

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับการสร้างนวัตกรรม ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

พนัชกร อินทแพทย์¹
ดร.สุรวิ ศุภนาลัย²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อศึกษาระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับการสร้างนวัตกรรม กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สายงานปฏิบัติการ ด้านปฏิบัติการนครหลวง จำนวน 435 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่า ANOVA และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน โดยระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการคิดอย่างเป็นระบบอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านการมีแบบแผนความคิด และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ตามลำดับ และความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับการสร้างนวัตกรรมของพนักงานสายงานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. บทนำ

การเติบโตอย่างต่อเนื่องของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีคอมเมิร์ซ) ในประเทศไทยเป็นอีกส่วนสำคัญในการดึงดูดผู้ประกอบการโลจิสติกส์ต่างชาติเข้ามาดำเนินการแข่งขัน ทำให้ธุรกิจโลจิสติกส์มีการแข่งขันสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นศูนย์กลางของเศรษฐกิจและการค้าของประเทศ ซึ่งผู้ประกอบการขนส่งสินค้าของไทยไม่สามารถรองรับการเติบโตได้ทันความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ประกอบการของไทยต้องเร่งปรับตัวในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงคุณภาพบริการ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านการบริหารงานโลจิสติกส์และภาษาต่างประเทศ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งจากต่างชาติได้ (อภิรติ ตันตราภรณ์, 2553) และหากองค์กรใดที่มีการสนับสนุนให้เกิดการสร้างนวัตกรรมขึ้น

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

² อาจารย์ที่ปรึกษา

ภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบการพัฒนาสิ่งเดิม หรือการประดิษฐ์สิ่งใหม่ ซึ่งสิ่งนั้นอาจจะ เป็นผลิตภัณฑ์ บริการหรือกระบวนการที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัย สำคัญที่บ่งชี้ความอยู่รอดขององค์กรนั้น ๆ

แต่ด้วยประเทศไทยมีผู้ประกอบการรายใหญ่เพียงรายเดียวคือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างทันทั่วทั้งที่และมี ประสิทธิภาพ ดังนั้น เมื่อผู้ประกอบการต่างชาติที่มีศักยภาพทั้งทางด้านบุคลากร และเทคโนโลยี เข้ามาลงทุนด้วยกลยุทธ์ของที่เน้นการให้บริการแบบเจาะตลาดเฉพาะกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ส่งผลให้ส่วนแบ่งการตลาดในภาพรวมด้านการขนส่งสินค้าออนไลน์ของ ปณท ลดลง จากร้อยละ 60 เหลือร้อยละ 55 โดยในพื้นที่กรุงเทพ- ปริมณฑล ส่วนแบ่งทางการตลาดของ ปณท คิดเป็นร้อยละ 40 ในขณะที่ส่วนแบ่งการตลาดพื้นที่ต่างจังหวัดยังคงถือส่วนแบ่งมากที่สุด คือ ร้อยละ 70 (พิชญ วานิชผล, 2560)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นรัฐวิสาหกิจในกำกับของกระทรวงการคลัง ทำให้ต้องมีการประเมินคุณภาพผ่านระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีข้อกำหนด เกี่ยวกับการเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล ว่าด้วยการที่รัฐวิสาหกิจจะบรรลุผลการ ดำเนินงานที่เป็นเลิศ ต้องมีแนวทางที่นำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ในเรื่องการเรียนรู้ระดับองค์กรและ ระดับบุคคล การเรียนรู้ระดับองค์กรประกอบด้วยการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของแนวทางที่มีอยู่ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่นำไปสู่เป้าประสงค์และแนวทางใหม่ ๆ การเรียนรู้ต้องได้รับการ ปลุกฝังลงในแนวทางการปฏิบัติของรัฐวิสาหกิจ โดยการเรียนรู้ดังกล่าวจะต้องเป็นปกติวิสัยของ งานประจำวัน มีการปฏิบัติในระดับบุคคล หน่วยงาน และองค์กร ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหา ที่ต้นเหตุ มุ่งเน้นการสร้างและแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์กรและเกิดขึ้นจากโอกาสที่ทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญและมีความหมาย (สมบัติ กุสุมาวสี, 2554)

ปัจจุบัน ปณท เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางด้านไปรษณีย์และโลจิสติกส์ มีพนักงาน และลูกจ้างทั่วประเทศกว่า 33,000 คน ซึ่งร้อยละ 90 เป็นบุคลากรสายงานปฏิบัติการที่ถือเป็น ส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจของไปรษณีย์ โดยมีการแบ่งด้านบริหารงานหลัก ๆ เป็น 2 ด้าน คือ ด้านนครหลวง มีหน้าที่กำกับดูแลที่ทำการไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนด้านภูมิภาค มีหน้าที่กำกับ ดูแลที่ทำการไปรษณีย์ต่างจังหวัด ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นจังหวัด ที่มีปริมาณงานหนาแน่น เพราะมีประชากรกว่า 5.6 ล้านคน และยังเป็นที่ตั้งของผู้ประกอบการ ธุรกิจอีคอมเมิร์ซกว่า 400 ราย จาก 760 รายทั่วประเทศ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2559) ทำให้ด้านนครหลวงจึงมีบุคลากรกว่า 11,000 คน เพื่อรองรับปริมาณงานและการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น อย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้หากบุคลากรในด้านนครหลวงมีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญ และสามารถพัฒนางานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะเป็นประโยชน์ในการทำงานและ

