

ความสัมพันธ์ของแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) กับการบริหาร
จัดการคุณภาพของสถานีบริการน้ำมัน กรณีศึกษา กลุ่มผู้ประกอบการ
สถานีบริการน้ำมันในเขต กรุงเทพมหานคร 50 เขต*

THE RELATIONSHIP BETWEEN SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS
(SDGS) AND QUALITY MANAGEMENT OF GAS STATIONS: A CASE
STUDY OF GAS STATION OPERATORS ACROSS THE 50 DISTRICTS OF
BANGKOK

ปรัชญาชนม์ นิมากร¹ และ วลัยพร รัตนเศรษฐ²

Pradthachon Nimakorn¹ and Walaiporn Ratanaset²

¹⁻²คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

¹⁻²Faculty of Public Administration, Dhurakij Pundit University, Thailand

Corresponding Author's Email: 66130728@dpu.ac.th

วันที่รับบทความ : 9 ธันวาคม 2568; วันแก้ไขบทความ 19 กุมภาพันธ์ 2569; วันตอบรับบทความ : 21 กุมภาพันธ์ 2569

Received 9 December 2025; Revised 19 February 2026; Accepted 21 February 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการคุณภาพของ
สถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร 50 เขต 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแนวทางการ
พัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) กับการจัดการคุณภาพของสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร
50 เขต 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการนำแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาใช้กับการจัดการ

Citation:



* ปรัชญาชนม์ นิมากร และ วลัยพร รัตนเศรษฐ. (2569). ความสัมพันธ์ของแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) กับการบริหาร
จัดการคุณภาพของสถานีบริการน้ำมัน กรณีศึกษา กลุ่มผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันในเขต กรุงเทพมหานคร 50 เขต.

วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่, 4(2), 1404-1418.

Pradthachon Nimakorn and Walaiporn Ratanaset. (2026). The Relationship Between Sustainable
Development Goals (Sdgs) And Quality Management Of Gas Stations: A Case Study Of Gas Station
Operators Across The 50 Districts Of Bangkok. Modern Academic Development and Promotion Journal,
4(2), 1404-1418.;

DOI: <https://doi.org/10.>

<https://so12.tci-thaijo.org/index.php/MADPIADP/>

คุณภาพของสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร 50 เขต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลกับคือ ตัวแทนผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 98 สถานีบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้สัมประสิทธิ์เพียร์สันหาความสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการบริหารจัดการคุณภาพของสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร 50 เขต ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59 มากที่สุด
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มีความสัมพันธ์กับการจัดการคุณภาพสถานีบริการน้ำมัน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ ($r = .428^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. ผู้ประกอบการควรลงทุนในระบบพลังงานและการจัดการน้ำ เพราะจะสามารถส่งผลประโยชน์ต่อคุณภาพการให้บริการอย่างยั่งยืน ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานในระยะยาว และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้

คำสำคัญ: แนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน, การบริหารจัดการคุณภาพ, สถานีบริการน้ำมัน

Abstract

The objectives of this study were: 1. to examine the level of quality management of fuel service stations in all 50 districts of Bangkok; 2. to investigate the relationship between the Sustainable Development Goals (SDGs) and quality management practices of fuel service stations in Bangkok; and 3. to propose guidelines for integrating the SDGs into quality management practices of fuel service stations in Bangkok.

This study employed a quantitative research approach. Data were collected from representatives of 98 fuel service stations operating across the 50 districts of Bangkok. The data were analyzed using descriptive statistics and inferential statistics, with Pearson's correlation coefficient used to examine the

relationship between sustainable development concepts and quality management.

The results revealed that:

1. the overall level of quality management of fuel service stations in Bangkok was at the highest level, with a mean score of 4.59;
2. perceptions of the Sustainable Development Goals (SDGs) were significantly correlated with quality management practices of fuel service stations, with a correlation coefficient of .428** (p-value = 0.000); and
3. fuel service station operators should invest in energy systems and water management, as such investments contribute to sustainable service quality, reduce long-term operational costs, and enhance service efficiency.

Keywords: Sustainable Development Goals (SDGs), The Quality Management, Gas Stations in Bangkok.

