

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความรู้เปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่มีคุณค่าขององค์กร องค์กรใดก็ตามที่มีฐานความรู้ มีข้อมูล หรือมีบุคลากรที่มีศักยภาพสูงย่อมมีความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ก็จะสร้าง ความแตกต่างในตัวสินค้า บริการและนวัตกรรมให้เหนือกว่าคู่แข่งอื่น โดยการพัฒนาสินค้า ใหม่ ๆ และบริการที่มีประสิทธิภาพสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุผลดังกล่าวองค์กรต่างๆ จึง พยายามขนขวายเพื่อที่จะแสวงหาวิธีการเก็บรวบรวมองค์ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และ ประสบการณ์ของพนักงานไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อที่องค์กรจะสามารถนำมาพัฒนาต่อยอดเป็น ฐานความรู้ขององค์กร แม้ว่าทุกวันนี้แต่ละองค์กรจะมีระบบสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทอย่างมาก ในการจัดการกับกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing Process) แต่นั่นก็มิได้ หมายความว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงอย่างเดียวจะสามารถสร้างหลักประกันให้มั่นใจได้ ว่าเป็นช่องทางในการรวบรวมความรู้ขององค์กร หรือเป็นช่องทางที่จะให้พนักงานได้มีการ แลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (American Productivity and Quality Center, 2554 : ออนไลน์)

ศูนย์เพิ่มผลผลิตและคุณภาพแห่งสหรัฐอเมริกา (American Productivity and Quality Center : APQC) ได้กล่าวว่า ไม่มีวิธีการใดที่ดีที่สุดที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจใน การแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน แต่พบว่าสิ่งที่ทำให้พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมการ แลกเปลี่ยนรูว้ นั้นมักขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรที่ค่อยๆ ปลูกฝังให้พนักงานเกิดพฤติกรรมใน การแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในองค์กรเกิดขึ้น (American Productivity and Quality Center, 2554 : ออนไลน์) ซึ่งสอดคล้องกับ Smith and McKeen ที่พบว่า ในการที่จะสร้างวัฒนธรรมการ แลกเปลี่ยนความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กรนั้น พนักงานในองค์กรจะต้องมีความเต็มใจที่จะชี้แนะหรือ ให้คำปรึกษาระหว่างกันอย่างเปิดเผย ในที่ที่พนักงานในองค์กรสามารถที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่ง กันและกันได้อย่างเสรี โดยผ่านช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น การสนทนา ระหว่างกัน การประชุมกลุ่มย่อย การแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานที่ เป็นเลิศ (Best Practices) การจัดทำฐานข้อมูล และการตั้งกระฐู่สอบถาม เป็นต้น (Smith and McKeen, 2002 : 6)

จะเห็นได้ว่าเพื่อให้เกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ขึ้นในองค์กรนั้น การสื่อสารในองค์กรถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ของตนเองให้กับคนอื่น ๆ ภายในองค์กรได้ โดยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์กรและสถานที่ทำงาน ซึ่งประกอบด้วยบรรยากาศขององค์กร บรรยากาศในการสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความผูกพันที่มีต่อองค์กร (Hooff and Ridder, 2004 : 117-130)

จากความสำคัญของการสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรนี้เอง จึงก่อให้เกิดกระแสความนิยมในการจัดรูปแบบขององค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้หรือแม้แต่การสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในปัจจุบัน เช่นเดียวกับบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด ซึ่งเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่มุ่งหวังที่จะสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กรเช่นเดียวกัน

