

วันจันทร์, มีนาคม 29, 2021

ผู้จัดการ

GOTOMANAGER 360



Q ๕

Home > Cover Story > จาก Dine in the Dark สู่ Dots Coffee ทลายกรอบมุมมองต่อผู้พิการทางตา

จาก Dine In The Dark สู่ Dots Coffee ทลายกรอบมุมมองต่อผู้พิการทางตา



Vanida Toonpirom มีนาคม 24, 2021 Cover Story

0

ย้อนไปเมื่อปี 2555 ร้านอาหารที่มาพร้อมกับคอนเซ็ปต์รับประทานอาหารท่ามกลางความมืดสนิท โดยมีผู้พิการทางสายตาคอยให้บริการอย่าง "Dine in the Dark" กลายเป็นทอล์กออฟเดอะทาวน์ และอยู่ในความสนใจของสังคม เพราะนอกจากเป็นการสร้างประสบการณ์แปลกใหม่ในมืออาหารแล้ว อีกทางหนึ่งยังเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพของผู้พิการอีกด้วย

จุดเริ่มต้นของ Dine in the Dark เกิดขึ้นที่เมืองซูริก ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ในปี ค.ศ. 1999 ก่อนขยายไปตามร้านอาหารต่างๆ ทั้งในเยอรมนี ฝรั่งเศส อังกฤษ รวมถึงประเทศไทย โดยมี Mr. Julien Wallet-Houget เป็นผู้นำคอนเซ็ปต์ดินเนอร์ในโลกรมืดนี้เข้ามาในเมืองไทย โดยเปิดครั้งแรกที่โรงแรมแอสคอต เมื่อ พ.ศ. 2555 ก่อนที่จะย้ายไปยังโรงแรมเชอราตันแกรนด์สุขุมวิท ในปี พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน

คอนเซ็ปต์ของ Dine in the Dark คือการให้ลูกค้าได้ลองสัมผัสประสบการณ์อยู่ในโลกมืดของผู้พิการทางสายตา เพื่อเปิดประสาทรับรสและประสาทส่วนอื่นอย่างเต็มที่ โดยมีผู้พิการทางสายตาเป็นพนักงานเสิร์ฟ นำทาง และคอยให้คำแนะนำกับลูกค้า และที่สำคัญไปกว่านั้นคือ เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้รับรู้ถึงศักยภาพในการทำงานของผู้พิการทางตา ที่สามารถทำงานในอาชีพอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่าอาชีพที่สังคมพยายามตีกรอบให้กับพวกเขา

แต่ด้วยข้อจำกัดเรื่องการขยายสาขาของร้านอาหาร ราคาที่ค่อนข้างสูง ทำให้จำนวนลูกค้ายังอยู่ในวงจำกัด อีกทั้งระหว่างการรับประทานอาหารที่ต้องอยู่ในที่มืดสนิท ทำให้ลูกค้าไม่ได้เห็นความสามารถของผู้พิการทางตาที่คอยให้บริการได้อย่างเต็มที่นัก

จากดินเนอร์ในความมืดในแบบ Dine in the Dark จึงได้แตกแขนงไปสู่ Dots Coffee ร้านกาแฟที่มีพนักงานเป็นผู้พิการทางตา ไม่ว่าจะเป็นแคชเชียร์ หรือแม่กระทั่งบาร์ิสต้า เพื่อให้เข้าถึงได้ง่าย สามารถสร้างอาชีพและจ้างงานได้มากขึ้น และที่สำคัญเพื่อให้สังคมได้รับรู้ถึงศักยภาพของผู้พิการทางตาในวงกว้างมากขึ้น โดยได้ “กาวิน คงปาริชาติ” หนุ่มไทยที่ต้องการทลายกรอบมุมมองของสังคมที่มีต่อผู้พิการทางตาเป็นหนึ่งในผู้ร่วมก่อตั้ง