บทนำ

จากรายงานการสำรวจสถานะเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในบริบทประเทศไทย และทางเลือกมาตรการทางเศรษฐกิจ สังคมและกฎหมาย ที่ได้มีการดำเนินการมาแล้วตั้งแต่ระยะที่ 1 ในช่วงปี พ.ศ. 2559 – 2560 (ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน, ม.ป.ป.) โดยวัตถุประสงค์การศึกษาที่สำคัญคือ การดำเนินงานของภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อประเมินความพร้อมในการบรรลุเป้าประสงค์ต่าง ๆ ที่อาศัยการประเมินในมิติความพร้อมด้านองค์ความรู้ มิติข้อมูลทางสถิติ มิติด้านกฎหมายและการบริหารงานภาครัฐ มิติด้านทรัพยากรและงบประมาณ และมิติการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ จากนั้นจึงทำการจัดลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์ภายใต้เป้าหมายนั้น โดยในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ซึ่งมีทั้งหมด 17 เป้าหมาย (Goals) ภายใต้ 2 ใน 17 เป้าหมายนี้มีส่วนสำคัญกับการบริหารจัดการคุณภาพของสถานีบริการน้ำมัน อันเป็นผลมาจากการที่สถานีบริการน้ำมันต้องเผชิญกับกระหนาบต่อการประกอบธุรกิจที่มีการแข่งขันที่สูงขึ้น บวกกับผลกระทบทางด้านการเปลี่ยนแปลงสังคมและวัฒนธรรม ทำให้ผู้ประกอบการด้านธุรกิจน้ำมัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานีบริการน้ำมันที่อยู่ในพื้นที่ที่มีการแข่งขันทางด้านธุรกิจสูง จะต้องหากล

ยุทธ์หรือวิธีการจัดการให้ธุรกิจของตนเองสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ หากแต่กลไกที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้นั้นนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากความต้องการที่เพิ่มขึ้นในด้านการใช้พลังงานที่สะอาดและยั่งยืน รวมถึงการบังคับใช้กฎระเบียบที่เข้มงวดมากขึ้นเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมและคุณภาพผลิตภัณฑ์

งานวิจัยศึกษาการบริหารจัดการคุณภาพของสถานีน้ำมันที่ผ่านมามีการศึกษการพัฒนาที่ยั่งยืนด้านการจัดการองค์กร และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการสถานีบริการน้ำมันกับคุณภาพการให้บริการ โดยผลการศึกษานำไปสู่การเห็นความสำคัญของการจัดการองค์กรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการจัดรูปแบบการให้บริการให้มีมาตรฐานมากขึ้น ทั้งในขั้นตอนการให้บริการ รูปแบบวิธีการให้บริการและการบริหารที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งถือเป็นความสัมพันธ์ในการบริหารจัดการและเป็นภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน (สิริรัตน์ แก้วมณีเลิศ, 2561) (ประดัยศ มหายศ, 2566) (ภาณุพงศ์ คงคาน้อย, 2552) (ปาริชาติ ธนกรจิโรชติ และสายพิณ บัณฑิตทอง, 2566)

การศึกษาความสัมพันธ์ของแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) กับการบริหารจัดการคุณภาพของสถานีบริการน้ำมัน กรณีศึกษา : ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร 50 เขต นี้จะช่วยให้สถานีบริการน้ำมันในเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานครสามารถเข้าใจและปรับใช้แนวคิด SDGs เพื่อพัฒนากระบวนการบริหารจัดการคุณภาพที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับสังคมเมืองและระดับประเทศ สร้างแรงบันดาลใจให้กับธุรกิจอื่น ๆ ในการปรับตัวเข้าสู่ยุคที่มุ่งเน้นการพัฒนาที่ยั่งยืน การบูรณาการ SDGs ในการบริหารจัดการคุณภาพจึงไม่เพียงแต่เป็นทางเลือก แต่เป็นความจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการคุณภาพของสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร 50 เขต

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) กับการจัดการคุณภาพของสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร 50 เขต

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการนำแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาใช้กับการจัดการคุณภาพของสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร 50 เขต

สมมติฐานการวิจัย

แนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มีความสัมพันธ์กับการจัดการคุณภาพสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร 50 เขต

การทบทวนวรรณกรรม

1. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)

ประเทศสมาชิกขององค์การสหประชาชาติทั้ง 193 ประเทศ ได้ทำการรับรองชุดเป้าหมายการพัฒนาระดับโลก เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558 โดยเอกสารที่ประเทศสมาชิกทั้งหมดลงนามรับรองเป็นพันธสัญญา นั่นก็คือ “Transforming Our World: the 2030 Agenda for Sustainable Development” หรือ “วาระการพัฒนาที่ยั่งยืน 2030” ในบางครั้งอาจถูกกล่าวถึงผ่านชื่ออื่นได้ทั้ง Agenda 2030 หรือ Global Goals ซึ่งเป้าหมายทั้ง 17 เป้าหมาย โดยมีมิติหลักด้านสิ่งแวดล้อม คือ เป้าหมายที่ 6 การจัดการน้ำอย่างยั่งยืนและพร้อมใช้สำหรับทุกคน และมีมิติด้านเศรษฐกิจ คือ เป้าหมายที่ 7 การให้ทุกคนเข้าถึงพลังงานที่ยั่งยืนได้ตามกำลังของตนเองของแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มีความสำคัญกับการบริหารจัดการคุณภาพของสถานีบริการน้ำมัน ซึ่งในสองเป้าหมายนี้ได้รับการออกแบบให้ครอบคลุมแบบองค์รวมครอบคลุมประเด็นต่างๆที่นอกเหนือไปจากการเข้าถึงน้ำและยังช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น คุณภาพน้ำ และประสิทธิภาพการใช้น้ำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเหล่านี้จำเป็นต้องมีการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาพและการส่งเสริมสุขอนามัยในทุกกระดับ การบรรเทาการขาดแคลนน้ำโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเผชิญกับความท้าทายที่เพิ่มขึ้นซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจะต้องมีการป้องกันและฟื้นฟูระบบนิเวศที่เกี่ยวข้องกับน้ำ นอกจากนี้การให้ทุกคนเข้าถึงพลังงานที่ยั่งยืนได้ตามกำลังของตนเองและเชื่อมโยงเกี่ยวกับพลังงานสะอาดที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ เป็นการสร้างพลังงานที่ยั่งยืนและสะอาดให้กับทุกคนโดยไม่มีการทำลายสิ่งแวดล้อมหรือก่อให้เกิดผลกระทบที่เสียหายต่อสุขภาพ

และความเป็นอยู่ของมนุษย์ การพัฒนาในด้านนี้รวมถึงการใช้งานและพัฒนาทรัพยากรพลังงานที่มีอยู่อย่างยั่งยืน เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานที่มาจากน้ำ และพลังงานทางชีวภาพ นอกจากนี้ยังรวมถึงการพัฒนาและใช้เทคโนโลยีที่สะอาดและมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการใช้พลังงานที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและมลพิษทางอากาศลง การพัฒนาที่ยั่งยืนในด้านพลังงานสะอาดที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้มีเป้าหมายในการสร้างระบบพลังงานที่ปลอดภัย ความมั่นคง และทำให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน, ม.ป.ป.)

2. แนวคิดการบริหารคุณภาพ (Total Quality Management)

ประดัตบยศ มหายศ ได้นำเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในระยะยาว โดยมีข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1) คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมและสุภาพมีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันควรลงทุนในโครงการฝึกอบรมพนักงานที่เน้นทักษะการบริการลูกค้า นำไปสู่การเพิ่มความภักดีและใช้บริการธุรกิจซ้ำ เนื่องด้วยการเอาใจใส่ลูกค้าอย่างใกล้ชิดและเสนอความช่วยเหลือส่วนบุคคล

2) การสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าสามารถส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกปั๊มน้ำมันแห่งใดแห่งหนึ่ง จำของปั๊มน้ำมันควรตรวจสอบให้แน่ใจว่า พนักงานของตนมีการสื่อสารที่ชัดเจนและโปร่งใสกับลูกค้า พนักงานควรได้รับการสนับสนุนให้ใช้ ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่ายเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หลีกเลี่ยงข้อมูลที่ทำให้เข้าใจผิดหรือสับสน

