

บทที่ 6

การจัดการภาพประทับใจ

สิ่งที่ Goffman ได้เน้นก็คือ เราพยายามที่จะควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ โดยการจัดการกับภาพประทับใจของตนเอง เราพยายามที่จะให้บุคคลอื่น ๆ นิยามสถานการณ์อย่างที่เราต้องการ คือ ให้เขาเห็นในสิ่งที่เราอยากให้เห็น โดยที่ Goffman (1963 อ้างถึงใน พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์ 2532ก) เรียกความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในการคงการแสดงเอาไว้ได้ โดยการดำเนินการปฏิบัติงานต่อไป แม้ว่าจะปรากฏองค์ประกอบที่อาจจะนำไปสู่การหยุดชะงักว่า “การจัดการภาพประทับใจ” (Impression management) สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ พวกเขาต่างก็ทราบกันดีว่า การสูบบุหรี่ของพวกเขาเป็นสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ และสำหรับผู้หญิงที่สูบบุหรี่ก็มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ถูกมองทางด้านลบ แม้ว่าพวกเขาเลือกที่จะยังคงพฤติกรรมการสูบบุหรี่อยู่ แต่พวกเขาก็ยังต้องการเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม ต้องการที่จะมีภาพประทับใจที่ดีในสายตาของบุคคลอื่น ๆ ดังนั้น พวกเขาจึงได้มีการจัดการภาพประทับใจ (Impression management) ที่ทำให้พวกเขาเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ๆ ในที่ทำงาน ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของตัวเอง

สืบเนื่องมาจากบทก่อนหน้านี้นี้ ที่ได้กล่าวถึงการเปิดเผยความลับของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เท่ากัน คือ เปิดเผยทั้งตัวตน และวิธีการสูบบุหรี่, เปิดเผยตัวตน แต่ปกปิดวิธีการสูบบุหรี่ และไม่เปิดเผยทั้งตัวตน และวิธีการสูบบุหรี่ แต่สำหรับในบทนี้ผู้ศึกษาจะเน้นให้ความสำคัญเฉพาะตัวตน ในฐานะของผู้สูบบุหรี่เท่านั้น โดยได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. เปิดเผยตัวตนในฐานะผู้สูบบุหรี่
2. ค่อนไปทางไม่เปิดเผยตัวตนในฐานะผู้สูบบุหรี่

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 เปิดเผยตัวตนในฐานะผู้สูบบุหรี่

คือเปิดเผยตัวตนในฐานะผู้สูบบุหรี่อย่างเต็มที่ พวกเขารับรู้ดีว่าคนอื่นไม่ยอมรับผู้หญิงที่สูบบุหรี่ แต่ถึงอย่างไรพวกเขาก็ต้องการให้เป็นที่ยอมรับในฐานะผู้สูบบุหรี่ จึงยอมรับได้ที่จะมีภาพประทับใจของผู้สูบบุหรี่ ทั้งนี้ภาพประทับใจสำหรับพวกเขาที่ต้องการให้คนอื่นเห็นมีดังนี้

1.1 ผู้สูบบุหรี่ตัวฉกาจ

โดยต้องการแสดงให้เห็นถึงความเป็นตัวของตัวเอง ไม่ได้แคร์ว่าคนอื่น ๆ จะคิดอย่างไรกับตน ต้องการสูบบุหรี่ก็จะสูบ โดยไม่สนใจว่าจะเป็นสถานที่ที่ทางโรงแรมห้ามสูบบุหรี่หรือไม่ คือไม่ได้ให้ความสำคัญกับกฎระเบียบของโรงแรม จึงเป็นผู้สูบบุหรี่จัดที่สุดสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เปรี๊ยว และพีตาล

เปรี๊ยว ในระยะแรก ๆ ของการทำงานที่นี่ ตั้งแต่การสมัครงานเปรี๊ยวก็กรอกใบสมัครงานว่าตนเองสูบบุหรี่ (แต่ก็ไม่แน่ใจว่าเป็นใบสมัครงานที่นี่หรือเปล่า) โดยเปรี๊ยวบอกว่า “เค้าจะรับเรา ก็ตรงที่เราเป็นเรา...” ซึ่งแสดงให้เห็นความเป็นตัวของตัวเองอย่างมาก โดยทุกครั้งที่สูบบุหรี่เปรี๊ยวบอกว่า

