได้รับบริการที่ไม่สุภาพ พื้นที่ใช้งานไม่มีสัญญาณเครือข่ายมือถือ เป็นต้น

ตารางที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ของการสร้างอัตลักษณ์ภายใต้พื้นที่การปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ของการสร้างอัตลักษณ์ภายใต้พื้นที่การปฏิบัติงาน ซึ่งความสัมพันธ์ในข้างต้นชี้ให้เห็นถึงการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับพื้นที่ปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งนี้การสร้างอัตลักษณ์ที่เกิดขึ้นนั้น สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายในการนิยามความเป็นตัวตนภายใต้การกำกับเงื่อนไขของบริบทพื้นที่และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคน หรืออาจกล่าวว่าการสร้างอัตลักษณ์ที่ปรากฏขึ้นอย่างหลากหลายนั้นเป็นผลมาจากการนิยามของพื้นที่ ที่มีต่อการสร้างอัตลักษณ์ของกลุ่มพนักงานหญิง ดังเช่นในพื้นที่งานบริการลูกค้า ได้มีการกำหนดขอบเขตหรือเงื่อนไขในการสร้างอัตลักษณ์ให้กับพนักงานหญิง กล่าวคือ เป็นการสร้างอัตลักษณ์ในลักษณะการของการให้บริการที่เป็นมิตร ให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า แต่ทว่าการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงไม่ได้เกิดจากการนิยามจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่มีการเน้นความสัมพันธ์ควบคู่กันไป โดยพื้นที่งานบริการลูกค้าได้นิยามการสร้างอัตลักษณ์ให้กับพนักงานหญิง

และพนักงานหญิงก็ได้ नियามการสร้างอัตลักษณ์ภายในพื้นที่ดังกล่าวด้วยเช่นกัน ทั้งนี้สามารถสรุปการ नियามการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงในแต่ละบุคคลได้ตั้งแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ดัง ภาพประกอบที่ 29



ภาพประกอบที่ 29 แสดงความสัมพันธ์ของการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิง

จากภาพประกอบที่ 29 แสดงความสัมพันธ์ของการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิง สะท้อนให้เห็นถึงการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงที่มีการทับซ้อนของ การ नियาม ทั้งที่มาจากการ नियามของตัวพนักงานหญิงและมาจากการ नियามของบริบทพื้นที่ที่มีผลต่อการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิง ซึ่งแผนภาพความสัมพันธ์นี้ได้ชี้ให้เห็นถึงการสร้างอัตลักษณ์ที่ไม่ได้เกิดจากการ नियามจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยตัดขาดจากการเชื่อมต่อกับบริบทแวดล้อมของความสัมพันธ์ทางสังคมแต่อย่างใด หากแต่การปรากฏขึ้นของอัตลักษณ์ล้วนแต่เป็นสิ่งที่สัมพันธ์กับการ नियามของบุคคลที่มีต่อบริบทพื้นที่ทางสังคมและในขณะเดียวกันการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงต่างก็ถูกกำกับด้วยเงื่อนไข หรือการ नियามของบริบทพื้นที่ทางสังคมด้วยเช่นกัน

2. ตัวตนกับการต่อรองภายในบริบทงานบริการลูกค้ามือถือ

“ตัวตน” เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นตัวเรา แสดงความเหมือนหรือความแตกต่างจากคนอื่นมีทั้งภายนอกเราที่สามารถมองเห็นได้ เช่น รูปร่าง หน้าตา ความสูง น้ำหนัก เป็นต้น และตัวตนภายในก็คือ อารมณ์ บุคลิกภาพ ความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่อยู่ในจิตใจ การศึกษาตัวตนของพนักงานหญิงในครั้งนี้จึงไม่ได้หมายถึงตัวตนในฐานะที่เป็นร่างกาย แต่หมายถึงสิ่งที่หล่อหลอมให้พนักงานหญิงแสดงตัวตนที่แตกต่างกันไปโดยตัวตนของพนักงานหญิงที่สื่อออกมาให้ผู้วิจัยรับรู้ผ่านการมองเห็นท่าทาง กริยา พฤติกรรมและสัมผัสได้ถึง

ความรู้สึกนึกคิด สิ่งเหล่านี้จะถูกนำไปเป็นข้อมูลในการพิจารณาว่าพนักงานหญิงที่ผู้วิจัยกำลังมีปฏิสัมพันธ์ด้วยนั้นเป็นอย่างไร

การทำความเข้าใจถึงตัวตนของพนักงานหญิงนอกจากจะช่วยให้ผู้วิจัยเข้าใจตัวตนและความรู้สึกนึกคิดของพนักงานหญิงแล้ว ยังช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นที่มีต่อพนักงานหญิงได้อีกด้วย ลักษณะการทำงานที่พนักงานหญิงปฏิบัติอยู่ก็ควรคำนึงถึงและทำความเข้าใจประกอบกัน เนื่องจากตัวตนของพนักงานหญิงส่วนหนึ่งถูกคาดหวังว่ามาจากลักษณะงานที่ทำให้จึงทำให้พนักงานหญิงเกิดการต่อสู้ ต่อรอง ภายใต้บริบทงานบริการลูกค้าที่แตกต่างกัน จากการเก็บข้อมูลภาคสนามของพนักงานหญิง ทำให้เห็นถึงการต่อรองในประเด็นที่เกิดขึ้นจากบริบทงานบริการลูกค้ามีมือถือ ดังนี้

การต่อรองกับหน้าที่การทำงาน

“เกวริน” (นามสมมุติ) พนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าลักษณะงานที่รับผิดชอบ คือ การตอบข้อคำถาม แจงข้อมูลและให้รายละเอียดของโปรโมชั่น บริการเสริมอย่างถูกต้องชัดเจน อีกทั้งประสานงานแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลูกค้า ดำเนินการจัดการด้านกิจกรรมบริการต่างๆ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อให้ข้อเสนอในการบริการลูกค้าและเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ลักษณะงานของพนักงานหญิงในตำแหน่งนี้เกิดจากการสนทนา พูดคุย พบปะกับลูกค้า แบบเผชิญหน้า ไม่ว่าจะเป็นการถาม การตอบ การชี้แจง และการเสนอแนะข้อมูลต่างๆ อาจมีทั้งความเสแสร้งและความจริงใจในเวลาเดียวกัน จากลักษณะการทำงานของพนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้า จึงเปรียบเสมือนเป็นงานที่คอยรองรับอารมณ์ของลูกค้าโดยตรง

พนักงานหญิงจึงกระทำการต่อรองกับลักษณะงานบริการด้วยการฝึกฝนทักษะการพูดคุย การเลือกใช้ภาษา การกลั่นกรองน้ำเสียง บุคลิกท่าทาง การแต่งกาย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจจากลูกค้าผู้ซึ่งได้รับบริการ ดังที่พนักงานหญิงมองว่า

“...การให้บริการที่เป็นมิตร หรือพูดจาด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลอ่อนหวาน ในการบริการ อาจทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในครั้งต่อไป...”

(เกวริน (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...คุณภาพของการบริการ สามารถดูได้จากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ... การให้บริการที่ดีจึงเหมือนกับเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรด้วยนะ ว่าพนักงานในองค์กรสามารถทำตามแบบแผนที่ตั้งองค์กรได้วางไว้หรือไม่...”

(เกวริน (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำพูดข้างต้นนี้สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานหญิงให้ความสำคัญและใส่ใจต่อคำพูดในการให้บริการลูกค้า อันเป็นสิ่งที่ช่วยสานสร้างความสัมพันธ์ หรืออีกทางหนึ่งคำพูดก็สามารถทำลายความสัมพันธ์ได้เช่นเดียวกัน ดังนั้น การคิดตีกรอบใคร่ครวญสิ่งที่ต้องการจะพูดก่อนนั้น นอกจากทำให้ผู้ฟังเข้าใจเรื่องราวที่ถูกถ่ายทอดออกมาโดยง่ายและเกิดความประทับใจในการบริการแล้วยังเป็นการสะท้อนถึงตัวตนของผู้พูดอีกด้วย หากมองในแง่ของการปฏิบัติงาน การต่อรองกับการทำงานของเกวรินทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าหรือคุณภาพของการบริการที่ดีด้วยนั่นเอง

การต่อรองกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการทำงาน

“โสภา” (นามสมมุติ) พนักงานหญิงตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าและเธอมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการสาขาศูนย์บริการลูกค้ามือถือแห่งหนึ่งด้วย ลักษณะงานที่รับผิดชอบนั้นคือการควบคุม ดูแล การทำงานของพนักงานหญิงในสาขาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดและมีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในการติดต่อทำธุรกรรมต่างๆ ด้วยเช่นกัน การทำหน้าที่บริหารควบคุมดูแลพนักงานในสาขา ถูกสังคมนมองว่าเป็นงานที่เหมาะสมกับผู้ชายเพราะต้องใช้ความรู้ความสามารถและการเป็นผู้นำในการบริหารงาน รวมทั้งมีความเด็ดเดี่ยวรอบคอบในการตัดสินใจหากเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดขึ้น แต่สำหรับพนักงานหญิงในการศึกษาครั้งนี้ โสภาได้ทำหน้าที่ตำแหน่งเดียวกันกับที่สังคมนมองว่ามีความเหมาะสมกับผู้ชาย เนื่องด้วยการมีคุณสมบัติและคุณลักษณะในการเป็นผู้นำมีความเด็ดเดี่ยวห่มเห รับผิดชอบในการทำงาน กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออกและการมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้โสภาได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่การงานนี้ ดังเช่นที่พนักงานหญิงกล่าวว่า

“...เมื่อได้ทำงานที่ต้องเป็นผู้นำ มันก็ท้าทายไปอีกแบบ เพราะคนส่วนใหญ่มองว่าตำแหน่งหัวหน้าเหมาะกับผู้ชาย แต่ก็พิสูจน์ตัวเองให้เห็นว่าผู้หญิงอย่างเราๆ ก็ทำได้ เป็นผู้นำได้เหมือนกัน...”

(โสภา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เราต้องดูแล และให้พนักงานในสาขาปฏิบัติตาม ต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อให้เราสามารถควบคุมเขาได้ด้วย...ทุกอย่างมีเกณฑ์การประเมิน ไม่ว่าจะเป็นตัวพนักงานในสาขาหรือตัวพี่เอง ก็ต้องปฏิบัติตามทุกคน...”

(โสภา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำพูดของโสภาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงการยอมรับให้ผู้หญิงปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่เดียวกับผู้ชาย เท่ากับว่าเป็นการลบภาพความอ่อนแอของผู้หญิงให้ลดลงไปจากที่สังคมมอง ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่เส้นทางให้พนักงานหญิงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าสังคมจะเปิดพื้นที่ให้ผู้หญิงได้แสดงความสามารถในการทำงาน แต่ทุกอย่างยังต้องดำเนินไปตามโครงสร้างหรือเงื่อนไขของสังคม ดังเรื่องเล่าของโสภาที่แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้โสภาจะขึ้นสู่ตำแหน่งผู้จัดการสาขา แต่โสภาก็ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขและกฎเกณฑ์ในการทำงานที่องค์กรเป็นผู้กำหนด เพื่อเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและมาตรฐานการทำงานของพนักงานทุกคนให้ผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพด้วยซ้ำๆ

การต่อรองกับยอดขายสินค้า

“ฟารินา” (นามสมมุติ) พนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานขายสินค้า ลักษณะงานที่รับผิดชอบ คือ การดูแลยอดขายสินค้า ซึ่งได้แก่สินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือ และดำเนินงานขายให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ลักษณะงานของพนักงานหญิงในตำแหน่งนี้ เกิดจากการใช้ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ความรู้ตัวสินค้าและบริการต่างๆ จนกระทั่งไปสู่กระบวนการซื้อขายสินค้าและจากลักษณะการทำงานของพนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานขายสินค้านี้ พนักงานจำเป็นต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในตัวสินค้า รวมถึงคุณสมบัติและข้อจำกัดการใช้งานโทรศัพท์มือถือด้วย

พนักงานหญิงจึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้และความสามารถของตนเองในการศึกษาหรือได้รับการฝึกอบรมการใช้งาน เพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถเสนอขายสินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือ และเป็นไปตามยอดขายที่องค์กรกำหนดไว้ได้ ดังที่พนักงานหญิงมองว่า

“...ต้องศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้บ้าง เพราะเดี๋ยวนี้โทรศัพท์ออกใหม่แล้วเปลี่ยนเร็วมาก ถ้าไม่รู้ข้อมูลสินค้าเราก็คายของไม่ได้...”

(ฟารินา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ยอดขายแต่ละเดือนที่บริษัทตั้งไว้เยอะมาก และต้องทำให้ได้ตามนั้น... เงินเดือนไม่มากนัก แต่ค่าคอม (commission) เยอะกว่าเงินเดือน ทำให้รายได้ต่อเดือนสูง... กว่าขายได้แต่ละเครื่องเป็นเรื่องยาก คือเราต้องรู้คุณสมบัติ และแนะนำลูกค้าได้ เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าด้วย ว่าเราก็มีความรู้เรื่องเทคโนโลยีจริงๆ นะ ไม่ได้มาหลอกขาย...”

(ฟารินา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำพูดข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า พนักงานหญิงให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในการพัฒนาความองค์รู้ความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุตามยอดขายที่องค์กรวางไว้ และขายสินค้าตามหน้าที่ความรับผิดชอบตำแหน่งพนักงานขายของตนได้ และนั่นหมายถึงผลตอบแทน (commission) ในการทำงานที่พนักงานหญิงได้รับเช่นเดียวกัน

การต่อรองกับลูกค้า

“วัชรภรณ์” (นามสมมุติ) พนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้า ลักษณะงานที่รับผิดชอบ คือ ให้บริการลูกค้าในการเข้ามาติดต่อทำธุรกรรมต่างๆ เช่น ทำซิมการ์ดใหม่เบอร์เดิม สอบถามข้อมูลโปรโมชั่น ข้อมูลบริการเสริม รับลงทะเบียนซิมการ์ด เป็นต้น จากลักษณะงานของพนักงานหญิงในตำแหน่งนี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือลูกค้าโดยตรง พนักงานหญิงจึงต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าตั้งแต่การเข้ามาติดต่อ พูดคุย สอบถาม ให้ข้อมูล ตอบข้อสงสัยหรือแก้ไขปัญหาการใช้งานโทรศัพท์มือถือแก่ลูกค้า ย่อมทำให้การปฏิบัติงานอาจเกิดการกระทบกระทั่งหรือขัดแย้งต่อกันบ้าง การรักษาท่าทีความสัมพันธ์อันดีในการให้บริการลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่พนักงานหญิงให้ความสำคัญและต้องคำนึงถึงมากที่สุด

การต่อรองตัวตนภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือของพนักงานหญิงจึงเป็นการต่อรองความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โดยพนักงานหญิงมีลักษณะการต่อรองที่เลือกจะยับยั้งและไม่แสดงออกซึ่งอารมณ์และความรู้สึกของตนเองออกไป เพื่อช่วยลดปัญหาในการทำงานและถือเป็นหน้าที่ของการให้บริการที่ดี ผลจากการต่อรองดังกล่าว คือ พนักงานหญิงได้รับความไว้วางใจในการพูดคุย ปรึกษาประเด็นปัญหาการใช้บริการและทำให้พนักงานหญิงเกิดความคุ้นชินในการรับฟัง รู้จักควบคุมอารมณ์และความรู้สึกในการทำงาน โดยพนักงานหญิงได้กล่าวกับผู้วิจัยว่า

“...การทำงานกับคนเป็นสิ่งที่ยากที่สุด เพราะลูกค้ามีหลายแบบ... ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ในการทำงาน ไม่แสดงกริยาไม่สุภาพต่อหน้าลูกค้า เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีและน่าประทับใจ...”

(วัชรภรณ์ (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...การรู้จักควบคุมอารมณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน เพราะนั่นหมายถึงเราสามารถให้บริการลูกค้าทุกคนได้เท่าเทียมกัน... ไม่ว่าลูกค้าจะเข้ามาด้วยอารมณ์หรือลักษณะใด พี่ก็ให้บริการเหมือนกันทุกคน... เคยเจอลูกค้าโวยวาย พูดจาไม่ดี แต่พี่ก็ใจเย็น พยายามหาทางช่วยเหลือและเข้าใจลูกค้าให้มากที่สุด.. ลูกค้าใจเย็นลง รับฟังเราอธิบายทุกอย่างก็แก้ไขได้...”