3) ผู้ประกอบการสถานีบริการ น้ำมันควรพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ครอบคลุมซึ่งนอกเหนือไปจากการให้บริการเดิม น้ำมัน บริการเพิ่มเติม เช่น โรงล้างรถ ร้านสะดวกซื้อ สถานีเติมอากาศและน้ำ ซ่อมยาง และอุปกรณ์ ตกแต่งรถ สามารถเพิ่มประสบการณ์โดยรวมของลูกค้าได้

4) สถานีบริการน้ำมันควรพิจารณาความคิดริเริ่มที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมด้วย การใช้แนวปฏิบัติที่ คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ช่วยสร้างภาพลักษณ์ของแบรนด์ในเชิงบวกและสะท้อนกับลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับความยั่งยืนได้

5) โปรแกรมความภักดี มอบส่วนลด คะแนน หรือข้อเสนอพิเศษสำหรับลูกค้าทั่วไป โดยโปรแกรมความภักดีไม่เพียงแต่ตั้งใจให้ลูกค้ากลับมาที่ปั๊มน้ำมัน แต่ยังช่วยในการรวบรวม ข้อมูลลูกค้าที่มีค่าสำหรับการตลาดเป้าหมายและความคิดริเริ่มในการปรับปรุงบริการ (ประดัยศ มหายศ, 2566)

ไกรสร วันละ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร ได้นำเสนอแนวคิดเรื่อง “การขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศไทย” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าและความท้าทายของประเทศไทยในการดำเนินการตามกรอบของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ทั้ง 17 ข้อ ภายใต้การประสานงานหลักของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ผลการประเมินจาก SDG Index พบว่าประเทศไทยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 74.19 สูงกว่าค่าเฉลี่ยของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (65.7) อย่างไรก็ตาม แม้บางเป้าหมายจะประสบผลสำเร็จในระดับที่น่าพึงพอใจ เช่น SDG 1 (ขจัดความยากจน) SDG 4 (คุณภาพการศึกษา) SDG 6 (การจัดการน้ำและสุขาภิบาล) และ SDG 9 (อุตสาหกรรม นวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐาน) แต่ยังมีเป้าหมายหลายด้านที่ยังคงอยู่ในระดับ “ท้าทายสูง” เช่น SDG 2 (ขจัดความหิวโหย), SDG 3 (สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี), SDG 10 (ลดความเหลื่อมล้ำ), SDG 14 (การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทางทะเล), และ SDG 15 (การใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศทางบก) (ไกรสร วันละ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร, 2564)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลโดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) คือตัวแทนผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน พื้นที่ในการศึกษา คือ สถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 เขต ซึ่งเป็นพื้นที่เมืองหลวงของประเทศไทยและพื้นที่เศรษฐกิจ และมีประชากรอาศัยหนาแน่น

ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแทนสถานีบริการน้ำมันใน 6 กลุ่มโซนเขตของกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และทำการเก็บข้อมูลตัวแทนสถานีบริการน้ำมันจำนวน 2 สถานีบริการน้ำมันต่อ 1 เขต และเลือกตัวแทนของสถานีบริการน้ำมันในเขตนั้นๆ คณะกลุ่มบริษัท ทั้งนี้มีเงื่อนไขการจัดตั้งสถานีบริการน้ำมันตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบความสัมพันธ์ของการนำแนวคิดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาใช้ในการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมัน
3. แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวชี้วัดการบริหารจัดการคุณภาพของสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร
4. แบบสอบถามคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมัน และข้อเสนอแนะอื่นๆ

