หัวข้อวิจัย : คุณภาพการบริการเพื่อพัฒนาความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาสถาบันระดับอุดมศึกษา จังหวัดขอนแก่น
ผู้วิจัย : อรณิช ก่ำเกลี้ยง
หน่วยงาน : มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น
ปีที่พิมพ์ : 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ขอนแก่น ดำเนินการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ศึกษาในสถาบันในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานโดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ทางอ้อมโดยผ่านการสร้างความพึงพอใจ โมเดลสามารถอธิบายความสัมพันธ์กับการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 67 ผลที่ได้จากงานวิจัยเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดในการพัฒนาคุณภาพการบริการ นำไปสู่การสร้างความพึงพอใจ การถ่ายทอดความประทับใจและข้อมูลข่าวสารของสถาบันผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ การสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์

SPU CHONBURI

Research Title : Service Quality to Improve Satisfaction and Electronics Word of Mouth of Undergraduate Students of Higher Education Institution in Khon Kaen
Name of Researcher : Oranich Kumgliang
Name of Institution : Sripatum University Khon Kaen
Year of Publication : 2021

ABSTRACT

This research aims to study the relationship of service quality, satisfaction and electronic word-of-mouth of undergraduate students of higher education institution in Khon Kaen. The study was conducted by using questionnaires to collect data from 400 undergraduate students, the institutes in Khon Kaen province. Then data was analyzed using descriptive and inferential statistics by Structural Equation Modeling. The result reveals that service quality has the indirectly influence on electronic word-of-mouth through satisfaction and explains 67% of electronic word-of-mouth. The findings of this research are guidelines of marketing strategies to improve service quality in order to improve target customers' satisfaction and impression for sharing the information through electronic media.

SPU CHONBURI

Keywords : Service Quality, Satisfaction, electronic Word-of-mouth