จุดเริ่มต้นของบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด ถือกำเนิดขึ้นจากนโยบายของเครือซิเมนต์ไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเป็นช่องทางการเพิ่มสัดส่วนการใช้ซิเมนต์ซึ่งถือเป็นผลิตภัณฑ์หลักของเครือซิเมนต์ไทยในสมัยนั้น โดยได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดในวันที่ 28 ตุลาคม 2495 โดยอาจกล่าวได้ว่าบริษัทฯ ถือเป็นรายแรกของประเทศไทยในฐานะผู้ผลิตคอนกรีตผสมเสร็จและคอนกรีตสำเร็จรูปที่ครบวงจรภายใต้การดำเนินงานตามมาตรฐานสากล ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมากกว่า 59 ปี บริษัทฯ ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ ออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปัจจุบันบริษัทฯ ได้เพิ่มกำลังการผลิตโดยการเพิ่มโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จกระจายอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศ (บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด, 2555 : ออนไลน์)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะทราบถึงระดับของบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ขององค์กรในปัจจุบันว่าบริษัทฯ มีระดับของการแลกเปลี่ยนความรู้ในระดับใด นอกจากนี้ผู้ศึกษายังมีความเห็นว่าระดับของบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ น่าจะมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรดังจะเห็นได้จากงานวิจัยหลายชิ้นที่ได้แสดงให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจต่อการสื่อสารจะมีผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรด้วย โดยผลที่ได้จากการศึกษาจะทำให้ทราบถึงระดับของบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรและระดับของความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรซึ่งจะช่วยให้บริษัทสามารถนำผลที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนงาน และการปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินงานในเรื่องของการสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ของบริษัทเพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายที่บริษัทได้ตั้งเป้าหมายไว้ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด กิจกรรมซีแพคภาคเหนือ
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจในการสื่อสารต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด กิจกรรมซีแพคภาคเหนือ
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับของอิทธิพลของตัวแปรในด้านบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้กับความพึงพอใจในการสื่อสารที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด กิจกรรมซีแพคภาคเหนือ

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษาคั้งนี้การศึกษาผลกระทบของบรรยากาศการแบ่งปันความรู้และความพึงพอใจในการสื่อสารต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด กิจกรรมซีแพคภาคเหนือ ด้วยแบบสอบถาม

### 2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ บรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถในการปรับตัว ความเปิดเผยโปร่งใส ทักษะคิดของผู้บังคับบัญชา ผลตอบสนองในทางบวก การส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน การพัฒนาพนักงาน การให้ความยกย่อง การทำตัวเป็นแบบอย่าง และความพึงพอใจในการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย ภาพรวมขององค์กร การประสานหล่อหลอมทางองค์กร บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร คุณภาพของสื่อ ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย ความไวเนื้อเชื่อใจ การมีส่วนร่วม ความพึงพอใจของพนักงาน การเพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้น และความเกี่ยวข้อง

## 1.4 นิยามศัพท์

**บรรยากาศการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing Climate)** หมายถึง ระดับของความเชื่อของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด กิจกรรมซีแพคภาคเหนือ แต่ละบุคคล ที่มีต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร โดยวัดระดับของบรรยากาศการแบ่งปันความรู้

จากแนวคิดตามมาตรวัดตัวแปรด้านบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ของ Gupta (2008) มีองค์ประกอบ 9 ประการคือ

1. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ปรากฏในคู่มือการปฏิบัติงาน ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวขององค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงที่สามารถก่อให้เกิดความรวดเร็วคล่องตัว

2. ความเปิดเผยโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กรสามารถทำได้อย่างโปร่งใสและเป็นอิสระ ผู้บังคับบัญชาสามารถให้พนักงานในสังกัดสามารถเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของตนได้อย่างเต็มที่ และผู้บังคับบัญชาสามารถแสดงจุดแข็งของตนเองต่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างจริงใจ

3. ทัศนคติของผู้บังคับบัญชา (Superior's Attitude) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องกับ การมอบหมายงานให้กับพนักงานในสังกัดอย่างเหมาะสม มีการประชุมเพื่อแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างกันอยู่เสมอ

4. ผลตอบสนองในทางบวก (Positive Feedback) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานต่อวิธีการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่กระทำด้วยความนิ่มนวล และการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทันเวลาเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