(วัชรภรณ์ (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าของข้าราชการรัฐให้เห็นว่า พนักงานหญิงเกิดความเข้าใจในลักษณะงานของตนเองจึงพยายามปรับตัวให้เข้ากับลูกค้า ซึ่งหากมองอีกด้านหนึ่งจะเห็นว่า การปรับตัวของพนักงานหญิงได้ดำเนินควบคู่ไปกับการต่อรองความสัมพันธ์ท่ามกลางการให้บริการลูกค้าที่มีลักษณะแตกต่างหลากหลายไปแต่ละบุคคล

การต่อรองกับเพื่อนร่วมงาน

“อรอุมา” (นามสมมุติ) พนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานรับชำระค่าบริการ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ คือ การรับชำระค่าบริการในระบบรายเดือน และการเติมเงินออนไลน์ พนักงานหญิงในตำแหน่งนี้มีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับตัวเลขและเงินเป็นหลัก จึงค่อนข้างใช้สมาธิในการทำงานสูง หากเกิดการตกหล่นของตัวเลขหรือคำนวณผิดพลาดคลาดเคลื่อนไป อาจทำให้เกิดการทอนเงินลูกค้าและสรุปผลยอดรายรับประจำวันผิดพลาดตามลำดับ

การต่อรองตัวตนภายใต้บริบทงานรับชำระค่าบริการของพนักงานหญิง จึงเป็นการต่อรองกับความวุ่นวายของพื้นที่การทำงานที่เต็มไปด้วยการติดต่อของลูกค้าที่เข้ามาเพื่อชำระค่าบริการและการเข้าออกของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา อันเป็นสิ่งที่รบกวนสมาธิในการทำงานของพนักงานหญิงในตำแหน่งนี้ ลักษณะการต่อรองของพนักงานหญิง คือ การทำให้ผู้อื่นยอมรับความเจียมภายในพื้นที่ โดยพนักงานหญิงร่วมกระทำการภายใต้ข้อตกลงเดียวกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ ไม่เปิดเผยและพูดคุยนอกประเด็นการทำงานในเวลางานให้น้อยที่สุด จากประเด็นการต่อรองดังกล่าวอรอุมาได้กล่าวต่อผู้วิจัยว่า

“...น้องก็รู้สึกว่าคุณความเจียมจะช่วยทำให้มีสมาธิในการทำงาน เคาน์เตอร์ชำระค่าบริการจึงเจียมกว่าเคาน์เตอร์บริการลูกค้าเพราะลักษณะงานที่ทำเกี่ยวกับเงินจำเป็นต้องใช้สมาธิ บรรยากาศจึงพาให้ดูเครียดไปหน่อย แต่ก็มีทั้งข้อดีและข้อเสีย...”

(อรอุมา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...เป็นข้อตกลงกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือเราจะไม่ส่งเสียงดังรบกวนกันขณะให้บริการลูกค้า... เพื่อนๆ ก็เข้าใจนะ ว่าเวลาทำงานต้องใช้สมาธิ ทุกคนคิดเหมือนกัน... การพูดคุย ตกลงกันและทำตามข้อตกลง เหมือนการให้เกียรติกันในเวลาทำงาน แต่ความสัมพันธ์ของพวกเราก็เหมือนเดิม... เลิกงานก็เฮฮากันปกติ ไปกินน้ำชาบ้าง เดินเล่นซื้อของที่เปิดท้ายบ้าง...”

(อรอุมา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำพูดของอรอุมา พนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานรับชำระค่าบริการดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่า บรรยากาศของการทำงานก่อให้เกิดการทำงานหลากหลายรูปแบบต่างกันไปเป็นสิ่งแวดล้อมหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของงานที่ออกมาและแสดงถึงความสัมพันธ์ ความร่วมมือและการปฏิบัติตามข้อตกลงในการทำงานระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน หากมองในอีกลักษณะหนึ่งจะเห็นถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่คอยช่วยเหลือ แสดงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจกันในการทำงาน ทำให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข

การต่อรองกับหัวหน้างาน

“ช่อผกา” (นามสมมุติ) พนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานขายสินค้า ลักษณะงานที่รับผิดชอบ คือ ขายสินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือ และทำยอดขายให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ลักษณะงานของพนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานขายนี้ เกิดจากการใช้ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ความรู้ตัวสินค้าและบริการต่างๆ จนกระทั่งไปสู่กระบวนการซื้อขายสินค้า และจากลักษณะการทำงานของช่อผกาทำให้เธอต้องติดต่อ พูดคุย ประสานงานกับลูกค้าที่เข้ามาซื้อโทรศัพท์มือถือในร้านมากมาย ในบางครั้งอาจเกิดการบริการที่ไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง จนนำไปสู่การร้องเรียนการให้บริการหลายครั้ง ทำให้มีการว่ากล่าวตักเตือนการทำงานจากหัวหน้างาน ช่อผกาจึงมีการปรับปรุงการบริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรและลดภาพลบในการบริการจากหัวหน้างาน เพื่อไม่ให้ถูกเพ่งเล็งและข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานขึ้น ช่อผกาเล่าให้ผู้วิจัยฟังว่า

“...รู้สึกกดดันเวลาโดนเรียกไปอบรมการให้บริการ หัวหน้าก็เพ่งเล็งเวลามีเรื่องร้องเรียนการทำงานเข้ามา... ก็ไม่กล้าพูดคุยกับหัวหน้าเท่าไร จนเราปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้น หัวหน้าเขาก็เห็นว่าเราตั้งใจ... หัวหน้าเคยบอกว่าเขาเข้าใจเรานะ เพราะจะบริการให้ถูกใจใครทั้งร้อยคงเป็นไปได้ แต่เราต้องมีมาตรฐานในเกณฑ์การบริการของเรา...”

(ช่อผกา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...หัวหน้าจะคอยเข้มงวดเรื่องคุณภาพการบริการ ทุกอย่างต้องเป็นไปตามที่บริษัทกำหนด... ตอนแรกก็ไม่ชอบนะ คือเราไม่ใช่หุ่นยนต์ที่ต้องวางโปรแกรมให้ทำโน่นทำนี่ มีหัวหน้ามาคอยคุมอีก... พอปรับปรุงการบริการก็เริ่มเห็นการเปลี่ยนแปลง ลูกค้าตอบรับดีขึ้น ได้รับคำชมมากขึ้น หัวหน้าก็ไม่เข้มงวดเท่าไรเพราะเราเริ่มเข้าใจระบบงาน...”

(ช่อผกา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

จากคำบอกเล่าของข้อผูกซ้ำให้เห็นว่า พนักงานหญิงเกิดความเข้าใจในลักษณะงานของตนเองจึงพยายามปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างการให้บริการลูกค้า ซึ่งหากมองอีกด้านหนึ่งจะเห็นว่า การปรับตัวของพนักงานหญิงได้ดำเนินควบคู่ไปกับการต่อรองความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ทำให้บรรยากาศในการทำงานลดความตึงเครียดเพราะมีเข้าใจกันเห็นอกเห็นใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน

การต่อรองกับพื้นที่การทำงาน

“กัสม่า” (นามสมมุติ) พนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานรับชำระค่าบริการลักษณะงานที่รับผิดชอบ คือ การรับชำระค่าบริการในระบบรายเดือนและการเติมเงินออนไลน์ โดยกัสม่า สูญเสียสามีไปจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนใต้ ทำให้เธอต้องรับภาระหน้าที่หัวหน้าครอบครัว เลี้ยงดูบุตรทั้ง 2 คน และแม่ที่แก่ชรา เธอเล่าให้ผู้วิจัยฟังว่าหลังจากสูญเสียสามีผู้เป็นเสาหลักของบ้านก็ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ลำบากขึ้น ถึงแม้จะได้เงินช่วยเหลือเยียวยาจากการเสียชีวิตของสามี แต่ก็ต้องจัดสรรปันส่วนให้กับพ่อแม่ ญาติพี่น้องและหนี้สินที่มี จนปัจจุบันกัสม่าต้องออกมาทำงานเพื่อแบ่งเบาภาระรายจ่ายของครอบครัวอีกแรงหนึ่ง เธอบอกว่าการใช้ชีวิตในพื้นที่ชายแดนภาคใต้เป็นไปได้ไปอย่างยากลำบากและไม่เป็นปกติ ไม่ว่าจะเป็นการขับรถไปทำงาน ไปจ่ายตลาดหรือไปติดต่อธุระที่ไหน ก็ต้องเพิ่มความระมัดระวังให้มากยิ่งขึ้น เพราะไม่อาจทราบล่วงหน้าว่าเหตุการณ์ความไม่สงบจะเกิดขึ้นตอนไหนและที่ไหน ดังที่กัสม่ากล่าวกับผู้วิจัยว่า

“...ปกติขับรถไปไหนมาไหนมันก็เสี่ยงกับการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน อยู่แล้ว ยิ่งอยู่ในปัตตานียิ่งเสี่ยงกับเหตุการณ์ความไม่สงบเพิ่มไปอีก... เราไม่รู้ว่าจะตกเป็นเป้าในการโจมตีหรือเปล่า บางทีเราอาจโดนลูกหลงพลาดมาที่เราก็ได้จริงไหม... ก็ระวังตัวตลอด ขับรถมาทำงานก็รีบไป เลิกงานก็รีบกลับบ้าน ถ้าไม่มีธุระจริงๆ จะไม่ออกจากบ้านไปไหนเลย...”

(กัสม่า (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ตอนทำงานก็ต้องระวังสังเกต อย่างรถที่มาจอดหน้าร้าน ลูกค้าที่เข้ามา หรือสิ่งของที่ลืมวางตั้งไว้... ทำงานไปก็กลัวไป แต่ก็เก็บความรู้สึกไว้ในใจ เพราะเราก็คือว่าเรากำลังทำงานทำหน้าที่... ตอนที่เขาวางระเบิดหน้าธนาคาร ในตลาด หน้าเทศบาล หลายจุด เราก็รีบปิดร้านเลย ปลอดภัยเอาไว้ก่อน พนักงานทุกคนก็กลัวกันหมด...”

(กัสม่า (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

การต่อรงตัวตนภายใต้พื้นที่เสี่ยงในการทำงานของกัสมมา จึงเป็นการต่อรงกับความเสี่ยอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในชีวิตของพนักงานหญิง การต่อรงที่เกิดขึ้นช่วยให้เกิดความปลอดภัยในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นช่วงเวลาก่อนมาทำงาน ช่วงเวลาทำงานหรือช่วงเวลาหลังเลิกงานที่พนักงานหญิงต้องเดินทางสัญจรไปมายังพื้นที่ต่างๆ ที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ ซึ่งจากคำพูดดังกล่าวของกัสมมาชี้ให้เห็นว่า พื้นที่การทำงานก็อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงได้ทุกขณะเวลา อาจกล่าวได้ว่าผู้ที่อยู่ในพื้นที่ไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ จะกว้างหรือแคบ จะอันตรายหรือไม่ ย่อมสามารถต่อรงต่อพื้นที่และกระทำการบนพื้นที่ของตนเองได้

การต่อรงกับการรักษาระยะห่างระหว่างลูกค้า

“สุนิษา” (นามสมมุติ) พนักงานหญิงตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้า ลักษณะงานที่รับผิดชอบ คือ ให้บริการลูกค้าในการติดต่อทำธุรกรรมต่างๆ เช่น การลงทะเบียนซิมการ์ด การทำซิมการ์ดใหม่หมายเลขเดิม ในกรณีซิมการ์ดหาย ซิมการ์ดชำรุด หรือเปลี่ยนซิมการ์ด เป็นต้น ตลอดจนการให้ข้อมูลโปรโมชั่นและบริการเสริมที่ลูกค้าต้องการใช้งาน จากลักษณะงานของสุนิษาทำให้เธอมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ตั้งแต่การเข้ามาติดต่อ พูดคุย สอบถาม ให้ข้อมูล ตอบข้อสงสัยหรือแก้ไขปัญหาการใช้งานโทรศัพท์มือถือแก่ลูกค้า การรักษาระยะห่างและทำที่ความสัมพันธ์กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจึงเป็นสิ่งที่พนักงานหญิงควรให้ความสำคัญและคำนึงถึงให้มากที่สุด

การต่อรงตัวตนของสุนิษาจึงเป็นการต่อรงความสัมพันธ์ระหว่างการรักษาระยะห่างระหว่างบุคคลหรือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการลูกค้ามือถือ เนื่องจากการให้ความสำคัญสนิทสนมกับลูกค้ามากเกินไป ทำให้เกิดภาพลบในการบริการ เสมือนหนึ่งเป็นการไม่ให้เกิดลูกค้าและในลูกค้าบางรายก็มีความรู้สึกไม่พอใจที่พนักงานทำตัวสนิทสนมจนเกินไปและเนื่องจากสาเหตุของเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนใต้ ทำให้พนักงานต้องเพิ่มความระมัดระวังและรักษาระยะห่างในการให้บริการ เพื่อเป็นการเฝ้าระวัง สังเกตและช่วยกันสอดส่องดูแลความปลอดภัยของพนักงานในร้านและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โดยสุนิษาได้กล่าวกับผู้วิจัยว่า

“...สนิทกับลูกค้าจนจำหน้าได้เกือบทุกคน เพราะมาใช้บริการบ่อย...
ลูกค้าใจดีเวลางานหรือเทศกาลสำคัญๆ อย่างปีใหม่ก็มีขนมมาฝาก...
เคยโดนตำหนิเหมือนกันว่าเราสนิทสนมกับลูกค้าเกินไป ทำให้ลูกค้า
ท่านอื่นมองว่าเราไม่เกรงใจหรือไม่ให้เกิดลูกค้า...”

(สุนิษา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

“...ตอนนี้ก็ต้องรักษาระยะห่าง เพราะไม่รู้ว่าใครเป็นใคร... คอยดูว่า ลูกค้าคนไหนมีท่าทางพิรุธน่าสงสัย เราก็ก้าวต้องระวังตัวไว้ก่อน... ลูกค้าที่เข้ามาต้องถอดหมวกกันน็อค จอctrรถหน้าร้านก็ขอความร่วมมือให้ปิดเบาๆ... เคยมีลูกค้าลี้มกระเป๋าดูทางตั้งไว้ ตกใจกันทั้งร้านกลัวว่าจะเป็นระเบิด...”

(สุนิษา (นามสมมุติ) 2555, สัมภาษณ์)

การต่อรงตัวตนภายใต้พื้นที่เสี่ยงในการรักษาระยะห่างในการให้บริการระหว่างลูกค้าและพนักงาน จึงเป็นการต่อรงกับความเสียงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่การทำงานของพนักงานหญิง การต่อรงที่เกิดขึ้นช่วยให้เกิดความปลอดภัยในชีวิต ซึ่งจากคำบอกเล่าของสุนิษาชี้ให้เห็นว่า พื้นที่การทำงานก็เป็นพื้นที่ที่สามารถเกิดความเสียงได้ อาจกล่าวได้ว่า การไม่ประมาท รู้จักเฝ้าระวัง สังเกต สิ่งรอบข้างที่พนักงานหญิงมีปฏิสัมพันธ์อยู่ ช่วยเพิ่มการเพิ่มความปลอดภัยในการทำงานและการดำเนินชีวิตของพนักงานหญิง จึงเป็นการไม่ประมาทในการใช้ชีวิตในพื้นที่เสี่ยงในจังหวัดชายแดนภาคใต้

จากลักษณะการต่อรงตัวตนภายใต้บริบทงานของพนักงานหญิงผู้เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 8 คน ได้สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานหญิงผู้ไม่ยอมจำนนกับสิ่งที่สังคมหยิบยื่นให้เกิดการกระทำการต่อรงกับความคาดหวังของสังคมเหล่านั้น อันถูกซ่อนเร้นไว้ในบริบทงานบริการลูกค้ามือถือ และการต่อรงของพนักงานหญิงในการศึกษาครั้งนี้อาจนำพาให้ผู้หญิงพบเจอหนทางที่ก้าวไปสู่ความสำเร็จในพื้นที่การทำงานได้ ถึงแม้ว่าท่ามกลางความหลากหลายของผู้คนและวัฒนธรรมในสังคม จะแฝงไว้ซึ่งความพยายามในการสร้างความเป็นแบบแผนเดียวกัน เพื่อให้เกิดความราบรื่นต่อการปฏิบัติตนในสังคม สามารถแบ่งเป็นประเด็นการต่อรงและผลของการต่อรง ดังตารางที่ 8

ประเด็นการต่อรง	การต่อรง	ผลจากการต่อรง
โครงสร้างการทำงาน	หน้าที่การทำงาน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน
	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	การผ่านเกณฑ์ประเมินการทำงาน
	ยอดขาย	ผลตอบแทนจากยอดขาย
ความสัมพันธ์ของผู้คน	ลูกค้า	ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ
	เพื่อนร่วมงาน	ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
	หัวหน้า	ลดความตึงเครียดในการทำงาน
ความเสี่ยง	พื้นที่ทำงาน	ความปลอดภัยในชีวิต
	การรักษาระยะห่าง	ความไม่ประมาท รู้จักระวังตัว เป็นคนช่างสังเกต

ตารางที่ 8 แสดงประเด็นการต่อรงของพนักงานหญิง

จากตารางที่ 8 แสดงประเด็นการต่อรองของพนักงานหญิง สามารถแบ่งประเด็นการต่อรองออกเป็น 3 ประเด็น คือ การต่อรองกับโครงสร้างการทำงาน การต่อรองกับความสัมพันธ์ของผู้คน และการต่อรองกับความเสถียร โดยชี้ให้เห็นว่า พนักงานหญิงมีลักษณะการต่อรองในประเด็นต่างๆ มีลักษณะที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ รวมถึงลักษณะของสถานการณ์ที่พบเจอ อันทำให้ผลที่ได้รับจากรการต่อรองย่อมมีความแตกต่างตามไปด้วย โดยผู้วิจัยขออธิบายรายละเอียดประเด็นการต่อรองตัวตนของพนักงานหญิง เพื่อแสดงให้เห็นความสามารถในการเป็นผู้กระทำการ

