

บทความวิจัย

รูปแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันใน เขตภาคเหนือของประเทศไทย

โชคชนวัตร สรวุธรรัตนานนท์, ธนสุวิทย์ ทับทิมบุรุษ และอุษา เทวรัตติกาล

หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

อีเมล: inter1.fara@gmail.com, thanasuwit.th@ssru.ac.th, unsateva@gmail.com,

เบอร์โทร. 099-425-9642

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบปัจจัยในการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันในเขตภาคเหนือของประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวม ปัจจัยความสามารถทางการแข่งขัน และปัจจัยการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันในเขตภาคเหนือของประเทศไทย และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมัน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันจำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์การกระจาย ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ตัวแปรเมตริก

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม ด้านผู้ความสามารถทางการแข่งขัน ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน และด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: รูปแบบ, ประสิทธิภาพ, สถานีบริการน้ำมัน

Received: June 1, 2023, Revised: June 14, 2023, Accepted: June 1, 2023

A MODEL OF CAUSAL FACTOR AFFECTING THE EFFICIENCY OF GAS STATION MANAGEMENT IN THE NORTHERN PART OF THAILAND

Choketanawat Sarawutratananont Thanasuwit Thabhiranrak , Uhsa Tevarattikal

Doctor of Business Administration, Graduate School.

Suansunandha Rajabhat University

Email: inter1.fara@gmail.com, thanasuwit.th@ssru.ac.th, unsateva@gmail.com,

Tel. 099-425-9642

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the preclinical model of gas station management 2) to study the influence of overall quality management factors competitiveness factor and supply chain management factors that affect the efficiency of gas station management in the northern region of Thailand; and 3) to present guidelines for increasing the efficiency of gas station management. The questionnaire was used as a tool to collect information from 300 gas station managers. Statistics used in Data were analyzed including mean, standard deviation. Distribution coefficient, skewness, kurtosis, minimum, maximum, metric variables.

The results reveal that causal Factors Affecting the Overall Gas Station Management Efficiency at a high level When considering each aspect, it was found that they were at a high level in all aspects. Sorted from the highest to lowest average, namely Overall quality management Competitive ability supply chain management and management efficiency, respectively.

Keywords: *Model, efficiency, Gas Stations*

Received: June 1, 2023, **Revised:** June 14, 2023, **Accepted:** June 1, 2023

บทนำ (Introduction)

ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาโลกได้เผชิญหน้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) อย่างหนักหน่วง จนกระทบต่อเศรษฐกิจระดับมหภาค หลายธุรกิจต้องหยุดชะงัก หรือปิดกิจการ และ “ธุรกิจพลังงาน” (น้ำมันเชื้อเพลิง) เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่ได้รับผลกระทบเช่นกัน ทั้งนี้ ภาพรวมการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศไทย เฉลี่ยต่อวันในรอบ 10 เดือนของปี 2564 (มกราคม-ตุลาคม) ที่ผ่านมาลดลงร้อยละ 5.1 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ขณะที่ภาพรวมการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในปี 2563 ลดลงร้อยละ 12.5 ถือเป็นการลดลงต่อเนื่อง หลังจากทั่วโลกต้องเจอกับพิษโควิดในหลายระลอก

