

บทความปริทัศน์ : Work Environment, Service Climate and Customer Satisfaction: Examining Theoretical and Empirical Connections

กรรณิการ์ สุขเกษม¹

บทความเรื่อง “Work Environment, Service Climate and Customer Satisfaction : Examining Theoretical and Empirical Connections” จากวารสาร International Journal of Business and Social Science, 2(20).121-132 เขียนโดย Paclmakuma, Ram, Swapna , Bhargavi G. และ Gantasala V., Prabhakar เป็นบทความที่มีขนาดกะทัดรัดเพียง 12 หน้า แต่มีเนื้อหาสาระครบถ้วนสมบูรณ์ การจัดเรียงลำดับเนื้อหาทำให้น่าติดตาม จึงใคร่ขอแนะนำ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการให้บริการ (service climate) ความพึงพอใจในงานของลูกค้า (employee job satisfaction) ความผูกมัดของลูกค้า (employee engagement) และความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) โดยการส่งแบบสอบถามให้ลูกค้าระดับอาวุโสขององค์กรขายปลีกในประเทศอินเดีย จำนวน 369 ราย ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในงานมีอิทธิพลต่อบรรยากาศในการให้บริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของลูกค้า การผูกมัดลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้า การวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการให้บริการและการผูกมัดลูกค้า การผูกมัดลูกค้าและความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจของลูกค้า บรรยากาศในการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า โดยการใช้เทคนิคการถดถอยพหุแบบเชิงชั้น

ความน่าสนใจของบทความนี้อยู่ที่มีการนำเสนออย่างกะทัดรัดและชัดเจน ตั้งแต่ความนำกล่าวถึงอุตสาหกรรมการให้บริการ ที่เน้นที่ความพึงพอใจของลูกค้า กล่าวถึงวรรณกรรมที่น่าเสนอในเรื่องนี้เพื่อให้มองเห็นภาพ ตามด้วยการทบทวนวรรณกรรมที่ผู้แต่งได้นำเสนอโดยการแจกแจงตัวแปรแต่ละตัวแปรกล่าวถึงความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรต่างๆ เช่น บรรยากาศในการทำงานและบรรยากาศในการให้บริการ การผูกมัดของลูกค้า ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจของลูกค้า ผลกระทบของการผูกมัดพนักงานต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งวรรณกรรมที่น่าเสนอเป็นลักษณะที่ได้บูรณาการและกะทัดรัดไม่มากไม่น้อยไป อ่านแล้วให้ความชัดเจนดี

¹ ประธาน โครงการปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิตการพัฒนาระบบบริหาร มหาวิทยาลัยปทุมธานี

จากนั้นนำเสนอกรอบแนวความคิด ทฤษฎี (Theoretical Framework) ซึ่งในการศึกษา
นี้เป็นบรรยากาศการให้บริการเชิงการตลาด ตามด้วยเส้นทางความสัมพันธ์ซึ่งแสดงถึงความ
เชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ความพึงพอใจของลูกค้า การผูกมัดลูกค้าและ
ความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งได้นำเสนอเป็นภาพกรอบแนวความคิด ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ
รวมทั้งนำเสนอสมมติฐานตามกรอบแนวความคิดด้วย

สำหรับผลการศึกษานำเสนอ Correlation Matrix ของตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการ
วิเคราะห์และสถิติพรรณนาอื่นๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการวิเคราะห์ Multivariate Analysis of
Variance (MANOVA) นำเสนอค่า Cronbach Alpha ของมาตรวัด Factor loading โดยใช้
Principle Component Method และ การวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression
Analysis)

ในช่วงท้ายของบทความได้สรุปรายละเอียดของบทความข้างต้นอย่างกะทัดรัด และ
นำเสนอข้อเสนอแนะ รวมทั้งนำเสนอข้อจำกัดของการศึกษาและให้ข้อเสนอแนะสำหรับการ
ทำวิจัยในอนาคต และจบท้ายด้วยเอกสารอ้างอิง

โดยสรุป บทความนี้เป็นบทความสั้นๆ แต่มีเนื้อหาครบถ้วน เขียนง่ายๆ ทำให้ง่ายต่อ
การทำความเข้าใจและติดตาม มีภาพกรอบแนวความคิด นำเสนอตารางสถิติที่กะทัดรัด เป็น
บทความที่น่าอ่านบทความหนึ่ง