แบบแผนหนึ่งที่ถูกสร้างขึ้น คือ การให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่ถูกมองว่าเป็นคุณสมบัติของเพศชาย เช่น ความเป็นอิสระ ความเป็นตัวของตัวเอง ความเป็นเหตุเป็นผล ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์และความสำเร็จในชีวิตอันเป็นคุณค่าสำคัญที่ผู้หญิงคาดหวังจะได้ครอบครอง ขณะเดียวกันคุณลักษณะของความเป็นหญิงก็มีความสำคัญไม่แพ้กัน เช่น ความเอาใจใส่ดูแลผู้อื่น ความละเอียดรอบคอบและความอ่อนน้อมถ่อมตน ดังนั้น พนักงานหญิงจึงไม่ควรจำกัดตัวเองให้อยู่ในคุณลักษณะด้านใดด้านหนึ่ง แต่สามารถเป็นได้ทั้งคุณลักษณะของความเป็นหญิงและความเป็นชาย ในบางโอกาส บางเหตุการณ์ ผู้หญิงควรพร้อมปรับเปลี่ยนสถานะของตนเองได้เมื่อสภาพการณ์ทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป

ในขณะที่ยุคสมัยและกาลเวลาเปลี่ยนแปลงไป สังคมเริ่มเปิดพื้นที่ให้ผู้หญิงก้าวออกมาทำงานในรูปแบบเดียวกันกับผู้ชาย พนักงานหญิงควรเลือกปรับใช้คุณลักษณะให้เหมาะสมกับสถานการณ์และบุคคล โดยสามารถนำข้อดีจากคุณลักษณะทั้งสองรูปแบบมาผสมผสานไว้ในตัวตนของพนักงานหญิง อันจะก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าพนักงานหญิงควรเลือกใช้ข้อดีของคุณลักษณะความเป็นหญิงและความเป็นชายมาเป็นส่วนเติมเต็มให้กับชีวิตของตนเอง เพราะแม้สังคมจะพยายามปลุกฝังคุณลักษณะความเป็นหญิงและความเป็นชายมากเท่าไร ผู้หญิงและผู้ชายต่างมีสิทธิในการเลือกสร้างคุณลักษณะของตนเอง เหมือนดังเช่นพนักงานหญิงที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักได้เลือกแสดงตัวตนและความสามารถในการกระทำการโดยการเลือกเลือกใช้คุณลักษณะความเป็นหญิงและความเป็นชายต่อรองตัวตน เพื่อให้มีพื้นที่อยู่ในสังคมเฉกเช่นบุคคลอื่นทั่วไป

บทที่ 6

บทสรุป

การวิจัยเรื่อง “ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง” เป็นการศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับพนักงานหญิงในฐานะบุคคลหรือกลุ่มคนที่พยายามดำเนินความสัมพันธ์เกี่ยวกับงานบริการลูกค้ามือถือ เพื่อความเข้าใจถึงประเด็นการสร้างอัตลักษณ์ในความหมายที่แตกต่างหลากหลายและมีลักษณะไม่คงที่แน่นอนตามการให้ความหมายในการนิยามตัวตนของพนักงานหญิง โดยมีการปรับตัวเปลี่ยนแปลง ปรับใช้ตามความสัมพันธ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามบริบทแวดล้อม ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และบริบททางสังคมที่พนักงานหญิงดำรงอยู่ รวมถึงการต่อรองตัวตนภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือที่แฝงไว้ด้วยอำนาจและความหลากหลายต่างๆ และความสามารถกระทำการมากกว่าการถูกตีตราหรือถูกประเมินคุณค่าจากตำแหน่งงานที่ทำ ผ่านโครงสร้างงานบริการลูกค้าและความหลากหลายที่เกิดขึ้นและกลุ่มคนในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง

จากผลของการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยค้นพบรูปแบบความสัมพันธ์ที่ผูกโยงกันระหว่างอำนาจ พื้นที่และผู้คน รูปแบบของความสัมพันธ์สะท้อนให้เห็นถึงความไม่ราบเรียบและมีลักษณะที่เป็นพลวัต กล่าวคือ รูปแบบความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นไปในลักษณะราบเรียบ คงที่ หากแต่สามารถผันแปรเปลี่ยนแปลงได้ตามความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์เหล่านี้ต่างซ่อนเร้นไว้ด้วยความหมาย โดยเป็นความหมายที่พนักงานหญิงสร้างขึ้นเพื่อกำหนดขอบเขต เป้าหมาย ความชัดเจนของตัวเองในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น การต่อรองตัวตนรวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับลูกค้า เพื่อนพนักงานหญิงด้วยกัน หรือหัวหน้างานเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการช่วงชิงคุณค่าและสร้างความหมายเพื่อสร้างอำนาจและตำแหน่งแห่งที่ให้กับตัวเอง ในฐานะผู้หญิงที่ก้าวออกสู่โลกนอกบ้านและภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ ที่ส่งผลกระทบต่อดำรงชีวิตของพนักงานหญิงในด้านความปลอดภัยในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสร้างอัตลักษณ์และศึกษาการเป็นผู้กระทำการของพนักงานหญิงในบริบทงานบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง สามารถสรุปเนื้อหาและความสำคัญในงานวิจัยออกเป็น 3 หัวข้อดังต่อไปนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ
 - 3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการดำรงอยู่ของผู้หญิง
 - 3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนามนุษย์และสังคม
 - 3.3 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย
 - 3.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1.สรุปผล

งานวิจัยชิ้นนี้เกิดขึ้นจากการที่ผู้วิจัยสังเกตเห็นชีวิตของพนักงานหญิงในฐานะมนุษย์คนหนึ่งที่กำลังออกสู่โลกนอกร้านที่ต่างต้องเผชิญกับโครงสร้างทางสังคม สภาพปัญหาในพื้นที่การปฏิบัติงานและเมื่อก้าวเข้าสู่พื้นที่การทำงานบริการลูกค้ามือถือต่างต้องพบเจอกับความหลากหลายของผู้คนที่พนักงานหญิงเรียกว่า “ลูกค้า” ทำให้พนักงานหญิงต้องพบเจอกับผู้คนและรับมือกับสถานการณ์หลากหลายรูปแบบในการเข้ามาใช้บริการของลูกค้ามือถือ พนักงานหญิงจำเป็นต้องรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้นในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศระหว่างการให้บริการ อารมณ์ความรู้สึกของลูกค้า ความต้องการใช้บริการของลูกค้าที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน ทำให้บทบาทหน้าที่ของกลุ่มพนักงานหญิงมีความซับซ้อนมากกว่าสิ่งที่เห็นและสิ่งที่คนในสังคมเกิดความเข้าใจผิดผ่านการประทับตราของสังคมในเรื่องการให้บริการลูกค้าที่ดี สิ่งที่เกิดขึ้นเหล่านี้ผ่านการสะท้อนออกมาในรูปแบบตัวตนของพนักงานหญิงในแต่ละคน ที่ต่างต้องเผชิญกับสถานการณ์ในรูปแบบที่เหมือนหรือแตกต่างกัน

การต่อรองกับโครงสร้าง กฎระเบียบในการทำงาน เป็นสิ่งที่คอยควบคุมกำกับพฤติกรรมและควบคุมความคิด ความรู้สึกของพนักงานหญิงในการแสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถในการทำงาน ในส่วนนี้เห็นได้ว่าพนักงานหญิงไม่ยอมจำนนผูกติดกับโครงสร้างการทำงานที่ถูกกำหนดไว้ โดยพนักงานหญิงต่างเลือกรับ ยอมจำนน และปฏิเสธโครงสร้างการทำงานที่คอยกำกับบทบาทหน้าที่ของพวกเธอ เห็นได้จากการให้บริการลูกค้าของพนักงานหญิงแต่ละคนที่แสดงออกมาในรูปแบบหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นลักษณะถ้อยคำ น้ำเสียง ลักษณะท่าทาง อารมณ์ ความรู้สึก สีหน้า แววตาที่ต่างกัน ถึงแม้จะไม่เป็นไปในลักษณะเดียวกันทั้งหมด แต่ผลของการให้บริการก็ดำเนินไปตามมาตรฐานของโครงสร้าง กฎระเบียบที่กำหนดไว้ แม้วิธีการให้บริการลูกค้าของพนักงานหญิงแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันไปก็ตาม

อีกทั้ง การต่อรองตัวตนและการเลือกนิยามความเป็นตัวเองในพื้นที่เสี่ยง ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยหมายถึงพื้นที่ความรุนแรงในชายแดนภาคใต้ ทำให้การดำเนินชีวิตของพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าในจังหวัดปัตตานี มีความแตกต่างจากการทำงานของพนักงานหญิงในพื้นที่อื่นๆ โดยผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่ปัตตานีเป็นพื้นที่ภาพแทนของพื้นที่เหตุการณ์ความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ นอกจากนั้นผู้วิจัยเห็นถึงความเป็นพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ที่แสดงออกถึงการอยู่ร่วมกันโดยมีความแตกต่างหลากหลายของผู้คน อันได้แก่ ชาวไทยพุทธ ชาวไทยมุสลิมและชาวไทยเชื้อสายจีน โดยชีวิตประจำวันของพนักงานหญิงต่างต้องเพิ่มความระมัดระวังอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่รู้ตัว ไม่ว่าจะเป็นการสัญจรไปมาระหว่างพื้นที่การทำงาน พื้นที่บ้านหรือพื้นที่สาธารณะ ได้แก่ ตลาด ห้างสรรพสินค้า สถานที่ราชการ และสถานที่อื่นๆ เป็นต้น หรือแม้แต่การเพิ่มความระมัดระวังขณะปฏิบัติงานในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ โดยพนักงานมีการเพิ่มการสังเกตสิ่งของหรือสิ่งแปลกปลอมที่วางตั้งไว้บริเวณศูนย์บริการลูกค้ามือถือ บริเวณหน้าร้านที่เป็นที่จอดยานพาหนะของลูกค้าที่จอดทิ้งไว้ รวมถึงลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการลูกค้ามือถือ ทำให้ต้องเพิ่มการรักษาระยะห่างระหว่างลูกค้า การเฝ้าระวังและสังเกตพฤติกรรมที่น่าสงสัย ซึ่งถือเป็นการเพิ่มความระวังและความไม่ประมาทในการทำงานและการดำรงชีวิตประจำวันของพนักงานหญิงด้วยเช่นเดียวกัน

สำหรับผู้วิจัยนั้น ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาเรื่องราวตัวตนของพนักงานหญิงในพื้นที่เสี่ยง มิได้เป็นเพียงการเปิดเผยให้เห็นแง่มุมชีวิตด้านหนึ่งของผู้หญิงที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงสัมพันธ์กับศูนย์บริการลูกค้ามือในพื้นที่เสี่ยงเท่านั้น หากแต่ยังเป็นการเปิดพื้นที่ทางความคิดที่เป็นนามธรรมให้กลายเป็นพื้นที่รูปแบบงานเขียนในเชิงรูปธรรม เพื่อสร้างพื้นที่ทางสังคมให้กับผู้หญิง ใ้คนในสังคมรับรู้และสัมผัสถึงการต่อสู้ดิ้นรนของผู้หญิงที่ไม่ยอมจำนนต่ออำนาจที่มาครอบงำ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับความรู้ที่สามารถนำไปสู่การตอบคำถามงานวิจัยและยังทำให้ผู้วิจัยค้นพบข้อเท็จจริงบางประการที่ว่า การกำหนดพื้นที่ให้ผู้หญิงอยู่ในตำแหน่งแห่งที่ของตน โดยแบ่งตามลักษณะของเพศสภาพมีผลต่อการเลือกปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นเพียงกระบวนการหนึ่งของผู้มีอำนาจหรือระบบชายเป็นใหญ่ในสังคม ที่ต้องการสร้างอำนาจและให้อำนาจนั้นยังคงทรงพลังอยู่ในสังคมเช่นเดิม แต่สิ่งที่พนักงานหญิงสามารถทำได้คือเรียนรู้และรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ว่าพนักงานหญิงจะตกอยู่ในฐานะผู้กระทำการหรือผู้ถูกกระทำการก็ตาม แต่ทว่าพนักงานหญิงยังสามารถยืนหยัดรู้เท่าทันอำนาจที่เข้ามาครอบงำ โดยเป็นอำนาจที่สามารถเปลี่ยนความคิด ทัศนคติ โลกทัศน์ อุดมการณ์และแนวทางในการดำเนินชีวิตของตนเอง พนักงานหญิงเลือกที่จะยอมรับ ปฏิเสธ หรือต่อรองในฐานะปัจเจกที่สามารถคิดและปฏิบัติบนแนวทางที่ตนเองเป็นผู้กำหนดได้ โดยไม่จำเป็นต้องตกอยู่ในอำนาจที่คอยกำหนดและบงการชีวิตตลอดเวลา สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ประการที่ 1 การสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงในบริบทงานบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง แสดงให้เห็นถึงเรื่องราวภูมิหลังของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในแต่ละคนที่นำเสนอเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นข้อมูลที่หลากหลายและมีได้เป็นเพียงข้อมูลที่ไร้ซึ่งความหมายแต่อย่างใด กลับแฝงไว้ด้วยเรื่องราวความเป็นมาของผู้หญิงที่ก้าวเข้ามาสู่โลกการทำงานนอกบ้านเป็นพนักงานบริการลูกค้ามือถือ ข้อมูลดังกล่าวยังสะท้อนให้เห็นถึงเรื่องราวความเป็นมาในการสร้างอัตลักษณ์ของบุคคล สะท้อนความเป็นตัวตนที่สัมพันธ์อยู่กับบริบททางสังคมและวิถีการดำรงอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัย โดยการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงเป็นการสร้างอัตลักษณ์ภายใต้การนิยามความเป็นตัวตนที่มีการทับซ้อน ซ้อนทับในตัวตน อัตลักษณ์ที่เกิดขึ้นนั้นมีได้ผูกขาดอยู่กับอัตลักษณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเพียงหนึ่งเดียว หากแต่เป็นการสร้างอัตลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่สามารถเกิดการประกอบรวมระหว่างความหลากหลายของหลายอัตลักษณ์เข้าด้วยกัน โดยเป็นอัตลักษณ์ของปัจเจกที่แฝงไว้ด้วยค่านิยม อุดมการณ์หรือประสบการณ์ส่วนตัวของแต่ละบุคคลและอัตลักษณ์ร่วมภายใต้กลุ่มงานบริการลูกค้ามือถือด้วยกัน มุมมองในการนิยามของกลุ่มพนักงานหญิงที่มีต่อบริบทพื้นที่ต่างๆ นั้น

การสร้างพื้นที่ชีวิตกับการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิง สามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ พื้นที่บ้าน พื้นที่สาธารณะ และพื้นที่การทำงาน ทั้งนี้ จากการนิยามที่ปรากฏขึ้นกับพื้นที่ดังกล่าว จะมีความแตกต่างกันไปภายใต้ค่านิยม อุดมการณ์หรือประสบการณ์ของบุคคล ดังเช่นการนิยามที่มีต่อพื้นที่บ้าน ซึ่งมีการนิยามต่อพื้นที่ดังกล่าวในลักษณะที่หลากหลาย คือ พื้นที่บ้านเป็นพื้นที่สร้างความสัมพันธ์กับคนในครอบครัว เป็นพื้นที่สำหรับการพักผ่อนหลีกเลี่ยงความวุ่นวายที่ต้องพบเจอในชีวิตประจำวัน พื้นที่บ้านจึงสัมพันธ์กับบทบาทหน้าที่ของการเป็นแม่และแม่บ้านหรือการนิยามพื้นที่บ้านที่ดำรงอยู่ในฐานะของพื้นที่ส่วนตัว มีการเคลื่อนไหวข้ามไปข้ามมาระหว่างพื้นที่ส่วนตัวกับพื้นที่สาธารณะ นอกจากนี้ได้มีการนิยามต่อพื้นที่สาธารณะ คือ การนิยามพื้นที่ภายใต้ความคาดหวัง

และความต้องการของตนเอง เพื่อเลือกซื้อสินค้า การนิยามโดยเชื่อมโยงกับความเชื่อความศรัทธาในการทำบุญตักบาตร การนิยามโดยเชื่อมโยงเข้ากับบทบาทหน้าที่ของความเป็นแม่หรือการนิยามพื้นที่สาธารณะเป็นพื้นที่ของการแสดงตัวตนนอกรอบหรือโครงสร้างที่สังคมคอยกำหนด อีกทั้ง ผู้วิจัยยังนำเสนอในรูปแบบการให้คำนิยามพื้นที่การทำงานของพนักงานหญิงซึ่งสามารถสะท้อนแง่มุมที่หลากหลายดังนี้ คือ การนิยามพื้นที่การทำงานเป็นพื้นที่ในหาเงินเพื่อการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของตนเอง การนิยามพื้นที่ที่แสดงความสามารถของผู้หญิง ในการทำงานหาเลี้ยงตนเองและครอบครัว การนิยามพื้นที่การทำงานว่าเป็นพื้นที่แห่งความซ้าซากจำเจของพนักงานหญิง