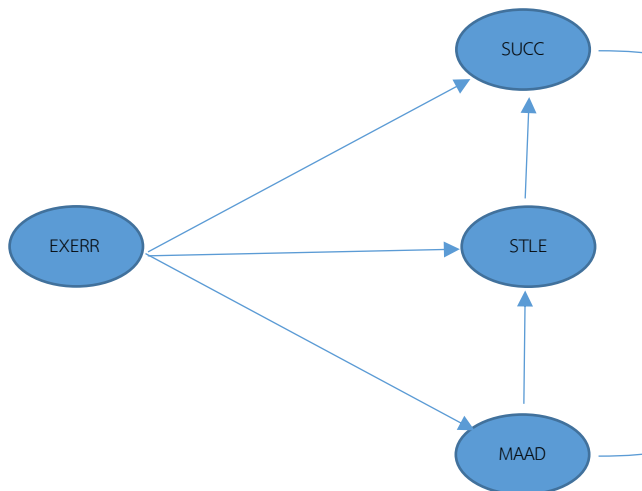
ปัจจุบันสถานการณ์การใช้น้ำมันเชื้อเพลิงรอบ 10 เดือนของปี 2565 (มกราคม-ตุลาคม) พบว่า ภาพรวมการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยเดือนมกราคม - ตุลาคม 2565 อยู่ที่ 149.75 ล้านลิตร/วัน เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 15.4 โดยการใช้กลุ่มดีเซลเพิ่มขึ้นร้อยละ 18.6 น้ำมันอากาศยานเชิงพาณิชย์ (Jet A1) เพิ่มขึ้นร้อยละ 88.2 น้ำมันเตาเพิ่มขึ้นร้อยละ 18.5 LPG เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.8 และการใช้NGV เพิ่มขึ้นร้อยละ .7 การใช้กลุ่มเบนซินเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.0 ขณะที่การใช้น้ำมันก๊าซลดลงร้อยละ 10.9 ทั้งนี้ ภาพรวมความต้องการใช้น้ำมันที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ เทศกาลวันหยุดยาว และราคาน้ำมันที่ชะลอตัวลดลง อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ COVID และเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย ซึ่งจะกดดันต่อความต้องการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงได้ในระยะต่อไป (กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน, 2565)

โดยการใช้น้ำมันกลุ่มเบนซินเดือนมกราคม-ตุลาคม 2565 เฉลี่ยอยู่ที่ 29.83 ล้านลิตร/วัน เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 5.0% สำหรับการใช้น้ำมันกลุ่มดีเซล 91 แก๊สโซฮอล์ 95 และแก๊สโซฮอล์ 85 เพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ 6.97 ล้านลิตร/วัน 15.95 ล้านลิตร/วัน และ 1.89 ล้านลิตร/วัน ตามลำดับ ขณะที่การใช้น้ำมันกลุ่มดีเซลเดือนมกราคม-ตุลาคม 2565 เฉลี่ยอยู่ที่ 72.20 ล้านลิตร /วัน เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 18.6% การเพิ่มขึ้นนี้เป็นผลจากมาตรการช่วยเหลือโดยตรงราคาให้ไม่เกิน 35 บาท/ลิตร ของมาตรการลดอัตราภาษีสรรพสามิตน้ำมันดีเซลจนถึงวันที่ 20 มกราคม 2566 และการใช้กลไกกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับน้ำมันดีเซลหมุนเร็ว บี7 การใช้เพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ 63.27 ล้านลิตร/วัน และน้ำมันดีเซลพื้นฐานเพิ่มขึ้นอยู่ที่ 6.27 ล้านลิตร/วัน ขณะที่น้ำมันดีเซลหมุนเร็วธรรมดาปริมาณการใช้ลดลงมาอยู่ที่ 2.46 ล้านลิตร/วัน และน้ำมันดีเซลหมุนเร็ว บี 20 มีปริมาณการใช้ .19 ล้านลิตร/วัน สำหรับการใช้น้ำมันกลุ่มดีเซลเดือนตุลาคม 2565 เฉลี่ยอยู่ที่ 70.36 ล้านลิตร/วัน เพิ่มขึ้นจากเดือนเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 19.8 โดยการใช้ดีเซลในภาคไฟฟ้ามีปริมาณการใช้อยู่ที่ 7.92 ล้านลิตร/วัน ส่วนการใช้น้ำมันอากาศยานเชิงพาณิชย์ (Jet A1 เดือนมกราคม-ตุลาคม 2565 เฉลี่ยอยู่ที่ 8.20 ล้านลิตร/วัน เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 88.2% เนื่องจากการผ่อนคลายมาตรการ การบินและการเดินทางเข้า-ออกประเทศ ส่งผลให้จำนวนผู้โดยสารและเที่ยวบินจากต่างประเทศเดินทางเข้า-ออกไทยมากขึ้น เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ทำให้การท่องเที่ยวและการเดินทางฟื้นตัว ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจ ซึ่งส่งผลต่อความต้องการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง

จากเหตุผลข้างต้นดังกล่าวจึงมีความจำเป็นในการสำรวจ ตรวจสอบ และนำเสนอแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานบริการน้ำมัน ในการนำมาพัฒนาสถานบริการน้ำมัน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคในบริบทปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งผลลัพธ์ หรือข้อค้นพบที่ได้จะทำให้ได้องค์ความรู้ใหม่ วิธีการใหม่ ซึ่งนอกจากจะเป็นประโยชน์ที่จะมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานบริการน้ำมันในภาคเหนือแล้ว ยังส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยในภูมิภาคอื่น ๆ ที่จะได้รับทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งสามารถนำข้อมูลการวิจัยไปเป็นส่วนหนึ่งสำหรับการวางแผนดำเนินงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่สามารถสนองต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าและทบทวนวรรณกรรมสามารถนำมาเชื่อมโยงสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยพร้อมกับตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ในการทำการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงผสมผสาน (Mixed Method) นั่นคือศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยเป็นการศึกษาเชิงผสมผสานแบบอธิบาย (Explanatory Design) สามารถเขียนแผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

หมายเหตุ: ด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (EXER) ด้านความสามารถทางการแข่งขัน (SUCC) ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (STLE) ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ (MAAD)

วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

1. เพื่อศึกษารูปแบบปัจจัยในการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันในเขตภาคเหนือของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวม ปัจจัยความสามารถทางการแข่งขัน และปัจจัยการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันในเขตภาคเหนือของประเทศไทย
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมัน

วิธีวิจัย (Research Methodology)

ขั้นตอนที่ 1 ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา วารสารเอกสารจากงานวิจัย และเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ผู้วิจัยได้รับความรู้พื้นฐานในการศึกษาวิจัย และนำมาพัฒนากรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยโดยมีการทบทวนวรรณกรรม เพื่อหาตัวแปรที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูลออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เช่น ฐานข้อมูล EBSCO, Emerald, Pro Quest & Science Direct เป็นต้น เพื่อกำหนดกรอบแนวคิด

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดกรอบแนวคิด ขอบเขตการวิจัย ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาสารสนเทศให้มีคุณค่าและที่สำคัญยิ่ง คือ ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม ทั้งเชิงวิชาการและเชิงวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมัน โดยการศึกษา “รูปแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันในเขตภาคเหนือของประเทศไทย”

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยสร้างแบบสอบถาม จากการสังเคราะห์ และพัฒนาข้อคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยทำการทดสอบหาความเที่ยงตรงด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ประยุกต์พัฒนาขึ้น โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรง โดยคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญนั้นจะต้องมีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาเอก ซึ่งประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารธุรกิจ การศึกษาระดับปริญญาเอกจำนวน 3 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติหรือการวัด และประเมินผล จำนวน 2 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ต้องการวัด (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ของการศึกษาวิจัยที่ต้องการวัดแบบสอบถามทุกข้อคำถามโดยต้องมีค่า IOC มากกว่า .50 หมายความว่า ข้อคำถามทุกข้อต้องตรงกับหลักการหรือวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย และหากค่า IOC น้อยกว่า .50 หมายความว่า ข้อคำถามไม่ตรงกับวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัยต้องทำการปรับปรุงข้อคำถามการศึกษาวิจัยใหม่ เพื่อให้ตรงกับหลักการหรือวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัยครั้งนี้

หลังจากนั้นทำการแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือวิจัยตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) หรือความสอดคล้องภายในโดยการทดสอบวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุง

แก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับตัวอย่าง (Try Out) ที่ไม่ใช่ตัวอย่างของงานวิจัย จำนวน 30 คน โดยการคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ .75 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น (Thanin Siljaru, 2014) ก่อนนำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กับผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันในภาคเหนือ โดยการศึกษาวิจัย “รูปแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันในเขตภาคเหนือของประเทศไทย” และนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้เทคนิคสถิติวิเคราะห์รูปแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (SEM) (Siljaru, 2014).