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) โดยนำไปใช้กับสถานประกอบการน้ำมันที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 5 แห่ง และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาหาคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการหาค่าของความเชื่อมั่นซึ่งถือเป็นความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งเป็นค่าความเชื่อในตามวิธีการ ครอนบาค (Cronbach, 1970, อ้างถึงใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2552) หากมีค่าสัมประสิทธิ์เกิน .7 ถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยติดต่อขอจดหมายรับรองจากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ถึงผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันในแต่ละเขตพื้นที่ เพื่อขอความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
2. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 100 ชุด ในรูปแบบกระดาษ และ Google Form และลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเองผ่านการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ใน 1 เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อ 2 สถานีบริการน้ำมัน และทำแบบนี้ไปเรื่อย ๆ จนครบ 50 เขต
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามกลับมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 345 ชุด จึงนำไปทำการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (Statistical Package to the Social Sciences : SPSS) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป แบรินต์น้ำมัน ระยะเวลาเปิดดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย เพื่อหาตัวชี้วัดรูปแบบความสัมพันธ์ของการนำแนวคิดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ปัจจัยของแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มีความสัมพันธ์กับการจัดการคุณภาพสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร 50 เขต (Multiple Regression Analysis) รายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐาน โดยใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

1) ระดับการบริหารจัดการคุณภาพของสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร 50 เขต ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59 อยู่ในระดับ มากที่สุด

2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) กับการจัดการคุณภาพสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร 50 เขต พบว่าการจัดการคุณภาพสถานีบริการน้ำมัน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน กับแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ภาพรวมอยู่ใน ระดับต่ำ ($r = .428^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ระดับการบริหารจัดการคุณภาพของสถานบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร 50 เขต ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59 มากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการคุณภาพในภาพรวมอย่างจริงจัง ทั้งในด้านคุณภาพของสถานประกอบการ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับข้อเสนอของผลการศึกษาโดยประดัยศ มหายศที่ว่าคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า จะช่วยให้เกิดความแน่นแฟ้นในความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับสถานประกอบการ นำไปสู่ความภักดีและทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำ อีกทั้งการส่งเสริมความไว้วางใจให้แก่ลูกค้าที่ครอบคลุมถึงสุขาภิบาลภายในสถานประกอบการเพิ่มประสบการณ์โดยรวมของลูกค้า ถือเป็นการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดที่บริการครอบคลุมยิ่งไปกว่าการบริการเติมน้ำมันเท่านั้น นอกจากนี้ แนวปฏิบัติที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและพลังงานสะอาด ยังสามารถดึงดูดลูกค้าที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมได้ แสดงให้เห็นถึงความใส่ใจของสิ่งแวดล้อมของผู้ประกอบการ พร้อมทั้งยังช่วยสร้างภาพลักษณ์แบรนด์ในเชิงบวกแก่ลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับความยั่งยืนได้ (ประดัยศ มหายศ, 2566)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) กับการจัดการคุณภาพสถานบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร 50 เขต พบว่าการจัดการคุณภาพสถานบริการน้ำมัน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน กับแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ภาพรวมอยู่ใน ระดับต่ำ ($r = .428^{***}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมทางการใช้น้ำเพื่อประโยชน์ และการจัดการสุขาภิบาลภายในสถานบริการน้ำมันอย่างยั่งยืนและรูปแบบพลังงานสะอาดที่ทุกคนเข้าถึงได้ เชื่อถือได้ ยั่งยืน และทันสมัย ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาใช้ในการบริหารจัดการสถานบริการน้ำมันมีค่าเฉลี่ยที่ 4.58 มากที่สุดได้แก่ ด้านการใช้น้ำเพื่อประโยชน์ และการจัดการสุขาภิบาลภายในสถานบริการน้ำมันอย่างยั่งยืน ระดับความคิดเห็นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65) สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับการใช้น้ำเพื่อประโยชน์ และการจัดการสุขาภิบาลภายในสถานบริการน้ำมันอย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญกับพลังงานสะอาดที่น่าเชื่อถือ ยั่งยืน มีความทันสมัย และให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในบริเวณสถานบริการน้ำมันสูง คำนึงถึงการดำเนินธุรกิจอย่าง

ยั่งยืน และนำหลักการแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เข้ามาจัดการคุณภาพของสถานีน้ำมัน ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับไกรศร วันละ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร ที่ชี้ว่า ในประเทศไทยนั้น การจัดการด้านความยั่งยืนประเด็นที่ 6 (การจัดการน้ำและสุขาภิบาล) นั้นเป็นที่น่าพึงพอใจ อีกทั้งผู้ประกอบการในประเทศไทยปัจจุบันเริ่มให้ความสำคัญกับดำเนิน ธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable Business) ไม่เพียงแต่คำนึงถึงกำไรสูงสุด แต่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การใช้แรงงานอย่างเป็นธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น โดยแนวปฏิบัตินี้ไม่เพียงส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศ แต่ยังสร้างความ ได้เปรียบในเชิงการแข่งขันให้กับธุรกิจในระยะยาวอีกด้วย (ไกรศร วันละ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร, 2564)

แม้ว่าค่าความสัมพันธ์ (r) ที่อยู่ในทิศทางบวก ซึ่งแปลว่าการนำแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาใช้มีแนวโน้มส่งผลให้การจัดการคุณภาพของสถานีบริการน้ำมันดีขึ้น แต่ระดับความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในช่วงต่ำ (0.22–0.43) หมายความว่าปัจจัยด้านแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ไม่ใช่ตัวขับเคลื่อนหลัก อาจเนื่องมาจากการประกอบธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน นั้นต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ เช่น ต้นทุน ท่าเล ความรวดเร็วในการให้บริการ สภาพทาง เศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ สิ่งนี้สะท้อนว่าการนำแนวคิดความยั่งยืนมาใช้ในทาง ปฏิบัติยังมีข้อจำกัด ทั้งด้านการใช้น้ำ สุขาภิบาล และคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Antony และคณะ พบว่าการประยุกต์ใช้ Quality Management (QM) เพื่อ สนับสนุนการจัดการองค์กรด้านความยั่งยืน (UNSDGs) สร้างความเปลี่ยนแปลงเชิงบวก แต่ไม่ ถึงขั้นสัมพันธ์สอดคล้องกันในระดับสูงเสมอไป เพราะขึ้นกับทรัพยากร วัฒนธรรมองค์กร และ ระบบติดตามผล ข้อนี้สอดคล้องกับผลที่พบว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ (Antony et al., 2024)

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ที่ต้องการเสนอแนะแนวทางการนำแนวทางการ พัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาใช้กับการจัดการคุณภาพของสถานีบริการน้ำมันในเขต กรุงเทพมหานคร 50 เขตนั้น โดยจากผลการศึกษายังพบอีกว่าผู้ประกอบการยังคงให้ ความสำคัญกับปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยเสนอว่า สิ่งนี้จะนำไปสู่ความพึงพอใจและ ความภักดีของลูกค้า ยึดถือในมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ มีความจริงใจต่อลูกค้าและ ผู้ให้บริการ และช่วยให้เกิดการลดรายจ่าย และการสร้างรายได้มากขึ้นอย่างยั่งยืน สอดคล้อง กับแนวคิดของ Joseph M. Juran (อ้างอิงใน Dale B. & Bunney H., 1999) ที่กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับ “ลูกค้าภายใน (Internal Customer)” และให้ ความสำคัญกับต้นทุนแห่ง

คุณภาพ (Cost of Quality) ไม่ว่าจะเป็นการจัดการด้านการเงิน หรือการจัดการด้านการผลิต ซึ่งมีหลักการ 3 ประการ คือ การวางแผนคุณภาพ (quality planning) การควบคุมคุณภาพ (quality control) และการปรับปรุงคุณภาพ (quality improvement) และเช่นเดียวกับแนวคิดของ Phillip B. Crosby (อ้างถึงใน Dale B. & Bunney H., 1999) ที่ย้ำว่าองค์กรจะต้องปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ รวมไปถึงด้านการพัฒนาบุคลากร ให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยลดข้อผิดพลาด ลดความบกพร่อง (Dale B. & Bunney H., 1999) จนลดโอกาสการเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็นในการแก้ไขปัญหาไปได้