การสร้างอัตลักษณ์ที่หลากหลายบนพื้นที่การทำงานบริการลูกค้ามีถือเป็นการสร้างอัตลักษณ์ที่มีส่วนสัมพันธ์กับบทบาทหน้าที่งานของพนักงานหญิง ซึ่งผู้วิจัยแบ่งพื้นที่งานบริการลูกค้าในศูนย์บริการลูกค้ามีถือออกเป็น 3 ลักษณะ คือ พื้นที่งานขาย พื้นที่งานชำระค่าบริการและพื้นที่งานบริการลูกค้า ทั้งนี้ จากการนิยามตัวตนและการให้ความหมายกับพื้นที่ส่งผลให้พนักงานหญิงมีการแสดงออกซึ่งตัวตนและสร้างอัตลักษณ์ในแบบที่แตกต่างกันไป โดยเป็นการนิยามตัวตนภายใต้ความต้องการของตนเอง การกำกับของบทบาทหน้าที่การทำงาน ความคาดหวังจากบุคคลอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน พนักงานหญิงจึงมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ที่เข้ามาปะทะ ประสาน เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นๆ เห็นได้จากการนิยามตัวตนของพนักงานหญิงบนพื้นที่งานขาย เกิดเป็นการนิยามตัวตนภายใต้ความต้องการของตนเอง ความคาดหวังของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ กฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ความต้องการในยอดขายและความรู้ความสามารถของพนักงาน ทำให้พนักงานหญิงในตำแหน่งพนักงานขายเป็นบุคคลที่มีทักษะการพูด การขาย ความสามารถในการเจรจาต่อรอง โน้มน้าวจิตใจลูกค้าและเป็นบุคคลที่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยี ความทันสมัยของโทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ๆ และมีการพัฒนาความรู้ของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดทักษะและความเชี่ยวชาญ ชำนาญในงานขายสินค้าโทรศัพท์มือถือ

นอกจากนั้นการนิยามและสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงบนพื้นที่งานชำระค่าบริการ ที่เกิดจากการคาดหวังในการใช้บริการของลูกค้า ที่อยากได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้องเพราะงานชำระค่าบริการมีความสัมพันธ์กับเงิน ดังนั้นความถูกต้องในการชำระเงินและความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย จึงเป็นสิ่งที่พนักงานหญิงต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมากและเพื่อเป็นการลดข้อผิดพลาดจากการชำระค่าบริการด้วยเช่นกันและการนิยามตัวตนในพื้นที่งานบริการลูกค้า ทำให้พนักงานหญิงมีการสร้างอัตลักษณ์ที่มีลักษณะซ้อนทับหลากหลายแตกต่างกันออกไป โดยพนักงานบริการลูกค้าต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง เสมือนเป็นงานที่มีความโดดเด่นและเป็นด่านหน้าขององค์กรในการทำธุรกิจ อัตลักษณ์ของพนักงานบริการลูกค้าจึงถูกสร้างขึ้นจากบทบาทหน้าที่การทำงานและความต้องการใช้บริการของลูกค้าที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการลงทะเบียนซิมการ์ด การออกซิมการ์ดใหม่เบอร์เดิม การให้ข้อมูลปรึกษาเรื่องโปรโมชั่นการใช้งาน ตลอดจนการรับเรื่องร้องเรียนและความไม่สะดวกในการใช้งานโทรศัพท์มือถือในด้านต่างๆ สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานบริการลูกค้าต้องมีความใจเย็น สุภาพ อ่อนน้อม ในการให้บริการ ตลอดจนรับฟังและช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ตามความคาดหวังของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้

สิ่งดังกล่าวที่เกิดขึ้นและปรากฏบนสนามการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยตระหนักรู้ว่าพื้นที่ที่ปรากฏเป็นพื้นที่อำนาจในการสร้างความสัมพันธ์ เป็นตัวกำหนดและจัดวางให้กลุ่มคนหรือพนักงานหญิงในงานวิจัยที่ศึกษาอยู่ในพื้นที่ของสังคม และในขณะเดียวกันพนักงานหญิงก็เลือกที่จะสร้างตัวตนเพื่อบ่งบอกตำแหน่งแห่งที่ เพื่อโต้ตอบ ต่อรอง และขัดแย้งกับพลังอำนาจที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ที่พนักงานหญิงดำรงอยู่ ทำให้การสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิง ตลอดจนการให้คำนิยามความเป็นตัวตนมีลักษณะที่แตกต่างหลากหลายกันออกไป ขึ้นอยู่กับกลุ่มคน สถานการณ์หรือเงื่อนไขทางสังคมที่พนักงานหญิงพบเจอ

ประการที่ 2 การเป็นผู้กระทำการของพนักงานหญิงในบริบทงานบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง พบว่า พนักงานหญิงได้กระทำการต่อรองกับโครงสร้าง กฎระเบียบ ในการปฏิบัติงาน ต่อรองกับกลุ่มคน ได้แก่ ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และต่อรองกับความเสี่ยงของพื้นที่การทำงาน โดยในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยหมายถึงพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ที่ผู้วิจัยเลือกเป็นพื้นที่ภาพแทนของพื้นที่เหตุการณ์ความไม่สงบชายแดนใต้ โดยพนักงานหญิงพยายามแสดงออกซึ่งตัวตนเพื่อก้าวข้ามเส้นแบ่งการทำงาน ผ่านการปรับตัว เพื่อให้เข้ากับการทำงานด้านงานบริการลูกค้ามือถือ เช่น การไม่แสดงออกอารมณ์และความรู้สึก การกล้าเผชิญหน้ารับกับความไม่จริง โดยแสดงความเป็นตัวตน ที่มีความอ่อนโยน อ่อนหวาน ไม่ก้าวร้าวและการเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งก่อให้เกิดสัมพันธภาพอันดีในการทำงาน รวมถึงการเป็นคนระแวดระวัง ช่างสังเกตสิ่งต่างๆ รอบตัว ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ ยานพาหนะหรือผู้คนที่เข้ามาใช้บริการและการรักษาระยะห่างระหว่างลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือ ซึ่งจากลักษณะการต่อรองตัวตนของพนักงานหญิงได้สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานหญิงผู้ไม่ยอมจำนนกับสิ่งที่สังคมหยิบยื่นให้ เกิดการกระทำการต่อรองกับความคาดหวังของสังคมอันถูกซ่อนเร้นไว้ภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือและการต่อรองของพนักงานหญิงในการศึกษาครั้งนี้อาจนำไปให้ผู้หญิงพบเจอหนทางที่ก้าวไปสู่ความสำเร็จในพื้นที่การทำงาน ถึงแม้ว่าท่ามกลางความหลากหลายของผู้คนและวัฒนธรรมในสังคม จะแฝงไว้ซึ่งความพยายามในการสร้างความเป็นแบบแผนเดียวกัน เพื่อให้เกิดความราบรื่นต่อการปฏิบัติตนในสังคม

ผลการวิจัยพบว่า แบบแผนหนึ่งที่ถูกสร้างขึ้น คือ การให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่ถูกมองว่าเป็นคุณสมบัติของเพศชาย เช่น ความเป็นอิสระ ความเป็นตัวของตัวเอง ความเป็นเหตุเป็นผล ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์และความสำเร็จในชีวิตอันเป็นคุณค่าสำคัญที่ผู้หญิงคาดหวังจะได้ครอบครอง ขณะเดียวกันคุณลักษณะของความเป็นหญิงก็มีความสำคัญไม่แพ้กัน เช่น ความเอาใจใส่ดูแลผู้อื่น ความละเอียดรอบคอบ และความอ่อนน้อมถ่อมตน ดังนั้น พนักงานหญิงจึงไม่ควรจำกัดตัวเองให้อยู่ในคุณลักษณะด้านใดด้านหนึ่ง แต่สามารถเป็นได้ทั้งคุณลักษณะของความเป็นหญิงและความเป็นชาย ในบางโอกาส บางเหตุการณ์ ผู้หญิงควรพร้อมปรับเปลี่ยนสถานะของตนเองได้เมื่อสภาพการณ์ทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป การกระทำการต่อรองพนักงานหญิงจึงสามารถนำไปสู่การแสดงตัวตนของพนักงานหญิงที่สามารถเลือกรับ ยอมจำนน ปฏิเสธ ต่อต้าน ขัดแย้งและขบขันคุณสมบัติบางประการของตนเองออกมา เพื่อสร้างความหมายให้กับตนเองภายใต้การทำงานบริการลูกค้ามือถือและจากลักษณะการต่อรองตัวตนของพนักงานหญิงทำให้เห็นว่าตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ รวมถึงสถานการณ์ที่พนักงานหญิงต่างพบเจอ มีผลทำให้การต่อรองมีลักษณะแตกต่างกันออกไป

2. อภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการนำเสนอเรื่องราวชีวิตของพนักงานหญิงที่เข้ามามีบทบาทในสังคมการทำงานนอกบ้าน โดยเป็นการเปิดเผยให้เห็นถึงการสร้างตัวตนของพนักงานหญิงในมุมมองที่พนักงานหญิงเป็นได้ มุมมองที่พนักงานหญิงอยากจะเป็น รวมไปถึงมุมมองที่คนอื่นอยากให้พนักงานหญิงเป็น ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการยอมรับว่าพนักงานหญิงก็เป็นเพื่อนมนุษย์คนหนึ่งที่มีความรู้ความสามารถ เสมือนเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนให้การดำเนินงานขององค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จได้ อีกทั้งยังชี้ชวนให้เห็นถึงความสำคัญของผู้หญิงที่สามารถดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขบนสังคมนอกบ้าน

จากที่กล่าวมาในข้างต้นนี้ เห็นได้ว่าเป็นการศึกษาเกี่ยวกับผู้หญิงซึ่งเมื่อยกเรื่องเพศมาเชื่อมโยงในการมองและวิเคราะห์ความหมายของปรากฏการณ์จะสะท้อนให้เห็นว่า แท้ที่จริงแล้วเพศไม่ได้เป็นเรื่องธรรมชาติที่มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นท่ามกลางวาทกรรมของสังคมและวัฒนธรรมที่ยึดถืออำนาจชายเป็นใหญ่ อันนำไปสู่ความแตกต่างในบทบาททางเพศและการแบ่งงานกันทำ โดยในงานการศึกษาครั้งนี้ไม่ได้ต้องการเรียกร้องสิทธิความเท่าเทียมระหว่างเพศชายและเพศหญิงหรือมีได้มองเรื่อง การสนับสนุนการล้มล้างระบบโครงสร้างทางสังคมที่มีมาแต่ช้านานประการใด แต่เป็นมุมมองของผู้วิจัยที่มีเป้าประสงค์ เพื่อให้มองเห็นคุณค่าของผู้หญิงกลุ่มหนึ่งที่กำลังดำเนินชีวิตอยู่ในสังคม ท่ามกลางความสัมพันธ์ของระบบโครงสร้างที่ยึดถือชายเป็นใหญ่ จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าการนิยามความหมายหรือสร้างผู้หญิงในสังคมการทำงานหรือสังคมการดำเนินชีวิตบนพื้นที่ต่างๆ ได้ถูกสร้างขึ้นเพื่อยึดครอง ควบคุมและกำหนดมาตรฐานขอบเขตอย่างใดอย่างหนึ่งให้เป็นการครอบงำสังคมที่พนักงานหญิงควรปฏิบัติ แม้ว่าจจะก้าวออกมาสู่พื้นที่นอกบ้านแล้วก็ตาม

การสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงเพื่อช่วงชิงความหมาย ด้วยการต่อสู้ ต่อรอง และแสดงตัวตนในหลากหลายรูปแบบบนโครงสร้างต่างๆ ที่ดำรงอยู่ ซึ่งในบางช่วงบางเวลาอาจกระทำแตกต่างไปจากที่สังคมกำหนดก็เพื่อให้ตนเองหลุดพ้นจากกรอบการถูกควบคุม แสดงให้เห็นว่าการกระทำ การดำเนินการหรือการปฏิบัติต่างๆ ย่อมแฝงเร้นไว้ด้วยจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความหมาย สร้างพื้นที่หรือแสวงหาหนทางของการต่อสู้ ต่อรองบนความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้การพยายามต่อสู้ ต่อรองของพนักงานหญิงบ่งบอกให้เห็นถึงการไม่ยอมตกอยู่ในโครงสร้างและความสัมพันธ์ที่สังคมเป็นผู้กำหนด แสดงให้เห็นความสามารถในการเป็นผู้กระทำการของพนักงานหญิง แม้จะตกเป็นผู้ถูกระทำการโดยโครงสร้างทางสังคมและอำนาจความสัมพันธ์ต่างๆ ก็ตาม

ข้อสรุปที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ได้นำมาสู่การอภิปรายผลในการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นในศูนย์บริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง ภายใต้ความสัมพันธ์ทางสังคมที่คาบเกี่ยวและเชื่อมโยงอยู่กับความสัมพันธ์เชิงอำนาจ โดยมีผู้คนในพื้นที่เป็นผู้ให้คุณค่าความหมายกับพื้นที่ทำให้กลายเป็นพื้นที่ของการแสดงอำนาจและการสร้างความหมายให้กับพนักงานหญิง โดยผู้วิจัยสามารถอธิบายผลในเชิงทฤษฎีตามปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นเป็นประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

ประเด็นแรก ว่าด้วยแนวความคิด พื้นที่บ้าน/พื้นที่นอกบ้าน: ผู้หญิง/ผู้ชาย ตามความเข้าใจของคนในสังคมที่ว่า บทบาทที่ผู้หญิงได้รับหลังจากเกิดมาล้มตาคือโลกหรือบทบาทที่ติดตัวมาของการเป็น “ผู้หญิง” คือ ลูกสาว ภรรยา แม่ แม่บ้าน เป็นบทบาทที่ถูกสังคมกำหนดให้เป็นบทบาทของผู้หญิง รวมถึงกิจการงานบ้านที่ผูกติดเป็นเงาตามตัวถือเป็นหน้าที่หลักของผู้หญิงลักษณะความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นเป็นลักษณะของกฎเกณฑ์ในการแบ่งงานกันทำ โดยนำเรื่องเพศเข้ามาเป็นตัวกำหนดขีดความสามารถกระทำการได้ของผู้หญิง โดยกำหนดให้พื้นที่นอกบ้านเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับผู้ชายและพื้นที่บ้านเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับผู้หญิง คำอธิบายดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการปิดกั้นผู้หญิงเอาไว้ในพื้นที่บ้าน เพราะการแบ่งพื้นที่ตามความแตกต่างทางเพศได้นำมาสู่การปิดกั้นทางร่างกายให้ผู้หญิงมีชีวิตผูกพันอยู่ในพื้นที่บ้านเท่านั้น อีกทั้งการถูกปิดกั้นในการรับรู้ความเป็นไปในพื้นที่ของโลกนอกบ้าน เห็นได้จากงานบ้านเป็นงานที่คลุกคลีและซ้ำซากจำเจอยู่ในพื้นที่บ้าน เป็นงานที่ไม่จำเป็นต้องพบปะพูดคุยกับผู้คนรอบข้าง เสมือนว่าพื้นที่บ้านเป็นพื้นที่ส่วนตัวที่ตัดขาดจากโลกภายนอก

แม้ว่าภารกิจหน้าที่ในการปฏิบัติงานบ้านของผู้หญิงจะเป็นภาระรับผิดชอบที่ทำให้ผู้หญิงถูกตัดขาดจากโลกภายนอก แต่ไม่ได้เป็นเช่นนั้นเสมอไปหรือตลอดทุกช่วงเวลา เนื่องจากผู้หญิงหาหนทางเพื่อให้ตัวเองสามารถสัมผัสโลกในจินตนาการ ผ่านการรับชมรับฟังสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ เป็นต้น เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่าอำนาจที่ถูกสร้างขึ้นโดยผู้มีอำนาจเหนือกว่าสามารถควบคุมคนให้อยู่ในที่ทางของตน แต่มีอาจหยุดยั้งความต้องการในอิสรภาพทางความคิดและคนที่อยู่ภายใต้อำนาจนั้นได้ ในประเด็นที่กล่าวมานี้จึงเป็นการโต้แย้งโดยใช้แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจกับพื้นที่ที่ว่า “ที่ใดมีอำนาจที่นั่นย่อมตามมาด้วยการต่อต้านขัดขืนเสมอ”

ประเด็นที่สอง ว่าด้วยแนวความคิดพื้นที่บ้าน/พื้นที่นอกบ้าน: ผู้หญิง/ผู้ชาย โดยในงานวิจัยชิ้นนี้ได้แสดงให้เห็นว่า การใช้อำนาจกำหนด จัดวางรูปแบบในการดำรงชีวิตของผู้หญิงโดยระบบชายเป็นใหญ่ในสังคม เพื่อควบคุมผู้หญิงให้อยู่ในที่ทางหรือตำแหน่งแห่งที่ที่ผู้มีอำนาจได้กำหนดเอาไว้ อาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีอำนาจมากกว่าย่อมจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ได้มากกว่าผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่าจากประเด็นที่กล่าวมานี้จึงเป็นการสนับสนุนแนวคิดสตรีนิยม โดยเฉพาะสตรีนิยมสายสุดขั้วที่มองว่าความแตกต่างทางเพศ ความเหลื่อมล้ำ การเลือกปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างชายกับหญิงนั้นเกิดจากโครงสร้างอำนาจสังคมที่มีระบบชายเป็นใหญ่แฝงอยู่ในระบบวิถีคิดและรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม อันนำไปสู่การแบ่งพื้นที่สำหรับชายหญิง การแบ่งงานกันทำในรูปแบบลักษณะงานสำหรับผู้ชายและงานสำหรับผู้หญิง รวมถึงการแบ่งลักษณะความเป็นชายและความเป็นหญิงออกจากกันทั้งที่เป็นลักษณะรูปธรรมและนามธรรม เช่น ลักษณะนิสัย อารมณ์และการแสดงออก

