

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อกภายใน ศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค

สุธีกานต์ หนูคง*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลย์พร รัตนเศรษฐ์ **

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อกภายในศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อกภายในศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานพิธีการสินเชื่อกภายในศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค จำนวน 100 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อกมีการใช้รูปแบบในการติดต่อสื่อสารแบบรวบรัด แบบเสมอภาค แบบมีโครงสร้าง แบบควบคุม และแบบตั้งรับ ส่วนในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภคมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาและด้านการตัดสินใจ ทั้งหมดนี้ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานพิธีการสินเชื่อก พบว่า ตัวแปรทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน

สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่า ควรสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร และองค์กรควรมีการจัดฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้จัดการ และกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อก ผู้จัดการควรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้มีการประชุม เพื่อให้ได้มีการปรึกษาหารือ และได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือรับฟังข้อเสนอแนะ และมีการระดมความคิดในการแก้ไขปัญหา

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

และเพื่อให้บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารภายในกลุ่มงานด้านพิธีการลินเชื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้จัดการควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมภายในต่าง ๆ เพื่อสร้างมิตรภาพที่ดีและกระชับความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

บทนำ

การติดต่อสื่อสารของมนุษย์ถูกพัฒนาไปอย่างรวดเร็วด้วยความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี สื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โครงข่ายระบบการสื่อสารเชื่อมโยงทั่วโลกให้เป็นหนึ่งเดียว ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกก้าวเข้าสู่กระแสการเปลี่ยนแปลงแห่งโลกไร้พรมแดน ซึ่งเต็มไปด้วยการแข่งขันในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ และการแข่งขันในเชิงธุรกิจ ที่นับวันยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้นหน่วยงานทั้งในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนทั่วไปมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอนในการทำงาน และรูปแบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ในยุค สมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลกระทบให้แต่ละส่วนงานในองค์กรจำเป็นต้อง มีการติดต่อสื่อสารและมีการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพิ่มมากขึ้น (กริช สืบสนธิ, 2526, น. 2)

ดังนั้น ในการที่จะบริหารงานในองค์กรเพื่อให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่งในการบริหารงานสมัยใหม่ คือ การสื่อสารภายในองค์กรซึ่งถือเป็นรากฐานที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์การ ในแง่ของการบริหารองค์การ ที่นักบริหารจะต้องเข้าใจรูปแบบต่าง ๆ ของการสื่อสารเพื่อจะได้นำเอาไปใช้ให้เหมาะสมกับงาน เพราะการสื่อสารแต่ละรูปแบบก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานมากน้อยแตกต่างกัน นอกจากนี้ ในองค์กรส่วนใหญ่มีความเชื่อว่า การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานเพราะหากมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ย่อมก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจของคนให้ทำงานดีขึ้น ตรงกันข้าม หากการติดต่อสื่อสารไม่ดีก็จะส่งผลต่อขวัญของคนงาน ซึ่งจะ ทำให้ประสิทธิภาพ ของการทำงานลดลงด้วย (ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์, 2543, น. 107) และการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถสร้างพลังในการขับเคลื่อนองค์การได้อย่างสมบูรณ์แบบ ประกอบกับเป็นวิธีการที่ทำให้พนักงานทุกระดับชั้นได้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ขององค์กรรับทราบถึงนโยบาย เป้าหมาย ภารกิจ และหน้าที่ที่หน่วยงานต้องการให้พนักงานดำเนินการตามลำดับความสำคัญ หรือสร้างแรงจูงใจใน การทำงาน ทั้งนี้ การสื่อสารภายในองค์กรยังเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน และระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ปฏิบัติงานแล้ว การที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานให้ประสบ ความสำเร็จ หรือล้มเหลว นั้น เกี่ยวข้องโดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้กับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ฉะนั้นผู้บริหารในปัจจุบันจึงต้องมีวิสัยทัศน์ มีการ ปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอนในการทำงาน และ

ปรับเปลี่ยนวิธีการติดต่อสื่อสารแบบเดิมมาใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลให้ การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Russo Eileen M., 1995, pp. 33-39) สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายใน องค์กรมีความสำคัญในเชิงการบริหารงานขององค์กร และมีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรด้วย

กลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อ สังกัด ศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค (Costumer Loan Center) เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่ได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและรูปแบบการบริหารงานภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยปัจจุบัน โดยมีภารกิจ หลักในการดำเนินงานด้านสินเชื่ออุปโภคบริโภคเป็นหลัก แต่เนื่องด้วยลูกค้าสินเชื่อนั้นมีจำนวน มากทำให้เกิดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นในการจัดแบ่งงานและการจัดสาย งานรับผิดชอบ ส่งผลให้มีปริมาณ Port ของลูกค้าที่ต้องดูแลเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ หากหัวหน้าไม่ สามารถสร้างความเข้าใจถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือการติดต่อสื่อสารให้ถูกต้องและ ให้เหมาะสมแล้วอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้บังคับบัญชา อันเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น การแปลความหมายของเอกสารด้านสินเชื่อคลาดเคลื่อน การเกิดทัศนคติในเชิงลบ ต่อผู้บังคับบัญชาและอาจจะเกิดความคิดที่ผิดพลาดจนลุกลามเกิดเป็น ความขัดแย้งขึ้นภายในที่อาจกระทบต่อการปฏิบัติงานและอาจจะรวมถึงข้อมูลของลูกค้าสินเชื่อที่ ผิดพลาดได้ ฉะนั้นแล้ว กลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อมีความจำเป็นต้องทำความเข้าใจและเลือก วิธีการติดต่อสื่อสารให้ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ บรรยากาศที่ดีในการ ปฏิบัติงานต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญ อย่างยิ่ง และรูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จัดการของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อมี หลากหลายรูปแบบน่าจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบการติดต่อสื่อสารของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อ ของศูนย์อุปโภคบริโภค ธนาคารกรุงเทพ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการ ติดต่อสื่อสารของผู้จัดการกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ในศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนา และ ปรับปรุงรูปแบบการติดต่อสื่อสารของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อ ซึ่งจะช่วยในการสร้าง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพให้เพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิด ความสามัคคีและสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ยังเป็นส่วนสำคัญ ในการขับเคลื่อนให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ด้วย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อกภายในศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานพิธีการสินเชื่อกภายในศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานะ, ระดับการศึกษา, อัตราเงินเดือน, อายุการทำงาน ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อ ข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Five-point rating scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานพิธีการสินเชื่อ ภายในศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค คำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Five-point rating scale)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผมิวิจัยใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานพิธีการสินเชื่อ ภายในศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค โดยได้แบบสอบถามสมบูรณ์กลับคืนมาทั้งหมด 100 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.00 และ โดยมีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา คือ มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.00 ส่วนใหญ่มีสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 49.00 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.00 ได้รับอัตราเงินเดือน 40,000-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาได้รับอัตราเงินเดือนไม่เกิน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.00 มีอายุการทำงาน ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา มีอายุการทำงาน ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00

2. เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร กลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อส่วนใหญ่มีคะแนนใน รูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบรวบรัด, แบบเสมอภาค, แบบมีโครงสร้าง, แบบควบคุม และแบบ ตั้งรับ ทั้ง 5 รูปแบบนี้อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65, 3.61, 3.59, 3.45 และ 3.42 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.842, 0.727, 0.791, 0.806 และ 0.807 รองลงมาการ

ติดต่อสื่อสารแบบหลีกเลี่ยง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 ตามลำดับ

3. เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อบริการส่วนใหญ่มีคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการแก้ไขปัญหาและด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และ 3.44 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.705 และ 0.753 รองลงมา ด้านการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, ด้านความเป็นผู้นำ, ด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม และด้านความรู้ และความเข้าใจในธุรกิจขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31, 3.21, 3.15 และ 2.97 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.784, 0.752, 0.916, 0.915 ตามลำดับ

4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อบริการในศูนย์สินเชื่อบริการมีความสัมพันธ์กัน มีค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สันในทางบวก .802 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อบริการในศูนย์สินเชื่อบริการ ผู้ศึกษาสามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผลได้ดังนี้