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยขั้นตอนนี้เป็นการดำเนินการศึกษาวิจัยในรูปแบบสำรวจ โดยมีการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคทางสถิติ ที่เป็นสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยการประเมินแบบจำลองของการวัด เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของตัวแปร และการตรวจสอบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structural Relation) และแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (SEM) เพื่อให้มีความครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์การศึกษาคำถามในการวิจัย และสมมติฐานการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งข้อมูลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมัน

ขั้นตอนที่ 6 สรุปและอภิปรายผล โดยนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณมาสรุปเป็นแบบจำลองทางสถิติและการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อยืนยันแบบจำลองและนำมาใช้ในการอภิปรายผล สังเคราะห์ข้อค้นพบที่ได้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการตรวจสอบ และยืนยันข้อค้นพบดังกล่าวจากการวิจัย เพื่อหาแนวทางให้ข้อเสนอแนะร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 7 การหาแนวทางข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปรับใช้ในการดำเนินการ โดยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยการคัดเลือกแบบเจาะจง โดยกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจและสามารถให้ข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรง จำนวน 18 ท่าน ประกอบด้วย ผู้จัดการสถานีบริการน้ำมัน จำนวน 7 ท่าน นักวิชาการด้านบริหารธุรกิจ จำนวน 4 ท่าน นักวิชาการด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน จำนวน 3 ท่าน สมาคมการค้าผู้แทนจำหน่ายสถานีบริการน้ำมันพลังงานไทย จำนวน 4 ท่าน รวมทั้งหมด 18 ท่าน

ขั้นตอนที่ 8 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะในการวิจัย เป็นระบบขั้นตอนที่ผู้วิจัยสรุปและสามารถอธิบายเนื้อหาสาระสำคัญได้โดยต้องมีความครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ข้อคำถามของการศึกษาวิจัย และจากสมมติฐานการศึกษาวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดตามหลักการของการศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ รวมทั้งเผยแพร่ผลงานวิจัยโดยการนำเสนอตีพิมพ์บทความวิชาการในวารสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปรากฏอยู่ในศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทยอยู่ในฐานข้อมูลกลุ่ม 1 เพื่อเผยแพร่ผลการศึกษาให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาด้านวิชาการ และด้านวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในสาขาบริหารธุรกิจ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยการดำเนินการเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ รายละเอียด ดังนี้

1.1 ทำการติดต่อทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เสนอเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับสถาบันบริการน้ำมันในภาคเหนือตอนบนที่เป็นตัวอย่างการวิจัย จำนวน 300 แห่ง

1.2 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่านกูเกิลฟอร์ม จัดส่งทางไปรษณีย์ รวมทั้งเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

1.3 ดำเนินการติดตามสอบถาม และนัดหมายการรับแบบสอบถามกลับคืนมาด้วยตนเองทั้งหมด ทั้งทางออนไลน์และจัดส่งกลับทางขนส่งไปรษณีย์

1.4 นำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. การรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ รายละเอียด ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 ท่าน มีรายละเอียดการสัมภาษณ์ 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมัน

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.37 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.38 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.94 และประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี เป็นร้อยละ 27.19

2. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันในเขตภาคเหนือของประเทศไทยโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ด้านความสามารถทางการแข่งขันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
สถานีบริการน้ำมันในเขตภาคเหนือของประเทศไทยโดยรวม

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ สถานีบริการน้ำมันในเขตภาคเหนือของประเทศไทย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. ด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม	3.55	.730	มาก
2. ด้านความสามารถทางการแข่งขัน	3.53	.733	มาก
3. ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	3.50	.696	มาก
4. ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ	3.41	.786	มาก
รวม	3.50	.680	มาก

3. การวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันในเขตภาคเหนือของประเทศไทยพบว่า ผลจากวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ในแบบจำลอง ได้ผลลัพธ์ของการปรับปรุง แบบจำลองโดยรวม ดังภาพที่ 2 ที่แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน (standardized regression coefficient) ภายหลังการปรับปรุงแบบจำลอง พบว่า ตัวชี้วัดการเข้าได้ดีกับข้อมูล เป็นไปตามเกณฑ์ของ อัตราเข้าได้ดีกับข้อมูล ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Chi-square/df) มีค่าเท่ากับ 1.97 แสดงว่าแบบจำลองมีความ สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจาก ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2.00

2. ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (root mean square error of approximation: RMSEA) มีค่าเท่ากับ .005 หมายถึง แบบจำลองสอดคล้องกลมกลืน กับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจาก ค่า RMSEA น้อยกว่า .05

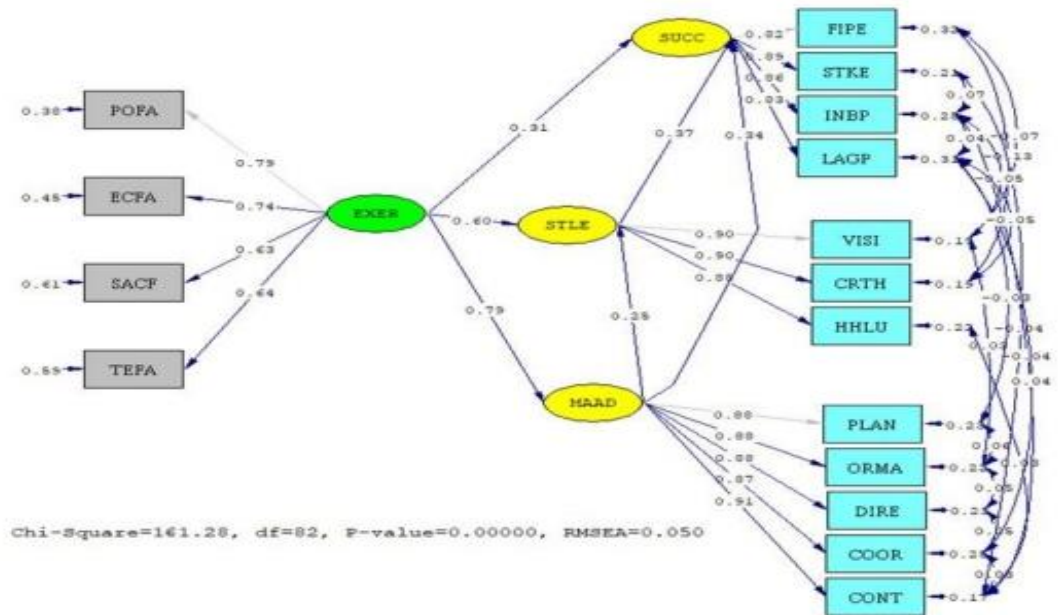
3. รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐานปรับมาตรฐาน (standardized root mean square residual: SRMR) มีค่าเท่ากับ .025 แสดงว่า แบบจำลองสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจาก มีค่าน้อยกว่า .05

4. ดัชนีวัดความกลมกลืน (goodness of fit index: GFI) มีค่าเท่ากับ .90 เนื่องจากค่า GFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า GFI ที่ยอมรับได้มีค่ามากกว่า .90

5. ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (comparative fit index: CFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 แสดงว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ เนื่องจากค่า CFI มีค่า .90 ขึ้นไป

6. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเกณฑ์ (normed fit index: NFI) มีค่าเท่ากับ .99 แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืน เนื่องจากค่า NFI มีค่ามากกว่า .90

7. ดัชนีการเข้าได้ประหยัด (parsimony goodness-of-fit หรือ PGFI) มีค่า .570 แสดงว่าแบบจำลองนั้นใช้ได้ดี เนื่องจากค่า PGFI มีค่าตั้งแต่ .50 ขึ้นไป