ข้อค้นพบจากงานวิจัยจึงสามารถโต้แย้งความคิดเห็นของนักวิชาการบางส่วนในประเด็นดังกล่าวนี้ที่ว่า พื้นที่บ้านเป็นพื้นที่ที่ใช้สำหรับกิจกรรมนันทนาการ เพื่อความพักผ่อนและว่างเว้นจากการทำงาน เป็นพื้นที่อิสระที่ทุกคนสามารถจัดสรรเวลาให้กับตนเองได้ แต่ที่จริงกลับพบว่าพนักงานหญิงยังคงใช้พื้นที่บ้านเป็นพื้นที่ของการทำงาน (งานบ้าน) ในทางตรงกันข้ามสามีและสมาชิกคนอื่นๆ ในครอบครัวสามารถใช้พื้นที่บ้านเป็นพื้นที่ในการปลดปล่อยอิสรภาพให้กับตนเอง ทำให้พื้นที่บ้านไม่ได้เป็นพื้นที่ของการปลดปล่อยอิสรภาพในการดำเนินชีวิตสำหรับผู้หญิงได้อย่างแท้จริง

ประเด็นที่สาม ว่าด้วยแนวคิดการปฏิบัติการบนพื้นที่ทางสังคมที่พนักงานหญิงได้ใช้พื้นที่การทำงานในศูนย์บริการลูกค้ามีถือเป็นที่ในการสร้างอำนาจ โดยการสร้างพื้นที่และการสร้างอัตลักษณ์ การสร้างอำนาจภายในพื้นที่การทำงานดังกล่าวถือเป็นความพยายามของผู้หญิงในการต่อรองกับอำนาจของลูกค้าและโครงสร้างงานบริการลูกค้า โดยให้พื้นที่เป็นเครื่องมือที่พนักงานหญิงใช้เป็นภาคปฏิบัติการบนพื้นที่ทางสังคม จากผลการศึกษาในประเด็นนี้จึงสนับสนุนแนวคิดผู้กระทำการ ที่พนักงานหญิงสามารถกระทำสิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความคิด การพูด การแสดงออก ท่ามกลางความสัมพันธ์ที่เธอมีต่อลูกค้า เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามีถือหรือแนวคิดที่ผู้หญิงเป็นมนุษย์ที่มีความเป็นมนุษย์ มีความสามารถในการสร้างสรรค์ให้ตนเองเป็นผู้กำหนดชีวิตของตนเอง ให้ตนเองเป็นศูนย์กลางในความคิดและการสร้างคุณค่าความหมายให้กับตนเองได้ โดยที่ผู้หญิงอาจไม่ได้ตกอยู่ในฐานะที่เป็นรองจากผู้มีอำนาจหรือตกเป็นผู้ถูกกระทำฝ่ายเดียวเท่านั้น หากแต่ในบางโอกาสผู้หญิงสามารถอยู่ในฐานะผู้กระทำก็เป็นได้

ข้อค้นพบจากงานวิจัยในประเด็นนี้จึงสามารถแย้งมโนทัศน์เรื่องโครงสร้างหน้าที่ที่มองว่ามนุษย์เป็นเพียงปัจเจกที่ไม่สามารถกำหนดความเป็นไปในชีวิตของตนเอง รวมถึงการให้คุณค่าและความหมายกับตนเองได้ เสมือนโครงสร้างหนึ่งที่ไม่มีชีวิตจิตใจโดยถูกกำกับและควบคุมจากโครงสร้างทางสังคมที่อยู่ภายนอกเท่านั้น

ประเด็นที่สี่ ว่าด้วยแนวคิดอัตลักษณ์ ซึ่งพนักงานหญิงไม่ได้มีเพียงอัตลักษณ์แบบ “ผู้หญิง” ที่สังคมคาดหวังอย่างเดียวนั้น หากแต่ครอบคลุมใน 4 ลักษณะ คือ อัตลักษณ์ที่พนักงานหญิงเป็น อัตลักษณ์ในแบบที่ลูกค้าคาดหวัง อัตลักษณ์ในแบบที่พนักงานหญิงเป็นได้และอัตลักษณ์ที่ถูกกำหนดโดยโครงสร้างงานบริการลูกค้า ซึ่งพนักงานหญิงได้แสดงอัตลักษณ์ในลักษณะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสถานการณ์และบริบทของสังคม จากผลการศึกษาในประเด็นนี้เป็นการสนับสนุนแนวคิดเรื่องอำนาจ เพราะการสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามีถือเป็นความสัมพันธ์เชิงอำนาจในรูปแบบหนึ่ง ทั้งรูปแบบการใช้อำนาจของผู้หญิงและการที่ผู้หญิงตกอยู่ภายใต้อำนาจของผู้ที่มีอำนาจมากกว่า ทั้งนี้ การใช้อำนาจของพนักงานหญิง คือ รูปแบบการสร้างอัตลักษณ์ที่ต่างไปจากสังคมคาดหวังหรือการยอมจำนนต่ออำนาจเพื่อที่จะก้าวสู่การเป็นผู้มีอำนาจในเวลาต่อมา ดังนั้น การศึกษาเรื่องอำนาจจึงไม่ใช่เรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของรัฐที่มีต่อประชาชนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น หากแต่ครอบคลุมไปถึงเรื่องในชีวิตประจำวันของผู้คน ที่ผู้มีอำนาจควบคุมและสร้างผลิตผลทางวัฒนธรรมในลักษณะที่ปรากฏเป็นตัวหนังสือ คำพูด ไว้เป็นมรดกตกทอดกันมาจากรุ่นสู่รุ่น โดยใช้กระบวนการขัดเกลาทางสังคมเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดเรื่องราวที่ผู้มีอำนาจต้องการให้ดำรงไว้

ข้อค้นพบจากงานวิจัยในประเด็นนี้ สามารถโต้แย้งทฤษฎีวิวัฒนาการสายเดียวที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจที่ว่า สังคมวัฒนธรรมทุกแห่งมีพัฒนาการเป็นเส้นตรงจากต่ำไปหาสูงและมีลักษณะความสัมพันธ์เป็นเส้นตรง แนวราบ ซึ่งมนุษย์ในทุกสังคมจะต้องผ่านกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เหมือนกันหมด นั้นหมายถึง ผู้หญิงในทุกสังคมจะต้องมีอัตลักษณ์ใน 3 รูปแบบ คือ อัตลักษณ์แบบผู้หญิงที่สังคมคาดหวัง อัตลักษณ์แบบผู้ชายที่ผู้หญิงเป็นได้ และอัตลักษณ์ที่ผู้หญิงใฝ่ฝัน

โดยอัตลักษณ์ในแบบที่ผู้หญิงคาดหวัง เป็นอัตลักษณ์ที่ผู้หญิงให้ความสำคัญเป็นหลักซึ่งแท้จริงแล้วสังคมในแต่ละสังคมต่างมีวัฒนธรรมที่หลากหลายแตกต่างกันไป อัตลักษณ์ของผู้หญิงในสังคมอื่นๆ อาจมีลักษณะแบบเดียวกับที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาหรืออาจจะเป็นอัตลักษณ์ในลักษณะรูปแบบอื่นก็ได้ เพราะปัจจัยด้านประวัติศาสตร์ สังคม วัฒนธรรมย่อมมีผลให้คนในแต่ละสังคมมีพื้นฐานทางความคิด ทักษะคติ ความเชื่อ อุดมการณ์ โลกทัศน์ที่แตกต่างกันออกไป

ประการที่สุดท้าย ว่าด้วยแนวคิดอัตลักษณ์ เป็นอัตลักษณ์ที่พนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีถือแสดงออก เพื่อปรับตัวกับพื้นที่ใหม่ทางสังคม หรือพื้นที่การทำงานนอกบ้าน คือ อัตลักษณ์แบบผู้หญิงที่สังคมคาดหวัง โดยครอบคลุมลักษณะความเป็นหญิงและผู้หญิงที่ดี ได้แก่ ผู้หญิงต้องอยู่กับเหย้ากับเรือน ผู้หญิงต้องเป็นกุลสตรี ผู้หญิงต้องเป็นแม่ศรีเรือน ทั้งนี้ การให้ค่านิยามความหมาย “ความเป็นหญิง” ให้กับ “ผู้หญิง” นั้น จำกัติดอยู่กับบทบาทของการเป็นลูกสาว ภรรยา แม่ และแม่บ้าน ที่ถูกยึดตรึงไว้ในพื้นที่บ้าน อาจกล่าวได้ว่า ความเชื่อดังกล่าวถูกถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด เป็นตัวหนังสือที่ปรากฏให้เห็นได้ในงานวรรณกรรมต่างๆ นับเป็นการสร้างวาทกรรมกระแสหลักที่คนในสังคมต่างรับรู้ เข้าใจ และยอมรับในความหมายที่เหมือนกันซึ่งวาทกรรมกระแสหลักที่ว่านั้นหมายถึง ระบบชายเป็นใหญ่ ถือเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับปรากฏการณ์ของการยอมรับหรือยอมรับในการนำอัตลักษณ์แบบผู้หญิงไปใช้ในพื้นที่การทำงานของผู้หญิง

ข้อค้นพบจากงานวิจัยในประเด็นนี้สามารถหาประเด็นโต้แย้งได้จากวาทกรรมกระแสรอง เช่น วาทกรรมว่าด้วยผู้หญิง คือ แนวคิดสตรีนิยม โดยเฉพาะสตรีนิยมสายเสรีนิยม สตรีนิยมหลังสมัยใหม่ ซึ่งสตรีนิยมสายเสรีนิยมให้ความสำคัญต่อผู้หญิงในฐานะปัจเจกที่สามารถเคียงบ่าเคียงไหล่กับผู้ชาย ไม่ว่าจะเป็บทบาท สถานภาพทางสังคมด้านอาชีพ ชนชั้น ฐานะทางเศรษฐกิจ การศึกษา ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเท่าเทียมกันบนสังคม รวมถึงสิทธิและโอกาสของผู้หญิงในการก้าวออกสู่พื้นที่นอกบ้านและประกอบอาชีพการงานที่หลากหลาย นอกจากนี้ แนวคิดสตรีนิยมสายหลังสมัยใหม่ได้ให้ความสำคัญของการศึกษาผู้หญิงในแง่มุมต่างๆ ที่ต่างจากการศึกษาในมุมมองที่ผ่านมา เช่น ผู้หญิงเป็นปัจเจกหนึ่งของความเป็นมนุษย์ที่มีความรู้สึกนึกคิด มีชีวิตจิตใจ สามารถรับรู้และเข้าใจว่าอะไรคือสิ่งที่ตนต้องการและค้นหาโดยตลอด เพื่อนำมาสู่การสร้างคุณค่าและความหมายให้กับตนเอง

3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาชีวิตของกลุ่มพนักงานหญิง โดยเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของผู้หญิงที่ก้าวออกมาสู่พื้นที่บนสังคมนอกบ้าน ซึ่งถูกบ่งชี้ออกมาว่า ภาพของพนักงานหญิงมีลักษณะซับซ้อนอยู่ในตัวเอง เนื่องจากภาพที่นำเสนอออกมาล้วนดำรงอยู่ในโครงสร้างทางสังคมที่ถูกตรึงเส้นทางชีวิตของผู้หญิงไว้ จึงทำให้พนักงานหญิงต้องดำเนินความสัมพันธ์ท่ามกลางสถานการณ์ความไม่สงบระหว่างการก้าวไปเป็นผู้กระทำการด้วยความเป็เพศหญิงในบทบาทหน้าที่ของการเป็นลูกสาว ภรรยา และเป็นแม่ ซึ่งสังคมยังคงให้ความสำคัญต่อความเป็นกุลสตรีของเพศหญิงมากกว่าที่จะยอมรับให้พวกเธอเป็นผู้กระทำการ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำเสนอด้านมุมนิติการเป็นผู้กระทำการของพนักงานหญิงเพื่อเป็น

ตัวแทนให้สังคมได้ตระหนักรู้ในสิ่งที่ผู้หญิงเป็นหรือรู้สึก เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนมุมมองและการปฏิบัติต่อผู้หญิง จึงได้เสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการดำรงอยู่ของผู้หญิง

ข้อเสนอแนะด้านแรก เพื่อให้ผู้หญิงเกิดความรู้เท่าทันในปรากฏการณ์ทางสังคม เพราะในอดีตความเป็นลูกผู้หญิงถูกสร้างขึ้น เพื่อพันธนาการไว้กับงานบ้าน ซึ่งเป็นงานที่ถูกทำให้มีความสำคัญในลักษณะเป็นรองจากงานที่ก่อให้เกิดรายได้ แม้ว่าผู้หญิงในปัจจุบันจะก้าวออกมาสู่พื้นที่การทำงานนอกบ้านได้มากแล้วก็ตาม แต่ด้วยความเป็นเพศหญิงที่ถูกสร้างให้ติดตัวจนเกิดการยอมรับในความเป็นลูกผู้หญิงที่ควรปฏิบัติตามคุณลักษณะของการเป็นกุลสตรีเท่านั้น ซึ่งแท้ที่จริงการกำหนดคุณลักษณะเหล่านี้ส่งผลให้ผู้หญิงถูกปิดกั้นความก้าวหน้าในการทำงานผ่านการเปรียบเทียบกับคุณลักษณะของความเป็นชายที่ได้สร้างขึ้นไว้ตรงกันข้าม ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกีดกันไม่ให้ผู้หญิงเข้าถึงตำแหน่งแห่งที่ของความสำเร็จในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น เพราะความเป็นหญิงที่ถูกมองว่าเป็นเรื่องธรรมชาติ ทำให้ผู้หญิงรู้ไม่เท่าทันต่อกระบวนการต่างๆ ที่สร้างให้คู่ควรกับผู้ชาย โดยสิ่งที่สร้างให้เป็นภาพประทับตราต่อผู้หญิงเกิดจากการมองว่าเป็นสิ่งที่ผู้ชายไม่ควรมี สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นกระบวนการที่เกิดจากการให้ความสำคัญกับวาทกรรมอำนาจชายเป็นใหญ่แทบทั้งสิ้น

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนามนุษย์และสังคม

ข้อเสนอแนะด้านที่สอง แม้ว่าสังคมจะเปิดพื้นที่ให้กับผู้หญิงมากขึ้นในปัจจุบันโดยการยินยอมให้ผู้หญิงก้าวเข้ามาสู่พื้นที่ของผู้ชาย แต่การได้รับการยอมรับจากเพศตรงข้ามหรือจากคนอื่นในสังคมนั้น ยังเป็นสิ่งที่ผู้หญิงต้องต่อสู้ ต่อรองกับเส้นทางการดำเนินชีวิตในภายภาคหน้าต่อไป ดังนั้นในงานการศึกษาครั้งนี้ จึงต้องการให้คนภายในสังคมได้เกิดความตระหนักถึงความรู้ความสามารถและคุณค่าที่มีอยู่ภายในตัวตนของผู้หญิงทุกกลุ่มทุกอาชีพ เพื่อเป็นการมิให้เกิดการกีดกัน แบ่งกันพื้นที่ทางสังคมไว้สำหรับกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้ในการศึกษาครั้งนี้ยังต้องการที่จะเปิดพื้นที่ในการยอมรับในคุณค่าของกลุ่มแรงงานก่อสร้างหญิงที่มีความหลากหลาย เฉกเช่นเดียวกับกลุ่มคนอื่นๆ เพื่อนำไปสู่การเปิดพื้นที่ทางสังคมให้แก่กลุ่มแรงงานก่อสร้างหญิงด้วยการสร้างประโยชน์ต่างๆ ต่อสังคมได้บ้างเช่นกัน ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าภาระกระทำของผู้หญิงก็เพื่อให้สังคมมองเห็นพื้นที่ที่ผู้หญิงยืนอันเป็นพื้นที่แคบๆ เล็กๆ ที่จะช่วยพัฒนาสังคมตามความสามารถและความชำนาญที่แตกต่างกัน และเมื่อสังคมเกิดการยอมรับในตัวตนของผู้หญิงมากขึ้นก็จะส่งผลให้ผู้หญิงได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองมากตามไปด้วย จึงเรียกได้ว่า “อัตลักษณ์ความเป็นชาย” และ “อัตลักษณ์ความเป็นหญิง” ต่างก็มีส่วนที่ดีและไม่ดีด้วยกันทั้งคู่

3.3 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะด้านที่สาม ในแต่ละสังคมผู้หญิงมีบทบาทที่แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับว่า ในสังคมนั้นให้ความสำคัญต่อเพศหญิงมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การเพิ่มหรือกำหนดขอบเขต จำกัดความสามารถของผู้หญิง ฉะนั้น การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แต่ละสังคมเกิดความตระหนัก ถึงศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นเพื่อนมนุษย์มาเป็นอันดับแรก น่าจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้การ กำหนดนโยบายที่สามารถนำมาใช้ปฏิบัติต่อการดำเนินชีวิตของผู้คนหรือกลุ่มคนต่างๆ ในสังคมที่ อาศัยอยู่ร่วมกัน ด้วยความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรส่วนภาครัฐ เอกชน การเมืองการปกครอง สื่อมวลชนทุกแขนง สถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบัน ศาสนา รวมไปถึงประชาชนทั่วไป ซึ่งเมื่อทุกระดับมีการสร้าง การส่งเสริม และสนับสนุนนโยบายของ องค์กรตนเองให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนาด้านสตรีดังกล่าวแล้ว ก็ย่อมส่งผลเชื่อมโยงให้องค์กรนั้นมี กำลังแรงงานผู้หญิงที่มีศักยภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการเปิดมุมมองให้กับคนรุ่นใหม่ๆ ได้ เริ่มมองเห็นเป็นแบบอย่างที่เราจะนำนโยบายดังกล่าวนี้ไปปฏิบัติให้เกิดผลดีต่อสังคมในอนาคตต่อไป

