

มิติองค์ประกอบองค์กรสุขภาวะของร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน *

Dimension of Wellness Organization of Franchised Convenience Stores in The Upper-North Area

วิราพร จี๋สอน และ พิธากรณ์ ธนิตเบญจสิทธิ

Wiraporn Jeesor and Phithagorn Thanitbenjasith

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

Faculty of Business Administration, North-Chiang Mai University

Corresponding Author, Email: wiraporn.jeesorn@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามิติองค์ประกอบองค์กรสุขภาวะของร้านสะดวกซื้อในอาณาเขตพื้นที่สัมปทานภาคเหนือตอนบน ทั้งนี้โดยผลที่ได้จากการศึกษาซึ่งเป็นมิติสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวทางดำเนินงานองค์กรสุขภาวะ ในการที่จะทำให้เกิดความสำเร็จและประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กรได้ ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการทัศนวิสัยแบบสร้างสรรค์นิยม (Constructivism) และใช้ยุทธศาสตร์การวิจัยแบบศึกษาปรากฏการณ์ (Phenomenology) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานในระดับปฏิบัติงานของร้านสะดวกซื้อในอาณาเขตพื้นที่สัมปทานภาคเหนือตอนบน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 15 คน และใช้หลักการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

* ได้รับความ: 3 มีนาคม 2566; แก้ไขบทความ: 5 พฤษภาคม 2566; ตอรับตีพิมพ์: 6 พฤษภาคม 2566



ผลการศึกษาพบว่า มิติองค์ประกอบองค์กรสุขภาวะของร้านสะดวกซื้อ ในอาณาเขตพื้นที่สัมปทานภาคเหนือตอนบน ได้แก่ 1) ด้านกายภาพ (Physical) ได้แก่ สุขภาพร่างกาย โภชนาการ การป้องกันและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพ 2) ด้านอารมณ์และจิตใจ (Emotional & Mental) ได้แก่ การมีจิตใจที่ดี การมองโลกในเชิงบวก ความสามารถในการควบคุมและจัดการอารมณ์ได้ดี การจัดการความเครียด 3) ด้านจิตวิญญาณ (Spiritual) ได้แก่ จิตวิญญาณในการทำงาน จิตวิญญาณในการรักองค์กร 4) ด้านสังคม (Social) ได้แก่ สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร 5) ด้านสติปัญญา (Intellectual) ได้แก่ การมีสติ การพัฒนาความรู้และทักษะ การเรียนรู้ 6) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Welfare) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นตังเงิน และไม่เป็นตังเงิน 7) ด้านการแสดงความคิดเห็น (Opinion) ได้แก่ พื้นที่แสดงความคิดเห็น การแก้ไขปัญหา การมีส่วนร่วม โดยมีติได้จากการศึกษาสามารถนำไปพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ทักษะ ทักษะที่ดีในการให้บริการ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่เข้มแข็งของร้านสะดวกซื้อต่อไป

คำสำคัญ: องค์กรสุขภาวะ; ร้านสะดวกซื้อ; การบริหารทรัพยากรมนุษย์

Abstract

The research objective was to investigate the dimensions of the wellness organization for convenience stores in the concession area of the upper northern region. As the research paradigm, constructivism was used, and phenomenology was used as the research strategy. In this study, 15 operational-level employees of convenience stores in the concession area in the upper northern region served as the key informants. The triangle approach was performed to examine the research result and verify the data collection.

According to the study's results, the dimensions of the wellness organization for convenience stores in the concession area of the upper northern region has seven dimensions: physical, emotional & Mental, spiritual, social,



intellectual, compensation and welfare, and a commenting. First, there is the physical, which includes things like physical health, nutrition, and the prevention of health-risk behavior related to work. Secondly, it is the emotional & Mental, which includes a positive mind, an employee's optimism, emotional control, and stress management. Thirdly, there is the spiritual, which consists of workplace spirituality and workplace romance. The fourth is the social, which includes both the internal and external environments. Fifth, there is the intellectual, which is mindfulness, self-learning, and the development of knowledge and skills in the workplace. The sixth component is compensation and welfare, repetitive. Lastly, it is the opinion, which consists of a space for commenting in working, collaborative problem solving in working, and participation in decision-making. This study's findings may be incorporated into the development of policies and guidelines for the execution of well-being organizations in order to reach the highest level of effectiveness and success for the organization. The study's dimension can be utilized to train staff members to be more knowledgeable, skilled, and service-oriented. which is the strong foundation of convenience stores in the future.