เปรี๊ยว : “เวลาดูบุหรี่ไม่แคร์ ไม่สนใจใครอยู่แล้ว อย่างที่ดูด (สถานที่ที่ทางโรงแรมจัดให้สูบบุหรี่) เค้าก็เห็น ๆ กันอยู่แล้ว เวลาคนอื่นเค้ามอง ก็คิดว่าไม่ใช่เรื่องจะมองทำไม ผู้ใหญ่เค้าก็เดินผ่าน...อย่างออกนอกร้านก็จะเอาบุหรี่ออกไปด้วย เพราะคิดว่าอาจจะไปดูตตรงนั้นตรงนี้ แต่ก็ไม่ได้จ้องไปดูที่เค้าห้าม เราไม่ได้ fix ไปดูตตรงไหน ดูดเพราะอยากดูด...”

นอกจากเปรี๊ยวจะเสนองภาพประทับของผู้สูบบุหรี่ตัวฉกาจแล้ว เปรี๊ยวก็พยายามที่จะเสนองภาพประทับของผู้สูบบุหรี่ตัวฉกาจที่มีความรับผิดชอบต่องานของตนอยู่เสมออีกด้วย

เปรี๊ยว : “เวลาทำงานเปรี๊ยวก็จะทำงาน เปรี๊ยวจะไม่เอาเวลางานไปสูบบุหรี่ เปรี๊ยวไม่ได้ทำให้เสียงาน อย่างที่ห้องเนี่ยต้องมีคนอยู่ 2 คน ซึ่งทุกที่ที่ต้องอยู่ 3 คน ถ้าอยู่ 2 คน เปรี๊ยวก็ไม่ไปถึงแม้ว่าอยากจะสูบบุหรี่...”

อย่างไรก็ตามเปรี๊ยวก็ไม่ได้ต้องการที่จะมีภาพประทับของผู้สูบบุหรี่ตัวฉกาจออกไปทุกที่ โดยเฉพาะสำหรับที่บ้าน เปรี๊ยวจะไม่สูบบุหรี่ให้ลูก ๆ เห็นเลย เพราะต้องการที่จะมีภาพประทับของแม่ที่ดีในสายตาของลูก ๆ เปรี๊ยวไม่ต้องการเป็นแบบอย่างที่ไม่ดีของลูก และไม่ต้องการให้ลูก ๆ ได้รับความกระทบจากควันบุหรี่ของตน

เปรี๊ยว : “...มีลูกแต่ละคนตอนท้องก็ไม่ดูนะ แต่พอหลังคลอด 2 ชั่วโมงดูเลย...เปรี๊ยวเองไม่เคยดูบุหรี่ให้ลูก ๆ เห็นนะ ไม่ดูบุหรี่ให้ลูกเห็นก็ตัดปัญหาต่าง ๆ ไปได้ ไม่เป็นตัวอย่างที่ไม่ดีของลูก ลูกไม่ได้รับความกระทบจากการดูของเรา...”

สำหรับพี่ตาลเองก็เช่นกัน ได้เปิดเผยตัวตนในฐานะของผู้ที่สูบบุหรี่ตั้งแต่แรกที่ได้เข้ามาทำงานที่นี่

พี่ตาล : “แรก ๆ ทำงานที่นี่ ดูให้เค้ารู้เลย...เป็นตัวของเราเอง หรือไม่เดือดร้อนใคร...พี่เป็นคนเปิดเผย เฮฮา ใครคิดยังไงไม่สนไม่ได้ขอใคร..”

และเมื่อผู้ศึกษาดำเนินการสูบบุหรี่ในสถานที่ที่ทางโรงแรมห้ามสูบ พี่ตาลก็ตอบอย่างมั่นใจว่าตนเองไม่กลัวที่จะถูกลงโทษ และไม่คิดว่าใครจะลงโทษตนได้ เนื่องจากพี่ตาลทำงานในโรงแรมแห่งนี้ 9 ปีแล้ว ดังนั้นภาพประทับใจที่พี่ตาลพยายามเสนอให้เห็นก็คือ ภาพประทับใจของผู้สูบบุหรี่ตัวฉกาจ

