

ชื่อเรื่อง	การศึกษการส่งมอบคุณภาพบริการของความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้า มหานคร (MRTA)
ผู้ศึกษาค้นคว้า	กรรณิการ์ โสมา
ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรวิฑฒ ยศพรไพบูลย์
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม. สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551
คำสำคัญ	.....

### บทคัดย่อ

การศึกษการส่งมอบคุณภาพบริการของความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร(MRTA) ครั้งนี้ทำการสำรวจคุณภาพบริการตามปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านหลักของเครื่องมือ SERVQUAL (ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความมั่นใจ และลักษณะทางกายภาพ) อีกทั้งยังทดสอบข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในส่วนของตัวแปรตามคือ ความคาดหวังคุณภาพบริการ และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร

การเก็บข้อมูลดังกล่าวใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 385 ชุด โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานี นอกจากนี้ยังทำการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือด้วยค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค อัลฟา (Cronbach Alpha) และพบว่าความน่าเชื่อถือสูง (0.97) และผลการศึกษวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของรถไฟฟ้ามหานครรวมในเกือบทุกด้านได้แก่ ความคาดหวังคุณภาพบริการของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (4.74) แต่ความคาดหวังคุณภาพบริการของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับปานกลาง (4.37) และมีมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของรถไฟฟ้ามหานครรวมในทุกด้านได้แก่ ความคาดหวังคุณภาพบริการของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (4.68)