Keywords: wellness organization; convenience store; human resource management

1. บทนำ

ในปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยมีเทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อนและการเกิดสถานการณ์โรคอุบัติใหม่โควิด 19 ซึ่งส่งผลให้พฤติกรรมการใช้ชีวิตและการบริโภคสินค้าเปลี่ยนแปลงตามประเทศนั้นๆ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผลให้ทำให้อธุรกิจหลายประเภทจำเป็นต้องปรับตัวตลอดเวลาและให้ทันต่อปรากฏการณ์เป็นไปอย่างก้าวกระโดด เพราะธุรกิจไม่ได้แข่งขันกับคู่แข่งในตลาดเท่านั้น แต่ยังต้องตามให้ทันกับพฤติกรรมผู้บริโภคและวิถีการดำรงชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปจากเดิม โดยเฉพาะธุรกิจค้าปลีกซึ่งต้องเผชิญกับการ



เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ ผู้บริโภคจะเน้นความสะดวก สะอาด ปลอดภัย ตลอดจนการเข้าถึงเครื่องมือดิจิทัลออนไลน์บนมือถือในการทำธุรกรรมและการซื้อสินค้าออนไลน์ที่มีมากขึ้น

ธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยประกอบไปด้วย ห้างสรรพสินค้า (Department Store) ซูเปอร์มาร์เก็ต (Supermarket) ไฮเปอร์มาร์เก็ต (Hypermarket) ร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store) มีรายได้มูลค่า 2.8 ล้านล้านบาทในปี พ.ศ. 2562 ซึ่งในปี พ.ศ. 2565-2567 รายได้ของธุรกิจคาดว่าจะมีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 2.0 - 3.5 ต่อปี จากปัจจัยหนุนกำลังซื้อในประเทศทยอยฟื้นตัวตามทิศทางเศรษฐกิจ ผู้ประกอบการเร่งปรับตัว เพื่อขยายฐานรายได้และกลุ่มลูกค้าในระยะยาว รวมถึงมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจและการใช้จ่ายของภาครัฐ ส่วนร้านสะดวกซื้อคาดว่าจะเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 1.7 - 3.5 ต่อปี จากการขยายสาขาครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ (ศูนย์วิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2565)

ในปี พ.ศ. 2564 พบว่าขนาดเศรษฐกิจภาคเหนือรวมทุกหมวดอุตสาหกรรมคิดเป็นร้อยละ 7.7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประเทศ หรือ GDP (Gross Domestic Product) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ภาคบริการ ภาคการเกษตร และอุตสาหกรรม โดยมีสัดส่วนการของภาคบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.1 ภาคบริการส่วนใหญ่เป็นการค้าปลีก (สำนักวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, 2564; แผนพัฒนาภาคเหนือ, 2565) ซึ่งในภาคเหนือตอนบนมีบริษัท ขอยส์ มินิสโตร์ จำกัด เป็นผู้ได้รับสิทธิสัมปทานพื้นที่ (Sub Area License) ในเขต 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจุบันมีสาขาเปิดให้บริการลูกค้าทั้งหมด 417 สาขา จากการดำเนินงานร้านสะดวกซื้อจะเห็นว่าเป็นส่วนหนึ่งในภาคบริการ ซึ่งมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนโครงสร้างเศรษฐกิจของภาคเหนือ

ในภาคเหนือตอนบนมี บริษัท ขอยส์ มินิสโตร์ จำกัด เป็นผู้ได้รับสิทธิสัมปทานพื้นที่จากบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นไปในรูปแบบของแฟรนไชส์ ที่มีลักษณะการดำเนินงานตามมาตรฐานเหมือนกันทั่วประเทศ โดยในส่วนของการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น ทางบริษัท แม้มีนโยบายในการให้อิสระในการบริหารทั้งหมดตั้งแต่ การสรรหาพนักงาน การจ้างงาน การฝึกอบรม และรวมถึงการดูแลพนักงาน จากการดำเนินงานที่ผ่านมาได้ประสบปัญหาการลาออกของพนักงานซึ่งเป็นปัญหาที่มีมานาน เนื่องจากลักษณะของงานและในปัจจุบันยังบริการที่หลากหลายเพิ่มเข้ามา เช่น การขายสินค้าออนไลน์ การส่งเดลิเวอรี่ซึ่งทำให้มีภาระงานที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับธุรกิจได้มีการฟื้นตัวจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ โควิด 19 ทำให้เกิดภาวะขาดแคลนพนักงาน รวมถึงสภาพสังคมที่ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ



มีการแข่งขันมากขึ้น มีหลายสาเหตุที่ทำให้พนักงานมีความกังวลและขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้มีความสุขในการทำงานน้อยลง โดยที่ผ่านมามีองค์กรมีนโยบายการให้ค่าตอบแทนและการดูแลสวัสดิการให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่กำหนด แต่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ (วรัญญู ตันตรานนท์, สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2565)

ปัจจุบันมีหลายองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานอย่างจริงจังมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน จึงมีการนำองค์กรสุขภาพ (Wellness Workplace) มาปรับใช้เป็นแนวทางการบริหารแบบองค์รวมเพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี สามารถลดหรือแก้ไขปัญหาการลาออกจากงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กร ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดี และมีความสามารถแข่งขันทางธุรกิจได้ทั้งปัจจุบันและในอนาคต (Myers & Sweeney, 2005; Witmer & Granello, 2013; Abe et al., 2016 และจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าผู้ทำการศึกษาองค์กรประกอบองค์กรสุขภาพในมิติต่าง ๆ นี้ อาทิ Hettler (1984) ได้แบ่งองค์ประกอบเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสุขภาพทางกายภาพ (Physical) 2) ด้านสุขภาพทางอารมณ์ / จิตใจ (Emotional & Mental) 3) ด้านอาชีพ (Occupational) 4) ด้านสังคม (Social) 5) ด้านทางปัญญา (Intellectual) 6) ด้านทางจิตวิญญาณ (Spiritual) และ Witmer (2013) ได้สรุปองค์ประกอบ 4 ด้านประกอบไปด้วย 1) ด้านอารมณ์และจิตใจ (Emotional & Mental) 2) ด้านจิตวิญญาณ (Spiritual) 3) ด้านทางกายภาพ (Physical) 4) ด้านผลลัพธ์องค์กร (organization results) รวมถึง Dennis Priebe (2018) ที่ได้องค์ประกอบองค์กรสุขภาพ ดังนี้ 1) ด้านทางกายภาพ (Physical) 2) ด้านอารมณ์และจิตใจ (Emotional & Mental) 3) ด้านสังคม (Social) 4) ด้านปัญญา (Intellectual) 5) ด้านจิตวิญญาณ (Spiritual)

ผู้วิจัยจึงเห็นว่า องค์กรสุขภาพ (Wellness Workplace) เป็นแนวทางเสริมสร้างแบบบูรณาการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีให้กับพนักงานในองค์กรยุคใหม่ สามารถแก้ไขปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบกับการศึกษาองค์กรสุขภาพในปัจจุบันเป็นเป็นรูปแบบที่มีการศึกษาในชาติตะวันตก ซึ่งอาจไม่เหมาะกับบริบทในประเทศไทย จึงเป็นที่มาของการศึกษามิติดังกล่าวขององค์กรสุขภาพของร้านสะดวกซื้อในอาณาเขตพื้นที่สัมปทานภาคเหนือตอนบน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแบบที่มีความเหมาะสมกับบริบทของร้านสะดวกซื้อที่สอดคล้องกับสถานการณ์องค์กรค้าปลีกในปัจจุบัน โดยผลที่ได้จากการศึกษาสามารถเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและเป็นประโยชน์ในด้านการศึกษาวิชาการ ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและประเทศชาติต่อไปได้



2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษามิติองค์ประกอบองค์ประกอบของร้านสะดวกซื้อในอาณาเขตพื้นที่สัมปทานภาคเหนือตอนบน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเพื่อหาคำตอบว่าสภาพปัจจุบันของร้านสะดวกซื้อเป็นอย่างไร และมีมิติองค์ประกอบองค์ประกอบของร้านสะดวกซื้ออย่างไร ซึ่งต้องการคำอธิบายเชิงลึกที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและมีความเหมาะสมตามลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ (Creswell & Clark, 2007) โดยคำตอบมีลักษณะที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อจะหาข้อมูลที่ถูกต้องตรงประเด็นสำหรับตอบคำถามเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งสามารถใช้ประสบการณ์ของบุคคลให้หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวคิด สิ่งที่เป็นปรากฏการณ์ หรือองค์ความรู้บางอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยไม่มีการควบคุมตัวแปร ไม่มีการตั้งสมมติฐาน แต่จะปล่อยให้พฤติกรรม ปรากฏการณ์หรือสถานการณ์นั้นดำเนินไปภายใต้ธรรมชาติ (Natural settings) ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพจริงมากที่สุด (Lichtman, 2013) ดังนั้นการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงเลือกใช้กลยุทธ์การวิจัยแบบศึกษาปรากฏการณ์ (Phenomenology) จากเนื้อหางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการ องค์ประกอบของร้านสะดวกซื้อ รวมถึงบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมด ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ในประเทศไทยและต่างประเทศ การวิจัยนี้ผ่านการอนุมัติให้ดำเนินการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยสำหรับโครงการวิจัยที่ทำในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โครงการวิจัยรหัสเลขที่ CMUREC 65/161

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มพนักงานในระดับปฏิบัติงานของร้านสะดวกซื้อในอาณาเขตพื้นที่สัมปทานภาคเหนือตอนบน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 15 คน ได้แก่ 1) พนักงานในระดับปฏิบัติงานจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 11 คน 2) พนักงานในระดับปฏิบัติงานจังหวัดลำพูนจำนวน 2 คน และ 3) พนักงานในระดับปฏิบัติงานจังหวัดแม่ฮ่องสอนจำนวน 2 คน ซึ่งจำนวนของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังกล่าวเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของขนาดผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้ยุทธศาสตร์การวิจัยแบบการศึกษาปรากฏการณ์ (Guest et al., 2006) หรือจะสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว ความอิ่มตัวของข้อมูลเป็นสัญญาณว่าขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเสร็จสมบูรณ์หรือใกล้เสร็จสมบูรณ์แล้ว (Crabtree & DiCicco, 2006) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้มากที่สุด สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกรูปแบบ



กึ่งมีโครงสร้าง (Semi Structured In-depth Interview) มีประเด็นที่สัมภาษณ์เกี่ยวข้องกับมิติหรือปัจจัยใดบ้างที่จำเป็นในการเป็นองค์กรสุขภาวะ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำมาจัดระบบโดยการแบ่งหมวดหมู่และทำการสรุปของข้อมูล (Miles & Huberman, 1984) เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องและสามารถนำไปสู่การหาข้อสรุปที่ค้นพบจากการวิจัย (Corbin & Strauss, 2008) โดยใช้หลักการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือได้รวมทั้งความเที่ยงตรงให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น (Lincoln & Guba, 1985)

4. สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษามิติองค์ประกอบองค์กรสุขภาวะของร้านสะดวกซื้อ ในอาณาเขตพื้นที่สัมปทานภาคเหนือตอนบน ได้แก่ 1) มิติด้านกายภาพ (Physical) ได้แก่ สุขภาพร่างกาย โภชนาการ การป้องกันและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพ 2) มิติด้านอารมณ์และจิตใจ (Emotional & Mental) ได้แก่ การมีจิตใจที่ดี การมองโลกในเชิงบวก ความสามารถในการควบคุมและจัดการอารมณ์ได้ดี การจัดการความเครียด 3) มิติด้านจิตวิญญาณ (Spiritual) ได้แก่ จิตวิญญาณในการทำงาน จิตวิญญาณในการรักองค์กร 4) มิติด้านสังคม (Social) ได้แก่ สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร 5) มิติด้านสติปัญญา (Intellectual) ได้แก่ การมีสติ การพัฒนาความรู้และทักษะ การเรียนรู้ 6) มิติด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Welfare) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นตังเงิน และไม่เป็นตังเงิน 7) มิติด้านการแสดงความคิดเห็น (Opinion) ได้แก่ พื้นที่แสดงความคิดเห็น การแก้ไขปัญหา การมีส่วนร่วม