พี่ตาล : “ทางโรงแรมง่าย ๆ สบาย ๆ ไม่มีปัญหา ยิ่งเป็นคนเก๋าก็ยิ่งไม่เป็นไรที่เปิดเผย ใคร ๆ เค้าก็เห็นหมดแล้ว เลยไม่แคร์สายตาใคร”

1.2 ผู้สูบบุหรี่ที่รักษากฎระเบียบของโรงแรม

เนื่องจากให้ความสำคัญกับกฎระเบียบของโรงแรม ไม่ต้องการฝ่าฝืนกฎ ซึ่งได้แก่ พี่หน้อย และพี่มล

สำหรับในสถานการณ์ของการทำงานที่หน้อยจะสูบบุหรี่เฉพาะในสถานที่ที่ทางโรงแรมอนุญาตให้สูบเท่านั้น ซึ่งปกติถ้าเป็นที่บ้านพี่หน้อยก็จะสูบบุหรี่ในห้องน้ำเป็นประจำ ด้วยความเคยชิน ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่าพี่หน้อยต้องการที่จะมีภาพประทับใจของผู้สูบบุหรี่ที่รักษากฎระเบียบของโรงแรม

พี่หน้อย : “ก็สูบในที่ที่เค้าจัดให้สูบได้ พี่จะสูบเฉพาะในที่ที่ให้สูบได้ จะไม่สูบในห้องน้ำ ก็เห็นคนอื่นเค้าสูบกัน เค้าสูบพี่ก็รู้สึกเฉย ๆ แต่พี่ก็ไม่ทำ เพราะมีกฎหมายห้ามไว้ คนอื่นก็ไม่ว่าอะไรถ้าจะสูบในห้องน้ำ อยู่ที่บ้านก็จะสูบในห้องน้ำ เพราะถ่ายสบายเป็นความเคยชิน”

สำหรับพี่มลตั้งแต่แรกที่ได้เข้าทำงานโรงแรมแห่งนี้ เนื่องจากไม่ต้องการให้คนอื่นรับรู้ถึงตัวตนในฐานะของผู้ที่สูบบุหรี่ จึงแอบสูบบุหรี่ในห้องน้ำ ซึ่งช่วงนั้นยังไม่มียกห้าม แต่พอมีกฎหมายห้ามสูบในห้องน้ำขึ้น พี่มลก็ไม่เคยเข้าสูบบุหรี่ในห้องน้ำอีกเลย จึงได้เปิดเผยตัวตนในฐานะของผู้ที่สูบบุหรี่ และต้องการที่จะมีภาพประทับใจของผู้สูบบุหรี่ที่รักษากฎระเบียบของโรงแรมอีกด้วย ซึ่งพี่มลจะพยายามที่จะสูบบุหรี่เฉพาะในสถานที่ทำงาน กลับบ้านก็พยายามที่จะไม่สูบบุหรี่อีก เนื่องจากสำหรับที่บ้านพี่มลไม่ต้องการที่จะมีภาพประทับใจของผู้ที่สูบบุหรี่ ต้องการที่จะมีภาพประทับใจของแม่

ที่ดี โดยจะไม่สูบบุหรี่ให้ลูกเห็น ลูกไม่ชอบ พี่มดก็ไม่ต้องการที่จะเป็นตัวอย่างไม่ดีของลูก และไม่ต้องการให้ลูกได้รับผลกระทบจากควันบุหรี่ของตนเช่นเดียวกับเปรี๊ยะ

พี่มด : "...ไม่อยากจะให้ลูกรู้เลยลูกไม่ชอบ ตอนนี่ก็เลยพยายามที่จะสูบบุหรี่ให้น้อยลง เพื่อลูก...ถ้าลูกโตมากกว่านี้ก็จะพยายามเลิกเลย ไม่อยากเป็นตัวอย่างที่ไม่ดีของลูก..."