นอกจากนี้ งานวิจัยที่ศึกษาในภาคบริการสาธารณะของประเทศสหรัฐอเมริกาที่รับเอมิเรตส์ พบว่า การบูรณาการ “นวัตกรรมด้านการบริการ” เข้ากับแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) สามารถช่วยเพิ่มศักยภาพขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนได้มากขึ้น กล่าวคือ หากองค์กรเพียงนำหลักการบริหารคุณภาพมาใช้ แต่ไม่มีการสร้างสรรค์วิธีการใหม่ ๆ หรือนำเทคโนโลยีเข้ามาเสริม การพัฒนาความยั่งยืนอาจเกิดขึ้นได้เพียงบางส่วนและไม่ชัดเจน แต่เมื่อมีการประสานระหว่างการบริหารคุณภาพกับนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ จะช่วยให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงกว่าเดิม เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยนี้แล้ว จะเห็นว่าแม้สถานบริการน้ำมันจะมีการจัดการคุณภาพในระดับหนึ่งแล้ว แต่ผลการวิจัยสะท้อนว่าความสัมพันธ์กับแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนยังอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น การนำแนวคิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น เทคโนโลยีด้านการบำบัดน้ำเสีย ระบบตรวจสอบคุณภาพน้ำอัตโนมัติ หรือวิธีการจัดการสุขาภิบาลที่ลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร เข้ามาเสริมควบคู่กับการบริหารคุณภาพในปัจจุบัน จะช่วยให้สถานบริการน้ำมันสามารถยับยั้งความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพกับแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนให้มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Al-Dhaafri, et al., 2020) และยังสามารถคล้องกับ Antony และคณะ ที่ชี้ให้เห็นว่าการนำการจัดการคุณภาพมาใช้เพื่อสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนยังคงเผชิญกับอุปสรรคและความท้าทายหลายประการ แต่ก็ยังเป็นแนวทางที่มีศักยภาพในการพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน (Antony, J., et al, 2025)

ในประเด็น SDG 6 งานวิจัยของ Li และคณะ (Li et al., 2022) และ Misra (Misra, A. K., 2021) ยืนยันว่าการจัดการน้ำและสุขาภิบาลที่ดี ไม่เพียงช่วยบรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม แต่ยังเชื่อมโยงโดยตรงกับสุขภาพของผู้คนและความเชื่อมั่นในบริการ ข้อนี้สนับสนุนผลการวิจัยที่พบว่าความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการจัดการสุขาภิบาลในสถานบริการ

น้ำมันกับคุณภาพการจัดการโดยรวม แม้จะยังอยู่ในระดับต่ำ กล่าวโดยสรุป คือผลการวิจัยและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสะท้อนชัดเจนว่า เป็นผลที่สอดคล้องกับงานวิจัยในระดับสากล และแสดงให้เห็นว่ายังมีช่องทางพัฒนาอีกมาก โดยเฉพาะการบูรณาการนวัตกรรม และการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อยกระดับคุณภาพสถานบริการน้ำมันให้ตบโจทย์การพัฒนาที่ยั่งยืนได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้ ประดับยศ มหายุศ ยังเสนอว่ากลยุทธ์ของผู้ประกอบการนั้นควรให้ความสำคัญกับลูกค้า พนักงานต้องผ่านการฝึกอบรม ผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันควรลงทุนใน โครงการฝึกอบรมพนักงานที่เน้นทักษะการบริการลูกค้า พนักงานควรได้รับการฝึกอบรมให้เอาใจใส่ นอกจากนี้ควรสร้างความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นกับลูกค้า สร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าและควรตรวจสอบให้แน่ใจว่า พนักงานของตนมีการสื่อสารที่ชัดเจนและโปร่งใสกับลูกค้าหรือไม่ และพัฒนาได้อีกหรือไม่ (ประดับยศ มหายุศ, 2566)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้บูรณาการแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เข้ากับระบบการจัดการคุณภาพโดยรวม โดยให้ความสำคัญกับการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) กำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม พลังงานสะอาด และสุขภาพ ให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์องค์กร ด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) กำหนดตัวชี้วัดด้านการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ออกนโยบายสนับสนุนการลดการปล่อยคาร์บอน และการรักษามาตรฐานสุขภาพ และด้านการปรับปรุงคุณภาพ ควรทำแบบสำรวจ และใช้ข้อมูลและข้อเสนอแนะจากลูกค้า พนักงาน และชุมชนเพื่อพัฒนาโครงการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ในอีกแง่หนึ่งถือเป็นการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร สร้างความภักดีระหว่างลูกค้าและผู้ประกอบการ รวมไปถึงสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างชุมชนอันเป็นที่อยู่อาศัยของกลุ่มลูกค้าของสถานบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร

นำไปสู่ข้อเสนอแนะ คือ ควรลงทุนในระบบพลังงานและการจัดการน้ำ เพราะจะสามารถส่งผลประโยชน์ต่อคุณภาพการให้บริการอย่างยั่งยืน ระบบพลังงานที่มั่นคงและการจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานในระยะยาวและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ โดยไม่ต้องพึ่งพาการลงทุนที่ซับซ้อนหรือมีต้นทุนสูง แต่สามารถ

บรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับที่มีความสมดุลทางเศรษฐกิจและสังคม โดยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะดังนี้

1. จัดอบรมและพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและสร้างความตระหนักรู้ถึงผลกระทบของพฤติกรรมมนุษย์ต่อสิ่งแวดล้อม สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานบริการลูกค้าโดยยึดหลัก แนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) บูรณาการเข้ากับจิตใจรักการบริการ จริงใจและซื่อสัตย์ ประารถนาดีต่อลูกค้าอยู่เสมอ

2. บูรณาการแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เข้ากับระบบการจัดการคุณภาพ โดยรวมโดยให้ความสำคัญกับการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) กำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม พลังงานสะอาด และสุขภาพ ให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์องค์กร ด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) กำหนดตัวชี้วัดด้านการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ออกนโยบายสนับสนุนการลดการปล่อยคาร์บอน และการรักษามาตรฐานสุขภาพ และด้านการปรับปรุงคุณภาพ ควรทำแบบสำรวจ และใช้ข้อมูลและข้อเสนอแนะจากลูกค้า พนักงาน และชุมชนเพื่อพัฒนาโครงการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ในอีกแง่หนึ่งถือเป็นการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร สร้างความภักดีระหว่างลูกค้าและผู้ประกอบการ รวมไปถึงสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างชุมชนอันเป็นที่อยู่อาศัยของกลุ่มลูกค้าของสถานีบริการด้วย

เอกสารอ้างอิง

ไกรศร วันละ และ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (2564). การขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศไทย. *วารสาร มจร บาลีศึกษายุทธศาสตร์บริหาร*, 7(3), 56–66.

ปาริชาติ ธนกรจิรโชติ และ สายพิณ บั่นทอง. (2566). ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี. *วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม*, 7(1), 202–217.

ประดัยศ มหายศ. (2566). การศึกษาคุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจ และส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการปั้มน้ำมัน. ใน *การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ภานุพงศ์ คงคาน้อย. (2552). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท.ในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร. ใน *การศึกษาเฉพาะบุคคล บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ศุภวิทย์ชัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน. (ม.ป.ป.). ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ SDGs. เรียกใช้เมื่อ 10 ตุลาคม 2568 จาก <https://www.sdgmove.com/sdg-101/>
- สิริรัตน์ แก้วมณีเลิศ. (2561). แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสถานีบริการน้ำมัน PT ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. *วารสารฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*. 11(3), 1167–1192.
- Al-Dhaafri, H., Alosani, M. S., & Al-Shibami, A. H. (2020). Total quality management and sustainability in the public service sector: The mediating effect of service innovation. *Benchmarking: An International Journal*, 28(9), 2657–2677.
- Antony, J., Bhat, S., Sony, M., Fundin, A., Sorqvist, L., & Molteni, R. (2025). Sustainable development through quality management: A multiple-case study analysis of triumphs, trials and tribulations. *The TQM Journal*, 37(4), 905–925.
- Antony, J., Gupta, S., & Sony, M. (2024). Quality management as a means for micro-level sustainability development in organizations. *The TQM Journal*, 36(5), 1083–1101.
- Dale, B. G., & Bunney, H. (1999). *Total quality management blueprint*. Wiley.
- Li, M., Zhao, Y., & Wang, S. (2022). Different countries need strengthen water management to improve human health. *Journal of Cleaner Production*, 375, 134234.
- Misra, A. K. (2021). Water governance models for meeting sustainable development goals: A structured literature review. *Environmental Science & Policy*, 120, 1–11.