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร

ผู้จัดการจะพยายามสื่อสารกับพนักงาน โดยจะกระตุ้นให้พนักงานเกิดการมีความคิดริเริ่มในการทำงาน ผู้จัดการยินดีที่จะให้พนักงานเสนอความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระ การสื่อสารของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อบริการในศูนย์สินเชื่อบริการด้วยข้อจำกัดที่สำคัญในเรื่องของระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นต้องปฏิบัติภารกิจให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดทำให้การติดต่อสื่อสารในเวลาที่มีจำกัดและมีความสำคัญเร่งด่วนจึงมีลักษณะของรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบรวบรัด เพื่อให้การติดต่อสื่อสารมีความกระชับ รวดเร็ว และเข้าใจง่าย ซึ่งจะเห็นได้ว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อบริการในศูนย์สินเชื่อบริการเป็นการสื่อสารแบบรวบรัด ซึ่งสอดคล้องกับเสนาะ ตีเยาว์ (2541) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ผู้ที่ใช้การสื่อสารแบบรวบรัดนี้ มักเป็นบุคคลที่มีลักษณะคล่องแคล่ว ว่องไว และหัวก้าวหน้า ข้อความในการสื่อสารมักสั้น กระชับ เข้าประเด็น ไม่อ้อมค้อม เปิดเผย และตรงไปตรงมา การพูดการแสดงออกไม่ลึกลับซึ้ง ฟังแล้วเข้าใจได้ทันที ไม่ต้องนำไปคิด แต่ค่อนข้างจะขวานผ่าซาก และถึงลูกถึงคน คือ เข้าถึงปัญหาไม่รอให้เกิดปัญหาทำก่อนแล้ว ค่อยดำเนินเรื่อง มักจะพิจารณาปัญหา และวางแผนล่วงหน้าก่อนนาน ๆ จึงเหมาะสำหรับธุรกิจ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มิฉะนั้นจะไม่ทันกับเหตุการณ์ เช่น นโยบายในการบริหารงานของบริษัทแห่งหนึ่งกล่าวไว้ว่า “เราจะให้อิสระแก่

ผู้บริหารที่จะดำเนินงานได้เต็มที่ และจะต้องรับผิดชอบแม้ว่าจะดำเนินงานผิดพลาดก็ตาม”
นโยบายดังกล่าว เป็นคำแถลงอย่างสั้น และตรงไปตรงมา ถึงนโยบายทางด้านการบริหาร

นอกจากนี้ การศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อยังพบอีกว่า ในบางกรณีที่ต้องมีการสื่อสารระหว่างผู้จัดการกับพนักงาน มักจะไม่พูดถึงเรื่องที่ต้องการสื่อสารโดยตรง แต่จะหันเหออกไปจากเรื่องที่กำลังกล่าวถึงด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ทำให้เป็นเรื่องตลก, พูดกลบเกลื่อน และไม่กล่าวถึงเรื่องนั้นทั้งหมด ทั้งนี้ ผู้จัดการมักจะเป็นผู้เลือกแนวคิด หรือวิธีการต่างๆ เพียงผู้เดียว และจะใช้วิธีการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติตาม ซึ่งการสื่อสารรูปแบบนี้ เป็นการสื่อสารแบบหลีกเลี่ยง นั่นคือ ผู้สื่อสารซึ่งหมายถึงผู้จัดการ จะพยายามทุกอย่างที่จะหลีกเลี่ยงการสื่อสารกับบุคคลอื่น ผู้สื่อสารไม่ต้องการที่จะทำการสื่อสารกับใคร และไม่ต้องการที่จะให้ใครมาติดต่อสื่อสารด้วย ไม่ประสงค์ที่จะมีอิทธิพลเหนือใคร และไม่ปรารถนาที่จะให้ใครมามีอิทธิพลเหนือด้วย ซึ่งพฤติกรรมของผู้จัดการเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากความต้องการเป็นอิสระที่จะเข้าไปตัดสินใจเอง แต่ทั้งนี้รูปแบบการสื่อสารสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ สอดคล้องกับนิยาม สุวรรณะ (2541) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การติดต่อ สื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนความคิด ความเห็น ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึก ซึ่งอาจเป็นในรูปของคำพูดตัวอักษร สัญลักษณ์ ข่าวสารที่บุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร โดยผ่านสื่ออื่น เพื่อให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่นได้เข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการในสภาพแวดล้อม สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์และเป็นเครื่องมือเชื่อมความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสาร กับผู้รับสาร และช่วยป้องกันความเข้าใจผิดระหว่างกันอีกด้วย ผลจากการที่ผู้จัดการใช้รูปแบบการสื่อสารแบบหลีกเลี่ยงนั้น ทำให้พนักงานมีความไม่เห็นด้วยกับการที่ผู้จัดการใช้รูปแบบการสื่อสารดังกล่าว