1.3 ผู้สูบบุหรี่ที่ต้องการให้เห็นลักษณะเด่นด้านอื่น ๆ

ซึ่งก็คือ โอิ โอิทราบดีว่าสังคมไทยไม่ยอมรับผู้หญิงที่สูบบุหรี่ โดยถูกมองว่าไม่ดี แต่โอิเห็นว่าการเป็นตัวของตัวเองสำคัญว่า จึงต้องการที่จะมีภาพประทับใจของผู้สูบบุหรี่ที่มีความเป็นตัวของตัวเองที่ไม่ได้สร้างความเดือดร้อน หรือรบกวนใคร และยังเป็นผู้ที่มีน้ำใจกับคนอื่น ๆ อีกด้วย

โอิ : "แรก ๆ เข้ามาทำงานที่นี้ก็ให้รู้เลย เปิดเผย มีบางคนไม่ชอบใจ ก็ไม่เป็นไรเป็นตัวตนของเรา เป็นภาพของเรา ก็จะไปดูในที่ที่ให้ดูอยู่แล้ว ไม่ได้รบกวนใคร ไม่ได้เดือดร้อนใคร สังคมไทยไม่ยอมรับผู้หญิง ๆ ดูบุหรี่ถูกมองว่าไม่ดี เป็นค่านิยม...ที่สูบบุหรี่อย่างเปิดเผยส่วนตัวก็คิดว่าเค้าไม่รู้จักเรา ซึ่งปกติเราก็เป็นคนที่มีน้ำใจกับคนอื่น คนอื่นรักเราก็มีเยอะเยอะ เค้ารู้จักเราแค่นั้น เก็บความรู้สึกแครงกับคนอื่นดีกว่า"

และนอกจากนี้ ภาพประทับใจที่ต้องการนำเสนอจริง ๆ หรือต้องการที่ได้รับการยอมรับก็คือ ภาพประทับใจของผู้ที่มีความสามารถในการทำงาน คือ ต้องการให้คนอื่น ๆ เห็น หรือให้ความสำคัญกับความสามารถในการทำงาน มากกว่าจะตัดสินตนเองจากการสูบบุหรี่

โอิ : "ไม่สนใจว่าใครจะคิดยังไง เพราะสำหรับที่นี้โอิก็อยู่ในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดีระดับหนึ่ง ที่ได้มาจากความสามารถของตัวเอง..."

กลุ่มที่ 2 ค่อนไปทางไม่เปิดเผยตัวตนในฐานะผู้สูบบุหรี่

คือแม้ว่ากลุ่มตัวอย่าง จะไม่ได้แสดงพฤติกรรมที่ปกปิดตัวตนในฐานะผู้สูบบุหรี่มากนัก แต่ก็ไม่ได้ต้องการที่จะมีภาพประทับใจของผู้สูบบุหรี่เลย เพราะพวกเขาเรารู้ดีว่าคนอื่นไม่ยอมรับผู้หญิงที่สูบบุหรี่ ทั้งนี้ภาพประทับใจสำหรับพวกเขาที่ต้องการให้คนอื่นเห็นดังนี้

2.1 ไม่ต้องการให้มีภาพประทับใจของผู้สูบบุหรี่ ต้องการมีภาพประทับใจของเด็กที่ไม่เกร

โดยให้ความสำคัญโดยเฉพาะกับผู้ใหญ่ หรือหัวหน้าที่จะมองตนในทางที่ไม่ดีได้ ด้วยทราบดีว่าภาพลักษณ์ของผู้หญิงที่สูบบุหรี่ไม่ดีอยู่แล้ว จึงไม่ต้องการที่จะมีภาพประทับของผู้ที่สูบบุหรี่ ซึ่งอีกนัยยะก็คือ การรักษากิริยาท่าทางที่เด็กคนหนึ่งพึงกระทำต่อผู้ใหญ่ ที่แสดงถึงการให้ความเคารพ และนับถือต่อผู้ใหญ่ ซึ่งโดยปกติพวกเธอก็พยายามที่จะไม่สูบบุหรี่ให้คนอื่นเห็นอยู่แล้วได้แก่ ก้อย และ อ้อม

ก้อย : "...ไม่เคยดูให้เค้าเห็น ไม่อยากให้เค้ามองไม่ดี เพราะเราเป็นผู้หญิง หัวหน้าก็เป็นผู้หญิง หัวหน้าจะว่า ...ไม่รักตัวเอง จะไปหาหัวหน้าทุกครั้งก็จะอมลูกอม แต่มีครั้งหนึ่งพอดูเสร็จก็ไปหาหัวหน้าเลย กลืนไม่ทันจะหาย หัวหน้าเค้าก็จะว่า กลืนตัว...มีแต่บุหรี่ ก้อยต้องรักษาภาพประทับที่ดีในสายตาของหัวหน้า อย่างขอลาหยุด หัวหน้าก็จะมองว่าหยุดกินเหล้า ว่าเราทำตัวเหมือนผู้ชาย เค้าไม่ใช่พ่อแม่ เค้าก็อาจจะคิดไปไกล"