“สังคมมักตีกรอบอาชีพให้กับผู้พิการทางตา ซึ่งมีแค่ไม่กี่อย่างที่เราคิดว่าพวกเขาทำได้ อย่างขายลอตเตอรี่ ร้องเพลง พนักงานนวด แต่จริงๆ แล้วเรามีศักยภาพมากกว่านั้น อย่างการเป็นบาร์ิสต้า ถึงแม้ไม่สามารถมองเห็น แต่ประสาทสัมผัสอย่างอื่น ไม่ว่าจะเป็นการชิม การดมกลิ่น และการสัมผัส กลับโดดเด่นและเป็นประโยชน์อย่างมากในการทำกาแฟ เราจึงต้องการสร้าง Dots Coffee ให้เป็นร้านกาแฟที่มีมาตรฐาน เน้นคุณภาพสินค้าเป็นหลัก โดยมีพนักงานซึ่งเป็นผู้พิการทางตาที่มีความเป็นมืออาชีพคอยให้บริการ เราอยากทลายกรอบที่สังคมเคยมองคนพิการ อยากให้ลูกค้ามาซื้อกาแฟเพราะติดใจในรสชาติ ไม่ใช่มาซื้อด้วยความสงสาร เพราะหากซื้อด้วยความสงสารซื้อเพียงครั้งหรือสองครั้งเท่านั้น แต่ถ้าซื้อเพราะคุณภาพของสินค้า ลูกค้าจะกลับมาบ่อยๆ และได้เห็นศักยภาพของผู้พิการอย่างแท้จริง” กาวินกล่าวถึงที่มาของ Dots Coffee

Dots Coffee เปิดตัวครั้งแรกเมื่อเดือนกรกฎาคม 2562 โดยตั้งอยู่ในตัวอาคาร KX-Knowledge Exchange Center ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งนับเป็นความตั้งใจในการเลือกสถานที่แห่งนี้ให้เป็นที่ตั้งสาขาแรก เพราะอาคารดังกล่าวเป็นศูนย์การเรียนรู้ธุรกิจสตาร์ทอัพ ซึ่งสอดคล้องกับธุรกิจร้านกาแฟ และถือเป็นโอกาสของผู้ประกอบการที่จะแสดงศักยภาพให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมาในอาคารดังกล่าวได้เห็นความสามารถของพวกเขา

บรรยากาศ การตกแต่ง อุปกรณ์ต่างๆ ในร้าน ตลอดจนกาแฟที่ลูกค้าได้รับดูไม่ผิดเพี้ยนไปจากมาตรฐานของร้านกาแฟแต่อย่างใด ซึ่งถ้าไม่สังเกตอาจจะไม่รู้ว่าเป็นกาแฟแก้วอร่อยที่เราได้รับนั้นผ่านการชงมาจากบาร์ิสต้าซึ่งเป็นผู้พิการทางตา แม้ว่าบาร์ิสต้าจะเป็นอาชีพที่ค่อนข้างใหญ่ มองว่าต้องอาศัยการชั่ง ตวง วัด กะประมาณด้วยสายตาก็ตาม

กาวินอธิบายเพิ่มเติมว่าพนักงานที่เป็นผู้พิการทางตาทุกคนของ Dots Coffee สามารถทำงานทุกอย่างในร้านได้ทั้งรับออเดอร์ แคชเชียร์ บาร์ิสต้า ทำความสะอาด ดูแลร้านได้ตั้งแต่เปิดจนถึงปิดร้าน โดยปกติจะใช้เวลาในการฝึกประมาณ 2-3 เดือน ก็สามารถทำกาแฟให้ลูกค้าได้

อุปกรณ์ภายในร้านดูไม่แตกต่างไปจากร้านกาแฟทั่วไปนักแต่จะใช้เป็นระบบปุ่มสัมผัสมากกว่า ส่วนการเทหรือกะปริมาณของเหลว ไม่ว่าจะเป็นน้ำเปล่า นม หรือน้ำเชื่อมจะใช้หัวบีบเข้ามาช่วย สำหรับจุดขายจะเงินจะมีเครื่องอ่านธนบัตรที่คอยส่งเสียงบอกพนักงานถึงธนบัตรประเภทต่างๆ เพื่อความถูกต้องแม่นยำในการรับและทอนเงินให้กับลูกค้า