3.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง “ตัวตนคนบริการลูกค้ามือถือในพื้นที่เสี่ยง” นับว่าเป็นการ นำเสนอภาพวิถีชีวิตของผู้หญิงกลุ่มหนึ่งที่ดำรงอยู่ท่ามกลางบริบทของสังคมการทำงานท่ามกลาง สถานการณ์ความไม่สงบ โดยเปิดรับกระแสความทันสมัย รวมถึงกระแสพลวัตทางสังคมต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเปิดมุมมองใหม่ๆ ควรจะมีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มคนในบริบทสังคมอื่นๆ โดยมี รูปแบบหรือวิธีการดำเนินความสัมพันธ์ที่หลากหลาย เพื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงความหมายของชีวิต และการสร้างอัตลักษณ์บนความสัมพันธ์ที่ไม่ราบเรียบ เป็นการมองเรื่องคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ จึงควรแบ่งพื้นที่เนื้อให้กับความแตกต่างของบุคคลหรือกลุ่มคนอื่นด้วยเช่นกัน เพื่อมิให้เกิด การขีดเส้นกำหนดกรอบขอบเขตในการทำความเข้าใจที่ตายตัวจนเกินไป

บรรณานุกรม

- กรมศิลปากร. 2540. *แผนแม่บทโครงการอนุรักษ์และพัฒนาเมืองโบราณยะรัง จังหวัดปัตตานี*.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมานพันธ์.
- กฤษ เพิ่มทันจิตต์. 2536. *ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการกลายเป็นเมือง*.
กรุงเทพฯ : บริษัท ศรีเอทีพี พับลิชชิ่ง จำกัด.
- กนกศักดิ์ แก้วเทพ. 2544. *สตรีศึกษา 2 ผู้หญิงกับประเด็นต่างๆ. ในผู้หญิงกับเศรษฐศาสตร์*,
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, บรรณาธิการ. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- กมลวรรณ คงยก. 2554. *ตะกายดาว : ชีวิตต้องสู้ของผู้หญิงออฟฟิศ*.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม คณะศิลปศาสตร์,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กาญจนา แก้วเทพ. 2535. *ม่านแห่งอคติ : ความสัมพันธ์ระหว่างสตรีกับสถาบันสังคม*. กรุงเทพฯ.
เจนเดอร์เพรส.
- _____. 2549. *อยู่ชายขอบมองลวดความรู้อ้อมบอบความเนื่องในวาระครบรอบ 60 ปี
ฉลาดชาย รมิตานนท์. ใน สตรีนิยมและวัฒนธรรมศึกษา, อานันท์ กาญจนพันธุ์,
บรรณาธิการ. กรุงเทพฯ: มติชน.*
- กาญจนา แก้วเทพ และคณะ. 2548. *เพศสถานะและเพศวิถีในสังคมไทย. ใน "ผู้หญิงทำงาน"
ในสื่อมวลชนไทย, อมรา พงศาพิชญ์, บรรณาธิการ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- กาญจนา รัตนพันธุ์. 2552. *ชุมชนชาวนาทำกลางกระแสบริโภคนิยม*.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม คณะศิลปศาสตร์,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เขมิสา ขำวิสัย. 2552. *การปรับเปลี่ยนอัตลักษณ์เพศหญิงในพื้นที่หอพักนักศึกษาหญิง
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- ครองชัย หัตถา. 2541. *ปัตตานี : การค้าและการเมืองการปกครองในอดีต*.
ปัตตานี : โรงพิมพ์มิตรภาพ
- _____. 2546. *ภูมิทัศน์อ่าวปัตตานี. ปัตตานี : โครงการศูนย์ศึกษาและพัฒนาอ่าวปัตตานี
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- _____. 2552. *อาณาจักรลังกาสุกะ ประวัติศาสตร์ยุคต้นของคนชายแดนใต้. ภาควิชาภูมิศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- จันทน์ เจริญศรี. 2545. *โพสต์โมเดิร์นกับสังคมวิทยา, พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิภาษา.*
- จามะรี เชียงทอง. 2549. *อยู่ชายขอบมองลวดความรู้อ้อมบอบความเนื่องในวาระครบรอบ 60 ปี
ฉลาดชาย รมิตานนท์. ใน ฝี ร่างกายผู้หญิง และโลกาภิวัตน์, อานันท์กาญจนพันธุ์,
บรรณาธิการ. กรุงเทพฯ : มติชน.*

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ฉัตรธิดา หยุคง. 2554. *อัตลักษณ์ของเภสัชกรหญิงในบริบทสังคมเมือง*.
 วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม,
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชยันต์ วรรณระภูติ. 2549. *อยู่ชายขอบมองลวดความรู้ รวมบทความเนื่องในวาระครบรอบ 60 ปี
 ฉลาดชาย รมิตานนท์*. ใน "คนเมือง": *ตัวตนการผลิตซ้ำสร้างใหม่และ
 พื้นที่ทางสังคมของคนเมือง*, อานันท์ กาญจนพันธุ์, บรรณาธิการ. กรุงเทพฯ : มติชน.
- ชาย โพธิสิตา. 2550. *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*, พิมพ์ครั้งที่ 3.
 กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- เชษฐา พวงหัตถ์. 2548. *โครงสร้าง-ผู้กระทำการ (Structure-Agency)*.
 กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร. 2543. *วาทกรรมการพัฒนา: อำนาจ ความรู้ ความจริง เอกลักษณ์และ
 ความเป็นอื่น*. กรุงเทพฯ : วิชาษา.
- . 2548. *โครงสร้าง-ผู้กระทำการ =Structure-Agency*.
 กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ทักษิณ อินทโยธา. 2534. *ใครคือเจ้าถิ่นลุ่มน้ำเจ้าพระยาและด้ามขวานทองเมื่อ 2000-3000 ปีก่อน?*.
 กรุงเทพฯ : เมืองโบราณ.
- นิตา ชูโต. 2545. *การวิจัยเชิงคุณภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : แม็ทส์ปอยท์.
- ประสิทธิ์ ลิปรีชา. 2547. *วาทกรรมอัตลักษณ์*. ใน *การสร้างและการถ่ายถอดอัตลักษณ์
 ของกลุ่มชาติพันธุ์ม้ง*. กรุงเทพฯ : ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร(องค์การมหาชน).
- ปรีตตา เฉลิมเผ่า กอนันทกุล. 2545. *คนใน ประสบการณ์ภาคสนามของนักมานุษยวิทยาไทย*.
 กรุงเทพฯ : ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน).
- ปิ่นแก้ว เหลืองอร่ามศรี. 2546. *อัตลักษณ์ ชาติพันธุ์ และความเป็นชายขอบ*.
 กรุงเทพฯ : ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร(องค์การมหาชน).
- พัฒนา กิติอาษา. 2546. *ท้องถิ่นนิยม*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ.
- รัตนา บุญมัธยะ. 2546. *อัตลักษณ์ ชาติพันธุ์ และความเป็นชายขอบ*. ใน *พิธีมะเนากับตัวตนคนคะฉิ่น,
 ปิ่นแก้ว เหลืองอร่ามศรี, บรรณาธิการ* กรุงเทพฯ: ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร
 (องค์การมหาชน).
- ลัดดาวัลย์ ต๊ะมาฟู. 2549. *แม่ซี: โลกของผู้หญิงที่ถูกกลืน*. สังคมศาสตร์ 18 (1): 102-131.
- วารุณี ภูริสินสิทธิ์. 2545. *สตรีนิยม ขบวนการและแนวคิดทางสังคมแห่งศตวรรษที่ 20*.
 กรุงเทพฯ : โครงการจัดพิมพ์คปไฟ.
- วิจิตร สุระกุล. 2548. *การแก้ปัญหาของ 3 จังหวัดภาคใต้*. หนังสือพิมพ์มติชนรายวัน.
 วันที่ 10 มีนาคม 2548, ปีที่ 28 ฉบับที่ 9861.
- วิทย์ เทียงบูรณะธรรม. 2527. *พจนานุกรมภาษาไทย-อังกฤษ หรืออังกฤษ-ไทย
 ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิศัลย์ศยา กิติรัตน์ตระกูล. 2549. *วรรณกรรมสตรีนิยม: ฉันทน์ไม่ยอม ฉันทน์ไม่ยอม*. มหาวิทยาลัยเที่ยงคืน. <http://www.midnightuniv.org> (สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2554)
- ศรีสมภพ จิตต์ภิรมย์ศรี และคณะ. 2550. *ยุทธศาสตร์สันติวิธีภาคประชาชนจังหวัดชายแดนใต้ จะต้องสร้างรัฐแห่งความยุติธรรมให้ได้*. ปัตตานี : รายงานการประชุม คณะกรรมการสภาความมั่นคงแห่งชาติ (สมช.) และเครือข่ายรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ภาคใต้.
- สายพิณ ศุภธรรมมงคล. 2545. *คุก กับ คน อำนาจและการต่อต้านชัดเจน*, พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุคนธา สุขสมล้ำ. 2553. *พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ : ก้นดักอาชีวะของผู้หญิง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสตรีศึกษา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาดา ทวีสิทธิ์. 2549. *ชาติพันธุ์นิพนธ์แนวสตรีนิยม : การทำทนายกระบวนทัศน์ปฏิฐานนิยม* : สังคมศาสตร์ 18 (1) : 22-57.
- สุธีวันช นันใจยะ. 2546. *การปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้หญิงทำงาน*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภางค์ จันทวานิช. 2544. *การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่องานพัฒนา. ใน วิธีการเก็บข้อมูลในการวิจัยคุณภาพ*, อุทัย อดุลยเกษม, บรรณาธิการ. ขอนแก่น : คลังนานาวิทยา.
- . 2551. *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพงษ์ ยิ้มละมัย. 2550. *ชีวิตและอัตลักษณ์ของผู้หญิงชายบริการบริเวณชายแดนใต้*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาไทยศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสนาะ เจริญพร. 2548. *ผู้หญิงกับสังคมในวรรณกรรมไทยยุคทอง*. กรุงเทพฯ : มติชน.
- อนันต์ วัฒนานิก. 2531. *ประวัติเมืองลังกาสุกะ-ปัตตานี*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มิตรสยาม
- อภิญา เพื่องฟูสกุล. 2543. *แนวความคิดหลักทางสังคมวิทยา เรื่อง อัตลักษณ์ (ฉบับร่าง)*. รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ สาขาสังคมวิทยา ครั้งที่ 1 : สถานภาพผลงานวิจัยเกี่ยวกับพลวัตการปรับตัวของสังคมไทย, 15-16 ธันวาคม 2543
- ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ.
- . 2546. *อัตลักษณ์ Identity การทบทวนทฤษฎีและกรอบแนวคิด*. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ สาขาสังคมวิทยา สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- อานันท์ กาญจนพันธุ์. 2548. *ทฤษฎีและวิธีวิทยาของการวิจัยวัฒนธรรม* การทะลุกรอบและก้นดักของคู่ตรงข้าม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อมรินทร์.
- . 2549. *ทะลุกรอบคิดของทฤษฎี*. กรุงเทพฯ : ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน).
- . 2552. *คิดอย่างมีเชล ฟุโกต์ คิดอย่างวิพากษ์ จากวาทกรรมของอัตบุคคล ถึงจุดเปลี่ยนของอัตตา*. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุคลากรกรม

ลำดับที่	ผู้ให้สัมภาษณ์	วันที่สัมภาษณ์
1.	ฟารีน่า (นามสมมติ)	10 กุมภาพันธ์ 2555
2.	ช่อพกา (นามสมมติ)	12-14 กุมภาพันธ์ 2555
3.	อรอุมา (นามสมมติ)	17 กุมภาพันธ์ 2555
4.	สุนิษา (นามสมมติ)	19-21 กุมภาพันธ์ 2555
5.	กัสม่า (นามสมมติ)	23-24 กุมภาพันธ์ 2555
6.	เกวริน (นามสมมติ)	27-28 กุมภาพันธ์ 2555
7.	โสภา (นามสมมติ)	26 กุมภาพันธ์ 2555
8.	วัชรภรณ์ (นามสมมติ)	16 กุมภาพันธ์ 2555
9.	น้ำฝน ธรรมโชติ	7 เมษายน 2555
10.	สมยศ ชัยวรานนท์	7 เมษายน 2555
11.	อานีญา ยะฮีมามะ	11 เมษายน 2555
12.	วิทยา สุวรรณรัตน์	18 เมษายน 2555
13.	สุชาดา นิลภา	18 เมษายน 2555
14.	สุริน โสภิญญา	9 มิถุนายน 2555
15.	ซามีเรีย แวยะปา	11 มิถุนายน 2555
16.	อัญญาณี แยนนา	17 มิถุนายน 2555
17.	กตตพงศ์ แก้วทอง	22 มิถุนายน 2555
18.	พินิจ เพชรแก้ว	24 มิถุนายน 2555
19.	อัครพล สิริโกคิน	24 มิถุนายน 2555
20.	จิรกาญจน์ ปองใจกุล	26 มิถุนายน 2555
21.	โชติกา ดอนชัยแก้ว	27 มิถุนายน 2555
22.	เอกภพ เคี่ยมคุ่น	20 เมษายน 2555
23.	อานีญา แหมมะ	23 เมษายน 2555

ที่มา : การลงภาคสนามเก็บข้อมูลของผู้วิจัย

ภาคผนวก



SMARTS

รวมบทความวิจัย

โครงการประชุมเวทีวิชาการระดับชาติ SMARTS ครั้งที่ 2 (The National SMARTS Conference II)



ณ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กรุงเทพฯ

วันที่ 18 พฤษภาคม 2555

คำนำ

รายละเอียดโครงการ

หัวข้อที่ 1. ภาษา วรรณกรรมและวัฒนธรรม

หัวข้อที่ 2. สังคมศาสตร์

หัวข้อที่ 3. สังคมศาสตร์และประวัติศาสตร์

หัวข้อที่ 4. สังคมศาสตร์และการท่องเที่ยว

หัวข้อที่ 5. ชีวิตและสุขภาพ

หัวข้อที่ 6. กฎหมายและการพัฒนาองค์กร

หัวข้อที่ 7. เศรษฐกิจและสังคม

“สวัสดิ์ค่ะ...ยินดีให้บริการ: อัตลักษณ์ของพนักงานหญิงในบริบท
งานบริการลูกค้ามือถือ”

รดาภา ประสิทธิ์พงศ์

นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทคัดย่อ

เมื่อโลกได้พัฒนาสู่ความทันสมัย บทบาทของผู้หญิงก็เริ่มเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่ผู้หญิงอยู่กับเหย้าเฝ้ากับเรือน พวกเขาได้นำพาตัวเองออกสู่โลกนอกบ้านและก้าวเข้าสู่พื้นที่ทางสังคม เพื่อเรียนรู้หาพื้นที่และสร้างพื้นที่ของผู้หญิงยุคสมัยใหม่ การต่อสู้ ต่อรอง และช่วงชิงความหมายของผู้หญิงมีส่วนช่วยผลักดันให้พวกเขามีบทบาทบนพื้นที่สาธารณะมากยิ่งขึ้น แต่หากมองย้อนบนเส้นทางการทำงานจะพบว่า ผู้หญิงส่วนใหญ่ทำงานในลักษณะงานบริการมากกว่างานบริหาร โดยมองว่า ผู้หญิงมักใส่ใจต่อรายละเอียดเล็กน้อยและอดทนต่องานที่มีความซ้ำซากจำเจ ในขณะที่ผู้ชายมีอำนาจเป็นใหญ่ในการตัดสินใจหรือบังคับบัญชา งานวิจัยชิ้นนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอัตลักษณ์และการต่อรองตัวตนของพนักงานหญิง ภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพศึกษาประเด็นดังกล่าว ในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถือแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี

จากการวิจัยพบว่า อัตลักษณ์ในการนำเสนอตัวตนของพนักงานหญิงในบริบทงานบริการลูกค้ายังคงตกอยู่ภายใต้โครงสร้างงานบริการที่ดี เห็นได้จาก คำพูด กริยา ท่าทาง หรือรูปแบบการนำเสนอบริการแก่ลูกค้า ต้องเป็นไปอย่างสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนหวาน ให้เกียรติและเชิดชูลูกค้าเสมือนตั้งลูกค้าเป็นบุคคลที่ต้องให้ความสำคัญ ส่งผลให้พนักงานหญิงถูกปิดกั้นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิด ความสามารถในการกระทำการด้วยโครงสร้างการทำงาน แต่ในขณะเดียวกันพนักงานหญิงก็มีการต่อรองตัวตนกับโครงสร้างการทำงาน ที่คอยกำหนด กำกับ และกดทับให้พนักงานหญิงมีบทบาทเพียงกรอบงานที่วางไว้ โดยพนักงานหญิงมีรูปแบบการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างกันออกไป แสดงให้เห็นถึงความไม่ยอมจำนนติดอยู่กับโครงการงานหรือกรอบที่คอยกำกับไว้ พนักงานหญิงในการศึกษาครั้งนี้จึงสะท้อนให้เห็นถึงความไม่ยอมจำนนติดกับโครงสร้าง และความสามารถเป็นผู้กระทำการต่อรองกับโครงสร้าง เพื่อช่วงชิงความหมายและปรับท่าทีของความสัมพันธ์ โดยการสร้างอัตลักษณ์ใหม่เพื่อหลุดพ้นจากกรอบที่จำกัดพวกเขาไว้