เห็นได้จากกรณีของก้อย เพราะหัวหน้ามีอำนาจในการอนุญาตให้ทำงาน หรือหยุดงานได้ ก้อยจึงต้องรักษาภาพประทับที่ดีกับหัวหน้าเอาไว้ ให้หัวหน้าเข้าใจว่าการหยุดของก้อยไม่ได้เป็นเพราะความเหลวไหลของตนเอง แต่มีสาเหตุในการหยุดงานจริง ๆ อีกอย่างหนึ่งก้อยก็ไม่อยากให้หัวหน้ามองตนเองในด้านลบ คือ ต้องการมีภาพประทับของเด็กที่ไม่เกเรนั่นเอง

อ้อม : "บางทีเจอผู้ใหญ่เราก็ต้องหลบ ๆ หน้อย อย่างคิบบุหรี่อยู่ก็ต้องเอาบุหรี่ปับลงต่ำ หน้อย เพื่อไม่ให้ดูกำก้นเกินไป"

2.2 ไม่ต้องการให้มีภาพประทับของผู้สูบบุหรี่ ต้องการมีภาพประทับของเด็กเรียบร้อย สำหรับอ้อม ภาพประทับที่อ้อมต้องการที่จะสร้างก็คือ ภาพประทับของเด็กดี เด็กเรียบร้อย โดยเฉพาะกับ ผู้ใหญ่ หรือเจ้านายที่อ้อมเคารพ ซึ่งโดยปกติเธอก็พยายามที่จะไม่สูบบุหรี่ให้คนอื่นเห็นเช่นกัน

อ้อม : "...ถ้ามีคนเดินผ่านแล้วมอง ถ้าเป็นรุ่นเดียวกัน รุ่นน้องก็จะรู้สึกเฉย ๆ แต่ถ้าเป็นผู้ใหญ่ ถ้าเค้ามองก็ตกใจ จะรู้สึกไม่ดี ก็จะไม่ดูดี คิบบุหรี่ไว้จนกว่าเค้าไปค่อยดูต่อ ไม่อยากให้คนระดับหัวหน้า คนที่เราเคารพนับถือเห็น เพราะไม่อยากให้เค้ามองเราในแง่ไม่ดี... อยากจะมีภาพที่ดีต่อหัวหน้า หรือผู้ใหญ่ที่นับถือ เค้ามองอ้อมว่าอ้อมเป็นเด็กเรียบร้อย"

2.3 ไม่ต้องการให้มีภาพประทับใจของผู้สูบบุหรี่ ต้องการมีภาพประทับใจของสาวเปรี้ยว (ที่ไม่สูบบุหรี่)

สำหรับแนนก็เช่นกัน แนนไม่ต้องการให้หัวหน้ามองเห็นตนเองในทางที่ไม่ดี ไม่ต้องการเสียภาพพจน์ แนนจึงไม่เคยที่จะสูบบุหรี่ให้หัวหน้าเห็นเลย ซึ่งไม่ว่าจะหัวหน้า หรือพนักงานคนอื่นในโรงแรม ต่างก็รู้ว่าแนนสูบบุหรี่ ยกเว้นเพื่อนสนิทจริง ๆ ที่ทำงานร่วมกัน

แนน : “การดูบุหรี่ไม่ใช่เรื่องดี มันไม่ใช่เรื่องที่จะบอกให้เค้ารู้ หรือเห็น ไม่อยากให้เค้ามองไม่ดี เพราะกิริยาท่าทาง หน้าตา เป็นคนที่ไม่เรียบร้อย ยิ่งดูก็ยิ่งไม่ดี...”

