

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานบริการน้ำมัน ปตท. ที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเองในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเองในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ผู้เข้ามาใช้บริการสถานบริการน้ำมันที่ ปตท.เป็นผู้ดำเนินการเอง จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการน้ำมันที่มีต่อสถานบริการน้ำมันที่ ปตท.เป็นผู้ดำเนินการเอง ในภาพรวม 5 ด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) ในด้านความเท่าเทียมกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาด้านความรวดเร็วตรงเวลา ด้านความก้าวหน้าทันสมัยของการบริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านความเพียงพอในการให้บริการ สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานบริการน้ำมันที่ ปตท.เป็นผู้ดำเนินการเอง พบว่า ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง