

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมในการทำงาน 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการทำงาน และ 3) เพื่อค้นหาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขายะลา โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ จำนวน 17 ราย หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจำแนกแจกแจงโดยอาศัยการวิเคราะห์ด้วยหลักตรรกะเทียบเคียงแนวคิดทฤษฎีควบคู่บริบทประกอบกับการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ในการนำเสนอ

ผลการศึกษา พอสรุปได้ ดังนี้

1. วัฒนธรรมในการทำงาน พบว่า 1) ความเชื่อเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ การทำงานมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับในสังคม มีสวัสดิการที่ดี และมีหลักประกันที่มั่นคงในชีวิต 2) ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ มีระบบการทำงานในแต่ละหน้าที่ชัดเจน การใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน และแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำงานมีขอบเขตที่จำกัดขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นสำคัญ 3) ความก้าวหน้าในการทำงาน การเลื่อนตำแหน่งมีลักษณะที่เหมาะสมเป็นธรรมชาติโดยพิจารณาตามเป้าหมายของผลงานที่กำหนด 4) ค่านิยมหลักขององค์กร ได้แก่ เทียบตรง ซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อส่วนรวมคิดร่วมทำ สร้างสรรค์ รักความก้าวหน้า

2. องค์ประกอบด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการทำงาน พบว่า 1) ประวัติการทำงาน ได้แก่ อายุในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ การโยกย้ายตำแหน่ง 2) สภาพทั่วไปของที่ทำงาน ได้แก่ สภาพภายในสถานที่ทำงาน ลักษณะที่ตั้งของที่ทำงาน 3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เงินเดือน/ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ

3. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ การเพิ่มหลักประกันและสวัสดิการให้มากขึ้น การลดเป้าหมายของการหาผลงานลง และสามารถยืดหยุ่นในการทำงานได้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานลง

ข้อเสนอแนะวัฒนธรรมในการทำงานซึ่ง มีเป้าหมายของการทำงาน คือ ประสิทธิภาพ ซึ่งจะออกมาในรูปของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ พนักงานธนาคารจะต้องยอมปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานจากเชิงรับให้เป็นเชิงรุก และต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลา เพราะโลกเจริญก้าวหน้าไปรวดเร็วมากเพื่อก้าวให้ทันความเจริญต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ และที่สำคัญต้องพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เป็นคนก้าวหน้าทันสมัยอยู่เสมอ

The objectives of this research are 1) to study working culture; 2) to study the personnel component relating to working culture, and 3) to find out problems, obstacles and recommendations for work performance of the employees of Bank of Ayudhya , Yala branch.

It is a qualitative research applying the in-depth interview technique for data collection by interviewing 17 key-informants; data obtained were later organized and analysed with logical context description and descriptive statistics of frequency and percentage.

Findings of the study can be summarized as follows :

1. The working culture: 1) The belief in the work, i.e., respectable, social acceptable, good welfare and the feeling of life security; 2) work characteristics, i.e., the work system is clear-cut; knowledge and ability can be fully applied but with limited power to correct mistakes; they depend mostly on the executives' decision; 3) progress deriving from work-appropriate and just, considering work result according to the determined target; 4) the organization's main values, i.e., valid, honest responsible, joint venture, creative and progress orientation.

2. Personnel components relating to work culture are 1) work experience, i.e., work tenure, position, transferring; 2) general condition, i.e., working atmosphere, working site or location, 3) work motivation, i.e. achievement, progress, salary / remuneration, benefits.

3. Problems, obstacles and recommendations received. The problems and obstacles are assurance and welfare, work achievement target and flexibility. Recommendations are the executives should create morale and motivation for work performance, emphasis on teamwork, increase social welfare benefits.

Among recommendations emerged from the researcher are work effectiveness should be increased by promoting work satisfaction among the employees leading to changing in work culture from passive to active orientation; life-time learning should be stimulated for progress and forever modernity.