

T167231

เยาวนุช ขอหะซัน : ปฏิสัมพันธ์และการปรับตัวทางวัฒนธรรมของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (INTERACTION AND CULTURAL ADAPTATION OF ISLAMIC BANK OF THAILAND EMPLOYEES). อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ. เมตตา วิวัฒน์านุกูล; 159 หน้า. ISBN 974-53-1033-6.

งานวิจัยเรื่อง ปฏิสัมพันธ์และการปรับตัวทางวัฒนธรรมของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงวัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามฯ ศึกษาลักษณะและความสามารถในการปรับตัวของพนักงานธนาคารอิสลามฯ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อการปรับตัว และศึกษาถึงปัญหาและแนวทางที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานศาสนิกอื่นกับพนักงานที่นับถือศาสนาอิสลาม รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารอิสลามฯ ที่มีไม่มุสลิม ด้วยแบบสอบถามจำนวน 25 ชุด และสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ที่ปรึกษา ด้านศาสนา พนักงานฝ่ายบุคคล และพนักงานมุสลิมจำนวน 28 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1. ธนาคารอิสลามฯ มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดำเนินงานด้านการเงินการธนาคารตามหลักการของศาสนาอิสลามอย่างเคร่งครัด และความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กรเป็นแบบพี่-น้อง ค่านิยมในการทำงานเน้นอนาคต เน้นการผสมผสานระหว่างรูปธรรมและนามธรรม เน้นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การปฏิบัติตามกฎขององค์กร เน้นการคัดเลือกบุคลากรจากความสำเร็จ และผลงาน เน้นการสื่อสารสองทาง ไม่มีการแยกงานออกจากสังคม และเน้นการกระทำแบบโน้มน้าวใจ

2. พนักงานที่มีไม่มุสลิมของธนาคารอิสลามฯ ต้องปรับตัวในระดับปานกลาง และปรับตัวในลักษณะ Integration โดยพนักงานฯ มีความรู้ ความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีในระดับสูง ในขณะที่มีคะแนนพฤติกรรมเชิงสนับสนุนในระดับปานกลาง พบว่าการปรับตัวของพนักงานฯ ขึ้นกับปัจจัยทั้ง 3 ระดับ คือ ระดับระบบ ระดับระหว่างบุคคล และระดับบุคคล แต่ที่มีผลต่อการปรับตัวมากที่สุดคือ วัฒนธรรมหลักขององค์กร

3. องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับระดับการปรับตัวคือ ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติ ความรู้สึก ส่วนองค์ประกอบที่มีผลต่อลักษณะและทิศทางการปรับตัว คือ ประสบการณ์การทำงานร่วมกับมุสลิม การมีเพื่อนสนิทมุสลิมก่อนเข้าทำงาน การเปิดรับสื่อ ได้แก่ สิ่งพิมพ์ การเปิดรับสื่อบุคคล และการเรียนรู้จากแหล่งอื่นๆ เป็นต้น

4. พบความแตกต่างของค่านิยมในการทำงานบางประการระหว่างพนักงานมุสลิมและมีไม่มุสลิม แต่มีการระบุถึงปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างทางด้านศาสนาน้อย โดยปัญหาการสื่อสารเกิดจากสาเหตุอื่นๆ เช่น รูปแบบและแนว การทำงานขององค์กรประเภทต่างกัน เป็นต้น ทั้งนี้แนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานต้องอาศัยปัจจัยและความร่วมมือจากส่วนต่างๆ ตั้งแต่ภาครัฐ องค์กร และบุคลากรภายในองค์กร

ภาควิชา วาฬวิทยาและสื่อสารการแสดง ลายมือชื่อนิสิต.....เยาวนุช.....ขอหะซัน.....

สาขาวิชา วาฬวิทยา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา...../เมตตา วิวัฒน์านุกูล.....

ปีการศึกษา 2547

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

# # 4685105028 : MAJOR SPEECH COMMUNICATION

KEY WORD: INTERACTION / CULTURAL ADAPTATION / INTERCULTURAL COMMUNICATION /  
CULTURAL DIFFERENCE / ISLAMIC BANK / RELIGION / ORGANIZATIONAL COMMUNICATION / WORK-  
RELATED VALUES

YAOWANUCH SAWHASUN : INTERACTION AND CULTURAL ADAPTAION OF ISLAMIC BANK  
OF THAILAND EMPLOYEES. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. METTA VIVATANANUKUL,  
159 pp. ISBN 974-53-1033-6.

The study aims to investigate work-related culture and values of Islamic Bank of Thailand personnels, direction and their ability in adapting themselves in the organization, the relationship between "factors affecting their adjustment" and "level and direction of their adaptation" , problems in communication and guidelines for improving working relationships between Islamic and Non-Islamic staffs. This study is conducted by a survey research: 25 survey questionnaires to Non-Islamic staffs, and in-depth interview with executives, supervisors, a religion consultant, HR officers and Muslim staffs, totaling 28 subjects.

The following results are found: 1. Organizational culture of Islamic Bank of Thailand focuses strictly on Islamic financial policies and principles, while emphasizing "brotherlike" working relationship and atmosphere. Common work-related values of Islamic Bank of Thailand are future-orientation, a mix of concrete and abstract views, collective workforce, organization's rules' conformity, achievement or performance-based recruitment, two-way communication, no separation from social relations and emphasis on persuasiveness.

2. Most of Non-Muslim staffs adjust themselves at a moderate level, mostly towards "integration" direction. They are found to have high-level scores in cognitive and affective domain, but have moderate-level scores in behavioral domain. Factors facilitating adaptation at the workplace were found at all three levels: system, interpersonal and individual level, but the most influential factor is organizational corporate culture.

3. Factors relating to level of adaptation are scores of knowledge and attitude, while factors relating to characteristic and direction of adjustment are: prior working experiences with Muslim, having Muslim close friend, and media exposure, such as printed media, personal media, etc.

4. Though some differences in work-related values between Non-Muslim and Muslim employees are found, but communication problems caused by religious differences are scarcely mentioned. Mostly, problems occur because of other causes, i.e. Working style of different kinds of organization, etc. Guidelines towards effective working relationship require cooperation from all concerned: government, Islamic Bank of Thailand, and Islamic Bank personnels.

Department Speech Communication and Performing Arts Student's signature.....*Yaowanuch Saw*.....

Field of study Speech Communication

Advisor's signature.....*Metta Vivatananukul*.....

Academic year 2004

Co-advisor's signature.....