5. อภิปรายผลการวิจัย

มิติองค์ประกอบองค์กรสุขภาวะของร้านสะดวกซื้อในอาณาเขตพื้นที่สัมปทานภาคเหนือตอนบน สามารถแบ่งออกได้เป็น 7 ปัจจัย ได้แก่ มิติด้านกายภาพ (Physical) ในปัจจุบันหลายๆ องค์กรได้มีการให้ความสำคัญกับการดูแลใส่ใจสุขภาพของบุคลากรมากขึ้นกว่าเดิม อาจเนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ผ่านมาที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงทั้งด้านสุขภาพและเศรษฐกิจไปทั่วโลก การใส่ใจในด้านสุขภาพของบุคลากรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญต่อองค์กรอย่างมาก เนื่องจากว่าสุขภาพของบุคลากรในองค์กรนั้นเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นหากองค์กรใดมีบุคลากรที่สมบูรณ์แข็งแรงถือว่า



องค์กรนั้นมีสมรรถนะที่ดีและมีแนวโน้มที่จะมีผลผลิตขององค์กรที่สูง ดังนั้นองค์กรต้องมีการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้บุคลากรใส่ใจสุขภาพให้มีความสมบูรณ์แข็งแรง รวมถึงการให้ความรู้ด้านโภชนาการ การพักผ่อนให้เพียงพอ ตลอดจนแนะนำการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพร่างกาย ดังการศึกษาของ Damon Jones et al. (2019) ที่แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการองค์การสุขภาพจะมีค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลน้อยกว่าผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม เช่นเดียวกับ Andrew, L McCart, (2017) ที่พบว่าแนวทางองค์กรสุขภาพทำให้องค์กรสามารถจัดการกับความเสี่ยงต่อสุขภาพได้ และทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการดูแลสุขภาพ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรที่มีสุขภาพดีมีระดับความผูกพันต่อการทำงานในองค์กรสูงกว่าและยังมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นอีกด้วย (Dennis Priebe, 2018)

มิติด้านอารมณ์และจิตใจ (Emotional & Mental) ในปัจจุบันภาวะทางอารมณ์และจิตใจได้มีการเพิ่มขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่รุนแรงขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดอาการทางจิตใจ ได้แก่ การมองโลกในแง่ร้าย ภาวะซึมเศร้า ความเครียด หรือการวิตกกังวลต่างๆ รวมถึงการมีพฤติกรรมที่ก้าวร้าว หงุดหงิด อารมณ์แปรปรวน ซึ่งสิ่งเหล่านี้นอกจากจะส่งผลเสียต่ตัวบุคลากรแล้วยังส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร วัฒนธรรมการทำงานและคุณภาพโดยรวมของงาน ดังนั้นองค์กรต้องมีการส่งเสริมหรือสนับสนุนทางด้านอารมณ์และจิตใจ การจิตใจที่ดี การมองโลกในเชิงบวก รวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเครียด และความสามารถในการจัดการอารมณ์ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ ดังการศึกษาของ Mary (2020) ที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรสุขภาพทำให้เกิดการรับรู้มีผลกระทบต่อการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคลากรและมีผลทำให้บุคลากรมองโลกในเชิงบวก

มิติด้านจิตวิญญาณ (Spiritual) มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีสมอง มีร่างกาย มีความรู้สึก มีอารมณ์และจิตใจ ดังนั้นการเข้ามาทำงานในองค์กรมนุษย์หรือคนไม่สามารถแยกจิตวิญญาณออกจากการทำงานได้ จิตวิญญาณ เป็นการตระหนักและการยอมรับถึงการให้คุณค่าต่อชีวิต การตระหนักถึงความหมายของชีวิต ทศนะคติ ความเชื่อ ความศรัทธา เป้าหมายในการทำงาน คุณค่าของงาน เพื่อช่วยส่งเสริมให้เกิดการทำงานในระดับบุคคลให้สูงขึ้น เช่น การรู้สึกถึงการเติบโตทางด้านจิตใจของตนเอง และเป็นการหล่อหลอมในระดับบุคคลให้เป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร รวมถึงการพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความพึงพอใจต่องานมากขึ้น ดังนั้นปัจจัยด้านจิตวิญญาณมีผลสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับบุคคลและการดำเนินงานของ



องค์กร ดังการศึกษาของ Thomas Halloran (2017) ที่แสดงให้เห็นว่า มิติในด้านจิตวิญญาณขององค์กรสุขภาวะทำให้พนักงานมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพลดลงรวมถึงการขาดงานและการลาออกของพนักงานลดลง

มิติด้านสังคม (Social) การอยู่ร่วมกันถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการทำงานในองค์กรเราต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมเพื่อสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรไว้วางไว้ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นสังคมภายในและภายนอกองค์กร สังคมภายในองค์กรคือการทำงานร่วมกันหัวหน้างานและเพื่อร่วมงาน ความสามัคคี การมีส่วนร่วม การร่วมมือกัน รวมถึงสภาพแวดล้อมบรรยากาศในการทำงาน ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนสังคมภายนอกองค์กรคือสิ่งแวดล้อมและชุมชนโดยรอบ มีการเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อซึ่งกันและกันเพื่อที่จะสามารถอยู่ร่วมกันได้ ดังการศึกษาของ Andrew, L McCart, (2017) ที่แสดงให้เห็นว่า องค์กรสุขภาวะสามารถเสริมสร้างให้พนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กรมากขึ้น ช่วยให้พนักงานค้นพบวิธีการจัดการชีวิตส่วนตัวกับการทำงานที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นรากฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง เช่นเดียวกับกับ Alexia Georgakopoulos & Michael Kelly (2017) พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมองว่าองค์กรสุขภาวะเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อสุขภาพและความสำเร็จของพนักงาน องค์กร และชุมชน

มิติด้านสติปัญญา (Intellectual) การทำงานจำเป็นต้องมีสติปัญญาอย่างมาก เพราะปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ การเมือง ทำให้พนักงานและองค์กรต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอโดยอาศัยการเรียนรู้และพัฒนาทักษะให้ทันกับสถานการณ์ เมื่อมีการนำความรู้มาใช้ จะทำให้เกิดสติปัญญาในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน การปฏิบัติงานให้สำเร็จ ดังนั้นการพัฒนาสติปัญญาจะทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงานผลลัพธ์ในภาพรวมคือ เพื่อให้องค์กรนั้นสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงสามารถแข่งขันได้ทั้งปัจจุบันและในอนาคตอย่างยั่งยืน ดังการศึกษาของ Thomas Halloran (2017) ที่แสดงให้เห็นว่าแนวทางองค์กรสุขภาวะทำให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องทำให้มีความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของสติปัญญา

มิติด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Welfare) ถือว่าเป็นปัจจัยแรกในการที่จะทำให้บุคคลนั้นๆตัดสินใจเลือกที่จะเข้ามาทำงานในองค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในบริบทของประเทศไทย ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่ง



ที่พนักงานได้รับจากองค์กรหลังจากปฏิบัติงาน ในลักษณะที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา โบนัส และที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น ที่พัก สิทธิประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญและกำลังใจของพนักงาน รวมถึงสามารถดึงดูดบุคคลให้เข้ามาทำงานกับองค์กรได้ด้วย ดังการศึกษาของ บุญเรือน ทาไร (2558) พบว่าผลตอบแทนด้านค่าตอบแทนหลัก ค่าตอบแทนผันแปรและผลประโยชน์เกื้อกูลหรือสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับ สุภาวดี ศรีมันตะ (2560) ที่พบว่าค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (เงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ) และไม่เป็นตัวเงิน (ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การยกย่องหรือยอมรับ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน) เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและมีผลต่อการปฏิบัติงาน

มิติด้านการแสดงความคิดเห็น (Opinion) การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละบุคคลจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆออกมาผ่านการพูดหรือเขียน ซึ่งจะมาจากพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์และอารมณ์เป็นส่วนประกอบในความคิดเห็นนั้น ๆ ดังการศึกษาของ ลาวัญย์ จักรานุวัฒน์ (2540) ในการสำรวจความคิดเห็นนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานในองค์กรอย่างมาก เช่น ด้านการวางแผน ด้านการกำหนดนโยบาย หรือด้านการเปลี่ยนแปลงระบบการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาในการดำเนินงานต่าง ๆ เพราะจะสามารถทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ สำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย

6. องค์ความรู้จากการวิจัย

การศึกษามีองค์ประกอบองค์ประกอบของร้านสะดวกซื้อในอาณาเขตพื้นที่สัมปทานภาคเหนือตอนบน ประกอบไปด้วยมิตินี้ 1) ด้านกายภาพ (Physical) ได้แก่ สุขภาพร่างกาย โภชนาการ การป้องกันและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพ ควรมีการส่งเสริมด้านสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย โภชนาการ การให้ความรู้ด้านสุขภาพร่างกายและรวมถึงวิธีการป้องกันอันตรายต่างๆที่อาจส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย 2) ด้านอารมณ์และจิตใจ (Emotional & Mental) ได้แก่ การมีจิตใจที่ดี การมองโลกในเชิงบวก ความสามารถในการควบคุมและจัดการอารมณ์ได้ดี การจัดการความเครียด ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมด้านจิตใจ เช่น การอบรมธรรมะ การฝึกทำสมาธิ การได้รับความรู้จากฟังไลฟ์โค้ชหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 3) ด้านจิตวิญญาณ (Spiritual) ได้แก่ จิตวิญญาณในการทำงาน จิตวิญญาณในการรักองค์กร ควรมีกิจกรรมเพื่อสร้างจิตวิน เช่น ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การสื่อสารจากองค์กร การใส่ใจพนักงาน 4) ด้านสังคม



(Social) ได้แก่ สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน และมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมสำหรับพนักงานในแต่ละสาขา 5) ด้านสติปัญญา (Intellectual) ได้แก่ การมีสติ การพัฒนาความรู้และทักษะ การเรียนรู้ ควรมีการให้ความรู้และพัฒนาทักษะอยู่ตลอดเวลา เช่น การอบรมพนักงานใหม่ การอบรมการให้บริการ การอบรมด้านเทคโนโลยี 6) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Welfare) ควรมีการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณของงานและเป็นการจูงใจในการทำงาน เช่น มีค่าล่วงเวลา ค่าค่าเบี้ยขยัน และสวัสดิการอื่น ๆ ที่เอื้อประโยชน์ต่อพนักงานในแต่ละบุคคล ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน 7) ด้านการแสดงความคิดเห็น (Opinion) ได้แก่ พื้นที่แสดงความคิดเห็น การแก้ไขปัญหา การมีส่วนร่วม ควรมีการจัดพื้นที่ให้พนักงานมีโอกาสได้สื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และได้แก้ไขปัญหาาร่วมกัน เช่น มีเว็บไซต์ เว็บบอร์ด เพจ Facebook หรือสื่ออื่น ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสาร

ได้กล่าวถึงแล้วข้างต้นมิต้องค์ประกอบองค์กรสุขภาวะของร้านสะดวกซื้อในอาณาเขตพื้นที่สัมปทานภาคเหนือตอนบน ทั้ง 7 ด้าน สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแนวทางดำเนินงานองค์กรสุขภาวะ รวมทั้งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพและให้มีความรู้ (Knowledge) มีทักษะ (Skill) และเกิดทัศนคติที่ดี (Attitude) และสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior) ที่ดีพร้อมต่อการให้บริการซึ่งเป็นพื้นฐานที่เข้มแข็งของธุรกิจร้านสะดวกซื้อ นอกจากนี้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจร้านสะดวกซื้อต้องกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนที่สามารถพัฒนาแบบบูรณาการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีให้กับพนักงานในองค์กรยุคใหม่ สามารถลดหรือแก้ไขปัญหาการลาออกของของพนักงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดีได้ ที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมีองค์ประกอบองค์กรสุขภาวะของร้านสะดวกซื้อในอาณาเขตพื้นที่สัมปทานภาคเหนือตอนบน

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

นำผลการวิจัยซึ่งเป็นมิติสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวทางดำเนินงานองค์กรสุขภาวะของร้านสะดวกซื้อในอาณาเขตพื้นที่สัมปทานภาคเหนือตอนบน ผู้บริหาร หรือผู้รับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรทำความเข้าใจแนวทางการนำไปใช้ในส่วนต่างๆ มีการทำความเข้าใจในทุกองค์ประกอบร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ



ความคิดเห็น ควรนำองค์ประกอบหรือทุกส่วนไปใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาแบบบูรณาการและอย่างเป็นระบบ ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบที่มาจากทุกฝ่ายในองค์กรเพื่อเข้าใจในแต่ละบริบทของการทำงาน ควรมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และปรับปรุง และการนำไปใช้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความความเป็นอยู่ที่ดีและพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อลดหรือแก้ไขปัญหาการลาออกจากงานที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร และจูงใจให้บุคลากรในองค์กรมีความตื่นตัวในเรื่องสุขภาวะเพื่อนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันและในองค์กร รวมทั้งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุข นอกจากนี้จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีแล้วยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีทำให้องค์กรสามารถแข่งขันและนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนอีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะในเชิงวิชาการ

องค์ความรู้ด้านองค์กรสุขภาวะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรหรือการฝึกอบรมในสถาบันศึกษาและองค์กรธุรกิจที่มีลักษณะดำเนินงานคล้ายคลึงกัน และสามารถเป็นองค์ความรู้ให้แก่องค์กรต่างๆ ที่มีความสนใจแนวทางองค์กรสุขภาวะนำไปใช้พัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กรต่อไป รวมทั้งสามารถเป็นข้อมูลแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่ นักวิชาการ นักวิจัย ผู้บริหาร ตลอดจนผู้ที่สนใจเพื่อเพิ่มแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้

3. ข้อเสนอแนะต่อภาครัฐ

ภาครัฐสามารถนำรูปแบบขององค์กรสุขภาวะไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและผลักดันนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขันให้กับประเทศได้ต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- บุญเรือน ทาโร. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท บางกอกโฮลาร์ พาวเวอร์ จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ปทุมธานี.
- แผนพัฒนาภาคเหนือ. (2565). แผนพัฒนาภาคเหนือ พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2565 ฉบับทบทวน. สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8533
- ลาวัลย์ จักรานูวัฒน์. (2540). *ความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (M.B.A.) สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพ ต่อการจัดการศึกษาภาคพิเศษ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ศูนย์วิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2565). *แนวโน้มธุรกิจและอุตสาหกรรมไทยปี 2565-2567: ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่*. สืบค้นจาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/summary-outlook/outlook-2022-2024>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาภาคเหนือ พ.ศ. 2560 - 2565 ฉบับทบทวน*. สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8533
- สุภาวดี ศรีมันตะ. (2560). *การบริหารค่าตอบแทนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- Abe, E. N., Fields, Z., & Abe, I. I. (2017). The efficacy of wellness programmes as work-life balance strategies in the South African public service. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 8(6), 52-67. [https://doi.org/10.22610/jeps.v8i6\(J\).1483](https://doi.org/10.22610/jeps.v8i6(J).1483)
- Corbin, J., & Strauss, A. (2008). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.



- Crabtree, B. F., & DiCicco - Bloom, B. (2006). The Qualitative Research Interview. *Medical Education*, 40(4), 314-321. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2929.2006.02418.x>
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Georgakopoulos, A., & Kelly, M. P. (2017). Tackling workplace bullying: A scholarship of engagement study of workplace wellness as a system. *International Journal of Workplace Health Management*, 10(6), 450-474. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-11-2016-0081>
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interview are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18(1), 59-82.
- Halloran, T. (2017). *The Impact Of a Workplace Wellness Program On Employees In a University Setting*. (Master's thesis). East Carolina University, North Carolina.
- Hettler, B. (1984). Wellness: Encouraging a lifetime pursuit of excellence. *Health Values*, 8(4), 13-17.
- Jones, D., Molitor, D., & Reif, J. (2019). What do workplace wellness programs do? Evidence from the Illinois workplace wellness study. *The Quarterly Journal of Economics*, 134(4), 1747-1791. <https://doi.org/10.1093%2Fqje%2Fqjz023>
- Lichtman, M. (2013). *Qualitative research in education: A user's guide* (3rd ed.). LA: Sage.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.
- McCart, Andrew L. (2017). Evaluating work place wellness in greater Louisville's technology organizations: a case study. *Electronic Theses and Dissertations*. Paper2831. <https://doi.org/10.18297/etd/2831>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative data analysis: A sourcebook of new methods*. London: Sage.
- Myers, J. E., & Sweeney, T. J. (2005). *Manual for the five factor wellness inventory*. [n.p.]: Mindgarden.



- Priebe, D. (2018). *Does perceived wellness influence employee work engagement? examining the effects of wellness in the presence of established individual and workplace predictor variables* (Doctoral dissertation). The Ohio State University, Ohio.
- Witmer, M. J., & Granello, P. F. (2005). Wellness in Counselor Education and Supervision. In J. E. Myers & T. J. Sweeney (Eds.), *Counseling for Wellness: Theory, Research, and Practice*. Alexandria, VA: American Counseling Association.