โดยสรุป โครงสร้างทางสังคมมีอาจควบคุมการกระทำของมนุษย์ได้อย่างเบ็ดเสร็จเสมอไป แต่คนที่อยู่ภายใต้โครงสร้างดังกล่าวนั้นสามารถกระทำการได้ อย่างไรก็ตาม ตัวตนและการเป็นผู้กระทำการของพนักงานหญิงก็ไม่ได้มีลักษณะคงที่ตายตัว หากแต่มีลักษณะเลื่อนไหล ซ้ำซ้อน และสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามพื้นที่และอำนาจของความสัมพันธ์ได้ตลอดเวลา

คำสำคัญ: อัตลักษณ์ พนักงานหญิง งานบริการลูกค้ามือถือ

บทนำ

ภายใต้อุดมการณ์ชายเป็นใหญ่ในสังคมไทยที่ตรงผู้หญิงไว้เพียงพื้นที่บ้าน เป็นการหลอมสร้างอัตลักษณ์ของผู้หญิงให้รับหน้าที่ดูแลความเป็นอยู่ หุงหาอาหาร อบรมเลี้ยงดูบุตร ปราบนิตินิยม อีกทั้งคอยบรรเทาทุกข์ บำรุงสุขของสมาชิกในครอบครัว บทบาทดังกล่าวของผู้หญิงในนามของภรรยาและแม่ได้ถูกเรียกว่า “งานบ้าน” ซึ่งกลายเป็นงานที่ถูกมองข้ามและลดคุณค่าให้ด้อยลงไป ดังนั้น เมื่อ “ที่บ้านคือผู้หญิง” และ “นอกบ้านคือผู้ชาย” ผู้หญิงจึงขาดโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน เนื่องจากถูกตัดขาดจากโลกภายนอกจากโลกแห่งการทำงาน ในมุมมองของนักสตรีนิยม (วารุณี ภูริสินสิทธิ์ 2545, 90-91) กล่าวว่า เหตุปัจจัยที่ทำให้พื้นที่ของผู้หญิงถูกจำกัด ส่วนหนึ่งเกิดจากโครงสร้างทางสังคมแบบ “ปิตาธิปไตย” (patriarchy) หรือแนวคิดเชิดชูผู้ชายเป็นใหญ่ ส่งผลให้เกิดการปิดกั้นความคิดเห็น อารมณ์ความรู้สึก การแสดงออกทางปัญญาหรือการกระทำของผู้หญิง โดยสังคมสร้างภาพผู้หญิงให้เป็นมนุษย์ที่อ่อนแอ อ่อนไหว ใช้ความรู้สึกมากกว่าเหตุผล ต่างจากผู้ชายที่เป็นมนุษย์ที่เข้มแข็ง บึกบึน และมีเหตุผล แนวความคิดเช่นนี้ได้ฝังรากลึกในสังคมและมีผลกระทบต่อผู้หญิงตั้งแต่เริ่มลืมตาโลก

เมื่อโลกก้าวสู่ความทันสมัยบทบาทของผู้หญิงได้เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและพื้นที่ จากเดิมที่ผู้หญิงอยู่กับเหย้าเฝ้ากับเรือนทำหน้าที่แม่บ้าน พวกเขาได้พาตัวเองออกสู่โลกนอกบ้านและก้าวเข้าสู่พื้นที่ทางสังคม ผู้หญิงเรียนรู้ที่จะหาพื้นที่และสร้างพื้นที่ของผู้หญิงยุคสมัยใหม่ การต่อสู้ต่อรอง เพื่อช่วงชิงความหมายต่าง ๆ นั้น ช่วยผลักดันให้ตัวเองมีบทบาทบนพื้นที่สาธารณะมากขึ้น ในสภาวะปัจจุบันจำเป็นต้องยอมรับว่า คำจำกัดความของผู้หญิงนั้นได้รับอิทธิพลอย่างมากในเรื่องการบริการ การเอาใจใส่ดูแล รวมถึงความอ่อนน้อมอ่อนหวาน ที่มีมาตั้งแต่สมัยบรรพบุรุษแล้ว ทำให้ความเป็นผู้หญิงในสังคมปัจจุบันถูกจำกัดไว้ในกรอบที่ถูกกำหนดขอบเขตไว้ตั้งแต่เริ่มแรกแล้วนั่นเอง สิ่งผู้หญิงสามารถเข้าไปสัมผัสหรือเกี่ยวข้องได้ก็จะต้องเหมาะสมกับความเป็นผู้หญิงตามค่าความหมายของค่านิยมที่มีมาแต่ดั้งเดิม จึงไม่แปลกอะไรเลยที่สังคมการทำงานในปัจจุบันจะได้ยินคำพูดประโยคติดปากว่า “งานผู้หญิง” และ “งานผู้ชาย” ตามทัศนะของ สุนทรธา สุขสมลา (2553) มองว่า การสร้างผู้หญิงผ่านงานเป็นอุดมการณ์ไปแล้วนั่นเอง ทั้งที่จริง ๆ แล้วงานทุกประเภทไม่ว่าหญิงหรือชายก็สามารถเข้ามามีบทบาทได้ด้วยกันทั้งสิ้น เพราะการปฏิบัติในเนื้องานแต่ละชิ้นพื้นฐานที่แท้จริงเกิดจากการที่บุคคลนั้น ๆ ได้รับการฝึกฝนอบรมมาให้ได้เรียนรู้ทักษะจนเกิดเป็นความสามารถเฉพาะทางขึ้น หาใช้ด้วยผูกติดกับเพศที่เกิดมาแต่กำเนิดไม่

ท่ามกลางระบบโลกที่ “ทันสมัย” และวาทกรรม “การพัฒนา” ที่เกิดขึ้น ผู้คนเกิดการแข่งขันกันในสังคมให้ได้มาซึ่งความสำเร็จในหน้าที่การงานจึงกลายเป็นอีกหนทางที่หลายคนพยายามไปให้ถึง ดึงเห็นได้จาก กระแสผู้หญิงในช่วงปี 2547 เป็นปรากฏการณ์หนึ่งที่ผู้หญิงแสดงออกมากในรูปของการเป็น “ผู้หญิงก้าวหน้า” ในแทบทุกพื้นที่สาธารณะ ทั้งในด้านการศึกษา กฎหมาย สิทธิทางการเมือง และในส่วนของหน้าที่การงาน ผลสำเร็จจากการต่อสู้ของผู้หญิงทำให้อุดมคติของ “ผู้หญิงเก่ง” ได้เข้ามาเบียดบังอุดมคติ “แม่ศรีเรือน” ออกไป (เสนาะ เจริญพร 2548, 10) และเห็นได้ว่าผู้หญิงเข้ามามีบทบาทในการทำงานนอกบ้านมากขึ้น

งานบริการด้านการให้ข้อมูลสินค้าและคำแนะนำในการใช้งานโทรศัพท์มือถือ หรือที่เรียกกันจนชินหูว่า customer service นั้น จะกลายเป็นปรากฏการณ์ด้านอาชีพอย่างชัดเจนเนื่องจากธุรกิจโทรคมนาคมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันทางการตลาดสูงมาก ทำให้โครงสร้างหลักของธุรกิจเริ่มเปลี่ยนไป นอกจากการพัฒนาคุณภาพสัญญาณของโครงข่าย การเสริมสร้างเทคโนโลยี และการปรับลดราคาของสินค้าแล้ว การพัฒนาการให้บริการนับว่ามีความสำคัญต่อธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลเชิงลึกของผลิตภัณฑ์หรือแม้แต่บริการหลังการขายอื่น ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุดกลับมาและคุ้มค่างับเม็ดเงินที่เสียไป ด้วยเหตุนี้เองการบริการจึงเป็นกุญแจหลักในการสนับสนุนการดำเนินการทางด้านธุรกิจขององค์กร ซึ่งแน่นอนว่าภาพตัวแทนของหน่วยงานที่เข้ามาจัดการรองรับการบริการในส่วนนี้ นั่นก็หนีไม่พ้นภาพลักษณ์ของผู้หญิงนั่นเอง ตามทัศนะของ สุคนธา สุขสมล้ำ (2553) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้หญิงยังไม่หลุดพ้นจากมายาคติของภาพลักษณ์ตัวแทนที่ส่งผลโดยตรงต่อการจำกัดหน้าที่การทำงานในธุรกิจนั้น ๆ เพราะถ้ามองให้ลึกแล้วความสัมพันธ์ของผู้หญิงต่อองค์กรก็เปรียบเสมือนหน้าตาหรือหน้าตาของการบริการที่รองรับองค์กรไว้เท่านั้น ภาพลักษณ์ผู้หญิงกับงานบริการด้าน customer service จึงมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าตำแหน่งอื่น ๆ เพราะถือว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดีเยี่ยมของบริษัทว่าจะสามารถสร้างความเชื่อถือให้กับบุคคลภายนอก ลูกค้า คู่ค้าธุรกิจ หรือแม้แต่ผู้ถือหุ้นได้ เพราะนั่นหมายถึงการชี้ชะตาความอยู่รอดเติบโตขององค์กรแทบทั้งสิ้น

การทำความเข้าใจถึงอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงในบริบทงานให้บริการลูกค้า มือถือจึงนำไปสู่การค้นหาคำตอบเกี่ยวกับ “ตัวตน” ของพนักงานหญิงในฐานะ “ผู้กระทำการ” ที่พยายามก้าวข้ามภาพชุดบางอย่างที่สังคมกำหนดให้ ซึ่งแนวคิด “อัตลักษณ์” จะช่วยทำให้พนักงานหญิงรับรู้ว่าตนเองว่าเราคือใคร และเราจะดำเนินความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ตลอดจนโลกที่แวดล้อมตัวเองอยู่อย่างไร ดังนั้น อัตลักษณ์ในการศึกษาครั้งนี้ได้เน้นแนวคิดเรื่องผู้กระทำการ (agency) หรือถือความสามารถในการต่อสู้ ต่อรอง เพื่อบ่งชี้ตัวตนของพนักงานหญิงโดยคำนึงถึงคุณสมบัติที่สำคัญของอัตลักษณ์ คือ มีหลากหลายมิติ (dimensions) และมีพลวัต (dynamic) โดยอาจจะเคลื่อนไหวและมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ (กาญจนา แก้วเทพ 2549, 133)

จะเห็นได้ว่า ลักษณะการทำงานที่ซ้ำซากจำเจและน่าเบื่อกดดันให้พนักงานหญิงทำงานในลักษณะเดิม ๆ และติดอยู่กับพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง เป็นส่วนหนึ่งจากความสัมพันธ์เชิงอำนาจโดยผู้หญิงมีอาจหลุดพ้นจากการเป็นผู้ถูกกระทำ อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์เชิงอำนาจอาจเปลี่ยนแปลงได้เนื่องจากผู้กระทำการทางสังคมสามารถท้าทายกรอบความสัมพันธ์ในรูปแบบเดิม ทำให้ความสัมพันธ์ไม่ตายตัว เลื่อนไหล และปรับเปลี่ยนเป็นตรงกันข้ามได้ (จามรี เชียงทอง 2549, 307) ทำนองเดียวกันพนักงานหญิงก็สามารถเลือกที่จะสร้างตัวตนเพื่อปกป้องตำแหน่งแห่งที่ในการตอบโต้ต่อสู้ และต่อรองกับพลังอำนาจนั้น

สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยมุ่งหมายที่จะสะท้อนภาพของผู้หญิงกับความสัมพันธ์เกี่ยวกับงานด้านการบริการและการต่อรองตัวตนภายใต้บริบทการทำงานที่แผ่ไปด้วยพลังอำนาจและความหลากหลายของลูกค้า อันจะนำไปสู่ความเข้าใจเรื่องราวของพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในฐานะมนุษย์ที่ไม่ได้ยึดติดอยู่กับภาพลักษณ์ที่ตายตัว ไร้ซึ่งชีวิตชีวาแต่กลับมีความรู้สึกนึกคิดที่

เลื่อนไหล และกลับไปกลับมาได้ เป็นการชี้ให้เห็นถึงมุมมองอีกมิติหนึ่งที่มองงานบริการลูกค้าของพนักงานหญิงที่มีความสามารถกระทำมากกว่าการตีตราหรือประเมินค่าจากตำแหน่งงานที่ทำ อีกทั้งเพื่อให้มองเห็นถึงอำนาจและความหลากหลายในการต่อรองกับโครงสร้างการปฏิบัติงาน กับสถานการณ์ กับลูกค้าและบุคคลอื่น อีกทั้งยังสะท้อนให้เห็นถึงความไม่ราบเรียบในความสัมพันธ์ที่มีลักษณะที่เป็นพลวัต เลื่อนไหล ไม่หยุดนิ่งและตายตัว

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เล่าผ่านศูนย์บริการลูกค้ามือถือแห่งหนึ่งซึ่งเลือกเป็นภาพตัวแทนของการศึกษา เพื่อให้มองเห็นถึงอำนาจในความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานหญิงกับพนักงานหญิง พนักงานหญิงกับลูกค้า และพนักงานหญิงกับบริบททางสังคม อันสามารถผูกโยงเป็นเรื่องราวการต่อสู้ต่อรองในชีวิตการปฏิบัติงาน รวมถึงการต่อรองตัวตนของพนักงานหญิงจากสถานการณ์ความซ้ำซากจำเจของบริบทการทำงาน แม้ว่าพนักงานหญิงผู้เป็นเจ้าของเรื่องและเป็นผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้จะมีอาจเป็นตัวแทนของพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าได้ทั้งหมด แต่อย่างน้อยที่สุดก็นำไปสู่ความเข้าใจในบางส่วนของชีวิตพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า และตระหนักว่าบุคคลหรือกลุ่มคนที่เรามองเห็น แสร้งไม่เห็น หรือมองข้ามไปก็เป็นมนุษย์คนหนึ่งเฉกเช่นเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอัตลักษณ์และการต่อรองตัวตนของพนักงานหญิงในบริบทงานบริการลูกค้ามือถือ

คำถามของการวิจัย

อัตลักษณ์และการต่อรองตัวตนภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือของพนักงานหญิงเป็นอย่างไร

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “สวัสดิ... ยินดีให้บริการ: อัตลักษณ์ของพนักงานหญิงในบริบทงานบริการลูกค้ามือถือ” ใช้ระเบียบวิธีวิจัยในเชิงคุณภาพ (qualitative method) โดยศึกษาจากปรากฏการณ์ทางสังคมซึ่งสามารถแปรเปลี่ยนไปตามบริบทต่าง ๆ ลักษณะของข้อมูลที่ได้เกิดจากการสังเกต การสัมภาษณ์ และการเก็บรวบรวมคำพูดแล้วนำมาตีความและให้ความหมายแก่ปรากฏการณ์ที่ศึกษา ซึ่งให้ความสำคัญกับแหล่งข้อมูล การมองปรากฏการณ์จากทัศนะของผู้ที่อยู่ในปรากฏการณ์จะช่วยให้เข้าใจความหมายและเหตุผลว่า อะไรเกิดขึ้น เพราะอะไร ตามตรรกของผู้ให้ข้อมูล (meaning) ซึ่งบางครั้งปรากฏการณ์หรือข้อมูลมีความหมายลึกซึ้งเกินกว่าปรากฏให้เห็น ผู้วิจัยจึงพยายามทำความเข้าใจปรากฏการณ์จากการตีความ (interpretative) เพื่ออธิบายความหมายที่ซ่อนอยู่ และเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกนึกคิดในฐานะมนุษย์ที่ดำรงอยู่ในสังคม

วิธีการเก็บข้อมูลการศึกษามีผู้วิจัยอาศัยข้อมูลจาก 2 วิธี โดยวิธีแรกผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารอันประกอบด้วยข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ข้อมูลลักษณะแรกเป็นข้อมูลเอกสารทางวิชาการ

โครงการประชุมเวทีวิชาการระดับชาติ SMARTS ครั้งที่ 2

139

บทความ งานวิจัย งานวิทยานิพนธ์ โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาเชื่อมโยงกับพนักงานหญิง เช่น ประเด็นผู้หญิงกับการทำงาน ประเด็นพื้นที่ส่วนตัว/พื้นที่สาธารณะ เป็นต้น ส่วนข้อมูลในลักษณะที่สองเป็นข้อมูลเอกสารด้านแนวคิดทฤษฎีอัตลักษณ์และโครงสร้าง-ผู้กระทำการ การศึกษาข้อมูลในส่วนนี้ช่วยเป็นแนวทางกำหนดกรอบการศึกษาในภาคสนามและในแง่ของวิธีคิดที่จะนำไปสู่การค้นหาคำตอบของการศึกษาได้ ซึ่งการมองปรากฏการณ์ทางสังคมนั้น ชยันต์ วรรธนะภูติ (2544, 49) กล่าวว่าไว้ว่า แนวความคิดหรือกรอบคิดทางทฤษฎีจะเป็นเครื่องนำทางในการมองหาข้อมูล และช่วยให้ผู้วิจัยสามารถทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์ทางสังคมได้อย่างมีความหมาย ดังนั้น การศึกษาข้อมูลจากเอกสารจึงถือเป็นการเตรียมความพร้อมเบื้องต้นก่อนการลงสนามวิจัย ซึ่งจะทำให้การเก็บข้อมูลในภาคสนามเป็นไปอย่างมีทิศทาง