ซึ่งจากการสังเกตของผู้ศึกษาเอง บุคลิกและการแต่งกายของแนน แนนดูเป็นสาวเปรี้ยว เป็นสาวทันสมัย มั่นใจ โดยแนนแต่งหน้าค่อนข้างเข้ม ใส่เสื้อผ้าสีสดใส เนื่องจากแนนมีอิสระในการแต่งกายไม่ต้องใส่เครื่องแบบของโรงแรมเช่นเดียวกับพนักงานคนอื่น ๆ จึงแสดงให้เห็นว่าแนนให้ความสำคัญกับการแต่งกายของตนเองมากกว่าความต้องการสูบบุหรี่ของตน ด้วยแนนเองก็ยังคงมองว่าตนเองมีบุคลิกภาพ กิริยาท่าทาง หน้าตาเป็นคนที่เรียบร้อย ในส่วนนี้ก็ไม่ได้สร้างภาพประทับใจที่ดีในสายตาคนอื่นเท่าที่ควรอยู่แล้ว ถ้าสูบบุหรี่ก็ยิ่งจะสร้างภาพประทับใจที่ไม่ดียิ่งขึ้นไปอีก ดังนั้นแนนจึงไม่ต้องการให้มีภาพประทับใจของผู้สูบบุหรี่ ต้องการมีภาพประทับใจของสาวเปรี้ยว (ที่ไม่สูบบุหรี่)

จากการวิเคราะห์ศึกษาพบว่า จุดร่วมของทั้งสองกลุ่ม ก็คือ การมีภาพประทับใจของผู้สูบบุหรี่ที่ดี เพราะในฐานะของผู้ที่สูบบุหรี่ก็จะถูกมองว่าไม่ดี และยังเป็นผู้หญิงที่สูบบุหรี่ด้วยแล้ว ก็จะถูกมองไม่ดีมากยิ่งขึ้น ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงมีภาพของกิริยาท่าทาง การแต่งกายที่เหมาะสมในการสูบบุหรี่ เพื่อที่จะรักษาภาพประทับใจที่ดี และเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลที่ได้ปฏิสัมพันธ์ ซึ่งก็คือการให้ความสำคัญกับภาพปรากฏ (appearance) และกิริยาท่าทาง (manner) ในขณะที่แสดงนั่นเอง โดยส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับกิริยาท่าทางที่เหมาะสมคือ การไม่เดินสูบบุหรี่ จะนั่งเป็นที่ เป็นทาง ได้แก่

พี่น้อง : “ผู้หญิงที่เดินสูบบุหรี่น่าเกลียด มันไม่สุภาพ และพี่ก็ไม่เดินสูบบุหรี่”

พี่มล : “พี่จะไม่เดินสูบบุหรี่ อย่างทุกครั้งพี่จะไปสูบบุหรี่ที่สูบ พี่ก็ต้องมองว่ามีเก้าอี้ว่างให้นั่งหรือเปล่า ถ้าไม่มีพี่ถึงจะค่อยมาอีกที....”

เปรี๊ยะว : “การวางตัว ทำท่าทาง ทำให้มองต่าง ๆ กันนะ สายตาที่มองผู้หญิงสับสนหรือ ดูแบบไหน ก็คงไม่ใช่ชาลัน มอซอ การแต่งตัวทำให้รู้ถึงสภาพสังคมเค้าอยู่ยังไง มาจากสภาพสังคมยังไง อย่าง working woman ดู perfect ดูดี...”

พีตาล : “...พีไม่ชอบผู้หญิงดูไม่เป็นแล้วดูไม่ชอบ ยิ่งใส่ชุดนักเรียนดูน่าเกลียด เหมือนผู้หญิงหากิน พีไม่ชอบคนเดินสับสนหรือผู้ใหญ่จะมองไม่ดี พีก็จะนั่งดู ถ้าไปในระยะใกล้ก็จะดู ถ้าเป็นระยะไกล ๆ ก็จะไม่ดู...”

โอ้ : “ถ้าอย่างผู้หญิงใส่ชุดนักเรียนสับสนหรือ หรืออย่างเดินสับสนหรือก็เป็นตัวอย่างที่ไม่ดีกับคนอื่น เหมือนอวด ประกาศ เราควรทำในส่วนที่เรามีสิทธิไม่ก้าวก่ายใคร ไม่เป็นตัวอย่างที่ไม่ดีกับคนอื่น อย่างชุดนักเรียนศักดิ์สิทธิ์”

อ้อม : “...นักเรียนผูกคอกของ ทำท่าทาง over ทำตัวกำกั้นอย่างในชอยบ้านก็จะมีเด็กผู้หญิงอยู่ในกลุ่มผู้ชายดูน่าเกลียด พูดเสียงดังเรียกเรื่องความสนใจ อย่างเราถึงแม้จะเริ่มสับสนหรือในช่วงที่เป็นนักเรียน แต่เราก็อยู่ในโรงเรียน อยู่เป็นที่ของเราเอง ไม่ใช่ตามป้ายรถเมล์ มันก็เลยไม่น่าเกลียด ดูไม่เป็นที่เป็นทางดูน่าเกลียด...”