ซึ่งกาวินมองว่าสิ่งที่ยากที่สุดไม่ได้อยู่ที่การเรียนรู้ในการทำกาแฟ เพราะเทคโนโลยีและระบบที่ได้มาตรฐาน ตลอดจนความมุ่งมั่นส่วนตัว จะช่วยให้เรียนรู้ได้โดยง่าย แต่สิ่งที่ยากคือการปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้พิการทางตาเองด้วยส่วนหนึ่ง

ด้วยความต้องการที่จะทำให้ Dots Coffee เป็นร้านกาแฟที่มีมาตรฐานและสร้างความเป็นมืออาชีพให้กับพนักงาน เพราะฉะนั้นจึงจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์ที่ต้องปฏิบัติตาม ทั้งความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา และระเบียบต่างๆ ซึ่งไม่ใช่ทุกคนที่พร้อมทำตามกฎ เพราะบางคนเคยชินกับชีวิตที่มีอิสระ อีกทั้งบางคนยังมีความคิดว่าตนเองไม่สามารถทำอาชีพนี้ได้เพราะเป็นคนตาบอด การปรับทัศนคติของผู้พิการและเปลี่ยนมุมมองของสังคมที่มีต่อพวกเขา คือความท้าทายที่ Dots Coffee ต้องเจอ

“วอย” ศุภโชค ตระเชษฐ ชายหนุ่มที่โรคเนื้องอกพรากการมองเห็นไปจากเขาในวัยเพียง 20 ปี หนึ่งในพนักงานรุ่นแรกๆ ของ Dots Coffee เผยประสบการณ์ให้ “ผู้จัดการ 360 องศา” ฟังว่า

“อาชีพคนตาบอดมันมีน้อยครับ ถ้าไม่เป็นพนักงานนวด ก็ขายลอตเตอรี่ หรือไม่ก็ไปร้องเพลง ผมเคยไปฝึกงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม แต่เขาไม่เชื่อในความสามารถของเรา คิดว่าเราทำไม่ได้ พอที่นี้เปิดรับสมัครจึงมาลองดู แรกๆ ไม่มีใครคิดเลยครั้นว่าคนตาบอดจะเป็นบาร์ิสต้าได้ แต่ที่นี้ทำให้เราเป็นได้ มันเป็นความท้าทาย และทำให้คนทั่วไปเห็นว่า คนตาบอดก็เป็นบาร์ิสต้าได้”

เกือบหนึ่งปีที่ได้ร่วมงานกับ Dots Coffee ณ วันนี้ วอยสามารถทำงานทุกอย่างในร้านได้ และมีความฝันว่าเขาจะเป็นบาริสต้าตามอดที่สามารถทำงานร่วมกับบาริสต้าตาดีได้อีกในอนาคต

“สิ” กาวินี ริคาร์ดน์ อีกหนึ่งพนักงานที่พิการทางตาแต่กำเนิด ก่อนที่จะมาร่วมงานกับที่นี่ เธอเคยตระเวนเปิดหมวกร้องเพลงไปตามที่ต่างๆ ซึ่งมีรายได้ที่ไม่แน่นอน และค่อนข้างอันตราย การได้เข้ามาทำงานที่นี่ทำให้เธอมีรายได้ที่มั่นคงขึ้น

“ตอนร้องเพลงมันก็มีอิสระดีค่ะ แต่มันไม่แน่นอน บางวันเราก็ไม่มีรายได้เลย ที่นี่แม้ว่ามีระเบียบ แต่มันเป็นการฝึกให้เราตรงต่อเวลา มีรายได้ที่แน่นอน มีความสุขมากขึ้น ที่บ้านก็เห็นด้วยเพราะทำให้เราไม่ต้องตะลอนร้องเพลงไปที่อื่นๆ บางทีมันก็ไม่ค่อยปลอดภัยเท่าไร”