5. การส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม (Encouraging Innovation) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีส่วนร่วมในการสนับสนุนและให้โอกาสพนักงานในการสร้างสรรค์ผลงาน มีความเปิดกว้างต่อการรับแนวคิดใหม่ๆ อยู่เสมอ ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรยินดีที่จะรับข้อเสนอหรือแนวคิดใหม่ๆ และพร้อมที่จะรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้

6. ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน (Respect for Employees) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีความเชื่อมั่นในคุณค่าของคนในองค์กรอย่างมากและดูแลพนักงานอย่างมีมนุษยธรรม องค์กรไม่มีวัฒนธรรมที่ทำให้พนักงานรู้สึกกดดัน ผู้บังคับบัญชาในองค์กรให้ความสำคัญต่อการดูแลพนักงานเป็นอย่างดีเพื่อให้องค์กรเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันได้

7. การพัฒนาพนักงาน (Developing Employees) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานต่อการได้รับการฝึกอบรมตามความต้องการของพนักงานได้อย่างแท้จริง และการที่ผู้บังคับบัญชาจะเข้ามามีส่วนร่วมในการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาศักยภาพของ

ตนเองได้ รวมถึงผู้บังคับบัญชาสามารถให้ความมั่นใจได้ว่าพนักงานจะได้รับการฝึกอบรมตามที่ต้องการ

8. การให้ความยกย่อง (Appreciation) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานต่อการยกย่องชมเชยของผู้บังคับบัญชาที่จะกล่าวยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จ การชื่นชมและให้กำลังใจแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และการได้รับประโยชน์จากการที่พนักงานได้ทำประโยชน์กับบริษัทเป็นผลตอบแทน

9. การทำตัวเป็นแบบอย่าง (Role Model) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาจากการทำตนเองให้เป็นแบบอย่าง ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาจะแสดงให้เห็นว่าพวกเขาก็กำหนดเป้าหมายในการทำงานของตนเองไว้อย่างท้าทายเช่นเดียวกัน ผู้บังคับบัญชามีความยึดมั่นอย่างแรงกล้าต่อจริยธรรมของตนเอง ผู้บังคับบัญชาจะไม่แสดงกิริยาอาการที่กดดันให้กับพนักงานในองค์กร

**ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (Work Outcome)** หมายถึง การตอบสนองต่อบรรยากาศแลกเปลี่ยนความรู้และความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ของพนักงานในบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือ โดยวัดระดับของผลสัมฤทธิ์ในการทำงานจากแนวคิดตามมาตรวัดตัวแปรด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของ Gupta (2008) มีองค์ประกอบ 5 ประการคือ

1. ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาและต่อองค์กรในภาพรวม ประกอบด้วย การที่พนักงานในองค์กรสามารถขอความช่วยเหลือจากพนักงานท่านอื่นๆ เกี่ยวกับการทำงานในองค์กรได้โดยง่าย การที่ผู้บังคับบัญชาอนุญาตให้พนักงานสามารถสอบถามและขอคำแนะนำในงานเพื่อให้งานออกมาสำเร็จ และการที่ผู้บังคับบัญชาไม่แสดงอาการกดดันผู้อื่น

2. การมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์กร ได้แก่ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานในองค์กรมักจะแก้ปัญหาพร้อมกันได้ด้วยความเข้าใจ การที่พนักงานภายในองค์กรมักจะแก้ปัญหาในการทำงานโดยการทำงานร่วมกันเป็นทีม และการที่ทุกคนในองค์กรมีโอกาสที่จะเสนอแนะวิธีการทำงานที่ดีได้อย่างเต็มที่

3. ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของพนักงานในภาพรวมต่อความก้าวหน้าในการทำงานของตนเอง ความพึงพอใจในงานที่ตนเองทำ และความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน

4. การเพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้น (Enhancing Efficacy) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการทำงาน โดยปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย การที่พนักงานที่ปรับการฝึกอบรมที่สามารถที่จะสามารถทดลองสิ่งที่เขาได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมได้อย่างเต็มที่ การที่พนักงานในองค์กรมีความมั่นใจที่จะริเริ่มการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ตามที่เขาต้องการ พนักงานในองค์กรมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพาผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ

5. ความรู้สึกร่วมต่อองค์กร (Involvement) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อความเป็นไปขององค์กร ยกตัวอย่างเช่น ความรู้สึกร่วมต่ออะไรก็ตามที่เกิดขึ้นภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่ดีหรือไม่ก็ตาม ความใส่ใจต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร และการที่พนักงานในองค์กรพร้อมที่จะอุทิศเวลาส่วนตัวเพื่อองค์กร

**ความพึงพอใจในการสื่อสาร (Communication Satisfaction)** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด กิจกรรมซีแพคภาคเหนือ แต่ละบุคคลที่มีต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งข้อมูลข่าวสารนี้สามารถตอบสนองความต้องการ ข่าวสารของบุคคลทำให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารนั้นๆ โดยวัดความพึงพอใจในการสื่อสารโดยใช้แนวคิดตามมาตรวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรของ C. W. Downs and Hazen (1977 อ้างใน Varona, 1996: 3-4) มีองค์ประกอบ 8 ประการคือ

1. ด้านภาพรวมขององค์กร หมายถึง ความพึงพอใจที่พนักงานรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหน้าที่ต่างๆทั้งหมดขององค์กร รวมถึงการบอกเล่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร ฐานะทางการเงิน นโยบายและเป้าหมายขององค์กร
2. การประสานหล่อหลอมทางองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคลกับข่าวสารข้อมูลที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของตนเอง เช่น แผนงานของแผนก ข้อกำหนดของงานและข่าวสารของงานบุคคล
3. ด้านบรรยากาศการสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กรเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่จูงใจและกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและรวมถึงการคาดคะเนถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อความชัดเจนของการสื่อสารในองค์กร
4. ด้านคุณภาพของสื่อ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพของสื่อหรือช่องทางที่จะนำข่าวสารไปสู่ผู้รับ ในเรื่องความพร้อมของการจัดการประชุม ความชัดเจนของคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร ระดับปริมาณของการติดต่อสื่อสารอยู่ในปริมาณที่เหมาะสมและรวดเร็ว วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร
5. ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว หมายถึง ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่รู้สึกหรือมีทัศนคติอย่างไรเกี่ยวข้องกับการถูกประเมินผลงานและวิธีที่เขาถูกยอมรับโดยองค์กร

6. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานในการติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้บังคับบัญชาทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งมี 3 หัวข้อที่สำคัญคือ การเปิดโอกาสของผู้บังคับบัญชาในการรับความคิดเห็น การฟังและใส่ใจ การให้คำแนะนำกับพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

7. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานในการติดต่อสื่อสารแบบสองทางกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีการตอบสนองจากผู้ใต้บังคับบัญชาในการเสนอแนะข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผู้ผู้บังคับบัญชาได้

8. ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับข้อมูลของการติดต่อสื่อสารเป็นไปด้วยความสม่ำเสมอและอิสระ ซึ่งประเด็นนี้รวมถึงความพึงพอใจที่จะทำให้เกิดความเป็นไปได้ในลักษณะการสื่อสารกันเองในพนักงานระดับเดียวกัน

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือ

**บริษัทฯ** หมายถึง บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือ

## 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบถึงผลกระทบของบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือ

2. ได้ทราบถึงผลกระทบของความพึงพอใจในการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือ

3. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับของอิทธิพลของตัวแปรในด้านบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้กับความพึงพอใจในการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือ

4. เพื่อนำผลศึกษาที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์เรื่องการจัดการองค์ความรู้และแนวทางการสื่อสารในองค์กรของบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น