ก้อย : “...เห็นผู้หญิงสับสนหรือคิดว่า ถ้าดูไม่เป็นแล้วอยากดู เหมือนเทห์ ก้อยรู้สึกที่น่าเกลียด ถ้าเค้าติดก็เฉย ๆ มันไม่เทห์ถ้าติดก็แย...ก้อยจะไม่เดินดูสับสนหรือ ก็จะดูสับสนหรือเป็นที่...”

นอกจากนี้ก้อยยังให้ความเห็นเกี่ยวกับการแต่งกายของผู้หญิง ที่ต่างไปจากเปรี๊ยะว เอาไว้ว่า

ก้อย : “...ผู้หญิงที่ขาว สวย หมวย... แต่งตัวสะอาดเรียบร้อย ถ้าเค้าดูสับสนหรือที่ก็จะมองว่าไง ? กับอีกคนที่สักทั้งตัว แต่งตัวลุย ๆ เซอ ๆ พีคิดว่าไง ? ...ไอ้คนหลังใคร ๆ เค้าก็ต้องบอกว่าก็เหมาะแล้วที่ดูสับสนหรือ ส่วนผู้หญิงเรียบร้อยน่ารัก ใครจะเชื่อว่าดู ถ้าดูให้คนอื่นเค้าเห็นก็ยิ่งจะถูกมองไม่ดี ถูกจับตามากกว่า...”

จะเห็นได้ว่าเรื่องการแต่งกายของผู้สับสนหรือ ความคิดเห็น หรือการให้เหตุผลของแต่ละคน ที่มองก็จะแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับให้ความหมายของบุคคล (Subjective meaning) แต่ละบุคคล เช่น สำหรับผู้สับสนหรือแต่งกายดี เรียบร้อย บางคนอาจจะไม่ได้มองว่าน่าเกลียด แต่มองว่าดู

ดี หรือสำหรับบางคนอาจจะมองว่ายิ่งจะเป็นภาพที่ไม่น่าดู ไม่น่าเหมาะสมยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามสิ่งที่ทุกคนเห็นร่วมกันก็คือ การเดินสูบบุหรี่เป็นสิ่งที่ไม่ดี

อุงุ่น : “อุงุ่นจะไม่เดินดูบุหรี่ ดูเฉพาะอยู่กับเพื่อน ดูในสถานที่ที่ดูแล้วไม่น่าเกลียด ไม่กล้าเดินดู เพราะอาย ดูไม่ดี คนดูบุหรี่ไม่เคยดูดี ยิ่งในสายตาคนอื่น สำหรับตัวอุงุ่นคนดูบุหรี่ไม่เคยดูดี”

แนน : “ดูน่าเกลียด ผู้หญิงดูบุหรี่ ทำไม่มันนั่ง เดินดูบุหรี่รับไม่ได้ ยังไงก็รับไม่ได้ สังคมรับไม่ได้ นั่งดูคุยกัน ok กว่า แนนไม่เคยเดินดู แนนคิดว่าตอนไปเที่ยวกลางคืนดูก็ดูเท่ดีนะ แล้วแต่บุคลิกคน ถ้าเค้าดูเฟรตท์เกินไปก็ดูไม่ดี ถึงแม้ว่าแนนจะเป็นคนสมัยใหม่ แต่มันก็ดูไม่ดี อย่างคนที่แต่งตัวไม่ดูตัวเอง แต่งตัวไม่เหมาะกับตัวเอง อย่าง...ใหญ่ใส่เสื้อรัดรูป มันก็ดูย้วยวน ก็ดู image ไม่ดี”

และนอกจากนี้ พวกเธอก็ยังมีจุดร่วมของการมีภาพประทับของความเป็นพนักงานที่ดีสำหรับในโรงแรมแห่งนี้ เพราะในฐานะของพนักงานของโรงแรม สิ่งที่พวกเธอจะต้องคำนึงถึงมากที่สุดก็คือ ภาพพจน์ของโรงแรม การที่จะส่งเสริมภาพพจน์ที่ดีของโรงแรมได้ ก็คือ การสร้างความประทับใจเป็นที่ยอมรับทางด้านการให้บริการที่ดีต่อแขก หรือลูกค้า แต่ในขณะที่เดียวกันพวกเธอก็อยู่ในฐานะของผู้ที่สูบบุหรี่ ดังนั้น พวกเธอก็ไม่เคยสูบบุหรี่ให้แขก หรือลูกค้าเห็นเลย และสิ่งที่พวกเธอต่างก็คำนึงถึง หรือให้ความสำคัญก็คือ การจัดการกับกลิ่นบุหรี่ที่ติดตามซองปาก เสื้อผ้า หรือตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ที่จะมีผลต่อภาพประทับได้ ซึ่งพวกเธอก็ต่างให้ความสำคัญเช่นกัน โดยแต่ละคนก็จะมีวิธีในการจัดการกับกลิ่นบุหรี่ที่แตกต่างกันออกไป แต่วิธีที่ทุกคนต่างก็ใช้เหมือนกันก็คือ การอมลูกอม เช่น

พีมล : “...พีก็อมลูกอม และฉีดยาเปรี้ยวหอมดับกลิ่นตามตัวหลังจากสูบบุหรี่ทุกครั้ง เพราะในการติดต่อกับลูกค้าจะต้องระวังไม่ให้ลูกค้าได้กลิ่นบุหรี่...”

เบรียวจะต้องมีลูกอมติดกระเป๋าตลอดอยู่แล้ว แม้เบรียวจะบอกว่า

“ไม่ได้กังวลเกี่ยวกับกลิ่นว่าใครจะได้กลิ่นหรือเปล่า แต่เบรียวรู้สึกเองว่าปากเราเหม็นกลิ่นบุหรือนะ ถึงได้อมลูกอม และเบรียวก็จะเป็นคนที่ชอบดื่มชาอยู่แล้วด้วย เบรียวว่าชามันมีส่วนทำให้ดับกลิ่นบุหรือนะ เวลาที่ต้องเจอลูกค้าก็เลยไม่ต้องระวังอะไร”

แต่จากการสังเกตของผู้วิจัยเองขณะที่สัมภาษณ์เบรียวก็จะพยายามปิดปากไปด้วยขณะที่ให้สัมภาษณ์ แสดงว่าเบรียวก็ต้องคอยระวังไม่ให้ผู้ศึกษาได้กลิ่น ซึ่งอาจจะเป็นไปได้โดยที่เบรียวไม่รู้ตัว ผู้ศึกษาเห็นว่าการมีลูกอม หรือการดื่มชาของเบรียว ก็คือวิธีการกำจัดกลิ่นบูหรืกับบุคคลอื่น โดยที่เบรียวอาจจะไม่รู้ตัวนั่นเอง

พี่ตาล : “จะกำจัดกลิ่นบูหรื...กับแขกก็ต้องอมลูกอม”

อ้อม : “ถ้ากลิ่นบูหรืติดตัวก็ไม่พร้อมที่จะทำงาน หลังจากสูบบุหรืก็จะเติมน้ำ อมลูกอม ฉีดน้ำหอม เพราะไม่ชอบกลิ่นบูหรืติดตัว...”

อุงุ่น : “ซื้อลูกอม คนอื่นรู้ไม่เป็นไร กลัวว่าคุยกับลูกค้าจะเหม็นหรือว่าจะคุยกับใครก็แล้วแต่ กลิ่นบูหรืมีติดเสื้อผ้าบ้าง ปกติอุงุ่นใช้น้ำหอมอยู่แล้ว...”

จากรายละเอียดที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่าง ในฐานะของผู้ที่สูบบุหรืต่างก็ต้องการให้คนอื่นที่มาร่วมปฏิสังสรรค์กับพวกเขาในชีวิตประจำวัน ได้เห็นภาพประทับใจอื่น ๆ ที่พวกเขาต้องการเสนอ ซึ่งเป็นภาพประทับใจในแง่มุมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาพของพนักงานที่ดี ภาพของเด็กเรียบร้อย หรือได้รับการประเมินที่เป็นบวก หรืออย่างน้อยก็ไม่น่าเป็นลบ ฯลฯ เพื่อต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของบุคคลในขณะที่ได้ปฏิสังสรรค์นั่นเอง เพราะการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตประจำวัน