

การสื่อสารภายใน พฤติกรรมผู้รับบริการ และพฤติกรรมต่อต้านการบริการ ของพนักงานในธุรกิจร้านอาหาร*

Internal Communication, Customer Behavior and Service Sabotage Behavior of employee in Restaurant Industry

ธนิสา ศิริภาคย์ (Thanisa Siripak)**

ธนวัต ลิ้มปัทมชัยกุล (Thanawut Limpanitgul)***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และพฤติกรรมผู้รับบริการ กับพฤติกรรมต่อต้านการบริการของพนักงานในธุรกิจร้านอาหาร กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานผู้ให้บริการในร้านอาหารในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 400 คน งานวิจัยใช้เครื่องมือในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า การสื่อสารเชิงโครงสร้าง และการสื่อสารเชิงถอนตัวของผู้บังคับบัญชา และการรับรู้พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของผู้รับบริการ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการบริการ แต่การสื่อสารในรูปแบบที่สอดคล้องกันของเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้พฤติกรรมก้าวร้าวของผู้รับบริการส่งผลให้ลดระดับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ นอกจากนี้ พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของผู้รับบริการ มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารแบบถอนตัวของผู้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ และพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมและพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของผู้รับบริการมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารที่ซ่อนเร้นของเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

ดังนั้น ผู้ประกอบการร้านอาหารควรส่งเสริมให้มีรูปแบบการสื่อสารที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน สนับสนุนให้พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดี ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการบริการภายในองค์กร ยกย่องคุณภาพการให้บริการ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร

คำสำคัญ : การสื่อสารของผู้บังคับบัญชา การสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน การรับรู้พฤติกรรมของผู้รับบริการ พฤติกรรมต่อต้านการบริการ

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2560

The Article Submitted in Partial Fulfillment of Requirement for the Master Degree of Business Administration, Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University, Academic Year 2017

** นักศึกษาปริญญาโท คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Master Student, Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Assistant Professor Dr., Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University

Abstract

The purpose of this research were to study on internal communication, customer behavior and Service Sabotage Behavior of employee in restaurant industry which conducted on 400 employees in restaurants in Bangkok and surrounding provinces The tool is a questionnaire. The research shows that Structuring and Withdrawing styles of communication by superiors and perception of Non-Assertive or Passive behavior from customer result in increase level of Service Sabotage Behavior, but peers communication in Complementary transaction and perception of Customers' Aggressive Behavior decrease the level of Service Sabotage Behavior. Customer behavior in Non-Assertive or Passive style is moderating the relations between form of superior's withdrawal style of communication and Service Sabotage Behavior and Assertive and Non-Assertive or Passive behavior of customer is moderating the relations between form of peer's Hidden transaction and Service Sabotage Behavior

Then, restaurant's owner should encourage employee to exchange the ideas, build good relationship and teamwork which can prevent service sabotage within the organization, enhance service quality and increase the organization's performance and efficiency.

Keywords: Supervisor Communication, Peers Communication, Customer Behavior, Service Sabotage Behavior

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบันของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารที่มีสภาพการแข่งขันที่สูง ดังจะเห็นได้จากจำนวนธุรกิจร้านอาหารในปี 2560 อยู่ที่ 13,045 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 9 จากปี 2559 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560) ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจร้านอาหาร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบทบาทของ “บุคลากร” คือ พนักงานผู้ให้บริการร้านอาหารที่เป็นผู้สนับสนุนในการขับเคลื่อนธุรกิจ ผ่านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ องค์การธุรกิจด้านร้านอาหารเลือกใช้เครื่องมือด้าน “การสื่อสาร” ผ่านการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อเป็นการสร้างแบรนด์ภายใน (Internal branding) ที่มุ่งเน้นไปยังพนักงานภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันผ่านการบริการไปยังลูกค้า (ศิริระ ศรีโยธิน, 2560) ผ่านบทบาทของผู้บังคับบัญชาในการติดต่อสื่อสาร วางแผน สั่งการ และมอบหมายงาน เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ประกอบกับ การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสายงาน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล สร้างความเข้าใจ และสัมพันธภาพอันดี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Handsome, 2016) และสามารถช่วยลดความตึงเครียดที่อาจออกจากองค์กรได้ (Walker, 2013). นอกจากนี้ การสื่อสารธุรกิจการให้บริการนั้น มีการสื่อสารภายนอกองค์กร คือ ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งองค์การส่วนใหญ่มุ่งเน้นให้ลูกค้าเป็น

ศูนย์กลาง (Customer-Centric) ผ่านการแสดงความคิดเห็น และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมสร้างประสบการณ์การบริการ (Value Co-creation) (Kim, 2016)

ทั้งนี้ รูปแบบการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรและลักษณะภาษาที่ใช้จะถูกต้องโดยพนักงานและส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการสื่อสารผ่านถ้อยคำที่รับรู้และเข้าใจ (Hajdasz, 2012) ทำให้พนักงานแต่ละคนตีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดอารมณ์ในทางลบ และส่งเสริมให้เกิด “พฤติกรรมต่อต้านการบริการ” ซึ่งเป็นพฤติกรรมใดๆที่พนักงานตั้งใจไม่ปฏิบัติตามรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม ทั้งที่เห็นได้ชัดเจนหรือไม่สามารถเห็นได้ชัด โดยมีการกระทำเป็นประจำหรือชั่วคราว เช่น การทะเลาะกับผู้รับบริการ การขโมยเครื่องมือ การให้บริการช้ากว่ามาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ สร้างคำพูดปากต่อปากในแง่ลบ (Negative Word-of-Mouth) (Lin, 2017) ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้า คุณภาพการให้บริการของพนักงาน และส่งผลในระยะยาวต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร (Tao, 2017)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของรูปแบบการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และการรับรู้พฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีผลทำให้พนักงานผู้ให้บริการมีพฤติกรรมต่อต้านการบริการ รวมถึง บทบาทของตัวแปรกำกับด้านการรับรู้พฤติกรรมของผู้รับบริการ ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ เพื่อที่จะช่วยส่งเสริมให้องค์กรทราบถึงวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม และนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการสื่อสารที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสารของผู้บังคับบัญชา (Supervisory Communication)

การสื่อสารของผู้บังคับบัญชา เป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) โดยผู้บังคับบัญชาเปรียบเสมือนตัวแทน (Agent) ผู้คัดเลือกข่าวสาร และสื่อในการถ่ายทอดหรือสั่งการ เปิดหรือปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ติดต่อสื่อสาร เป็นผู้ประเมินผลงาน และลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชา (Allen, 1984) เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ สามารถจำแนกรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา 6 รูปแบบ ที่นิยมใช้ในองค์กรต่างๆ ดังนี้ (Jerry, Karl and Ronald, 1981)

1. การสื่อสารเชิงควบคุม (Controlling Style) เป็นการสื่อสารที่มุ่งจำกัดขอบเขต การใช้อำนาจและควบคุมพฤติกรรม โดยผู้บังคับบัญชาจะแสดงพฤติกรรมในฐานะผู้มีอำนาจใช้การสื่อสารในรูปแบบการสั่งการ ควบคุม ติดตาม มุ่งเน้นการสื่อสารทางเดียว โดยไม่สนใจข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) จากผู้ใต้บังคับบัญชา

2. การสื่อสารเชิงสมภาพ (Equalitarian Style) เป็นการสื่อสารที่มีพื้นฐานมุ่งเน้นความเท่าเทียมกัน ผ่านการสื่อสารสองทาง มีการวางแผน ตั้งเป้าหมายร่วมกัน แบ่งปันข้อมูลระหว่างสมาชิกเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี มีการรับฟังความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันในเชิงสร้างสรรค์ เน้นการสร้าง ความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีการให้ช่วยเหลือและกำลังใจ และยกย่องชมเชยความสำเร็จของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. การสื่อสารเชิงโครงสร้าง (Structuring Style) เป็นการสื่อสารที่ใช้ข่าวสารเพื่อจัดระเบียบในองค์กร โดยผ่านการสื่อสารในเรื่องเป้าหมาย มาตรฐาน กำหนดการ ข้อบังคับ และมาตรฐานปฏิบัติงานตามโครงสร้างตามสายการบังคับบัญชา ทั้งในรูปแบบของคู่มือการปฏิบัติงาน ตารางการทำงาน กฎระเบียบที่ใช้บังคับและขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ

4. การสื่อสารเชิงพลวัต (Dynamic Style) เป็นการสื่อสารเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้น และสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว โดยส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนให้รวดเร็วทันเหตุการณ์ มีการกระจายอำนาจให้ผู้บังคับบัญชาสามารถกำหนดเป้าหมายและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของบริษัท

5. การสื่อสารเชิงยอมตาม (Relinquishing Style) เป็นการสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชากระจายบทบาทและอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับปรุงและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยผู้บังคับบัญชาจะเล่นบทบาทพารอร์งไม่ใช่บทพระเอก ถึงแม้จะมีอำนาจบังคับบัญชาในการสั่งการและควบคุม เป็นผู้รับสารมากกว่าการส่งสาร

6. การสื่อสารเชิงถอนตัว (Withdrawing Style) เป็นการสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาไม่มีความต้องการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากปัญหาขัดแย้งส่วนตัว หรือความยุ่งยากในการสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาขาดความรับผิดชอบในงาน ไม่กล้าตัดสินใจ และไม่เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้รับคำปรึกษาและแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงาน

การสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน (Peer Communication)

การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับแนวนอน (Horizontal Communication) คือ การสื่อสารระหว่างบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งงานเดียวกัน แผนกเดียวกัน ระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อขอความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ประสานงานให้ภารกิจที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ (กริช สืบสนธิ์, 2537) การสื่อสารระหว่างบุคคลของเพื่อนร่วมงานนั้น มีสิ่งจูงใจในการแลกเปลี่ยนข่าวสารขึ้นอยู่กับคุณค่าที่ได้รับจากความสัมพันธ์นั้น และบุคคลต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ก็ต่อเมื่อรู้สึกได้ว่าทั้งสองฝ่ายอยู่ในฐานะเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ สามารถจำแนกรูปแบบของการสื่อสารระหว่างบุคคลออกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (Berne, 1957)

1. การสื่อสารสัมพันธ์ที่ไม่ขัดแย้งกัน / พูดยตามกัน (Complementary Transactions) เป็นการสื่อสารที่มีลักษณะถ้อยทีถ้อยอาศัย สื่อสารกันอย่างตรงไปตรงมา ผู้สื่อสารคาดหวังจะได้รับการตอบสนองจากบุคคลที่ตนสื่อสารอย่างไร ก็ได้รับการตอบสนองตามคาดหวัง ทำให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างต่อเนื่อง

2. การสื่อสารสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกัน/พูดขัดกัน (Crossed Transactions) การสื่อสารที่ก่อให้เกิดสัมพันธ์ภาพทางด้านลบ เกิดการขัดแย้ง ทำให้การสื่อสารสัมพันธ์ต้องหยุดชะงัก เนื่องจากผู้สื่อสารไม่ได้รับการตอบสนองจากบุคคลที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ด้วยตามที่คาดหวัง ทำให้ขาดความเข้าใจกันในการติดต่อระหว่างบุคคล

3. การสื่อสารสัมพันธ์ที่มึนยเคลือบแฝง / ไม่จริงใจ (Hidden Transactions) เป็นการสื่อสารที่ผู้สื่อสารใช้วาจาหรือแสดงพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างหนึ่ง แต่ความต้องการที่แท้จริงเคลือบแฝงไว้ เป็นอีกอย่างหนึ่ง เพราะผู้สื่อสารทราบว่า พฤติกรรมหรือวาจาที่เขาแสดงออกเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับ เปิดเผยได้เป็นการตอบสนองความต้องการในระดับจิตวิทยาของตน ถือเป็นความสัมพันธ์ที่หลอกลวง

พฤติกรรมแสดงออกของผู้รับบริการ (Customer Behavior)

พนักงานให้บริการมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการลูกค้า ซึ่งแต่ละคนมีรูปแบบพฤติกรรมแสดงออกที่หลากหลาย เนื่องจากพื้นฐานด้านลักษณะนิสัยส่วนตัว ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ บุคลิกภาพ และสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมและสถานการณ์ต่างๆ ที่แตกต่างกัน (ซูดา จิตพิทักษ์, 2525) โดยพฤติกรรมแสดงออกหมายถึง สิ่งที่คุณลูกค้าทำทั้งที่เป็นพฤติกรรมเปิดเผย หรืออยู่ในกระบวนการทางจิตใจ ที่เป็นพฤติกรรมปกปิด ซึ่งได้แก่ ความคิด ความรู้สึก และแรงขับตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (บุญศรี คำชายและคณะ, 2545) ทั้งนี้สามารถจำแนกรูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออกเป็น 3 ลักษณะ คือ (Leonard, 1962)

1. พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive Behavior) คือ พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรู้สึกต่อบุคคล ซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคม รวมถึงการปฏิเสธการขอร้องที่ไร้เหตุผล แสดงความรัก ยกย่องชมเชย รวมถึงการแสดงความรู้สึกทางด้านลบ เช่น แสดงความโกรธ ที่ไม่ได้เป็นพฤติกรรมก้าวร้าว โดยมีความเหมาะสมตามสถานการณ์ (Wolpe, 1982) เป็นการแสดงออกถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของตนเองโดยไม่รุกรานสิทธิของบุคคลอื่น มีความเหมาะสมตามสถานการณ์ วัฒนธรรม และบุคคล (Kelly, 1979)

2. พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior) คือ พฤติกรรมที่แสดงอารมณ์ ความต้องการ ด้วยการข่มขู่ บีบบังคับ เรียกร้อง หรือแสดงออกด้วยความรุนแรง พยายามอย่างยิ่งที่จะเป็นคนที่สำคัญในการสนทนา แสดงอำนาจเหนือผู้อื่น (Bolton, 1979) โดยแสดงออกในลักษณะทางตรง เช่น การพูดจาข่มขู่ กรรโชก หรือพูดจาดูถูก รวมถึงการแสดงท่าทาง เช่น ทำร้ายร่างกาย และแสดงออกทางอ้อม เช่น การนินทา พูดจาเสียดสี

3. พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Non-Assertive or Passive Behavior) คือ พฤติกรรมที่ไม่แสดงออกถึงความรู้สึก ความคิด หรือความเชื่อได้อย่างจริงจังและตรงไปตรงมาตามสิทธิอันพึงได้ของตน (Sadha, 2005) มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงสังคม มีความกลัวบางอย่างทำให้ยับยั้งการกระทำ ทั้งที่รู้ว่าควรทำสิ่งใด และมีความสามารถในการกระทำสิ่งนั้นๆ เช่น ไม่สบตาผู้อื่นขณะสนทนา (Fensterheim and Baer 1975)

พฤติกรรมต่อต้านการบริการ (Service Sabotage Behavior)

พฤติกรรมให้บริการของพนักงานเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการปรับปรุงคุณภาพการบริการขององค์กร (Wallace et al., 2007) โดยพนักงานนั้นถือว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในฐานะตัวกลางระหว่างองค์กรและผู้บริโภค ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลในการเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการของผู้บริโภคมาจากพฤติกรรมให้บริการของพนักงาน ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึงสนับสนุนคุณภาพการให้บริการของพนักงาน และป้องกันไม่ให้เกิด “พฤติกรรมต่อต้านการบริการ” ซึ่งหมายถึง การกระทำหรืองดเว้นกระทำโดยเจตนา ที่ขัดแย้งกับมาตรฐานพฤติกรรมเชิงบรรทัดฐานและก่อให้เกิดผลเสียต่อพฤติกรรมให้บริการและการตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้ สามารถจำแนกรูปแบบพฤติกรรมต่อต้านการบริการออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ (Harris and Ogbonna, 2002)

1. พฤติกรรมต่อต้านการบริการที่เกิดประจำและเปิดเผย (Customary-Public Service Sabotage) หมายถึง รูปแบบการบริการที่มีพฤติกรรมตั้งใจไม่ปฏิบัติตามรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม ที่สามารถแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจน และมีระดับความถี่สูง โดยถือเป็นรูปแบบที่เน้นการแสดงออกของพฤติกรรม เพื่อสร้างความสนุกสนาน ตลกขบขันต่อหน้าผู้เห็นเหตุการณ์ โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงาน

2. พฤติกรรมต่อต้านการบริการที่เกิดประจำและปิดบัง (Customary-Private Service Sabotage) หมายถึง รูปแบบการบริการที่มีพฤติกรรมตั้งใจไม่ปฏิบัติตามการให้บริการที่เหมาะสม ที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ชัด และมีระดับความถี่สูง โดยเกิดจากความเคยชินส่วนบุคคล โดยทั่วไป เกิดจากการต้องการแก้แค้น ทำให้เกิดขึ้นเป็นประจำและกลายเป็นธรรมเนียมปฏิบัติที่ยอมรับกันในการให้บริการ

3. พฤติกรรมต่อต้านการบริการที่เกิดชั่วคราวและเปิดเผย (Sporadic - Public Service Sabotage) หมายถึง รูปแบบการบริการที่มีพฤติกรรมตั้งใจไม่ปฏิบัติตามรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม ที่สามารถแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจน และมีระดับความถี่ต่ำ เป็นพฤติกรรมที่มีความซับซ้อน มีการวางแผนอย่างรอบคอบ และเป็นพฤติกรรมแสดงออกภายนอก จึงเสี่ยงที่จะถูกจับได้

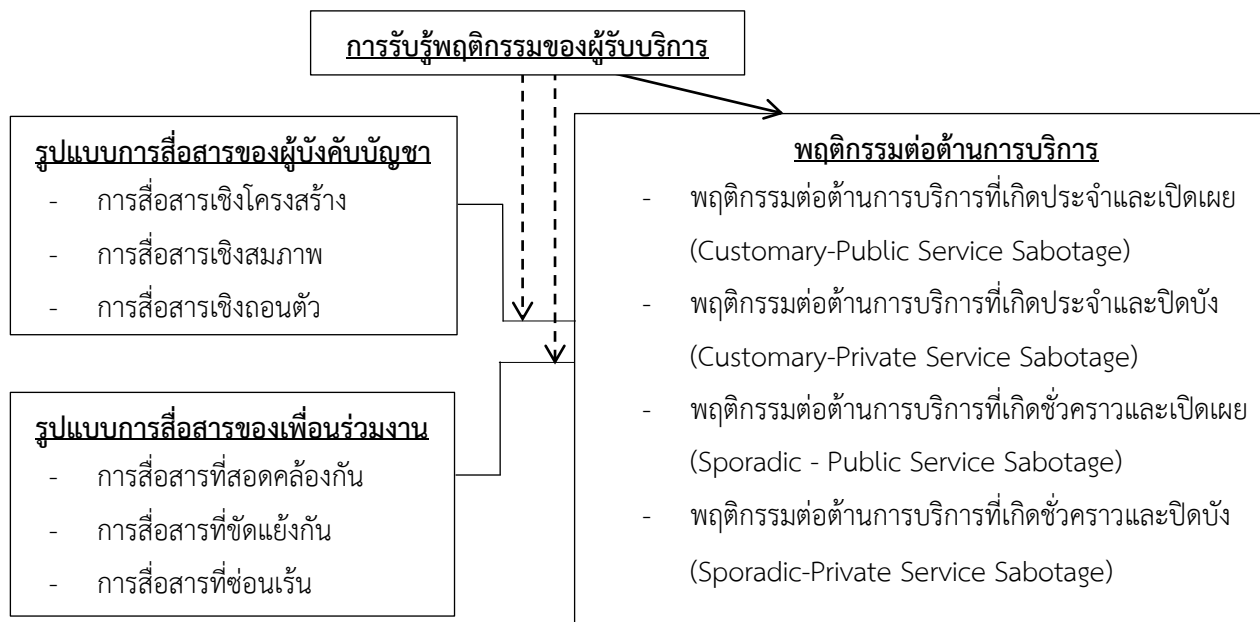
4. พฤติกรรมต่อต้านการบริการที่เกิดชั่วคราวและปิดบัง (Sporadic-Private Service Sabotage) หมายถึง รูปแบบการบริการที่มีพฤติกรรมตั้งใจไม่ปฏิบัติตามรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม ที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ชัด และมีระดับความถี่ต่ำ เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ยึดถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติประจำ โดยหากสามารถพิสูจน์การกระทำ อาจโดนไล่ออก ได้รับการดำเนินคดีอาญา หรือคดีทางแพ่งเพื่อชดเชยค่าเสียหาย ทั้งนี้ สาเหตุของพฤติกรรมเกิดจากกฎระเบียบที่เข้มงวดมากเกินไป

วิธีการศึกษา

ผู้วิจัยได้ใช้เชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานผู้ให้บริการร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา 4 ตัวแปร คือ (1) การสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ตามแนวคิดของ Jerry, Karl and Ronald (1981) โดยคัดเลือกรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการให้บริการที่ไม่เหมาะสม ตามแนวคิดของ Harris and Ogbonna (2002) (2) การสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ตามแนวคิดของ Berne (1957) (3) พฤติกรรมของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของ Leonard (1962) และ (4) รูปแบบพฤติกรรมต่อต้านการบริการ ตามแนวคิดของ Harris and Ogbonna (2002)

สำหรับแบบสอบถามได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่านและ ทดสอบความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ ทางผู้วิจัยได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยพิจารณาจากค่า Chi - Square/df น้อยกว่า 3 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) และดัชนีวัดCFI มีค่าเกินกว่า .90 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลัง (RMSEA) และค่าดัชนีการากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสอง (RMR) มีค่าน้อยกว่า .05 (Hair et al., 2010)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานผู้ให้บริการในร้านอาหาร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.2 มีอายุตัวน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.8 มีอายุงานในร้านอาหารน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.8 และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 คิดเป็นร้อยละ 51.0

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ค่าทางสถิติของของตัวแปร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาเชิงโครงสร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.33 และการสื่อสารเชิงสมภาพ คิดเป็นร้อยละ 3.25 มีรูปแบบการสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ในรูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกัน คิดเป็นร้อยละ 3.31 และการสื่อสารที่ซ่อนเร้น คิดเป็นร้อยละ 3.29

สำหรับในด้านพฤติกรรมต่อต้านการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมแบบ Customary - Public Service Sabotage คิดเป็นร้อยละ 1.48 และ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้พฤติกรรมของผู้รับบริการ ในรูปแบบพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 3.7 ทั้งนี้ ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถแสดงได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

ตารางที่ 1 แสดงการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Testa) ในการวิเคราะห์การถดถอย

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	14.930	3	4.977	18.300	.000
Residual	107.688	396	.272		
Total	122.618	399			

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงสหสัมพันธ์กับตัวแปรตาม สถิติทดสอบ คือ F มีค่า 18.300 ค่า sig. มีค่าเท่ากับ .000 ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตามในระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

Variable	B	β	T	Sig.
(Constant)	.811		5.783	.000
การสื่อสารเชิงโครงสร้าง (Structuring Style)	.081	.199	3.708	.000
การสื่อสารเชิงสมภาพ (Equalitarian Style)	-.015	-.033	-.631	.528
การสื่อสารเชิงถอนตัว (Withdrawing Style)	.122	.197	3.696	.000

มีนัยสำคัญที่ 0.05 $R = .349$ $R \text{ square} = .122$ Standard Error of the Estimate = .52148

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 จากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการบริการสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 12.20 ($R \text{ square} = .122$, $F = 18.300$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การสื่อสารเชิงโครงสร้าง ($\beta = .199$, $p < 0.05$) และการสื่อสารเชิงถอนตัว ($\beta = .197$, $p < 0.05$)

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 รูปแบบการสื่อสารของเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

ตารางที่ 3 แสดงการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Testa) ในการวิเคราะห์การถดถอย

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	5.206	3	1.735	5.853	.001
Residual	117.412	396	.296		
Total	122.618	399			

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงสหสัมพันธ์กับตัวแปรตาม สถิติทดสอบ คือ F มีค่า 5.853 ค่า sig. มีค่าเท่ากับ .001 ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตามในระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของรูปแบบการสื่อสารของเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

Variable	B	β	T	Sig.
(Constant)	1.715		12.426	.000
การสื่อสารที่สอดคล้องกัน (Complementary Transaction)	-.103	-.204	-3.591	.000
การสื่อสารที่ขัดแย้งกัน (Crossed Transaction)	-.002	-.003	-.056	.956
การสื่อสารที่ซ่อนเร้น (Hidden Transaction)	-.010	-.015	-2.99	.765

มีนัยสำคัญที่ 0.05 $R = .206$ $R \text{ square} = .042$ Standard Error of the Estimate = .54451

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 จากตารางที่ 4 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการบริการสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 4.20 ($R \text{ square} = .042$, $F = 5.853$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การสื่อสารที่สอดคล้องกัน ($\beta = -.204$, $p < 0.05$)

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้พฤติกรรมการแสดงออกของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

ตารางที่ 5 แสดงการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Testa) ในการวิเคราะห์การถดถอย

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	9.543	3	3.181	11.140	.000
Residual	113.075	396	.286		
Total	122.618	399			

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงสหสัมพันธ์กับตัวแปรตาม สถิติทดสอบ คือ F มีค่า 11.140 ค่า sig. มีค่าเท่ากับ .000 ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตามที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการรับรู้พฤติกรรมการแสดงออกของผู้รับบริการกับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

Variable	B	β	T	Sig.
(Constant)	1.058		5.243	.000
พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive Behavior)	-.043	-.051	-.841	.401
พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior)	-.065	-.130	-2.326	.021
พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Non-Assertive Behavior)	.215	.306	5.159	.000

มีนัยสำคัญที่ 0.05 $R = .279$ $R \text{ square} = .071$ Standard Error of the Estimate = .53436

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 จากตารางที่ 6 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการบริการสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 7.10 ($R^2 = .071$, $F = 11.140$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ พฤติกรรมก้าวร้าว ($\beta = -.130$, $p < 0.05$) และ พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก ($\beta = .306$, $p < 0.05$)

สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4 และสมมติฐานการวิจัยที่ 5 ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง โดยการวิเคราะห์ Multiple Group Analysis ด้วยโปรแกรม AMOS ทั้งนี้ เพื่อเป็นการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล ทางวิจัยได้มีการทดสอบโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ผ่านการจัดทำ Factor Analysis และการปรับปรุงตัวแปรตามองค์ประกอบ การวาดโมเดล และการปรับปรุงโมเดลผ่าน Modification Indices

สำหรับการพิจารณาอิทธิพลของตัวแปรกำกับตามแนวคิดของ Cole and Maxwell (2003) และ Kline (2005) จะพิจารณาผ่านค่าความแตกต่างของ Chi – Square โดยเปรียบจากเส้นทาง (Path) ที่มีการระบุค่าตัวแปร Constraint และไม่ระบุค่า Constraint เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยพิจารณาจากค่าความแตกต่างของ Chi – Square เมื่อค่า df เท่ากัน 1 หน่วย ค่า Chi Square ที่มีความแตกต่างกันมากกว่า 3.83 จึงถือว่าการรับรู้พฤติกรรมการแสดงออกของผู้รับบริการมีอิทธิพลกำกับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

ตารางที่ 7 แสดงค่าการทดสอบอิทธิพลกำกับของพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

Model	รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา	Model fit			Chi-square (χ^2)	Df	ส่วนต่าง		ค่านัยสำคัญ
		P	CFI	RMSEA			Chi-square	Df	
Unconstraint	พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมโดยรวม	.715	1.00	.000	110.8	120			
Constraint	การสื่อสารเชิงโครงสร้าง	.736	1.00	.000	110.8	121	0.0	1	ไม่มีอิทธิพลกำกับ
	การสื่อสารเชิงสมภาพ	.741	1.00	.000	110.6	121	-.02	1	ไม่มีอิทธิพลกำกับ
	การสื่อสารเชิงถอนตัว	.703	1.00	.000	112.3	121	1.5	1	ไม่มีอิทธิพลกำกับ
Unconstraint	พฤติกรรมก้าวร้าวโดยรวม	.088	.996	.021	135.0	114			
Constraint	การสื่อสารเชิงโครงสร้าง	.082	.996	.022	136.6	115	1.6	1	ไม่มีอิทธิพลกำกับ
	การสื่อสารเชิงสมภาพ	.079	.996	.022	137.1	115	2.1	1	ไม่มีอิทธิพลกำกับ
	การสื่อสารเชิงถอนตัว	.083	.996	.022	136.5	115	1.5	1	ไม่มีอิทธิพลกำกับ
Unconstraint	พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกโดยรวม	.122	.996	.020	136.1	118			
Constraint	การสื่อสารเชิงโครงสร้าง	.098	.996	.021	139.3	119	3.2	1	ไม่มีอิทธิพลกำกับ
	การสื่อสารเชิงสมภาพ	.103	.996	.020	138.8	119	2.7	1	ไม่มีอิทธิพลกำกับ
	การสื่อสารเชิงถอนตัว	.060	.995	.023	143.9	119	7.8	1	มีอิทธิพลกำกับ

การทดสอบสมมติฐานที่ 4 พิจารณาจากตารางที่ 7 พบว่า การรับรู้พฤติกรรมการแสดงออกของผู้รับบริการในรูปแบบพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก ในรูปแบบการสื่อสารเชิงถอนตัว มีส่วนต่างค่า Chi-Square เท่ากับ 7.8 ซึ่งมีค่ามากกว่า 3.83 แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลกำกับการสื่อสารเชิงถอนตัวของผู้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

ตารางที่ 8 แสดงค่าการทดสอบอิทธิพลกำกับของพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของผู้รับบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

ระดับการรับรู้พฤติกรรม	พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกมาก	พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกน้อย
	<u>.853*</u>	<u>.232*</u>

จากตารางที่ 8 พบว่า เมื่อมีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกทั้งในระดับมากและน้อย จะมีผลนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักความสัมพันธ์ พบว่า พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกมาก มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณเท่ากับ .853 ซึ่งมากกว่าพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกน้อย ที่มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณเท่ากับ .232 ดังนั้น เมื่อมีอิทธิพลกำกับด้านพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของผู้รับบริการมาก จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

ตารางที่ 9 แสดงค่าการทดสอบอิทธิพลกำกับของพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

Model	รูปแบบการสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน	Model fit			Chi-square (X^2)	df	ส่วนต่าง		อิทธิพลกำกับ
		P	CFI	RMSEA			Chi-square	Df	
Unconstraint	พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมโดยรวม	.154	.997	.020	103.6	90			
Constraint	การสื่อสารที่สอดคล้องกัน	.154	.997	.019	104.3	91	0.7	1	ไม่มีอิทธิพลกำกับ
	การสื่อสารที่ขัดแย้งกัน	.154	.997	.019	103.8	91	0.2	1	ไม่มีอิทธิพลกำกับ
	การสื่อสารที่ซ่อนเร้น	.058	.994	.025	113.2	91	9.6	1	มีอิทธิพลกำกับ
Unconstraint	พฤติกรรมก้าวร้าวโดยรวม	.238	.997	.016	111.8	102			
Constraint	การสื่อสารที่สอดคล้องกัน	.259	.998	.015	111.8	103	0.0	1	ไม่มีอิทธิพลกำกับ
	การสื่อสารที่ขัดแย้งกัน	.215	.997	.016	114	103	2.2	1	ไม่มีอิทธิพลกำกับ
	การสื่อสารที่ซ่อนเร้น	.251	.998	.015	112.2	103	0.4	1	ไม่มีอิทธิพลกำกับ
Unconstraint	พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกโดยรวม	.742	1.00	.000	100.0	110			
Constraint	การสื่อสารที่สอดคล้องกัน	.754	1.00	.000	100.4	111	0.4	1	ไม่มีอิทธิพลกำกับ
	การสื่อสารที่ขัดแย้งกัน	.758	1.00	.000	100.3	111	0.3	1	ไม่มีอิทธิพลกำกับ
	การสื่อสารที่ซ่อนเร้น	.542	1.00	.000	108.8	111	8.8	1	มีอิทธิพลกำกับ

การทดสอบสมมติฐานที่ 5 พิจารณาจากตารางที่ 9 พบว่า การรับรู้พฤติกรรมการแสดงออกของผู้รับบริการในรูปแบบพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก ในรูปแบบการสื่อสารที่ซ่อนเร้น มีส่วนต่างค่า Chi - Square เท่ากับ 9.6 และ 8.8 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 3.83 แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลกับการสื่อสารที่ซ่อนเร้นของเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ ตารางที่ 10 แสดงค่าการทดสอบอิทธิพลกำกับของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของผู้รับบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารของเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

ระดับการรับรู้พฤติกรรม	พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมาก	พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมน้อย
พฤติกรรม	<u>.159*</u>	<u>-.049</u>

จากตารางที่ 10 เมื่อมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมาก จะมีผลนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักความสัมพันธ์ พบว่า เมื่อมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมาก มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ .159 ซึ่งมากกว่าพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมน้อย ที่มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ -.049 ดังนั้น เมื่อมีอิทธิพลกำกับด้านพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของผู้รับบริการมาก ในรูปแบบการสื่อสารที่ซ่อนเร้นของเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

ตารางที่ 11 แสดงค่าการทดสอบอิทธิพลกำกับของพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของผู้รับบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารของเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

ระดับการรับรู้พฤติกรรม	พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกมาก	พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกน้อย
พฤติกรรม	<u>.109*</u>	<u>-.035</u>

จากตารางที่ 11 พบว่า เมื่อมีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกมาก จะมีผลนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักความสัมพันธ์ พบว่า เมื่อมีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกมาก มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ .109 ซึ่งมากกว่าพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกน้อย ที่มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ -.035 ดังนั้น เมื่อมีอิทธิพลกำกับด้านพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของผู้รับบริการมาก ในรูปแบบการสื่อสารที่ซ่อนเร้น ของเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

อภิปรายผล (หรือ)สรุปผล

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแบบการสื่อสารเชิงโครงสร้างและการสื่อสารเชิงถอนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ โดยการสื่อสารเชิงโครงสร้างเป็นพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มุ่งเน้นการสื่อสารทางเดียว ในเรื่องเป้าหมาย มาตรฐาน กำหนดการ ข้อบังคับ และมาตรฐานปฏิบัติงานตามโครงสร้างขององค์การ เพื่อให้พนักงานให้ปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงาน และสามารถรักษาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความกดดัน เกิดความเครียดในงาน และนำไปสู่พฤติกรรมต่อต้านการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wallace (2009) ได้ศึกษาพฤติกรรมต่อต้านแบรนด์ในธนาคารรายย่อยในไอร์แลนด์ พบว่า พฤติกรรมต่อต้านการบริการในภาคธุรกิจ

ธนาการ เกิดจากความเครียดจากงานบริการ ซึ่งเกิดจากความกลัวของพนักงาน ปริมาณงานที่มากเกินไป และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อกำหนด

สำหรับการสื่อสารเชิงถอตัว ถือเป็นการสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาหลีกเลี่ยงการสื่อสาร ลดระดับความสำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pantouvakis, A., & Patsiouras, C. (2016) พบว่า ผู้บังคับบัญชาที่มุ่งเน้นความสำคัญของพนักงาน (human-oriented leadership) ผ่านการสร้างความสัมพันธ์อันดีร่วมกัน ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน และส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ การสื่อสารแบบถอตัว ถือเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องตัดสินใจในงานด้วยตนเอง และสามารถใช้ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพชอบแสวงหาความตื่นเต้น รวมถึงทำให้พนักงานขาดแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานบริการ ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวรุณี แดบสูงเนิน (2554) พบว่า พยาบาลที่ได้รับอิสระในการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่สูงอาจทำให้ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่ และกิริยามารยาทในการบริการลดลง

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 รูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกันของเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ โดยส่งผลให้มีระดับพฤติกรรมต่อต้านการบริการที่ลดลง ทั้งนี้ เนื่องจากบุคคลผู้ที่อยู่ในรูปแบบการสื่อสารภายในดังกล่าวมีลักษณะถ้อยที่ถ้อยอาศัยกัน ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีการตอบสนองกันตามความความคาดหวัง และแสดงถึงการทำงานเป็นทีม และความสัมพันธ์อันดีกันระหว่างการทำงาน ซึ่งช่วยลดระดับความเครียดในงานที่จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ วันดี (2557) พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะมิติการเป็นปัจเจกนิยม ที่แสดงถึงวัฒนธรรมการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการทำงานที่ไม่คำนึงถึงสังคมและคนรอบข้าง เป็นตัวเองในการทางความคิดและการกระทำมากกว่าสนใจการทำงานของกลุ่มมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ในองค์การ และงานวิจัยของ ชนชนิตา บุญญติพงษ์ (2561) พบว่า การได้รับการยอมรับ (Recognition) จากเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและให้บริการที่ดี และช่วยลดระดับพฤติกรรมการให้บริการที่ไม่เหมาะสม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และ พฤติกรรมก้าวร้าวของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ ทั้งนี้เนื่องจาก พฤติกรรมทั้งสองรูปแบบ ถือเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงรูปแบบการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม จากรูปแบบพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกที่แสดงท่าทีนิ่งเฉย ไม่พูดคุยสื่อสาร และพฤติกรรมก้าวร้าวที่แสดงพฤติกรรมรุนแรงที่เห็นได้ชัดเจน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลต่ออารมณ์ความรู้สึกของพนักงาน โดยเมื่อผู้รับบริการมีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการบริการ เนื่องจากการที่ผู้รับบริการเลือกที่จะไม่แสดงความรู้สึกความคิด หรือความเชื่อของตนเอง ซึ่งแสดงถึงบทบาทที่เหนือกว่าของพนักงานที่มีต่อผู้รับบริการ ทำให้พนักงานกล้าที่จะแสดงความไม่พึงพอใจและเกิดพฤติกรรมต่อต้านการบริการ ซึ่งแตกต่างจากพฤติกรรมก้าวร้าวที่ผู้รับบริการแสดงความเหนือกว่าผ่านคำพูดข่มขู่ก้าวร้าว ที่ทำให้พนักงานรู้สึกหวาดกลัวและไม่กล้าแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีนววรรณ ฉัตรอุทัย (2558) พบว่าคนไทยมีระดับการยอมรับในระยะห่างของอำนาจค่อนข้างสูง แสดงให้

เห็นว่า คนไทยยอมรับความแตกต่างของอำนาจของแต่ละบุคคลที่ต่างกันไป และเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมการให้บริการตามอำนาจที่ตนเองมี ซึ่งการรับรู้ระดับอำนาจของตนเองที่สูงส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

อย่างไรก็ตาม ผลจากงานวิจัยในครั้งนี้ขัดแย้งกับผลการวิจัยด้านพฤติกรรมต่อต้านการบริการของต่างประเทศที่พบว่า พฤติกรรมก้าวร้าวของผู้รับบริการส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากบริบทด้านวัฒนธรรมที่ต่างกัน ดังเช่น งานวิจัยของ Ching-Wen Yeh (2014) พบว่า คำพูดก้าวร้าวของลูกค้าทำให้พนักงานลดความนับถือตนเอง เกิดอารมณ์และความตึงเครียดเชิงลบและกระตุ้นให้เกิดการแก้แค้นซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมต่อต้านการบริการ

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของผู้รับบริการ มีอิทธิพลกับความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารแบบถอนตัวของผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการบริการ ทั้งนี้ เนื่องจากการสื่อสารแบบถอนตัวถือเป็นการสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาหลีกเลี่ยงการสื่อสาร ทำให้พนักงานต้องตัดสินใจในงานด้วยตนเอง และสามารถใช้ลักษณะนิสัยส่วนบุคคลที่ไม่เหมาะสม ประกอบกับ การที่พนักงานรับรู้พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของผู้รับบริการที่แสดงพฤติกรรมนิ่งเฉย ไม่พูดคุยสื่อสาร ไม่แสดงความคิด หรือความเชื่อของตนเอง ทำให้พนักงานสามารถแสดงบทบาทที่เหนือกว่า และกล้าที่จะแสดงความไม่พึงพอใจต่อท่านที่นิ่งเฉยและการไม่สื่อสารของผู้รับบริการ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yuntsan Lin (2017) พบว่า พฤติกรรมที่มีโอกาสเกิดในระดับความถี่สูง และส่งผลกระทบมาก คือ ลูกค้ายก การเร่งกดดันและการพูดซ้ำซากกับลูกค้า ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเกิดจากปัญหาด้านการสื่อสาร ที่มาจากพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของลูกค้า ที่แสดงถึงระดับอำนาจที่สูงกว่าของพนักงาน และส่งผลกระทบให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการบริการ

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมและพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของผู้รับบริการ มีอิทธิพลกับความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารที่ซ่อนเร้นของเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมต่อต้านการบริการ เนื่องจากการสื่อสารที่ซ่อนเร้นถือเป็นการสื่อสารที่สื่อสารใจว่าหรือแสดงพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างหนึ่ง แต่มีความต้องการที่แท้จริงเคลือบแฝงไว้ ซึ่งถือเป็นความสัมพันธ์ที่หลอกลวง แสดงถึงความขัดแย้ง โดยผู้ส่งสารไม่สามารถสื่อสารความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ทำให้การแลกเปลี่ยนเกิดขึ้นอย่างไม่เท่าเทียม ก่อให้เกิดความตึงเครียดในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน ประกอบกับการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้รับบริการ ในรูปแบบพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม และพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก ที่แสดงถึงอำนาจที่เท่าเทียมกัน หรืออำนาจที่มากกว่าของพนักงานผู้ให้บริการ จึงทำให้พนักงานกล้าที่จะแสดงพฤติกรรมต่อต้านการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fortner (2016) พบว่าการสื่อสารที่ฝ่ายหนึ่งแสดงความต้องการของตนเองสูง และอีกฝ่ายหนึ่งปิดบังความต้องการของตนเอง (Distributive Communication : Demand/ Withdraw) ส่งผลให้เกิดความตึงเครียดในความสัมพันธ์ ที่สามารถก่อให้เกิดพฤติกรรมการให้บริการที่ไม่เหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กมลวรรณ วันดี (2557). *พฤติกรรมไม่พึงประสงค์ในองค์กร การรับรู้วัฒนธรรม ความเครียดในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กริช สืบสนธิ์ (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมในการสื่อสารในองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณ์ คำชาย. (2542). *จิตวิทยาแนะแนวเด็กและวัยรุ่น*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- ชนะนิตา บุญญติพงษ์. (2561). "แรงจูงใจในการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของบุคลากร สำนักงานสรรพากรภาค 7." วารสารวิชาการ Veridian E –Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2561) : 258 – 272.
- ชุต จิตพิทักษ์ (2525). *พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สารมวลชน.
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย (2558). *การศึกษาเปรียบเทียบและสำรวจมิติทางวัฒนธรรม*. วารสารบริหารธุรกิจ นิต้า 15 : 60 – 81.
- วารุณี แดบสูงเนิน (2554). *คุณภาพการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร การเสริมสร้างพลังในงานและคุณภาพการให้บริการของพยาบาลระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริระ ศรีโยธิน. (2560). "การสื่อสารองค์กร: เครื่องมือสำคัญของนักการตลาดในยุค Thailand 4.0." วารสารวิชาการ Veridian E –Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 10 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2560) : 1267 – 1276.

ภาษาต่างประเทศ

- Allen, R. and J. W. Santrock. (1993). *Psychology : The Contexts of Behavior*. USA.: Wm. C. Brown Communication.
- Berne, E. (1961). *Transactional Analysis in Psychotherapy*. New York, Bantam Books.
- Ching-Wen Yeh (2015). *Linking customer verbal aggression and service sabotage*. Journal of Service Theory and Practice, 25, 877-896.
- Chang, Cheng-Ping. (2006). *The multilevel exploration of factors influencing the front-line employees' service quality in international tourist hotels*. The Journal of American Academy of Business, Cambridge, 9(2), 285-293.

- Fortner, K. A. (2016). Communication patterns and negative health outcomes: The mediating roles of perceived hurt and emotional flooding (Order No. 10117205). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1795092023). Retrieved from <https://ezproxy.library.tu.ac.th:2357/docview/1795092023?accountid=42455>
- Gary M. Victor (1977), *Transactional Analysis In Law Instruction*. American Business Law Journal 15(1), 101 - 123.
- Hajdasz, P. (2012). An exploratory study of the relationship between defensive and supportive talk, verbal aggressiveness and communication climate (Order No. MR86311). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1355734815). Retrieved from <https://ezproxy.library.tu.ac.th:2357/docview/1355734815?accountid=42455>
- Handsome, C. (2016). The role of organizational design and communication on productivity in the U.S. federal government (Order No. 10137438). Available from ABI/INFORM Collection; ProQuest Dissertations & Theses Global. (1819287367). Retrieved from <https://ezproxy.library.tu.ac.th:2357/docview/1819287367?accountid=42455>
- Harris and Ogbonna (2002). *Exploring of Service Sabotage : The Antecedents, Types and Consequence of Frontline, Deviant, Antiservice Behaviors*. Journal of Service Research, 163 -183.
- Jerry, Karl and Ronald (1976). *Organization Communication*. New York : Library of Congress Cataloging in Publication Data.
- Joseph F. Hair Jr (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed)* . England. Pearson Education Limited.
- Kim, E. (2016). Understanding customer perception of restaurant innovativeness and customer value co-creation behavior (Order No. 10126425). Available from ABI/INFORM Collection; ProQuest Dissertations & Theses Global. (1808501283). Retrieved from <https://ezproxy.library.tu.ac.th:2357/docview/1808501283?accountid=42455>
- Lin, Y. (2017). Constructing service sabotage management grid: An effective tool to reduce service sabotage behavior in service industry. Journal of Service Science Research, 9(1), 73-90. doi:<http://ezproxy.library.tu.ac.th:2169/10.1007/s12927-017-0005-3>
- Pantouvakis, A., & Patsiouras, C. (2016). Exploring the role of leadership style on the service quality-customer satisfaction link. International Journal of Quality and Service Sciences, 8(1), 88-101. Retrieved from <https://ezproxy.library.tu.ac.th:2357/docview/1773538737?accountid=42455>

- Tao, C. (2017). Development of restaurant service sabotage scale (Order No. 10619666). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1960868714). Retrieved from <https://ezproxy.library.tu.ac.th:2357/docview/1960868714?accountid=42455>
- Walrath, D. (2011). A quantitative correlational study: Nurse leadership and communication effect on psychiatric nurse performance and retention (Order No. 3515757). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1026939793). Retrieved from <https://ezproxy.library.tu.ac.th:2357/docview/1026939793?accountid=42455>
- Yuntsan Lin (2017). *Constructing Service Sabotage Management Grid: An Effective Tool to Reduce Service Sabotage Behavior in Service Industry* . Journal of Service Science Research, 9, 73 – 90.