ดังนั้น จากการศึกษาภาพรวมรูปแบบของการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อยังมีการใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสารของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อภายในศูนย์สินเชื่อบริโภคบริโภค มีหลายรูปแบบทั้งแบบรวบรัด, แบบเสมอภาค, แบบมีโครงสร้าง, แบบควบคุม และแบบตั้งรับ อยู่ในระดับสูง อาจจะเป็นไปได้ว่า กลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อภายในศูนย์สินเชื่อบริโภคบริโภค ใช้รูปแบบในการติดต่อสื่อสารรวมกัน สอดคล้องกับการศึกษาของสุปัญญา หุ่นแก้ว (2548) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารภายในองค์การกับขวัญในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า กระทรวงพาณิชย์มีรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารทุกรูปแบบ ทั้งการสื่อสารแบบแนวนอน, การสื่อสารแบบบนลงล่าง, การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และ การสื่อสารแบบข้ามสายงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในส่วนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อ มีระดับคะแนนเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในศูนย์สินเชื่ออุปกโภคบริโภค ด้านการแก้ไขปัญหาและด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า กลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อภายในศูนย์สินเชื่ออุปกโภคบริโภค สามารถจัดลำดับความสำคัญและขั้นตอนการทำงาน ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจในการทำงานต่างๆ ของตนเองได้ จนทำให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อีกทั้ง กลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อมีการขอคำแนะนำจากผู้อื่น เพื่อพัฒนาความคิดริเริ่ม และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามแนวคิดใหม่ มาปรับใช้ในการทำงานประจำวันได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้ง มีการยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงแนวคิดใหม่ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพร้อม และความพยายาม รวมถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้กลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อมีการพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้การทำงานในรูปแบบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นว่า พนักงานของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อมีความรู้ และความเข้าใจในธุรกิจขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Backer and Neuhauser ที่กล่าวไว้ว่า การที่พนักงานสามารถมองเห็นผลของการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลอง และเลือกระเบียบปฏิบัติ และทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้น โครงสร้างของงาน ระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติงาน จึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อภายในศูนย์สินเชื่ออุปกโภคบริโภค พบว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อภายในศูนย์สินเชื่ออุปกโภคบริโภค มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อภายในศูนย์สินเชื่ออุปกโภคบริโภค ขึ้นอยู่กับการสื่อสารระหว่างผู้จัดการและการสื่อสารภายในกลุ่มงาน เนื่องจากการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร ตามที่สมยศ นาวิกการ (2529) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J. Peters ไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร ส่วนหนึ่ง คือ กลยุทธ์ โครงสร้าง รูปแบบ และบุคลากร จึงได้กำหนดสมรรถนะด้านการจัดการงานสมรรถนะด้านการจัดการงานในความรับผิดชอบ และมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการแก้ไขปัญหา, ด้านการตัดสินใจ, ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, ด้านความเป็นผู้นำ, ด้านความรู้และความเข้าใจในธุรกิจขององค์กร และด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม โดยผู้จัดการและภายในกลุ่มงานด้านพิธีการสินเชื่อ ได้นำรูปแบบการสื่อสารหลายรูปแบบมาใช้

รวมกัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบควบคุม (Controlling Style) คือ ผู้จัดการเป็นผู้สั่งการออกคำสั่ง และควบคุม, การสื่อสารแบบเสมอภาค (Equalitarian Style) จะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ผู้จัดการจะกระตุ้นให้พนักงานมีอิสระในความคิด บรรยากาศในการสื่อสารเต็มไปด้วยความเข้าใจกัน ความเป็นมิตร ความอบอุ่น และคำนึงถึงผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน, การสื่อสารแบบมีโครงสร้าง (Structuring Style) ผู้จัดการมุ่งถึงระบบโครงสร้างเป็นสำคัญ โดยการอ้างมาตรฐานหลักการ หรือกฎเกณฑ์ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในองค์กร, การสื่อสารแบบรวบรัด (Dynamic Style) เป็นการสื่อสารแบบรวบรัด เข้าประเด็น ไม่อ้อมค้อม คือ เข้าถึงปัญหาไม่รอให้เกิดปัญหา ก่อนแล้ว ค่อยดำเนินการ มักจะพิจารณาปัญหา และวางแผนล่วงหน้าก่อนนาน ๆ โดยจะเน้นในทางปฏิบัติ และการสื่อสารแบบตั้งรับ (Relinquish Style) ในที่นี้ ผู้จัดการจะเป็นผู้รับสารแทนพนักงาน คือ เป็นการรับฟังความคิดของคนอื่น และยอมตามความต้องการของคนอื่น โดยจะไม่มีคำสั่งจากผู้จัดการ และการสื่อสารแบบหลีกเลี่ยง (Withdrawal Style) โดยผู้จัดการจะพยายามหลีกเลี่ยงการวิเคราะห์ปัญหาโดยตรง โดยพยายามพูดกลบเกลื่อน หรือเลื่อนการพิจารณาปัญหาออกไป เพื่อให้ความเป็นอิสระทางความคิดของพนักงานมากกว่าผู้จัดการจะเข้าไปตัดสินใจเอง

แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง และรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่มีหลากหลายรูปแบบจะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น ผู้จัดการจึงมีความจำเป็นต้องทำความเข้าใจ และเลือกวิธีการติดต่อสื่อสารให้ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึง สร้างขวัญกำลังใจ และบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กริช สืบสนธิ. (2526). “การติดต่อสื่อสารในองค์กร”. ใน *การสื่อสารในองค์กร Organizational Communication*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กาญจนา หาญศรีวรพงศ์. (2551). “ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จใน การดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- กานดา พูนลาภทวี. (2530). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร : พลิทส์เซ็นเตอร์
- กิตติมา สุรสสนธิ. (2547). “ความสำคัญของการสื่อสาร”. ใน *ความรู้ทางการสื่อสารกรุงเทพฯ* : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- คำคิด ไชยสัจ. (2548). “การสื่อสารภายในองค์กร: ศึกษาการดำเนินงานของกองส่งเสริมและเผยแพร่ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม”. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล

- วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จักริน ยุทธวราชัย. (2554). “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ทิชาพร เลิศสมบุรณ์. (2532). “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารของผู้ได้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา ศึกษาเฉพาะกรณีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นิยม สุวรรณะ. (2541). “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา”. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- นิสากร เศรษฐวรานุกร. (2549). “การศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท มิตรชยุ สุมิโตโม อินชัวร์นซ์ จำกัด สาขาประเทศไทย”. รายงานโครงการเฉพาะ บุคคลวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสาร ภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2553). “องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” ใน *พจนานุกรม สมรรถนะ Competency Dictionary*. กรุงเทพฯ
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม
- ระพี แก้วเจริญ และอาทิตยา สุวรรณชฎ. (2510). “ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” ใน *การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการในระดับนักบริหารอาวุโส*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ สำนักนายกรัฐมนตรี
- วิรัช ลภีรัตนกุล (2546). การประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์
- วนิดา นามบุตร. (2543). “การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัด ขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2543). “การติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน”. ใน *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ
- สมบุรณ์ สอนประภา. (2536). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ สภาตำบล”. วิทยานิพนธ์บริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต

- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). “หลักการทำให้มีประสิทธิภาพ” ใน *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- สมยศ นาวิการ. (2529). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ” ใน *การตัดสินใจของผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ
- สมศักดิ์ ดำริชอบ. (2534). “การวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” ใน *การประเมินผลการปฏิบัติงาน* กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุนันท์ เลิศฤทธิพงศ์. (2547). “รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการ อาชีวศึกษา”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร อาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- สุปัญญา หุ่นแก้ว. (2548). “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารภายในองค์การ กับขวัญใน การปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกระทรวงพาณิชย์”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- เสนาะ ดิยาว. (2541). “รูปแบบการติดต่อสื่อสาร”. ใน *การสื่อสารในองค์การ* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เสาวภาคย์ ดีวาจา. (2558). “ประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มพนักงานส่งเสริมการเกษตร”. วิทยานิพนธ์ บริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อดาพร สันติธนานนท์. (2553). “ปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คณะทำงาน สนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชุมชนระดับตำบล (คปต.)”. วิทยานิพนธ์ บริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2533.
- อรุณ อิศรวิชิตชัยสกุล. (2546). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ และลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง”. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- อัญชลี กี่ลี. (2551). “การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนใน เครือพระแม่มาลี”. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อุทัย หิรัญโต. (2525) “ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” ใน *เทคนิคการบริหาร* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์

ภาษาต่างประเทศ

Bass, B. M. and Ryterband, E. C. (1979). "Organizational Psychology". 2nd Ed., London,

Allyn and Bacon.

Davito, J. A. (1978). "Communication." in *Communicatory: An Introduction to the Study of Communication*, New York, Harper & Row.

Heneman, Herbert G. (1974). "Performance" in *Research in Personnel and Human Resource Management*, California, JAI Press.

Koontz, H. (1971). "Performance" in *Appraising Managers as Managers*, New York, McGraw-Hill.

Roger, Everettem. (1976). "Communication" in *Communication in Organization*, New York, The Free Press.

Russo, Eileen M. (1995). "Organizational Community and Performance." in *what's My Communication Style? Organization Design and Development*, Boston, Allyn and Bacon.

Ryan, T. A. and Smith, P. C. (1954). "Meaning of Performance." in *Principle of Industrial Psychology*, New York, The Ronald Press Company.

Simon, H. A. (1960). "Meaning of Performance" in *Administrative Behavior*, New York, McMillan.