เกิดการปรับปรุงกระบวนการงาน จนก่อให้เกิดสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กร ซึ่งนับเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยผลการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และความสัมพันธ์ขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับการสร้างนวัตกรรม ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการบริหารด้านพัฒนาบุคลากร เพื่อปรับปรุงพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร ซึ่งจะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและพัฒนาองค์กรให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์งานวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับการสร้างนวัตกรรม

3. สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สังกัด และอายุการทำงานที่ ปณท ที่แตกต่างกัน มีระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับการสร้างนวัตกรรม

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 จากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงสภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สายงานปฏิบัติการ ด้านปฏิบัติการนครหลวง

4.2 จากผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำข้อมูลไปใช้วางแผน ปรับปรุงการบริหารงานด้านพัฒนาบุคลากรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อประสิทธิผลขององค์กร และพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน

5. ขอบเขตงานวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานและลูกจ้าง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สายงานปฏิบัติการ ด้านปฏิบัติการนครหลวง

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

5.3 ขอบเขตกตดำนัวแปร สามารถจำแนกตัวแปรได้ดังนี้

5.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประยุกต์จากงานวิจัยของ ปิยฉัฐ เกียงประสิทธิ์ (2560) ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559) และ ฉิมภัทร ไทยภักดี (2559) ได้แก่

- อายุ
- สังกัด
- อายุการทำงานที่ ปณท

2. ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้ใช้แนวคิดวินัย 5 ประการของ ปีเตอร์ เซงเก้ (1990) ประกอบด้วย

- การเป็นบุคคลรอบรู้
- การมีแบบแผนความคิด
- การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน
- การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม
- การคิดอย่างเป็นระบบ

5.3.2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ใช้ปัจจัยบ่งชี้การเป็นนวัตกรรม ของ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2553) แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

- 1) ความใหม่
- 2) ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ
- 3) การใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์

5.4 ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2562 - มกราคม 2563

6. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นจากการสอบถามเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของตัวอย่าง ได้แก่ อายุ สังกัด และอายุการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บุคลากร ปณท สายงานปฏิบัติการ ด้านปฏิบัติการนครหลวง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรตามคือ การสร้างนวัตกรรม

ข้อมูลในตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) คำตอบมีให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

7. ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 435 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 18-37 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.75 อยู่สังกัด ปน. 2 จำนวน 136 คนคิดเป็นร้อยละ 31.26 มีอายุการทำงานที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มากกว่า 10 ปี จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 58.62

ผลการวิเคราะห์องค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ ปณท

พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานสายงานปฏิบัติการ ปณท ที่มีต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณารายด้าน เรียงระดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย พบว่า ด้านการคิดเป็นอย่างระบบอยู่ในระดับมาก ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้อยู่ในระดับมาก ด้านการมีแบบแผนความคิดอยู่ในระดับมาก และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

(n = 435)

องค์การแห่งการเรียนรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้	4.01	0.61	มาก
ด้านการมีแบบแผนความคิด	3.95	0.65	มาก
ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	3.84	0.83	มาก
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	4.02	0.78	มาก
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	4.17	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00	0.59	มาก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน

สายงานปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการวิเคราะห์การสร้างนวัตกรรมของพนักงานสายงานปฏิบัติการ ปณท

พบว่า ระดับความคิดเห็นของการสร้างนวัตกรรมของพนักงานสายงานปฏิบัติการ ปณท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.75) และเมื่อพิจารณารายด้าน เรียงระดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย พบว่า ด้านการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก ด้านความใหม่อยู่ในระดับมาก และด้านประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

(n = 435)

การสร้างนวัตกรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความใหม่	3.62	0.83	มาก
ด้านประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ	3.46	0.91	มาก
ด้านการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์	3.70	0.79	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60	0.75	มาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสร้างนวัตกรรมของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สังกัด และอายุการทำงานที่ ปณท ที่แตกต่างกัน มีองค์การแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน พบว่า อายุและอายุการทำงานที่ ปณท แตกต่างกันส่งผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ ปณทแตกต่างกัน ส่วนสังกัดที่แตกต่างส่งผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ ปณท ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คือ ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับการสร้างนวัตกรรม ในภาพรวม พบว่า ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันกับการสร้างนวัตกรรมในภาพรวม ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 3

องค์การแห่งการเรียนรู้	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้	0.438**	0.000	ปานกลาง
ด้านการมีแบบแผนความคิด	0.472**	0.000	ปานกลาง
ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	0.360**	0.000	ปานกลาง
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	0.363**	0.000	ปานกลาง
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	0.445**	0.000	ปานกลาง
ภาพรวม	0.490**	0.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับการสร้างนวัตกรรม ภาพรวม

8. อภิปรายผล

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับการสร้างนวัตกรรมของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

8.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและอายุการทำงานที่ ปณท ของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวม ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านการมีแบบแผนความคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบแตกต่างกัน อาจเพราะอายุเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ โดยทั่วไปคนเราจะมีประสบการณ์มากขึ้นเมื่อมีอายุมากขึ้นเช่นเดียวกันกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

8.2 ระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จากความคิดเห็นของพนักงานสายงานปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก สถานการณ์ทางธุรกิจในปัจจุบันของ ปณท ที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรง ส่งผลต่อผลประกอบการและสถานะทางธุรกิจของ ปณท ทำให้พนักงานต้องตื่นตัวในการหาความรู้เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อบรรลุตามวิสัยทัศน์ขององค์กรและทำให้องค์กรอยู่รอดได้

8.3 ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับการสร้างนวัตกรรมของพนักงานสายงานปฏิบัติการ เมื่อองค์กรมีการจัดการความรู้ที่ดีทั้งในตัวบุคลากรทุกระดับและในทุกส่วนงาน รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องร่วมกัน และความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างสิ่งใหม่ ประกอบกับการที่องค์กรสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับรับรู้ถึงสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจของ ปณท ที่มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การสร้างนวัตกรรมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นในภาวะปัจจุบัน พนักงานจึงต้องคิดค้นเครื่องมือในการทำงาน กระบวนการทำงาน หรือบริการใหม่ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้สามารถผลิตผลงานแก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นเช่นกัน

9. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์กับการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน ค่านิยมในการทำงาน เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านั้น และนำมากำหนดเป็นแนวทางและนโยบายในการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรของ ปณท ต่อไป

2. ควรมีการศึกษาโดยเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาให้ครอบคลุมทุกสายงานใน
ปณฑ เพื่อให้เห็นสามารถสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับการสร้าง
นวัตกรรมของพนักงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาโดยวิธีการอื่นๆ นอกจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์
เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและเข้าใจเหตุผลของคำตอบมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2559). *มูลค่าตลาด E-Commerce 2557-2563*. สืบค้น 31
พฤษภาคม 2561, จาก [http://www.dbd.go.th/download/document_file/
Statistic/2559/T26/T26_201608.pdf](http://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2559/T26/T26_201608.pdf)
- ขวัญตา เสมอเชื้อ. (2559). *การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของที่ทำกรไปรษณีย์
ในจังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท)*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.
- ณิชภัทร ไทยภักดี. (2559). *การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการยางแห่งประเทศไทย. (การ
ค้นคว้าอิสระปริญญาโท)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปิยะณัฐ เกียงประสิทธิ์. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ
บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- พิชญ วานิชผล. (2560, 21 กันยายน). *รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานธุรกิจองค์กร บริษัท
ไปรษณีย์ไทย จำกัด. สัมภาษณ์. เรื่องเด่นเย็นนี้*. สืบค้นจาก
[http://news.ch3thailand.com/ข่าวเศรษฐกิจ/52931/ไปรษณีย์ไทยเผยตลาดอี
คอมเมิร์ซโต-21--มูลค่า-7-แสนล้าน.html](http://news.ch3thailand.com/ข่าวเศรษฐกิจ/52931/ไปรษณีย์ไทยเผยตลาดอี
คอมเมิร์ซโต-21--มูลค่า-7-แสนล้าน.html)
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และคณะ. (2553, ตุลาคม - ธันวาคม). *นวัตกรรม ความหมาย
ประเภทและความสำคัญต่อการเป็นผู้ประกอบการ.วารสารบริหารธุรกิจ. 33(128)*.
- สมบัติ กุสุมาลี. (2554). *การอบรมเชิงปฏิบัติการ “การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้: Building
Learning Organization”*. สืบค้น 3 มิถุนายน 2561, จาก
[http://www.km.moc.go.th/article_
attach/Handout%20LO%20for%201%20day%20workshop.pdf](http://www.km.moc.go.th/article_
attach/Handout%20LO%20for%201%20day%20workshop.pdf)
- อภิรดี ตันตราภรณ์. (2553). *ความคืบหน้าการเปิดเสรีบริการโลจิสติกส์ของอาเซียน*. สืบค้น
3 มิถุนายน 2561, จาก
http://www.thaifita.com/trade/services/sem15sep53_api.pdf
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning
organization*. London: Doubleday.