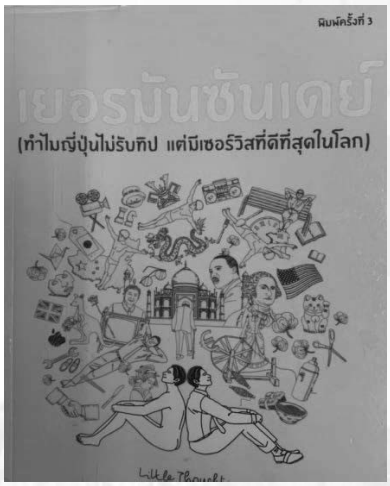
บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

เยอรมันซันเดย์ (ทำไมญี่ปุ่นไม่รับทิป แต่มีเซอร์วิสที่ดีที่สุดในโลก)

โดย ดร. ชุติระ ระบอบ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
Email: chutira99@hotmail.com



กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกปัจจุบันอันเกิดจากพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารโทรคมนาคม และการขนส่งได้ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคล ชุมชน สังคมในแต่ละประเทศ อีกทั้งความผันผวนทางเศรษฐกิจอันเกิดจากวิกฤติการณ์ด้านพลังงานและการแพร่ระบาดของโลกก่อให้เกิดการหยุดชะงัก (Disruption) ของการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดการดำเนินชีวิตในรูปแบบที่เรียกว่า วิถีใหม่ (New Normal) ที่สะท้อนให้เห็นถึงความเข้มแข็งของชุมชนในแต่ละประเทศที่ต้องเผชิญกับการปรับเปลี่ยนครั้งยิ่งใหญ่ อย่างไรก็ตาม สิ่งหนึ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญทำให้แต่ละประเทศยืนหยัดอยู่ได้ สามารถฟันฝ่าปัญหาอุปสรรคและก้าวต่อไปได้อย่างมั่นคงคือ บุคลิกและคุณลักษณะประจำตัวของบุคคลในสังคมของประเทศเหล่านั้นที่มีความหลากหลายทั้งทางด้านวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีที่เป็นสิ่งหล่อหลอมคนในสังคมแต่ละเชื้อชาติให้มีความโดดเด่นเป็นอัตลักษณ์เฉพาะตน

หนังสือ **เยอรมันซันเดย์** พิมพ์ครั้งที่ 3 โดยบรรณาธิการ Bilabeau จัดทำโดย Little Thoughts เป็นหนังสือที่รวบรวมคุณลักษณะนิสัยประจำชาติของบุคคลในประเทศที่ได้ขึ้นชื่อว่าเป็นประเทศพัฒนา ได้แก่ เยอรมนี อังกฤษ สาธารณรัฐประชาชนจีน สหรัฐอเมริกา อินเดีย ญี่ปุ่น และออสเตรเลีย มีการอธิบายเนื้อหาโดยแบ่งออกเป็นหัวข้อสำคัญที่พรรณนาถึงคุณลักษณะของคนในแต่ละประเทศว่ามีจุดเด่นหรือจุดแข็งอย่างไร เป็นการใช้ถ้อยคำที่มีความหมายลึกซึ้งยกตัวอย่างรูปแบบและวิถีการดำเนินชีวิตของคนในแต่ละสังคม เช่น Do Nothing Day หรือการเป็นประเทศพลเมืองมีการศึกษาที่ดีมาก ความนิยมทำอาหารเองและเชิญเพื่อนมารับประทานอาหารที่บ้านสะท้อนเห็นความเชื่อมโยงวัฒนธรรมครอบครัวกับชุมชน ทำให้ประเทศเยอรมนีไม่ใช่เป็นประเทศที่

ผู้คนมีความสุขเป็นอันดับหนึ่งของโลกเท่านั้น “แต่เป็นสังคมที่ผู้คนยังรู้สึกมั่นคงเมื่อเกิดวิกฤต” สะท้อนให้เห็นถึงเบื้องหลังความเป็นประเทศที่ยิ่งใหญ่แตกต่างกับหลายประเทศ นอกจากนี้ เนื้อหาของหนังสือยังได้รวบรวมคำกล่าวของนักปรัชญาที่มีชื่อเสียง เช่น เซอร์ ฟรานซิส เบคอน นักปรัชญาชาวอังกฤษ หรือ เอฟ. สกอตต์ ฟิตซ์เจอรัลด์ นักประพันธ์ชาวอเมริกัน หรือ มหาตมะคานธี มาเป็นคำสำคัญของแต่ละบทเพื่อขยายความอีกด้วย

หนังสือเล่มนี้มีวิธีการนำเสนอด้วยคำกล่าวที่เรียบง่ายในลักษณะของเรื่องเล่าให้เห็นสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนในแต่ละชุมชน มีการอธิบายเชิงเปรียบเทียบและปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละสังคม สอดแทรกเรื่องราวของบุคคลในวรรณกรรมที่เป็นอมตะที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในวรรณกรรมที่ถ่ายทอดเรื่องราวได้อย่างงดงามและตราตรึงอยู่ในหัวใจของผู้อ่านทั่วโลก จนมีการนำมาทำเป็นภาพยนตร์และละครเวทีนับครั้งไม่ถ้วน ชื่อของหนังสือ “เยอรมันซันเดย์” สะท้อนให้เห็นสังคมของคนเยอรมนีที่ใช้วันอาทิตย์เป็นวันพักผ่อนหลังจากทำงานหนักมาทั้งสัปดาห์ ไม่มีการออกไปธุระนอกบ้าน เพื่อที่จะเป็นการเติมเต็มพลังให้กับร่างกายสำหรับการทำงานในสัปดาห์ถัดไป ขณะที่ญี่ปุ่นไม่รับทิป แต่มีเซอร์วิสที่ดีที่สุดในโลก สะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจทำหน้าที่ให้ดีที่สุดของคนญี่ปุ่นที่ทำงานด้วยใจ มิใช่ด้วยภาระหน้าที่ที่จะต้องกระทำ ทิปไม่ใช่รางวัลที่คนญี่ปุ่นคุ้นชินจากการทำงานอะไรสักอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในร้านอาหาร หรือในโรงแรม การทำทุกอย่างให้สมบูรณ์ไร้ที่ติต่างหากคือรางวัลในตัวของมันเองสำหรับชาวญี่ปุ่น การเปรียบเทียบกับสังคมของสหรัฐอเมริกาที่คิดค้นระบบบริการลูกค้าชั้นเยี่ยมที่มีตั้งแต่ระบบคอลเซ็นเตอร์ 24 ชั่วโมง ระบบรับคืนสินค้าแบบไม่มีเงื่อนไขตลอดจนระบบรับประกันคุณภาพที่ออกแบบมาเพื่อความสะบายใจระดับสุดกลับไม่ใช่สังคมบริการที่ทิ้งรอยสัมผัสอันลึมไม่ลงไว้ให้ผู้รับบริการ พูดอีกอย่างหนึ่งก็คือ “Customer Service” กับ “Japanese Service” นั้นอยู่คนละมิติกัน ไม่มีหรอกคำว่าบริการแบบญี่ปุ่น มีแต่คำว่า “โอะโมะเตะนะชิ” ที่หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ในแบบคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการอย่างแท้จริง เป็นการแสดงออกให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีกับความรู้สึกนึกคิดจากจิตใจของมนุษย์ จากสิ่งที่สะท้อนออกมาจากบุคลิกลักษณะนิสัยประจำชาติดังกล่าวเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

เนื้อหาที่ได้จากหนังสือเล่มนี้ทำให้ผู้อ่านมีความรู้ความเข้าใจในบริบททางด้านสังคมเศรษฐกิจ และขนบธรรมเนียมประเพณีที่มีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิต ทัศนคติและพฤติกรรม สภาพความเป็นอยู่ของคนในสังคมประเทศนั้น ๆ โดยบรรยายเน้นให้เห็นในเชิงเปรียบเทียบของสังคมแต่ละประเทศที่เป็นอยู่ในปัจจุบันจากรากฐานดั้งเดิมไปสู่การพัฒนาความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่

กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่วิถีใหม่ ที่ทำให้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและลดปัญหาทางสังคมที่มีอยู่เดิมให้เหลือน้อยลง หากแต่ยังจะต้องคำนึงถึงลักษณะทางจิตใจของผู้คนในสังคมควบคู่กัน หนังสือเล่มนี้อาจจะขาดข้อมูลในเชิงปริมาณมาสนับสนุนและเพียงพอต่อการนำไปอ้างอิงทางด้านวิชาการได้อย่างเหมาะสม เป็นลักษณะของเรื่องเล่าขาน (Narrative) ในเชิงพรรณนาและการอุปมาอุปมัยเปรียบเทียบ แต่สามารถนำไปสู่การศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับนำมาใช้เป็นหลักฐานเพื่อยืนยันสำหรับคำอธิบายในแต่ละประเด็นให้มีความลึกซึ้งและน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น การศึกษาวิจัยโดยระเบียบวิธีการที่ชัดเจนในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถพิสูจน์หรือตรวจสอบได้จะทำให้เห็นภาพที่เด่นชัดและลดความลำเอียงหรือคลาดเคลื่อนจากสภาพความเป็นจริงที่พบเห็นหรือนำมาสรุปเป็นข้อเท็จจริง ทั้งนี้เนื่องจากประวัติศาสตร์ความเป็นมาของแต่ละชุมชนหรือสังคมของแต่ละชนชาติในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน อาจมีแนวโน้มนำไปสู่การผสมผสานวัฒนธรรมเข้าด้วยกันในอนาคต

โดยสรุป หนังสือเล่มนี้สามารถให้ผู้อ่านได้เพลิดเพลินกับการบอกเล่าเรื่องราวของผู้คนแต่ละชุมชนหรือสังคมของแต่ละประเทศและตอบโจทย์ของผู้สนใจได้ในระดับหนึ่งที่อยากจะได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมประเทศที่พัฒนาแล้วว่ามีลักษณะที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างจากคนในสังคมบ้านเราอย่างไร มีตัวอย่างเปรียบเทียบเพื่อกระตุ้นให้ผู้อ่านมองเห็นภาพในแต่ละมุมมองได้อย่างเข้าใจ การหล่อหลอมวิถีชีวิตของคนในแต่ละสังคมจะมีรากฐานหรือที่มาแตกต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละชุมชน ความเป็นประเทศใหญ่ประเทศเล็ก ความอุดมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรธรรมชาติหรือขาดแคลน ความแตกต่างในสภาพภูมิรัฐศาสตร์ที่เป็นอยู่ และวิวัฒนาการทางสังคมล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่หล่อหลอมจิตใจของผู้คนในแต่ละชนชาติ หนังสือเล่มนี้จะเป็นคู่มือสำหรับผู้อ่านที่สามารถนำไปต่อยอดให้เกิดองค์ความรู้ทางด้านวิชาการได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

ลิทเทิลธอทส์. (2560). **เยอรมันซันเดย์. (ทำไมญี่ปุ่นมีรับทิป แต่มีเซอร์วิสที่ดีที่สุดในโลก).** พิมพ์ครั้งที่ 3 มีนาคม 2560. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.