ด้วยความเป็นคนอารมณ์ดี ชอบชวนลูกค้าพูดคุย เธอจึงเป็นอีกหนึ่งคนที่คอยสร้างสีสันและบรรยากาศผ่อนคลาย อบอุ่น ให้เกิดขึ้นในร้านน้องใหม่ของร้านอย่าง “ลูกปลา” จุฬามาศ กลิ่นขจร เป็นอีกหนึ่งคนที่พิการทางตาแต่กำเนิด หลังจากสำเร็จการศึกษาคณะรัฐศาสตร์ สาขาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แต่เจอพิษโควิดและสถานการณ์เศรษฐกิจ อีกทั้งอาชีพสำหรับผู้พิการทางตาก็มีให้เลือกน้อย ทำให้เธอไม่สามารถทำงานทำได้ เมื่อ Dots Coffee เปิดรับสมัคร จึงได้เข้ามาสมัครและได้เป็นส่วนหนึ่งของร้าน จากที่เคยกังวลว่าจะทำไม่ได้ กลัวน้ำร้อนลวก แต่ใช้ระยะเวลาในการฝึกฝนเพียง 2 เดือน ลูกปลาสสามารถทำกาแฟแก้วแรกของเธอได้สำเร็จ

“หนูให้พี่เขาถ่ายคลิปวิดีโอตอนหนูทำกาแฟแล้วส่งไปให้พ่อกับแม่ที่ต่างจังหวัดดู พ่อเขาภูมิใจมากๆ เลยค่ะที่หนูทำได้” ลูกปลากล่าวทิ้งท้าย

จากการได้พูดคุยกับพนักงานของร้าน แม้ความมุ่งมั่นจะไม่สามารถสื่อออกมาทางสายตาได้เหมือนคนปกติ แต่เราสามารถสัมผัสความมุ่งมั่น ความตั้งใจ ของพวกเขาได้จากสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียงที่ถ่ายทอดออกมา