ภาพที่ 2 การวิเคราะห์แบบจำลองเชิงโครงสร้าง

ตารางที่ 2 ดัชนีการเข้าได้กับข้อมูล

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ของอัตราเข้าได้ดีกับข้อมูล	ก่อนปรับปรุง แบบจำลอง	ภายหลังปรับปรุง แบบจำลอง
Chi-square/df	น้อยกว่า 2.00	4.76	1.97
RMSEA	น้อยกว่า .05	.083	.050
SRMR	น้อยกว่า .05	.030	.025
GFI	มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป	.900	.920
CFI	มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป	.990	1.00
NFI	มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป	.980	.990
PGFI	มีค่าตั้งแต่ .50 ขึ้นไป	.650	.570

3. ผลการสัมภาษณ์พบว่า ข้อสรุปความเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดเห็นด้วยกับข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดเห็นว่าการจัดการคุณภาพโดยรวมมีความสำคัญมากต่อการบริการสถานี่น้ำมันเป็นอย่างมาก ตั้งแต่การวางแผนพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่องค์กรตั้งไว้ การใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพ การบริหารจัดการงานทั่วทั้งองค์กรให้เกิดการกระตุ้น

ที่จะพัฒนา ส่งเสริมให้พนักงานให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์โดยการจัดอบรม ให้มีความชำนาญตั้งแต่กระบวนการสั่งซื้อวัตถุดิบ จนถึงกระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการสู่กลุ่มเป้าหมาย ส่งผลให้สถานบริการน้ำมันของเราสามารถแก้ปัญหากระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กรได้ ช่วยเพิ่มผลิตภาพ ลดต้นทุนต่อหน่วย เกิดกำไรจากการขายสูงขึ้นสร้างผลกำไรได้อย่างรวดเร็วมีรายได้ที่มั่นคงและทำให้ธุรกิจสถานบริการน้ำมันให้เกิดผลประโยชน์ที่ดียิ่งขึ้น

อภิปรายผล

การศึกษารูปแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานบริการน้ำมันในเขตภาคเหนือของประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานบริการน้ำมันในเขตภาคเหนือของประเทศไทยโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม ด้านความสามารถทางการแข่งขัน และด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน และด้านประสิทธิภาพการบริหาร ตามลำดับและสอดคล้องผลจากการสัมภาษณ์ว่า การบริหารจัดการงานทั่วทั้งองค์กรให้เกิดการกระตุ้นที่จะพัฒนา ส่งเสริมให้พนักงานให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์โดยการจัดอบรมให้มีความชำนาญตั้งแต่กระบวนการสั่งซื้อวัตถุดิบจนจบกระบวนการผลิตและส่งมอบให้กับลูกค้าอย่างมีคุณภาพตรงกับแนวคิดของการประเมินผลองค์กรแบบสมดุล หรือ Balance Scorecard เป็นแนวคิดในเรื่องการประเมินผลความสำเร็จขององค์กร โดยนำเสนอว่าการประเมินผลความสำเร็จขององค์กรควรประกอบด้วย 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านการปฏิบัติการภายในองค์กร และมุมมองด้านการ เรียนรู้และเติบโต (Kaplan & Norton, 1992) ในขณะเดียวกัน Cope (2012) ได้นำเสนอถึงตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริหารองค์กรที่ประกอบไปด้วย 1) เงินสด หมายถึง องค์กรต้องมีกระแสเงินสดที่ มั่นคงและมีสภาพคล่อง 2) ผลกำไร ได้แก่ การประกอบธุรกิจที่มีผลกำไรขั้นต้นและรายได้สุทธิเพิ่มมากขึ้น 3) สินทรัพย์ คือ องค์กรจะต้องมีความมั่นคงทางสินทรัพย์ และมีรายได้และผลตอบแทนจากสินทรัพย์อย่าง ต่อเนื่อง 4) การเจริญเติบโต คือ องค์กรต้องมีการสร้างผลกำไรที่เพิ่มขึ้นและเติบโตอย่างต่อเนื่อง 5) คน หมายถึง องค์กรต้องมีการบริหารจัดการให้พนักงาน ลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ Laksana (2018) ระบุว่าความสำเร็จขององค์กรนั้น สามารถวัดได้จากความสำเร็จ 4 ด้านเป็นสำคัญ ได้แก่ 1) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) 2) การจัดหาและการใช้ทรัพยากร (Procurement and Resource Using) 3) กระบวนการปฏิบัติงาน (Operation Process) และ 4) ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 4 ประการ ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการจัดการภายใน และด้านการ เรียนรู้และเติบโต และผลงานวิจัยของ Jongwutthiwet et al. (2020) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานของธุรกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจชุมชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด

ร้อยละ อยู่ในระดับมาก และผลงานวิจัยของ Hinsawang (2019) ได้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านอาหาร ไทยในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการในการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทยในรัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า มีระดับความสำเร็จจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมโดย ผู้บริหารองค์กร ต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีเป็นทักษะในการบริหารในเชิงกลยุทธ์ มีวิสัยในการมองการไกล การริเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มาพัฒนาองค์กรให้เกิดประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญด้านความสามารถทางการแข่งขัน ซึ่งความสามารถการแข่งขันเป็นการดำเนินการธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งซึ่งสามารถทำได้โดยการมอบคุณค่าที่ดีกว่าให้แก่ลูกค้า การโฆษณาผลิตภัณฑ์และการบริการด้วยราคาที่ถูกลงหรือคุณภาพที่ดีกว่าจึงสามารถดึงดูดความสนใจจากลูกค้าได้ และต้องมีผลิตภัณฑ์ บริการที่มีความโดดเด่น โดยเป็นปัจจัยที่อยู่เบื้องหลังความภักดีต่อตราสินค้า และเป็นเหตุผลว่าทำไมลูกค้าจึงนิยมผลิตภัณฑ์และการบริการจากบริษัทหนึ่งมากกว่าบริษัทอื่น ๆ การนำเสนอคุณค่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ถ้าคุณค่าที่นำเสนอมีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับผลิตภัณฑ์และการบริการ และเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้า

3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ผู้บริหารควรทำการศึกษาถึงการลดต้นทุนต่อหน่วย ผลิตภัณฑ์ เนื่องจากการลดต้นทุนของหน่วยการขายนั้นจะช่วยเพิ่มรายได้และกำไรของธุรกิจมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาในเชิงประสมประสานระหว่างเชิงคุณภาพกับเชิงปริมาณ โดยมีการสัมภาษณ์ผู้บริหารธุรกิจ เจ้าหน้าที่ภาครัฐที่สนับสนุนธุรกิจ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกใช้เป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการธุรกิจในการบริหารจัดการขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน (2565). สถานการณ์การใช้พลังงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2565, จาก www.doeb.go.th.
- Cope, K. (2012). *Seeing the Big Picture: Business Acumen to Build Your Credibility, Career, and Company*. Austin, Texas: Greenleaf Book Group Press.
- Laksana, S. (2018). *Development of work efficiency*. Bangkok: Faculty of Management Sciences. Suan Sunandha Rajabhat University.
- Kaplan, R. S. & Norton, D.P. (1996). *The balanced scorecard*. Boston: Harvard Business School.
- Jongwutthiwet, N. & Singhalert, R. & Passako, S. (2010). *Factors affecting success in the operation of community business in the Muang District Roi Et Province*. Mahasarakham University Journal.
- Hensawang, P. (2019). *Success factors of Thai restaurant business operation in the country*. United States of America. *journal of Administrative and Management innovation*, 8(3), 106 - 115.
- Siljaru, T. (2014). *Research and analysis of statistical data using SPSS and AMOS*. 15th edition. Bangkok: Business R&D Ordinary Partnership.