สำหรับวิธีที่สองของการเก็บข้อมูลเป็นการศึกษาข้อมูลจากภาคสนามเพื่อให้เห็นความซับซ้อนในการใช้ชีวิตของพนักงานหญิงผ่านปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในภาคสนาม และช่วยให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ในการเก็บข้อมูลภาคสนามผู้วิจัยได้ใช้วิธีพูดคุย สนทนา และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากสถานการณ์ในขณะนั้น โดยมีได้เลือกกำหนดช่วงเวลาไว้ล่วงหน้า และมีได้ค้นหาความจริงจากคำพูด ณ ช่วงเวลาที่พูดคุย หากแต่ข้อมูลที่ได้มาแล้วนั้นผู้วิจัยต้องนำไปวิเคราะห์ ตีความ เพื่อให้เห็นวิธีคิดของคนที่ถูกศึกษา เนื่องจากความคิดหรือคำพูดที่เก็บข้อมูลมาจากแต่ละคนผู้วิจัยมีความเห็นว่า เป็นความจริงของผู้ให้ข้อมูลที่ได้พบเจอมา ซึ่งย่อมมีความแตกต่างกันไปจึงไม่สามารถค้นหาความจริงอย่างสิ้นสุดได้

สนามการวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกสำนักงานบริการลูกค้ามือถือแห่งหนึ่งเป็นพื้นที่ในการศึกษา โดยเกิดจากการมองเห็นปรากฏการณ์ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เรียกว่า “พนักงานหญิง” ภายใต้ความสัมพันธ์นั้นถูกแฝงไว้ด้วยอำนาจที่ซ้อนทับกันอันก่อให้เกิดการต่อรองตัวตนท่ามกลางเงื่อนไขต่างๆในบริบทงานให้บริการลูกค้ามือถือ ในพื้นที่ศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานหญิงคนหนึ่ง ขณะเดียวกันก็เป็นผู้วิจัยภาคสนามที่พยายามศึกษาและถ่ายทอดเรื่องราวที่เกิดขึ้นในฐานะที่ตนเป็นคนใน ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆกับกลุ่มพนักงานหญิง อันเป็นสิ่งที่เอื้อต่อการมองเห็นพฤติกรรม ความสัมพันธ์ และความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน ซึ่งการเป็น “คนใน” นั้นไม่ได้หมายถึง การรู้จักชื่อ รู้จักหน้า รู้จักว่าผู้ให้ข้อมูลทำอะไรเท่านั้น แต่หมายถึงการผูกมิตรไมตรีจนกระทั่งผู้ให้ข้อมูลเกิดความไว้วางใจ (สุภางค์ จันทวานิช 2544, 173-174)



ภาพที่ 1 พื้นที่การศึกษา

การเลือกกลุ่มคนศึกษาในการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วย พนักงานหญิงที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยเป็นตัวแทนของพนักงานหญิงแผนกให้บริการลูกค้า ซึ่งผู้วิจัยได้มองเห็นเรื่องราวในแง่มุมตัวตน ความเป็นผู้หญิงกับงานบริการ และแง่มุมการต่อรองตัวตนจากการปฏิบัติงาน โดยต้องการชี้ให้เห็นว่า พนักงานหญิงมีตัวตนและการนำเสนอตัวตนความเป็นหญิงในงานบริการอย่างไร และมีการต่อรองตัวตนกับโครงสร้างการปฏิบัติงานและความหลากหลายของกลุ่มคนหรือลูกค้า และเงื่อนไขต่าง ๆ ภายใต้พื้นที่ศูนย์บริการลูกค้ามือถืออย่างไร กลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง ได้แก่ กลุ่มคนหรือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้า ซึ่งผู้วิจัยมองว่าการสะท้อนตัวตนของพนักงานหญิงจำเป็นต้องให้ความสำคัญจากมุมมอง ความรู้สึก และประสบการณ์ของลูกค้าที่ได้รับบริการจากพนักงานท่านนั้นๆ ด้วย รวมทั้งอัตลักษณ์และความเป็นตัวตนของพนักงานแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาในการให้บริการ ลูกค้ามีความแตกต่างกันในมุมมองของลูกค้าแต่ละบุคคล ที่ได้เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลา สถานการณ์ และความต้องการใช้บริการที่ต่างกัน นอกจากนี้ การดำเนินการวิจัยได้ให้ความสำคัญต่อค่านิยม วัฒนธรรม และกฎเกณฑ์อันเป็นเงื่อนไขในพื้นที่ศึกษา ซึ่งสามารถนำไปสู่การวิเคราะห์ผลการวิจัยที่เชื่อมโยงกันระหว่างผู้ให้ข้อมูลและบริบทงานบริการ



ภาพที่ 2 พนักงานหญิงผู้ซึ่งให้ข้อมูล

การได้รับข้อมูลจากพนักงานหญิงโดยเฉพาะผู้ให้ข้อมูลหลักอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้วิจัย ท่าทีที่มีต่อกันภายใต้ระยะเวลาในการศึกษาถือเป็นการปรับเปลี่ยนจากการเป็นคนที่เป็นปฏิปักษ์ร่วมกันโดยหน้าที่สู่การเป็นคนที่คุณเคยสนิทสนม ในระยะเวลาของการเก็บข้อมูลผู้วิจัยพยายามรักษาท่าทีและปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นผู้ได้รับความไว้วางใจ โดยผู้วิจัยยึดหลักสำคัญข้อหนึ่ง คือ "การเป็นผู้ฟังที่ดี" ผู้ให้ข้อมูลจึงไม่ได้มองผู้วิจัยว่าเข้ามาพูดคุยในฐานะผู้เก็บข้อมูล แต่มองผู้วิจัยเสมือนเป็นเพื่อน เป็นพี่เป็นน้องที่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หยอกล้อ หรือแม้กระทั่งว่ากล่าวตักเตือนกันได้ ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นล้วนเป็นความรู้สึกจริงของผู้ให้ข้อมูลที่มีได้ซ่อนเร้น แอบแฝง หรือเสแสร้งแต่อย่างใด

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง "สวัสดิ... ยินดีให้บริการ: อัตลักษณ์ของพนักงานหญิงในบริบทงานบริการลูกค้ามือถือ" เป็นการศึกษาเพื่อคลี่คลายเป้าประสงค์ของการวิจัยในเรื่องอัตลักษณ์และการต่อสู้ต่อรองตัวตนของพนักงานหญิงภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือ โดยมีฐานคิดที่ว่าผู้หญิงมิใช่เป็นเพียงผู้ถูกกระทำการดั่งเช่นอดีต หากแต่เป็นผู้กระทำการได้ และสามารถนิยามตัวตนบนพื้นที่สาธารณะ ผู้วิจัยจึงแบ่งผลการวิจัยออกเป็นสองประเด็นดังวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

ประเด็นที่หนึ่ง อัตลักษณ์ของพนักงานหญิง พบว่า การศึกษาตัวตนของพนักงานหญิงในครั้งนี้ไม่ได้หมายถึงตัวตนในฐานะที่เป็นร่างกาย แต่หมายถึงสิ่งที่หล่อหลอมให้พนักงานหญิงแสดงตัวตนที่แตกต่างกันไป โดยตัวตนของพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่สื่อออกมา สามารถรับรู้ผ่านการมองเห็นท่าทาง กริยา พฤติกรรม และสัมผัสได้ถึงความรู้สึกนึกคิด และยังช่วยให้ผู้วิจัยเข้าใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น (ในที่นี้หมายถึงลูกค้า) ที่มีต่อพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่บริการลูกค้ามือถือด้วย ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็น "ค่านิยมของสังคม" (social value) โดยแต่ละสังคมจะมีกระบวนการพิจารณาตัดสินตัวตนของปัจเจกบุคคลผ่านการมองอย่างเหมารวมจากตัวตนในรูปแบบต่าง ๆ ที่แสดงออกมา ในขณะที่อีกด้านหนึ่งของตัวตนมีนัยสะท้อนถึงค่านิยมส่วนตัวหรือที่เรียกว่า

“ค่านิยมของปัจเจกบุคคล” (individual value) ทั้งนี้ค่านิยมของปัจเจกบุคคลอาจมีลักษณะบางอย่างที่ไม่ตรงกับค่านิยมของสังคม เช่น พนักงานหญิงควรจะมีความอ่อนโยน เรียบร้อย ไม่พูดจาก้าวร้าว หยาดคาย ซึ่งมีอาจเหมารวมได้ว่าพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าทั้งหมดจะเป็นเช่นนั้น เพราะแต่ละสถานการณ์ที่ต่างกัน ทำให้ค่านิยมและการแสดงออกจึงไม่เหมือนกัน แม้จะขึ้นชื่อว่าเป็นพนักงานหญิงและทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าเหมือนกันก็ตาม อาจกล่าวได้ว่า ค่านิยมเป็นสิ่งสะท้อนผ่านตัวตนของปัจเจกบุคคล ซึ่งตัวตนของพนักงานหญิงที่เกิดขึ้นในบริบทงานบริการลูกค้ามือถือ ล้วนอยู่กับประสบการณ์ สถานการณ์ รวมถึงบริบททางสังคมที่แวดล้อมพนักงานหญิงด้วย พนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่ดำเนินชีวิตบนพื้นที่แห่งนี้จำเป็นต้องเรียนรู้ ปรับตัว และต่อสู้กับกฎเกณฑ์เงื่อนไขที่มีอาจหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงไม่ได้

ประเด็นที่สอง การต่อรองตัวตนของพนักงานหญิงภายใต้บริบทงานบริการลูกค้ามือถือพบว่า พนักงานหญิงถูกโครงสร้างการให้บริการจำกัดทางความคิดและความสามารถในการกระทำ การ โดยถูกปิดกั้นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิด ในขณะที่การให้บริการลูกค้าโดยต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบแบบแผนการให้บริการลูกค้าที่ดี มีการคำนึงถึงความต้องการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งภายใต้กฎระเบียบและโครงสร้างในการทำงานเหล่านั้น หากมองความเป็นจริงพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าจำเป็นต้องปฏิบัติหรือนำเสนอการให้บริการลูกค้าตามแบบแผนโครงสร้างการให้บริการ แต่พวกเขาหรือรูปแบบการทำงานหรือรูปแบบการนำเสนอที่แตกต่างกันออกไป โดยภายใต้รูปแบบการนำเสนอานบริการที่แตกต่างกันออกไปนั้น พนักงานหญิงยังคงต้องปฏิบัติภายใต้กรอบหรือโครงสร้างที่องค์กรเป็นผู้กำหนด จะเห็นได้ว่า การต่อรองกับโครงสร้างและการมีส่วนร่วมสามารถซ้อนทับกันอยู่ได้ ซึ่งมักเป็นความสัมพันธ์ที่เลื่อนไหล และไม่ได้เป็นเส้นตรงแนวเดียวกันเสมอไป ทำให้การศึกษาพนักงานหญิงในครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงการปะทะประสานระหว่างผู้คนและไม่ยอมจำนนติดอยู่เพียงงานประจำที่ทำ

สรุป

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีเป้าประสงค์เพื่อให้เกิดมุมมองต่อพนักงานผู้หญิงที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นเพื่อนมนุษย์คนหนึ่ง ที่มีความรู้ความสามารถโดยกระทำการต่าง ๆ ได้เฉกเช่นเดียวกัน และเป็นเสมือนกล่องหนึ่งที่มีขั้วเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จ โดยเปิดเผยให้เห็นถึงอัตลักษณ์ของพนักงานหญิงในแง่มุมมองที่พนักงานหญิงสามารถเป็นได้ สิ่งที่พนักงานหญิงอยากจะเป็น รวมถึงสิ่งที่บุคคลอื่นอยากให้พนักงานหญิงเป็น ดังนั้น พนักงานหญิงได้พยายามก้าวข้ามเส้นแบ่งการทำงาน โดยผลานความเป็นหญิงและความเป็นชายให้เป็นหนึ่งเดียวด้วยการเรียนรู้คุณลักษณะที่ดีของความเป็นชาย เช่น ความเข้มแข็ง ไม่แสดงอารมณ์ความรู้สึก กล้าตัดสินใจ และรู้จักใช้เหตุผล โดยนำเอาคุณสมบัติเหล่านี้มาพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองเพื่อเพิ่มความเป็นมนุษย์ ขณะเดียวกันพนักงานหญิงได้ตระหนักถึงคุณลักษณะที่ดีของความเป็นหญิงในตัวเอง อันได้แก่ ความอ่อนโยน ไม่ก้าวร้าว เอาใจใส่ต่อผู้อื่น ซึ่งก่อให้เกิดสัมพันธภาพอันดีในการทำงาน การสร้างมิตรไมตรีจิตด้วยคุณสมบัติบางประการดังกล่าวมีนัยแฝงไว้ซึ่งการต่อรองอำนาจในฐานะผู้อยู่ใต้การบังคับบัญชา และจากการตก

โครงการประชุมเวทีวิชาการระดับชาติ SMARTS ครั้งที่ 2

143

เป็นเบี้ยล่างที่ดูราวกับว่ายอมจำนนในบริบทงานบริการลูกค้านั้นย่อมมีการต่อต้าน ชัดขึ้น เกิดข้อทับได้ในเวลาเดียวกัน

จะเห็นได้ว่า พนักงานหญิงในการศึกษาคั้งนี้จึงสะท้อนให้เห็นถึงความไม่ยอมจำนนติดกับโครงสร้าง และความสามารถเป็นผู้กระทำการต่อรองกับโครงสร้าง เพื่อช่วงชิงความหมายและปรับท่าทีของความสัมพันธ์ โดยการสร้างอัตลักษณ์ใหม่เพื่อหลุดพ้นจากกรอบที่จำกัดพวกเธอไว้ โครงสร้างทางสังคมก็มิอาจควบคุมการกระทำของมนุษย์ได้อย่างเบ็ดเสร็จเสมอไป แต่คนที่อยู่ภายใต้โครงสร้างที่ถูกสร้างขึ้นมานั้นสามารถกระทำการต่อรองได้ อย่างไรก็ตาม ตัวตนและการเป็นผู้กระทำการของพนักงานหญิงไม่ได้มีลักษณะคงที่หรือตายตัว แต่มีลักษณะเลื่อนไหล ซบซ้อน และสามารถแปรเปลี่ยนไปตามพื้นที่และอำนาจของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา จากเรื่องราวของพนักงานหญิงในบริบทงานบริการลูกค้ามือถือได้สะท้อนให้เห็นถึงความไม่ราบเรียบในความสัมพันธ์ และมีลักษณะที่เป็นพลวัต

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ คงยก. 2554. *ตะกายดาว : ชีวิตต้องสู้ของผู้หญิงออฟฟิศ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- กาญจนา แก้วเทพ. 2549. *อยู่ชายขอบมองลวดความรู้ รวมบทความเนื่องในวาระครบรอบ 60 ปี ฉลาดชายรมิตานนท์*. ใน *สตรีนิยมและวัฒนธรรมศึกษา*, อานันท์ กาญจนพันธุ์, บรรณาธิการ. กรุงเทพฯ: มติชน.
- จามรี เชียงทอง. 2549. *อยู่ชายขอบมองลวดความรู้ รวมบทความเนื่องในวาระครบรอบ 60 ปี ฉลาดชายรัตน์ วรรณะภูติ*. 2549. *อยู่ชายขอบมองลวดความรู้ รวมบทความเนื่องในวาระครบรอบ 60 ปี*
- ชาย โพธิ์สิตา. 2550. *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*, พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- ชาย รมิตานนท์. *ในสตรีนิยมและวัฒนธรรมศึกษา*, อานันท์ กาญจนพันธุ์, บรรณาธิการ. กรุงเทพฯ: มติชน.
- เชษฐา พวงหัตถ์. 2548. *โครงสร้าง-ผู้กระทำการ (Structure-Agency)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- วารุณี ภูริสินสิทธิ์. 2545. *สตรีนิยม ขบวนการและแนวคิดทางสังคมแห่งศตวรรษที่ 20*. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.
- สุคนธา สุขสมล้ำ. 2553. *พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ : กีบดักอาชีพของผู้หญิง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสตรีศึกษา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุภาภรณ์ จันทวานิช. 2544. *การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่องานพัฒนา*. ใน *วิธีการเก็บข้อมูลในการวิจัยคุณภาพ*, อุทัย อุดลยเกษม, บรรณาธิการ. ขอนแก่น: คลังนานาวิทยา.
- สุรพงษ์ ยิ้มละมัย. 2550. *ชีวิตและอัตลักษณ์ของผู้หญิงชายบริการบริเวณชายแดนใต้*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาไทยศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- เสนาะ เจริญพร. 2548. *ผู้หญิงกับสังคมในวรรณกรรมไทยยุคฟองสบู่*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- อภิญา เพ็ญฟูสกุล. 2543. *แนวความคิดหลักทางสังคมวิทยา เรื่อง อัตลักษณ์ (ฉบับร่าง)*. รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ สาขาสังคมวิทยา ครั้งที่ 1: สถานภาพผลงานวิจัยเกี่ยวกับพลวัตการปรับตัวของสังคมไทย, 15-16 ธันวาคม 2543 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ.
- อานันท์ กาญจนพันธุ์. 2548. *ทฤษฎีและวิธีวิทยาของการวิจัยวัฒนธรรม การทะลุกรอบและกีดกันของผู้ตรงข้าม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อมรินทร์.