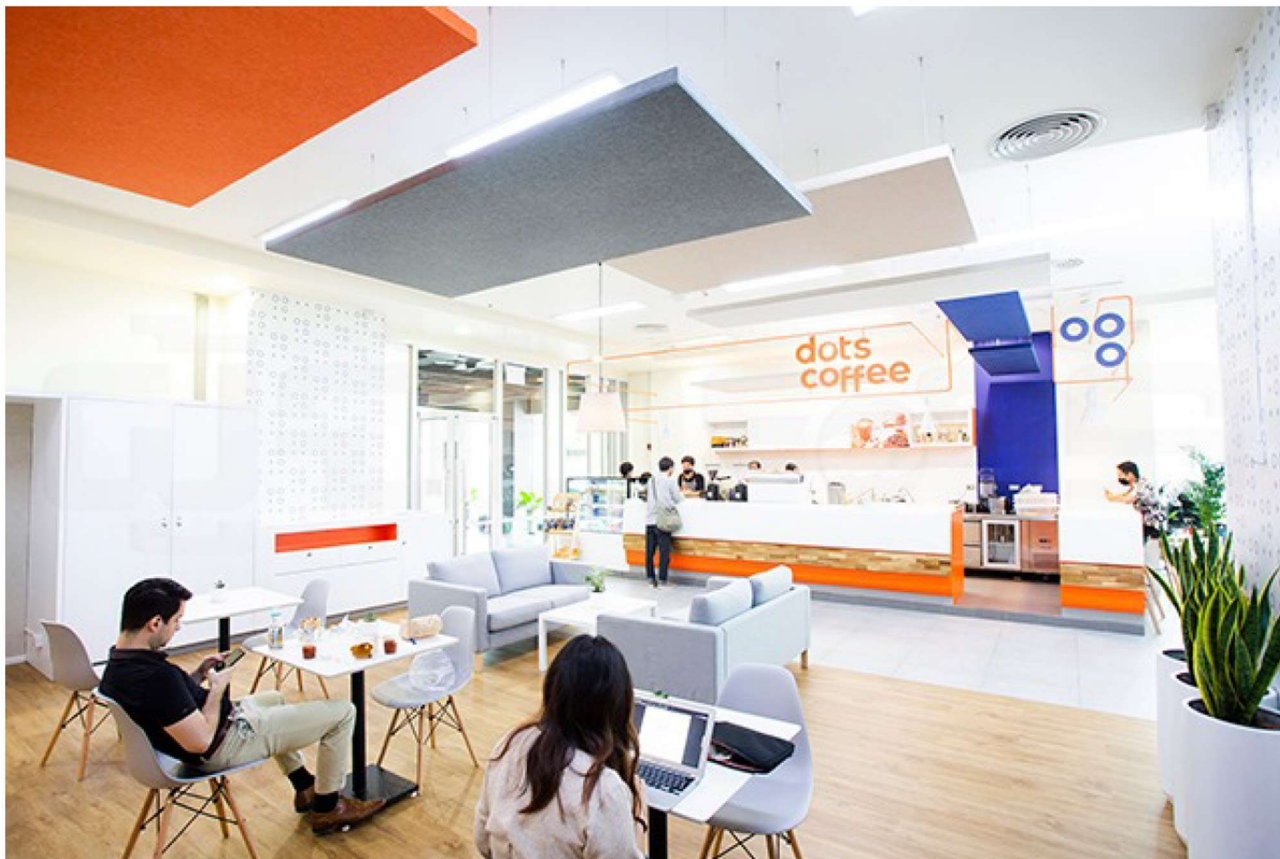
ปัจจุบัน Dots Coffee มีพนักงานที่เป็นผู้พิการทางตาทั้งหมดทั้งสิ้น 10 คน ซึ่งภายในไตรมาส 2 ของปี 2564 จะขยายเพิ่มอีก 2 สาขา และตั้งเป้าในการขยายเพิ่มเป็น 10 สาขา ในระยะเวลา 2 ปี และ 40 สาขา ภายในระยะเวลา 5 ปี โดยมีสาขาแรกแห่งนี้เป็นศูนย์ฝึกอบรม ซึ่งการมองว่ามันไม่ใช่แค่เพียงการขยายสาขาของร้านกาแฟ แต่มันเป็นการเติบโตขององค์กร และแน่นอนว่า เมื่อองค์กรโตขึ้นการจ้างงานย่อมเพิ่มขึ้นและเป็นการสร้างโอกาสให้กับผู้พิการทางตาด้วยเช่นกัน

“คงไม่ใช่ทุกคนที่อยากเป็นบาริสต้าไปตลอด ในอนาคตถ้าองค์กรขยายอย่างที่เรารู้สึกตั้งใจไว้ ตำแหน่งต่างๆ ในองค์กรย่อมจำเป็น ทั้งฝ่ายบุคคล บัญชี การตลาด ซึ่งผมมองว่างานเหล่านี้ผู้บกพร่องทางตาเขามีศักยภาพที่จะทำได้ และเราพร้อมที่จะส่งเสริมพวกเขา” กาวินกล่าวทิ้งท้าย

ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานที่เปิดโอกาสและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้พิการ อย่างร้านกาแฟเซนใหญ่ Starbucks ที่มีบาริสต้าที่เป็นผู้บกพร่องทางการได้ยินคอยให้บริการทั้งสาขาในญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา หรือ Café Amazon ในไทยเอง ก็มีบางสาขาที่มีบาริสต้าเป็นผู้บกพร่องทางการได้ยินด้วยเช่นกัน

Dots Coffee เป็นอีกหนึ่งความพยายามในการส่งเสริมศักยภาพและสร้างโอกาสให้กับผู้พิการทางตา และทลายกรอบของสังคมที่มีต่อผู้พิการ ให้พวกเขาได้ออกมาสู่แสงสว่างที่ทำให้คนในสังคมได้มองเห็นความสามารถและศักยภาพของผู้พิการ มากกว่ามองด้วยความสงสารอย่างที่เคยเป็นมา





◆ Dots Coffee Dine in the Dark ผู้พิการทางตา คนตามอด ร้านกาแฟคนตามอด บาริสต้าตามอด กาวิน ควงปาริชาต KX-Knowledge Exchange Center



Vanida Toonpirom